



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA**

**ATO Nº 567/TST.GP, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011**

Constitui Grupo de Trabalho para a elaboração da "Carta de Serviços ao Cidadão" do Tribunal Superior do Trabalho.

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO - TST,**  
no uso de suas atribuições legais e regulamentares,

Considerando que promover a eficiência operacional, o alinhamento e a integração das unidades são objetivos estratégicos do Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando a necessidade, sempre presente, de se oferecer à sociedade serviços judiciais e administrativos com a máxima qualidade;

Considerando que para atingir a tal desiderato torna-se necessário facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo TST e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;

**RESOLVE:**

Art. 1º Instituir Grupo de Trabalho com o objetivo de realizar estudos e propor medidas destinadas à implementação da "Carta de Serviços ao Cidadão" do Tribunal Superior do Trabalho - TST.

Art. 2º O Grupo de Trabalho, sob a supervisão do Secretário-Geral da Presidência, terá a seguinte composição:

I - Cláudia Direito Passos Pontes, Chefe da Ouvidoria do TST, que a coordenará;

II - Marcelo de Araújo Maciel, Chefe de Gabinete da Diretoria Geral da Secretaria do Tribunal;

III - Fabiano Vila Nova Targino, Chefe de Gabinete do Ministro Augusto César de Carvalho;

IV - Cristiane Delgado de Carvalho Silva, Secretária da Sexta Turma;

V - Welington Samuel da Silva Monteiro, Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários; e

VI - Marcos Viana Túlio, Supervisor da Seção de Marketing e



**Biblioteca Digital**  
Tribunal Superior do Trabalho

**Fonte:** Boletim Interno do TST, n. 37, 16 set. 2011, p. 7-8.

Divulgação da Secretaria de Comunicação Social;

Art. 3º A "Carta de Serviços ao Cidadão" visa a informar o cidadão dos serviços prestados pelo TST e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A "Carta de Serviços" deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados ao público externo, em especial as relacionadas com:

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

§ 2ª A "Carta de Serviços" deverá conter, além das informações descritas no parágrafo anterior, detalhamento dos padrões de qualidade do atendimento, observados os seguintes aspectos:

- a) prioridade;
- b) tempo de espera;
- c) prazos para realização;
- d) mecanismos de comunicação com os usuários;
- e) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- f) informações acerca das etapas esperadas para a realização dos serviços;
- g) mecanismos de consulta, se aplicáveis, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização/execução do serviço solicitado;
- h) tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- i) requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento do Tribunal;
- j) condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;
- k) procedimentos alternativos para atendimento no surgimento de eventualidades e imprevistos (indisponibilidade do sistema informatizado, ausência de pessoal, etc.); e
- l) outras informações consideradas pertinentes, de interesse dos usuários.

Art. 4º Para desenvolvimento dos trabalhos, a Comissão poderá solicitar informações e apoio às unidades deste Tribunal.

Art. 5º O Grupo de Trabalho terá o prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Ato, para a conclusão dos trabalhos.

Art. 6º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

**Ministro JOÃO ORESTE DALAZEN**



**Fonte:** Boletim Interno do TST, n. 37, 16 set. 2011, p. 7-8.