



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **OUTUBRO 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

Beatriz Aparecida Mendonça dos Santos

Stenio de Oliveira Mendes

Sueli Brito da Silva



**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**

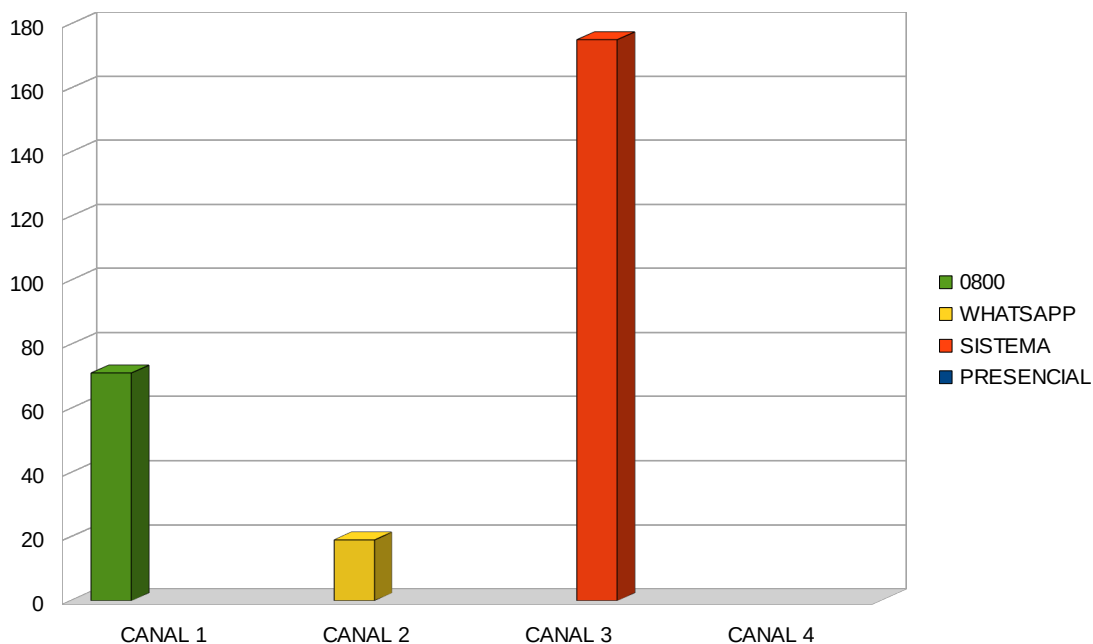
**RELATÓRIO**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **265 (duzentos e sessenta e cinco)** 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**



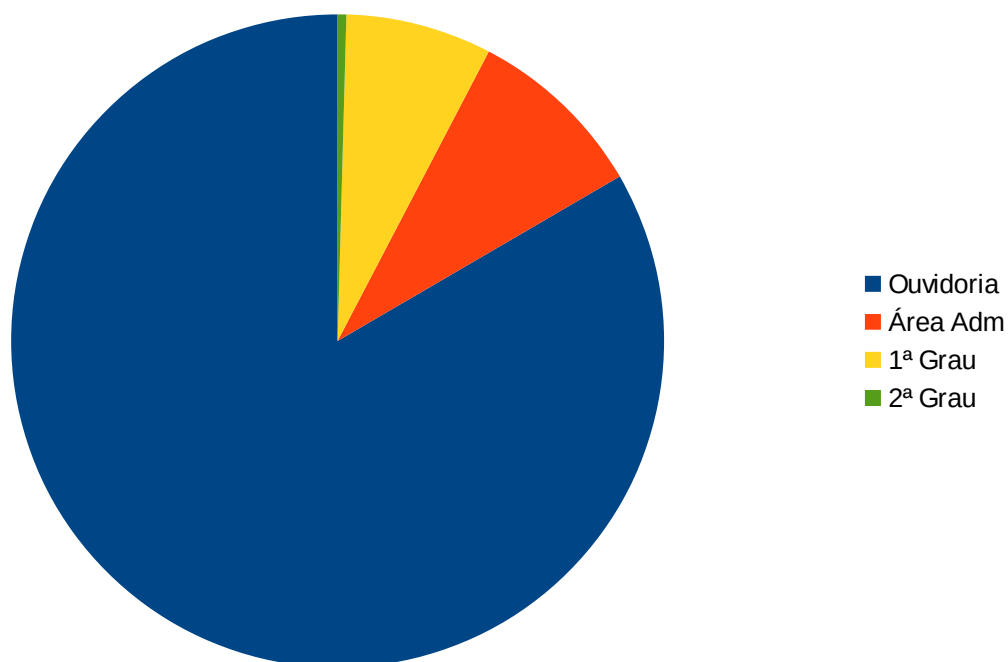
A partir do mês de julho de 2016 a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 399 atendimentos. Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação.



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

**RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES**

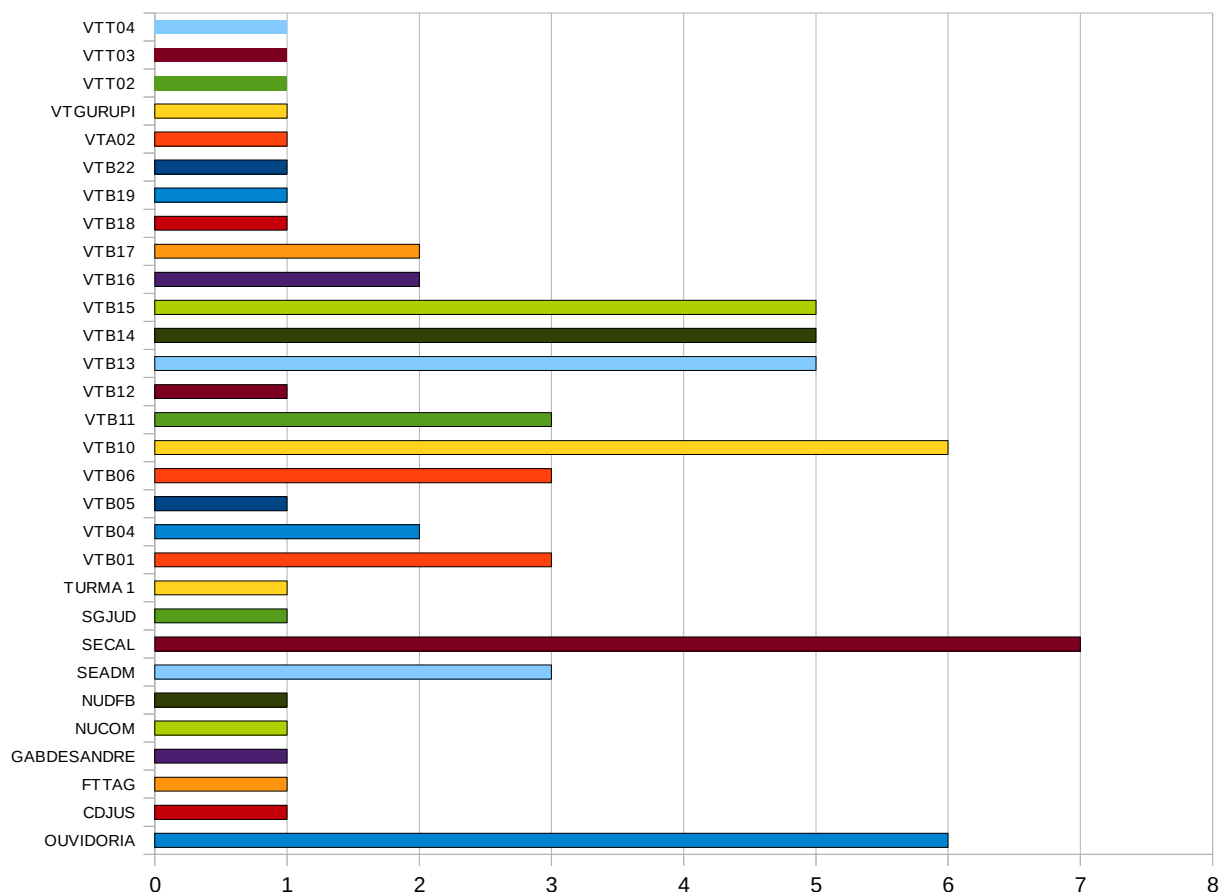
Do total de manifestações recebidas, a ouvidoria respondeu 73.96%, diretamente ao usuário, sem encaminhamento para qualquer setor do Tribunal. A área administrativa respondeu 7.92 %, as varas 6.41 % das manifestações encaminhadas pela ouvidoria e o 2º Grau apenas 0.37 % das demandas.





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

### Reclamações



No mês foram registradas **70 (setenta)** 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 que foram direcionadas para a ouvidoria dizem respeito a problemas com outros setores mas que foram antecipadamente resolvidos pela própria ouvidoria. Em sua maioria, trata-se de reclamações quanto a morosidade no andamento processual, demora na prolação de sentenças, demora na atualização dos cálculos, reclama da demora na publicação de acórdãos. Atas de audiência e acesso aos autos, e, ainda quanto ao atendimento em diversas varas.

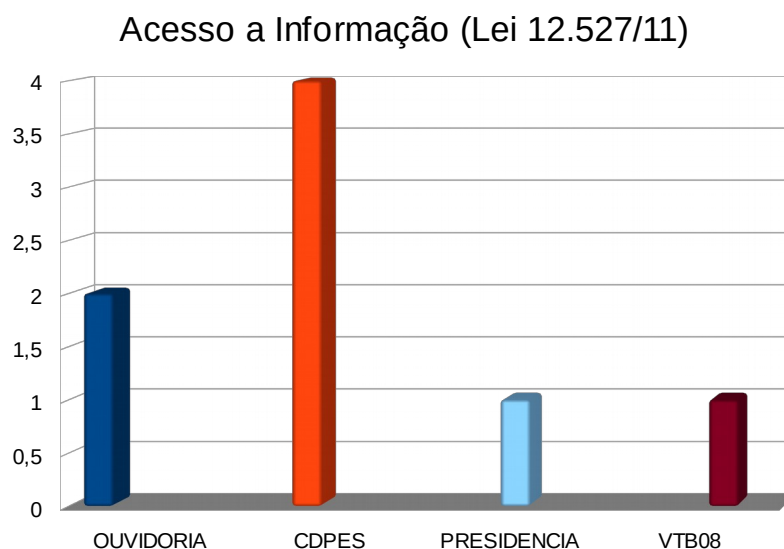
Ressaltamos que, buscamos atender, mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral. Por isso o número de reclamações no setor ouvidoria são maiores, até mesmo, devido ao fato de várias reclamação 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 8(**oito**) solicitações de acesso a informações, todos atendidos ou devidamente justificados:



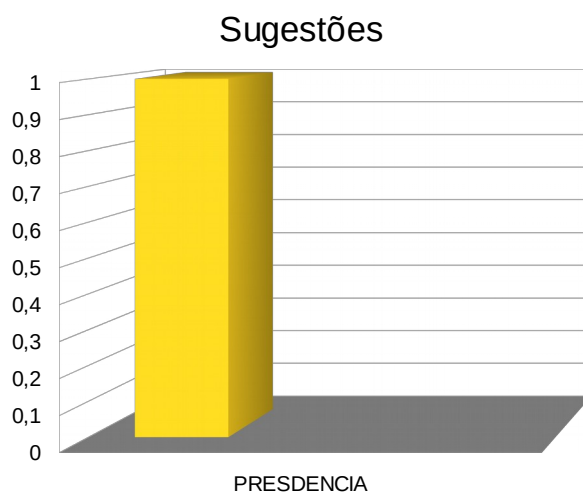
Os pedidos de acesso a informação baseados na LAI. Na Ouvidoria o manifestante solicitou informação de processo, no entanto, o mesmo não foi encontrado na base de dados do TRT. Foi ainda solicitado informações sobre o cadastro de peritos do Tribunal. Na cdpes, os pedidos foram sobre número de cargos disponíveis no TRT. Para presidência solicitaram informações sobre a existência de núcleo de pesquisa patrimonial. E na VTB 08 houve a solicitação de acesso a documentos do Pje.



**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 única sugestão apresenta procedimentos administrativos que poderiam ser implantados pela presidência do TRT, feita por servidor nomeado recentemente.



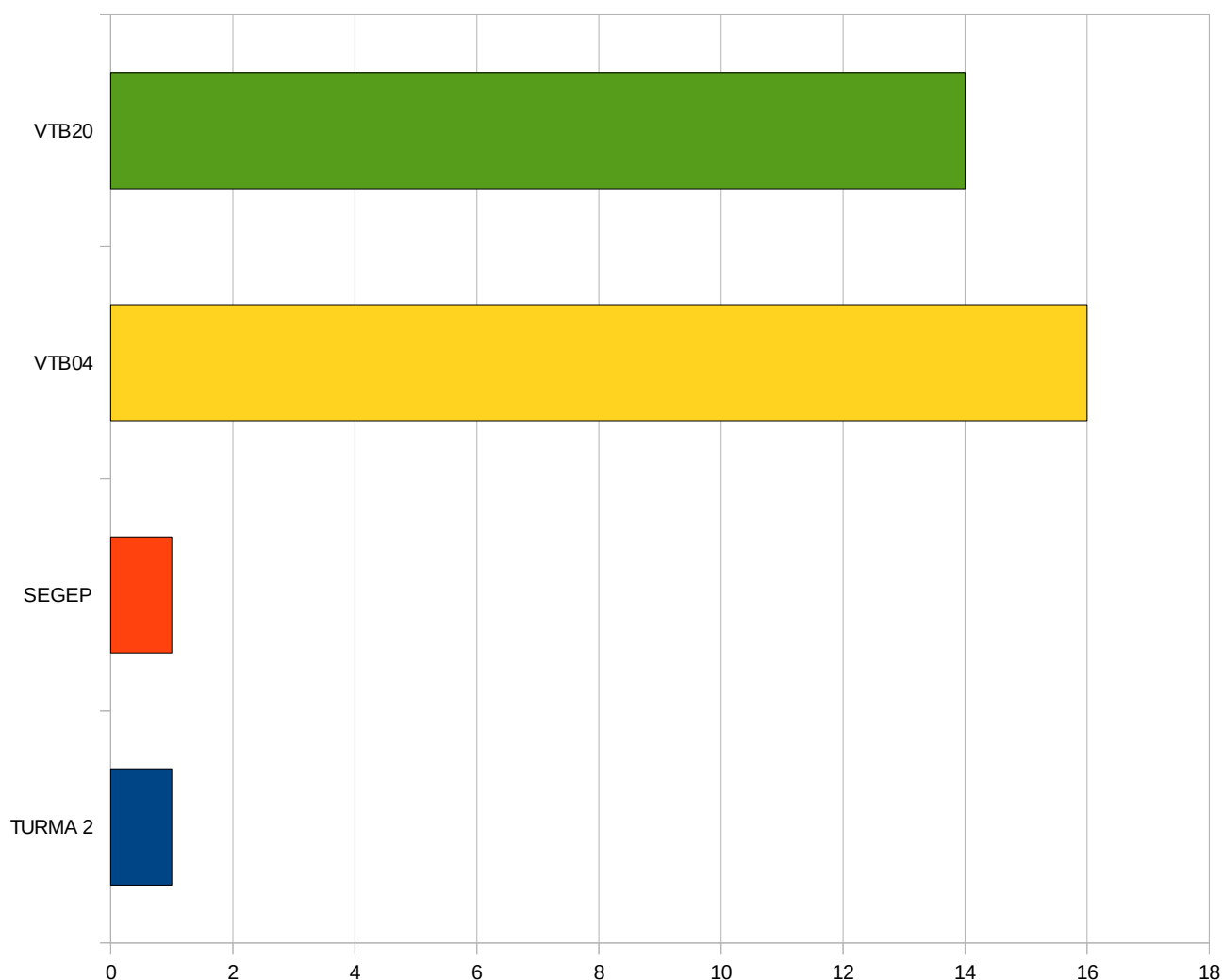


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **32 (Trinta e dois)** elogios, a saber:

**Elogios**



Quanto aos elogios, foram direcionados: Aos desembargadores, juízes, servidores e estagiários dos setores informados, sendo que, todos foram devidamente informados sobre os elogios. Informamos que os elogios se referem ao bom atendimento e ao trabalho realizado por todos, aos jurisdicionados e ao órgão.

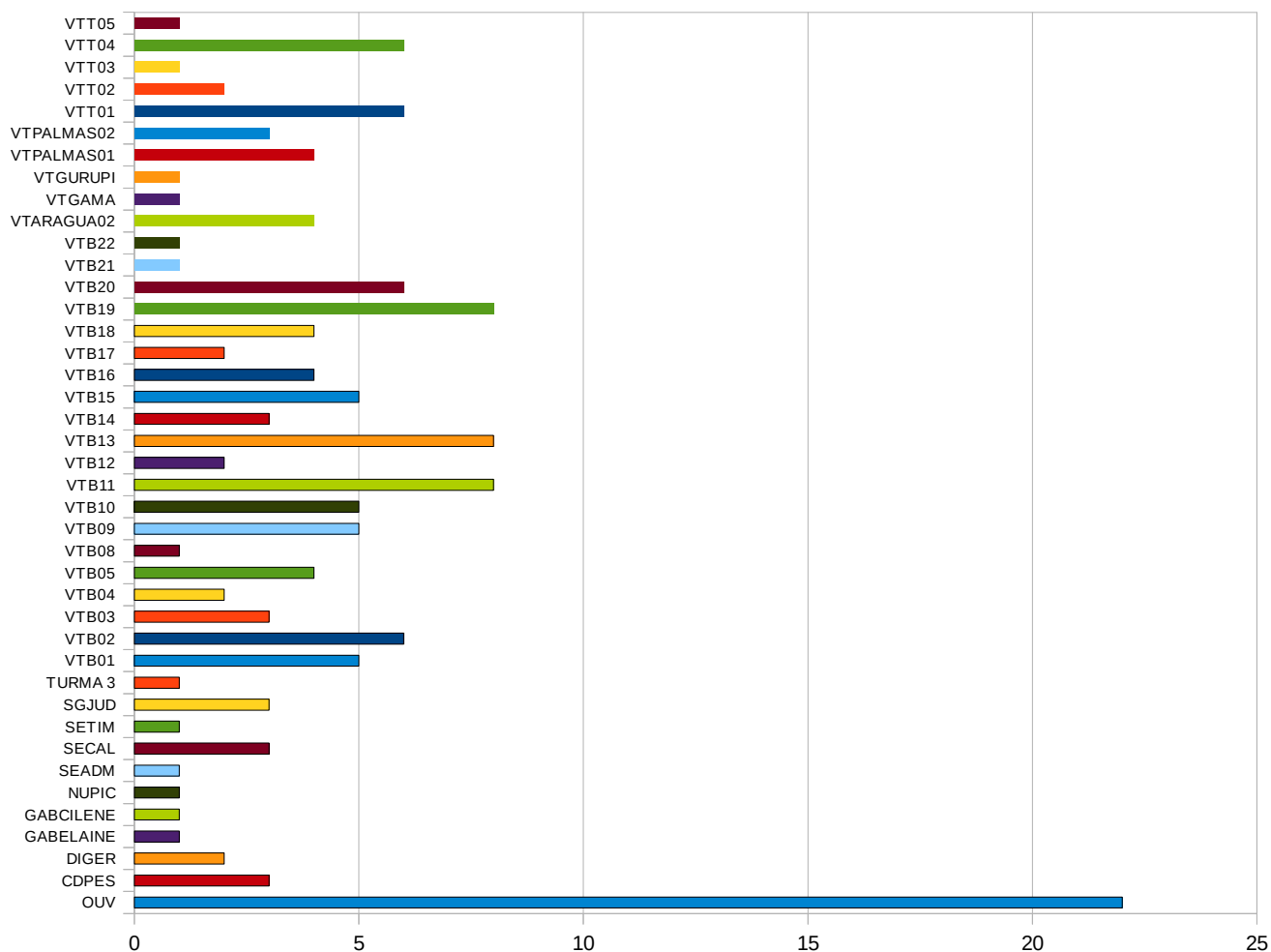


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

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

**Pedido de Informação**



Os pedidos de informação, abordaram essencialmente informações sobre andamentos processuais, números de processos em tramitação, dúvidas sobre prazos para julgamento, liberação de alvará, quantidade de cargos do TRT, redistribuição, Renajud, direitos trabalhistas.

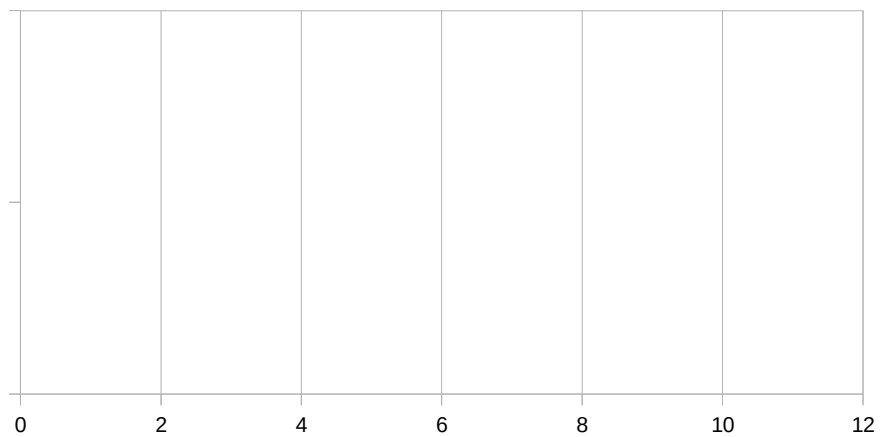


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**DENÚNCIAS**

No mês, foi registrada 0 (uma) denúncia.

Denúncias

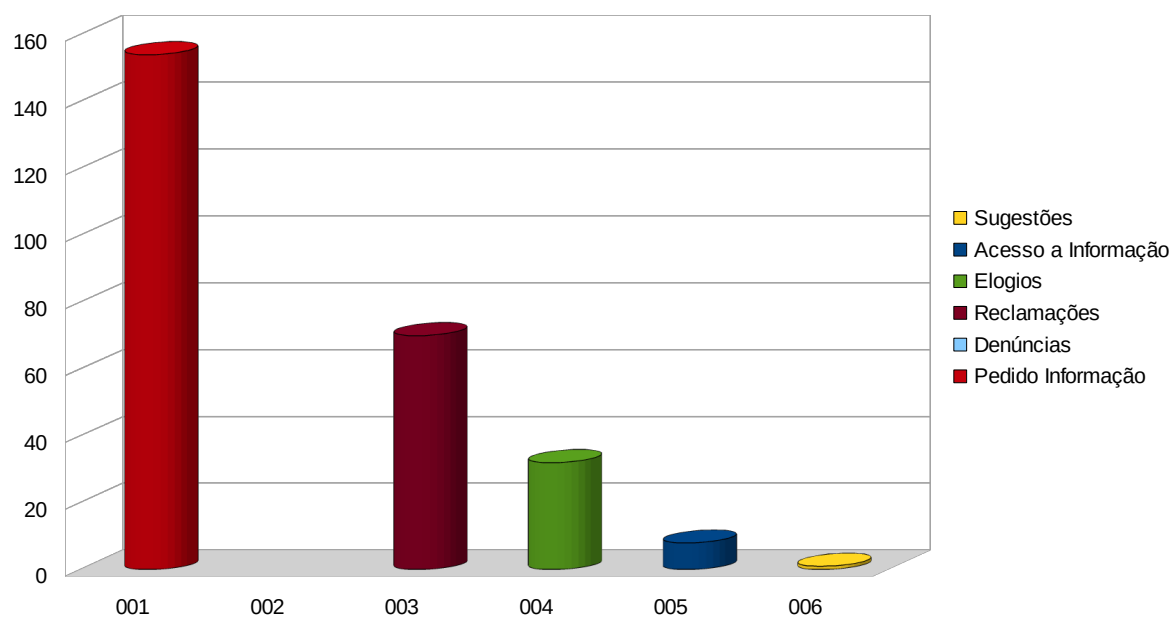


Não houve registro de denúncia no mês corrente..



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

**ATENDIMENTOS TOTAIS OUTUBRO 2017**





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

**TEMPO DE ATENDIMENTO**

