



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
TRIBUNAL PLENO**

Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e revoga a Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 95/2013.

CERTIFICO que o Pleno do egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão administrativa ordinária virtual realizada de 26 a 29 de abril de 2022, sob a presidência do Excelentíssimo Desembargador Daniel Viana Júnior (Presidente do Tribunal), presente o Excelentíssimo Procurador do Trabalho Marcello Ribeiro Silva (Vice-Chefe da Procuradoria Regional do Trabalho da 18ª Região), registrada a ausência, em virtude de férias, do Excelentíssimo Desembargador Paulo Pimenta, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo SisDoc nº 12699/2021 - MA 029/2022 (PJe - PA 0010268-24.2022.5.18.0000),

CONSIDERANDO a aprovação da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamenta o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e da 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 aprovação da Lei nº 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, e da 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 aprovação da Resolução nº 163/2016 pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT, que dispõe sobre as competências e as estruturas das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho, e do Ato Conjunto nº 529/2018, que aprova o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho – TST;

CONSIDERANDO a aprovação da Resolução nº 432/2021 pelo Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento

das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça,

RESOLVEU, por unanimidade, aprovar a regulamentação das atribuições, da organização e do funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, nos termos a seguir transcritos:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS, COMPOSIÇÃO E ESTRUTURA

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região – TRT 18ª, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; e o disposto na Resolução nº 432 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, de 27 de outubro de 2021.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, doravante denominada Ouvidoria, é órgão autônomo, essencial à administração da Justiça, integrante da alta administração do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e possui a seguinte composição:

- I – Desembargador Ouvidor;
- II – Desembargador Ouvidor Substituto;
- III – Secretaria da Ouvidoria.

Art. 3º Compete ao Ouvidor dirigir e supervisionar as atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca de procedimentos internos e propor as alterações necessárias à presente Resolução, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT;

§ 1º O Ouvidor é membro nato do Conselho Consultivo da Escola Judicial e compõe a Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, coordenada pela Ouvidoria Nacional de Justiça; a Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria-Geral da União; o Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) e a Rede Goiana de Ouvidorias (Ouvidorias em Rede).

§ 2º As atribuições do Ouvidor serão exercidas pelo Ouvidor Substituto nas hipóteses de impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e na vacância do cargo;

Art. 4º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno, em sessão a ser realizada na primeira quinzena do mês de outubro dos anos pares, observado o critério de antiguidade e assegurado o direito de não aceitação, dentre os Desembargadores em atividade que ainda não exerceram o referido cargo, excluídos os eleitos para os cargos de Presidente, Vice-Presidente e Diretor da Escola Judicial, no respectivo exercício.

§ 1º Os mandados do Ouvidor e de seu substituto terão duração de dois anos, permitida a reeleição, e iniciar-se-ão na primeira sexta-feira útil posterior ao dia 1º de fevereiro dos anos ímpares que não anteceda ou suceda, imediatamente, a terça-feira de carnaval.

§ 2º 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

1

2

o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

Art. 5º A Secretaria da Ouvidoria contará com estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e será coordenada por servidor indicado pelo Desembargador Ouvidor, com formação superior e, preferencialmente, certificação em ouvidoria pública, cujo cargo/função passa a denominar-se Ouvidor Auxiliar.

Parágrafo único. Compete à Coordenação da Ouvidoria organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar assessoria ao Ouvidor no exercício de suas atribuições.

Art. 6º 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 – 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-A 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.

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

IX – 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;

X – promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na

prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, respeitada a competência da Presidência e da Corregedoria Regional;

XI – coletar, ativa e passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos pelo TRT 18ª;

XII – Monitorar a adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do TRT 18ª;

Art. 7º A Ouvidoria deve ainda, no exercício de suas atribuições:

I – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, quando cabível;

II – 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 18ª, 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;

III – apresentar à Presidência do Tribunal os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas, por meio de relatórios trimestrais disponibilizados integralmente na página do Tribunal na internet;

IV – Contribuir para o planejamento e a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

V – 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;

VI – Coordenar o Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso a Informações (GPA-LAI), com o objetivo de articular ações que viabilizem o controle e a fiscalização do Portal da Transparência no site do Tribunal;

Art. 8º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I – manifestações referentes a órgãos estranhos ao Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

II – consultas sobre direitos trabalhistas;

III – demandas 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;

Parágrafo único. Nessas hipóteses, a Ouvidoria informará ao manifestante a impossibilidade do atendimento pretendido, com a devida justificativa, e indicará os canais de atendimento do órgão competente.

CAPÍTULO II DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 9º A Ouvidoria disponibilizará uma diversidade de canais de atendimento ao usuário, tais como formulário eletrônico, e-mail, presencial, telefone, correspondência, WhatsApp e Balcão Virtual.

Parágrafo único. Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida e o disposto na Resolução CNJ no 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

Art. 10. 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; e
- VIII – avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas complementares ao tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I – pseudonimização da denúncia para o encaminhamento às unidades de apuração ou órgão apuratório competente;
- II – adoção de procedimentos de mediação e conciliação; e
- III – acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º 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.

§ 3º As unidades demandadas prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, em prazo assinalado pelo Ouvidor de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio informatizado, pelo formulário eletrônico disponibilizado pela Ouvidoria no site do Tribunal.

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. 12. As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput do artigo 11.

Art. 13. O usuário receberá, no ato de registro da manifestação, o número do protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 14. Na análise preliminar das manifestações, serão coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto indicado pelo manifestante.

§ 1º 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.

§ 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.

Art. 15. 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 se 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 § 2º do art. 10 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. 16. 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.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I – virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II – presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu

1

2

cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 17. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do tribunal ou conselho, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 18. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 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. 19. 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. 20. A denúncia recebida pela Ouvidoria que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Tribunal.

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

§ 2º As unidades de apuração do Tribunal encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar 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. 21. 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. 22. 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 III DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 23. A Ouvidoria atuará em conjunto com o Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso a Informações - GPA-LAI para promover a revisão da Carta de Serviços ao Usuário periodicamente e orientar as áreas responsáveis em caso de descontinuidade, criação de novo serviço ou alterações das informações relativas:

I – ao nome do serviço oferecido;

1

2

- II – aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III – às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
- IV – ao prazo para a prestação do serviço;
- VI – à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VIII – aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- IX – ao tempo de espera para o atendimento.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 24. Fica revogada a Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 95/2013, referendada pelo Tribunal Pleno por intermédio da Resolução Administrativa TRT18 nº 6/2016 e alterada pela Resolução Administrativa TRT18 nº 173/2016.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

Goiânia, 29 de março de 2022.

(assinado eletronicamente)

GUSTAVO DA COSTA SEIXAS
Secretário-Geral da Presidência
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região