



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

ANUAL DE 2004



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

RELATÓRIO ANUAL 2004

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 2004, bem como as propostas para o ano de 2005.

ANÁLISE E COMPREENSÃO DOS RESULTADOS ESTATÍSTICOS

Durante o ano, foram registradas 902 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 se revelou um instrumento importante de participação do cidadão-usuário interno e externo no levantamento de problemas e na formulação de sugestões, por propiciar um constante *feedback* à Instituição no sentido de solucionar os problemas externados pelos usuários. No ano de 2003, o total de registros foi de 882. Houve, portanto, nesse ano, um pequeno acréscimo.

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

QUADRO ESTATÍSTICO DE 2004

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	2	1	1	1	1	2	-	-	-	2	1	-	1	1	-	4	-	4	27	1
Fev	2	6	10	2	1	-	2	-	-	2	2	-	-	2	-	-	7	-	6	26	-
Mar	3	12	5	2	-	4	3	-	-	3	-	-	-	3	-	-	7	-	2	38	-
Abr	-	13	6	3	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	-	2	11	-
Mai	6	19	13	5	-	5	2	-	-	3	2	-	-	2	-	-	7	-	3	34	1
Jun	4	20	5	4	--	2	1	-	-	3	1	-	-	-	-	-	7	-	2	44	-
Jul	4	13	3	6	3	8	1	1	-	1	1	-	-	5	-	-	4	1	3	34	-
Ago	3	10	1	1	3	1	1	-	-	3	1	1	-	4	-	-	8	-	1	24	-
Set	4	15	5	2	-	6	4	-	-	-	1	-	-	2	1	-	7	-	1	29	2
Out	6	12	7	1	1	2	3	-	-	6	-	-	-	3	-	-	3	-	4	37	-



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

Nov	4	17	1	3	1	2	-	-	-	2	3	-	-	2	-	-	5	-	11	26	-			
Dez	1	5	3	1	-	2	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	1	-	29	19	-			
Total	38	144	60	31	10	35	23	1	-	25	13	2	-	25	2	-	70	1	68	349	4			
T.Ger	273				69				41				27				71				421			

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

Em 2004 as manifestações autuadas como reclamações atingiram 273 registros que representaram 30,3% do total. Em 2003 o índice foi de 26,4%. A Ouvidoria considera que esse tipo de manifestação é de fundamental importância para a instituição, porque pode significar, a partir da análise da sua pertinência, o ponto de partida para a melhoria dos serviços prestados aos jurisdicionados. Novamente, teve um significativo peso nesse percentual as reclamações dirigidas à Secretaria de Processamento de Dados - SDP, feitas, em sua maioria, por pessoas que tentaram, sem sucesso, acessar a página do Tribunal na *internet*, apesar dos esforços da SPD para identificar e solucionar as causas do problema. Outro aspecto a destacar, em relação à questão, foi o aumento das reclamações feitas pelos servidores do Tribunal, direcionadas quase todas às Secretarias e a Diretoria Administrativa, em geral, tratando de questões como margens de consignação para empréstimos em folha, carências materiais que implicavam precarização das condições de trabalho e falta de segurança nas dependências do Tribunal.

Os 41 elogios corresponderam a 4,5% das manifestações. Esse tipo de participação do usuário, quando ocorre, é sempre encaminhada à unidade objeto do elogio, bem como àquela a que se subordina. Tal prática, implementada desde o início, tem sido muito bem recebida pelos servidores. Ademais, é enviado ao setor, ofício assinado pelo próprio Juiz Ouvidor, no qual se destaca a importância do trabalho de toda a equipe para que o referido elogio se faça. Espera-se que, com iniciativas dessa espécie, os servidores se sintam mais motivados a engajarem-se com mais intensidade na melhoria e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos aos cidadãos. No ano anterior, o número de elogios foi 6,12%; superior ao de 2004.

As 235 manifestações registradas como pedidos de informações processuais diversas, correspondentes a 26% do total referiam-se aos mais variados assuntos, sendo que, muitas vezes, não possuíam relação direta com nenhum setor ou serviço exclusivo da Instituição. Nessas ocasiões, a Ouvidoria procedeu ao encaminhamento do cidadão ao órgão competente, quase sempre uma Instituição relacionada com as questões trabalhistas, como a Procuradoria Regional do Trabalho, a Delegacia Regional do Trabalho, Sindicatos ou mesmo outras Ouvidorias. Embora não façam parte da estrutura do TRT, esses órgãos, por estarem diretamente envolvidos com o mundo do trabalho, têm suas atribuições confundidas, por desconhecimento, de muitos cidadãos. Ressalte-se que, como no ano de 2003, as solicitações por informações processuais caíram, já que , a



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

partir desse ano, os pedidos feitos pelo canal 0800, nesse caso específico, vincular-se ao Setor de Informação Processual.

Quanto às 69 sugestões encaminhadas à Ouvidoria, 7,64% das manifestações, se dirigiram aos setores afins para eventual aproveitamento e implementação. Elas são a prova de que a abertura para a participação dos cidadãos não é somente uma atitude de respeito para com eles, mas também de que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição. Em 2003 esse tipo de manifestação correspondeu a 7,25% dos registros.

As manifestações cadastradas, como dúvidas dos usuários em 2004, atingiram 71 registros, 7,87% do total, e tratavam, em sua maioria, de questões relacionadas a processos, tais como o acesso ao TRT "push", a informações processuais e outras que não diziam respeito às atribuições da Ouvidoria. Em 2003, a participação relativa desse tipo de manifestação foi de 14,17%, um total de 125 registros.

No ano foram registradas, ainda, 27 denúncias, que corresponderam a 3,0% das manifestações. Na maioria das vezes, não se relacionavam ao Tribunal e, nessas situações, a Ouvidoria as encaminhava ao órgão competente. Quanto às denúncias que diziam respeito à Instituição, todas foram encaminhadas aos setores relacionados para verificação de sua pertinência. No ano de 2003, foram registradas 19 denúncias, que corresponderam a 2,23% 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 utilizados, ou seja, aos meios usados pelos usuários para encaminharem à Ouvidoria suas manifestações, verifica-se que o meio eletrônico (internet) destaca-se em relação aos demais, com 646 registros, que correspondem a 71,61% do total. Em seguida vem o telefone, com 120 registros, equivalentes a 13,30% do total, os formulários "carta resposta" e balcão com 136 registros que correspondem a 15,07 % do total.

A maior utilização do meio eletrônico que, sozinho, representou, como no ano anterior, mais de dois terços do total das manifestações, mostra que a informática se consolida como uma ferramenta importante na vida de um número maior de pessoas. Já a baixa utilização das "cartas respostas", apesar de estarem amplamente disponibilizadas nos prédios do Tribunal e foros de Brasília, Taguatinga e Tocantins deve-se, provavelmente, às dificuldades que muitos usuários apresentam ao tentarem se expressar por escrito seguindo as instruções do formulário padrão. Em consequência, muitas manifestações deixaram de ser contabilizadas. A respeito desse problema, já detectado nos anos anteriores, a Ouvidoria Judiciária considera que precisamos encontrar uma solução rápida, inclusive por que a grande maioria dos cidadãos que utilizam esse mecanismo são pessoas humildes, que não dispõem de outros meios para se comunicar com a Instituição.



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

Outra análise importante, diz respeito à efetividade do tratamento dado às manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Dos 902 registros, 558 ou 62%, 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 344 manifestações que não se enquadravam nessa situação, ou 38% 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 visa ganhar em agilidade e, em consequência, garantir maior credibilidade à Ouvidoria, por proporcionar retorno mais rápido da resposta à manifestação do usuário. Foram respondidas à Ouvidoria no prazo médio de 7 dias úteis, mesmo prazo de que o usuário é previamente advertido sobre o retorno de sua resposta. O esforço do órgão em retornar ao usuário o mais rápido possível uma resposta à sua demanda tem se traduzido em uma boa receptividade dos cidadãos, pois mesmo quando o resultado não lhe é favorável, ele se sente respeitado e valorizado.

SUGESTÕES E AÇÕES IMPLEMENTADAS

Relacionamos, a seguir, as medidas implementadas no ano de 2004 pela administração do TRT - 10ª Região a partir de sugestões apresentadas pelos usuários da Ouvidoria. No entanto, em que pese o significativo número de sugestões acolhidas, somente três foram implementadas:

- . Inclusão dos endereços do Tribunal da 10ª Região e de Tocantins-TO na página do TRT na *internet*;
- . Inclusão da composição das Turmas na página do TRT;
- . Retiradas de inscrições feitas nas portas do banheiro do térreo no prédio do edifício sede.

PROPOSTAS PARA O ANO DE 2005

Em 2004, a Ouvidoria Judiciária, por motivos diversos, não implementou todas as propostas que foram apresentadas no relatório anual de 2003, porém conseguiu ampliar os contatos com outras Ouvidorias Públicas no Poder Judiciário, principalmente, por meio da participação de sua coordenadora e do juiz Ouvidor em um Seminário realizado, na cidade de São Paulo, no mês de novembro. Esse evento propiciou um rico aprendizado das experiências vivenciadas por outras Ouvidorias existentes nos mais diversos órgãos públicos. Para 2005 o objetivo é a manutenção desse intercâmbio bem



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

como:

-A viabilização da presença do Juiz Ouvidor no Foro de Brasília e nas Varas situadas no Estado de Tocantins, para que os usuários internos e externos possam ter contato com o Ouvidor e expressar suas expectativas quanto à Ouvidoria ou qualquer outro tipo de manifestação relacionada ao Tribunal. Essas visitas deverão contribuir também para ampliar a demanda pelos serviços da Ouvidoria, ao torná-la mais conhecida;

- Utilização da mídia como instrumento de divulgação da Ouvidoria Judiciária, aproveitando-se de espaços nos telejornais, TV Justiça, jornais, rádio etc.

- Realização de seminários com os juízes ouvidores dos demais TRTs.

- Criação de um serviço itinerante para atender os cidadãos nos foros de Brasília e Taguatinga

- Implementação do uso de crachá de identificação específico pelos servidores lotados na Ouvidoria.

CONSIDERAÇÕES

FINAIS

Apesar dos problemas ainda existentes, pode-se considerar que a Ouvidoria Judiciária está legitimada e consolidada, tanto em relação à percepção dos jurisdicionados quanto aos servidores da instituição. Em relação a estes é correto afirmar que as resistências apontadas, no relatório anual de 2003 persistem, porém, agora, em um patamar mais reduzido. Uma possível explicação para essa constatação é que os servidores do Tribunal descobriram que a Ouvidoria é, também para eles, um canal de comunicação a ser utilizado para encaminhar suas reclamações, reivindicações e sugestões, assim como qualquer usuário externo pode utilizá-la. Nessa linha, ou seja, para acabar de vez com as resistências ainda existentes, decorrentes em grande parte pelo desconhecimento do trabalho desta Ouvidoria, o órgão deve em 2005 se esforçar na manutenção de elevado padrão ético e profissional ao respeitar os direitos de cidadania de todos os que buscam os serviços do Tribunal e os de seu corpo de servidores.

A Ouvidoria Judiciária espera também continuar recebendo o apoio de sempre, do Juiz Presidente deste egrégio Tribunal. Tal atitude torna-se indispensável para o seu fortalecimento e definitiva consolidação.

Brasília, / / 2005



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

PEDRO LUÍS VICENTIN
Juiz Ouvidor do TRT/10ª Região

FOLTRAN