



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PROCESSO TRT N° 1805/2002

RESOLUÇÃO N° 213/2007

(ALTERADA PELAS RESOLUÇÕES TRT8 N°s 024 /2016, 056/2018 e 012/2022)

APROVA o Regulamento da Ouvidora Regional da Justiça do Trabalho da 8ª Região e dá outras providências.

O EGRÉGIO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a previsão da Emenda Constitucional n° 45, de 2004, e as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça, visando a criação de *Ouvidorias de Justiça* em todas as unidades federadas, a congregar, como membro nato, o *Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho*;

CONSIDERANDO a necessidade de reestruturação do modelo de Ouvidoria instituído no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, com vistas à compatibilizá-lo com as exigências contemporâneas às diretrizes trazidas pelo Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO o previsto no § 1º do art. 293 do Regimento Interno e disposto no art. 97, do Regulamento dos Serviços Auxiliares do Tribunal Regional do Trabalho da Oitava Região;

CONSIDERANDO a competência prescrita no art. 96, inciso I, alínea *b* da Constituição da República e o disposto no art. 30, inciso XLI, do Regimento Interno do Tribunal do Trabalho da Oitava Região;

CONSIDERANDO, ainda, o que consta do Processo TRT n° 1805/2002;

RESOLVE, unanimemente:

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria Regional da Justiça do Trabalho da 8ª Região, na forma do Anexo a esta Resolução.

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

Art. 3º Revoga-se a Resolução n° 192, de 2002.

SALA DE SESSÕES DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO. Belém, 21 de junho de 2007.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA - Desembargadora Federal do Trabalho - Vice-Presidente no exercício da Presidência

VICENTE JOSÉ MALHEIROS DA FONSECA - Desembargador Federal do Trabalho

ROSITA DE NAZARÉ SIDRIM NASSAR - Desembargadora Federal do Trabalho

LUIZ ALBANO MENDONÇA DE LIMA - Desembargador Federal do Trabalho

JOSÉ MARIA QUADROS DE ALENCAR - Desembargador Federal do Trabalho

ELIZABETH FÁTIMA MARTINS NEWMAN - Desembargadora Federal do Trabalho

ODETE DE ALMEIDA ALVES - Desembargadora Federal do Trabalho

FRANCISCO SÉRGIO SILVA ROCHA - Desembargador Federal do Trabalho

SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY - Desembargadora Federal do Trabalho

GRAZIELA LEITE COLARES - Desembargadora Federal do Trabalho

GABRIEL NAPOLEÃO VELLOSO FILHO - Desembargador Federal do Trabalho

MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA - Desembargador Federal do Trabalho



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

MÁRIO LEITE SOARES - Desembargador Federal do Trabalho

VANJA COSTA DE MENDONÇA - Desembargadora Federal do
Trabalho



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

REGULAMENTO DA OUVIDORIA REGIONAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO DA OITAVA
REGIÃO.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos, atribuições e competências necessárias para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Justiça do Trabalho da Oitava Região. (NR) **(alterado pelas Resoluções TRT8 n°s 024/2016 e 012/2022)**

CAPÍTULO II

DA MISSÃO DA OUVIDORIA

Art. 2º É missão da Ouvidoria Regional 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 pela Justiça do Trabalho da 8ª Região.

Parágrafo único. A Ouvidoria Regional, 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 constitui-se em órgão autônomo, vinculado à Presidência do Tribunal e essencial à administração da Justiça, sendo dirigida, na forma desta Resolução, por um Ouvidor Regional, que será substituído em suas ausências e impedimentos pelo Vice-Ouvidor e contará com o auxílio de servidores para o desempenho de suas atividades. (NR) **(alterado pelas Resoluções TRT8 n°s 056/2018 e 012/2022)**

§ 1º O Ouvidor e o Vice-Ouvidor deverão ser eleitos pelo Órgão Especial ou Tribunal Pleno dentre os Desembargadores que compõem o Tribunal para o mandato de dois anos, coincidente com o mandato da Administração do Tribunal, permitida a recondução por mais um período. **(alterado pela Resolução TRT8 n° 056/2018)**

§ 2º Nos impedimentos legais e regulamentares, assim como nos casos de afastamento e vacância do Ouvidor Regional, assumirá as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

funções o Vice-Ouvidor. **(alterado pela Resolução TRT8 nº 056/2018)**

§ 3º Na impossibilidade do Vice-Ouvidor assumir as funções, será convocado o Desembargador mais antigo em exercício na Corte. **(alterado pela Resolução TRT8 nº 056/2018)**

§ 4º O Ouvidor exercerá a direção das atividades da Ouvidoria, atentando para os parâmetros fixados nesta Resolução e na Resolução CNJ nº 432/2021. (NR) **(alterado pelas Resoluções TRT8 nºs 024/2016 e 012/2022)**

Art. 3º-A São elegíveis os magistrados em atividade, priorizando-se para o exercício das funções de Ouvidor e Vice-Ouvidor os membros da Corte. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Parágrafo único. Fica vedada a acumulação com cargos diretivos e de juízes auxiliares. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 4º É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 5º O atendimento ao público dar-se-á por intermédio das seguintes ferramentas de acesso:

I - formulário eletrônico, disponível na página virtual da ouvidoria na rede mundial de computadores: www.trt8.jus.br/ouvidoria; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

II - correspondência eletrônica: ouvidoria@trt8.jus.br; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

III - balcão virtual, previsto na Resolução CNJ no 372/2021; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

IV - ligação telefônica; e (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

V - atendimento presencial ou por correspondência física endereçada à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, na Tv. Dom Pedro I, 746, CEP 66.050-100 - Umarizal - Belém-PA; (NR)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

§ 1º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

§ 2º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ n° 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

§ 3º O sítio eletrônico oficial do Tribunal Regional na internet (trt8.jus.br) disponibilizará em sua página inicial, em campo permanente e destacado, ícone para acesso à página da Ouvidoria.

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

Art. 5º-A A Ouvidoria Regional contará com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, cabendo-lhe as seguintes atribuições sem prejuízo de outras que sejam compatíveis com sua finalidade institucional:

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

I - funcionar como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito;

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

II - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania e fomentar a participação social, auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público;

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

III - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

IV - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)

V - estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

para os problemas apresentados; **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente; **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante órgão; **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

IX - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018, (LGPD). **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

Parágrafo único. No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do tribunal, notadamente em relação à Corregedoria. **(incluído pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6° Compete à Ouvidoria Regional: **(alterado pela Resolução TRT8 n° 024/2016)**

I - receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos do tribunal; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o interessado sempre



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

informado sobre as providências adotadas; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

III - promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

IV - promover a interação com os órgãos que integram o tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

V - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VI - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria; (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas; e (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

VIII - encaminhar anualmente ao Pleno do tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria. (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

Parágrafo Único. Não poderão ser atendidas pela Ouvidoria Regional: (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 n° 012/2022)**

- a) manifestações anônimas (art. 5º, IV, CF/88);
- b) manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e/ou financeiros;
- c) manifestações para as quais exista recurso específico ou correição parcial;
- d) consultas sobre direitos trabalhistas, previdenciários



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

ou correlatos;

e) manifestações incompatíveis com o regulamento e demais normas atinentes à Ouvidoria. (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 7º **(Revogado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Parágrafo Único. **(Revogado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 8º São atribuições do Ouvidor Regional:

I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça do Trabalho na 8ª Região;

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 de magistrados e servidores, 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 Tribunal Regional do Trabalho da 8ª 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 na Justiça do Trabalho da 8ª Região, relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos, em promoção aos direitos à informação e à transparência administrativa.

X - propor alterações necessárias ao presente Regulamento, acompanhada das justificativas necessárias.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

Art. 9º São atribuições dos servidores lotados na Ouvidoria Regional: (**alterado pela Resolução TRT8 nº 024/2016**)

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

II - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do Tribunal;

III - protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, e, sempre que possível, fornecer as informações solicitadas de imediato;

IV - encaminhar pedidos recebidos e registrados à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

V - atender os usuários, pessoalmente, por via telefônica ou canais eletrônicos, orientando-os quanto ao acesso a informações, reduzindo a termo as manifestações;

VI - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades do Tribunal;

VII - receber as correspondências encaminhadas à Ouvidoria Regional;

VIII - zelar e manter organizados os arquivos e correspondências;

IX - redigir e preparar correspondências diversas;

X - registrar, analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções satisfatórias;

XI - 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;

XII - providenciar os pedidos de material de expediente;

XIII - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO**

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

prazos estipulados para atendimento;

XIV - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor Regional;

XV - agendar e secretariar as audiências dos manifestantes com o Ouvidor Regional, quando requeridas;

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

XVII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

XVIII - exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades da Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DO FLUXO DE ATENDIMENTO (NR)

(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)

Art. 10. As rotinas de atendimento, desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão as seguintes etapas:

I - Recebimento da manifestação do usuário através dos canais de atendimento previstos e registro em sistema informatizado, por ordem cronológica; (NR) ***(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)***

II - Informação ao usuário do número de registro da manifestação, bem como orientações pertinentes ao tratamento e forma de acompanhamento da mesma; (NR) ***(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)***

III - Triagem, classificação e análise inicial da manifestação, verificando-se a possibilidade do envio imediato da informação requerida; (NR) ***(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)***

IV - Obtenção das informações ou providências junto à unidade detentora ou relacionada na manifestação; (NR) ***(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)***

V - Envio ou comunicação da resposta conclusiva ao usuário, após a obtenção das informações requeridas ou adoção das providências necessárias. (NR) ***(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)***



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

§ 1º Nos casos em que a informação demandada constar do portal do tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta. (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

§ 2º O atendimento às demandas será feito pela Ouvidoria no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei nº 12.527/2011. (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

§ 3º As unidades ou setores componentes da estrutura orgânica do tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período. (NR) **(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

§ 4º Os agentes públicos que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria Regional zelarão pelo sigilo das informações, podendo ser responsabilizados pelas eventuais violações, na forma prevista em lei. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 10-A. As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

§ 1º O usuário poderá requerer a preservação de sua identidade, observada a possibilidade de revelação em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos, nos termos previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei nº 13.608/2018. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade. **(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)**

Art. 10-B. Deverão ser publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do tribunal, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais relativos especificamente aos serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

ANEXO DA RESOLUÇÃO 213/2007

prestados pela Ouvidoria. *(incluído pela Resolução TRT8 nº 012/2022)*

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS (NR)

(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)

Art. 11. A Ouvidoria será localizada preferencialmente no andar térreo, devendo ser sinalizada por meio de placas e informações adequadas, além de contar com os recursos materiais e humanos necessários à prestação dos serviços. (NR) *(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)*

Art. 12. As ações da Ouvidoria Regional contarão com a participação efetiva e construtiva de todas as unidades da estrutura organizacional do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

Art. 13. Todos os agentes públicos responsáveis pelas unidades integrantes do Tribunal e, em especial, os que exercem cargos ou funções de confiança na 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 previsto no art. 10, § 3º, deste Regulamento, resposta clara, informando as providências adotadas para a solução do problema que for detectado. (NR) *(alterado pela Resolução TRT8 nº 012/2022)*

Art. 14. O descumprimento injustificado das ações enumeradas no artigo anterior motivará reclamação da Ouvidoria Regional à autoridade competente para adoção das providências cabíveis.

Art. 15. As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria serão formuladas pela Assessoria de Comunicação Social em conformidade com as orientações do Ouvidor Regional.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor Regional, ressalvada a competência do Tribunal Pleno.

SALA DE SESSÕES DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO. Belém, 21 de junho de 2007.