



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Período: 1º/01/2018 a 31/03/2018

1 - APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o principal canal de comunicação da sociedade com o Tribunal. Como instrumento de cidadania, cumpre o papel social de aproximar o cidadão da Instituição e dar resolutividade às suas demandas.

O principal objetivo da Unidade é aprimorar a comunicação, mediante a utilização de uma linguagem simples e de fácil entendimento.

É importante que o manifestante se sinta acolhido pelos servidores, para o exercício do trabalho permanente e respeitado.

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC é operacionalizado pela Ouvidoria, aproveitando os recursos humanos e materiais disponibilizados pelo Regional.

A página eletrônica do Tribunal na *internet* foi reestruturada para dar maior visibilidade à Ouvidoria. Além das informações claras e objetivas de acesso à informação, o TRT disponibiliza um formulário eletrônico onde o usuário pode registrar pedidos de informação, baseados na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), bem como solicitações diversas, reclamações, sugestões, críticas, denúncias e elogios.

O Sistema de Ouvidoria e Pedidos de Informação foi concebido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal. O formulário eletrônico está disponível 24 horas na página da *internet*, em local de fácil acesso. Ao registrar sua solicitação, o cidadão recebe um *login* e senha, o que lhe permite o acompanhamento da tramitação das manifestações e pedidos de informação, quando do encaminhamento às unidades judiciárias e



administrativas.

O sistema acompanha, ainda, o prazo de tramitação da solicitação. Decorrido o prazo legal, o sistema passa a cobrar, por e-mail, diariamente, as manifestações e pedidos de informação em atraso, para que a prestação do serviço seja célere. Os relatórios estatísticos são acompanhados pelo Ouvidor Regional, nos relatórios trimestrais.

Recentemente, o Sistema recebeu mais uma ferramenta que proporciona o encaminhamento e recebimento de arquivos em formato PDF, quando da abertura da manifestação no formulário eletrônico e nas respostas enviadas pelas unidades e pela Ouvidoria.

A opinião dos usuários é muito importante para o Tribunal. Por ocasião do encaminhamento da resposta, o sistema pergunta ao cidadão acerca do grau de satisfação com o atendimento e permite que ofereça sugestões para o aperfeiçoamento do atendimento.

A Ouvidoria integra o Fórum Paraibano de Ouvidorias - FOPO e participa das reuniões promovidas pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, onde são discutidos temas inerentes às atividades desenvolvidas e práticas utilizadas na prestação do serviço.

2 - DADOS ESTATÍSTICOS

2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES APRESENTADAS E SOLUCIONADAS

O Sistema de Ouvidoria, no período de 1º/01/2018 a 31/03/2018, registrou 201 (duzentas e uma) ocorrências, sendo 163 (cento e sessenta e três) manifestações e 38 (trinta e oito) pedidos de informação.

2. 2 - MEIOS DE ACESSO

A análise do gráfico abaixo retrata os meios de acesso à

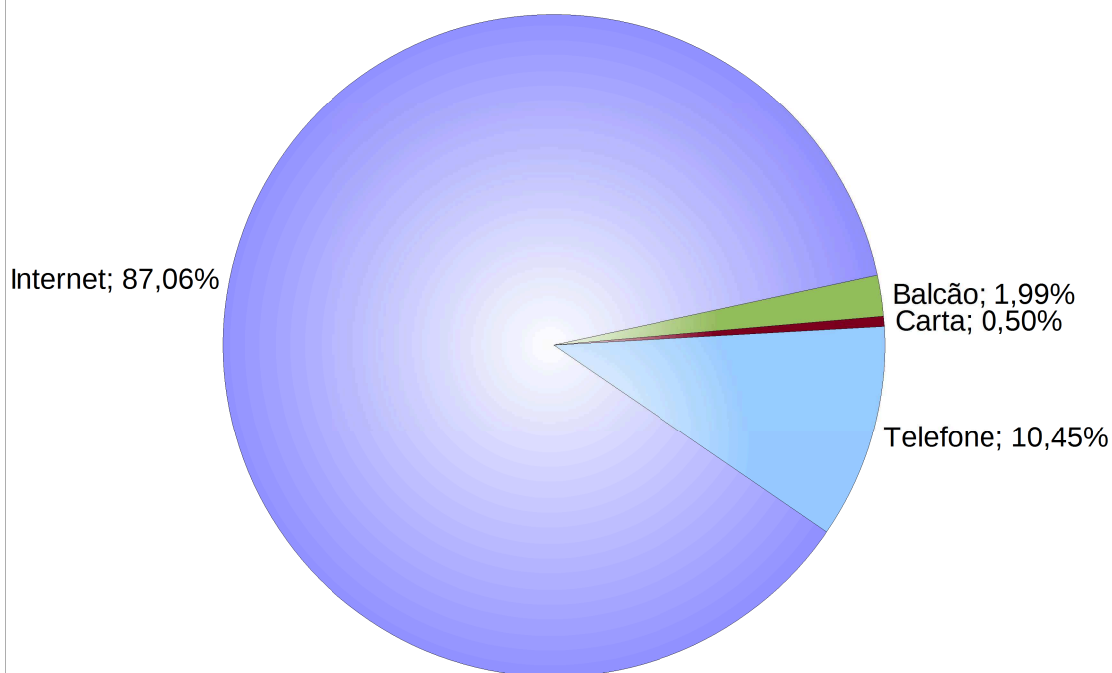


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

Ouvidoria, onde se verifica que a *internet* corresponde a 87,06% do total das manifestações recebidas. Neste caso, estão inseridas as demandas cadastradas diretamente no sistema e as recebidas por *e-mail*. Registrou-se, ainda, 10,45% via telefone (fixo e 0800), 1,99% via balcão e 0,50% via carta.

MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

1º DE JANEIRO A 31 DE MARÇO DE 2018

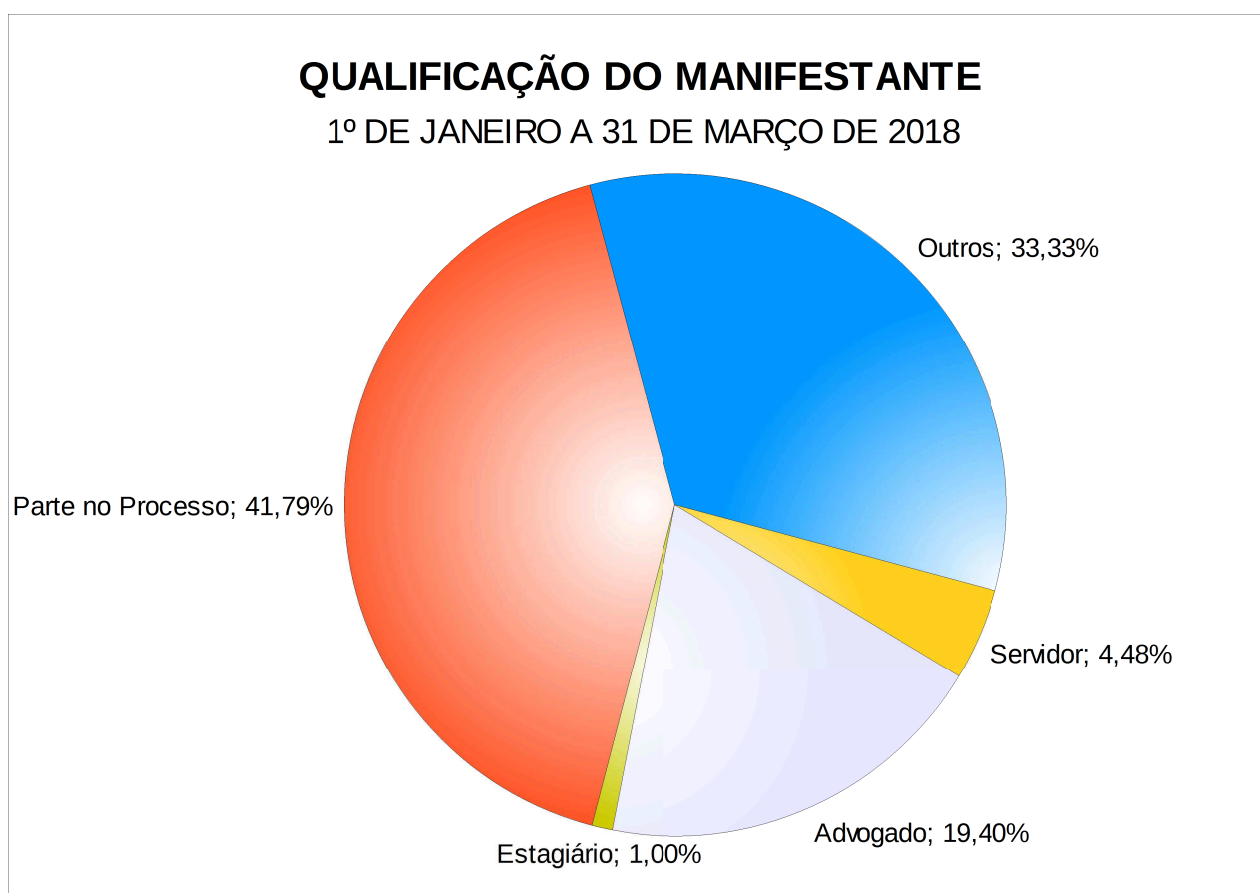


MEIOS DE ACESSO	Nº	MEIOS DE ACESSO	Nº
INTERNET	175	TELEFONE FIXO	12
0800	9	BALCÃO	4
CARTA	1	—	-



2.3 - QUALIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE

O gráfico abaixo especifica, em percentual, o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria: parte no processo 41,79%, outros 33,33%, advogado 19,40%, servidor 4,48% e estagiário 1,0%.



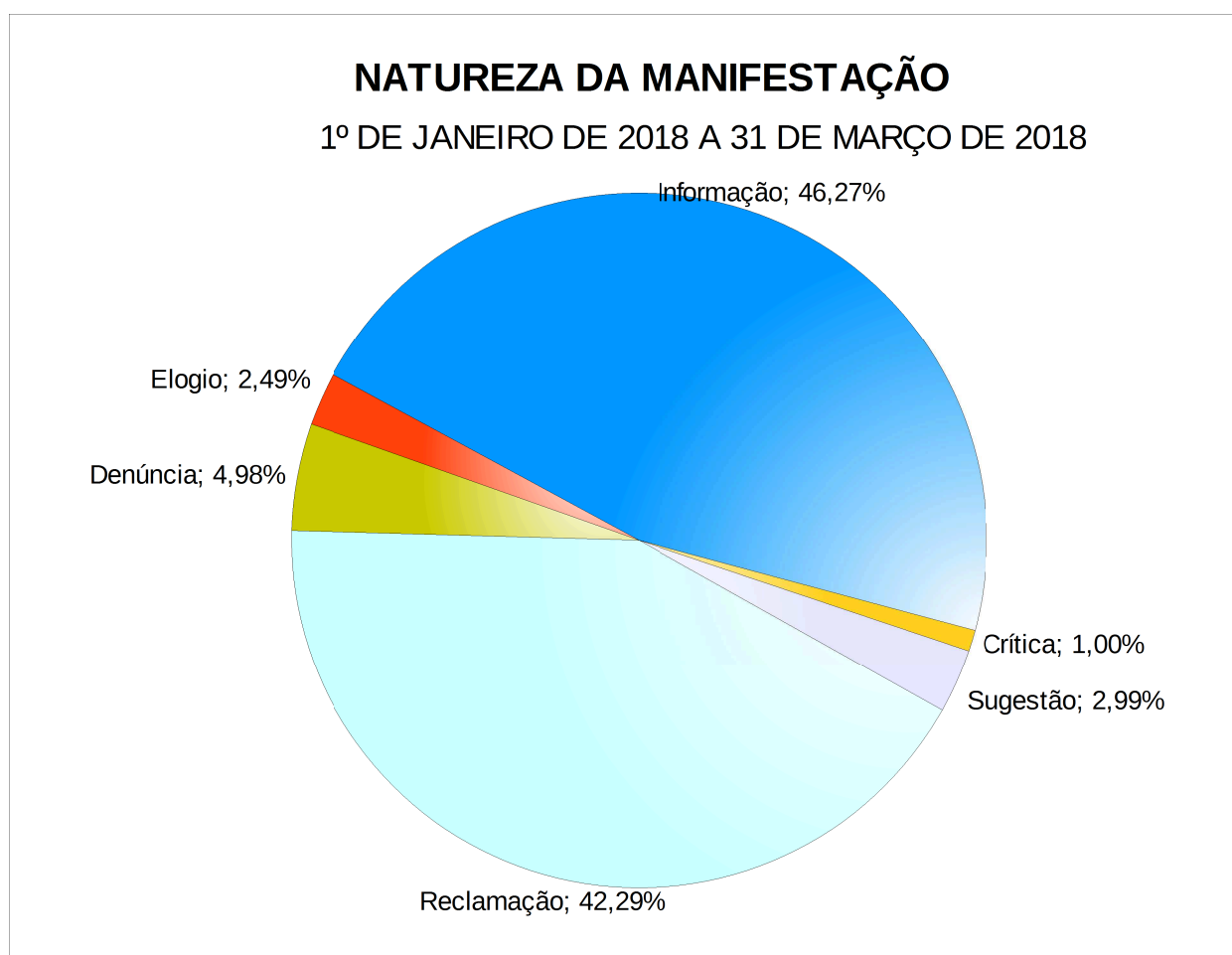


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

PERFIL DO MANIFESTANTE	Nº	PERFIL DO MANIFESTANTE	Nº
PARTE	84	OUTROS	67
ADVOGADO	39	SERVIDOR	9
ESTAGIÁRIO	2	JUIZ	0

2.4 – NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

O gráfico abaixo demonstra, em percentual, o tipo de manifestação recebida: informação 48,69%, reclamação 44,50%, sugestão 3,14%, elogio 2,62% e crítica 1,05%.





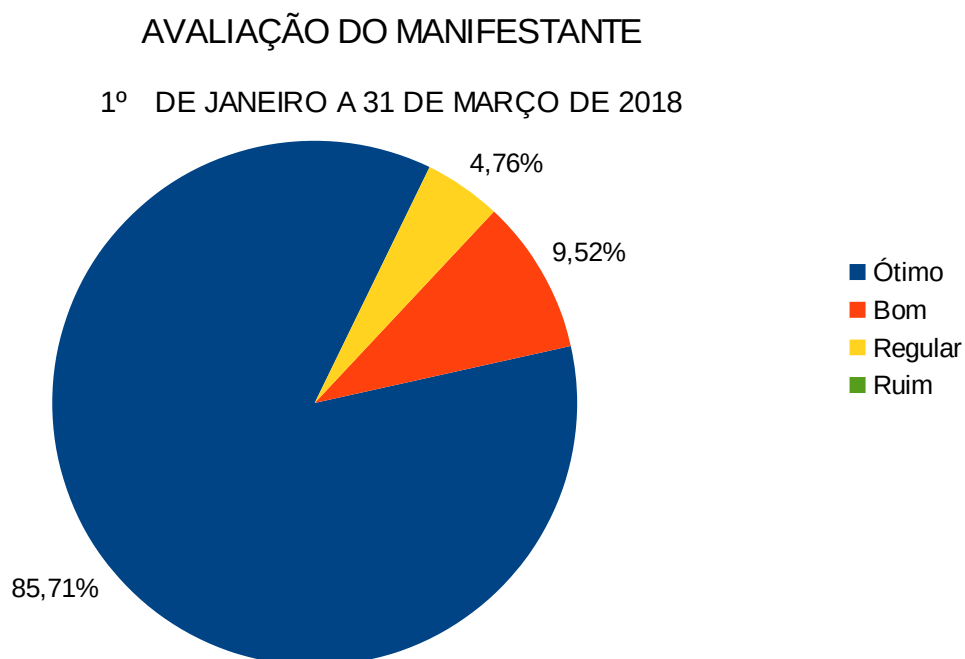
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	Nº	NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	Nº
INFORMAÇÃO	93	RECLAMAÇÃO	85
DENÚNCIA	10	SUGESTÃO	6
ELOGIO	5	CRÍTICA	2

2.5 - AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE

Como forma de aperfeiçoar o atendimento da Ouvidoria, em todas as respostas enviadas via sistema, os manifestantes são instados a se pronunciar sobre a qualidade dos nossos serviços, sejam nas manifestações da Ouvidoria ou nos Pedidos de Informação.

O Sistema registrou 21 (vinte e uma) avaliações dos manifestantes encaminhadas no 1º trimestre de 2018, conforme gráfico abaixo:





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	Nº	PERCENTUAL
ÓTIMO	18	85,71%
BOM	2	9,52%
REGULAR	1	4,76%
RUIM	0	-

2.6 - MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS ÀS UNIDADES

As informações, sempre que possível, são prestadas diretamente pela Ouvidoria, especialmente no que se refere à tramitação de processos, mediante consulta aos sistemas SUAP e PJe. Por outro lado, quando a matéria apresentada na manifestação é de competência de outras unidades do Regional ou exige adoção de providência, as manifestações são encaminhadas às respectivas unidades para cumprimento das demandas ou para esclarecimentos, conforme quadro abaixo:

MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS ÀS UNIDADES	Nº
Assessoria de Gestão Estratégica	3
Central Regional de Efetividade	1
Chefia de Gabinete da Presidência	1
Coordenadoria de Administração e Pagamento de Pessoal	19
Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico	1



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

Coordenadoria de Segurança e Transporte	2
Fórum Irineu Joffily Filho	1
Secretaria da Corregedoria	4
Secretaria de Gestão de Pessoas	20
Secretaria de Planejamento e Finanças	1
Secretaria de Tecnologia da Informação	1
Vara do Trabalho de Patos	6
Vara do Trabalho de Santa Rita	1
Vara do Trabalho de Sousa	1
1ª Vara do Trabalho de Campina Grande	1
2ª Vara do Trabalho de Campina Grande	1
2ª Vara do Trabalho de João Pessoa	2
3ª Vara do Trabalho de João Pessoa	7
4ª Vara do Trabalho de João Pessoa	1
5ª Vara do Trabalho de João Pessoa	1
7ª Vara do Trabalho de João Pessoa	1
8ª Vara do Trabalho de João Pessoa	2
9ª Vara do Trabalho de João Pessoa	2



3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

No período avaliado foram recebidas 201 (duzentas e uma) demandas e respondidas 198 (cento e noventa e oito), sendo 160 (cento e sessenta) manifestações e 38 (trinta e oito) pedidos de informação.

Das manifestações respondidas, 119 (cento e dezenove) foram atendidas diretamente pela Ouvidoria, o que representa um percentual de 74,37%. As demais unidades do Tribunal responderam 41 (quarenta e uma), o que representa um percentual de 25,63%.

No período avaliado, foram registrados 38 (trinta e oito) pedidos de informação, sendo atendidos 38 (trinta e oito), a teor do que dispõe o artigo 12, da Resolução Administrativa do CNJ nº 215/2015.

O Sistema apurou o prazo médio de 2 (dois) dias entre o recebimento da manifestação e a resposta ao manifestante. Todavia, vale ressaltar que o prazo médio das manifestações respondidas na própria Ouvidoria foi de 1 dia.

Periodicamente, a Ouvidoria distribui material de publicidade, para conhecimento do público desse importante meio de comunicação junto à sociedade.

A cultura da transparência, preconizada pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, é perseguida pelo Tribunal para garantir o direito constitucional à informação. Dessa forma, a página do TRT na *internet* é constantemente atualizada de modo a facilitar o acesso às informações que desejar, disponibilizadas pela Administração, bem como à Ouvidoria/SIC.

Registro que a Ouvidoria, na pesquisa de satisfação encaminhada aos usuários, no 1º trimestre de 2018, recebeu avaliação ótima conferida por



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

85,72% do público externo e boa no percentual de 9,52%.

O resultado alcançado é fruto da determinação de acolher e dar resolutividade às demandas, no menor tempo possível, de conformidade com as diretrizes traçadas pelo Tribunal.

São estas as considerações que levo ao conhecimento de Vossa Excelência.

Assinatura manuscrita em azul de Thiago de Oliveira Andrade.

THIAGO DE OLIVEIRA ANDRADE

Desembargador Ouvidor