

Ouvidoria Judiciária

Criada através da Resolução Administrativa n.º. 12, de 31 de março de 2005 e atualizada pelo RA n.º 31/2017, a Ouvidoria Judiciária tem como finalidade atuar como representante dos jurisdicionados, advogados, magistrados, servidores e demais usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

Esse canal direto de comunicação tem como missão contínua o estudo dos indícios base, no sentido de levantar pontos de conflito existentes ou pré-existentes, agir como agente mediador para elevar o nível dos serviços prestados, a confiabilidade e ainda a necessidade de prevenção quando se visualiza pontos de estrangulamento no trabalho, seja esse administrativo ou judiciário, sem caráter punitivo e no nível de colaboração para solução de eventuais problemas.

À Ouvidoria compete, fundamentalmente, receber manifestações dos advogados, juízes, servidores e usuários em geral que tenham reclamações, críticas, denúncias, elogios, sugestões ou pedidos de informações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes deste Tribunal, inclusive superiores hierárquicos.

A Ouvidoria encaminha aos setores competentes as manifestações recebidas visando apurar e encontrar soluções satisfatórias cujo teor o manifestante deve ser informado, com clareza e objetividade, no menor tempo possível.

No ano de 2017, a Ouvidoria expediu 18 ofícios e 3.216 e-mails, recebendo um total de 5.206 manifestações. Na atualidade, não há qualquer pendência em relação a pedidos de informação ou qualquer outra manifestação recebida pela Ouvidoria.

Nos assuntos não classificados na área de atuação desta Justiça Especializada, denominados “denúncia externa”, o jurisdicionado é orientado a buscar o Órgão competente, sendo-lhe fornecido o telefone de contato, email, e quando necessário, o endereço.

O Tribunal disponibiliza aos usuários, por meio da sua Ouvidoria e do Serviço de Informação

ao Cidadão (SIC), diversos canais de acesso para o fim de registro de reclamações, sugestões, elogios

e pedidos de informações, a saber:

a) Telefone: (675) 33316-1837, 3316-1784, 3316-1771 e 0800-7210087;

b) Sítio TRT 24: formulário disponível no Portal na internet (http://www.trt24.jus.br/www_trtms/pages/ouvidoria_proad.jsf)

c) Correspondência Física/Formulário: endereço da Ouvidoria do TRT 24ª Região:

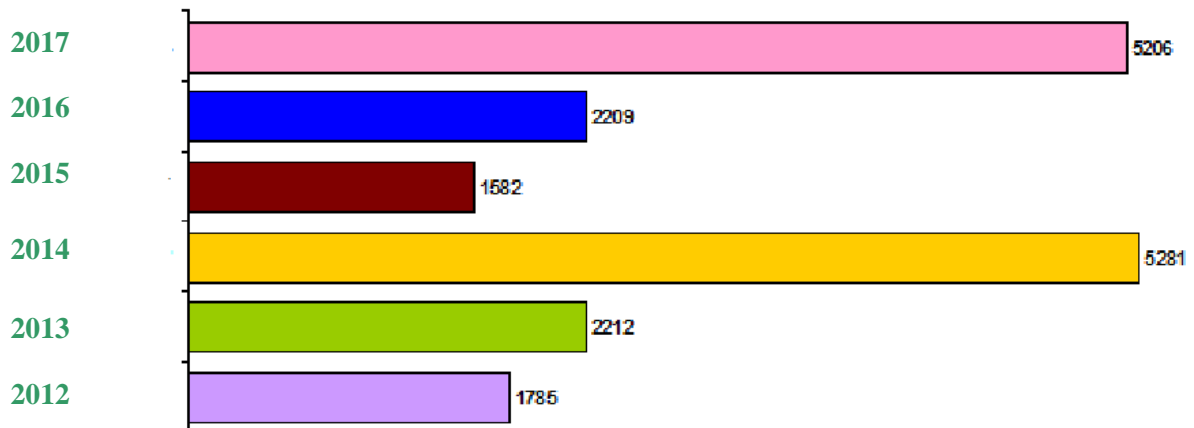
Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 – Jardim Veraneio – Campo Grande – MS - CEP: 79034-908;

d) Presencial: sede do Tribunal na Unidade de Ouvidoria (segunda a sexta-feira das 11:00hs às 17:00 hs)

e) E-mail: ouvidoria@trt24.jus.br"

Considerando a Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, e a Resolução nº 163/2016 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT e com a finalidade de assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, este Egrégio Tribunal, através da Resolução Administrativa nº 60/2016, de 21 de novembro de 2016, disciplinou o acesso à informação e determinou que procedimentos fossem implementados no prazo de 180 dias para total adequação do atendimento externo. O art. 9º dessa Resolução, que instituiu o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, vinculou-o à Ouvidoria.

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

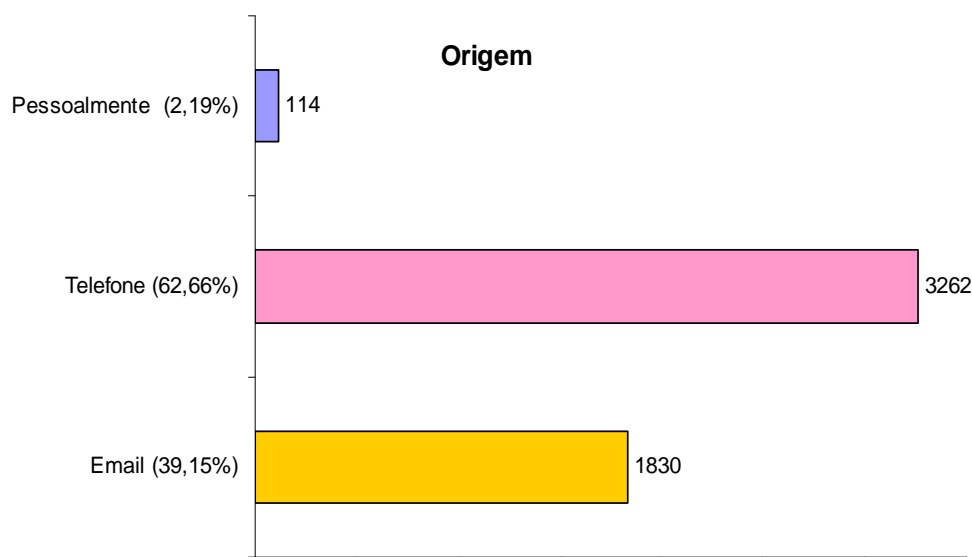


A evolução constante do gráfico acima mostra um aumento de aproximadamente 107 % (cento e sete por cento), esse aumento deve-se ao fato de que nos anos de 2015 e até o mês de setembro de 2016 o Canal 0800 funcionou junto à Central de Atendimento ao Cidadão e não houve o cômputo dos dados recebidos, posto que a Central não mantinha controle de seus atendimentos. Ressalto que no ano de 2014 o número de atendimentos foi de 5.281 manifestações, praticamente igual a

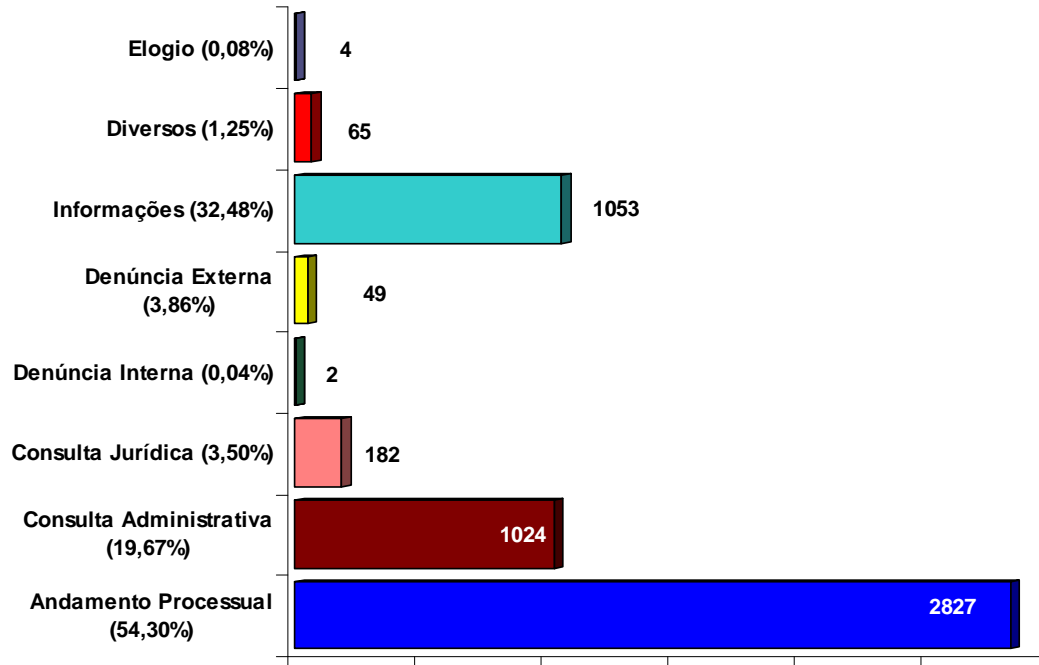
número de 2017 pelo que, a aparente ascensão pode ter ocorrido por esse fato, em manifestações administrativas houve um aumento considerável de manifestações devido ao atendimento de dúvidas a respeito do concurso público para servidores realizado em 2017. Ressaltamos que os atendimentos pro ventura efetuados no ano de 2017 pela Central de Atendimento ao Cidadão não constam do presente relatório posto que a mesma é vinculada ao juízo de primeira Instância , sem vinculação à Ouvidoria e os dados de atendimentos não são repassados a esta.

Os gráficos a seguir detalham a forma de acesso a esta Ouvidoria no ano de 2017, bem como o tipo de manifestações recebidas, sem fazer, entretanto, relação com o volume processual de cada Vara, pelo que não podem ser interpretados em seus números absolutos.

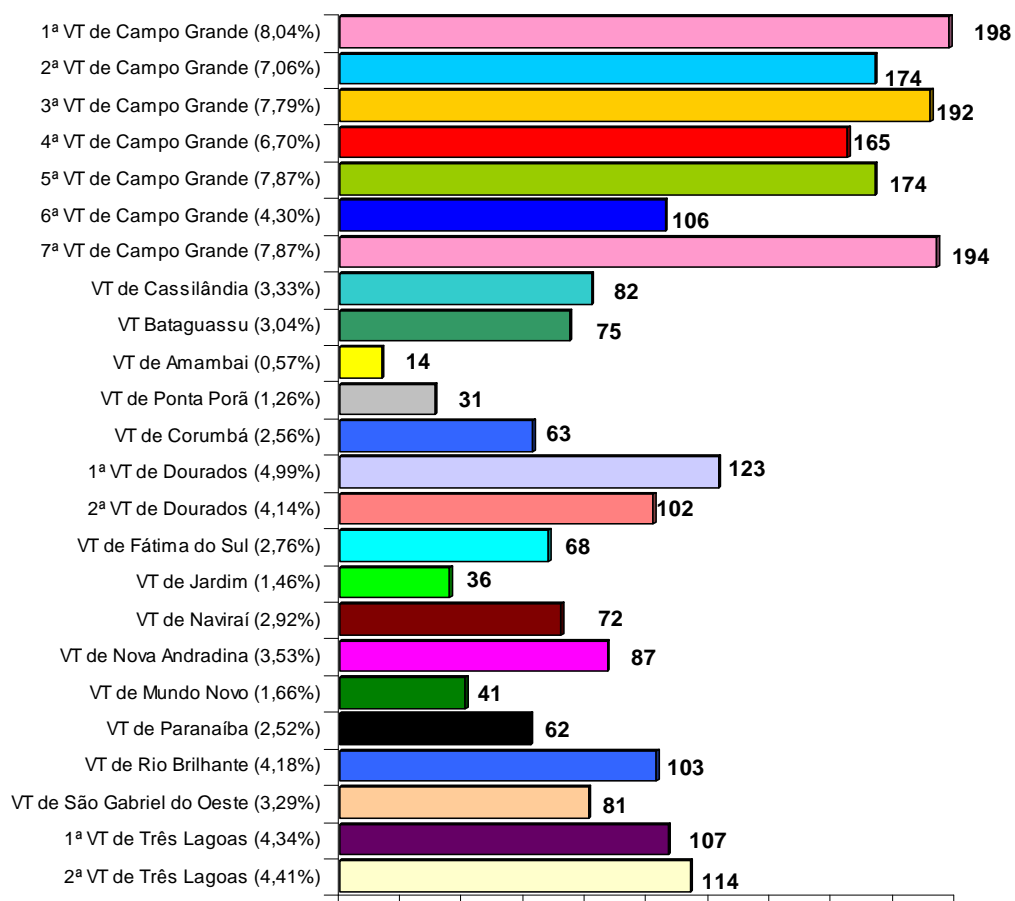
Ainda em relação às manifestações que dizem respeito às Varas Trabalhistas, cumpre informar que esta Ouvidoria fornece informações sobre andamento processual, esclarecendo dúvidas quanto àqueles publicados na internet , as dúvidas mais freqüentes tem como referência a linguagem utilizada, termos jurídicos, que não são de conhecimento da maior parte dos jurisdicionados, há ainda um grande número de manifestações que envolvem alegação de morosidade processual, quando é verificado que realmente está ocorrendo é solicitado à Vara Trabalhista informações sobre o ocorrido. Mais uma vez acreditamos que o aumento das manifestações seja principalmente devido ao canal 0800 e ao fato que com a redução de servidores na primeira instância muitos andamento sofrerão redução de tempo o que leva o jurisdicionado a questionar.



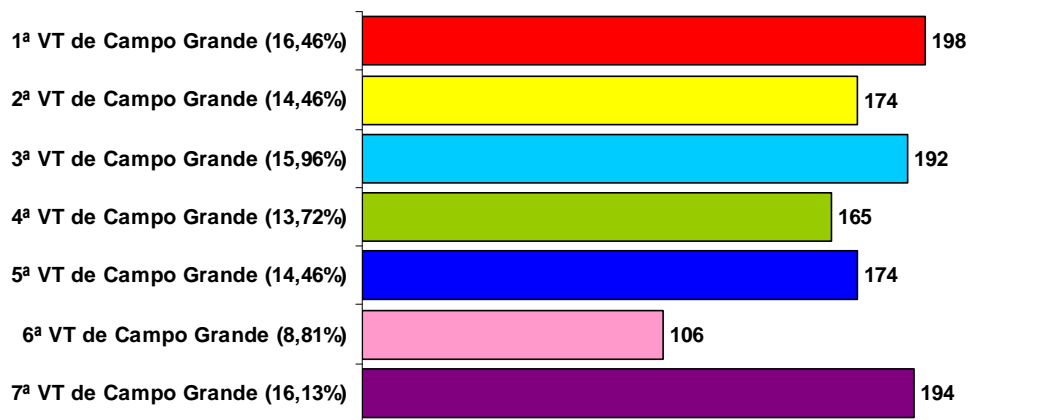
Tipo de Manifestação



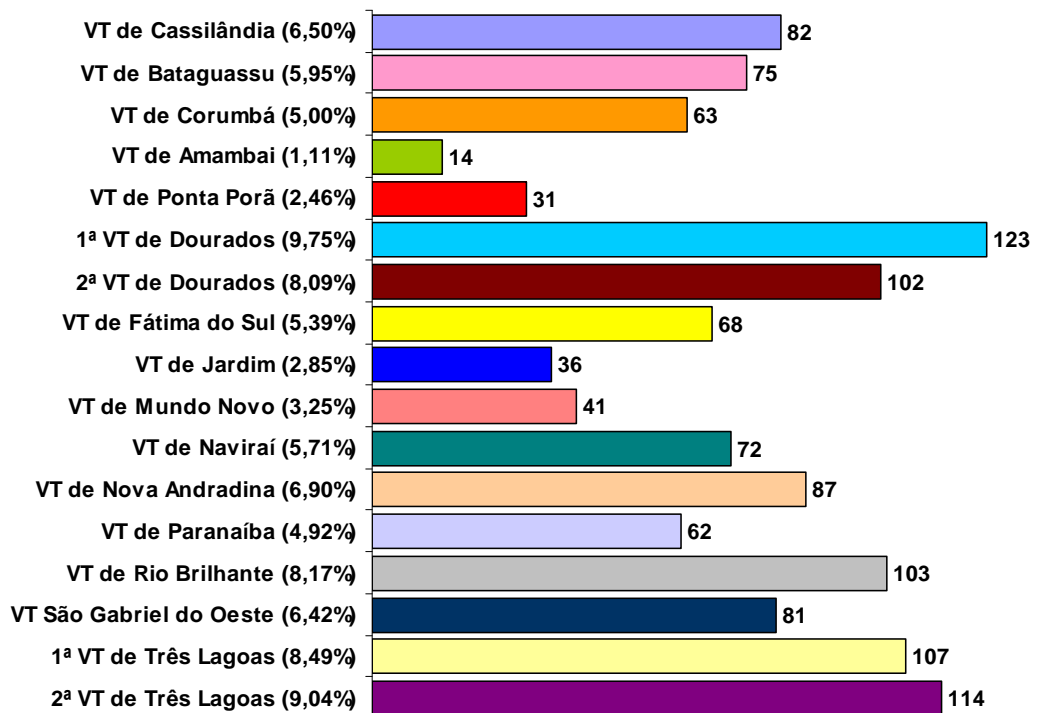
Manifestações por Vara



Varas da Capital

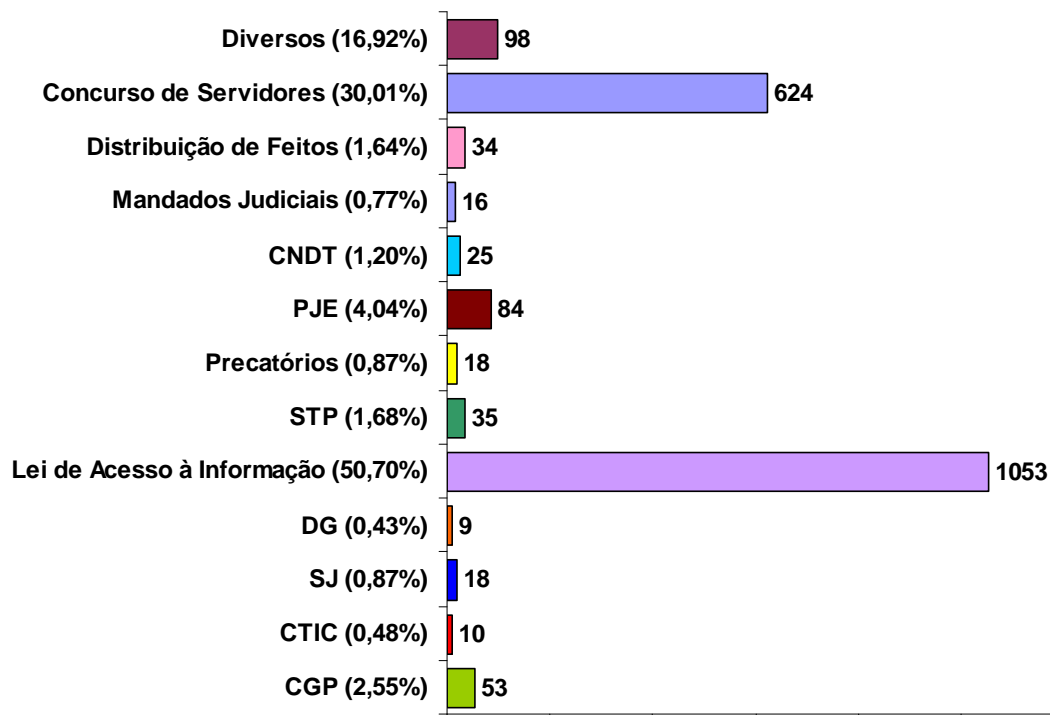


Varas do Interior



Na totalização de “andamento processual” estão incluídas não só manifestações/consultas em trâmite nas Varas e neste Regional, como também as relativas a processos (363) que se encontram em grau de recurso À Segunda Instância bem como no Tribunal Superior do Trabalho.

Encaminhamento de Manifestações Administrativas



Providências que estão sendo adotadas

A Ouvidoria aguarda a atualização do Portal deste Regional para publicação da Cartilha da Ouvidoria, bem como com a instalação do Proad será divulgado dados estatísticos, com frequência maior, pretendendo-se que a mesma venha a ser mensal.