

# MANUAL DE ATRIBUIÇÕES

## DA OUVIDORIA DO TST





# OUVIDORIA

## Missão

“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 Superior do Trabalho.”

## Valores

- Cooperação
- Eficiência
- Ética
- Imparcialidade
- Qualidade
- Transparência

# Composição da Ouvidoria

- Ministro Ouvidor
- Ministro Ouvidor Substituto
- Ouvidor Auxiliar
- Central de Gestão da Informação
- Central de Atendimento Especializado
- Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão, subdividida em:
  - Unidade de Atendimento Telefônico Geral
  - Unidade de Atendimento Telefônico da Ouvidoria ou Disque-Ouvidoria

# Atribuições do Ministro Ouvidor

- I. coordenar as atividades administrativas da Ouvidoria;
- II. aprovar os projetos básicos de contratações de interesse da Ouvidoria;
- III. deliberar sobre o recebimento de denúncias ou comunicações de irregularidades de origem anônima, na forma do § 7º do art. 20 do Ato Conjunto TST.GP.OUV. Nº 529, de 29/11/2018;
- IV. delegar ao Ouvidor Auxiliar as atribuições que julgar necessárias ao bom andamento dos trabalhos.



Bom  
Trabalho!



# Atribuições do Ouvidor Auxiliar

- I. assistir o Ministro Ouvidor nos assuntos relacionados a sua área de atuação;
- II. submeter ao Ministro Ouvidor os relatórios estatísticos da Ouvidoria;
- III. propor ao Ministro Ouvidor alterações neste regulamento;
- IV. elaborar a política de comunicação dos serviços da Ouvidoria, conforme orientações do Ministro Ouvidor;
- V. interagir com as demais unidades do TST, com vistas ao tratamento das informações disponibilizadas ao público;
- VI. receber, distribuir, informar e despachar processos;
- VII. assinar documentos afetos à Ouvidoria, observado o limite de suas atribuições;
- VIII. avaliar os resultados das atividades realizadas, a fim de subsidiar o Ministro Ouvidor na definição de diretrizes;
- IX. promover estudos e medidas que conduzam à constante melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria, apurando-se sua eficácia;
- X. promover ações para o desenvolvimento dos servidores lotados na Ouvidoria;
- XI. controlar a frequência dos servidores;

- XII. marcar, alterar e aprovar a escala de férias dos servidores lotados na Ouvidoria;
- XIII. zelar pela guarda, pelo uso e pela conservação dos materiais e bens patrimoniais à disposição da unidade, comunicando ao setor competente qualquer irregularidade;
- XIV. desempenhar outras atribuições decorrentes do exercício da função ou que lhe sejam designadas pela autoridade superior;
- XV. elaborar relatório trimestral das ocorrências recebidas, organizado por unidade administrativa do Tribunal, assim como o relatório anual das atividades da Ouvidoria, os quais deverão ser encaminhados ao Ministro Ouvidor.





# Atribuições da Central de Gestão da Informação (CGI)

- I. promover a manutenção evolutiva do Sistema específico de Ouvidoria em uso;
- 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 difundi-las entre os servidores e colaboradores da Ouvidoria;
- VI. elaborar e gerenciar meios de divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria.
- VII. produzir dados estatísticos para subsidiar a elaboração de relatórios

- VIII. controlar os procedimentos relacionados ao bom funcionamento do 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;
- XI. promover e acompanhar a Pesquisa de Satisfação Social.



# Atribuições da Central de Atendimento Especializado (CAE)

- I. atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II. receber e examinar requerimentos de acesso à informação;
- III. controlar o prazo de resposta das unidades administrativas e realizar o repasse das informações recebidas aos usuários;
- IV. classificar, por assunto e unidade administrativa do Tribunal, os relatos recebidos;
- V. receber, distribuir, informar e despachar processos que tratem de assunto de sua competência;
- VI. analisar os relatos e responder às demandas recebidas por meio de atendimento presencial, postal ou eletrônico;
- VII. registrar, em sistema próprio, todos os relatos recebidos por meio de atendimento presencial, postal, eletrônico ou telefônico;
- VIII. revisar mensalmente as classificações das ocorrências do sistema;

- IX. realizar e gerenciar o encaminhamento das demandas recebidas, relativas a pedidos de preferência, aos Chefes de Gabinetes de Ministros, por meio do correio eletrônico da Ouvidoria;
- X. propor medidas para aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- XI. avaliar os resultados das atividades realizadas, com vistas a subsidiar o superior hierárquico na definição de diretrizes.
- XII. atualizar os *scripts* de resposta aos usuários;



# Atribuições da Central de Atendimento Telefônico ao Cidadão (CAT)

## 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) 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 próprio, 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;
- d) prestar, de imediato, informações gerais de natureza administrativa e institucional aos usuários ou encaminhar as demandas à Central de Atendimento Especializado para exame;
- e) fornecer andamento processual aos jurisdicionados, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

Tribunal Superior do Trabalho - TST

Setor de Administração Federal Sul, Conjunto A – Bloco "A",  
3º andar, Sala A3.67

Fones: 0800-644-3444 / 61-3043-8600

E-mail: [ouvidoria@tst.jus.br](mailto:ouvidoria@tst.jus.br)

