



JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

RESOLUÇÃO N. 630/2020 - CJF, DE 20 DE MAIO DE 2020. (*)

Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário da
Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o decidido no Processo SEI n. 0000094-18.2019.4.90.8000, e

CONSIDERANDO que a Lei de Acesso à Informação – [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2018](#), recomenda que os órgãos e as entidades públicas devem fornecer informações sobre as atividades exercidas, suas atribuições, políticas, organização e serviços;

CONSIDERANDO que a [Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017](#), estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, tornando imperativa a publicação de Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO que a referida lei determina a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como publicação integral dos resultados no sítio do órgão;

CONSIDERANDO que o Tribunal de Contas da União, no [Acórdão n. 1.832/2018](#) – Plenário, recomenda que as organizações fiscalizadas adotem providências para elaborar e publicar, em suas respectivas páginas de transparência na internet, a Carta de Serviços ao Usuário;

CONSIDERANDO que o Conselho da Justiça Federal é o órgão central dos sistemas administrativos da Justiça Federal, tendo como atribuições principais exercer a coordenação central e uniformização de procedimentos,

RESOLVE:

Art. 1º O Conselho da Justiça Federal e os Tribunais Regionais Federais devem disponibilizar sua Carta de Serviços ao Usuário, a ser confeccionada de acordo com as exigências desta resolução, sendo objeto

de atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão na internet.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser redigida com linguagem simples e de fácil entendimento para o público em geral, evitando-se a utilização de siglas, jargões e estrangeirismos, bem como de termos técnicos, salvo quando indispensáveis.

§ 2º Na Carta de Serviços ao Usuário deverão constar, de maneira clara e objetiva, todas as informações pertinentes aos serviços oferecidos, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos em relação ao atendimento.

§3º A disponibilização ao público de carta de serviços que atenda os requisitos previstos nesta resolução deverá ocorrer no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a partir de sua vigência.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá dar conhecimento público das competências institucionais do órgão e detalhar as seguintes informações, de maneira clara e objetiva:

- I – serviços oferecidos;
- II – forma de atendimento para a prestação dos serviços (presencial, virtual, telefônico e outros);
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – locais e contatos para acessar os serviços;
- V – dias e horários de funcionamento dos setores de atendimento;
- VI – prioridades no atendimento;
- VII – requisitos, documentos e informações necessários para acessar os serviços;
- VIII – previsão do tempo de espera para o atendimento;
- IX – prazos máximos para a prestação dos serviços;
- X – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- XI – mecanismos de comunicação com os usuários solicitantes;
- XII – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- XIII – sinalização e condições para acesso e circulação de pessoas, principalmente daquelas com dificuldade de locomoção;

XIV – procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível;

XV – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 3º Compete, preferencialmente, ao setor de ouvidoria das unidades da Justiça Federal ou a setor com atribuição de manutenção dos canais de comunicação com o público em geral:

I – promover e coordenar a disponibilização de informações sobre os serviços prestados pelo órgão, por meio da Carta de Serviços ao Usuário

II – manter os canais de comunicação atualizados e disponíveis ao público no portal do órgão;

III – atualizar as informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário e divulgar outras informações relativas às demandas recebidas acerca dos serviços do órgão.

Art. 4º Compete ao setor de ouvidoria dos Tribunais, Seções e Subseções Judiciárias:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, justificadamente, por uma única vez;

II - suprir as dúvidas dos cidadãos sobre os serviços prestados pelas unidades do órgão, respeitado, quando houver, o sigilo exigido por lei;

III – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, indicando o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das reclamações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas, apontando as falhas e sugestões para melhorias na prestação dos serviços.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 5º Cada Órgão deverá desenvolver um sistema de monitoramento das reclamações recebidas, avaliando o grau de satisfação dos seus usuários com o atendimento, e divulgando, anualmente os resultados da avaliação de seu desempenho nos seguintes aspectos:

§ 1º Quanto ao grau de satisfação dos usuários:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento oferecido ao usuário;

III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

§ 2º Quanto aos resultados da avaliação de desempenho:

I – quantidade de manifestações de usuários;

II – medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 3º A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação, a ser realizada até o final de fevereiro de cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 4º O monitoramento e a avaliação sistemática, realizados por meio de aplicação de pesquisa de satisfação junto aos usuários, subsidiarão o aperfeiçoamento contínuo dos compromissos de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 6º O resultado da avaliação deverá ser publicado integralmente no sítio de cada Tribunal Regional Federal, incluindo o ranking das seções judiciárias com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o art. 5º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e aos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigência na data de sua publicação.

MINISTRO JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Presidente do Conselho da Justiça Federal

* Republicado por ter saído no [D.O.U, de 6 de maio de 2020](#), Seção 1, páginas 92-93, com incorreção no original.