



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

RELATÓRIO DE OUTUBRO DE 2012

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **396 (trezentos e noventa e seis)** 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 foram registradas **39 (quarenta)** reclamações representando **9,84%** 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:

- **duas** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo uma (**52466**) pelo fato de seu nome constar em certidão positiva deste TRT, sendo que nunca foi reclamado nesta Justiça Especializada e **outra (52491)** por não estar conseguindo tirar certidão on line;
- **duas** à Diretoria do Foro de Brasília, sendo **uma (52588)** por encontrar com “corpos” estranhos no filtro de água de sua área de trabalho e **outra (52723)** reclamando que o box do vaso sanitário do banheiro térreo está sem porta e da necessidade de cabides/gancho para pendurar bolsas;
- **quatro** à Presidência, sendo **uma (52700)** sobre a inoperabilidade do laboratório de informática da Escola Judicial, sendo **duas (52701 e 52721)** acerca da não funcionalidade do PJ-e e **outra (52702)** sugerindo que a Tecnologia da Informação desenvolva um trabalho que torne viável a leitura dos acórdãos que são encaminhados via e-mail aos juízes;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**52881**) acerca do não recebimento pela Ouvidoria de caixas específicas para coleta de papel reciclável em razão do evento "Semana de Reciclagem";
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**52953**) por supostamente não conseguir distribuir um mandado de segurança pelo programa do PJE;
- **dezesesseis** à Ouvidoria, sendo **uma (52460)** que está incompreensível pela falta de dados, sendo **onze (52464, 52594, 52596, 52636, 52648, 52650, 52786, 52787, 52868, 52872 e 53036)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria e outras **quatro (52477, 52478, 52699, 52883)** buscando impulso em feito a que não se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**52673**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**52732**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (52484)** sobre o suposto procedimento incorreto na publicação de sentenças, sendo **uma (52587)** e **outro (52675)** reclamando do suposto mal atendimento feito no balcão da Vara, tendo que aguardar bastante tempo para obter carga de processo a que não se refere;



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

- **uma** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**52888**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**52488**) reclamando do suposto mal atendimento feito pela diretora da Vara;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**52674**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**52714**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**52458**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**52621**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Vara do Trabalho do Gama (**52951**) reclamando do suposto mal atendimento feito no balcão da Vara;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**52493**) buscando impulso em feito a que se refere.

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **9 (nove) elogios**, representando **2,27%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria de Assistência ao Pessoal (**53000**) elogiando o Plano de Saúde no atendimento a sua filha, mas especialmente, ao colega Flávio que acompanhou diligentemente a liberação da autorização;
- **um** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**52870**) parabenizando a iniciativa da Escola Judicial de publicar "dicas" de português, de forma leve e didática;
- **cinco** à Ouvidoria (**52485, 52604, 52799, 52862 e 52864**) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**52476**) parabenizando a Comissão Permanente de Responsabilidade Socioambiental pela Semana da Reciclagem;
- **um** à Secretaria da 3ª Turma (**52172**) pelo excelente atendimento recebido pelo servidor José Alcítelsio, conhecido também como Zé Bola.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **325 (trezentos e vinte e cinco)** pedidos de **informações** representando, **82,07%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **6 (seis) sugestões** representando **1,51%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Presidência (**52703**) sugerindo que se coloque na Tecnologia da Informação (área estratégica da instituição) apenas servidores concursados e não terceirizados;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**52456**) sugerindo seja criado o endereço eletrônico “ www.trtdf.jus.br”;
- **uma** à Secretaria de Administração (**52492**) sugerindo que em decorrência do “Outubro Rosa Construa o Câncer de Mama” o TRT10 também ficasse iluminado de rosa para participar desse movimento mundial;
- **duas** à Secretaria de Gestão de Pessoas, sendo uma (**52467**) sugerindo que os crachás do TRT10 tenham a informação do tipo sanguíneo e se a pessoa é ou não doadora de órgãos e



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

outra (52490) sugerindo que volte a ter ginástica laboral e massagem expressa para os servidores do TRT10

- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**52651**) sugerindo o retorno da pesquisa processual no site do TRT10 pelo nome da pessoa.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **6 (seis) denúncias** representando **1,51%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria (**52563, 52589, 52622, 52649 e 52796**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**52952**) pelo arquivamento arbitrário de processo encaminhado pela 6ª Vara do Trabalho de Brasília à Vara do Trabalho do Gama por exceção de competência, tendo como justificativa o recebimento somente de processo via PJ-e.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **10 (dez) dúvidas** representando **2,52%** do total das manifestações, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria, sendo **quatro (52457, 52605, 52838 e 52963)** que extrapolam a competência funcional deste Tribunal e **outra (52891)** buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (52459)** acerca de andamento em feito a que se refere e **outra (52946)** acerca de andamento em feito a que não se refere;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**52847**) acerca de andamento em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**52890**) acerca de andamento em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**52837**) acerca de andamento em feito a que se refere;

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,25%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**52839**) que extrapola a sua competência funcional.

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

*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**

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	6	4	4
Dúvida	10	9	9
Elogio	9	5	3
Informação	325	313	307
Outros	1	1	1
Reclamação	39	15	14
Sugestão	6	3	3
Total	396	350	341
Total de manifestações interpostas no período:			396
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			350
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			341
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			86,11%

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 dezembro 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
0800				188				188
BALCÃO				12				12
CARTA								
E-MAIL			3	8		3		14
INTERNET	6	10	6	117	1	36	6	182
TOTAL	6	10	9	325	1	39	6	396

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	2
ADVOGADOS	34
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	83
ESTAGIÁRIO	
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	267
TOTAL	396

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	382
ENCAMINHADAS	14
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	396

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

Local/tipo	Denún.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	Total
CDASP			1					1
CDJUC				1				1
CDPES				1				1
CDSUP				5		2		7
NUCOM							1	1
NUDFB				1				1
NULIC				1				1
NUREC				1				1
OUVJU	5	5	6	267	1	23		307



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

SCPRE				1				1
SEADM							1	1
SEGEP			1	1		1	2	5
SETIN						1		1
SETU			1	1				2
SGJUD	1			1			1	3
VTB01		2						2
VTB02				4				4
VTB03						1		1
VTB05		1		3			1	5
VTB06				2				2
VTB07				2				2
VTB08				1				1
VTB09				7		3		10
VTB10				3				3
VTB11				3		1		4
VTB12				2				2
VTB13				1		1		2
VTB14				1				1
VTB15				1		1		2
VTB16				2				2
VTB17				1		1		2
VTB18		1						1
VTB19				2		1		3
VTB20				3				3
VTGAM				1		1		2
VTGUR						1		1
VTT02		1		4				5
VTT03				1		1		2
TOTAL	6	10	9	325	1	39	6	396