



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

**Processo: 0000023-89.2022.5.13.0000**

**RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N.º 004/2022**

Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do TRT da 13ª Região e dá outras providências.

O Egrégio **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO**, em Sessão Administrativa, por videoconferência, via "Zoom", realizada em **27/01/2022**, sob a Presidência de Sua Excelência o Senhor Desembargador **LEONARDO JOSÉ VIDERES TRAJANO**, com a presença da Representante da Procuradoria Regional do Trabalho, Sua Excelência a Senhora Procuradora **MARCELA DE ALMEIDA MAIA ASFORA**, presentes Suas Excelências os Senhores Desembargadores **ANA MARIA FERREIRA MADRUGA, FRANCISCO DE ASSIS CARVALHO E SILVA, EDVALDO DE ANDRADE, CARLOS COELHO DE MIRANDA FREIRE, UBIRATAN MOREIRA DELGADO, EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA e WOLNEY DE MACEDO CORDEIRO**,

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar a regulamentação da Ouvidoria Regional, constante na Resolução Administrativa n° 117/2005;

**CONSIDERANDO** a aprovação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei n° 13.709/2018), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, e da Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei n° 12.527/2011), que regulamenta o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ n° 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências,

**resolveu**, por unanimidade de votos:

## **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** O presente Regulamento 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 do cidadão para que esclareça dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e das atividades por ela desempenhadas.

**Art. 2º** A Ouvidoria do TRT da 13ª Região constitui-se em órgão do Tribunal, autônomo, integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça.

§ 1º 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 participador no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

§ 2º A Ouvidoria, ao identificar deficiências, solicitará às unidades envolvidas sua apuração e correção, inclusive das causas que lhes deram origem.

## **CAPÍTULO II DA ELEIÇÃO DO OUVIDOR REGIONAL**

**Art. 3º** O Ouvidor Regional e seu substituto serão eleitos pelo Pleno, para o período mínimo de 1 (um) ano e máximo de 2 (dois) anos, permitida a reeleição.

§ 1º Fica vedada a acumulação do cargo de Ouvidor com cargos de direção do Tribunal e de juízes auxiliares.

§ 2º São elegíveis os magistrados em atividade, priorizando-se, para o exercício da função, os desembargadores da Corte.

§ 3º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

§ 4º Excepcionalmente, poderá o Ouvidor ser indicado pelo Presidente do Tribunal, respeitadas as disposições já existentes nos respectivos atos normativos.

§ 5º. Na hipótese de vacância, impedimentos ou ausências dos ouvidores titular e substituto, no mesmo período, em casos reputados inadmissíveis, o Presidente do Tribunal indicará o substituto, preferencialmente o desembargador mais antigo em exercício na Corte, excetuados o Presidente e o Vice-Presidente.

### **CAPÍTULO III DA ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES**

**Art. 4º** A Ouvidoria atenderá presencialmente o cidadão no horário estabelecido pela Administração para o funcionamento do Tribunal, disporá de sala específica, com área compatível com as necessidades de atendimento das demandas, preferencialmente no andar térreo, com o acesso sinalizado por meio de placas e informações adequadas, cabendo-lhe as seguintes atribuições, entre outras que estejam em consonância 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, e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;

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

V - realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, ações visando estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados, promovendo internamente a cultura de ações voltadas para o interesse e necessidades dos usuários;

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

VII - 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;

VIII - oferecer um canal que permita ao cidadão sugerir a adoção de medidas de desburocratização de processos administrativos e judiciais, visando simplificar as rotinas de trabalho;

IX - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, após estudos de políticas administrativas para o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas mais diversas unidades da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

X - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº. 13.709/2018 (LGPD);

### **CAPÍTULO IV DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA REGIONAL**

**Art. 5º** Compete à Ouvidoria:

I - reduzir a termo as manifestações, os pedidos fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI) e as requisições relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), recebidos por telefone ou presencialmente, para cadastro da demanda no sistema eletrônico;

II - receber, analisar, responder ou encaminhar às unidades administrativas e judiciárias, quando for o caso, consultas, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos fundamentados na LAI e na LGPD, para providências ou esclarecimentos, acompanhando o tratamento da demanda até a sua efetiva conclusão, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - oferecer resposta ao cidadão no menor prazo possível, com clareza e em linguagem acessível;

IV - prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do Tribunal;

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

VI - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria, buscando alcançar resultados expressivos, que reflitam o compromisso do Tribunal em oferecer um serviço célere e de qualidade;

VII - apresentar e dar publicidade, no sítio eletrônico do Tribunal, dos dados estatísticos acerca das demandas recebidas, das providências adotadas para a solução do problema e das orientações necessárias ao usuário para utilização desse importante meio de comunicação à disposição da sociedade;

VIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria, para conhecimento e ciência ao público dos resultados alcançados;

IX - manter e garantir o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões;

X - remeter as requisições do titular de dados pessoais, recebidas na Unidade, ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão;

XI - encaminhar relatório semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao Tribunal Pleno, com os dados estatísticos e sugestões apresentadas pelo cidadão, visando a melhoria dos serviços prestados pelo Regional.

§ 1º O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na Lei nº. 12.527/2011, o serviço de recebimento de informações a que alude o art. 4º-A da Lei nº. 13.608/2018 e o recebimento de requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei nº. 13.709/2018, em conformidade com a Resolução CNJ nº. 363/2021, são operacionalizados pela Ouvidoria.

§ 2º À Ouvidoria caberá o encaminhamento, ao órgão correicional ou de apuração, dos relatos inerentes às matérias previstas no art. 4º-A da Lei nº. 13.608/2018.

§ 3º À Ouvidoria caberá encaminhar a demanda do titular de dados pessoais, conforme previsto na Lei nº. 13.709/2018, ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

**Art. 6º** Quando necessário, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua atuação, esclarecendo que suas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria. Também os informará que não cabe à Ouvidoria atender denúncias por descumprimento da legislação trabalhista, porém indicará ao usuário o órgão responsável para tratar da matéria.

## **CAPÍTULO V DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

**Art. 7º** O atendimento ao público dar-se-á pelos seguintes meios de acesso:

- I - Sistema eletrônico disponível 24 horas;
- II - e-mail: ouvidoria@trt13.jus.br;
- III - Telefone: (83) 3533-6001;
- IV - Atendimento presencial (Rua Corálio Soares de Oliveira, s/n - Centro - João Pessoa/PB. CEP: 58013-260;
- V - correspondência física.

§ 1º O canal de atendimento presencial deve observar as condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 2º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ nº. 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 3º A Ouvidoria poderá utilizar quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequadas ao serviço, devendo priorizar o Balcão Virtual, previsto na Resolução nº. 372/2021 do CNJ.

§ 4º O Tribunal disponibilizará, em seu sítio eletrônico oficial, em campo permanente e em destaque, na página inicial, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS UTILIZADOS**

**Art. 8º** 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 o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento, permitindo o acompanhamento da tramitação.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

**Art. 9º** O prazo de atendimento das manifestações recebidas na Ouvidoria é de até 10 (dez) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.

§ 1º Os prazos de atendimento dos pedidos de informação (LAI) estão regulamentados na RA nº. 215/2015 do CNJ, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, §§ 1º e 2º, da Lei nº. 12.527/2011.

§ 2º As manifestações que tenham por base a Lei Geral de

Proteção de Dados Pessoais serão atendidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.

§ 3º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às manifestações recebidas, no prazo de até 5 (cinco) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.

§ 4º O Tribunal envidará esforço para a redução do prazo de resposta, buscando a celeridade e compromisso de prestar um serviço de qualidade.

**Art. 10.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação do cidadão e os meios de contato.

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes, observando provas razoáveis de autoria e indícios de materialidade.

**Art. 11.** Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do Tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 12.** Mantêm-se as disposições sobre a Ouvidoria contidas no Regulamento Geral do Tribunal e no Manual de Organização do Tribunal, naquilo que não confrontarem as regras expedidas pelo CNJ, na Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, e as disposições desta Resolução Administrativa.

**Art. 13.** Fica revogada a Resolução Administrativa nº 117/2005.

**Art. 14.** Esta Resolução Administrativa entrará em vigor na data de sua publicação

**RENAN CARTAXO MAQUES DUARTE**  
Secretário Geral Judiciário