

**REVOGADO**



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO  
Gabinete da Presidência

**[Revogado pela Resolução Administrativa TRT3/SETPOE 149/2022]**

### **RESOLUÇÃO GP N. 50, DE 14 DE JULHO DE 2016**

Institui o novo [Regulamento da Ouvidoria](#) do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, entre estas a de baixar atos normativos, capitulada no art. 25, XVI, do [Regimento Interno](#) desta Corte,

CONSIDERANDO o disposto nos arts. 1º, II, e 37, **caput** e § 3º, da [Constituição da República de 1988](#);

CONSIDERANDO a [Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que determina a adequação aos parâmetros nela fixados dos atos das Ouvidorias já instituídas pelos Tribunais mencionados no art. 92, II a VII, da [CR/1988](#);

CONSIDERANDO o [Ato SEGP.GP n. 432, de 4 de agosto de 2015](#), do Tribunal Superior do Trabalho (TST), que, entre outras providências, institui o Regulamento Geral da Ouvidoria daquela Corte;

CONSIDERANDO a [Resolução n. 215, de 16 de dezembro de 2015](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que regulamenta, no âmbito do Poder Judiciário, o acesso à informação e a aplicação da [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), a qual, entre outras providências, regula o conteúdo previsto nos arts. 5º, XXXIII, 37, § 3º, II, e 216, § 2º, da [CR/1988](#);

CONSIDERANDO a [Resolução n. 163, de 19 de fevereiro de 2016](#), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), que dispõe sobre as competências e as estruturas das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho;

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar, revisar e aprimorar os serviços prestados ao cidadão pela Ouvidoria deste Tribunal, cuja atuação ainda se pauta pelos termos aprovados pela [Resolução Administrativa STPOE n. 50, de 21 de](#)

[junho de 2007](#);

CONSIDERANDO que a revisão do conteúdo normatizado pela [Resolução Administrativa STPOE n. 50/2007](#) perfaz uma das etapas/entregas do Projeto "Aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC", do [Plano Estratégico 2015-2020](#) deste Tribunal;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria favorece o diálogo entre o usuário e o Tribunal, o que contribui para a qualidade dos serviços públicos prestados nesta 3ª Região da Justiça do Trabalho; e

CONSIDERANDO a [Resolução GP n. 8, de 18 de dezembro de 2014](#), que trata da reestruturação administrativa das unidades organizacionais deste Tribunal,

RESOLVE:

Art. 1º O [Regulamento da Ouvidoria](#) do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região passa a vigorar na forma do texto anexo à presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Fica revogada a [Resolução Administrativa STPOE n. 50, de 21 de junho de 2007](#).

**JÚLIO BERNARDO DO CARMO**  
Desembargador Presidente

## ANEXO ÚNICO

### REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

#### CAPÍTULO I DA SITUAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região tem por objetivo institucional servir de canal de comunicação direta do Tribunal com magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e pessoas naturais ou jurídicas, usuárias do serviço público.

Parágrafo único. A Ouvidoria contará com estrutura funcional própria permanente e adequada ao cumprimento de seus fins.

Art. 2º As funções de Ouvidor serão exercidas por delegação, na forma prevista no inciso XXVI do art. 25 do, [Regimento Interno](#) mediante mandato de dois anos, coincidente com o do Presidente do Tribunal.

Parágrafo único. O 2º Vice-Presidente deste Tribunal, Desembargador Ouvidor, exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, observados os parâmetros fixados nas [Resoluções CNJ n. 103, de 24 de fevereiro de 2010](#), e [CSJT n. 163, de 19 de fevereiro de 2016](#).

#### CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA

Art. 3º Compete à Ouvidoria do TRT da 3ª Região:

I - receber, protocolizar e cadastrar, em sistema eletrônico, pedidos de informação previstos na [Lei n. 12.527 de 18 de dezembro de 2011](#), consultas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas sobre as atividades deste Tribunal, bem como de seus membros, servidores, unidades ou órgãos, inclusive de seus serviços auxiliares;

II - encaminhar as manifestações mencionadas no inciso I deste artigo, quando necessário, aos órgãos e unidades competentes, diligenciar para que prestem as informações e esclarecimentos pertinentes, no prazo de dez dias, e informar ao interessado as providências adotadas;

III - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

IV - providenciar a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Presidência e da Corregedoria;

V - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos e jurisdicionais, com base nas manifestações recebidas;

VI - garantir a discricção e a fidedignidade do que lhe for transmitido, assegurado, nos casos em que a lei expressamente excepcionar, o dever de sigilo ou o procedimento próprio de apuração;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às manifestações recebidas;

VIII - promover a divulgação ao público de seus serviços, para conhecimento, utilização e ciência dos resultados alcançados, mediante a publicação de estatística mensal acerca das atividades realizadas;

IX - promover pesquisas, cursos e debates destinados ao permanente aperfeiçoamento da Ouvidoria, bem como participar de eventos atinentes aos objetivos da unidade;

X - divulgar relatório semestral consolidado sobre suas atividades e encaminhá-lo ao Presidente deste Tribunal;

XI - fornecer informações aos usuários sobre andamento de processos, inclusive de natureza administrativa e institucional, ressalvadas, em ambos os casos, as hipóteses jurídicas de sigilo;

XII - desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal, em conjunto com outras unidades;

XIII - manter interlocução com as Ouvidorias da Justiça do Trabalho e entidades congêneres;

XIV - elaborar relação de perguntas e respostas mais frequentes da sociedade e disponibilizá-la na página eletrônica do Tribunal; e

XV - desenvolver outras atividades correlatas.

## CAPÍTULO I DO ACESSO À OUVIDORIA

Art. 4º O acesso à Ouvidoria pode ser realizado pessoalmente ou por carta, ligação telefônica, e-mail, formulário eletrônico disponível no **site** [www.trt3.jus.br](http://www.trt3.jus.br) ou, ainda, mediante o preenchimento e envio de formulários físicos inseridos em caixas coletoras disponibilizadas nas dependências do Tribunal, dos Foros, Varas do Trabalho e Núcleos dos Postos Avançados.

Parágrafo único. A Ouvidoria atenderá aos usuários no horário estabelecido para funcionamento do Tribunal, em espaço físico adequado às necessidades do serviço a ser prestado.

Art. 5º As manifestações e os formulários devem conter:

I - se pessoa natural: campo para a identificação do manifestante com nome completo, número de identidade e CPF, endereço físico ou eletrônico e número de telefone;

II - se pessoa jurídica: campo para razão social, dados cadastrais, endereço físico ou eletrônico e número de telefone; e

III - campo para especificação dos fatos.

Art. 6º As manifestações recebidas pela Ouvidoria, cadastradas em sistema eletrônico, receberão número de registro, o qual poderá ser utilizado pelo manifestante para acompanhamento dos procedimentos adotados.

§ 1º As manifestações e documentos recebidos e expedidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

§ 2º Nos casos em que a informação demandada constar do **site** deste Tribunal, a Ouvidoria orientará o usuário sobre os procedimentos de consulta.

Art. 7º A Ouvidoria manterá sob guarda os documentos originais físicos recebidos pelo prazo de cinco anos e, decorrido esse prazo, serão eliminados, salvo aqueles classificados como documentos permanentes, conforme Tabela de Temporalidade da Atividade Meio do TRT da 3ª Região.

Art. 8º Os registros constantes do sistema eletrônico serão objeto de guarda permanente, e sua disponibilização aos usuários se dará mediante solicitação à Ouvidoria, resguardados os casos de sigilo.

Art. 9º As manifestações que não contenham dados para envio da resposta serão arquivadas em sistema informatizado, após registro das providências adotadas.

Art. 10. Não serão processadas pela Ouvidoria as manifestações:

I - anônimas, salvo quando o Ouvidor considerar de interesse público relevante;

II - que não se refiram a atividades e serviços prestados pelo TRT da 3ª Região;

III - sobre direito trabalhista, previdenciário ou administrativo;

IV - sobre ato ou decisão de natureza jurisdicional ou quanto a matéria processual;

V - referentes a denúncias de fatos que, em tese, 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 da República de 1988](#);

VI - enquadráveis no art. 12 da [Resolução CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015](#); ou

VII - repetidas pelo mesmo requerente ou com conteúdo ininteligível.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II, III, IV, V, VI e VII, a manifestação será devolvida ao remetente com orientação, quando possível, sobre o adequado procedimento a ser observado.

§ 2º Serão meramente arquivadas as manifestações anônimas que o Ouvidor não considerar de interesse público relevante.

Art. 11. O prazo para resposta a manifestações será de 20 dias, salvo justo impedimento.

Parágrafo único. O prazo para resposta mencionado no **caput** deste artigo poderá ser prorrogado por até dez dias, mediante justificativa expressa, da qual o manifestante será cientificado antes de encerrado o prazo inicial.

Art. 12. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo de processo em tramitação na Justiça do Trabalho nem interfere nas medidas administrativas porventura adotadas.

#### CAPÍTULO IV DA SECRETARIA DA OUVIDORIA

Art. 13. A Secretaria da Ouvidoria será integrada por um assessor e por servidores, nos termos do art. 17 da [Resolução TRT3/GP n. 08, de 18 de dezembro de](#)

[2014.](#)

Parágrafo único. O assessor de que trata o **caput**:

I - será nomeado por livre escolha do Ouvidor;

II - deve ser bacharel em Direito, estável e oriundo do quadro de servidores deste Tribunal; e

III - recebe a denominação funcional de "Secretário da Ouvidoria", investido em cargo em comissão "CJ - 3", vinculado ao Gabinete do Desembargador 2º Vice-Presidente deste Tribunal, nos termos do art. 16 da [Resolução do TRT3/GP n. 08/2014](#).

Art. 14. Compete ao Secretário o controle e o desenvolvimento dos serviços da Secretaria da Ouvidoria constantes deste Regulamento, bem como daqueles previstos no Regimento Interno e no Regulamento Geral da Secretaria deste Tribunal, aplicáveis aos serviços administrativos da unidade.

Art. 15. Compete à Secretaria da Ouvidoria:

I - executar as atividades descritas no presente Regulamento e os serviços de apoio administrativo necessários; e

II - promover contatos e diligências necessários ao cumprimento de suas atribuições perante as demais unidades do TRT da 3ª Região e outros entes públicos ou privados.

## CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. As unidades organizacionais deste Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio a suas atividades, sendo os gestores das unidades os responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas.

Art. 17. O Presidente do Tribunal, em conjunto com o Ouvidor, poderá editar regras complementares acerca dos procedimentos internos da Ouvidoria, observados os parâmetros fixados neste Regulamento.

Art. 18. A Diretoria-Geral determinará às unidades competentes, em especial à Secretaria de Engenharia (SENG) e à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (DTIC), que prestem assistência e suporte técnicos à Ouvidoria.

Parágrafo único. Para fomento da acessibilidade tratada no art. 4º deste ato, a DTIC disponibilizará link para a Ouvidoria na página eletrônica do Tribunal, e a SENG, linha telefônica exclusiva para recebimento de manifestações dos interessados.

Art. 19. A atuação e os resultados alcançados pela Ouvidoria por meio de Pesquisa Anual de Satisfação serão divulgados na sua página no **site** deste Tribunal.

Art. 20. Os números de telefone e o endereço eletrônico da Ouvidoria devem constar do material impresso produzido para divulgar a atuação do TRT da 3ª Região.