



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

JULHO DE 2018



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

Presidente e Corregedora-Geral do TRT10

Desembargadora Maria Regina Machado Guimarães

Vice-Presidente e Ouvidora

Desembargadora Márcia Mazoni Cúrcio Ribeiro

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

Pedro Luiz Vincentin Foltran

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

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 – magistrados, servidores e jurisdicionados, uma ampla visão acerca das atividades desenvolvidas durante o mês.

Preocupado com a qualidade e o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação jurisdicional, o TRT da 10ª Região, por meio da RA nº 33/2000, criou a Ouvidoria como um meio de comunicação entre a instituição e seu público externo e interno.

A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos. Possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião através de denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços, bem como pedir informações. Visa garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

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

As manifestações são enviadas à Ouvidoria por meio eletrônico – formulário disponível na página do Tribunal e e-mail, por telefone 0800-6443000 ou *WhatsApp* e presencialmente no Edifício-Sede e no Foro Trabalhista de Brasília.

As consultas feitas por telefone são respondidas prontamente pela equipe da Ouvidoria. As manifestações realizadas por meio eletrônico (formulário e e-mail) e *WhatsApp* são analisadas e grande parte são respondidas pela Ouvidoria. Algumas, no entanto, envolvem pesquisa pormenorizada e interlocução com as unidades afetas; outras, devido à especificidade da demanda, a Ouvidoria encaminha às unidades competentes e acompanha sua tramitação para, posteriormente, fornecer a resposta adequada ao cidadão. Os atendimentos presenciais (relatos presenciais), quando necessário, são reduzidos a termo e recebem o tratamento devido.

A Ouvidoria busca responder todas as manifestações dentro do prazo de até 10 dias e procura restringir ao menor número possível a impossibilidade de resposta ao cidadão.



**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 **JULHO** de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

Em junho, a Ouvidoria recebeu o total de **260** (duzentos e sessenta) manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região. Desse total, **66** (sessenta e seis) chegaram por meio do telefone 0800, **161** (cento e sessenta e um) por formulário na internet, **33** (trinta e três) via *whatsApp* e não houve atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.

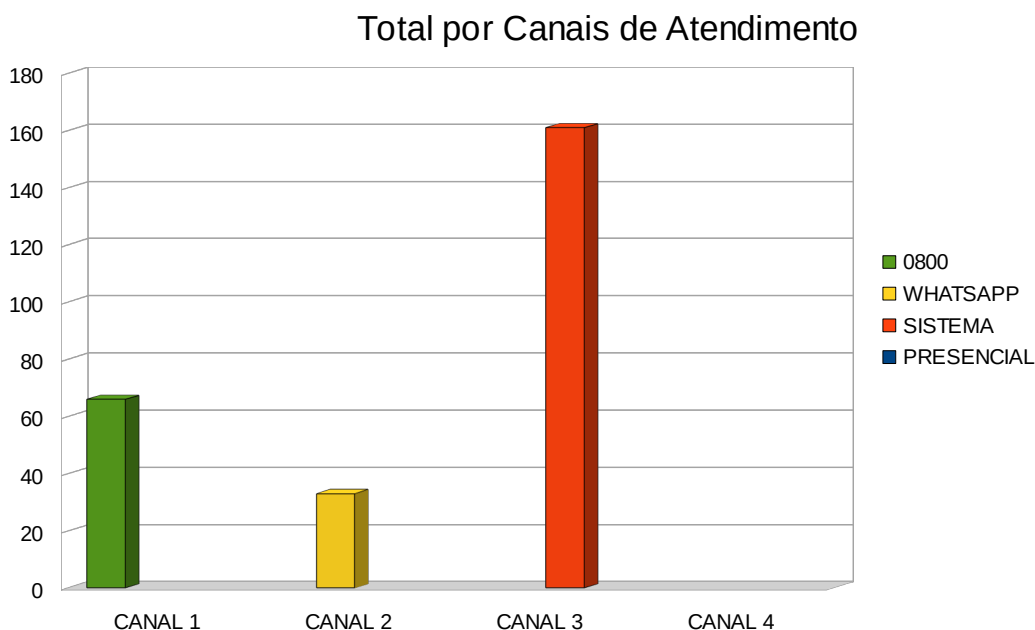


Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento

Quanto ao tipo, as manifestações obtiveram os seguintes quantitativos: **14** (quatorze) pedidos de Acesso à Informação Pública, **2** (duas) Denúncia, **145** (cento e quarenta e cinco) Pedidos de Informação, **70** (setenta) Reclamações, **25** (vinte e cinco) Elogios e **4** (quatro) Sugestões, conforme Gráfico 2 – Tipo de Manifestação.



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

Tipo de Manifestação

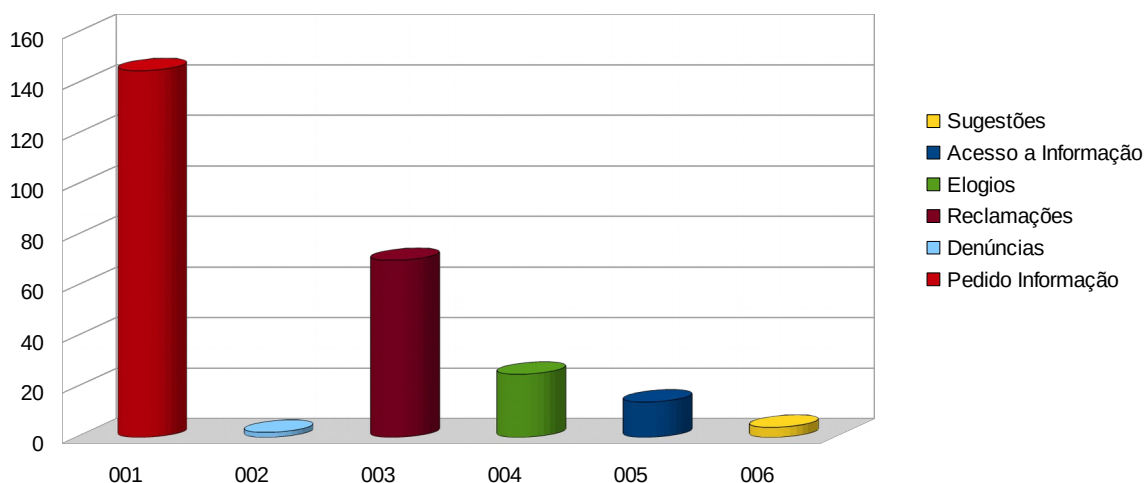


Gráfico 2 - Total por Tipo de Manifestação

Em relação ao tempo de resposta às manifestações, a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas no menor tempo possível. Conforme observado na tabela abaixo, o tempo tem sido inferior a dez dias, entretanto, há casos em que se faz necessário um maior prazo para uma resposta definitiva ao cidadão.

Tempo de Atendimento – Maio/2018					
Total de atendimentos realizados pela OUVIDORIA	Total de atendimentos realizados pela OUVIDORIA com mais de 10 dias de tempo de resposta	Número de atendimentos realizados pela OUVIDORIA com até 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS	Total de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS com mais de 10 dias de tempo de resposta	Número de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS com até 10 dias de tempo de resposta
206	-	206	54	16	38

Tabela 1 – Tempo de Atendimento – Junho/2018



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

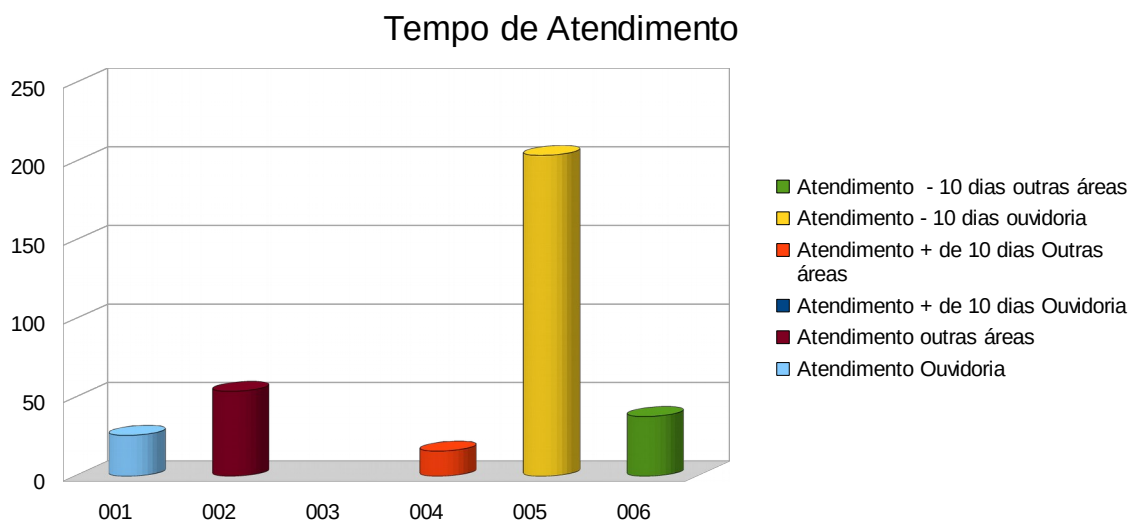


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das **260** (duzentos e sessenta) manifestações registradas, **206** (duzentos e seis) foram respondidas pela Ouvidoria e **54** (cinquenta e quatro) pelas demais áreas do Tribunal assim distribuídas: **16** (dezesesseis) respondidas pela Área Administrativa, **30** (trinta) respondidas pelo 1º Grau, **8** (oito) respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – **79,07%**;
- Área Administrativa – **6,20%**
- 1º Grau – **11,63%**;
- 2º Grau – **3,10 %**.



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

Respostas por Áreas Demandas

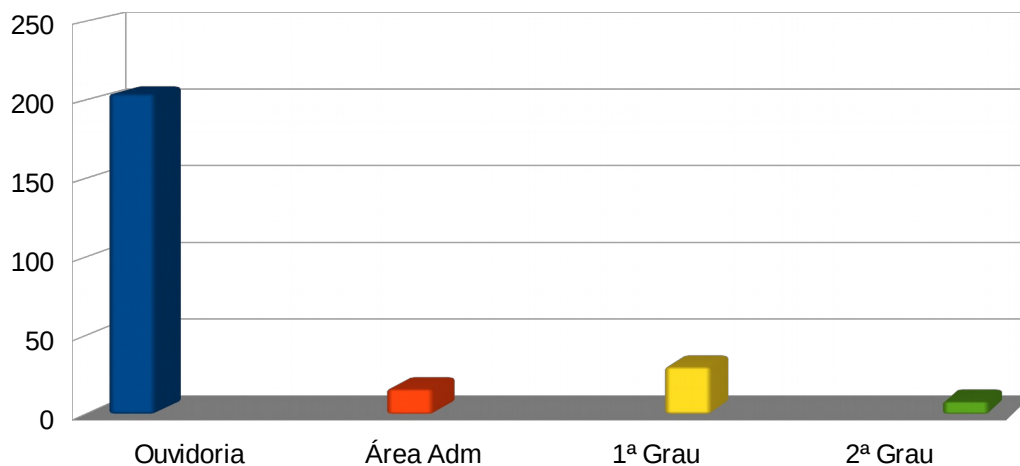


Gráfico 4 - Respostas por Área

RECLAMAÇÕES

Foram registradas **70** (setenta) reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por Área.

Reclamações por Área

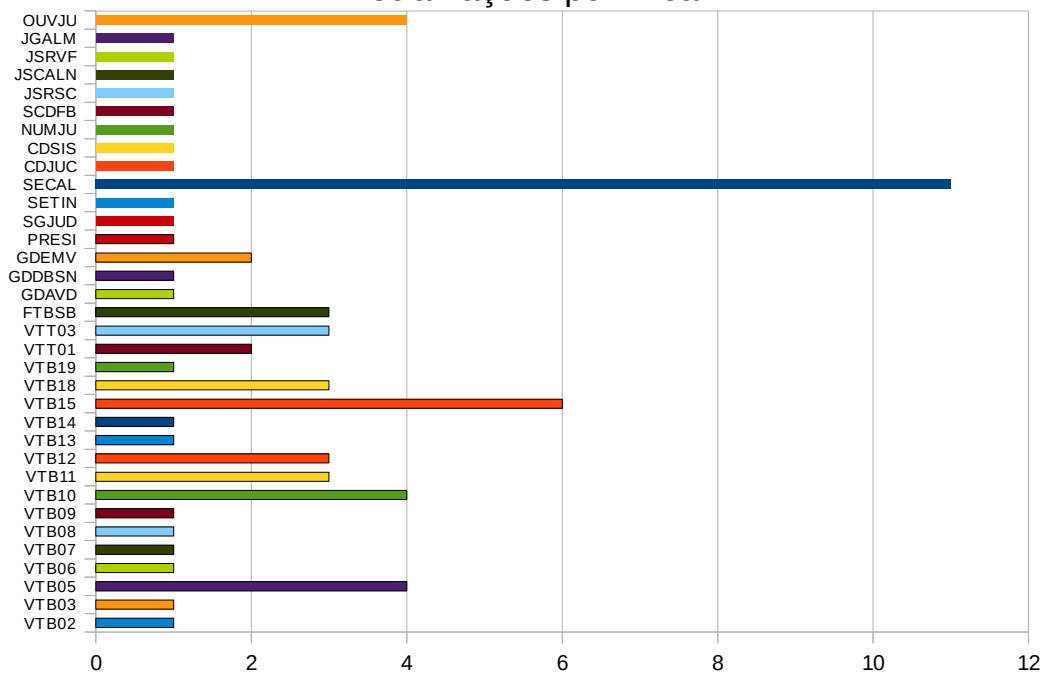


Gráfico 5 - Reclamações por Área



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

Dessas **70** reclamações, a Ouvidoria respondeu **37** (trinta e sete); o 1º Grau respondeu **26** (vinte e seis), o 2º Grau respondeu **5** (cinco) e a Área Administrativa respondeu **2** (duas), conforme Gráfico 6 – Respostas às Reclamações por Área:

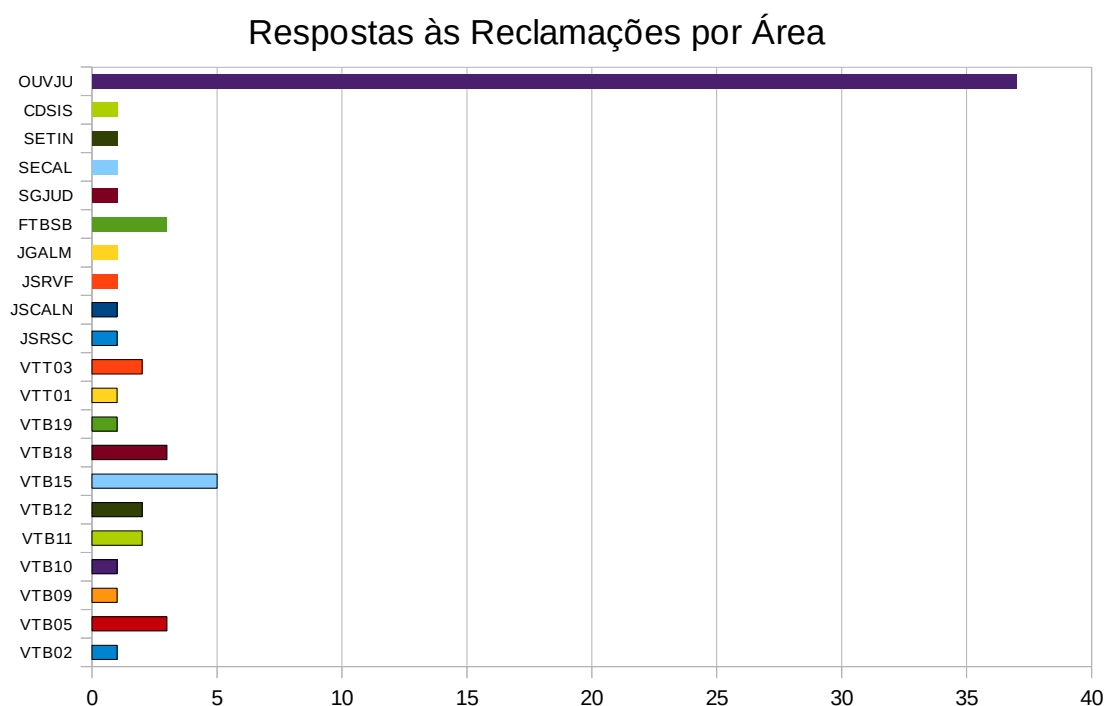


Gráfico 6 - Respostas às Reclamações por Área

Esse tipo de manifestação é de grande importância para a Ouvidoria. Ela funciona como um termômetro da Instituição, pois avalia os problemas que podem comprometer o bom andamento das atividades do Tribunal e sinaliza os pontos de melhoria na entrega da prestação jurisdicional.

As reclamações destinadas à Área Judiciária (1º e 2º Graus) referiram-se à morosidade no andamento processual; à demora na prolação de sentenças/confecção do Voto, no julgamento de embargos, na liberação de alvará, na entrega do laudo pericial por perito nomeado, no tempo de permanência do Processo na Contadoria para a confecção/atualização dos cálculos trabalhistas e na distribuição eletrônica de processo digitalizado. Houve também reclamações acerca de sumiço de processo na Vara, de atendimento ao público insatisfatório e não cumprimento do *Jus Postulandi* por parte de servidor.

Especificamente em relação à Área Administrativa, destaca-se: mau funcionamento do ar-condicionado nas dependências do CEJUSC, desaparecimento de processo no setor de digitalização e extinção do protocolo integrado (FTBSB).



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

Ressaltamos que buscamos atender inclusive reclamações que não dizem respeito à Ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo assim com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registradas 14 (quatorze) solicitações de Acesso à Informação Pública. Dessas, **8** (oito) foram respondidas pela Ouvidoria e **6** (seis) pela Coordenadoria de Pessoal, conforme Gráfico 7 – Acesso à Informação (Lei 12.527/11):

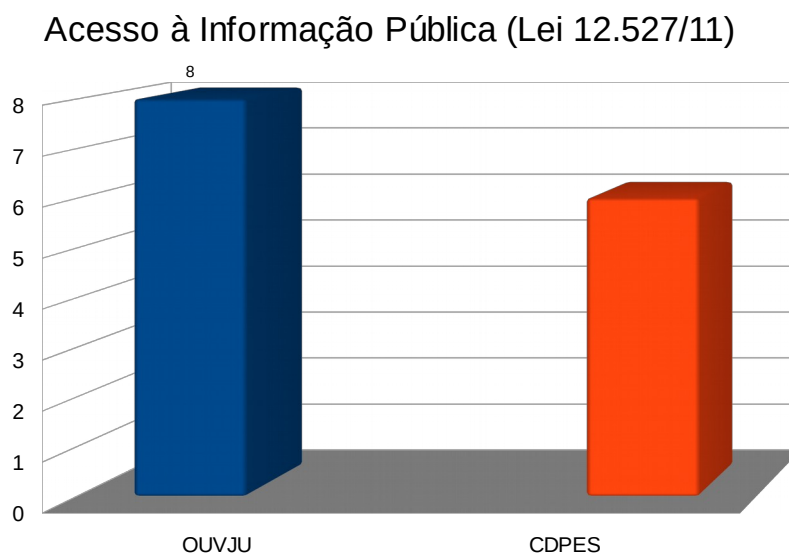


Gráfico 7 - Acesso à Informação Pública (Lei 12.527/11)

Os Pedidos de Acesso à Informação – baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, respondidos pela Ouvidoria referiram-se à solicitação de cópias processuais, informações processuais e pedido de Certidão Eletrônica de Militância. Em relação à Coordenadoria de Pessoal, os pedidos referiram-se a quantitativos de cargos vagos e previsão de concurso público no âmbito do TRT10.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **4** (quatro) sugestões, conforme Gráfico 8 – Sugestões:

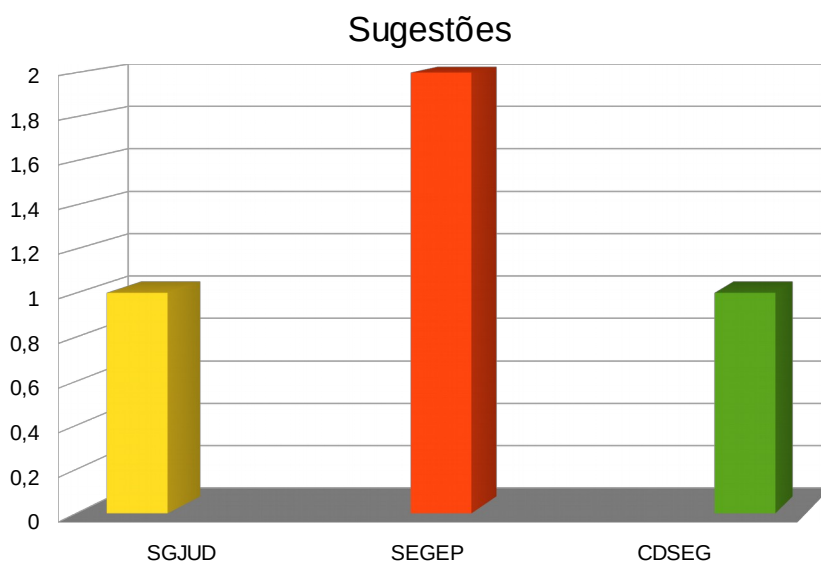


Gráfico 8 - Sugestões

As sugestões foram devidamente tratadas pelas áreas responsáveis e referiram-se aos seguintes assuntos:

- Alterar os requisitos de acesso à Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas (SGJUD);
- Continuidade da Ginástica Laboral e Massagem Expressa (SEGEP);
- Confecção de placa indicativa para gabinete (CDSEG)

-
-
-
-



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados **145** (cento e quarenta e cinco) pedidos de informação, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:

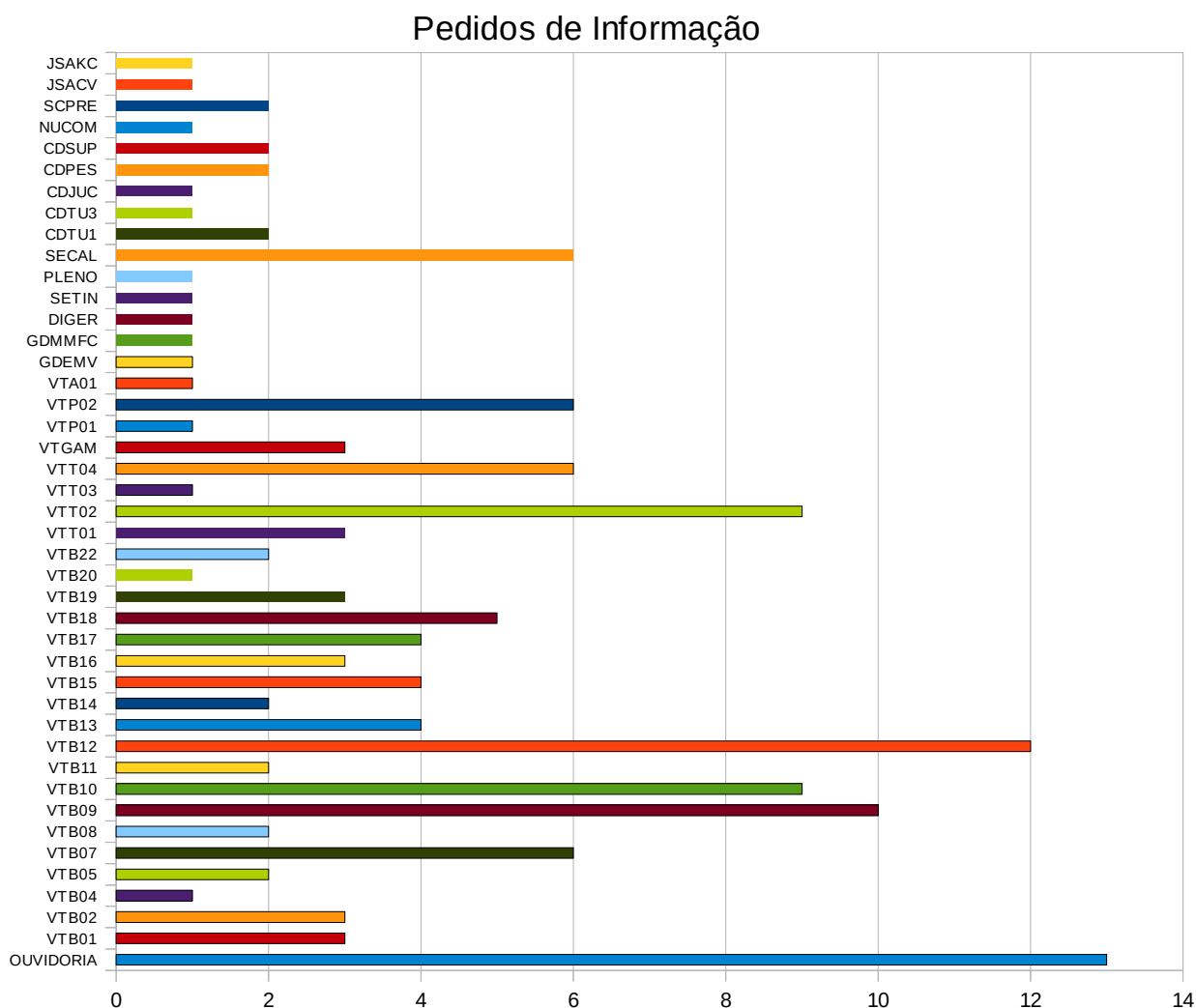


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Desses, a Ouvidoria respondeu **135** (cento e trinta e cinco); o 1º Grau respondeu **5** (cinco) e a Área Administrativa respondeu **5** (cinco) conforme Gráfico 11 – Resposta ao Pedido de Informação por Área:



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

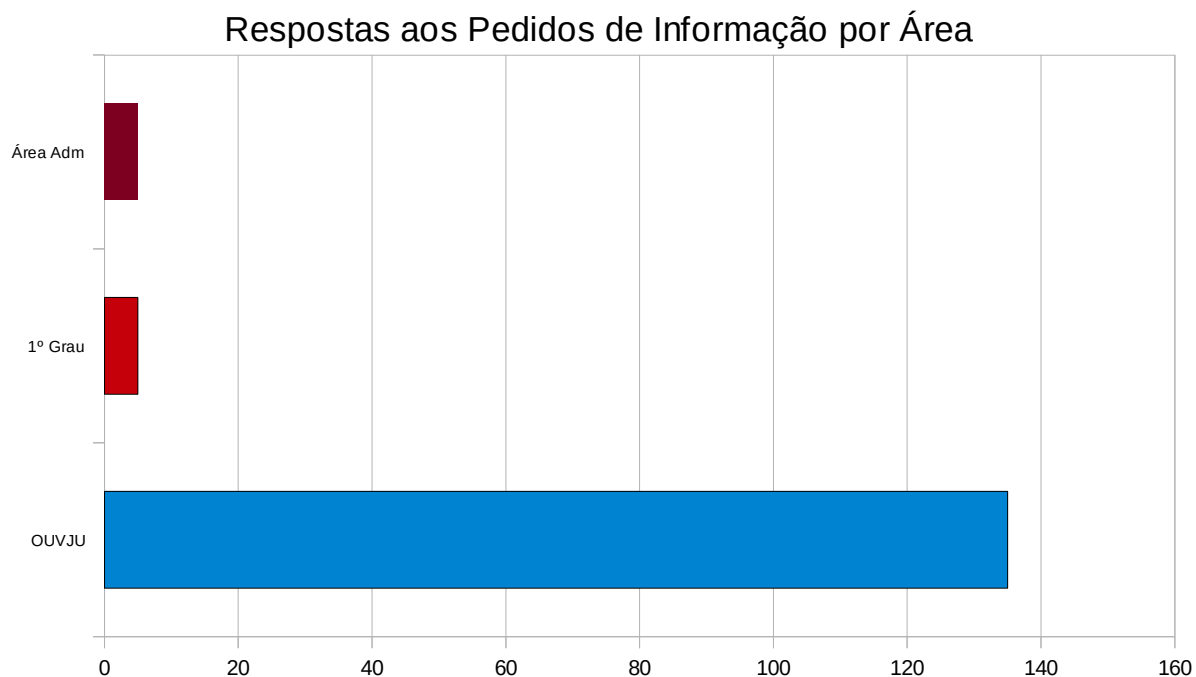


Gráfico 11 - Respostas aos Pedidos de Informação por Área

Em se tratando da Área Judiciária (1º e 2º Graus), os pedidos de informação abordaram os seguintes temas: homologação de cálculos, prolação de sentença, tempo de permanência do processo na Contadoria, cópia de peças processuais, expedição de Alvará, Carta Precatória, acesso ao PJe como *Jus Postulandi*, acesso à Certidão Eletrônica de Ações Trabalhistas.

No tocante à Área Administrativa destaca-se: Comissão de Segurança, quantitativos de cargos vagos de Técnico Judiciário – Enfermagem e Analista Judiciário – Arquivista, previsão de realização de concurso público em 2018, aproveitamento de lista de aprovados no Concurso do Superior Tribunal de Justiça – STJ.



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

DENÚNCIAS

Foram registradas **2** (duas) denúncias, uma improcedente e outra referiu-se à inclusão indevida do nome do manifestante em Ação Trabalhista.

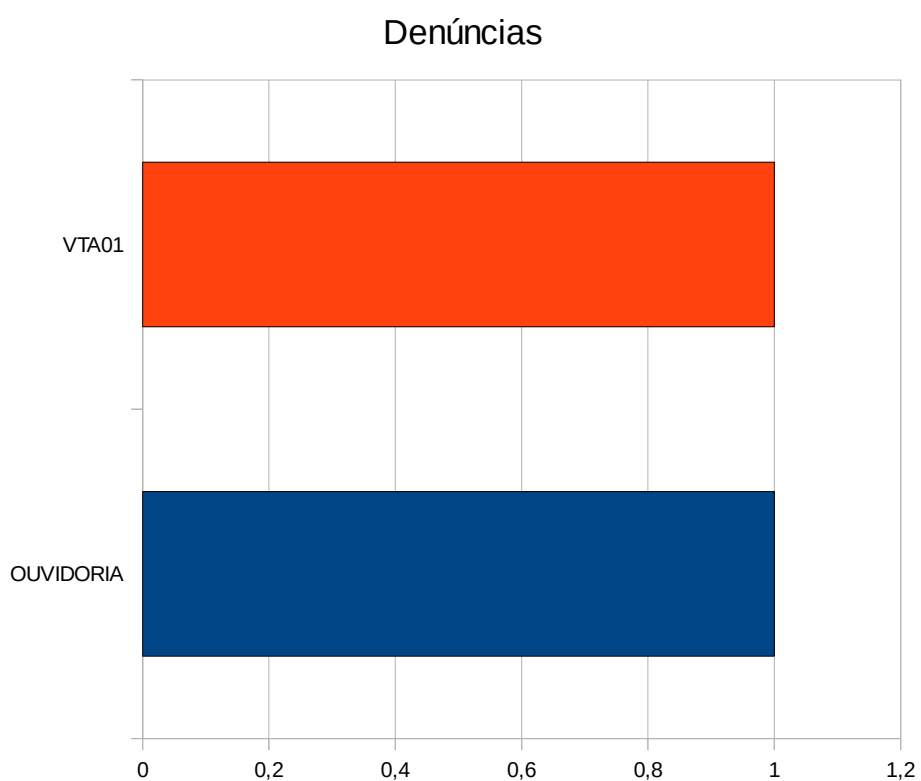


Gráfico 12 - Denúncias