

## **RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 006/2016**

Referenda a Portaria TRT 18º GP/SGP nº 095/2013, que regulamenta as atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

CERTIFICO que o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão plenária hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Desembargador Aldon do Vale Alves Taglialegna (Presidente do Tribunal), com a presença dos Excelentíssimos Desembargadores Breno Medeiros (Vice-Presidente), Platon Teixeira de Azevedo Filho, Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque, Elvecio Moura dos Santos, Gentil Pio de Oliveira, Mário Sérgio Bottazzo, Paulo Pimenta, Daniel Viana Júnior, Geraldo Rodrigues do Nascimento e Iara Teixeira Rios e da Excelentíssima Procuradora-Chefe da Procuradoria Regional do Trabalho, Janilda Guimarães de Lima, consignada a ausência do Excelentíssimo Desembargador Eugênio José Cesário Rosa, em gozo de férias, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo SISDOC nº 014856/2015 (MA-067/2015),

RESOLVEU referendar a Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 095/2013, que regulamenta as atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, cujo texto, com as alterações propostas pelo Excelentíssimo Desembargador Elvecio Moura dos Santos, aprovadas por maioria pelo Tribunal Pleno, vencido parcialmente o Desembargador Mário Sérgio Bottazzo, vai a seguir transcrito:

“PORTARIA TRT 18ª GP/SGP Nº 095/2013

A DESEMBARGADORA-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

Considerando a necessidade de aprimorar as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria, regulamentada pela Resolução Administrativa nº 107/2010, do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, para melhora dos serviços prestados;

Considerando que fortalecer a imagem da Instituição perante a sociedade é um dos objetivos a serem alcançados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

Considerando a necessidade de ampliar e facilitar o acesso do cidadão às informações, serviços e instalações, com vistas a elevar o nível de satisfação social; RESOLVE, ad referendum do Egrégio Tribunal Pleno:

Art. 1º Esta Portaria regulamenta as atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, definindo sua missão, estrutura, competência e funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, órgão autônomo vinculado à Presidência, tem por missão assegurar um canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre o cidadão, os servidores, os magistrados e a administração do Tribunal, visando orientar, transmitir informações e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Art. 3º O Ouvidor e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno, observado o critério de antiguidade, assegurado o direito de não aceitação do encargo, dentre aqueles que ainda não o exerceram, excluídos os três mais antigos que concorrerem aos cargos de Presidente e Vice-Presidente e de Diretor da Escola Judicial.

§ 1º – Os cargos de Ouvidor e Ouvidor

Substituto serão exercidos por Desembargador do Trabalho.

§ 2º – Ao Ouvidor caberá a direção e a supervisão das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca dos procedimentos internos, observadas as normas do Conselho Nacional da Justiça, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e desta Portaria.

§ 3º – A eleição dos Desembargadores que exercerão os cargos de Ouvidor e Ouvidor Substituto será feita no mês de novembro dos anos pares.

§ 4º – O Desembargador-Ouvidor é membro nato do Conselho Consultivo da Escola Judicial.

§ 5º – O mandato do Ouvidor e de seu substituto será de dois anos, iniciando-se no dia 30 de janeiro dos anos ímpares ou, caso seja domingo ou feriado, no primeiro dia útil subsequente.

Art. 4º A Secretaria da Ouvidoria será exercida por servidor designado pelo Desembargador-Ouvidor.

Parágrafo único – São atribuições do Secretário da Ouvidoria:

I – organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria;

II – controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

III – coordenar a elaboração e o encaminhamento das respostas às diversas formas de manifestação;

IV – elaborar, mensalmente, relatório que deverá ser encaminhado à Presidência do Tribunal e ao Desembargador-Ouvidor, com informações quantitativas e qualitativas, divulgando em níveis diferenciados a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas;

V – sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;

VI – auxiliar o Desembargador-Ouvidor em todas as suas atividades;

VII – executar tarefas correlatas.

Art. 5º A Administração deverá adotar as providências necessárias para prover a Ouvidoria de estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades.

Art. 6º São atribuições do Desembargador-Ouvidor:

I – promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 18ª Região;

II – defender internamente os direitos do cidadão, em particular dos usuários dos serviços da instituição;

III – receber e investigar as reclamações e denúncias de cidadãos contra mau atendimento, abuso e erros de membros e servidores do Tribunal e, quando as considerar procedentes, impulsionar as soluções e a eliminação das causas;

IV – receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;

V – analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VI – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho;

VII – propor alterações necessárias à presente Portaria.

Art. 7º Compete à Ouvidoria:

I - receber e cadastrar, em Sistema Informatizado, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e consultas com base na Lei de Acesso à Informação;

II - encaminhar as demandas e diligenciar para que as unidades administrativas competentes prestem informações e esclarecimentos no prazo de até 15 (quinze) dias;

III - informar ao interessado, com rapidez, clareza e objetividade, as providências adotadas, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IV - sugerir às unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, consultas com base na Lei de Acesso à Informação e elogios recebidos;

V - 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;

VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VII - fornecer informações de natureza administrativa e institucional aos usuários, nos termos da Lei 12.527/2011;

VIII - implementar projetos de excelência no atendimento ao público;

IX – desenvolver, em conjunto com a Secretaria de Gestão Estratégica, mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários para com os serviços prestados pelo Tribunal;

X - 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;

Art. 8º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - solicitações, reclamações, denúncias e sugestões 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 remetente a impossibilidade de atendimento, com a devida justificativa e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

Art. 9º As reclamações, sugestões, denúncias, elogios, e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria serão classificados e autuados como Procedimento de Ouvidoria-PO.

Art. 10 - As Unidades Administrativas do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região terão o prazo de até 15 (quinze) dias para responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

§ 1º O prazo referido no caput deste artigo poderá ser prorrogado por até mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º O Secretário da Ouvidoria comunicará ao Desembargador-Ouvidor o descumprimento do prazo estipulado.

Art. 11. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado:

I – por formulário eletrônico, disponível no sítio [www.trt18.jus.br/ouvidoria](http://www.trt18.jus.br/ouvidoria);

II – por ligação telefônica gratuita para o Disque-Ouvidoria constante do sítio do Tribunal;

III – pessoalmente, no horário estabelecido pela Administração para o funcionamento do Tribunal, na sede da Ouvidoria;

IV – por correspondência endereçada à Ouvidoria; Parágrafo único. Os dados pessoais dos manifestantes serão necessários para assegurar o encaminhamento das respostas, ficando sob a responsabilidade da Ouvidoria resguardar o sigilo das informações.

Art. 12. As manifestações de cunho difamatório ou calunioso contra autoridades e servidores serão encaminhadas ao Desembargador-Ouvidor, para adoção das medidas cabíveis.

Art. 13. A visão, valores e competência das unidades vinculadas, bem como os procedimentos internos serão definidos no Manual de Atividades da Ouvidoria, por ato do Desembargador-Ouvidor

Art. 14. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário da Justiça Eletrônico da 18ª Região, revogando-se as disposições em contrário. Publique-se no Diário da Justiça Eletrônico da 18ª Região e no Boletim Interno Eletrônico.

Goiânia, 1º de outubro de 2013.

ELZA CÂNDIDA DA SILVEIRA Desembargadora-Presidente.”

Esta Resolução Administrativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões, aos 16 dias do mês de fevereiro de 2016.

original assinado

Goiamy Póvoa

Secretário do Tribunal Pleno

**DEJT nº 1922/2016 – Data de disponibilização 22/02/2016**