



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

RELATÓRIO DE JUNHO DE 2012

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **303 (trezentos e três)** 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 junho/2012 foram registradas **23(vinte e três)** reclamações representando **7,59%** 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 Suporte ao Usuário (**50719**) sobre o suposto problema em não conseguir acessar “Consulta Processual” do site do TRT10;
- **uma** à Diretoria-Geral (**50644**) pedindo solução para o barulho constante vindo do jardim interno, entre o anexo 1 e o edifício sede;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**50572**) buscando indicar os erros verificados no formato do novo TRTel deste Regional;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**50642**) sobre a lotação no restaurante do Foro Trabalhista de Brasília no horário das 11h40, observando-se várias pessoas não credenciadas para sua utilização;
- **duas** à Ouvidoria (**50706 e 50818**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria e;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**50734**) acerca da suposta falta de clareza na aplicação da portaria que regula os novos exames periódicos;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo **uma** (**50625**) por não conseguir acesso a “certidão on line” no site do TRT10 e **outra** (**50793**) pela retirada de “certidão on line” positiva sem que seja parte em qualquer processo trabalhista desta Região;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Araguaína (**50733 e 50819**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **três** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**50445, 50446 e 50449**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**50234**) buscando impulso em feitos a que não se referem;
- **duas** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**50604 e 50844**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**50509 e 50799**) buscando impulso em feitos a que se referem;



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

- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**50824**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**50742**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**50589**) acerca de suposto mal atendimento dispensado pelo diretor da Vara quando solicitou a emissão de certidão de suposto erro na publicação de sentença de processo que não que não identifica.
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**50662**) buscando impulso em feito a que se refere;

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **9 (nove) elogios**, representando **2,97%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria de Material e Patrimônio (**50678**) elogiando as Chefias e toda a equipe da Coordenadoria de Material e Patrimônio e da Seção de Cadastro de Bens pela presteza, agilidade e eficiência no atendimento às solicitações de Gabinete de Desembargador;
- **duas** à Presidência (**50494 e 50496**) parabenizando a Excelentíssima Desembargadora Presidente dete TRT10 pela presteza no pagamento da URV;
- **duas** à Ouvidoria (**50433 e 50834**) pelo atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**50598**) manifestando sua satisfação no atendimento prestado pelo servidor Pedro, lotado na 9ª Vara Trabalhista, que sempre o atendeu com muita presteza e profissionalismo;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**50569**) parabenizando a eficiência e cordialidade do estagiário Gabriel da 13ª Vara do Trabalho de Brasília.;
- **um** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (**50550**) agradecendo a todos deste Tribunal, principalmente a Juíza Cilene Ferreira Amaro Santos pela sua competência, sabedoria, ética e pelo seu amor à Justiça Trabalhista;
- **um** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (**50848**) parabenizando a iniciativa do Exmo. Juiz do Trabalho Titular da 2ª VT de Palmas, Francisco Rodrigues de Barros, de realizar audiências em seu gabinete, pois, o r. Magistrado, propõe aos advogados, não somente os que militam naquela Comarca, a liberdade de operarem o direito, sempre com o maior prazer que a profissão exige.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **245 (duzentos e quarenta e cinco)** pedidos de **informações** representando **80,85%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **2 (duas) sugestões** representando **0,66%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Presidência (50479) sugerindo a criação de um campo específico na tela de processo da internet, logo abaixo dos despachos "Atas de Audiência", para facilitar a localização do seu inteiro teor;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**50472**) sugerindo que sejam tomadas providências necessárias para o alinhamento do serviço prestado pela SECAL aos padrões da prestação jurisdicional do TRT da 10ª Região.



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

DENÚNCIAS

No mês de junho, foram registradas **9 (nove) denúncias** representando **2,97%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **sete** à Ouvidoria (**50430, 50498, 50583, 50586, 50639, 50745 e 50808**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Coordenadoria de Serviços Gerais (**50669**) reclamando de mal cheiro de cigarro no 3º andar do Anexo I do Ed. Sede deste Tribunal;
- **uma** à 7ª Vara do Trabalho de Brasília (**50676**) tentando suprimir o suposto grotesco erro “manipulado” pelo MM. Juiz Titular da Vara que à época presidiu a audiência que resultou na Ata de 03/07/2000, ao qual não se satisfaz.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **10 (dez) dúvidas** representando **3,30%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e Informações Funcionais (**50492**) perguntando se o TRT10 paga como horas extras as viagens para condução dos veículos do TRT no traslado de Juízes e Servidores no trajeto Aeroporto de Imperatriz/Araguaína/Imperatriz em dias de descanso (sábado, domingo e feriados);
- **seis** à Ouvidoria, sendo **cinco** (**50439, 50480, 50500, 50622 e 50631**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal, e **outra** (**50605**) querendo saber o calendário de feriados no estado do Tocantins, tanto municipal quanto estadual;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**50498**) acerca de andamento em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**50497**) acerca de andamento em feito a que não se refere;
- **uma** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (**50744**) acerca de andamento em feito a que se refere;

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **5 (cinco)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **1,65%** do total das manifestações, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**50495, 50590 e 50704**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal,
- **uma** à Coordenadoria de Assistência e Pessoal (**50588**) clínica odontológica demonstrando interesse no credenciamento ao TRT10;
- **uma** ao Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas (**50429**) querendo saber como funciona o estágio do TRT da 10ª Região.



**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:

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 5 dias
Denúncia	9	7	7
Dúvida	10	7	7
Elogio	9	5	2
Informação	245	220	223
Outros	5	4	4
Reclamação	23	11	11
Sugestão	2	1	0
Total	303	255	254
Total de manifestações interpostas no período:			303
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			255
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			254
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			83,83

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 agosto 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
0800				126				126
BALCÃO				9		1		10
CX. COL.								
CARTA								
E-MAIL								
INTERNET	9	10	9	110	5	22	2	167
TELEFONE								
TOTAL	9	10	9	245	5	23	2	303

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	25
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	57
ESTAGIÁRIO	2
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	209
TOTAL	303

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	286
ENCAMINHADAS	17
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	303



**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				2				2
CDSEG	1			1				2
CDSUP				5		1		6
GBPRE			3				1	4
NUCOM						1		1
NUDES				1	1			2
NUDFB				1				1
OUVJU	8	7	4	192	3	8		222
SCPRE				1				1
SEADM				2				2
SECAL							1	1
SETIN				6		2		8
VTA02				1		2		3
VTB02				1				1
VTB05		1		2		3		6
VTB06				2				2
VTB08				1		1		2
VTB09			1	3				4
VTB10				2				2
VTB12				1		2		3
VTB13			1	2				3
VTB14				1				1
VTB15		1		2				3
VTB16				1				1
VTB17				1				1
VTB18				3		1		4
VTB19						1		1
VTB20				1				1
VTB21		1		1				2
VTGUA				1				1
VTP01				1				1
VTT01				4				4
VTT02				2				2
VTT03				1		1		2
TOTAL	9	10	9	245	5	23	2	303