



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **MARÇO DE 2017**



**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**

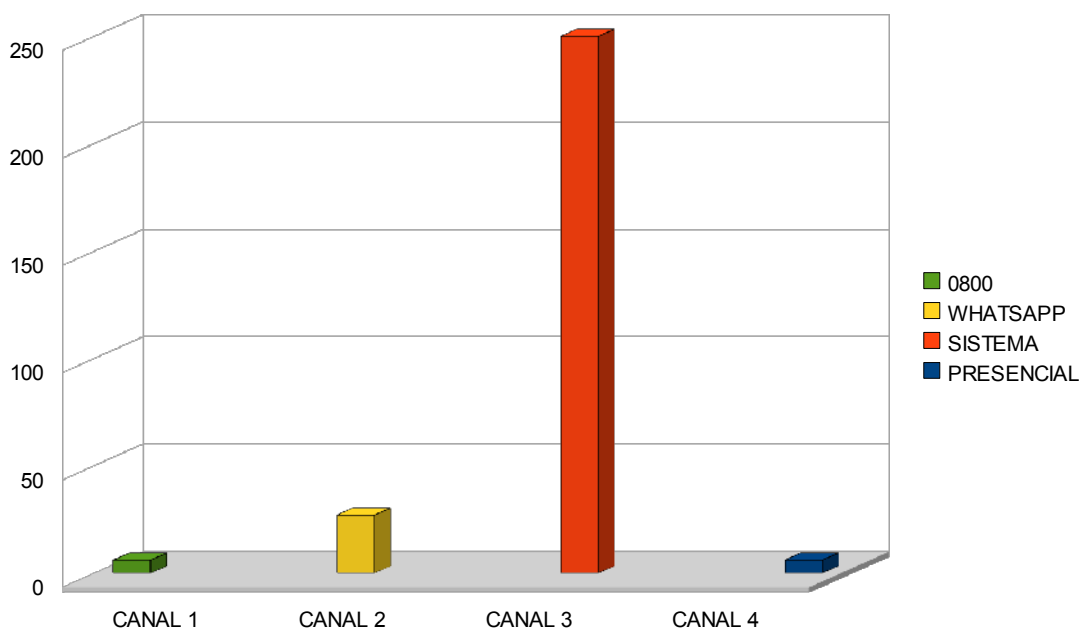
**RELATÓRIO**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de **MARÇO** de 2017, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **289 (duzentos e oitenta e nove)** 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**



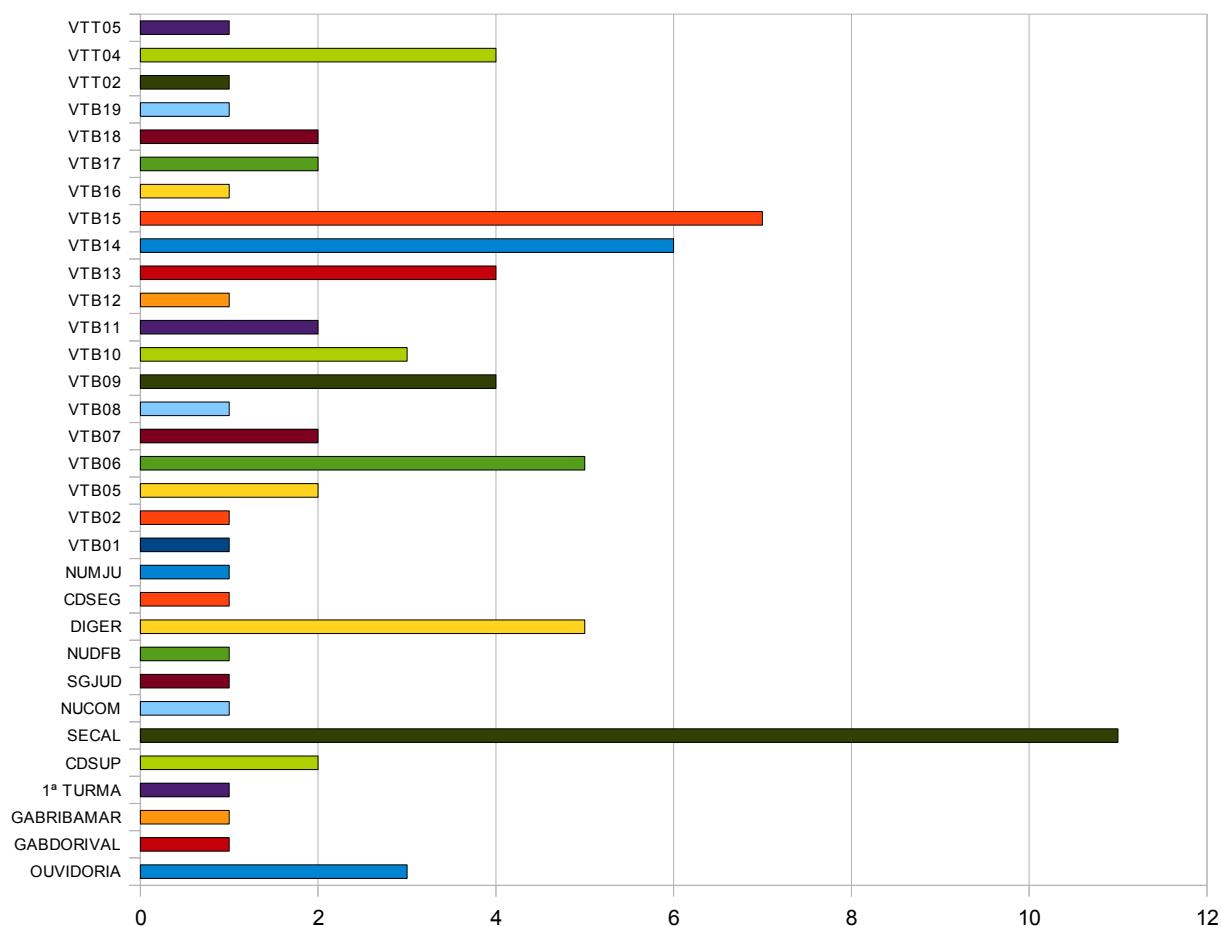
A partir do mês de julho de 2016 a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 172 atendimentos. Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade 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**

**RECLAMAÇÕES**

Reclamações



No mês foram registradas 80 (**oitenta** ) 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 que os assuntos abordados foram sobre: demora para atualização de cálculos, andamentos lentos em algumas varas, falta de julgamento, atendimento na distribuição do foro e Varas do trabalho e ainda da falta de informação, demora do perito em devolver processo ,saída da credijustra do foro e do ed sede..

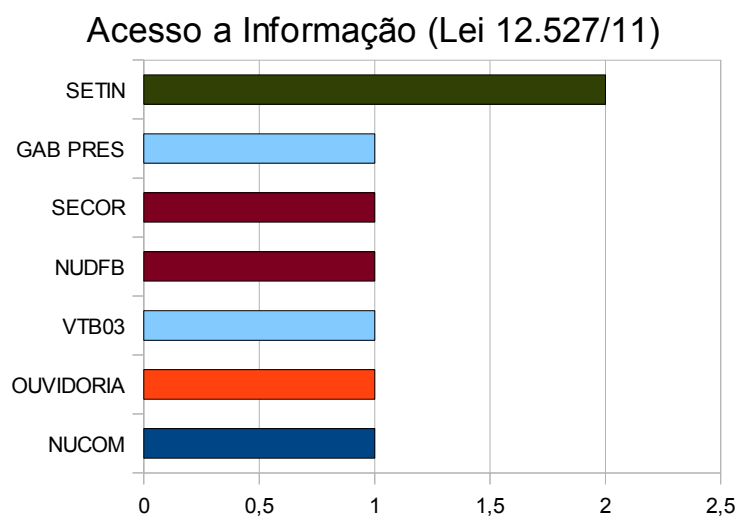
Ressaltamos que, buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito a ouvidoria ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral. Por isso o número de reclamações no setor ouvidoria são maiores, até mesmo, devido ao fato de várias reclamação serem resolvidas pela própria ouvidoria sem envolver os setores demandados.



**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 acesso a informações , todos atendidos ou devidamente justificados:



Os pedidos de informação tiveram como assuntos : solicitação de petição inicial de ação trabalhista, solicitação de informação nas varas e distribuição sobre Pje, informações sobre prêmios que seriam concedido na área de jornalismo pelo TRT, nome dos editores no facebook do TRT.



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

**SUGESTÕES**

Registrou-se **6 (seis)** sugestões do total das manifestações, a saber:



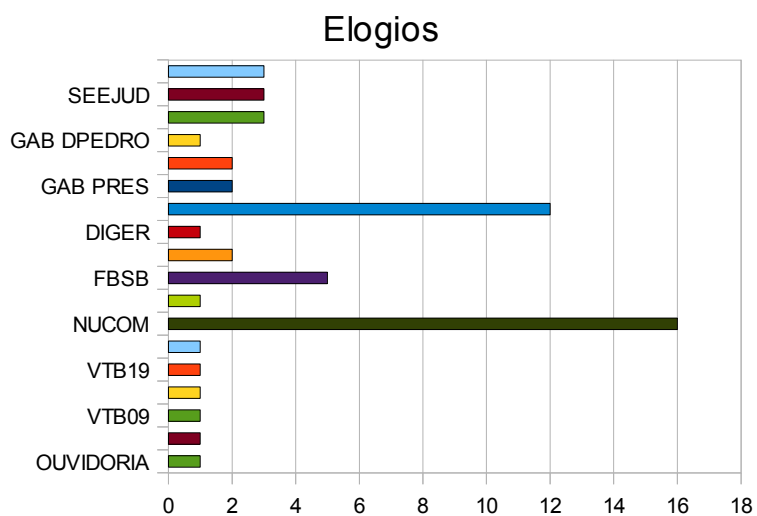
Dentre as sugestões apresentadas, citamos uma sobre o arquivamento de processos nas varas, observância dos horários das audiências, extensão da semana de atividade ao foro de Brasília.



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

• **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **57 (cinquenta e sete)** elogios, a saber:



Quanto aos elogios, foram direcionados: a juízes e servidores das áreas constantes no gráfico e ser referem ao bom atendimento e trabalho realizados pelos mesmos aos jurisdicionados.



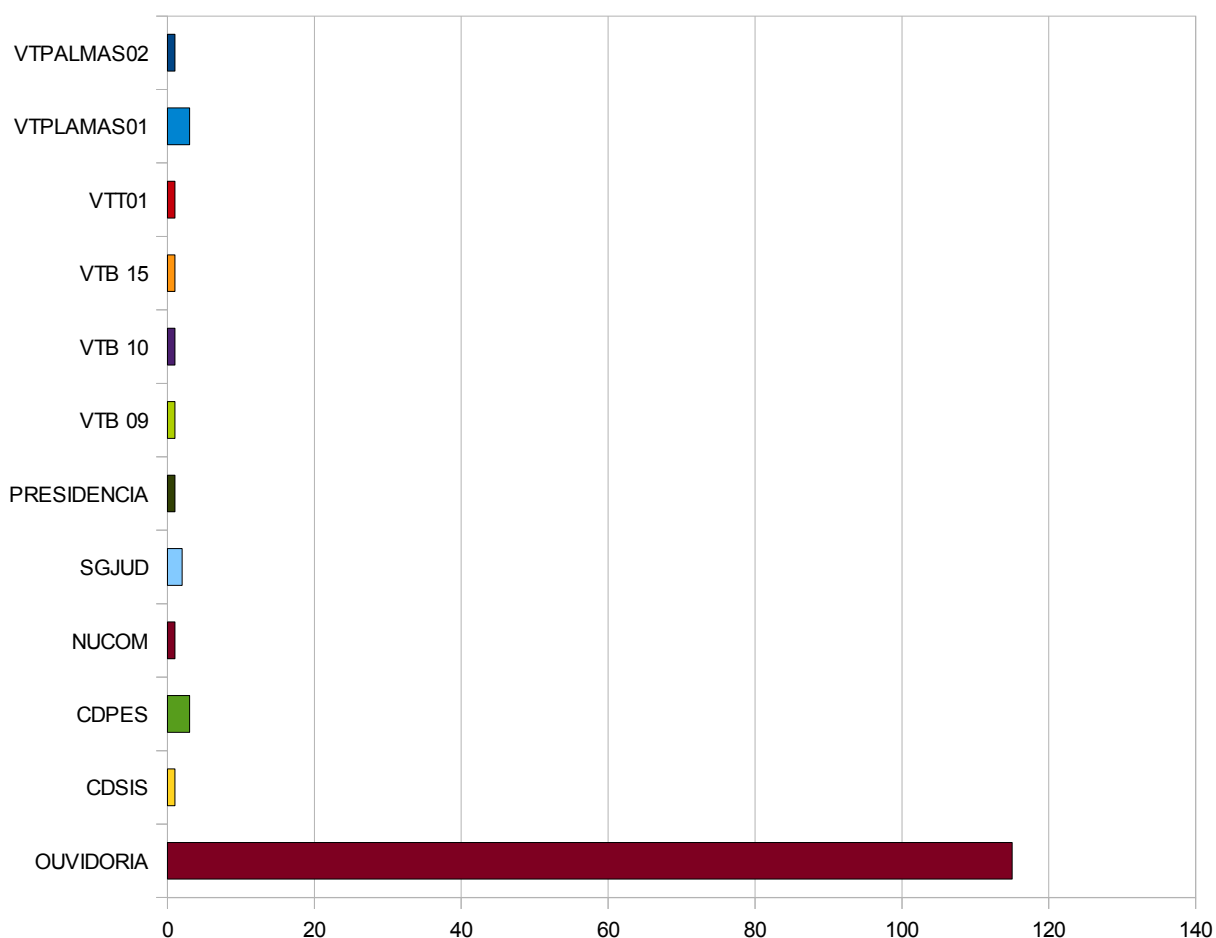


**PODE JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

**PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

Foram registrados 136 (cento e trinta e seis ) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

**Pedidos de Informação**



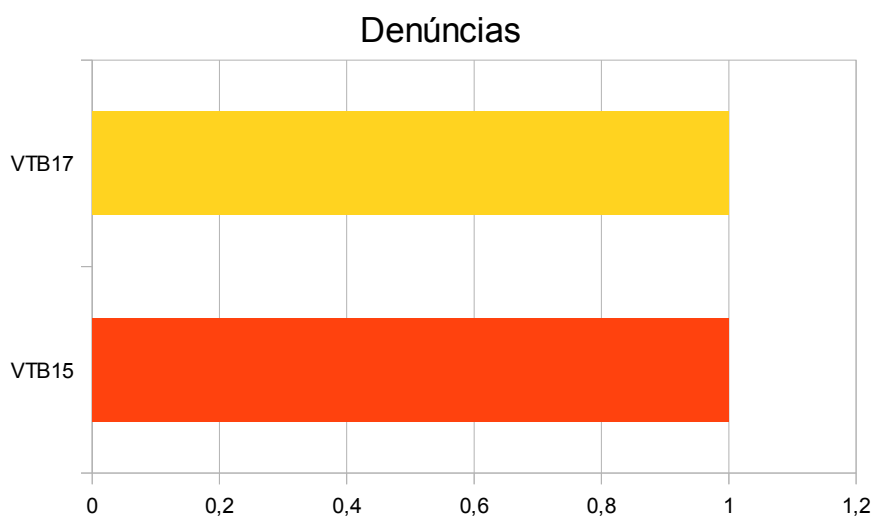
Os pedidos de informação, abordam principalmente e o andamento dos processos, informações sobre andamento processual, número de processo do Pje, dúvidas sobre prazos, sobre cargos no TRT, quantitativo de ocorrências de assédio moral, data de julgamentos das ações etc



**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:

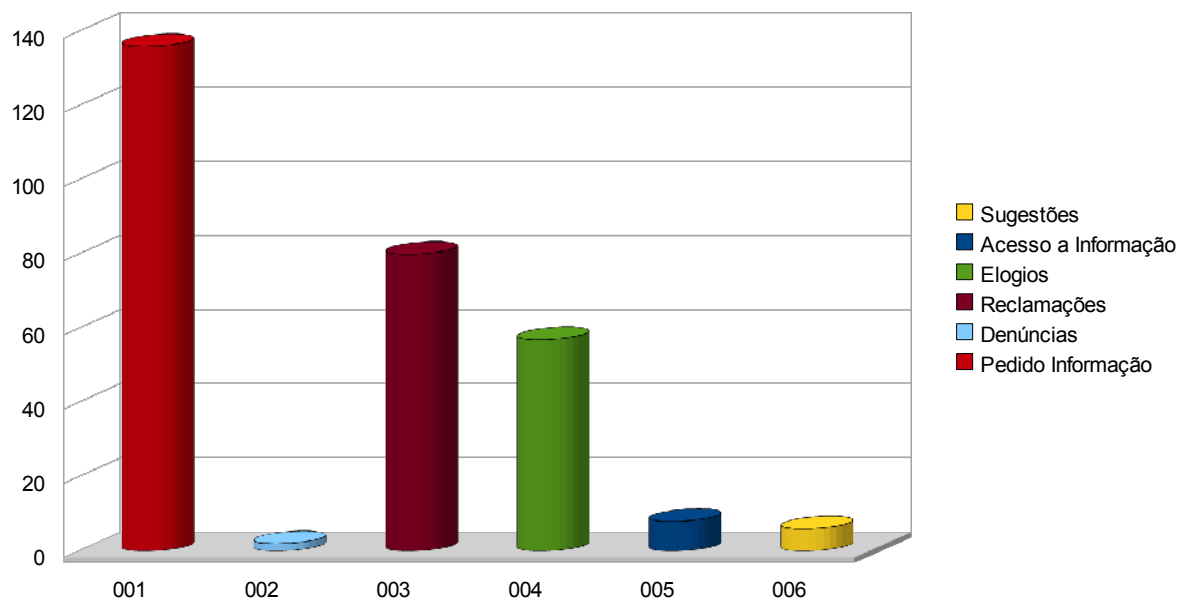


Quanto as denúncias estão relacionadas a desaparecimento de processos.



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

**ATENDIMENTOS TOTAIS JANEIRO 2017**





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

**TEMPO DE ATENDIMENTO**

