

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
Regulamento Geral (Resolução Administrativa nº 23, de 14 de março de 2011)

Seção IV
OUIDORIA

Subseção I
Introdução

Art. 47. A presente seção atende ao disposto no Regimento Interno, art. 21, XXVII, e estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria do TRT da 13ª Região, serviço posto à disposição da sociedade para que esclareça dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e das atividades por ela desempenhadas.

Subseção II
Missão

Art. 48. É missão da Ouvidoria do TRT da 13ª Região ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão, a fim de elevar o seu papel ao de agente participante no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

Parágrafo único. A Ouvidoria, ao identificar deficiências, solicitará às unidades envolvidas sua apuração e correção, inclusive das causas que lhes deram origem.

Subseção III
Estrutura e Funcionamento

Art. 49. A Ouvidoria do TRT da 13ª Região, unidade autônoma, será dirigida por um desembargador, denominado ouvidor regional, e terá um ouvidor substituto, que não coincidirão com o desembargador presidente e com o vice-presidente.

§ 1º Na hipótese de vacância, impedimento ou ausência dos ouvidores titular e substituto, no mesmo período, em casos reputados inadiáveis, assumirá as funções o desembargador mais antigo em exercício na Corte, excetuados o desembargador presidente e o vice-presidente.

§ 2º A Ouvidoria conta com a seguinte estrutura:

I - Secretaria;

II - Setor de Atendimento.

Art. 50. A Ouvidoria atenderá aos cidadãos no horário estabelecido pela Administração para funcionamento do Tribunal e disporá de sala específica, com área compatível com as suas necessidades.

Art. 51. O atendimento ao público dar-se-á por meio de telefone ou fac-símile, endereço eletrônico, acesso à rede mundial de computadores, na página virtual específica, correspondência e urnas para coleta de manifestações postas à disposição dos usuários nas unidades judiciárias e administrativas.

Subseção IV

Competências e Atribuições

Art. 52. Compete à Ouvidoria:

I - registrar todas as manifestações recebidas da sociedade em geral, magistrados, advogados, servidores ativos e inativos, pensionistas, trabalhadores, prestadores de serviços, estagiários, estudantes, fornecedores, empresários e instituições públicas ou privadas, que contenham sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informações e/ou esclarecimentos de dúvidas sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes deste Tribunal;

II - analisar e encaminhar à unidade competente, quando for o caso, as manifestações recebidas, para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções satisfatórias, ou, ainda, submetê-las à Presidência do Tribunal, quando necessitarem de deliberação superior;

III - responder às manifestações no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - manter o interessado sempre informado das providências ou soluções efetivamente tomadas em relação ao seu reclamo;

V - reduzir a termo todas as manifestações recebidas pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo de documentos que lhe forem enviados;

VI - realizar, em parceria com outras unidades do Tribunal, ações destinadas ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão jurisdicionado, incentivando a participação popular e promovendo, internamente, a cultura da instituição voltada para os interesses e as necessidades dos usuários;

VII - manter e garantir, quando solicitado, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões;

VIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria, para conhecimento, utilização continuada e ciência ao público em geral dos resultados alcançados.

IX - sugerir à Presidência do Tribunal a implementação, após estudos, de políticas administrativas objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas mais diversas unidades da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

X - apresentar ao desembargador presidente do Tribunal relatório trimestral de suas atividades, com dados estatísticos sobre as manifestações recebidas;

XI - anexar ao relatório trimestral sugestões para a melhoria dos serviços prestados pelo Regional, baseadas nos dados estatísticos.

Art. 53. São atribuições do ouvidor:

I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça do Trabalho na Paraíba;

II - preservar, no âmbito do Regional, os direitos do cidadão, em particular dos jurisdicionados e usuários dos serviços da instituição que solicitem o auxílio da Ouvidoria;

III - averiguar as queixas e denúncias dos cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e propor as soluções e a eliminação das causas, se procedentes aqueles reclamos;

IV - encaminhar as reclamações dos servidores da instituição, acompanhando a sua solução;

V - sugerir os procedimentos compatíveis quando, no exercício de seu mister, receber denúncias ou detectar irregularidades que devam ser apropriadamente investigadas.

VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VII - esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelo TRT da 13ª Região;

- VIII - auxiliar os usuários na obtenção dos serviços prestados pelo Regional, quando necessário;
- IX - fazer publicar, na intranet, internet e/ou outros meios de divulgação disponíveis neste Regional, relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos, em promoção aos direitos à informação e à transparência administrativa.
- X - propor alterações necessárias às disposições contidas nesta seção.

Art. 54. São atribuições da Secretaria da Ouvidoria:

- I - coordenar e orientar os trabalhos realizados pela Ouvidoria;
- II - registrar, analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas, para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções satisfatórias;
- III - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- IV - elaborar relatório trimestral com informações quantitativas e qualitativas sobre a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas, inclusive sugerindo ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa;
- V - agendar e secretariar as audiências dos manifestantes com o ouvidor;
- VI - assessorar o ouvidor na solução de assuntos postos à sua apreciação;
- VII - colher os dados para a elaboração do relatório trimestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo sugestões para o aperfeiçoamento dos trabalhos desempenhados pelo Regional, submetendo-os ao crivo do ouvidor;
- VIII - exercer as demais atividades que lhe forem determinadas.

Art. 55. São atribuições do Setor de Atendimento:

- I - atender aos usuários, no balcão ou por via telefônica, reduzindo a termo as suas manifestações;
- II - manter organizados os arquivos e correspondências;
- III - redigir e preparar correspondências diversas;
- IV - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria com o objetivo de gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas;
- V - realizar, perante as unidades do Regional, as pesquisas necessárias ao esclarecimento das questões trazidas pelo usuário;
- VI - auxiliar o supervisor em todas as suas atividades;
- VII - exercer as demais atividades que lhe forem determinadas.

Subseção V **Fluxo de Informações**

Art. 56. As rotinas de atendimento, desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo básico:

- I - ao ser acionada a Ouvidoria, o atendente transcreve a manifestação conforme procedimento interno, especificando data, hora, nome, endereço, telefone e outros dados que se fizerem necessários;
- II - a ocorrência será classificada por espécie (informação, reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou outros), relacionamento do manifestante com o Tribunal (advogado, estagiário, juiz, parte em processo, servidor do Regional ou outros), objeto (o assunto a que se refere a ocorrência) e unidade envolvida (secretaria, gabinete, vara do trabalho etc);
- III - o prazo definido pelo ouvidor para resposta da manifestação deverá ser informado ao usuário;

IV - a manifestação será enviada ao supervisor da Ouvidoria, que, conforme o caso, realizará a pesquisa e respondê-la-á ao manifestante ou providenciará o seu encaminhamento à unidade responsável, para fornecer as informações necessárias, em cinco dias, se outro prazo não for estabelecido pelo ouvidor;

V - não sendo satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido de esclarecimentos à unidade, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 48 (quarenta e oito) horas;

VI - decorrido o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do atendimento, o manifestante deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução encaminhada;

VII - as manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências dessa natureza serão encaminhadas à Corregedoria Regional ou à Presidência, cientificando-se o interessado desse fato.

Parágrafo único. Os encaminhamentos internos das ocorrências serão feitos preferencialmente por meio eletrônico.

Art. 57. Será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do ouvidor.

Parágrafo único. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelarão pelo sigilo das informações nelas constantes, podendo ser responsabilizados pelas eventuais faltas, nos termos da Lei 8.112/1990, arts. 116, VIII, e 121.

Art. 58. Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria contarão com a integração participativa e construtiva de todas as unidades da estrutura organizacional do Tribunal.

Art. 59. Todos os servidores responsáveis pelas unidades integrantes do Tribunal e, em especial, os que exercem função de confiança da Administração, sempre que solicitados, prestarão apoio e esclarecimentos técnicos necessários às atividades da Ouvidoria, devendo:

I - garantir livre acesso às informações;

II - encaminhar à Ouvidoria, no prazo constante nesta seção ou naquele estabelecido pelo ouvidor, resposta clara, informando as providências adotadas para a solução do problema que for detectado.

Art. 60. Não se obtendo da unidade judiciária ou administrativa responsável resposta justificada para o questionamento enviado pela Ouvidoria, o fato será comunicado ao desembargador presidente do Tribunal, para as providências cabíveis.

Art. 61. As manifestações dos usuários que não forem acolhidas pela Presidência do Tribunal poderão ser remetidas, se assim entender o ouvidor, à apreciação do Tribunal Pleno, mediante transformação do pleito em matéria administrativa.

Art. 62. As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria devem ser formuladas pela Assessoria de Comunicação Social, de acordo com os estudos técnicos do setor e atendendo às orientações do ouvidor.

Art. 63. Os casos omissos nesta seção serão resolvidos pelo ouvidor, ressalvada a competência do Tribunal Pleno.