



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

Tribunal de Justiça

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DIRETORIA: DRVAC – DIRETORIA REGIONAL – VALE DO ACRE

UNIDADE: GEINS - GERÊNCIA DE INSTALAÇÕES

INTERFACE: DILOG – DIRETORIA DE LOGÍSTICA

NOME DO PROCESSO: PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO

CÓDIGO: MAP-DILOG-006

VERSÃO: 02



Rio Branco - Acre



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO

Código: MAP-DILOG-006	Versão: 02	Data de Emissão: 13/12/2021
Elaboração: Gerência de Instalações	Aprovação: Diretoria Regional	

1. OBJETIVO	3
2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA	3
3. ORIENTAÇÕES GERAIS	3
3.1 Locais de Atendimento ao Público	4
3.2 Atendimento ao público	5
3.3 Informações prestadas	5
4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	6
4.1 PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO	6
4.1.1 Atender público nos balcões de informações	6
4.1.2 Informar público por meio de quadros de avisos	7
5. GESTÃO DO PROCESSO	7
6. INDICADORES	8
7. REGISTROS	8
8. ANEXOS	8



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO

Código: MAP-DILOG-006	Versão: 02	Data de Emissão: 13/12/2021
Elaboração: Gerência de Instalações	Aprovação: Diretoria Regional	

1 OBJETIVO

Definir e padronizar os procedimentos para a padronização da informação e do atendimento prestado ao público do TJAC.

2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 166/2012.

3 ORIENTAÇÕES GERAIS

O TJAC se preocupa com o atendimento ao cidadão, cliente maior da prestação jurisdicional. Desta forma, adota, em todos os pontos de atendimento, os seguintes princípios:

- Todo cidadão tem direito a receber informações sobre os procedimentos necessários à realização dos serviços, de modo a obter conhecimento sobre todas as suas etapas, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica;
- Todos os magistrados e servidores do PJAC devem atender ao cidadão com atenção, cortesia e respeito;
- O tratamento dado ao público que é atendido no TJAC é igualitário, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. Nesta linha, as solicitações feitas aos cidadãos e os procedimentos adotados devem ser os mesmos nas mesmas situações de atendimento;
- O atendimento preferencial, definido na legislação, é sempre respeitado. Assim, idosos, gestantes, mulheres com crianças de colo e pessoas portadoras de necessidades especiais temporárias e permanentes, têm atendimento preferencial no TJAC;
- As informações prestadas devem ser adequadas às necessidades dos interessados, sendo sempre pautadas na qualidade do serviço ao público; e



- A linguagem utilizada no atendimento deve ser simples e possibilitar a compreensão do cidadão. Assim, deve-se evitar, na divulgação, na prestação dos serviços e na documentação de processos e procedimentos, o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Além das informações prestadas nos locais de atendimento ao público, o TJAC utiliza outros meios para divulgar as informações, tais como, quadros de avisos, sítio na internet, folhetos, folders, cartilhas etc.

As Diretorias Regionais são unidades organizacionais responsáveis por definir os locais, o mobiliário e os procedimentos para o atendimento ao público.

A Diretoria de Informação Institucional (DIINF) é a unidade organizacional responsável por prover os locais de atendimento de informações sobre os serviços prestados pelo TJAC.

3.1 Locais de Atendimento ao Público

- O atendimento ao público é definido de acordo com a planta de cada prédio e a existência ou não de balcão de atendimento;
- Os balcões de atendimento têm a finalidade de recepcionar o público que chega aos prédios do TJAC e de fazer o seu correto encaminhamento, além de informar sobre serviços prestados pelo Poder Judiciário;
- Nos balcões de atendimento não são prestadas informações sobre andamento de processos, tarefa esta direcionada para a unidade organizacional jurisdicional responsável pelo processo;
- Nos prédios aonde existe controle de entrada, o balcão de informações é responsável ainda pela identificação dos visitantes;
- Nos prédios onde não existe balcão de atendimento, a recepção ao público e seu correto encaminhamento são realizados pelos Agentes de Segurança;
- Os prédios do TJAC são sinalizados adequadamente para facilitar a locomoção dos cidadãos, possibilitando-lhes identificar os locais desejados;



- A Gerência de Instalações (GEINS) fornece aos responsáveis pelas informações em cada prédio a planta baixa das edificações que contêm as localizações das unidades organizacionais.

3.2 Atendimento ao público

- Todo cidadão que chegar até o horário divulgado como sendo o limite para o atendimento, deve ser atendido e ter o seu atendimento finalizado, conforme previsto no procedimento de atendimento;
- A identificação dos cidadãos para o atendimento preferencial é realizada preferencialmente por observação, procurando-se evitar a solicitação de documentos de comprovação;
- Quando é necessário o retorno do cidadão para finalização do atendimento ou para retirada de algum tipo de documento, deve ser fornecido um prazo aproximado para a conclusão de sua solicitação;
- No caso de ocorrências que impeçam o cumprimento do prazo prometido, os atendentes devem buscar mecanismos para avisar ao cidadão com antecedência; e
- Nos casos de contingências com impacto no atendimento, como paralisações de sistemas, queda de energia, ausência de funcionários, falta de água, ou qualquer ocorrência que impeça o atendimento, nenhum cidadão deixará de receber alternativas de atendimento, de modo a minimizar possíveis prejuízos.

3.3 Informações prestadas

- Todas as informações prestadas ao público devem ter como origem a mesma fonte de informação, evitando dúvidas ou confusões por parte dos usuários;
- Os cidadãos em espera pelo atendimento, em situações normais ou de contingência, devem receber, quantas vezes forem necessárias, informações e orientações.
- Nos casos de atendimento em que é necessário utilizar denominações técnicas, os atendentes devem explicitar o seu significado;
- Os avisos com informações ao público devem ser afixados em locais visíveis; e



- Todo prédio do TJAC deve apresentar nos seus locais de passagem de público informações sobre os principais serviços prestados.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO

4.1.1 Atender público nos balcões de informações

- Atendente do balcão de informações recebe o visitante e identifica o serviço ou informação desejada;
- Não sendo possível prestar a informação desejada, identifica a unidade organizacional que detém a informação;
- No caso de encaminhamento para alguma unidade organizacional, consulta a planta das unidades para informar ao visitante como chegar ao destino;
- Consulta no Siglário do Poder Judiciário (FOR-PJAC-002-01) o(s) telefone(s) da unidade organizacional de destino e realiza contato telefônico para efetuar o encaminhamento, caso necessário;
- Registra o dia, a hora e a informação prestada;
- O responsável pelo atendimento está proibido de prestar as seguintes informações:
 - Informações pessoais dos servidores e magistrados;
 - Informações que coloquem em risco a segurança de equipamentos e pessoas (localização de vagas de veículos oficiais, de magistrados ou de servidores, casa de máquinas, cofres, armamentos, quadro geral de distribuição de energia e telefonia, sala-cofre, imagens do circuito fechado de TV, entre outras); e
 - Informações de processos judiciais ou administrativos.



4.1.2 Informar público por meio de quadros de avisos

- As informações prestadas ao público por meio dos quadros de aviso são controladas, a fim de evitar que conteúdo sem relevância, ou com fins comerciais, seja divulgado no Poder Judiciário;
- Podem ser afixados nos quadros, avisos, informes, recomendações, cartazes e outras informações necessárias à comunicação com o público externo;
- Os quadros de avisos internos são controlados por cada unidade e sua localização deve evitar que informações internas sejam disponibilizadas ao público externo;
- Os quadros de avisos externos são controlados pelas Diretorias Regionais;
- Diretorias Regionais registram a localização dos quadros de aviso externos no formulário “Localização dos Quadros de Avisos”;
- Diretorias Regionais registram o conteúdo publicado em cada quadro de aviso externo no formulário “Conteúdo dos Quadros de Avisos”;
- Quinzenalmente, as Diretorias Regionais realizam levantamentos dos conteúdos publicados nos quadros de aviso, a fim de identificar conteúdo obsoleto ou não autorizado e realizar a publicação de novo conteúdo autorizado;
- Para publicar conteúdo nos quadros de avisos externos a unidade organizacional interessada deve encaminhar o material a ser divulgado na quantidade correta a ser divulgada; e
- Os interessados em divulgar conteúdo que não pertencem ao quadro do TJAC devem preencher o formulário “Autorização para Publicação de Conteúdo”, que é avaliado pela Gerência de Comunicação que decide pela autorização ou não.

5 GESTÃO DO PROCESSO

- Diariamente, o responsável pelo atendimento ao público recolhe os formulários de registro de atendimento, a fim de contabilizar o público que foi atendido no prédio;
- Encaminha o resultado do atendimento para a Diretoria Regional;



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

PRESTAR INFORMAÇÕES AO PÚBLICO

- A Diretoria Regional encaminha para a Gerência de Processos, até o quinto dia útil de cada mês, o resultado consolidado dos indicadores;
- A Diretoria Regional acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada dois meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo;
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos; e
- Arquia os formulários nas respectivas pastas e realizam o controle de sua temporalidade.

6 INDICADORES

Nome	Fórmula	Meta	Período de apuração	Fonte
Perfil de atendimento	$\frac{[\text{Quantidade de atendimentos ocorridos por tipo no mês}]}{[\text{Quantidade de atendimentos no mês}]}$		Mensal	FOR-DILOG-NNN-nn (Atendimento ao Público)

7 REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Atendimento ao Público	Pasta	1 ano	Eliminação
Localização dos Quadros de Avisos	Pasta	6 meses	Eliminação
Autorização para Publicação de Conteúdo	Pasta	6 meses	Eliminação

8 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo de atendimento ao público.



Anexo 1: Fluxograma do processo de atendimento ao público

