



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

RELATÓRIO DE JANEIRO DE 2013

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de janeiro de 2013, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **309 (trezentos e nove)** 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 **36 (trinta e seis)** reclamações representando **11,65%** 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 Assistência ao Pessoal (**53946 e 53947**) reclamando acerca do Plano de Saúde “TRT Saúde 10”;
- **quatro** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**54173, 54204, 54297 e 54352**) por não estarem conseguindo tirar certidão on line;
- **uma** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília (**54263**) reclamando da forma ríspida que foi tratada por vigilante quando do seu acesso ao prédio do Foro;
- **quatro** ao Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas (**54044, 54094, 54095 e 54096**) em razão do atraso no pagamento da bolsa-auxílio dos estagiários do TRT 10;
- **uma** ao Núcleo de Recursos (**54328**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **oito** à Ouvidoria (**53945, 54033, 54035, 54039, 54098, 54113, 54329 e 54346**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria da 3ª Turma (**54112**) reclamando que nenhum servidor atendeu ao telefone antes das 10h00;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**53948**) por supostamente haver sido mal tratada por servidor da Vara;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**53962**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (**54345 e 54347**) por supostamente haver sido mal tratada por servidor da Vara;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**54222**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**54107 e 54203**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (**54172**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**54038**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**54156**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (53989)** buscando impulso em feito a que se refere e **outra (54316)** por supostamente haver sido mal tratada por servidor da Vara;



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

- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**54124**) buscando impulso em feito a que se refere.
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga, sendo **uma** (**54190**) buscando impulso em feito a que se refere e **outra** (**54311**) por supostamente haver sido mal tratado por servidor da Vara;

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **3 (três) elogios** representando **0,97%** das manifestações, a saber:

- **um** à Ouvidoria (**53961**) pelo bom atendimento dispensado pelo servidor Eliezer Reis;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**53564**) elogiando os servidores Adriana Cristina Vaz, Helio Maia Gonçalves e Maria Cláudia de Oliveira Fernandez Teixeira, respectivamente, Diretora de Secretaria, Assistente de Juiz e Secretária de Audiências, pelo férreo desempenho com que exercem suas atividades;
- **um** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**53564**) elogiando ao juízo da 19ª Vara nas pessoas dos Juízes do Trabalho Grijalbo Coutinho e Solyamar Dayse Neiva Soares.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **250 (duzentos e cinquenta)** solicitações de **informações** representando, **80,90%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **2 (duas) sugestões** representando **0,64%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Serviços Gerais (**54210**) sugerindo a instalação de câmeras na parte externa do prédio do Tribunal, para coibir os furtos de veículos que estão ocorrendo entre a Sede e a Biblioteca Nacional;
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**54130**) sugerindo que seja instalada no site do TRT a pesquisa processual por numeração única.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **3 (três) denúncias** representando **0,97%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**54127 e 54249**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**54243**) buscando impulso em feito a que se refere, em razão de haver sido noticiada por servidor que o processo estava “esquecido”.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **12 (doze) dúvidas** representando **3,88%** do total das manifestações, a saber:



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

- **seis** à Ouvidoria (**53929, 53933, 54108, 54166, 54186 e 54299**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e Informações Funcionais (**53984**) a respeito da alocação de novos concursados nas vagas do último concurso para este TRT10;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**53974**) sobre número de telefones daquele órgão do Tribunal;
- **duas** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma** (**53935**) a respeito de cálculo valores em feito a que se refere e **outra** (**54315**) pedindo esclarecimento de andamento supostamente errôneo em feito a que se refere;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**53960**) a respeito de andamento de feito a que se refere;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**54296**) a respeito de andamento de 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 **0,64%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria, sendo **uma** (**53990**) que extrapola a sua competência funcional e **outra** (**54353**) pelo recebimento telefônico de ameaça à integridade física e material de magistrada deste Regional ;

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foi registrado **1 (um)** pedido de informação representando **0,32%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **um** à Diretoria-Geral (**54327**) concernente a informações referentes à estruturação administrativa e judiciária, bem como ao quantitativo e lotação efetiva dos servidores deste TRT10.

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 80% no ano de 2013. 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	3	2	2
Dúvida	12	7	6
Elogio	3		
Informação	250	237	235
Outros	2		
Pedido de Informação	1		
Reclamação	36	16	16
Sugestão	2	1	1
Total	309	263	260
Total de manifestações interpostas no período:			309
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			263
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			260
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			84,14%

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 fevereiro de 2013.

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/Tip	Denúnc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
.0800				164					164
Balcão				11					11
Carta								1	1
e-mail				4		1			5
Internet	3	12	3	71	2	35	2		128
Total	3	12	3	250	2	36	2	1	309

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	3
ADVOGADOS	22
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	56
ESTAGIÁRIO	8
SERVIDORES DO TRT 10	9
OUTROS	211
TOTAL	309

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	292
ENCAMINHADAS	17
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	309

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDASP				1		2			3
CDPES		1							1
CDSEG							1		1
CDSUP				1		3			4
DIGER				1				1	2
GBPRE			1						1



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

NUCOM		1		1					2
NUDES						4			4
NUDFB				1					1
NUPRO				1					1
NUREC						1			1
OUVJU	3	6		215	2	13			239
SEGEP				1					1
SETIN				2		1	1		4
SETU2				1					1
SETU3						1			1
SGJUD				2					2
VTB01									2
VTB02		2				1			1
VTB04				1					1
VTB05		1		2					3
VTB06				2					2
VTB07				1					1
VTB09				2		1			3
VTB10		1		2		2			5
VTB12				1					1
VTB13			1	2					3
VTB14				1		1			2
VTB15				1		1			2
VTB16				1					1
VTB17				1					1
VTB18				1					1
VTB19			1			1			2
VTB20				1		2			3
VTB21				1					1
VTT01				2					2
VTT02				1		1			2
VTT03						1			1
Total	3	12	3	250	2	36	2	1	309