



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

Altera a Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 043/2016, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário 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 PA 6592/2019,

CONSIDERANDO as disposições da Resolução Administrativa Nº 93/2018, que estabeleceu disciplinas gerais para o funcionamento dos colegiados deliberativos no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

CONSIDERANDO as deliberações do Grupo de Trabalho instituído pela Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 347/2019, em cumprimento ao art. 15 da Resolução Administrativa Nº 93/2018, para atualizar e uniformizar as comissões, comitês e colegiados congêneres, de caráter permanente, do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

CONSIDERANDO as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e as recomendações do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário,

RESOLVE:

Art. 1º Os artigos 1º, 2º, 3º, 4º e 5º da Portaria TRT 18ª GP/SGP nº 043 de 28 de novembro de 2016, passam a vigorar com a seguinte redação:

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.

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
 - e) mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

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

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.

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.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

(assinado eletronicamente)

PAULO PIMENTA
Desembargador-Presidente
TRT da 18ª Região

Goiânia, 26 de abril de 2019.
[assinado eletronicamente]

PAULO SÉRGIO PIMENTA
DESEMB. PRES. DE TRIBUNAL