



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

JANEIRO DE 2018



**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
Wilbert Golden Batista
Beatriz Aparecida Mendonça dos Santos
Stenio de Oliveira Mendes
Sueli Brito da Silva



**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 – magistrados, servidores e jurisdicionados uma visão mais ampla acerca das atividades desenvolvidas durante o mês.

Preocupado com a qualidade e o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação jurisdicional, o TRT da 10ª Região criou a Ouvidoria (RA nº 33/2000) como um meio de comunicação entre o magistrado, 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. Possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião através de denúncias, reclamações, sugestões, críticas e elogios sobre a prestação dos serviços, bem como os pedidos de informação. Visa garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

Acrescente-se, ainda, os pedidos de acesso à informação pública – Lei nº 1.2527/2011, administrados pela Ouvidoria.

As demandas são enviadas à Ouvidoria por meio eletrônico através de formulário disponível na página do Tribunal, e-mail, telefone 0800-6443000, *WhatsApp* e presencialmente no Edifício-Sede e Foro Trabalhista de Brasília.

As consultas feitas por telefone e *WhatsApp* – pedidos de informação/consultas processuais, são respondidas prontamente pela equipe técnica da Ouvidoria. As demais manifestações são analisadas e envolvem pesquisa pormenorizada, interlocução com as unidades envolvidas, encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento até sua resolução.

Uma das grandes preocupações da Ouvidoria ainda tem sido o tempo de resposta às 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 **JANEIRO** de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **227 (duzentos e vinte e sete)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região, sendo que **9 (nove)** referem-se aos pedidos de acesso à informação pública.

Deste total, 42 (quarenta e dois) chegaram por meio do telefone 0800, 172 (cento e setenta e dois) através do formulário na internet, 12 (doze) via *whatsApp* e foi registrado 1 (um) atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.

Registra-se que o uso do *WhatsApp* consolidou-se como mais um canal de atendimento, sendo muito utilizado pelos jurisdicionados localizados no Gama/DF e no Tocantins.

Canais de Atendimento

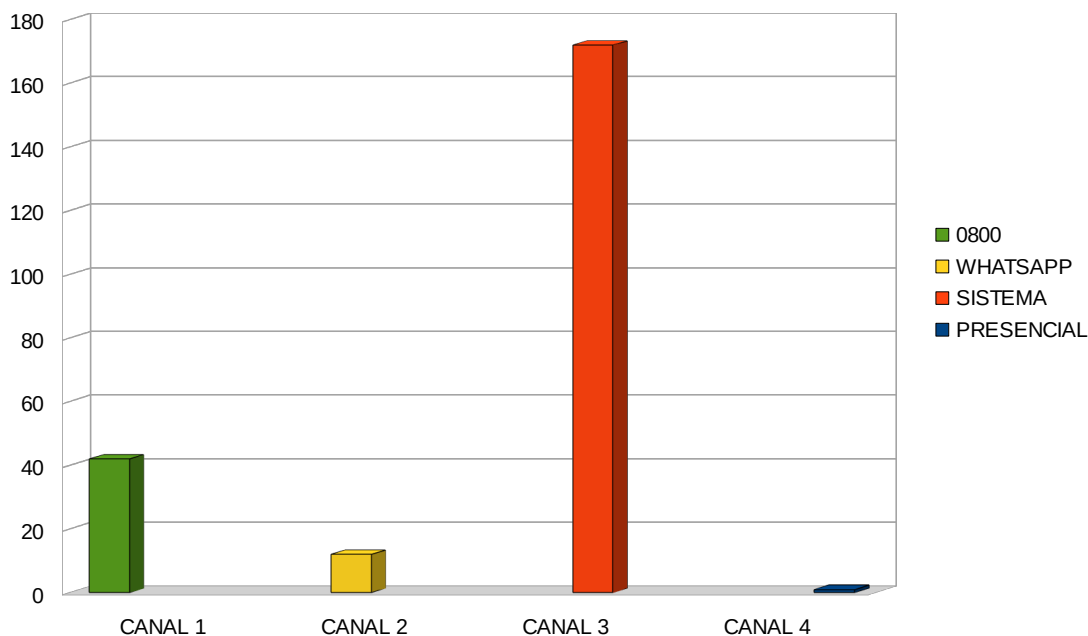


Gráfico 1 - Canais de Atendimento



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

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das 227 (duzentas e vinte e sete) manifestações registradas 202 (duzentos e duas) foram concluídas pela Ouvidoria e 25 (vinte e cinco) pelas demais áreas do Tribunal, conforme consta no gráfico 2 – Resposta por Áreas:

- Ouvidoria respondeu 88,97%;
- Área Administrativa respondeu 2,64 %;
- Varas do Trabalho responderam 6,17 %;
- 2º Grau respondeu 2,20% das demandas,

Respostas por Áreas Demandas

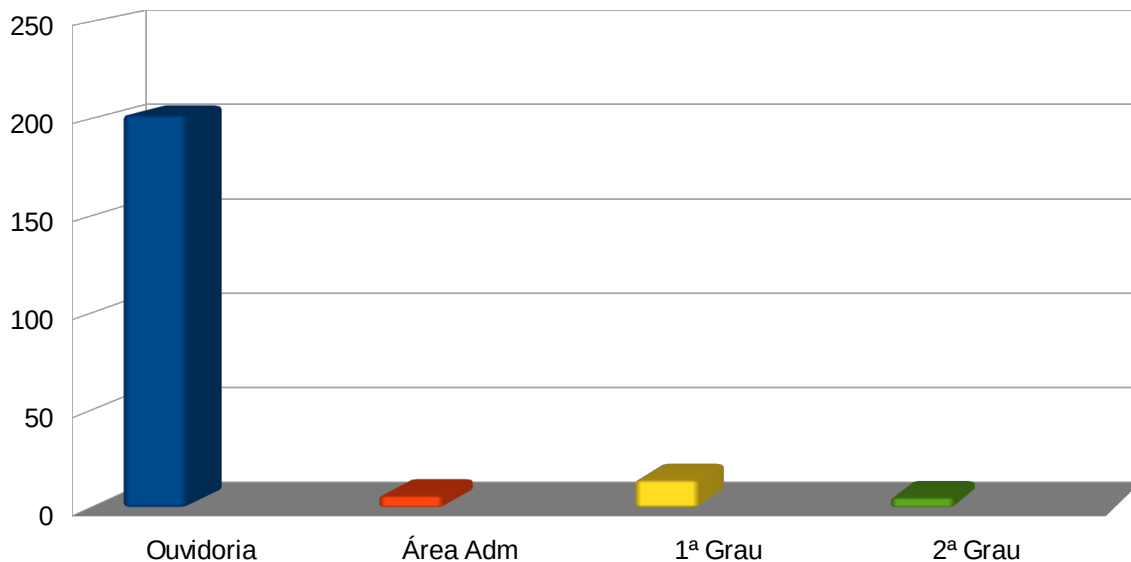


Gráfico 2 - Resposta por Áreas



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

RECLAMAÇÕES

Foram registradas **29 (vinte e nove)** reclamações, conforme abaixo distribuídas no gráfico 3 –
Reclamações por Áreas:

Reclamações por Áreas

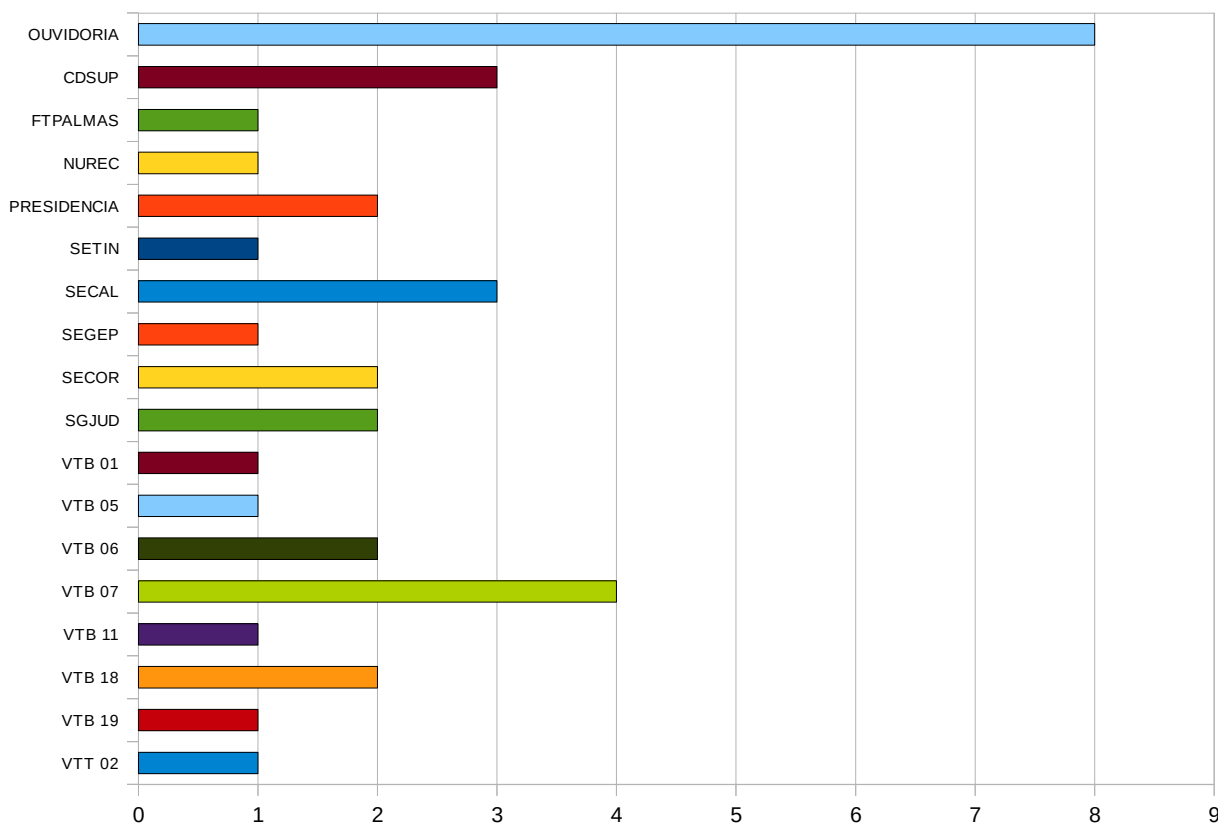


Gráfico 3 - Reclamações por Áreas

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 e sinaliza os pontos de melhoria na entrega da prestação jurisdicional.

As reclamações respondidas pela Ouvidoria dizem respeito aos problemas com outros setores, mas resolvidos pela própria Ouvidoria sem envolver os setores demandados.

Em sua maioria, as reclamações referem-se à morosidade no andamento processual, à demora na



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

prolação de sentenças/confecção do Voto, ao tempo de permanência do Processo na Contadoria e às funcionalidades do PJe.

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.

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registradas **9 (nove)** solicitações de acesso à informação pública, todas atendidas ou devidamente justificada pela Ouvidoria, conforme gráfico 4 – Acesso à Informação (Lei 12.527/11):

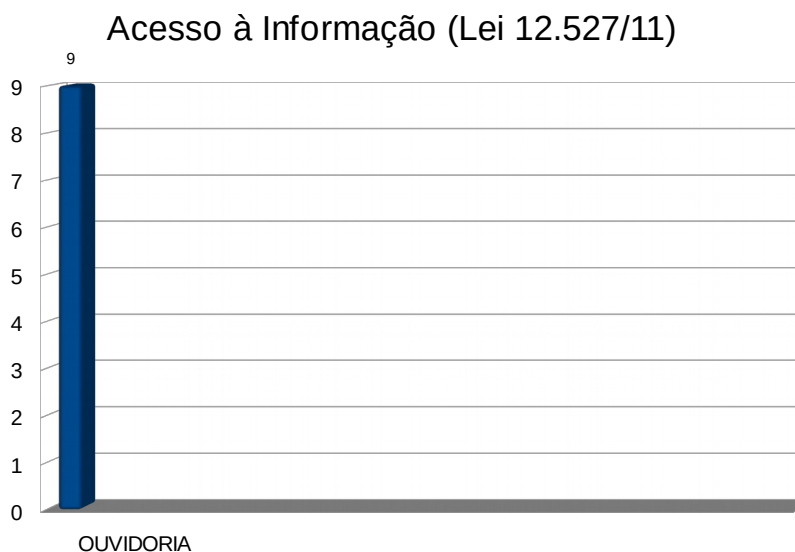


Gráfico 4 - Acesso à Informação (Lei 12.527/11)

Os Pedidos de acesso à informação, baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, abarcaram os seguintes temas: abertura de concurso público no TRT, quantitativos de cargos vagos no TRT10, processo de cessão de servidor, acesso à remuneração dos servidores do TRT10, informação acerca do Programa de Assistência à Saúde do TRT10 e pedido de emissão de peça processual (sentença).



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

SUGESTÕES

Registrou-se **3 (três)** sugestões, a saber:

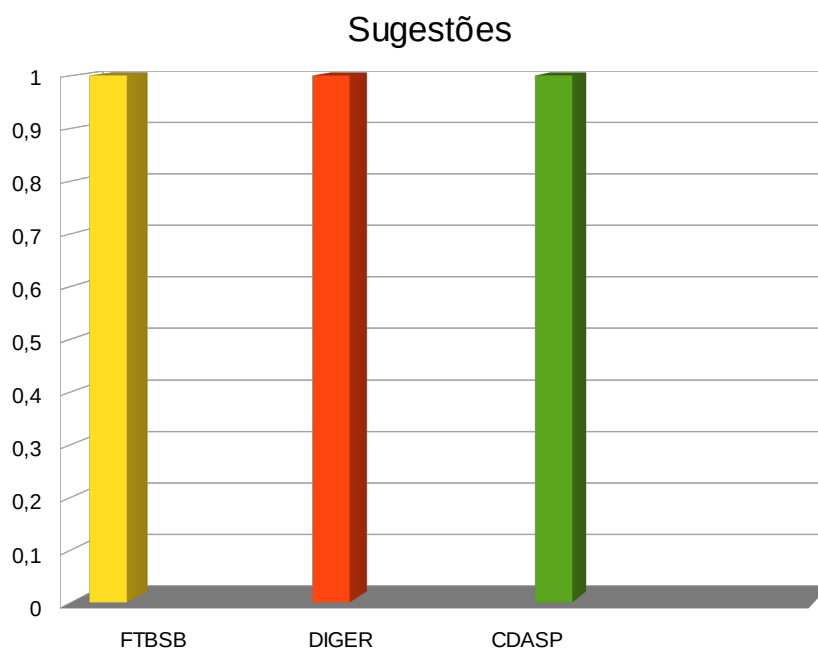


Gráfico 5 - Sugestões

As sugestões recebidas foram encaminhadas às áreas pertinentes e devidamente tratadas/respondidas: Foro Trabalhista de Brasília - transferência do Setor de Digitalização localizado no 4º andar do FTBSB para o térreo; Diretoria-Geral - alteração no cálculo de pagamento de horas extras; Coordenadoria de Atendimento ao Pessoal - alteração da periodicidade do reajuste do Plano de Saúde do TRT10.



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

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados às respectivas unidades **73 (setenta e três)** elogios, conforme segue no gráfico 6 - Elogios:

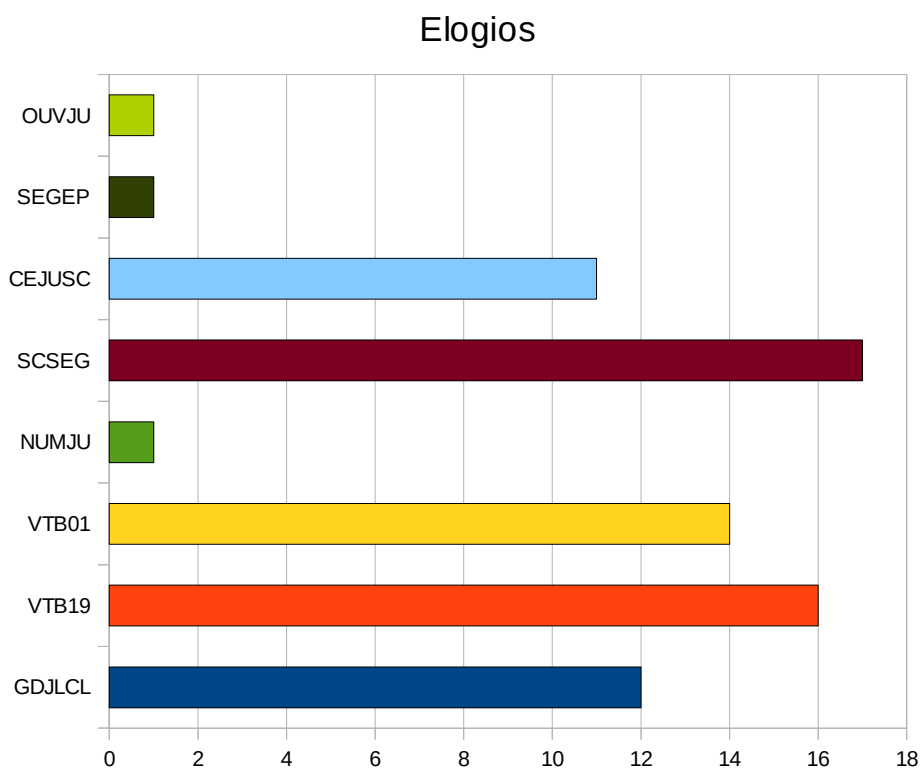


Gráfico 6 - Elogios

O Elogios foram direcionados aos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados das seguintes unidades: Secretaria de Gestão de Pessoas, Coordenadoria do Juízo Conciliatório, Seção de Segurança, Núcleo de Mandados Judiciais, 1ª Vara do Trabalho de Brasília, 19ª Vara do Trabalho de Brasília e Gabinete do Desembargador José Leone Cordeiro Leite. A Ouvidoria foi elogiada pelo atendimento rápido às demandas recebidas.

Registre-se, ainda, que todos os interessados foram devidamente cientificados sobre os elogios.



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados 112 (**cento e doze**) pedidos de informação, conforme segue:

Pedidos de Informação

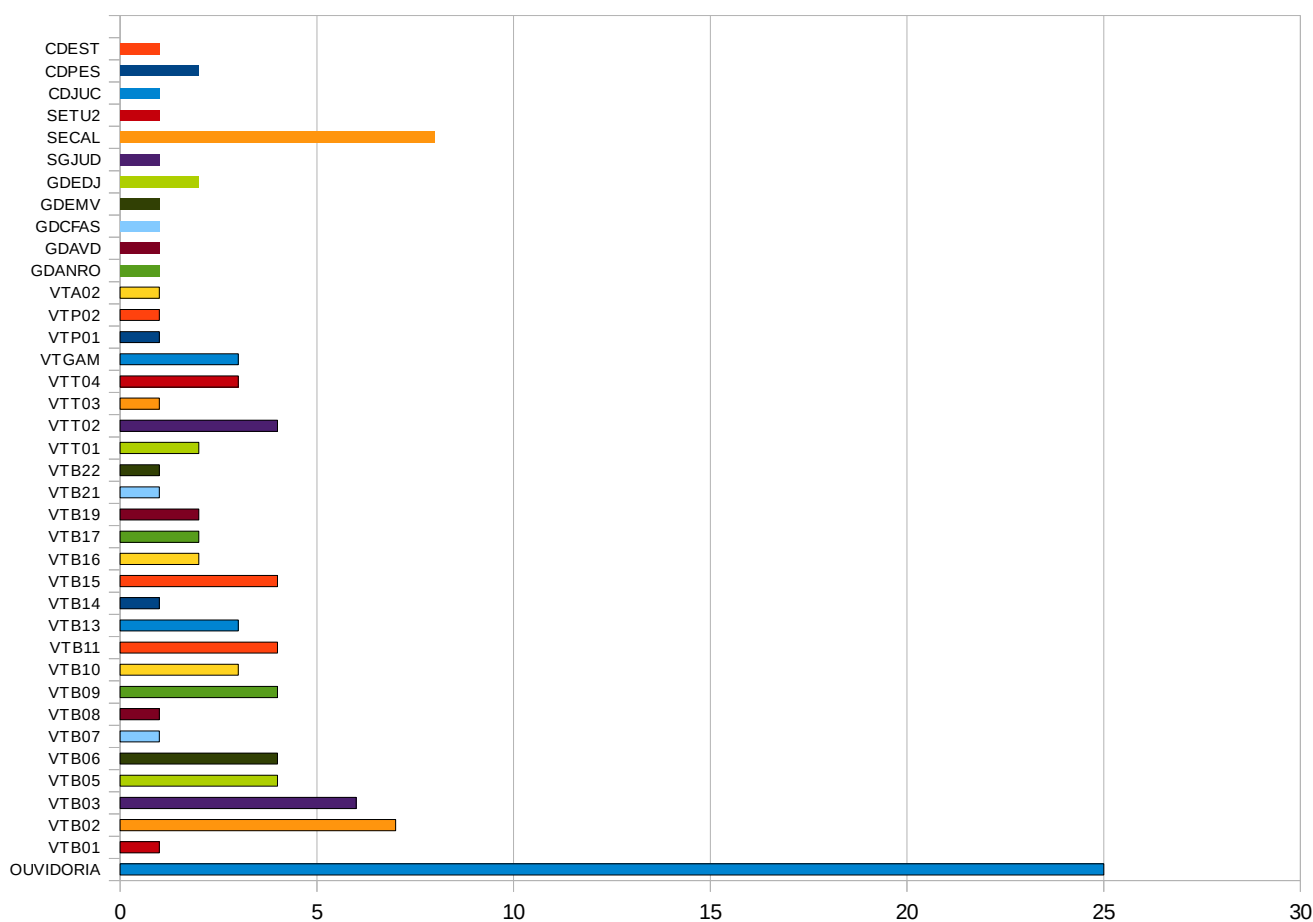


Grafico 7 - Pedidos de Informação

Os pedidos de informação, abordaram essencialmente os seguintes temas: andamento e informação processual, acesso e consulta processual no PJe, publicação de Acórdão, Regimento Interno do TRT10, cópia de peça processual, abertura de concurso público no TRT10, cadastro de Perito Judicial, composição de salário de servidor cedido; notificação de audiência endereçada indevidamente, distribuição de processos, impressão de Alvará, tempo processual na fase de Execução, conflito de competência para prolatar sentença, informação referente a Leilão, tempo de permanência do processo na Contadoria, quantitativo de cargos vagos e estrutura funcional de unidade de trabalho.



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

DENÚNCIAS

Registrou apenas 1 (**uma**) manifestação improcedente:

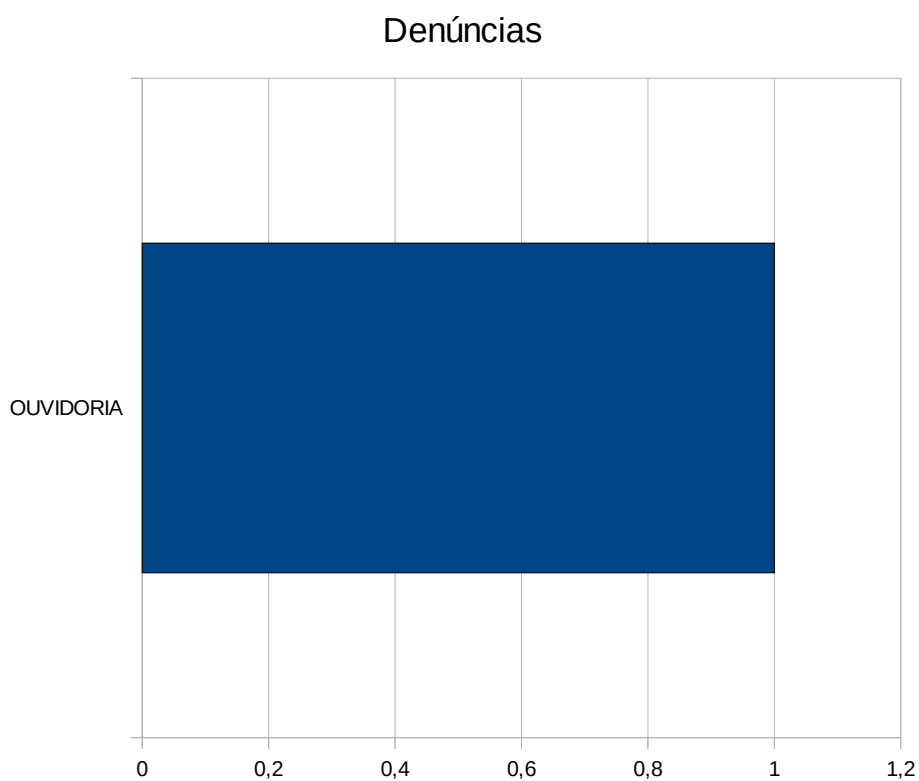


Gráfico 8 - Denúncias



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

TOTAL DE ATENDIMENTO

Total de Atendimentos

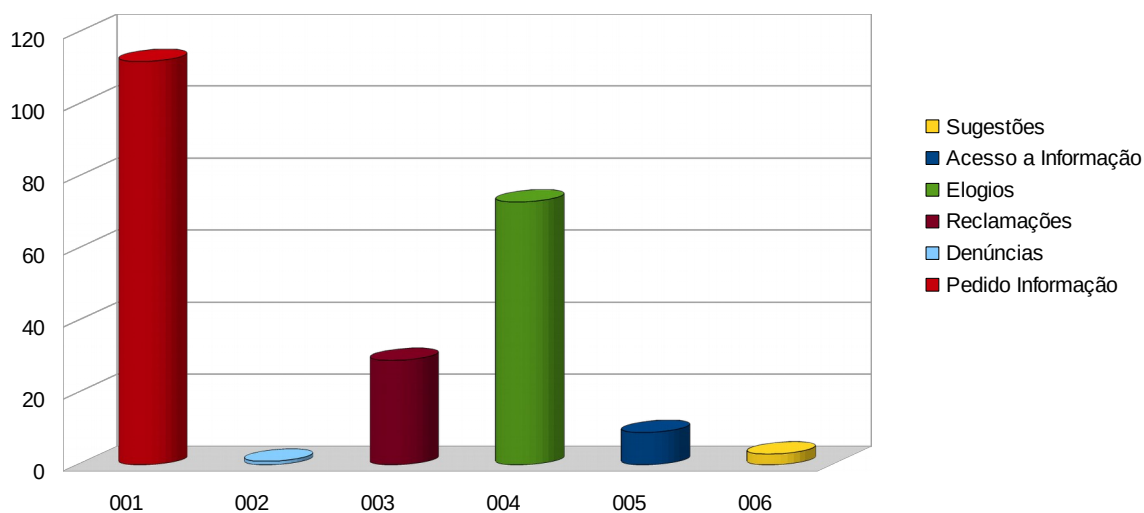


Gráfico 9 - Total de Atendimentos

Total de Atendimento – Janeiro/2018					
Acesso à Informação Pública	Denúncia	Pedido de Informação	Reclamação	Elogio	Sugestão
9	1	112	29	73	3



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

TEMPO DE ATENDIMENTO

Tempo de Atendimento

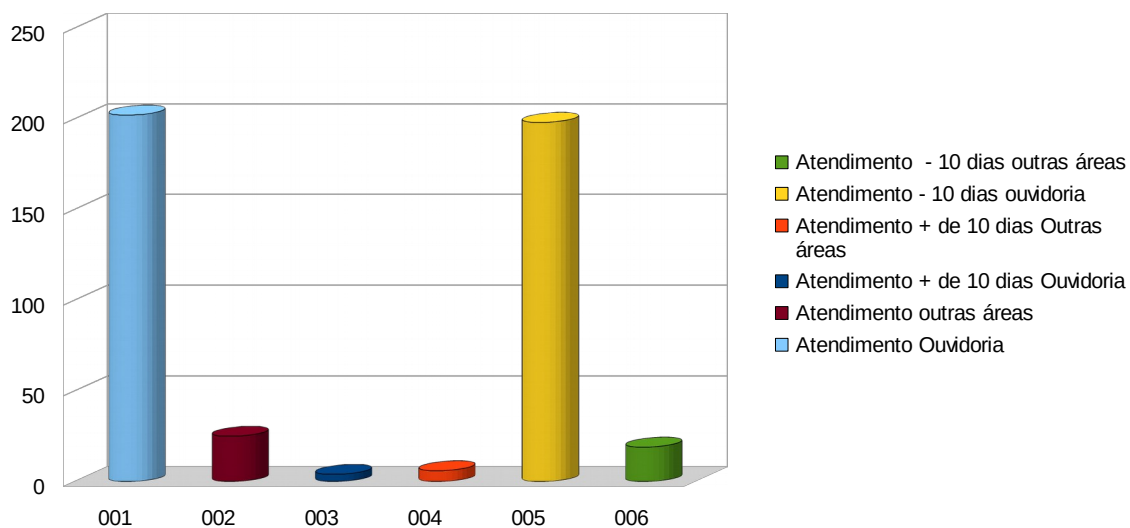


Gráfico 10 - Tempo de Atendimento

Tempo de Atendimento – Janeiro/2018					
Total de atendimentos realizados pela OUVIDORIA	Número de atendimentos com + de 10 dias de tempo de resposta OUVIDORIA	Número de atendimentos com até 10 dias de tempo de resposta OUVIDORIA	Total de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS	Número de atendimentos com + de 10 dias de tempo de resposta OUTRAS ÁREAS	Número de atendimentos com até 10 dias de tempo de resposta OUTRAS ÁREAS
202	4	198	25	6	19



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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

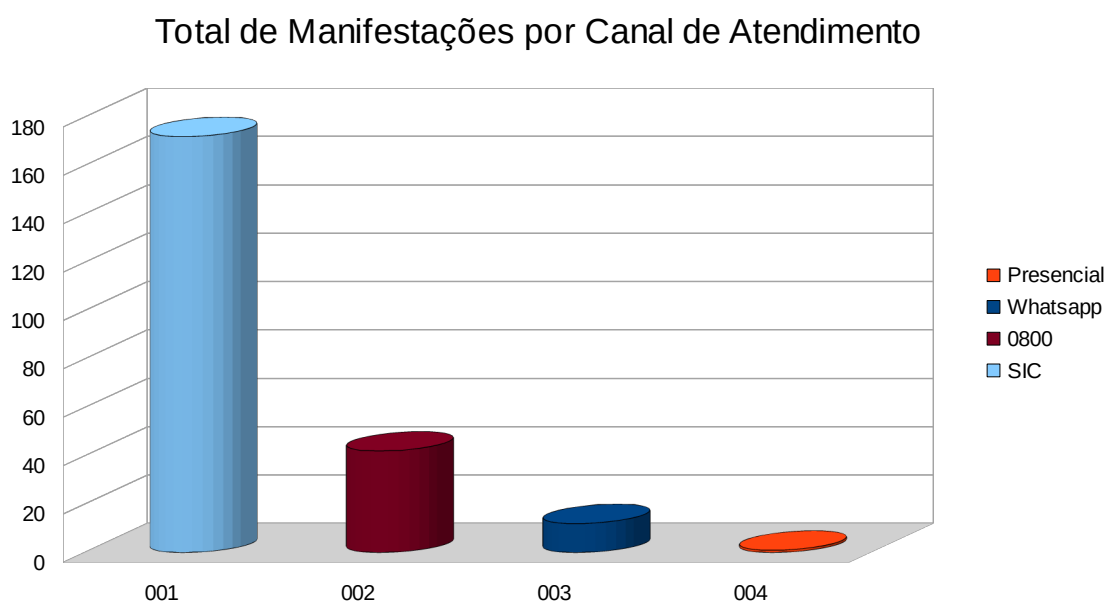


Gráfico 11 - Total de Manifestações por Canal de Atendimento

Total de manifestações por canal de atendimento			
SIC	0800	Whatsapp	Presencial
172	42	12	1