



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

RELATÓRIO DE JULHO DE 2012

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **354 (trezentos e cinquenta 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 julho/2012 foram registradas **29(vinte e nove)** reclamações representando **8,19%** 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:

- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **duas (50993 e 51189)** por não conseguir acesso a “certidão on line” e **outra ((51001)** por não conseguir baixar o programa “Cálculo Rápido”;
- **uma** à Diretoria-Geral (**51372**) pedindo alguma justificativa quanto ao descredenciamento dos bancos privados em relação ao servidor consignado, tendo em vista que o atual credenciamento dá-se apenas ao Banco do Brasil S/A e Caixa Econômica Federal;
- **duas** ao Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma (51142)** formalizando uma reclamação contra servidor terceirizado identificado, que trabalha na portaria principal do prédio do Foro de Brasília e **outra (51211)** reclamando que encontrou vários ratos e ratazanas no depósito de água que fica embaixo de escada no prédio do Foro de Brasília;
- **uma** ao Núcleo de Arquivo Geral (**51153**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** ao Núcleo de Recursos (**51132**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**50937**) em relação a falta de vacinas para os casos em que o servidor estava ausente por férias ou treinamento ou qualquer outro tipo de afastamento, durante o período de vacinação;
- **duas** ao Núcleo de Manutenção e Projetos, sendo **uma (50948)** reclamando que a alguns meses, o banheiro feminino do 1º andar do anexo I do Edifício Sede está com um dos vasos interditados e não há conserto e **outra (50989)** em razão da retomada da reforma dos banheiros no Edifício Sede que vem causando transtornos aos servidores que trabalham e transitam próximo ao local, pela intensidade da poeira gerada e pelo barulho causado;
- **sete** à Ouvidoria, sendo **quatro (50984, 51131, 51177 e 51355)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria e outras **três (51111, 51349 e 51354)** buscando impulso em feitos a que não se referem;
- **uma** à Secretaria de Administração (**51161**) acerca do fechamento do restaurante do Edifício Sede por dois dias sem a devida comunicação aos seus clientes;



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

- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**51013**) reclamando da não devolução de sua CTPS em razão de sentença promulgada em feito a que se refere;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**51044**) buscando impulso em feitos a que não se referem;
- **uma** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**51185**) reclamando de suposta atitude não condizente da diretora da 11ª Vara do Trabalho de Brasília quando do seu atendimento no balcão da secretaria;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**50977**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**50994**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**51203**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**51327**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **dois** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**51125 e 51143**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**51331**) buscando impulso em feito a que se refere.

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **24 (vinte e quatro) elogios**, representando **6,78%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**50910**) elogiando servidores da 21ª Vara do Trabalho de Brasília, pelo excelente trabalho desenvolvido na forma de trabalho (distribuição por numeração de processo), onde os servidores conhecem todo o fluxo dos processos já estando preparados para trabalhar com o processo judicial eletrônico (PJE);
- **três** à Coordenadoria dos Serviços Gerais, sendo **uma** (**51087**) agradecendo a assistência do brigadista Anderson Cléssio da Silva Souza, quando do acompanhamento da Vistoria Técnica de Reconhecimento de Riscos Ambientais na etapa realizada nos subsolos do Edifício-Sede e dos Anexos I e II do edifício Sede, e outras **duas** (**51274 e 51275**) parabenizando o empenho das funcionárias do Grupo Coral Lúcia Frutuoso e Leni Gomes que limpam a Secretaria da 2ª Turma;
- **dois** à Diretoria do Foro de Brasília, sendo **uma** (**51052**) manifestando a satisfação com o atendimento cortês, objetivo e célere dispensado pelo Servidor Eduardo Chavarry da Silva, lotado na Distribuição de Feitos e **outra** (**51173**) pelo destaque a eficiência e interesse no desempenho, na pessoa do Chefe do Mandados Judiciais, Luiz Antônio e da Oficiala de Justiça Klecia, pelo atendimento e obtenção de informações uteis ao exito da execução de seu processo;
- **dois** à Presidência, sendo **uma** (**51100**) registrando elogios ao Secretário da STI Marcos Barbosa Andrade, pela eficiência e celeridade no atendimento que recebeu em razão de problemas no gabinete virtual e **outra** (**51348**) louvando a iniciativa do TRT10 em contratar cidadãos deficientes físicos para a digitalização de peças processuais;
- **um** ao Núcleo de Mandados Judiciais (**50911**) elogiando a oficial de justiça Eliana Mara pelo excelente trabalho realizado no cumprimento de mandados referidos,
- **seis** à Ouvidoria (**50933, 50975, 51106, 51108, 51160 e 51310**) pelo atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**50976**) agradecendo pela excelência e competência do servidor Oswaldo da Contadoria;



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

- **dois** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**51092 e 51093**) parabenizando a humanidade, o profissionalismo e a eficiência das servidoras Liana Medeiros Segundo de Souza Silva e Rosemary Domingues Wargas;
- **um** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**51072**) manifestando grande satisfação ao ver noticiada a elaboração da “primeira ATA confeccionada remotamente” pela Equipe de TI do Tocantins;
- **um** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**50916**) manifestando sua satisfação no atendimento prestado pelo servidor Pedro;
- **um** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**50926**) elogiando a servidora Francisca Ferreira da Paz, por sua postura sempre cortês e atenciosa no tratamento dos usuários dos serviços deste Tribunal;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**51110**) parabenizando a Exma. Juíza do Trabalho Titular, Ana Beatriz do Amaral Cid Ornela, por ter assumido o comando e direção da daquela Vara, desejando-lhe muito sucesso e parabenizando também a diretora de secretaria Adriana Cristina e o servidor Sérgio;
- **dois** à Vara do Trabalho do Gama (**51016 e 51032**) elogiando o terceirizado Denis Rodrigues pela presteza e agilidade nos atendimentos.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **270 (duzentos e setenta)** pedidos de **informações** representando **76,27%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **4 (quatro)** sugestões representando **1,13%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria, sendo **uma (51204)** que extrapola a competência funcional deste Tribunal e **outra (51223)** para que possa haver a consulta de processo em que é reclamado pessoa física pelo CPF;
- **uma** à Secretaria de Administração (**51283**) sugerindo entrar em contato com o Museu da República para solicitar que as verificações de som anteriores a eventos musicais sejam feitos em horários diferentes aos do expediente do TRT10;
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**51276**) sugerindo que a busca de processo no site deste Tribunal seja feita conforme o programa do Tribunal Regional Federal da 1ª Região.

DENÚNCIAS

No mês de junho, foram registradas **8 (oito)** denúncias representando **2,26%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **sete** à Ouvidoria (**50992, 51004, 51011, 51045, 51121, 51363 e 51364**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**51115**) pela suposta carga de feitos a que se refere à magistrada que estaria de licença-maternidade.



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

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **15 (quinze) dúvidas** representando **4,23%** do total das manifestações, a saber:

- **quatro** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **uma (50983)** pelo suposta não acessibilidade de consulta processual de feito a que se refere, sendo **uma (51057)** pelo suposta não atualização de andamento processual de feito a que se refere, sendo **uma (51222)** por não conseguir acesso a “certidão on line” e **outra (51328)** perguntando como fazer o Precad sem o CNPJ do reclamado;
- **nove** à Ouvidoria, sendo **cinco (51101, 51112, 51194, 51266 e 51279)** que extrapolam a competência funcional deste Tribunal, sendo **duas (50904 e 51225)** querendo informação sobre autos a que não se referem, sendo **uma (50931)** acerca do procedimento de devolução dos autos a que não se refere ao TST para o TRT10, e **outra (51035)** a respeito de levantamento de execução referente a processo não existente neste Tribunal;
- **uma** à 7ª Vara do Trabalho de Brasília (**50932**) acerca de andamento em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**51007**) acerca de andamento em feito a que não se refere.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **4 (quatro)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **1,13%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**51025**) que extrapola a competência funcional deste Tribunal,
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**51168**) a respeito de como serão feitas as nomeações do próximo concurso;
- **uma** à Secretaria de Administração (**50973**) parabenizando pela iniciativa da troca das cadeiras do restaurante do edifício Sede deste TRT10;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**51155**) buscando impulso em feito a que se refere.

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:



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

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 5 dias
Denúncia	8	8	8
Dúvida	15	15	15
Elogio	24	13	13
Informação	270	255	251
Outros	4	2	2
Reclamação	29	21	16
Sugestão	4	3	3
Total	354	317	308
Total de manifestações interpostas no período:			354
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			317
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			308
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			87,01

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 setembro de 2012.

MARIA REGINA MACHADO GUIMARÃES

Desembargadora do Trabalho Ouvidora do TRT da Décima Região,
em exercício



**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				140				140
BALCÃO			1	14		2		17
CARTA						1		1
E-MAIL			2	6				8
INTERNET	8	15	21	110	4	26	4	188
TOTAL	8	15	24	270	4	29	4	354

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	2
ADVOGADOS	32
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	57
ESTAGIÁRIO	2
SERVIDORES DO TRT 10	20
OUTROS	241
TOTAL	354

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	348
ENCAMINHADAS	6
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	354



**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
CDCAD				1				1
CDPES			1	9	1			11
CDSEG			3					3
CDSUP		4		13		3		20
DIGER						1		1
FTBSB			2			1		3
GBPRE			2					2
NUARQ				2		1		3
NUDES				1				1
NUMJU			1					1
NUPRO						2		2
NUREC				3		1		4
NUSAU						1		1
OUVJU	7	9	6	204	1	8	2	237
SCPRE				1				1
SEADM					1	1	1	3
SECAL			1	1				2
SECOR				2				2
SEGEP			2	1				3
SETIN			1	3			1	5
SGJUD				3				3
VTB01				2				2
VTB02				2				2
VTB03				1		1		2
VTB04				1				1
VTB05				4				4
VTB06				2				2
VTB07		1		1				2
VTB08						1		1
VTB09			1					1
VTB10			1					1
VTB11				1		1		2
VTB13			1	5	1	1		8
VTB15				1		1		2
VTB16				1				1
VTB18		1				1		2
VTB19				1		1		2
VTB20						2		2



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

VTGAM			2					2
VTT01				1		1		2
VTT02				3				3
VTT03	1							1
TOTAL	8	15	24	270	4	29	4	354