

ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 001/2006

Reestrutura a Ouvidoria do  
Tribunal Regional do Trabalho  
da 11ª Região.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 11ª REGIÃO, no uso de suas atribuições  
legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade permanente de  
aprimoramento da estrutura organizacional e do funcionamento  
da Ouvidoria deste Regional;

CONSIDERANDO os estudos realizados pela  
Comissão de Trabalho instituída através da Portaria nº 115, de  
27 de janeiro de 2005.

RESOLVE:

Alterar o Ato que instituiu a Ouvidoria do Tribunal  
Regional do Trabalho da 11ª Região, reestruturando-a conforme  
disposto no presente Ato.

Capítulo I

Introdução

Art. 1º - O presente Regulamento estabelece os  
objetivos, a competência e a estrutura básica para funcionamento  
da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região,  
criada pelo Ato nº 043/2004.

## Capítulo II

### Do objetivo da Ouvidoria

Art. 2º - A Ouvidoria tem como objetivo ser instrumento de melhoria dos serviços prestados aos jurisdicionado, mediante o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, dúvidas ou sugestões, no tocante aos servidores deste Tribunal.

## Capítulo III

### Da competência da Ouvidoria

Art. 3º - Compete à Ouvidoria:

I – receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidas à atuação dos órgãos integrantes da Justiça do Trabalho da 11ª Região, encaminhando-os ao Corregedor para as providências cabíveis;

II – diligenciar acerca das reclamações e denúncias formuladas a respeito de irregularidades de qualquer natureza, praticadas por quaisquer órgãos, magistrados ou servidores, no exercício de suas funções, integrantes deste Tribunal, exceto nos casos em que a lei, expressivamente, assegure o dever de sigilo;

III – requisitar, junto às unidades competentes e servidores deste Tribunal, as informações que entender necessárias à solução das reclamações recebidas;

IV – informar aos interessados o resultado das providências tomadas quanto às denúncias ou reclamações feitas;

V – manter e garantir o sigilo da denúncia ou reclamação, a fim de evitar represálias quanto ao denunciante,

bem como danos à integridade moral do denunciado, quando o caso requerer;

VI – manter organizado e atualizado o arquivo dos documentos nos procedimentos administrativos que lhe forem confiados, vedado o fornecimento de cópias a terceiros;

VII – apresentar, sempre que possível, sugestões de melhoria das atividades dos órgãos e servidores deste Tribunal;

VIII – opinar, quando solicitado, acerca da anulação ou correção de atos por órgão ou servidores deste Tribunal;

IX – prestar informações às autoridades competentes e ao público em geral, quando solicitadas, acerca da tramitação de processos, salvo nas hipóteses do inciso V;

X – desenvolver outras atividades correlatas que lhe forem designadas pelo Ouvidor.

§ 1º - As manifestações recebidas por via telefônica deverão ser reduzidas a termo, em uma via, vedada, em qualquer hipótese, o recebimento de denúncias ou reclamações anônimas.

§ 2º - A via do termo a que se refere o parágrafo anterior deverá ser subscrita pelo servidor que receber a manifestação telefônica e, após o registro no protocolo da Ouvidoria, ser encaminhada para processamento e solução.

§ 3º - As denúncias e reclamações que tenham por objeto unicamente decisões judiciais sujeitas a recurso próprio ou a correção parcial não poderão ser recebidas, devendo os solicitantes ser orientados quanto às medidas cabíveis.

Art. 4º - Quando a denúncia ou reclamação for relacionada a fato que caracterize delito ou infração funcional, civil ou penal, deverá a Ouvidoria, por intermédio da

Presidência, determinar a instauração de sindicância ou inquérito para as providências cabíveis.

#### Capítulo IV

##### Da estrutura e do Funcionamento da Ouvidoria

Art. 5º - A Ouvidoria absorverá o sistema de atendimento telefônico ALÔ TRT.

Art. 6º - A Ouvidoria, unidade vinculada à Corregedoria, será exercida pelo Corregedor do Tribunal.

Art. 7º - As atividades administrativas da Ouvidoria serão exercidas por servidores designados pelo Ouvidor.

Art. 8º - Na ausência ou impedimentos do Presidente do Tribunal, a Ouvidoria será exercida pelo Vice-Presidente.

Art. 9º - A Ouvidoria funcionará no mesmo horário de expediente do Tribunal, devendo o Presidente adotar as providências necessárias para o seu satisfatório funcionamento.

Art. 10 - O atendimento ao Público será feito pessoalmente, ou mediante a utilização de quaisquer meios de comunicação, na forma autorizada pelo Ouvidor.

Art. 11 - Todos os órgãos e servidores do Tribunal e, em especial, os que exercem função de confiança, nos limites das suas respectivas atribuições legais e administrativas, deverão:

I - garantir livre acesso às informações;

II - encaminhar à Ouvidoria, no prazo máximo de setenta e duas horas, resposta clara, objetiva e eficaz quanto às questões apresentadas, ou versão completa dos acontecimentos,

informando as providências tomadas para a solução do problema, ou, na impossibilidade, a justificativa do impedimento, que serão repassadas ao manifestante ou denunciante.

Art. 12 – As manifestações ou denúncias deverão ser sempre registradas e conter:

I – a identificação e o endereço completo do manifestante ou denunciante e, no caso de servidor, a sua lotação;

II – os meios disponíveis para contato;

III – provas ou indícios de provas que o manifestante ou denunciante tenha em seu poder;

IV – data e assinatura do manifestante ou denunciante, salvo na hipótese de que tratam os §§ 1º e 2º do art. 3º deste Ato;

V – a Ouvidoria colocará à disposição dos interessados formulários próprios no edifício-sede do Tribunal e das Varas do Trabalho desta Região, instalando caixas receptoras, que deverão ser recolhidas ao final do expediente diário.

§ 1º - As manifestações recebidas nas Varas do interior e no município de Boa Vista serão encaminhadas à Ouvidoria para as devidas providências.

§ 2º - As manifestações ou denúncias escritas devem ser apresentadas de forma legível e, após protocoladas na Ouvidoria, ser providenciada sua solução imediata.

§ 3º - É permitida a utilização de manifestação ou denúncia por meio de fax, devendo os originais ser apresentados

no prazo de cinco dias nas caixas receptoras, ou na própria Ouvidoria.

#### Capítulo V

##### Das Disposições Transitórias e Finais

Art. 13 – O Juiz Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região é competente para:

I – dirimir os casos omissos;

II – alterar o número e a composição dos servidores lotados na Ouvidoria, conforme a necessidade do serviço.

Art. 14 – Este Regulamento entra em vigor na data da sua publicação.

Art. 15 – Revogam-se as disposições em contrário.

Publique-se.

Manaus, 9 de janeiro de 2006.

JOSÉ DOS SANTOS PEREIRA BRAGA  
Desembargador Federal  
Presidente do TRT da 11ª Região