

CARTA DE SERVIÇOS

Manifestação de Ouvidoria

Nome do Serviço	Registrar, tratar e encaminhar decisão administrativa final de manifestações de Ouvidoria - Elogios, reclamações, sugestões, denúncias, solicitações, solicitações de simplificação
Nome alternativo	Manifestação de Ouvidoria
Descrição do Serviço	Pedido encaminhado pelo manifestante com base na Lei nº 13.460, de 23/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
Usuários do Serviço	Qualquer pessoa pode utilizar o serviço
Requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço.	Acessar os canais de atendimento, registrar as informações solicitadas, juntar documentação comprobatória (se houver), usar linguagem clara.
Forma de prestação do serviço	Utilização dos canais de atendimento disponibilizados, por Formulário Eletrônico, por Carta, atendimento telefônico ou atendimento presencial.
Principais etapas para o processamento do serviço	<ol style="list-style-type: none">1 - Encaminhamento da manifestação pelo cidadão;2 - Análise e tratamento da manifestação;3 - Encaminhamento da manifestação à unidade responsável;4 - Comunicação ao manifestante dos procedimentos adotados e outras informações pertinentes;

CARTA DE SERVIÇOS

Manifestação de Ouvidoria

	5 - Encaminhamento da resposta final ao manifestante
Tempo para atendimento (prazo máximo)	Previsão de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual prazo
Forma de comunicação com o solicitante do serviço	Email, telefone , sistema de ouvidoria ou outro contato fornecido pelo manifestante
Locais, meios e formas para acessar o serviço	Canais de atendimento disponibilizados : (1) Formulário eletrônico (http://www.tst.jus.br/web/guest/formulario-de-atendimento); (2) pessoalmente na Ouvidoria-Geral do CSJT (Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 08, Lote 01, Bloco A, Sala A3.67 - Asa Sul, Brasília - DF); (3) Correspondência endereçada à Ouvidoria-Geral do CSJT (Setor de Administração Federal Sul (SAFS), Quadra 08, Lote 01, Bloco A, Sala A3.67 - Asa Sul, Brasília - DF - CEP 70.070-943); (4) Disque-Ouvidoria (0800-644-3444 opção 9 fixa/ 61 3043-8600 opção 9 móvel).
Fundamentação Legal	Lei nº 13.460, de 23/06/2017 ; Ato CSJT.GP. nº 308, de 12 de dezembro de 2018; Ato Conjunto TST.GP.OUV. nº 529, 29 de novembro de 2018

CARTA DE SERVIÇOS

Manifestação de Ouvidoria



Outras Informações

Não serão analisadas denúncias com as seguintes características:

- (1) manifestações referentes a órgãos estranhos à Justiça do Trabalho;
- (2) consultas sobre direitos trabalhistas;
- (3) demandas para as quais exista providência judicial ou administrativa específica ou que exijam providência ou manifestação da competência de órgãos judicantes;
- (4) reclamações sobre atos ou decisões de natureza jurisdicional;
- (5) manifestações rudes e pouco urbanas.

Para maiores informações ou dúvidas sobre esse serviço, favor entre em contato no seguinte endereço : ouvidoria-geral@csjt.jus.br