



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

NOVEMBRO 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

Wilbert 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**

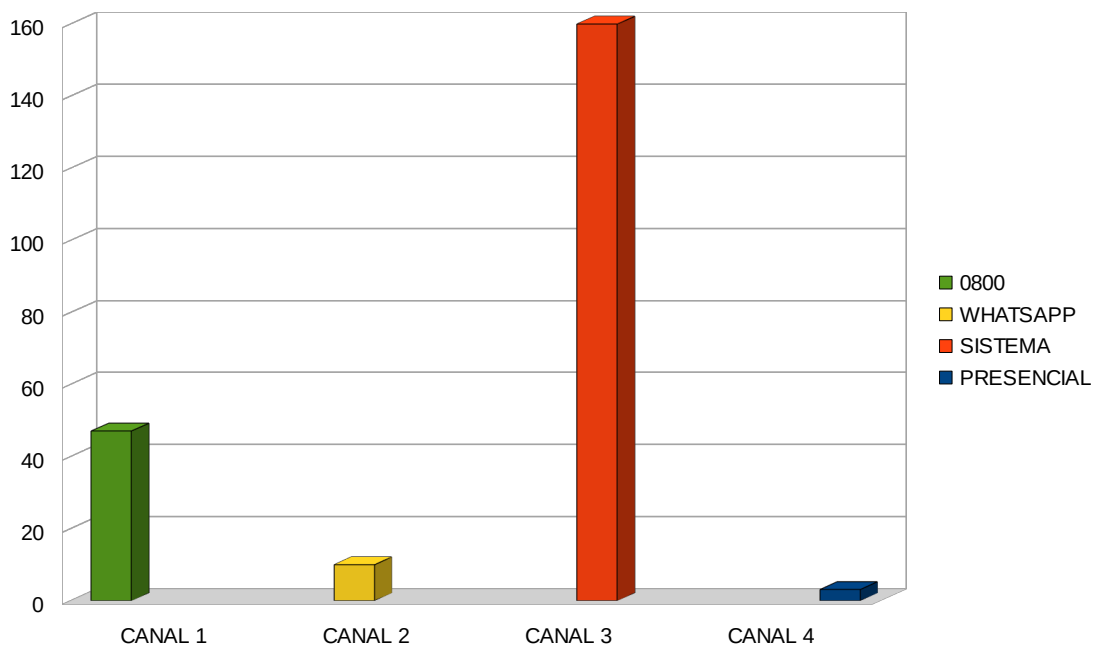
RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **220 (duzentos e vinte)** 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*”. Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação.

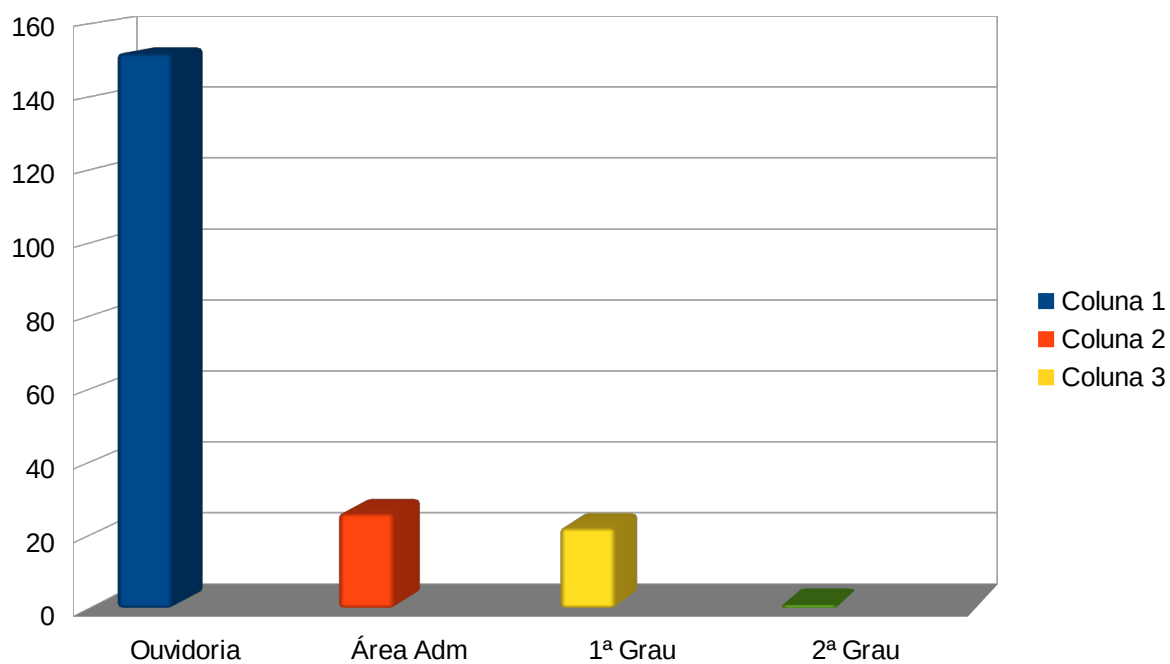


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

RESPOSTAS AS MANIFESTAÇÕES

Foram registradas 220 manifestações, das quais:

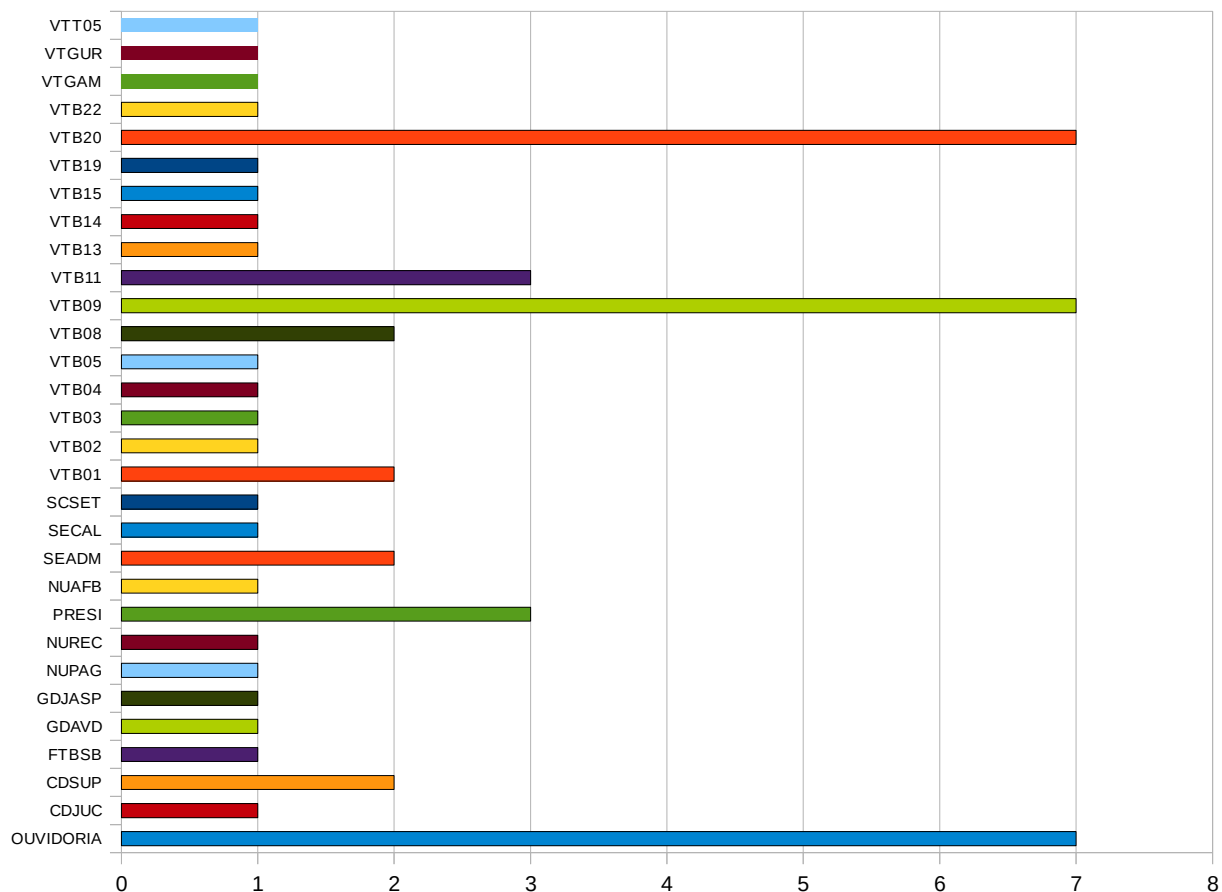
- A ouvidoria respondeu 69,09.82%;
- A área administrativa respondeu 11,81 %;
- As varas responderam 10 %;
- O 2º Grau respondeu 0,45 % das demandas.





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

Reclamações



No mês de novembro, foram registradas **56 (cinquenta e seis)** 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 a Ouvidoria dizem respeito aos problemas com outros setores, mas foram antecipadamente resolvidos pela própria ouvidoria. Em sua maioria, as reclamações referem-se à morosidade no andamento processual, à demora na prolação de sentenças, na atualização dos cálculos e na publicação de acórdãos, e dificuldades de acesso aos autos. Ademais, registra-se, também, reclamações quanto ao funcionamento do ar-condicionado e à qualidade do café servido no TRT10.

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 reclamações serem resolvidas pela própria ouvidoria sem envolver os setores demandados.

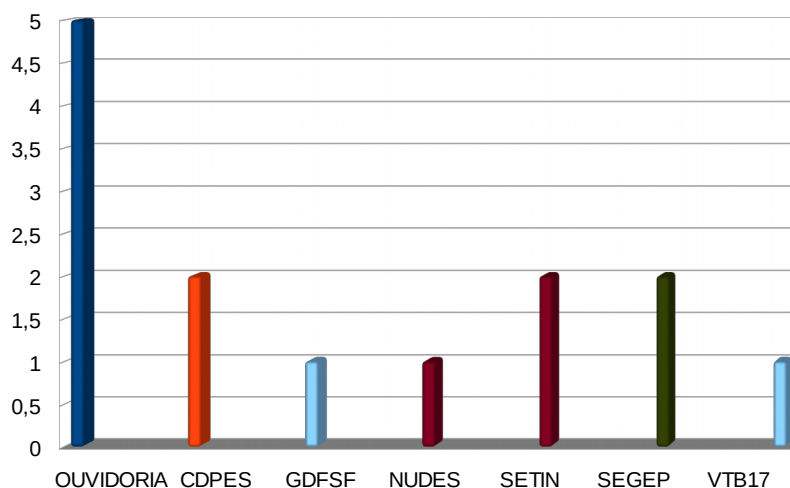


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registradas **14 (quatorze)** solicitações de acesso a informações, todos atendidos ou devidamente justificados:

Acesso à Informação (Lei 12.527/11)



Os Pedidos de acesso à informação, baseados na Lei de Acesso à Informação – LAI, foram os seguintes:

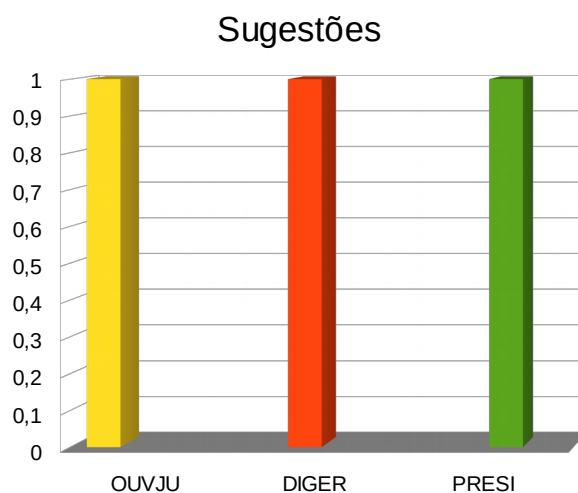
Ouvidoria - informações sobre concurso público no TRT10, concurso NOVACAP e tramitação processual; CDPES - vacância de cargos e aprovados em concurso público; GDFSF - informação processual; NUDES - avaliação periódica de desempenho; SETIN – gastos orçamentários referentes à implementação do Pje e informações sobre os sistemas de informação do TRT10; SEGEP – realização de concurso público no TRT10 e informações acerca de autorização e origem dos cargos nomeados no Diário Oficial. Em relação à VTB17, trata-se, na realidade, de reclamação em relação à demora no andamento processual.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **3 (duas)** sugestões do total das manifestações, a saber:



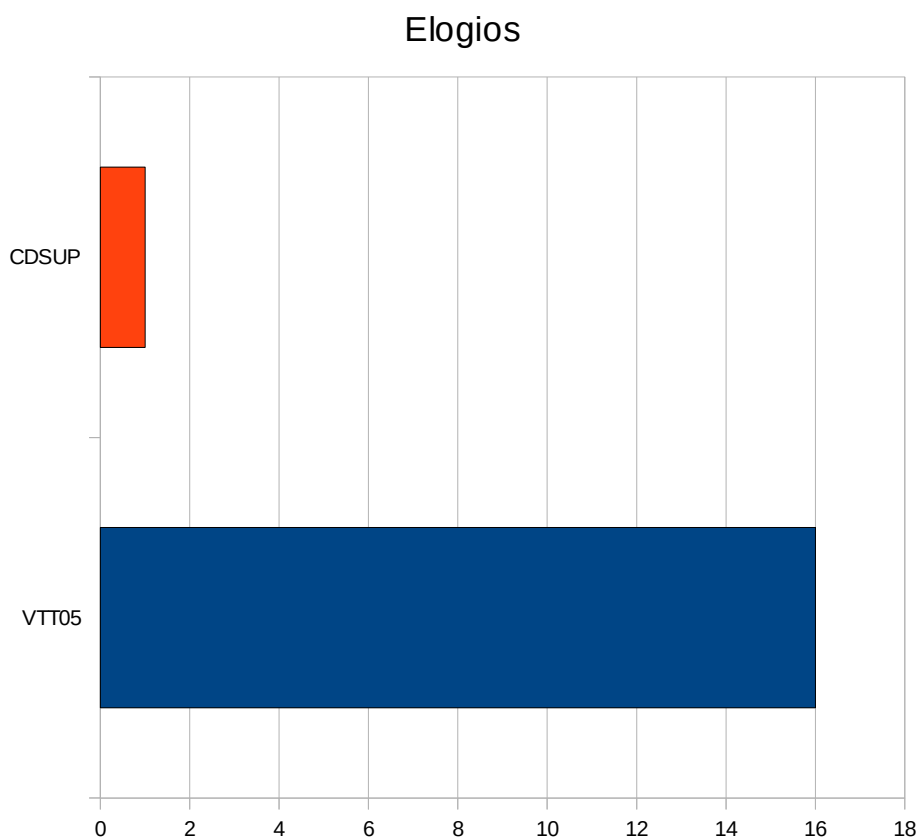
Foram registradas as seguintes sugestões: construção de rampa de acesso na entrada do Foro Trabalhista, alteração no cálculo de pagamento de horas extras e criação de unidade de trabalho e implementação de novas rotinas de trabalho na área judiciária.



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

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **17 (dezesete)** elogios, conforme segue:



O Elogios foram direcionados aos magistrados, servidores e estagiários da VTT05 e a um funcionário terceirizado da CDSUP, e referem-se ao bom atendimento e trabalho por eles realizados aos jurisdicionados e ao Órgão.

Registra-se, ainda, que todos foram devidamente informados sobre os elogios.

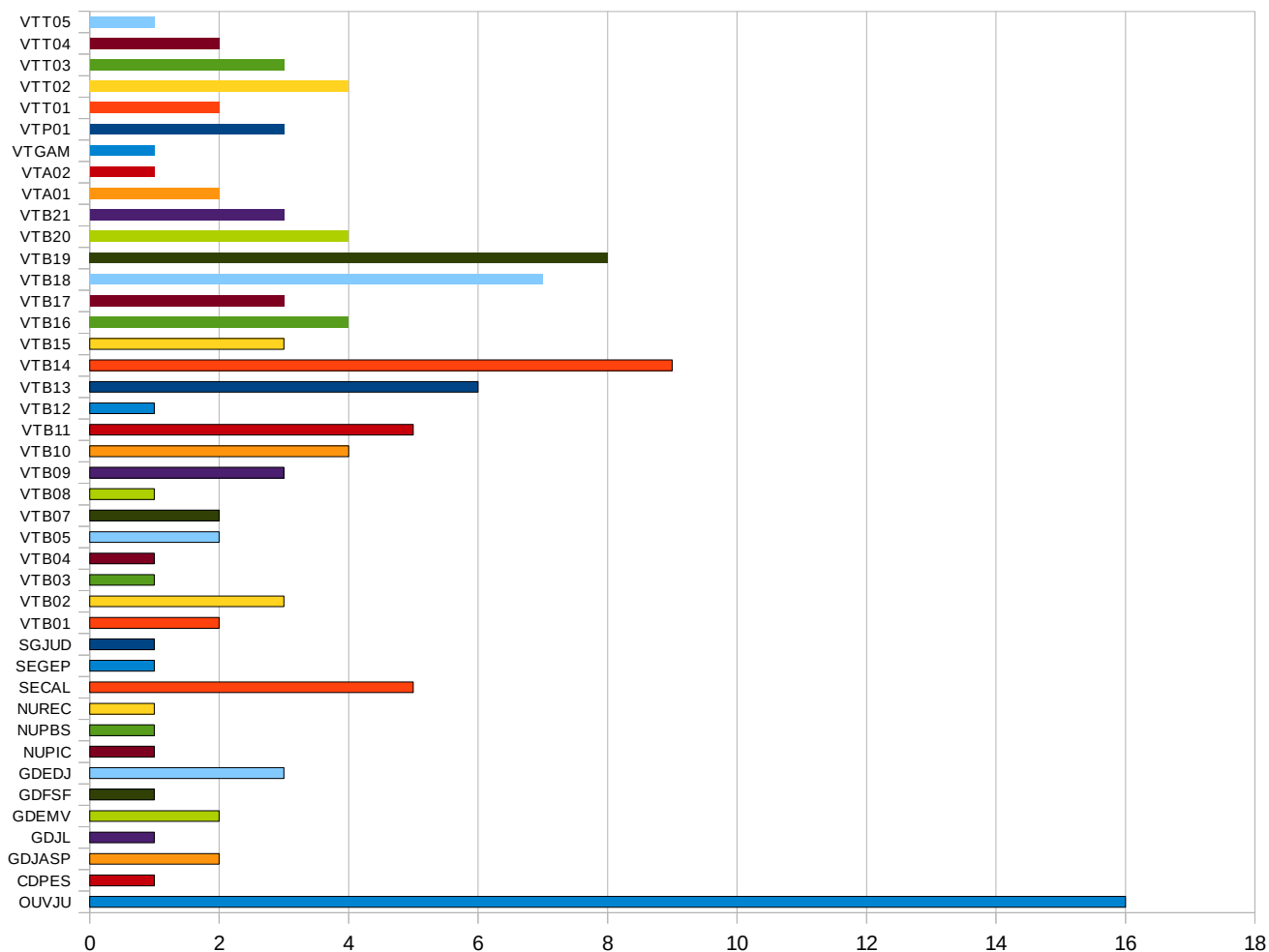


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 127 (**cento e vinte e sete**) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

Pedido de Informação



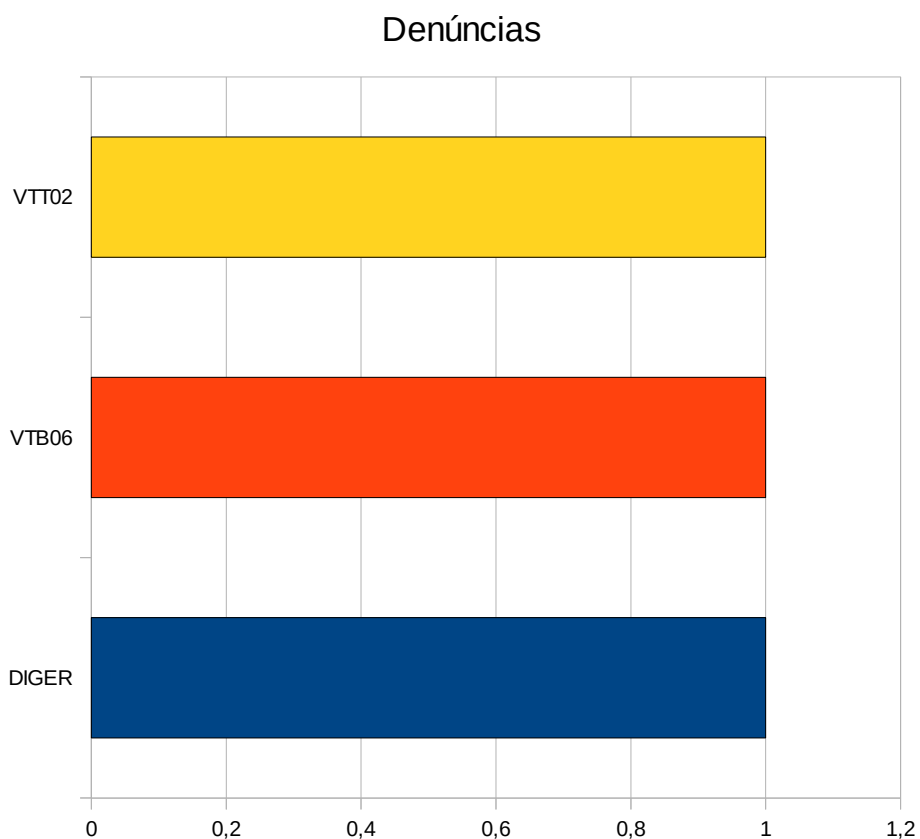
Os pedidos de informação, abordaram essencialmente informações sobre andamento e informação processual, prazo de permanência do processo na Contadoria, dúvidas sobre prazos para julgamento, liberação de alvará, registro e entrega da CTPS, liberação de valor depositado, Renajud, direitos trabalhistas, greve dos metroviários, aproveitamento de candidatos em concurso público, redistribuição, provimento de cargos vagos, pagamento em nome de perito, ratificação no IRRF.



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

DENÚNCIAS

Em novembro, foram registradas **3 (três)** denúncias:

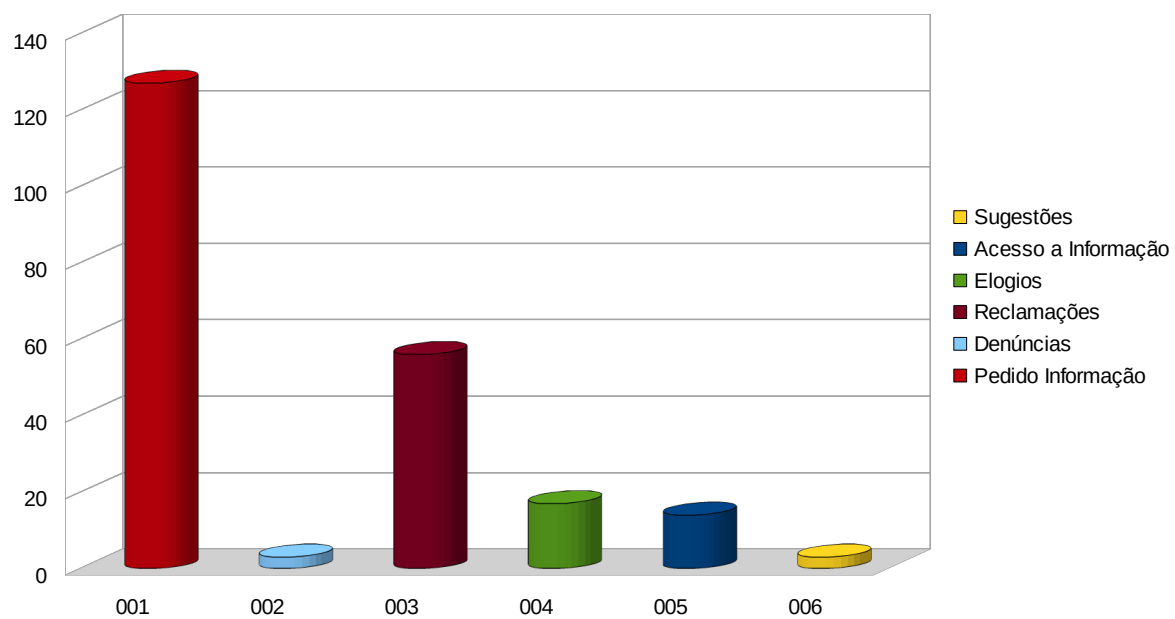


As denúncias referem-se aos preços cobrados pelo restaurante do Foro Trabalhista de Brasília, à demora no andamento processual e ao atendimento na Vara Trabalhista.



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

TOTAL DE ATENDIMENTOS EM NOVEMBRO DE 2017





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

TEMPO DE ATENDIMENTO

