



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO PRESIDÊNCIA

ATO TST.GP Nº 28, DE 27 JANEIRO DE 2023

Institui a Carta de Serviços à Cidadania no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

considerando o disposto na Lei 12.527/2011, que regula o acesso às informações públicas, nos termos da Constituição da República;

considerando o disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do público usuário dos serviços públicos da administração pública;

considerando a necessidade de se oferecer à sociedade serviços judiciais e administrativos de qualidade; e,

considerando a necessidade de informar e facilitar o acesso das cidadãs e dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo TST e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento,

RESOLVE

Art. 1º É instituída a Carta de Serviços à Cidadania no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, que ficará disponível no Portal do TST, com o objetivo de informar e facilitar o acesso da cidadã e do cidadão aos serviços prestados pelo Tribunal, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 2º A Carta de Serviços à Cidadania deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial as relacionadas com:

- a) os serviços oferecidos;
- b) os locais, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso;
- c) as principais etapas para processamento;
- d) os prazos previstos para a prestação dos serviços;
- e) a forma de prestação dos serviços e de comunicação com o público

solicitante;

f) os locais e formas para o público usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação dos serviços.

Art. 3º A Carta de Serviços à Cidadania deverá conter, ainda, o detalhamento dos padrões de qualidade do atendimento, observados os seguintes aspectos, dentre outros:

a) prioridades de atendimento;
b) mecanismos de comunicação com as usuárias e os usuários;
c) procedimentos para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações;
d) informações acerca das etapas esperadas para a realização dos serviços; e
e) instrumentos de consulta, se aplicáveis, por parte das usuárias e dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização ou execução dos serviços solicitados.

Art. 4º A Carta de Serviços à Cidadania será atualizada a cada dois anos, preferencialmente no segundo semestre do primeiro ano de cada gestão do Tribunal.

§1º A Ouvidoria iniciará o processo de atualização da Carta de Serviços à Cidadania, mediante a convocação das unidades do TST envolvidas.

§2º A Ouvidoria conduzirá os processos de atualização, dos quais participarão todas as unidades do Tribunal para o fornecimento e atualização das informações de suas competências, relativas aos serviços prestados pelo TST à sociedade e ao público interessado.

§3º A Presidência poderá demandar à Ouvidoria a atualização da Carta de Serviços à Cidadania, quando entender pertinente.

Art. 5º A qualquer tempo, as unidades do TST poderão solicitar à Ouvidoria a atualização das informações de suas competências para retificação ou detalhamento do conteúdo constante da Carta de Serviços à Cidadania.

Art. 6º As alterações promovidas na forma deste Ato serão aprovadas pela Presidência e, após, a Carta de Serviços à Cidadania atualizada será disponibilizada no Portal do TST.

Art. 7º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TST.

Art. 8º Revogam-se os [Atos TST.GP nº 552, de 13 de agosto de 2012](#), e [TST.GP nº 178, de 6 de abril de 2016](#).

Art. 9º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

LELIO BENTES CORRÊA
Presidente

Este texto não substitui o original publicado no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.