



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

**AGOSTO 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 em relação à 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 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.

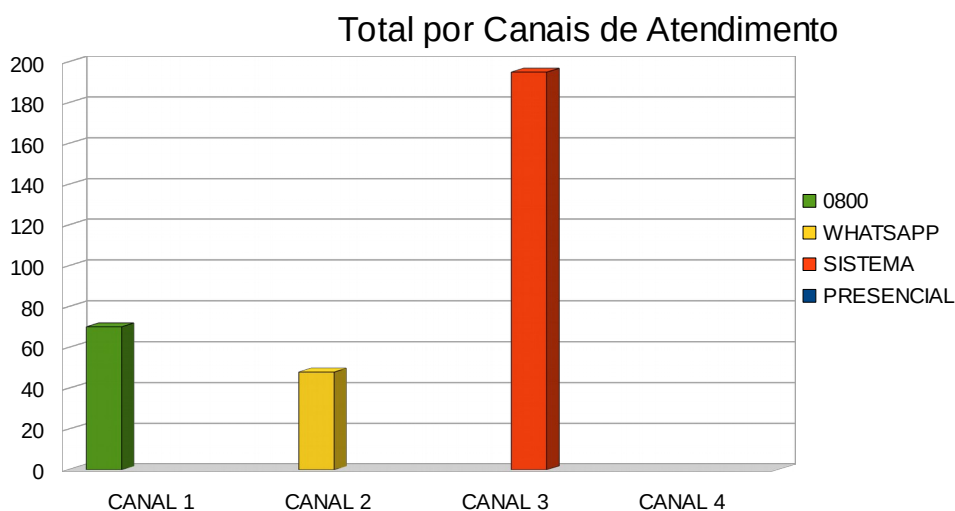


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**RELATÓRIO**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de **AGOSTO** de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º, inciso IX do seu Regulamento.

A Ouvidoria recebeu o total de **313** (trezentas e treze) manifestações de usuários internos e externos do TRT da 10ª Região. Desse total, **70** (setenta) chegaram por telefone 0800, **195** (cento e noventa e cinco) mediante formulário na internet, **48** (quarenta e oito) via *whatsApp* e não houve atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.



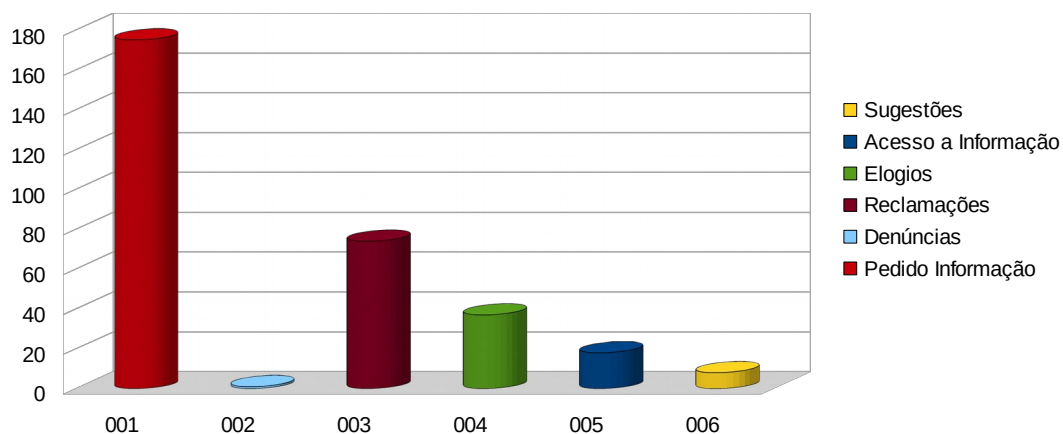
*Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento*

Quanto ao tipo, as manifestações obtiveram os seguintes quantitativos: **18** (dezoito) pedidos de Acesso à Informação Pública, **1** (uma) Denúncia, **175** (cento e setenta e cinco) Pedidos de Informação, **74** (setenta e quatro) Reclamações, **37** (trinta e sete) Elogios e **8** (oito) 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*

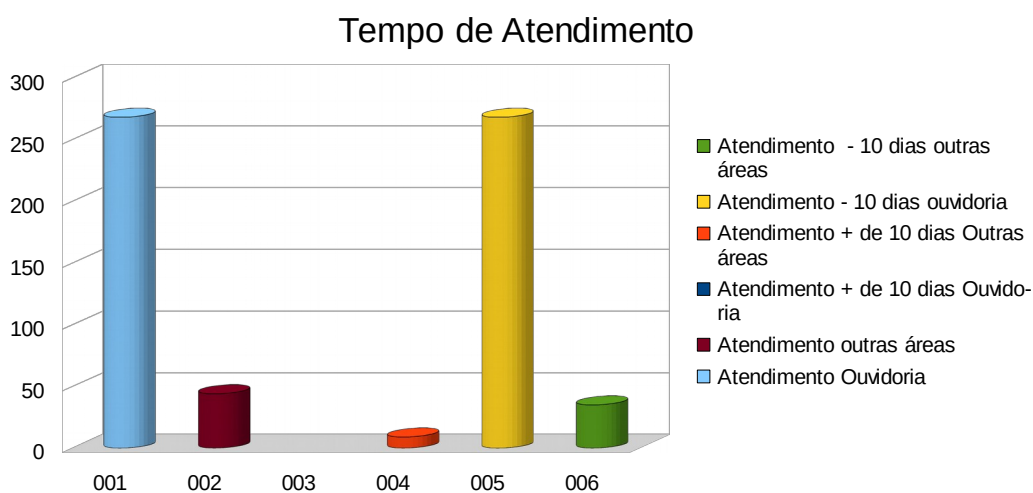
Em relação ao tempo de resposta às manifestações, a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas no menor tempo possível. Observa-se na tabela abaixo, que o tempo tem sido inferior a dez dias, entretanto, há casos em que se faz necessário um maior prazo para uma resposta definitiva ao cidadão.

<b>Tempo de Atendimento – Maio/2018</b>					
<b>OUVIDORIA</b>			<b>ÁREAS JUDICIÁRIA E ADMINISTRATIVA</b>		
Total de atendimentos realizados	Total de atendimentos realizados com mais de 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados com até 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados	Total de atendimentos realizados com mais de 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados com até 10 dias de tempo de resposta
<b>268</b>	<b>-</b>	<b>268</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>

*Tabela 1 – Tempo de Atendimento – Agosto/2018*



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



*Gráfico 3 - Tempo de Atendimento*

### **RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES**

Das **313** (trezentos e treze) manifestações registradas, **268** (duzentos e sessenta e oito) foram respondidas pela Ouvidoria e **45** (quarenta e cinco) pelas Áreas Judicial e Administrativa do Tribunal assim distribuídas: **19** (dezenove) respondidas pela Área Administrativa, **19** (dezenove) respondidas pelo 1º Grau e **7** (sete) respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – 85,62%;
- Área Administrativa – 6,07%
- 1º Grau – 6,07%;
- 2º Grau – 2,24%.



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

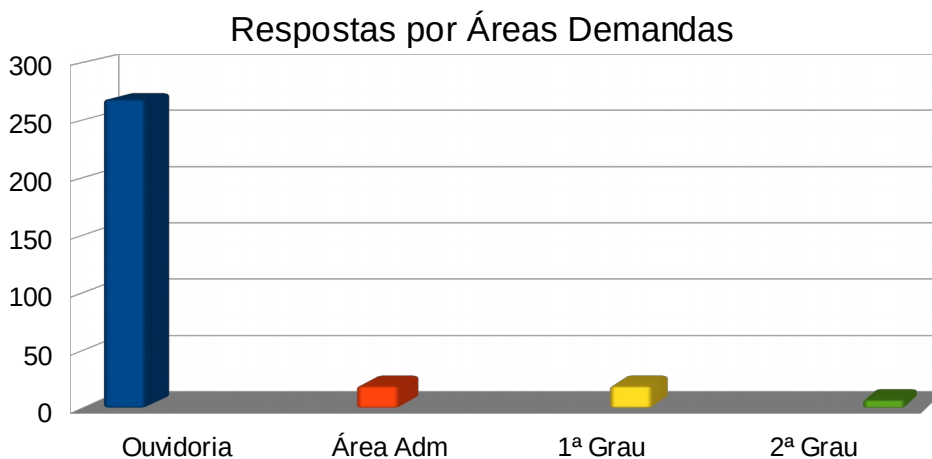


Gráfico 4 - Respostas por Área

**RECLAMAÇÕES**

Foram registradas **74** (setenta e quatro) reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por Área.

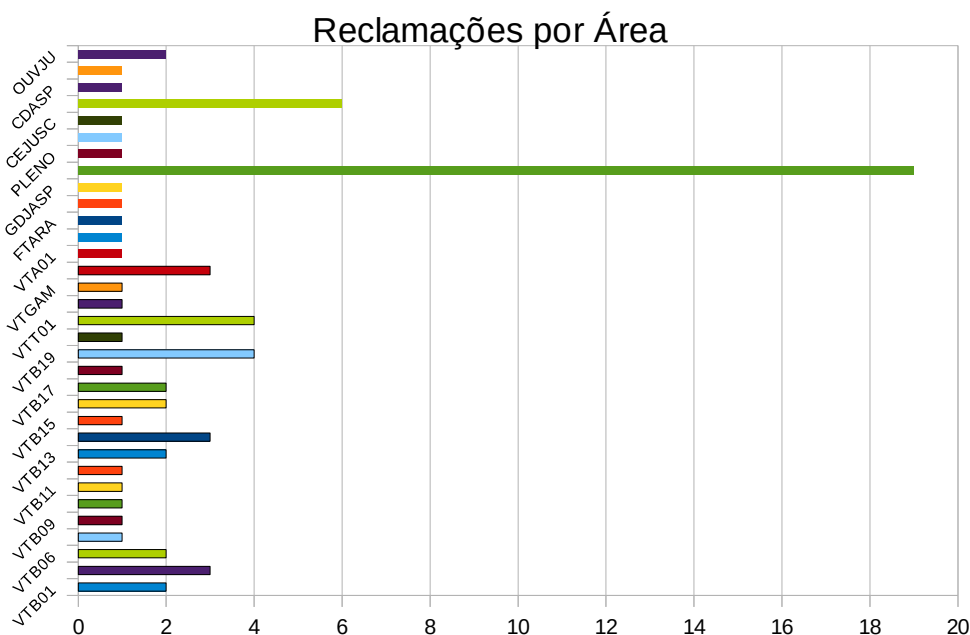
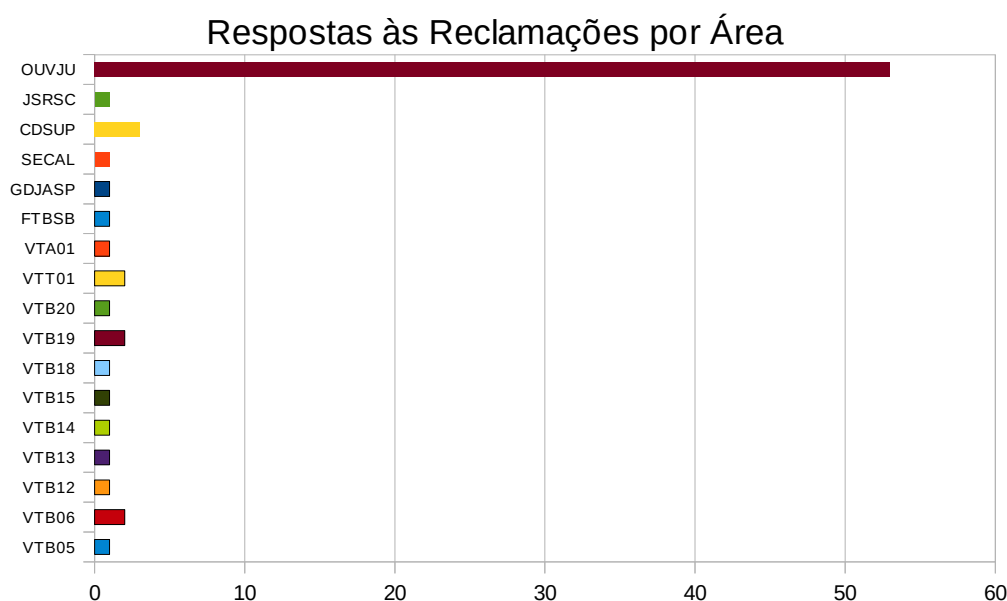


Gráfico 5 - Reclamações por Área



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

Dessas **74** reclamações, a Ouvidoria respondeu **53** (cinquenta e três); o 1º Grau respondeu **15** (quinze), o 2º Grau respondeu **3** (três) e a Área Administrativa respondeu **3** (três), 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, na entrega do laudo pericial por perito nomeado e no tempo de permanência do Processo na Contadoria para a confecção/atualização dos cálculos trabalhistas.

Registrou-se, também, reclamações relacionadas ao atendimento insatisfatório em Vara Trabalhista, à não exclusão do nome do manifestante do sistema RENAJUD e ao fato de o manifestante figurar indevidamente como advogado em Ações Trabalhistas.

Especificamente em relação à Área Administrativa, destaca-se: insatisfação com o horário de atendimento para autorização de guia odontológica, dificuldades ao acessar a página do TRT10 (solicita repetidas vezes usuário/senha) e cadastro de advogado desativado no sistema PJe sem justificativa.



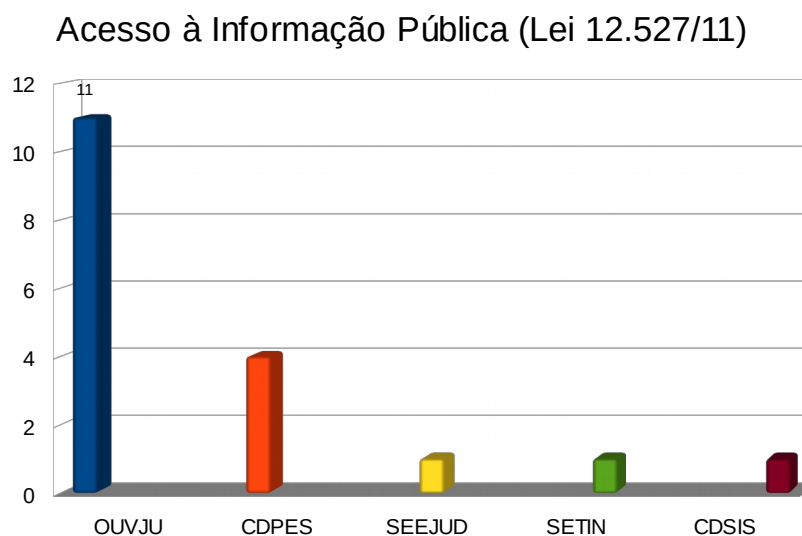


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

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 **18** (dezoito) solicitações de Acesso à Informação Pública. Dessas, **11** (onze) foram respondidas pela Ouvidoria, **4** (quatro) pela Coordenadoria de Pessoal, **1** (uma) pela Secretaria-Executiva da Escola Judicial, **1** (uma) pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e **1** (uma) pela Coordenadoria de Sistemas, 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. Referiram-se aos seguintes temas:

- Gestão do Sistema de Informações – SEI;
- Quantitativo de cargos vagos e previsão de realização concurso público pelo TRT10;
- Acordo de Cooperação Técnica entre SEEJUD, Faculdade de Direito da UNBe Defensoria Pública da União;
- Política de Dados Abertos no âmbito do TRT10;
- Realização de consulta processual por meio de *web service*.

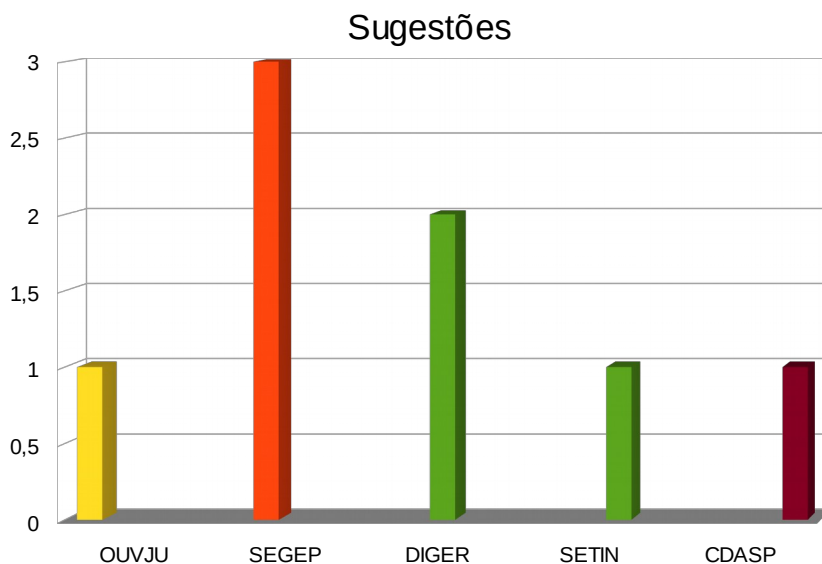


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

Registrou-se, também, pedidos de cópia de peças processuais.

### SUGESTÕES

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



*Gráfico 8 - Sugestões*

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

- Tratamento igualitário nas comemorações do Dia dos Pais;
- Prêmio de Excelência Funcional Servidor 10: pontuação diferente para votos de servidores de unidades distintas da do servidor que estiver recebido a indicação;
- Contratação de estagiários de Educação Física para realizar as atividades de Massagem Expressa e Ginástica Laboral no TRT10;
- Inclusão o sistema *Push* no sistema PJe;
- Reembolso de 30% a 50% aos servidores e dependentes que necessitam de medicação de uso contínuo;
- Fixar nas dependências o TRT10 informações sobre segurança predial;

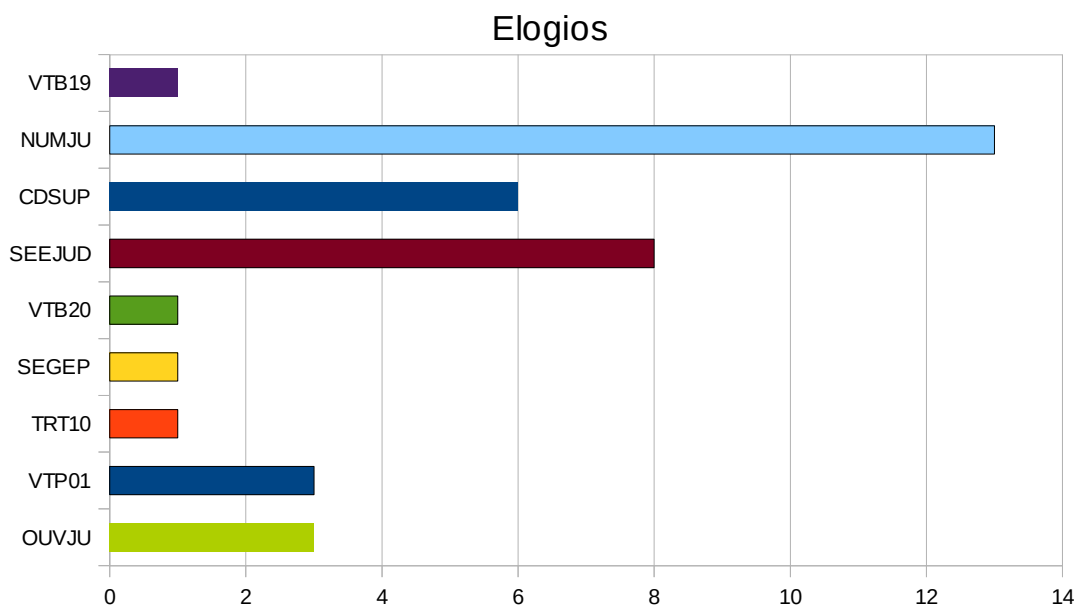


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

- Promoção ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, proposta de alteração do divisor de cálculo da hora do serviço extraordinário de 200 para 175.

**ELOGIOS**

Foram registrados **37** (trinta e sete) elogios, conforme segue no Gráfico 9 – Elogios:



*Gráfico 9 - Elogios*

Os elogios referiram-se ao trabalho eficiente, célere, atencioso, respeitoso e proativo desempenhado pelos servidores e funcionários terceirizados elogiados.

Registrou-se, também, elogio a atuação da Ouvidoria, da 20ª Vara do Trabalho de Brasília e ao TRT10 por proporcionar aos servidores do Vara do Trabalho de Dianópolis as atividades de ginástica laboral e massagem expressa.

Ademais, todos os interessados foram devidamente cientificados acerca dos elogios.



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

**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

Foram registrados **175** (cento e setenta e cinco) pedidos de informação, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:

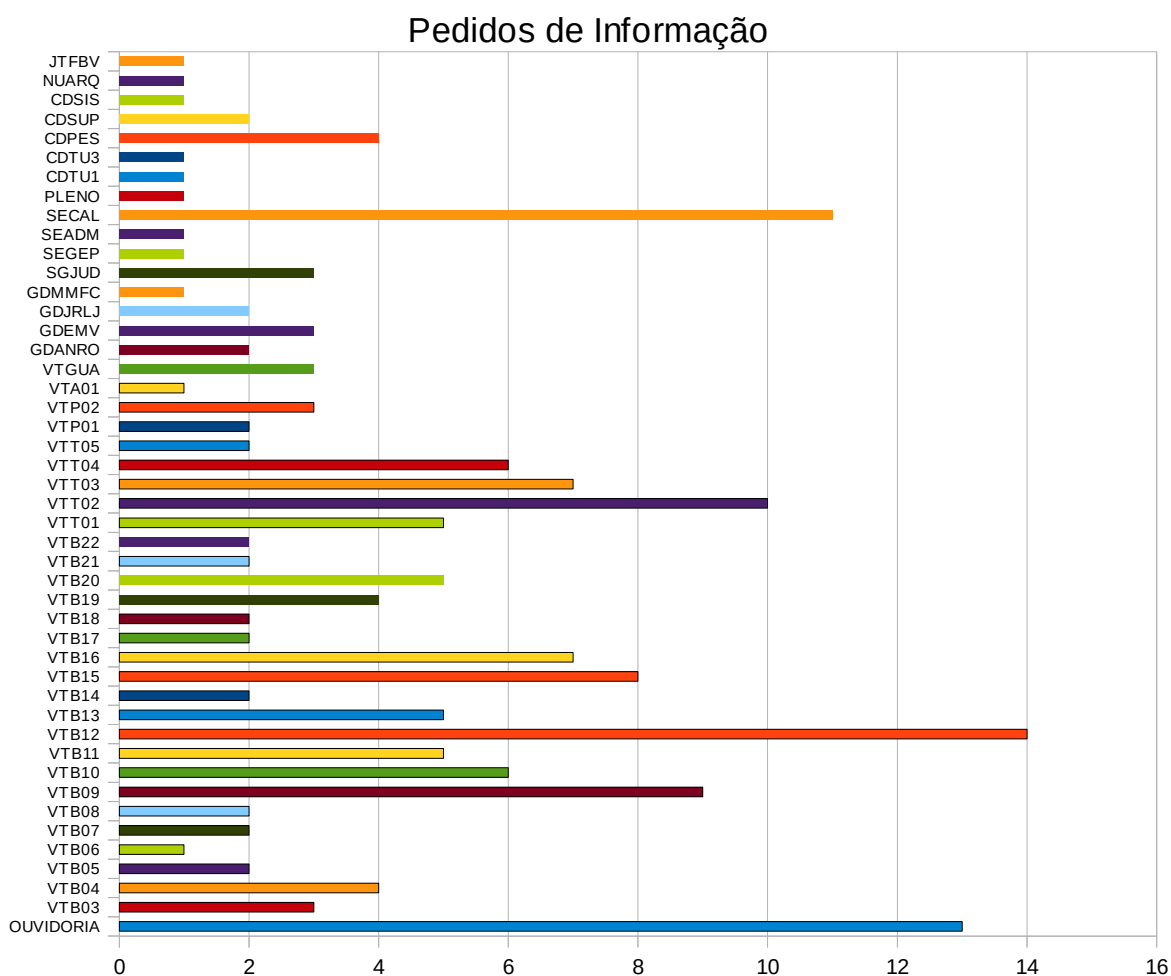


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Desses, a Ouvidoria respondeu **163** (cento e sessenta e três); a Área Judiciária respondeu **8** (oito) e a Área Administrativa respondeu **4** (quatro) conforme Gráfico 11 – Respostas aos Pedidos 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: morosidade processual, pagamento de custas processuais, gravame em veículo arrematado em leilão, expedição de Alvará, problemas na digitalização do processo, relação de processos ‘concluso para julgamento’, desarquivamento de processo, audiência com magistrado, plantão presencial em recesso forense, homologação de cálculos, tempo de permanência do processo na Contadoria, suspensão de audiências em decorrências de indisponibilidade do PJe nos dias 05 e 06/08.

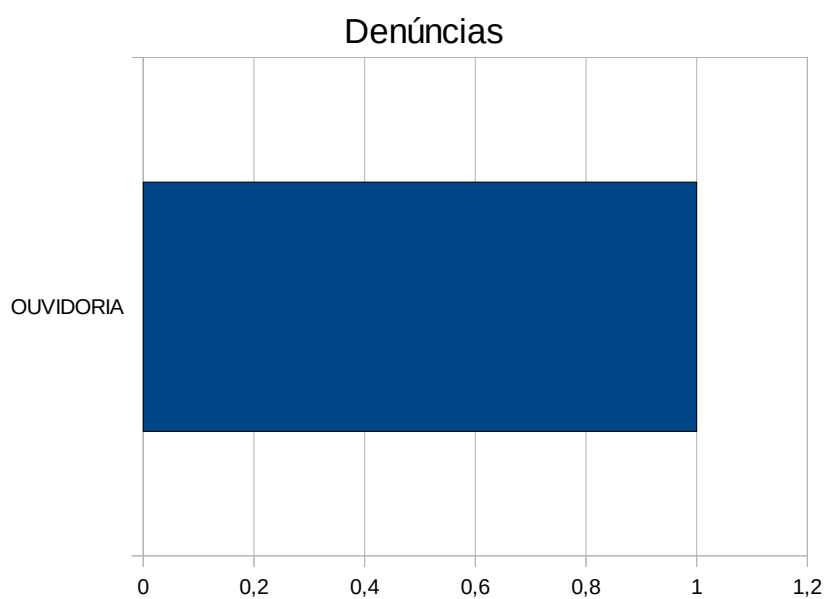
No tocante à Área Administrativa destaca-se: Código de Ética do TRT10, processo seletivo para estágio, prazo estipulado para TI solucionar os chamados relacionados ao PJe, quantitativos de cargos vagos de Analista Judiciário, Analista Administrativo e Técnico Judiciário, previsão de realização de concurso público em 2018, aproveitamento de lista de aprovados no Concurso do Tribunal Superior do Trabalho – TST.



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

**DENÚNCIAS**

Registrou-se **1** (uma) denúncia improcedente.



*Gráfico 12 - Denúncias*