



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

JULHO 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**

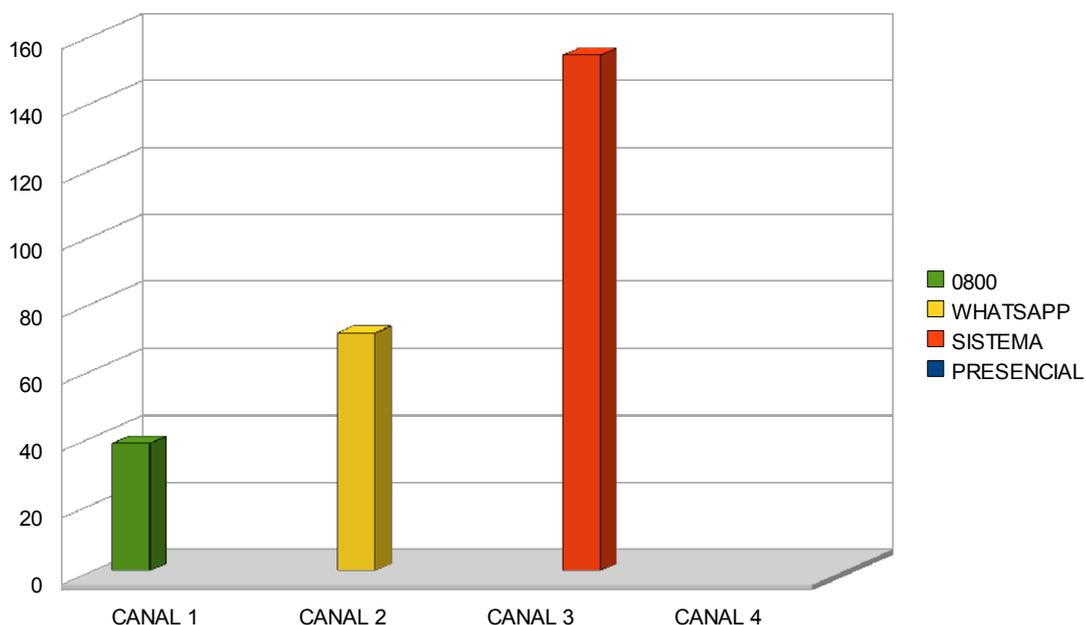
RELATÓRIO

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **263 (duzentos e sessenta e três)** 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



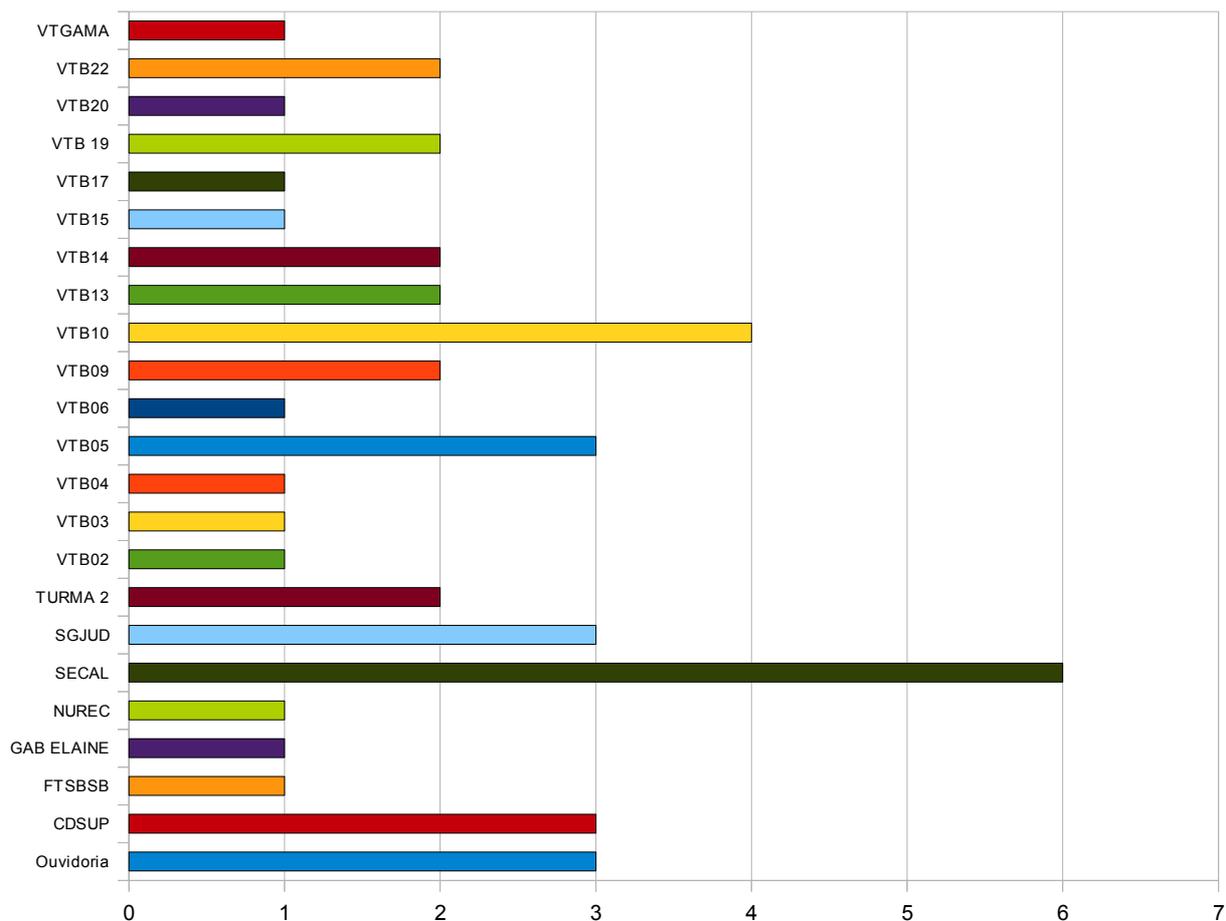
A partir do mês de julho de 2016 a ouvidoria abriu mais um canal de atendimento aos usuários. Utilizando o aplicativo “*Whatsapp*”, mesmo sem a devida divulgação, já foram realizados mais de 353 atendimentos. Percebe-se um grande potencial da ferramenta tendo em vista o fator mobilidade e velocidade da informação.



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

RECLAMAÇÕES

Reclamações



No mês foram registradas 45 (**quarenta e cinco**) 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 que foram feitas para a Ouvidoria ou foram improcedentes ou fora da competência da mesma. Outras, se trataram de demora em andamentos, falta de sentença, limpeza dos banheiros, demora na atualização de cálculos, funcionamento do Pje, atendimento deficiente, negação de certidão, não atendimento ao telefone, erro em alvará,

Ressaltamos que, buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito à 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 reclamações serem resolvidas pela própria Ouvidoria sem envolver os setores demandados.

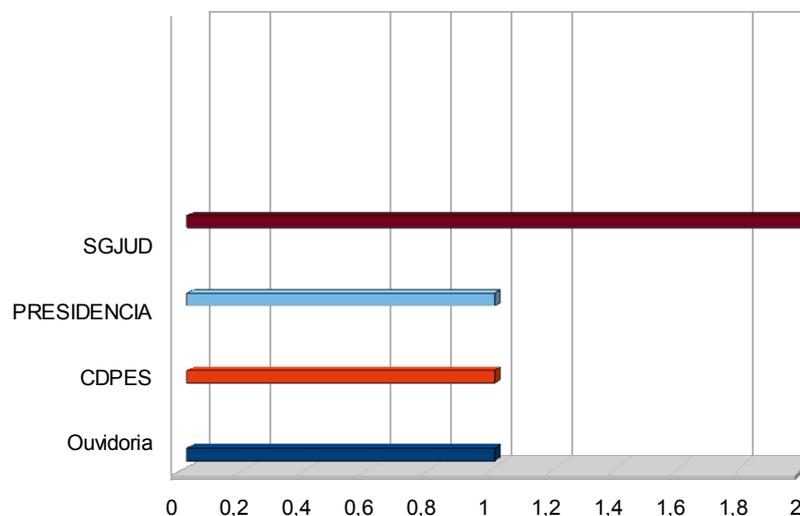


**PODE JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registrados 5(**cinco**) solicitações de acesso a informações , todos atendidos ou devidamente justificados:

Acesso a Informação (Lei 12.527/11)



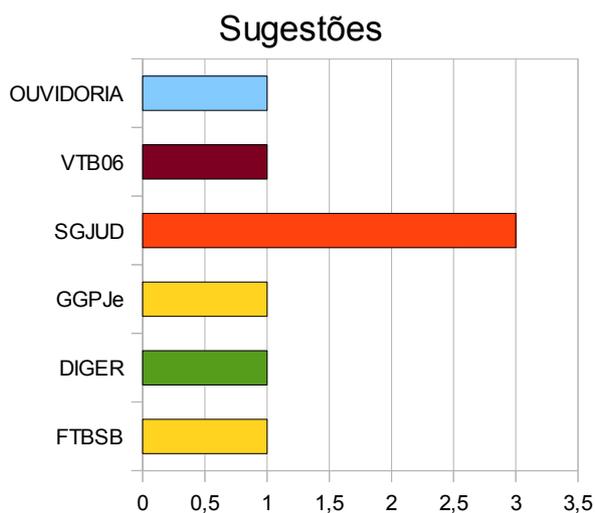
Os pedidos de acesso a informação baseados na LAI. Na Presidência solicitaram informações sobre assessoria de juízes. Na CD PES, solicitaram acesso a informações sobre cargos disponíveis e na ouvidoria dados sobre salários de servidores, disponíveis na página do TRT.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **8 (oitos)** sugestões do total das manifestações, a saber:



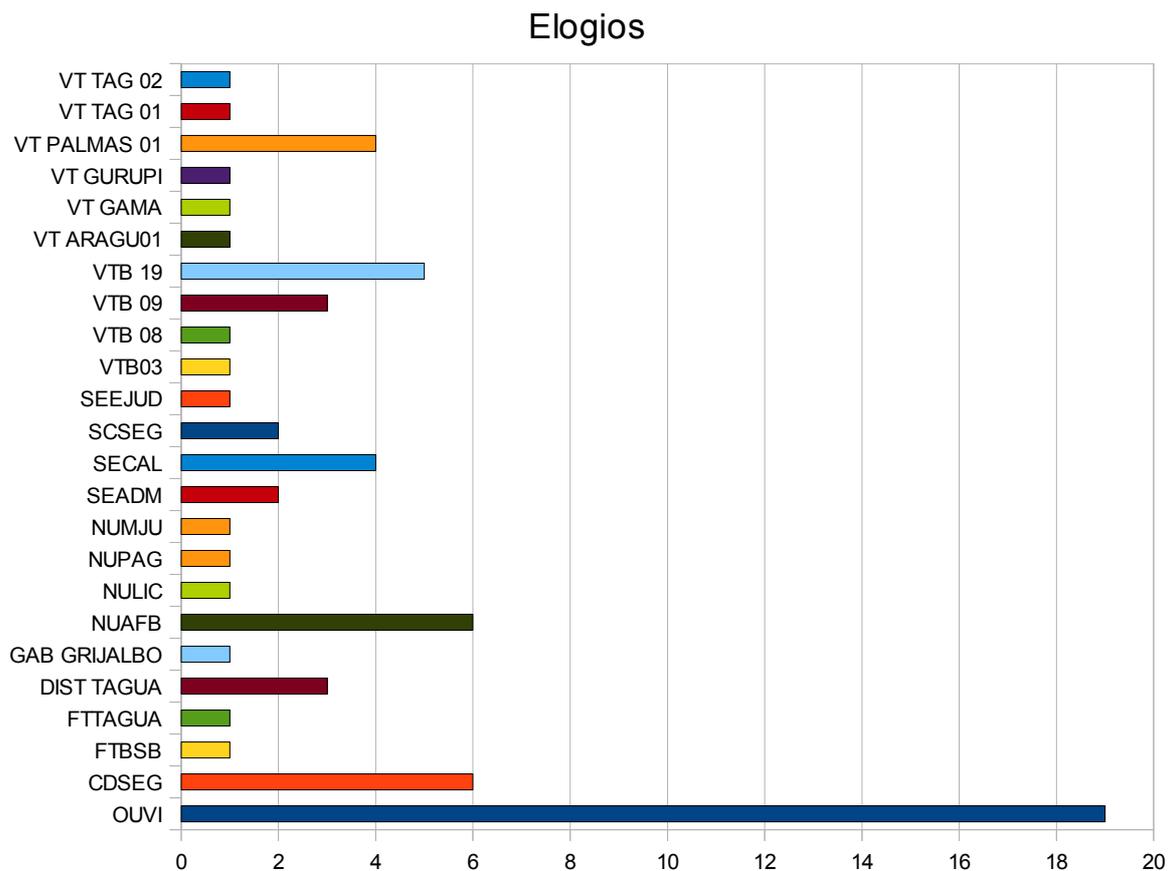
Nas sugestões observamos que na **OUVIDORIA** a sugestão foi sobre boas práticas em execução. No **FTBSB** sobre recebimento de documentos no Drive thru, no **GGPJe** sobre recursos do Pje, na **SGJUD** também sobre o Pje e emissão de certidão de militância, e ainda melhoria no atendimento.



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

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **68 (sessenta e oito)** elogios, a saber:



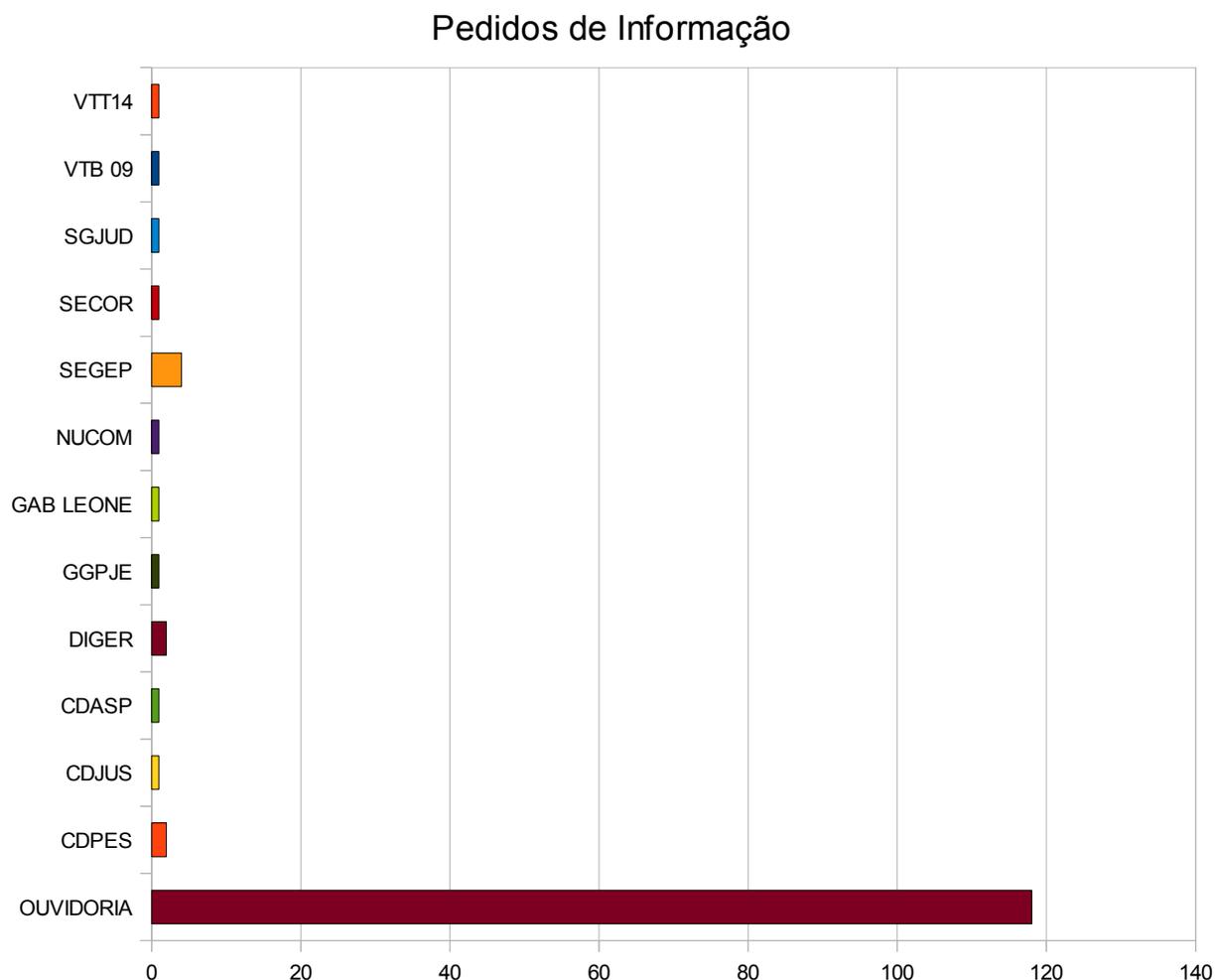
Quanto aos elogios, foram direcionados: ao TRT , a juízes e servidores,terceirizados e estagiários, das áreas constantes no gráfico.Informamos que os eleogios se referem ao bom atendimento e ao trabalho realizado por todos aos jurisdicionados.



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 135 (cento e trinta e cinco) pedidos de informação representando as manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:



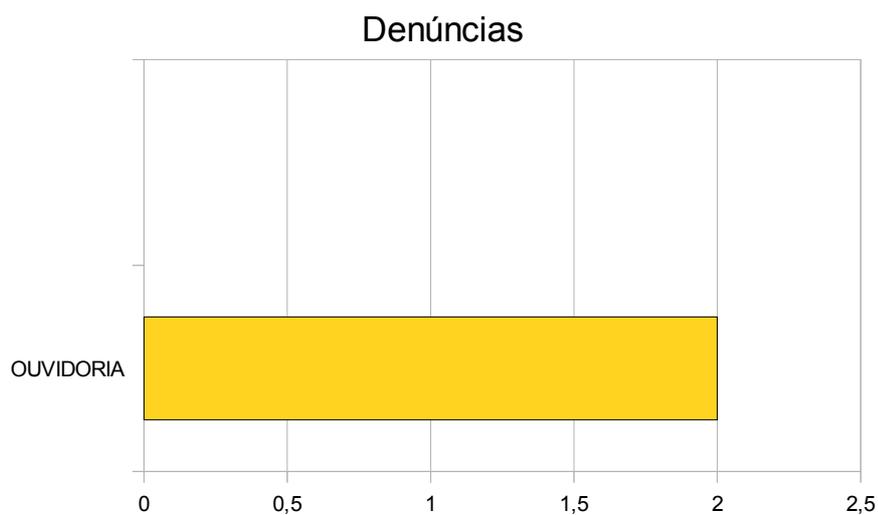
Os pedidos de informação, abordaram essencialmente informações sobre andamentos processuais, números de processos em tramitação e dúvidas sobre a tramitação no PJe



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

DENÚNCIAS

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

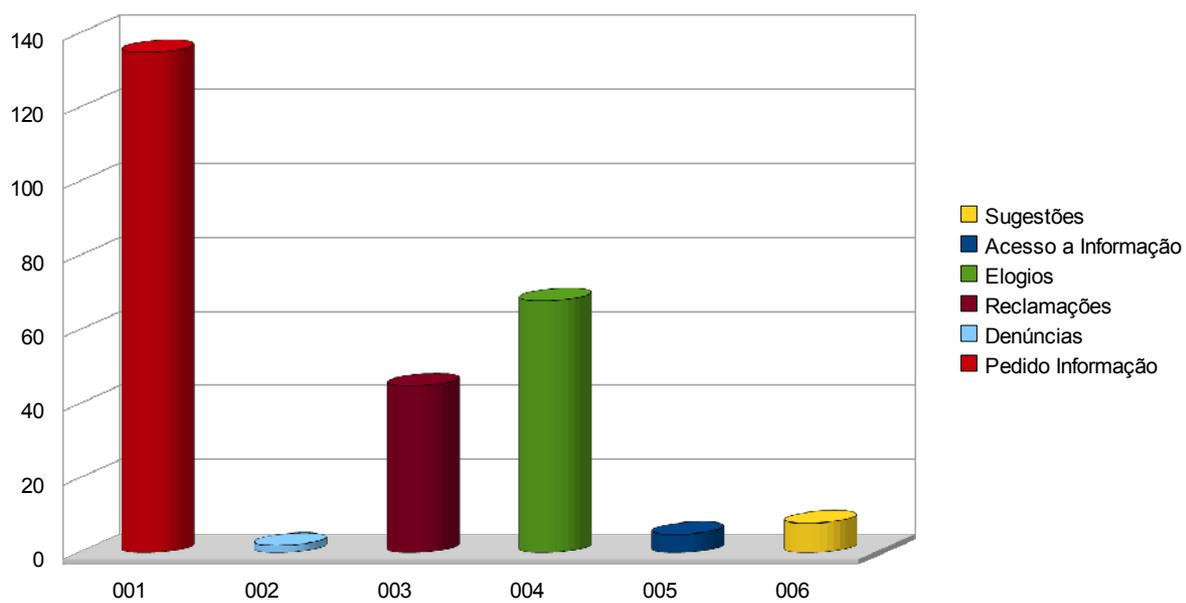


As denúncias apresentadas no mês corrente foram consideradas não procedente, tendo um em vista tratar-se de assunto fora da competência da Ouvidoria e do TRT da 1ª Região.



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

ATENDIMENTOS TOTAIS MAIO 2017





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

TEMPO DE ATENDIMENTO

