



## RELATÓRIO ANUAL - 2013 OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Senhor Presidente e Exmos. Desembargadores do Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região,

Em cumprimento à Resolução Administrativa nº 12/2005, submeto à Vossa elevada apreciação o presente Relatório Anual 2013 - Ouvidoria Judiciária do TRT da 24ª Região.

**Missão do TRT da 24ª Região:** Realizar justiça, por meio da solução de conflitos decorrentes das relações de trabalho, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e da paz social.

**Visão do TRT da 24ª Região:** Ser reconhecido pela sociedade como uma instituição de excelência na prestação dos serviços judiciais, valorização das pessoas e gestão dos recursos públicos até 2014.

**Valores Institucionais do TRT da 24ª Região:** Acesso à Justiça - Efetividade - Transparência - Respeito às Pessoas - Proatividade - Comprometimento - Ética - Qualidade - Responsabilidade Social e Ambiental.

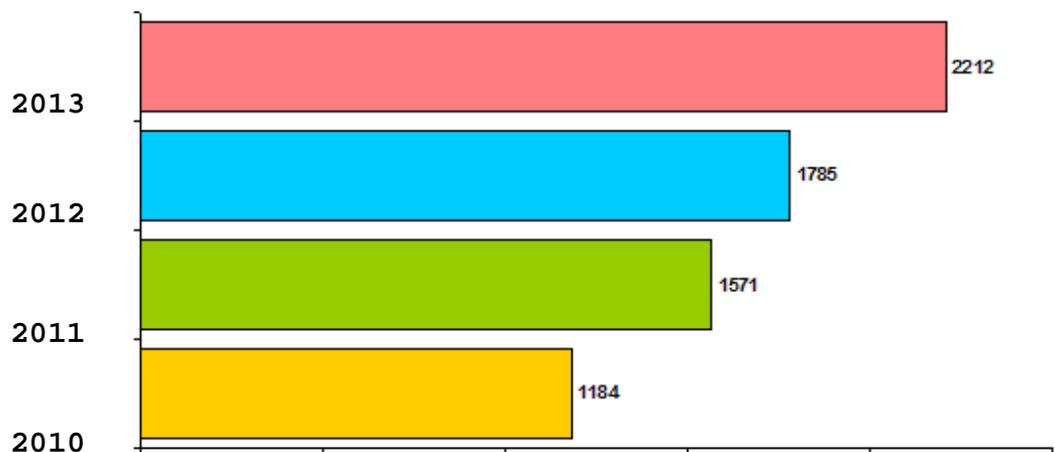
A Ouvidoria Judiciária, criada por meio da Resolução Administrativa n. 12, de 31.3.2005, tem a finalidade de atuar como representante dos jurisdicionados, advogados, juízes, servidores e usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, funcionando como um canal direto de comunicação com a Presidência desta Corte.



Através da RA 72/2010, publicada em 28.09.2010, foi aprovada a atualização do Regulamento Geral, que inclui a Ouvidoria na Estrutura Organizacional deste Tribunal.

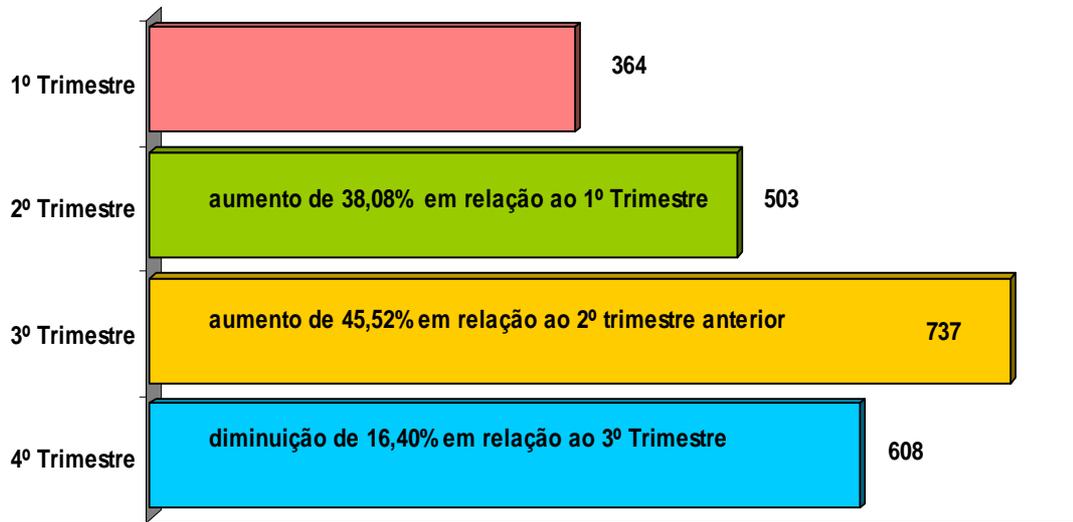
Ano a ano percebe-se a evolução no número de manifestações recebidas, conforme se infere do gráfico abaixo, sendo que houve um aumento de **23,93% (vinte e três inteiros e noventa e três centésimos por cento)** entre o ano de 2012 e 2013.

**Evolução das Manifestações**





### Evolução das Manifestações Recebidas em 2013



O crescimento do número de atendimentos da Ouvidoria se dá em face de uma maior divulgação, maior visibilidade, no esforço de aproximar a Instituição ao cidadão.

Outro fator que contribuiu para o incremento foi a instalação do canal 0800 (Discagem Direta Gratuita), merecendo destaque o aumento das manifestações oriundas do interior do Estado.

À Ouvidoria compete, fundamentalmente, receber manifestações dos jurisdicionados, advogados, juízes, servidores e usuários que contenham reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, consultas ou pedidos de informações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes deste Tribunal, inclusive superiores hierárquicos.

A Ouvidoria encaminha aos setores competentes as manifestações recebidas, visando apurar e encontrar



soluções satisfatórias, de cujo teor o manifestante deve ser informado, com clareza e objetividade, no menor tempo possível.

No ano de 2013, a Ouvidoria, expediu 41 (quarenta e um) ofícios e 1.133 (um mil cento e trinta e três) emails; recebeu um total de 2.212 (duas mil duzentas e doze) manifestações.

Nos assuntos não classificados na área de atuação desta Especializada, denominados denúncia externa, o jurisdicionado é orientado a buscar o Órgão competente, sendo-lhe fornecido o telefone de contato, o email e, quando necessário, o endereço.

Observa-se no gráfico "Tipo de Manifestação" que as duas maiores demandas foram:

- "andamento processual" (onde se enquadram o andamento propriamente dito, a reclamação sobre a demora no andamento, a inacessibilidade do jurisdicionado às informações do seu processo, o desconhecimento dos termos jurídicos, processos no TRT e instâncias superiores, entre outros);

- "consultas administrativas" (que compreendem as manifestações adstritas à Secretaria de Informática, Serviço de Recursos Humanos, Distribuição de Feitos, Precatórios, Mandados Judiciais, entre outros).

Quanto ao "andamento processual", observou-se que no ano de 2013, tal qual em 2012, a demanda maior foi em relação a dúvidas quanto à demora no julgamento ou nos lançamentos relativos ao processo; essas manifestações têm



como foco principal as demandas em que, encerrada a instrução processual, fica a audiência de julgamento sem designação de data (*sine die*) e em casos de remanejamento de pauta, com a exclusão do processo no dia anteriormente marcado para prolação da sentença.

A seguir detalhamento da forma de acesso a esta Ouvidoria, bem como das manifestações recebidas.

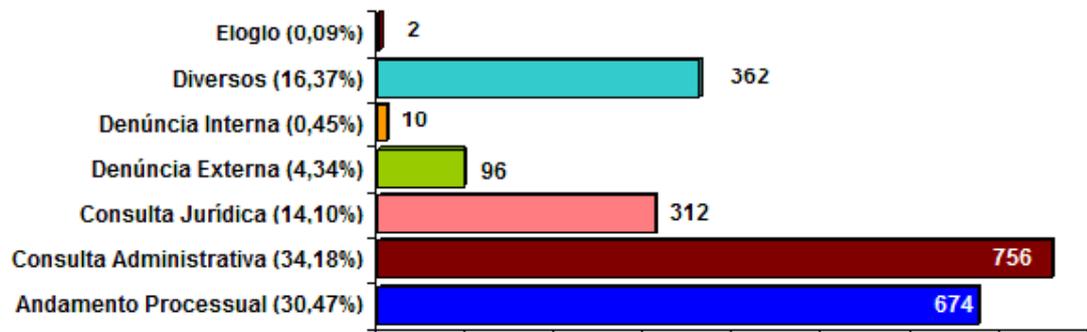
Obs.: Os gráficos a seguir não fazem a relação com o volume processual de cada Vara, por isso devem ser interpretados em seus números absolutos.

### Origem das Manifestações



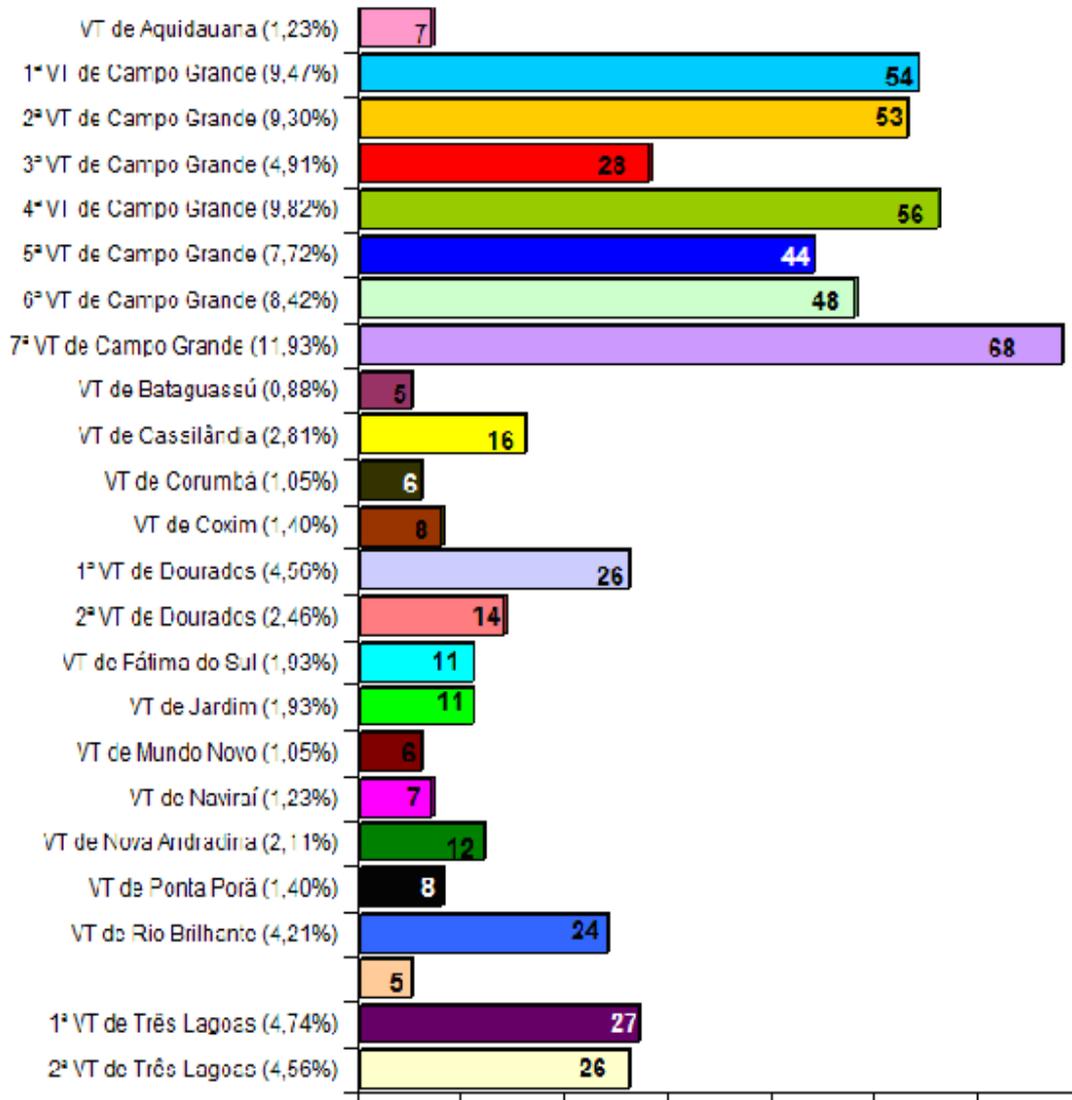


### Tipo de Manifestação





### Manifestação por Vara



Obs: - percentual relativo ao total das Varas

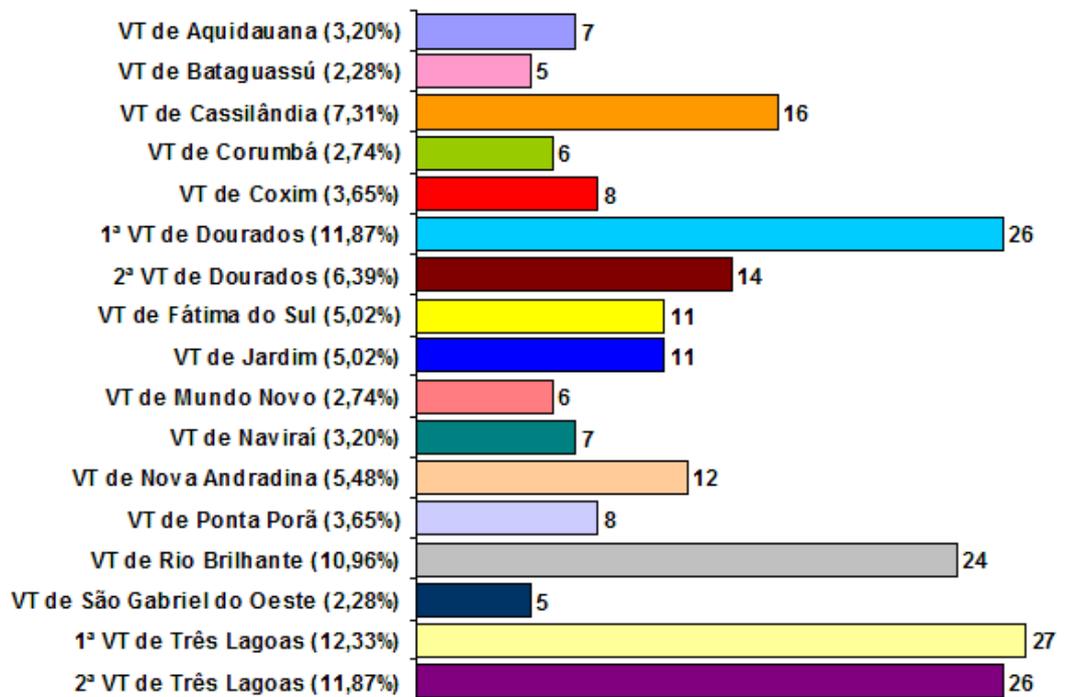


### Varas da Capital



Obs: - percentual relativo ao total das Varas da Capital

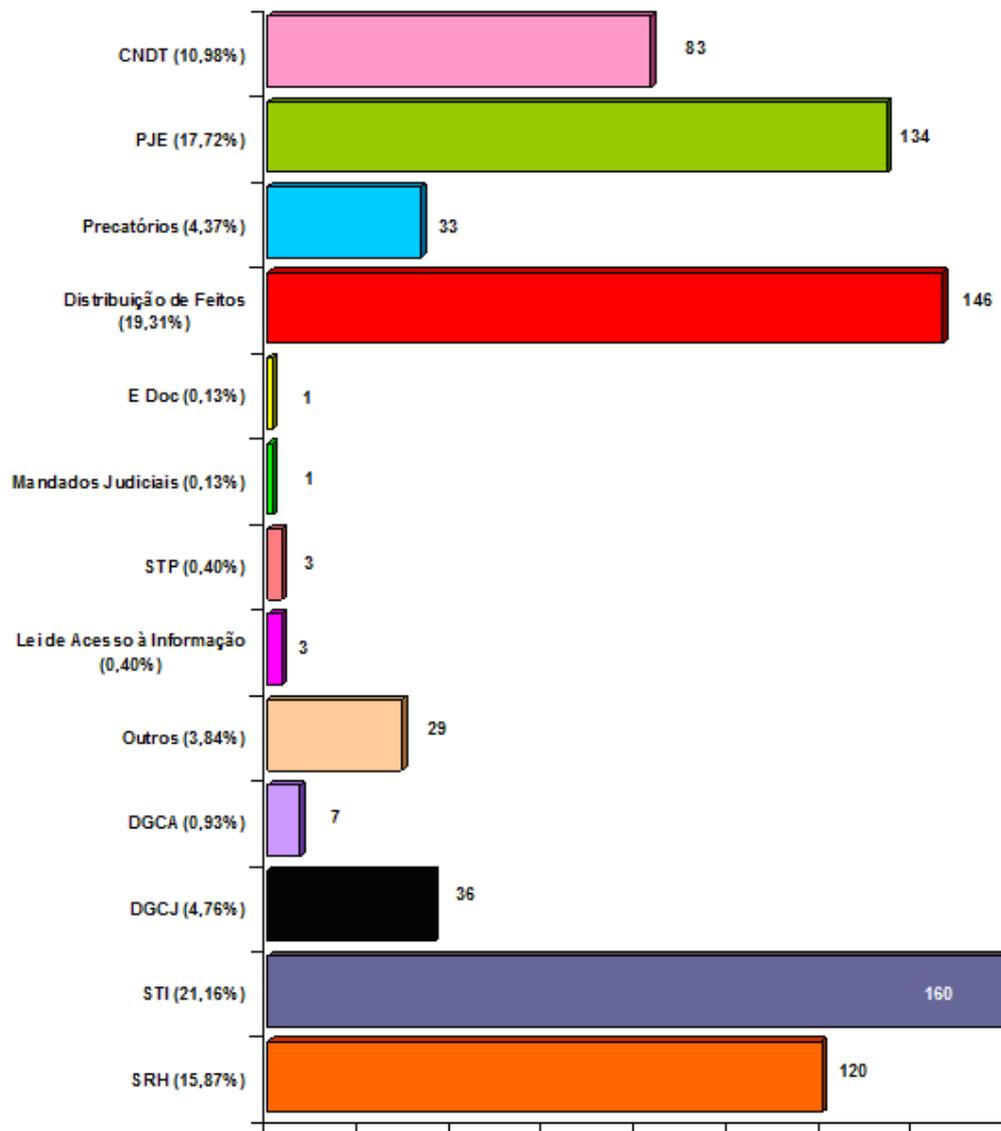
### Varas do Interior



Obs: percentual relativo ao total das Varas do Interior.



### Encaminhamento das Manifestações Administrativas



Na totalização de "andamento processual", além das 570 (quinhentas e setenta) manifestações relativas às Varas do Trabalho, estão inclusas 104 (cento e quatro)



consultas que se referem a processos em andamento neste Tribunal e Instâncias Superiores.

Ressalta-se que todas as manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas, respondidas e não há qualquer pendência a solucionar.

Compete ainda à Ouvidoria, sugerir a adoção de medidas para a anulação ou correção de atos contrários à lei, a prevenção de falhas e omissões na prestação do serviço, bem como sugerir ações administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.

Com base nas manifestações recebidas, no ano de 2013 houve casos dignos de nota, considerando a Missão, a Visão e os Valores Institucionais deste Egrégio Tribunal:

- Dificuldade na emissão de Certidão de Distribuição de Feitos para fins imobiliários: só pode ser obtida pessoalmente junto ao Gabinete de Distribuição de Feitos ou nas Secretarias das Varas do Trabalho no interior do Estado, caso em que foi sugerida à Administração do Tribunal a informatização do procedimento;

- Carga e cópia de processos - considerando-se a presença do Advogado ou da parte (pessoalmente/desacompanhada do Advogado): as consultas vêm à Ouvidoria em razão da diversidade de procedimentos entre as Varas, com maior ou menor diligência no momento;

- Andamentos não liberados: são inúmeros os casos em que o despacho já foi assinado ou a sentença já foi



prolatada e não foi disponibilizada para a consulta via Web, sendo que após contato desta Ouvidoria é feito o lançamento do ato;

- Movimentação de Processos: nota-se, em algumas unidades a ausência de imediatidade no lançamento de movimentações de processos, com interstício até de meses; após a constatação e consulta à Vara a atualização de lançamentos é feita quase que imediatamente.

Nota: Os registros são apresentados para demonstrar que a dinâmica de lançamentos processuais é fator preventivo de consultas e revelam a efetividade de controle da marcha processual.

Ao concluir a análise de atividade do ano de 2013, a Ouvidoria apresenta ao Exmo. Presidente e aos Membros da Corte Regional, dois episódios (com a reserva de personagens e unidades) que remetem à reflexão sobre Missão, Visão e Valores Institucionais do TRT da 24ª Região definidos em Planejamento Estratégico:



**CASO I EFICIÊNCIA - PROATIVIDADE -  
PRESTEZA - CORDIALIDADE: Informação  
diretamente à parte no atendimento na  
Secretaria:**

- Teor da manifestação:

"Mensagem: No dia de hoje, [omissis], por volta das 16:00hs, o cliente [omissis] me ligou do balcão da ... Vara do Trabalho, onde tramita processo em que é autor, de nº [omissis] que este precisava da cópia da sentença pois lhe foi exigido no Ministério do Trabalho para entrada no seguro desemprego. Porém, lhe foi negada a cópia sob a alegação de que este deveria pedir a seu advogado. Há alguns absurdos na conduta: 1) A parte tem capacidade postulatória mesmo quando contrata um advogado ou seja, deveriam permitir-lhe tirar as cópias; 2) A Vara está situada a apenas um lanço de escada da sala da OAB, onde é comumente fotocopiado os processos, ou seja, bastaria a boa vontade ou gentileza dos servidores para que o jurisdicionado (que é cidadão e não está pedindo favor algum) obtivesse a sua cópia. 3) Ao não fornecer a cópia e tampouco oportunizar alguém para acompanhar gerou humilhação ao cidadão que teve seu direito tolhido e transtorno ao advogado que terá que se deslocar ao fórum para tirar as cópias. (o problema não é não deslocar até o fórum, pois faço isso sempre, mas sim a má vontade em atender a pessoa que buscou auxílio). Repita-se a vara está a apenas um lanço de escada da copiadora, o advogado a mais de 5 quilômetros. Após o fato este causídico ligou para a secretaria e falou com [omissis] e [omissis] que no momento não recorda o nome. [omissis] informou que a conduta realizada pelo cartório está correta e que esta é a diretriz a ser seguida; [omissis] falou que o procedimento é este e que não possui pessoal para atender as pessoas que chegam ao balcão para cópias.



Ora, todos sabemos que situações iguais a esta não se repetem com tanta frequência que seja precarizado os serviços se os servidores fizerem a GENTILEZA de atender o jurisdicionado de forma atenciosa e eficaz. Aliás a busca da eficácia é diretriz constitucional e não uma utopia ou letra morta. Resumindo, este causídico gostaria de saber: a) se o procedimento adotado pela secretaria é realmente o correto a ser seguido; b) se realmente falta servidores para atender a população; c) se o Sr. [omissis] não tivesse advogado, a quem ele apelaria para obter a sua cópia? O que se pretende não é criar desconforto para quem quer que seja, apenas se busca que todos trabalhem para a busca da finalidade do Judiciário que é resolver os problemas das pessoas que lhe procuram e não criar novos. Sou advogado em Campo Grande a mais de 12 anos e é a primeira vez que me manifesto através da Ouvidoria, e faço isso porque acredito que todos somos responsáveis pelo bem estar do outro, e se tivessem sido gentis, ouvissem e resolvessem o que os clientes precisam todos os dias de sua vida, com certeza o trabalho de todos iria ser mais produtivo e agradável. Penso que não podemos deixar tais atitudes ocorrerem como se fossem normais, não são!!! (ou ao menos não deveriam ser) Atenciosamente, [omissis]"

- Primeiras providências da Ouvidoria: - Contato com a Vara onde ocorreu o atendimento e encaminhamento do inteiro teor da manifestação

- Retorno/informações da Vara:

"Em face das argumentações do I. advogado, tenho a informar que:

- a retirada de processo da Secretaria da Vara é ato privativo de advogado (estatuto da OAB), não autorizada sequer para estagiário sem inscrição na OAB (art. 78 e ss do PGC-TRT-24ª) e o *jus postulandi* não dá à parte o direito de retirar os autos do cartório, mas sim de postular em juízo sem advogado;



- a retirada do processo sob confiança (empréstimo) é vedada (art. 44 da Consolidação dos Provimentos da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho e art. 78 do PGC-TRT-24ª);

- a Secretaria da Vara dispõe de 01 servidor (pelo período de 06 horas) e um estagiário (pelo período de 04 horas), para realizar o atendimento ao público. São realizados diariamente aproximadamente 100 atendimentos. Deslocar um destes para acompanhamento para cópias prejudica sobremaneira o atendimento dos demais usuários desta Justiça, já que esse deslocamento até o setor de cópias não se faz de forma tão célere como quer fazer crer o I. advogado;

- se o trabalhador não tivesse advogado, teria um tratamento diferenciado, já que para igualar os desiguais, o tratamento precisa ser diferente (princípio constitucional);

- esta Vara, na medida do possível, atende eficazmente seu público, fazendo atendimentos via telefone, via e-mail, mas nem sempre agrada a todos;

- o procedimento adotado na Vara observa estritamente as normas vigentes.

Att.

[omissis]"

- Resposta da Ouvidoria ao manifestante:

"Nobre Advogado,

Em resposta à manifestação sobre o atendimento recebido pelo [omissis] no balcão da [omissis] Vara do Trabalho [omissis], informo que a Ouvidoria Regional encaminhou a manifestação aqui recebida e manteve contato com a Direção da Vara.

Obteve a resposta no seguinte teor: [transcreve-se a retorno/informação prestada pela Vara]

[omissis]



Quanto ao procedimento adotado no atendimento da [omissis] Vara é certo que o servidor deve observar a norma.

Mas também não deve se tornar seu escravo.

A observância à regra, se aliada à gentileza, à cordialidade e ao bom senso, garante o prestígio institucional, consolidando a imagem da Instituição perante a comunidade a que pertence e é destinatária do serviço público.

Entram em aparente colisão dois valores que devem ser preservados: as regras que conduzem a atividade jurisdicional e o atendimento ao cidadão-jurisdicionado.

A Consolidação das Leis do Trabalho, em seu art. 781, estabelece que "as partes poderão requerer certidões dos processos em curso ou arquivados, as quais serão lavradas pelos escrivães ou chefes de secretaria".

Impõe-se confirmar que não é do interesse desta Instituição impedir o acesso à justiça nem criar obstáculos ao jurisdicionado.

Os estudiosos da Administração Pública, em especial segmento da Administração da Justiça, orientam que é necessário reformular conceitos.

Rogério A. Correia Dias, na obra "Administração da Justiça - A gestão pela qualidade total" (Campinas, SP: Millennium Editora, 2004, p. 80), cita as palavras do Desembargador José Renato Nalini, então no Tribunal de Alçada Criminal do Estado de São Paulo:

*Podemos melhorar o funcionamento da Justiça pela mudança de gestão sem prejudicar o erário, sem aumentar o quadro de funcionários ou de magistrados, pois os ritos jurídicos são excessivamente formalistas. Um processo passa por várias mãos até chegar ao juiz (...) Precisamos de um choque de gestão. (...) Indústrias, supermercados e bancos adotaram métodos em seus processos produtivos. Outras atividades humanas, como o Judiciário, por exemplo, também podem. (...).*



Por fim, a Ouvidoria não tem fins sancionatórios, não pode interferir no procedimento adotado nas unidades, mas pode com senso crítico, questionar procedimentos que se compatibilizam com a missão da Instituição, que preza pelo respeito às pessoas, pela celeridade processual e pela constante melhora de seus/nossos serviços.

Envidados os esforços para encaminhar solução à solicitação apresentada, e à disposição para outros esclarecimentos, ao ensejo, apresento os votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Obs.: cópia do Ofício enviado para o advogado manifestante foi encaminhada à Direção da Vara e à autoridade judiciária titular da unidade.

**Caso II - ÉTICA PROFISSIONAL - Condução de audiência, sigilo na manifestação da Ouvidoria e identificação posterior pela autoridade judicial**

Teor da manifestação:

"EXCELENTÍSSIMO SR. JUIZ OUVIDOR, tem esta a finalidade de levar-lhe ao conhecimento e pedir providências para o fato ocorrido perante e por conduta do [omissis - autoridade judicial], da [omissis], na data de hoje [omissis] às 13h35minutos. Ocorre que patrocino a defesa do reclamante [omissis] na reclamatória trabalhista processo [omissis], proposta em face de [omissis], cuja audiência de instrução e julgamento designada para [omissis] as 13h30min. Pois bem, chegamos as 13h e adentramos a recepção do Fórum Trabalhista por volta das 13h18min, nos conduzindo até a sala de espera das audiências, fato este que pode ser comprovado pelo



*circuito interno de câmaras, e na sala de espera de audiências das respectivas [omissis - saguão de varas] varas onde estava extremamente "cheio" de pessoas, em torno de umas 50 ou 60, quase impossível se locomover no local, devido a pequena estrutura do prédio. E assim, ficamos próximo ao bebedouro, eu, o reclamante e mais 4 pessoas, sendo que 3 seriam testemunhas nos autos, aguardando serem apregoados, a fim de adentrarmos a sala do Juízo, para o início da instrução. Ocorre, que inexistiu o pregão eficaz, por que [omissis - do grupo de apoio judiciário], não apregou as partes em alto e bom tom, ou seja, segundo [omissis - autoridade judicial], teria feito o pregão, mas provavelmente de forma introspectiva, ou seja, abriu a porta, sussurrou os nomes, e o reclamado que estava mais próximo adentrou, conhecedor que estávamos ali fora aguardando, mas capciosamente permaneceu em silêncio. Isso tudo, conforme consta na ATA de audiência em apenas 02 (dois) minutos, [omissis - autoridade judicial] teria apregoados as partes, iniciado e encerrado a audiência, por que consta que abriu a audiência as 13h33min e encerrou as 13h35min, em extremo CERCEAMENTO DE DEFESA. Entretanto, excelência, as 13h35 minutos bati à porta, olhei e questionei sobre a nossa audiência, [omissis - autoridade judicial] me disse que já havia encerrado, e [omissis - autoridade judicial] me confirmou que era apenas 13h35min, e se recusou a certificar que nesse ínfimo espaço de tempo, como mencionado alhures, tudo teria ocorrido em apenas 2 minutos, pois eu já estava na sala de audiência às 13h35 e pedi que certificasse a nossa presença, mas [omissis - autoridade judicial] se recusou. Contudo, obtivemos a certidão [omissis - grupo de apoio judiciário], que comprova, estávamos presentes, [omissis], reclamante e testemunhas, sendo ainda, que tirei algumas fotografias no local que comprovam a "multidão" de pessoas que se abarrotavam na ante sala de espera das audiências. Fato, este que no mínimo deveria fazer com que o auxiliar do juízo, ao invés de sussurrar, apregoa-se as partes em alto e bom tom, o que não ocorreu no caso em tela, gerando a confusão e o induzimento à ausência do reclamante e*



patrona, impossibilitando a regular instrução, O DEVIDO PROCESSO LEGAL E A AMPLA DEFESA. Todavia, esclarece-se, ainda, que não é a primeira vez que tanto eu, quanto outros advogados, já sofremos "entraves e descordialidade e falta de urbanidade [omissis - pela autoridade judicial]." Que neste mesmo processo em momento anterior, antes do pedido de extinção e repropositura da ação, o mesmo já havia feito um pré julgamento na presença das partes e à época fui [omissis] com extremo desrespeito e rispidez desnecessária. Contudo, excelência, as reclamações são muitas, mas infelizmente, alguns se intimidam e acabam por não formalizar as ocorrências, o que certamente, impede a melhoria da atuação da Ouvidoria e a busca pela excelência dos serviços. Assim, entendo e sugiro que seria importante gravar as audiências feitas [omissis - pela autoridade judicial], para que esta Egrégia Corte possa se interar da maneira descortês, com a qual aquele vem tratando principalmente, os advogados. Ou pelo menos, ao ter ciência de que estão sendo gravadas as audiências [omissis - a autoridade judicial], se esforce por atender com urbanidade e respeito o profissional do direito, que com todo respeito, não é seu subalterno, fato este inobservado pelo juízo, de que há deveres recíprocos de respeito e dignidade, sobretudo entre Advogados e Magistrados e vice versa. Ante o exposto, excelência, pede e espera o reclamante através de sua [omissis], que sejam tomadas as providências cabíveis, a fim de se evitar condutas como tal e possam ser reparadas injustiças e as lesões ao direito do trabalhador, e oportunamente, seja anulado o ato de declaração de ausência do reclamante, uma vez que esta se deu por vício/ausência de pregão eficaz das partes, o que pode ser comprovado por documentos em poder [omissis], além das provas testemunhas e fotografias, que demonstram a pouca estrutura do ambiente, agravada pelo acúmulo de grande número de pessoas e ainda, ausência sonora em alto e bom tom da chamada/pregão das partes. Por todo o exposto, pede e espera o reclamante pelas providências e averiguações informadas, pondo-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



*necessários e se o caso, o sigilo das informações até ulteriores deliberações de vossa excelência. Termos em que, Respeitosamente."*

- Primeiras providências - Resposta da Ouvidoria ao manifestante com cópia à autoridade judicial:

"Senhor [omissis],

Encaminha-se a Vossa Excelência, na íntegra, para conhecimento, relato recebido nesta Ouvidoria com pedido de sigilo, razão pela qual, a princípio, alguns dados serão omitidos.

O propósito da Ouvidoria não se destina a qualquer efeito pedagógico ou disciplinar, reitera-se, é para mera ciência e oportunidade de manifestação caso assim entenda a D. Autoridade.

Teor da manifestação: [transcreve-se]  
[omissis]

- Íntegra da resposta da Ouvidoria ao (à) manifestante:

"Senhor (a) Advogado (a),

Recebemos a denúncia de Vossa Senhoria relativa à condução de atos processuais pelo [omissis - refere-se a autoridade judicial], em atividade na Eg. [omissis] Vara, na data de [omissis], referente aos autos do Processo [omissis]. A questão da forma como foi conduzida a audiência foi objeto de relato dos fatos, com preservação da fonte, e encaminhamos [omissis - à autoridade judicial] referenciado para que se manifeste, para posteriormente darmos o devido encaminhamento. Esclarecemos que, em relação ao pregão inaudível e cerceamento de defesa, a matéria é processual, portanto, suscetível de recurso. O espaço físico e a superlotação dos saguões são problemas estruturais não só da JT/MS e esforços têm sido envidados para a melhoria das condições de atendimento e permanência nos ambientes destinados ao público em geral. Por fim, as



*nossas metas são a satisfação dos jurisdicionados, a transparência, o bom atendimento e a celeridade processual. Após a manifestação [omissis - autoridade judicial], Vossa Senhoria será informado(a) das providências adotadas. Estamos sempre à disposição para críticas e sugestões através do email [ouvidoria@trt24.jus.br](mailto:ouvidoria@trt24.jus.br) ou pelos telefones 3316-1784 e 3316-1837. Atenciosamente..."*

- Resposta da autoridade judicial via Malote Digital em 15/04/2013

Senhor Desembargador.

Os fatos narrados no referido ofício, por certo, dizem respeito à determinada advogada que, no processo nº [omissis - a autoridade pesquisou e cita aqui o número do processo], chegou atrasada ao local de audiência e não respondeu ao pregão, que é realizado por este Magistrado, em regra, pontualmente, fato de conhecimento dos advogados que militam nesta Comarca. Neste caso, o pregão foi realizado 3 (três) minutos após o horário (13h30), tendo a assentada se encerrado após dois minutos, pois os presentes nada requereram. As empresas demandadas, duas, responderam ao pregão, juntamente com seus advogados, ou seja, quatro pessoas ouviram o pregão, e curiosamente, apenas a parte autora não o fez. Por certo que pregão foi feito de forma audível. A referida causídica, que não me recordo o nome, de forma insistente e deseducada, tentou inutilmente reverter seu atraso. A audiência já havia se encerrado, e a parte contrária não mais se encontrava no local.

Também instou [omissis - grupo de apoio judiciário] a certificar fato que não havia ocorrido, e agora, atacando a conduta profissional [omissis - autoridade judicial], assaca ofensas sem qualquer comprovação. Resta bastante claro que a denunciante busca, pela via da Ouvidoria, reverter o teor da decisão já prolatada, comportamento totalmente inadequado, e que por certo receberá o devido tratamento.

Permaneço à disposição desta Ouvidoria.

Era o que tinha a informar.



[omissis]"

Nota: A parte foi comunicada da resposta e ficou-se inerte. Quanto à questão da nulidade processual por vício no pregão, não foi reconhecida pelo órgão turmário julgador.

Cabe-me agradecer a Vossa Excelência e aos Exmos. Desembargadores do Trabalho que compõem esta Corte Regional a confiança na designação para o mister de Ouvidor deste Eg. Tribunal Regional do Trabalho.

Junto ao agradecimento e a apresentação deste relatório, a certeza do empenho de todos os esforços para bem cumprir a missão.