

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 31/2017**

PROCESSO: MA 5/2005  
ASSUNTO: Atualização e adequação do Regulamento Geral da Ouvidoria

O Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, na 2ª Sessão Administrativa Ordinária, realizada em 1 de junho de 2017, sob a Presidência do Desembargador João de Deus Gomes de Souza, com a presença dos Desembargadores Nicanor de Araújo Lima (Vice-Presidente), André Luís Moraes de Oliveira, Amaury Rodrigues Pinto Junior, Ricardo Geraldo Monteiro Zandona, Francisco das Chagas Lima Filho e Nery Sá e Silva de Azambuja, ausente, por motivo justificado, o Desembargador Marcio Vasques Thibau de Almeida, presente ainda o Representante do Ministério Público do Trabalho da 24ª Região, Procurador-Chefe Hiran Sebastião Meneghelli Filho,

DECIDIU:

Por unanimidade, aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, que passa a vigorar na forma a seguir:

**SUMÁRIO**

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO  
CAPÍTULO II - DA MISSÃO  
CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO  
CAPÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES  
CAPÍTULO V - DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR  
CAPÍTULO VI - DA SECRETARIA DA OUVIDORIA  
CAPÍTULO VII - DA TRAMITAÇÃO DAS INFORMAÇÕES  
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES GERAIS

**CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO**

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Art. 1º.** O presente regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

**CAPÍTULO II - MISSÃO**

**Art. 2º.** A Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região tem a missão de ser um meio permanente de intercomunicação dos magistrados, servidores e a sociedade em geral, usuários do serviço público, esclarecendo dúvidas, recebendo reclamações, denúncias, elogios ou apresentando sugestões a respeito das instituições das atividades por ela desempenhadas, a fim de elevar seu papel ao de agente participador no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria, ao identificar deficiências, solicitará às unidades envolvidas sua apuração e correção, inclusive das causas que lhe deram origem.

**CAPÍTULO III - DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO**

**Art. 3º.** A Ouvidoria contará com estrutura funcional própria permanente e adequada ao cumprimento de seus fins e atenderá aos usuários no horário estabelecido para funcionamento do Tribunal, em espaço físico adequado às necessidades do serviço a ser prestado.

**Art. 4º.** O acesso à Ouvidoria, pelo público interno e externo, dar-se-á pelos seguintes canais de comunicação:

I - telefones (67)3316-1784, (67)3316-1837 e (67)3316-1771;

II - Canal 0800 - através do número 0800-7210087;

III - atendimento presencial ou por correspondência endereçada à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208, Jardim Veraneio, Campo Grande - MS, CEP 79031-908;

IV - por email ou formulário eletrônico disponível no site [www.trt24.jus.br](http://www.trt24.jus.br);

V - mediante o preenchimento e envio de formulários físicos inseridos em caixas coletoras

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

disponibilizadas nas dependências do Tribunal, dos Foros, Varas do Trabalho e Núcleos dos Postos Avançados ou ainda em qualquer caixa coletora da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos sem custo para o usuário.

**Parágrafo único.** De acordo com a conveniência administrativa, os atendimentos poderão ser efetuados em unidades diversas.

**Art. 5º.** As manifestações e os formulários devem conter:

I - se pessoa natural: campo para a identificação do manifestante com nome completo, número de identidade e CPF, endereço físico ou eletrônico e número de telefone;

II - se pessoa jurídica: campo para razão social, dados cadastrais, endereço físico ou eletrônico e número de telefone; e

III - campo para especificação dos fatos.

**Art. 6º.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria, cadastradas em sistema eletrônico, receberão número de registro, o qual poderá ser utilizado pelo manifestante para acompanhamento dos procedimentos adotados.

§ 1º As manifestações e documentos recebidos e expedidos na forma física serão digitalizados pela Ouvidoria e tramitarão eletronicamente, salvo disposição em contrário.

§ 2º As manifestações recebidas pessoalmente e ou por telefone serão reduzidas a termo e cadastradas por meio eletrônico.

§ 3º A Ouvidoria orientará o usuário sobre os procedimentos de consulta das informações que constam no site do Tribunal.

**Art. 7º.** A Ouvidoria manterá sob guarda os documentos originais físicos recebidos pelo prazo de cinco anos; decorrido esse prazo, serão eliminados, salvo aqueles classificados como documentos permanentes, conforme Tabela de Temporalidade do TRT da 24ª Região.

**Art. 8º.** Os registros constantes no sistema eletrônico serão objeto de guarda permanente, e sua disponibilização aos usuários se dará mediante solicitação à Ouvidoria, resguardados os casos de sigilo.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Art. 9º.** As manifestações que não contenham dados para envio da resposta serão arquivadas em sistema informatizado, após registro das providências adotadas.

**Art. 10.** Não serão processadas pela Ouvidoria as manifestações:

I - anônimas, salvo quando o Ouvidor considerar de interesse público relevante;

II - que não se refiram a atividades e serviços prestados pelo TRT da 24ª Região;

III - sobre direito trabalhista, previdenciário ou administrativo;

IV - sobre ato ou decisão de natureza jurisdicional ou quanto a matéria processual;

V - referentes a denúncias de fatos que, em tese, constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos do artigos 129, inciso I, e 144, da [Constituição da República de 1988](#);

VI - enquadráveis no art. 12 da [Resolução CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015](#); ou

VII - repetidas pelo mesmo requerente ou com conteúdo ininteligível.

§ 1º Nas hipóteses dos incisos II, III, IV, V, VI e VII, a manifestação será devolvida ao remetente com orientação, quando possível, sobre o adequado procedimento a ser observado.

§ 2º Serão arquivadas as manifestações anônimas consideradas pelo Ouvidor de interesse público relevante.

**Art. 11.** O prazo para resposta a manifestações será de 20 dias, salvo justo impedimento.

**Parágrafo único.** O prazo para resposta mencionado no caput deste artigo poderá ser prorrogado por até dez dias, mediante justificativa expressa, da qual o manifestante será cientificado antes de encerrado o prazo inicial.

**Art. 12.** A atuação da Ouvidoria não suspende ou interrompe prazo de processo em tramitação na Justiça do Trabalho nem interfere nas medidas administrativas porventura adotadas.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**CAPÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

**Art. 13.** Compete à Ouvidoria:

I - receber, protocolizar e cadastrar, em sistema eletrônico, pedidos de informação previstos na [Lei n. 12.527 de 18 de dezembro de 2011](#), consultas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e críticas sobre as atividades deste Tribunal, bem como de seus membros, servidores, unidades ou órgãos, inclusive de seus serviços auxiliares;

II - encaminhar as manifestações mencionadas no inciso I deste artigo, quando necessário, aos órgãos e unidades competentes, diligenciar para que prestem as informações e esclarecimentos pertinentes, no prazo de dez dias, e informar ao interessado as providências adotadas;

III - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

IV - providenciar a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Presidência e da Corregedoria;

V - sugerir medidas de aprimoramento da prestação de serviços administrativos e jurisdicionais, com base nas manifestações recebidas;

VI - garantir a discricção e a fidedignidade do que lhe for transmitido, assegurado, nos casos em que a lei expressamente excepcionar, o dever de sigilo ou o procedimento próprio de apuração;

VII - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativo às manifestações recebidas;

VIII - promover a divulgação ao público de seus serviços, para conhecimento, utilização e ciência dos resultados alcançados, mediante a publicação de estatística mensal acerca das atividades realizadas;

IX - promover pesquisas, cursos e debates destinados ao permanente aperfeiçoamento da Ouvidoria, bem como participar de eventos atinentes aos objetivos da unidade;

X - divulgar relatório semestral consolidado sobre suas atividades e encaminhá-lo ao Presidente deste Tribunal;

XI - fornecer informações aos usuários sobre andamento de processos, inclusive de natureza administrativa e institucional, ressalvadas, em ambos os casos, as hipóteses jurídicas de sigilo;

XII - desenvolver mecanismos de aferição do nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal, em conjunto com outras unidades;

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

XIII - manter interlocução com as Ouvidorias da Justiça do Trabalho e entidades congêneres;

XIV - elaborar relação de perguntas e respostas mais frequentes da sociedade e disponibilizá-la na página eletrônica do Tribunal; e

XV - desenvolver outras atividades correlatas.

**CAPÍTULO V - DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR**

**Art. 14.** Compete ao Ouvidor:

I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Justiça do Trabalho no Mato Grosso do Sul;

II - preservar, no âmbito do Tribunal, os direitos do cidadão, em particular dos jurisdicionados e usuários dos serviços da instituição que solicitem o auxílio da Ouvidoria;

III - averiguar as queixas e denúncias contra o mau atendimento, abusos e erros dos seus membros e servidores e propor as soluções e a eliminação das causas, se procedentes;

IV - encaminhar as reclamações dos servidores da instituição, acompanhando a sua solução;

V - sugerir os procedimentos compatíveis quando, no exercício de seu mister, receber denúncias ou detectar irregularidades que devam ser apropriadamente investigadas.

VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VII - esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pelo TRT da 24ª Região;

VIII - auxiliar os usuários na obtenção dos serviços prestados pelo Tribunal, quando necessário;

IX - fazer publicar na intranet, internet e/ou outros meios de divulgação disponíveis os relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos em promoção aos direitos à informação e transparência administrativas.

X - propor alterações necessárias ao presente regulamento.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**CAPÍTULO VI - DA UNIDADE DE OUVIDORIA**

**Art. 15.** A Ouvidoria Judiciária do TRT da 24ª Região, unidade autônoma, será dirigida por um desembargador, denominado ouvidor regional.

**Art. 16.** A Ouvidoria Judiciária contará com quadro de pessoal próprio e permanente, coordenados pela Seção da Ouvidoria Judiciária.

**Art. 17.** Compete à Seção da Ouvidoria Judiciária o controle e o desenvolvimento dos serviços da Ouvidoria Judiciária constantes deste Regulamento, do Regimento Interno e do Regulamento Geral do TRT da 24ª Região, aplicáveis aos serviços administrativos da unidade, além de promover contatos e diligências necessários ao cumprimento de suas atribuições perante as demais unidades do TRT da 24ª Região e outros entes públicos ou privados.

**CAPÍTULO VII - DA TRAMITAÇÃO DAS INFORMAÇÕES**

**Art. 18.** A rotina de atendimento, desde o contato inicial até a finalização do processo, será a seguinte:

I - no acionamento da Ouvidoria, será a manifestação transcrita no SIC, fazendo constar data, hora, nome, e-mail, endereço, telefone para contato e outros dados que se fizerem necessários;

II - a manifestação será classificada em: informação, reclamação, elogio, denúncia e sugestão;

III - o prazo para resposta será informado ao usuário, bem como o número de protocolo;

IV - as solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria deverão ser respondidas pelas Unidades Judiciárias e Administrativas às quais forem encaminhadas em 5 (cinco) dias úteis;

V - encaminhamentos internos serão feitos preferencialmente por meio eletrônico;

VI - no caso não serem satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido à unidade, que deverá responder em 48 horas;

VII - as manifestações que se refiram a atos processuais e que reclamem providências nesse sentido serão encaminhadas à Corregedoria Regional, cientificando-se o interessado quando da ocorrência desse procedimento.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Art. 19.** Será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária a critério do Desembargador Ouvidor.

**Parágrafo único.** Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelarão pelo sigilo das informações nelas contidas, podendo ser responsabilizados pelas eventuais faltas nos termos da Lei 8.112/1990 (artigos 116, VIII, e 121).

**CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 20.** As unidades organizacionais deste Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoiar as suas atividades, sendo os gestores das unidades os responsáveis, no âmbito de suas competências, pelas informações prestadas.

**Art. 21.** O Presidente do Tribunal, em conjunto com o Ouvidor, poderá editar regras complementares acerca dos procedimentos internos da Ouvidoria, observados os parâmetros fixados neste Regulamento.

**Art. 22.** Todos os servidores responsáveis pelas unidades integrantes do Tribunal, sempre que solicitados, prestarão apoio e esclarecimentos técnicos necessários às atividades da Ouvidoria, devendo:

I - garantir livre acesso às informações;

II - encaminhar à Ouvidoria, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas ou aquele estabelecido pelo ouvidor, resposta clara, informando as providências adotadas para a solução do problema que for detectado.

**Art. 23.** A divulgação interna e externa da atuação da Ouvidoria ocorrerá por meio eletrônico e por material impresso, atendendo às orientações do ouvidor.

**Art. 24.** A atuação e os resultados alcançados pela Ouvidoria por meio de pesquisa anual de satisfação serão divulgados na sua página no *site* deste Tribunal.

**Art. 25.** Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pelo Desembargador Ouvidor.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Art. 26.** Este Regulamento entra vigor na data de sua publicação.

Nicanor de Araújo Lima  
Desembargador Vice-Presidente  
no exercício da Presidência