

TRIBUNAL PLENO

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 10/2002

O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, reunido em sua composição plenária, no uso de suas atribuições legais e regimentais, por maioria, contra o voto do Exmº Sr. Juiz Presidente, que mantinha o texto original,

R E S O L V E

Art. 1º - Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Nona Região, conforme anexo único.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor a partir desta data.

Publique-se no DOE/AL e no B.I.

Sala das Sessões, 03 de setembro de 2002.

JUIZ SEVERINO RODRIGUES DOS SANTOS

Presidente do Tribunal Regional do Trabalho
da Décima Nona Região

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 10/2002

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art. 1º - A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Nona Região constitui um mecanismo posto à disposição do cidadão para que tire dúvidas, reclame, denuncie, critique, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e dos serviços por ela prestados.

CAPÍTULO II

MISSÃO

Art. 2º - A Ouvidoria tem como missão promover um canal direto de comunicação entre a sociedade em geral, especialmente aqueles que lidam com a Justiça Trabalhista, e o Tribunal Regional do Trabalho da Décima Nona Região, transformando a sociedade em agente orientador e controlador 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 e corrijam não apenas o caso específico, mas, principalmente, as causas que lhe deram origem.

CAPÍTULO III

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 3º - A Ouvidoria, órgão integrante da Presidência, será dirigida pelo Juiz Ouvidor, que será o Presidente do Tribunal e contará com um Juiz Ouvidor Substituto, que será o Vice-Presidente.

Parágrafo único – Na hipótese de vacância, impedimentos ou ausências do Juiz Ouvidor e do Substituto, no mesmo período, assumirá as funções o Juiz mais antigo em exercício na Corte.

Art. 4º - O Juiz Ouvidor estabelecerá os prazos para solução das manifestações, levando em conta a complexidade de cada situação.

Art. 5º - As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes canais de acesso:

I – telefone;

II – fax;

III – formulário eletrônico, via Internet e Intranet;

IV – *e-mail*;

V – caixa de coleta;

VI – correspondência endereçada à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

VII – pessoalmente.

CAPÍTULO IV

COMPETÊNCIA

Art. 6º - Compete à Ouvidoria:

I – receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidos à atuação dos diversos órgãos e servidores integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, encaminhando tais manifestações aos setores administrativos competentes e mantendo o interessado sempre informado sobre as providências efetivamente adotadas;

II – sugerir ao Presidente/Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

III – reduzir a termo todas as manifestações recebidas pessoalmente ou pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados;

IV – manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões.

Parágrafo único – Está fora da competência da Ouvidoria processar e apreciar toda e qualquer manifestação referente a Magistrados, devendo as mesmas serem encaminhadas à Secretaria da Corregedoria Regional.

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

Art. 7º – O Diretor-Geral, os Secretários, os Diretores e os Assessores de Gabinetes são os elos entre as unidades que compõem o Tribunal e a Ouvidoria, constituindo atribuições daqueles:

- 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. 8º – 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 para solução das manifestações definido pelo Juiz Ouvidor deverá ser informado ao manifestante;
- c) 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;
- d) os pedidos de prorrogação do prazo para solução das manifestações serão analisados pelo Juiz Ouvidor que, se os julgar procedentes, poderá deferi-los sem prejuízo da comunicação ao manifestante;
- e) após o encaminhamento da resposta ao manifestante, o mesmo deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução adotada.
- f) toda manifestação será lançada no sistema da Ouvidoria, receberá numeração própria e o seu processamento será realizado, exclusivamente, no âmbito do referido sistema.

CAPÍTULO VII

REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Art. 9º – A Ouvidoria manterá registro das manifestações impressas recebidas e solucionadas, por um período de seis meses.

Art. 10 – Os registros eletrônicos do exercício corrente e do exercício anterior ficarão disponíveis no sistema da Ouvidoria.

Art. 11 – A Ouvidoria encaminhará ao Juiz Ouvidor, mensalmente, relatórios com informações quantitativas e qualitativas, divulgando a atuação da Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12 – Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria irão requerer a interação participativa e construtiva de toda a estrutura organizacional do Tribunal, em particular do Setor de Comunicação Social.

Art. 13 – As estratégias de divulgação da Ouvidoria devem ser formuladas pelo Setor de Comunicação Social conforme orientações do Juiz Ouvidor, devendo incluir, entre outros mecanismos, os seguintes:

- a) matérias periódicas no jornal do TRT com informações e análises das atividades e artigos do Juiz Ouvidor;
- b) cartazes a serem afixados em todos os locais de atendimento e enviados para as entidades de classe e representativas dos advogados;
- c) *folders* explicativos voltados para os públicos interno e externo;
- d) outros meios julgados necessários pela área competente.

Art. 14 – Os casos omissos serão resolvidos pelo Juiz Ouvidor.

O presente regulamento entra em vigor na presente data.

Publique-se no DOE/AL e no B.I.

Sala das Sessões, 03 de setembro de 2002.

JUIZ SEVERINO RODRIGUES DOS SANTOS
Presidente do Tribunal Regional do Trabalho
da Décima Nona Região