



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

ANUAL DE 2015



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

O ano de 2015 foi permeado pelo desejo de aperfeiçoar as competências da Ouvidoria, em especial as de comunicação e aquelas relativas à gestão da informação, fomento à participação, assumindo o papel de interlocutor entre o cidadão e a Presidência mediante o encaminhamento de propostas de políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias, pedidos de acesso à informação e sugestões recebidas (RI, art. 56, inciso III).

Como é tradição na Ouvidoria, continuamos a investir na modernização dos processos de trabalho. Em especial, na adoção de novas metodologias de trabalho, na mediação de conflitos, com a criação de novos espaços de fala, no incentivo ao registro de sugestões para os problemas vivenciados pelos usuários, internos e externos, visando ao aprimoramento dos serviços prestados pelo tribunal, no incentivo ao reconhecimento do esforço e dedicação despendidos para a realização das tarefas pelos diversos atores organizacionais, na agilidade de resposta às manifestações, diminuindo sobremaneira o tempo de resposta às manifestações, na análise específica de cada demanda, consubstanciada na elaboração de respostas personalizadas aos manifestantes, e no empoderamento do cidadão, ao explicar, informar e orientar sobre os ritos processuais e a realidade desta Corte e da Justiça do Trabalho.

Em síntese, esse foi o foco das atividades da Ouvidoria no exercício 2015. Pretendemos com essas iniciativas consolidar os projetos implementados em 2014, e ao participar das reuniões colegiadas, contribuir para o aprimoramento do nosso papel social.

Passaremos, a seguir, a apresentar os projetos desenvolvidos, dando ênfase aos resultados quantitativos e qualitativos alcançados.

Projeto Ouvidoria itinerante - Realização de itinerância direcionada ao público interno e externo

Com o objetivo de aperfeiçoarmos os processos de comunicação institucional de responsabilidade da Ouvidoria, retomamos a Itinerância, já realizada por outras gestões. Começamos realizando-a internamente, direcionando-a aos nossos atores organizacionais, público interno, com o objetivo de estreitar laços e promover uma maior integração destes à gestão do tribunal. Foram realizadas 24 Itinerâncias em 2014, que contemplaram, no primeiro momento, somente as Varas do Trabalho localizadas no



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

Distrito Federal, incluindo Taguatinga e Gama.

Em 2015 foram visitadas as Varas do Tocantins (Itinerância direcionada ao público interno) e realizadas as Itinerâncias direcionadas ao público externo, contemplando, nos municípios de Tocantins, as localidades onde possuímos unidades do tribunal.

No mês de janeiro de 2015 foi iniciada a itinerância nas unidades administrativas do tribunal. A Coordenadoria de Pessoal e Informações Funcionais, foi a primeira unidade contemplada.

Foram realizadas várias atividades no Tocantins:

<u>Atividade/Município</u>	<i>Gurupi</i>	<i>Palmas</i>	<i>Guaraí</i>	<i>Araguaína</i>	<i>Dianópolis</i>
<i>Apresentação da Ouvidoria</i>	<i>40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas.</i>	<i>30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas.</i>	<i>40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas.</i>	<i>40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas.</i>	<i>30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes do Ministério Público, Ministério do Trabalho e Emprego e Defensoria Pública.</i>



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

Apresentação do PJ-e (atividade adicional inserida na itinerância em razão da relevância do tema para o público-alvo)	30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara.	30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara.	40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara.	30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara.	40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara.
Reunião com magistrados e servidores	12 participantes, todos servidores.	20 participantes, todos servidores.	12 participantes, sendo 11 servidores e um magistrado.	25 participantes, sendo 23 servidores e duas magistradas.	6 participantes, sendo 5 servidores e uma magistrada.
Oitivas com o público externo	20 participantes, todos advogados.	10 participantes, todos advogados.	25 participantes, todos advogados.	40 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas.	30 participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes do Ministério Público, Ministério do Trabalho e Emprego e Defensoria Pública.



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

Oitivas com o público interno (reunião individual)	3 atendimentos, sendo um servidor e dois magistrados.	3 atendimentos, sendo um servidor e dois magistrados.	Não houve.	3 participantes, todos magistrados.	2 participantes, sendo um servidor e uma magistrada.
Oficina SIPAT (atividade realizada em razão de parceria estabelecida entre a Ouvidoria e o Programa Trabalho Seguro)	10 participantes, todos servidores.	20 participantes, todos servidores.	10 participantes, entre servidores e estagiários.	12 participantes, sendo 10 servidores e duas magistradas.	Não houve.

A “Apresentação da Ouvidoria” atingiu um total de 180 (cento e oitenta) participantes, entre advogados, estudantes de Direito, representantes da OAB e da Associação dos advogados trabalhistas; estiveram presentes à “Apresentação do PJ-e” 170 (cento e setenta) participantes, entre advogados, estudantes de Direito e servidores da Vara; a “Reunião com magistrados e servidores” atingiu 75 (setenta e cinco) pessoas, sendo 71 (setenta e um) servidores e 4 (quatro) magistrados; as “Oitivas com público externo” contaram com a participação de 65 (sessenta e cinco) pessoas, todos advogados; as “Oitivas com público interno” foram 11 (onze) participantes, sendo 3 servidores e 8 (oito) magistrados.

No Tocantins, as principais demandas apresentadas à Ouvidoria por seu público interno foram:

1. Ampliação da oferta de cursos, com a garantia, pela Escola Judicial, de um quantitativo mínimo de vagas para os servidores do Tocantins, além da transmissão por videoconferência dos cursos realizados em Brasília.

2. Mapeamento, por meio de consulta as varas, de necessidades de treinamento e desenvolvimento em todas as Varas do TO, mesmo quando uma atividade é solicitada por um único juiz, para realização de cursos comuns com correta quantificação das demandas pela Escola Judicial.



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

3. Palestras, cursos e oficinas sobre temas específicos de gestão de pessoas.

4. Presença mais frequente da administração do Tribunal nas unidades do estado.

5. Atuação mais efetiva da Corregedoria e maior integração de suas atividades com a Ouvidoria, priorizando o diálogo ao invés da punição, a fim de que haja maior cumprimento de prazos pelos magistrados, em especial no tempo para assinatura de despachos, liminares e alvarás, o que diminuirá o retrabalho causado por petições que apenas reiteram pedidos anteriores, e a fim de que sejam evitados o desânimo e a desmotivação causados pela demora nessas ações.

6. Cadeiras e mesas mais adequadas às atividades dos secretários de audiência.

7. Autonomia da Vara, a fim de que haja previsão de servidores para realizar as tarefas de calculista, agente de segurança e administração predial e de terceirizados. Na situação atual, esses servidores são incluídos nos quantitativos fixados pela Resolução CSJT nº 63/2010, com as alterações trazidas pela Resolução CSJT nº 160/2015, o que acarreta acúmulo de funções e diminuição de servidores efetivamente disponíveis para os serviços da Vara, impactando negativamente a prestação jurisdicional.

8. Ações de informação aos cidadãos, pois é comum procurarem o Tribunal esperando dele ações de competência do Ministério Público e do Ministério do Trabalho e Emprego.

9. Priorização da remoção sobre a nomeação de novos servidores no tocante às vagas abertas.

10. Enfrentamento do assédio moral no âmbito do tribunal, visto que o órgão julga casos externos desse tipo de ocorrência.

A itinerância interna constitui um espaço de diálogo capaz de promover permanentemente a participação e o intercâmbio das pessoas nas organizações. Desponta como uma possibilidade de construir o saber organizacional, considerando o ser humano matéria-prima dessa edificação. Resolver conflitos, tornar a organização aberta, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que às vezes são reprimidas, inibir incivildade no ambiente organizacional, aprender a



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

respeitar pessoas, identificar contextos de manipulação de pessoas; vemos que esses procedimentos buscam o desenvolvimento de uma organização com mais qualidade. A prática da ouvidoria interna envolve aprender a ouvir e a responder, ou seja, há claramente um processo de troca, de respeito, entre a organização e as pessoas que falam, opinam, criticam, apresentam sugestões e contradições, sendo incontáveis. Sales¹ (2006, p. 158) entende que “ouvidoria é, em essência, a ciência do relacionamento”.

A título de esclarecimento, alguns dos nossos objetivos com essa iniciativa foram: promover a inclusão e a participação dos usuários dos serviços do tribunal na gestão, visando ao permanente aperfeiçoamento dos processos de trabalho; divulgar os programas e projetos da Ouvidoria; avaliar a percepção do público interno sobre nosso papel e desempenho, prestando informações e esclarecimentos quando possível; efetuar o registro de sugestões, reclamações, críticas e elogios; estabelecer espaços de fala para conhecer, sob a perspectiva de quem trabalha, os principais problemas da unidade e do tribunal, os quais podem comprometer a realização das tarefas, a motivação, a qualidade de vida no trabalho, as relações interpessoais e a satisfação no trabalho, com o propósito de encaminhar esses problemas e soluções propostas à administração para conhecimento e medidas que julgar pertinentes; identificar, em síntese, medidas que nos ajudem a sermos mais efetivos como Ouvidoria e, ao tribunal, cumprir sua missão.

Verifica-se, além dos resultados quantitativos alcançados, que o projeto atingiu seu objetivo especialmente pelo fato de ter propiciado registro e validação coletiva de inúmeras sugestões relacionadas ao aperfeiçoamento de práticas de gestão organizacional e do trabalho. Como essas sugestões envolvem precipuamente a atuação da Secretaria de Gestão de Pessoas e Escola Judicial serão encaminhados ofícios às referidas unidades, contendo as sugestões de ações para as providências que julgarem pertinentes. Ademais, sugere-se ainda a continuidade da ação, consubstanciada na adoção de um programa permanente no qual seja avaliada a possibilidade de participação de representantes das unidades referidas, seja no planejamento da ação, seja na execução das atividades a serem realizadas durante a itinerância.

Colégio de Ouvidores – Coleouv

O Ouvidor e a Chefe de Seção da Ouvidoria participaram das duas reuniões

1 SALES, Lília Maia de Moraes. Ouvidoria e mediação: instrumentos de acesso à cidadania. Pensar, v. 11, p. 154-167, fev 2006.



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

do Coleouv realizadas em 2015.

As reuniões que ocorreram durante os encontros realizados em Campinas (6ª Reunião Ordinária) e Florianópolis (7ª Reunião Ordinária) tiveram diferentes momentos e composições de seus membros: reunião que congregou Ouvidores, Coordenadores e servidores de TI e reuniões das quais participaram individualmente Ouvidores, Coordenadores e servidores de TI.

As discussões giraram em torno dos desdobramentos da Lei 12.527/2011 e do estabelecimento de parâmetros para a elaboração de pesquisas de satisfação dos usuários e dos sistemas informatizados existentes, passíveis de serem disponibilizados às demais Ouvidorias. Os profissionais de TI auxiliaram tecnicamente, verificando a compatibilidade dos sistemas com as diferentes plataformas utilizadas pelos tribunais. Houve a apresentação formal de dois sistemas: PROAD (processo administrativo eletrônico, que está em estudo no TRT da 12ª Região) e do módulo de Ouvidoria do SEI/TRT10.

O debate decorreu de orientação do CNJ e do CSJT acerca da necessidade de ser criado um sistema unificado para todas as Ouvidorias no âmbito da Justiça do Trabalho, inclusive com o propósito de ser formado um banco de dados e de estatística junto a estes órgãos.

Como resultado das discussões foram criadas comissões encarregadas de formular propostas para a uniformização de procedimentos das ouvidorias dos regionais trabalhistas, assim como para a criação de um sistema unificado de tecnologia da informação para a área. As reuniões dos Coordenadores resultaram na definição e unificação dos fluxos das atividades das Ouvidorias.

Programa “Somos TODOS Gestores”

Slogan criado pelo TRT14 e gentilmente cedido uso à Ouvidoria do TRT10

Sua instituição teve como objetivo incentivar os agentes do tribunal a identificar os gargalos institucionais, e a apresentar sugestões e indicar soluções que contribuam para aperfeiçoar os serviços prestados pelo tribunal. Em síntese, pretende que todo agente do tribunal perceba que ele é também gestor, devendo assim, sempre que desejar, opinar construtivamente para o aprimoramento dos processos de trabalho da instituição. O programa visa ampliar a participação e compromisso de todos com a missão e visão de futuro do tribunal e fazer com que todos se sintam parte da instituição, como agentes de mudança. A ouvidoria fortalece aqui seu papel de interlocutora, enriquecendo as



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

sugestões com insumos que contribuam para a futura análise e deliberação da administração do tribunal. Uma das principais ações do programa é o Projeto “O TRT ouviu e fez acontecer”.

Projeto “O TRT ouviu e fez acontecer”

Tem como objetivo reforçar a iniciativa daqueles que aderirem ao Programa “Somos TODOS gestores”, levando ao conhecimento de todos as mudanças em serviços e benefícios impulsionadas pelos manifestantes por meio da Ouvidoria. As sugestões são cadastradas e os resultados alcançados, informados aos demandantes, devendo passar a ser também divulgados a todos que se interessarem, por meio do portal da Ouvidoria na Internet. Importante registrar que essa iniciativa é de inspiração/criação da Ouvidoria do TJDF, que, ao ser consultada, gentilmente autorizou a utilização do *slogan* e a replicação da iniciativa no TRT.

Essas iniciativas, até o presente momento, têm sido divulgadas tão somente quando da realização da Itinerância e aos demandantes quando do encaminhamento das respostas às manifestações.

Verifica-se um quadro bastante auspicioso até agora. Uma em cada quatro sugestões já foi adotada, e outra uma em cada quatro está em estudo.

Seguem algumas das sugestões apresentadas no ano 2015.

Substituição dos copos de plástico para água por canecas/copos de vidro, para uso interno(servidores) e por copo de papel para visitantes. Coleta seletiva de lixo: a sugestão foi dada em novembro de 2015 por uma defensora pública. As unidades envolvidas informaram que já existem copos de papel disponíveis no almoxarifado e que o TRT distribuiu canecas térmicas em 2013; tais iniciativas, no entanto não surtiram o efeito desejado. A implementação da coleta seletiva está em andamento, porém não foi possível fazer o treinamento adequado à equipe de apoio das copas coletivas, o que será providenciado em breve.

Uso do estacionamento fechado da CGU: no segundo semestre de 2015 foram recebidas várias sugestões e um abaixo-assinado propondo parceria entre o TRT10ª Região e a Controladoria Geral da União para que os servidores do Ed. Sede pudessem utilizar o estacionamento fechado mantido pela CGU. O órgão sinalizou positivamente e pediu estimativa de usuários por dia. O TRT10



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

já respondeu e agora aguarda uma resposta definitiva.

Palestras sobre primeiros socorros e evacuação de prédios: a sugestão foi dada em outubro de 2014 por uma servidora. Com apoio da DIGER e da Escola Judicial, a palestra sobre evacuação de prédios foi realizada em 2015 e, em breve, outras ações serão realizadas.

Agendamento de Atendimento no serviço médico: a sugestão foi apresentada em março de 2015 por um servidor. Propõe que o NUSAU possa ligar para os servidores minutos antes do atendimento evitando que estes fiquem muito tempo fora de suas unidades. Os servidores do NUSAU foram orientados a proceder conforme sugerido.

Substituição de garrações por bebedouros e filtros: a sugestão foi dada em setembro de 2014 por uma servidora. Participaram da análise preliminar CDSEG, SEADM, SCAOP, SCMAN e Presidência. Foi determinada a substituição. Os filtros foram instalados em novembro de 2015.

Informatização e automação do sistema de autorizações de guias odontológicas: a sugestão foi dada por uma magistrada. Com atuação da CDASP e SETIN foi iniciado o desenvolvimento dessa nova funcionalidade no sistema existente e, devido ao término do contrato com a fábrica de *software* em março de 2015, a conclusão e posterior implantação da sugestão não tem previsão.

Berçário: várias sugestões chegaram à Ouvidoria nesse sentido ao longo de 2014 e 2015. Inicialmente, foi proposto convênio com o TST, mas o valor se mostrou inviável. Também foi sugerido que o tribunal ofertasse esse serviço no molde do que fazem o TJDF e TST. A DIGER, a partir de orientação da Presidência, tem emvidado esforços na busca de alternativas.

Alteração do horário de atendimento no balcão das varas: dois servidores encaminharam sugestões com esse objetivo em junho de 2015. O TRT10ª Região informou que a Resolução nº 130/2011 do Conselho Nacional de Justiça estabeleceu o horário de expediente dos órgãos jurisdicionais para atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, no mínimo, e qualquer alteração desse horário está suspenso em sede de liminar pelo STF. Assim, os tribunais estão, em princípio, impedidos de ampliar ou, no nosso caso, de reduzir o horário de atendimento.

Criação de aplicativo para consulta processual: a sugestão foi encaminhada por um cidadão em abril de 2015. A SETIN informou que a proposta apresentada é viável, porém, devido às demandas existentes e em desenvolvimento na Coordenadoria de Sistemas do TRT 10ª



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

Região, não é possível a execução no momento.

Modificações no painel do Perito no PJe: a sugestão foi proposta por um perito em agosto de 2015. Busca acrescentar algumas funcionalidades no sistema, como o agendamento de perícias, acesso a todos os documentos e a visualização do andamento sem que o usuário precise fechar o programa. A Equipe de Negócios do PJe no TRT10ª Região e do CSTJ estão trabalhando para aprimorar esse módulo do sistema.

Inclusão de vários documentos ao mesmo tempo no PJe: a sugestão foi proposta por um servidor em julho de 2015. Foi encaminhada ao Comitê Gestor do Pje.

Lotação de servidores portadores de necessidades especiais (PNE): a sugestão foi encaminhada por uma gestora/servidora em novembro de 2015. O TRT10ª Região por meio do Programa de Acompanhamento Funcional empenha esforços no sentido de viabilizar a inserção do servidor portador de necessidades especiais ao contexto de trabalho, buscando adaptar o ambiente às características e limitações de tais servidores.

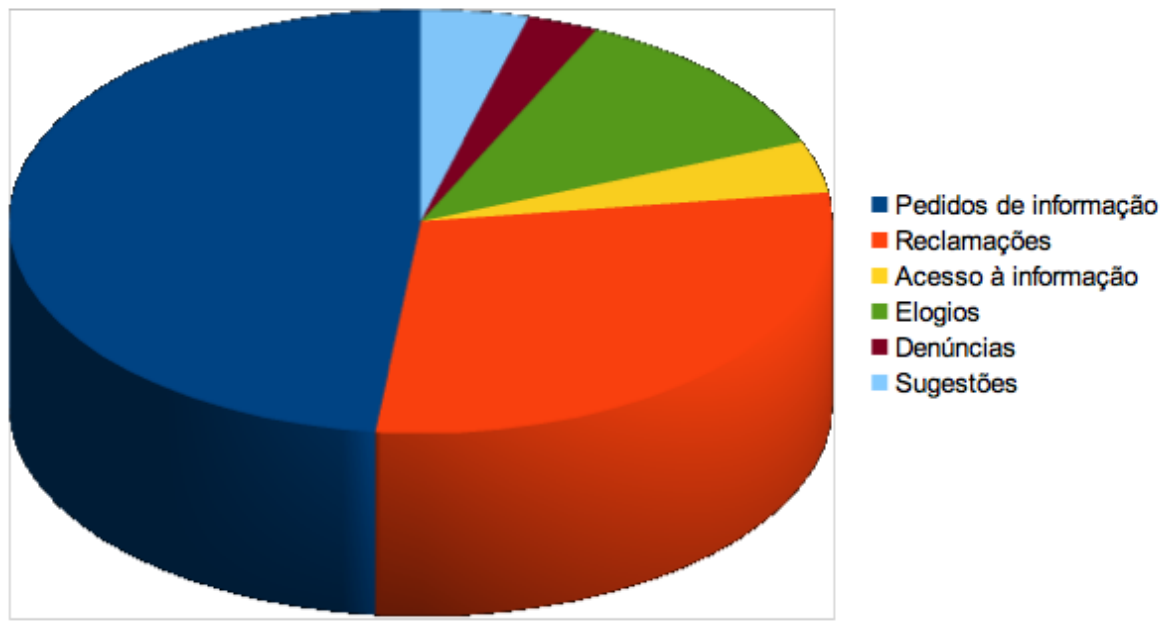
Auxílio-transporte para todos os servidores sem o desconto de 6%: a sugestão foi encaminhada por um servidor em novembro de 2015. O TRT10ª Região, por meio da Coordenadoria de Assistência ao Pessoal, informou não haver previsão legal para implementar tal benefício.

Atualização das placas indicativas das unidades/varas no Foro de Brasília: a sugestão foi encaminhada por um advogado em dezembro de 2015. A diretoria do Foro de Brasília informou que existe processo de aquisição de novas placas em andamento.

Análise Estatística do Desempenho da Ouvidoria

De janeiro a dezembro de 2015 foram recebidas 1.910 manifestações. Verifica-se que as sugestões somaram 4,24%; as denúncias, 2,77%; os elogios, 11,83%; os pedidos de acesso à informação pública (lei 12.527), 3,97%; as reclamações, 28,95%; e os pedidos de informação, 48,21%.

Manifestações por tipo – Gráfico 1



Nos pedidos de informação, que totalizaram 921, tiveram maior incidência as solicitações de informação sobre andamento processual, pedidos de impulso processual, pedidos de informações sobre legislação trabalhista e pedidos de contatos de outras unidades ou órgãos.

Nas reclamações, que totalizaram 553, tiveram maior incidência a demora processual na fase de execução, a demora na liberação de alvarás, a demora na marcação de audiências, em especial de julgamento, a constante remarcação de audiências, a demora na digitalização de processos e o mau atendimento, aí incluídos prestação de informações incorretas e falta de urbanidade/grosseria dos agentes públicos.

Nos pedidos de acesso à informação pública, que totalizaram 76, tiveram maior incidência os pedidos de detalhamento das indenizações recebidas por magistrados, pedidos de informações sobre políticas de gestão da instituição (concurso e cargos vagos e nomeações) e pedidos de informações sobre serviços do Tribunal, muitas das quais solicitadas por outros órgãos públicos a título de colaboração.

Nos elogios, que totalizaram 226, tiveram maior incidência o atendimento diligente e com educação e a boa prestação de serviços.

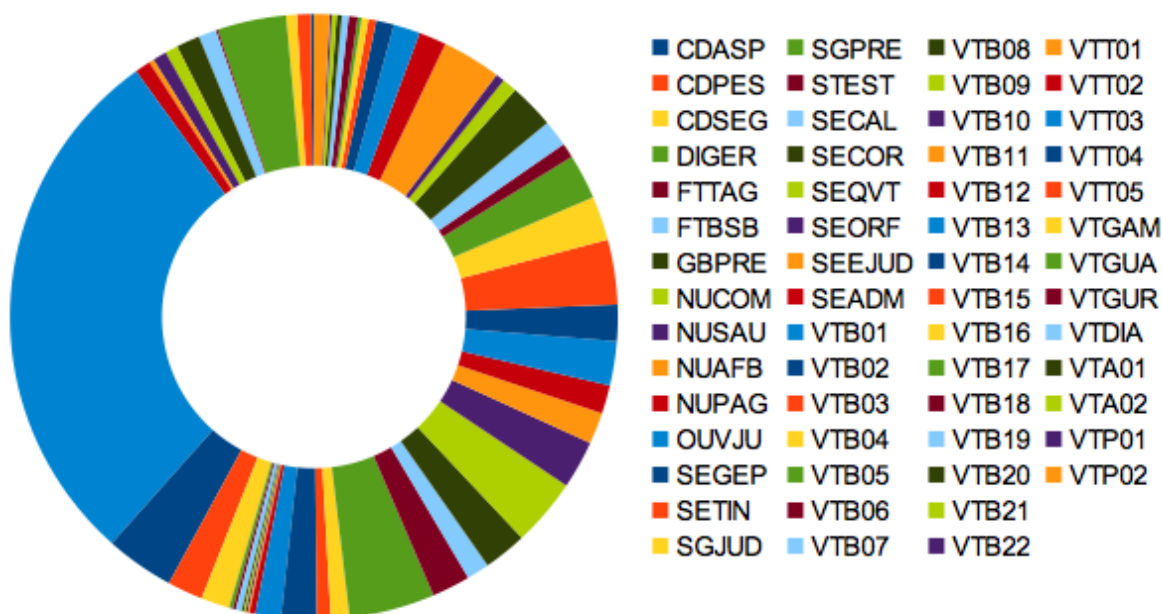
Nas denúncias, que totalizaram 53, tiveram maior incidência as agressões (conflitos interpessoais entre partes e servidores), o assédio moral e a violência psicológica.

Nas sugestões, que totalizaram 81, com 40 assuntos diferentes (alguns temas se repetiram), tiveram maior incidência aprimoramento dos serviços de tecnologia da informação, envolvendo os sistemas judiciais e ações de qualidade de vida no trabalho e responsabilidade socioambiental.



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

Manifestações por área demandada – Gráfico 2



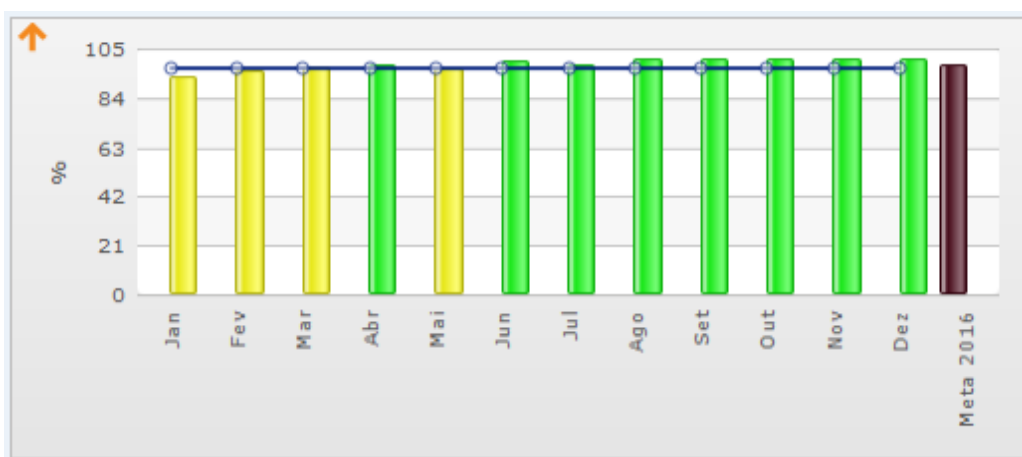
No gráfico 2, buscou-se evidenciar as unidades cuja atuação foi demandada em razão dos temas, conteúdos das manifestações recebidas e respectivas competências para prestar as informações e/ou apresentar soluções para os problemas identificados.

Nele evidencia-se claramente uma das prioridades desta Gestão da Ouvidoria em 2014/2015: responder diretamente o máximo possível de manifestações, a fim de não



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

congestionar ainda mais as unidades do tribunal, já excessivamente sobrecarregadas de atividades, tarefas e metas a cumprir. A Ouvidoria respondeu, sem encaminhar às demais unidades, 79,73% das manifestações (1.523 de 1910), e ainda respondeu a maioria (pelo menos dois terços) das manifestações direcionadas às varas. A despeito de responder diretamente parte das manifestações, a Ouvidoria contou, em parte dos casos, com o apoio das unidades/varas por contato telefônico. A opção por esse meio de comunicação deve-se ao princípio da celeridade, fazendo com que o cidadão receba a informação em menos de 10 dias ou até



mesmo em questão de horas.

Do total de ocorrências, as Varas de Tocantins somaram 38 manifestações, as Varas do DF somaram 1.014, os Gabinetes dos Desembargadores somaram 43, as áreas de apoio judiciária somaram 49, e a área administrativa somou 393. Manifestações sobre assuntos diversos somaram 373 ocorrências.

Na área administrativa, as unidades mais demandadas foram SEGEP/CDPES (84 manifestações, a grande maioria sobre vacância e nomeação), SETIN (70 manifestações, a grande maioria sobre dificuldades quanto aos sistemas do TST) e DIGER e unidades vinculadas (70 manifestações, sobre diversos assuntos).

Acompanhamento das metas de desempenho da unidade (SIGEST) - 2015

Índice de Tempo de Resposta Interno da Ouvidoria (ITRIO)

Meta do indicador 9 – Aumentar 0,64 pontos percentuais ao ano, os atendimentos internos da Ouvidoria com até dez dias de tempo de resposta, atingindo 100% em 2020.



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

Janeiro 93,07%	Julho 97,42%
Fevereiro 94,92%	Agosto 100%
Março 96,58%	Setembro 100%
Abril 97,56%	Outubro 100%
Mai 96,18%	Novembro 100%
Junho 99,12%	Dezembro 100%

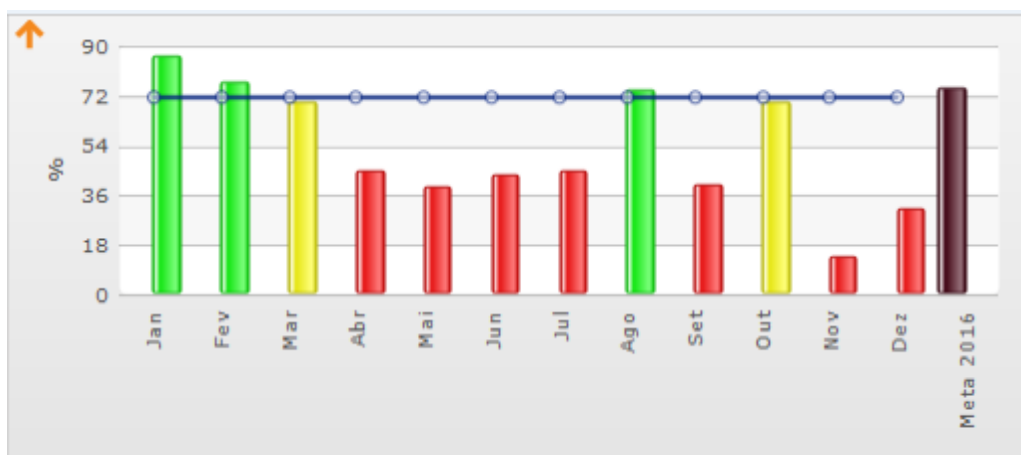
Verifica-se que ao longo de 2015 o tempo de resposta interno da Ouvidoria ultrapassou 90% em todos os meses; a meta de 96,79% foi atingida nos meses de abril, e de junho em diante, atingindo 100% em setembro, outubro, novembro e dezembro. O tempo de resposta interno da Ouvidoria está acima da meta. Esse fato pode ser creditado ao esforço dos servidores da unidade, que buscam responder o maior número de manifestações sem a necessidade de encaminhá-las às unidades. Conforme mencionado anteriormente essa postura diminui o tempo de resposta ao cidadão e ainda alivia o volume de trabalho de outras unidades.

Índice de Tempo de Resposta das Áreas Demandadas pela Ouvidoria
(ITRADO)

Meta do indicador 10 – Aumentar 3,84 pontos percentuais ao ano os atendimentos internos da Ouvidoria com até dez dias de tempo de resposta, atingindo 90% até 2020



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



Janeiro 86,36%

Julho 44,74%

Fevereiro 76,92%

Agosto 73,68%

Março 69,05%

Setembro 39,29%

Abril 44,44%

Outubro 69,05%

Mai 38,71%

Novembro 13,64%

Junho 43,48

Dezembro 30,95%

Março 69,05%

O índice de tempo de resposta das áreas demandadas pela Ouvidoria cumpriu a meta nos meses de janeiro, fevereiro e agosto, ficando abaixo nos demais. Constata-se que é preciso sensibilizar as unidades sobre a importância de se cumprir o prazo de resposta ao cidadão, cujo direito de se manifestar tem previsão constitucional (CF, art. 130-B). Além disso verifica-se a necessidade de solicitar aos responsáveis pelo desenvolvimento do sistema SEI/Ouvidoria a disponibilização de funcionalidade que auxilie no controle dos prazos de resposta estabelecidas para as unidades/elos. Apesar de haver a possibilidade de informar às unidades o prazo de resposta, verificou-se que essa funcionalidade do sistema ainda é insuficiente para disseminar o compromisso institucional com a celeridade na apreciação das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria.

Importante ainda registrar que o acompanhamento das manifestações permite afirmar que a falta de independência da unidade, sua vinculação e subordinação à presidência do órgão é avaliada como uma das variáveis que influenciam nesse resultado insatisfatório.



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

Em síntese, verifica-se que durante o ano de 2015 a Ouvidoria buscou aprimorar procedimentos internos de trabalho (a gestão do trabalho da unidade), consolidar iniciativas exitosas e estabelecer novas condutas e intervenções sempre com o objetivo de aperfeiçoar seus serviços e cumprir sua missão, na certeza de que atuando dessa maneira contribuimos para a excelência dos serviços prestados pelo tribunal.

Chegamos ao final do ano seguros de que trilhamos bons caminhos, inspiramos pessoas e de que colheremos excelentes resultados. Estamos confiantes de que a nossa Ouvidoria caminha para ser mais proativa e menos reativa e, assim, consolidar-se cada vez mais como um canal efetivo do exercício da cidadania, de democracia participativa.