



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

AGOSTO DE 2016



**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

As práticas de Gestão da Ouvidoria são mostradas neste relatório com o objetivo de proporcionar ao Tribunal, aos juízes, servidores e jurisdicionados uma visão mais ampla sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o mês.

Preocupado com a qualidade e o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação jurisdicional, o TRT da 10ª Região criou a Ouvidoria como um meio de comunicação entre o juiz, o servidor o cidadão e a Instituição .

A Ouvidoria é um órgão de serviço, de natureza mediadora e eficaz, na busca de soluções de conflitos que possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião, através de denúncias, reclamações, pedidos de informação e de acesso a informação, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços , visando garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e das transparências nas relações.

Atualmente, as demandas são enviadas para a Ouvidoria por meio eletrônico através de formulário disponível na página do Tribunal, e-mail, telefone 0800-6443000, WhatsApp, carta e presencialmente na sede, localizada no Foro de Brasília.

Uma das grandes preocupações da Ouvidoria ainda tem sido o tempo de resposta dado pelas áreas competentes.

O estímulo às respostas dentro dos prazos legais tem sido prioridade da Ouvidoria, já que para qualquer atitude a ser tomada necessita de uma resposta com celeridade.



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

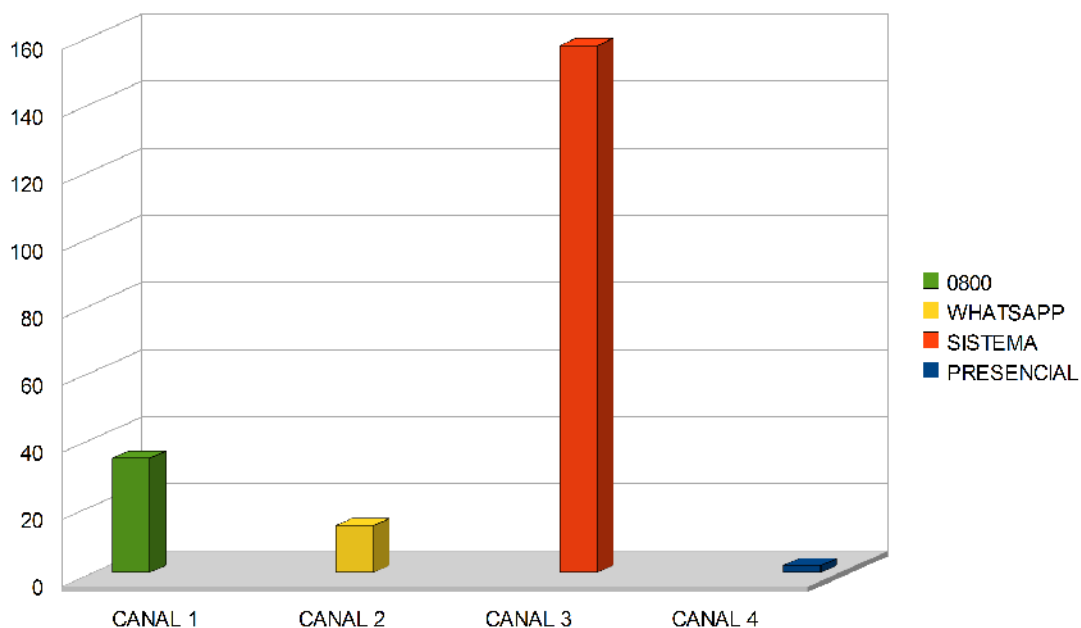
RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **207 (duzentos e sete)** 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 30 atendimentos.

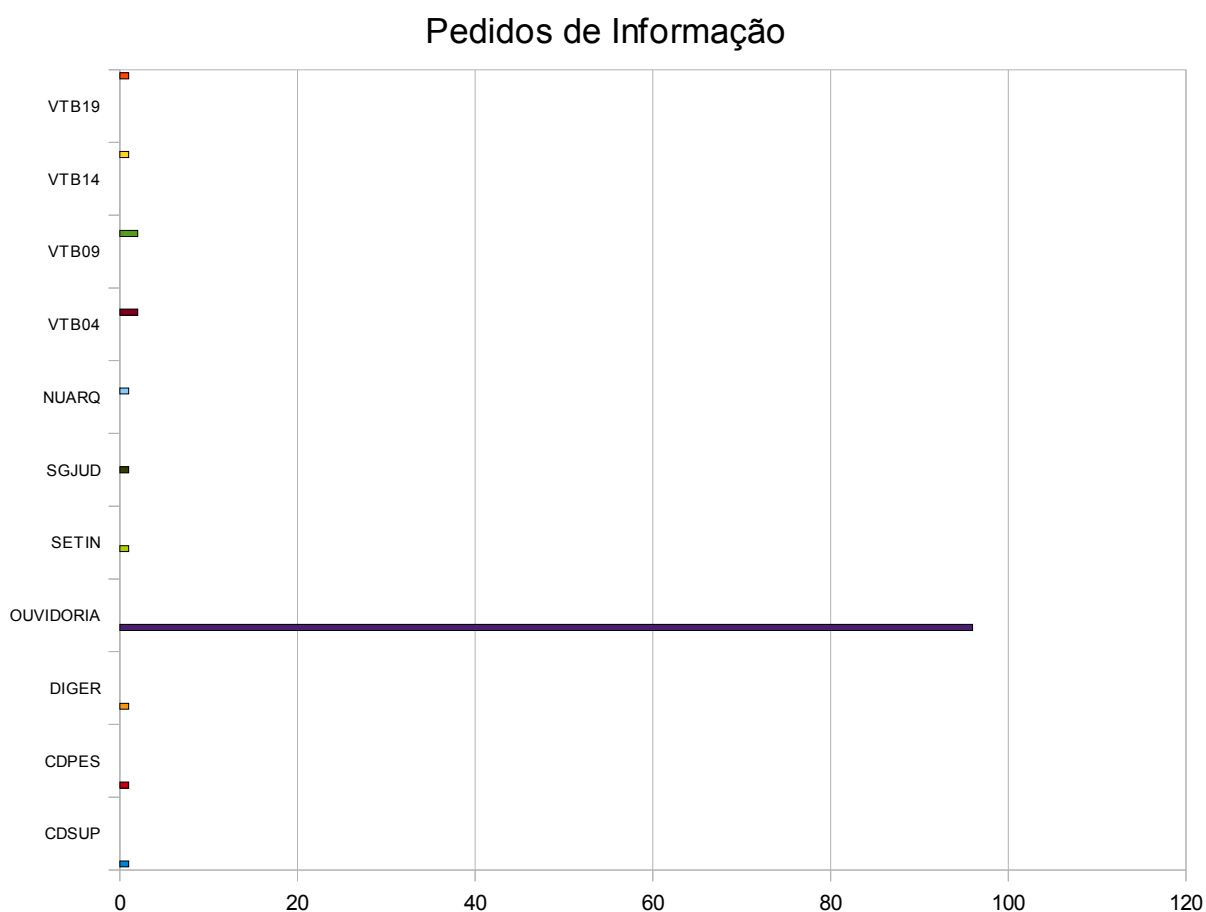
Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação.



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

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 109 (**cento e nove**) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:



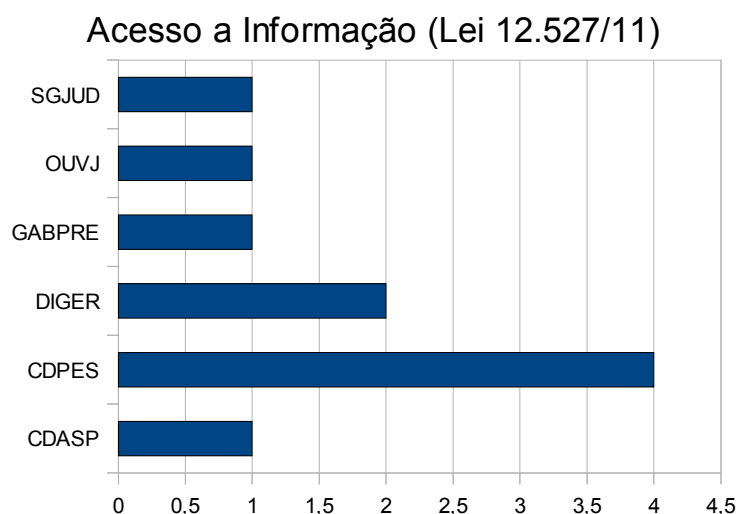
Os pedidos de informação, abordam principalmente sobre o andamento dos processos, solicitações de acesso ao Pje. No mês de agosto tivemos solicitações de como consultar o cndt, informações sobre núcleo de gerenciamento de precedentes, como acessara a petição inicial no pje, consulta a certidão negativa no site do trt, como peticionar no pje para recurso ordinário, informação sobre as datas de audiências no site. Solicitou-se ainda, confirmação do período da semana de conciliação, informação sobre saque do fgts, como recolher custas pela internet, informação sobre como fazer o cadastro de perito judicial etc.



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

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **10 (dez)** solicitações de informações representando manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos:



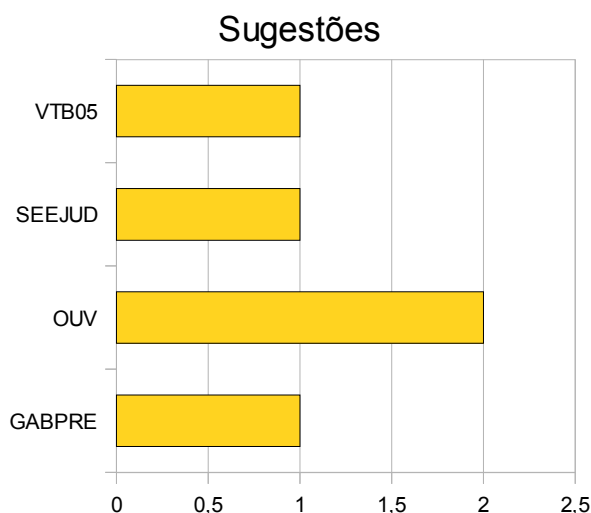
No caso específico do acesso a informação regulado pela lei 12.527, os pedidos no mês de agosto se referiram a valores da remuneração dos técnicos judiciários, quantitativos de vacâncias de técnicos no DF e TO, informações sobre analistas prestes a se aposentar, solicitações de dados dos juízes, foram solicitados diários da justiça em formato pdf, acesso a informação sobre contratos que envolvem profissionais de jornalismo, pedido de acesso a remuneração de pessoa não encontrada em nossa base de dados de servidores, e ainda pedido de informações sobre governança no TRT da 10ª Região. Todos os pedidos de acesso a informação foram devidamente respondidos ou justificados, quando do não fornecimento da informação solicitada.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **5 (cinco)** sugestões do total das manifestações, a saber:



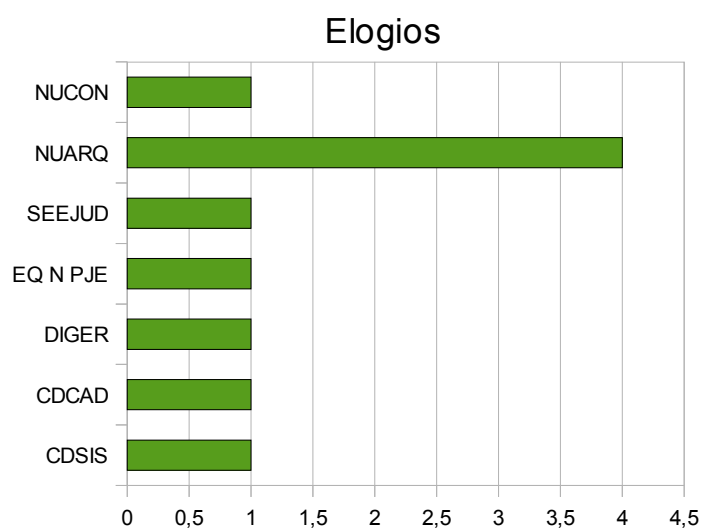
Dentre as sugestões, podemos citar a que sugere uma maior agilidade da 5ª VTB na marcação de audiências, temos ainda uma em que pede a adoção de programa que reembolse aos servidores que praticam esportes, os gastos com academia, personal etc, como já feito em outros órgãos. Houve ainda a sugestão de que fosse adotado o calendário de feriados como dos outros tribunais, transferindo para as segundas ou sexta os próximos a esses dias. Tivemos ainda outra em que, o servidor sugere que os registros dos servidores na cdps sirvam para a averbação dos diplomas, tendo em vista o recebimento do adicional de qualificação por parte dos técnicos e por fim, a sugestão proveniente de Palmas – TO onde o servidor sugere elaboração de estudo sobre a viabilidade de transferir uma das Varas do interior do Estado para a Capital, aquela com menor média de demandas, com a instalação de um Posto Avançado na localidade para não deixar desassistida a população regional.



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

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **10(dez)** elogios, a saber:



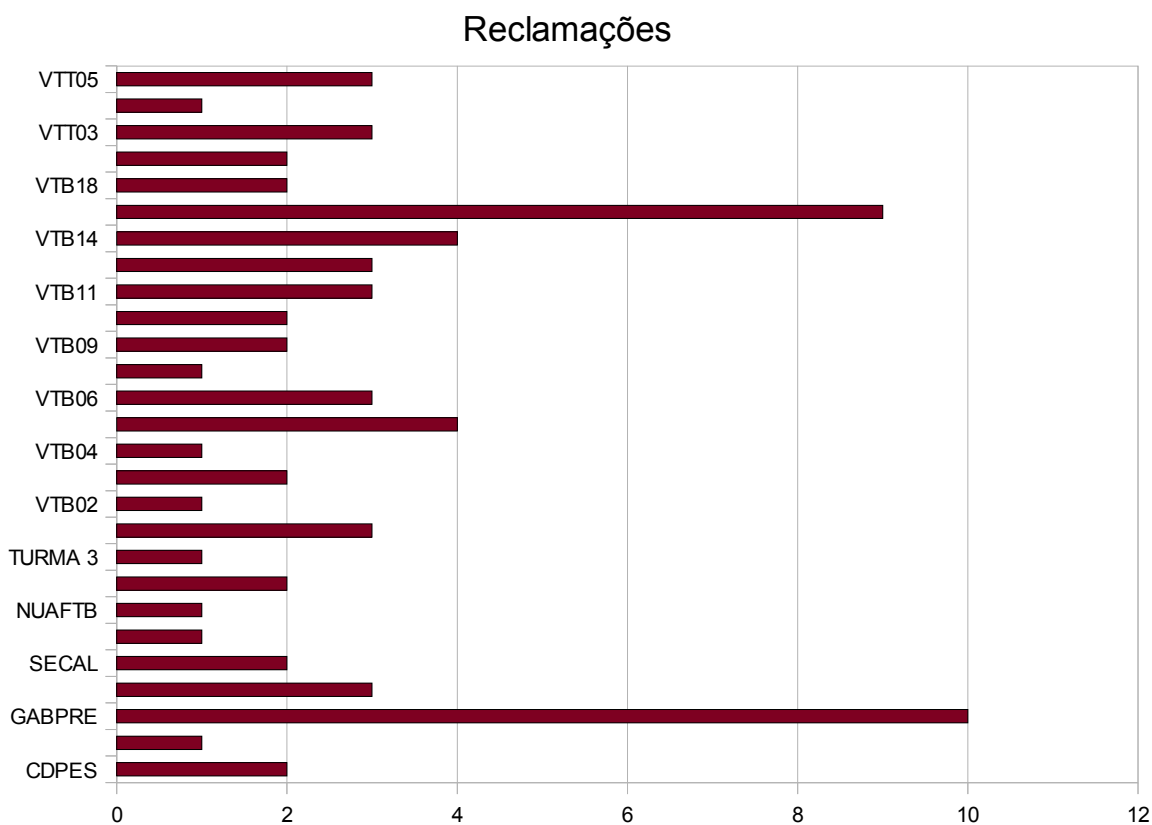
Quanto aos elogios, foram direcionados: a uma servidores da Coordenadoria de Sistemas, outro ao sistema PJe, dois a servidores da DG. Tivemos ainda um elogio a servidor da escola judicial, quatro a servidores do núcleo de arquivo e um a servidor do núcleo de comunicação. O elogio, como sempre, coroa o trabalho e o atendimento propiciado ao usuário e aos servidores do Tribunal.



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

RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas 72 (**setenta e duas**) 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:



Dentre as reclamações observamos reclamação de que o adicional de curso superior não consta no contracheque, do tratamento concedido aos servidores com origem nas forças armadas, dos prazos desarrazoados e morosidade no julgamento de agravos, não localização de processos na 10ª VTB, demora nos trâmites processuais , bloqueio de videos por parte da tecnologia do tribunal, com referência a ascensoristas terceirizados. Houve ainda, muita reclamação sobre a situação das varas de palmas, devido a falta de pessoal, quanto a proibição de uso do aplicativo whatsapp em palmas-To, não atendimento do



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

telefone por parte da 3ª VTB e ainda da demora da digitalização de processos pelo tribunal.

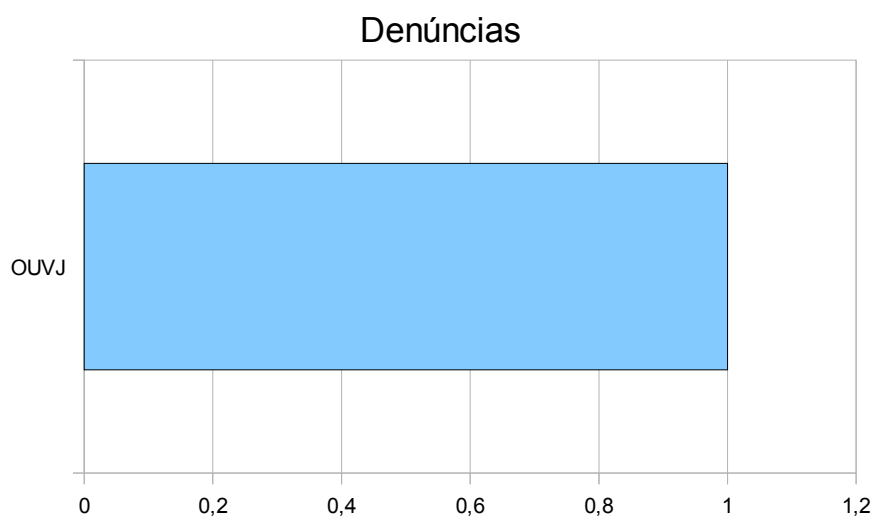
Ressaltamos que, buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.



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

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas 1 (**uma**) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

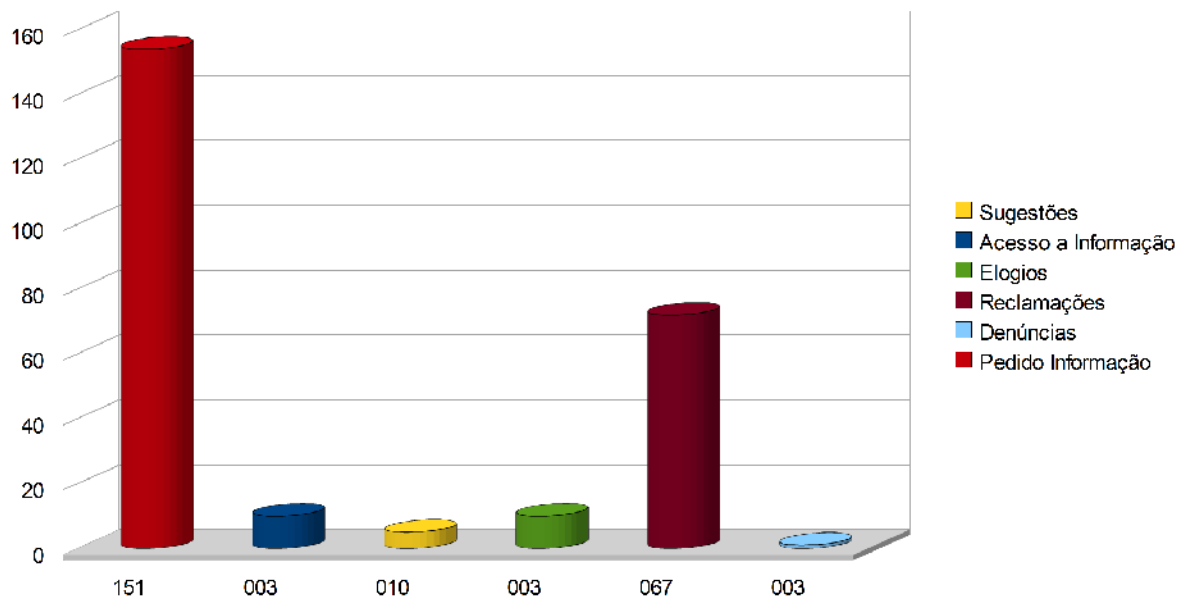


A denúncia feita não é da competência da ouvidoria, nem do TRT da 10ª Região, pois trata-se de questão voltada à área de fiscalização, PRT ou Ministério do Trabalho. Na mesma o manifestante reclama do não atendimento por parte da empresa, de acordo firmado com o sindicato.



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

ATENDIMENTOS TOTAIS JUNHO 2016





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

TEMPO DE ATENDIMENTO

