



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

# **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **JULHO DE 2016**



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**Presidente e Corregedor-Geral do TRT10**

Desembargador Pedro Luis Vicentin Foltran

**Vice-Presidente e Ouvidora**

Desembargadora Maria Regina Machado Guimarães

**Desembargadores**

João Amílcar Silva e Souza Pavan

Flávia Simões Falcão

Mário Macedo Fernandes Caron

Ricardo Alencar Machado

Elaine Machado Vasconcelos

André Rodrigues Pereira da Veiga Damasceno

Márcia Mazoni Cúrcio Ribeiro

Brasilino Santos Ramos

Alexandre Nery de Oliveira

José Ribamar Oliveira Lima Júnior

José Leone Cordeiro Leite

Dorival Borges de Souza Neto

Elke Doris Just

Cilene Ferreira Amaro Santos

Grijalbo Fernandes Coutinho

**Secretário-Geral da Presidência**

Marysol Bertolin Damasceno

**Diretor-Geral**

Rafael Alves Bellinello

**Secretaria-Geral Judiciária**

Marco Aurélio Willman Saar de Carvalho

**Gestão da Ouvidoria**

Saulo de Tarso Ferreira de Lima

**Equipe Técnica**

Lilian Maria de Sousa

Wilberto Golden Batista



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

## **APRESENTAÇÃO**

As práticas de Gestão da Ouvidoria são mostradas neste relatório com o objetivo de proporcionar ao Tribunal, aos juízes, servidores e jurisdicionados uma visão mais ampla sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o mês.

Preocupado com a qualidade e o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação jurisdicional, o TRT da 10ª Região criou a Ouvidoria como um meio de comunicação entre o juiz, o servidor o cidadão e a Instituição .

A Ouvidoria é um órgão de serviço, de natureza mediadora e eficaz, na busca de soluções de conflitos que possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião, através de denúncias, reclamações, pedidos de informação e de acesso a informação, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços , visando garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e das transparências nas relações.

Atualmente, as demandas são enviadas para a Ouvidoria por meio eletrônico através de formulário disponível na página do Tribunal, e-mail, telefone 0800-6443000, WhatsApp, carta e presencialmente na sede, localizada no Foro de Brasília.

Uma das grandes preocupações da Ouvidoria ainda tem sido o tempo de resposta dado pelas áreas competentes.

O estímulo às respostas dentro dos prazos legais tem sido prioridade da Ouvidoria, já que para qualquer atitude a ser tomada necessita de uma resposta com celeridade.



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

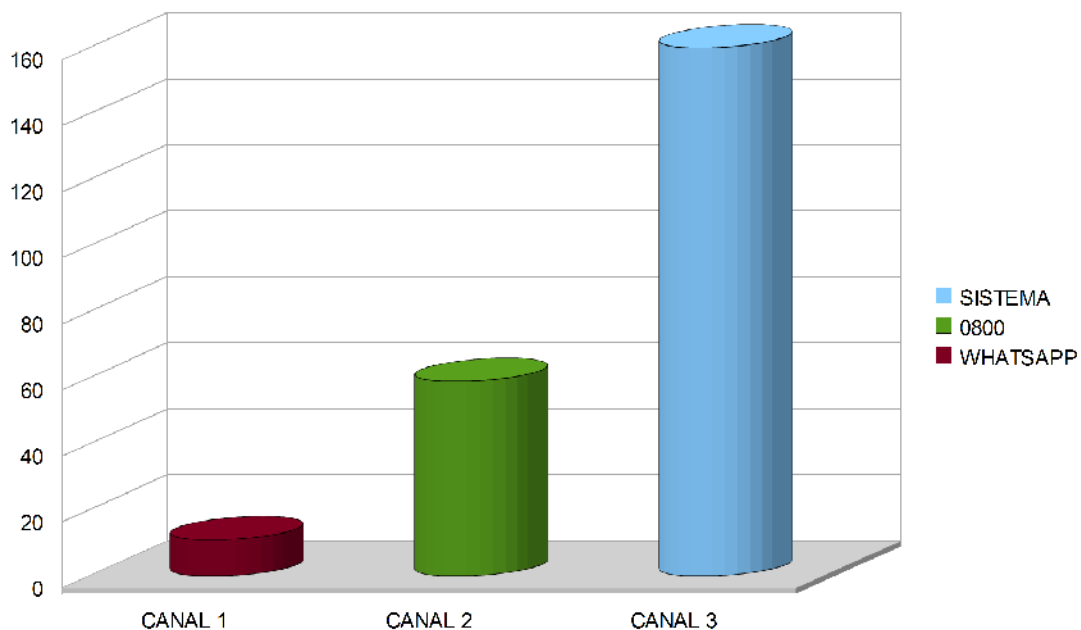
## **RELATÓRIO**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de JULHO de 2016, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **230 (duzentos e trinta e)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

Insira-se, também, os pedidos de informação referente à Lei nº 1.2527/2011, administrados pela Ouvidoria.

### **CANAIS DE ATENDIMENTO**



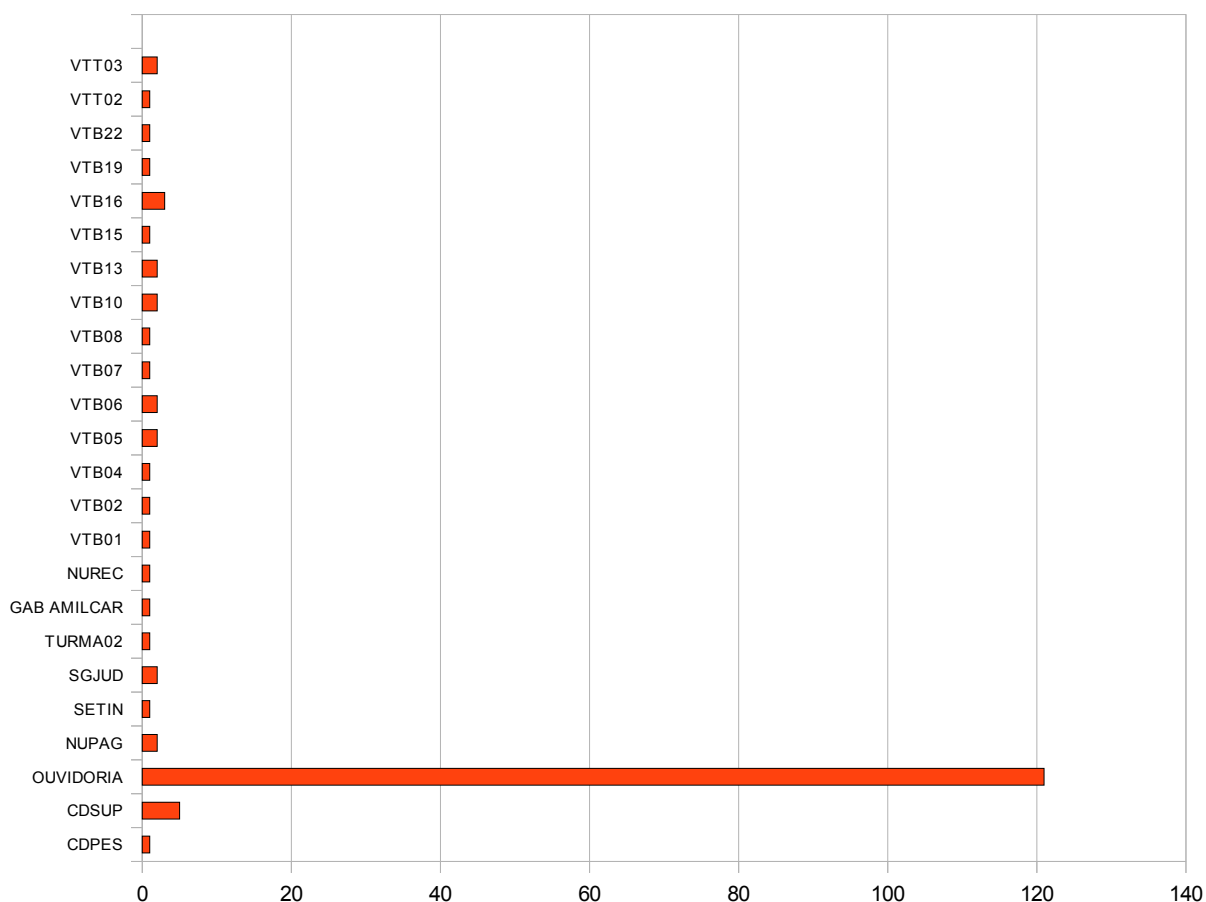


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**

Foram registrados 154 (**cento e cinquenta e quatro**) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

**Pedidos de Informação**



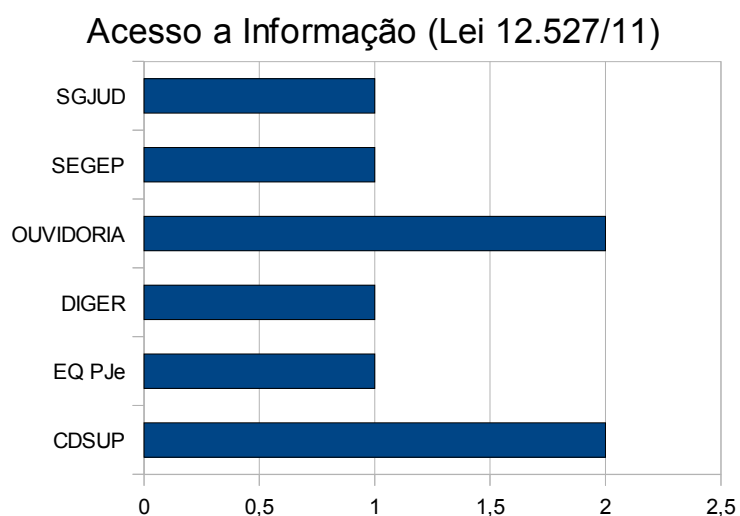
Os pedidos de informação, abordam principalmente sobre o andamento dos processos, solicitações de acesso ao Pje, como obter justiça gratuita, solicitação do número de processo e outros, suporte ao uso do Pje, solicitação de endereço, geralmente ligados a prestação jurisdicional, acesso ao processo e andamentos .



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)**

Foram registrados **9(nove)** solicitações de informações representando manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos:



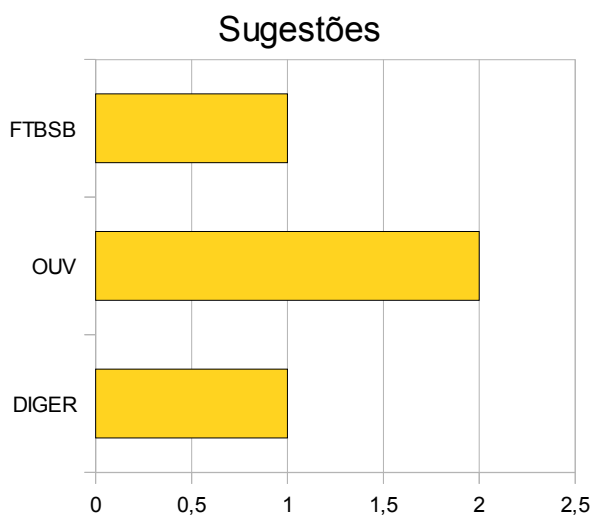
No caso específico do acesso a informação regulado pela lei 12.527, os pedidos disseram respeito ao cadastro de pessoas no sistema push do Pje, acesso a documentos de processo Pje, acesso a contratos e planilhas do TRT, pedidos de listas de remoção em poder do TRT, número de ações que tramitam no tocantins. Todas foram devidamente atendidas sem necessidade de recurso a autoridade competente.



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**SUGESTÕES**

Registrou-se **4 (quatro)** sugestões do total das manifestações, a saber:



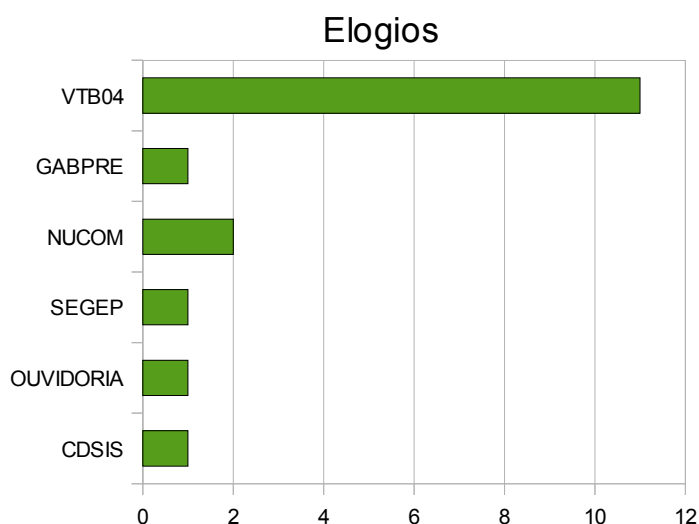
Dentre as sugestões, podemos citar as que foram dirigidas a ouvidoria a diger, sugerindo que os bebedouros sejam substituídos por outros de coluna e ainda que as torneiras dos banheiros tenham sua vazão minimizada. Ao foro foi sugerido que nas varas sejam adquiridas escadas para acesso dos servidores aos processos nos arquivos.



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **17(dezessete)** elogios, a saber:



Quanto aos elogios, foram direcionados: a uma servidores da Coordenadoria de Sistemas, outro a um ao presidente do Tribunal, dois a servidoras do Núcleo de Comunicações, dois aos terceirizados da Medvida que encerraram suas atividades no tribunal ,sendo que um foi direcionado a SEGEP e o outro a OUVIDORIA. Foram elogiados ainda 10 servidores e o Juiz da 4ª Vara do Trabalho do Brasília. O elogio, como sempre, coroa o trabalho e o atendimento propiciado ao usuário e aos servidores do Tribunal.



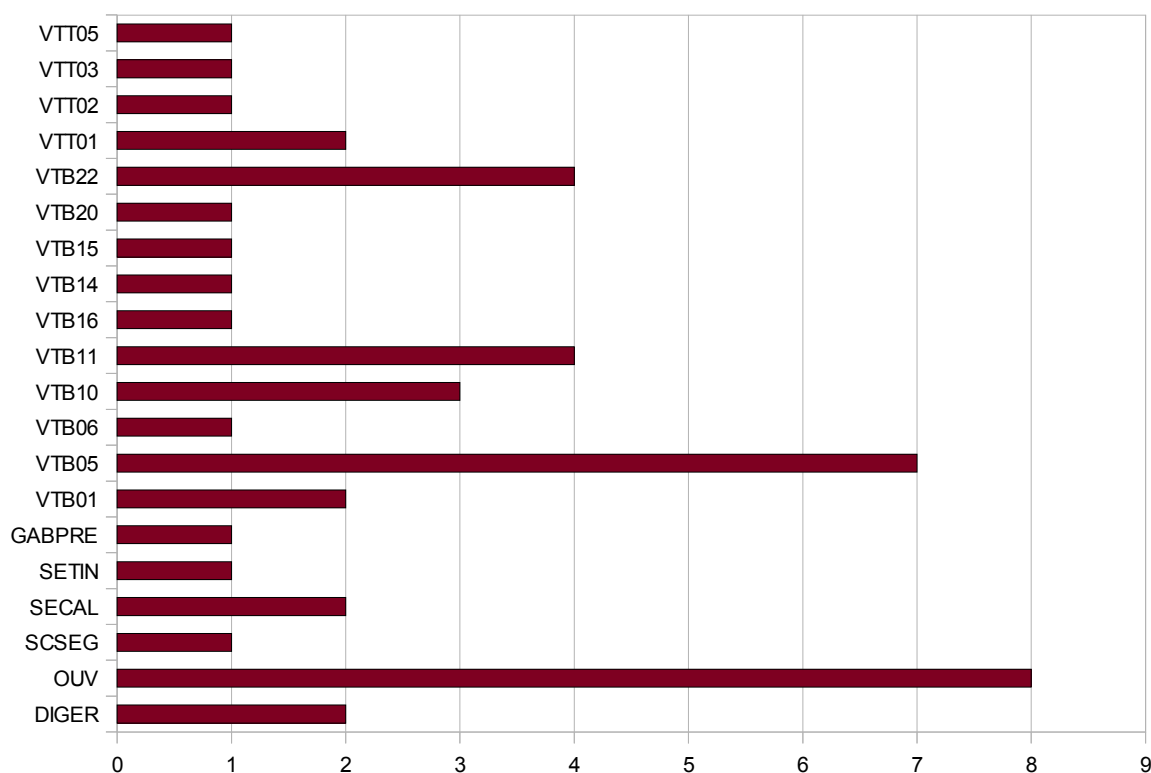


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

### RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas **44 (quarenta e quatro)** reclamações representando. Esse tipo de manifestação, de grande importância para a Ouvidoria, funciona como um termômetro da Instituição, pois avalia os problemas que podem comprometer o bom andamento das atividades do Tribunal. As reclamações recebidas foram encaminhadas aos setores competentes, a saber:

#### Reclamações



As reclamações se referiram a furto em veículo no estacionamento para servidores, atendimento propiciado pela segurança do Ed. Sede a advogada grávida que não queria passar pelo RX, demora na realização de cálculos, dificuldade para alteração de dados nos sistema, desligamento de refrigeradores durante o período noturno. Nas varas a incidência se dá nos casos que referem a paralisia no andamento processual, atendimento prestado pelos servidores e diretores das varas, cancelamento de audiências, processo que não aparece no sistema Pje, não atendimento de telefone pelas varas, petições que não são juntadas ou despachadas, demora e adiamentos sucessivos de audiências de julgamento, não envio de RO



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

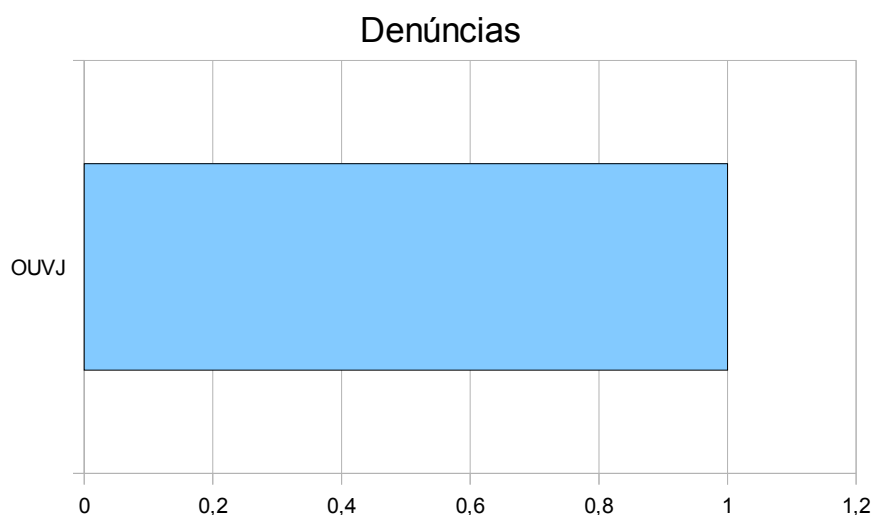
para o Tribunal, processos conclusos para despacho a mais de 6 meses, e cancelamento de audiências sem o devido aviso as partes. No caso das reclamações destinadas a ouvidoria, a maioria não são da competência do setor, no entanto, são respondidas aos usuários. Vejamos alguns exemplos: linha de ônibus o que não é da competência da ouvidoria, demora nos trâmites processuais, sem citar número de processos, demora na digitalização de processos, não julgamento de dissídios coletivos, lentidão e falta de acesso a consultas no Pje etc. Ressaltamos que, buscamos atender só manifestantes mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**DENÚNCIAS**

No mês, foram registradas 1 (**uma**) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

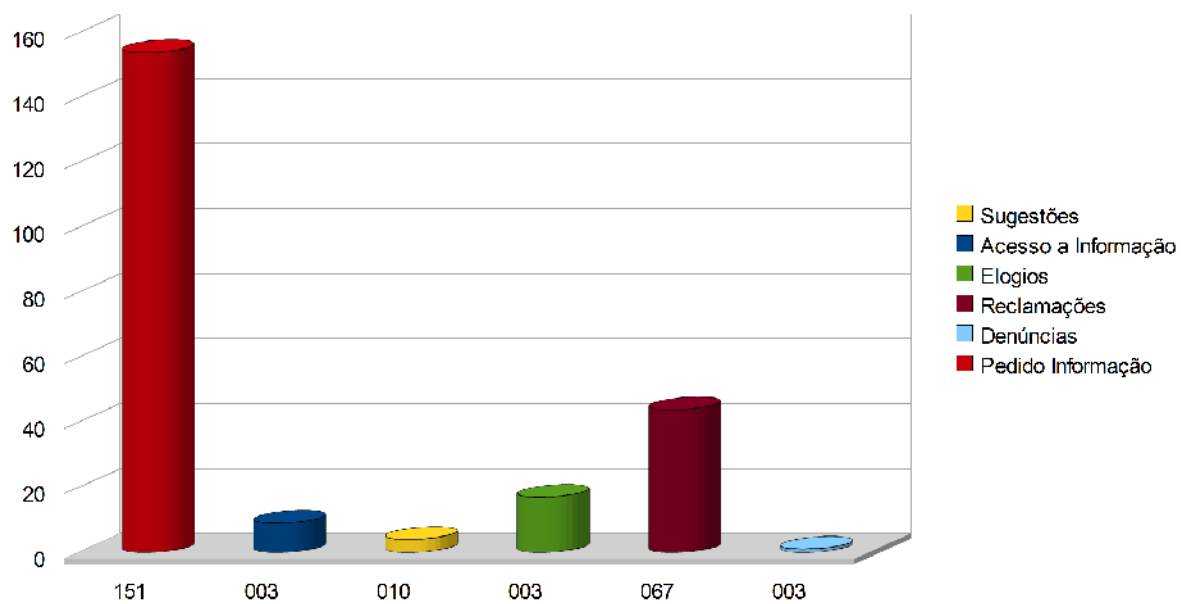


A denúncias feita não é da competência da ouvidoria, nem do TRT da 10ª Região, pois trata-se de questão voltada à áreas de fiscalização, PRT ou Ministério do Trabalho. Na mesma o manifestante reclama das condições de trabalho na empresa e foi orientado como proceder em tais casos e a quem procurar.



**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**ATENDIMENTOS TOTAIS JUNHO 2016**





**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**TEMPO DE ATENDIMENTO**

