



**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**  
Secretaria da Ouvidoria

**ORDEM DE SERVIÇO SEOUV N. 1, DE 22 DE JULHO DE 2024**

Estabelece orientações e procedimentos para o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

O OUVIDOR E A VICE-OUVIDORA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a [Resolução n. 351, de 28 de outubro de 2020](#), do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação;

CONSIDERANDO a [Resolução n. 432, de 27 de outubro de 2021](#), do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO a [Portaria n. 353, de 4 de dezembro de 2023](#), do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu o Regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2024;

CONSIDERANDO as orientações sobre Ouvidoria, do Conselho Nacional de Justiça, relacionadas ao Prêmio CNJ de Qualidade;

CONSIDERANDO a [Resolução n. 355, de 28 de abril de 2023](#), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que regulamenta os procedimentos administrativos a serem adotados em relação a ações judiciais que tenham por objeto o assédio eleitoral nas relações de trabalho;

CONSIDERANDO a [Resolução GP n. 59, de 13 de outubro de 2016](#), que dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), no âmbito da Justiça do Trabalho da 3ª Região;

CONSIDERANDO o [Regulamento da Ouvidoria](#) do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, em especial seu art. 19, que atribui ao ouvidor a competência de editar normas complementares acerca de procedimentos internos da Ouvidoria; e

CONSIDERANDO a necessidade de adotar medidas de padronização e de adequação de rotinas para otimizar e racionalizar o tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal,

RESOLVEM:

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Ordem de Serviço estabelece orientações e procedimentos para tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

## CAPÍTULO II DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 2º O servidor responsável pelo tratamento da manifestação procederá à análise quanto à natureza da sua classificação, devendo reclassificá-la quando a situação assim o exigir.

§ 1º A classificação das manifestações direcionadas à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região segue o disposto nas orientações sobre Ouvidoria, relacionadas ao Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2024, regulamentado pela [Portaria n. 353, de 4 de dezembro de 2023](#), do Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º Serão classificadas como denúncias as manifestações que comunicam a prática de irregularidade ou ato ilícito no âmbito do Tribunal, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo, ou aquelas que relatam trabalho escravo, infantil ou inseguro ou violência contra a mulher, cujo trâmite padrão

consistirá no encaminhamento de ofício, assinado pelo ouvidor ou pelo vice-ouvidor, aos órgãos competentes para apuração.

§ 3º Serão classificadas como sugestões as manifestações cujo conteúdo seja proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento relacionadas a políticas e serviços públicos prestados pelo Tribunal.

§ 4º Serão classificadas como elogios as manifestações de reconhecimento ou satisfação pelos serviços oferecidos ou pelo atendimento recebido.

§ 5º Serão classificadas como solicitações os requerimentos de adoção de providência por parte do Tribunal, os requerimentos de informações básicas sobre os serviços prestados ou sobre andamento de processos judiciais ou administrativos, bem como a solicitação de informações sobre temas de incompetência da Justiça do Trabalho.

§ 6º Serão classificadas como reclamações as manifestações de insatisfação relativas aos serviços prestados pelo Tribunal.

§ 7º Serão classificadas como pedidos de acesso à informação os requerimentos de acesso a qualquer informação pública de caráter geral, produzida ou sob a guarda do Tribunal, na forma da [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 Lei de Acesso à Informação \(LAI\)](#).

§ 8º Serão classificadas como requisições LGPD as manifestações previstas na [Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#).

§ 9º Serão classificadas como denúncias de assédio eleitoral toda forma de distinção, exclusão ou preferência fundada em convicção ou opinião política no âmbito das relações de trabalho, inclusive no processo de admissão.

§ 10. As denúncias de assédio eleitoral serão encaminhadas de imediato ao Ministério Público do Trabalho e ao Ministério Público Eleitoral, conforme disposto no art. 5º da [Resolução n. 355, de 28 de abril de 2023](#), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Art. 3º As manifestações cujo tema contemple incompetência da Justiça do Trabalho serão assim indicadas no campo informações, exceto se possuírem classificação específica.

Art. 4º As manifestações que ensejarem dúvida quanto à sua classificação ou quanto às indicações no campo informações deverão ser analisadas pelos servidores da Ouvidoria.

### CAPÍTULO III DAS ORIENTAÇÕES DE PROCEDIMENTO

Art. 5º Nas hipóteses em que, para a resolução da manifestação recebida, houver necessidade de contatar a área judiciária do Tribunal, de primeiro ou segundo grau, a demanda será levada ao secretário da Ouvidoria para que seja feito contato prévio com a vara ou o gabinete demandado.

Art. 6º Nos pedidos de acesso à informação, o servidor responsável pelo protocolo providenciará a resposta em prazo não superior a 20 (vinte) dias, contados do recebimento da solicitação.

§ 1º Não sendo possível o atendimento imediato do pedido de acesso, a Ouvidoria o encaminhará à unidade que produz ou custodia a informação, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, assinalando prazo máximo de 10 (dez) dias para a unidade responder.

§ 2º As manifestações classificadas pelo manifestante como solicitação que consistirem em pedido de acesso a informação pública, de caráter geral, produzida pelo Tribunal ou sob sua guarda, serão reclassificadas como pedido de acesso à informação, com vistas a assegurar o cumprimento do § 1º do art. 11 da [Lei n. 12.527, de 2011](#) ([Lei de Acesso à Informação](#)).

Art. 7º As manifestações pertinentes à defesa dos direitos da mulher, relacionadas à violência, igualdade de gênero ou participação feminina, no âmbito do Tribunal, serão previamente encaminhadas à servidora responsável pelo assessoramento ao canal da Ouvidoria da Mulher, com vistas a providenciar o acolhimento à suposta vítima e, com o consentimento desta, lavrar os termos do relato para que seja, via ofício, encaminhado à desembargadora ouvidora da mulher, para despacho das etapas posteriores.

Art. 8º As manifestações classificadas como denúncia devem ser imediatamente classificadas como sigilosas e, em seguida, levadas ao conhecimento do ouvidor ou do vice-ouvidor antes das etapas de averiguação.

§ 1º Quando a manifestação for encaminhada para a Assessoria Jurídica de Pessoal ou para a Corregedoria Regional, o denunciante receberá da Secretaria da Ouvidoria resposta prévia, informando acerca do encaminhamento, bem como os contatos da unidade competente para apuração, com vistas ao acompanhamento.

§ 2º Após enviar resposta ao manifestante, o servidor responsável procederá ao arquivamento provisório da manifestação, determinando seu sigilo total, ficando este responsável por monitorar a decisão final da unidade competente, para, posteriormente, anexar a decisão ao processo, encaminhar cópia ao manifestante e proceder ao arquivamento definitivo.

Art. 9º Nos casos em que seja necessária a realização de solicitação de providência a quaisquer das áreas do Tribunal para responder a manifestações que tenham aportado na Secretaria da Ouvidoria por **e-mail**, será encaminhado ao manifestante, pela mesma via, o código de acompanhamento do procedimento no Sistema Proad-Ouv, utilizando-se a minuta código de acompanhamento, a qual deverá conter a chave de acesso para consulta da manifestação.

Art. 10. As manifestações direcionadas à Secretaria da Corregedoria e da Vice-Corregedoria serão encaminhadas àquela unidade através de ofício assinado pelo ouvidor ou pelo vice-ouvidor, utilizando-se o texto padrão no Sistema Proad-Ouv.

§ 1º O encaminhamento a que se refere o **caput** deste artigo será feito por **e-mail** via Sistema Proad-Ouv, sendo encaminhada também a solicitação de providência, sem assinalar prazo e com menção ao envio do ofício por **e-mail**.

§ 2º O manifestante receberá resposta prévia da Secretaria da Ouvidoria, com informação acerca do encaminhamento e com os contatos da Secretaria da Corregedoria e da Vice-Corregedoria, para acompanhamento.

§ 3º Após solicitar informação à Secretaria da Corregedoria e da Vice-Corregedoria referente ao pedido de providências (PP) correspondente, o servidor responsável procederá ao arquivamento temporário da manifestação até anexar a decisão da Corregedoria Regional, quando, então, enviará cópia ao manifestante e procederá ao arquivamento definitivo.

Art. 11. As manifestações oriundas do Conselho Nacional de Justiça e encaminhadas às unidades competentes demandadas via Sistema Proad-Ouv, para pronunciamento, seguirão as seguintes orientações:

I - utilização do texto padrão no Sistema Proad-Ouv, cuja transcrição se encontra no [anexo único](#) desta Ordem de Serviço; e

II - transcrição, pelo servidor responsável, dos dados do manifestante (exceto se houver pedido de sigilo dos dados), do inteiro teor da manifestação e do número de registro na Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, para facilitar posterior comunicação com aquele órgão.

Art. 12. O tratamento das manifestações de elogio recebidas pela Secretaria da Ouvidoria seguirão as seguintes orientações:

I - elogio a vara/gabinete: encaminhar ofício ao magistrado titular, para ciência; encaminhar comunicação interna à Diretoria-Geral, para fins de registro nos assentamentos funcionais dos servidores lotados na unidade; encaminhar comunicação interna à Secretaria-Geral da Presidência, para fins de registro nos assentamentos funcionais do magistrado titular;

II - elogio a magistrado: encaminhar ofício ao magistrado elogiado, para ciência; encaminhar comunicação interna à Secretaria-Geral da Presidência, para fins de registro nos assentamentos funcionais do magistrado;

III - elogio ao diretor de secretaria/assessor-chefe ou a servidor de vara/gabinete: encaminhar ofício ao servidor elogiado, para ciência; encaminhar comunicação interna à Diretoria-Geral, para fins de registro nos assentamentos funcionais do servidor;

IV - elogio a servidor das demais unidades: encaminhar ofício para o servidor elogiado, para fins de ciência; encaminhar comunicação interna para a Diretoria-Geral, para fins de registro nos assentamentos funcionais do servidor; e

V - elogio a estagiários e terceirizados: encaminhar ofício para a Seção de Estágio da Secretaria de Desenvolvimento de Pessoas, no caso de estagiário, ou para a Secretaria de Gestão de Serviços Terceirizados, no caso de terceirizados, e solicitar que o elogiado seja cientificado do teor do elogio.

§ 1º O servidor responsável pelo tratamento de manifestação de elogio enviará resposta ao manifestante, informando que o elogio foi encaminhado às unidades competentes para ciência e registro.

§ 2º O servidor, o magistrado, a unidade e o estagiário elogiados serão cadastrados no ícone áreas demandadas do relato, localizado na aba informações, a depender da manifestação elogiosa.

§ 3º As unidades responsáveis pelos assentamentos funcionais não serão cadastradas, exceto se forem as unidades elogiadas.

Art. 13. Nos casos em que sejam encaminhadas 2 (duas) ou mais manifestações de idêntico teor, pelo mesmo manifestante, após o tratamento regular da primeira manifestação registrada, a manifestação posterior será classificada como manifestação repetida no Sistema Proad-Ouv, bem como realizado o seguinte registro de execução de procedimento, seguido do arquivamento: Manifestação arquivada nos termos do art. 16,VI, do [Regulamento da Ouvidoria](#) do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, tendo em vista que possui idêntico teor à registrada no Proad n. XX/XX.

#### CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

**MARIA CRISTINA DINIZ CAIXETA**  
Desembargadora Ouvidora, em exercício

## **Anexo Único**

(a que se refere o inciso I do art. 11 da [Ordem de Serviço SEOUV n. 1 de, 16 de julho de 2024](#))

Prezado(a)

Informamos que esta Ouvidoria recebeu a manifestação abaixo, proveniente da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, a qual encaminhamos a esta área competente para responder, com caráter resolutivo, no prazo de 10 (dez) dias.

A resposta resolutiva deve conter informação objetiva acerca do fato apontado, e sobre os desdobramentos a serem adotados.

Nesse contexto, destacamos que o presente relato deve ser respondido no novo Sistema Proad-Ouv, mediante acesso ao **link**: <https://proad.trt3.jus.br/>

O passo a passo para responder aos relatos da Ouvidoria está disponível na intranet, acessível no **link**: <https://portal.trt3.jus.br/intranet/ouvidoria/passo-a-passo-versao-4-3-pdf.pdf>

Ademais, informamos que o novo sistema permite ao(à) Diretor(a) delegar a atividade de responder os relatos aos chefes das unidades subordinadas, conforme orientações que podem ser obtidas no passo a passo disponibilizado.