



**CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA**

**ATO CSJT.GP.SG Nº 209, DE 21 DE AGOSTO DE 2015.**

Aprova o Regulamento da Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, no uso da atribuição conferida pelo art. 10, XXIV do Regimento Interno do Órgão,

Considerando a edição do Ato CSJT.GP.SG nº 102, de 7 de maio de 2015, que instituiu a Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

Considerando a necessidade de definir a estrutura e regulamentar o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

Considerando a importância da integração das Ouvidorias da Justiça do Trabalho para a troca de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho,

**RESOLVE**

Art. 1º É aprovado o Regulamento da Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, nos termos do anexo ao presente Ato.

Art. 2º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Brasília, 21 de agosto de 2015.

**Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN**  
**Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho**

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



## **ANEXO**

### **REGULAMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**

#### **Seção I**

##### **Das Disposições Gerais**

Art. 1º Este Regulamento estabelece a missão, valores, estrutura, competências e o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Art. 2º A Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, unidade administrativa vinculada à Presidência por meio da Secretaria-Geral, tem por missão assegurar a comunicação direta, democrática e simplificada entre os cidadãos e a instituição, de modo a garantir a transparência das informações e a qualidade dos serviços prestados pelo CSJT à sociedade.

Art. 3º A Ouvidoria-Geral pauta-se pelos seguintes valores:

- I - ética;
- II - qualidade;
- III - transparência;
- IV - eficiência;
- V - cooperação e
- VI - imparcialidade.

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



Art. 4º O acesso à Ouvidoria -Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, ou por meio de:

- I - carta endereçada à Ouvidoria-Geral do CSJT;
- II - ligação telefônica gratuita (Disque-Ouvidoria) e
- III - formulário eletrônico, disponibilizado no portal do Conselho Superior da Justiça do Trabalho na internet.

Parágrafo único. O atendimento presencial será prestado em sala reservada, nas instalações da própria Ouvidoria-Geral.

## **Seção II**

### **Da Estrutura da Ouvidoria-Geral do Conselho**

Art. 5º A Ouvidoria-Geral será dirigida pelo Ministro Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, no exercício da atribuição de Ministro Conselheiro Ouvidor.

Art. 6º Cabe ao Ministro Conselheiro Ouvidor nomear um servidor para atuar como Ouvidor Auxiliar, a quem competirá a coordenação administrativa da Ouvidoria-Geral, segundo suas orientações.

Parágrafo único. O Ouvidor Auxiliar será substituído, em seus impedimentos, afastamentos e ausências eventuais e na vacância do cargo, por servidor previamente designado.

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



Art. 7º A Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento da sua missão, com as atribuições de suas seções definidas em regulamentação interna aprovada pelo Ministro Conselheiro Ouvidor, que passarão a integrar o Regulamento-Geral da Secretaria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Art. 8º A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral contará com uma equipe multidisciplinar de servidores, tendo em vista a multiplicidade dos temas abordados nas demandas.

### **Seção III**

#### **Da Competência da Ouvidoria-Geral e das atribuições do Ouvidor Auxiliar**

Art. 9º Compete à Ouvidoria-Geral do Conselho:

I - receber reclamações, solicitações, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes à atuação das unidades do Conselho, cadastrando-as no Sistema Unificado de Ouvidorias (e-SUOUV);

II - receber e coordenar, no âmbito do Conselho, os pedidos de informações relativos à Lei n. 12.527, de 18 de dezembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos;

III - promover a apuração das reclamações sobre deficiências na prestação dos serviços, e ventuais incorreções ou abusos supostamente cometidos por servidores e magistrados vinculados ao Conselho Superior da Justiça do

**REVOGADO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



Trabalho no desempenho de suas atribuições e, restando procedentes, propor as soluções e a eliminação das causas, acompanhando seu trâmite até a efetiva solução do problema e eliminação das respectivas causas;

IV - consultar as unidades administrativas competentes em relação ao assunto de que trata a demanda, quando necessário;

V - informar ao interessado as providências adotadas em razão de pedido formulado, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - promover, realizar e fomentar seminários, encontros, palestras, estudos, pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos que digam respeito às suas atividades;

VII - elaborar e encaminhar à Secretaria-Geral relatório trimestral consolidado das sugestões recebidas para aprimorar os procedimentos no âmbito do Conselho e

VIII - encaminhar ao Ministro Conselheiro Ouvidor, por intermédio da Secretaria-Geral, relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral.

Art. 10. Compete ao Ouvidor Auxiliar:

I - coordenar as atividades administrativas da Ouvidoria-Geral;

II - assistir e despachar com o Secretário-Geral do Conselho os assuntos relacionados à sua área de atuação;

III - submeter à Secretaria-Geral as metas de produtividade e os indicadores de desempenho da Ouvidoria-Geral, em conformidade com o Plano Estratégico, para

**REVOGADO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



posterior encaminhamento à Coordenadoria de Gestão Estratégica do Conselho;

IV - coordenar o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011;

V - promover estudos e medidas que conduzam à constante melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral;

VI - submeter ao Ministro Conselheiro Ouvidor, por intermédio da Secretária-Geral, os relatórios estatísticos da Ouvidoria-Geral e o resultado da Pesquisa de Satisfação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

VII - interagir com as demais unidades com vistas à uniformização das informações disponibilizadas ao público;

VIII - delegar aos servidores lotados na Ouvidoria-Geral as atribuições que julgar necessárias ao bom andamento dos trabalhos;

IX - propor alterações neste regulamento, quando necessário;

X - aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria-Geral;

XI - assinar documentos afetos à Ouvidoria-Geral, observado o limite de suas atribuições;

XII - promover o desenvolvimento dos servidores em exercício na unidade;

XIII - avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o Ministro Conselheiro Ouvidor na definição de diretrizes;

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



XIV - zelar pela guarda, uso e conservação dos materiais e bens patrimoniais colocados à disposição da unidade, comunicando ao setor competente qualquer irregularidade;

XV - controlar a frequência dos servidores;

XVI - marcar, alterar e aprovar a escala de férias dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral;

XVII - fiscalizar o uso de material de consumo, instalações e equipamentos;

XVIII- receber, distribuir, informar e despachar processos;

XIX - desempenhar outras atividades determinadas pelo Ministro Conselheiro Ouvidor ou pelo Secretário-Geral.

#### **Seção IV**

#### **Das Demandas**

Art. 11. Serão admitidas pela Ouvidoria-Geral do Conselho:

I - reclamações sobre os serviços prestados pelas unidades administrativas do Conselho, inclusive sobre o atendimento aos usuários, e/ou sobre suas instalações físicas;

II - sugestões de melhoria do atendimento, dos serviços prestados e das instalações físicas do Conselho;

III - denúncias sobre irregularidades supostamente cometidas por membros e servidores do Conselho;

**REVOGADO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



IV - elogios ou críticas sobre o atendimento, os serviços prestados e as instalações físicas;

V - dúvidas acerca da organização, do funcionamento e da estrutura do Conselho, bem como das ações ligadas à sua atuação e

VI - pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011.

Art. 12. Não serão admitidas pela Ouvidoria - Geral:

I - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou críticas alheias a procedimentos destinados ao atendimento ao usuário no âmbito do Conselho;

II - manifestações que encerrem consultas sobre o andamento processual ou relativas a dúvidas quanto à matéria processual;

III - manifestações que envolvam ato ou de cisão de natureza jurisdicional e

IV - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos.

§ 1º Na hipótese descrita no inciso IV, a manifestação será devolvida ao remetente com o orientação sobre o adequado procedimento a seguir.

§ 2º A Ouvidoria-Geral não processará demandas relacionadas às unidades dos Tribunais Regionais do Trabalho, de forma a preservar a respectiva competência e atribuições de suas Ouvidorias.



**REVOGADO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



§ 3º As demandas repetidas e as com conteúdo vazio ou ininteligível serão arquivadas.

Art. 13. As unidades administrativas do Conselho deverão responder as consultas encaminhadas pela Ouvidoria-Geral em até 15 (quinze) dias.

Art. 14. São consideradas unidades administrativas, para os efeitos deste Ato:

- I - Secretaria-Geral do CSJT;
- II - Chefia de Gabinete;
- III - Secretarias;
- IV - Coordenadorias;
- V - Assessorias;
- VI - Divisões e
- VII - Comissões e Comitês.

Parágrafo único. O Ouvidor Auxiliar comunicará o descumprimento do prazo estipulado no artigo 15 ao Secretário-Geral do Conselho, que adotará as providências necessárias conforme as determinações do Ministro Conselheiro Ouvidor.

#### **Seção V**

#### **Do Registro, Classificação e Tramitação das Demandas**

Art. 15. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria-Geral serão cadastradas no Sistema Unificado de Ouvidorias (e-SUOUV).

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



Parágrafo único. A Ouvidoria -Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho utilizará o SISOUV/TST até o desenvolvimento e implantação do Sistema Unificado de Ouvidorias (e-SUOUV).

Art. 16. A Ouvidoria-Geral do Conselho classificará cada demanda de acordo com o assunto abordado, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respostas.

Art. 17. Nas demandas dirigidas à Ouvidoria-Geral é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado.

Art. 18. O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

Art. 19. As demandas sem endereço do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

Art. 20. A demanda afeta à Ouvidoria -Geral, entregue ou recebida em outra unidade administrativa do Conselho deverá ser a ela encaminhada, com indicação da providência a ser adotada para o respectivo atendimento, sempre que possível.

Art. 21. Os titulares das unidades administrativas são responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas à Ouvidoria-Geral.

**Seção VI**

**Do Acesso e Controle de Documentos**

**REVOGADO**



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**



Art. 22. As demandas e documentos recebidos e expedidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria-Geral e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

Parágrafo único. A Ouvidoria -Geral manterá os originais recebidos na forma física pelo prazo de 5 (cinco) anos, após o que serão eliminados, salvo os originais classificados como de guarda permanente, conforme a Tabela de Temporalidade do Conselho.

Art. 23. Os registros constantes do Sistema Unificado de Ouvidorias (SUOUV) serão objeto de guarda permanente, sendo disponibilizados aos respectivos usuários mediante solicitação à Ouvidoria-Geral, resguardado o sigilo previsto.

## **Seção VII**

### **Do Sistema Unificado de Ouvidoria (e-SUOUV) e da Rede Nacional de Ouvidorias da Justiça do Trabalho (RENOUV-JT)**

Art. 24. O acesso ao Sistema Unificado de Ouvidoria - (e-SUOUV) será concedido aos servidores da Ouvidoria-Geral e aos técnicos expressamente autorizados pela unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação responsável, a fim de que seja assegurado o sigilo dos dados pessoais do manifestante.

Art. 25. Compete à Ouvidoria-Geral a implementação da interação sistêmica das Ouvidorias da

**REVOGADO**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO



Justiça do Trabalho, visando à integração, uniformização e aperfeiçoamento dos procedimentos e informações necessários ao pleno atendimento aos usuários dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho.

### **Seção VIII**

#### **Das Disposições Finais**

Art. 26. As atividades da Ouvidoria-Geral, bem como as informações relativas aos resultados alcançados por meio da Pesquisa Anual de Satisfação do Conselho, serão divulgadas na página da Ouvidoria-Geral, no Portal do CSJT na internet.

Art. 27. A política de comunicação dos serviços da Ouvidoria-Geral será elaborada pelo Ouvidor Auxiliar, conforme orientações do Ministro Conselheiro Ouvidor.

Art. 28. Os materiais impressos, tais como cartilhas, *folders* e cartazes, produzidos com o escopo de divulgar a atuação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, deverão conter informações sobre os números de telefone da Ouvidoria-Geral, bem como seu endereço no Portal do CSJT na internet.

Art. 29. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ministro Conselheiro Ouvidor.

Art. 30. Revogam-se as disposições em contrário.