

REGULAMENTO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO

EMENTA: Dispõe sobre a estrutura, competência, atribuições, procedimentos, critérios, fluxo de informações, acompanhamentos e análises de resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária.

SUMÁRIO

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

CAPÍTULO II

MISSÃO

CAPÍTULO III

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO IV

COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

CAPÍTULO VI

FLUXO DE INFORMAÇÕES

CAPÍTULO VII

REGISTROS DA QUALIDADE

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art. 1º - O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Judiciária, mecanismo posto à disposição do cidadão para que tire dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e dos serviços por ela prestados.

CAPÍTULO II

MISSÃO

Art. 2º - A Ouvidoria Judiciária é a representante do cidadão na Justiça do Trabalho da 10ª Região, com a missão de aprimorar o seu relacionamento com a sociedade em geral, promovendo um novo referencial fundamentado na percepção dos usuários e parceiros das atividades do Tribunal e transformando a sociedade em agente orientador e controlador da qualidade da instituição. A abrangência dessa missão envolve, também, receber e encaminhar as participações do público interno.

Parágrafo único - A Ouvidoria deverá, ao detectar oportunidades de melhoria, orientar as unidades envolvidas para que apurem e corrijam não apenas o caso específico, mas, principalmente, as causas que lhe deram origem.

CAPÍTULO III

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 3º - A Ouvidoria Judiciária, órgão vinculado e subordinado à Presidência, será dirigida por um Ouvidor Judiciário designado entre os Juízes da Corte e contará com um Ouvidor Substituto, também juiz, que o substituirá nos eventuais impedimentos ou ausências, sendo ambos escolhidos pelo Egrégio Tribunal Pleno, na mesma sessão em que ocorrer a eleição do Presidente e Vice-Presidente, com mandato de dois anos coincidentes com o mandato destas autoridades.

§ 1º - Ao Ouvidor Substituto compete substituir o Ouvidor Judiciário nos casos de vacância, férias, licenças, impedimentos ou ausência ocasionais.

§ 2º - No caso de vacância, impedimentos, férias, licenças ou ausências ocasional de ambos, Ouvidor Judiciário e Ouvidor Substituto, serão eles substituídos pelo Juiz mais antigo em exercício.

Art. 4º - A Ouvidoria Judiciária funcionará das 8 às 19 horas, disporá de sala individual e específica e contará com a seguinte estrutura básica:

- a) 01 (um) Coordenador;
- b) 02 (dois) Secretários Especializados;
- c) 02 (dois) Teleatendentes;
- d) 02 (dois) Estagiários de nível superior

Art. 5º - O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes canais de acesso:

- a) telefone;
- b) fax;
- c) formulário eletrônico, via Internet e Intranet;
- d) e-mail;
- e) caixa de coleta.

CAPÍTULO IV

COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Art. 6º - Compete à Ouvidoria Judiciária:

a) receber consultas, diligenciar e prestar esclarecimentos a todo o cidadão, por escrito ou via telefônica, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo ou regular procedimento próprio de apuração (Alteração da RA 33/2001);

b) receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidos à atuação dos diversos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, encaminhando-as, quando for o caso, aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado sempre que isso for possível, sobre as providências efetivamente adotadas (Alteração da RA 33/2001)

c) sugerir à Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

d) reduzir a termo todas as manifestações recebidas pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados;

e) realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular.

Art. 7º - São atribuições do Ouvidor Judiciário:

a) promover o intercâmbio ágil e dinâmico entre o cidadão e a Justiça do Trabalho da 10ª Região;

b) defender internamente os direitos do cidadão, em particular dos usuários dos serviços da instituição;

c) receber e investigar as queixas e denúncias de cidadãos comuns contra mau atendimento, abusos e erros de membros e servidores do Tribunal e, quando as considerar procedentes, impulsionar as soluções e a eliminação das causas;

d) receber e encaminhar as manifestações dos servidores da instituição;

e) analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

g) esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho;

h) proteger a instituição de críticas injustas, acusações infundadas e atos de má-fé;

i) propor alterações necessárias ao presente Regulamento.

Art.8º - Compete, também, ao Ouvidor Judiciário estabelecer os prazos de atendimento das informações e às providências atribuídas às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação;

Art. 9º - São atribuições do Coordenador:

- a) organizar e coordenar o funcionamento administrativo da Ouvidoria;
- b) controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- c) coordenar a elaboração e o encaminhamento das respostas às diversas formas de manifestação;
- d) elaborar, mensalmente, relatórios que deverão ser encaminhados à Presidência do Tribunal e ao Juiz Ouvidor, com informações quantitativas e qualitativas, divulgando em níveis diferenciados a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas;
- e) sugerir ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa, interagindo construtivamente com as demais unidades;
- f) auxiliar o Ouvidor Judiciário em todas as suas atividades;
- g) executar tarefas correlatas.

Art. 10 - São atribuições dos Secretários Especializados:

- a) atender os usuários do balcão;
- b) zelar e manter organizados os arquivos e correspondências;
- c) redigir e preparar correspondências diversas;
- d) alimentar e operar o microcomputador com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas de interesse da área e da instituição;
- e) providenciar o material de expediente e do ambiente;
- f) auxiliar o Coordenador em todas as suas atividades;
- g) executar tarefas correlatas.

Art. 11 - São atribuições dos *Teleatendentes*:

- a) receber, reduzir a termo e ordenar as comunicações recebidas oriundas de telefônica;
- b) auxiliar no atendimento do balcão quando necessário;
- c) auxiliar o Secretário Especializado nas demais atividades;
- d) executar tarefas correlatas.

CAPÍTULO V

RESPONSABILIDADE DAS UNIDADES

Art. 12 - Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal Regional da 10ª Região deverão prestar apoio e esclarecimentos técnicos sempre que necessários às atividades da Ouvidoria Judiciária:

- a) receber as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria;
- b) analisar o fato ou acontecimento quanto à pertinência e procedência da manifestação;
- c) implementar, quando caracterizada a pertinência da manifestação, o

desenvolvimento de ações no sentido de erradicar o problema;

d) remeter à Ouvidoria, no prazo de até cinco dias, respostas claras, objetivas e eficazes aos questionamentos apresentados pelo manifestante, informando as providências adotadas para a solução do problema ou, na impossibilidade, justificando as razões do impedimento.

CAPÍTULO VI FLUXO DE INFORMAÇÕES

Art. 13 - As rotinas e a padronização no atendimento, que deve abranger desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo básico:

a) ao ser contatada a Ouvidoria, o atendente transcreve a manifestação conforme procedimento interno, registrando data e hora do atendimento, nome, profissão, endereço, telefone para contato e outros dados do manifestante que se fizerem necessários;

b) o prazo de atendimento definido pelo Ouvidor deverá ser informado ao manifestante;

c) os encaminhamentos internos de ocorrências seguirão os fluxos burocráticos, ressaltando-se, entretanto, o cumprimento e a prioridade estabelecidos pela Ouvidoria;

d) são vedadas as explicações inócuas, devendo a Ouvidoria retornar o pedido de esclarecimentos às áreas, sempre que as respostas primeiramente encaminhadas não forem suficientes para elucidar o fato;

e) os pedidos de prorrogação do prazo para atendimento serão analisados pelo Ouvidor Judiciário que, se os julgar procedentes, poderá deferir-los sem prejuízo da comunicação ao manifestante;

f) decorrido o prazo de dez dias úteis, a contar da data do atendimento, o manifestante deverá ser contatado para verificação do grau de satisfação com relação à solução encaminhada.

CAPÍTULO VII REGISTROS DA QUALIDADE

Art.14 - A Ouvidoria manterá registro das manifestações impressas recebidas e solucionadas, por um período de seis meses.

Art.15 - Os registros eletrônicos do exercício corrente e do exercício anterior ficarão disponíveis no sistema da Ouvidoria.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 – Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria Judiciária irão requerer a interação participativa e construtiva de toda a estrutura organizacional do

Tribunal, em particular dos serviços de Comunicação Social e do Programa de Qualidade.

Parágrafo único – As estratégias de divulgação da Ouvidoria devem ser formuladas pela Comunicação Social conforme orientações do Ouvidor, devendo incluir, entre outros mecanismos, os seguintes:

- a) página específica da Ouvidoria dentro da *home-page* do Tribunal;
- b) matérias periódicas no Jornal do TRT com informações e análises das atividades e artigos do Ouvidor;
- c) cartazes a serem afixados em todos os locais de atendimento e enviados para as entidades de classe e representativas dos advogados;
- d) *folders* explicativos voltados para os públicos interno e externo;
- e) divulgação nos lembretes de audiência;
- f) inclusão do tema Ouvidoria Judiciária em todos os encontros agendados oficialmente pela Administração, durante o período de implantação e nos três primeiros meses de efetivo funcionamento;
- g) outros meios julgados necessários pela área competente.

Art. 17 - Os casos omissos serão resolvidos em conjunto pela Presidência do Tribunal e o Juiz Ouvidor.

Brasília-DF, 22 de maio de 2001.

Terezinha Célia Kneipp Oliveira
Juíza Presidente do TRT 10ª Região

Maria de Assis Calsing
Juíza Ouvidora Judiciária