



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

PRESIDÊNCIA

ATO Nº 432/SEGP.GP, DE 4 DE AGOSTO DE 2015

Institui a Ouvidoria como unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal Superior do Trabalho, o Regulamento Geral da Ouvidoria e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, estabelecidas nos incisos XI e XXXIII do artigo 35 do Regimento Interno, ad referendum do eg. Órgão Especial;

CONSIDERANDO a necessidade de adequar a estrutura da Ouvidoria à demanda de serviços e o disposto no art. 24 da Lei nº 11.416/2006;

CONSIDERANDO que fortalecer a imagem do Tribunal Superior do Trabalho perante a sociedade é um dos objetivos constantes do Plano Estratégico 2015-2020; e

CONSIDERANDO a necessidade de atualização, revisão e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho ao cidadão-usuário, em face do disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011),

RESOLVE:

Art. 1º Este Ato regulamenta as atividades e a estrutura da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e institui o seu Regulamento Geral.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência, tem por missão assegurar a participação social, interativa, democrática e transparente à sociedade para o pleno exercício da cidadania, atuando como instrumento de gestão participativa para o aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Art. 3º A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho terá a seguinte composição:

- I – Ouvidor Auxiliar;
- II – Central de Gestão da Informação;

- III – Central de Atendimento Especializado;
- IV – Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão, subdividida em:
 - a) Unidade de Atendimento Telefônico Geral;
 - b) Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria ou Disque-Ouvidoria.

Art. 4º Ao Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho caberá a direção e a supervisão dos trabalhos da Ouvidoria, na condição de Ministro Ouvidor.

Art. 5º Cabe ao Ministro Ouvidor indicar um servidor para atuar como Ouvidor Auxiliar, a quem competirá a coordenação administrativa da unidade, segundo suas orientações.

Art. 6º O cargo de Ouvidor Auxiliar será exercido por um cargo em comissão nível CJ-1. ([Redação dada pelo Ato TST.GP nº 393, de 23/8/2016](#)).

Art. 7º A Tabela de Funções Comissionadas da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho é composta por uma função comissionada de Assistente 6, nível FC-6, uma função comissionada de Assistente 5, nível FC-5, duas funções comissionadas de Assistente 4, nível FC-4, duas funções comissionadas de Assistente 3, nível FC-3, e duas funções comissionadas de Assistente 2, nível FC-2. ([Redação dada pelo Ato TST.GP nº 393, de 23/8/2016](#)).

Art. 8º. ([Revogado pelo art. 2º Ato TST.GP nº 393, de 23/8/2016](#)).

Art. 9º A Ouvidoria será composta por uma equipe multidisciplinar de servidores, tendo em vista a diversidade dos temas abordados nas demandas.

Art. 10. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, ou por meio de:

I - carta endereçada à Ouvidoria do TST, SAFS QD 08, lote 1, Bloco A, 3º Andar, Trecho I - Sala 336, Brasília-DF – CEP 70.070-600;

II - ligação telefônica gratuita para o número 0800-644-3444 (Disque-Ouvidoria);

III - formulário eletrônico, disponibilizado via internet, no portal do TST, no endereço: www.tst.jus.br/ouvidoria.

Parágrafo único. Os dados pessoais dos cidadãos-usuários serão necessários para assegurar o encaminhamento das respostas, resguardado o absoluto sigilo por parte da Ouvidoria.

Art. 11. As manifestações de cunho difamatório ou calunioso, contra autoridades e servidores do TST, serão encaminhadas ao Ministro Ouvidor, para a adoção das medidas cabíveis.

Parágrafo único. Na hipótese do caput deste artigo, não será dado tratamento sigiloso às manifestações e aos dados pessoais do cidadão-usuário, e, em se tratando de advogado, o expediente será encaminhado à Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 12. A visão, os valores e as competências da Ouvidoria do TST e das unidades a ela vinculadas, os respectivos procedimentos internos e as atribuições do Ouvidor Auxiliar estão definidos no Regulamento Geral da Ouvidoria, anexo a este Ato.

Paragrafo único. O Regulamento Geral da Ouvidoria poderá ser alterado

por ato do Ministro Ouvidor.

Art. 13. A Assessoria de Gestão Estratégica, vinculada à Secretaria-Geral da Presidência, terá o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar as alterações apresentadas neste Ato ao Regulamento Geral da Secretaria do Tribunal e ao Manual de Organização desta Corte.

Art. 14. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação e revoga a Resolução Administrativa nº 1490/2011.

Ministro IVES GANDRA DA SILVA MARTINS FILHO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ANEXOS

ANEXO DO ATO SEGP.GP Nº 432/2015

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

SEÇÃO I **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Regulamento estabelece a visão, os valores e as competências da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho - TST e das unidades a ela vinculadas, os respectivos procedimentos internos e as atribuições do Ouvidor Auxiliar.

Art. 2º A Ouvidoria do TST tem como visão ser a unidade institucional participativa e proativa de comunicação entre o Tribunal e o cidadão-usuário.

Art. 3º A Ouvidoria do TST pauta-se, dentre outros, pelos seguintes valores:

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

SEÇÃO II **DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA**

Art. 4º À Ouvidoria do TST compete:

I - receber reclamações, solicitações, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes à atuação das unidades do Tribunal, cadastrando-os no Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV);

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

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

IV - fornecer andamento processual aos usuários;

V - fornecer informações de natureza administrativa e institucional aos usuários;

VI - receber e acompanhar os pedidos de informações relativos à Lei nº 12.527, de 18 de dezembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos, conforme normativo interno do TST;

VII - elaborar e implementar projetos de excelência voltados ao atendimento ao público;

VIII - desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;

IX - promover o intercâmbio de experiências entre as Ouvidorias da Justiça do Trabalho e as entidades congêneres;

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

XI - apresentar aos gestores das unidades administrativas os resultados do relatório trimestral, bem como as proposições de melhorias visando ao aprimoramento dos serviços prestados;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

XII - encaminhar ao Presidente do Tribunal, na condição de Ministro Ouvidor, relatório trimestral das ocorrências recebidas, organizado por unidade administrativa do TST;

XIII - encaminhar ao Presidente do Tribunal, na condição de Ministro Ouvidor, relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Art. 5º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - manifestações anônimas;

II - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou críticas que não sejam referentes a procedimentos destinados ao atendimento ao cidadão no âmbito do TST;

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

IV - manifestações que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;

V - denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos do arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal;

VI - reclamações, críticas ou denúncias que envolvem Ministro do Tribunal.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II, III e IV, a manifestação será devolvida ao remetente com orientação sobre o adequado procedimento a seguir;

§ 2º Nas hipóteses descritas nos incisos I e V, a manifestação será arquivada;

§ 3º Nas hipóteses do inciso VI, a manifestação será encaminhada ao Ministro Ouvidor.

§ 4º As demandas repetidas ou com conteúdo ininteligível serão arquivadas.

Art. 6º Os gestores das unidades administrativas do TST, definidos para esse fim, no art. 11 deste Ato, terão prazo de 15 (quinze) dias para responder as consultas encaminhadas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O Ouvidor Auxiliar comunicará o cumprimento do prazo estipulado ao Ministro Ouvidor.

SEÇÃO III

DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR AUXILIAR E DAS UNIDADES DA OUVIDORIA

Art. 7º São atribuições do Ouvidor Auxiliar:

I - coordenar as atividades administrativas da Ouvidoria;

II - assistir o Ministro Ouvidor nos assuntos relacionados a sua área de atuação;

III - submeter ao Ministro Ouvidor os relatórios estatísticos da Ouvidoria;

IV - propor ao Ministro Ouvidor alterações neste regulamento;

V - elaborar a política de comunicação dos serviços da Ouvidoria, conforme orientações do Ministro Ouvidor.

VI - interagir com as demais unidades do TST com vistas à uniformização das informações disponibilizadas ao público;

VII - receber, distribuir, informar e despachar processos;

VIII - aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria;

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

X - avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o superior hierárquico na definição de diretrizes;

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

XII - promover o desenvolvimento dos servidores lotados na Ouvidoria;

XIII - controlar a frequência dos servidores;

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

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

XVI - desempenhar outras atribuições decorrentes do exercício da função ou que lhe sejam designadas pela autoridade superior.

Art. 8º São atribuições da Central de Gestão da Informação:

I - promover a manutenção evolutiva do Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV);

II - promover assessoramento técnico-especializado ao Ouvidor Auxiliar nos assuntos atinentes a sua área de competência;

III - promover a manutenção e melhorias na página da Ouvidoria no Portal do TST;

IV - identificar, classificar e analisar as informações para facilitar o uso e a compreensão dos dados obtidos;

V - controlar e armazenar as informações de forma adequada e difundi-las entre os servidores e colaboradores da Ouvidoria;

VI - elaborar e gerenciar meios de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;

VII - produzir dados estatísticos para subsidiar a elaboração de Relatórios;

VIII - promover e adaptar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no Portal do Tribunal;

IX - elaborar Relatório Qualitativo Trimestral de ocorrências recebidas por unidade administrativa do Tribunal;

X - elaborar Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TST.

Art. 9º São atribuições da Central de Atendimento Especializado:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - receber e examinar requerimentos de acesso à informação;

III - acompanhar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Tribunal;

IV - controlar o prazo de resposta das unidades administrativas e realizar o repasse das informações recebidas aos usuários;

V - classificar, por assunto e unidade administrativa do Tribunal, os relatos recebidos;

VI - receber, distribuir, informar e despachar processos que tratem de assunto de sua competência;

VII - atualizar os scripts de resposta aos usuários;

VIII - analisar os relatos e responder às demandas recebidas em atendimento presencial, por via postal ou eletrônica;

IX - registrar, no sistema e-Ouv, todos os relatos recebidos em atendimento presencial, por via postal, eletrônica ou atendimento telefônico;

X - revisar mensalmente as classificações das ocorrências do sistema e-OUV;

XI - realizar e gerenciar o encaminhamento das demandas recebidas, relativas a pedidos de preferência, aos Chefes de Gabinete de Ministros por meio do correio eletrônico da Ouvidoria;

XII - propor medidas para aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;

XIII - avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o superior hierárquico na definição de diretrizes.

Art. 10. São atribuições da Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão:

I - Unidade de Atendimento Telefônico Geral:

a) prestar atendimento às ligações recebidas pelo telefone geral do TST, oriundas do público externo;

b) prestar atendimento às ligações recebidas do público interno, pelo ramal próprio;

c) prestar atendimento às ligações recebidas para confirmação de eventos do Tribunal;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

d) fornecer informações relativas aos ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

II - Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria:

- a) prestar atendimento às ligações do Disque-Ouvidoria (0800-644-3444), oriundas do público externo ou interno;
- b) registrar, no sistema e-OUV, todos os relatos recebidos em atendimento telefônico;
- c) classificar, por assunto e unidade administrativa do TST, os relatos recebidos pela Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão;
- d) prestar, de imediato, informações gerais de natureza administrativa e institucional aos usuários ou encaminhar as demandas à Central de Atendimento Especializado para análise;
- e) fornecer andamento processual aos jurisdicionados, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

SEÇÃO IV
DO REGISTRO, CLASSIFICAÇÃO E TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 11. As manifestações recebidas do público interno e externo serão solucionadas pela Ouvidoria ou encaminhadas aos seguintes gestores das unidades envolvidas, para as providências cabíveis:

- I - ao Secretário-Geral da Presidência, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços;
- II - ao Secretário-Geral Judiciário, quando os relatos forem relacionados às unidades judiciárias e respectivos serviços;
- III - ao Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal, quando os relatos forem relacionados às unidades administrativas e respectivos serviços;
- IV - ao Secretário da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho;
- V - aos Chefes de Gabinete, quando os relatos forem relacionados aos respectivos Gabinetes de Ministro;
- VI - ao Secretário-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços;
- VII - ao Subsecretário Administrativo-Acadêmico da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho – ENAMAT, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços.

Art. 12. As demandas afetas à Ouvidoria, entregues ou recebidas em outra unidade administrativa do Tribunal, deverão ser a ela encaminhadas, com indicação, sempre que possível, da providência a ser adotada para o respectivo atendimento.

Art. 13. Os gestores das unidades administrativas são responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas à Ouvidoria.

Art. 14. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão cadastradas no Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV), e classificadas de acordo com o assunto abordado e a unidade envolvida, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respectivas respostas.

§ 1º Nos registros das demandas deverão constar todos os dados informados pelo cidadão-usuário.

§ 2º As demandas relativas a informações a serem prestadas por outra unidade administrativa serão encaminhadas à unidade competente e acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 3º O cidadão-usuário deverá receber o número de registro para o acompanhamento de sua demanda, e será informado sobre o prazo de atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

§ 4º Nos casos em que a informação demandada constar do Portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 15. Nas demandas dirigidas à Ouvidoria é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado.

Art. 16. O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

Art. 17. As demandas sem endereço do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

SEÇÃO V
DO ACESSO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Art. 18. As demandas e documentos recebidos e expedidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

Parágrafo único. A Ouvidoria manterá os originais recebidos na forma física pelo prazo de 5 (cinco) anos, após o que serão eliminados, salvo os originais classificados como permanentes, conforme Plano de Classificação do TST.

Art. 19. Os registros constantes do sistema e-OUV serão objeto de guarda permanente, sendo disponibilizados aos usuários mediante solicitação à Ouvidoria, resguardado o sigilo previsto.

SEÇÃO VI
DO SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS (e-OUV)

Art. 20. O acesso ao sistema e-OUV será permitido aos servidores da unidade e aos técnicos expressamente autorizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN, a fim de que seja assegurado o sigilo dos dados pessoais do cidadão-usuário, nos termos deste Regulamento.

SEÇÃO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. As atividades da Ouvidoria, bem como as informações relativas aos resultados alcançados por meio da Pesquisa Anual de Satisfação, serão divulgadas na página da Ouvidoria no Portal do TST.

Art. 22. Todo o material impresso, tais como cartilhas, folders e cartazes, produzidos com o escopo de divulgar a atuação do Tribunal Superior do Trabalho, deverá conter informações sobre os números de telefone da Ouvidoria, bem assim seu endereço no Portal do TST.