



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

PORTARIA GP Nº 22/2012

São Luís, janeiro de 2012.

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o constante no P.A.-337/2011,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a Carta do Rio de Janeiro elaborada no III Encontro Nacional das Ouvidorias da Justiça do Trabalho, promovido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, em 17 de setembro de 2010; e

CONSIDERANDO a recomendação exarada pelo Exmo. Sr. Ministro Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho, por ocasião da penúltima Correição Ordinária realizada neste Tribunal no período de 27 a 30 de abril de 2009, no sentido de determinar a alteração do art. 3º do Ato Regulamentar GP nº 3, de 21 de março de 2006, para excluir a subordinação da Ouvidoria à Presidência, permanecendo apenas a vinculação,

RESOLVE

Art. 1º Revogar o Ato Regulamentar GP nº 3, de 21 de março de 2006.

Art. 2º Instituir nova regulamentação da Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, determinando sua estrutura, competência e funcionamento.

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO

Art. 3º A Ouvidoria Judiciária é o 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



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

Art. 4º A Ouvidoria Judiciária é a representante do cidadão na Justiça do Trabalho, com a missão de aprimorar o seu relacionamento com a sociedade em geral e o público interno, 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.

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, encaminhando à Presidência sugestões acerca das correções necessárias.

CAPÍTULO III ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 5º A Ouvidoria Judiciária será dirigida por um Ouvidor Judiciário, designado entre os Desembargadores e Juízes desta Corte, e contará com um Ouvidor Substituto, que o substituirá nos eventuais impedimentos ou ausências, sendo ambos escolhidos pelo Tribunal Pleno, com mandato de dois anos, vinculado ao mandato da Presidência.

Art. 6º A Ouvidoria Judiciária funcionará no horário de funcionamento do Tribunal, dispondo de sala individual e específica, e contará com a seguinte estrutura básica:

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

Art. 7º O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes canais de acesso:

- a) pessoalmente;
- b) telefone;
- c) *fax*;
- d) formulário eletrônico, *internet*, *intranet*; e
- e) *e-mail*.

CAPÍTULO IV COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

Art. 8º 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, 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, encaminhando-as aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências efetivamente adotadas;

c) sugerir à Presidência do Tribunal políticas administrativas na elaboração do Planejamento Estratégico 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. 9º A Ouvidoria tem 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 trimestral 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 tipificado na legislação pertinente, a mesma será imediatamente encaminhada ao Presidente do Tribunal.

Art. 10. São atribuições do Ouvidor Judiciário:

a) promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 16ª Região;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

- 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 as alterações necessárias ao presente Regulamento;
- i) estabelecer os prazos de atendimento das informações e as providências atribuídas às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação;

Art. 11. 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 relatórios trimestrais, que deverão ser encaminhados ao Presidente, ao Ouvidor, ao Ouvidor Substituto, à Corregedoria, ao Diretor do Fórum e ao Chefe do Serviço de Planejamento Estratégico, 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 outras tarefas correlatas.

Art. 12. São atribuições do Secretário Especializado:

- a) atender os usuários;
- 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 outras tarefas correlatas.



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

Art. 13. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo de processos em tramitação na Justiça do Trabalho, nem interfere nas medidas administrativas correicionais.

CAPÍTULO V
RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

Art 14. Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal 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. 15. 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;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência

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. 16. 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;

Art. 17. 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. 18. Não serão aceitas:

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

Art. 19. 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. 20. 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. 21. 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).



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Gabinete da Presidência
CAPÍTULO VII
REGISTROS DA QUALIDADE

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) outros meios julgados necessários pela área competente.

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

Art. 25. Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

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

ILKA ESDRA SILVA ARAÚJO

/ktl