



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

**RELATÓRIO DE MAIO DE 2012**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **344 (trezentos e quarenta e quatro)** 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 maio/2012 foram registradas **33(trinta e três)** reclamações representando **9,59%** 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** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**50400**) sobre a demora em responder questionamento quanto a contagem de seu tempo para aposentadoria;
- **uma** à Coordenadoria de Serviços Gerais (**50087**) sobre a suposta demora de transporte do TRT10 em buscar a manifestante de volta para a sede;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**50337**) sobre a forma não condizente de atendimento do caixa da PAB do Banco de Brasil no prédio do Foro Trabalhista de Brasília;
- **uma** ao Núcleo de Recursos (**50297**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** ao Núcleo de Saúde (**50057, 50124 e 50251**) acerca da falta de médicos neste Regional;
- **quatro** à Ouvidoria, sendo **duas (50047 e 50068)** buscando impulso em feitos a que não se referem; sendo **uma (50141)** acerca da contratação do Cespe para a realização de concurso para o TRT10, contudo de manifestante anônimo e **outra (50322)** acerca de transporte do Foro de Brasília à rodoviária por parte de estagiários;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**50125**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**50384**) acerca de mal atendimento médico enquanto demonstrava precisar de consulta emergencial;
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (**49427**) por não conseguir acesso a “certidão on line” no site do TRT10;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**50302**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**50397**) acerca de suposto mal atendimento dispensado por servidor que identifica;
- **quatro** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**50129, 50130, 50154 e 50412**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**50075**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**50234**) buscando impulso em feito a que se refere;



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

- **duas** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**50033 e 50248**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**50293**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**50134**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**50094**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (**50205**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**50137**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Vara do Trabalho do Gama (**50148**) por não estar conseguindo habilitação nos processos da Procuradoria do DF no PJE daquela Vara;
- **uma** à Vara do Trabalho de Gurupi (**50135**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**50245**) acerca de comportamento supostamente fora dos padrões de educação por parte de magistrado, enquanto conduzia audiência;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**50245**) acerca de suposto mal atendimento dispensado por servidor que não identifica.

### **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **11 (onze) elogios**, representando **3,19%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria de Serviços Gerais (**50067**) elogiando a presteza, atenção e educação demonstradas pela equipe de vigilantes e brigadista do edifício sede;
- **um** à Diretoria-Geral (**50051**) elogiando a primeira licitação do TRT10 com a observância de critérios sustentáveis;
- **duas** à Presidência (**50003 e 50420**) parabenizando a Excelentíssima Desembargadora Presidente pela presteza nas informações acerca do pagamento da URV;
- **quatro** à Ouvidoria (**50027, 50034, 50301 e 50377**) pelo atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (**50294**) pelos prestimosos atendimentos feitos pela equipe da Seção de Atendimento de 1º Grau, na pessoa de seu Chefe, Misael Marinho Gomes e toda a sua equipe;
- **um** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**50214**) elogiando os servidores da secretaria, em especial o diretor Paulo, sua substituta Juliana e o servidor Aiok pelos bons préstimos, compreensão e paciência em esclarecer suas dúvidas referente a processo identificado;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**50007**) elogiando a Vara pela celeridade em marcar audiência inicial de feito a que se refere.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **279 (trezentos e trinta e sete)** pedidos de **informações** representando **81,10%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### **SUGESTÕES**

Registrou-se **8 (oito) sugestões** representando **2,32%** do total das manifestações, a saber:

- **cinco** à Presidência, sendo **uma** (**50320**) sugerindo a informatização dos formulários de requerimentos administrativos para ficarem interligados com a base de dados de cada



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

servidor; sendo **uma (50321)** sugerindo que todos os cálculos elaborados pelo sistema de cálculo/atualização sejam impressos em frente e verso; sendo **uma (50156)** sugerindo a criação de um link para que as pessoas possam opinar sobre as matérias; e **outras duas (50242 e 50338)** sugerindo que se estude a possibilidade abrir um concurso de remoção interna antes de chamar os novos servidores;

- **uma** à Diretoria do Foro de Brasília (**50146**) sugerindo a criação de um bicicletário, bem como, um estudo de instalação de um banheiro com chuveiro e guarda-volumes;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**48521**) sugerindo a divulgação do quadro da escala dos médicos constando a especialidade, o horário e o local do atendimento;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**50086**) sugerindo que a Campanha de Vacinação Contra a Gripe neste TRT seja estendida até o dia 14 ou 15 de maio.

### **DENÚNCIAS**

No mês de maio, foram registradas **6 (seis) denúncias** representando **1,74%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**50031, 50187 e 50288**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Secretaria de Administração (**50336**) reclamando da forma não condizente de se expressar, inclusive com palavra chula, de servidora identificada deste Tribunal;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (**50216**) para que seja apurada a suposta não extinção de feito identificado;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**50295**) alegando que supostamente magistrado da Vara não se pronunciou a respeito de pedido de desistência de lance de leilão em feito identificado.

### **DÚVIDAS**

No mês, foram registradas **7 (sete) dúvidas** representando **2,03%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação (**50235**) acerca do acesso a certidões on line;
- **três** à Ouvidoria (**50069, 50093 e 50398**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**50236 e 50424**) acerca de andamentos em feitos a que se referem;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**50355**) acerca de andamento em feito a que se refere;

### **OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Não registrou-se, no mês de maio, manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros”.



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

**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	6	3	3
Dúvida	7	6	7
Elogio	11	8	8
Informação	279	265	254
Outros			
Reclamação	33	20	15
Sugestão	8	1	1
<b>Total</b>	<b>344</b>	<b>303</b>	<b>288</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>344</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>303</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>288</b>
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>83,72</b>

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 junho de 2012.

**ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO**

Desembargador do Trabalho Ouvidor do TRT/10ª Região

SEPN 513, Bloco "B" lotes 2 e 3 - Brasília/DF - CEP 70760-522  
Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"



**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>				128				<b>128</b>
<b>BALCÃO</b>				10		1		<b>11</b>
<b>CX. COL.</b>								
<b>CARTA</b>								
<b>E-MAIL</b>								
<b>INTERNET</b>	6	7	11	141		32	8	<b>205</b>
<b>TELEFONE</b>								
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>279</b>		<b>33</b>	<b>8</b>	<b>344</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	<b>1</b>
ADVOGADOS	<b>15</b>
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	<b>78</b>
ESTAGIÁRIO	<b>1</b>
SERVIDORES DO TRT 10	<b>24</b>
OUTROS	<b>225</b>
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	<b>316</b>
ENCAMINHADAS	<b>28</b>
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>TOTAL</b>	<b>344</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
CDASP				1				1
CDPES				1		1		2
CDSEG			1			1		2
CDSUP				2				2
DIGER			1					1
FTBSB				1				1
GBPRE			2	1			2	5
NUDFB				2				2
NUMJU				2				2
NUREC				2		1		3
NUSAU						3	1	4
OUVJU	4	3	6	205		10	4	232
SEADM				4				4
SECAL						1		1
SEGEP				1			1	2
SETIN		1	1	6		1		9
SETU1				1				1
SGJUD				2				2
VTB01				2				2
VTB02				2		1		3
VTB03				1		1		2
VTB04				1				1
VTB05				6		4		10
VTB06				2		1		3
VTB08				4				4
VTB09				4				4
VTB10				1		1		2
VTB11		2		3		1		6
VTB12				1				1
VTB13				1		1		2
VTB14				3		1		4
VTB15		1		5		1		7
VTB16				1				1
VTB17				2				2
VTB18				1				1
VTB19				2				2
VTB20				2				2
VTGAM				1		1		2



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

VTGUR						1		1
VTP02	1			1				2
VTT02				1		1		2
VTT03	1			1				2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>279</b>		<b>33</b>	<b>8</b>	<b>344</b>