



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA TRT5 Nº 024, DE 21 DE JULHO DE 2022

Altera a Resolução Administrativa TRT5 n. 18, de 16 de julho de 2003, e o Regulamento Geral da Ouvidoria do TRT5, bem como revoga a Resolução Administrativa TRT5 n. 14, de 24 de maio de 2010.

O **Órgão Especial do Tribunal Regional do Trabalho da Quinta Região**, em sua **2ª Sessão Ordinária** deste exercício, realizada presencialmente em **18 de julho de 2022**, às 14 horas, sob a presidência da Excelentíssima Desembargadora Presidente **Débora Machado**, com a presença dos(as) Excelentíssimos(as) Desembargadores(as) **Alcino Felizola, Luíza Lomba, Vânia Chaves, Valtércio de Oliveira, Maria Adna Aguiar, Tadeu Vieira, Ivana Magaldi, Ana Paola Machado Diniz, Dalila Andrade, Edilton Meireles e Marcos Gurgel**, bem como do representante do Ministério Público do Trabalho, Procurador **Luís Carlos Gomes Carneiro Filho**,

CONSIDERANDO a necessidade de atualização das normas que tratam da Ouvidoria deste Tribunal, diante das novas diretrizes traçadas pela Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que regulamenta a organização, o funcionamento e as atribuições das Ouvidorias do Poder Judiciário e da Ouvidoria Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO as alterações implementadas no Regimento Interno deste Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região pela Resolução Administrativa n. 05, de 14 de março de 2022, em observância à Resolução n. 432, de 2021, do CNJ; e

CONSIDERANDO as informações constantes do Proad n. 18.949/2021,

RESOLVE, por unanimidade:

Art. 1º Os arts. 1º e 4º da Resolução Administrativa TRT5 n. 018, 16 de julho de 2003, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º Ficam instituídas as funções de Ouvidor e Ouvidor Substituto, para serem exercidas por Desembargadores eleitos pelo Órgão Especial do TRT



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

da 5ª Região.

§ 1º O Ouvidor e o Ouvidor Substituto têm mandato de 2 (dois) anos, permitida a reeleição, vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos.

§ 2º A Ouvidoria constitui órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.

§ 3º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares

§ 4º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

.....

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região:

- a) receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos deste Tribunal;
- b) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades deste Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;
- c) promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;
- d) promover a interação com os órgãos que integram este Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- e) funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas deste tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;
- f) aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- g) apresentar ao Órgão Especial os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas e dar-lhes publicidade;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

h) encaminhar ao Órgão Especial, no mês de fevereiro, relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano anterior.

Art. 2º Os arts. 2º, 3º, 8º, 9º, 10 e 16 do Regulamento Geral da Ouvidoria, anexo à Resolução Administrativa TRT5 n. 018, de 2003, passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º A Ouvidoria do TRT da 5ª Região constitui mecanismo posto à disposição do cidadão, cabendo-lhe as seguintes atribuições:

- a) funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;
- b) viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;
- c) promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;
- d) atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;
- e) estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;
- f) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;
- g) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;
- h) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando para construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e
- i) contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei n. 13.709, de 2018, (LGPD).

§ 1º A Ouvidoria deve, sempre que constatar oportunidade de melhoria, orientar as Unidades envolvidas para que apurem e corrijam não apenas o caso específico, mas, principalmente, as causas que lhe deram origem.



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

§ 2º Cabe à Ouvidoria explicitar aos usuários os limites de sua competência e de suas atribuições, que não se confundem com as dos demais órgãos deste Tribunal e da Corregedoria Regional.

Art. 3º A Ouvidoria, órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, será dirigida por um Ouvidor e um Ouvidor Substituto, eleitos pelo Órgão Especial, dentre os Desembargadores do TRT da 5ª Região. Parágrafo único. O Ouvidor será substituído, nos impedimentos ou ausências, pelo Ouvidor Substituto.

.....

Art. 8º O atendimento ao público, pela Ouvidoria, realiza-se por meio dos seguintes canais de atendimento:

- a) presencial;
- b) formulário eletrônico;
- c) correspondência física ou eletrônica (e-mail); e
- d) ligação telefônica.

§ 1º A Ouvidoria deve localizar-se preferencialmente no andar térreo e ser sinalizada por meio de placas e informações adequadas.

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 3º A Ouvidoria observa a Resolução n. 425, de 8 de outubro de 2021, do CNJ, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 4º A Ouvidoria pode utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que sejam adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021, do CNJ.

Art. 9º Compete à Ouvidoria do Trabalho da 5ª Região:

- a) receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos deste Tribunal;
- b) receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades deste Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

- c) promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros;
- d) promover interação com os órgãos que integram este Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- e) funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas deste Tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;
- f) aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;
- g) apresentar ao Órgão Especial os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas e dar-lhes publicidade;
- h) encaminhar ao Órgão Especial, no mês de fevereiro, relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano anterior.

Art. 10. O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, § 1º e § 2º, da Lei n. 12.527, de 2011.

§ 1º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal devem prestar informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º Deve o Tribunal envidar esforços para a redução do prazo de resposta.

§ 3º As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 4º O usuário pode requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, **caput** e parágrafo único, da Lei n. 13.608, de 2018.

§ 5º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, podem ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

quando existir provas razoáveis de autoria e materialidade.

.....
Art. 16.

.....

d) remeter à Ouvidoria, no prazo de até 20 (vinte) dias, respostas claras, objetivas e eficazes aos questionamentos apresentados pelo manifestante, informando as providências adotadas para a solução do problema ou, na impossibilidade, justificando as razões do impedimento." (NR)

.....

Art. 3º O Regulamento Geral da Ouvidoria, anexo à Resolução Administrativa TRT5 n. 018, de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação, acrescido do art. 19-A e 21-A:

"Art. 19-A. As manifestações recebidas na Ouvidoria devem ser registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário receberá o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Caso a informação demandada conste do **site** do Tribunal, a Ouvidoria pode optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

.....

Art. 21-A. Devem ser publicados na página da Ouvidoria, no **site** do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria."

Art. 4º Ficam revogados a Resolução TRT5 n. 014, de 24 de maio de 2010, e o art. 19 do Regulamento Geral da Ouvidoria, anexo à Resolução Administrativa TRT5 n. 018, de 2003.

Art. 5º Esta Resolução Administrativa entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Salvador, 21 de julho de 2022



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

Débora Maria Lima Machado

Desembargadora Presidente do TRT5



Assinado Eletronicamente/Digitalmente por DÉBORA MARIA LIMA MACHADO em 21/07/2022 20:31:10. (Lei 11.419/2006).