



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO
SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO**

Protocolo Administrativo nº 000005222-2021

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA TRT16 Nº 105, DE 09 DE MAIO DE 2024

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, em Sessão Administrativa Extraordinária Virtual, hoje realizada, na presença da Excelentíssima Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva (Presidente), Excelentíssimo Desembargador Francisco José de Carvalho Neto (Vice-Presidente e Corregedor), Excelentíssimo Desembargador José Evandro de Souza, Excelentíssimo Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, Excelentíssimo Desembargador Luiz Cosmo da Silva Júnior, Excelentíssimo Desembargador James Magno Araújo Farias, Excelentíssima Desembargadora Solange Cristina Passos de Castro e, ainda, do Excelentíssimo Procurador do Trabalho Marcos Sérgio Castelo Branco Costa.

Ausência da Excelentíssima Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo por motivo de saúde (PA SEI nº 000003113/2024).

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO a Resolução 410, de 23 de agosto de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre normas gerais e diretrizes para a instituição de sistemas de integridade no âmbito do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a Lei nº13. 709, de 15 de agosto de 2018, com as alterações dadas pela Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos das Administrações Públicas;

CONSIDERANDO a Resolução nº 163, de 19 de fevereiro de 2016, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que dispõe sobre as competências e estruturas das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive órgãos do Poder Judiciário, com o fim de acesso à informação;

CONSIDERANDO a Resolução nº 107, de 29 de junho de 2012, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que atribui às Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho a competência para receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso à informação, prevista na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO a Resolução nº 209/2013/TRT16, de 09 de setembro de 2013, que instituiu o Serviço de Informação do Cidadão (SIC) no Tribunal, a fim de assegurar o direito fundamental de acesso às informações;

CONSIDERANDO o inteiro teor do Protocolo SEI nº 000005222-2021;

RESOLVE baixar, por unanimidade, a seguinte RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA:

CAPÍTULO 1

MISSÃO

Art. 1º Instituir a nova regulamentação da Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho de 16º Região, determinando suas atribuições, organização e funcionamento e dá outras providências.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal da 16º Região constitui-se em órgão autônomo, integrante da alta administração do tribunal e essencial à administração da Justiça.

Art. 3º A Ouvidoria tem por missão assegurar a participação social democrática para o pleno exercício da cidadania, atuando como instrumento de gestão participativa e colaborando para o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região.

Art. 4º A Ouvidoria Judiciária é a representante do cidadão da Justiça do Trabalho de modo a possibilitar o aprimoramento do seu relacionamento com a sociedade em geral assim como o público interno, de modo a promover a sociedade como agente de orientador da qualidade da instituição.

Art. 5º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua atuação e competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos da Corte, notadamente em relação à Corregedoria e, respeitadas as competências legais, funcionais e processuais, bem como o princípio do juiz natural.

Art. 6º A Ouvidoria atuará em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, transparência, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório e agirá com presteza e imparcialidade na solução das demandas e prestação de informações a qualquer usuário dos serviços prestados pelo Tribunal (cidadãos, magistrados, servidores, estagiários e colaboradores).

CAPÍTULO 2

DO CARGO DO OUVIDOR E DA ELEIÇÃO

Art. 7º - Compete ao Ouvidor Judiciário:

I - Exercer a direção das atividades da Ouvidoria Judiciária, podendo baixar regras complementares acerca dos procedimentos internos, observando os parâmetros fixados nas resoluções do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT);

II – Coordenar os programas, projetos e ações desenvolvidos pelas Ouvidorias; III – Zelar pelo cumprimento da legislação e atos normativos do Poder Judiciário, internos e externos, relacionados às Ouvidorias;

IV – Orientar e acompanhar a unidade administrativa prevista no organograma do Tribunal, responsável pelas atividades da Ouvidoria Judiciária.

§ 1º - Ao Ouvidor Substituto compete substituir o Ouvidor Judiciário nos casos de vacância, férias, licenças e impedimento, entre outros.

Art. 8º - O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno, na data da eleição dos demais membros da Administração da Corte, para mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição uma única vez.

§ 1º – É vedada a acumulação do cargo de Ouvidor com cargos diretivos (Presidência, Vice-Presidência e Corregedoria).

§ª 2º – São elegíveis os desembargadores em atividades.

§ 3º – É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

CAPÍTULO 3

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 9º A Ouvidoria disporá de sala específica e quadro de servidores próprio, com estrutura física e de pessoal adequada ao exercício de suas atribuições.

CAPÍTULO 4

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORA

Art. 10 - A Ouvidoria do Tribunal da 16º Região atuará como canal de comunicação entre o órgão e o cidadão e terá como atribuições, dentre outras compatíveis com a sua finalidade:

I – funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II- viabilizar o exercício dos direitos da cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção de qualidade de vida do serviço público;

III- promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV- atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

V- estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço pública de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância a legislação pertinente;

VIII- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;

IX- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal Regional do Trabalho de 16º Região, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X- incentivar atividades de capacitação com o objetivo de disseminar as informações sobre a relevância do trabalho das ouvidorias públicas;

XI- contribuir para o planejamento e formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento as atividades constantes da Lei nº 13. 709/2018 (LGPD);

XII- publicar na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho de 16º Região, os termos da política de uso e tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

CAPÍTULO 5

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORA

Art. 11 - Compete à Ouvidoria do TRT da 16º Região:

I- receber manifestações, registrar, diligenciar junto às unidades administrativas competentes e prestar informações sobre atos, programas e projetos do Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região;

II- receber, registrar, diligenciar junto às unidades administrativas e judiciárias competentes e responder às solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas; III- receber, registrar, analisar e responder os pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 10.527/2011) ou encaminhá-los às unidades competentes para providenciar as respostas dentro dos parâmetros e prazos fixados em lei;

IV- receber, registrar e encaminhar ao Encarregado de Dados as demandas dos titulares de dados pessoais, relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme previsto na lei 13. 709/2018, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão;

V- receber, registrar e promover a tramitação das reclamações acerca das deficiências na prestação, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ ou terceiros, à Presidência ou à Corregedoria do Tribunal, de acordo com as respectivas competências definidas no Regimento Interno da Corte;

VII - promover a interação como os órgãos que integram o Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VIII- atuar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento, às unidades administrativas e judiciárias do Tribunal, de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas, visando ao aperfeiçoamento das unidades do Tribunal;

IX - aferir o grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

X - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas por meio de relatório semestral no portal do Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região;

XI - apresentar e da publicidade aos dados estatísticos acerca da das manifestações recebidas com base na Lei de Acesso a Informação, em atendimento ao artigo 30, III da Lei nº 12.527/2011, por meio de relatório semestral no portal do Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região;

XII- encaminhar relatório anual de atividades ao Pleno e à Presidência e dar publicidade no portal do Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região;

XIII- sugerir a realização de atividades de capacitação objetivando a constante melhoria no atendimento ao público e na qualidade da prestação de serviços públicos;

XIV- dispor de serviço especializado para atendimento, acolhimento e orientação a mulheres sobre demandas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina, assédios e violência contra a mulher, praticadas por representantes ou em função das atividades da Justiça do Trabalho.

§1º Será disponibilizada sala reservada para atendimento das mulheres, dentro do espaço da Ouvidoria, a fim de preservar a intimidade, a identidade e a proteção de dados das manifestantes.

§2º Compete à Ouvidoria receber, registrar em sistema informatizado e encaminhar as manifestações apresentadas aos órgãos competentes para a apuração das demandas que não se enquadrem nas competências do Tribunal. Art. 12. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com os demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

Art. 13. Não serão aceitas pela Ouvidoria:

I- manifestações sobre as quais existam medidas judiciais ou administrativas específicas de impugnação ou reclamação correicional;

- II- consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários;
- III- consultas ou reclamações que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;
- IV- manifestações referentes a órgãos estranhos ao Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;
- V- notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos artigos 129,I e 144 da Constituição Federal.

CAPÍTULO 6

DA ESTRUTURA, DA COORDENAÇÃO, DO ACESSO E DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Art. 14 - A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a coordenação das atividades será exercida por servidor indicado pelo Ouvidor.

Art. 15 - Compete à coordenação da Ouvidoria organizar os atendimentos aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar relatórios estatísticos e de atividades e prestar auxílio ao Ouvidor no exercício de suas atribuições.

Art. 16 - O acesso à Ouvidoria ocorrerá em horário estabelecido para funcionamento do Tribunal Regional da 16ª Região e será feitos pelos seguintes meios:

- I- presencial;
- II- formulário eletrônico ou impresso;
- III- por correspondência física ou eletrônica;
- IV- por ligação telefônica;
- V- por meio do balcão virtual.

§1º Os canais de atendimento devem observar as condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§2º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço.

§3º A Ouvidoria deverá observar a Resolução nº 425, de 08 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, pertinente ao atendimento na população em situação de rua.

Art. 17 O Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região deverá disponibilizar no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo permanente e de destaque, na página principal, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 18 As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento. §1º O usuário deverá receber o número do registro para acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 19 As manifestações recebidas na Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º B, caput e parágrafo único da Lei nº 13.608/2018.

§2º As denúncias ou comunicação de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 20. Deverão ser publicados no portal eletrônico do Tribunal os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria

Art. 21. A Ouvidoria preservará o sigilo legal de dados e informações, bem como o tratamento responsável e supervisionado e poderá solicitar, quando julgar necessário, parecer técnico jurídico acerca da natureza pública ou pessoal de determinada informação e da obrigatoriedade de disponibilizá-la ao manifestante, para o fiel cumprimento da Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei de Proteção de Dados – LGPD)

CAPÍTULO 7

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art 22. A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região deverá dar tratamento e responder às manifestações registradas, em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de modo a facilitar a comunicação entre o cidadão e o órgão.

Art. 23. As manifestações registradas na Ouvidoria tem a seguinte classificação: I- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento relacionadas a políticas e serviços públicos prestados pelo Regional do Trabalho da 16º Região;

II- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

III- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração, pedido de informações básicas sobre os serviços prestados ou sobre andamento de processos judiciais ou administrativos;

IV- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região;

V- Denúncia: comunicação da prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VI- Pedido de informação: requerimento de acesso a qualquer informação pública, produzida ou sob a guarda do Tribunal Regional do Trabalho da 16º Região, na forma prevista pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação -LAI);

VII- Requisição: demandas dos titulares de dados pessoais relacionadas à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados- LGPD).

CAPÍTULO 8

DO PRAZO PARA TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 24. O atendimento às demandas registradas na Ouvidoria será feito no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por mais 10 (dez) dias, da qual será cientificado o requerente.

Art. 25. As unidades administrativas e judiciárias do Tribunal Regional do Trabalho de 16º Região prestarão as informações e os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria no prazo de até 10 (dez) dias, contatos do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

Art. 26. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal.

Art. 27. Ficam revogadas as disposições em sentido contrário e, em especial, a Resolução Administrativa nº 74, de 07 de abril de 2011 e a Portaria GP nº 581, de 13 de junho de 2014.

Art. 28. Procedam-se as alterações no Regulamento Geral e no Regimento Interno.

Art. 29. Esta resolução administrativa entra em vigor na data de sua publicação.

Por ser verdade, DOU FÉ.

VALEWSKA MEDEIROS DE CARVALHO GOMIDE
Secretária do Tribunal Pleno
(assinada digitalmente)

ASSINADO DIGITALMENTE POR VALEWSKA MEDEIROS DE CARVALHO GOMIDE: 30816752 (Lei 11.419/2006) EM 12/05/2024 - 08:05:57
Identificador de autenticação: PNR0B7UQPX.F7TGGB1L8N.FFBWH0GSF4.HDPJY64OAB