



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

**Institui a Ouvidoria do Tribunal  
Regional do Trabalho da 11ª Região.**

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

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, “caput”,  
da Constituição da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO que os conceitos e fundamentos  
do Modelo de Excelência em Gestão Pública do Programa da  
Qualidade no Serviço Público-PQSP preconizam a manutenção  
de um canal de comunicação oferecido à sociedade visando à  
melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão;

CONSIDERANDO o imperativo de adotar esta  
Justiça de mecanismos modernos, que permitam o imediato  
acesso dos cidadãos, em geral, às atividades desenvolvidas nos  
diversos setores desta Corte Trabalhista;

CONSIDERANDO a necessidade permanente de  
aprimoramento da estrutura organizacional deste Tribunal; e

CONSIDERANDO, ainda, a Resolução  
Administrativa n. 118/2004, deste Tribunal;

**R E S O L V E**

INSTITUIR a Ouvidoria do Tribunal Regional do  
Trabalho da 11ª Região, conforme dispositivos a seguir:

**Capítulo I  
Introdução**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Tribunal  
Regional do Trabalho da 11ª Região.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**FL. 2 do ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

Art. 2º O presente Regulamento estabelece os objetivos, a competência e a estrutura básica para funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região.

**Capítulo II  
Do objetivo da Ouvidoria**

Art. 3º A Ouvidoria tem como objetivo ser o instrumento de melhoria dos serviços prestados aos jurisdicionados, mediante o recebimento de denúncias, reclamações, elogios, dúvidas ou sugestões, no tocante aos serviços e servidores deste Tribunal, contribuindo, assim, para a melhoria da prestação jurisdicional.

**Capítulo III  
Da Competência da Ouvidoria**

Art. 4º Compete à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região:

I - receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidas à atuação dos mais diversos órgãos integrantes da Justiça do Trabalho da 11ª Região, encaminhando-as ao Juiz Presidente do Tribunal, para as providências cabíveis, incluindo a instauração de sindicância, inquérito administrativo e auditoria contábil-financeira, conforme o caso;

II - diligenciar acerca das reclamações e denúncias formuladas, inclusive as feitas por telefone, a respeito de qualquer ato praticado ou de responsabilidade de qualquer órgão ou servidor integrante deste Tribunal, excepcionando os casos em que a lei, expressamente, assegure o dever de sigilo;

III- receber denúncias sobre eventuais irregularidades administrativas existentes neste Tribunal, e, na hipótese da denúncia ser verbal, orientar o denunciante a formalizá-la por escrito.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**FL. 3 do ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

a) as manifestações recebidas por via telefônica deverão ser reduzidas a termo, em 1 (uma) via, solicitando sempre a identificação e o endereço completo do usuário, não sendo admitida, em nenhuma hipótese, o recebimento de denúncias ou reclamações anônimas (art. 5º., IV, da CF/88, c/c o art. 144, da Lei n. 8.112/90;

b) a via do termo a que se refere a alínea anterior deverá ser subscrita pelo servidor que receber a manifestação telefônica e, após o registro no protocolo da Ouvidoria desta Corte, deverá ser encaminhada para processamento e solução.

IV - requisitar junto aos órgãos e servidores deste Tribunal as informações necessárias, a fim de solucionar as reclamações recebidas;

V - informar aos interessados o resultado das denúncias ou reclamações feitas, tão logo as mesmas sejam solucionadas;

VI - manter e garantir, sempre que possível, o sigilo da fonte da denúncia ou reclamação, a fim de evitar represálias ou eventuais retardos na solução da denúncia ou reclamação, podendo ser responsabilizado o servidor que eventualmente não zelar pelo sigilo, nos termos da Lei n. 8.112/90, arts. 116, VIII, e 121;

VII - manter organizado e atualizado o arquivo dos documentos e procedimentos administrativos que lhe forem confiados;

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

IX - opinar, quando solicitado, acerca da anulação ou da correção de atos praticados por órgãos e/ou servidores deste Tribunal;

X - prestar informações às autoridades competentes e ao público em geral, quando solicitadas, acerca da tramitação de processos;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**FL. 4 do ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

XI - estimular a melhoria da qualidade dos serviços e atividades dos órgãos e servidores;

XII - desenvolver outras atividades correlatas que lhe forem designadas pelo Juiz Presidente e Ouvidor, sem prejuízo das atividades supra-elencadas.

Parágrafo Único. As denúncias e reclamações que tenham por objeto unicamente decisões judiciais de mérito sujeitas a recurso processual próprio, inclusive correção parcial, não poderão ser recebidas pela Ouvidoria, devendo os solicitantes serem orientados quanto às medidas legais cabíveis.

Art. 5º Quando a denúncia ou reclamação for relacionada a fato, ou fatos, que eventualmente caracterizem delitos ou infrações funcionais, civis ou penais, deverá a Ouvidoria, por via da Presidência, sempre que procedentes as denúncias ou reclamações, determinar a instauração de sindicâncias e/ou inquéritos para as providências cabíveis.

#### **Capítulo IV**

#### **Da Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria**

Art. 6º A Ouvidoria absorverá o sistema de atendimento telefônico (ALÔ TRT 0800-7048893).

Art. 7º A Ouvidoria, órgão vinculado à Corregedoria deste Tribunal, será exercida pelo Juiz Presidente e Corregedor do Tribunal.

Art. 8º As atividades administrativas da Ouvidoria serão exercidas por servidores designados preferencialmente pelo Juiz-Ouvidor.

Art. 9º Na ausência e impedimentos do Juiz Presidente do Tribunal, a Ouvidoria será executada pelo Juiz Vice-Presidente.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**FL. 5 do ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

Art. 10. A Ouvidoria funcionará no mesmo horário de funcionamento do Tribunal, devendo o Juiz Presidente do Tribunal adotar as providências cabíveis para o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. O atendimento ao público será feito pessoalmente, durante o horário de funcionamento do Tribunal, ou mediante a utilização de qualquer meio de comunicação atualmente existente ou que venha a ser criado, inclusive formulário eletrônico (via Internet e/ou Intranet), na forma determinada pelo Juiz Presidente e Ouvidor.

Art. 12. 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 72 (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. 13. As manifestações ou denúncias apresentadas à Ouvidoria deverão ser sempre registradas e conter:

I - a identificação do manifestante ou denunciante;

II - o endereço completo do manifestante ou denunciante e, no caso de servidor, a lotação do mesmo;

III - os meios disponíveis de contato (telefone, e-mail, etc.);

IV - provas ou indícios de prova que o manifestante ou denunciante tenha em seu poder;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO  
*Gabinete da Presidência*

**FL. 6 do ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 043/2004**

V- data e assinatura do manifestante ou denunciante;

VI - formulário nas caixas de sugestões disponíveis no edifício-sede e em todas as Varas do Trabalho desta Região.

§ 1º As manifestações ou denúncias devem ser apresentadas de forma legível e sem rasuras, e após serem protocoladas no setor competente da Ouvidoria será providenciado o seu processamento, para a solução imediata.

§ 2º É permitida a utilização do sistema de transmissão de imagens tipo fac-símile (fax) para a interposição de manifestações ou denúncias à Ouvidoria.

§ 3º A utilização do sistema de transmissão de imagens tipo fac-símile (fax), previsto no parágrafo precedente, não desobrigará seu usuário do registro no protocolo da Ouvidoria, dos originais da manifestação ou denúncia, no prazo de 5 (cinco) dias nas condições previstas na Lei n. 9.800, de 1999.

### **Capítulo V**

#### **Das Disposições Transitórias e Finais**

Art. 14. O Juiz Presidente do Tribunal 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. 15. Este Regulamento entra em vigor na data da sua publicação.

Publique-se.  
Manaus, 08 de outubro de 2004.

SOLANGE MARIA SANTIAGO MORAIS  
Juíza Presidente e Corregedora do TRT da 11ª Região

**ORIGINAL ASSINADO**  
F. Moraes Dolzani  
se de Gabinete