



CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ATO CSJT.GP.SG Nº 2/2022

Institui a Carta de Serviços no âmbito do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

A PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

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

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

considerando a necessidade de informar e facilitar o acesso do público interessado aos serviços prestados pelo CSJT e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento,

RESOLVE:

Art. 1º É instituída a Carta de Serviços no âmbito do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, disponibilizada no Portal do CSJT, com o objetivo de informar e facilitar o acesso dos interessados aos serviços prestados pelo Conselho, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento.

Art. 2º A Carta de Serviços do CSJT conterá informações claras e precisas sobre os serviços prestados pelo órgão, em especial as relacionadas com:

- I – os serviços oferecidos;
- II – os locais, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso;
- III – as principais etapas para processamento dos pedidos; e
- IV – a forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

Art. 3º A Carta de Serviços do CSJT conterá, igualmente, o detalhamento dos padrões de qualidade do atendimento, observados os seguintes aspectos, entre outros:

- I – prioridade;
- II – mecanismos de comunicação com os usuários;

III – procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações dos usuários;
IV – informações acerca das etapas esperadas para a realização dos serviços;
e
V – instrumentos de consulta, se aplicáveis, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização ou execução dos serviços solicitados.

Art. 4º A Carta de Serviços deverá ser atualizada a cada dois anos, preferencialmente no segundo semestre do primeiro ano de cada gestão do Conselho.

§ 1º A Assessoria de Governança e Gestão Estratégica e a Ouvidoria-Geral do CSJT conduzirão o processo de atualização, da qual participarão todas as unidades do Conselho para o fornecimento e atualização das informações de sua competência, relativas aos serviços prestados pelo CSJT à sociedade e ao público interessado.

§ 2º A Ouvidoria-Geral dará início ao processo de atualização da Carta de Serviços, mediante convocação das unidades do CSJT por comunicação interna.

Art. 5º A qualquer tempo, as unidades do Conselho poderão atualizar as informações de sua competência para retificação ou detalhamento das disposições vigentes nas versões publicadas da Carta de Serviços.

Parágrafo único. As atualizações promovidas na forma do caput serão aprovadas pela Secretaria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e publicadas no site do CSJT, com a respectiva data de atualização.

Art. 6º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do CSJT.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 10 de fevereiro de 2022.

MARIA CRISTINA IRIGOYEN PEDUZZI
Ministra Presidente

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