



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

# RELATÓRIO



# OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## SETEMBRO 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 Ouvidor**

Desembargador Brasilino Santos Ramos

**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

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.



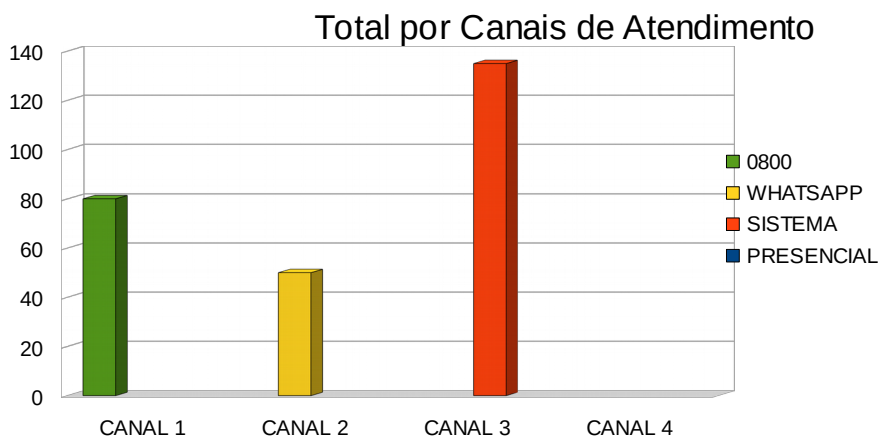
**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

## RELATÓRIO

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

Nesse mês, a Ouvidoria recebeu o total de **265** (duzentas e sessenta e cinco) manifestações de usuários internos e externos do TRT da 10ª Região.

Desse total, **80** (oitenta) chegaram por telefone 0800, **135** (cento e trinta e cinco) mediante formulário na internet, **50** (quarenta e oito) via *whatsApp* e não houve atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.



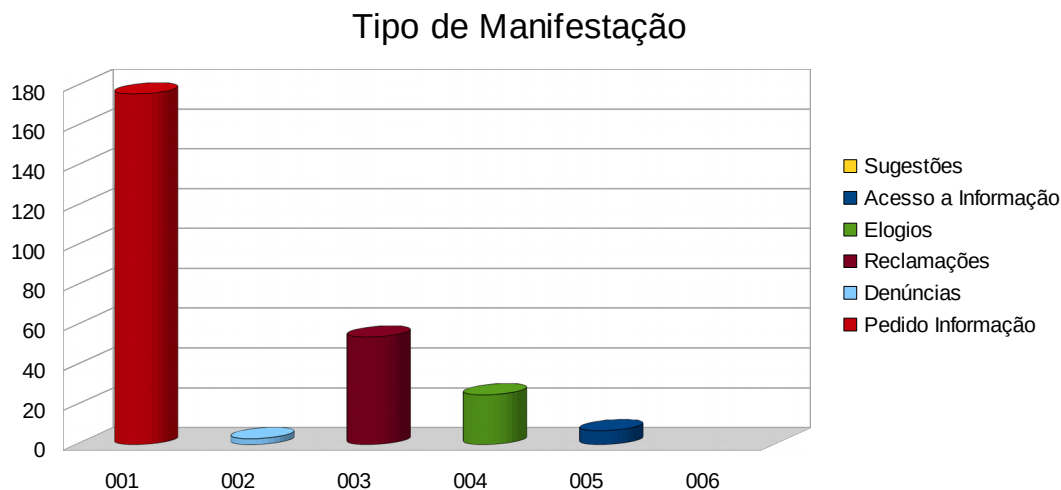
*Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento*

Quanto ao tipo, as manifestações obtiveram os seguintes quantitativos: **7** (sete) pedidos de Acesso à Informação Pública, **3** (três) Denúncias, **176** (cento e setenta e seis) Pedidos de Informação, **54** (cinquenta e quatro) Reclamações, **25** (vinte e cinco) Elogios. Conforme Gráfico 2 – Tipo de Manifestação.

Registra-se, por oportuno, que nesse mês não houve nenhuma sugestão.



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



*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 – Setembro/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>240</b>	<b>2</b>	<b>238</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

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



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

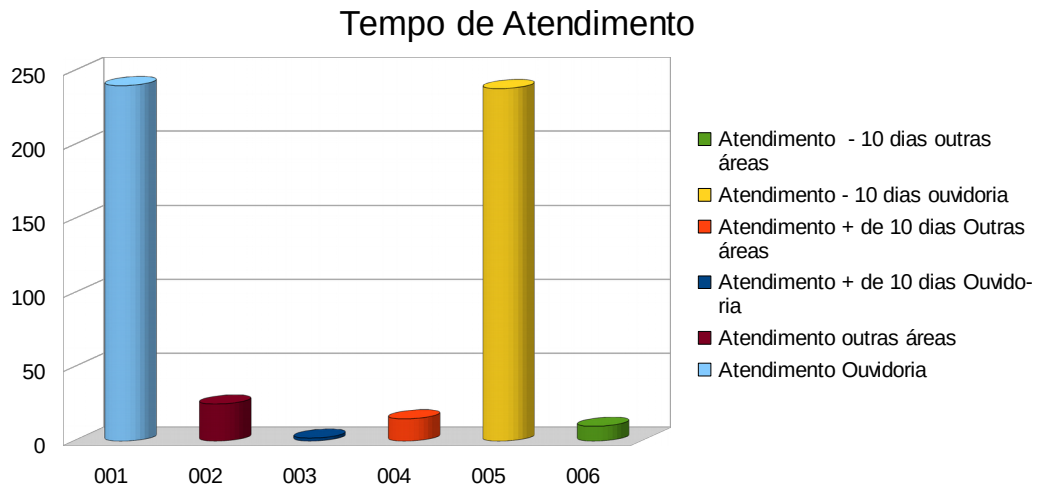


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento

### RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das **265** (duzentas e sessenta e cinco) manifestações registradas, **240** (duzentos e quarenta e quatro) foram respondidas pela Ouvidoria e **25** (vinte e cinco) pelas Áreas Judicial e Administrativa do Tribunal assim distribuídas: **7** (sete) respondidas pela Área Administrativa, **17** (dezesesseis) respondidas pelo 1º Grau e **1** (uma) respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – 90,57%;
- Área Administrativa – 2,64%
- 1º Grau – 6,42%;
- 2º Grau – 0,37%.



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

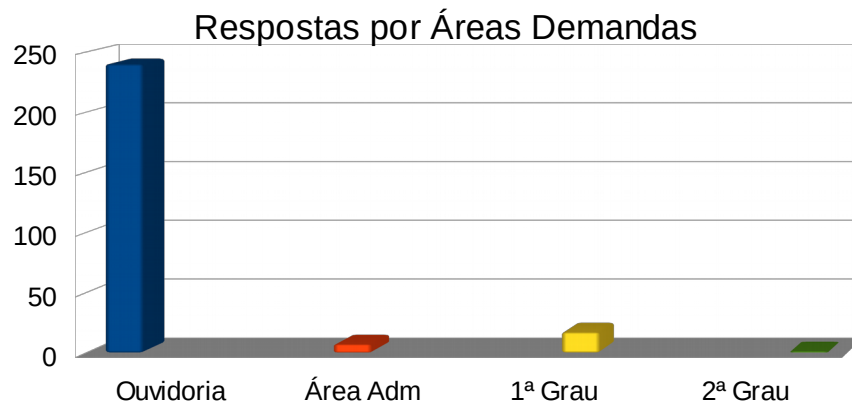


Gráfico 4 - Respostas por Área

**RESPOSTAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

**RECLAMAÇÕES**

Foram registradas **54** (cinquenta e quatro) reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por Área.

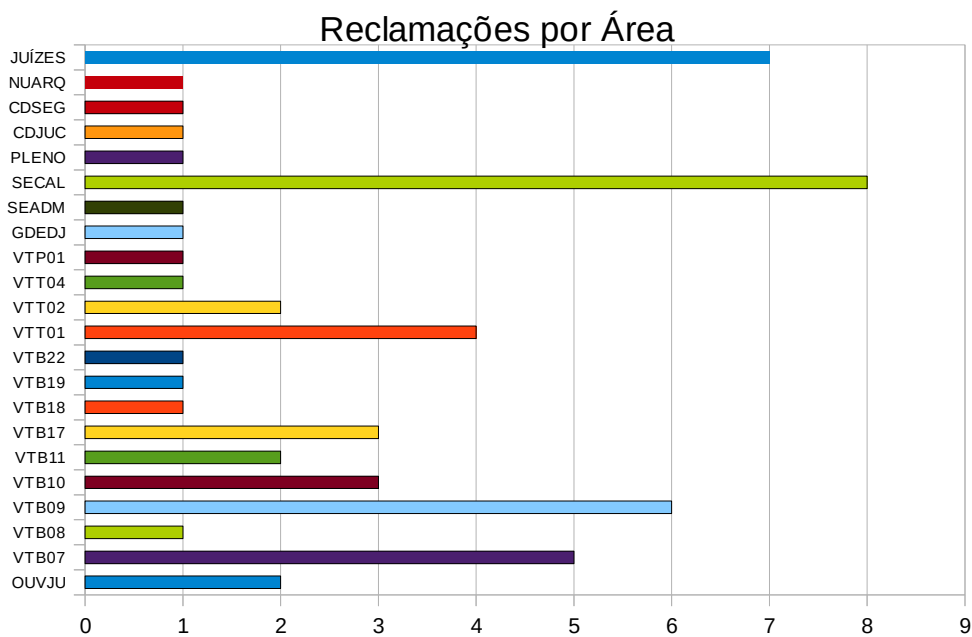


Gráfico 5 - Reclamações por Área



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

Dessas **54** (cinquenta e quatro) reclamações, a Ouvidoria respondeu **37** (trinta e sete); o 1º Grau respondeu **14** (quatorze), o 2º Grau respondeu **1** (uma) 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 aos seguintes assuntos:

- Morosidade no andamento processual;
- Demora na prolação de sentenças, julgamento de recursos, liberação de Alvará e remessa de processo para o 2º Grau;
- Tempo de permanência do Processo na Contadoria para a confecção/atualização dos cálculos trabalhistas.

Em relação à Área Administrativa, foram registradas as seguintes insatisfações:

- Colocação de adesivos nas janelas do corredor do Edifício-Sede;
- Horários de traslado da van no trajeto estacionamento alternativo/Edifício-Sede.

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.

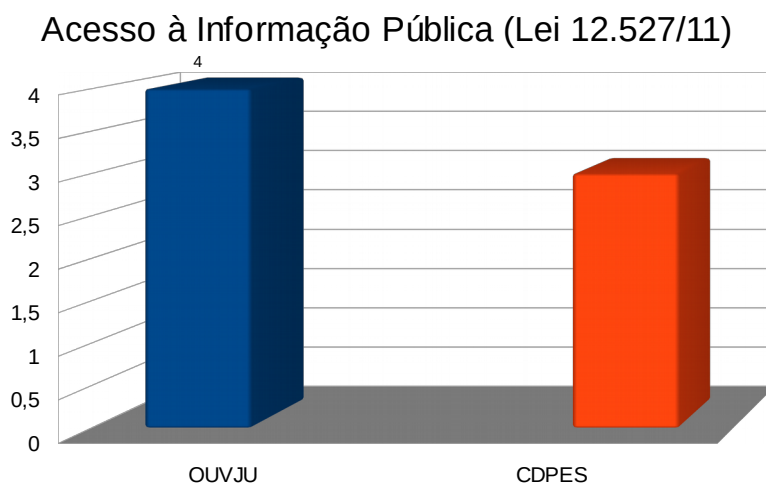




**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)**

Foram registradas **7** (sete) solicitações de Acesso à Informação Pública. Dessas, **4** (quatro) foram respondidas pela Ouvidoria e **3** (três) 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. Referiram-se aos seguintes temas:

- Quantitativo de cargos de Técnico Judiciário com Adicional de Qualificação permanente (Graduação, Especialização, Mestrado e Doutorado);
- Cargos vagos e ocupados – DF e TO, das áreas de Tecnologia da Informação e Serviço Social;
- Acesso à consulta de Contra Cheque;
- Pedidos de cópia de peças processuais.

**SUGESTÕES**

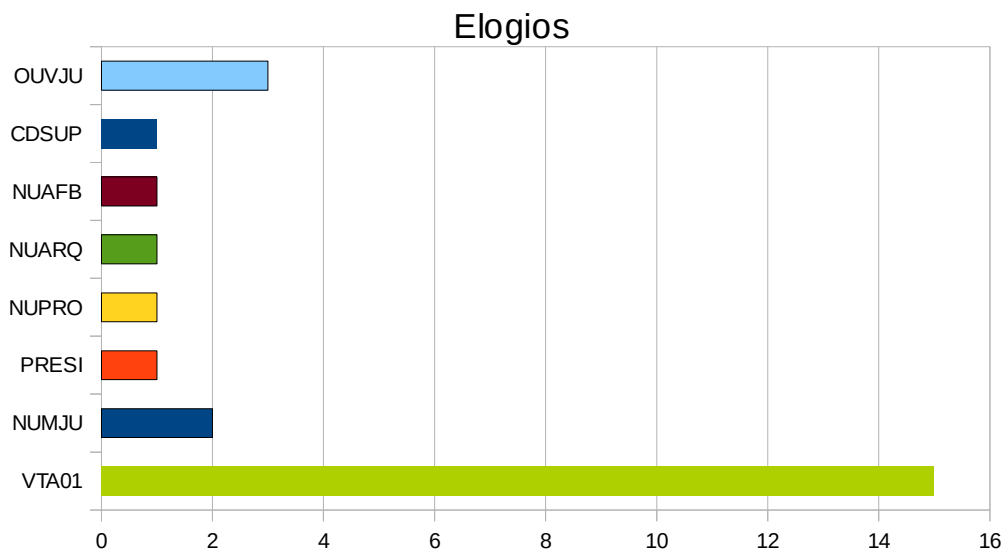
No mês de setembro não houve nenhuma sugestão.



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

**ELOGIOS**

Foram registrados **25** (vinte e nove) elogios, conforme segue no Gráfico 9 – Elogios:



*Gráfico 9 - Elogios*

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

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

**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

Foram registrados **176** (cento e setenta e seis) pedidos de informação, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:



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

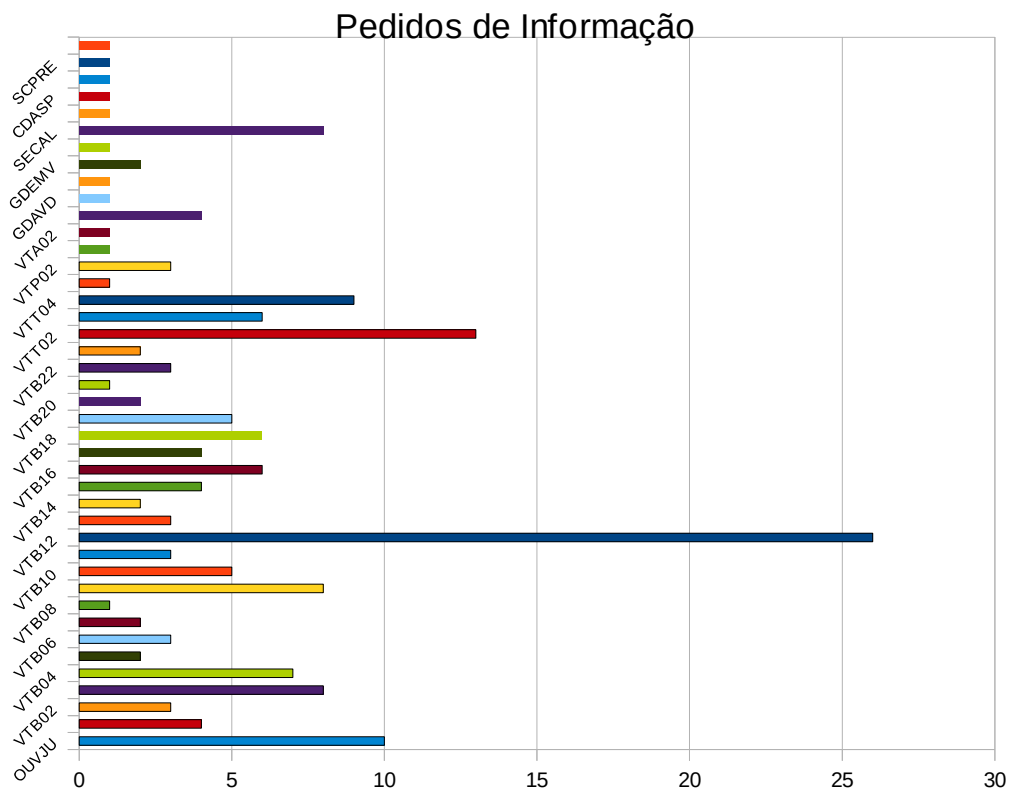


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Desses, a Ouvidoria respondeu **172** (cento e setenta e dois); a Área Judiciária respondeu **2** (dois) e a Área Administrativa respondeu **2** (dois) conforme Gráfico 11 – Respostas aos Pedidos de Informação por Área:



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

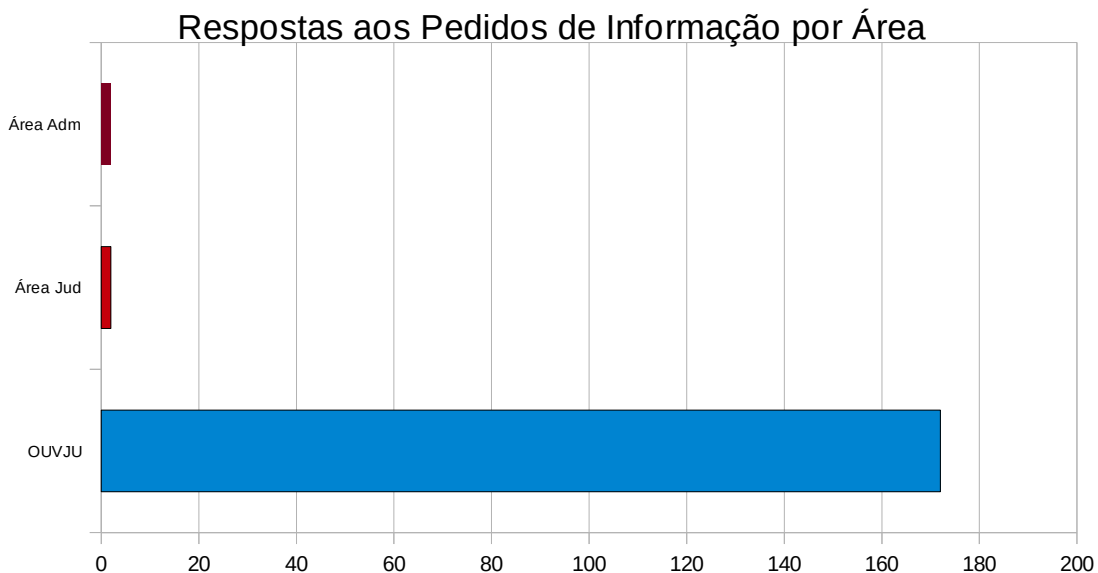


Gráfico 11 - Respostas aos Pedidos de Informação por Área

Essas manifestações, em sua grande maioria, destinaram-se à Área Judiciária e contemplaram os seguintes assuntos:

- Consulta acerca do andamento processual;
- Solicitação de cópia de peças processuais;
- Tempo de permanência do Processo na Contadoria;
- Como solucionar problemas em relação à Alvará/Banco;
- Acesso ao Processo Judicial Eletrônico-PJe em estados distintos com o mesmo Token;

No tocante à Área Administrativa os pedidos de informação foram:

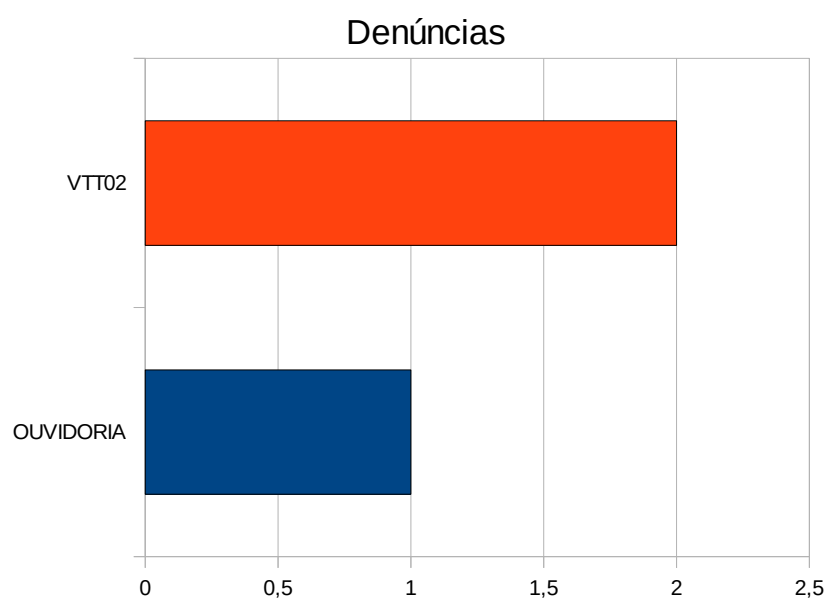
- Solicitação de Carteira do convênio Saúde 10;
- Como obter cópia de contra cheque (pensionista).



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

**DENÚNCIAS**

Registrou-se **3** (três) denúncias. Uma não competia à Ouvidoria e duas referiram-se à insatisfação em relação ao andamento processual.



*Gráfico 12 - Denúncias*