

**REVOGADO**



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA**

**RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 1490, DE 6 DE DEZEMBRO DE 2011 (\*)**

Regulamenta as atividades da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.

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

**CONSIDERANDO** que fortalecer a imagem do Tribunal perante a sociedade é um dos objetivos a serem perseguidos pelo Tribunal Superior do Trabalho, a teor do Plano Estratégico 2010-2014;

**CONSIDERANDO** a necessidade de ampliar e facilitar o acesso do cidadão às informações, serviços e instalações, com vistas a elevar o nível de satisfação social;

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualização e revisão de rotinas para aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria do TST;

**RESOLVE:**

Art. 1º Esta Resolução regulamenta as atividades da Ouvidoria do TST, determina sua missão, estrutura, competência e funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria do TST, unidade vinculada à Presidência, tem por missão assegurar um canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre o cidadão, os servidores e a administração do Tribunal, visando a orientar, transmitir informações e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade, bem como promover a interlocução com as Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos da Justiça do Trabalho.

Art. 3º Ao Ministro Presidente caberá a direção e a supervisão dos trabalhos da Ouvidoria, na condição de Ministro Ouvidor.

Art. 4º A Ouvidoria do TST observará a seguinte estrutura organizacional:

- I – Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGO);
- II – Central de Gestão da Informação (CGI);
- III – Central de Atendimento Especializado (CAE);



Biblioteca Digital  
Tribunal Superior do Trabalho

**Fonte:** Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, DF, n. 920, 15 fev. 2012. Caderno Jurídico do Tribunal Superior do Trabalho, p. 15-18. Republicação.

**REVOGADO**

IV – Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão (CAT), subdividida em:

- a) “Unidade de Atendimento Telefônico Geral” (UAG);
- b) “Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria” (UAT) ou “Disque-Ouvidoria”.

§ 1º A Coordenação-Geral da Ouvidoria será exercida por servidor designado pelo Ministro Ouvidor.

§ 2º O Quadro funcional da Ouvidoria contará com número mínimo de servidores, definido em razão da quantidade de atendimentos realizados.

Art. 5º Incumbe à Ouvidoria do TST:

I – receber e cadastrar, em Sistema Informatizado, sugestões, reclamações, denúncias, elogios e solicitações sobre as atividades judiciais e administrativas do Tribunal Superior do Trabalho;

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

III – informar ao interessado, com rapidez, clareza e objetividade, as providências adotadas, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IV – encaminhar ao Ministro Presidente, na condição de Ministro Ouvidor, relatório anual sobre as atividades desenvolvidas;

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

VI – fornecer andamento processual;

VII – fornecer informações de natureza administrativa e institucional aos usuários;

VIII – implementar projetos de excelência no atendimento ao público;

IX – desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários para com os serviços prestados pelo Tribunal;

X – apresentar ações propositivas, estudos e medidas de aprimoramento e reformulação dos serviços prestados aos cidadãos, com base em demandas que apontem reclamações ou sugestões reiteradas;

XI – promover a interlocução e a integração das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho visando a implementar uma rede nacional que viabilize a troca das informações necessárias ao atendimento das demandas sobre os serviços prestados pela Justiça do Trabalho.

Art. 6º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I – solicitações, reclamações, denúncias e sugestões referentes a órgãos estranhos ao TST;

II – consultas sobre direitos trabalhistas;

III – demandas para as quais exista medida judicial ou administrativa específica ou que exijam providência ou manifestação da competência de órgãos judicantes;

IV – reclamações sobre atos ou decisões de natureza jurisdicional;

V – reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

§ 1º Nas hipóteses descritas nos incisos I, II, III e IV, a Ouvidoria informará ao remetente a impossibilidade de atendimento, com a devida

**REVOGADO**

justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento. Na hipótese do inciso V, a manifestação será arquivada.

§ 2º As manifestações relativas a Tribunais Regionais do Trabalho serão remetidas às suas respectivas Ouvidorias, com ciência ao interessado.

Art. 7º As Unidades Administrativas do TST terão o prazo de 15 dias para responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

Parágrafo único. O Coordenador-Geral da Ouvidoria comunicará ao Ministro Ouvidor o descumprimento do prazo estipulado.

Art. 8º O acesso à Ouvidoria do TST poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário das 9h às 18h, ou mediante:

I – carta endereçada à Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, SAFS – Quadra 8 – Lote I – 5º andar, Brasília – DF, CEP: 70070-600;

II – ligação telefônica gratuita para o número 0800-6443444 (Disque-Ouvidoria);

III – formulário eletrônico próprio, disponível no sítio [www.tst.jus.br](http://www.tst.jus.br), “Ouvidoria”.

Parágrafo único. Os dados pessoais dos manifestantes serão necessários para assegurar o encaminhamento das respostas, comprometendo-se a Ouvidoria com o absoluto sigilo.

Art. 9º As manifestações de cunho difamatório ou calunioso contra autoridades e servidores serão encaminhadas ao Ministro Ouvidor, para adoção das medidas cabíveis.

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

Art. 10. A visão, valores, competência das unidades vinculadas, bem como os procedimentos internos estão definidos no manual de atividades da Ouvidoria, anexo a esta Resolução.

Parágrafo único. O manual de atividades da Ouvidoria poderá ser alterado por ato do Ministro Ouvidor.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogado o ATO.TST.GP.Nº 327/2008 e a Resolução Administrativa nº 1297/2008.

Brasília, 6 de dezembro de 2011.

**Ministro JOÃO ORESTE DALAZEN**  
**Presidente do Tribunal Superior do Trabalho**

(\*) Republicada em razão de erro material no Anexo.

**REVOGADO**

## ANEXO

### MANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TST

#### CAPÍTULO I

##### TÍTULO I – DA VISÃO

1. A Ouvidoria do TST tem como visão de futuro ser referência em atividade de Ouvidoria Pública no País.

##### TÍTULO II – DOS VALORES

2. A Ouvidoria do TST pauta-se pelos seguintes valores:
- a) ética;
  - b) qualidade;
  - c) transparência;
  - d) eficiência;
  - e) cooperação;
  - f) imparcialidade.

#### CAPÍTULO II

##### DAS ATRIBUIÇÕES

3. Incumbe à Coordenação-Geral (CGO):
- a) homologar a frequência e as férias dos servidores da Unidade;
  - b) avaliar o desempenho individual dos servidores;
  - c) estabelecer metas individuais de capacitação;
  - d) elaborar instruções de trabalho;
  - e) assinar documentos afetos à Unidade;
  - f) aprovar e encaminhar ao Ministro Presidente, na condição de Ministro Ouvidor, Relatório Anual de atividades da Ouvidoria do TST;
  - g) aprovar e encaminhar ao Ministro Presidente, na condição de Ministro Ouvidor, Relatório Trimestral das ocorrências recebidas, subdividido por Unidade Administrativa do Tribunal;
  - h) coordenar as atividades desenvolvidas na Unidade;
  - i) receber, distribuir, informar e despachar processos administrativos;
  - j) desenvolver meios de divulgação das atividades de Ouvidoria;
  - k) promover o aprimoramento das atividades desenvolvidas na Unidade;
  - l) desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários;
  - m) elaborar e gerenciar projetos na área de competência da Ouvidoria;
  - n) sugerir, com base em manifestações recebidas, ações que visem à

**REVOGADO**

melhoria e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição;  
o) promover a interação e a troca de experiências da Ouvidoria do TST com as Unidades Administrativas do Tribunal e as "Ouvidorias Públicas";  
p) participar de reuniões, comitês e encontros de Ouvidorias.

4. Incumbe à Central de Gestão da Informação (CGI):

a) promover a manutenção evolutiva do Sistema Informatizado de Ouvidoria (SISOUV);  
b) promover a manutenção da página da Ouvidoria no Portal do TST;  
c) identificar e classificar as informações para facilitar o uso e a compreensão dos dados obtidos;  
d) armazenar as informações de forma adequada e difundi-las entre os integrantes da Ouvidoria;  
e) elaborar e gerenciar meios de divulgação dos seus serviços;  
f) produzir dados estatísticos para subsidiar a elaboração de Relatórios;  
g) atualizar os scripts de resposta aos usuários;  
h) revisar mensalmente as classificações das ocorrências do SISOUV;  
i) controlar o material de expediente da Unidade;  
j) elaborar Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TST;  
k) elaborar Relatório Trimestral de ocorrências recebidas por Unidade Administrativa do Tribunal.

5. Incumbe à "Central de Atendimento Especializado" (CAE):

a) registrar, no SISOUV, todos os relatos recebidos em atendimento presencial, por via postal ou eletrônica;  
b) classificar, por assunto e Unidade Administrativa do TST, os relatos recebidos pela Central de Atendimento Especializado;  
c) analisar os relatos e responder às demandas recebidas em atendimento presencial e por via postal ou eletrônica;  
d) prestar atendimento de segundo nível aos demandantes da Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão;  
e) digitalizar expedientes para encaminhamento às Unidades Administrativas e Chefes de Gabinete;  
f) realizar e gerenciar o encaminhamento das demandas aos Chefes de Gabinetes por meio do correio eletrônico da Ouvidoria;  
g) controlar o prazo de resposta das Unidades Administrativas e realizar o repasse das informações solicitadas às Unidades aos usuários.

6. Incumbe à Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria (UAT):

a) prestar atendimento das ligações do Disque-Ouvidoria (0800-6443444), oriundas dos públicos externo e interno;  
b) registrar, no SISOUV, todos os relatos recebidos em atendimento telefônico;  
c) classificar, por assunto e Unidade Administrativa do TST, os relatos recebidos pela Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria.  
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.

7. Incumbe à Unidade de Atendimento Telefônico Geral (UAT):

**REVOGADO**

- a) prestar atendimento das ligações recebidas pelo telefone geral do TST, oriundas do público externo;
- b) prestar atendimento das ligações recebidas do público interno, pelo ramal próprio;
- c) prestar atendimento das ligações recebidas para confirmação de eventos do Tribunal;
- d) fornecer informações relativas aos ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO ATENDIMENTO**

8. O atendimento presencial será prestado de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, na sala da Ouvidoria do TST, localizada no 5º Andar do Bloco "B" do TST.

8.1. O atendimento presencial deverá ser prestado em sala reservada, em cumprimento ao dever de sigilo estabelecido no parágrafo único do art. 9º desta Resolução.

9. A manifestação recebida em atendimento presencial, contendo as mesmas informações do Sistema Informatizado de Ouvidoria — SISOUV, será reduzida a termo.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO REGISTRO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS**

10. As manifestações recebidas em atendimento pessoal, por via eletrônica, postal e telefônica serão cadastradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria — SISOUV em ordem cronológica.

10.1. O registro das manifestações recebidas pessoalmente e por via telefônica deverá conter as seguintes informações: nome, CPF e meio de contato do manifestante; descrição do assunto tratado na manifestação e a síntese da resposta da Ouvidoria.

10.2. O registro das manifestações recebidas por via postal deverá conter as seguintes informações: nome e endereço do remetente e breve descrição do assunto tratado na correspondência.

10.3. O formulário eletrônico de atendimento deverá conter os seguintes campos de preenchimento obrigatório: nome, CPF, meio de contato do manifestante, tipo de assunto e descrição da manifestação.

11. O manifestante receberá um número de registro para acompanhamento de sua manifestação.

**REVOGADO**

12. As manifestações serão classificadas por tema e por unidade do TST envolvida, conforme tabela do SISOUV e de acordo com as seguintes fases:

- a) Pendentes - quando as respostas estiverem em elaboração;
- b) Solucionadas - quando o atendimento for finalizado;
- c) Não solucionadas - quando aguardarem finalização;
- d) Aguardando providência - quando demandarem encaminhamento, pesquisa ou contato telefônico com a unidade envolvida;
- e) Aguardando resposta - quando encaminhadas às unidades envolvidas.

12.1. Os servidores da unidade deverão registrar o andamento das manifestações em campos específicos do SISOUV.

## **CAPÍTULO VI**

### **DO ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

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

- a) ao Secretário-Geral da Presidência, quando os relatos forem relacionados às Assessorias e Secretarias subordinadas à Presidência do TST;
- b) ao Secretário-Geral Judiciário, quando os relatos forem relacionados às unidades judiciárias e seus serviços;
- c) ao Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal, quando os relatos forem relacionados às Unidades Administrativas e seus serviços;
- d) ao Secretário da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho;
- e) aos Chefes de Gabinete, quando os relatos forem relacionados aos Gabinetes de Ministros;
- f) ao Secretário-Geral do CSJT;
- g) ao Subsecretário Administrativo-Acadêmico da ENAMAT.

13.1. Em se tratando de reclamação, caberá ao gestor da unidade, em resposta, prestar esclarecimento ou informar a solução providenciada.

13.2. Em se tratando de sugestão, caberá ao gestor da unidade, em resposta, prestar informação sobre a viabilidade do pedido.

13.3. Em se tratando de solicitação ou consulta que dependa de conhecimento técnico ou específico da unidade envolvida, caberá ao gestor da unidade, em resposta, prestar as informações adequadas.

13.4. Os elogios serão encaminhados, para conhecimento, ao gestor das unidades elogiadas.

13.5. Em todas as hipóteses, as unidades terão prazo de 15 (quinze) dias para resposta.

13.6. As manifestações não respondidas no prazo estabelecido no parágrafo anterior serão encaminhadas ao Ministro Ouvidor.

**REVOGADO**

14. Serão encaminhados aos Ministros Relatores os pedidos de agilização de processos, notadamente aqueles que se enquadrarem nos critérios de preferência previstos em lei.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA RESPOSTA AOS MANIFESTANTES**

15. Todas as manifestações cadastradas no SISOUV serão respondidas, com exceção das constantes nas alíneas "b" e "c" do item 16 deste Manual.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DO ARQUIVO**

16. A Ouvidoria deverá arquivar os seguintes documentos:

- a) correspondências, memorandos, ofícios recebidos e expedidos pela Unidade;
- b) manifestações recorrentes e de igual teor respondidas anteriormente a um mesmo manifestante;
- c) denúncias anônimas.

16.1. Caberá à Ouvidoria zelar pela guarda dos expedientes mencionados no caput, pelo prazo de 5 anos.

## **CAPÍTULO IX**

### **DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA – SISOUV**

17. O acesso ao SISOUV será permitido aos servidores da Ouvidoria e aos expressamente autorizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN, a fim de que seja assegurado o sigilo dos dados pessoais do manifestante.

17.1. O Secretário de Tecnologia da Informação designará servidores para proceder à manutenção técnica do Sistema e atender aos eventuais chamados, durante o horário de atendimento da Ouvidoria.