



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DA 2ª REGIÃO**



RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 3, DE 30 DE JUNHO DE 2026

Regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a [Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ](#), que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário, estabelecendo as diretrizes nacionais obrigatórias para a matéria;

CONSIDERANDO a [Resolução nº 373, de 24 de novembro de 2023, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT](#), que institui a Política de Integridade da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus e reforça a necessidade de canais adequados para recebimento e tratamento de denúncias;

CONSIDERANDO os termos da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD](#), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO o previsto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação - LAI](#), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive Órgãos do Poder Judiciário, com o fim de garantir o acesso à informação;

CONSIDERANDO a necessidade de consolidar a Ouvidoria como órgão autônomo, integrante da alta administração e essencial à administração da Justiça, voltado à promoção da transparência, da participação social e da efetividade dos direitos fundamentais;

CONSIDERANDO a importância de harmonizar a normatização interna com a realidade operacional já consolidada e com os novos marcos regulatórios nacionais;

CONSIDERANDO os termos do art. 192-A, do [Regimento Interno](#) do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, que determina que a Ouvidoria é órgão da administração de justiça e que sua atuação deve ser regida por Regulamento próprio aprovado pelo Tribunal Pleno,

RESOLVE *ad referendum* do Tribunal Pleno deste Tribunal:



CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Da natureza e princípios

Art. 1º A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região - TRT-2, que também responde pela Ouvidoria da Mulher, é órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça.

§ 1º A atuação da Ouvidoria pauta-se pelos princípios constitucionais da eficiência e da participação da cidadã e do cidadão na Administração Pública.

§ 2º A Ouvidoria constitui o canal de comunicação direta entre o TRT-2 e os(as) usuários(as), compreendidos(as) como cidadãos(ãs), magistrados(as), servidores(as), colaboradores(as) e terceiros.

Seção II

Das atribuições

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria, além de outras compatíveis com sua finalidade:

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

II – viabilizar o exercício da cidadania e fomentar a participação social, com vistas ao fortalecimento da transparência institucional e da qualidade do serviço público;

III – promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs);

IV – atuar na defesa da ética, da transparência e da eficiência na 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;

VI – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a), em observância à legislação pertinente;

VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão;

VIII – promover a mediação e a conciliação entre o(a) usuário(a) e o TRT-2 para a construção de soluções pacíficas, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

IX – contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#).



Seção III

Das competências

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I – receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos deste Tribunal;

II – receber informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do TRT-2 e encaminhar tais manifestações aos setores competentes, mantendo o(a) interessado(a) sempre informado(a) sobre as providências adotadas;

III – promover a tramitação das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores(as), magistrados(as), colaboradores(as) ou terceiros;

IV – promover a interação com os órgãos que integram este Tribunal, visando ao atendimento das demandas recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

V – funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do TRT-2 de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

VI – avaliar a satisfação dos(as) usuários(as) quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria;

VII – apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VIII – encaminhar à Presidência do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada nesta Resolução.

IX - operacionalizar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, no âmbito do TRT-2, recebendo, registrando, controlando e respondendo aos pedidos de acesso a informações formulados pelos(as) usuários(as), a teor das disposições previstas na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação - LAI](#);

X – receber e encaminhar as requisições dos(as) titulares de dados pessoais, previstas na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#), ao(à) Encarregado(a) pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Tribunal, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão;

XI - receber e encaminhar aos órgãos competentes as seguintes comunicações:

a) notícias de assédio moral, sexual ou discriminação no âmbito das relações socioprofissionais e da organização do trabalho no TRT-2, encaminhando-as aos órgãos responsáveis pela Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, instituída pelo [Ato GP nº 21, de 7 de março de 2024](#), ou outra que a substituí-la;

b) denúncias de assédio eleitoral, nos termos da legislação aplicável;

c) comunicações relacionadas ao combate à violência doméstica no âmbito do Programa Laços de

Proteção, instituído pelo [Ato GP nº 32, de 20 de maio de 2025](#), ou outra que a substituí-la.

§ 1º A Ouvidoria da Mulher, instituída pela [Resolução GP nº 2, de 21 de julho de 2022](#), integra a estrutura da Ouvidoria deste Tribunal e atua como o canal principal da rede de acolhimento do Programa Laços de Proteção.

§ 2º A atuação da Ouvidoria da Mulher observará as diretrizes desta Resolução, no que couber, e da legislação específica aplicável, mantidas suas competências e finalidades próprias.

Art. 4º No exercício de suas competências, a Ouvidoria informará aos(às) usuários(as) os limites de sua atuação, que não se confunde com a dos demais órgãos do TRT-2, notadamente em relação à Corregedoria Regional.

CAPÍTULO II

COMPOSIÇÃO E ESTRUTURA

Art. 5º A Ouvidoria possui a seguinte composição:

I - Ouvidor(a);

II - Vice-Ouvidor(a);

III - Secretaria da Ouvidoria.

Parágrafo único. A Ouvidoria possui estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas recebidas, com recursos humanos, materiais e tecnológicos necessários ao pleno desempenho de suas atribuições.

Seção I

Do(a) Ouvidor(a) e Vice-Ouvidor(a)

Art. 6º A Ouvidoria é dirigida por um(a) Ouvidor(a), com o concurso de um(a) Vice-Ouvidor(a), eleitos(as) em escrutínio secreto pelo Tribunal Pleno, na mesma sessão destinada à eleição dos integrantes dos cargos de direção deste Tribunal.

§ 1º O mandato do(a) Ouvidor(a) e do(a) Vice-Ouvidor(a) terá a duração de 2 (dois) anos.

§ 2º Aplicam-se à eleição, no que couber, as disposições dos arts. 4º e 5º do [Regimento Interno](#) deste Tribunal, quanto à periodicidade, à duração do mandato, aos critérios de elegibilidade e desempate, à posse e às demais regras aplicáveis.

§ 3º São elegíveis para os cargos de Ouvidor(a) e Vice-Ouvidor(a) todos(as) os(as) Desembargadores(as) do Trabalho deste Tribunal, salvo aqueles(as) no exercício de cargos da Administração, de Diretor(a) ou de Vice-Diretor(a) da Escola Judicial do TRT-2, ou que os tenham exercido no mandato cessante.

Art. 7º Compete ao(à) Ouvidor(a):

I – dirigir as atividades da Ouvidoria, atentando para os parâmetros desta Resolução e das normas

nacionais aplicáveis;

II - indicar o(a) Titular da Secretaria da Ouvidoria;

III - representar a Ouvidoria perante o TRT-2 e órgãos externos;

IV - propor ao TRT-2 medidas de aprimoramento dos serviços, com base nas demandas recebidas;

V – encaminhar aos órgãos competentes as manifestações que demandem apuração disciplinar ou correicional;

VI - participar das reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv;

VII - coordenar ações de divulgação e capacitação relacionadas à Ouvidoria;

VIII - encaminhar denúncias ou comunicações de irregularidades feitas de forma anônima aos órgãos competentes, quando existirem, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade, nos termos do art. 10, § 2º, da [Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do CNJ](#), ou outra que vier a substituí-la.

Art. 8º Compete ao(a) Vice-Ouvidor(a) colaborar nas atividades da Ouvidoria, exercer as atribuições que lhe forem delegadas pelo(a) Ouvidor(a) e substituí-lo(a) em suas ausências e impedimentos.

Parágrafo único. Na ausência ou no impedimento concomitante do(a) Ouvidor(a) e do(a) Vice-Ouvidor(a), a Ouvidoria será dirigida pelo(a) Desembargador(a) do Trabalho mais antigo(a) em condições de elegibilidade para o cargo, sem prejuízo das atividades judicantes.

Seção II

Da Secretaria de Apoio

Art. 9º À Secretaria da Ouvidoria incumbe o apoio administrativo e operacional ao(a) Ouvidor(a) e ao(a) Vice-Ouvidor(a), cabendo-lhe:

I - organizar o atendimento aos(às) usuários(as);

II - registrar e tratar as manifestações encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo sugestões, solicitações, denúncias, elogios e reclamações;

III - receber e processar os pedidos formulados com fundamentado na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação LAI](#);

IV - receber e encaminhar ao(a) Encarregado(a) pelo Tratamento de Dados Pessoais, no âmbito do TRT-2, as requisições dos(as) titulares de dados pessoais, nos termos da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD](#);

V - realizar o registro, a triagem e o encaminhamento das manifestações recebidas à unidade competente, sempre que necessário;

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



VII - elaborar relatório mensal das atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. A Secretaria da Ouvidoria será dirigida por servidor(a) indicado(a) pelo(a) Ouvidor(a), nos termos do art. 7º, II desta norma.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 10. O atendimento aos(às) usuários(as) ocorrerá no horário de funcionamento do TRT-2, em sala específica e compatível com suas necessidades.

Seção I

Dos canais de atendimento e da acessibilidade

Art. 11. O acesso à Ouvidoria é assegurado pelos seguintes canais, que constam de forma destacada no portal institucional do TRT-2:

I – atendimento presencial;

II – formulário eletrônico disponível no portal do TRT-2;

III – Balcão Virtual;

IV – correspondência física ou eletrônica;

V – atendimento telefônico;

VI - *WhatsApp* (canal exclusivo ao atendimento de pessoa com deficiência auditiva).

§ 1º Os canais de atendimento devem observar os requisitos de acessibilidade, garantindo o acesso a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 2º A página eletrônica da Ouvidoria deve conter, em local de fácil visualização, ícones de acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC e ao Portal LGPD do TRT-2.

§ 3º A Ouvidoria deverá priorizar o Balcão Virtual, plataforma de videoconferência implementada em conformidade com a [Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do CNJ](#), como ferramenta tecnológica de atendimento ao(à) usuário(a), podendo utilizar outros aplicativos ou ferramentas que se mostrem adequadas ao serviço.

Seção II

Das manifestações

Art. 12. São aceitas pela Ouvidoria as seguintes manifestações:

I – sugestão: proposição de melhoria para os serviços prestados pelo TRT-2;

II – elogio: registro de satisfação com os serviços ou com o atendimento;



III – reclamação: manifestação de insatisfação relativa a serviços ou ao atendimento;

IV – denúncia: comunicação de irregularidade ou ilicitude praticada por servidor(a), magistrado(a) ou prestador(a) de serviços no âmbito do TRT-2;

V – solicitação: pedido de informação que afeta o(a) usuário(a);

VI – pedido de acesso à informação: requerimento baseado na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - LAI](#);

VII – requisição de titular de dados pessoais: requerimento baseado na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD](#).

Art. 13. As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem conter a identificação e os meios de contato do(a) usuário(a), para fins de encaminhamento de resposta.

§ 1º O(A) usuário(a) 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 do art. 4º-B, *caput* e parágrafo único, da [Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018](#).

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades anônimas poderão ser encaminhadas aos órgãos competentes quando houver, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

Art. 14. Não serão processadas pela Ouvidoria:

I – manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correção parcial;

II – consultas sobre direitos trabalhistas e previdenciários de caráter individual;

III - as demandas repetidas, com conteúdo ininteligível, desrespeitoso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade.

Parágrafo único. O(A) manifestante será informado(a), com clareza, dos motivos pelos quais sua manifestação não pôde ser processada e será orientado(a) sobre os canais e instrumentos adequados ao seu caso.

Seção III

Do sistema informatizado e dos prazos

Art. 15. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, com geração de número de protocolo fornecido ao(à) usuário(a) para acompanhamento.

Art. 16. O prazo para resposta ao(à) manifestante é de até 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável justificadamente uma única vez por igual período.

§ 1º As unidades administrativas e judiciais do TRT-2 devem fornecer as informações solicitadas pela Ouvidoria no prazo de até 20 (vinte) dias corridos, prorrogável justificadamente uma única vez por igual período.

§ 2º Em se tratando de solicitações fundamentadas na [Lei de Acesso à Informação - LAI](#), estando a

informação disponível, ela deverá ser imediatamente entregue ao(à) solicitante, e, caso não seja possível o acesso imediato, observar-se-ão os prazos previstos no art. 11, §§ 1º e 2º da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

§ 3º Nos casos em que a informação demandada constar no portal institucional do TRT-2 na *internet*, a Ouvidoria poderá optar por orientar o(a) usuário(a) sobre os procedimentos de consulta.

Art. 17. É dever de todas as unidades do TRT-2 colaborar com a Ouvidoria, garantindo acesso às informações necessárias ao atendimento das manifestações.

CAPÍTULO IV

DA TRANSPARÊNCIA E DO TRATAMENTO DE DADOS

Art. 18. A Ouvidoria apresentará e dará publicidade aos dados estatísticos relativos às manifestações recebidas e às providências adotadas, incluindo aquelas arquivadas e os motivos do arquivamento, por meio de relatórios publicados no portal institucional do TRT-2.

Parágrafo único. Para o cumprimento do dever de transparência, a Ouvidoria encaminhará à Presidência do TRT-2 relatório mensal das atividades desenvolvidas, com dados estatísticos, sugestões para a melhoria dos serviços prestados e indicadores de satisfação dos(as) usuários(as).

Art. 19. A Ouvidoria deve observar a política de uso e tratamento de dados pessoais do Tribunal, nos termos da [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - LGPD](#), garantindo a proteção dos dados dos(as) manifestantes.

Parágrafo único. Serão publicados na página da Ouvidoria, no portal eletrônico do TRT-2, os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados pela Ouvidoria.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Ouvidoria integra a Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, sob coordenação da Ouvidoria Nacional de Justiça, colaborando com os procedimentos, sistemas e iniciativas de âmbito nacional.

Art. 21. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal.

Art. 22. Fica revogada a [Resolução Administrativa nº 4, de 30 de junho de 2016](#).

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

São Paulo, data da assinatura eletrônica.

VALDIR FLORINDO
Desembargador Presidente do Tribunal

Este texto não substitui o original publicado no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

