



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Secretaria do Tribunal Pleno e do Órgão Especial

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I
Do Objeto

Art. 1º Este Regulamento dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

Seção II
Da Constituição, Missão e Princípios da Ouvidoria

Art. 2º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região constitui órgão autônomo, integrante da alta administração deste Tribunal e essencial à administração da Justiça.

Art. 3º A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal, com vistas a assegurar a participação social, interativa, democrática e transparente à sociedade para o pleno exercício da cidadania, atuando como instrumento de gestão participativa para o aperfeiçoamento das atividades e dos serviços prestados pelo Tribunal.

Art. 4º A Ouvidoria atuará em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, transparência, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade e contraditório e na solução pacífica de conflitos e prevalência dos direitos humanos, agindo com presteza e imparcialidade,

consolidando a participação social como método de gestão e contribuição para a efetividade dos serviços públicos prestados pelo Tribunal.

Art. 5º A Ouvidoria poderá ser demandada por qualquer usuário dos serviços prestados pelo Tribunal, assim compreendidos: cidadãos, magistrados, servidores, colaboradores e terceiros.

CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES REGULAMENTARES

Seção I Da Eleição e do Cargo de Ouvidor e de Vice-Ouvidor

Art. 6º O ouvidor e o vice-ouvidor do Tribunal serão eleitos pelo Tribunal Pleno na mesma sessão em que eleitos os integrantes da Administração, tomarão posse com estes e exercerão mandato de igual duração, permitida uma reeleição, na forma dos arts. 68 e 68-A do [Regimento Interno](#) do Tribunal.

§ 1º É vedada a acumulação dos cargos de ouvidor e de vice-ouvidor com cargos de direção do Tribunal.

§ 2º São elegíveis para os cargos de ouvidor e de vice-ouvidor todos os desembargadores do Tribunal em atividade.

§ 3º A inscrição para os cargos de ouvidor e de vice-ouvidor e a subsequente eleição seguirão o disposto nos arts. 40 e 43 do [Regimento Interno](#) do Tribunal, respectivamente.

§ 4º O desembargador que tiver exercido por 4 (quatro) anos o cargo de ouvidor ou de vice-ouvidor não poderá figurar entre os elegíveis para estes cargos pelo interstício de 2 (dois) anos.

§ 5º O desempenho das atribuições dos cargos de ouvidor e de vice-ouvidor se fará cumulativamente com a atividade jurisdicional regular.

§ 6º O ouvidor, em seus afastamentos e impedimentos, será substituído pelo vice-ouvidor.

Seção II **Das Atribuições da Ouvidoria**

Art. 7º Cabem à Ouvidoria as seguintes atribuições, dentre outras que forem entendidas como compatíveis com a sua finalidade:

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

III - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

IV - atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência na prestação do serviço público;

V - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão pelo órgão ou unidade competente;

VIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

Fonte: BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Resolução Administrativa n. 149, de 6 de dezembro de 2022. Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, DF, n. 3613, 6 dez. 2022. Caderno Judiciário, p. 959-963.

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial

IX - promover e participar de eventos com outras ouvidorias e com a sociedade civil, com objetivo de fomentar o aprimoramento contínuo das ouvidorias públicas e divulgar boas práticas; e

X - contribuir para o planejamento e formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais LGPD).

Seção III **Da Competência da Ouvidoria**

Art. 8º Compete à Ouvidoria:

I - receber manifestações e registrá-las, diligenciar junto às unidades competentes e prestar informações sobre atos, programas e projetos do Tribunal;

II - receber solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - receber, analisar e responder os pedidos de informações concernentes à [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) (Lei de Acesso à Informação LAI), ou encaminhá-los às unidades competentes para providenciar as respostas dentro dos parâmetros e prazos fixados em lei;

IV - receber, registrar e encaminhar ao encarregado de dados as demandas dos titulares de dados pessoais relacionadas à [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD), conforme previsto na referida lei, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão;

V - promover a tramitação das reclamações acerca das deficiências na prestação dos serviços e de abusos e erros cometidos por magistrados, servidores, colaboradores e/ou terceiros;

VI - promover a interação com os órgãos e unidades que integram o Tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VII - atuar como instrumento de aprimoramento de gestão pública, por meio do encaminhamento, às unidades administrativas e judiciárias do Tribunal, de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VIII - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

IX - apresentar e dar publicidade, por meio de relatórios, aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

X - apresentar e dar publicidade, no portal do Tribunal, aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas com base na [Lei n. 12.527, de 2022](#) (LAI), em atendimento ao art. 30, III, da referida Lei;

XI - sugerir a realização de atividades de capacitação objetivando a constante melhoria no atendimento ao público e de execução das tarefas inerentes à melhoria na qualidade da prestação de serviços;

XII - encaminhar ao presidente do Tribunal e ao Tribunal Pleno, com periodicidade anual, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria; e

XIII - publicar na página da Ouvidoria, no portal do Tribunal, os termos da política de uso e tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Art. 9º A Ouvidoria explicitará aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente com as da Corregedoria.

Seção IV

Da Coordenação, Estrutura e Acesso à Ouvidoria

Art. 10. A Ouvidoria terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades.

Parágrafo único. Compete à coordenação da Ouvidoria:

I - organizar o atendimento aos usuários;

II - acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas;

III - acompanhar a elaboração das estatísticas e relatórios; e

IV - sugerir providências e prestar auxílio ao ouvidor e ao vice-ouvidor no exercício de suas atribuições.

Art. 11. O acesso à Ouvidoria ocorrerá em horário estabelecido para o atendimento do Tribunal e será feito da seguinte forma:

I - presencial;

II - por formulário eletrônico ou impresso;

III - por correspondência física ou eletrônica;

IV - por ligação telefônica; ou

V - por Balcão Virtual.

Parágrafo único: A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na [Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021](#), do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 12. O Tribunal disponibilizará, na página inicial de seu sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

Art. 13. As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para acompanhamento de sua demanda e orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar no portal do Tribunal, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 14. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, ressalvada a possibilidade de divulgação em caso de relevante interesse público ou de interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos do art. 4º-B, **caput** e parágrafo único, da [Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018](#).

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades que se refiram a atividades e serviços prestados pelo Tribunal, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos e unidades competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Seção V

Da Natureza das Manifestações

Art. 15. A Ouvidoria receberá, dará tratamento e responderá, em linguagem cidadã, às seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento relacionadas a políticas e serviços públicos prestados pelo Tribunal;

II - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação pelos serviços oferecidos ou pelo atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração ou solicitação de informações básicas sobre os serviços prestados ou sobre andamento de processos judiciais ou administrativos;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V - denúncia: comunicação de prática de ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo;

VI - pedido de informação: requerimento de acesso a qualquer informação pública, produzida ou sob a guarda do Tribunal, na forma prevista na [Lei n. 12.527, de 2011](#) (LAI); e

VII - requisições, na forma prevista na [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD).

§ 1º A Ouvidoria velará pelo aprimoramento do fluxo das informações relacionadas às manifestações elencadas nos incisos do **caput** deste artigo, simplificando o canal de ingresso das comunicações e otimizando a análise e o encaminhamento do material recebido.

§ 2º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 3º A Ouvidoria preservará o sigilo legal de dados e informações, bem como o tratamento responsável e supervisionado, e poderá solicitar, quando julgar necessário, parecer técnico jurídico acerca da natureza pública ou pessoal de determinada informação e da obrigatoriedade de disponibilizá-la ao manifestante, para o fiel cumprimento da [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD).

Art. 16. Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - manifestações referentes a órgãos estranhos ao Tribunal;

II - notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, I, e 144 da [Constituição da República de 1988](#);

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

IV - reclamações e denúncias anônimas, salvo quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade;

V - manifestações sobre direito trabalhista, previdenciário ou administrativo; e

VI - manifestações repetidas pelo mesmo requerente ou com conteúdo ininteligível.

Parágrafo único. Nas hipóteses previstas nos incisos I, II, III e V, a Ouvidoria informará ao manifestante a impossibilidade do atendimento pretendido, com a devida justificativa, e indicará os canais de atendimento do órgão competente.

Seção VI

Dos Prazos para Tratamento das Manifestações

Art. 17. 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, ressalvadas as hipóteses previstas no art. 11, §§ 1º e 2º, da [Lei n. 12.527, de 2011](#) (LAI), e as requisições dos titulares de dados previstas no art. 18 da [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD).

§ 1º As unidades administrativas e judiciárias do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento das demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

§ 2º No caso de manifestações vinculadas à [Lei n. 12.527, de 2011](#) (LAI), o Tribunal deverá autorizar ou conceder acesso imediato à informação disponível.

§ 3º Não sendo possível conceder o acesso imediato a que se refere o § 2º deste artigo, o Tribunal deverá fazê-lo em prazo não superior a 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 4º Os prazos e procedimentos para exercício dos direitos do titular perante o Poder Público observarão o disposto em legislação específica, em especial as disposições constantes na [Lei n. 9.507, de 12 de novembro de 1997](#) (Lei do Habeas Data), da [Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#) (Lei Geral do Processo Administrativo), e da [Lei n. 12.527, de 2011](#) (LAI), conforme previsto no § 3º do art. 23 da [Lei n. 13.709, de 2018](#) (LGPD).

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. As unidades organizacionais do Tribunal prestarão informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades, sendo os gestores das unidades responsáveis pelas informações prestadas no âmbito de suas competências.

Art. 19. O ouvidor poderá editar regras complementares acerca dos procedimentos internos da Ouvidoria, observados os parâmetros fixados neste Regulamento.

Art. 20. Fica revogada a [Resolução GP n. 50, de 14 de julho de 2016](#).

Art. 21. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.