



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

ABRIL DE 2017



**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**

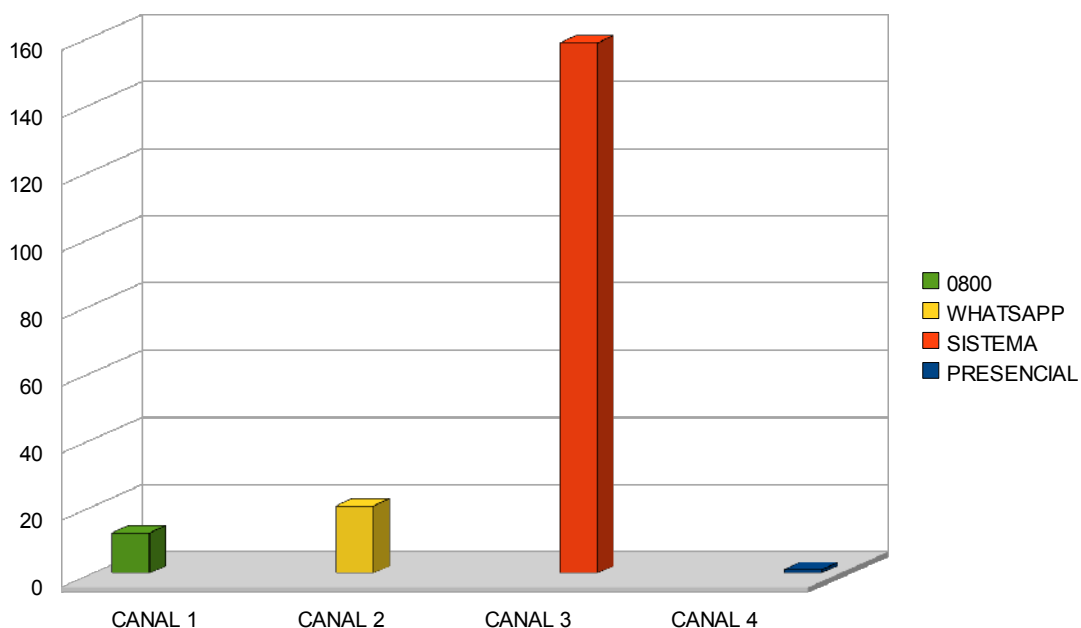
RELATÓRIO

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de **ABRIL** de 2017, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **191 (cento e noventa 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



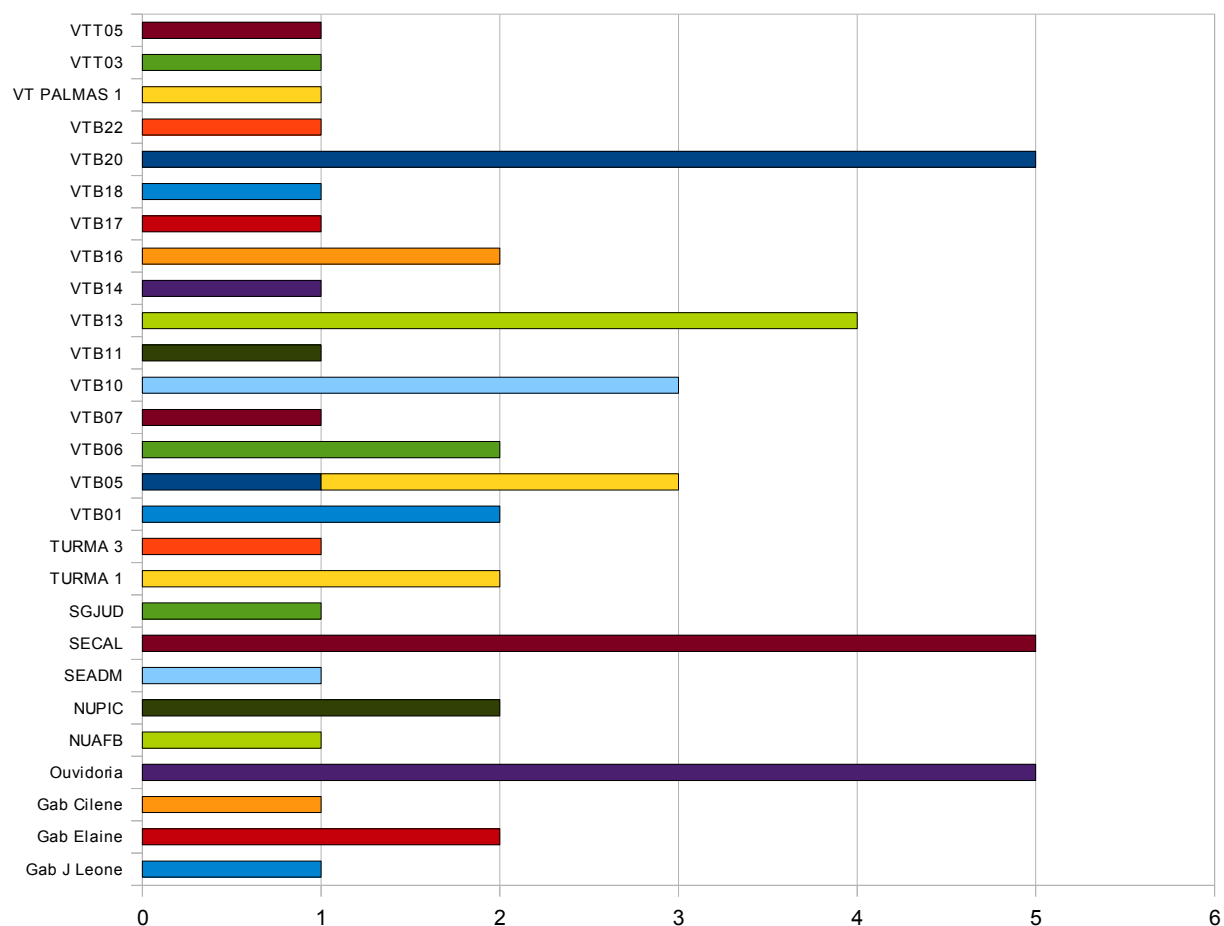
A partir do mês de julho de 2016 a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 212 atendimentos. Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação.



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

RECLAMAÇÕES

Reclamações



No mês foram registradas 50 (**oitenta**) 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 que os assuntos abordados foram sobre: andamentos lentos em algumas varas, falta de julgamento, reclamação contra a demora dos peritos e Varas do trabalho e ainda da falta de informação quanto só processos do Pje.

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. Por isso o número de reclamações no setor ouvidoria são maiores, até mesmo, devido ao fato de várias reclamação serem resolvidas pela própria ouvidoria sem envolver os setores demandados.

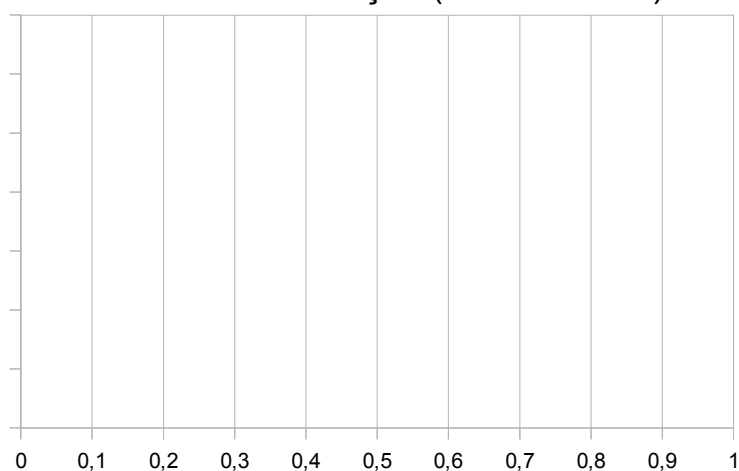


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registrados 0 (**zero**) solicitações de acesso a informações , todos atendidos ou devidamente justificados:

Acesso a Informação (Lei 12.527/11)

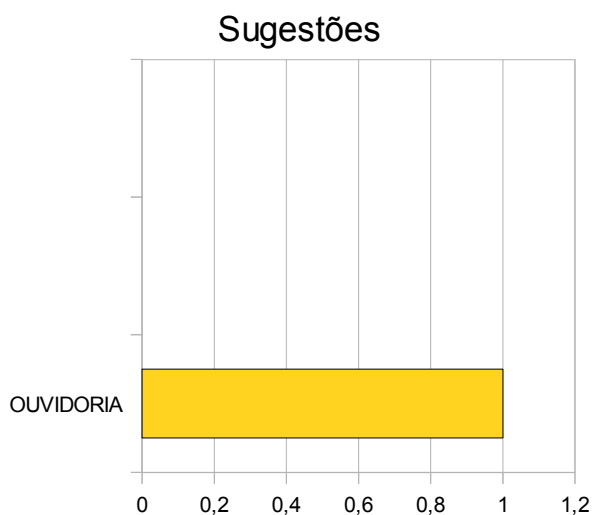




**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

SUGESTÕES

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



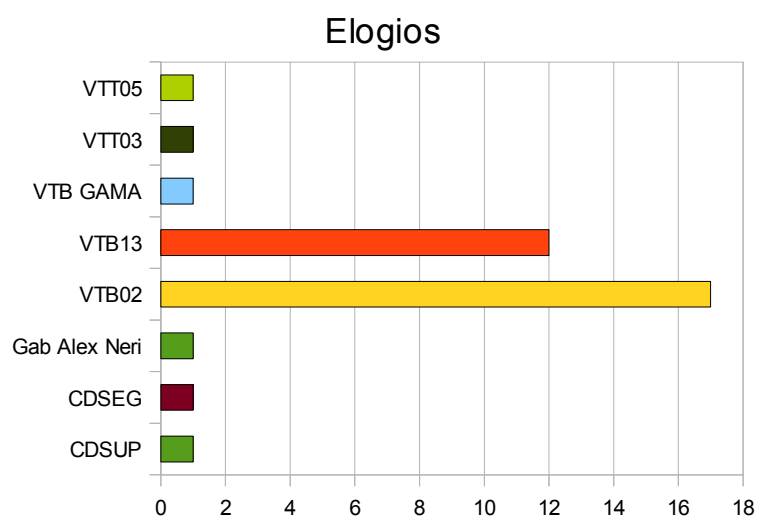
Houve uma manifestação que o usuário classificou como sugestão, mas na realidade foi uma solicitação que deveria ter sido feita via procedimento processual e a não administrativo.



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

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **33 (trinta e três)** elogios, a saber:



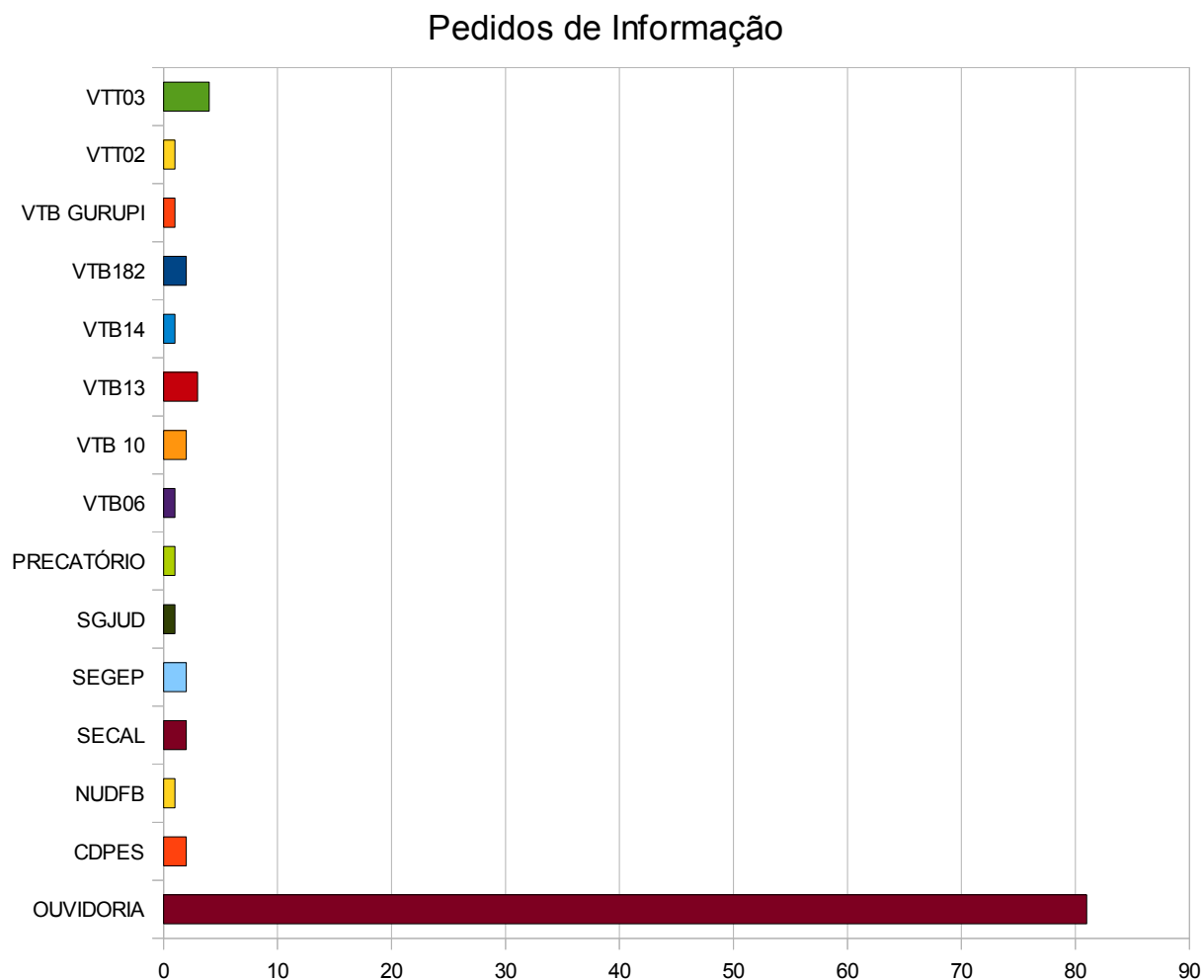
Quanto aos elogios, foram direcionados: a juízes e servidores das áreas constantes no gráfico e se referem ao bom atendimento e trabalho realizados pelos mesmos aos jurisdicionados.



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 104 (cento e quatro) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:



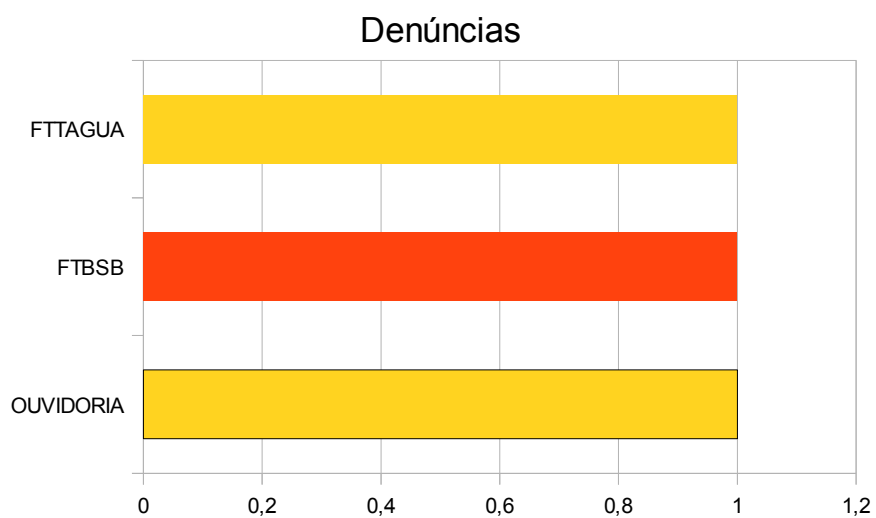
Os pedidos de informação, abordaram essencialmente informações sobre andamentos processuais, números de processos em tramitação, documentos de ações que tramitam no formato eletrônicos ou seja, pelo Pje.



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

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas 3 (**três**) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

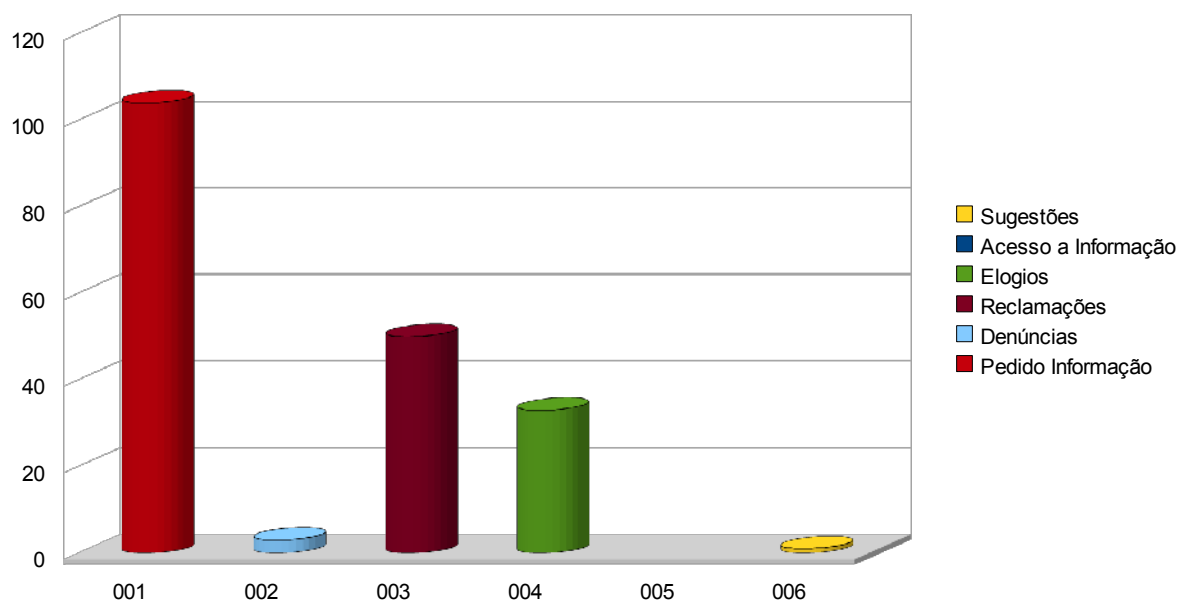


Quanto as denúncias estão relacionadas a segurança do TRT , a servidor do tribunal e uma improcedente, por se tratar de assunto não pertinente ao TRT.



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

ATENDIMENTOS TOTAIS JANEIRO 2017





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

TEMPO DE ATENDIMENTO

