



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
Trav. D. Pedro I, 746 - Prédio Sede - Térreo
Umarizal - Belém - PA - CEP 66.050-100

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA REGIONAL

ANO 2018



www.trt8.jus.br/ouvidoria

ouvidoria@trt8.jus.br

0800 727 7229



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

1. DA MISSÃO, REGULAMENTO E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA REGIONAL:

A missão da Ouvidoria Regional foi estabelecida na Resolução nº 213/2007 que aprovou o Regulamento da Ouvidoria no âmbito da Justiça do Trabalho da oitava região:

MISSÃO:

Ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão a fim de elevar o seu papel ao de agente participador no processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho da 8ª Região.

O rol de competências é descrito em detalhes no artigo 6º do já mencionado ato administrativo.

Quanto ao organograma institucional, de acordo com o Regimento Interno do TRT 8ª Região, a Ouvidoria se encontra diretamente vinculada à Presidência:



Uma síntese das atribuições da Ouvidoria pode ser encontrada na Lei 13.460/2017, que em seu artigo 13, traz o seguinte rol de atividades precípua de qualquer Ouvidoria Pública:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Em suma, a Ouvidoria atua como intermediária dos interesses do cidadão, aferindo a qualidade dos serviços prestados pelo órgão e sendo o principal canal de acesso para informações, manifestações, reclamações, elogios e sugestões.

2. DA ESTRUTURA FÍSICA E DE PESSOAL DA OUVIDORIA REGIONAL:

Para cumprir com sua finalidade institucional e bem atender o público, a Ouvidoria da oitava região conta atualmente com a seguinte estrutura física:

- Sala de fácil acesso e localização, situada próximo da entrada principal do Prédio Sede do TRT 8ª Região, na Trav. D. Pedro I, 746. Bairro Umarizal - Belém-PA - CEP 66.050-100.

- O espaço conta com boa iluminação e refrigeração, 03 (três) microcomputadores, 03 (três) aparelhos telefônicos, mesas com gaveteiros, cadeiras e uma pequena copa que permite servir café e água aos visitantes.

Quanto à estrutura de pessoal, atua como Ouvidor titular o **Exmo. Desembargador Julianes Moraes das Chagas** e ocupando a função de Vice-Ouvidora, temos a **Exma. Desembargadora Maria Zuíla Lima Dutra**, ambos eleitos para o biênio 2017-2019 através da Resolução 098/2017.

Um perfil mais detalhado dos Exmos. Desembargadores à frente da Ouvidoria, pode ser encontrado no sítio do tribunal:

<https://www.trt8.jus.br/estrutura-do-tribunal/desembargador/julianes-moraes-das-chagas>

<https://www.trt8.jus.br/estrutura-do-tribunal/desembargadora/maria-zuila-lima-dutra>

A Ouvidoria conta ainda com o trabalho de 02 (dois) servidores efetivos, dedicados apenas às atividades da Ouvidoria. Conta ainda com uma função comissionada do tipo FC-2 intitulada "Assistente da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Ouvidoria".

3. DOS PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE:

Os canais de comunicação são os diferentes meios pelos quais a sociedade leva até o órgão de Ouvidoria suas manifestações ou solicitações.

Em consonância com o §4º do artigo 10 da lei 13.460/2017 e visando facilitar o atendimento ao cidadão através da disponibilização de variados meios de comunicação, a Ouvidoria Regional dispõe dos seguintes canais de comunicação:

Canais de Atendimento ao Público:	
	Presencial (SIC): Hall do prédio sede do TRT da 8ª Região, na Trav. D. Pedro I, 746 - Umarizal, 66.050-100 - Belém - Pará - Brasil. Horário - 08:00 às 13:00 horas, de segunda à sexta-feira.
	Correspondência: Recebe solicitações através de carta simples remetida ao endereço informado acima.
	Formulário Eletrônico na Internet (E-SIC): https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/fale-conosco
	Telefone: Serviço 0800 gratuito: 0800-727-7229 Ligação Normal: (91) 4008-7250 Horário - 08:00 às 13:00 horas, de segunda à sexta-feira.
	E-Mail: ouvidoria@trt8.jus.br



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

O registro e controle das demandas a nível interno são, em regra, feitos com auxílio do sistema PROAD, já aderido pela Ouvidoria do TRT8 como padrão.

A maioria dos regionais já tem adotado o sistema PROAD para controle interno das manifestações, sendo algumas de suas vantagens a segurança das informações e a geração de relatórios.

Quando o usuário abre uma solicitação à Ouvidoria através do formulário eletrônico disponível no sítio do tribunal, automaticamente a demanda já é registrada no sistema PROAD, gerando um número de controle.

Dessa forma, todas as manifestações registradas no sistema PROAD geram um processo, o qual é assumido, respondido ou encaminhado à área responsável pela resolução, sendo posteriormente arquivado na Ouvidoria.

4. DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO E FORMAS DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ:

A coletividade possui um papel muito importante na melhoria dos serviços públicos em geral. A Ouvidoria Regional está pronta para receber qualquer tipo de manifestação, inclusive críticas por falhas no atendimento e serviços prestados pelo tribunal.

Nossa meta é a constante melhoria na execução dos serviços.

O **SIC** (Serviço de Informações ao Cidadão) é exercido pela Ouvidoria Regional e pode ser utilizado para os seguintes tipos de manifestações:

DENÚNCIA
ELOGIO
INFORMAÇÕES
RECLAMAÇÃO
SOLICITAÇÃO
SUGESTÃO

Utilizando um dos meios de contato disponíveis (presencial, telefone, internet, etc.), qualquer cidadão ou jurisdicionado pode registrar sua manifestação, contribuindo com o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho da oitava região.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

5. DAS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO:

De grande importância são as estatísticas de atendimento para análise de métricas e tendências que auxiliam em ações de melhoria. A seguir, informamos os dados de atendimentos relativos ao ano de 2018. Começamos com a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

DEMANDA RECEBIDA - MENSAL E ANUAL (2018):

janeiro (147)

fevereiro (130)

março (169)

abril (129)

maio (125)

junho (90)

julho (66)

agosto (89)

setembro (59)

outubro (77)

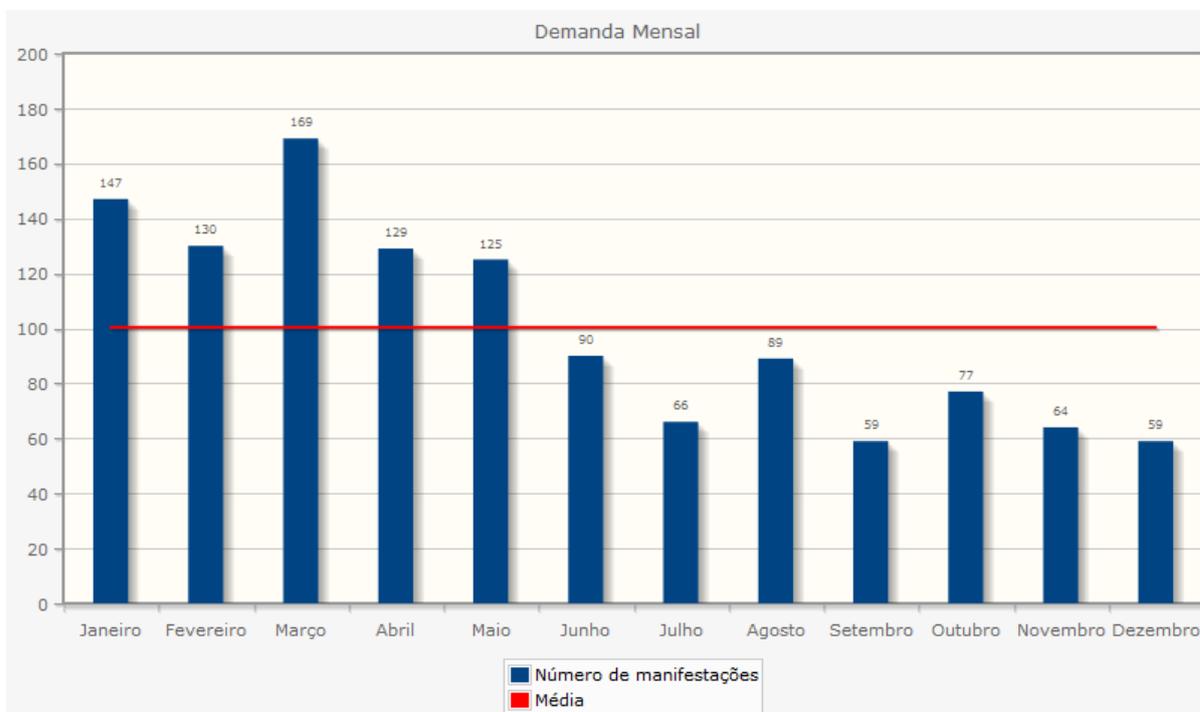
novembro (64)

dezembro (59)

TOTAL = 1.204 atendimentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019



Comparando com o total de atendimentos realizados em 2017, houve uma redução de 463 atendimentos, ocorrendo, portanto, uma queda no número de atendimentos.

RELATÓRIO SIMPLIFICADO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA REGIONAL DO TRT DA 8ª REGIÃO 2013-2018													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total
2013	33	34	36	54	44	41	49	68	71	87	54	33	604
2014	72	83	81	66	73	121	145	117	114	130	89	32	1123
2015	65	45	48	69	41	73	65	51	67	63	60	71	718
2016	75	63	87	103	135	170	157	218	220	199	132	103	1662
2017	137	122	180	129	129	144	136	179	141	129	144	97	1667
2018	147	130	169	129	125	90	66	89	59	77	64	59	1204

Essa redução já está sendo analisada pela Ouvidoria, que verificará formas de ampliar seus canais de atendimento ao público.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Também está em estudo uma forma de divulgar, de maneira mais visual e intuitiva, todas as estatísticas de atendimento da Ouvidoria em tempo real ao público externo.

DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

A maioria de demandas à Ouvidoria são de pedidos de informação, com 42,77% do total de atendimentos. Vejamos os dados completos:

Tipo de Manifestação:	Quantidade:	Porcentagem:
Denúncia	34	2,82%
Elogio	7	0,59%
Pedido de Informações (Lei 12.527/2011)	515	42,77%
Reclamação	151	12,54%
Solicitação	482	40,03%
Sugestão	15	1,25%
Total	1.204	100,00%

DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO:

A estatística por tipo de canal nos mostra que a maioria das demandas da Ouvidoria tem chegado através do formulário eletrônico.

Canal de Manifestação:	Quantidade:	Porcentagem:
E-mail	149	12,38%
Formulário eletrônico	878	72,92%
Presencial	40	3,32%
Telefone	137	11,38%
Total	1.204	100,00%

TIPO DE USUÁRIO A DEMANDAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA:

Verificando a estatística de demandas por tipo de usuário, o público de Advogados responde pela maior parte dos atendimentos, com 38,91%. Vejamos os dados:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Tipo de Relacionamento:	Quantidade:	Porcentagem:
Advogado/Procurador	465	38,62%
Arrematante	3	0,25%
Estagiário	36	2,99%
Juiz/Desembargador	4	0,33%
Órgão Público	32	2,66%
Outros	285	23,67%
Perito	87	7,22%
Preposto	3	0,25%
Reclamado	21	1,74%
Reclamante	228	18,94%
Servidor	38	3,16%
Testemunha	2	0,17%
Total	1.204	100,00%

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

Pela análise do histórico de manifestações e dos relatórios, verifica-se que a maioria das demandas estão relacionadas à dúvidas e informações relacionadas aos sistemas informatizados judiciais de uso do público externo.

Dessa forma, o tribunal deve continuar investindo na ampliação das Perguntas Frequentes (FAQ) e demais informações de forma ativa, facilitando e ampliando, cada vez mais, os canais de acesso aos serviços oferecidos.

6. DA AFERIÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS-USUÁRIOS:

A Ouvidoria Regional realiza diariamente a avaliação dos serviços prestados ao cidadão. A pesquisa é opcional e realizada via e-mail, sendo encaminhado ao usuário após a prestação dos serviços, solicitando avaliação do nível de satisfação pelo atendimento recebido.

Os seguintes tópicos fazem parte da pesquisa:

- **Acesso à Ouvidoria:** () Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- **Atendimento:** () Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- **Clareza nas respostas:** () Ótimo () Bom () Regular () Ruim
- **Tempo de resposta:** () Ótimo () Bom () Regular () Ruim



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

A Ouvidoria verificou que esta forma de pesquisa (por e-mail) está tendo baixa adesão dos usuários, por isso está elaborando uma forma de facilitar e melhorar a maneira como a pesquisa é realizada.

A seguir, temos o resultado da Pesquisa de Satisfação coletado no ano de 2018, com base apenas nas respostas de usuários que responderam à pesquisa através de e-mail:

Avaliação dos Serviços da Ouvidoria Regional do TRT da 8ª Região

Avaliação dos Serviços da Ouvidoria Regional do TRT da 8ª Região				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Acesso à Ouvidoria	30	2	0	0
Atendimento	28	3	1	0

Avaliação das Respostas dos Órgãos Competentes deste Regional

Clareza nas Respostas	25	5	0	0
Tempo de Resposta	26	4	0	0

7. DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA:

Um dos recursos utilizados para divulgar os serviços da Ouvidoria e do tribunal como um todo é a Carta de Serviços ao Cidadão.

Criada pela Assessoria de Comunicação, a referida publicação está disponível no sítio eletrônico do TRT8:

<https://www.trt8.jus.br/informes/carta-de-servicos-ao-cidadao>

Carta de Serviços ao Cidadão

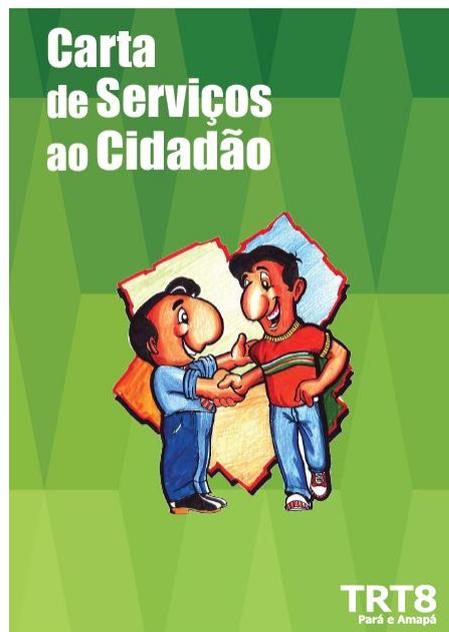


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Nela encontramos endereços, telefones e descrição de todos os serviços oferecidos à coletividade, tais como:

- Serviços Processuais de 1º grau;
- Serviços da Secretaria Judiciária, Sessões Especializadas e Turmas;
- Serviços de PJe (Processo Eletrônico);
- Serviços da Divisão de Precatórios;
- Serviços da Central de Execução;
- Serviços do Arquivo Geral;
- Serviços da Biblioteca;
- Serviços da Ouvidoria;
- Serviços do Memorial; etc.

Dessa forma, a Carta de Serviços é um dos importantes instrumentos de divulgação oferecidos ao público externo pelo TRT 8ª Região.



Além da Carta de Serviços, as seguintes ações estão sendo formatadas:

- Banners informativos em elevadores;
- Cartão virtual de canais de contatos da Ouvidoria;
- Matérias no sítio do tribunal quando do lançamento de novos serviços;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

- Folders e/ou manuais visando explicar a forma de utilização dos serviços mais importantes.

8. DOS MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES AO CIDADÃO E LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:

O acesso às informações de interesse geral dos cidadãos acabou se tornando a vitrine das demandas de qualquer Ouvidoria Pública. A Lei de Acesso à Informação (lei 12.527/2011) regulamenta dispositivos constitucionais, em especial o artigo 5º, inc. XXXIII da Constituição Federal, que traz a seguinte redação:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Com a edição da Resolução TRT8 nº 105/2017, a Lei de Acesso à Informação ficou devidamente regulamentada na oitava região, com previsão de várias ações e procedimentos tanto a título de Transparência Ativa quanto de Passiva. Em especial, destacamos alguns trechos do artigo nono:

Art. 9º.

§ 1o. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC funcionará vinculado à Ouvidoria a quem compete coordenar e promover o acesso a informações ou a documentos produzidos ou recebidos pelo Tribunal, sem prejuízo das outras formas de prestação de informações sob a responsabilidade de outras unidades do Regional.

§ 2o. Para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada, deverá a Ouvidoria/SIC:

I - orientar as respectivas unidades do Tribunal sobre o cumprimento dos dispositivos legais e regulamentares referentes ao acesso à informação;

VI - solicitar à unidade responsável a divulgação, no sítio eletrônico, de informações de interesse coletivo ou geral sob sua responsabilidade para acesso público;

XV - realizar campanhas de fomento à cultura da transparência pública e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019



Portanto, desde 2017, a Ouvidoria tem trabalhado com auxílio das demais unidades para a melhoria contínua da divulgação de informações de interesse público.

Em sua página na internet, o tribunal tem divulgado ativamente várias informações de interesse público:

<https://www.trt8.jus.br/transparencia/aceso-a-informacao>

Página de Divulgação de Informações de Forma Ativa

As informações estão categorizadas, de forma a facilitar o acesso, conforme podemos ver na página seguinte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL – RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019



Governança e Gestão

- Missão, visão e valores do TRT da 8ª Região
- Composição do Tribunal
- Comissões
- Regimento Interno – Competências
- Agenda Telefônica – Endereços e contatos
- Endereços e contatos das Varas do Trabalho
- Gestão Estratégica
- Governança – Gestão de Riscos e Governança de Aquisições
- Governança de Tecnologia da Informação
- Prestação de Contas – Relatório de Gestão, Gestão Fiscal e Processo de Contas – TCU
- Estatísticas de Produção de Magistrados
- Gestão de Precatórios
- Planos de Auditoria
- Documentos classificados por grau de sigilo
- Frota de Veículos
- Ranking da Transparência – CNJ



Gestão Administrativa

- Licitações
- Registro de Preços – ARP
- Contratos
- Obras – Projetos, execução física e execução financeira
- Bens adquiridos – Compras
- Empresas apenadas
- Suprimento de fundos
- Gestão Orçamentária – Proposta Orçamentária e Quadros de detalhamentos
- Dotação Orçamentária – Consulte o Anexo II
- Execução Orçamentária e Financeira
- Receitas, Repasses recebidos e Despesas de Investimentos e de Inversões Financeiras – Consulte o Anexo I



Gestão de Pessoas

- Remuneração e Proventos percebidos
- Estrutura remuneratória de Membros, Servidores, Cargos e Funções – Consulte o Anexo III
- Diárias e Passagens pormenorizadas
- Relação de Membros e Agentes públicos – Consulte o Anexo V
- Relação de Servidores não integrantes do quadro próprio – Consulte o Anexo VII
- Averbacões, exonerações e nomeações de cargos em comissão – Atos
- Vacâncias, provimentos, designações – Consulte Portarias da Presidência
- Lotação de Pessoal
- Quantitativos de Cargos e Funções – Consulte o Anexo IV
- Membros e servidores afastados para exercícios de funções em outros órgãos
- Membros e servidores que participam de Conselhos e assembléias
- Servidores em regime de teletrabalho
- Empregados de empresas contratadas – Consulte o Anexo VI



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Além disso, a Ouvidoria disponibiliza, presencialmente, o **SIC** - Serviço de Informações ao Cidadão e através da internet o **E-SIC** (solicitação de informações de forma eletrônica) através do sítio:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/fale-conosco>

Página de acesso ao E-SIC - Serviço de Informações ao Cidadão Eletrônico.



No E-SIC podemos encontrar um formulário para envio de manifestações via internet:

Nome completo*

CPF*
E-mail
Telefone
Envolvimento*

Advogado/Procurador

Estado*

AC

Cidade*

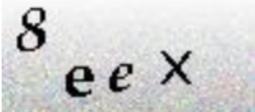
Acrelândia

Tipo*

Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

Processos Relacionados
Mensagem*

Digite o texto ao lado*





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

Em 2018, o Conselho Nacional de Justiça instituiu o "Ranking da Transparência" entre os tribunais, através da Resolução CNJ nº 265/2018. Os regionais foram orientados a preencher um questionário que serviria de base para aferição do nível de transparência e posição no *ranking* nacional.

Com intuito de realizar um diagnóstico completo da situação da Transparência no TRT 8ª região, à luz da nova Resolução do CNJ, a Ouvidoria desenvolveu um trabalho intitulado "Diagnóstico Transparência 2018":



O referido trabalho será usado pela Ouvidoria para mapear pontos de melhoria e ampliação da transparência na Justiça do Trabalho da 8ª região, com intuito de elevar a posição do tribunal no ranking da transparência.

Vale destacar que o TRT 8ª Região está atendendo a maior parte dos requisitos da Resolução CNJ nº 265/2018. No Portal TRT8 há uma opção de menu denominada "**Transparência**" que agrega várias informações de interesse dos cidadãos, tais como:





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

- **Acesso à Informação:** Contém atalhos para variados tipos de informação de maneira ativa.

- **Contas Públicas:** Contém informações sobre a execução orçamentária e financeira do tribunal, licitações, contratos, compras, diárias e passagens, suprimento de fundos, obras, dentre outras.

- **Resoluções CNJ:** Contém atalhos para várias informações exigidas pelo Conselho Nacional de Justiça, tais como a Resolução CNJ nº 83/2009, nº 102/2009, nº 195/2014, nº 211/2015, nº 215/2015, nº 219/2016 e nº 227/2016.

- **Prestação de Contas:** Contém informações sobre o processo de exame e julgamento de tomadas e prestação de contas anuais realizados pelo Tribunal de Contas da União.

- **Produção de Magistrados:** Contém relatórios informativos da produção dos magistrados no exercício da atividade jurisdicional.

- **Ranking da Transparência:** Contém atalhos de acesso aos pontos de informação contidos na Resolução CNJ nº 265/2018, facilitando o seu acesso ao público em geral e ao próprio CNJ.

Esta última opção também pode ser acessada diretamente através do link abaixo, fornecendo os itens constantes no Ranking da Transparência do CNJ, com atalhos para aqueles que já estão sendo atendidos pelo TRT8:

<https://www.trt8.jus.br/transparencia/ranking-da-transparencia-do-poder-judiciario>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019

9. DAS MEDIDAS PARA GARANTIR A ACESSIBILIDADE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E INSTALAÇÕES:

Visando melhorar a acessibilidade do cidadão aos serviços do tribunal, a Ouvidoria Regional está fisicamente localizada no Prédio Sede de maneira a facilitar o acesso físico.

Há uma rampa na entrada do Prédio, que facilita a entrada de cadeirantes e a sala da Ouvidoria se encontra próximo da entrada principal, não havendo necessidade de subir escadas ou usar elevadores para usufruir de seus serviços.

A acessibilidade também está presente no sentido eletrônico. O sítio do tribunal (trt8.jus.br) empregou vários recursos de acessibilidade, facilitando o acesso às pessoas com deficiência, conforme é possível verificar no seguinte endereço:

<https://www.trt8.jus.br/acessibilidade>

Acessibilidade do Portal da Justiça do Trabalho da 8ª Região

10. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS, DESAFIOS E BUSCA DA MELHORIA CONTÍNUA:

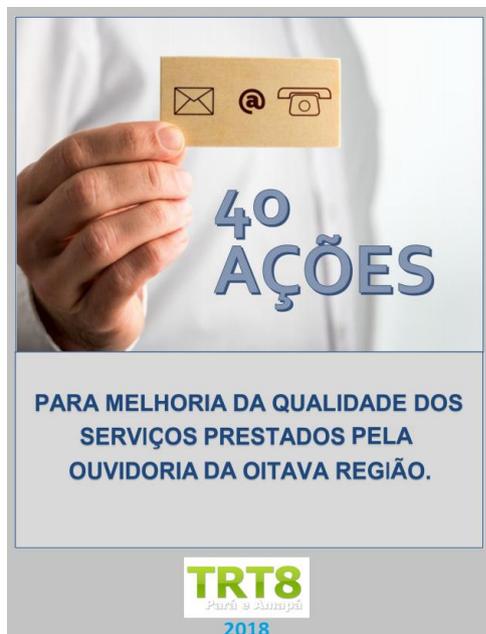
A Ouvidoria é o canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, funcionando como uma espécie de controle de qualidade dos serviços prestados.

Na Justiça do Trabalho da 8ª Região, atuamos em 2018 para mapear potenciais melhorias que pudessem oferecer serviços com maior qualidade e valor agregado. Dois trabalhos foram fundamentais para o direcionamento das novas ações que serão implementadas:

- Diagnóstico da Transparência à luz da Resolução CNJ nº 265/2018;
- Mapeamento de 40 AÇÕES visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
OUVIDORIA REGIONAL - RELATÓRIO DE GESTÃO 2018
30/01/2019



Tendo como direcionador os trabalhos já mencionados, está em elaboração um rol de medidas que possam contribuir com o aprimoramento dos serviços prestados, facilitando a vida de nossos clientes/usuários.

O espaço da Ouvidoria no sítio corporativo do Tribunal (trt8.jus.br) será reformulado, facilitando a localização das informações pelo público.

O ambiente físico da Ouvidoria passou por uma reforma em 2018, visando atender melhor o cidadão e agora estamos estudando novos canais de atendimento para oferecer aos jurisdicionados.

Os pontos onde a transparência precisa ser ampliada foram mapeados e agora é possível executar novas medidas que serão implantadas em prol do Acesso à Informação.

Com foco na qualidade do atendimento e divulgação ativa de informações, a Ouvidoria Regional pretende ampliar seus serviços, de maneira que os cidadãos possam conhecê-los melhor e utilizá-los conforme suas necessidades. Dessa forma, estaremos cumprindo com eficiência nossa missão institucional e entregando valor na forma de serviços.

Final do Relatório.