



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **ANUAL DE 2012**



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

**RELATÓRIO ANUAL 2012**

Cumprindo o disposto no regulamento da Ouvidoria, apresentamos o relatório de atividades no ano de 2012.

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, com o objetivo de aperfeiçoar os serviços oferecidos pelo Tribunal.

**ANÁLISE E COMPREENSÃO DOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS**

Durante o ano foram registradas **4080** manifestações, solicitando informações processuais, esclarecimentos de dúvidas, apresentando sugestões, reclamações, denúncias e elogios 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:

<b>QUADRO ESTATÍSTICO – TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E CANAIS DE RECEBIMENTO</b>								
	<b>Recla.</b>	<b>Elogio</b>	<b>Infor.</b>	<b>Sugest</b>	<b>Dúvida</b>	<b>Denún.</b>	<b>Outros</b>	<b>Total</b>
<b>0800</b>	2		1837			1		<b>1840</b>
<b>Balcão</b>	6	1	91	1				<b>99</b>
<b>Carta</b>	1							<b>1</b>
<b>Email</b>	6	8	42		1	2		<b>59</b>
<b>Internet</b>	285	100	1480	42	71	69	34	<b>2081</b>
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>109</b>	<b>3450</b>	<b>43</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>34</b>	<b>4080</b>

Em 2012 autuamos e registramos **300** reclamações representando 7,35% 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 consequentemente o cumprimento dos objetivos da instituição.

Recebemos **109** elogios (2,67% 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 Judiciária 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 **3450** manifestações com solicitações de informações, correspondendo a 84,55% do total.

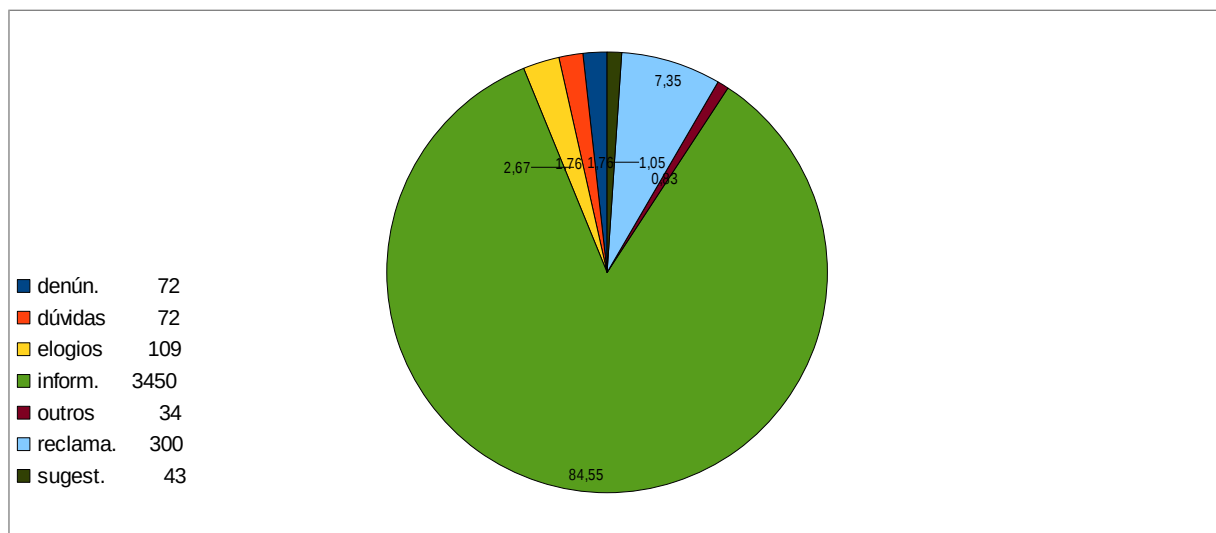
Autuou-se no período **43** sugestões correspondendo a 1,05% das manifestações, devidamente encaminhadas aos setores para análise acerca de sua viabilidade e eventual implementação. As sugestões formuladas pelos usuários, no entendimento desta Ouvidoria, comprovam a participação do cidadão e, mais que uma atitude de respeito, é também um meio para se alcançar o aprimoramento dos serviços oferecidos pela instituição.

As **72** manifestações cadastradas como dúvidas dos usuários representam 1,76% do total, tratando em sua maioria, de questões relacionadas à tramitação processual.

Registramos **72** manifestações classificadas por seus autores como denúncias, correspondendo a 1,76% das manifestações. Em tais situações a Ouvidoria, constatada a pertinência, encaminha-as aos órgãos competentes, acompanhando o procedimento.

Existem, ainda, **34** manifestações cadastradas como “outros”, equivalendo a 0,83% do total e assim classificadas por não se enquadrarem como manifestações de assuntos tradicionais da Ouvidoria.

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



### 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 4, do Planejamento Estratégico



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

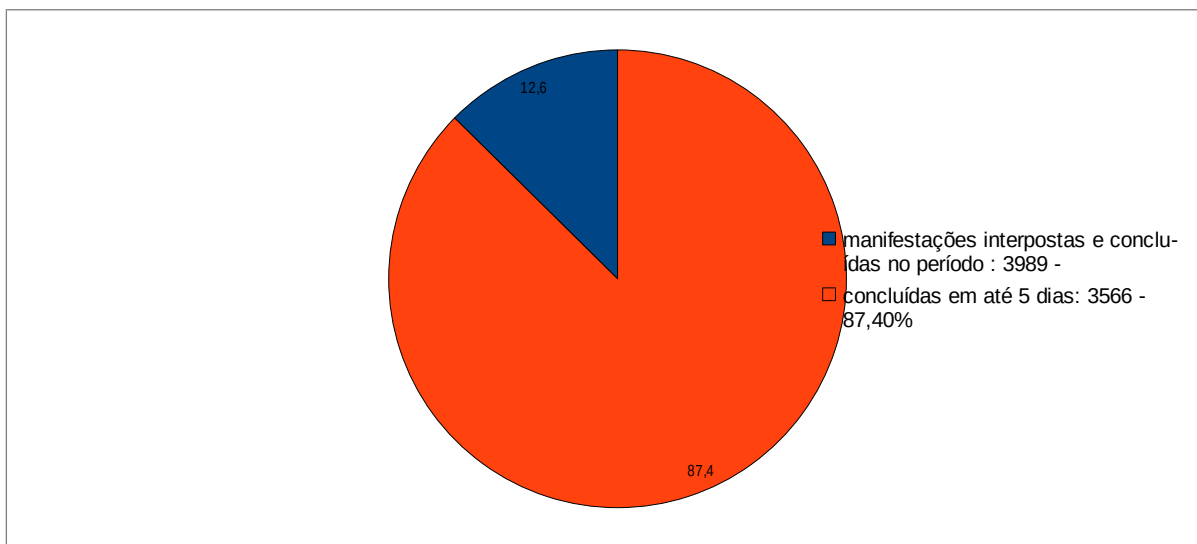
deste Tribunal. A meta estabelecida neste instrumento é de 5 dias de tempo de respostas sobre o total de atendimentos realizados, objetivando o atingimento do patamar de 70% no ano de 2012. O quadro abaixo, demonstra os resultados apurados nos diversos tipos de demandas recebidas, permitindo verificar a superação da meta estabelecida, a saber:

<b>MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Interpostas no período</b>	<b>Interpostas no período e concluídas</b>	<b>Interpostas no período e concluídas em até 5 dias</b>
Denúncia	72	68	52
Dúvida	72	71	58
Elogio	109	108	62
Informação	3450	3410	3212
Outros	34	28	23
Reclamação	300	264	145
Sugestão	43	40	14
<b>Total</b>	<b>4080</b>	<b>3989</b>	<b>3566</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>4080</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>3989</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>3566</b>
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>87,40%</b>

O tempo de resposta e respectivos percentuais apurados estão no quadro gráfico a seguir:



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



### **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 2012;
- Participação no 4º Encontro Nacional de Ouvidorias da Justiça do Trabalho, realizado no Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, em Porto Alegre, de 21 a 23 de novembro de 2012;
- Eleição deste Ouvidor, como Secretário-Executivo do recém-criado Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho– COLEOUV- no 4º Encontro Nacional de Ouvidorias da Justiça do Trabalho, em novembro de 2012, órgão representativo das Ouvidorias junto a instituições como o Tribunal Superior do Trabalho, Conselho Superior da Justiça do Trabalho e o Conselho Nacional de Justiça;
- Curso de aperfeiçoamento em gestão de Ouvidoria por servidores desta área;
- Melhoria nos serviços prestados pela Ouvidoria nos sistemas de atendimento aos manifestantes (on line, telefonia, etc.);



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

-Elaboração do projeto de uma 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;

-Elaboração do projeto 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, 14 de fevereiro de 2013.

**ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO**  
Desembargador do Trabalho Vice-Presidente e Ouvidor do TRT da 10ª Região