

# OUVIDORIA

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

## Fale com a Ouvidoria!



Ilustração e Diagramação  
**Ouvidoria Judiciária**

Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região  
Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 - Jardim Veraneio  
Campo Grande - MS  
CEP - 79.031-908

## Fale conosco!

**TRT** // **24ª**  
**REGIÃO**  
A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO

## **OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

- **O que é Ouvidoria e qual seu objetivo**

A palavra Ouvidoria, é utilizada para designar um setor da instituição, que permite a ela saber como suas diretrizes, regras e padrões estão sendo cumpridos e, se descumpridos, apurar a causa.

O termo ouvidoria tem o mesmo significado de *ombudsman*, que é uma palavra sueca criada em 1809.

Seu conceito está relacionado a escutar as manifestações do cidadão e atuar junto às áreas do Tribunal no sentido de identificar possíveis gargalos e tomar providências para sua eliminação.

A ouvidoria é um canal que permite à instituição saber quando as suas diretrizes e padrões são ou não realizados a contento.

Isso reflete em benefício da coletividade a partir do momento em que o cidadão passa a contar com melhores serviços e para o Tribunal, que tem a oportunidade de atuar diretamente no foco dos problemas detectados, aumentando as condições de sustentabilidade de sua atividade e, ao mesmo tempo agir como canal fortalecedor da cidadania,

As atribuições da Ouvidoria não se confundem com as corretivas, disciplinadoras e fiscalizadoras da Corregedoria.

## **FALE COM A OUVIDORIA**

*Sua opinião é muito importante!*

### **CANAIS DE ACESSO**

Você pode entrar em contato conosco da seguinte forma:



#### **FORMULÁRIO ELETRÔNICO**

**Disponível em:**

**[http://www.trt24.jus.br/www\\_trtms/pages/ouvidoria.jsf](http://www.trt24.jus.br/www_trtms/pages/ouvidoria.jsf)**



**EMAIL - [ouvidoria@trt24.jus.br](mailto:ouvidoria@trt24.jus.br)**



**(67) 3316-1771, 3316-1784, 3316-1837**


#### **DDG - 0800-7210087**




Formulário da Ouvidoria disponível nos prédios da Justiça do Trabalho, depositados em urnas coletoras ou encaminhados via postal para a Ouvidoria no endereço: Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 - Jardim Veraneio - Campo Grande - MS - CEP 79.031-908




Pessoalmente, na sala da Ouvidoria, no endereço acima. O atendimento pessoal funciona de segunda a sexta-feira das 11 às 17 horas.




**ACOMPANHAMENTO** - a Ouvidoria acompanha a manifestação, zelando para que a resposta seja breve e satisfatória, caso isso não ocorra a solicitação é reiterada e os pontos a serem esclarecidos, ressaltados.



**RESPOSTA** - é elaborada pela Ouvidoria a resposta final ao manifestante, depois que todas as diligências tiverem sido realizadas.



**ENCERRAMENTO** - após resposta satisfatória ao manifestante a manifestação será encerrada, note-se que satisfatória não significa atendimento do pleito e sim resposta expressa, esclarecedora, fundamentada e completa



A Resolução Administrativa nº 12/2005, do Tribunal Regional do Trabalho de Mato Grosso do Sul, visando melhorar a eficiência e a eficácia dos seus serviços, criou a Ouvidoria, que tem por competência receber manifestações do magistrados, servidores ativos e inativo, pensionistas jurisdicionados, advogados e demais cidadãos que sejam usuários dos serviços prestados pelo TRT da 24ª Região.

Ela representa o cidadão junto ao Tribunal.

É subordinada ao Desembargador Ouvidor, escolhido pelo Tribunal Pleno, entre seus membros, e tem mandato de dois anos, prorrogável por igual período.

Nas ausências e impedimentos o Desembargador Ouvidor é substituído pelo Desembargador mais antigo da Corte que não esteja exercendo função administrativa.

## *Diferença entre Ouvidoria Pública e Corregedoria*

Existem diferenças entre a Ouvidoria e os serviços de atendimento ao público como, "Fale conosco" e mesmo unidades de fiscalização de órgãos públicos como a Corregedoria .



Cabe à Ouvidoria coordenar e promover o acesso à informação através do SIC - Serviço de Informação ao Cidadão visando assegurar o cumprimento da - Lei de Acesso à Informação - nº 12.527/2011.

A Ouvidoria não é órgão de fiscalização e não tem competência para efetuar correições ou instalar processo disciplinar, nesse caso deve-se dirigir à Corregedoria.

## *Estrutura da Ouvidoria*

A ouvidoria conta com estrutura própria e permanente e é diretamente subordinada ao Desembargador Ouvidor.

As manifestações são analisadas e instruídas preliminarmente e as situações de urgência tem prioridade.

Todas as manifestações são respondidas com a maior brevidade possível.

## *Quem pode apresentar manifestações à Ouvidoria?*



**ANÁLISE** : a manifestação é analisada pela Ouvidoria, que verifica se há pedido de sigilo ou necessidade de preservar os dados e, se necessário é encaminhada ao setor que detém os dados.

Caso a manifestação seja de solução simples, corriqueira ou recorrente, em que não haja necessidade de recorrer a outro setor, a Ouvidoria poderá respondê-la em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, nos demais casos o prazo é de 20 (vinte) dias, podendo, justificadamente, ser prorrogado por mais 10 (dez dias)

Nos casos de pedidos de informações com base na Lei de Acesso à informação será observada a tramitação estipulada na referida lei.

Será analisado também a necessidade de complementação dos dados do manifestante.

Caso a questão não seja de competência da Ouvidoria lhe será informado, com a indicação a quem deve apresentar a manifestação.



**ENCAMINHAMENTO** - nos casos em que a manifestação não for de simples solução, contenha os dados suficientes à sua solução, será a mesma enviada ao órgão competente, com determinação de prazo para resposta.

Não poderemos fornecer informações sobre direitos trabalhistas, administrativos ou previdenciários. Nestes casos o melhor caminho é procurar um advogado, o Sindicato de sua categoria ou ainda os serviços prestados pelas Faculdades de Direito.

**X** No TRT da 24ª Região existe o Setor de Atermação, onde sua reclamação trabalhista poderá ser reduzida a termo e seu processo será instaurado, em Campo Grande, no térreo do Fórum Trabalhista, localizado na Rua Jornalista Belizário Lima, 418, Vila Glória, no interior do Estado o serviço está disponível diretamente na Secretaria dos Foros ou da Vara do Trabalho.

**X** A Ouvidoria não faz revisão de decisões judiciais, existem recursos próprios para isto, e neste caso, você deverá consultar seu advogado ou seu Sindicato.

**X** Não é competência da Justiça do Trabalho e portanto a Ouvidoria não faz fiscalizações de cumprimento da legislação trabalhista, para tanto procure o Ministério do Trabalho e Emprego ou o Ministério Público do Trabalho

Para encontrar o mais próximo de você acesse o site:

<http://www.mte.gov.br/>

Em Campo Grande você pode dirigir-se pessoalmente ao seguinte endereço: Rua Treze de maio, 3214, ou pelo fone (67)3901-3008.

### *Tramitação da Manifestação*

**RECEBIMENTO:** A manifestação é recebida pelos canais de acesso e dela são extraídos o maior número de dados possíveis.








A ouvidoria está aberta ao público, interno e externo do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, podem apresentar manifestações magistrados, servidores (ativos e inativos), advogados, jurisdicionados e comunidade em geral.

A Ouvidoria assume o compromisso ético com a cidadania, encaminhando as solicitações aos órgãos envolvidos, agindo como instrumento mediador quando necessário, visando encontrar a solução que cada caso requer.

Ao fazer a manifestação é essencial que a parte interessada informe o meio pelo qual deseja ter o retorno, bem como seus dados pessoais.

### *Tipos de Manifestação*

A ouvidoria receberá e examinará as seguintes manifestações:

-  Relativas à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
-  Consultas;
-  Pedidos de Informações;
-  Denúncias;
-  Reclamações;
-  Elogios;
-  Sugestões

### *Consultas e Pedidos de Informações*

Após consultar o andamento do seu processo, ficou com alguma dúvida?

A Ouvidoria está a sua disposição para ajudar.

Também lhe será prestado esclarecimentos sobre a atuação da Justiça do Trabalho e os serviços prestados por ela, tanto os administrativos quanto os judiciários.



## *Reclamações*

Se tiver alguma reclamação sobre a Justiça do Trabalho, tramitação de processos ou não estiver satisfeito com o atendimento que lhe foi prestado, encaminhe sua manifestação à Ouvidoria, ela será examinada e encaminhada para as providências cabíveis, intermediando os contatos.



## *Denúncias*

São recebidas denúncias referente aos atos



de seus magistrados e servidores, como também denúncias sobre trabalho infantil, inseguro ou análogo ao escravo, nos últimos casos as mesmas serão redirecionadas aos órgãos responsáveis pela fiscalização em um esforço conjunto nacional para erradicar tais práticas.

## *Sugestões*



Sua opinião é muito importante para nós, se você tiver alguma sugestão, por favor, nos encaminhe, sua idéia poderá ajudar a toda comunidade.

## *Elogios*

Aprovou nossos serviços e atendimento? Elogios também são bem-vindos, eles estimulam os magistrados e servidores, que como você, estão em busca de uma sociedade mais justa.



## *Não é competência da Ouvidoria*

Entenda que, em alguns casos, a Ouvidoria não poderá lhe ajudar, por não possuir atribuições para tal.

