



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 018/2003*

O ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA QUINTA REGIÃO, reunido na 8ª Sessão Ordinária, realizada no dia 16 (dezesesseis) de julho de 2003, sob a Presidência da Juíza Dolores Correia Vieira, com a presença da Representante da Procuradoria Regional do Trabalho, na pessoa da Procuradora-Chefe Substituta da Procuradoria Regional do Trabalho, Dra. Carla Geovanna Cunha Rossi, presentes os Juízes Roberto Pessoa, Waldomiro Pereira, Marama Carneiro, Raymundo Figueirôa, Conceição Martinelli, Gustavo Lanat, Sônia Melo, Maria Lisboa, Raymundo Pinto e Vânia Chaves, apreciando a proposição apresentada pela Presidência deste Regional contida no processo de Matéria Administrativa nº 09.01.03.0038-35 e,

CONSIDERANDO ser princípio fundamental, inserto na nossa Carta Magna, o Estado Democrático de Direito (art. 1, caput e parágrafo único da Constituição Federal de 1988) e, sendo todos os atos do Poder Judiciário indelevelmente marcados pelo princípio da publicidade (arts.37, *caput* e 93, IX, ambos da Constituição Federal de 1988);

CONSIDERANDO a necessidade de tornar ainda mais transparente e fácil o acesso às informações sobre a entrega da prestação jurisdicional no âmbito do TRT da 5ª Região, assegurando à sociedade, em geral, e aos jurisdicionados, em especial, o amplo e total conhecimento da verdade na atuação do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade de promover o fácil acesso do jurisdicionado às informações acerca das atividades desenvolvidas nos diversos setores e órgãos desta Corte Trabalhista;

CONSIDERANDO a necessidade de se manter um canal aberto e permanente de intercomunicação entre o Poder Judiciário e o meio social, como moderno instrumento de diagnóstico sobre a qualidade e eficiência de seus serviços, direcionando ações e providências tendentes a melhorá-los e aperfeiçoá-los;

CONSIDERANDO a necessidade permanente de aprimoramento da estrutura organizacional deste Tribunal;

CONSIDERANDO que a criação de uma Ouvidoria, no âmbito deste Tribunal, traduz o desejo da Justiça do Trabalho de se antecipar à determinação que está contida no art. 15, § 7º, do Projeto de Reforma do Poder Judiciário, atualmente em tramitação no Congresso Nacional, o qual já foi aprovado na Câmara dos Deputados, propondo a criação de ouvidorias de justiça competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado, contra seus membros ou Órgãos e serviços auxiliares,



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

CONSIDERANDO que o EXCELENTÍSSIMO MINISTRO RONALDO LEAL, Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho, ao realizar Correição Ordinária neste Tribunal, registrou na respectiva Ata de Correição a necessidade “de agilizar a criação da Ouvidoria no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª região, em razão do número significativo de pessoas que compareceram à audiência pública”.

RESOLVEU, por unanimidade, APROVAR A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO, Órgão vinculado e subordinado diretamente à sua Presidência, nos seguintes termos:

~~Art. 1º. Ficam instituídas as funções de OUVIDOR e OUVIDOR SUBSTITUTO, a serem exercidas por Juizes do Tribunal Regional do Trabalho, designados pela Presidência do TRT da 5ª Região. (Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0014/2010).~~

~~Parágrafo único — A designação do Juiz Ouvidor e do Juiz Ouvidor Substituto não excederá o período de mandato da Presidência do Tribunal. (Parágrafo alterado pela Resolução Administrativa nº 0014/2010).~~

~~Art. 1º. Ficam instituídas as funções de OUVIDOR e OUVIDOR SUBSTITUTO, para serem exercidas por Desembargadores do Tribunal Regional do Trabalho, designados pelo Órgão Especial do TRT da 5ª Região. (Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

~~Parágrafo único — Os mandatos do Desembargador Ouvidor e do Desembargador Ouvidor Substituto serão coincidentes com o da Presidência do Tribunal. (Parágrafo transformado em §1º pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

Art. 1º Ficam instituídas as funções de Ouvidor e Ouvidor Substituto, para serem exercidas por Desembargadores eleitos pelo Órgão Especial do TRT 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. (Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

§ 3º Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares. (Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

§ 4º Excepcionalmente, poderá o ouvidor ser indicado pelo Presidente do tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos. (Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

Art. 2º. Ao OUVIDOR SUBSTITUTO compete substituir o OUVIDOR nos casos de vacância, férias, licenças, impedimentos ou ausências ocasionais.



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

Art. 3º. No caso de vacância, impedimento, férias, licenças ou ausência ocasionais de ambos, OUVIDOR e OUVIDOR SUBSTITUTO, estes serão substituídos pelo Juiz mais antigo em exercício.

Art. 4º. ~~Compete à OUVIDORIA do Tribunal Regional do Trabalho da Quinta Região: (Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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

~~a) Receber consultas, diligenciar e prestar esclarecimentos a todo cidadão, por escrito ou via telefônica, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo; (Alínea alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

a) receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos deste Tribunal;

~~b) Receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidas à atuação do mais diversos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, encaminhando as aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências efetivamente adotadas; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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) Sugerir à Presidência do TRT políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~



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) Reduzir a termo todas as manifestações recebidas pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados e realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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; (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

f) aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria; (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

g) apresentar ao Órgão Especial os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas e dar-lhes publicidade; (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

h) encaminhar ao Órgão Especial, no mês de fevereiro, relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano anterior. (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

Art. 5º. Todas as unidades organizacionais da estrutura do TRT da 5ª Região deverão prestar apoio e esclarecimentos técnicos, sempre que necessários, às atividades da OUIDORIA.



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

Art. 6º. A OUVIDORIA funcionará no horário de 8 (oito) às 18 (dezoito) horas e disporá de sala individual e específica, devendo a Presidência do Tribunal determinar a adoção das providências necessárias à sua localização, com dependências adequadas ao seu funcionamento, fornecendo, ainda, pessoal de apoio e auxílio administrativo.

Art. 7º. A OUVIDORIA contará, em sua estrutura básica, com servidores que exercerão as seguintes funções: UM COORDENADOR, com utilização de uma função comissionada já existente na Secretaria da Presidência deste TRT, E MAIS QUATRO SERVIDORES, SENDO DOIS DELES AGENTES DE SEGURANÇA, podendo esta lotação ser ampliada para atender à demanda, inclusive para implantação em postos avançados da Justiça do Trabalho da 5ª Região.

Art. 8º. A sistemática de funcionamento e os procedimentos internos da OUVIDORIA estão definidos em regulamento próprio, aprovado pelo Órgão Especial do TRT da 5ª Região.

Art. 9º. Esta Resolução entra em vigor a partir de 11 de agosto de 2003.

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

Salvador, Sala de Sessões, 16 de julho de 2003.

DOLORES CORREIA VIEIRA

Juíza Presidente do TRT da 5ª Região

Publicado no Diário Oficial do TRT da 5ª Região, edição de 18.07.2003, páginas 1-3.

Núcleo de Biblioteca – TRT5

**Alterada pela Resolução Administrativa nº 0014/2010, disponibilizada no Diário Eletrônico TRT5-BA, em 25.05.2010, página 4.*

***Alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022, disponibilizada no DEJT/TRT5-BA, Caderno Administrativo, em 22.07.2022, páginas 4-7.*

Thelma Fernandes, Analista Judiciário – Núcleo de Divulgação – TRT5.



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

REGULAMENTO GERAL DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO

Art.1º- O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, que se constitui em ferramenta posta à disposição do cidadão para que tire dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e dos serviços prestados pela mesma.

Parágrafo único. Não serão admitidas denúncias anônimas (art. 5º, IV, da CF e 144 da Lei 8.112/90).

CAPÍTULO II DO OBJETIVO

Art. 2º --~~A Ouvidoria da Justiça do Trabalho da 5ª Região se constituirá em um mecanismo posto à disposição do cidadão para tirar dúvidas, fazer reclamações, denúncias, elogios ou apresentar sugestões a respeito da instituição e dos serviços por ela prestados. A sua atuação deverá ser realizada filtrando e organizando as informações obtidas, encaminhando as aos órgãos responsáveis para a solução dos problemas apresentados, visando sempre a satisfação do cidadão, inclusive do público interno, atendendo os com presteza. (Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

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; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

c) promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

d) atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

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; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

f) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

g) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

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 *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

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). *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

~~**Parágrafo único.** A Ouvidoria deverá, sempre que constatar oportunidades de melhoria, orientar as unidades envolvidas para que apurem e corrijam não apenas o caso específico, mas, principalmente, as causas que lhe deram origem. *(Parágrafo transformado em §1º pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*~~

§ 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.*

§ 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. *(Parágrafo inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).**

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 3º - ~~A Ouvidoria, órgão vinculado e subordinado à Presidência do Tribunal, será dirigida por um OUIVIDOR, designado entre os Juizes da Corte e contará com um Ouvidor Substituto, também Juiz, que o substituirá nos eventuais impedimentos ou ausências, sendo ambos designados pelo Presidente do Tribunal, para ter exercício concomitante com o período de mandato deste. *(Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*~~



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

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. 4º - Ao Ouvidor Substituto compete substituir o OUIDOR nos casos de vacância, férias, licenças, impedimentos ou ausências ocasionais.

Art.5º - No caso de vacância, impedimento, férias, licenças ou ausência ocasionais de ambos, OUIDOR e OUIDOR SUBSTITUTO, estes serão substituídos pelo Juiz mais antigo em exercício.

Art.6º - A Ouvidoria funcionará no horário de 8 (oito) às 18 (dezoito) horas e disporá de sala individual e específica, devendo o Presidente do Tribunal adotar as providências necessárias à sua localização com dependências adequadas ao seu funcionamento, fornecendo, ainda, pessoal de apoio e auxílio administrativo, a ser recrutado dentre aqueles integrantes do quadro da Justiça do Trabalho.

Art.7º - A OUIDORIA contará, em sua estrutura básica, com servidores que exercerão as seguintes funções: UM COORDENADOR, com utilização de uma função comissionada já existente na Secretaria da Presidência deste TRT, e mais quatro servidores, sendo dois deles agentes de segurança, podendo esta lotação ser ampliada para atender à demanda, inclusive para implantação em postos avançados da Justiça do Trabalho da 5ª Região.

~~**Art. 8º** - O atendimento ao público será realizado por meio de utilização dos seguintes canais de acesso e comunicação: telefone, fax, formulário eletrônico (via Internet e Intranet), e mail, e caixas de coleta. (Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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

- a) presencial; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*
- b) formulário eletrônico; *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*
- c) correspondência física ou eletrônica (e-mail); e *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*
- d) ligação telefônica. *(Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 1º A Ouvidoria deve localizar-se preferencialmente no andar térreo e ser sinalizada por meio de placas e informações adequadas. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 2º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

§ 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. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 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. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

CAPÍTULO IV

DA COMPETÊNCIA E ATRIBUIÇÕES

Art. 9º ~~Compete à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da Quinta Região:~~ *(Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

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

~~a) Receber consultas, diligenciar e prestar esclarecimentos a todo cidadão, por escrito ou via telefônica, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

a) receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos deste Tribunal;

~~b) Receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidas à atuação dos mais diversos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, encaminhando-as aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências efetivamente adotadas; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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) Sugerir à Presidência do TRT políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~



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) Reduzir a termo todas as manifestações recebidas pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados e realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

d) promover interação com os órgãos que integram este Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

~~e) Manter e garantir, conforme as hipóteses, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões; (Alínea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).~~

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; (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

g) apresentar ao Órgão Especial os dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas e dar-lhes publicidade; (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

h) encaminhar ao Órgão Especial, no mês de fevereiro, relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano anterior. (Alínea inserida pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).

Parágrafo único. -As questões pendentes de decisão judicial não serão objeto de apreciação por parte da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da Quinta Região, tampouco serão prestadas informações de natureza processual, devendo os solicitantes serem encaminhados aos setores respectivos.

Art. 10 —~~Todas as unidades organizacionais da estrutura do TRT deverão prestar apoio e esclarecimentos técnicos, sempre que necessários, às atividades da Ouvidoria.~~(Caput alterado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

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.

Parágrafo único — ~~A Ouvidoria pode contactar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.~~ *(Parágrafo transformado em §1º pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 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. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 3º As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem conter a identificação e os meios de contato do usuário. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 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. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

§ 5º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, podem ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir provas razoáveis de autoria e materialidade. *(Parágrafo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

Art. 11 - São atribuições do OUVIDOR:

- a) promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 5ª Região;
- b) facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- c) atuar na prevenção de conflitos;
- d) atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- e) defender internamente os direitos do cidadão, em particular o dos usuários dos serviços da instituição;



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

- f) receber e investigar as queixas e denúncias dos cidadãos comuns contra mau atendimento, abusos e erros de membros e servidores do Tribunal e, quando as considerar procedentes, impulsionar as soluções e a eliminação das causas;
- g) receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;
- h) analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;
- i) esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho;
- j) proteger a instituição de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;
- k) apresentar e propor alterações ao presente Regulamento.

Art. 12 - Compete, ainda, ao OUVIDOR estabelecer os prazos de atendimento das informações e das providências atribuídas às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação.

Art. 13 - São atribuições do Coordenador:

- a) organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria;
- b) controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao OUVIDOR descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- c) coordenar a elaboração e o encaminhamento das respostas às diversas formas de manifestação;
- d) elaborar, mensalmente, relatórios que deverão ser encaminhados à Presidência do Tribunal e ao JUIZ OUVIDOR, com informações quantitativas e qualitativas, divulgando em níveis diferenciados a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas;
- e) sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

- f) auxiliar o OUVIDOR em todas as suas atividades;
- g) executar tarefas correlatas.

Art. 14 - São atribuições dos Servidores:

- a) atender aos usuários que comparecerem diretamente na Ouvidoria;
- b) zelar e manter atualizados os arquivos e correspondências;
- c) redigir e preparar correspondências diversas;
- d) alimentar e operar os terminais de computador, com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas de interesses da área e da instituição;
- e) providenciar o material de expediente e equipamentos da Ouvidoria;
- f) auxiliar diretamente o Coordenador em todas as suas atividades;
- g) executar tarefas correlatas.

Art. 15 - São atribuições dos Agentes de Segurança:

- a) receber os usuários, encaminhando-os para recepção, bem assim orientando-os e ordenando o atendimento;
- b) auxiliar no atendimento do balcão, quando necessário;
- c) auxiliar os servidores nas demais atividades;
- d) velar pela segurança das pessoas e do patrimônio público do setor, requisitando, se necessário, o reforço adequado;
- e) executar tarefas correlatas.

CAPÍTULO V

DA RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

Art. 16 - O Diretor Geral, os Diretores de Varas do Trabalho, os Diretores de Secretarias e Serviços e os Chefes de Gabinete são os elos entre as unidades que compõem o Tribunal e a Ouvidoria.

Parágrafo único - São atribuições dos servidores relacionados no caput deste artigo:



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

- a) receber as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
- b) analisar o fato ou acontecimento quanto à pertinência e procedência da manifestação;
- c) implementar, quando caracterizada a pertinência da manifestação, o desenvolvimento de ações no sentido de erradicar o problema;
- ~~d) remeter à Ouvidoria, no prazo de até cinco dias, quando não fixado outro, 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. *(Alinea alterada pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*~~
- 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.

CAPÍTULO VI DO FLUXO DE INFORMAÇÕES

Art. 17 - As rotinas e a padronização no atendimento, que deve abranger desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo:

- a) ao ser contactada a Ouvidoria, o atendente transcreve a manifestação conforme procedimento interno, registrando data e hora do atendimento, nome, profissão, endereço, telefone para contato e outros dados do manifestante que se fizerem necessários;
- b) o prazo de atendimento definido pelo OUIDOR deverá ser informado ao manifestante;
- c) os encaminhamentos internos de ocorrências seguirão os fluxos burocráticos, ressaltando-se, entretanto, o cumprimento e a prioridade estabelecidas pela Ouvidoria;
- d) são vedadas as explicações inócuas, devendo a Ouvidoria retornar o pedido de esclarecimentos às áreas, sempre que as respostas inicialmente encaminhadas não forem suficientes para elucidar o fato;



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

e) os pedidos de prorrogação do prazo para atendimento serão analisados pelo OUIDOR que, se os julgar procedentes, poderá deferi-los sem prejuízo da comunicação ao manifestante;

f) decorrido o prazo de sete dias úteis, a contar da data do atendimento, o manifestante deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução encaminhada.

Art. 18 - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

a) data do recebimento da demanda;

b) data da resposta;

c) nome do solicitante;

d) endereço/telefone/e-mail do solicitante;

e) forma de contato mantido: pessoal, por telefone ou por e-mail;

f) origem da demanda: advogado, servidor, reclamante, reclamado ou comunidade;

g) tipo de demanda: reclamação, sugestão, consulta ou elogio;

h) unidade envolvida;

i) situação apresentada; e

j) resposta.

CAPÍTULO VII DO REGISTRO

Art. 19 —A Ouvidoria manterá registro das manifestações impressas recebidas e solucionadas, por período de seis meses. *(Caput revogado pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*

Art. 19-A. As manifestações recebidas na Ouvidoria devem ser registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento. *(Artigo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022).*



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

§ 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. 20 - Os registros eletrônicos do exercício corrente e do exercício anterior ficarão disponíveis no sistema da Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21 - Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria irão requerer a interação participativa e construtiva de toda a estrutura organizacional do Tribunal, em particular do serviço de Comunicação Social, que deverá adotar as providências necessárias à divulgação, devendo dentre os mecanismos de publicidade serem incluídos os seguintes:

- a) página específica da Ouvidoria, dentro da **home-page** do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região;
- b) matérias periódicas a serem inseridas no Jornal do TRT, contendo informações e análise das atividades do Ouvidor;
- c) cartazes a serem afixados em todos os locais de atendimento e enviados para as entidades de classe e representativas dos advogados, Postos de atendimentos externos (SAC's), Universidades, terminais rodoviários e outros locais de grande circulação de público;
- d) **folders** explicativos voltados para os públicos interno e externo;
- e) divulgação, através dos lembretes de audiência;
- f) inclusão do tema Ouvidoria em todos os encontros agendados oficialmente pela Administração, durante o período de implantação;
- g) outros meios de divulgação, julgados cabíveis e necessários pela área competente.

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. (*Artigo inserido pela Resolução Administrativa nº 0024/2022*).



PODER JUDICIÁRIO

JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria do Tribunal Pleno e Órgão Especial

Art. 22 - Os casos omissos serão apreciados e resolvidos, em conjunto, pela Presidência do Tribunal Regional do Trabalho desta Quinta Região e pelo OUVIDOR em exercício.

Salvador, 16 de julho de 2003.

DOLORES CORREIA VIEIRA

Juíza Presidente do TRT da 5ª Região