



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

# **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **ANUAL 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



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

## **APRESENTAÇÃO**

O ano de 2017 foi permeado pelo desejo de aperfeiçoar as competências da Ouvidoria, em especial as de comunicação e aquelas relativas à gestão da informação, fomento à participação, assumindo o papel de interlocutor entre o cidadão e a Presidência mediante o encaminhamento de propostas de políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias, pedidos de acesso à informação e sugestões recebidas (RI, art. 56, inciso III).

Como é tradição na Ouvidoria, continuamos a investir na modernização dos processos de trabalho. Em especial, na adoção de novas metodologias de trabalho, na mediação de conflitos, com a criação de novos espaços de fala, no incentivo ao registro de sugestões para os problemas vivenciados pelos usuários, internos e externos, visando ao aprimoramento dos serviços prestados pelo tribunal, no incentivo ao reconhecimento do esforço e dedicação despendidos para a realização das tarefas pelos diversos atores organizacionais, na agilidade de resposta às manifestações, diminuindo sobremaneira o tempo de resposta às manifestações, na análise específica de cada demanda, consubstanciada na elaboração de respostas personalizadas aos manifestantes, e no empoderamento do cidadão, ao explicar, informar e orientar sobre os ritos processuais e a realidade desta Corte e da Justiça do Trabalho.

Em síntese, esse foi o foco das atividades da Ouvidoria no exercício 2016. Pretendemos com essas iniciativas consolidar os projetos implementados em 2014, e ao participar das reuniões colegiadas, contribuir para o aprimoramento do nosso papel social.

Passaremos, a seguir, a apresentar os projetos desenvolvidos, dando ênfase aos resultados quantitativos e qualitativos alcançados.

## **Colégio de Ouvidores – Coleouv**

O Ouvidor e a Chefe de Seção da Ouvidoria participaram das duas reuniões do Coleouv realizadas em 2015.

As reuniões que ocorreram durante os encontros realizados em Campinas



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

(6ª Reunião Ordinária) e Florianópolis (7ª Reunião Ordinária) tiveram diferentes momentos e composições de seus membros: reunião que congregou Ouvidores, Coordenadores e servidores de TI e reuniões das quais participaram individualmente Ouvidores, Coordenadores e servidores de TI.

As discussões giraram em torno dos desdobramentos da Lei 12.527/2011 e do estabelecimento de parâmetros para a elaboração de pesquisas de satisfação dos usuários e dos sistemas informatizados existentes, passíveis de serem disponibilizados às demais Ouvidorias. Os profissionais de TI auxiliaram tecnicamente, verificando a compatibilidade dos sistemas com as diferentes plataformas utilizadas pelos tribunais. Houve a apresentação formal de dois sistemas: PROAD (processo administrativo eletrônico, que está em estudo no TRT da 12ª Região) e do módulo de Ouvidoria do SEI/TRT10.

O debate decorreu de orientação do CNJ e do CSJT acerca da necessidade de ser criado um sistema unificado para todas as Ouvidorias no âmbito da Justiça do Trabalho, inclusive com o propósito de ser formado um banco de dados e de estatística junto a estes órgãos.

Como resultado das discussões foram criadas comissões encarregadas de formular propostas para a uniformização de procedimentos das ouvidorias dos regionais trabalhistas, assim como para a criação de um sistema unificado de tecnologia da informação para a área. As reuniões dos Coordenadores resultaram na definição e unificação dos fluxos das atividades das Ouvidorias.

## **Análise Estatística do Desempenho da Ouvidoria**



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

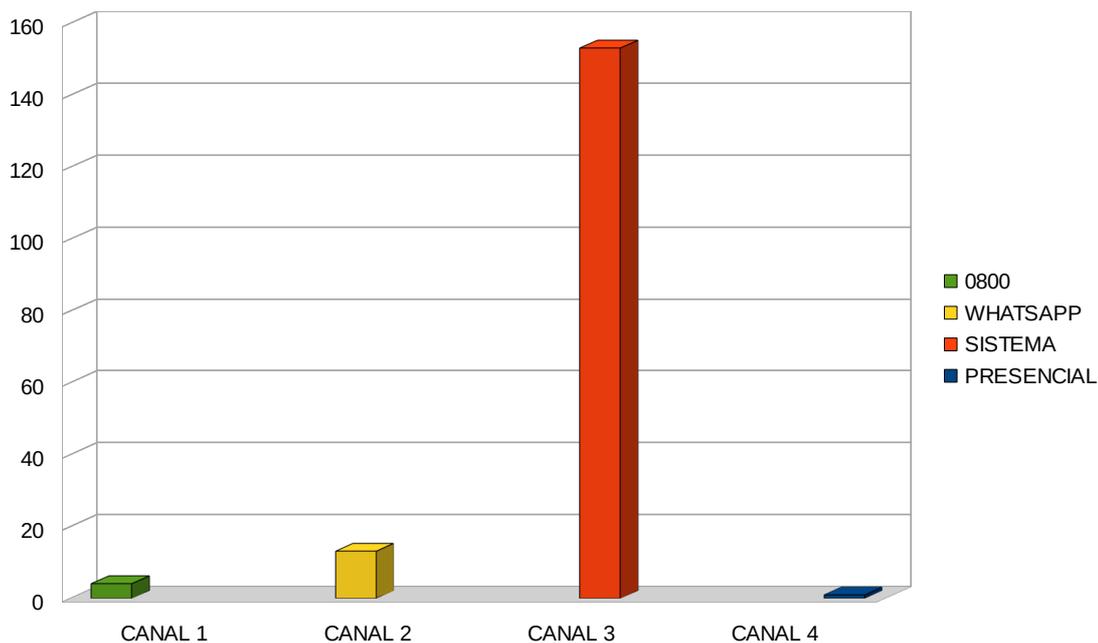
**RELATÓRIO**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de **DEZEMBRO** de 2016, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **171 (cento e setenta e um)** 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 a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 99 atendimentos.

Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação. Observamos no entanto, uma queda nos atendimentos pelo 0800. Tal fato decorre da impossibilidade de atender as várias ligações ao mesmo tempo, por falta de pessoal.

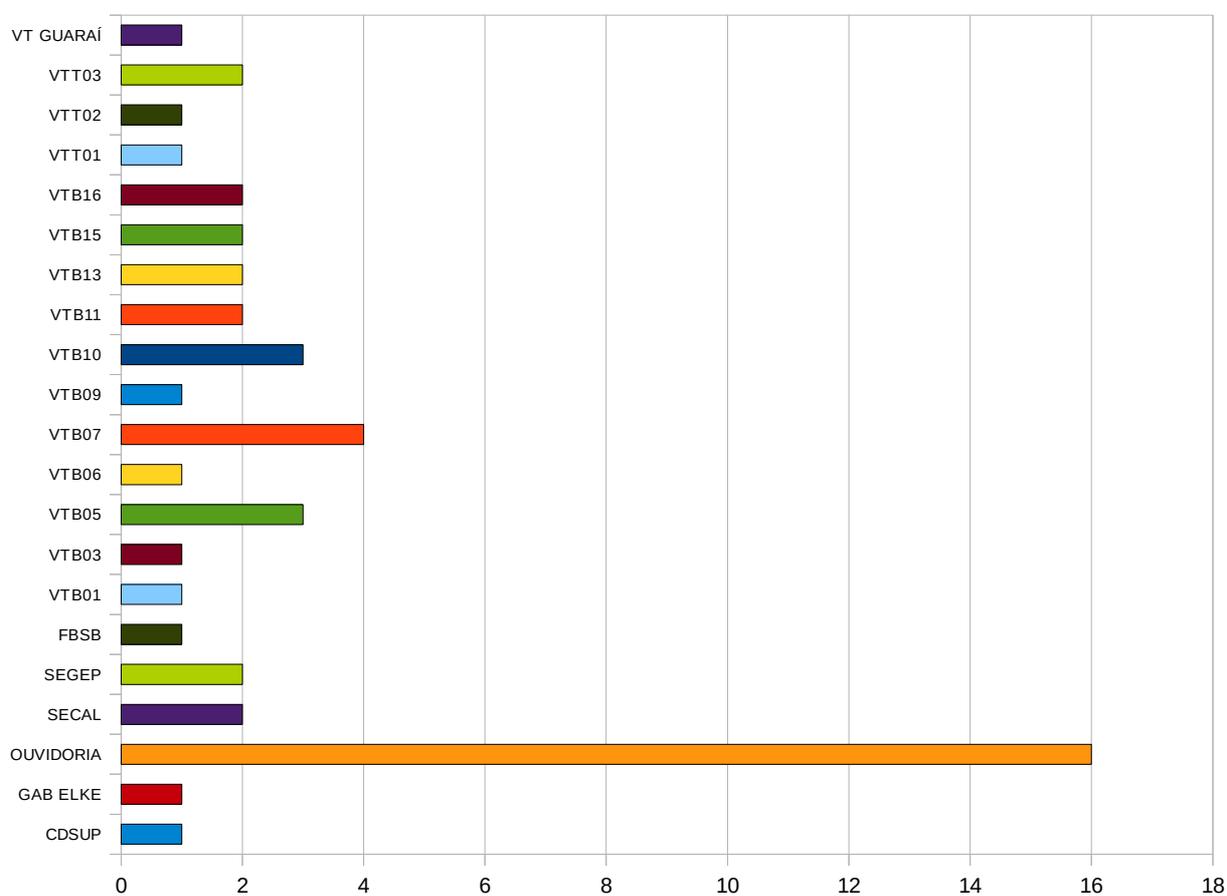
**RECLAMAÇÕES**



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

No mês foram registradas 50 (**cinquenta**) 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 reclamações recebidas foram encaminhadas aos setores competentes, a saber:

### Reclamações



Dentre as reclamações observamos que os assuntos abordados foram sobre o não atendimento por parte do suporte ao usuário, atendimento deficiente promovido por servidor do Drive thru. Há ainda reclamação sobre a falta de atendimento telefônico pela vara do gama, sobre o nome constar na pesquisa do google, processo desaparecido, da existência de grande número de servidores requisitados no TRT , sobre o atendimento deficiente na 16ª VTB. As demais se referem a falta de informação sobre andamentos processuais, morosidade nos andamentos e falta de julgamento das ações pelas diversas varas do trabalho.

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



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

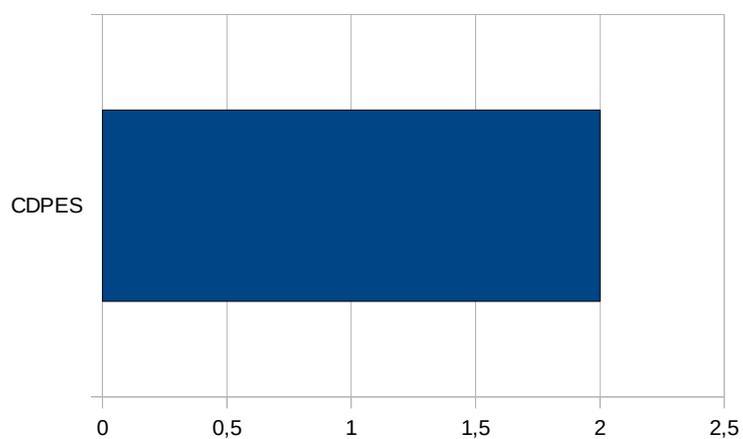
geral.



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

Foram registrados 02 (**duas**) solicitações de acesso a informações , todos atendidos ou devidamente justificados:

**Acesso a Informação (Lei 12.527/11)**



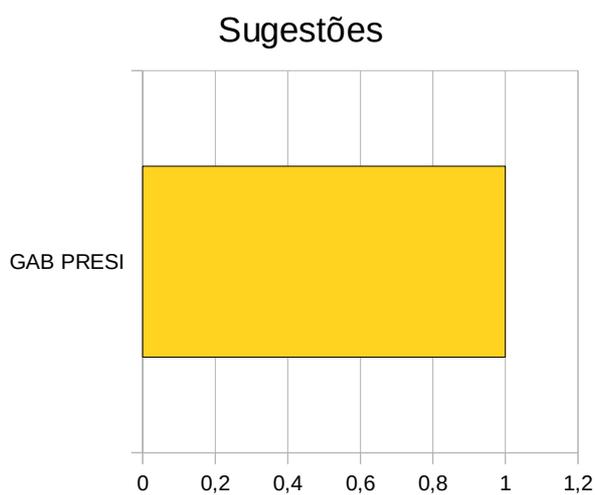
No caso específico do acesso a informação regulado pela lei 12.527, os pedidos no mês de dezembro se referiram a informações sobre a quantidade de candidatos que desistiram da posse no TRT.

**SUGESTÕES**



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

Registrou-se **1 (uma)** sugestão do total das manifestações, a saber:



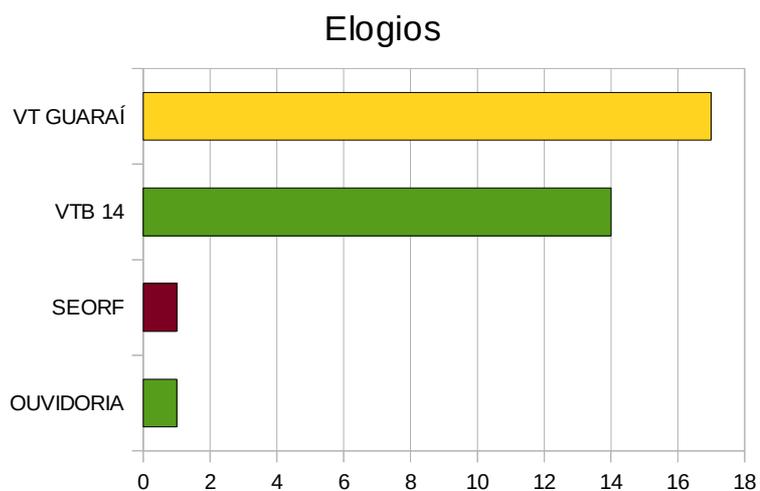
A sugestão apresentada sugere que os feriados sigam o mesmo calendário dos órgãos da administração federal.

- **ELOGIOS**



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

Foram registrados e encaminhados **31(trinta e um)** elogios, a saber:



Quanto aos elogios, foram direcionados: aos servidores da ouvidoria , a servidora da SEORF , aos servidores e magistrados da 14ª VTBrasília e ainda aos servidores e magistrados da Vara do Trabalho de Guarai – TO.

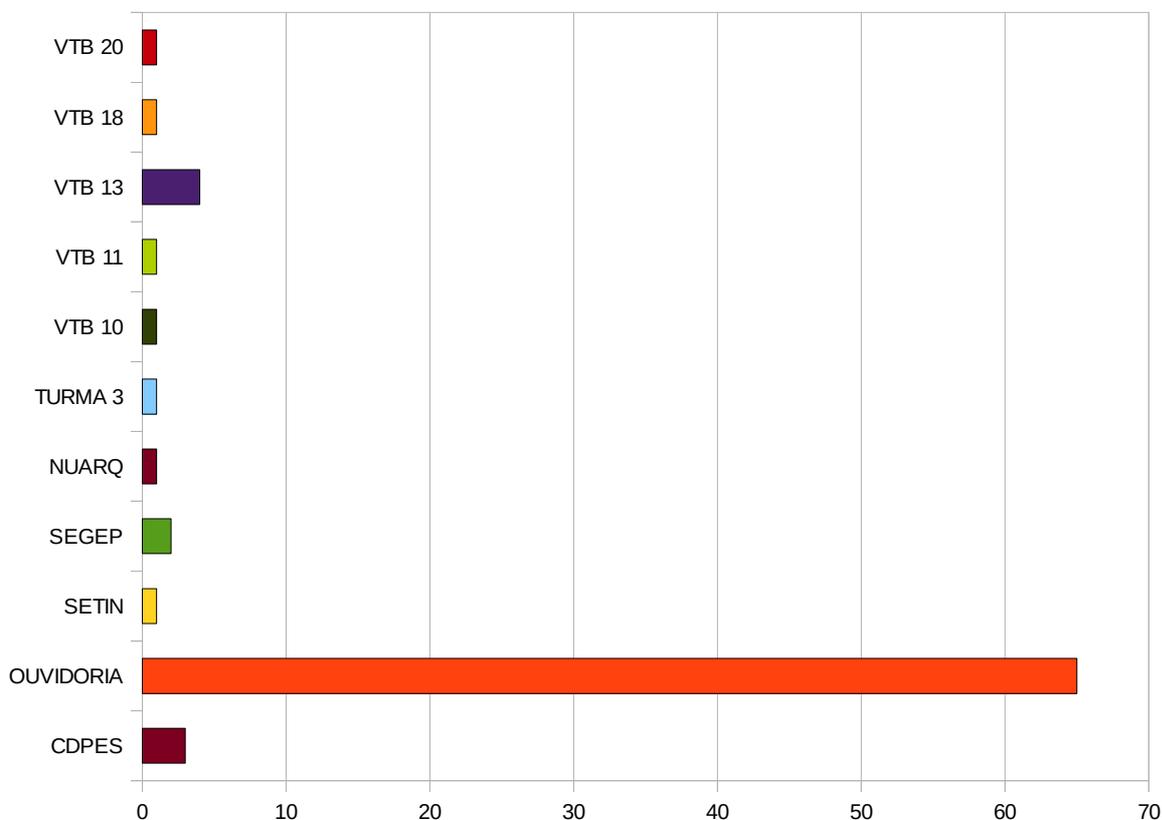
**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**



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

Foram registrados 81 (oitenta e um ) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

**Pedidos de Informação**



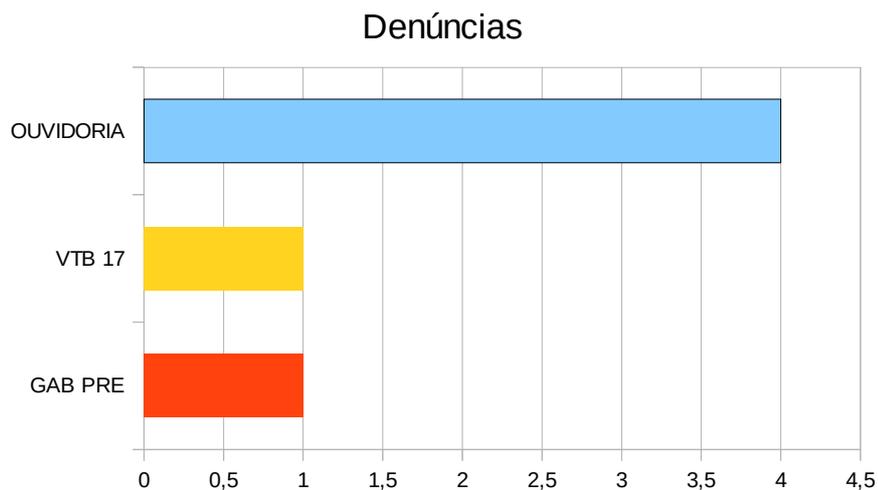
Os pedidos de informação, abordam principalmente e o andamento dos processos, informações sobre cargos para analista e juiz, . Tivemos ainda um grande números de solicitações de números de processos que tramitam no Pje, pedidos de informações sobre prazos, cadastramento de senhas, tempo que o processo permanece na contadoria etc.

**DENÚNCIAS**



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

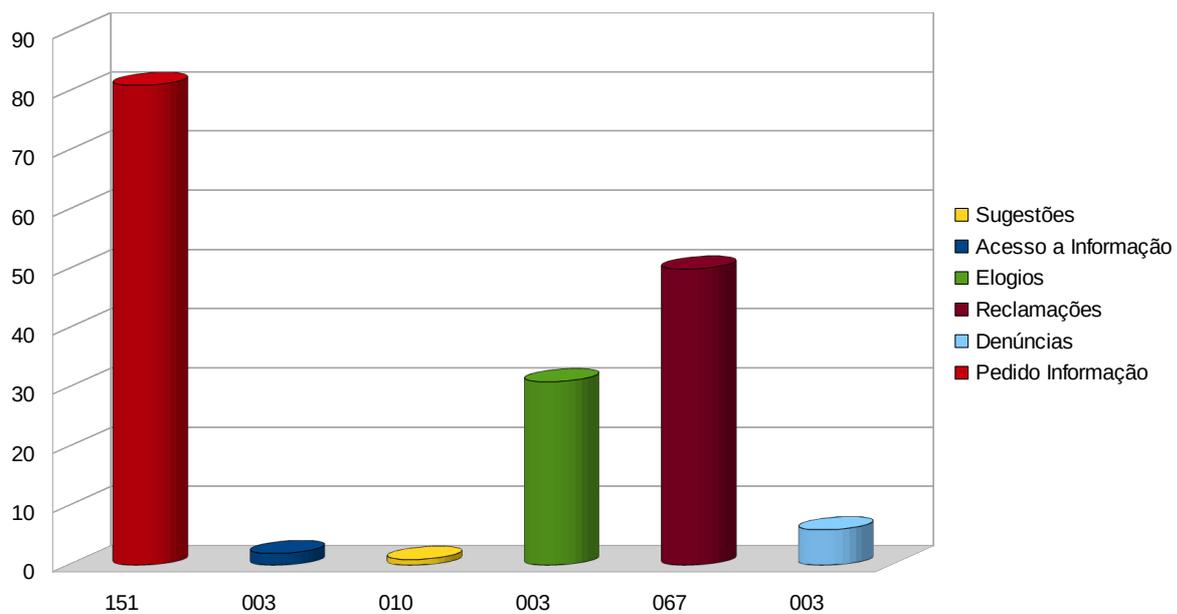
No mês, foram registradas 6 (**seis**) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:



Quanto as denúncias foram consideradas em sua maioria fora da competência da ouvidoria, por se tratar de assuntos da competência de outros órgãos. Tivemos ainda uma sobre processo julgados sem a observância da IUJ, outra sobre o não atendimento da CEF de intimação judicial, comportamento de perito judicial em local público, quando de perícia referente a ação trabalhista e duas outras improcedentes pelos motivos alegados acima.



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





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

**TEMPO DE ATENDIMENTO**

