



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

## RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA

REGULAMENTA AS ATRIBUIÇÕES, AS  
COMPETÊNCIAS, A ESTRUTURA, A ORGANIZAÇÃO E  
O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL  
REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

CERTIFICO que o Egrégio Tribunal Pleno, na sessão administrativa realizada em 27-11-2023, sob a presidência do Exmo. Desembargador do Trabalho José Ernesto Manzi, Presidente, com a participação das Exmas. Desembargadoras e dos Exmos. Desembargadores do Trabalho Wanderley Godoy Junior, Vice-Presidente; Nivaldo Stankiewicz, Corregedor; Marcos Vinício Zanchetta, Gracio Ricardo Barboza Petrone, Mari Eleda Migliorini, Amarildo Carlos de Lima, Teresa Regina Cotosky, Roberto Basilone Leite, Roberto Luiz Guglielmetto, Hélio Bastida Lopes, Mirna Uliano Bertoldi, Quézia de Araújo Duarte Nieves Gonzalez, Narbal Antônio de Mendonça Fileti e Cesar Luiz Pasold Júnior e com a presença do Exmo. Dr. Piero Rosa Menegazzi, Procurador-Chefe da Procuradoria Regional do Trabalho da 12ª Região, aprovou a RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº **028/2023**:

Considerando que a Resolução Administrativa nº 09, de 19 de julho de 2021, regulamentou as atribuições, estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do TRT da 12ª Região, com base na Resolução CNJ nº 103/2010, de 24 de fevereiro de 2010, esta última expressamente revogada pela Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021 (artigo 22);

Considerando o disposto no Capítulo VIII do Regimento Interno deste Tribunal, no que se refere à Ouvidoria;

Considerando a crescente uniformização de procedimentos pertinentes às Ouvidorias Judiciais, com a instituição da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, sob a coordenação da Ouvidoria Nacional de Justiça, composta pelos Ouvidores de todos os tribunais e representantes dos Colégios de Ouvidores dos diversos seguimentos de Justiça (art. 12, da Resolução CNJ nº 432/2021);



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

Considerando as atribuições e competências das Ouvidorias, nos termos dos artigos 4º e 5º, respectivamente, da Resolução CNJ nº 432/2022;

Considerando que a referida Resolução, em seu artigo 7º, § 3º, impele às Ouvidorias a observação da Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução CNJ nº 425/2021;

Considerando ter sido delegado à Ouvidoria deste TRT o exercício do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), previsto na Lei nº 12.527/2011;

Considerando que, no âmbito da 12ª Região, é de responsabilidade da Ouvidoria encaminhar as demandas ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão, além de contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), nos termos da Portaria Conjunta PRESI/GVP/SECOR nº 14/2021;

Considerando as diretrizes traçadas pela Resolução CNJ nº 254/2018, que institui a Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário;

Considerando que a Portaria CNJ nº 33/2022, que institui a Ouvidoria Nacional da Mulher no âmbito do Conselho Nacional de Justiça, destaca a importância de haver cooperação entre as ouvidorias da mulher nacional, regionais e dos tribunais (art. 3ª, § 1º), incluindo os trabalhistas;

RESOLVEU o Egrégio Tribunal Pleno, à unanimidade, aprovar esta Resolução Administrativa:

**Art. 1º** - Esta Resolução Administrativa regulamenta as atribuições, as competências, a estrutura física e funcional, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

**Art. 2º** - A Ouvidoria é órgão autônomo, essencial à administração da Justiça.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

**Parágrafo único** - o Serviço de Informação ao Cidadão e a Ouvidoria da Mulher integram a estrutura da Ouvidoria do Tribunal.

**Art. 3º** - O(a) Desembargador(a)-Ouvidor(a) e seu substituto serão eleitos pelo Tribunal Pleno dentre os Desembargadores do Tribunal, excluídos o Presidente, o Vice-Presidente e o Corregedor-Regional.

§ 1º - A eleição do(a) Desembargador(a)-Ouvidor(a) e de seu substituto dar-se-á na Sessão Administrativa de eleição dos membros da direção do Tribunal.

§ 2º - O mandato do(a) Desembargador(a)-Ouvidor(a) será de 2 (dois) anos, coincidindo com o da Administração do Tribunal.

§ 3º – É vedado o exercício da função de Ouvidor(a) 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.

§ 4º - Não sendo eleita uma Desembargadora para o cargo de Ouvidor, a Ouvidoria da Mulher será exercida por magistrada indicada pelo Ouvidor eleito, cuja escolha será ratificada pelo Tribunal Pleno.

**Art. 4º** - São atribuições da Ouvidoria:

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

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;

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

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

V- estimular a conscientização dos(as) usuários(as) sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

- VI- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), em observância à legislação vigente;
- VII- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão perante o órgão;
- 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
- IX- contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei nº 13.709/2018, (LGPD).

**Art.5º - Compete à Ouvidoria:**

- I.- receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal, diligenciar junto aos setores competentes, mantendo o(a) interessado(a) sempre informado(a) sobre as providências adotadas;
- II.- promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores(as), magistrados(as), colaboradores(as) e/ou terceiros;
- III.- promover a interação com os órgãos que integram o Tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- IV.- promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o Tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- 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;
- VI.- aferir a satisfação dos(as) usuários(as) com os serviços prestados pela Ouvidoria;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

VII.- responder pelo Serviço de Informações ao Cidadão -SIC (art. 9º, da Lei 12.527/2011), e pelo recebimento de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018);

VIII.- receber as requisições do(a) titular de dados pessoais, previsto na Lei nº 13.709/2018 (LGPD) ;

IX.- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;

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

XI.- encaminhar ao Tribunal Pleno relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, ao final de cada gestão.

§ 1º - O atendimento às demandas próprias de Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher será feito 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.

§ 2º - O atendimento às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e de titular de dados pessoais tem prazo de até 20 (vinte) dias para seu cumprimento, ainda que o provimento seja indeferido ou deferido parcialmente, contados do respectivo envio eletrônico à Ouvidoria, prorrogável de forma justificada uma única vez e por igual período.

**Art. 6º** - As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às demandas recebidas.

**Art. 7º** - A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460/2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608/2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

**Art. 8º** – As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do(a) usuário(a), salvo nos casos de denúncias ou comunicações excepcionadas neste artigo.

§ 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.

§ 2º - As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) aos órgãos competentes quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 9º** - Recebidos os pedidos de requisição do(a) titular de dados pessoais e demais demandas relacionadas à Lei nº 13.709/2018, cabe à Ouvidoria:

- I.- realizar a triagem dos pedidos de modo a identificar se há pertinência do requerimento com a LGPD e os elementos necessários para apreciação do pleito;
- II.- encaminhar as demandas identificadas ao encarregado(a) do tratamento de dados, para deliberação e manifestação;
- III.- acompanhar o tratamento até sua efetiva conclusão; e
- IV.- responder ao(a) solicitante, mantendo-o informado dos procedimentos adotados.

**Art. 10** - No caso de denúncias de assédio moral, de assédio sexual ou de discriminação, caberá à Ouvidoria:

- I.- processar e qualificar;
- II.- encaminhar à Comissão de Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual do Tribunal ou do Foro de Primeiro Grau, conforme o caso;
- III.- acompanhar o tratamento até sua efetiva conclusão; e
- IV.- responder ao solicitante, mantendo-o informado dos procedimentos adotados.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

**Art. 11** - As denúncias recebidas por outras áreas do Tribunal deverão ser encaminhadas à Ouvidoria, para dar início aos procedimentos indicados no artigo 10.

**Art. 12** - No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos(às) usuários(as) os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do Tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

**Art. 13** - O horário de atendimento externo da Ouvidoria ocorrerá nos dias úteis, no horário compreendido entre 12h e 18h.

**Art. 14** - A Ouvidoria terá espaço físico próprio, no andar térreo do prédio anexo ao da Sede do Tribunal, à Rua Esteves Júnior, 395 – Florianópolis/SC.

**Art. 15** - A Ouvidoria manterá uma diversidade de canais de atendimento, devendo dispor, ao menos, de:

- I.- presencial;
- II.- formulário eletrônico;
- III.- por correspondência física ou eletrônica;
- IV.- por ligação telefônica;
- V.- pelo whatsApp.

§ 1º – A Ouvidoria poderá disponibilizar, caso entenda administrável, quaisquer aplicativo ou ferramenta tecnológica que se mostrem adequados ao serviço.

§ 2º O atendimento presencial observará as condições de acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida e as exigências da resolução CNJ nº 425/2021, pertinentes ao atendimento à população em situação de rua.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

**Art. 16** – As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º - O(a) usuário(a) deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua demanda, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º - Nos casos em que a informação demandada necessitar de análise pormenorizada e extensiva pelo setor competente, a Ouvidoria informará a situação ao(a) solicitante e indicará o número do expediente próprio em que o pleito seguirá.

§ 3º - Caso a informação conste no portal do Tribunal na internet, a Ouvidoria poderá optar por orientar o usuário sobre os procedimentos de consulta.

**Art. 17** - A Ouvidoria terá estrutura de pessoal permanente composta de, no mínimo, 03 (três) servidores do quadro efetivo, sendo um cargo em comissão de Assessor da Ouvidoria CJ1 e duas funções comissionadas, uma de assistente chefe de seção - FC4 e outra de Apoio Operacional - FC3.

**Art. 18** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução Administrativa nº 09/2021, no que for incompatível com esta Resolução.

Resolveu, ainda, à unanimidade, considerando a vedação contida na parte final do art. 34 do Regimento Interno desta Corte, no sentido de que os Presidentes das Turmas não podem ocupar o cargo de Ouvidor do Tribunal; e considerando a inexistência desta vedação na Resolução CNJ n. 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais; DETERMINAR o registro da matéria em Ata com o posterior encaminhamento à Comissão de Regimento Interno para estudo e análise.

A presente resolução foi aprovada nesta data.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
12ª REGIÃO

Obs.: Não participou da votação o Exmo. Desembargador do Trabalho Garibaldi Tadeu Pereira Ferreira, nos termos da alínea “a” do parágrafo único do art. 4º do Regimento Interno. Ausente, em folga compensatória, a Exma. Desembargadora do Trabalho Maria de Lourdes Leiria, nos termos do Autoatendimento nº 596/2023. Vaga decorrente da aposentadoria da Exma. Desembargadora do Trabalho Ligia Maria Teixeira Gouvêa, nos termos do Decreto Presidencial de 25-10-2023.

Sala de Sessões, 27 de novembro de 2023.

Roberto Carlos de Almeida  
Secretário-Geral Judiciário