

PORTARIA TRT18ª GP/SGJ Nº 43/2016 *



**GABINETE DA PRESIDÊNCIA
SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA**

** Texto atualizado até as alterações promovidas pela Portaria GP/CCS nº 1066/2023*

Institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 11.474/2016,

CONSIDERANDO os princípios da publicidade e da eficiência, encartados pela Constituição Federal no caput de seu artigo 37;

CONSIDERANDO o disposto na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO a necessidade de se oferecer à sociedade serviços judiciais e administrativos de qualidade, de forma a atender à missão institucional do Tribunal;

CONSIDERANDO que, para atingir tal desiderato, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;

CONSIDERANDO a edição do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito do Poder Executivo Federal;

CONSIDERANDO, por fim, as metodologias para a elaboração e disseminação da Carta de Serviços ao Cidadão, disponibilizada pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública) por meio de manuais específicos, a exemplo do Guia Metodológico para edição de “Carta de Serviços ao Cidadão”, editado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (disponível no Portal da Gestão Pública: www.gespublica.gov.br),

RESOLVE:

~~Art. 1º Instituir a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em anexo, a ser disponibilizada no Portal do Tribunal na internet, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.~~

Art. 1º Instituir a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em anexo, a ser disponibilizada no Portal do

Tribunal na internet, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do usuário aos serviços prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. *(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGJ Nº 1192/2019)*

~~Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão contém informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial as relacionadas com:~~

- ~~I – serviços oferecidos;~~
- ~~II – locais, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso;~~
- ~~III – principais etapas para processamento;~~ e
- ~~IV – forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.~~

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I – serviços oferecidos;
- II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – principais etapas para processamento do serviço;
- IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – forma de prestação do serviço; e
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- VII – compromissos e padrões de qualidade dos atendimentos relativos aos seguintes aspectos:

- a) prioridades de atendimento;
- b) previsão de tempo de espera para atendimento;
- c) mecanismos de comunicação com os usuários;
- d) procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. *(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGJ Nº 1192/2019)*

~~Art. 3º A Carta de Serviços ao Cidadão será atualizada sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços prestados pelo Tribunal.~~

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços prestados pelo Tribunal. *(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGJ Nº 1192/2019)*

~~Art. 4º Instituir o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão com a incumbência de atualizar o rol de serviços prestados pelo Tribunal.~~

~~Parágrafo único. O Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão será composto pelo Secretário da Ouvidoria que o coordenará, pelos Assessores da Secretaria-Geral da Presidência, Diretoria-Geral, Secretaria-Geral Judiciária e pelo Diretor da Divisão de Comunicação Social e Cerimonial.~~

~~Art. 4º Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário com a incumbência de atualizar o rol de serviços prestados pelo Tribunal, integrado pelos seguintes membros:~~

- ~~I— Secretário da Ouvidoria, que o coordenará;~~
- ~~II— Assessor da Assistência Jurídica da Presidência, Hugo Timo Neto;~~
- ~~III— Diretor-Geral;~~
- ~~IV— Secretário Executivo da Secretaria-Geral Judiciária; e~~
- ~~V— Diretor da Coordenadoria de Comunicação Social.~~

~~§ 1º O Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário será secretariado pela servidora PHERILENE FELISBINO DUARTE, lotada na Ouvidoria.~~

~~§ 2º As reuniões do Comitê Gestor da Carta de Serviços serão feitas, ordinariamente, de forma anual, ou, extraordinariamente, sempre que necessário. [\(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGJ Nº 1192/2019\)](#)~~

~~Art. 4º Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário com a incumbência de atualizar o rol de serviços prestados pelo Tribunal, integrado pelos seguintes membros:~~

- ~~I— Chefe da Secretaria da Ouvidoria, que o coordenará;~~
- ~~II— Assessor(a) do Gabinete da Presidência, a ser indicado(a) pela Secretaria-Geral da Presidência;~~
- ~~III— Diretor(a)-Geral;~~
- ~~IV— Secretário(a)-Executivo(a) da Secretaria-Geral Judiciária; e~~
- ~~V— Diretor(a) da Coordenadoria de Comunicação Social.~~

~~§ 1º O Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário será secretariado por servidor(a) indicado(a) nos autos do processo correspondente, pelo(a) Chefe da Secretaria da Ouvidoria do Tribunal, dentre os servidores lotados naquela unidade. [\(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGP nº 813/2021\)](#)~~

~~Art. 4º A incumbência de atualizar o rol de serviços prestados pelo Tribunal ficará a cargo do Comitê de Comunicação e Transparência, instituído pela Portaria TRT 18ª SGP/CCS/OUV nº 612/2023. [\(Artigo alterado pela Portaria TRT18 GP/CCS nº 1066/2023\)](#)~~

~~Art. 5º Sempre que houver modificação dos serviços contidos na Carta, a unidade responsável pela alteração deverá informá-la ao Coordenador do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão.~~

~~Art. 5º Sempre que houver modificação dos serviços contidos na Carta, a unidade responsável pela alteração deverá informá-la ao Coordenador do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário. [\(Artigo com redação alterada pela Portaria TRT18 GP/SGJ Nº 1192/2019\)](#)~~

~~Art. 5º Sempre que houver modificação dos serviços contidos na Carta, a unidade responsável pela alteração deverá informá-la ao Coordenador(a) do Comitê de Comunicação e Transparência. [\(Artigo alterado pela Portaria TRT18 GP/CCS nº 1066/2023\)](#)~~

~~Art. 6º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal.~~

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia e Informação tem o prazo de 15, a partir da publicação para disponibilizar a Carta de Serviços no Portal do Tribunal.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

(Assinado Eletronicamente)
ALDON DO VALE ALVES TAGLIALEGNA
Desembargador-Presidente
DEJT nº 2124/2016 – 13-12-2016