



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

ANUAL DE 2007



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

RELATÓRIO ANUAL 2007

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, conforme Resolução Administrativa nº 33 de 28 de novembro de 2000, foi criada para receber as reclamações, denúncias, sugestões, dúvidas e elogios dos usuários da Instituição com o objetivo de aperfeiçoar os serviços por ela prestados. Com vista a cumprir o disposto no regulamento da Ouvidoria, apresentamos o relatório contendo a análise e os resultados obtidos pelo Órgão no ano de 2007, bem como as propostas para o ano de 2008.

ANÁLISE E COMPREENSÃO DOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano, foram registradas 17.971 manifestações dos usuários internos e externos, que solicitaram informações processuais e diversas esclarecimentos de dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios envolvendo os mais variados setores do TRT. Esse material resultante da participação do cidadão-usuário no cotidiano da instituição, serve como instrumento, para que se possa avaliá-la quanto à qualidade no atendimento das expectativas e das necessidades de nossos usuários, responsáveis pela existência da Ouvidoria. Em comparação com o ano anterior, quando foram realizados 2.980 registros de atendimentos, houve um acréscimo, em números absolutos, de 14.991 registros. Em termos percentuais o crescimento foi de 603%.

A distribuição dos tipos de manifestações, bem como os canais utilizados para apresentá-las, estão no quadro a seguir:

QUADRO ESTATÍSTICO DE 2007																					
Mês	Reclamações				Sugestões				Elogios				Denúncias			Dúvidas			Informações		
	FONE	NET	CX	A.P.	FONE	NET	CX	A.P.	FONE	NET	CX	A.P.	FONE	NET	CX	FONE	NET	CX	FONE	NET	A.P.
Jan	-	14	2	3	-	2	-	1	-	-	1	-	-	2	-	1	10	-	240	66	-
Fev	-	23	2	6	-	10	1	3	-	9	1	1	-	9	-	-	5	-	884	74	-
Mar	4	31	3	13	-	18	1	5	1	10	1	3	-	6	-	1	11	-	460	50	1352
Abr	1	31	-	9	-	3	-	5	-	10	-	-	-	9	-	-	13	-	97	74	1825
Mai	5	27	3	5	-	8	1	1	2	14	2	3	-	1	-	-	16	-	484	65	1304
Jun	9	41	5	3	2	5	-	-	-	11	1	1	-	3	-	-	8	-	106	52	1469
Jul	14	29	6	8	2	7	5	3	-	13	-	-	-	2	-	-	11	-	212	68	1182
Ago	3	27	2	10	-	11	2	5	1	24	1	-	-	2	-	-	13	-	64	68	1688
Set	-	26	7	8	-	12	2	3	-	9	3	-	-	6	-	-	15	-	100	45	1102
Out	5	39	7	8	-	5	5	8	2	12	1	2	-	5	-	-	10	-	103	42	1419
Nov	8	34	2	10	-	-	1	2	-	13	-	1	-	3	-	-	8	-	78	42	1094
Dez	1	11	-	1	-	4	2	1	1	14	20	3	-	1	-	-	6	-	49	19	976
Total	50	333	39	84	4	85	20	35	7	139	31	14	-	49	-	2	126	-	2877	665	13411
T.Ger.	506				144				191				49			128			1 6.953		

Ao final do relatório, estão os gráficos que detalham melhor as informações presentes no quadro acima.

Em 2007 as manifestações autuadas como reclamações atingiram 506 registros que



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

representaram 2,82% do total. Para a Ouvidoria Judiciária esse tipo de manifestação é de fundamental importância porque, como dito acima, elas funcionam como um termômetro que aponta para a existência de gargalos que podem comprometer o bom andamento dos trabalhos e, em consequência, o cumprimento dos objetivos da instituição.

Os 191 elogios recolhidos corresponderam a 1,06% das manifestações. Esse tipo de participação do usuário é sempre encaminhada à unidade objeto do elogio, bem como a qual está subordinada. Essa prática, implementada desde a criação da Ouvidoria, é sempre muito bem recebida pelos servidores, pois sentem que seu trabalho é valorizado pelos usuários. Ademais, é enviado ao setor um ofício assinado pelo Juiz Ouvidor, no qual se destaca a qualidade alcançada e o resultado do trabalho e envolvimento da equipe de servidores. Com isso, espera-se que os servidores se sintam motivados a engajarem-se, com mais intensidade, na melhoria e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos aos cidadãos.

As 16.953 manifestações registradas como pedidos de informações processuais e diversas, correspondem a 94,34 % do total. Esse número elevado se deve ao fato de que, para colaborar na melhoria dos serviços prestados pela instituição, a Ouvidoria firmou parceria com a Seção de Distribuição de Feitos no Foro de Brasília, a fim de prestar informações processuais e colher os pedidos de emissão e entrega de certidões negativas. Desse total, 2.945 registros foram recebidos pelo 0800 e referiam-se especialmente a informações processuais e assuntos diversos.

Quanto às 144 sugestões autuadas pela Ouvidoria, que correspondem a 0,80 % das manifestações, foram, como sempre ocorre com esse tipo de manifestação, encaminhadas aos setores afins para análise com vistas a eventual aproveitamento e implementação. As sugestões formuladas pelos usuários, no entendimento desta Ouvidoria, são a prova de que a abertura para a participação dos cidadãos, mais que uma atitude de respeito para com eles, também é um meio para se alcançar o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

As manifestações cadastradas como dúvidas dos usuários em 2007, atingiram 128 registros, 0,71% do total, e tratavam, em sua maioria, de questões relacionadas a processos, dificuldade no preenchimento nos procedimentos em relação ao pré-cadastramento na página do TRT na internet, informações processuais e outras que não diziam respeito às atribuições da Ouvidoria.

No ano, foram registradas, ainda, 49 denúncias, que corresponderam a 0,27% das manifestações. A maioria não tinha relação com o Tribunal e, nessas situações, a Ouvidoria, sempre que possível, encaminhava-as aos órgãos objetos da denúncia. As que envolviam o Tribunal foram devidamente encaminhadas aos setores afins para verificação de sua pertinência. É importante destacar que a Ouvidoria não considera as denúncias anônimas, embora todas elas sejam levadas ao conhecimento do Juiz Ouvidor.

No que diz respeito aos canais, ou aos meios usados pelos usuários para encaminharem à Ouvidoria suas manifestações, verifica-se que o mais utilizado foi o Balcão, com 13.525 registros, que corresponderam a 75,26%. Em seguida vem o telefone 0800 com 2.945 registros, que corresponderam a 16,38%. O meio eletrônico (internet) com 1.414 registros, representou 7,88% do total. Os formulários "carta resposta", com apenas 87 registros, ou 0,48 % do total, foi o menos acionado.

Outra análise importante diz respeito à efetividade do tratamento dado às manifestações recebidas pela Ouvidoria. Dos 17.081 registros, ou 95% do total, foram pesquisados e solucionados de imediato pela Ouvidoria, por tratarem de assunto, sem qualquer, ou de pouca complexidade, tais como pedidos de informações diversas, informações processuais, dúvidas. Quanto às manifestações que não se enquadravam nessa situação, 890 ou 5,0 % dos registros, foram encaminhadas para os setores alvo por meio da rede interna de informática intranet, dispensando o formalismo do ofício, que é utilizado unicamente quando a manifestação é dirigida aos juízes. Tal procedimento objetiva agilizar o processamento da manifestação para o retorno mais rápido da resposta à pessoa que a formulou, garantindo assim maior credibilidade à Ouvidoria Judiciária. O resultado é que a grande maioria dos usuários recebeu a resposta de



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

sua manifestação no prazo de 30 dias corridos, dentro, portanto, do tempo de espera estipulado pela Ouvidoria e do qual o usuário foi previamente informado. Os esforços da Ouvidoria em responder com rapidez as demandas têm sido reconhecidos pelo público, fato que pode ser comprovado por meio dos elogios recebidos no ano.

SUGESTÕES E AÇÕES IMPLEMENTADAS

Relacionamos a seguir, as medidas implementadas no ano de 2007 pela administração do TRT-10º Região a partir de reclamações e sugestões apresentadas pelos usuários da Ouvidoria:

1. Disponibilização para o pré-cadastramento na página do TRT;
2. Disponibilização na página do TRT em relação ao credenciamento de leiloeiro;
3. Disponibilização na internet em consultar o número de processo da Justiça Federal;
4. Disponibilização do estacionamento alternativo para os servidores;
5. Expedição de ofício ao Juízo Deprecante informando sobre os dados da distribuição da Carta Precatória;
6. Instalação de Terminal de Consulta Processual no Foro de Taguatinga;
7. Instalação de mola na porta do banheiro masculino do 1º Andar do Anexo;
8. Colocação de brita no estacionamento alternativo;
9. Elevação no piso da entrada do elevador do subsolo do Anexo, para facilitar o trânsito de carrinhos;
10. Inclusão do número do processo principal quando da autuação deste Tribunal dos conflitos de competência (Mandado de Segurança).

PROPOSTAS PARA O ANO DE 2008

- Utilização da mídia como instrumento de divulgação da Ouvidoria Judiciária, aproveitando-se de espaços nos telejornais, TV Justiça, jornais e rádio.
- Realização de cursos/treinamentos para os servidores da Ouvidoria com objetivo de aperfeiçoamento dos serviços prestados aos usuários.
- Realização de eventos para comemorar os sete anos da instalação da Ouvidoria Judiciária.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Decorrido mais um ano de trabalho, em 2007, a procura da Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho 10º Região cresceu de forma extraordinária em comparação com os anos anteriores.

O fato se deve à crescente aceitação e envolvimento do usuário interno, inclusive dos juízes, com a Ouvidoria Judiciária. Inicialmente, vista com desconfiança por muitos servidores, hoje inteiramente incorporada ao cotidiano das atividades do Tribunal, passando a ser percebida, no que pode ser entendido como um instrumento pelo qual não somente os usuários externos, como também seus funcionários, podem fazer reivindicações, sugerir mudanças ou a introdução de novas rotinas, registrarem reclamações e denúncias. Essa mudança de atitude pode também ser percebida, a partir da rapidez com que os diversos setores do Tribunal respondem às demandas da Ouvidoria.

Consciente da importância de sua missão e de suas responsabilidades, com a certeza de



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

que há muito ainda a ser realizado, para cumprir com eficiência os nobres objetivos que nortearam sua criação, a Ouvidoria Judiciária espera também receber, no ano de 2008, o apoio e a colaboração do corpo de servidores da instituição, dos magistrados e, principalmente, do Juiz Presidente do egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.

Brasília ___ / ___ / 2008

MARIA REGINA MACHADO GUIMARÃES
Juíza Ouvidora do TRT/10ª Região