

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;

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 discricão 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

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;

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 discricão 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