



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

DEZEMBRO 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**

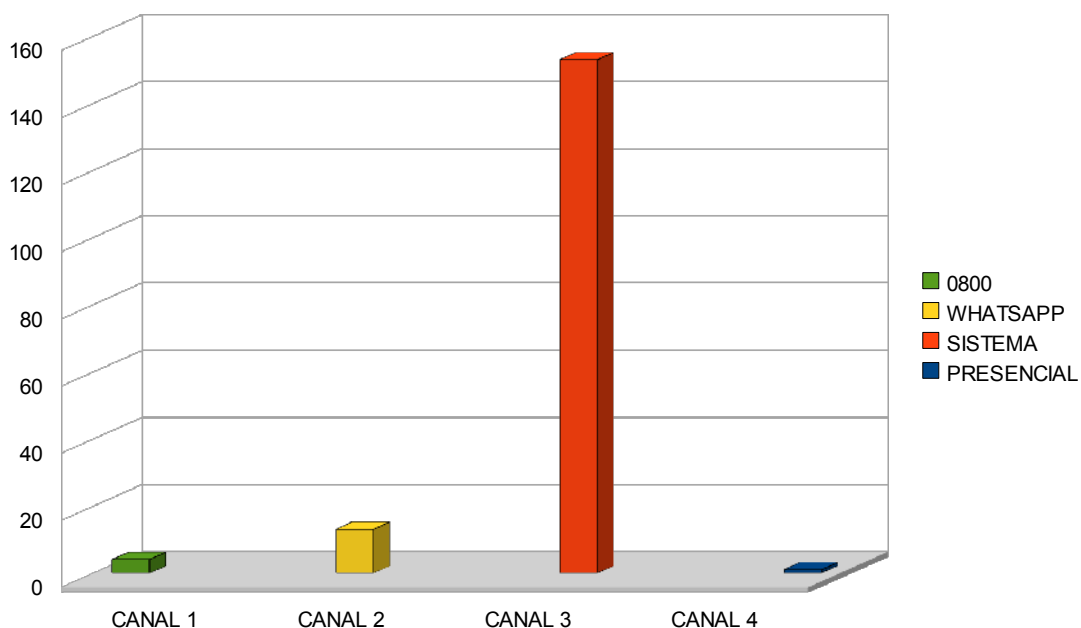
RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **171 (cento e setenta e um)** 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 99 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.

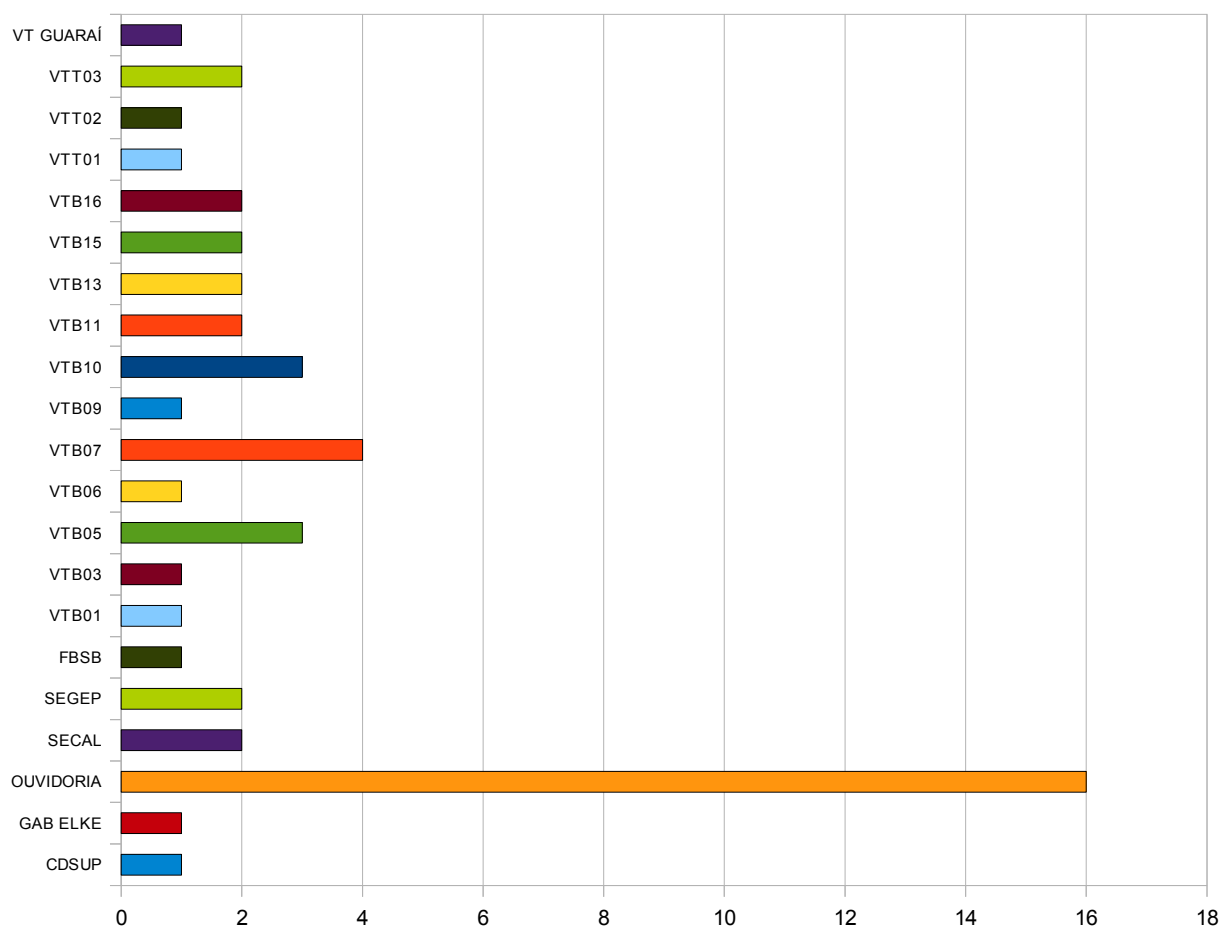


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas 50 (**cinquenta**) 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:

Reclamações



Dentre as reclamações observamos que os assuntos abordados foram sobre o não atendimento por parte do suporte ao usuário, atendimento deficiente promovido por servidor do Drive thru. Há ainda reclamação sobre a falta de atendimento telefônico pela vara do gama, sobre o nome constar na pesquisa do google, processo desaparecido, da existência de grande número de servidores requisitados no TRT , sobre o atendimento deficiente na 16ª VTB. As demais se referem a falta de informação sobre andamentos processuais, morosidade nos andamentos e falta de julgamento das ações pelas diversas varas do trabalho.

Ressaltamos que, buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a



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

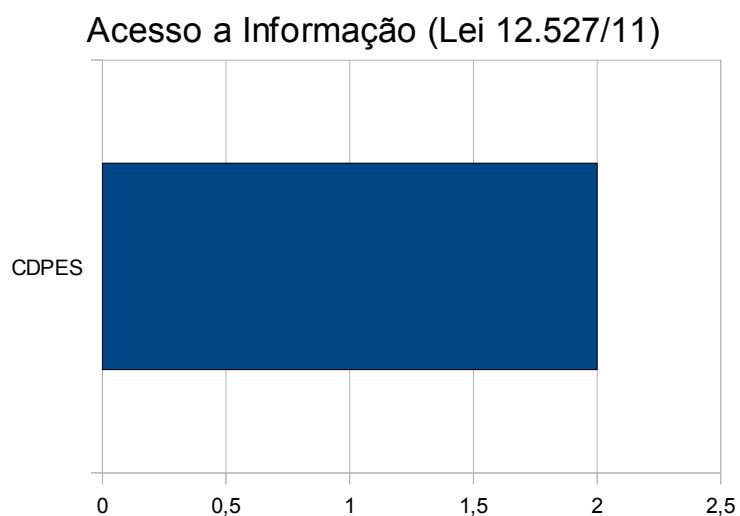
ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.



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

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registrados 02 (**duas**) solicitações de acesso a informações, todos atendidos ou devidamente justificados:



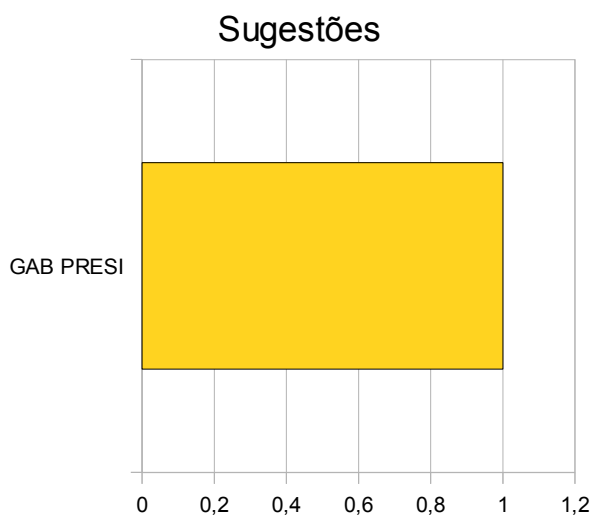
No caso específico do acesso a informação regulado pela lei 12.527, os pedidos no mês de dezembro se referiram a informações sobre a quantidade de candidatos que desistiram da posse no TRT.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **1 (uma)** sugestão do total das manifestações, a saber:



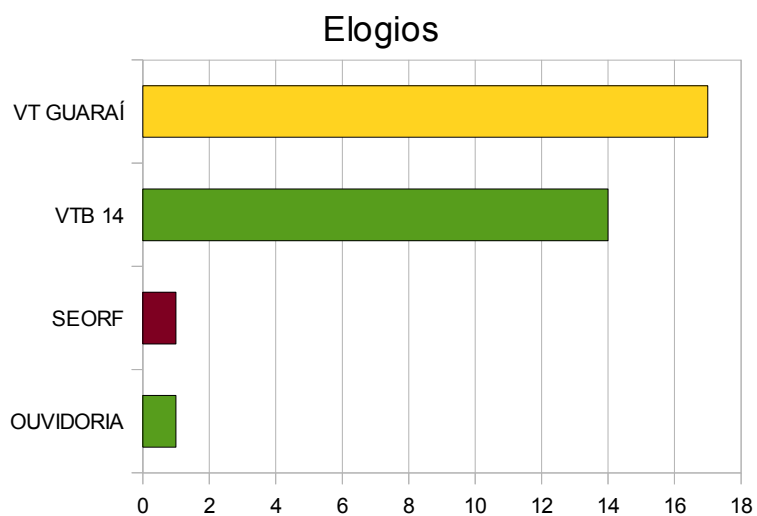
A sugestão apresentada sugere que os feriados sigam o mesmo calendário dos órgãos da administração federal.



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

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **31(trinta e um)** elogios, a saber:



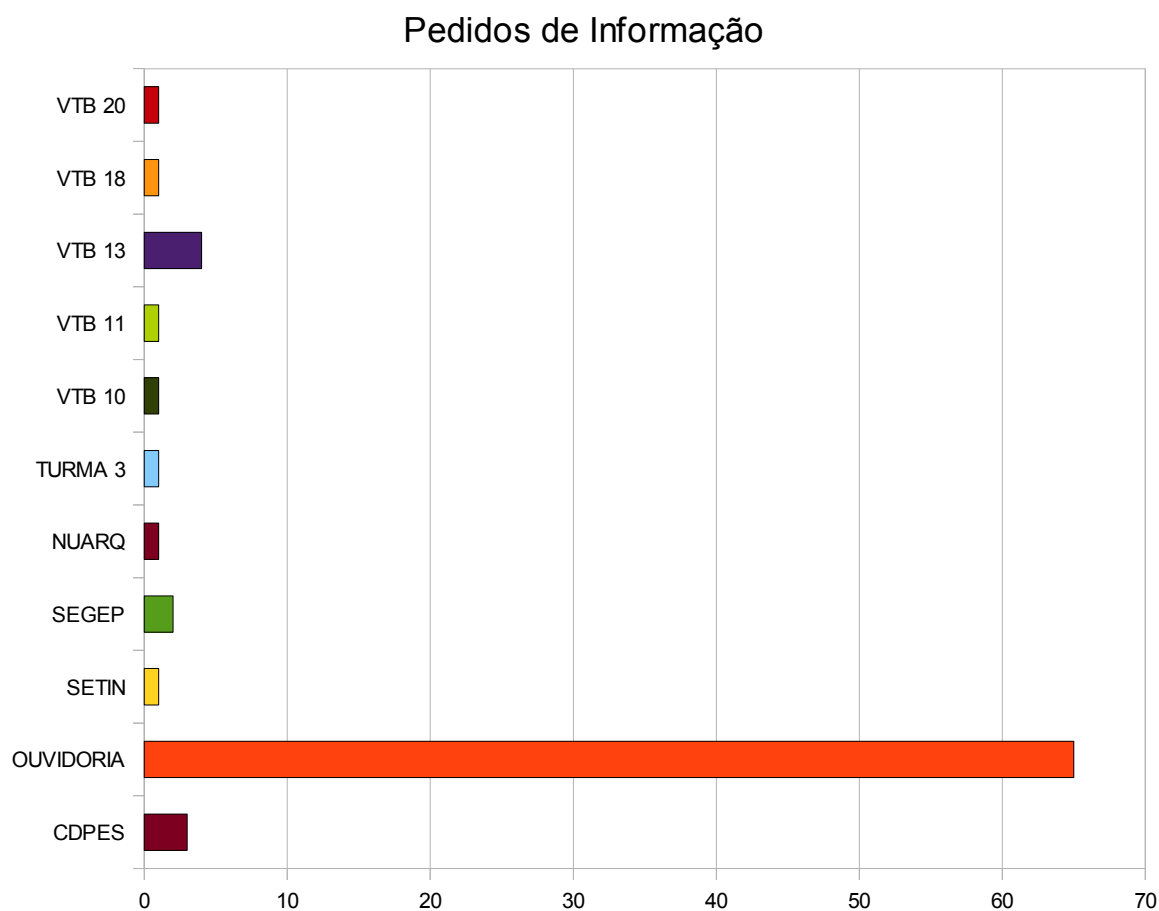
Quanto aos elogios, foram direcionados: aos servidores da ouvidoria , a servidora da SEORF , aos servidores e magistrados da 14ª VTBrasília e ainda aos servidores e magistrados da Vara do Trabalho de Guarái – TO.



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 81 (oitenta e um) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:



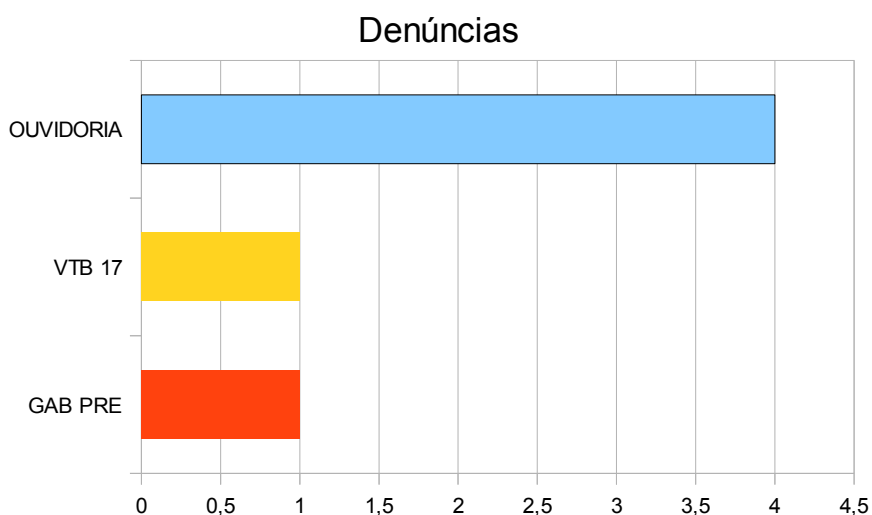
Os pedidos de informação, abordam principalmente e o andamento dos processos, informações sobre cargos para analista e juiz, . Tivemos ainda um grande números de solicitações de números de processos que tramitam no Pje, pedidos de informações sobre prazos, cadastramento de senhas, tempo que o processo permanece na contadoria etc.



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

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas 6 (seis) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

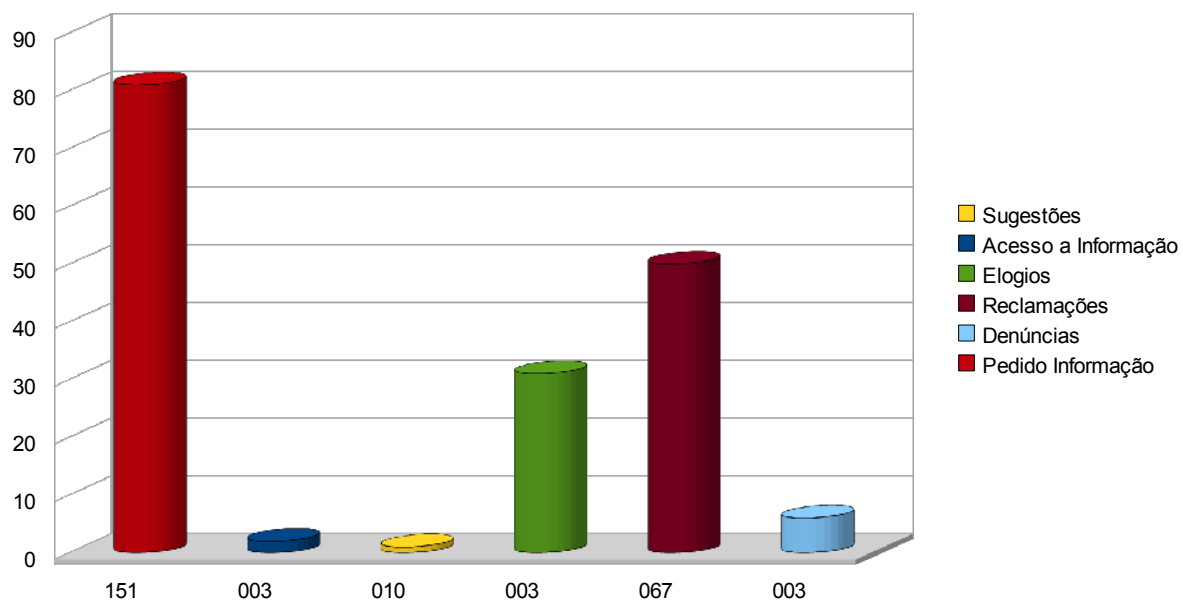


Quanto as denúncias foram consideradas em sua maioria fora da competência da ouvidoria, por se tratar de assuntos da competência de outros órgãos. Tivemos ainda uma sobre processo julgados sem a observância da IUJ, outra sobre o não atendimento da CEF de intimação judicial, comportamento de perito judicial em local público, quando de perícia referente a ação trabalhista e duas outras improcedentes pelos motivos alegados acima.



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

ATENDIMENTOS TOTAIS NOVEMBRO 2016





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

TEMPO DE ATENDIMENTO

