



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

**RELATÓRIO DE NOVEMBRO DE 2012**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **318 (trezentos e dezoito)** 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 **19 (dezenove)** reclamações representando **5,97%** 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 Pessoal e de Informações Funcionais, sendo **uma (53095)** pelo fato de servidora a que se refere ter que pagar emolumentos de certidão em cartório do Distrito Federal, por determinação da Resolução 156 do CNJ e **outra (53246)** alegando ser um absurdo a transferência a data da prova do concurso para servidores deste TRT10 para dia 6 de fevereiro de 2013;
- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**53475**) por não estar conseguindo tirar certidão on line;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**53299**) por não estar conseguindo informações satisfatórias acerca do curso oferecido pelo CSJT sobre o PJe;
- **uma** à Diretoria do Foro de Brasília (**53259**) demonstrando a sua insatisfação quanto aos serviços prestados pelo restaurante Taioba do Foro Trabalhista de Brasília;
- **seis** à Ouvidoria (**53039, 53111, 53181, 53356, 53473 e 53506**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**53415**) demonstrando a sua insatisfação quanto aos serviços prestados pelo restaurante Taioba do edifício sede;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**53041 e 53123**) pela suposta não atualização da tabela referente ao programa cálculo trabalhista rápido;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**53127**) pela suposta maneira ríspida que foi atendido via telefone por servidor não identificado;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**53361**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**53093**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**53323**) buscando impulso em feito a que se refere.
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**53244**) buscando impulso em feito a que se refere.



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

### **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **7 (sete) elogios**, representando **2,20%** das manifestações, a saber:

- **quatro** à Ouvidoria, sendo **três (53086, 53146 e 53277)** pelo bom atendimento dispensado por seus servidores e outro (53467) cumprimentando o Desembargador Ouvidor deste Regional pela sua eleição para o cargo de secretário-geral do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho;
- **um** à Secretaria de Administração (**53334**) registrando o excelente trabalho feito, em seu consultório, pelo serviço de manutenção e reparos deste Tribunal;
- **um** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**53559**) pela excelente forma como as audiências são conduzidas pelo Juiz Titular Antônio Umberto de Souza Júnior;
- **um** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**53335**) elogiando o serventuário Altamiro Santos da Costa que com sua presteza o ajudou a resolver uma questão que estava demorando.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **276 (duzentos e setenta e seis)** pedidos de **informações** representando, **86,79%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### **SUGESTÕES**

Registrou-se **7(sete) sugestões** representando **2,20%** do total das manifestações, a saber:

- **sete** à Ouvidoria (**53112, 53209, 53219, 53258, 53291, 53292 e 53294**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;

### **DENÚNCIAS**

No mês, foram registradas **6 (seis) denúncias** representando **1,88%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **seis** à Ouvidoria, sendo **cinco (53097, 53136, 53137, 53144 e 53177)** que extrapolam a competência funcional deste Tribunal e **outro (53358)** referente a tentativa de cadastro de peticionamento eletrônico perante ao Foro de Palmas, sem a devida conclusão.

### **DÚVIDAS**

No mês, foram registradas **2 (duas) dúvidas** representando **0,62%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**53038 e 53483**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.



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

**OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,31%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (**53083**) pedindo antecipação da data da audiência em processo 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:

<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	4	4
Dúvida	2	2	2
Elogio	7	5	5
Informação	276	268	266
Outros	1	1	1
Reclamação	19	8	8
Sugestão	7	6	6
<b>Total</b>	<b>318</b>	<b>294</b>	<b>292</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>318</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>294</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>292</b>
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>91,82%</b>



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

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
<b>0800</b>				153				<b>153</b>
<b>BALCÃO</b>				5				<b>5</b>
<b>CARTA</b>								
<b>E-MAIL</b>				1				<b>1</b>
<b>INTERNET</b>	6	2	7	117	1	19	7	<b>159</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>276</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>318</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	<b>21</b>
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	<b>50</b>
ESTAGIÁRIO	<b>1</b>
SERVIDORES DO TRT 10	<b>8</b>
OUTROS	<b>238</b>
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	<b>307</b>
ENCAMINHADAS	<b>11</b>
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>

**QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES**

Local/tipo	Denún.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	Total
<b>CDPES</b>				3		2		<b>5</b>
<b>CDSUP</b>				2		1		<b>3</b>
<b>CDTEC</b>				1				<b>1</b>
<b>CDTEJ</b>						1		<b>1</b>
<b>NUSAU</b>				1				<b>1</b>
<b>OUVJU</b>	6	2	4	229		7	7	<b>255</b>
<b>SCPRE</b>				1				<b>1</b>
<b>SEADM</b>			1			1		<b>2</b>
<b>SECOR</b>				1				<b>1</b>



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

SETIN				1		2		3
SGJUD				3				3
VTB01				1				1
VTB02				1				1
VTB04				2				2
VTB05				5				5
VTB06			1					1
VTB07				1				1
VTB08				4		1		5
VTB09				1				1
VTB10				1				1
VTB12				2				2
VTB13				4				4
VTB14				1				1
VTB15			1	1				2
VTB17				1				1
VTB18						1		1
VTB19				1		1		2
VTB20				2				2
VTB21				1	1			2
VTT01						1		1
VTT02				4				4
VTT03				1		1		2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>276</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>318</b>