



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

RELATÓRIO



OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

DEZEMBRO 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 Ouvidor

Desembargador Brasilino Santos Ramos

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

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

Secretário-Geral Judiciário

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 em relação à 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 e *WhatsApp* são analisadas e grande parte são respondidas pela Ouvidoria. Algumas 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.



RELATÓRIO

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de dezembro de 2018, em cumprimento ao disposto no art. 9º, inciso IX do seu Regulamento.

Nesse mês, a Ouvidoria recebeu o total de 126 manifestações de usuários internos e externos do TRT da 10ª Região. Desse total, 35 chegaram por telefone 0800, 72 mediante formulário na internet, 19 via *whatsApp* e não houve atendimento presencial, conforme gráfico 1 – Canais de Atendimento.

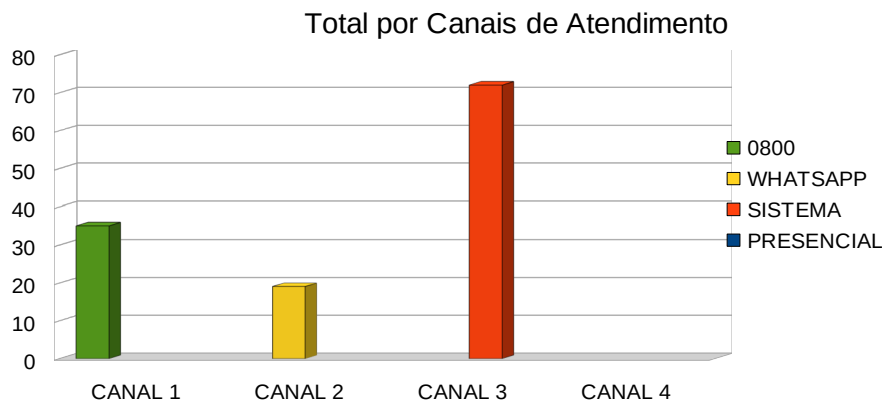


Gráfico 1 – Total por Canais de Atendimento

Quanto ao tipo, as manifestações obtiveram os seguintes quantitativos: 8 pedidos de Acesso à Informação Pública, 79 Pedidos de Informação, 27 Reclamações, 8 Elogios, 2 Denúncias e Sugestões 2. Conforme Gráfico 2 – Tipo de Manifestação.



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

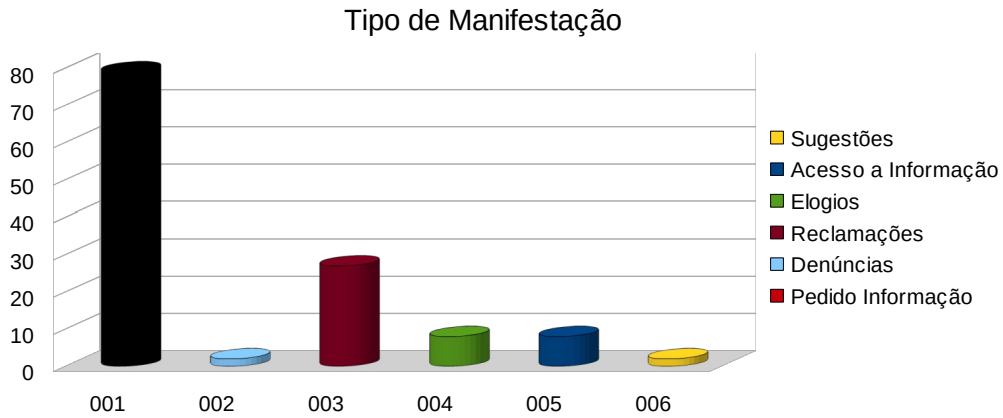


Gráfico 2 - Total por Tipo de Manifestação

Em relação ao tempo de resposta às manifestações, a Ouvidoria esforça-se continuamente para que todas sejam respondidas no prazo mínimo. Observa-se na tabela abaixo, que o tempo tem sido inferior a dez dias, entretanto, há casos em que se faz necessário um prazo mais elástico para uma resposta definitiva ao cidadão.

Tempo de Atendimento – Setembro/2018					
OUVIDORIA			ÁREAS JUDICIÁRIA E ADMINISTRATIVA		
Total de atendimentos realizados	Total de atendimentos realizados com mais de 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados com até 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados	Total de atendimentos realizados com mais de 10 dias de tempo de resposta	Total de atendimentos realizados com até 10 dias de tempo de resposta
108	-	108	18	3	15

Tabela 1 – Tempo de Atendimento – *dezembro/2018*



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

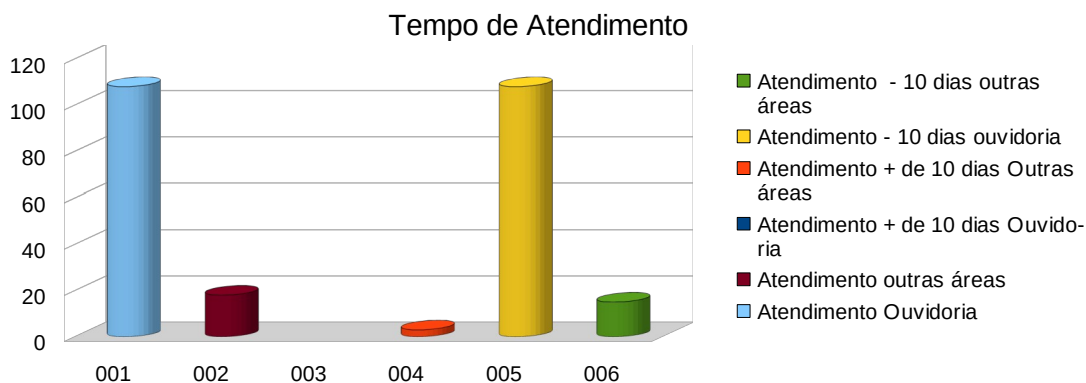


Gráfico 3 - Tempo de Atendimento

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

Das 126 manifestações registradas, 108 foram respondidas pela Ouvidoria, 7 respondidas pela Área Administrativa, 9 respondidas pelo 1º Grau e 2 respondidas pelo 2º Grau.

Em termos percentuais:

- Ouvidoria – 85,72%
- Área Administrativa – 5,56%
- 1º Grau – 7,14%
- 2º Grau – 1,58%

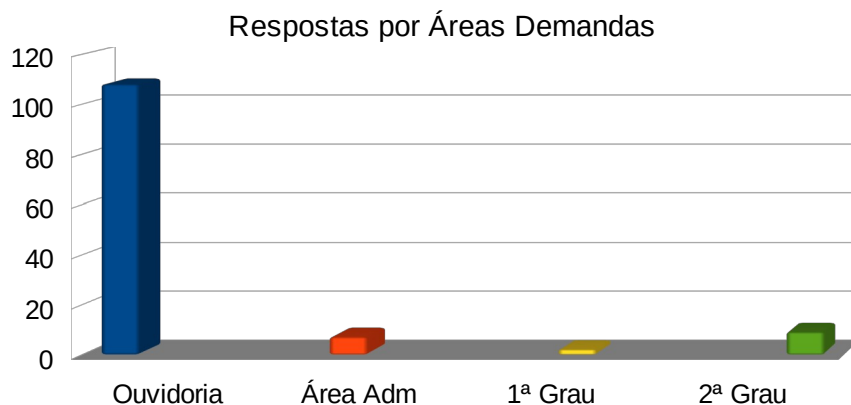


Gráfico 4 - Respostas por Área



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

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES, POR TIPOLOGIA

RECLAMAÇÕES

Foram registradas **27** reclamações, conforme Gráfico 5 – Reclamações por Área.

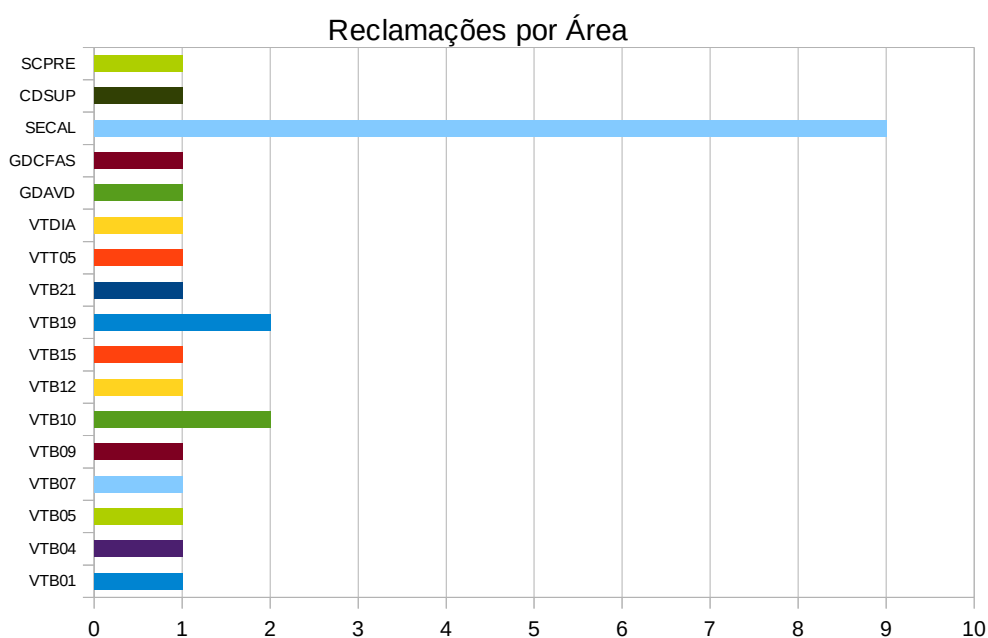


Gráfico 5 - Reclamações por Área

Dessas **27** reclamações, a Ouvidoria respondeu **17**; o 1º Grau respondeu **8**, o 2º Grau respondeu **1** e a Área Administrativa, **1**, conforme Gráfico 6 – Respostas às Reclamações por Área:



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

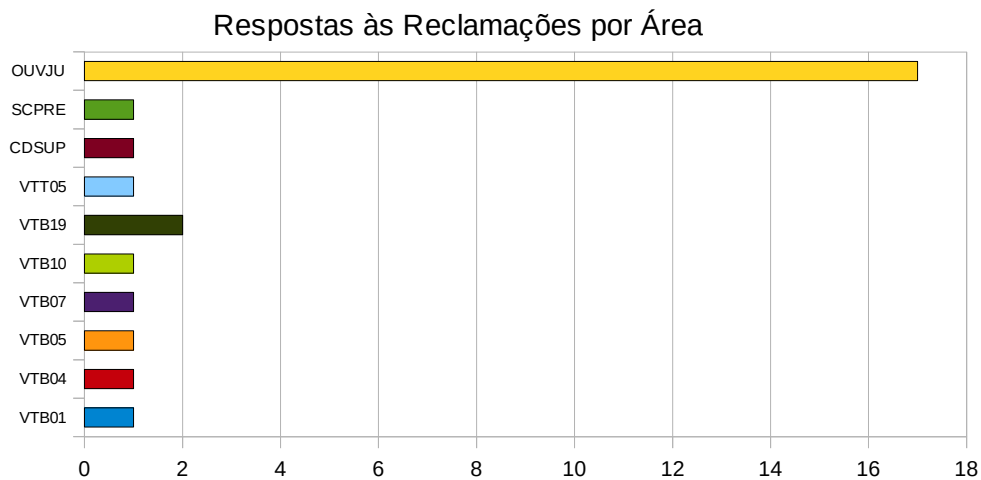


Gráfico 6 - Respostas às Reclamações por Área

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 destinadas à Área Judiciária (1º e 2º Graus) referiram-se aos seguintes assuntos:

- Atendimento ao público insatisfatório;
- Morosidade no andamento processual/prestação jurisdicional;
- Processos aguardando decisões de Embargos, Sentenças e Julgamentos há mais de seis meses;
- Sucessivas remarcações de audiências;
- Tempo de permanência do processo na SECAL para a realização/atualização de cálculos,
- Não observação de Petição de preferência em Ação Trabalhista.

Em relação à Área Administrativa, foram registradas as seguintes insatisfações:

- Não atualização do nome do manifestante no banco de dados do TRT10;

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)



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

Foram registradas **8** solicitações de Acesso à Informação Pública. Dessas, **5** foram respondidas pela Ouvidoria, as demais foram respondidas pela Secretaria-Geral Judiciária, Secretaria de Tecnologia da Informação e Coordenadoria de Assistência ao Pessoal, conforme Gráfico 7 – Acesso à Informação (Lei 12.527/11):

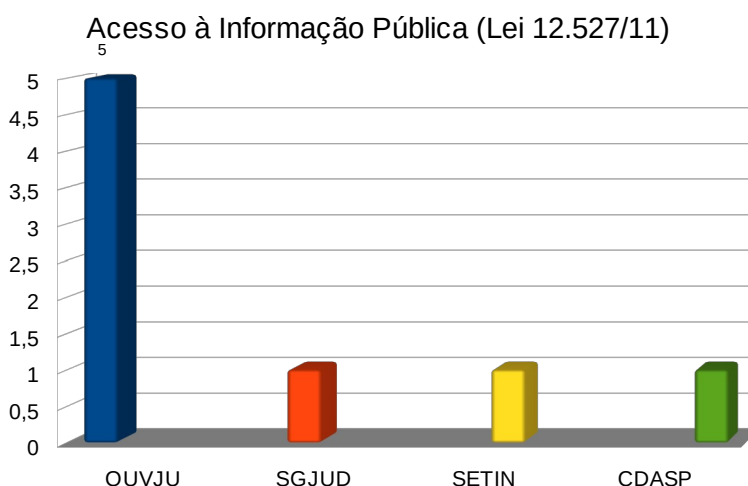


Gráfico 7 - Acesso à Informação Pública (Lei 12.527/11)

Os Pedidos de Acesso à Informação – baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527 de 18/11/2011, referiram-se aos seguintes temas:

- Cópia de peças processuais;
- Ações/Recursos trabalhistas sobre o tema “Assédio Moral”;
- Acesso aos documento do Projeto TRT Moderno;
- Relação de Processos Administrativos assinados pelo manifestante;
- Custeio do Plano de Saúde do TRT10 nas áreas de psicologia e psiquiatria..

SUGESTÕES



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

Registrou-se 2 Sugestões, conforme Gráfico 8 – Sugestão:



Gráfico 8 - Sugestão

As sugestões contemplaram os seguintes assuntos:

- Empréstimo de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho;
- Distribuição de processo na SECAL.

ELOGIOS

Foram registrados **8** elogios, conforme segue no Gráfico 9 – Elogios:

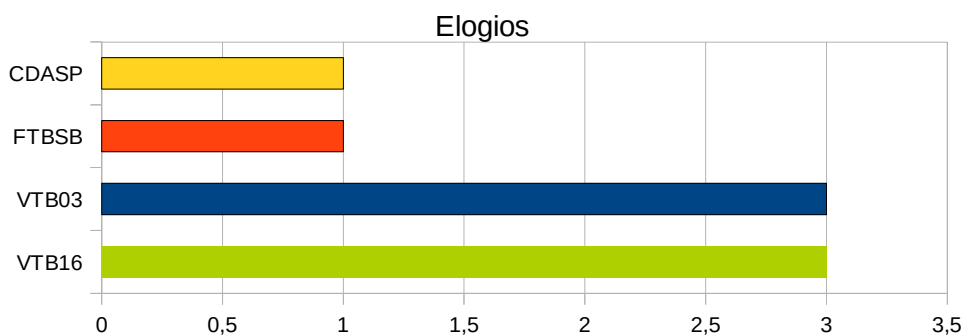


Gráfico 9 - Elogios

Os elogios referiram-se ao trabalho desempenhado pelos magistrados, servidores, estagiários e funcionários terceirizados, considerado pelos manifestantes eficiente, célere, atencioso, respeitoso e proativo.

Todos os interessados foram devidamente cientificados acerca dos elogios.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



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

Foram registrados **79** elogios, conforme segue no Gráfico 10 – Pedidos de Informação:

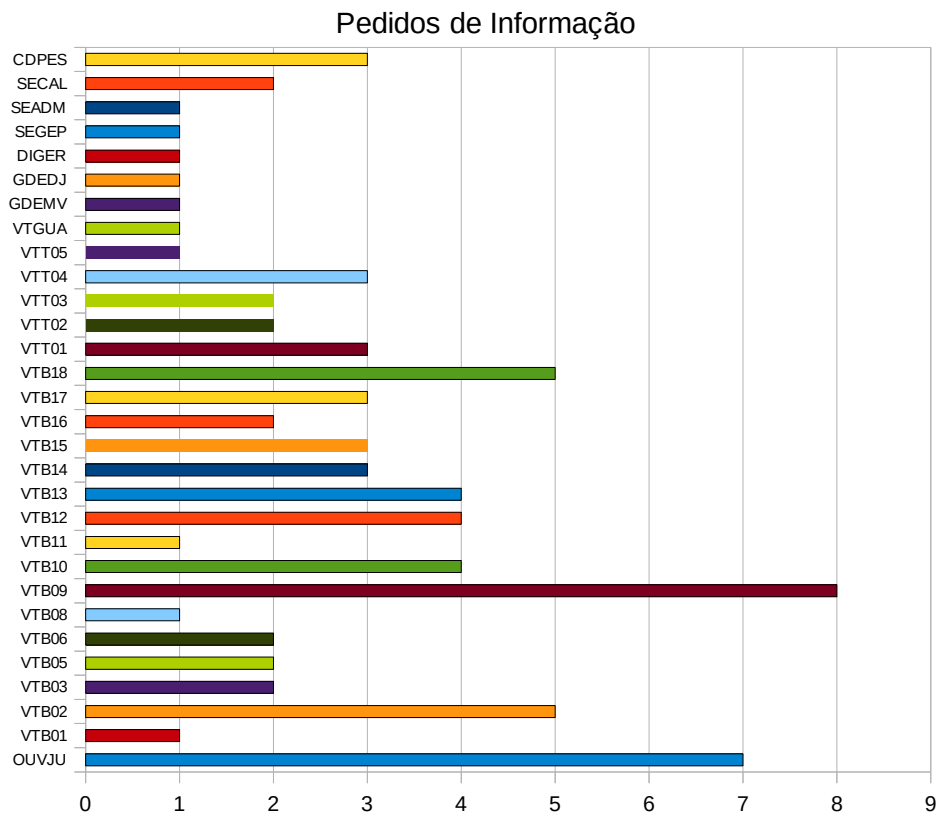


Gráfico 10 - Pedidos de Informação

Desses, a Ouvidoria respondeu 74 e a Área Administrativa respondeu 5, conforme Gráfico 11 – Respostas aos Pedidos de Informação por Área:



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

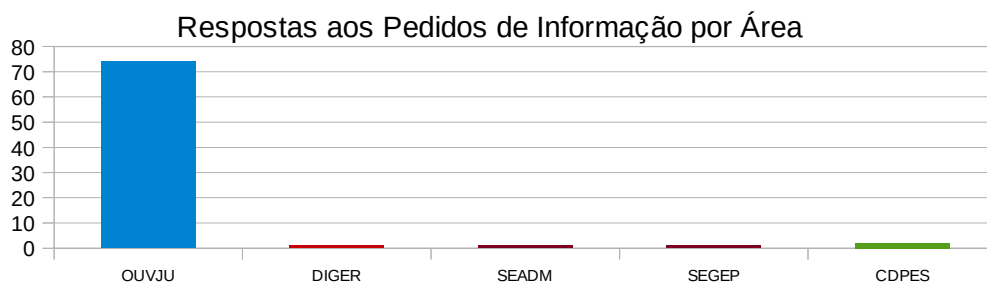


Gráfico 11 - Respostas aos Pedidos de Informação por Área

Essas manifestações, em sua grande maioria, destinaram-se à Área Judiciária e contemplaram os seguintes assuntos:

- Solicitação de número de ação trabalhista em nome do manifestante;
- Solicitação de cópia de peças processuais;
- Informação processual diversa.

No tocante à Área Administrativa os pedidos de informação foram:

- Orientações acerca de requerimento para abertura de sindicância;
- Normatizações advindas do Projeto TRT Moderno;
- Informações administrativas acerca de prédio anteriormente ocupado pelo TRT;
- Informações sobre desvio de funções no quadro funcional do TRT10;
- Quantitativos de cargos vagos no TRT10;

DENÚNCIAS

Foram registradas 2 denúncias, uma, improcedente, a outra, reportava-se ao atendimento insatisfatório em Vara do Trabalho, conforme Gráfico 12 – Denúncias:

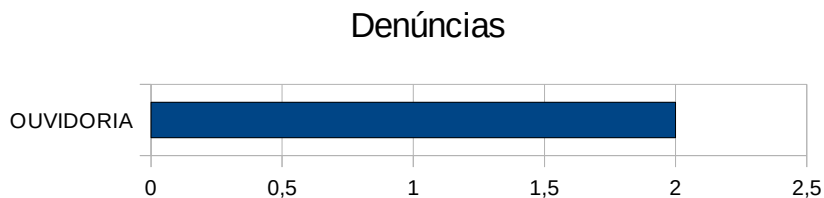


Gráfico 12 - Denúncias