



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

ATO Nº 552/TST.GP, DE 13 DE AGOSTO DE 2012.

Institui a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, institui o seu Comitê Gestor e dá outras providências.

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

CONSIDERANDO o disposto na lei 12.527/2011, que regula o acesso a informações;

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

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

CONSIDERANDO o resultado do grupo de trabalho instituído pelo ATO Nº 567/TST.GP, de 12 de setembro de 2011;

RESOLVE:

DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 1º É instituída a Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, nos termos deste Ato, disponibilizada no Portal do TST, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços prestados pelo Tribunal, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão contém informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial as relacionadas com:

- a) os serviços oferecidos;
- b) os locais, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso;
- c) as principais etapas para processamento; e

d) a forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

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

- a) prioridade;
- b) mecanismos de comunicação com os usuários;
- c) procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- d) informações acerca das etapas esperadas para a realização dos serviços;
- e) instrumentos de consulta, se aplicáveis, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para realização ou execução dos serviços solicitados.

DO COMITÊ GESTOR

Art. 4º É instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão do TST, com o objetivo de coordenar a atualização e o aperfeiçoamento contínuos do conteúdo e da forma da disponibilização da Carta no Portal do TST.

Art. 5º O Comitê Gestor, sob a supervisão do Secretário-Geral da Presidência e a Coordenação do Ouvidor Auxiliar do TST, será composto dos servidores relacionados no Anexo deste Ato. [\(Redação dada pelo Art. 1º do ATO TST.GP Nº 178/2016\)](#)

Art. 6º Sempre que houver alteração dos serviços contidos na Carta, a unidade responsável pela sua prestação informará ao Coordenador do Comitê Gestor, a fim de que submeta a proposta de alteração do conteúdo ao Comitê.

Parágrafo único. Aplica-se à Carta de Serviços, no que couber, o art. 3º e Anexo I do Ato TST.GP Nº 293, de 23 de abril de 2013, que regulamenta a gestão de conteúdo do Portal do TST. [\(Redação dada pelo Art. 1º do ATO TST.GP Nº 178/2016\)](#)

Art. 7º Para desenvolvimento das suas atividades o Comitê Gestor poderá solicitar informações e apoio das Unidades do TST, em especial daquelas responsáveis pelos serviços disponibilizados na Carta.

Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TST.

Art. 9º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

(*) Republicado por força do disposto no ART.3º do [ATO TST.GP Nº 178/2016](#)

Ministro JOÃO ORESTE DALAZEN

ANEXO DO ATO TST.GP Nº 552/2012

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ARTIGO 5º DO ATO TST.GP Nº 552, DE 13 DE AGOSTO DE 2012	
Anne Floriane da Escóssia Lima	Secretaria-Geral da Presidência do TST
Renata Cristina Haberman Vicente da Rocha	Ouvidoria do TST
Nordano César Costa Santos	Secretaria-Geral do CSJT
Pedro Augusto de Carvalho Gontijo	Secretaria-Geral Judiciária do TST
Marcelo de Araújo Maciel	Diretoria-Geral da Secretaria do TST