



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

ANUAL DE 2014



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Novos dirigentes, novos desafios. O ano de 2014 foi permeado pelo desejo de aperfeiçoar as competências da Ouvidoria, em especial as de comunicação e aquelas relativas ao papel de sugerir à Presidência 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 investimos 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.

Ações empreendidas pela Ouvidoria do TRT 10 em 2014

1. Adoção do sistema SEI de Ouvidoria

O desejo de aprimorar nossos canais de comunicação interna e externa se consubstanciou na substituição do sistema de gestão das manifestações recebidas pela unidade por outro, o sistema SEI de Ouvidoria.

Buscou-se, inicialmente, com essa medida, facilitar o acesso dos elos às manifestações, dispor de mecanismos mais eficientes de encaminhamento e acompanhamento das metas de desempenho da unidade (SIGEST), relacionadas ao tempo de resposta da Ouvidoria e das demais unidades às manifestações. Antes da adoção do novo sistema os elos eram notificados, via de regra, por ofício e telefone do encaminhamento de expediente, para análise e resposta, o qual só poderia ser acessado por meio da intranet, clicando no sistema da Ouvidoria. Além disso, o acompanhamento do prazo demandava a vigilância constante dos



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

membros da Ouvidoria e o estabelecimento de novo contato com os elos por telefone ou ofício para informá-los da necessidade de ficarem atentos aos prazos de resposta. Tal procedimento não raro resultava no não atendimento das metas e ainda na insatisfação do usuário com a demora no atendimento da demanda apresentada.

O novo sistema da Ouvidoria, por integrar o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, em que tramitam desde maio os expedientes/processos administrativos do TRT, permite que as manifestações encaminhadas aos elos sejam visualizadas e acessadas toda vez que o usuário faz seu login no SEI, como parte das suas rotinas administrativas de trabalho, permitindo dessa forma que tanto a Ouvidoria quanto os elos possam ficar atentos ao prazo de resposta às manifestações. O atual sistema dispõe ainda de funcionalidades que permitem o cadastramento das manifestações pelo CPF do interessado, classificação do assunto como público, reservado ou sigiloso, a emissão de relatórios diários e a vinculação de processos com assuntos correlatos.

Com o objetivo de tornar essa ferramenta de gestão e comunicação ainda mais eficiente faz-se importante registrar que foi solicitado às áreas encarregadas da gestão do SEI ajustes e novas funcionalidades, as quais até o presente momento não foram atendidas.

Inicialmente foi pedido que o formulário eletrônico contivesse campo destinado ao registro do relacionamento do cidadão com a Ouvidoria (advogado, parte, estudante, servidor, magistrado...), sendo, em seguida, solicitado também que fosse possível, quando do envio da manifestação a outras unidades do tribunal, a preservação/sigilo dos dados pessoais do interessado, bem como a possibilidade do cidadão anexar arquivos de texto, áudio e vídeo.

Convém também destacar que o não atendimento das demandas de aprimoramento do sistema acima registradas tem gerado retrabalho consubstanciado no controle e quantificação manual dos expedientes e respectivos dados de gestão (totalização das manifestações por tipo, assunto etc) e, conseqüentemente, grandes dificuldades para a confecção dos relatórios mensais gerenciais da unidade, incluindo-se aqui a alimentação do SIGEST.

2. Realização de itinerância direcionada ao público interno

Com o objetivo ainda de aperfeiçoarmos os processos de comunicação institucional de responsabilidade da Ouvidoria, retomamos a Itinerância, já realizada por outras gestões. Começamos realizando-a internamente, direcionando-a aos nossos atores organizacionais, público interno, com o objetivo de estreitar



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

laços e promover uma maior integração destes à gestão do tribunal. Foram realizadas 24 Itinerâncias em 2014, que contemplaram, neste primeiro momento, somente as Varas do Trabalho localizadas no Distrito Federal, incluindo Taguatinga e Gama. Restam serem visitadas pela Ouvidoria 4 Varas localizados em Brasília.

Em 2015 serão visitadas as Varas do Tocantins e as demais unidades do tribunal, bem como realizadas as Itinerâncias direcionadas ao público externo, contemplando, nos municípios de Tocantins, as localidades onde possuímos unidades do tribunal.

A itinerância interna constitui um espaço de diálogo capaz de promover permanentemente a participação e o intercâmbio das pessoas nas organizações. Desponta como uma possibilidade de construir o saber organizacional, considerando o ser humano matéria-prima dessa edificação. Resolver conflitos, tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir incivilidade no ambiente organizacional, aprender a respeitar pessoas, identificar contextos de manipulação de pessoas; vemos que esses procedimentos buscam o desenvolvimento de uma organização com mais qualidade. A prática da ouvidoria interna envolve aprender a ouvir e a responder, ou seja, há claramente um processo de troca, de respeito, entre a organização e as pessoas que falam, opinam, criticam, apresentam sugestões e contradições, sendo incontáveis. Sales (2006, p. 158) entende que “ouvidoria é, em essência, a ciência do relacionamento”.

A título de esclarecimento, alguns dos nossos objetivos com essa iniciativa foram: promover a inclusão e a participação dos usuários dos serviços do tribunal na gestão, visando ao permanente aperfeiçoamento dos processos de trabalho; divulgar os programas e projetos da Ouvidoria; avaliar a percepção do público interno sobre nosso papel e desempenho, prestando informações e esclarecimentos quando possível; efetuar o registro de sugestões, reclamações, críticas e elogios; estabelecer espaços de fala para conhecer, sob a perspectiva de quem trabalha, os principais problemas da unidade e do tribunal, os quais podem comprometer a realização das tarefas, a motivação, a qualidade de vida no trabalho, as relações interpessoais e a satisfação no trabalho, com o propósito de encaminhar esses problemas e soluções propostas à administração para conhecimento e medidas que julgar pertinentes; identificar, em síntese, medidas que nos ajudem a sermos mais efetivos como Ouvidoria e, ao tribunal, cumprir sua missão.

Relatório contendo as sugestões apresentadas na Itinerância pelas Varas de Brasília, Taguatinga e Gama será encaminhadas à administração e/ou unidades competentes, bem como amplamente divulgado no portal



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

da Ouvidoria, tão logo tenham sido visitadas todas as 28 existentes em Brasília, e concluídos os estudos preliminares de viabilidade e soluções possíveis.

3. Desenvolvimento de Carta de Serviços

Tem por objetivo consolidar em um só instrumento informações relativas a todos os serviços que são prestados diretamente ao cidadão pelo TRT 10, tornando-as mais facilmente acessíveis a todos.

Esse projeto começou a ser implementado em 2014, com a realização de estudos e pesquisas em outros órgãos, visando a escolha de modelo a ser adotado. Foram avaliadas alternativas tecnológicas disponíveis relacionadas à forma de acesso às informações contidas na carta de serviços, objetivando oferecer mecanismos de consulta mais intuitivos. No momento, a solicitação à SETIN da solução tecnológica e os conteúdos da carta de serviços, encontram-se em elaboração.

4. Desenvolvimento/confecção de nova versão do regulamento da Ouvidoria.

No ano de 2014 foram travadas discussões entre os membros da equipe sobre a abrangência que deveria ser dada e este normativo e sua redação. Foram coletados insumos em regulamentos de outras ouvidorias. Sua conclusão e encaminhamento à Presidência se darão no exercício de 2015.

5. Participação de seus membros em eventos internos e externos

A fim de colher subsídios e informações para melhoria de sua atuação, os agentes da Ouvidoria têm participado de eventos externos.

Nesse sentido, o desembargador Ouvidor e a chefe da Seção participaram de dois Colégios de Ouvidores (COLEOUV), e um servidor participou de um Fórum de Ouvidorias Públicas.

E, ainda, a fim de apresentar sua missão, objetivos e forma de atuação aos novos servidores, o desembargador Ouvidor e a chefe da Seção participaram do projeto da Escola Judicial intitulado "Boas Vindas", direcionado aos servidores recém ingressos no tribunal.

6. Aprimoramento dos procedimentos internos de gestão das manifestações

Foi dada ênfase na elaboração de respostas personalizadas e específicas para cada manifestação, evitando sempre que possível respostas padrão.

Novo tratamento também passou a ser dado às manifestações de elogio recebidas. Estas passaram a ser



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

encaminhadas à Presidência do Tribunal para conhecimento e autorização de registro nos assentamentos funcionais de magistrados e servidores. A Ouvidoria passou a solicitar esse registro por entender que os elogios se constituem ação de reconhecimento que contribui para melhorar a motivação, o engajamento, a construção da identidade daqueles que aqui trabalham, e assim para promoção do bem-estar no trabalho e consequentemente da saúde.

Nessa linha, a Ouvidoria identifica os interessados e respectivas chefias do elogio recebido e procedimentos adotados.

7 - Instituição do Programa “Somos TODOS Gestores” e, relacionado a ele, do projeto “O TRT ouviu e fez acontecer”.

Programa “Somos TODOS Gestores”

Slogan criado pelo TRT14 e gentilmente cedido uso à Ouvidoria do TRT10

Tem como objetivo incentivar os agentes do tribunal a identificar os gargalos institucionais, e a apresentar sugestões, indicar soluções que contribuam para aperfeiçoar os serviços prestados pelo tribunal. Em síntese, pretende que todo agente do tribunal perceba que ele é também gestor, devendo assim, sempre que desejar, opinar construtivamente para o aprimoramento dos processos de trabalho da instituição. O programa visa ampliar a participação e compromisso de todos com a missão do tribunal e fazer com que todos se sintam parte, agentes de mudança. A ouvidoria fortalece aqui seu papel de interlocutora, enriquecendo as sugestões com insumos que contribuam para a futura análise e deliberação da administração do tribunal. O programa encontra-se em fase de implementação das ações relacionadas.

Projeto “O TRT ouviu e fez acontecer”

Também em fase de implementação, tem como objetivo reforçar a iniciativa daqueles que aderirem ao Programa “Somos TODOS gestores”, levando ao conhecimento de todos as mudanças em serviços e benefícios impulsionadas pelos manifestantes por meio da Ouvidoria. As sugestões são cadastradas e os resultados alcançados informados aos demandantes, devendo passar a ser também divulgados a todos que se interessarem, por meio do portal da Ouvidoria na Internet. Importante registrar que essa iniciativa é de inspiração/criação da Ouvidoria do TJDFT, que, ao ser consultada, gentilmente autorizou a utilização do slogan e a replicação da iniciativa no TRT.



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

Essas iniciativas, até o presente momento, têm sido divulgadas tão somente quando da realização da Itinerância e aos demandantes quando do encaminhamento das respostas às manifestações.

Verifica-se um quadro bastante auspicioso até agora. Uma em cada quatro sugestões já foi adotada, e outra uma em cada quatro está em estudo.

Seguem algumas das sugestões apresentadas via sistema da Ouvidoria já adotadas:

- **Dois pontos de acesso por servidor ao SAP 1º Grau:** a sugestão foi dada em maio pelo servidor Geraldo Donisete Vieira, da 22ª VTB, por ocasião da itinerância interna. A SETIN e suas unidades CDSIS e CDTEC atuaram com diligência e precaução, inclusive com período de testes, a fim de verificar se a medida não travaria o sistema, e a sugestão foi implementada e a medida foi bastante elogiada.
- **Criação, no SAP 1 e 2, de campo que sinalise a tramitação preferencial quando é realizada a consulta processual pelo cidadão, e ainda a emissão de relatórios sobre os processos assim categorizados existentes em tramitação na unidade e de um sistema de alertas de vencimento de prazos aos servidores da unidade:** a sugestão foi dada em junho pelo servidor José de Bonfim Ferreira de Menezes. A SETIN por meio da CDSIS, bem como a Comissão de Gestão do 1º Grau, mostraram mais uma vez que a parceria entre as unidades da instituição melhora a vida e as condições de trabalho de todos. O alerta sobre o vencimento dos prazos ainda está em fase de deliberação, mas as outras funcionalidades estão a pleno vapor.
- **Atualização constante do quadro de vagas e nomeações:** a sugestão foi dada em julho pelo cidadão Márcio Bernardo de Araújo. Com a atuação da CDPEs, a atualização tem sido realizada de forma mais constante e com menor intervalo de tempo.
- **Melhoria no estacionamento alternativo:** a sugestão foi dada em agosto pelo servidor Jefferson Dias Freitas, e encontrou eco em várias reclamações recebidas pela CDSEG. Essa unidade, DIGER e SEADM providenciaram o novo estacionamento. A medida teve ainda a participação do NUCOM na divulgação.
- **Campanha para uso racional dos copos descartáveis pelos usuários externos:** a sugestão foi dada em setembro pelo advogado Valter Vitelli. Com atuação conjunta de SERSA, NUDES, SEGEP, DIGER, NUCOM, FTBSB, FTT, FTARA, FTPAL e os titulares das Varas do Gama, Guaraí, Gurupi e



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

Dianópolis, a medida foi iniciada no final de 2014.

- **Palestras sobre primeiros socorros e evacuação de prédios:** a sugestão foi dada em outubro pela servidora Diana Silva Gomes. Com apoio da DIGER e da Escola Judicial, a palestra sobre evacuação de prédios já foi realizada e, em breve, outras ações serão realizadas.
- **Aprimoramento na consulta de acórdãos:** a sugestão foi dada em agosto pelo servidor Cristiano Fonseca de Carvalho, a fim de facilitar a leitura, a consulta e a cópia para referência. A SETIN mais uma vez atuou diligentemente e adaptou a pesquisa jurisprudencial, disponibilizando o inteiro teor dos acórdãos em formato original para pesquisa e impressão.
- **Atualização da lista de nomes, telefones e e-mails:** desde abril, várias sugestões e reclamações chegaram a esta Ouvidoria sobre esse assunto. O NUCOM tem se comunicado com as unidades do Tribunal solicitando a atualização dos dados, como pode ser verificado no processo SEI 14.0.000001980-2, entretanto verifica-se ainda que a solução dada necessita de aprimoramento, maior diligência e/ou outras alternativas de intervenção a fim de deixar a lista atualizada permanentemente, o que tem se mostrado um desafio ainda não atingido.
- **Aprimoramento da segurança nos arredores do edifício-sede:** a sugestão foi dada em maio pela servidora Christiane Lamounier. O tema segurança é uma das prioridades da atual gestão, e está prevista na Resolução 176/2013 do CNJ. O Tribunal, por meio da CDSEG, e sua unidade SCSEG, tomou e tem tomado medidas efetivas e aprimorado constantemente a segurança de todos nós. Foram instituídas rondas, para tanto foram, inclusive, adquiridas motocicletas com essa finalidade.
- **Revisão do prêmio homenagem por tempo de serviço para incluir as servidoras com 30 anos de serviço:** a sugestão foi dada em outubro pelo servidor Cláudio Luis Gonçalves Garcia, e muito bem recebida pela Presidência que a acatou, em parceria com CD PES, DIGER; o pleno, por unanimidade dos Desembargadores presentes à sessão plenária ordinária de 25/11/2014, acolheu a sugestão alterando a RA 29/2010.

E algumas das sugestões em estudo de viabilidade:

- **Revisão do prêmio homenagem por tempo de serviço para que o intervalo das premiações seja alterado de 10 para 5 anos:** a sugestão foi dada pela servidor aposentado Antônio Baião em novembro e aguarda posicionamento da SEGEP.



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

- **Baixa de penhora e uniformização de jurisprudência:** a Associação dos Notários e Registradores do Distrito Federal sugeriu em junho que fosse apreciado pelo Tribunal uniformização de entendimento sobre isenção de emolumentos em baixa de penhora originada em processo diverso daquele em que se dá a arrematação. A sugestão aguarda posicionamento da SECOR.
- **Informatização de prontuários médicos:** a sugestão foi dada pela servidora Ana Maria Macedo Maicá em junho e, após conversa preliminar com o NUSAU, a ferramenta deverá ser desenvolvida pela SETIN.
- **Informatização e automação do sistema de autorizações de guias odontológicas:** a sugestão foi dada pela magistrada Idália Rosa da Silva. Com atuação da CDASP e SETIN a iniciaram o desenvolvimento dessa nova funcionalidade no sistema existente e, devido ao fato do contrato com a fábrica de software finalizar em março, a conclusão e posterior implantação ainda não há como prever quando acontecerá.
- **Espaço para anexação de arquivos nos formulários da Ouvidoria:** além de ser uma necessidade antiga da Ouvidoria verifica-se pela sugestão apresentada em novembro pelo advogado Valter Vitelli que o é dos usuários dos serviços da unidade. A inclusão dessa funcionalidade foi solicitada ao desenvolvedores do sistema no TRF4 e está prevista para ser disponibilizada na nova versão do SEI, ainda sem data definida de implementação.
- **Criação de código no sistema administrativo de pessoal para registro das faltas por motivo de greve:** a sugestão foi dada em outubro por servidor do tribunal, já foi analisada por DIGER, CDPEP, CDSIS E SCSAD e será em breve implantada.
- **Berçário:** várias sugestões chegaram à Ouvidoria nesse sentido ao longo de todo o ano. Inicialmente, foi proposto convênio com o TST, mas o valor se mostrou inviável. Também foi sugerido que o tribunal ofertasse esse serviço no moldes do que fazem o TJDF e TST. A DIGER, a partir de orientação da Presidência, tem envidado esforços na busca de alternativas.
- **Substituição de garrações por bebedouros e filtros:** a sugestão foi dada em setembro pela servidora Vanessa Giacomitti. Participaram da análise preliminar CDSEG, SEADM, SCAOP, SCMAN e Presidência. Foi determinada a substituição. Encontra-se em fase de finalização de termo de referência visando a aquisição dos filtros, por meio do processo SEI 14.0.000005248-6. Unidades envolvidas: SEADM, CDSEG, SCAOP, NULOG, SCCBE, NUCON, NUEMP, CDCOI e NUAQS.



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

- **Uso dos televisores do Foro de Brasília como instrumento de informação:** a sugestão foi dada em novembro e analisada pela Escola Judicial, que prontamente se disponibilizou a atuar em conjunto com OUVJU, SGJUD, NUCOM, Diretorias dos Foros e SERSA.
- **De acesso aos gestores do tribunal a relatórios de força de trabalho:** a ideia é proporcionar maior transparência aos dados gerenciais e permitir um maior envolvimento de todos com a produção de soluções para as dificuldades que o tribunal vem enfrentando relacionadas à força de trabalho.
- **De divulgação na intranet da política adotada pelo TRT para lotação de servidores e acolhimento de solicitações de remoções de ofício e cessão para outros órgãos.**
- **De divulgação na intranet dos projetos de lei em tramitação e respectivos andamentos:** a ideia é permitir acesso aos gestores das iniciativas institucionais que podem resultar na diminuição do volume de trabalho e na melhoria da organização do trabalho.

Essas três sugestões foram apresentadas de forma coletiva nas itinerâncias internas realizadas nas varas trabalhistas do DF e aguardam posicionamento da presidência.

Anexo a este relatório encontra-se tabela demonstrativa de todas as sugestões recebidas em 2014 e seus desdobramentos.

Análise Estatística do Desempenho da Ouvidoria

Histórico das manifestações

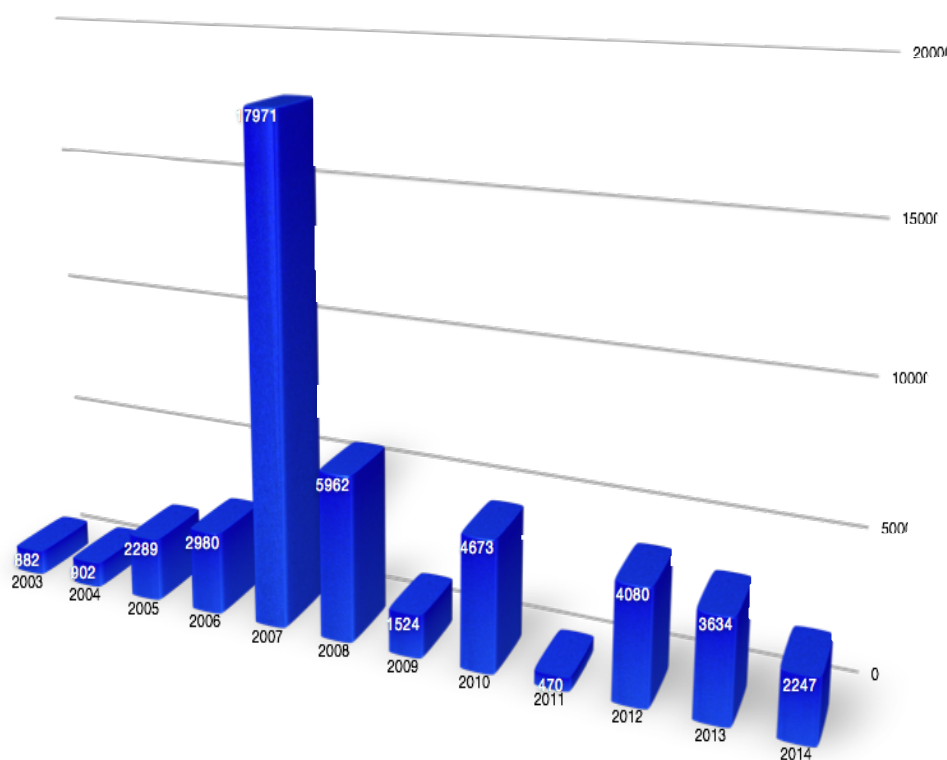
Pode-se observar no gráfico a seguir que, no ano de 2007, houve registro de um número de manifestações sem precedentes se comparados aos demais anos. Há inúmeros fatores que podem ter influenciado tal ocorrência, como por exemplo a implantação de novo sistema de gestão das manifestações ou de novas rotinas e fluxos de trabalho. Infelizmente não dispomos de mecanismos que possibilite verificar o que de fato aconteceu. Verifica-se também uma grande variação no quantitativo das manifestações recebidas entre os anos 2010, 2011 e 2012. Tal ocorrência pode estar associada a algum equívoco quando da digitação/registro desses dados, afinal se observarmos os demais anos as oscilações são frequentes mas nunca tão discrepantes, excluído-se apenas o ocorrido em 2007. Quanto aos demais anos, apenas a título de informação apresentamos, a seguir, os percentuais de oscilação.



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

Gráfico 1 - Histórico das Manifestações

- De 2004 em relação a 2003: aumento de 2,27%
- De 2005 em relação a 2004: aumento de 153,77%
- De 2006 em relação a 2005: aumento de 30,19%
- De 2007 em relação a 2006: aumento de 503,05%
- De 2008 em relação a 2007: diminuição de 66,82%
- De 2009 em relação a 2008: diminuição de 74,44%
- De 2010 em relação a 2009: aumento de 206,63%
- De 2011 em relação a 2010: diminuição de 89,94%
- De 2012 em relação a 2011: aumento de 768,08%
- De 2013 em relação a 2012: diminuição de 10,93%
- De 2014 em relação a 2013: diminuição de 38,17%





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

Seria interessante, no futuro, a Ouvidoria passar a registrar as principais ocorrências, mudanças ocorridas nos processos internos de gestão da unidade e da instituição, para poder avaliar melhor as oscilações no número de manifestações registradas.

Desempenho no ano de 2014

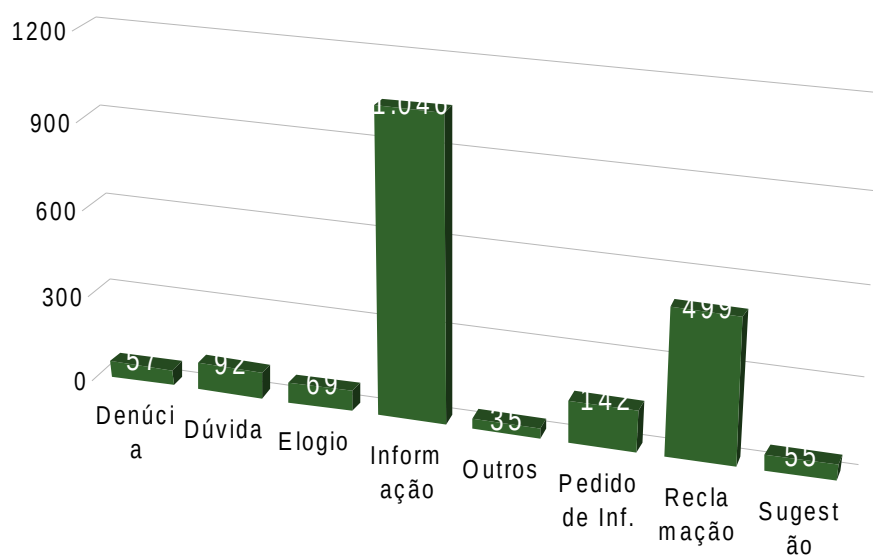
No ano de 2014 o antigo sistema de gestão das manifestações recebidas pela Ouvidoria (registro, análise, encaminhamento, acompanhamento e conclusão) foi substituído por outro, o sistema SEI de Ouvidoria. Dessa forma, as análises dos dados foram realizadas por sistema utilizado para o registro e acompanhamento das manifestação, sistema antigo e sistema SEI, respectivamente.

O gráfico 2 (Anual - Sistema Antigo), refere-se à totalização das manifestações, por tipo, recebidas de janeiro a outubro, registradas no sistema antigo da Ouvidoria. O gráfico 3, por sua vez apresenta o quantitativo por tipos de manifestações recebidas pelo Sistema SEI de Ouvidoria nos meses de novembro e dezembro.



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

Gráfico 2 - Manifestações por Tipo - Sistema Antigo

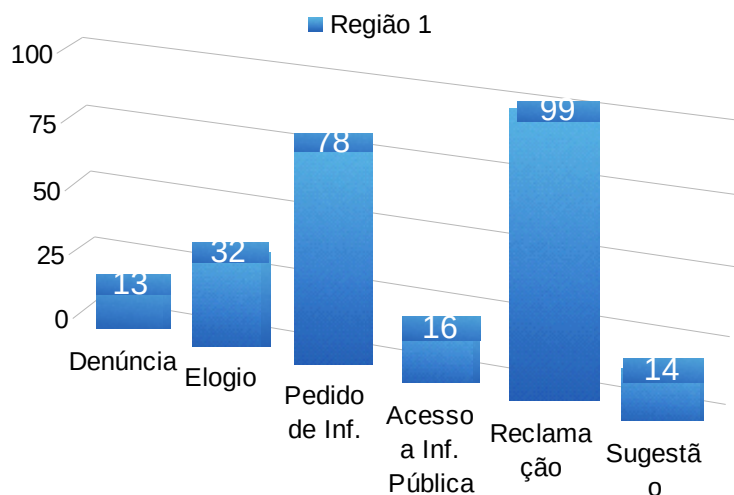


(Janeiro a Outubro)



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

Gráfico 3 - Manifestações por Tipo - Sistema SEI



(Novembro e Dezembro)

Verifica-se do total de 2.247 manifestações, que as sugestões somaram 3,07%; as denúncias, 3,12%; os elogios, 4,5%; os pedidos de acesso à informação pública (lei 12.527), 7,03%; as reclamações, 26,61%; os pedidos de informação, 54,12%; e 1,55% foram classificados como outros.

Nos pedidos de informação, que totalizaram 1.216, tiveram maior incidência as solicitações de informação sobre andamento processual, pedidos de impulso processual, pedidos de informações sobre legislação trabalhista e pedidos de contatos de outras unidades ou órgãos.

Nas reclamações, que totalizaram 598, tiveram maior incidência a demora processual na fase de execução, a demora na liberação de alvarás, a demora na marcação de audiências, em especial de julgamento, a constante remarcação de audiências, a demora na digitalização de processos e o mau atendimento, aí incluídos prestação de informações incorretas e falta de urbanidade/grosseria dos agentes públicos.

Nos pedidos de acesso à informação pública, que totalizaram 158, tiveram maior incidência os pedidos de detalhamento das indenizações recebidas por magistrados, pedidos de informações sobre políticas de gestão da instituição (concurso e cargos vagos e nomeações) e pedidos de informações sobre serviços do Tribunal, muitas das quais solicitadas por outros órgãos públicos a fim de colaboração.



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

Nos elogios, que totalizaram 101, tiveram maior incidência o atendimento diligente e com educação e a boa prestação de serviços.

Nas denúncias, que totalizaram 70, tiveram maior incidência as agressões (conflitos interpessoais entre partes e servidores), o assédio moral e a violência psicológica.

Nas sugestões, que totalizaram 70, com 42 assuntos diferentes (alguns temas se repetiram), tiveram maior incidência aprimoramento dos serviços de tecnologia da informação, envolvendo os sistemas judiciais e ações de qualidade de vida no trabalho e responsabilidade socioambiental.

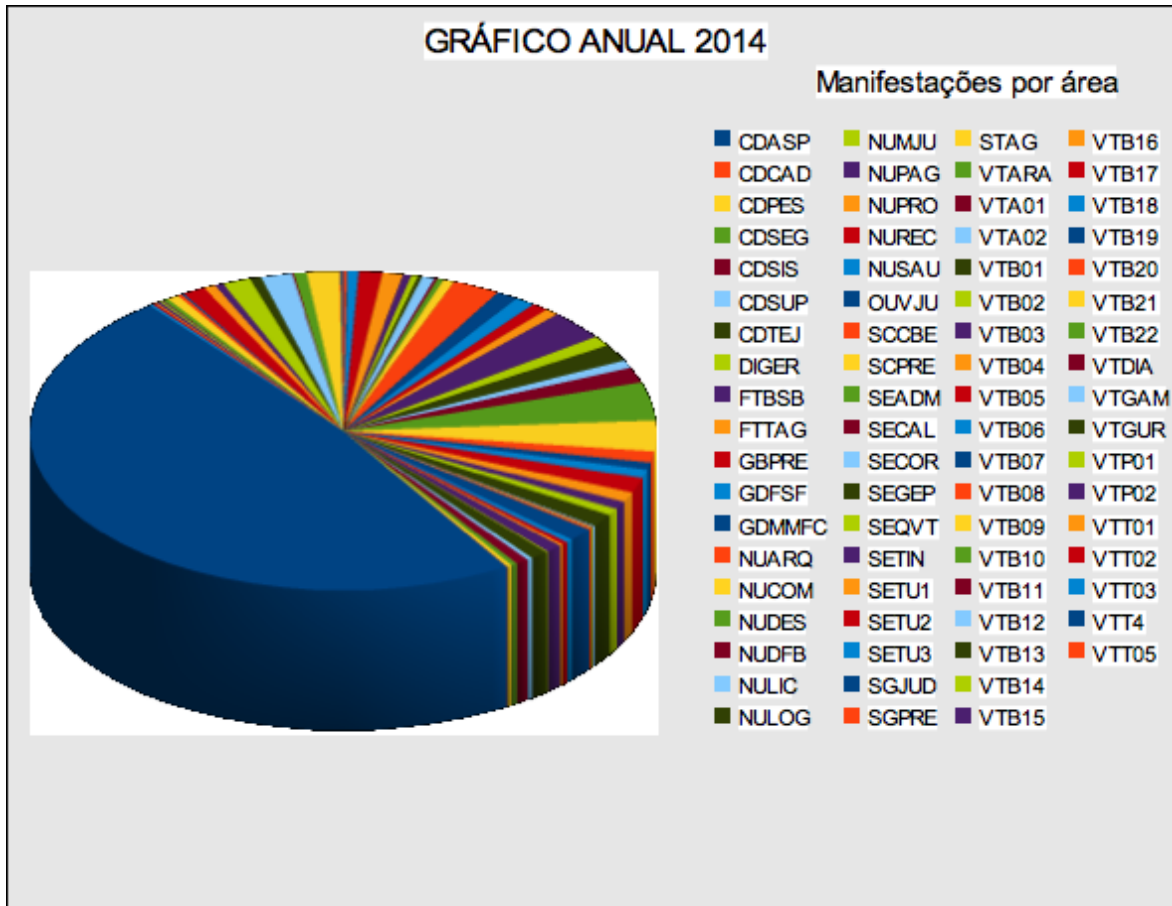
Por fim, as 35 manifestações classificadas como “outros” não diziam respeito à Ouvidoria, tampouco ao TRT 10.

Futuramente, a fim de se aprimorar e detalhar os relatórios, sugere-se a classificação das manifestações não apenas quanto ao tipo e unidade, mas também quanto ao relacionamento do manifestante com a instituição e ao assunto, em que poderiam ser previamente disponibilizados os principais temas de cada tipo de manifestação.

No gráfico 4, buscou-se evidenciar as unidades cuja atuação foi demandada em razão dos temas, conteúdos das manifestações recebidas e respectivas competências para prestar as informações e/ou apresentar soluções para os problemas identificados.



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



Nele evidencia-se claramente uma das prioridades desta Gestão da Ouvidoria em 2014: responder diretamente o máximo possível de manifestações, a fim de não congestionar ainda mais as unidades do tribunal, já excessivamente sobrecarregadas de atividades, tarefas e metas a cumprir. A Ouvidoria respondeu, sem encaminhar às demais unidades, 49,58% das manifestações (1.114 de 2.247), e ainda respondeu a maioria (pelo menos dois terços) das 782 manifestações direcionadas às Varas do DF. Do total de ocorrências, as Varas de Tocantins, somaram 32 manifestações, as secretarias das Turmas, 20, e a área administrativa, 324.

Na área administrativa, as unidades mais demandadas foram CDPES (39 manifestações, a grande maioria sobre vacância e nomeação), CDSUP (37 manifestações, a grande maioria sobre dificuldades quanto aos sistemas do TST) e DIGER e unidades vinculadas (33 manifestações, sobre diversos assuntos).

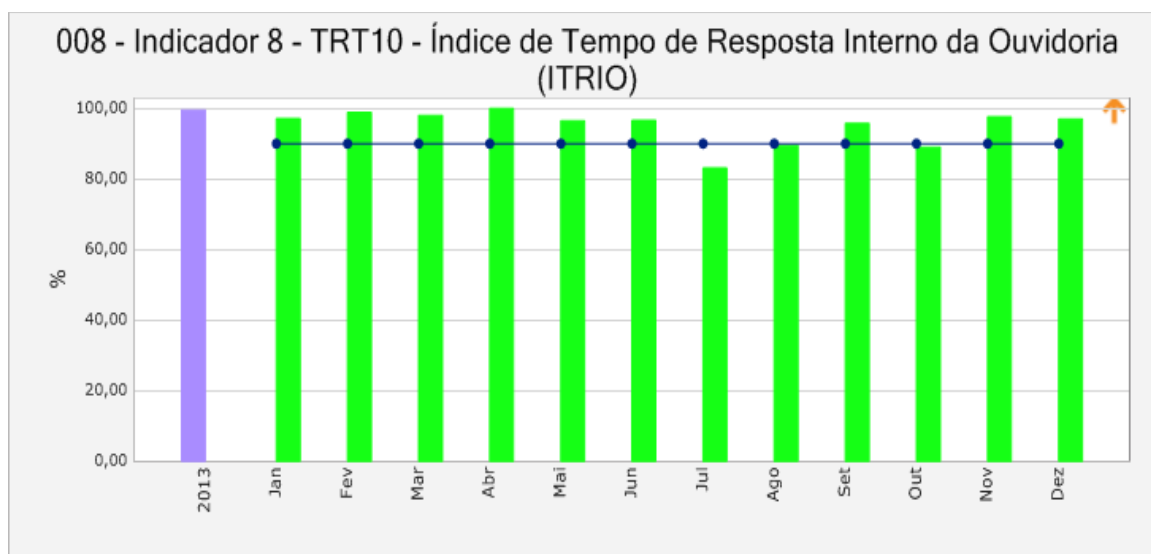


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

8 - Acompanhamento das metas de desempenho da unidade (SIGEST)

Meta do indicador 8 - Aumentar 1,3 pontos percentuais ao ano, os atendimentos internos da Ouvidoria com até dez dias de tempo de resposta, atingindo 90% em 2014.

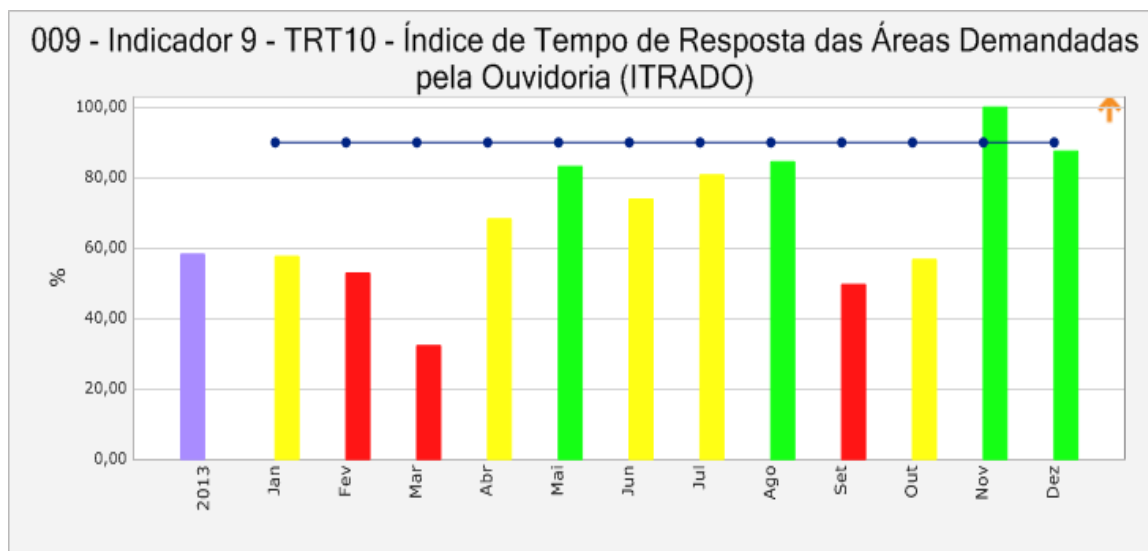
O índice de tempo de resposta da Ouvidoria ultrapassou a meta nos meses de janeiro, fevereiro, março, abril, maio, setembro, novembro e dezembro. Atingiu a meta em agosto e outubro, ficando abaixo da meta somente no mês de julho. Com a adesão ao SEI, acreditamos que a meta será ultrapassada em todos os meses de 2015 e que haverá maior estabilidade no resultado.



Meta do indicador 9 - Aumentar 1,3 pontos percentuais ao ano, os atendimentos das áreas demandadas pela Ouvidoria, com até dez dias de tempo de resposta, atingindo 90 até 2014.



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



O índice de tempo de resposta das áreas demandadas pela Ouvidoria aumentou consideravelmente com a implantação do módulo de Ouvidoria do SEI. Com o SEI as áreas tem acesso às manifestações ao mesmo tempo em que tem acesso aos demais processos administrativos.

Em síntese, verifica-se que durante o ano de 2014 a Ouvidoria buscou aprimorar procedimentos internos de trabalho (a gestão do trabalho da unidade), consolidar iniciativas exitosas e estabelecer novas condutas e intervenções sempre com o objetivo de aperfeiçoar seus serviços e cumprir sua missão, na certeza de que atuando dessa maneira contribuímos para a excelência dos serviços prestados pelo tribunal.

Chegamos ao final do ano seguros de que trilhamos bons caminhos, inspiramos pessoas e de que colheremos excelentes resultados. Estamos confiantes de que a nossa Ouvidoria caminha para ser cada vez mais proativa e menos reativa e, assim, consolidar-se cada vez mais como um canal efetivo do exercício da cidadania, de democracia participativa.