



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

OUTUBRO 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**

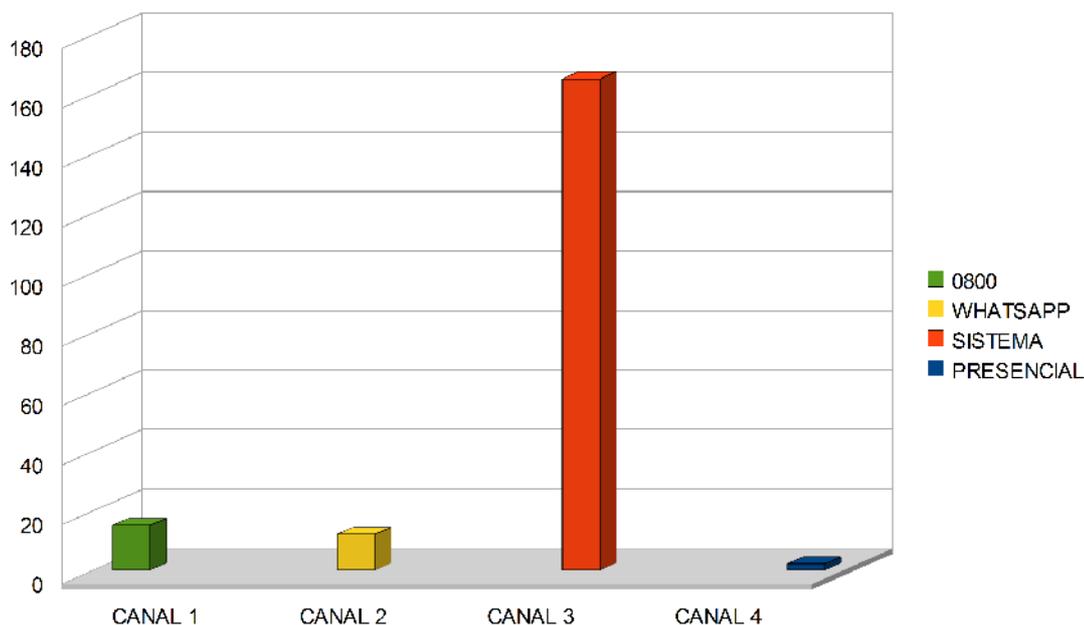
RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **194 (cento e noventa e quatro)** 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.

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

CANAIS DE ATENDIMENTO



A partir do mês de julho a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 54 atendimentos.

Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação. Observamos no entanto, uma queda nos atendimentos pelo 0800. Tal fato decorre da impossibilidade de atender as várias ligações ao mesmo tempo, por falta de pessoal.

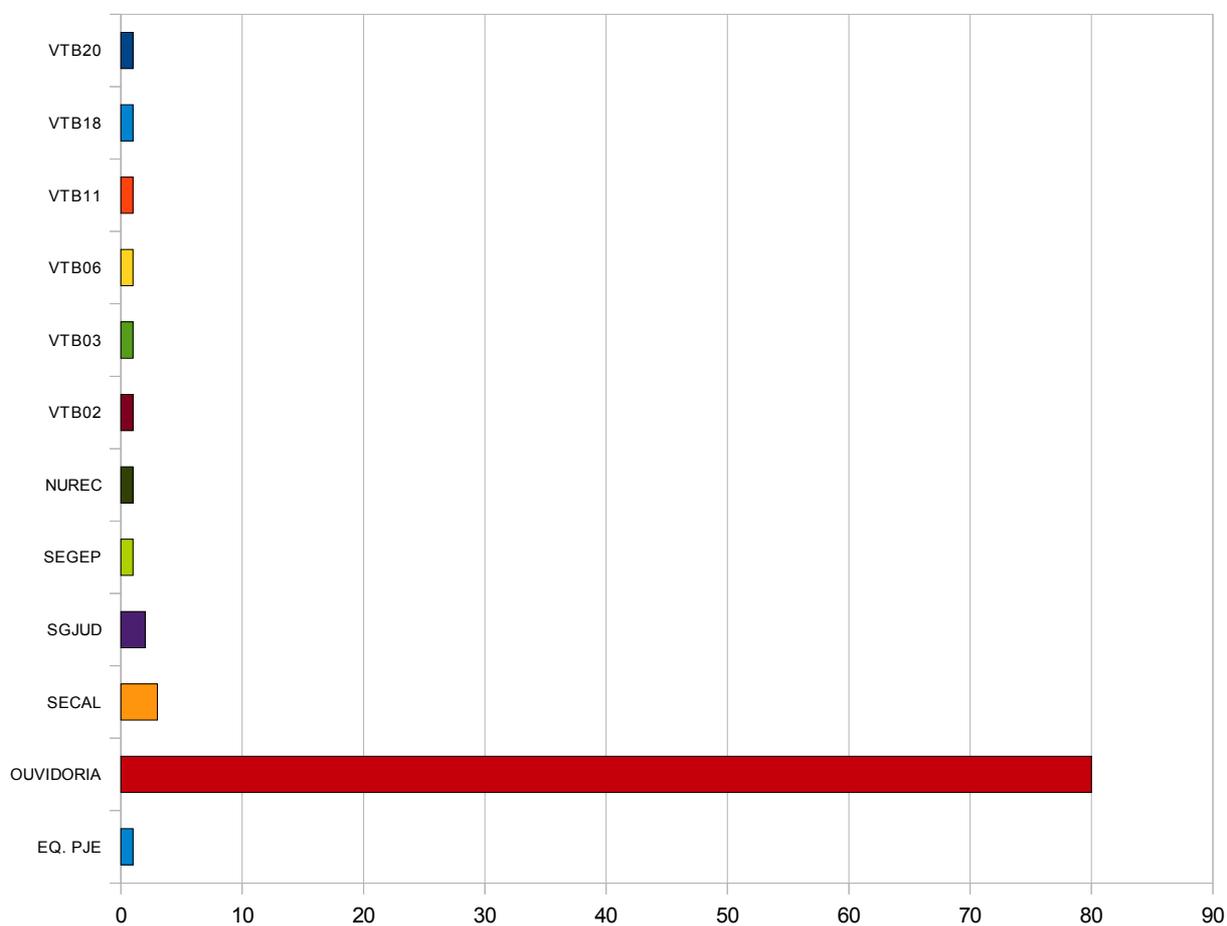


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 94 (**noventa e quatro**) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

Pedidos de Informação



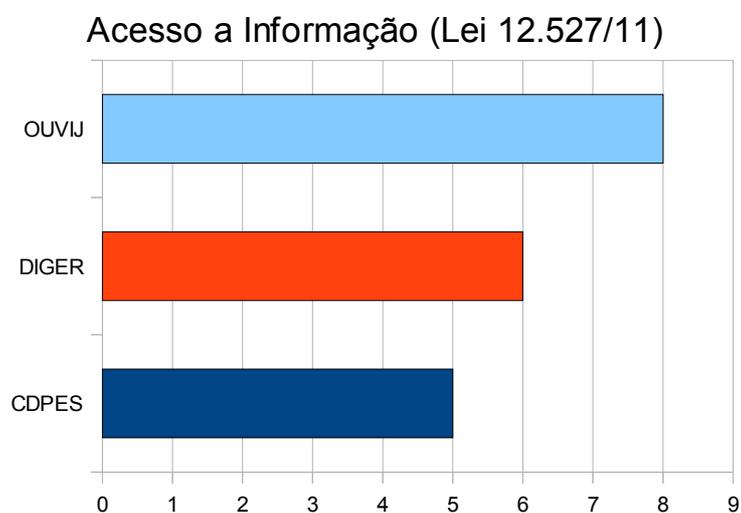
Os pedidos de informação, abordam principalmente sobre o andamento dos processos, solicitações de acesso ao Pje. No mês de setembro tivemos ainda solicitação de informação sobre como consultar processos no Pje, como localizar processos no site, sobre a retirada dos pedidos de cargos para Justiça do Trabalho pelo Presidente do TST, concurso dos correios, cadastro de perito e fisioterapeuta trabalho, como falar com o juiz, direitos trabalhistas, como anexar processos no Pje pelo jus postulandi, como acessar ata de audiência, tempo de serviço no exército, emissão de alvará, tempo médio para realização de cálculo em processo etc.



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

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registrados 19 (**dezenove**) solicitações de acesso a informações, todos atendidos ou devidamente justificados:



No caso específico do acesso a informação regulado pela lei 12.527, os pedidos no mês de outubro se referiram a informações sobre quantitativo de cargos de analista judiciário, vacâncias no cargo de técnico judiciário, quantidade de servidores ativos e inativos no TRT, estrutura administrativa do TRT os demais são pedidos de informação sobre processos trabalhistas.

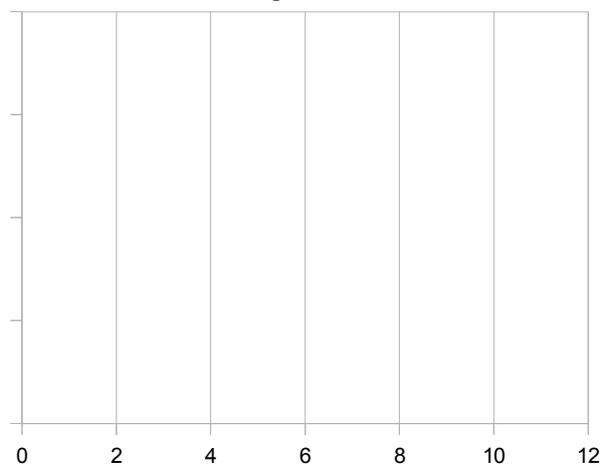


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

SUGESTÕES

Registrou-se **0 (0)** sugestões do total das manifestações, a saber:

Sugestões



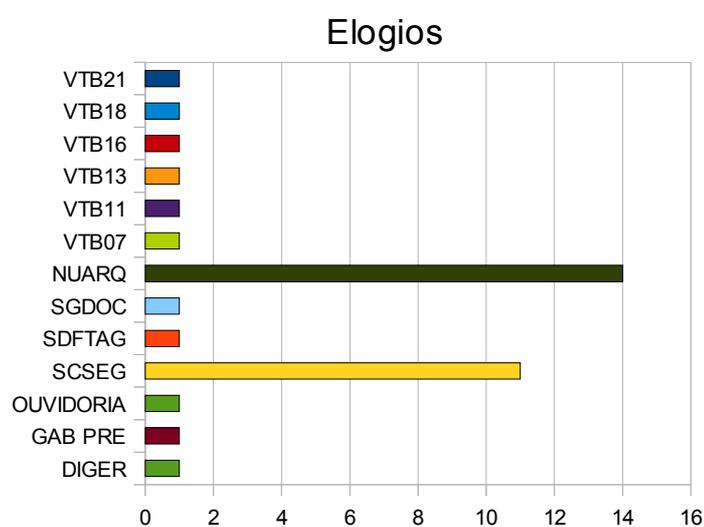
Não recebemos sugestões no mês de outubro.



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

• **ELOGIOS**

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



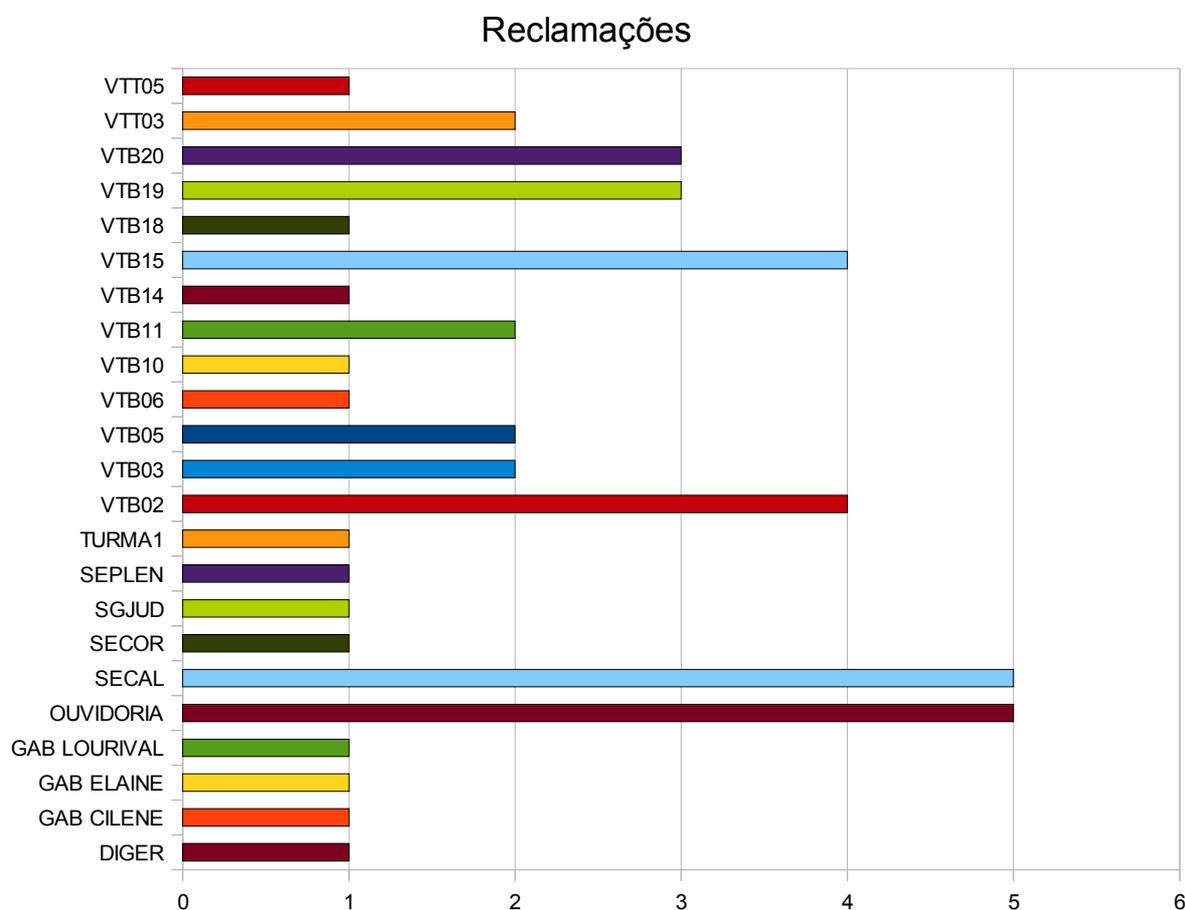
Quanto aos elogios, foram direcionados: aos servidores das varas citadas, ao servidores e terceirizados do núcleo de arquivo geral, a uma servidora do núcleo de gestão documental, a servidores da coordenação de segurança, ao presidente do TRT e aos servidores que participaram da semana de conciliação.



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

RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas 45 (**quarenta e cinco**) reclamações . Esse tipo de manifestação, é 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:



Dentre as reclamações observamos reclamações sobre a falta de acesso aos autos pelo pje, não pagamento da gas, demora no julgamento de RO, não cumprimento de decisão judicial, falta de servidores para atendimento, demora na elaboração de cálculos de atualização, certidão online desatualizada, juiz que não permite acesso aos autos do processo . As demais se referem a falta de informação sobre andamentos



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

processuais, morosidade nos andamentos, liberação de alvará, e julgamento das ações pelas diversas varas do trabalho.

Ressaltamos que, buscamos atender 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.

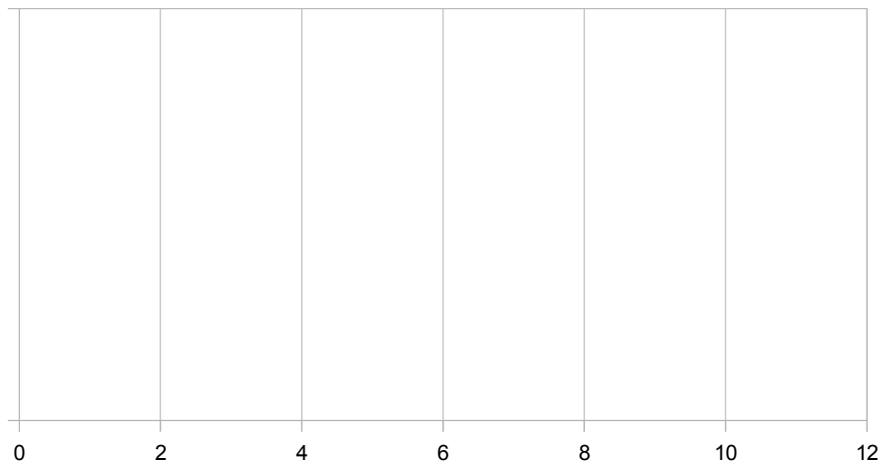


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas 0 (0) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

Denúncias

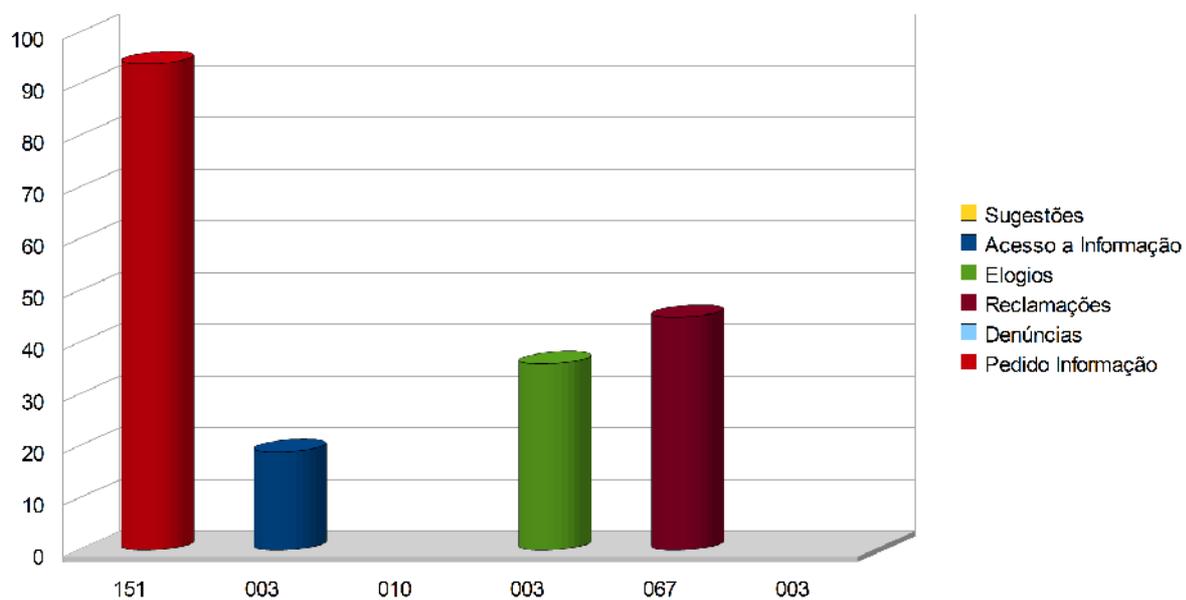


No mês de outubro não foram feitas denúncias a ouvidoria



**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

