



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas

**RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 396/2023**

Altera e republica a Resolução Administrativa nº 71/2020 que dispõe sobre a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região como órgão autônomo.

O Egrégio Pleno do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO, em sessão administrativa extraordinária hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Desembargador Audaliphil Hildebrando da Silva, com a presença dos Excelentíssimos Desembargadores Solange Maria Santiago Morais, David Alves de Mello Júnior, Lairto José Veloso, Vice-Presidente; Ormy da Conceição Dias Bentes, Jorge Alvaro Marques Guedes, Maria de Fátima Neves Lopes, José Dantas de Góes, Joicilene Jerônimo Portela, Alberto Bezerra de Melo; Juízes Convocados Eulaide Maria Vilela Lins, Titular da 19ª Vara do Trabalho de Manaus; Mauro Augusto Ponce de Leão Braga, Titular da 5ª Vara do Trabalho de Manaus, e da Excelentíssima Vice-Procuradora-Chefe da PRT11, Gabriela Menezes Zacareli, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria pelo Ato nº43/2004 deste Egrégio Tribunal;

CONSIDERANDO o teor da Resolução CNJ nº 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais Regionais, da Ouvidoria Nacional de Justiça do Trabalho;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos. 7º, §1º, e 2º da Resolução CNJ nº 432/2021 que prevê a localização da Ouvidoria, preferencialmente, no andar térreo para garantia do acesso irrestrito e democrático à informação;

CONSIDERANDO que para realizar de forma adequada o atendimento dos jurisdicionados, se torna necessário acompanhar rotineiramente o desempenho e os resultados da ação operacional implementada pelos diversos órgãos que compõem este Tribunal;

CONSIDERANDO que a opinião e as comunicações da sociedade feitas por advogados, servidores, pelo cidadão comum e pelas entidades representativas de classes podem colaborar com o aprimoramento do serviço prestado;

CONSIDERANDO a Recomendação constante na Ata de Correição Ordinária - CGJT decorrente da Correição Ordinária do TST realizada neste e. Tribunal, no período de 11 a 15 de setembro do corrente ano;

CONSIDERANDO as demais informações constantes do Processo DP- 17202/2023,

RESOLVE:

Art. 1º Alterar a redação dos artigos 2º, 15 e 17 da Resolução Administrativa nº 71/2020, que cria a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região no âmbito deste Regional, da seguinte forma:

*“Art. 2º O cargo de Ouvidor do Tribunal, e do seu suplente, serão escolhidos e preenchidos mediante eleição pelo voto aberto dos membros do Tribunal Pleno, dentre os Desembargadores que integram o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, obedecida a ordem de antiguidade, permitida a reeleição, para o mandato de dois anos e exercerão a função sem prejuízo de suas atividades judicantes. Parágrafo único...”*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
 Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas  
 Resolução Administrativa nº 396/2023

(...)

*“Art. 15. A Ouvidoria atenderá aos cidadãos no horário das 7h30 às 14h30, no Fórum Trabalhista de Manaus, em espaço físico compatível com as necessidades dos seus usuários:*

*I - no caso de pessoas com deficiência visual ou mobilidade reduzida, estas serão atendidas no térreo, quando solicitarem;*

*II - o acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por carta, por ligação telefônica, pelo balcão virtual, aplicativo WhatsApp, por e-mail ou mediante formulário eletrônico disponível na página do TRT11 na internet.*

*Parágrafo Único. A Secretaria de Tecnologia da Informação dará suporte técnico à Ouvidoria, garantindo o funcionamento do sistema de processo administrativo virtual (PROAD/OUV) e correio eletrônico, abrindo link de acesso à página do Tribunal na internet, além de disponibilizar linha telefônica direta, exclusiva, discagem direta gratuita DDG, na modalidade 0800 e aplicativo de mensagens instantâneas para o recebimento de comunicações dos usuários”.*

(...)

*“Art. 17. A Ouvidoria terá estrutura de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, composta por três servidores, sendo a coordenação das atividades exercida por servidor indicado pelo Ouvidor, ocupante de cargo comissionado (CJ1), assistido por um servidor ocupante de função comissionada (FC4). Parágrafo único. ...”*

Art. 2º Republicar a Resolução Administrativa nº 71/2020, com as alterações aprovadas nesta Resolução.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 24 de novembro de 2023.

*Assinado Eletronicamente*  
**AUDALIPHAL HILDEBRANDO DA SILVA**  
 Desembargador do Trabalho  
 Presidente do TRT da 11ª Região



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
 Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas  
 Resolução Administrativa nº 396/2023

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 071/2020 (\*)  
 (Republicação, com as alterações aprovadas pela RA nº 396/2023)

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região como órgão autônomo.

O Egrégio Pleno do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO, em sessão administrativa hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Desembargador Lairto José Veloso, com a presença dos Excelentíssimos Desembargadores, Francisca Rita Alencar Albuquerque, David Alves de Mello Júnior, Ormy da Conceição Dias Bentes, Jorge Alvaro Marques Guedes, Ruth Barbosa Sampaio, José Dantas de Góes, Vice-Presidente; Márcia Nunes da Silva Bessa, dos Juízes Convocados Adilson Maciel Dantas, Titular da 11ª Vara do Trabalho de Manaus, Yone Silva Gurgel Cardoso, Titular da Vara do Trabalho de Manacapuru, e do Excelentíssimo Procurador-Chefe da PRT 11ª Região, Dr. Jorsinei Dourado do Nascimento, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria pelo Ato nº 43/2004 deste Egrégio Tribunal;

CONSIDERANDO o que consta da Resolução nº 163/2016, do CSJT, que dispõe sobre as competências e estruturas das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho;

CONSIDERANDO que, para atender de forma adequada os jurisdicionados, se torna necessário acompanhar rotineiramente o desempenho e os resultados da ação operacional implementada pelos diversos órgãos que compõem este Tribunal;

CONSIDERANDO que a opinião e as comunicações da sociedade feitas por advogados, servidores, pelo cidadão comum e pelas entidades representativas de classes podem colaborar com o aprimoramento do serviço prestado;

CONSIDERANDO as informações constantes do Processo TRT nº DP-9468/2019,

RESOLVE aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, nos seguintes termos:

Art. 1º A Ouvidoria funcionará como Órgão do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, vinculado à Presidência do Tribunal.

Art. 2º O cargo de Ouvidor do Tribunal, e do seu suplente, serão escolhidos e preenchidos mediante eleição pelo voto aberto dos membros do Tribunal Pleno, dentre os Desembargadores que integram o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, obedecida a ordem de antiguidade, permitida a reeleição, para o mandato de dois anos e exercerão a função sem prejuízo de suas atividades judicantes.

Parágrafo único. O Ouvidor e respectivo suplente continuarão a participar da distribuição de processos.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
 Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas  
 Resolução Administrativa nº 396/2023

Art. 3º O Ouvidor e seu suplente não integrarão cargos de direção do Tribunal, nos termos do art. 114, da LC nº 35/1979 – LOMAN e art. 15, *caput*, do Regimento Interno.

Art. 4º Os eleitos tomarão posse e entrarão em exercício no dia 15 de dezembro, prestarão os respectivos compromissos e assinarão os termos.

Parágrafo único. Na vacância do cargo de Ouvidor ou do seu suplente, haverá nova eleição e o eleito tomará posse em sessão solene, em data a ser marcada pelo Tribunal Pleno.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I - receber críticas, reclamações, sugestões de aprimoramento ou informações a respeito dos serviços prestados pelo Tribunal;

II - receber e catalogar sugestões e informações referentes ao atendimento concedido às partes e aos advogados, pelos servidores e terceirizados;

III - receber e catalogar indícios de irregularidades na prestação de serviços que lhe forem comunicados;

IV - manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal, telefônica, formulários e caixas para recebimento das comunicações mencionadas nos incisos anteriores;

V - realizar triagem das comunicações mencionadas nos incisos I, II e III deste artigo, e encaminhá-las aos setores competentes do Tribunal, para averiguação e eventuais providências;

VI - manter controle, acompanhar e solicitar do setor competente do Tribunal informações sobre averiguações e providências mencionadas no inciso V deste artigo;

VII - manter, quando possível, os autores das comunicações mencionadas nos incisos I, II e III deste artigo informados a respeito de averiguações e providências adotadas pelos setores competentes do Tribunal;

VIII - sugerir eventual medida para aperfeiçoamento de serviço do Tribunal, objeto das comunicações mencionadas nos incisos I e II deste artigo;

IX - divulgar seus serviços junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

X - sugerir a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre atendimento ao público e de execução das tarefas inerentes à melhoria da qualidade da prestação de serviços;

XI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório trimestral de atividades;

XII - conciliar e mediar demandas administrativas e encaminhar demandas pré-processuais para o órgão competente do Tribunal observando os parâmetros estabelecidos pela Lei nº 13.140/2015.

§ 1º As informações sobre indícios de irregularidade na prestação de serviços de que trata o inciso III serão recebidas e encaminhadas ao órgão competente do Tribunal, sendo papel da Ouvidoria acompanhar o andamento da demanda até a sua resolução.

§ 2º O requerimento de informações mencionado no inciso VI deste artigo deve ser atendido no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 6º A Ouvidoria deverá orientar sobre os procedimentos para a consecução de acesso à informação, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
 Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas  
 Resolução Administrativa nº 396/2023

Art. 7º O processamento das informações recebidas pela Ouvidoria tramitará no Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV), nos termos da Resolução nº 239/2019, do CSJT.

Art. 8º O acesso à informação será assegurado pelo Sistema de Informações ao Cidadão (SIC).

Parágrafo único. O Sistema de Informações ao Cidadão deverá atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, nos termos da Lei de Acesso à Informação.

Art. 9º A Ouvidoria poderá realizar audiências e consultas públicas, incentivando a participação popular ou outras formas de divulgação com o objetivo de ampliar o acesso às informações públicas nos termos do art. 9º, da Lei de Acesso à Informação.

Art. 10. O Projeto Ouvidoria Viva será utilizado como ferramenta de gestão das informações e sugestões coletadas junto ao público em geral, fortalecendo o diálogo entre os órgãos interno e o jurisdicionado.

Art. 11. Quando a informação recebida contiver indício de irregularidade ou ilegalidade na atuação de autoridade ou de servidor do Tribunal, a Ouvidoria deverá encaminhar a comunicação ou denúncia à Corregedoria do Tribunal para a adoção das medidas cabíveis.

Art. 12. Quando as comunicações tiverem por objeto matéria que não puder ser enquadrada nas hipóteses descritas nos incisos I, II e III do artigo 3º, a Ouvidoria deverá orientar o autor sobre o encaminhamento mais adequado para o seu atendimento.

Art. 13. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

§ 1º As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticadas por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

§ 2º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 3º O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

Art. 14. A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo em processo em tramitação na Justiça do Trabalho, nem interfere nas medidas administrativas correicionais.

Art. 15. A Ouvidoria atenderá aos cidadãos no horário das 7h30 às 14h30, em espaço



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**  
 Secretaria do Tribunal Pleno e Seções Especializadas  
 Resolução Administrativa nº 396/2023

físico adequado, no âmbito do Regional compatível com as necessidades dos seus usuários.

I - no caso de pessoas com deficiência visual ou mobilidade reduzida, estas serão atendidas no térreo, quando solicitarem;

II - o acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por carta, por ligação telefônica, pelo balcão virtual, aplicativo WhatsApp, por e-mail ou mediante formulário eletrônico disponível na página do TRT11 na internet.

Parágrafo Único. A Secretaria de Tecnologia da Informação dará suporte técnico à Ouvidoria, garantindo o funcionamento do sistema de processo administrativo virtual (PROAD/OUV) e correio eletrônico, abrindo *link* de acesso à página do Tribunal na internet, além de disponibilizar linha telefônica direta, exclusiva, discagem direta gratuita - DDG, na modalidade 0800 e aplicativo de mensagens instantâneas para o recebimento de comunicações dos usuários.

Art. 16. A Ouvidoria Itinerante do Regional deve observar o disposto no Ato nº 02/2019 da Ouvidoria Regional.

Art. 17. A Ouvidoria terá estrutura de pessoal permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades, composta por três servidores, sendo a coordenação das atividades exercida por servidor indicado pelo Ouvidor, ocupante de cargo comissionado (CJ1), assistido por um servidor ocupante de função comissionada (FC4).

Parágrafo Único. Deve ser assegurada vaga de estagiário, observando os mesmos critérios utilizados para os demais órgãos deste Regional.

Art. 18. A Ouvidoria do Tribunal poderá, no âmbito de sua competência, estabelecer normas de procedimento e resolver os casos omissos, observando o Regimento Interno do Tribunal.

Art. 19. Fica revogado o artigo 34, parágrafo único, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal.

Art. 20. Esta Resolução Administrativa entra em vigor a partir da Gestão Administrativa do biênio 2020/2022.

Manaus, 4 de março de 2020.

*Assinado Eletronicamente*  
 LAIRTO JOSÉ VELOSO  
 Desembargador do Trabalho  
 Presidente do TRT da 11ª Região

\* Alterada pela Resolução Administrativa nº 396/2023