

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

**ATO SEGP.GP Nº 432 , DE 04 DE AGOSTO DE 2015.**

Institui a Ouvidoria como unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal Superior do Trabalho, o Regulamento Geral da Ouvidoria e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, estabelecidas nos incisos XI e XXXIII do artigo 35 do Regimento Interno, *ad referendum* do eg. Órgão Especial;

**CONSIDERANDO** a necessidade de adequar a estrutura da Ouvidoria à demanda de serviços e o disposto no art. 24 da Lei nº 11.416/2006;

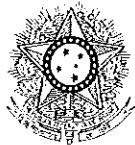
**CONSIDERANDO** que fortalecer a imagem do Tribunal Superior do Trabalho perante a sociedade é um dos objetivos constantes do Plano Estratégico 2015-2020; e

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualização, revisão e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho ao cidadão-usuário, em face do disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011),

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Este Ato regulamenta as atividades e a estrutura da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e institui o seu Regulamento Geral.

**Art. 2º** A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, unidade vinculada à Secretaria-Geral da Presidência, tem por missão assegurar a participação social, interativa, democrática e transparente à sociedade para o pleno exercício da



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

cidadania, atuando como instrumento de gestão participativa para o aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Tribunal Superior do Trabalho.

**Art. 3º** A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho terá a seguinte composição:

I – Ouvidor Auxiliar;

II – Central de Gestão da Informação;

III – Central de Atendimento Especializado;

IV – Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão, subdividida em:

a) Unidade de Atendimento Telefônico Geral;

b) Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria ou Disque-Ouvidoria.

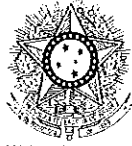
**Art. 4º** Ao Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho caberá a direção e a supervisão dos trabalhos da Ouvidoria, na condição de Ministro Ouvidor.

**Art. 5º** Cabe ao Ministro Ouvidor indicar um servidor para atuar como Ouvidor Auxiliar, a quem competirá a coordenação administrativa da unidade, segundo suas orientações.

**Art. 6º** A função de Chefe da Ouvidoria, nível FC-6, passa a denominar-se Ouvidor Auxiliar, nível FC-6.

**Parágrafo único.** A função comissionada de Chefe da Ouvidoria, nível FC-6, de que trata o *caput* deste artigo, da Tabela de Funções Comissionadas do Gabinete da Presidência, é transferida para a Tabela de Funções Comissionadas da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.

**Art. 7º** Uma função comissionada de Assistente 5, nível FC-5, duas funções comissionadas de Assistente 4, nível FC-4, uma função comissionada de Assistente 3, nível FC-3, e duas funções comissionadas de Assistente 2, nível FC-2, da Tabela de Funções Comissionadas do Gabinete da Presidência, são transferidas para a Tabela de Funções Comissionadas da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

**Art. 8º** Uma função comissionada de Assistente 3, nível FC-3, do Quadro Geral de Funções Comissionadas da Secretaria do Tribunal, é transferida para a Tabela de Funções Comissionadas da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho.

**Art. 9º** A Ouvidoria será composta por uma equipe multidisciplinar de servidores, tendo em vista a diversidade dos temas abordados nas demandas.

**Art. 10.** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, ou por meio de:

I - carta endereçada à Ouvidoria do TST, SAFS QD 08, lote 1, Bloco A, 3º Andar, Trecho I - Sala 336, Brasília-DF – CEP 70.070-600;

II - ligação telefônica gratuita para o número 0800-644-3444 (Disque-Ouvidoria);

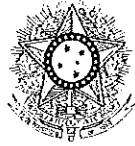
III - formulário eletrônico, disponibilizado via *internet*, no portal do TST, no endereço: [www.tst.jus.br/ouvidoria](http://www.tst.jus.br/ouvidoria).

**Parágrafo único.** Os dados pessoais dos cidadãos-usuários serão necessários para assegurar o encaminhamento das respostas, resguardado o absoluto sigilo por parte da Ouvidoria.

**Art. 11.** As manifestações de cunho difamatório ou calunioso, contra autoridades e servidores do TST, serão encaminhadas ao Ministro Ouvidor, para a adoção das medidas cabíveis.

**Parágrafo único.** Na hipótese do *caput* deste artigo, não será dado tratamento sigiloso às manifestações e aos dados pessoais do cidadão-usuário, e, em se tratando de advogado, o expediente será encaminhado à Ordem dos Advogados do Brasil.

**Art. 12.** A visão, os valores e as competências da Ouvidoria do TST e das unidades a ela vinculadas, os respectivos procedimentos internos e as atribuições do Ouvidor Auxiliar estão definidos no Regulamento Geral da Ouvidoria, anexo a este Ato.



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

**Paragrafo único.** O Regulamento Geral da Ouvidoria poderá ser alterado por ato do Ministro Ouvidor.

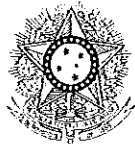
**Art. 13.** A Assessoria de Gestão Estratégica, vinculada à Secretaria-Geral da Presidência, terá o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar as alterações apresentadas neste Ato ao Regulamento Geral da Secretaria do Tribunal e ao Manual de Organização desta Corte.

**Art. 14.** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação e revoga a Resolução Administrativa nº 1490/2011.

Publique-se.

Assinatura manuscrita do Ministro Antonio José de Barros Levenhagen.

**Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN**  
**Presidente do Tribunal Superior do Trabalho**



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

## ANEXO

# REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

## SEÇÃO I

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Este Regulamento estabelece a visão, os valores e as competências da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho - TST e das unidades a ela vinculadas, os respectivos procedimentos internos e as atribuições do Ouvidor Auxiliar.

**Art. 2º** A Ouvidoria do TST tem como visão ser a unidade institucional participativa e proativa de comunicação entre o Tribunal e o cidadão-usuário.

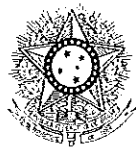
**Art. 3º** A Ouvidoria do TST pauta-se, dentre outros, pelos seguintes valores:

- I - cooperação;
- II - eficiência;
- III - ética;
- IV - imparcialidade;
- V - qualidade;
- VI - transparência.

## SEÇÃO II

### DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

**Art. 4º** À Ouvidoria do TST compete:



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

I - receber reclamações, solicitações, denúncias, críticas, elogios e sugestões concernentes à atuação das unidades do Tribunal, cadastrando-os no Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV);

II - encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes e diligenciar para que prestem as informações e esclarecimentos pertinentes no prazo de 15 (quinze) dias;

III - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o sigilo;

IV - fornecer andamento processual aos usuários;

V - fornecer informações de natureza administrativa e institucional aos usuários;

VI - receber e acompanhar os pedidos de informações relativos à Lei nº 12.527, de 18 de dezembro de 2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos, conforme normativo interno do TST;

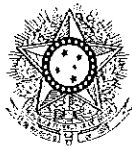
VII - elaborar e implementar projetos de excelência voltados ao atendimento ao público;

VIII - desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;

IX - promover o intercâmbio de experiências entre as Ouvidorias da Justiça do Trabalho e as entidades congêneres;

X - promover e fomentar seminários, encontros, palestras, estudos, pesquisas, desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos que digam respeito às suas atividades;

XI - apresentar aos gestores das unidades administrativas os resultados do relatório trimestral, bem como as proposições de melhorias visando ao aprimoramento dos serviços prestados;



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

XII - encaminhar ao Presidente do Tribunal, na condição de Ministro Ouvidor, relatório trimestral das ocorrências recebidas, organizado por unidade administrativa do TST;

XIII - encaminhar ao Presidente do Tribunal, na condição de Ministro Ouvidor, relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

**Art. 5º** Não serão analisadas pela Ouvidoria:

I - manifestações anônimas;

II - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou críticas que não sejam referentes a procedimentos destinados ao atendimento ao cidadão no âmbito do TST;

III - manifestações que encerrem consultas sobre o andamento processual relativas a dúvidas quanto à matéria processual;

IV - manifestações que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;

V - denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos do arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal;

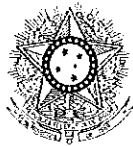
VI - reclamações, críticas ou denúncias que envolvem Ministro do Tribunal.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II, III e IV, a manifestação será devolvida ao remetente com orientação sobre o adequado procedimento a seguir;

§ 2º Nas hipóteses descritas nos incisos I e V, a manifestação será arquivada;

§ 3º Nas hipóteses do inciso VI, a manifestação será encaminhada ao Ministro Ouvidor.

§ 4º As demandas repetidas ou com conteúdo ininteligível serão arquivadas.



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

**Art. 6º** Os gestores das unidades administrativas do TST, definidos para esse fim, no art. 11 deste Ato, terão prazo de 15 (quinze) dias para responder as consultas encaminhadas pela Ouvidoria.

**Parágrafo único.** O Ouvidor Auxiliar comunicará o descumprimento do prazo estipulado ao Ministro Ouvidor.

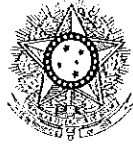
### SEÇÃO III

#### DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR AUXILIAR E DAS UNIDADES DA OUVIDORIA

**Art. 7º** São atribuições do Ouvidor Auxiliar:

- I - coordenar as atividades administrativas da Ouvidoria;
- II - assistir o Ministro Ouvidor nos assuntos relacionados a sua área de atuação;
- III - submeter ao Ministro Ouvidor os relatórios estatísticos da Ouvidoria;
- IV - propor ao Ministro Ouvidor alterações neste regulamento;
- V - elaborar a política de comunicação dos serviços da Ouvidoria, conforme orientações do Ministro Ouvidor.
- VI - interagir com as demais unidades do TST com vistas à uniformização das informações disponibilizadas ao público;
- VII - receber, distribuir, informar e despachar processos;
- VIII - aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria;
- IX - assinar documentos afetos à Ouvidoria, observado o limite de suas atribuições;





TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

X - avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o superior hierárquico na definição de diretrizes;

XI - delegar aos servidores lotados na Ouvidoria as atribuições que julgar necessárias ao bom andamento dos trabalhos;

XII - promover o desenvolvimento dos servidores lotados na Ouvidoria;

XIII - controlar a frequência dos servidores;

XIV - marcar, alterar e aprovar a escala de férias dos servidores lotados na Ouvidoria;

XV - zelar pela guarda, uso e conservação dos materiais e bens patrimoniais colocados à disposição da unidade, comunicando ao setor competente qualquer irregularidade;

XVI - desempenhar outras atribuições decorrentes do exercício da função ou que lhe sejam designadas pela autoridade superior.

**Art. 8º** São atribuições da Central de Gestão da Informação:

I - promover a manutenção evolutiva do Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV);

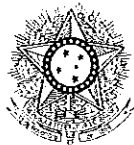
II - promover assessoramento técnico-especializado ao Ouvidor Auxiliar nos assuntos atinentes a sua área de competência;

III - promover a manutenção e melhorias na página da Ouvidoria no Portal do TST;

IV - identificar, classificar e analisar as informações para facilitar o uso e a compreensão dos dados obtidos;

V - controlar e armazenar as informações de forma adequada e difundir-las entre os servidores e colaboradores da Ouvidoria;

VI - elaborar e gerenciar meios de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria;



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

VII - produzir dados estatísticos para subsidiar a elaboração de Relatórios;

VIII - promover e adaptar o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no Portal do Tribunal;

IX - elaborar Relatório Qualitativo Trimestral de ocorrências recebidas por unidade administrativa do Tribunal;

X - elaborar Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do TST.

**Art. 9º** São atribuições da Central de Atendimento Especializado:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - receber e examinar requerimentos de acesso à informação;

III - acompanhar e monitorar a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Tribunal;

IV - controlar o prazo de resposta das unidades administrativas e realizar o repasse das informações recebidas aos usuários;

V - classificar, por assunto e unidade administrativa do Tribunal, os relatos recebidos;

VI - receber, distribuir, informar e despachar processos que tratem de assunto de sua competência;

VII - atualizar os *scripts* de resposta aos usuários;

VIII - analisar os relatos e responder às demandas recebidas em atendimento presencial, por via postal ou eletrônica;

IX - registrar, no sistema e-Ouv, todos os relatos recebidos em atendimento presencial, por via postal, eletrônica ou atendimento telefônico;

X - revisar mensalmente as classificações das ocorrências do sistema e-OUV;



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

XI - realizar e gerenciar o encaminhamento das demandas recebidas, relativas a pedidos de preferência, aos Chefes de Gabinete de Ministros por meio do correio eletrônico da Ouvidoria;

XII - propor medidas para aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC;

XIII - avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o superior hierárquico na definição de diretrizes.

**Art. 10.** São atribuições da Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão:

I - Unidade de Atendimento Telefônico Geral:

a) prestar atendimento às ligações recebidas pelo telefone geral do TST, oriundas do público externo;

b) prestar atendimento às ligações recebidas do público interno, pelo ramal próprio;

c) prestar atendimento às ligações recebidas para confirmação de eventos do Tribunal;

d) fornecer informações relativas aos ramais telefônicos de unidades administrativas do TST.

II - Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria:

a) prestar atendimento às ligações do Disque-Ouvidoria (0800-644-3444), oriundas do público externo ou interno;

b) registrar, no sistema e-OUV, todos os relatos recebidos em atendimento telefônico;

c) classificar, por assunto e unidade administrativa do TST, os relatos recebidos pela Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão;



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

d) prestar, de imediato, informações gerais de natureza administrativa e institucional aos usuários ou encaminhar as demandas à Central de Atendimento Especializado para análise;

e) fornecer andamento processual aos jurisdicionados, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

#### SEÇÃO IV

#### DO REGISTRO, CLASSIFICAÇÃO E TRAMITAÇÃO DAS DEMANDAS

**Art. 11.** As manifestações recebidas do público interno e externo serão solucionadas pela Ouvidoria ou encaminhadas aos seguintes gestores das unidades envolvidas, para as providências cabíveis:

I - ao Secretário-Geral da Presidência, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços;

II - ao Secretário-Geral Judiciário, quando os relatos forem relacionados às unidades judiciárias e respectivos serviços;

III - ao Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal, quando os relatos forem relacionados às unidades administrativas e respectivos serviços;

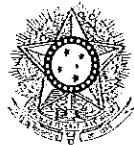
IV - ao Secretário da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho;

V - aos Chefes de Gabinete, quando os relatos forem relacionados aos respectivos Gabinetes de Ministro;

VI - ao Secretário-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços;

VII - ao Subsecretário Administrativo-Acadêmico da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho – ENAMAT, quando os relatos forem relacionados aos respectivos serviços.

**Art. 12.** As demandas afetas à Ouvidoria, entregues ou recebidas em outra unidade administrativa do Tribunal, deverão ser a ela encaminhadas, com



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

indicação, sempre que possível, da providência a ser adotada para o respectivo atendimento.

**Art. 13.** Os gestores das unidades administrativas são responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas à Ouvidoria.

**Art. 14.** Todas as demandas recebidas na Ouvidoria serão cadastradas no Sistema Integrado de Ouvidorias (e-OUV), e classificadas de acordo com o assunto abordado e a unidade envolvida, com vistas à organização sistemática e à uniformização do tratamento e das respectivas respostas.

§ 1º Nos registros das demandas deverão constar todos os dados informados pelo cidadão-usuário.

§ 2º As demandas relativas a informações a serem prestadas por outra unidade administrativa serão encaminhadas à unidade competente e acompanhadas pela Ouvidoria.

§ 3º O cidadão-usuário deverá receber o número de registro para o acompanhamento de sua demanda, e será informado sobre o prazo de atendimento.

§ 4º Nos casos em que a informação demandada constar do Portal do Tribunal na *internet*, a Ouvidoria deverá orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

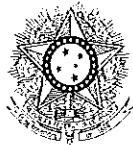
**Art. 15.** Nas demandas dirigidas à Ouvidoria é obrigatória a identificação do usuário, cujo sigilo deverá ser preservado quando solicitado.

**Art. 16.** O usuário deverá informar seu endereço físico ou eletrônico quando tiver interesse em receber informações sobre sua demanda.

**Art. 17.** As demandas sem endereço do usuário serão arquivadas após o registro das providências adotadas, em sistema informatizado.

## SEÇÃO V

### DO ACESSO E ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTOS



TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO  
PRESIDÊNCIA

**Art. 18.** As demandas e documentos recebidos e expedidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria manterá os originais recebidos na forma física pelo prazo de 5 (cinco) anos, após o que serão eliminados, salvo os originais classificados como permanentes, conforme Plano de Classificação do TST.

**Art. 19.** Os registros constantes do sistema e-OUV serão objeto de guarda permanente, sendo disponibilizados aos usuários mediante solicitação à Ouvidoria, resguardado o sigilo previsto.

## SEÇÃO VI

### DO SISTEMA INTEGRADO DE OUVIDORIAS (e-OUV)

**Art. 20.** O acesso ao sistema e-OUV será permitido aos servidores da unidade e aos técnicos expressamente autorizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN, a fim de que seja assegurado o sigilo dos dados pessoais do cidadão-usuário, nos termos deste Regulamento.

## SEÇÃO VII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** As atividades da Ouvidoria, bem como as informações relativas aos resultados alcançados por meio da Pesquisa Anual de Satisfação, serão divulgadas na página da Ouvidoria no Portal do TST.

**Art. 22.** Todo o material impresso, tais como cartilhas, *folders* e cartazes, produzidos com o escopo de divulgar a atuação do Tribunal Superior do Trabalho, deverá conter informações sobre os números de telefone da Ouvidoria, bem assim seu endereço no Portal do TST.