



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **ANUAL DE 2013**



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

## RELATÓRIO ANUAL 2013

Cumprindo o disposto no regulamento da Ouvidoria, apresentamos o relatório de atividades no ano de 2013.

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região foi criada para receber reclamações, denúncias, sugestões, dúvidas e elogios dos usuários da Instituição, conforme Resolução Administrativa nº 33 de 28 de novembro de 2000, bem como os pedidos de informação relativos a Lei 12527/2011, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços oferecidos pelo Tribunal.

## ANÁLISE E COMPREENSÃO DOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano foram registradas **3634** manifestações, solicitando informações processuais, esclarecimentos de dúvidas, apresentando sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação envolvendo os mais variados setores do TRT. Tais dados, são extremamente relevantes, na medida em que permitem avaliar a qualidade do atendimento, as expectativas e, principalmente as necessidades dos usuários internos e externos.

A distribuição dos tipos de manifestações, bem como os canais utilizados para apresentá-las estão no quadro a seguir:

QUADRO ESTATÍSTICO – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E CANAIS DE RECEBIMENTO									
	Recl.	Elogio	Info.	Sugest	Dúvida	Denún.	Outros	P.inf.	Total
<b>0800</b>			1412						1412
<b>Balcão</b>	3	1	42						46
<b>Carta</b>								1	1
<b>Email</b>	12	3	35	2		1	1	1	55
<b>Inter-net</b>	553	75	1135	46	110	99	32	70	2120
<b>Total</b>	568	79	2624	48	110	100	33	72	3634

Em 2013 autuamos e registramos **568** reclamações representando 15,64% das manifestações para a Ouvidoria. Ressalta-se que essas manifestação são de fundamental importância, pois funcionam como termômetro, revelando pontos que podem comprometer o bom andamento dos trabalhos e conseqüentemente o cumprimento dos objetivos da instituição.

Recebemos **79** elogios (2,17% das manifestações) direcionados às diversas unidades e servidores deste Tribunal. Essas manifestações são encaminhadas ao responsável pelas Unidades e ao superior hierárquico do servidor para ciência aos interessados. Essa prática, implementada desde a criação da Ouvidoria é sempre muito bem recebida pelos servidores que sentem seu trabalho valorizado.



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

Foram recebidas também **2624** manifestações com solicitações de informações, correspondendo a 72,21% do total.

Autuou-se no período **48** sugestões correspondendo a 1,32% das manifestações, devidamente encaminhadas aos setores para análise acerca de sua viabilidade e eventual implementação. As sugestões formuladas pelos usuários, no entendimento desta Ouvidoria, comprovam a participação do cidadão e, mais que uma atitude de respeito, é também um meio para se alcançar o aprimoramento dos serviços oferecidos pela instituição.

As **110** manifestações cadastradas como dúvidas dos usuários representam 3,02% do total, tratando em sua maioria, de questões relacionadas à tramitação processual.

Registramos **100** manifestações classificadas por seus autores como denúncias, correspondendo a 2,76% das manifestações. Em tais situações a Ouvidoria, constatada a pertinência, encaminha-as aos órgãos competentes, acompanhando o procedimento.

Existem, ainda, **33** manifestações cadastradas como “outros”, equivalendo a 0,90% do total e assim classificadas por não se enquadrarem como manifestações de assuntos tradicionais da Ouvidoria.

Por fim, foram recebidos **72** pedidos de informação concernentes à Lei 12527/2011, que representou 1,98% das manifestações.

A distribuição dos tipos de manifestações, bem como os percentuais apurados estão no quadro gráfico a seguir:

<b>MANIFESTAÇÕES INTERPOSTAS NO EXERCÍCIO DE 2013</b>		
<b>TIPO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PROPORCIONALIDADE</b>
<b>Reclamações</b>	<b>568</b>	<b>15,64%</b>
<b>Elogios</b>	<b>79</b>	<b>2,17%</b>
<b>Informações</b>	<b>2624</b>	<b>72,21%</b>
<b>Sugestões</b>	<b>48</b>	<b>1,32%</b>
<b>Dúvidas</b>	<b>110</b>	<b>3,02%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>100</b>	<b>2,76%</b>
<b>Outros</b>	<b>33</b>	<b>0,90%</b>



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

<b>Pedidos de Informação</b>	<b>72</b>	<b>1,98%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3634</b>	<b>100,00%</b>

### TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Esta Ouvidoria, em sua atuação como interlocutora entre o usuário interno/externo e o Tribunal, sempre ciente que o tempo demandado entre a manifestação e a resposta oferecida podem comprometer sua efetividade, buscou cumprir com o disposto no indicador 8, do Planejamento Estratégico deste Tribunal. A meta estabelecida neste instrumento foi de 10 dias de tempo de respostas sobre o total de atendimentos realizados, objetivando o atingimento do patamar de 88,7% no ano de 2013. O quadro abaixo, demonstra os resultados apurados nos diversos tipos de demandas recebidas, não permitindo, nesse exercício, em razão de problemas relativos ao desenvolvimento de novo programa operacional, verificar a superação da meta estabelecida, a saber:

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 10 dias
Denúncia	100	94	69
Dúvida	110	110	83
Elogio	79	78	47
Informação	2624	2599	2415
Outros	33	32	20
Reclamação	568	535	333
Sugestão	48	42	23
Pedido de Informação	72	69	27
<b>Total</b>	<b>3634</b>	<b>3559</b>	<b>3017</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>3634</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>3559</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			<b>3017</b>



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

Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 10 dias:	<b>83,02%</b>
--	---------------

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Importante deixar registrado que esta Ouvidoria, por seu Desembargador do Trabalho Ouvidor, esteve engajada em diversas atividades de aproximação e troca de informações com os magistrados e gestores desta Corte e com gestores de Ouvidorias de outros Tribunais. Além disso, esta Ouvidoria desenvolveu projetos de melhoria na qualidade do atendimento aos manifestantes, a saber:

- Audiências com os magistrados titulares de 1º grau no decorrer do ano de 2013;
- Participação do Desembargador Ouvidor nos Encontros do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), dias 21 e 22 de maio de 2013, no Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, que ocorreu no Foro Trabalhista de Brasília e nos dias 20 e 21/11 de 2013 no Tribunal Superior do Trabalho;
- Melhoria nos serviços prestados pela Ouvidoria nos sistemas de atendimento aos manifestantes (on line, telefonia, etc.);
- Conclusão da página da Ouvidoria com novas ferramentas para aumentar o canal direto entre a sociedade e a Corte e proporcionar aos usuários uma navegação mais objetiva, mais clara e mais simples;
- Conclusão da página do Sistema de Informação do Cidadão-SIC, em cumprimento aos procedimentos sistematizados na Lei 12.527/2011, concebida para facilitar o acesso ao Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, bem como divulgar, independentemente de solicitação, informações de interesse público.

Este é o extrato fiel das informações obtidas nos relatórios gerenciais do Sistema Administrativo Informatizado deste Tribunal e das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria.

Brasília, de fevereiro de 2014.

**MARIA REGINA MACHADO MACHADO GUIMARÃES**

Desembargadora do Trabalho Vice-Ouvidora,  
no exercício da Ouvidoria do TRT da 10ª Região