



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE ABRIL DE 2012**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de abril de 2012, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **369 (trezentos e sessenta e nove)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

Os diversos tipos de manifestações, bem como os meios utilizados para formalizá-las, são apresentados também nos quadros constantes do resumo gráfico.

**RECLAMAÇÕES**

No mês de abril/2012 foram registradas **12(doze)** reclamações representando **3,24%** do total. Esse tipo de manifestação, de grande importância para a Ouvidoria, funciona como um termômetro da Instituição, pois avalia os problemas que podem comprometer o bom andamento das atividades do Tribunal. As reclamações recebidas foram encaminhadas aos setores competentes, a saber:

- **uma** ao Núcleo de Cadastramento Processual e Distribuição de Feitos do Foro de Brasília (**49468**) acerca de suposto mal tratamento dispensado por servidor que identifica;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**49611**) acerca da concessão de atestados por parte dos médicos deste Regional;
- **uma** à Ouvidoria (**49721**) buscando impulso em feito de outro Regional a que se refere;
- **três** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, **sendo uma (49427)** em razão da suposta indisponibilidade do site do TRT10 aos finais de semana e feriados; **sendo uma (49458)** criticando o sistema e-doc; e **outra (49813)** por não conseguir acesso de informação processual no site do TRT10;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**49574**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**49386 e 49676**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**49574**) acerca de suposto mal atendimento dispensado por servidor que identifica;
- **duas** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo uma (**49466**) acerca de suposto mal atendimento dispensado por servidor que não identifica e **outra (49721)** acerca de comportamento supostamente fora dos padrões de educação por parte de magistrado, enquanto conduzia audiência.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

### **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **6 (seis) elogios**, representando **1,62%** das manifestações, a saber:

- **um** ao Gabinete da Desembargadora Heloísa Pinto Marques (**49785**) parabenizando a servidora Maria Correia da Silva Oliveira pela presteza, agilidade e profissionalismo na forma de atendimento;
- **cinco** à Ouvidoria (**49465, 49532, 49559, 49774 e 49782**) pelo atendimento dispensado por seus servidores.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **337 (trezentos e trinta e sete)** pedidos de **informações** representando **91,08%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### **SUGESTÕES**

Registrou-se **4 (quatro) sugestões** representando **1,08%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**4258**) sugerindo melhorias no sistema de exaustão do restaurante que funciona no Foro Trabalhista de Brasília;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**48521**) acerca do inconformismo da manifestante com o fato do Foro Trabalhista de Taguatinga não ter um posto de serviço médico;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (**49754 e 49810**) sugerindo atualizações no site do TRT10.

### **DENÚNCIAS**

No mês de abril, foram registradas **3 (três) denúncias** representando **0,81%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**49583, 49733 e 49801**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

### **DÚVIDAS**

No mês, foram registradas **2 (duas) dúvidas** representando **0,54%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Diretoria de Suporte ao Usuário (**49584**) acerca do programa “Certidão online”;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**49400**) acerca de andamento em feito a que se refere.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

### **OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Registrou-se, ainda, **5 (cinco)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **1,35%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**49624**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**49732**) solicitando que fosse disponibilizado na internet a sentença do processo a que se refere;
- **três** à Ouvidoria, sendo **uma** (**49404**) que extrapola a competência funcional deste Tribunal; sendo **uma** (**49747**) que informa a alteração de e-mail e **outra** (**49762**) pedindo a desconsideração de manifestação anterior que identifica.

### **TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA**

Em sua atuação como interlocutora entre o usuário interno/externo e o Tribunal, esta Ouvidoria, sempre ciente que o tempo demandado entre a manifestação e a resposta oferecida podem comprometer sua efetividade, buscou cumprir com o disposto no indicador 4, do Planejamento Estratégico deste Tribunal. A meta estabelecida neste instrumento é de 5 dias de tempo de respostas sobre o total de atendimentos realizados, objetivando o atingimento do patamar de 70% no ano de 2012. O quadro abaixo, demonstra os resultados apurados nos diversos tipos de demandas recebidas, permitindo verificar a superação da meta estabelecida, a saber:

| <b>MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO</b>                        |                               |  |  |
|---|-------------------------------|--|--|
| <b>Tipo</b>   | <b>Interpostas no período</b> | <b>Interpostas no período e concluídas</b> | <b>Interpostas no período e concluídas em até 5 dias</b> |
| Denúncia  | 3                             | 2  | 3  |
| Dúvida  | 2                             | 1  |  |
| Elogio  | 6                             | 5  | 5  |
| Informação  | 337                           | 315  | 310  |
| Outros  | 5                             | 4  | 4  |
| Reclamação  | 12                            | 6  | 5  |
| Sugestão  | 4                             | 1  |  |
| <b>Total</b>  | <b>369</b>                    | <b>334</b>                                 | <b>327</b>   |
| Total de manifestações interpostas no período:                    |                               |  | <b>369</b>   |
| Total de manifestações interpostas no período e concluídas:       |                               |  | <b>334</b>   |
| Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:       |                               |  | <b>327</b>   |
| Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias: |                               |  | <b>88,62</b>   |



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

Este é o extrato fiel das informações obtidas nos relatórios gerenciais do Sistema Administrativo Informatizado deste Tribunal das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria.

Brasília, de de 2012.

**ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO**

Desembargador Federal do Trabalho Ouvidor do TRT/10ª Região



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

**QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E MEIOS UTILIZADOS**

| ORIG/TIPO       | DENÚN.   | DÚVIDA   | ELOGIO   | INFORM.    | OUTROS   | RECLAM    | SUGESTÃO | TOTAL      |
|-----------------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|----------|------------|
| <b>0800</b>     |          |          |          | 186        |          |           |          | <b>186</b> |
| <b>BALCÃO</b>   |          |          |          | 10         |          |           |          | <b>10</b>  |
| <b>CX. COL.</b> |          |          |          |            |          |           |          |            |
| <b>CARTA</b>    |          |          |          |            |          |           |          |            |
| <b>E-MAIL</b>   |          |          | 1        | 1          |          | 1         |          | <b>3</b>   |
| <b>INTERNET</b> | 3        | 2        | 5        | 140        | 5        | 11        | 4        | <b>170</b> |
| <b>TELEFONE</b> |          |          |          |            |          |           |          |            |
| <b>TOTAL</b>    | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>337</b> | <b>5</b> | <b>12</b> | <b>4</b> | <b>369</b> |

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| MAGISTRADOS                   | <b>1</b>   |
| ADVOGADOS                     | <b>16</b>  |
| PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA | <b>59</b>  |
| ESTAGIÁRIO                    | <b>2</b>   |
| SERVIDORES DO TRT 10          | <b>11</b>  |
| OUTROS                        | <b>280</b> |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>369</b> |

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| ANALISADA             |            |
| CONCLUÍDAS            | <b>355</b> |
| ENCAMINHADAS          | <b>14</b>  |
| PENDENTES             |            |
| PENDENTE COM RESPOSTA |            |
| <b>TOTAL</b>          | <b>369</b> |



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

**QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES**

| Local/tipo   | Denún.   | Dúvida   | Elogio   | Inform.    | Outros   | Reclam.   | Sugestão | Total      |
|--------------|----------|----------|----------|------------|----------|-----------|----------|------------|
| CDPES        |          |          |          | 4          |          |           |          | 4          |
| CDSEG        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| CDSUP        |          | 1        |          | 8          |          |           |          | 9          |
| CDTEC        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| DIGER        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| FTBSB        |          |          |          | 1          |          |           | 1        | 2          |
| NUDES        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| NUDFB        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| OUVJU        | 3        |          | 6        | 257        | 3        | 6         |          | 275        |
| SCPRE        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| SEADM        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| SECOR        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| SEGEP        |          |          |          | 5          |          |           | 1        | 6          |
| SETIN        |          |          |          | 9          |          | 3         | 2        | 14         |
| SETU2        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| SGJUD        |          |          |          | 4          |          |           |          | 4          |
| VTB02        |          |          |          | 4          |          | 1         |          | 5          |
| VTB03        |          |          |          | 4          |          |           |          | 4          |
| VTB05        |          |          |          | 3          | 1        | 2         |          | 6          |
| VTB06        |          |          |          | 4          |          |           |          | 4          |
| VTB07        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| VTB09        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| VTB10        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| VTB11        |          |          |          | 3          |          |           |          | 3          |
| VTB12        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| VTB13        |          |          |          | 2          |          |           |          | 2          |
| VTB14        |          |          |          | 4          |          |           |          | 4          |
| VTB15        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| VTB16        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| VTB17        |          |          |          | 1          |          |           |          | 1          |
| VTB20        |          | 1        |          | 3          |          |           |          | 4          |
| VTT01        |          |          |          |            | 1        |           |          | 1          |
| <b>TOTAL</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>337</b> | <b>5</b> | <b>12</b> | <b>4</b> | <b>369</b> |