



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

**ATO REGULAMENTAR GP Nº 003/2006**

**São Luís, 21 de março de 2006.**

Dispõe sobre a sistemática de funcionamento, a estrutura básica e os procedimentos internos das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária.

**A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª. REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**Considerando** a Resolução Administrativa No. 033/2006 do Tribunal Pleno desta Corte, que criou a Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª. Região;

**Considerando** a necessidade de regulamentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária, inclusive quanto aos procedimentos e critérios de atuação, fluxo de informações, acompanhamentos e análises de resultados;

**Considerando** que o Art. 6º. da RA No. 033/2006, confere ao Presidente do Tribunal a atribuição de proceder à regulamentação das atividades da Ouvidoria,

**RESOLVE,**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUÇÃO**

**Art. 1º** - O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Judiciária, mecanismo posto à disposição do cidadão para que tire dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e dos serviços por ela prestados.

## **CAPÍTULO II**

### **MISSÃO**

**Art. 2º** - A Ouvidoria Judiciária é a representante do cidadão na Justiça do Trabalho da 16ª Região, com a missão de aprimorar o seu relacionamento com a sociedade em geral, promovendo um novo referencial fundamentado na percepção dos usuários e parceiros das atividades do Tribunal e transformando a sociedade em agente orientador da qualidade da instituição. A abrangência dessa missão envolve, também, receber e encaminhar as participações do público interno.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria deverá, ao detectar oportunidades de melhoria, orientar as unidades envolvidas para que apurem o caso específico e identifiquem as causas que lhe deram origem, após o que encaminhará à Presidência sugestões acerca das correções necessárias.

## **CAPÍTULO III**

### **ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

**Art. 3º** - A Ouvidoria Judiciária, órgão vinculado e subordinado à Presidência, será dirigida por um Ouvidor Judiciário designado entre os Desembargadores da Corte e contará com um Ouvidor Substituto, também Desembargador, que o substituirá nos eventuais impedimentos ou ausências, sendo ambos escolhidos pelo Presidente do Tribunal, com mandato de dois anos coincidentes com o mandato desta autoridade.

**§ 1º** - Ao Ouvidor Substituto compete substituir o Ouvidor Judiciário nos casos de vacância, férias, licenças, impedimentos ou ausência ocasionais.

**§ 2º** - No caso de vacância, impedimentos, férias, licenças ou ausências ocasionais de ambos, Ouvidor Judiciário e Ouvidor Substituto, serão eles substituídos pelo Desembargador mais antigo em exercício.

**Art. 4º** - A Ouvidoria Judiciária funcionará das 09 às 18 horas, de segunda a sexta-feira, dispondo de sala individual e específica e contará com a seguinte estrutura básica:

- a) 01 (um) Coordenador;
- b) 01 (um) Secretário Especializado;
- c) 01 (um) Estagiário de nível superior.

**Art. 5º** - O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes canais de acesso:

- a) pessoalmente;
- b) telefone;
- c) fax;

- d)** formulário eletrônico, via Internet e Intranet;
- e)** *e-mail*;
- f)** caixa de coleta.

## **CAPÍTULO IV**

### **COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

**Art. 6º** - Compete à Ouvidoria Judiciária:

- a)** receber consultas, diligenciar e prestar esclarecimentos a todo o cidadão, por escrito, pela internet, pessoalmente ou via telefônica, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo;
- b)** receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidos à atuação dos mais diversos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, encaminhando-as aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado, sobre as providências efetivamente adotadas;
- c)** sugerir à Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;
- d)** reduzir a termo todas as manifestações recebidas pessoalmente ou pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados; e
- e)** realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular.

**Art. 7º** - São atribuições do Ouvidor Judiciário:

- a)** promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 16ª Região;
- b)** defender internamente os direitos do cidadão, em particular dos usuários dos serviços da instituição;
- c)** receber e investigar as queixas e denúncias de cidadãos comuns contra mau atendimento, abusos e erros de membros e servidores do Tribunal e, quando as considerar procedentes, impulsionar as soluções e a eliminação das causas;
- d)** receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;
- e)** analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

f) esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho;

g) proteger a instituição de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;

h) propor alterações necessárias ao presente Regulamento.

**Art. 8º** - Compete, também, ao Ouvidor Judiciário estabelecer os prazos de atendimento das informações e as providências atribuídas às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação;

**Art. 9º** - A Ouvidoria tem também o dever de:

**I** - registrar todas as manifestações recebidas, inclusive as solucionadas de imediato que não dependam de ulterior providência;

**II** - cumprir os despachos exarados pelo Presidente do Tribunal nas manifestações de sua competência;

**III** - encaminhar e diligenciar perante os setores competentes, visando apurar e encontrar soluções satisfatórias às manifestações apresentadas;

**IV** - responder as manifestações no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

**V** - manter o interessado sempre informado quanto às providências ou soluções efetivamente tomadas em relação à sua manifestação;

**VI** - apresentar ao Presidente do Tribunal, relatório periódico de suas atividades, com dados estatísticos sobre as manifestações recebidas, incluindo as arquivadas e os motivos do arquivamento;

**VII** - anexar ao relatório mensal, sugestões para a melhoria dos serviços prestados neste Regional, baseadas em dados estatísticos.

**Parágrafo único** - Quando a manifestação extrapolar sua competência, bem como restar caracterizado delito ou infração funcional, assim tipificados na legislação pertinente, a mesma será imediatamente encaminhada ao Presidente do Tribunal.

**Art. 10** - São atribuições do Coordenador:

a) organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria;

b) controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

c) coordenar a elaboração e o encaminhamento das respostas às diversas formas de manifestação;

- d)** elaborar, mensalmente, relatórios que deverão ser encaminhados à Presidência do Tribunal e ao Desembargador Ouvidor, com informações quantitativas e qualitativas, divulgando em níveis diferenciados a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas;
- e)** sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;
- f)** auxiliar o Ouvidor Judiciário em todas as suas atividades;
- g)** executar tarefas correlatas.

**Art. 11** - São atribuições do Secretário Especializado:

- a)** atender os usuários do balcão;
- b)** zelar e manter organizados os arquivos e correspondências;
- c)** redigir e preparar correspondências diversas;
- d)** alimentar e operar o microcomputador com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas de interesse da área e da instituição;
- e)** providenciar o material de expediente e do ambiente;
- f)** auxiliar o Coordenador em todas as suas atividades;
- g)** executar tarefas correlatas.

**Art. 12** – A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo em processo em tramitação na Justiça do Trabalho, nem interfere nas medidas administrativas correicionais.

## **CAPÍTULO V**

### **RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES**

**Art. 13** - Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal Regional da 16ª Região deverão prestar apoio e esclarecimentos técnicos sempre que necessários às atividades da Ouvidoria Judiciária, devendo também:

- a)** receber as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
- b)** analisar o fato ou acontecimento quanto à pertinência e procedência da manifestação;
- c)** implementar, quando caracterizada a pertinência da manifestação, o desenvolvimento de ações no sentido de erradicar o problema ;
- d)** remeter à Ouvidoria, no prazo de até cinco dias, respostas claras, objetivas e eficazes aos questionamentos apresentados pelo manifestante, informando as providências adotadas para a solução do problema ou, na impossibilidade, justificando as razões do impedimento.

## **CAPÍTULO VI**

### **FLUXO DE INFORMAÇÕES**

**Art. 14** - As rotinas e a padronização no atendimento, que deve abranger desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo básico:

- a)** ao ser contatada a Ouvidoria, o atendente transcreve a manifestação conforme procedimento interno, registrando data e hora do atendimento, nome, profissão, endereço, telefone para contato e outros dados do manifestante que se fizerem necessários;
- b)** o prazo de atendimento definido pelo Ouvidor deverá ser informado ao manifestante;
- c)** os encaminhamentos internos de ocorrências seguirão os fluxos burocráticos, ressaltando-se, entretanto, o cumprimento e a prioridade estabelecidos pela Ouvidoria;
- d)** são vedadas as explicações inócuas, devendo a Ouvidoria retornar o pedido de esclarecimentos às áreas, sempre que as respostas primeiramente encaminhadas não forem suficientes para elucidar o fato;
- e)** os pedidos de prorrogação do prazo para atendimento serão analisados pelo Ouvidor Judiciário que, se os julgar procedentes, poderá deferi-los sem prejuízo da comunicação ao manifestante;
- f)** decorrido o prazo de dez dias úteis, a contar da data do atendimento, o manifestante deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução encaminhada.

**Art. 15** - Todas as manifestações deverão conter os seguintes dados:

- I** - identificação do manifestante;
- II** - endereço completo ou lotação, no caso de servidor;
- III** - meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail);
- IV** - informações sobre o fato e sua autoria;
- V** - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- VI** - data e assinatura do manifestante.

**Art. 16** - Será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

**Parágrafo único** - O manifestante deverá informar o melhor meio para que a Ouvidoria possa contatá-lo, sem que seja comprometido o sigilo solicitado.

**Art. 17** - Não serão aceitas:

- a) manifestações anônimas (CF/88, art. 5º, inciso IV);
- b) manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correção parcial;
- c) consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários;
- d) consultas sobre andamento processual;
- f) consultas que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional.

**Art. 18** - As manifestações recebidas que, analisadas pela Ouvidoria, mostrarem-se infundadas ou tratarem de assunto que não se enquadre na sua competência, serão arquivadas de imediato, dando-se ciência ao Presidente do Tribunal e comunicando-se o fato ao manifestante, devendo, obrigatoriamente, constar o motivo do arquivamento no relatório mensal.

**Art. 19** - As manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências nesse sentido, serão encaminhadas à Corregedoria Regional ou à Presidência, dependendo da esfera de atuação de cada um, cientificando-se o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

**Art. 20** - Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelarão pelo sigilo das informações nelas constantes, podendo ser responsabilizados pelas eventuais faltas (Lei nº 8.112/90, artigos 116, inciso VIII e 121).

## **CAPÍTULO VII**

### **REGISTROS DA QUALIDADE**

**Art. 21** - A Ouvidoria manterá registro das manifestações impressas recebidas e solucionadas, por um período de seis meses.

**Art. 22** - Os registros eletrônicos do exercício corrente e do exercício anterior ficarão disponíveis no sistema da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 23** – Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria Judiciária irão requerer a interação participativa e construtiva da estrutura organizacional do Tribunal.

**Parágrafo único** – As estratégias de divulgação da Ouvidoria devem ser formuladas pela Comunicação Social conforme orientações do Ouvidor, devendo incluir, entre outros mecanismos, os seguintes:

- a) “link” específico da Ouvidoria dentro da *home-page* do Tribunal;
- b) matérias periódicas no Jornal do TRT com informações e análises das atividades e artigos do Ouvidor;
- c) cartazes a serem afixados em locais de atendimento e enviados para as entidades de classe e representativas dos advogados;
- d) *folders* explicativos voltados para os públicos interno e externo;
- e) inclusão do tema Ouvidoria Judiciária em todos os encontros agendados oficialmente pela Administração, durante o período de implantação e nos três primeiros meses de efetivo funcionamento;
- f) outros meios julgados necessários pela área competente.

**Art. 24** - Os casos omissos serão resolvidos em conjunto pela Presidência do Tribunal e o Desembargador Ouvidor.

**Art. 25** – Este ato regulamentar entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário de Justiça do Estado e no Boletim Interno Eletrônico.

**KÁTIA MAGALHÃES ARRUDA**  
**Desembargadora Presidente do TRT da 16ª Região**