



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO**

TRIBUNAL PLENO

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N.09 /2014*

(Republicada em cumprimento ao Artigo 3º da Resolução Administrativa Nº 60, de 14 de outubro de 2015)

*(Republicada em cumprimento ao Artigo 4º da Resolução Administrativa Nº 83, de 08 de Junho de 2016)

O PLENO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO que a ampliação dos canais de comunicação com a sociedade é um dos objetivos estratégicos a serem perseguidos pelo Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, conforme consignado no Plano Estratégico 2012-2016;

CONSIDERANDO a necessidade de ampliar o acesso da sociedade e a contínua busca por aperfeiçoamento na prestação jurisdicional;

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, §2º, I da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a necessidade de permanente atualização das rotinas de procedimentos de trabalho dos serviços da Ouvidoria do TRT19;

RESOLVE:

Art. 1º Esta Resolução reestrutura as atividades da Ouvidoria do TRT19, define sua missão, competências, estruturas e funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria do TRT19, unidade administrativa vinculada diretamente ao Tribunal Pleno, tem a missão de assegurar um canal permanente de comunicação com a sociedade, pautado pela eficácia, agilidade, transparência e confiabilidade entre os usuários e a Administração do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Regional, visando transmitir informações à sociedade e contribuir para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, bem como manter um intercâmbio com as Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho para buscar uma atualização constante dos processos de trabalho e meios cada vez mais eficazes de satisfazer as demandas da sociedade no âmbito da competência da Justiça do Trabalho

~~Art. 3º O Ouvidor será eleito pelo Tribunal Pleno, escolhido entre os Desembargadores que ainda não o exerceram, não participando o Presidente e o vice-Presidente. (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).~~

Art. 3º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno dentre os Desembargadores que compõem o Tribunal, não participando o Presidente e o Vice-Presidente. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016.)

~~§1º O Ouvidor Substituto será indicado pelo Presidente do Tribunal, escolhido entre os Juízes de primeiro grau com aprovação do Tribunal Pleno; (Alterado pela Resolução Administrativa n. 60, de 14.10.2015)~~

~~§ 1.º O Ouvidor Substituto será escolhido pelo Tribunal Pleno entre os Juízes de primeiro grau. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 60, de 14.10.2015) (Parágrafo revogado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)~~

§2º O mandato do Ouvidor e de seu substituto será de dois anos, não excedendo o mandato da Presidência.

~~Art.4º A Ouvidoria do TRT19 funcionará de acordo com a seguinte estrutura organizacional:~~

~~I— Secretaria da Ouvidoria (SO)~~

~~II— Centro de atendimento ao cidadão (CAC) (Artigo revogado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).~~

~~Art 5º O Juiz Ouvidor designará entre os servidores do quadro o ocupante do cargo de Secretário (a), o qual deverá possuir competências técnicas específicas para~~

~~exercê-lo com a devida eficácia.~~ (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

Art. 5º. O Desembargador Ouvidor designará um servidor que deverá possuir competências para auxiliá-lo na análise das demandas. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

~~§1º O quadro funcional da Ouvidoria contará com um número mínimo de servidores, dimensionado em razão do volume de atendimentos realizados.~~ (Parágrafo alterado e renumerado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

Parágrafo único - O quadro funcional da Ouvidoria contará com um número mínimo de servidores, dimensionado em razão do volume de atendimentos realizados e a disponibilidade de servidores. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

Art. 6º Compete à Ouvidoria do TRT19ª Região:

I – receber, cadastrar e tabular via sistema informatizado, sugestões, consultas, reclamações e denúncias, inclusive anônimas, elogios e solicitações sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, por escrito, via *hot site*, por telefone e pessoalmente, sendo estes últimos reduzidos a termo;

II - Prestar esclarecimentos a todo cidadão sobre os serviços e atividades desenvolvidas pelos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região em tempo hábil, através de contato telefônico, e-mail ou por correspondência, ressalvados os casos em que a lei, expressamente, determine o sigilo;

~~III – Encaminhar as demandas apresentadas à Ouvidoria às unidades administrativas e judiciárias responsáveis para as devidas providências no prazo de dez dias úteis, mantendo o interessado sempre informado sobre o andamento e medidas adotadas;~~ (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)

III - Encaminhar as demandas apresentadas à Ouvidoria às unidades administrativas e judiciárias responsáveis para as devidas providências no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, mantendo o interessado sempre informado sobre o andamento e medidas adotadas. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)

IV – Sugerir à Presidência ações e projetos visando o aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos órgãos do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;

V – Prestar contas anualmente, ou a qualquer momento, à Presidência através de relatório contendo as estatísticas do exercício, discriminando o quantitativo de tudo que fora solicitado, solucionado ou que esteja pendente de esclarecimentos pelos órgãos do TRT 19ª Região, fazendo um balanço de todas as atividades da Ouvidoria no exercício;

VI – Desenvolver, em conjunto com a Assessoria de Gestão Estratégica, pesquisas de satisfação junto ao usuário da Justiça do Trabalho da 19ª Região, através de procedimento sistemático de coleta de informações, de modo a produzir, anualmente, diagnóstico acerca da percepção do usuário externo da prestação jurisdicional oferecida.

Art. 7º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I – manifestações quaisquer a respeito de órgão e entidades estranhas ao TRT19ª Região;

II – consultas sobre andamento processual;

III - consultas sobre direitos trabalhistas;

IV – reclamações sobre decisões e atos da natureza judicante;

V – reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos I, II, III, IV, a Ouvidoria informará ao interessado da impossibilidade do atendimento, apresentado as justificações e orientações sobre o direcionamento adequado.

~~Art. 8º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente das 8h às 17h, de segunda à sexta-feira no prédio ou mediante:~~ [\(Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016\)](#)

Art. 8º O acesso à Ouvidoria, que funcionará em espaço físico acessível a todo cidadão, poderá ser realizado: [\(Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016\)](#)

~~I – ligação telefônica para o número a ser definido por ato da Presidência.~~ [\(Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016\)](#)

I - através de ligação telefônica [\(Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016\)](#)

~~II – formulário eletrônico próprio, disponível no sítio www.trt19.jus.br, no link Ouvidoria, este disponível vinte e quatro horas por dia nos sete dias da semana.~~ [\(Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016\)](#)

II - por carta ou formulário eletrônico próprio, disponível no sítio www.trt19.jus.br, no link Ouvidoria. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

~~III — pessoalmente~~ (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

III - pessoalmente, no horário estabelecido pelo Tribunal para atendimento ao público externo. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

Parágrafo único. Os dados pessoais dos manifestantes serão mantidos em total sigilo.

Art. 9º As unidades acionadas pela Ouvidoria terão o prazo de 10 dias úteis para responder às manifestações, podendo ser prorrogado mediante fundamentação do gestor da unidade quando a solução necessitar de diligências que possuam prazo legal de cumprimento.

Parágrafo único - A Ouvidoria deverá responder ao requerente, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, contado do recebimento da solicitação, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa da qual será cientificado o requerente antes do término do prazo inicial. (Parágrafo acrescentado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)

Art. 10º Nos casos de denúncia contra magistrados e ou servidores, a Ouvidoria encaminhará toda documentação ao Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região para a instrução do feito, que será processado nos termos da legislação pertinente, e, em se tratando de matéria de competência da Corregedoria, o Presidente encaminhará a documentação ao Corregedor.

~~§1º A documentação que alude o caput poderá incluir a manifestação que trata o art. 10 bem como quaisquer outras provas carreadas pelas partes. (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)~~

§ 1º A documentação a que alude o caput poderá incluir manifestação ou quaisquer provas carreadas pelas partes. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016).

~~§ 2º O juiz Ouvidor não poderá prescindir da remessa de denúncias ao Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. (Alterado pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)~~

§ 2º O Ouvidor não poderá prescindir da remessa de denúncias ao Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região. (Redação dada pela Resolução Administrativa n. 83, de 08.06.2016)

Art. 11º O Manual de atividades e rotinas da Ouvidoria poderá ser alterado por ato do Juiz Ouvidor.

Art. 12º As atividades e procedimentos internos da Ouvidoria seguirão o fluxo de processos de trabalho conforme manual de procedimentos em anexo.

Tomaram parte na sessão os Exm^{os} Srs. Desembargadores João Leite de Arruda Alencar, Pedro Inácio da Silva, Vanda Maria Ferreira Lustosa, Eliane Arôxa Pereira Barbosa e Severino Rodrigues dos Santos, Presidente do Tribunal.

Publique-se no D.E.J.T. e no B.I.
Sala das Sessões, 07 de abril de 2014.

ORIGINAL ASSINADO
SEVERINO RODRIGUES DOS SANTOS
Desembargador Presidente do Tribunal Regional do Trabalho
da Décima Nona Região

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N. 09/2014

ANEXO ÚNICO

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DO
TRT 19ª REGIÃO**

CAPÍTULO I

TÍTULO I – MISSÃO

1. A missão da Ouvidoria é ser um canal permanente e dinâmico de comunicação com a sociedade, primando sempre pelo contínuo aperfeiçoamento dos seus processos de trabalho.

TÍTULO II – VISÃO DE FUTURO E VALORES

2. A visão de futuro é tornar-se uma ferramenta indispensável e reconhecida interna e externamente para o suporte à prestação jurisdicional deste Regional.

3. Os seguintes valores abaixo pautarão a conduta dos membros da Ouvidoria:

I – Ética

II – Eficácia

III - Celeridade

IV – Transparência

V – Imparcialidade

VI – Alteridade

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

4. Compete à Secretaria da Ouvidoria (SO):

I – gerenciar as atividades da equipe de trabalho da Ouvidoria;

II – homologar a frequência de férias dos servidores;

III – realizar a avaliação individual de desempenho dos servidores;

IV – elaborar instruções e ajustes necessários nos processos de trabalho para o melhor funcionamento da Ouvidoria;

V – despachar e diligenciar junto aos órgãos responsáveis as manifestações após o recebimento inicial da Central de Atendimento ao Cidadão;

VI – Elaborar e gerenciar projetos relacionados à área de competência da Ouvidoria;

VII– elaborar e encaminhar ao Juiz Ouvidor para aprovação o relatório anual de atividades da Ouvidoria;

VIII – coordenar a pesquisa anual de satisfação do usuário, e elaborar relatório circunstanciado dos resultados colhidos;

IX - manter diálogo permanente com as Ouvidorias de outros Tribunais Regionais do Trabalho, buscando a troca de experiências e o aperfeiçoamento constante dos serviços prestados;

X – assinar documentos afetos à unidade;

5. Incumbe à Central de Atendimento ao Cidadão (CAC):

I – receber as manifestações feitas pessoalmente e reduzi-las a termo, entregando ao interessado uma contrafé onde esteja indicado o prazo de resposta pela Ouvidoria;

II – indicar aos cidadãos que se apresentem pessoalmente ou por telefone os órgãos a que devem se dirigir quando a manifestação estiver fora da competência da Justiça do Trabalho;

III – coletar diariamente as manifestações feitas pela internet e repassá-las à Secretaria da Ouvidoria devidamente classificadas por tipo ou categoria;

IV – encaminhar, após deliberação da secretaria ou do Juiz Ouvidor as respostas aos interessados através do meio escolhido por estes para serem informados;

V - controlar os prazos das respostas às manifestações das Unidades do TRT 19ª Região;

VI - registrar em banco de dados próprio os dados das manifestações, entregando-os mensalmente à Secretaria da Ouvidoria classificados e categorizados;

VII – atender as solicitações da Secretaria da Ouvidoria com celeridade.

CAPÍTULO III

DO REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

6. As manifestações recebidas pela internet, pessoalmente ou por telefone serão classificadas em ordem cronológica.

6.1. O registro das manifestações, escritas ou pela internet, deverão obrigatoriamente conter o nome completo, CPF, endereço e meio de contato com o interessado, bem como a descrição do assunto, bem como um resumo da resposta da Ouvidoria;

6.2 As manifestação receberão obrigatoriamente número de registro para que o interessado acompanhe sua demanda; nas manifestações on-line o número de registro será gerado automaticamente.

6.3 As manifestações serão tabuladas por tema e unidade do TRT 19ª Região, através do sistema informatizado adotado de acordo com os seguintes critérios:

a) Pendentes – quando as manifestações ainda estiverem sob triagem da Ouvidoria;

b) Solucionadas – quando a demanda for solucionada integralmente com a resposta ao interessado;

c) Aguardando resposta – quando remetidas às unidades envolvidas e ainda estiverem no prazo para resposta;

d) Não solucionada – quando a resposta não for entregue no prazo ou não for solucionado a demanda do interessado

CAPÍTULO IV

DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

7. As manifestações apresentadas serão solucionadas pela própria Ouvidoria ou remetidas aos gestores das unidades envolvidas para a adoção das providências cabíveis, conforme a natureza e a competência legal para dirimir as questões.

7.1 Na hipótese de denúncia contra magistrados e ou servidores, a Ouvidoria encaminhará toda documentação ao Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região para a instrução do feito, que será processado nos termos da legislação pertinente, e em se tratando de matéria de competência da Corregedoria, o Presidente encaminhará a documentação ao Corregedor.

7.2 Nos casos de reclamação, a Secretaria da Ouvidoria instará o gestor da unidade envolvida a responder, prestar esclarecimento ou informar a solução providenciada;

7.3 No caso de sugestão caberá ao gestor da unidade informar sobre a viabilidade do pedido;

7.4 Os elogios serão encaminhados ao gestor da unidade para conhecimento e, cuidando-se de magistrado ou servidor, deverão ser também encaminhados ao Presidente do Tribunal Regional do Trabalho, para que sejam providenciados os devidos assentamentos;

7.5 Em qualquer uma das hipóteses o prazo máximo para resposta pelas unidades será de 10 (dez) dias úteis, podendo haver prorrogação por igual prazo, devidamente justificada e comunicada ao interessado, quando a manifestação envolver diligências que demandem maior prazo legal.

7.6 As respostas apresentadas pelas unidades poderão vir acompanhadas de documentos ou qualquer elemento que possibilite o esclarecimento do manifestante (cidadão) ou à instrução de procedimento disciplinar;

7.7 As manifestações não respondidas no prazo estabelecido sem qualquer justificativa cabível, serão encaminhadas diretamente ao Juiz Ouvidor para providências adequadas.

7.8 Todas as manifestações serão respondidas e cadastradas em sistema informatizado próprio.

CAPÍTULO V DO ARQUIVAMENTO

8. A Ouvidoria arquivará os seguintes documentos:

- a) Memorandos, correspondências e ofício expedidos pela Ouvidoria;
- b) Manifestações repetidas e de igual teor respondidas anteriormente a um mesmo interessado;
- c) Denúncias anônimas.

