

# OUIVITORIA

TRIBUNAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

*Fale com  
a Ouvidoria!*



TRT-3ª REGIÃO  
Minas Gerais

# OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

## 1 - O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

A Ouvidoria Pública é um órgão autônomo de controle social da administração pública: um espaço de exercício da cidadania que viabiliza

o usuário de serviço público e a Instituição Pública - no caso, o TRT-MG, permitindo a participação do cidadão e visando atendê-lo com mais eficiência e colaborar na melhoria da prestação de serviços públicos.



## 2 - OBJETIVOS DE UMA OUVIDORIA



A Ouvidoria tem por objetivo encontrar soluções adequadas às manifestações que recebe, e, juntamente com os demais órgãos e unidades da Instituição, desenvolver ações preventivas capazes de aprimorar a atuação pública da Instituição e, em consequência, a prestação de serviços à Sociedade.

As manifestações/relatos recebidos possibilitam a análise e a solução de uma questão pontual levantada por determinado usuário, e, no seu conjunto, podem indicar a resolução mais ampla no atendimento das necessidades dos usuários em geral, prevenindo problemas diagnosticados a partir das falhas apontadas.

### 3 - ESTRUTURA

A Ouvidoria conta com uma equipe de servidores capacitada, instalada em local especialmente destinado a essa finalidade.

O trabalho é coordenado por um Desembargador do Tribunal, que exerce a função de Ouvidor.

Todas as manifestações são examinadas em uma triagem preliminar.

As situações de urgência ganham prioridade.

Todas as respostas são dadas com a maior brevidade possível.



### 4 - DIFERENÇAS ENTRE OUVIDORIA PÚBLICA E OUTROS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PÚBLICO



As Ouvidorias Públicas não se confundem com o Serviço de Atendimento ao Público (SAP), Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), com a Central de Atendimento ao público, ou com

- ✓ o 'Fale Conosco', tampouco com as Corregedorias: unidades de fiscalização interna dos serviços prestados pela Administração Pública direta e indireta.
- ✓ O SAP, a Central de Atendimento ao público e o Fale Conosco são serviços de primeiro contato no relacionamento entre o usuário e a Administração Pública. Já as Ouvidorias Públicas são acionadas em situações em que está esgotada tal possibilidade.
- ✓ O SIC, segundo a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/2011, deve ser criado em cada Órgão do Poder Público com competência para analisar requerimentos de acesso à informação e orientar sobre os procedimentos de acesso, não sendo incomum que esta atividade seja delegada às Ouvidorias.
- ✓ As Corregedorias são órgãos de orientação e fiscalização das atividades funcionais das organizações públicas, cabendo realizar correções internas, bem como instaurar processo disciplinar contra qualquer prática de irregularidade ou má conduta dos integrantes de determinada Instituição Pública.

## 5 - HISTÓRICO/LEGISLAÇÃO



A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da Terceira Região foi criada em 2007, pela Resolução Administrativa 50/2007, que se encontra revogada.

Em 2014, foi implantada a atual organização do quadro de pessoal, recebendo o reforço de servidores técnicos vinculados à 2ª Vice-Presidência, cujo titular também executa as funções de Desembargador-Ouvidor. A Ouvidoria vem atuando desde a sua criação, perseguindo seus objetivos e buscando se aprimorar a cada ano.

O TRT-MG já contava com sua Ouvidoria, alinhada com os objetivos do Conselho Nacional de Justiça e com a Constituição Cidadã, quase 3 anos antes de aquele Órgão haver editado a Resolução 103/2010, determinando no seu artigo 9º que todos os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição de 1988, criassem suas Ouvidorias Judiciais com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários.

Em 14 de julho de 2016 foi aprovado o novo Regulamento da Ouvidoria, Resolução GP 50/2016, atualmente em vigor.

## 6 - MANIFESTANTES DA OUVIDORIA



A Ouvidoria está aberta ao público, interno ou externo do Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais: Desembargadores, Juízes e Servidores ativos e inativos, pensionistas, jurisdicionados e advogados, ou seja, usuários em geral desta Justiça Especializada. Ao fazer sua manifestação é fundamental que a parte interessada informe corretamente seus dados de identificação e contato.

Manifestações anônimas poderão ser desconsideradas.

## 7 - MODALIDADES DE MANIFESTAÇÕES/RELATOS



A Ouvidoria pode receber e examinar as seguintes manifestações/relatos:

- 1) Consultas;
- 2) Pedidos de Informações;
- 3) Denúncias;
- 4) Reclamações;
- 5) Elogios;
- 6) Sugestões.

### CONSULTAS - PEDIDOS DE INFORMAÇÕES



Se você consultou o andamento do seu processo pela Internet, ou pelo Serviço de Atendimento ao Público, e ainda ficou com alguma dúvida, a equipe da Ouvidoria está à disposição para lhe ajudar.

Você também pode entrar em contato para consultas e esclarecimentos sobre a atuação da Justiça do Trabalho e os serviços judiciários e administrativos prestados por suas unidades.

A Ouvidoria ainda é responsável por apreciar os pedidos relacionados à Lei de Acesso à Informação.

## RECLAMAÇÕES

Caso você venha alguma reclamação sobre a Justiça do Trabalho, equívocos na tramitação da causa ou insatisfação quanto ao atendimento recebido, encaminhe sua manifestação à Ouvidoria. A Unidade irá examinar o que está acontecendo e encaminhará as providências cabíveis, intermediando os contatos necessários.



## DENÚNCIAS



A Ouvidoria recebe denúncias pertinentes ao seu próprio corpo de servidores e juízes, como também denúncias sobre trabalho infantil, inseguro ou semelhante ao escravo, direcionando esses últimos casos aos órgãos responsáveis pela fiscalização, alinhando-se ao esforço conjunto nacional para erradicar tais práticas irregulares.

## SUGESTÕES

Sua opinião é muito importante! Por isso, se você tiver alguma sugestão encaminhe para a Ouvidoria. Toda a comunidade pode ser beneficiada com as suas ideias.

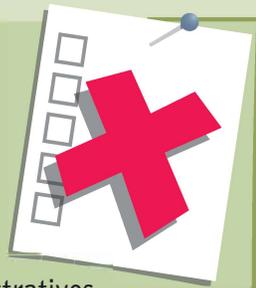


## ELOGIOS



Elogios também são bem-vindos. Ajudam a Instituição a manter a qualidade do serviço avaliado, e a estimular o corpo de magistrados e servidores que, como você, pretendem uma sociedade mais justa.

## 8 - ASSUNTOS QUE NÃO COMPETEM À OUVIDORIA



O Tribunal Regional do Trabalho da Terceira Região – TRT-3 é o órgão do Poder Judiciário que tem o objetivo de solucionar e julgar os processos trabalhistas. Por isso, a Ouvidoria não fornece orientações sobre direitos trabalhistas, previdenciários ou administrativos.

Se você tiver alguma dúvida dessa natureza, consulte um advogado, o Sindicato da sua categoria ou os serviços de assistência jurídica gratuita oferecidos por Faculdades de Direito.

O TRT-3 disponibiliza um Serviço de Atermação de Reclamações Trabalhistas, caso você queira propor a sua ação, pessoalmente, sem a intermediação de um advogado. No entanto, este serviço se restringe à elaboração da petição inicial, não incluindo as demais petições do processo. Em Belo Horizonte, a atermação está localizada no andar térreo da Rua Mato Grosso, nº 468 e, nas outras cidades, nas Secretarias dos Foros ou das Varas do Trabalho.

A Ouvidoria não é o local indicado para reclamar contra julgamentos desfavoráveis. Neste caso, você deve consultar o seu advogado ou o seu Sindicato e utilizar o recurso cabível que deve ser endereçado ao Juízo da Vara onde tramita o processo.

A Justiça do Trabalho também não fiscaliza o cumprimento da legislação trabalhista. Denúncias trabalhistas que não se referem ao trabalho infantil, inseguro ou semelhante ao escravo, devem ser enviadas diretamente à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE), órgão do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), ou ao Ministério Público do Trabalho (MPT) nos seguintes endereços eletrônicos:

[Ministério do Trabalho e Emprego](#)

[Ouvidoria do Ministério do Trabalho e Emprego](#)

As denúncias ainda podem ser feitas pessoalmente, no endereço:  
Rua Tamoios, 596 – Bairro Centro – telefone (31) 3270-6100

## 9 - NÃO SERÃO PROCESSADAS, PORTANTO, AS SEGUINTE MANIFESTAÇÕES (ART. 10 DA RESOLUÇÃO GP N. 50/2016 DO TRT-3)



- I sobre direitos trabalhistas, previdenciários e administrativos;
- II notícias de fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das polícias;
- III anônimas, salvo quando o fato denunciado tenha relevância coletiva;
- V aquelas para as quais haja previsão legal ou regimental de recurso específico, ou seja, passível de correição parcial;
- VI as que envolvam ato ou decisão de natureza jurisdicional;
- VII as relativas a dúvidas quanto à matéria processual;
- VIII as referentes a outros órgãos públicos.

## 10 - TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO/RELATO



**ACESSO:** o acesso à Ouvidoria pode ser realizado pessoalmente ou por carta, ligação telefônica, e-mail, formulário eletrônico disponível no site [www.trt3.jus.br](http://www.trt3.jus.br) ou, ainda, mediante o preenchimento e envio de formulários físicos insertos em caixas coletoras disponibilizadas nas dependências do Tribunal, dos Foros, Varas do Trabalho e Núcleos dos Postos Avançados.

As manifestações e os formulários deverão 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.



**ANÁLISE:** a Ouvidoria analisa o teor da manifestação/relato e verifica se há a necessidade de solicitar complementação de dados pelo manifestante, com o objetivo de propiciar o exame do relato. Caso o tema não seja da competência da Ouvidoria, o cidadão será informado sobre o caminho a seguir.

**ENCAMINHAMENTO:** caso o pedido não seja de simples solução, e se contiver dados considerados suficientes à sua solução, será encaminhado pela Ouvidoria à unidade competente, solicitando resposta. Ao mesmo tempo, o manifestante será informado deste encaminhamento.



**ACOMPANHAMENTO:** a Ouvidoria acompanha o andamento da manifestação, zelando para que a resposta seja dada o mais breve possível. Caso a resposta não seja satisfatória, a Ouvidoria dará novo encaminhamento à manifestação, destacando os pontos que devem ser esclarecidos.

**RESPOSTA:** a resposta final ao manifestante deve ser elaborada pela Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual o manifestante será cientificado.



**ENCERRAMENTO:** o atendimento à manifestação será encerrado em até 10 dias após o envio da resposta ao manifestante.

## 11 - OUVIDORIA E GESTÃO

A partir de dados estatísticos extraídos de sistemas de automação dos procedimentos da Ouvidoria, este Órgão pode elaborar relatórios que auxiliem a gestão estratégica da Instituição.



Os resultados de tais informações podem colaborar para o cumprimento dos objetivos institucionais, na medida em que se tornam instrumento de gestão, permitindo o mapeamento da realidade da qualidade do serviço público, sob o olhar imediato de seu usuário.

## 12 - OUVIDORIA E CIDADANIA



As Ouvidorias, mantidas pelos reis nos séculos XVIII e XIX para controle de seus súditos, cedem lugar para as Ouvidorias Públicas (Ombudsman), de caráter mediador, pedagógico, instrumental e estratégico, aproximando o cidadão do Estado, em que esse, em contato direto com o Ouvidor, identifica a qualidade dos serviços públicos prestados.

Neste sentido, as Ouvidorias se constituem como importante instrumento de controle social e permitem a experiência da gestão democrática e participativa, perfeitamente cabível no Estado Democrático de Direito, cujas normas fundamentais foram ditadas pela Carta Magna de 1988.

**Fale com a OUVIDORIA! CONTRIBUA!**



Você pode contatar a Ouvidoria do TRT-3 das seguintes formas:



Formulário eletrônico disponível no site [www.trt3.jus.br](http://www.trt3.jus.br)



E-mail: [ouvidoria@trt3.jus.br](mailto:ouvidoria@trt3.jus.br)



Telefones: 31 3228-7190 31 3228-7192



Formulários da Ouvidoria disponíveis nos prédios da Justiça do Trabalho para serem depositados nas caixas coletoras ou encaminhados pelos Correios à Ouvidoria – Av. do Contorno, 4.631 – 11º andar – Bairro Funcionários - CEP 30110-027 – Belo Horizonte – MG



Pessoalmente, no endereço acima, de segunda a sexta-feira, das 9 às 17 horas.



Ilustração e diagramação: Evaristo Barbosa, Patricia Melin  
Secretaria de Comunicação Social - TRT3  
agosto/2016

Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região  
Av. do Contorno, 4.631 - 11º andar  
[ouvidoria@trt3.jus.br](mailto:ouvidoria@trt3.jus.br)