

2019

# RELATÓRIO ANUAL



# OUVIDORIA

Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região

## Composição TRT

### **Presidente**

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 Luís Vicentin 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

João Luis Rocha Sampaio

### **Secretário-Geral da Presidência**

Charles Abrahão Chalub

### **Diretor-Geral**

Rafael Alves Bellinello

### **Secretária-Geral Judiciária**

Vânia de Melo Dutra

### **Gestão da Ouvidoria**

Saulo de Tarso Ferreira de Lima (Edição e infografia)

### **Equipe Técnica**

Lilian Maria de Sousa

Luciane do Nascimento S. de Carvalho

Beatriz A. M. dos Santos(Estatística ouvidoria)

Eliezer Pereira dos Reis

Sueli Brito da Silva

# Sumário

Apresentação .....	04
A Gestão da Ouvidoria.....	05
O Ouvidor.....	06
Ouvidoria Itinerante.....	07
Estatística da Itinerância.....	08
Estatística da Ouvidoria 2019.....	09
Tipologia.....	10
Canais de Atendimento.....	11
Tempo de Resposta.....	12
Respostas por Áreas.....	13
Evolução das Manifestações nos Trimestres.....	14



## Apresentação

- As práticas de Gestão da Ouvidoria são mostradas neste relatório com o objetivo de proporcionar uma ampla visão acerca das atividades desenvolvidas durante o ano de 2019.
- A Ouvidoria é um órgão de serviço de natureza mediadora, eficaz na busca de soluções de conflitos. Possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião por meio de reclamações, sugestões, denúncias e elogios em relação à prestação jurisdicional, bem como à solicitação de informações. Visa garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.
- Com o advento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), à Ouvidoria foi atribuída a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, à qual somaram-se aquelas anteriormente mencionadas.
- Desde a sua implementação, a Ouvidoria tem buscado facilitar, ao máximo, o acesso do cidadão à Unidade por meio de nossos canais de contato.



## A Gestão da Ouvidoria

O ano de 2019 foi permeado pelo propósito de aperfeiçoar as competências da Ouvidoria, em especial as de comunicação e capacitação dos servidores e, ainda, aquelas relativas às políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas (Regimento Interno, art. 56, inciso III).

Investimos assim, na modernização dos processos de trabalho, em estratégias de mediação de conflitos, na 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 reconhecimento do esforço e dedicação despendidos na realização das tarefas pelos diversos atores organizacionais, na agilidade de resposta às manifestações, na análise específica de cada caso, 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.

## Capacitação de Servidores

- . Mediação e Conciliação;
- . Certificação em Ouvidoria;
- . Práticas Humanizadas de Gestão;
- . Saúde Mental e Trabalho Judiciário.

## Ações

- . A ouvidoria participa do GEAVT. Grupo de Estudos e Ações sobre Violência no Trabalho;
- . Projeto Ouvidoria itinerante;
- . Elaboração da carta de serviços em parceria com a CDGES;
- . Proposta de regulamentação da Lei de Acesso à Informação no TRT - Processo SEI nº 16.0.000004877-5;
- . Proposta de regulamento da Ouvidoria Processo SEI nº 0006633-21.2019.5.10.8000;
- . Implantação do relatório trimestral e envio a todas as unidades do TRT10.

## O Ouvidor

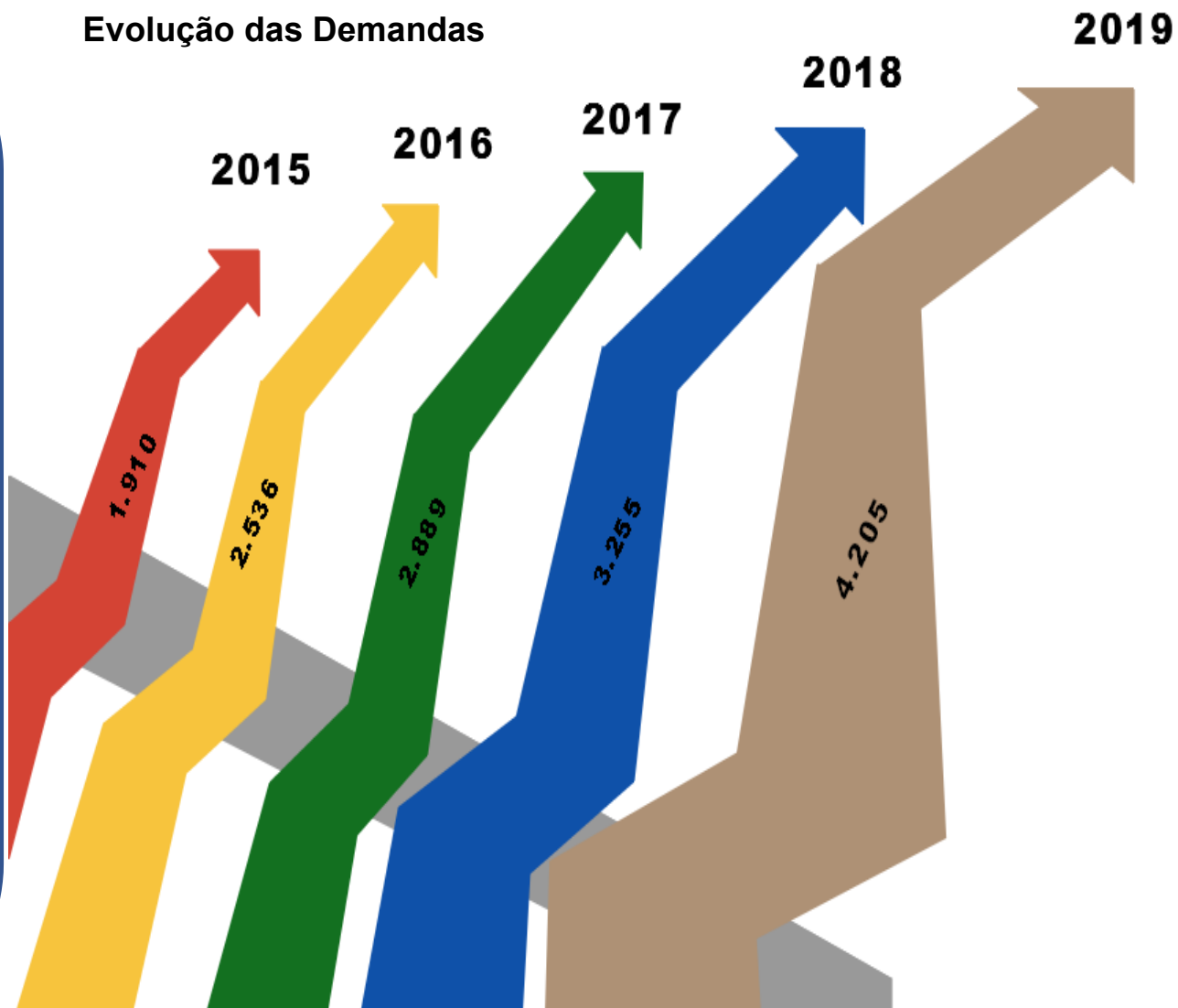
A concretização do princípio da eficiência dos processos de comunicação institucional oriunda de nossa responsabilidade, foi realizada pelo Desembargador Ouvidor Brasilino Santos Ramos, mediante o projeto Ouvidoria Itinerante. Inicialmente foram feitas visitas internas direcionadas aos nossos atores organizacionais, com o objetivo de estreitar laços e promover uma maior integração destes à gestão do tribunal, além de proporcionar maior acessibilidade e transparência às decisões judiciais e da própria administração.

Percebemos que a itinerância viabilizou a construção do saber organizacional, considerando o ser humano matéria-prima dessa edificação.

A audição do Ouvidor na itinerância visou a tornar a organização aberta, conhecer processos de trabalho, colher sugestões, ampliar relações, constituir espaços de fala, manifestar vozes que, às vezes, são reprimidas, inibir a incivildade no ambiente organizacional, aprender a respeitar pessoas, identificar eventuais contextos de manipulação de pessoas, assegurar a qualidade e o aperfeiçoamento do atendimento aos jurisdicionados e conferir celeridade e efetividade à prestação jurisdicional, a partir das demandas colhidas.

A fim de colher subsídios e informações para a melhoria de sua atuação, os agentes da Ouvidoria têm participado de eventos externos; nesse sentido, o desembargador Ouvidor participou de duas reuniões do Colégio de Ouvidores (COLEOUV).

### Evolução das Demandas

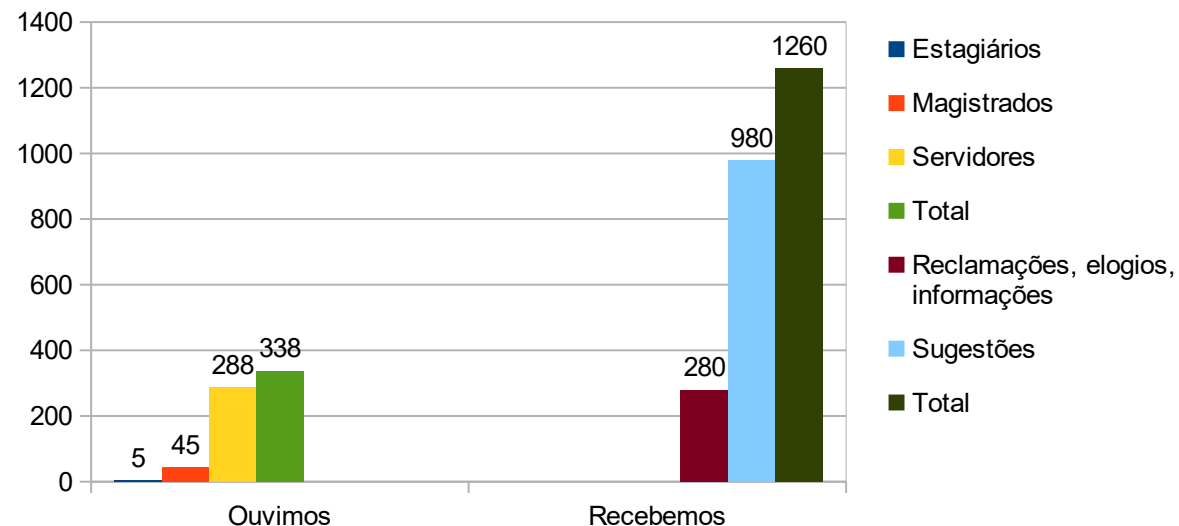


## Ouvidoria Itinerante

### Objetivos

- 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 nosso desempenho, prestando informações e esclarecimentos quando possível;
- efetuar o registro de sugestões, reclamações, críticas e elogios, pedidos de informação e acesso à informação pública;
- 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 ainda mais efetivos como Ouvidoria e, ao Tribunal, cumprir sua missão.

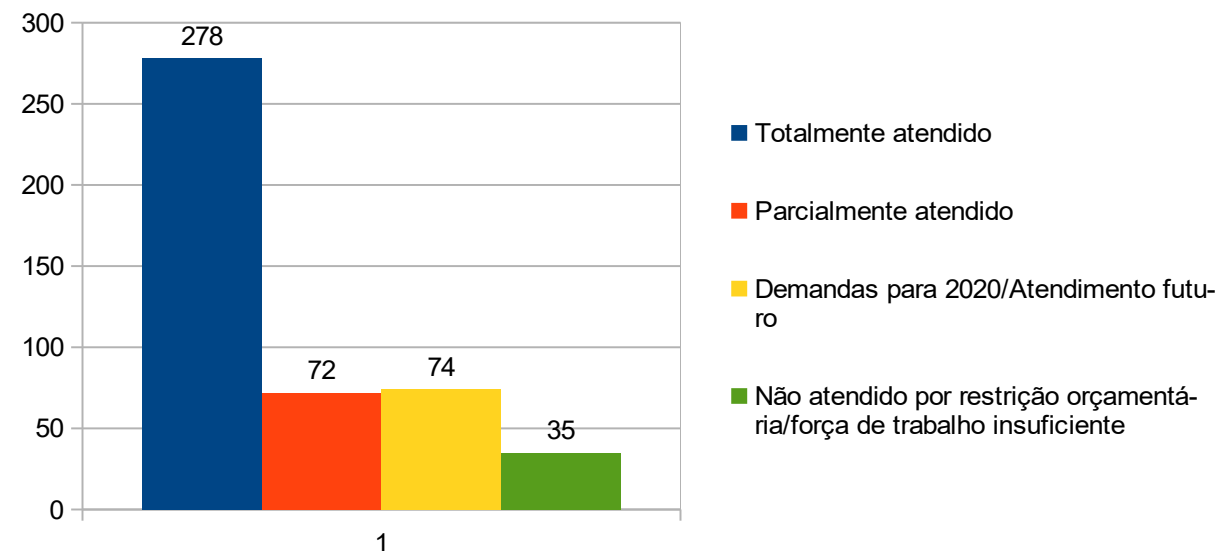
### Ouvidoria Itinerante



## Estatística da Itinerância

- Dentre as várias manifestações feitas ao Ouvidor durante a itinerância, algumas requeriam um posicionamento, fosse da ouvidoria ou de outras unidades do TRT.
- Por isso foram classificadas de acordo com **o atendimento, a possibilidade de atendimento e ainda, quanto ao atendimento futuro ou não**. No infográfico ao lado, pode-se analisar o resultado do trabalho empreendido pela Ouvidoria na busca por soluções e respostas junto à instituição.

Estatística Itinerância





## Estatística da Ouvidoria 2019

A Ouvidoria, no ano de 2019, 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 os serviços prestados pela Ouvidoria e cumprir sua missão, na certeza de que, atuando dessa maneira, contribuímos para a excelência com que o Tribunal deve cumprir sua missão.

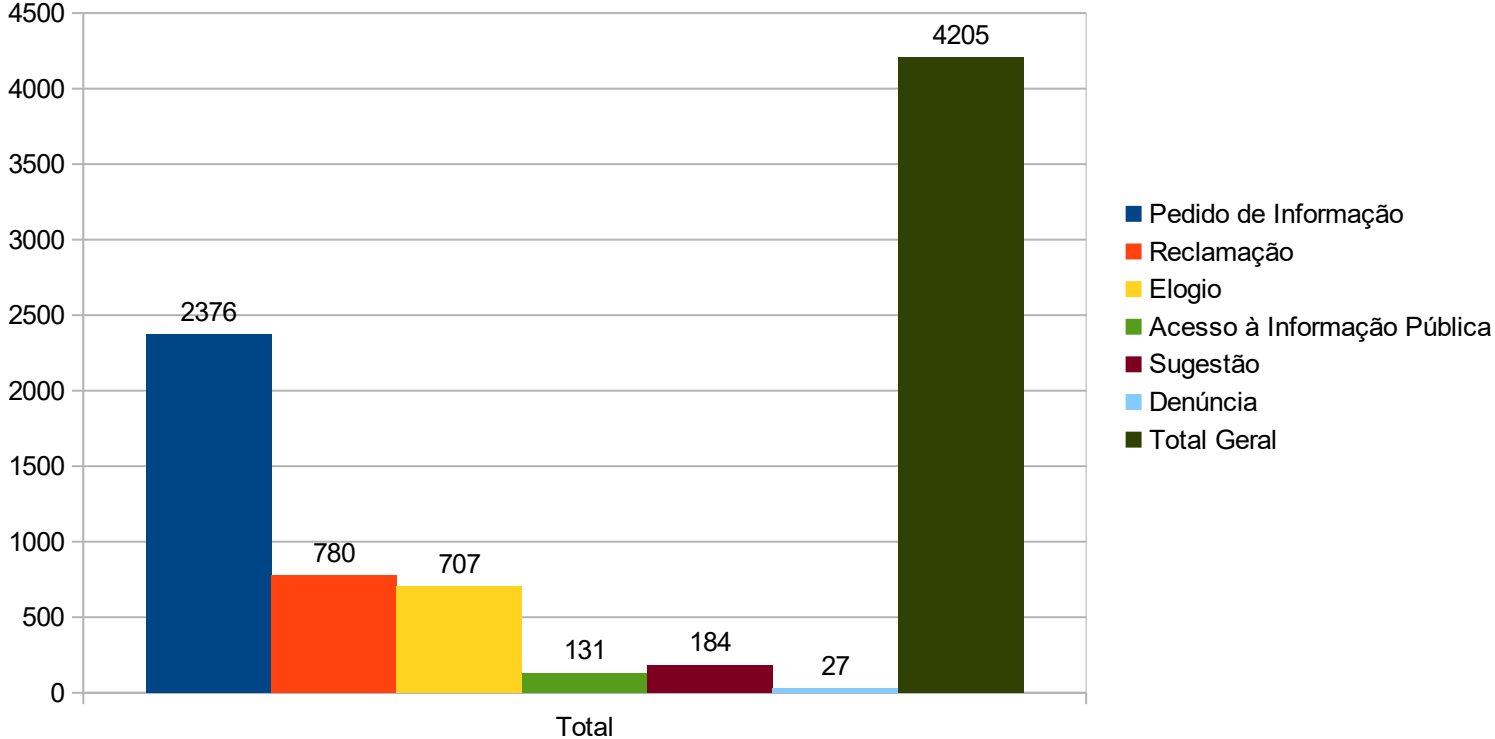
Chegamos ao final do ano seguros de que trilhamos bons caminhos, inspiramos pessoas e de que colheremos excelentes resultados.

Estamos confiantes de que a nossa Ouvidoria caminha para ser cada vez mais proativa e menos reativa e, assim, consolidar-se como um canal efetivo de exercício da cidadania e de democracia participativa.

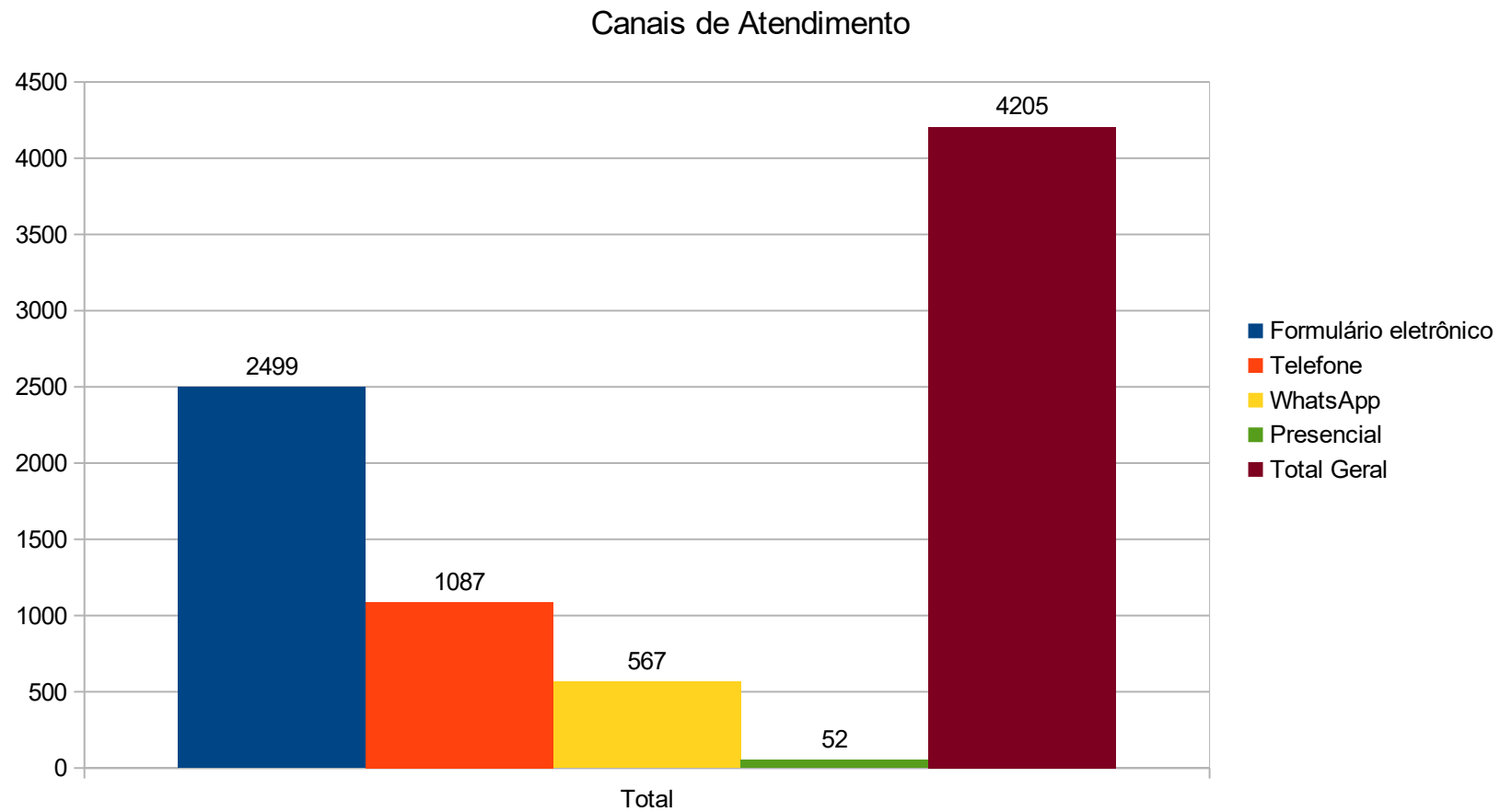


# Tipologia

Manifestações por Tipologia

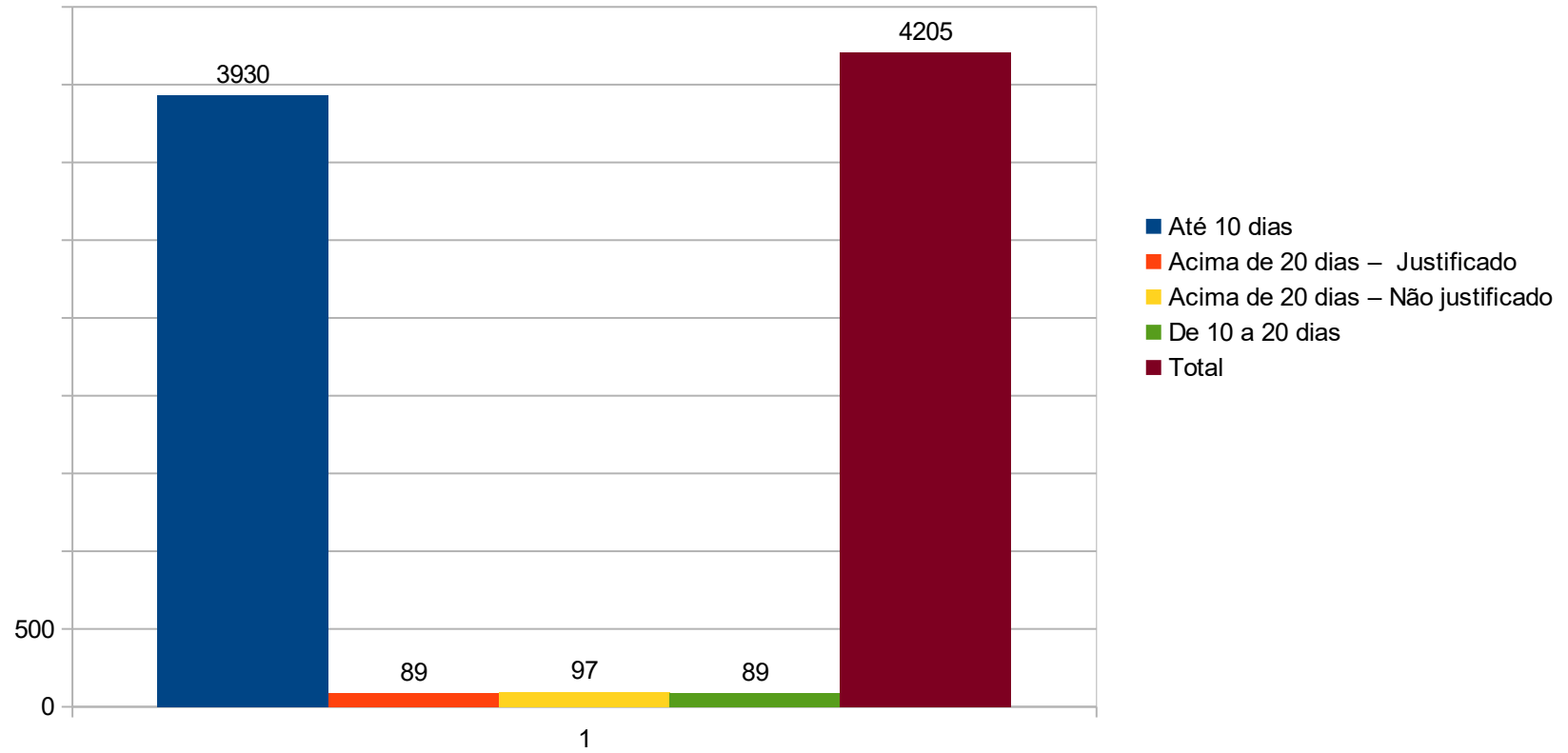


## Canais de Atendimento



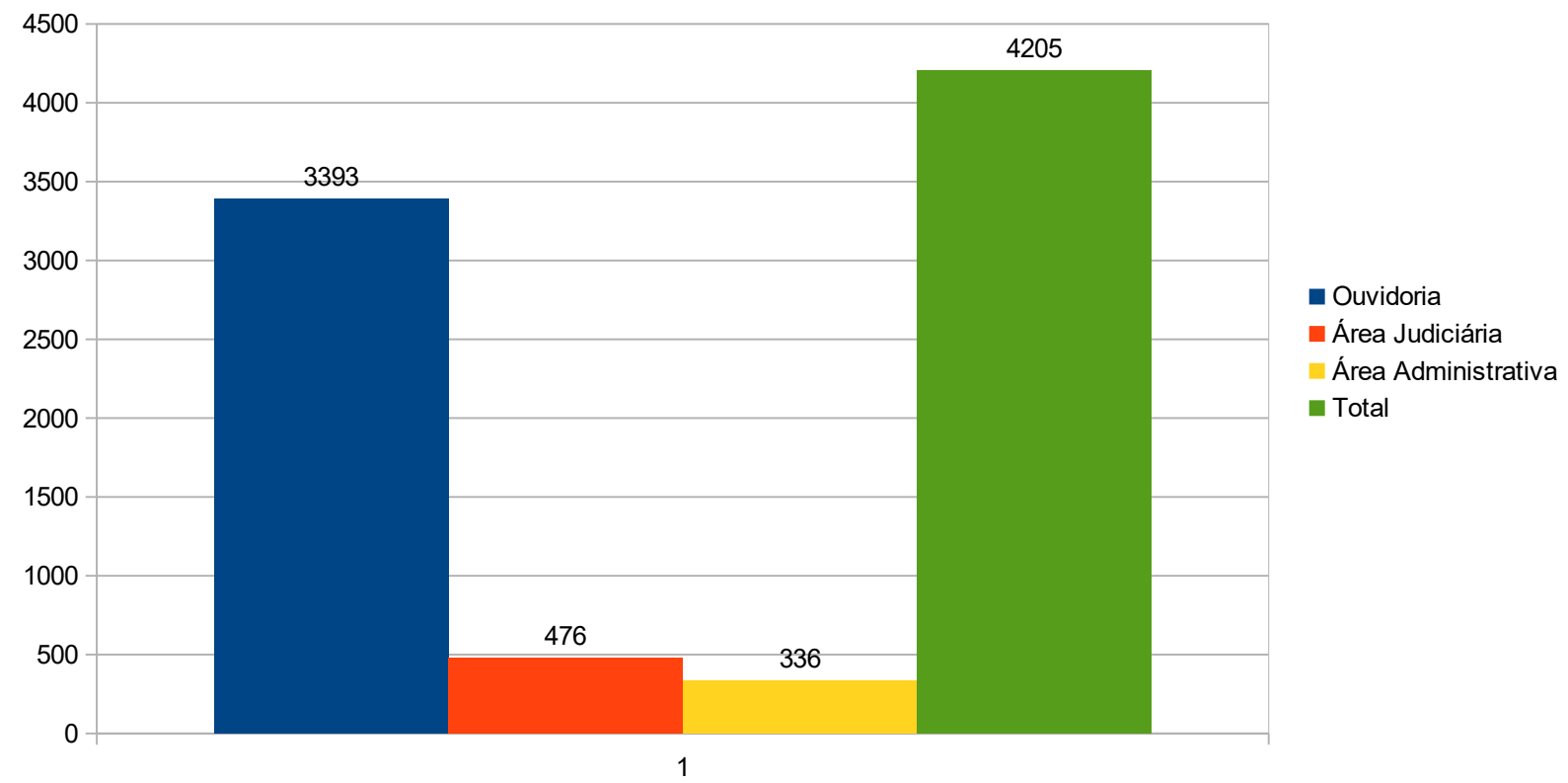
# Tempo de Resposta

Tempo de Resposta às Manifestações

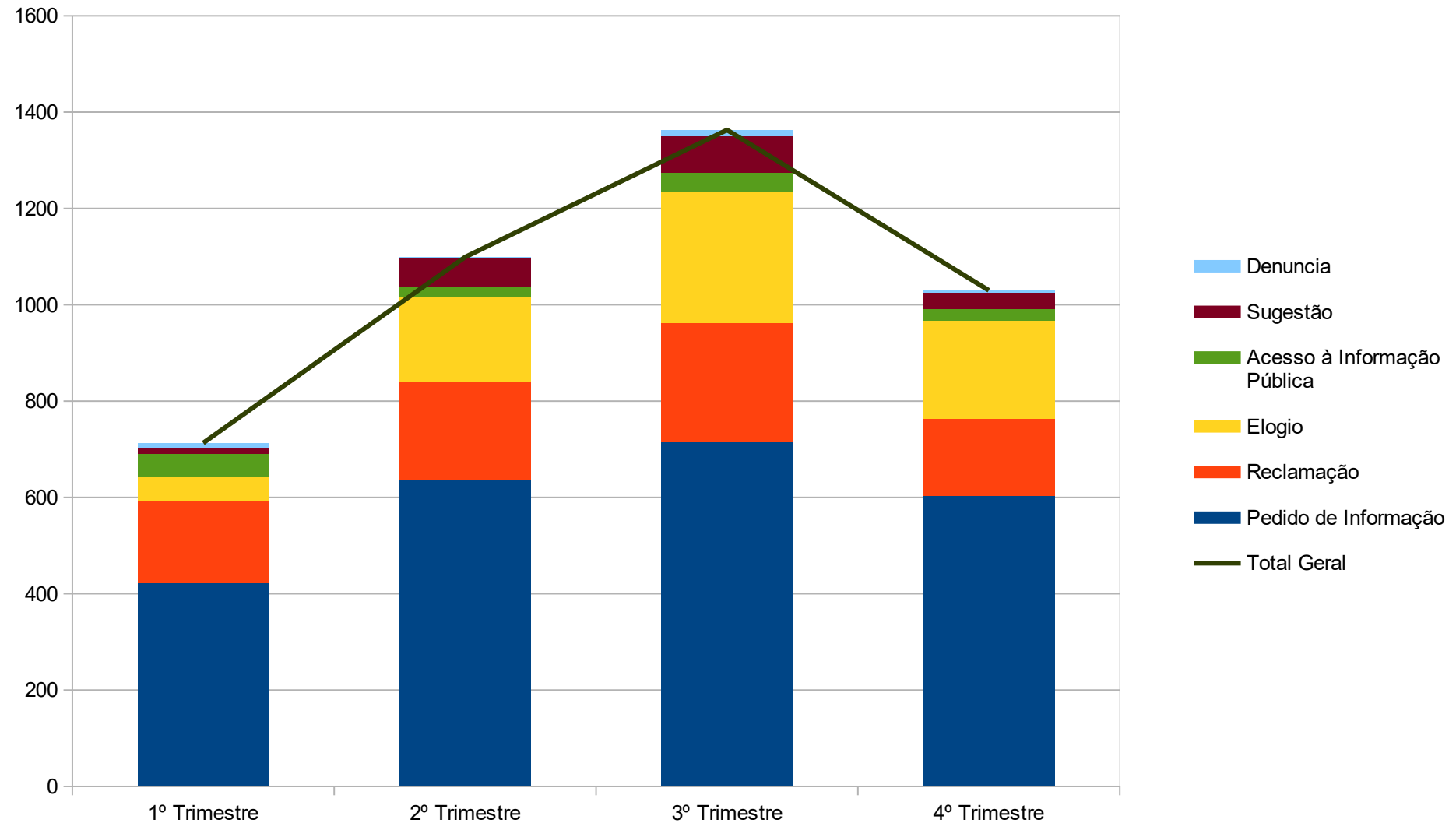


# Respostas por Áreas

Respostas às Manifestações por Área



# Evolução das Manifestações nos Trimestres



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.

Sales (2006, p. 158) entende que “ouvidoria é, em essência, a ciência do relacionamento”.