



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

# **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **SETEMBRO 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**

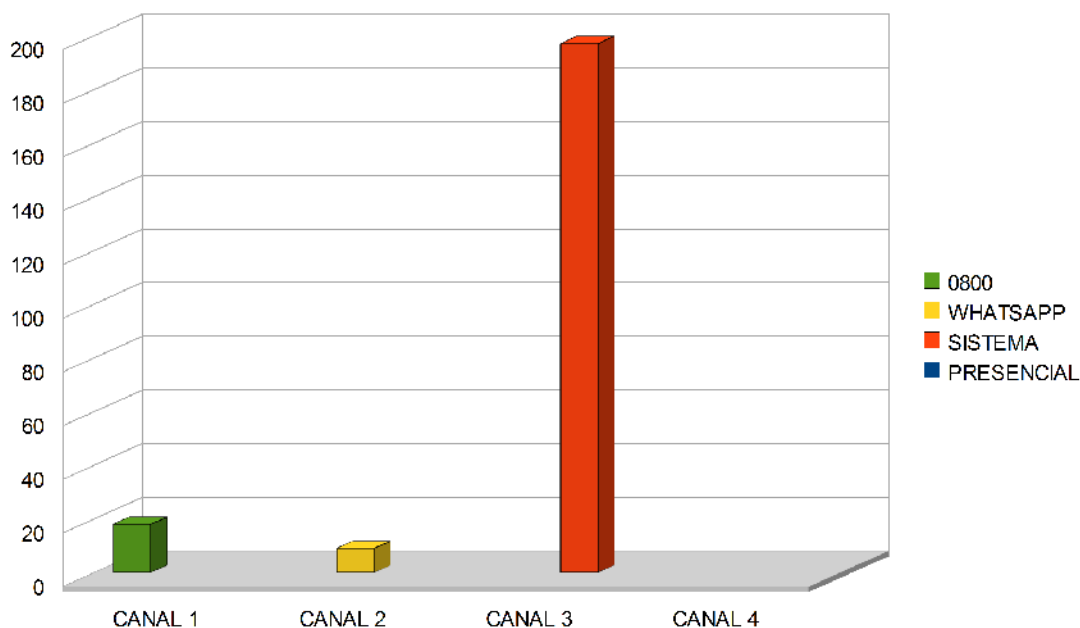
## RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **224 (duzentos e vinte e quatro)** 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 39 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.

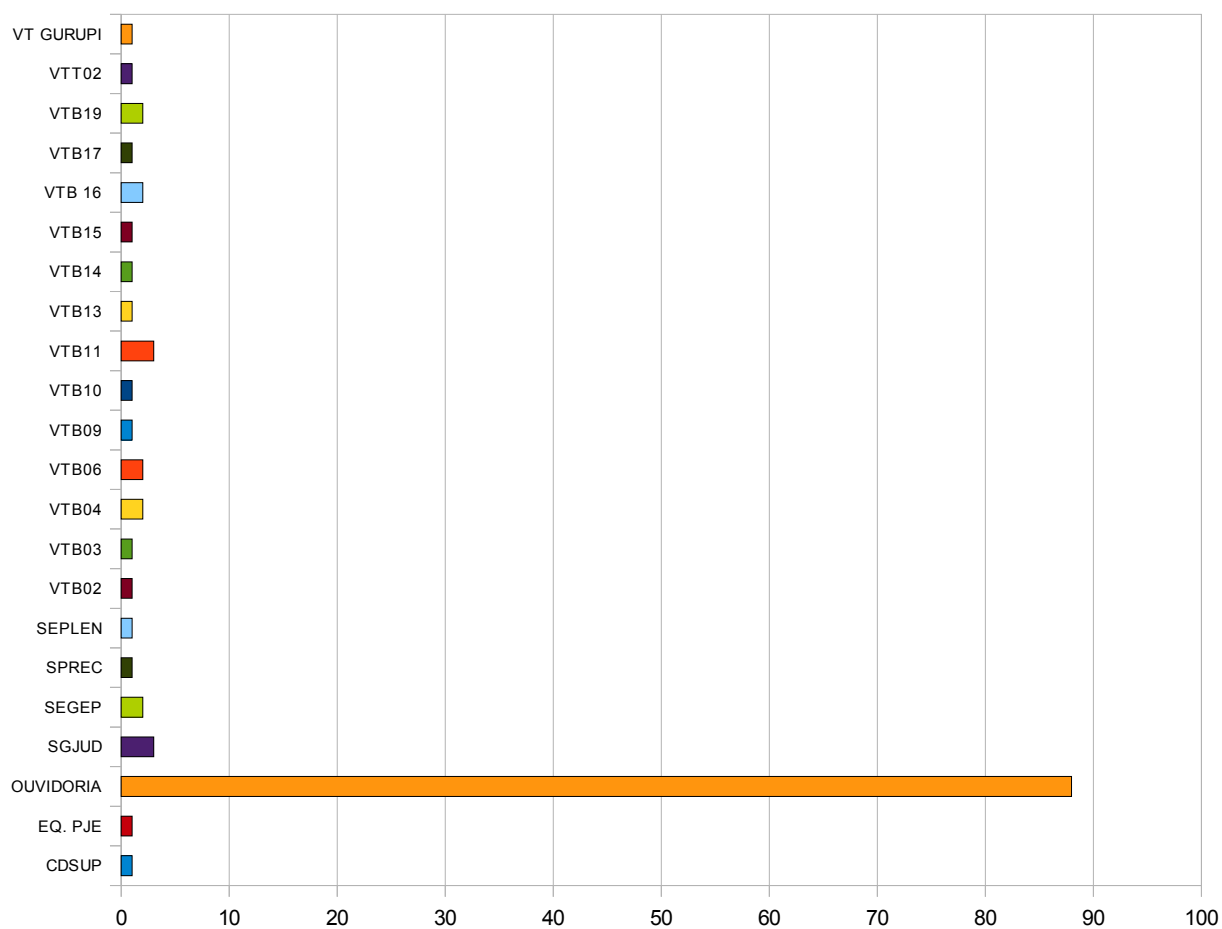


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO**

Foram registrados 118 (**cento e dezoito**) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

**Pedidos de Informação**



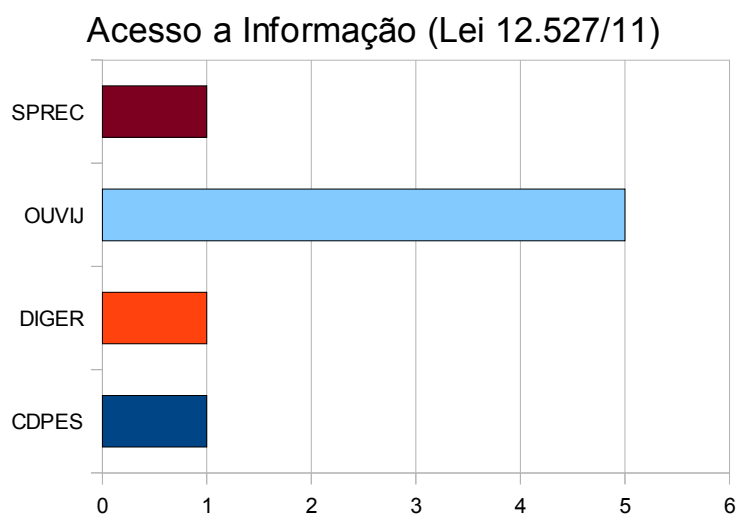
Os pedidos de informação, abordam principalmente sobre o andamento dos processos, solicitações de acesso ao Pje. No mês de setembro tivemos ainda solicitação de informação sobre RPV e precatórios, carta precatória, prazo de duração de processos trabalhistas, sobre concurso para juiz do tribunal, sobre direitos trabalhistas, o que foge a nossa competência, como se inscrever para sustentação oral. Solicitaram ainda, informações sobre pagamento de emolumentos, cadastramento de perito, como ter acesso aos autos, informações sobre precatórios, como falar com juiz et .



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

**ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)**

Foram registrados 08 (**oito**) 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 setembro se referiram a informações sobre cargo de arquivista, sobre servidores que estão a disposição, dados para pesquisa acadêmica, sobre processo em tramitação, sobre estágio e surdez unilateral, sobre precatórios.



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

**SUGESTÕES**

Registrou-se **4 (quatro)** sugestões do total das manifestações, a saber:



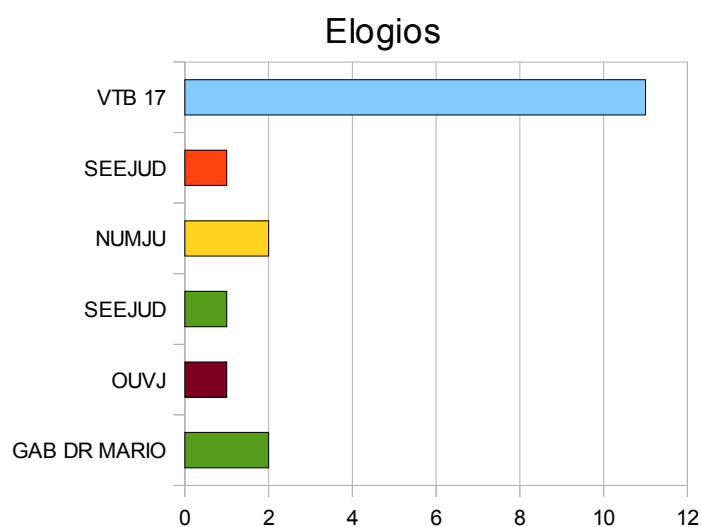
Dentre as sugestões, podemos citar a que sugere formas alternativas para pagamento durante greve dos bancários, disponibilizar jurisdição das varas no site, atendimento etc;



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

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **17(dezessete)** elogios, a saber:



Quanto aos elogios, foram direcionados: a escola judicial e ao Dr. Mário Caron na figura de coordenador do Getrin, a servidor da ouvidoria. Houve também elogios ao setor de mandados judiciais, e a oficial de justiça do tribunal e ao diretor e servidores da 17ª Vara do Trabalho de Brasília.



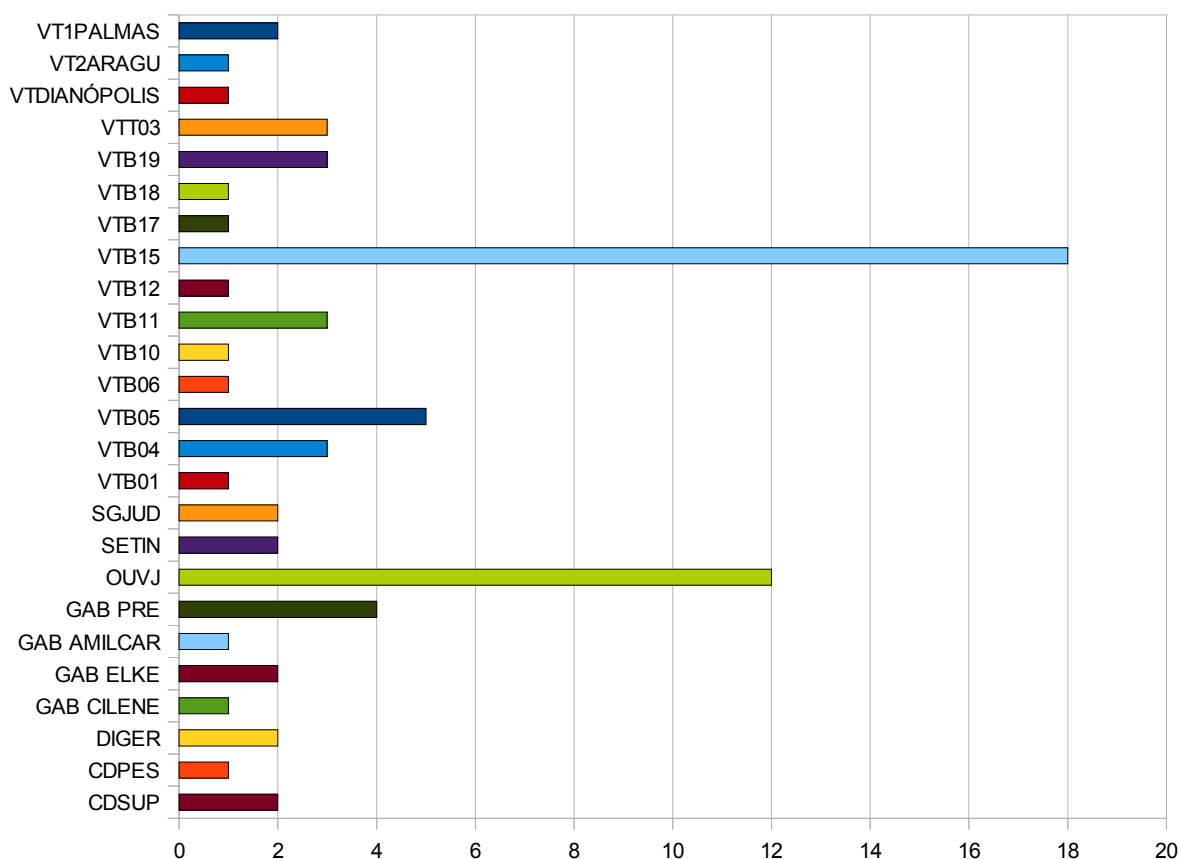


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**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:

**Reclamações**



Dentre as reclamações observamos reclamações sobre a demora no atendimento do suporte ao usuário, demora na inclusão do processo de aposentadoria na pauta, falta de segurança no estacionamento alternativo, fim do programa de ginástica laboral, retirada pelo tst dos projetos de aumento de cargos na jt, não funcionamento da internet. Há ainda reclamação por não ter acesso aos autos pelo pje, falta de atendimento no departamento médico pelo fato do médico já estar de saída faltando 15 minutos para o fim do expediente, sobre a greve dos bancos, atraso de perito na devolução de processo. As demais se referem a



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

flat de informação sobre andamentos processuais, morosidade nos andamentos, liberação de alvará, e julgamento das ações pelas diversas varas do trabalho.

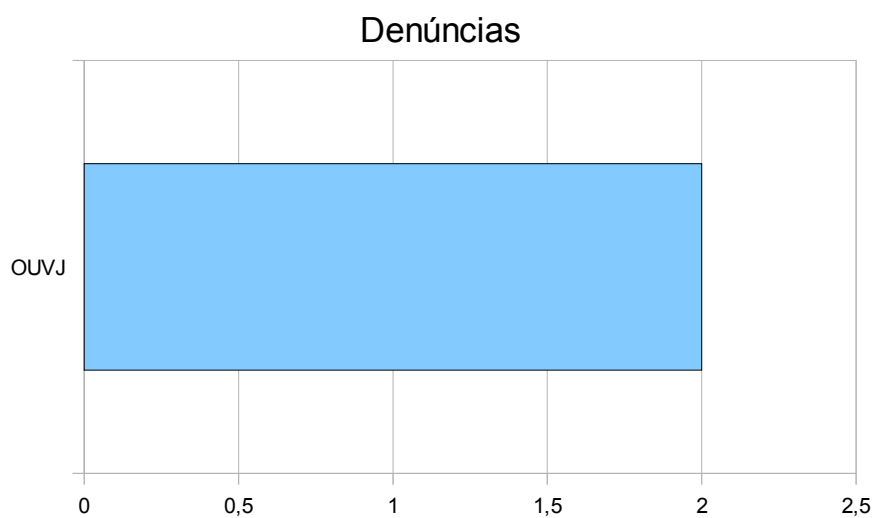
Ressaltamos que, buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.



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

**DENÚNCIAS**

No mês, foram registradas 2 (**duas**) denúncias representando o total das manifestações recebidas, a saber:

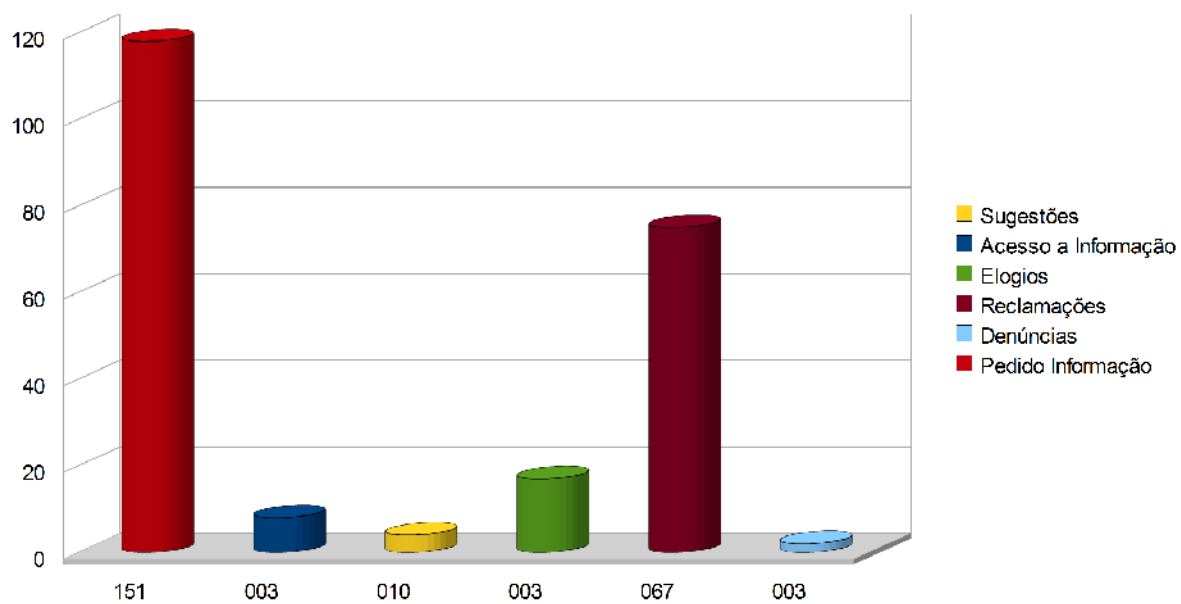


As denúncias feitas dizem respeito a condições de trabalho degradantes e a competência de outros regionais, que devidamente esclarecidas foram solucionadas junto aos manifestantes.



**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**

