



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

FEVEREIRO 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 – formulário disponível na página do Tribunal, e-mail, telefone 0800-6443000 ou *WhatsApp* e presencialmente no Edifício-Sede e Foro Trabalhista de Brasília.

As consultas feitas por telefone – 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 – até 10 dias, 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 **FEVEREIRO** de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu o total de **258** (duzentos e cinquenta e oito) manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região, sendo que **17** (dezessete) referem-se aos pedidos de acesso à informação pública.

Deste total, **69** (sessenta e nove) chegaram por meio do telefone 0800, **166** (cento e sessenta e seis) através do formulário na internet, **23** (vinte e três) via *whatsApp* e não houve registro de atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.

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

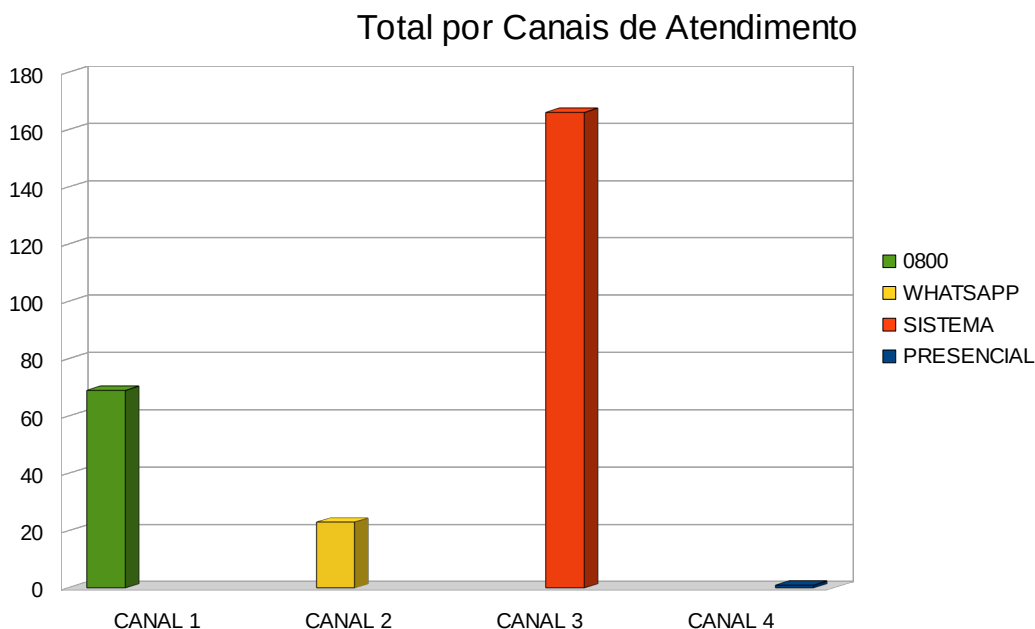


Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento



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

Quanto ao tipo, as manifestações apresentam os seguintes quantitativos: **17** (dezesete) pedidos de Acesso à Informação Pública, **11** (onze) Denúncias, **160** (cento e sessenta) Pedidos de Informação, **57** (cinquenta e sete) Reclamações, **4** (quatro) Elogios e **9** (nove) Sugestões, conforme Gráfico 2 – Total por Tipo de Manifestação.

Total por Tipo de Manifestação

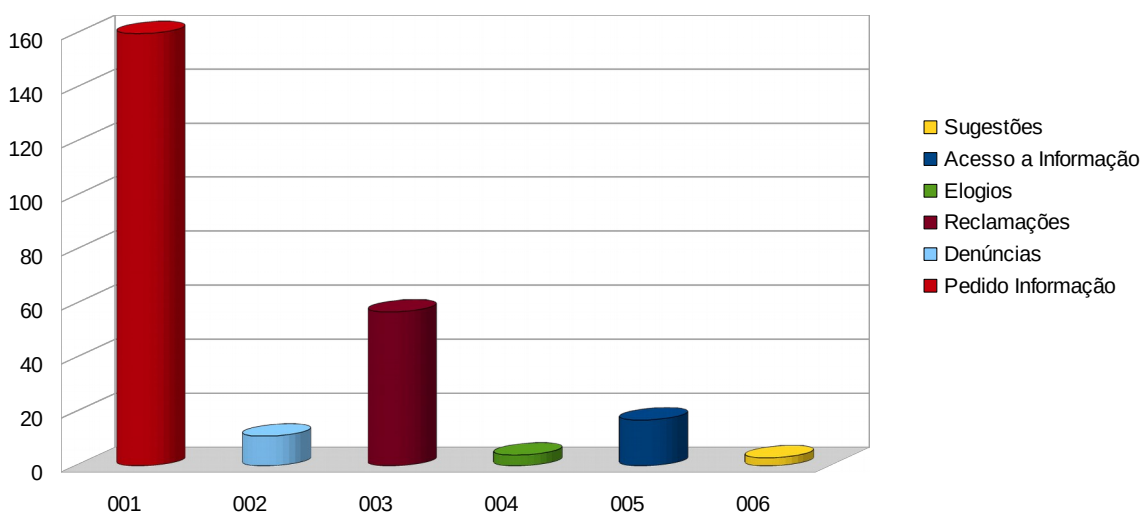


Gráfico 2 - Total por Tipo de Manifestação

Em relação ao tempo de resposta às manifestações, a Ouvidoria trabalha para que todas sejam respondidas no menor tempo possível. O tempo médio de resposta, conforme observado na tabela abaixo, tem sido inferior a dez dias, entretanto, há casos em que se faz necessário um maior prazo para uma resposta definitiva ao cidadão.

Tempo de Atendimento – Fevereiro/2018					
Total de atendimentos realizados pela OUIDORIA	Total de atendimentos realizados pela OUIDORIA com mais de 10 dias de tempo de resposta	Número de atendimentos realizados pela OUIDORIA com até 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS	Total de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS com mais de 10 dias de tempo de resposta	Número de atendimentos realizados pelas OUTRAS ÁREAS com até 10 dias de tempo de resposta
191	0	191	67	14	53



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

Tempo de Atendimento

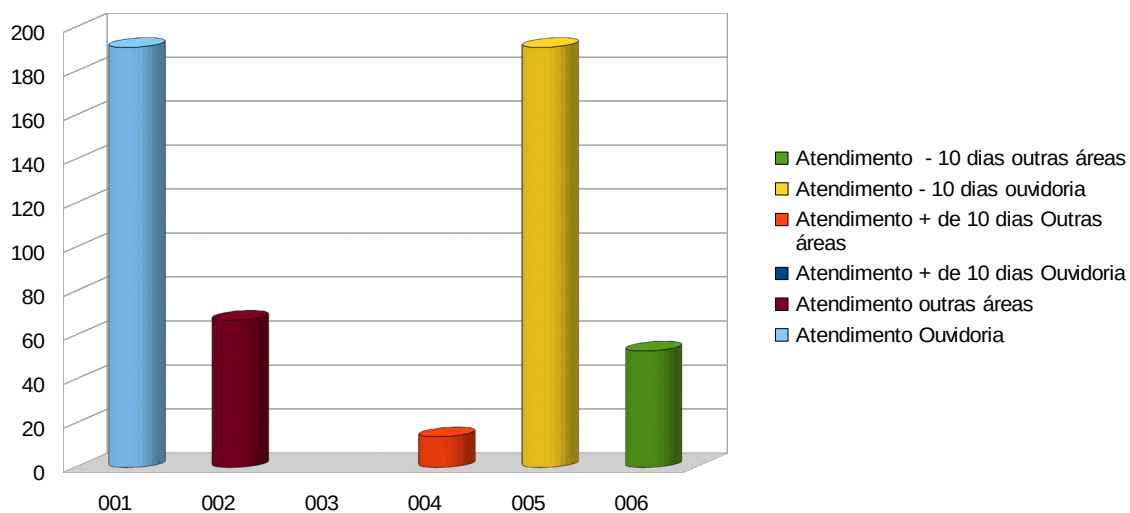


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das **258** (duzentas e cinquenta e oito) manifestações registradas, **191** (cento e noventa e um) foram respondidas pela Ouvidoria e **67** (sessenta e sete) pelas demais áreas do Tribunal assim distribuídas: **16** (dezesseis) respondidas pela Área Administrativa, **28** (vinte e oito) respondidas pelo 1º Grau, **23** (vinte e sete) respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – 74,03%;
- Área Administrativa – 6,20 %;
- 1º Grau – 10,85%;
- 2º Grau – 8,91%.



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

Respostas por Áreas Demandas

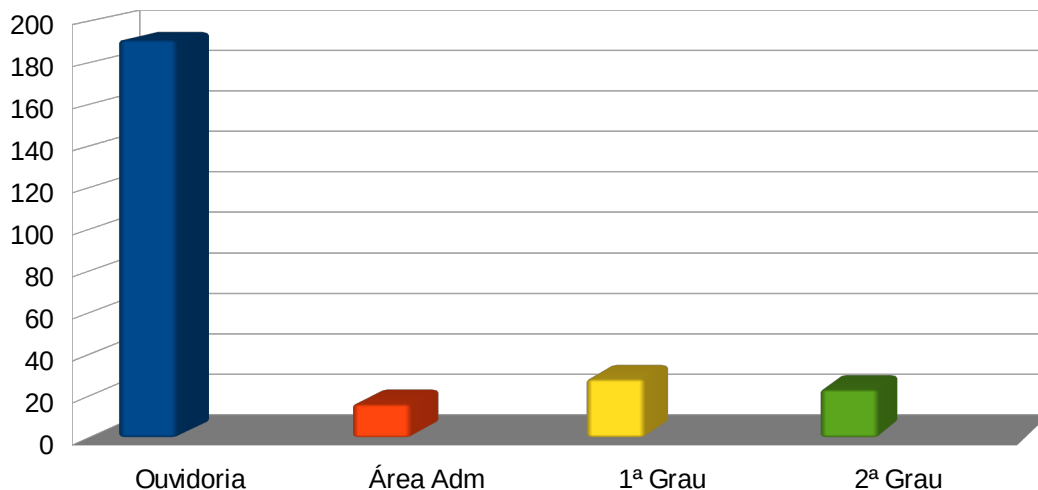


Gráfico 4 - Resposta por Áreas

RECLAMAÇÕES

Foram registradas **57 (cinquenta e sete)** reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por Área.

Reclamações por Área

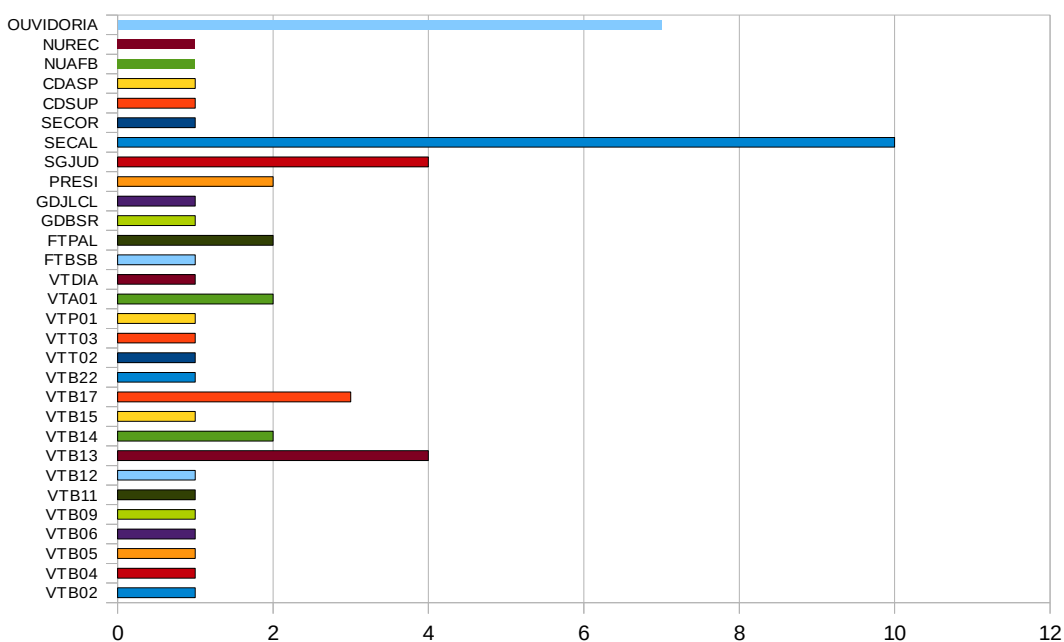


Gráfico 5 - Reclamações por Área



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

Destas, a Ouvidoria respondeu **27** (vinte e sete); o 1º Grau respondeu **14** (quatorze), o 2º Grau respondeu **14** (**quatorze**) e a Área Administrativa respondeu **2** (duas) conforme Gráfico 6 – Respostas às Reclamações por Área:

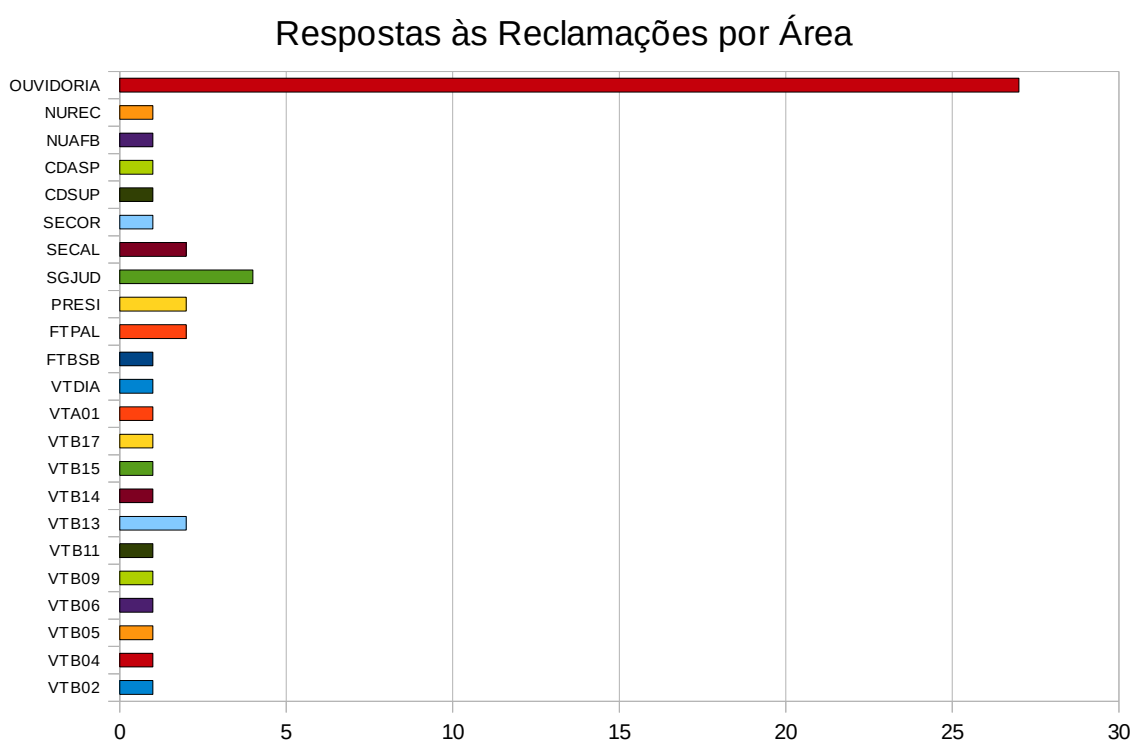


Gráfico 6 - Respostas às Reclamações por Áreas

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 outras áreas do Tribunal, contudo resolvidos pela própria Ouvidoria sem envolver os setores afetos.

Em sua maioria, as reclamações destinadas ao 1º e 2º Graus referem-se à demora no julgamento da Ação Trabalhista, morosidade no andamento processual, à demora na prolação de sentenças/confecção do Voto, ao tempo de permanência do Processo na Contadoria para a confecção/atualização dos cálculos trabalhistas, ao novo sistema de protocolo e às funcionalidades do PJe.

As reclamações endereçadas à Área Administrativa referem-se aos sistemas de informática, procedimentos para entrega de documentos referentes a tratamento de saúde para reembolso e funcionamento de aparelho de ar condicionado.

Ressaltamos que buscamos atender mesmo aquelas reclamações que não dizem respeito à Ouvidoria



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

ou ao TRT da 10ª Região, cumprindo assim com nossa missão junto aos jurisdicionados e cidadãos em geral.

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA (Lei 12.527/2011)

Foram registradas **17** (dezesete) solicitações de acesso à informação pública. Destas, **11** (onze) foram atendidas ou devidamente justificadas pela Ouvidoria, **3** (três) pela Secretaria-Geral Judiciária e **3** (três) pela Coordenadoria de Pessoal, conforme Gráfico 7 – Acesso à Informação (Lei 12.527/11):

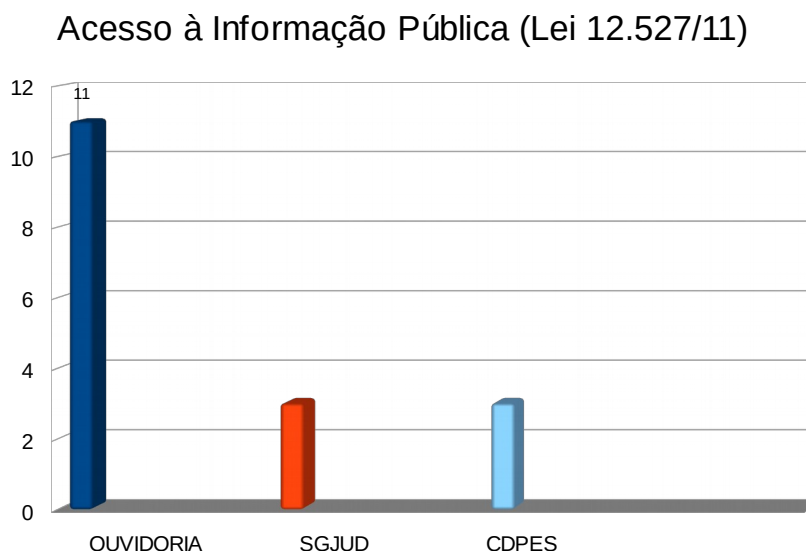


Gráfico 7 - Acesso à Informação Pública (Lei 12.527/11)

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: informação processual diversa, quantitativos de cargos vagos no TRT10 e destinados a portadores de deficiência, estatística de processos acolhidos e rejeitados, numeração de processos destinados a magistrado específico e informação acerca da Política de Gestão da Informação do TRT10.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **9** (nove) sugestões, a saber:

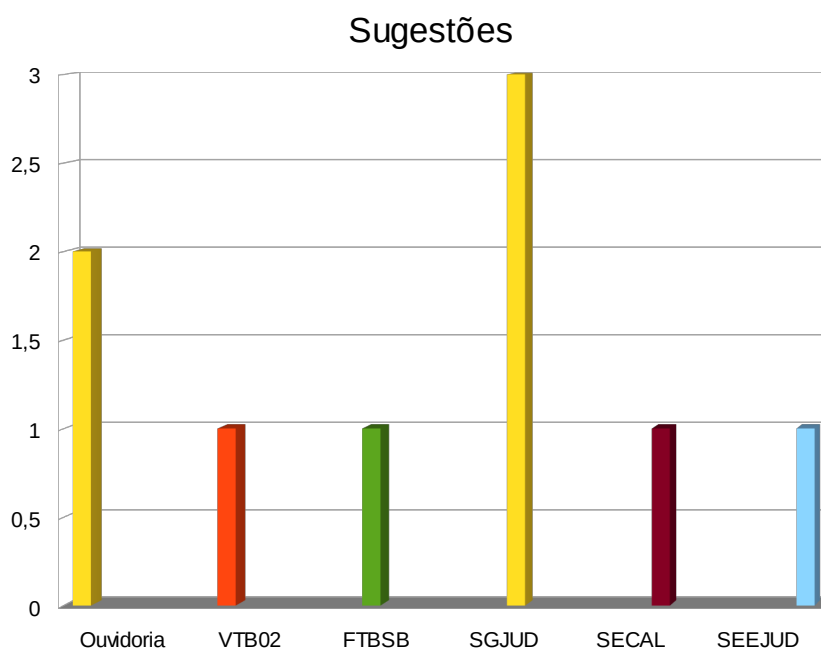


Gráfico 8 - Sugestões

As sugestões recebidas foram encaminhadas às áreas pertinentes e devidamente tratadas/respondidas: Foro Trabalhista de Brasília – retornar o sistema de protocolo no *drive-in* e o protocolo centralizado no térreo do Foro; Secretaria-Geral Judiciária – alteração nas funcionalidades do PJe e divulgação do aplicativo JTe; Secretaria de Cálculos Judiciais – procedimentos para otimizar a triagem de processos na SECAL; SEEJUD – realização de curso de elaboração de votos.

As manifestações respondidas pela Ouvidoria e 2ª Vara do Trabalho de Brasília referem-se à consulta processual.



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

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados às respectivas unidades **4** (quatro) elogios, conforme segue no Gráfico 9 – Elogios:

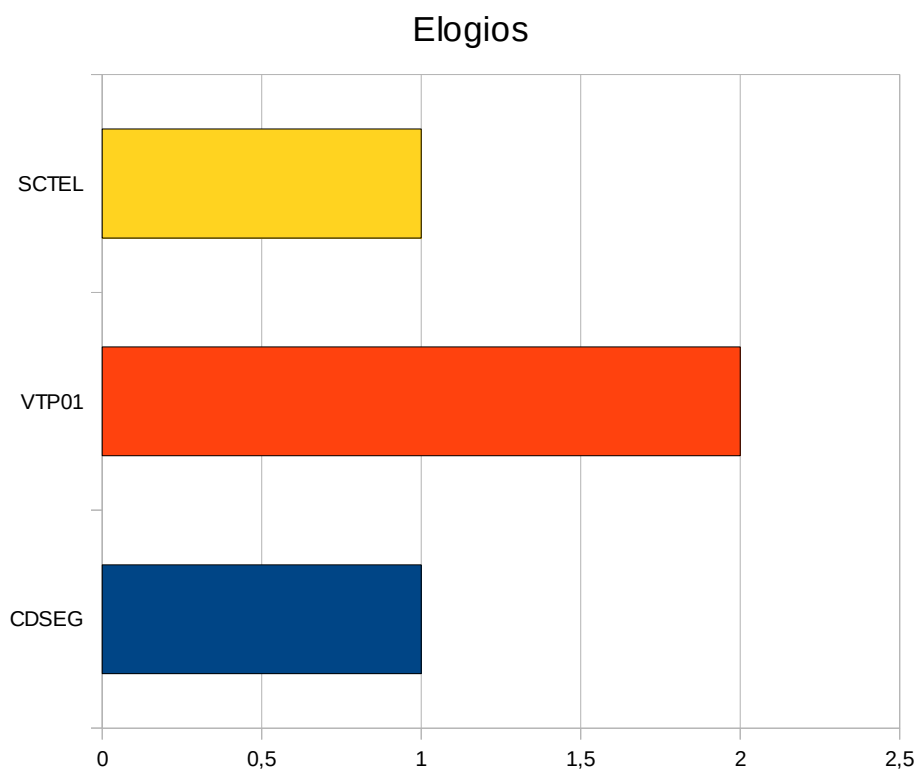


Gráfico 9 - Elogios

O Elogios foram direcionados a magistrado, servidor e terceirizado das seguintes unidades: Seção de Telefonia, 1ª Vara do Trabalho de Palmas e Coordenadoria de Serviços Gerais.

Os elogios referem-se ao trabalho eficiente, atencioso e respeitoso desempenhado pelos elogiados.

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 **160** (cento e sessenta) pedidos de informação, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:

Pedidos de Informação

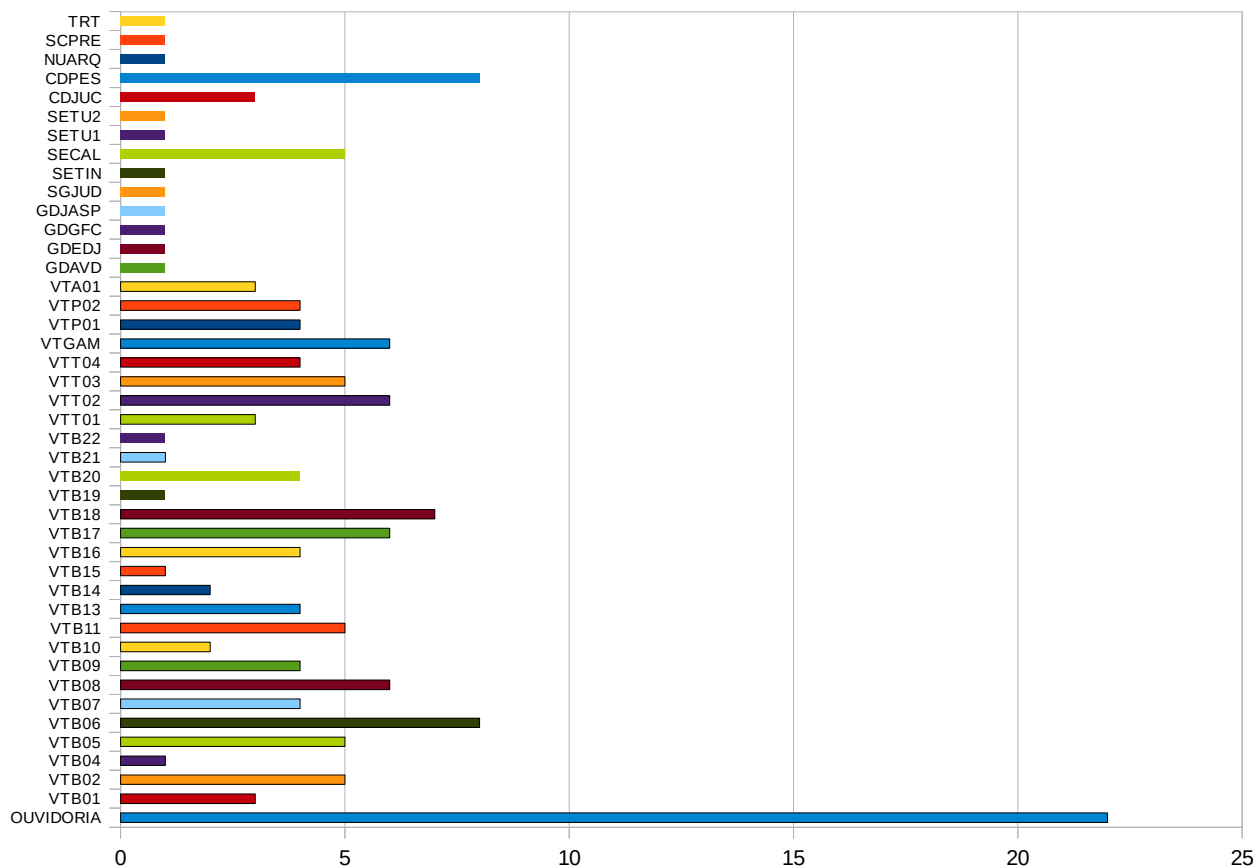


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Destes pedidos, a Ouvidoria respondeu **135** (cento e trinta e cinco); o 1º Grau respondeu **10** (dez), o 2º Grau respondeu **7** (sete) e a Área Administrativa respondeu **8** (oito) conforme Gráfico 11 – Resposta ao Pedido de Informação por Área:



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

Respostas aos Pedidos de Informação por Área

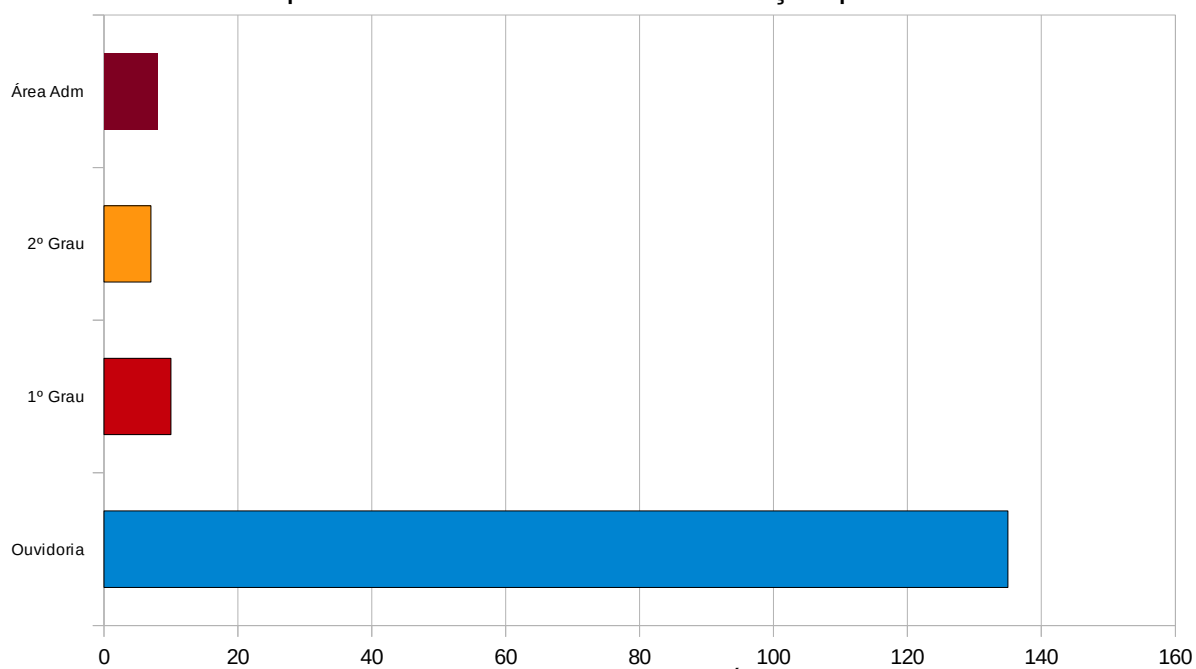


Gráfico 11 - Respostas aos Pedidos de Informação por Área

Os pedidos de informação, abordaram essencialmente os seguintes temas: andamento e informação processual diversa (Alvará, homologação de cálculos, jurisprudência, permanência do processo na Contadoria, compensação tributária de Precatórios, regras para eliminação de autos processuais, Mandado de Segurança...), acesso e consulta processual no PJe, cópia de peça processual, certidões trabalhistas, norma que regulamenta os processos para conciliação, abertura de concurso público no TRT10, aproveitamento pelo TRT de candidatos de outros concursos, quantitativos de cargos.



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

DENÚNCIAS

Registrou-se **11** (onze) Denúncias. Destas, **9** (nove) improcedentes e **2** (duas) referem-se à informação processual. Todas respondidas pela Ouvidoria conforme segue no Gráfico 12 – Denúncias:

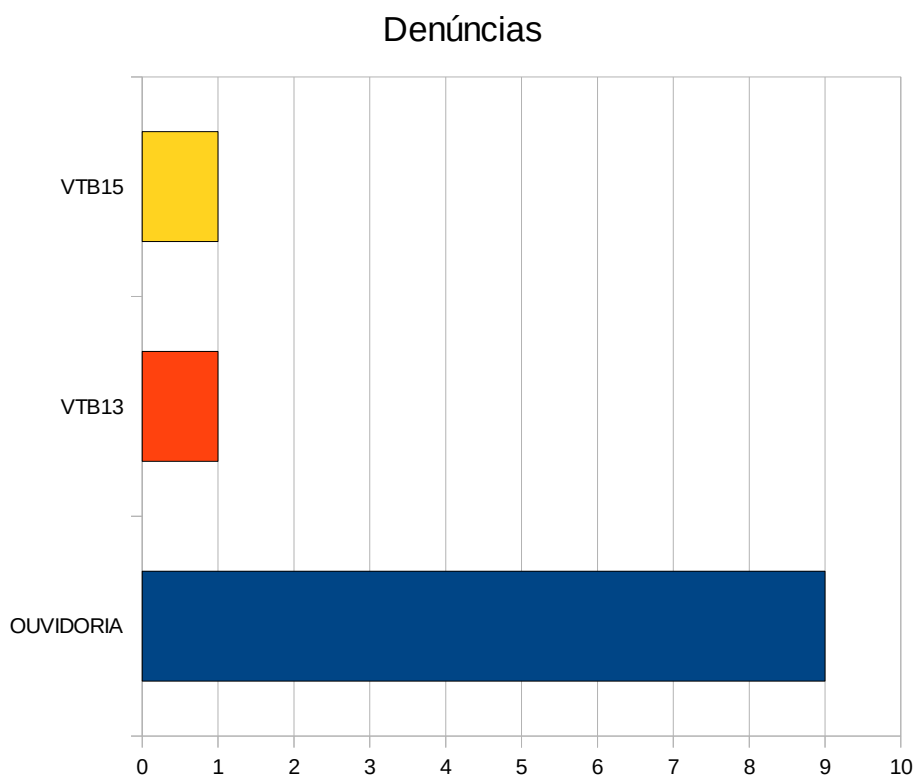


Gráfico 12 - Denúncias