

PORTARIA TRT 18ª GP/SGP Nº 095/2013

A DESEMBARGADORA-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

Considerando a necessidade de aprimorar as atribuições e o funcionamento da Ouvidoria, regulamentada pela Resolução Administrativa nº 107/2010 do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, para melhora dos serviços prestados;

Considerando que fortalecer a imagem da Instituição perante a sociedade é um dos objetivos a serem alcançados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

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;

RESOLVE, ad referendum do Egrégio Tribunal Pleno:

Art. 1º Esta Portaria regulamenta as atividades da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, definindo sua missão, estrutura, competência e funcionamento.

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, órgão autônomo vinculado à Presidência, tem por missão assegurar um canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre o cidadão, os servidores, os magistrados e a administração do Tribunal, visando orientar, transmitir informações e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Art. 3º O Ouvidor será eleito pelo Tribunal Pleno, observado o critério de antiguidade, assegurado o direito de não aceitação do encargo, dentre aqueles que ainda não o exerceram, excluídos os três mais antigos que concorrerem aos cargos de Presidente e Vice-Presidente e de Diretor da Escola Judicial.

§ 1º – O cargo de Ouvidor será exercido por Desembargador do Trabalho e o Ouvidor Substituto por um Juiz de 1º grau.

§ 2º – Ao Ouvidor caberá a direção e a supervisão das atividades da Ouvidoria, podendo baixar regras complementares acerca dos procedimentos internos, observadas as normas do Conselho Nacional da Justiça, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho e desta Portaria.

§ 3º – A eleição do Desembargador que exercerá o cargo de Ouvidor será feita no mês de novembro dos anos pares.

§ 4º – O Desembargador-Ouvidor é membro nato do Conselho Consultivo da Escola Judicial.

§ 5º O mandato do Ouvidor e de seu substituto será de dois anos, iniciando-se na primeira sexta-feira do mês de fevereiro dos anos ímpares que não anteceda ou suceda, imediatamente, a terça-feira de carnaval.”(**Parágrafo alterado pela RA 173/2016 – DEJT: 12/01/2017**)

§ 6º – O mandato do Ouvidor e de seu substituto será de dois anos, iniciando-se no dia 30 de janeiro dos anos ímpares ou, caso seja domingo ou feriado, no primeiro dia útil subsequente.

Art. 4º A Secretaria da Ouvidoria será exercida por servidor designado pelo Desembargador-Ouvidor.

Parágrafo único – São atribuições do Secretário da Ouvidoria:

I – organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria;

II – controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

III – coordenar a elaboração e o encaminhamento das respostas às diversas formas de manifestação;

IV – elaborar, mensalmente, relatório que deverá ser encaminhado à Presidência do Tribunal e ao Desembargador- 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;

V – sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;

VI – auxiliar o Desembargador-Ouvidor em todas as suas atividades;

VII – executar tarefas correlatas.

Art. 5º A Administração deverá adotar as providências necessárias para prover a Ouvidoria de estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor-Desembargador:

I – promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 18ª Região;

II – defender internamente os direitos do cidadão, em particular dos usuários dos serviços da instituição;

III – receber e investigar as queixas e denúncias de cidadãos comuns contra mau atendimento, abuso e erros de membros e servidores do Tribunal e, quando as considerar procedentes, impulsionar as soluções e a eliminação das causas;

IV – receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;

V – analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VI – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho;

VII – proteger a instituição de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;

VIII – propor alterações necessárias à presente Portaria.

Art.7º Compete à Ouvidoria:

I - receber e cadastrar, em Sistema Informatizado, pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas, elogios e solicitações sobre as atividades judiciárias e administrativas do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

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;

V- sugerir às unidades do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

VI- promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, respeitada a competência da Presidência e da Corregedoria Regional;

VII - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

VIII - fornecer informações de natureza administrativa e institucional aos usuários, nos termos da Lei 12.527/2011;

IX - implementar projetos de excelência no atendimento ao público;

X – desenvolver, em conjunto com a Secretaria de Gestão Estratégica, mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários para com os serviços prestados pelo Tribunal;

XI - 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;

Art. 8º Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - solicitações, reclamações, denúncias e sugestões referentes a órgãos estranhos ao Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

II - consultas sobre direitos trabalhistas;

III - demandas para as quais exista medida judicial ou administrativa específica ou que exijam providências ou manifestações da competência de órgãos judicantes;

IV - reclamações sobre atos ou decisões de natureza jurisdicional;

V - reclamações, críticas ou denúncias anônimas.

Parágrafo único. Nas hipóteses descritas nos incisos I, II, III e IV, a Ouvidoria informará ao remetente a impossibilidade de atendimento, com a devida justificativa e orientação sobre o seu adequado direcionamento. Na hipótese do inciso V, a manifestação será arquivada.

Art. 9º As reclamações, sugestões, denúncias, críticas, elogios, solicitações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria serão classificados e autuados como Procedimento de Ouvidoria-PO.

Art. 10 - As Unidades Administrativas do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região terão o prazo de 15 (quinze) dias para responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria .

§ 1º O prazo referido no caput deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º O Secretário da Ouvidoria comunicará ao Desembargador-Ouvidor o descumprimento do prazo estipulado.

Art. 11. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado:

I – por formulário eletrônico, disponível no sítio [www.trt18.jus.br/ouvidoria](http://www.trt18.jus.br/ouvidoria);

II – por ligação telefônica gratuita para o Disque-Ouvidoria: 0800-6440018;

III – pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 18h, na sede da Ouvidoria;

IV – por correspondência endereçada à Ouvidoria;

Parágrafo único. Os dados pessoais dos manifestantes serão necessários para assegurar o encaminhamento das respostas, ficando sob a responsabilidade da Ouvidoria resguardar o sigilo das informações.

Art. 12. As manifestações de cunho difamatório ou calunioso contra autoridades e servidores serão encaminhadas ao Desembargador-Ouvidor, para adoção das medidas cabíveis.

Art. 13. A visão, valores e competência das unidades vinculadas, bem como os procedimentos internos serão definidos no Manual de Atividades da Ouvidoria, por ato do Desembargador-Ouvidor.

Art. 14. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação no Diário da Justiça Eletrônico da 18ª Região, revogando-se as disposições em sentido contrário.

Publique-se no Diário da Justiça Eletrônico da 18ª Região e no Boletim Interno Eletrônico.

Goiânia, 1º de outubro de 2013.

ELZA CÂNDIDA DA SILVEIRA

Desembargadora-Presidente