



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO

RESOLUÇÃO Nº 268, de 5 de outubro de 2022

Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O EGRÉGIO PLENO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, em sua 19ª Sessão Administrativa Híbrida, realizada no dia cinco de outubro de dois mil e vinte e dois, às dez horas, sob a Presidência do Excelentíssimo Senhor Desembargador José Marcelo Vieira de Araújo, com a participação dos Excelentíssimos Senhores Desembargadores Antônio Adrualdo Alcoforado Catão, Vanda Maria Ferreira Lustosa, Eliane Arôxa Pereira Ramos Barreto e Laerte Neves de Souza, bem como do representante do Ministério Público do Trabalho, o Excelentíssimo Senhor Procurador Victor Hugo Fonseca Carvalho, consignadas as ausências dos Excelentíssimos Senhores Desembargadores João Leite de Arruda Alencar, por motivo de participação em seminário no TST, Pedro Inácio da Silva, por motivo de licença para defesa de tese de mestrado, e Anne Helena Fischer Inojosa, por motivo de férias, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Lei no 12.527/2011 –Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso I do § 3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei no 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em especial quanto ao Capítulo IV;

CONSIDERANDO a Lei 13.608/2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais, em especial quanto ao art. 4º-A;

CONSIDERANDO a Lei no 13.709/2018 –Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais;

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

CONSIDERANDO a Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO o disposto no §3º, do art.30, do Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

RESOLVE:

Art.1º Ficam regulamentadas as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

## CAPÍTULO I DA COMPOSIÇÃO

Art. 2º A Ouvidoria é órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 3ª. As funções de ouvidor e ouvidor substituto serão exercidas por Desembargadores do Trabalho, sem prejuízo de suas atividades jurisdicionais, sendo eleitos pelo Pleno.

§ 1º O ouvidor e o seu substituto cumprirão mandato de 2 (dois) anos, coincidentes com o do Presidente do Tribunal, admitida a recondução de qualquer deles ou de ambos, por igual período.

§ 2º O ouvidor substituto atuará em caso de férias, ausências e impedimentos do titular.

§ 3º A Ouvidoria tem sua organização e funcionamento definidos em Regulamento aprovado pelo Tribunal Pleno.

## CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art.4º Compete à Ouvidoria:

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

II – viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade 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 público 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 à legislação pertinente;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o TRT19, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, quando cabível;

VIII – receber e dar tratamento a:

a) Manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;

b) Pedidos de informação formulados com base na Lei nº 12.527 de 2011;

c) Relatos de informações a que se refere o art. 4º da Lei nº 13.608 de 2018; e

d) Petições destinadas ao exercício de direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público, referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

X – sugerir às unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades das envolvidas, com base nas manifestações recebidas;

XI – apresentar ações propositivas, estudos e medidas de aprimoramento e reformulação dos serviços prestados aos cidadãos, com base em demandas que apontem reclamações ou sugestões reiteradas;

XII – solicitar a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, respeitada a competência da Presidência da Corregedoria Regional;

XIII – Monitorar a adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do TRT19;

Art. 5º A Ouvidoria deve ainda, no exercício de suas atribuições:

I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes, e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do TRT19;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do TRT19 e encaminhá-las aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e /ou terceiros;

IV – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

V – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e

VI – elaborar relatório mensal das atividades desenvolvidas, que será encaminhado ao Ouvidor(a);

VII – produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado ao Pleno do TRT 19, em conformidade com o disposto no inciso VIII do artigo 5º da Resolução 432 do CNJ de 2021 e disponibilizado integralmente na página do Tribunal na internet;

VIII – Coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na promoção do acesso a informações ou a documentos produzidos e/ou recebidos pelo Tribunal, em cumprimento ao disposto na Lei de Acesso a Informações.

Art. 6º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I – manifestações referentes a órgãos estranhos ao TRT19;

II – consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários;

III – emendas para as quais exista medida judicial ou administrativa específica ou que exijam providências ou manifestações da competência de órgãos judicantes;

IV – reclamações sobre atos ou decisões de natureza jurisdicional;

V – consultas sobre processos judiciais ou administrativos;

VI – reclamações, críticas ou denúncias anônimas, salvo quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

§ 1º Na hipótese do inciso VI, o manifestante deverá enaminhar as provas de autoria e materialidade, à Ouvidoria do TRT19.

§ 2º As denúncias ou comunicações 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.

§ 3º Nas hipóteses dos incisos I a IV do Caput, a Ouvidoria informará ao manifestante a impossibilidade do atendimento pretendido, com a devida justificativa, e indicará os canais de atendimento do órgão competente, quando houver.

### CAPÍTULO III DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, na Ouvidoria do TRT19,

por correspondência física ou eletrônica, por ligação telefônica, por meio de formulário eletrônico, balcão virtual ou por qualquer outro meio tecnológico que vier a ser disponibilizado pelo TRT19.

Parágrafo único. Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida e o disposto na Resolução CNJ nº425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

Art. 8º O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende, em regra:

I–recebimento da manifestação;

II – registro em sistema informatizado;

III– triagem e análise preliminar;

IV – encaminhamento para a unidade demandada, quando couber;

V–análise dos subsídios apresentados pela unidade demandada;

VI – solicitação de complementação de informações ao manifestante, quando couber;

VII– elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário;

VIII–avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

§ 1º Os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VII do caput deste artigo deverão ser realizados no prazo de até 30(trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 2º As unidades demandadas prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, em prazo assinalado pelo Ouvidor de até 20 (dez) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º Na ausência de resposta justificada à manifestação pela unidade responsável, o fato será comunicado pelo Ouvidor ao Presidente do Tribunal ou à Corregedoria, que adotará as providências cabíveis, inclusive a instauração de processo disciplinar, se for o caso.

Art. 9º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio informatizado, pelo formulário eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria no site do TRT 19.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 10. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput do artigo 9º.

Art. 11. O usuário receberá o número do processo administrativo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação, por meio do e-mail ou telefone de contato informado no formulário eletrônico, salvo em caso de denúncia anônima.

Parágrafo único. O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de 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.

Art. 12. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto e decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 8º desta Resolução, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 13. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

Art. 14. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do TRT19, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 15. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 16. O manifestante será orientado pela Ouvidoria sobre a existência de procedimentos e requisitos mínimos para o recebimento de denúncias pelas unidades que detêm competência normativa para apuração no âmbito do Tribunal.

Art.17.A denúncia recebida pela Ouvidoria que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do TRT19.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o Denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 18. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.

Art.19.As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos na Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. Poderão ser criadas Ouvidorias, no âmbito do TRT 19, para tratar de assuntos específicos destinados a garantir a proteção dos Direitos Humanos.

Art. 21. Fica revogada Resolução Administrativa TRT19 nº 09/2014 e suas atualizações.

Art.22. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no DEJT e B.I.

Sala de Sessões, 5 de outubro de 2022

ORIGINAL ASSINADO  
JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO  
Desembargador Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região