



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

ATO CONJUNTO TST.GP.OUV. Nº 529, 29 DE NOVEMBRO DE 2018

Regulamenta os procedimentos a serem adotados em face de manifestações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO E O MINISTRO OUVIDOR, no uso de suas atribuições legais e regimentais e ad referendum do Órgão Especial,

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

considerando o disposto na [Resolução nº 215 do Conselho Nacional de Justiça, de 16 de dezembro de 2015](#), que, no âmbito do Poder Judiciário, trata do acesso à informação e da aplicação da [Lei nº 12.527/2011](#);

considerando o disposto na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que trata da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; 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 n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011](#)),

RESOLVEM:

Art. 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, na forma do Anexo.

Art. 2º. A missão, os valores e as competências da Ouvidoria do TST, e das unidades a ela vinculadas, bem como os respectivos procedimentos internos e as atribuições do Ministro Ouvidor, do Ministro Ouvidor Substituto e 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. 3º. A Assessoria de Gestão Estratégica, vinculada à Secretaria-Geral da Presidência, adequará as alterações apresentadas neste Ato ao Regulamento Geral da Secretaria do Tribunal e ao Manual de Organização desta Corte.

Art. 4º. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação e revoga o [Ato SEGP.GP nº 432, de 4 de agosto de 2015](#), o [Ato nº 393/TST.GP, de 23 de agosto de 2016](#), e demais disposições em contrário.

MINISTRO JOÃO BATISTA BRITO PEREIRA
Presidente do Tribunal Superior do Trabalho

MINISTRO CLÁUDIO MASCARENHAS BRANDÃO
Ouvidor



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

**ANEXO DO ATO CONJUNTO TST.GP.OUV. Nº 529, DE 29 DE
NOVEMBRO DE 2018.**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA
DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**

SEÇÃO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Ficam regulamentadas as atividades e a estrutura da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, doravante denominada Ouvidoria.

Art. 2º. A Ouvidoria 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 dos serviços prestados pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Art. 3º. A Ouvidoria pauta-se, entre outros, pelos seguintes valores:

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

SEÇÃO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 4º. A Ouvidoria será exercida por Ministro do Tribunal Superior do Trabalho, nos termos do art. 86, *caput* e parágrafo único, do Regimento Interno do TST, e terá a seguinte composição:

I – Ministro Ouvidor;

II – Ministro Ouvidor Substituto;

III – Ouvidor Auxiliar;

IV – Central de Gestão da Informação;

V – Central de Atendimento Especializado;

VI – 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. 5º. Ao Ministro Ouvidor caberá a direção e a supervisão dos trabalhos da Ouvidoria.

Art. 6º. Cabe ao Ministro Ouvidor indicar um servidor para atuar como Ouvidor Auxiliar, a quem competirá a coordenação administrativa da unidade, segundo as orientações daquele.

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

SEÇÃO III

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 7º. À Ouvidoria compete:

I - receber reclamações, solicitações de providências, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de simplificação concernentes à atuação das unidades do Tribunal, cadastrando-os em Sistema específico; ✓

os,

II - encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes e diligenciar para que prestem as informações e os esclarecimentos pertinentes, no prazo previsto no art. 17, §1º, deste Regulamento, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente;

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

IV – propor aperfeiçoamento na prestação dos serviços, com base nos dados coletados nas manifestações;

V - fornecer andamento processual aos usuários;

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

VII - 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;

VIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

IX - elaborar e implementar projetos voltados à melhoria do atendimento ao público;

X - avaliar, por meio de Pesquisa de Satisfação anual, o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo TST, cujo resultado será publicado em seu sítio;

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

XII - encaminhar ao Ministro Presidente e aos demais Ministros do TST relatório trimestral das ocorrências recebidas, organizado por unidade administrativa do Tribunal, apresentando, quando for o caso, proposições de melhorias visando ao aprimoramento dos serviços prestados;

XIII - encaminhar ao Ministro Presidente e aos demais Ministros do TST relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

SEÇÃO IV

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 8º. São atribuições do Ministro Ouvidor: 

I - coordenar as atividades administrativas da Ouvidoria;

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

III - deliberar sobre o recebimento de denúncias ou comunicações de irregularidades de origem anônima, na forma do § 7º do art. 20;

IV - delegar ao Ouvidor Auxiliar as atribuições que julgar necessárias ao bom andamento dos trabalhos.

Parágrafo único. As atribuições do Ministro Ouvidor serão exercidas pelo Ministro Ouvidor Substituto nas hipóteses de impedimentos, afastamentos e ausências eventuais e na vacância do cargo.

Art. 9º. São atribuições do Ouvidor Auxiliar:

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

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

III - propor ao Ministro Ouvidor alterações neste regulamento;

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

V - interagir com as demais unidades do TST, com vistas ao tratamento das informações disponibilizadas ao público;

VI - receber, distribuir, informar e despachar processos;

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

VIII - avaliar os resultados das atividades realizadas, a fim de subsidiar o Ministro Ouvidor na definição de diretrizes;

IX - promover estudos e medidas que conduzam à constante melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, apurando-se sua eficácia;

X - promover ações para o desenvolvimento dos servidores lotados na Ouvidoria;

XI - controlar a frequência dos servidores;

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

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

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

XV – elaborar relatório trimestral das ocorrências recebidas, organizado por unidade administrativa do Tribunal, assim como o relatório anual das atividades da Ouvidoria, os quais deverão ser encaminhados ao Ministro Ouvidor.

Art. 10. São atribuições da Central de Gestão da Informação:

I - promover a manutenção evolutiva do Sistema específico de Ouvidoria em uso;

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 difundir-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 – controlar os procedimentos relacionados ao bom funcionamento do 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;

XI – promover e acompanhar a Pesquisa de Satisfação Anual.

Art. 11. 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 - controlar o prazo de resposta das unidades administrativas e realizar o repasse das informações recebidas aos usuários;

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

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

VI - atualizar os *scripts* de resposta aos usuários;

VII - analisar os relatos e responder às demandas recebidas por meio de atendimento presencial, postal ou eletrônico;

VIII - registrar, em Sistema próprio, todos os relatos recebidos por meio de atendimento presencial, postal, eletrônico ou telefônico;

IX - revisar mensalmente as classificações das ocorrências do sistema;

X - 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;

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

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

a

Art. 12. 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) fornecer informações relativas aos ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

es

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 próprio, 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 exame;

✓

e) fornecer andamento processual aos jurisdicionados, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

OS

SEÇÃO V

DO ACESSO AOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Art. 13. A Ouvidoria pode ser demandada por qualquer cidadão, por magistrados e por servidores e, em particular, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Art. 14. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 10h às 18h, ou por meio de:

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

II - ligação telefônica gratuita para o número 0800-644-3444 (DisqueOuvidoria), de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h;

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

Parágrafo único. Nas demandas dirigidas à Ouvidoria é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado, ressalvado o caso previsto no § 7º do art. 20 deste Ato.

SEÇÃO VI

DOS CONCEITOS E PRAZOS

Art. 15. Para efeitos deste Ato, considera-se:

I – Atendimento: conjunto de ações referentes à recepção, exame, classificação, resposta e arquivamento das manifestações;

II – Manifestação: demanda dirigida pelo cidadão à Ouvidoria, podendo ser atendida diretamente por ela ou por outra unidade, a pedido da Ouvidoria, quando se tratar de assunto afeto a sua área de atribuição.

Art. 16. A Ouvidoria deverá atender os seguintes tipos de manifestações:

I – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;

de

II – Elogio: demonstração de agradecimento, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

III – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal;

IV – Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito, cuja solução dependa da atuação do órgão ou de unidade administrativa;

V – Reclamação: demonstração de insatisfação ou crítica relativa a serviço prestado pelo Tribunal;

VI – Solicitação de Simplificação: sugestão para simplificação ou desburocratização de serviços prestados pelo Tribunal.

§ 1º A Ouvidoria, quando julgar necessário, poderá solicitar parecer da assessoria jurídica acerca da natureza pública ou pessoal de determinada informação e da obrigatoriedade de disponibilizá-la ao manifestante.

§ 2º A resposta conclusiva da manifestação prestada pela Ouvidoria conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 17. A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável por mais trinta dias, mediante justificativa expressa.

§ 1º As unidades demandadas para respostas às manifestações deverão responder à Ouvidoria no prazo de até vinte dias, contado do recebimento pela unidade, prorrogável por vinte dias mediante justificativa expressa.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro dos prazos estabelecidos neste artigo, a Ouvidoria oferecerá mensalmente, resposta intermediária, informando o interessado acerca do exame prévio e dos encaminhamentos realizados com vistas ao atendimento de sua manifestação.

§ 3º Os prazos presentes neste artigo ficarão suspensos durante o recesso forense, período de 20 de dezembro a 6 de janeiro.

§ 4º Quando as informações prestadas forem insuficientes para exame, será solicitada a complementação da informação ao manifestante, que terá o prazo de trinta dias, contados do seu recebimento, para atendê-la.

§ 5º A solicitação de complementação da informação suspenderá o prazo para apresentação da resposta conclusiva, previsto no *caput*.

§ 6º A falta de complementação de informações pelo manifestante no prazo estabelecido no § 4º acarretará o arquivamento do pedido, sem a produção de resposta conclusiva.

Art.18. Para os pedidos de informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, não sendo possível o seu imediato atendimento, observar-se-á o prazo de vinte dias para resposta ao cidadão, prorrogável por mais dez dias, mediante justificativa.

Parágrafo único. Para os efeitos deste artigo, atendido o lapso de quarenta e oito horas para encaminhamento das demandas às unidades competentes,

estas oferecerão resposta no prazo máximo de quinze dias, prorrogáveis por mais cinco dias, mediante justificativa.

SEÇÃO VII

DO REGISTRO, CLASSIFICAÇÃO E TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

Art. 19. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão cadastradas em Sistema específico 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.

Art. 20. As manifestações simples deverão ser recebidas, examinadas, respondidas e arquivadas diretamente pela Ouvidoria, por meio da Central de Atendimento Especializado (CAE) ou da Central de Atendimento Telefônico (CAT).

§ 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 serão acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 3º O cidadão-usuário deverá receber o número de registro para o acompanhamento de sua demanda.

§ 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.

§ 5º Os elogios serão encaminhados à unidade respectiva, para conhecimento dos interessados, e posteriormente à CIF, para registro nos assentamentos funcionais, quando couber.

§ 6º As sugestões serão encaminhadas às unidades administrativas para conhecimento e manifestação.

§ 7º As denúncias ou comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão recebidas e encaminhadas para exame e providências, desde que existentes elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade para apuração dos fatos, após deliberação do Ministro Ouvidor, cabendo à Ouvidoria comunicar ao denunciante o procedimento adotado.

Art. 21. Nas demandas dirigidas à Ouvidoria, salvo a hipótese prevista no § 7º do art. 20, é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado.

Art. 22. A Ouvidoria e as unidades do Tribunal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante, sob pena

de aplicação de penalidades legais pelo uso indevido das informações, nos termos dos arts. 31 e 32 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 23. O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

Art. 24. As demandas sem endereço do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

Art. 25. Não serão examinadas pela Ouvidoria:

I - manifestações anônimas, ressalvada a hipótese prevista no § 7º do art. 20;

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 envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;

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

V - reclamações, críticas ou denúncias que envolvam Ministro do Tribunal.

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

§ 2º Nas hipóteses descritas nos incs. I e IV, a manifestação será arquivada, com comunicação ao Ministério Público, nos termos do inc. IV.

§ 3º Nas hipóteses do inc. V, a manifestação será encaminhada ao Ministro Ouvidor.

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

Art. 26. 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. 27. 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, quando os relatos forem relacionados às unidades administrativas e aos respectivos serviços;

V - aos Chefes de Gabinete, quando os relatos forem relacionados aos respectivos Gabinetes de Ministro;

VI - 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. 28. Os gestores das unidades administrativas observarão os prazos estabelecidos nos arts. 17 e 18 deste Ato para responder às consultas encaminhadas pela Ouvidoria.

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

Art. 29. 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. 30. Os gestores das unidades administrativas são responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas à Ouvidoria.

SEÇÃO VIII

DO TRATAMENTO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS

Art. 31. 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 cinco anos, após o que serão eliminados, exceto os originais classificados como permanentes, conforme Plano de Classificação de Documentos do TST.

Art. 32. Os registros constantes do Sistema específico de Ouvidoria serão objeto de guarda permanente, sendo disponibilizados aos usuários mediante solicitação à Ouvidoria, resguardado o sigilo previsto.

SEÇÃO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. 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. 34. Todo o material impresso, tais como cartilhas, folders e cartazes, produzidos com o escopo de divulgar a atuação do Tribunal Superior do Trabalho, poderá conter informações sobre os números de telefone da Ouvidoria, bem assim seu endereço no Portal do TST.

Art. 35. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ministro Ouvidor.


MINISTRO JOÃO BATISTA BRITO PEREIRA
Presidente do Tribunal Superior do Trabalho

MINISTRO CLÁUDIO MASCARENHAS BRANDÃO
Ouvidor