



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

MAIO DE 2018



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

Presidente e Corregedora-Geral do TRT10

Desembargadora Maria Regina Machado Guimarães

Vice-Presidente e Ouvidora

Desembargadora Márcia Mazoni Cúrcio Ribeiro

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

Pedro Luiz Vincentin Foltran

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

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 ampla visão 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, por meio da RA nº 33/2000, criou a Ouvidoria como um meio de comunicação entre a instituição e seu público externo e interno.

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 pedir informações. 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 manifestações são enviadas à Ouvidoria por meio eletrônico – formulário disponível na página do Tribunal e e-mail, por telefone 0800-6443000 ou *WhatsApp* e presencialmente no Edifício-Sede e no Foro Trabalhista de Brasília.

As consultas feitas por telefone são respondidas prontamente pela equipe da Ouvidoria. As manifestações realizadas por meio eletrônico (formulário e e-mail) e *WhatsApp* são analisadas e grande parte são respondidas pela Ouvidoria. Algumas, no entanto, envolvem pesquisa pormenorizada e interlocução com as unidades afetas; outras, devido à especificidade da demanda, a Ouvidoria encaminha às unidades competentes e acompanha sua tramitação para, posteriormente, fornecer a resposta adequada ao cidadão. Os atendimentos presenciais (relatos presenciais), quando necessário, são reduzidos a termo e recebem o tratamento devido.

A Ouvidoria busca responder todas as manifestações dentro do prazo de até 10 dias e procura restringir ao menor número possível a impossibilidade de resposta ao cidadão.



**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 **MAIO** de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu o total de **268** (duzentas e sessenta e oito) manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região, sendo que **13** (treze) referem-se aos pedidos de acesso à informação pública.

Deste total, **68** (sessenta e oito) chegaram por meio do telefone 0800, **150** (cento e cinquenta) através do formulário na internet, **50** (cinquenta) via *whatsApp*, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.

Registra-se que não houve atendimento presencial.

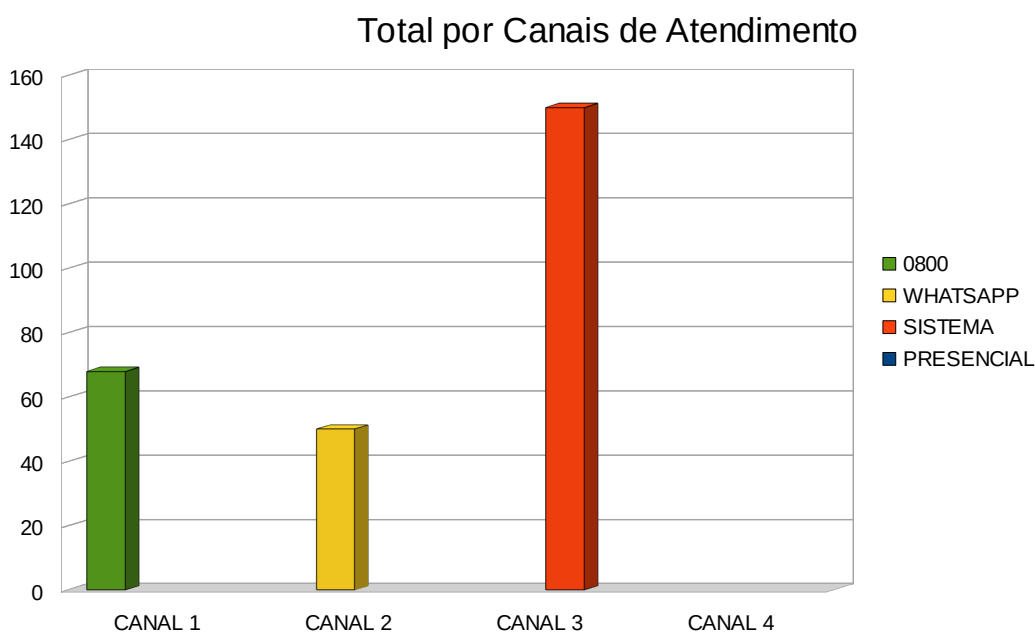


Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento

Quanto ao tipo, as manifestações obtiveram os seguintes quantitativos: **13** (treze) pedidos de Acesso à Informação Pública, **3** (três) Denúncias, **170** (cento e setenta) Pedidos de Informação, **48** (quarenta e oito) Reclamações, **30** (trinta) Elogios e **4** (quatro) Sugestões, conforme Gráfico 2 – Tipo de Manifestação.



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

Tipo de Manifestação

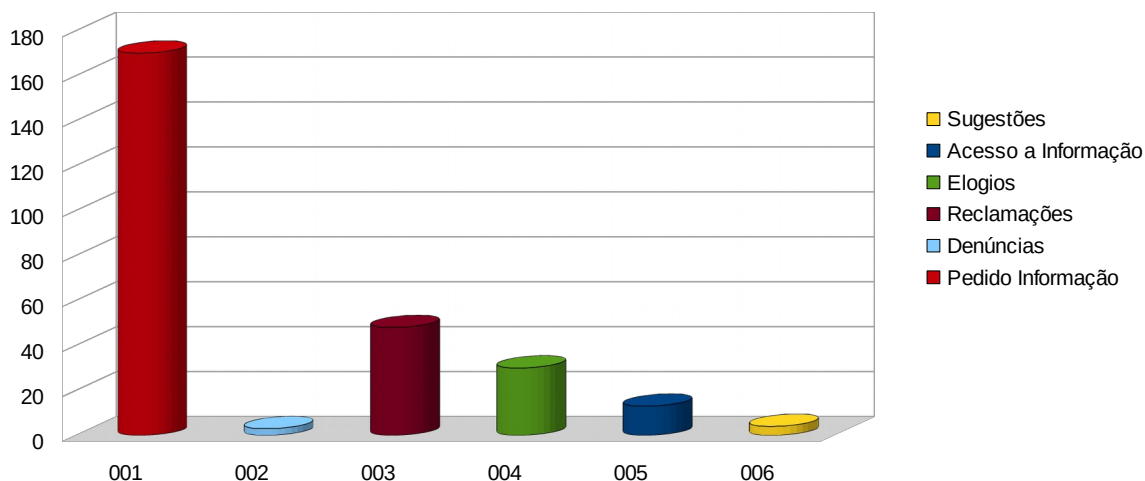


Gráfico 2 - Total por Tipo de Manifestação

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 – Maio/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
231	0	231	37	14	23

Tabela 1 – Tempo de Atendimento – Maio/2018



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

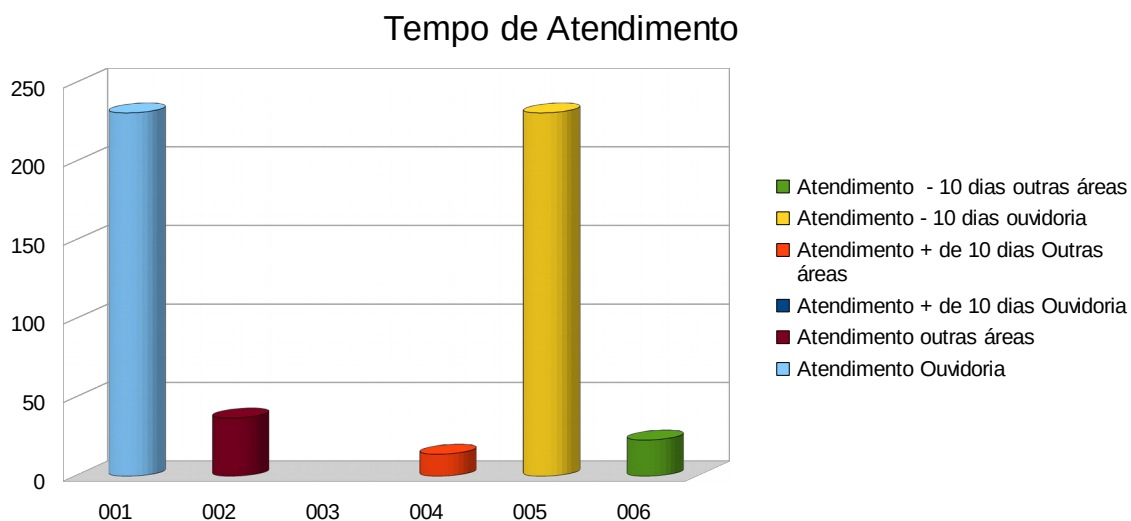


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das **268** (duzentos e sessenta e oito) manifestações registradas, **231** (duzentos e trinta e uma) foram respondidas pela Ouvidoria e **37** (trinta e sete) pelas demais áreas do Tribunal assim distribuídas: **11** (onze) respondidas pela Área Administrativa, **14** (quatorze) respondidas pelo 1º Grau, **12** (doze) respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – 86,19%;
- Área Administrativa – 4,10 %;
- 1º Grau – 5,23%;
- 2º Grau – 4,48%.



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

Respostas por Áreas Demandas

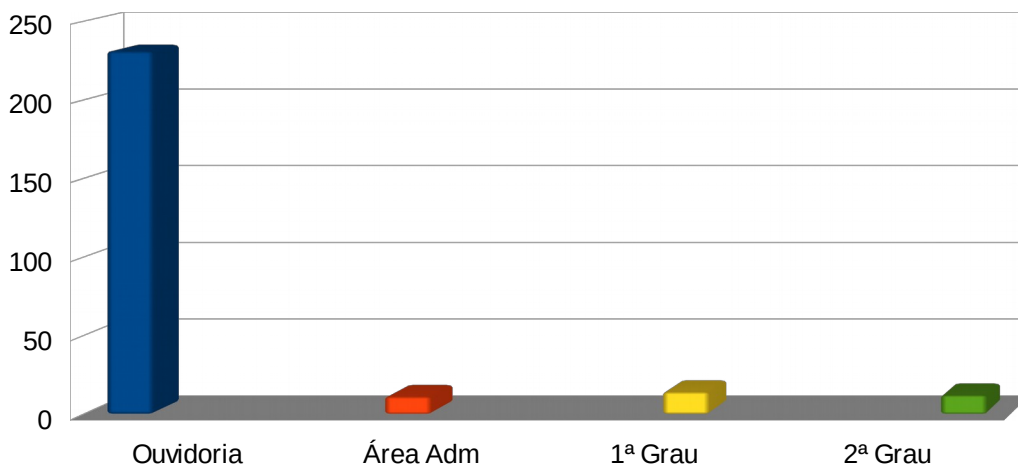


Gráfico 4 - Respostas por Área

RECLAMAÇÕES

Foram registradas **48** (quarenta e oito) reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por

Reclamações por Área

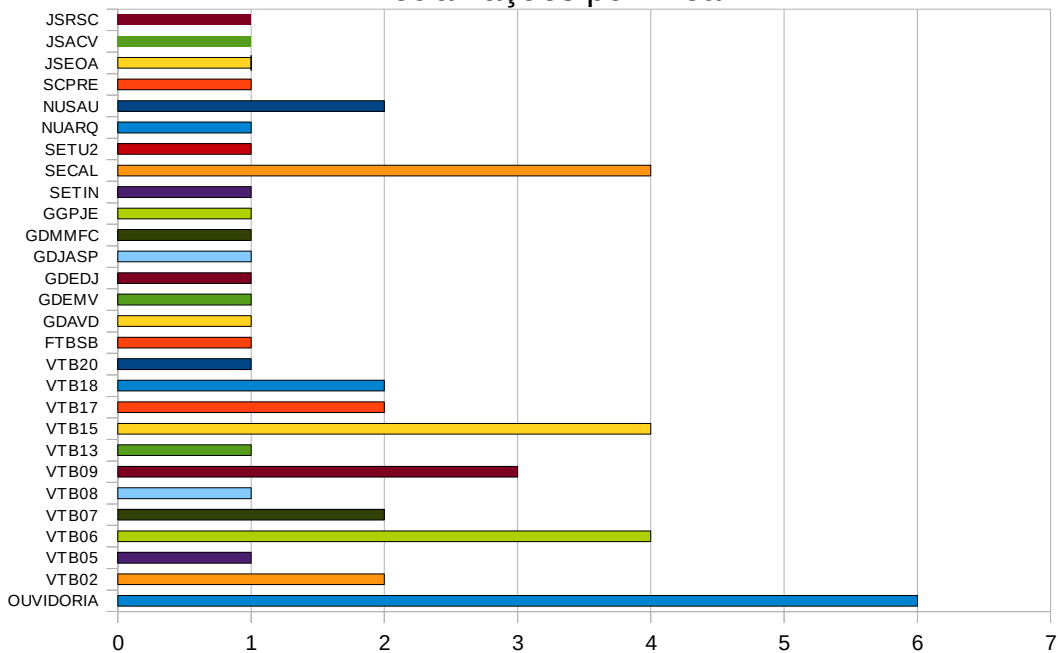


Gráfico 5 - Reclamações por Área



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

Área.

Destas, a Ouvidoria respondeu **35** (trinta e cinco); o 1º Grau respondeu **19** (dezenove), o 2º Grau respondeu **7** (sete) e a Área Administrativa respondeu **1** (uma) manifestação, conforme Gráfico 6 – Respostas às Reclamações por Área:



Gráfico 6 - Respostas às Reclamações por Área

Esse tipo de manifestação é de grande importância para a Ouvidoria. Ela 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 às outras áreas do Tribunal, contudo são resolvidas pela própria Ouvidoria sem a necessidade de envolver os setores afetos.

As reclamações destinadas aos 1º e 2º Graus, em sua maioria, abordam a morosidade no andamento processual e na fase de execução processual; demora na prolação de sentenças/confecção do Voto, no julgamento de embargos, na liberação de alvará, na entrega do laudo pericial por perito nomeado e no tempo de permanência do Processo na Contadoria para a confecção/atualização dos cálculos trabalhistas. Salienta-se reclamação quanto à atuação de juiz e conduta de servidor. Ademais, neste mês houve o registro de bloqueio de conta bancária equivocado e adiamento “sine die” de audiência de julgamento.



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

A reclamação respondida pela Área Administrativa refere-se ao atendimento insatisfatório realizado pelo serviço de enfermagem do Núcleo de Saúde.

Ressaltamos que buscamos atender inclusive reclamações que não dizem respeito à Ouvidoria 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 **13** (treze) solicitações de Acesso à Informação Pública. Destas, **4** (quatro) foram atendidas pela Ouvidoria, **1** (uma) pelo Foro Trabalhista de Brasília, **1** (uma) pela Secretaria-Geral Judiciária, **1** (uma) pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, **1** (uma) pela Secretaria de Administração, **2** (duas) pela Secretaria da Corregedoria e **3** (três) pela Coordenadoria de Pessoal, conforme Gráfico 7 – Acesso à Informação (Lei 12.527/11):

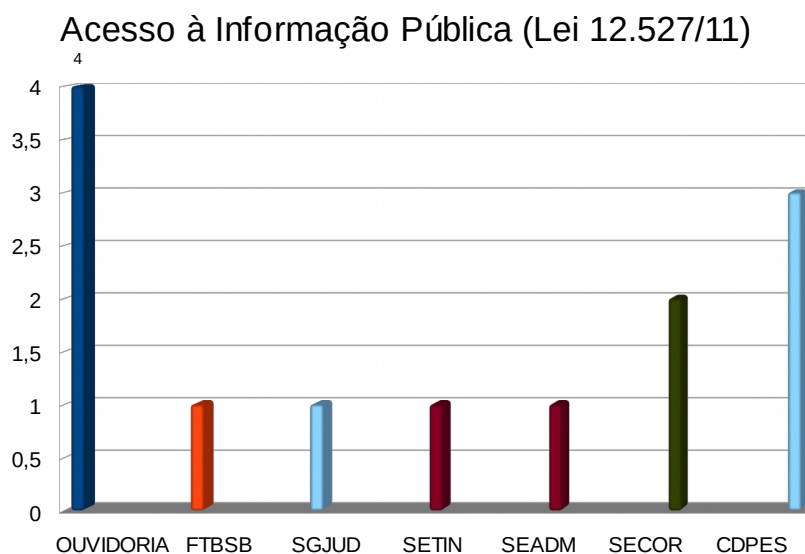


Gráfico 7 - Acesso à Informação Pública (Lei 12.527/11)

Os Pedidos de Acesso à Informação – baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, atendidos pela Ouvidoria referem-se a pedidos de cópia de peças processuais. As manifestações encaminhadas às áreas acima elencadas abordaram os seguintes assuntos: Filmagem do Saguão do 3º Andar do FTBSB (FTBSB); relação de Processos que envolvem denúncias de empregados vítimas de preconceito



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

ou discriminação racial (SGJUD); pesquisa referente à utilização de software com Inteligência Artificial (SETIN); vigência de contrato para prestação de serviço de comunicação social (SEADM); quantitativo de processos concluídos para sentença em nome reclamado específico (SECOR) e, por fim, quantitativo de cargos providos e vagas de AJAJ e das especialidades Segurança e Enfermagem (CDPES).

SUGESTÕES

Registrou-se 4 (quatro) sugestões, conforme Gráfico 8 – Sugestões:

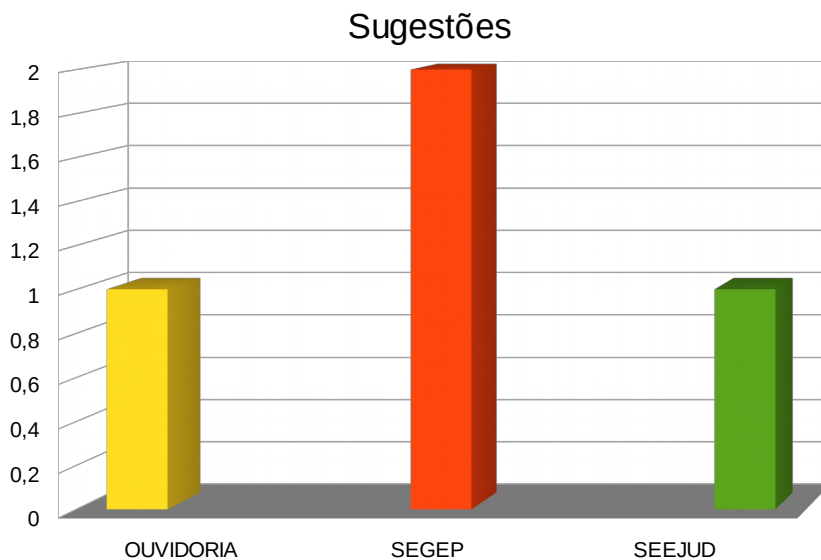


Gráfico 8 - Sugestões

As sugestões foram devidamente tratadas e referiam-se aos seguintes assuntos: homenagem à magistrada (OUVJU); disponibilização de serviço de massagem a ser custeado pelo servidor (SEGEP); realização de curso de Educação Financeira por meio de instrutoria interna (SEEJUD).



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

ELOGIOS

Foram registrados **30** (trinta) elogios, conforme segue no Gráfico 9 – Elogios:

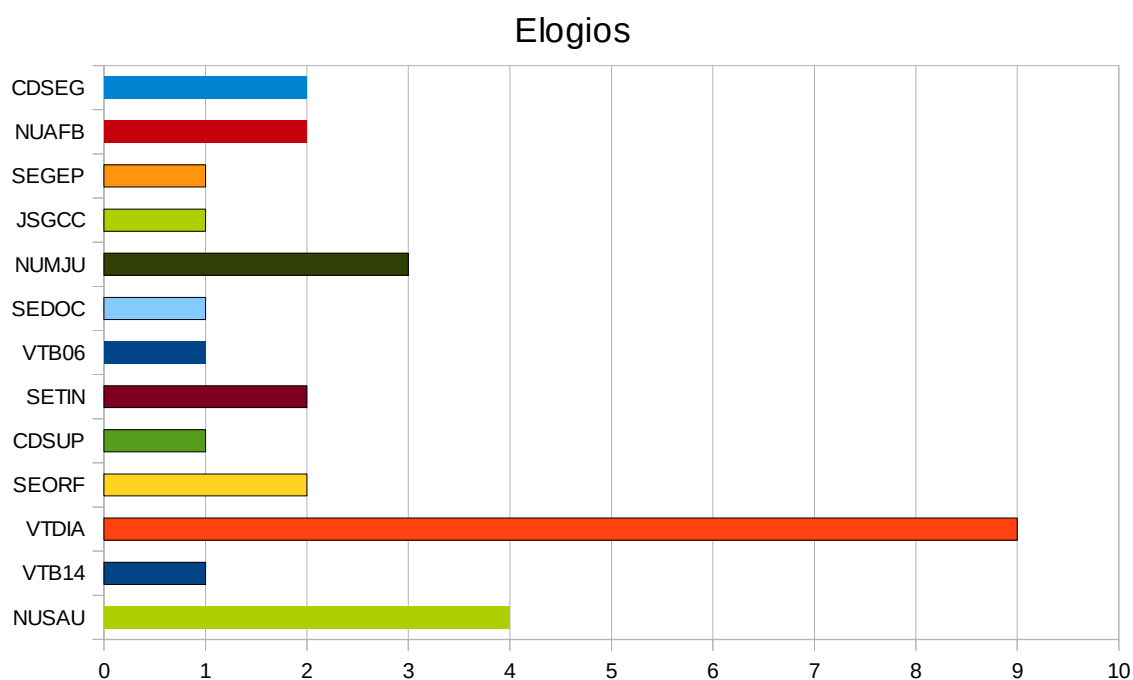


Gráfico 9 - Elogios

Foram elogiados 2 (dois) magistrados, 24 (vinte e quatro) servidores e 4 (quatro) funcionários terceirizados).

Em suma, os elogios referem-se ao trabalho eficiente, célere, atencioso, respeitoso e proativo desempenhado pelos elogiados.

Ademais, todos os interessados foram devidamente cientificados acerca dos elogios.



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

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Foram registrados **170** (cento e setenta) pedidos de informação, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:

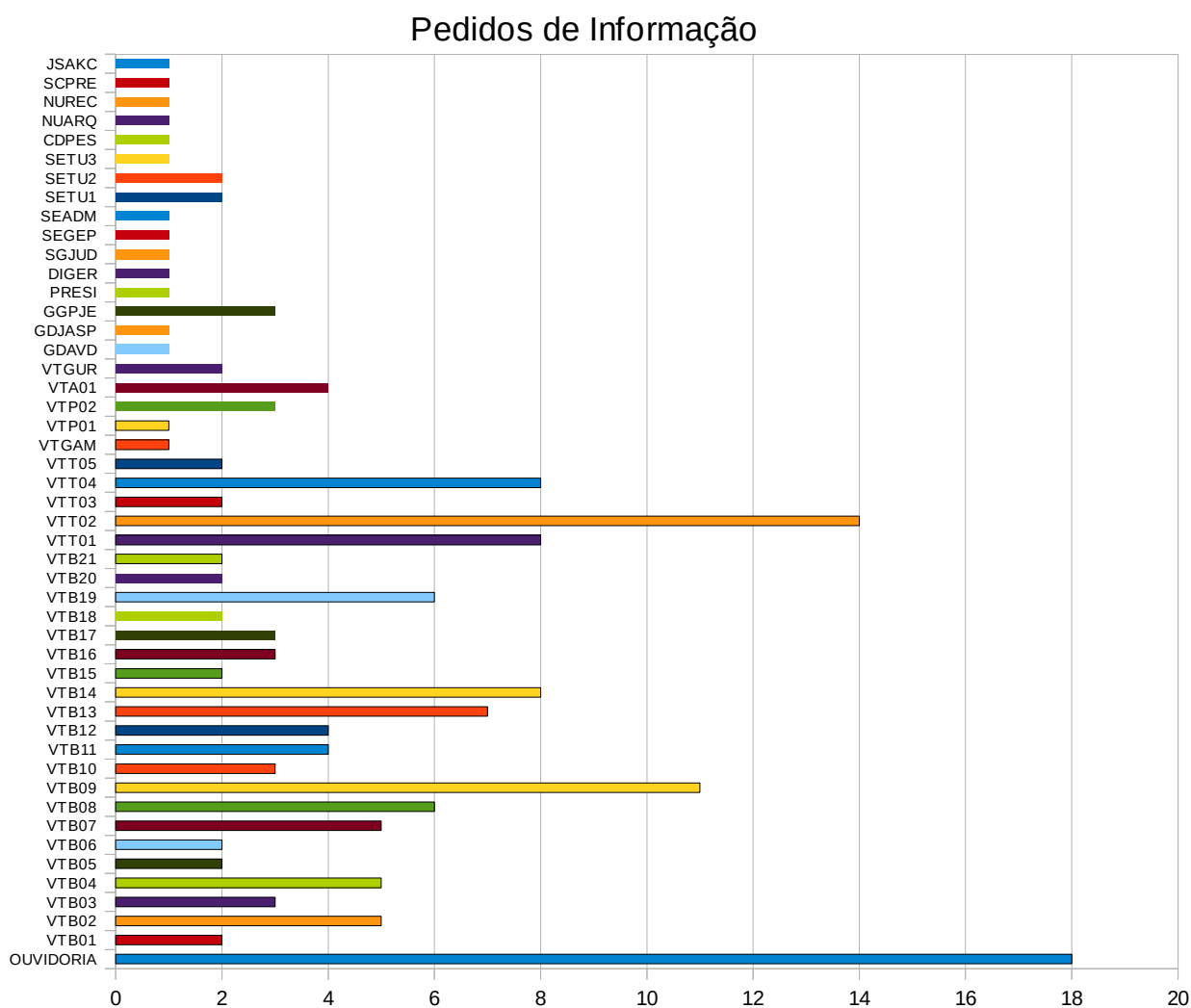


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Destes pedidos, a Ouvidoria respondeu **159** (cento e cinquenta e nove); o 1º Grau respondeu **5** (cinco), o 2º Grau respondeu **4** (quatro) e a Área Administrativa respondeu **2** (dois) conforme Gráfico 11 – Resposta ao Pedido de Informação por Área:



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

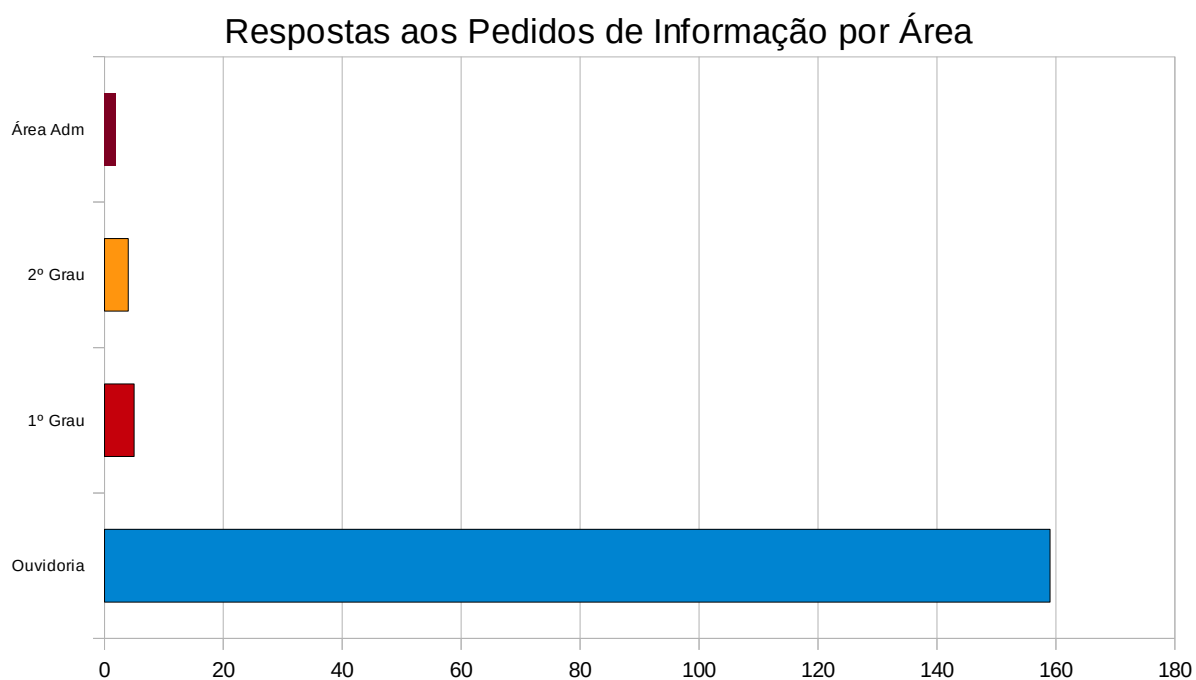


Gráfico 11 - Respostas aos Pedidos de Informação por Área

Os pedidos de informação, em se tratando dos 1º e 2º Graus, abordaram essencialmente os seguintes temas: informações processuais – Alvará, Precatório, Atermação e formalização de ação trabalhista, Vista Regimental, homologação de cálculos, tempo de permanência do processo na Contadoria, orientação para acesso e realização de consulta PJe, número de ação trabalhista em nome do manifestante, cópia de peças processuais, remessa de processo ao TST, procedimentos para retirada do FGTS, contato de magistrado para concessão de entrevista e termo de cooperação entre TRT10 e MPT,

No tocante à Área Administrativa, os pedidos contemplaram os seguintes assuntos: comissão de segurança no TRT10, redistribuição de servidores, quantitativos de cargos vagos de AJAJ e Oficial de Justiça Avaliador, realização concurso público do TRT10 em 2018 e, por fim, aproveitamento de lista de aprovados do concurso do TRF 1ª Região.



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

DENÚNCIAS

Registrou-se **3** (três) denúncias, uma improcedente e as demais referem-se à morosidade no andamento processual.

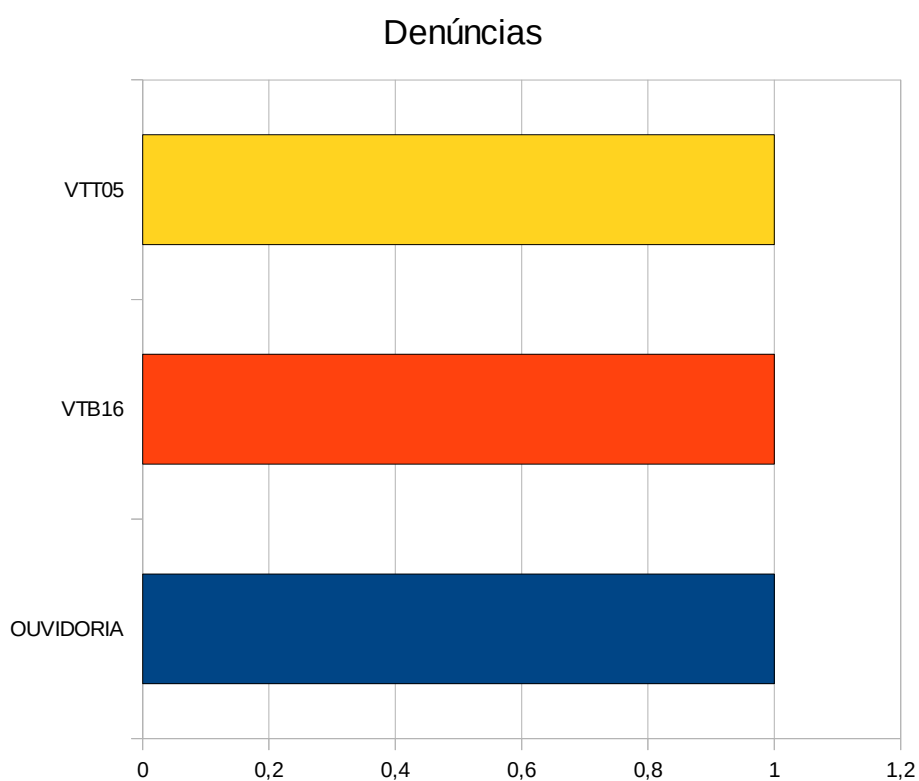


Gráfico 12 - Denúncias

Informa-se que as denúncias foram devidamente tratadas pela Ouvidoria.