



RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N^º 08/2022

República

(Texto compilado com as alterações promovidas pela Resolução Administrativa n^º 23/2024)

Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 4^a Região.

O ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4^a REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, na sessão ordinária ocorrida nesta data,

CONSIDERANDO a necessidade de adequação e revisão das disposições da Resolução Administrativa n^º 21/2003, que institui a Ouvidoria da Justiça do Trabalho na 4^a Região;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimoramento da Ouvidoria como canal de comunicação entre os usuários em geral e as unidades integrantes das estruturas administrativa e judiciária da Justiça do Trabalho na 4^a Região;

CONSIDERANDO a necessidade de integração das Ouvidorias Judiciais para permuta de informações necessárias ao atendimento das demandas dos usuários e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa n^º 01/2017, que regulamenta a Lei n^º 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI), no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4^a Região;

CONSIDERANDO a Lei n^º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

CONSIDERANDO a Portaria n^º 2.036, de 02 de agosto de 2021, que institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4^a Região;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa n^º 25, de 29 de novembro de 2021, que aprova a atualização do Regulamento Geral do Tribunal Regional do Trabalho da 4^a Região;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ n^º 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 3º da Resolução CNJ n^º 432, de 27 de outubro de



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

2021, segundo o qual as Ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça;

CONSIDERANDO o que consta no Processo Administrativo PROAD nº 366/2022,

RESOLVE, por unanimidade:

Art. 1º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região são órgãos autônomos, integrantes da alta administração do Tribunal e essenciais à administração da Justiça. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 1º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas funcionarão de forma conjunta, sendo a última especializada no atendimento de demandas que envolvam alegação de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio com base em gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, classe, condição de pessoas com deficiência e condição de pessoa idosa, além de outros grupos populacionais usualmente vítimas de exclusão. *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 2º A Presidência do Tribunal, em conjunto com a Ouvidoria e com a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, poderá baixar normas complementares acerca dos procedimentos internos das Ouvidorias, *ad referendum* do Órgão Especial. *(transformado em § 2º, com alteração de redação, pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 2º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas objetivam viabilizar a transparência do Poder Judiciário e mediar a qualidade dos serviços prestados, em respeito aos princípios constitucionais de eficiência, eficácia e da participação dos(as) usuários(as) na Administração Pública, observadas, ainda, as normas do CNJ sobre as ouvidorias judiciais. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Parágrafo único. Para os fins da atuação da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, considera-se prática discriminatória todo e qualquer ato realizado em descumprimento à Política de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade deste Tribunal, bem como toda e qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência baseadas em gênero, origem, raça, idade, deficiência ou qualquer outro critério proibido de discriminação, que tenha por objetivo ou efeito anular ou restringir o reconhecimento, gozo ou exercício num mesmo plano (em igualdade de condição), de direitos humanos e liberdades fundamentais no domínio político, econômico, social, cultural ou em qualquer outro domínio de vida pública. *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 3º O(A) Ouvidor(a) e o(a) Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas serão eleitos(as) no mês de outubro dos anos pares, para mandato de dois anos, permitida uma recondução, tomando posse perante o Tribunal Pleno na mesma oportunidade. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 1º A eleição do(a) Ouvidor(a) e do(a) Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas será precedida da consulta prevista no § 1º do artigo 16 do Regimento Interno do TRT4. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

§ 2º Fica vedada a acumulação dos encargos de que trata este artigo com cargos diretivos e atribuições de juízes(as) auxiliares. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 3º Os(As) magistrados(as) exercerão os encargos de Ouvidor(a) e de Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas sem prejuízo de suas atividades jurisdicionais. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 4º Nos afastamentos, impedimentos e suspeições, as substituições serão realizadas, mutuamente, pelo(a) Ouvidor(a) e pelo(a) Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas, e, na impossibilidade, pelo(a) desembargador(a) mais antigo(a) e elegível para os referidos encargos, sem prejuízo da distribuição de processos. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 5º Na hipótese de vacância dos cargos de Ouvidor(a) e/ou Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas, o(a) Presidente do Tribunal convocará sessão extraordinária do Tribunal Pleno para a escolha do(a) respectivo(a) sucessor(a), com posse na mesma data, para o cumprimento do mandato pelo período remanescente. *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 4º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas contarão com uma unidade de apoio administrativo, com estrutura própria e permanente, composta por, no mínimo, 04 (quatro) servidores(as), sendo um(a) deles(as) ocupante de cargo em comissão (CJ), os(as) quais serão indicados(as) pelo(a) Ouvidor(a) do Tribunal. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Parágrafo único. Como requisito ao exercício de funções pelos(as) servidores(as) indicados(as) junto à Ouvidoria e à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, fica previsto o letramento básico em matéria de direito antidiscriminatório, práticas discriminatórias e tratamento de notícias de atos de tal natureza, a ser ofertado pela Escola Judicial do TRT4. *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 5º Compete à Ouvidoria do Tribunal:

I – receber, protocolar e dar andamento a sugestões, denúncias, elogios, dúvidas/consultas e reclamações que tenham por objeto serviços judiciários e administrativos prestados por quaisquer das unidades da Justiça do Trabalho da 4ª Região;

II - coordenar e promover o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no âmbito do Tribunal, nos termos da Resolução Administrativa nº 01/2017 ou ato normativo que a altere;

III – receber pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011;

IV - encaminhar, quando necessário, as manifestações recebidas às unidades competentes, solicitando informações que viabilizem a apresentação de resposta ao manifestante;

V – apresentar resposta ao manifestante, instruindo-a, se for o caso, com as informações prestadas pelas unidades interessadas ou responsáveis;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

VI – promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos, respeitada a competência da Corregedoria Regional;

VII - promover a interação com os órgãos que integram o respectivo tribunal visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

VIII – 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 à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

IX – receber as requisições dos titulares de dados pessoais, previstas na Lei nº 13.709/2018, e encaminhá-las ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Tribunal, para análise, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão;

X - priorizar o encaminhamento aos órgãos competentes das denúncias relativas à existência de trabalho infantil e de trabalho escravo, visando a apuração dos fatos;

XI – aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

XII - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e das providências adotadas, por meio de relatórios trimestrais;

XIII - encaminhar ao Pleno do Tribunal, até o dia 1º de dezembro de cada ano, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

XIV - atuar na mediação e na conciliação entre o usuário e o servidor, magistrado ou órgão do tribunal, buscando construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros encaminhamentos;

XV – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018, (LGPD);

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

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

XVIII – atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

XIX – estimular a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuar na busca de soluções para os problemas apresentados.

Art. 5º-A. Compete à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas: *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

I – receber e encaminhar às autoridades competentes demandas dirigidas ao Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região relacionadas a procedimentos judiciais ou administrativos que envolvam alegação de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio com base em gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, classe, condição de pessoas com deficiência e condição de pessoa idosa, além de outros grupos populacionais usualmente vítimas de exclusão; *(incluído pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais ou administrativos relacionados aos temas e às pessoas pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput*; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

III – receber sugestões para o aprimoramento das políticas de enfrentamento à violência, ao preconceito, à discriminação e ao assédio contra as pessoas pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput*; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

IV – contribuir para o aprimoramento das políticas públicas de enfrentamento à violência, ao preconceito, à discriminação e ao assédio contra as pessoas pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput*; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

V – informar às vítimas de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput* os direitos a elas conferidos pelo sistema jurídico trabalhista; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

VI – receber denúncias de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio, praticados de forma presencial ou por meio virtual no âmbito da Justiça do Trabalho da 4ª Região, contra as pessoas pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput*; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

VII - manter as pessoas demandantes informadas acerca das providências adotadas pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas em relação aos seus pedidos; *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

VIII – atuar em conjunto com o Comitê Gestor de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, sempre que se entender necessário. *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

§ 1º São destinatários(as) do canal da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas os(as) magistrados(as), servidores(as), membros(as) do Ministério Público do Trabalho, peritos(as), estagiários(as), aprendizes, prestadores(as) de serviços, voluntários(as) e outros(as) colaboradores(as), bem como os(as) advogados(as), testemunhas e usuários(as) dos serviços públicos desta Justiça Especializada. *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

§ 2º A Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, preservadas as atribuições e competências da Corregedoria Regional, poderá, no caso de morosidade na tramitação de processos judiciais que envolvam atos de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio contra as pessoas pertencentes aos grupos indicados no inciso I do *caput*, solicitar informações ao juízo de origem e exortá-lo, se for o caso, a adotar as medidas necessárias para o prosseguimento regular da tramitação do feito. *(incluído pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

Art. 6º Todas as unidades administrativas e judiciais da Justiça do Trabalho da 4ª Região deverão apoiar e colaborar com a Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas no desempenho de suas respectivas funções, prestando as informações e esclarecimentos solicitados para atendimento às demandas recebidas. *(alterado pela Resolução Administrativa n° 23/2024)*

§ 1º As unidades administrativas e judiciais deverão responder à Ouvidoria e à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

respectivo envio da correspondência eletrônica contendo a solicitação, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 2º Nas hipóteses dos pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011, serão observados os prazos previstos no art. 15 da Resolução Administrativa nº 01/2017 do Tribunal.

§ 3º Caso não obtida a resposta da unidade responsável nos prazos acima referidos, o fato deverá ser comunicado à Presidência do Tribunal, para adoção das providências cabíveis.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes canais de atendimento:

I – formulário eletrônico;

II – correspondência física ou eletrônica;

III – telefone;

IV – presencial;

V – outros meios disponibilizados pela Ouvidoria e pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 1º As manifestações dirigidas à Ouvidoria e à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas deverão conter a identificação e os meios de contato do(a) usuário(a). *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 2º As demandas serão respondidas pela Ouvidoria e pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no artigo 14, §§ 1º e 2º, da Resolução Administrativa nº 01/2017. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 3º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas envidarão esforços para a redução do prazo de resposta. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 4º Os canais de atendimento devem observar condições de acessibilidade ao(à) usuário(a) com deficiência ou mobilidade reduzida. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 5º A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas devem observar a Resolução CNJ nº 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 8º Não serão processadas pela Ouvidoria e pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas as manifestações: *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

I – anônimas;

II – para as quais haja previsão legal ou regimental de recurso específico;

III – que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;

IV – que encerrem consultas jurídicas de qualquer natureza, particulares ou em tese;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

§ 1º Na hipótese do inciso I do *caput*, a manifestação será arquivada, enquanto que nas hipóteses previstas nos incisos II, III e IV do *caput*, a manifestação será respondida ao(à) manifestante com a devida justificativa e orientação sobre o seu adequado direcionamento. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades realizadas de forma anônima, quando dotadas de indícios razoáveis de autoria e materialidade, poderão ser encaminhadas pelo(a) Ouvidor(a) ou pelo(a) Ouvidor(a) da Mulher e das Ações Afirmativas aos órgãos competentes para o seu processamento. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 9º Nos casos de indeferimento das manifestações encaminhadas à Ouvidoria e à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, caberá recurso para o Órgão Especial no prazo de 10 (dez) dias, contados da ciência da parte interessada, garantido direito de defesa. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 10. Deverão ser publicados, na página da Ouvidoria disponibilizada no portal eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais nos serviços prestados pela Ouvidoria e pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 11. 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.

Art. 12. O atendimento ao público externo na Ouvidoria e na Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas observará o mesmo horário de atendimento do Tribunal. *(alterado pela Resolução Administrativa nº 23/2024)*

Art. 13. Ficam revogadas as Resoluções Administrativas nºs 21/2003 e 20/2005, bem como as demais disposições em contrário.

Art. 14. Esta Resolução Administrativa entra em vigor na data de sua publicação.

Tomaram parte na sessão os Exmos. Desembargadores Rosane Serafini Casa Nova, Ana Luiza Heineck Kruse, Cleusa Regina Halfen, Ricardo Carvalho Fraga, Flávia Lorena Pacheco, Luiz Alberto de Vargas, Ricardo Hofmeister de Almeida Martins Costa, Maria Madalena Telesca, Laís Helena Jaeger Nicotti, João Paulo Lucena, João Batista de Matos Danda, Ângela Rosi Almeida Chapper, Beatriz Renck, Maria Cristina Schaan Ferreira e Fabiano Holz Beserra, sob a Presidência do Exmo. Desembargador Francisco Rossal de Araújo, Presidente deste Tribunal. Presente pelo Ministério Público do Trabalho o Dr. Rafael Foresti Pego. Dou fé. Porto Alegre, 14 de março de 2022. Cláudia Regina Schröder, Secretária do Tribunal Pleno, do Órgão Especial e da SDC.-----.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

CERTIDÃO DE REPUBLICAÇÃO

CERTIFICO que a presente Resolução Administrativa, disponibilizada no DEJT do dia 09-08-2022, é considerada republicada nesta data. Dou fé. Em 10-08-2022.

Cláudia Regina Schröder

Secretária do Tribunal Pleno, do Órgão Especial e da SDC

CERTIFICO que a presente Resolução Administrativa foi disponibilizada no DEJT do dia 18 de outubro de 2024, considerada republicada nesta data. Dou fé. Em 21 de outubro de 2024.

Cintia Barcellos Fernandes

Secretária do Tribunal Pleno, do Órgão Especial e da SDC