



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

**RELATÓRIO DE AGOSTO DE 2012**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **343 (trezentos e quarenta 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 agosto/2012 foram registradas **23(vinte e três)** reclamações representando **6,70%** 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 dos Serviços Gerais (**51740**) pela insatisfação com o banheiro feminino do edifício Sede - anexo II, que há vários meses estaria com dois sanitários estragados e um sem o assento sanitário, sobrando apenas dois para uso;
- **uma** à Diretoria-Geral (**51713**) pedindo urgência no credenciamento dos bancos privados em relação ao servidor já consignado para que possam obter a revisão de seu contrato, vez que o empréstimo existente necessita apenas da sua renegociação para se conseguir baixar as prestações;
- **duas** ao Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma (51686)** reclamando de acidente ocorrido com sua pessoa em um hub do seu local de trabalho e **outra (51725)** reclamando que a nutricionista do Restaurante Taioba do Foro de Brasília estava exercendo o papel de caixa do referido restaurante;
- **uma** ao Núcleo de Arquivo Geral (**51479**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **sete** à Ouvidoria, sendo **duas (51477 e 51827)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria e outras **cinco (51410, 51475, 51668, 51677 e 51685)** buscando impulso em feitos a que não se referem;
- **uma** à Secretaria Geral da Presidência (**51609**) acerca da cobrança pela CEF de tarifas pelo uso de doc. eletrônico;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**51392**) buscando impulso em feitos a que não se refere;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**51481**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (51461)** buscando impulso em feito a que se refere, sendo **uma (51836)** pela fato de não haver conseguido cópia de feito a que se refere e **outra (51398)** pelo suposto mal atendimento no balcão por servidor da Vara a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**51717**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**51721**) buscando impulso em feito a que se refere;



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

- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**51764**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Vara do Trabalho do Gama (**51499**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**51829**) buscando impulso em feito a que se refere.

### **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **4 (quatro) elogios**, representando **1,16%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (**51830**) agradecendo Severino Soares de Oliveira e Carlos Eduardo dos Santos Moura pelos relevantes serviços prestados por ocasião do evento: Workshop Vivências Subjetivas no Trabalho: Sofrimento e Adoecimento das Relações, Mesa Redonda Teletrabalho: Desafios e Perspectivas, Seminário Gestão por Competência: Construindo a Proposta do TRT 10 Filmografia: Documentário “Trabalho Interno” realizados no período de 22 a 24 de agosto de 2012, no âmbito deste TRT;
- **um** à Diretoria do Foro de Brasília (**51666**) manifestando elogios aos servidores Ednaldo Macedo de Melo, Marcelo Alexandre Vasconcelos, lotados na 11ª Vara do Trabalho de Brasília, Eliana Mara Marques Guimarães e Renata Batista Gonçalves Pariz pelo excepcional comprometimento funcional quando do empenho na elaboração dos atos (pesquisas diversas) anteriores ao momento de cumprimento da ordem judicial nº 1345/2012, referente ao processo 182-2010-11ª, por terem, trabalhado com briossa dedicação na execução do mandado de imissão na posse de imóvel;
- **um** à Presidência (**51521**) registrando elogios à Exma. Sra. Desembargadora Presidente pelo presente dado aos servidores em comemoração do Dia dos Pais;
- **um** à Ouvidoria (**51777**) demonstrando sua satisfação e ao mesmo tempo esperança com o Poder Judiciário brasileiro.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **303 (trezentos e três)** pedidos de **informações** representando **88,33%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### **SUGESTÕES**

Registrou-se **3 (três) sugestões** representando **0,87%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Diretoria-Geral (**51793**) sugerindo ao Tribunal que aumente o valor das diárias quando o servidor precisar pousar em Brasília;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**51803**) sugerindo a instalação do link do TST: <http://www.tst.jus.br/valores-de-depositos-recursais>;
- **uma** à Vara do Trabalho do Gama (**51665**) sugerindo que seja adotado o procedimento da Justiça Federal quanto ao recebimento de petição ou inicial fisicamente sendo a mesma digitalizada na vara e adicionada ao processo.

### **DENÚNCIAS**

No mês, foram registradas **4 (quatro) denúncias** representando **1,16%** do total das manifestações recebidas, a saber:



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

- **duas** à Ouvidoria (**51516 e 51632**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Diretoria-Geral (**51761**) reclamando quanto ao roubo de carros no estacionamento denominado “paradão” junto ao edifício sede do TRT10;
- **uma** à Secretaria de Administração (**51687**) pela entrada indevida de público externo no restaurante do edifício sede do TRT10 em horário não condizente com o estabelecido pela Portaria PRE/DGA Nº 062/2008.

### **DÚVIDAS**

No mês, foram registradas **4 (quatro) dúvidas** representando **1,16%** do total das manifestações, a saber:

- **três** à Ouvidoria, sendo duas (**51637 e 51728**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal e **outra (51400)** a respeito de telefone recebido de pessoa desconhecida alegando que parente teria suposto processo em andamento neste TRT10;
- **uma** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (**51826**) acerca de andamento em feito a que se refere.

### **OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,58%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**51835**) buscando impulso em feitos a que não se refere;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**51532**) 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**

<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	4	2	1
Dúvida	4	3	3
Elogio	4	2	1
Informação	303	285	278
Outros	2	2	2
Reclamação	23	11	9
Sugestão	3	1	0
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>306</b>	<b>294</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>343</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>306</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>294</b>
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>85,71%</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 outubro de 2012.

**ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO**

Desembargador 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>				140		2		<b>142</b>
<b>BALCÃO</b>				10		1		<b>11</b>
<b>CARTA</b>								
<b>E-MAIL</b>								
<b>INTERNET</b>	4	4	4	153	2	20	3	<b>190</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>303</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>343</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	2
ADVOGADOS	29
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	63
ESTAGIÁRIO	1
SERVIDORES DO TRT 10	14
OUTROS	234
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	335
ENCAMINHADAS	8
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>TOTAL</b>	<b>343</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				5				5
CDSEG			1			1		2
CDSUP				4				4
CDTEJ				4				4
DIGER						1	1	2
FTBSB			1	1		2		4
GBPRE			1					1
NUARQ						1		1
NUCOM				1				1
NUDES				1				1
NUREC				1				1
NUSAU				1				1
OUVJU	3	3	1	237	1	8		253
SEADM	1			1				2
SECOR				1				1
SEGEP				1				1
SETIN				3				3
SGJUD				6			1	7
SGPRE						1		1
VTB01				1				1
VTB02				2				2
VTB03				1				1
VTB04				1				1
VTB05				8				8
VTB06				4	1	1		6
VTB07				2				2
VTB08				1				1
VTB10						1		1
VTB11				2				2
VTB12				3				3
VTB13				1		2		3
VTB14		1		1				2
VTB15				2				2
VTB17						1		1
VTB18						1		1
VTB19				2				2
VTB20				1		1		2
VTGAM				2		1	1	4



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

VTT01				1				1
VTT02				1		1		2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>303</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>343</b>