



## RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 14/2022

Aprova o Novo Regulamento Geral da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, em conformidade à Resolução CNJ nº 432/2021 e elege o Desembargador Ouvidor Substituto.

**PROCESSO: 20654/2021**

**INTERESSADO:** TRT/24/Região

**ASSUNTO:** PJe-CNJ-ATO 0007554-78.2021.2.00.0000 - Resolução CNJ 432/2021 - Proposta de adequação do Regulamento Geral da Ouvidoria aos parâmetros da Resolução CNJ 432/2021.

**AUTORIDADE REQUERIDA:** Egrégio Tribunal Pleno.

O Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, na 1ª Sessão Administrativa Ordinária, realizada em 3 de fevereiro de 2022, sob a Presidência do Desembargador André Luís Moraes de Oliveira, com a participação dos Desembargadores João Marcelo Balsanelli (Vice-Presidente), João de Deus Gomes de Souza, Nicanor de Araújo Lima, Marcio Vasques Thibau de Almeida, Francisco das C. Lima Filho e Tomás Bawden de Castro Silva e da representante do Ministério Público do Trabalho da 24ª Região, Procuradora Simone Beatriz Assis de Rezende,

**CONSIDERANDO** a revogação da Resolução n. 103, de 24.02.2010, do Conselho Nacional de Justiça;

**CONSIDERANDO** a publicação da Resolução n. 432, de 27.10.2021, do Conselho Nacional de Justiça, dispondo sobre as atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias, no âmbito do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** a necessidade de uniformizar e atualizar as normas desta Corte que tratam da matéria (Resolução CNJ n. 432/2021, 20),

**DECIDIU**, por unanimidade, eleger, por aclamação, como Ouvidor Substituto, o Desembargador João de Deus Gomes de Souza e aprovar o Novo Regulamento Geral da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, nos seguintes termos:

**Art. 1º** A Ouvidoria, órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, e essencial à administração da Justiça, funcionará de acordo com as normas superiores e o estabelecido neste regulamento.

**Art. 2º** A Ouvidoria tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, com vistas a orientar, transmitir



informações, bem como promover a articulação com as suas unidades, visando colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho do Estado de Mato Grosso do Sul.

**Art. 3º** O Ouvidor e seu substituto serão eleitos, entre os desembargadores em atividade, pela maioria dos membros efetivos do Tribunal Pleno, e exercerão suas atribuições sem prejuízo de suas atividades judicantes.

**§ 1º** A eleição será realizada na mesma sessão plenária da eleição do Presidente e Vice-Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, para mandato coincidente com o da Presidência do Tribunal, vedada a acumulação com cargos diretivos.

**§ 2º** É vedado o exercício da função de Ouvidor por mais de 4 (quatro) anos consecutivos, de modo que nova eleição do mesmo magistrado só poderá ocorrer após o transcurso do interstício do período correspondente a um mandato.

**Art. 4º** Com estrutura permanente e adequada ao atendimento das manifestações dos usuários, cabe à Ouvidoria as seguintes atribuições:

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

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

**III** - promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos;

**IV** - atuar na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público;

**V** - 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;

**VI** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância à legislação pertinente;

**VII** - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de competência de outros órgãos;

**VIII** - atuar no sentido de construir soluções pacíficas, em relação às manifestações recebidas, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

**IX** - contribuir para o planejamento e para a formulação de políticas relacionadas ao desenvolvimento das atividades constantes da Lei no 13.709/2018 (LGPD).

**Art. 5º** Compete, ainda, à Ouvidoria:

**I** - receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre atos, programas e projetos de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo;

**II** - receber pedidos de informações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as atividades do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região e, quando necessário, encaminhar tais manifestações às unidades



competentes, que produzem ou detêm as informações ou os esclarecimentos pretendidos, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

**III** - promover o envio das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros à Presidência ou Corregedoria Regional, diante das respectivas competências definidas no Regimento Interno da Corte;

**IV** - promover a interação com os órgãos e unidades que integram o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região visando ao atendimento das manifestações recebidas e a contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços prestados;

**V** - funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento à Presidência, de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas;

**VI** - aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria;

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

**VIII** - Submeter ao Ouvidor relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, para análise e encaminhamento ao Desembargador Presidente e ao Pleno do Tribunal.

**IX** - receber e acompanhar os pedidos de informações relativos à Lei 12.527/2011, de 18 de dezembro de 2011, observando o cumprimento dos prazos nela estabelecidos e o normativo previsto na Resolução Administrativa TRT24 n. 60/2016;

**X** - receber requisição do titular de dados pessoais, previsto na Lei no 13.709/2018, devendo encaminhar a demanda ao encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

**XI** - receber o pedido de informações a que alude o art. 4º-A da Lei no 13.608/2018, devendo encaminhar os relatos à Presidência ou à Corregedoria Regional, diante das respectivas competências definidas no Regimento Interno da Corte;

**XII** - elaborar relação de perguntas e respostas mais frequentes da sociedade e publicá-la no Portal do Tribunal;

**XIII** - manter a Carta de Serviços ao Cidadão atualizada.

**Art. 6º** No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá explicitar aos usuários os limites de sua competência, cujas atribuições não se confundem com as dos demais órgãos do tribunal, notadamente em relação à Corregedoria.

**Art. 7º** São atribuições do Desembargador Ouvidor:

**I** - dirigir as atividades administrativas da Ouvidoria;

**II** - promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região;



**III** - promover o encaminhamento de manifestações que envolvam reclamações ou denúncias acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores, magistrados, colaboradores e/ou terceiros à Presidência ou Corregedoria Regional, diante das respectivas competências definidas no Regimento Interno da Corte;

**IV** - editar normas complementares acerca de procedimentos internos, observados os parâmetros fixados nas Resoluções CNJ n. 215/2015 e CNJ n. 432/2021;

**V** - analisar, aprovar e encaminhar o relatório anual de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para a Presidência, para análise e inclusão em sessão do Tribunal Pleno.

**VI** - propor a alteração do Regulamento Geral da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Compete ao Desembargador Ouvidor Substituto atuar em auxílio e nas ausências do Desembargador Ouvidor.

**Art. 8º** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pelos seguintes canais:

**I-** Presencial;

**II-** Formulário eletrônico, disponível no portal do Tribunal, no ícone da Ouvidoria;

**III-** Correspondência eletrônica: [ouvidoria@trt24.jus.br](mailto:ouvidoria@trt24.jus.br) ;

**IV-** Correspondência física, endereçada à sede do TRT24;

**V-** Ligação Telefônica, inclusive ligação gratuita 0800;

**VI-** Pelo aplicativo WhatsApp;

**VII-** Pelo balcão virtual.

§ 1º A Ouvidoria funcionará no andar térreo, sinalizada, por informações adequadas e os seus canais de atendimento oferecerão acessibilidade ao usuário com deficiência ou mobilidade reduzida.

§ 2º A Ouvidoria observará a Resolução CNJ no 425/2021, pertinente ao atendimento à população em situação de rua.

§ 3º O sitio eletrônico oficial do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região manterá, em sua página inicial, ícone para acesso direto à página da Ouvidoria.

§ 4º Os termos da política de uso e de tratamento de dados pessoais dos serviços prestados serão publicados na página da Ouvidoria.

§ 5º A Ouvidoria utilizará quaisquer aplicativos ou ferramentas tecnológicas que se mostrem adequados ao atendimento, com prioridade para o Balcão Virtual, instituído pela Resolução n. 372/2021, do Conselho Nacional de Justiça.

**Art. 9º** As manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

§ 1º O usuário deverá receber o número do registro para o acompanhamento de sua manifestação, bem como orientações pertinentes ao tratamento.

§ 2º 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. 10.** A Ouvidoria terá prazo de até 30 (trinta) dias para o atendimento às manifestações, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, ressalvada a hipótese prevista no art. 11, parágrafos 1º e 2º, da Lei no 12.527/2011.

§ 1º As unidades componentes do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às manifestações recebidas, no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável de forma justificada uma única vez, e por igual período.

§ 2º As unidades envidarão esforços para a redução do prazo de resposta.

§ 3º Os prazos deste artigo ficarão suspensos durante o recesso forense, período de 20 de dezembro a 6 de janeiro.

**Art. 11.** As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do manifestante.

§ 1º O usuário 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 previstos no art. 4º-B, caput e parágrafo único, da Lei no 13.608/2018.

§ 2º As denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor ao órgão competente quando existir, de plano, provas razoáveis de autoria e materialidade.

**Art. 12.** Não serão processadas pela Ouvidoria as manifestações:

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

II - sobre ato ou decisão de natureza jurisdicional;

III - sobre direitos trabalhista, previdenciário, administrativo ou outros relacionados à competência jurisdicional da Justiça do Trabalho;

IV - referentes a denúncias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos artigos 129, inciso I, e 144, da Constituição da República;

V - enquadradas no art. 12 da Resolução CNJ n. 215, de 16 de dezembro de 2015;

**Parágrafo único.** Nas hipóteses elencadas, a manifestação poderá ser devolvida ao remetente com orientação sobre o adequado procedimento a ser observado, quando possível.

**Art. 13.** A coordenação das atividades da Ouvidoria será exercida por servidor indicado pelo Ouvidor, a quem compete as seguintes atribuições:

I- organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria, zelando pela eficiência e pela presteza no atendimento ao público;



**II-** supervisionar e orientar o atendimento aos usuários e às manifestações recebidas;

**III-** controlar e acompanhar as solicitações encaminhadas às unidades e o retorno de informações à ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para o atendimento;

**IV-** submeter à análise do Desembargador Ouvidor os dados estatísticos e relatórios mensais e anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

**V-** publicar no sítio eletrônico do Tribunal, ícone da Ouvidoria, os dados estatísticos e o relatório de atividades, mensal e anual, além de assuntos relacionados ao tratamento das manifestações e aos serviços prestados pela Ouvidoria.

**VI-** gerir providências e prestar auxílio ao Ouvidor no exercício de suas atribuições;

**VII-** interagir com as demais unidades do Tribunal para o tratamento das informações colocadas à disposição do público.

**Art. 14.** Aplicam-se à Ouvidoria do TRT24, subsidiariamente e observada a compatibilidade, as normas pertinentes às Ouvidorias do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

**Art. 15.** Os casos omissos serão resolvidos pelo Desembargador Ouvidor.

**Art. 16.** Revogam-se as Resoluções Administrativas de nº 31/2017 e nº 12/2011.

**Art. 17.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**ANDRÉ LUÍS MORAES DE OLIVEIRA**  
Desembargador Presidente