

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 117/2005

Certifico e dou fé que o Egrégio TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, em Sessão Administrativa hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Senhor Juiz AFRÂNIO NEVES DE MELO, com a presença da Representante da Procuradoria Regional do Trabalho, na pessoa da Exma. Sra. Procuradora, Dra. MARIA EDLENE COSTA LINS, presentes os Excelentíssimos Senhores Juízes ANA CLARA DE JESUS MAROJA NÓBREGA, VICENTE VANDERLEI NOGUEIRA DE BRITO, ANA MARIA FERREIRA MADRUGA, FRANCISCO DE ASSIS CARVALHO E SILVA, EDVALDO DE ANDRADE e PAULO AMÉRICO MAIA DE VASCONCELOS FILHO, apreciando o Proc. TRT NU.3482.2005.000.13.00.00-1, RESOLVEU, por unanimidade de votos, aprovar o regulamento da Ouvidoria a seguir:

"REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

Dispõe sobre a estrutura, a competência, as atribuições, os procedimentos, os critérios, o fluxo de informações, os acompanhamentos e as análises de resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TRT da 13ª Região

SUMÁRIO

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

CAPÍTULO II - DA MISSÃO

CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO V - DO FLUXO DE INFORMAÇÕES

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPITULO I

INTRODUÇÃO

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 da sociedade para que esclareça dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e das atividades por ela desempenhadas.

CAPÍTULO II

DA MISSÃO

Art. 2º. 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.

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

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 3º. A Ouvidoria do TRT da 13ª Região, unidade autônoma, será dirigida por um Juiz de 2ª Instância, denominado Ouvidor Regional, e terá um Ouvidor Substituto, nos termos do disposto no Regimento Interno deste Tribunal, art. 21, XXVII.

Parágrafo único. Na hipótese de vacância, impedimentos ou ausências dos Ouvidores Titular e Substituto, no mesmo período, em casos reputados inadiáveis, assumirá as funções o Juiz mais antigo em exercício na Corte, excetuados os Juízes Presidente e Vice-Presidente.

Art. 4º. A Ouvidoria atenderá aos cidadãos no horário estabelecido pela Administração para funcionamento do Tribunal, disporá de sala específica, com área compatível com as necessidades, e contará com a seguinte estrutura básica:

- I - 1 (um) Assistente-Secretário FC 5;
- II - 1 (um) Assistente Administrativo FC 3;
- III - 1 (um) Assistente FC 2.

Parágrafo único. O Ouvidor indicará os servidores que integrarão a estrutura da Ouvidoria.

Art. 5º. O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes meios de acesso:

- I - telefone ou fac-símile: (83) 3214-6001;
- II - endereço eletrônico : ouvidoria@trt13.gov.br;
- III - rede mundial de computadores, na página virtual www.trt13.gov.br/ouvidoria;
- IV - atendimento pessoal ou por correspondência endereçada à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região, na Av. Corálio Soares de Oliveira, s/n - 2º andar - Centro - João Pessoa/PB - CEP 58013-260;

V - urnas para coleta de manifestações localizadas nos Fóruns de João Pessoa e Campina Grande, nas demais Varas do Trabalho da 13ª Região e na sede do Tribunal.

CAPITULO IV

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º. 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 quanto às 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 outros setores 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, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões;

VIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência 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 Presidente do Tribunal relatório mensal de suas atividades, com dados estatísticos sobre as manifestações recebidas;

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

Art. 7º. 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;

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 ao presente Regulamento.

Art. 8º. São atribuições do Assistente-Secretário:

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 mensal com informações quantitativas e qualitativas, até o quinto dia útil do mês subsequente, 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 - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor;

VI - agendar e secretariar as audiências dos manifestantes com o Ouvidor;

VII - assessorar o Ouvidor na solução de assuntos sujeitos à sua apreciação;

VIII - colher os dados para a elaboração do relatório mensal das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, incluindo sugestões para o aperfeiçoamento dos trabalhos desempenhados pelo Regional, submetendo-os ao crivo do Ouvidor;

IX - exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades pertinentes ao cargo.

Art. 9º. São atribuições do Assistente Administrativo da Ouvidoria:

I - atender os usuários, no balcão ou por via telefônica, reduzindo a termo as suas manifestações;

II - zelar e manter organizados os arquivos e correspondências;

III - redigir e preparar correspondências diversas;

IV - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas;

V - realizar, perante os setores, as pesquisas necessárias ao esclarecimento das questões trazidas pelo usuário;

VI - providenciar os pedidos de material de expediente;

VII - auxiliar o assistente-secretário em todas as suas atividades;

VIII - efetuar atividades correlatas.

Art. 10. São atribuições do Assistente:

I - receber, reduzir a termo e ordenar as comunicações recebidas por telefone;

II - auxiliar no atendimento pessoal ao público quando necessário;

III - auxiliar o Assistente-Administrativo da Ouvidoria nas suas atividades;

IV - executar tarefas correlatas.

CAPITULO V

DO FLUXO DE INFORMAÇÕES

Art. 11. 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 para contato e outros dados que se fizerem necessários;

II - a ocorrência será classificada por tipo (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 Assistente-Secretário da Ouvidoria que, conforme o caso, realizará a pesquisa e respondê-la-á ao manifestante ou providenciará o seu encaminhamento ao setor responsável, para fornecer as informações necessárias;

V - As solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria deverão ser respondidas pelas unidades judiciárias e administrativas às quais forem encaminhadas no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

VI - os encaminhamentos internos das ocorrências serão feitos preferencialmente por meio eletrônico, mas poderão ser formalizados, por escrito, a critério do Ouvidor;

VII - não sendo satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido de esclarecimentos à unidade, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 48 horas;

VIII - decorrido o prazo de dez dias úteis, a contar do atendimento, o manifestante deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução encaminhada.

IX - as manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências nesse sentido serão encaminhadas à Corregedoria Regional ou à Presidência, cientificando-se

o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

Art. 12. 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.

CAPITULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13. 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 TRT da 13ª Região.

Art. 14. 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 inserto no art. 12, V, deste Regulamento, resposta clara, informando as providências adotadas para a solução do problema que for detectado;

Art. 15. Não se obtendo da unidade judiciária ou administrativa responsável resposta justificada para o questionamento enviado pela Ouvidoria, o fato será comunicado ao Presidente do Tribunal para as providências cabíveis.

Art. 16. 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.

Art. 17. 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 as orientações do Ouvidor.

Art. 18. Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pelo Ouvidor, ressalvada a competência do Tribunal Pleno"; com ressalva de voto da Juíza Ana Clara de Jesus Maroja Nóbrega quanto apenas ao parágrafo único do art. 3º, capítulo III.***

Obs.: O Juiz Edvaldo de Andrade absteve-se de votar. Convocados os Exmos. Srs. Juízes Ana Clara de Jesus Maroja Nóbrega e Francisco de Assis Carvalho e Silva, nos termos do art. 29 do

Regimento Interno desta Corte. Convocado, ainda, o Exmo. Sr. Juiz Edvaldo de Andrade, nos termos do art. 28 do referido Regimento.

Sala das Sessões, 10 de junho de 2005.

MARIA EVANISE JUREMA LIMA

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL PLENO