



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

## **RELATÓRIO**



# **OUVIDORIA**

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## **ANUAL DE 2005**



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

## RELATÓRIO ANUAL 2005

### 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 vistas a cumprir o disposto no regulamento da Ouvidoria, apresentamos o relatório contendo a análise e os resultados obtidos pelo Órgão no ano de 2005, bem como as propostas para o ano de 2006.

### ANÁLISE E COMPREENSÃO DOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano, foram registradas 2.289 manifestações dos usuários internos e externos que solicitaram esclarecimentos de dúvidas, apresentaram sugestões, reclamações, denúncias e elogios envolvendo os mais variados setores do TRT. Esse material resultante da participação do cidadão-usuário no cotidiano da instituição, sendo ele servidor ou jurisdicionado, 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. Isso é possível a partir, principalmente, das reclamações e das sugestões recolhidas que se bem trabalhadas, podem ser o ponto de partida para a introdução de rotinas operacionais mais adequadas à realidade. No ano de 2004, o total de registros foi de 902. Houve, portanto, um acréscimo em 2005 de 1.387 novos registros que, em termos relativos, alcançou o índice de 153%. A distribuição dos tipos de manifestações, bem como os canais utilizados para apresentá-las estão no quadro a seguir:

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

QUADRO ESTATÍSTICO DE 2005																					
Mês	Reclamações				Sugestões				Elogios				Denúncias			Dúvidas			Informações		
	FO NE	NE T	CX	A.P.	FO NE	NE T	CX	A.P.	FO NE	NE T	CX	A.P.	FO NE	NE T	CX	FO NE	NE T	CX	FO NE	NE T	A.P.
Jan	1	8	3	6	-	1	1	-	1	2	1	-	-	2	-	-	4	-	-	23	-
Fev	2	2	2	2	-	2	-	1	-	3	-	-	-	3	-	-	9	-	41	26	-
Mar	4	15	3	1	2	2	1	1	-	2	1	-	-	2	-	-	3	-	31	18	-
Abr	3	34	5	2	-	2	14	1	-	2	3	-	-	5	2	-	8	-	22	36	1
Mai	4	22	6	6	-	6	8	2	2	8	4	-	-	3	-	-	15	-	70	47	2
Jun	3	24	4	3	--	7	5	-	1	6	1	-	1	5	-	-	14	-	42	30	-
Jul	2	13	3	4	-	8	-	4	-	2	1	-	-	3	-	-	15		344	50	3
Ago	3	15	5	8	1	4	1	-	-	7	-	-	2	-	-	-	12	-	213	60	2
Set	2	16	5	5	-	5	2	2	-	4	2	-		2	-	-	15	-	99	42	-



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

Out	3	19	3	9	-	6	-	-	-	5	2	1	1	4	-	-	9	-	155	53	-			
Nov	-	18	8	5	-	2	1	-	-	4	2	-	-	3	-	-	14	-	94	53	-			
Dez	3	13	4	-	-	2	-	-	-	6	-	-	-	2	-	-	6	-	42	28	-			
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>199</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>124</b>	<b>-</b>	<b>1153</b>	<b>466</b>	<b>8</b>			
<b>T.Ger</b>	<b>331</b>				<b>94</b>				<b>73</b>				<b>40</b>				<b>124</b>				<b>1627</b>			

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

Em 2005 as manifestações autuadas como **reclamações** atingiram 331 registros que representaram 14,46% do total. Em 2004 elas foram 273 ou 30,3% do total das reclamações no ano. 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. Novamente, tiveram um significativo peso nesse percentual, as reclamações dirigidas à Secretaria de Processamentos de Dados - SPD, feitas, na maioria das vezes, por pessoas que tentaram, sem sucesso, acessar a página do Tribunal na *internet*. *No ano, foram 146 registros para o setor, que corresponderam a 44,1% do total das reclamações, ou quase a metade de todos os registros.*

Os 73 **elogios** recolhidos corresponderam a 3,19% das manifestações. Esse tipo de participação do usuário é sempre encaminhada à unidade objeto do elogio, bem como àquela 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 bem avaliado e valorizado pelos usuários. Ademais, é enviado ao setor um ofício assinado pelo próprio 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 mais motivados a engajarem-se, com mais intensidade, na melhoria e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos aos cidadãos. No ano anterior, os elogios (41) corresponderam a 4,5% das manifestações.

As 1.627 manifestações registradas como **pedidos de informações**, que corresponderam a 71% do total das manifestações, referiam-se aos mais variados assuntos. Desse total 1.137 eram pedidos de informações diversas, a maioria sem relação direta com nenhum setor ou serviço exclusivo do Tribunal, e foram recebidas pelo número 0800 da Ouvidoria, logo depois que o Setor de Comunicação Social lançou um programa na página do TRT na *internet e divulgou o número 0800 em algumas emissoras de rádio cujo objetivo era esclarecer ao cidadão acerca de seus direitos*. Porém, o número foi logo retirado, já que grande parte das ligações eram consultorias jurídicas, que não estão entre as atribuições da Ouvidoria. Os demais registros referiam-se especialmente a informações processuais e outras. Em 2004, os pedidos de informações chegaram a 235, ou 26% do total.



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

Quanto às 94 **sugestões** encaminhadas pela Ouvidoria, ou 4,1% das manifestações, foram todas encaminhadas aos setores afins para análise com vistas a eventual aproveitamento e implementação. As sugestões formuladas por nossos usuários, no entendimento da 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. Em 2004, foram recebidas 69 sugestões, que corresponderam a 7,64 dos registros.

As manifestações cadastradas, como **dúvidas** dos usuários em 2005, atingiram 124 registros, 5,4% do total, e tratavam, em sua maioria, de questões relacionadas a processos, tais como o acesso ao TRT *push*, informações processuais e outras que não diziam respeito às atribuições da Ouvidoria. Em 2004, a participação relativa desse tipo de manifestação foi de 7,87%, um total de 71 registros.

No ano, foram registradas, ainda, 40 **denúncias**, que corresponderam a 1,75% das manifestações. Na maioria das vezes não se relacionavam ao Tribunal e, nessas situações, a Ouvidoria as encaminhava aos órgãos objetos da denúncia. As que envolviam o Tribunal foram devidamente encaminhadas aos setores afins para verificação de sua pertinência. No ano de 2.004, foram registradas 27 denúncias, que corresponderam a 3,0% das manifestações. 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 **telefone (0800)** com 1.140 registros, que corresponderam a 49,8% do total. Tal participação tem a ver com a divulgação do número 0800 nas rádios e na página do TRT, dentro do Projeto Conheça os seus Direitos. Em seguida, vem o **meio eletrônico (internet)** com 850 registros, correspondendo a 37,1% do total.

Outra análise importante, diz respeito à efetividade do tratamento dado às manifestações recebidas pela Ouvidoria. Dos 2258 registros, 1954 ou 86,5%, foram pesquisados e solucionados de imediato na própria Ouvidoria, por tratarem de assuntos sem qualquer complexidade, tais como pedidos de informações diversas, informações processuais, dúvidas e algumas reclamações. Quanto às manifestações que não se enquadravam nessa situação, ou 13,5% 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 tem por objetivo agilizar o processamento da manifestação para o retorno mais rápido da resposta à pessoa que a formulou, o que dá maior credibilidade à Ouvidoria Judiciária. O resultado é que a grande maioria dos usuários recebeu a resposta de sua manifestação no prazo de 30 dias corridos, dentro, portanto, do tempo de espera estipulado pela Ouvidoria e do qual ele foi previamente informado. Os esforços da unidade em responder, com agilidade, as demandas dos usuários têm sido bem acolhidos por estes, fato que pode ser comprovado por meio dos elogios recebidos no ano.



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

**SUGESTÕES E AÇÕES IMPLEMENTADAS**

Relacionamos a seguir, as medidas implementadas no ano de 2005 pela administração do TRT-10ª Região a partir de reclamações e sugestões apresentadas pelos usuários da Ouvidoria:

1. Inclusão do Regimento Interno na página do TRT na *Internet* ou *Download* nos formatos DOC e RTF;

2. Inclusão na página do TRT das provas realizadas por este Tribunal para o Provimento de Cargo de Juiz do Trabalho Substituto;

3. Colocação de fita antiderrapante de cor forte em toda a extensão do degrau de entrada da Biblioteca, para chamar a atenção das pessoas que por ali transitam e assim evitar acidentes;

4. Construção de uma rampa de acesso local para beneficiar os portadores de necessidade especiais que freqüentam as dependências do Foro de Taguatinga-DF;

5. Liberação de diversos equipamentos de segurança como luvas de procedimentos, máscaras e óculos de proteção aos servidores da Biblioteca que lidam com papéis e livros velhos;

6. Acesso das partes e procuradores a monitor de vídeo em sala de audiência e a publicação de atas do juiz pela *Internet*;

7. Conserto do piso de entrada do Departamento do Serviço Médico que, pelas condições precárias em que se encontrava, estava provocando acidentes;

8. Mudança no Setor de Distribuição de Feitos a partir de decisão do Tribunal Pleno, para que emita diariamente a listagem das ações distribuídas às Varas do Trabalho e fixando-as em seu quadro de avisos para ciência aos interessados, em substituição à “caixinha”;

**PROPOSTAS PARA O ANO DE 2006**

No ano de 2006, a Ouvidoria pretende ampliar os contatos com as Ouvidorias de outros órgãos, em especial as existentes em instituições judiciárias, encaminhando seus servidores para participarem de seminários ou qualquer outro tipo de encontro, a fim de manter-se atualizada a respeito das novidades e experiências que, adaptadas à realidade local, possam melhorar a qualidade de sua atuação. Outras ações voltadas para o mesmo objetivo estão relacionadas abaixo:

. Implantação de um Posto da Ouvidoria Judiciária no Foro da cidade do Gama;



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

- . Realização de, pelo menos, uma visita do juiz ouvidor nas varas situadas no Estado de Tocantins, para que este, em contato com os usuários, internos e externos, possa conhecer suas expectativas e opiniões a respeito dos serviços prestados pela Ouvidoria ou qualquer outro tipo de manifestação relacionada ao Tribunal;
- . Realização de um Seminário com os juízes-ouvidores dos demais TRTs;
- . Realização de cursos/treinamentos para os servidores da Ouvidoria com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços prestados aos usuários.

**CONSIDERAÇÕES**

**FINAIS**

Decorrido mais um ano de trabalho no qual a Ouvidoria Judiciária do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região foi demandada pelos mais variados motivos e buscou cumprir a atribuição de oportunizar aos cidadãos o direito de manifestarem sua opinião a respeito da qualidade dos serviços realizados pela instituição, o que é comprovado pelos dados acima informados, seja dando curso a reclamações e denúncias, elogios e sugestões, algumas consideradas pertinentes e, por isso, implementadas, pode-se afirmar que ela é hoje uma realidade, reconhecida tanto internamente pelos servidores quanto pelos jurisdicionados. Para

chegar a essa situação, ela apoiou-se na efetivação de parcerias com os diversos setores do Tribunal, em especial a Diretoria Geral, a Diretoria Geral Judiciária, Diretoria Geral Administrativa, as Secretarias de Coordenação Administrativa e a de Recursos Humanos, tendo sempre em mente, junto com seus parceiros, que o respeito ao cidadão está acima de qualquer consideração, sendo ele a própria razão da existência da Instituição.

Consciente de que há muito ainda a ser realizado, com vistas a cumprir com eficiência os nobres objetivos que nortearam sua criação, em 2006 a Ouvidoria espera continuar a receber o apoio e a colaboração do corpo de servidores do Tribunal, dos magistrados e, principalmente, do Juiz Presidente desse egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.

Brasília,

/

/

2005



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

**PEDRO**

**LUÍS**

**VICENTIN FOLTRAN**  
**Juiz Ouvidor do TRT/10ª Região**