



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

RELATÓRIO DE FEVEREIRO 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 **299 (duzentos e noventa 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 **27 (vinte e sete)** reclamações representando **9,03%** 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 (**54429 e 54529**) por não estarem conseguindo tirar certidão on line;
- **uma** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (**54506**) reclamando estar recebendo incorretamente telefonema com número errado por informação deste Regional;
- **duas** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma (54618)** reclamando do barulho feito nos finais de semana em razão da reforma dos banheiros e **outra (54796)** quanto ao suposto mal atendimento recebido no Núcleo de Cadastramento Processual e Distribuição de Feitos de Brasília;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social (**54445**) solicitando a atualização da lista de telefones do TRT10;
- **uma** ao Núcleo de Recursos (**54641**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**54658**) reclamando por não haver médico no edifício sede em dia e horário que especifica;
- **onze** à Ouvidoria (**54361, 54362, 54384, 54458, 54459, 54514, 54639, 54659, 54725, 54745 e 54750**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**54792**) registrar a sua insatisfação com o restaurante localizado no edifício sede do TRT10 em relação ao fechamento das portas de acesso interno antes do horário previsto e com a qualidade do lanche ofertado;
- **duas** à Secretaria-Geral Judiciária, sendo **uma (54792)** reclamando do encaminhamento de recurso pelo TST para redigitalização e **outra (54487)** reclamando do sistema E-doc;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**54509**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**54430**) reclamando da demora no recebimento de certidão solicitada;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**54394**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**54622**) buscando impulso em feito a que não se refere;



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

- **uma** à Vara do Trabalho o Gama (**54422**) buscando impulso em feito a que se refere.

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **1 (um) elogio** representando **0,33%** das manifestações, a saber:

- **um** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (**54408**) elogiando o Juiz do Trabalho Substituto Claudinei da Silva Campos e o Diretor de Secretaria José de Bonfin Ferreira de Menezes.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **231 (duzentos e trinta e uma)** solicitações de **informações** representando, **77,25%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **5 (cinco) sugestões** representando **1,67%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**54753**) sugerindo que na pesquisa de jurisprudência seja possível filtrar os acórdãos pelo nome do reclamado;
- **uma** à Diretoria-Geral (**54729**) sugerindo que o TRT110 divulgue, através de seu site, os cargos possíveis de provimento, por meio de um quadro de resumo, conforme já é feito pelo TST;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**54465**) Informando que Alcoólicos Anônimos esta cooperando sem filiação, com varias instituições e, assim, sugerindo que os servidores que forem diagnosticados com problemas de alcoolismo sejam encaminhados para reuniões de A.A.;
- **uma** à Ouvidoria (**54681**) de servidor de Vara do Trabalho que não complementou a sugestão, ficando sem lógica o texto apresentado
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**54671**) sugerindo, quando da devolução do devido recurso pelo TST, que os advogados sejam notificados do retorno dos autos às Varas do Trabalho, para poderem prontamente requerer o processamento da execução.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **7 (sete) denúncias** representando **2,34%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria (**54604, 54613, 54724, 54751 e 54793**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília (**54619**) pelo suposto não atendimento dos servidores em detrimento de outras atividades exercidas pelo posto da CEF localizado no prédio do Foro;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**54456**) em razão de não conseguir acesso ao sistema e-doc em data que expirava-se prazo para recorrer em processo ao qual não identifica.



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

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **9 (nove) dúvidas** representando **3,01%** do total das manifestações, a saber:

- **nove** à Ouvidoria, sendo **seis (54379, 54382, 54634, 54638, 54733 e 54791)** que extrapolam a competência funcional deste Tribunal, sendo **uma (54468)** querendo saber qual o procedimento para encaminhar curriculum à este Regional, sendo **uma (54557)** por não entender qual o motivo de haver sido impedida de retirar-se da sala de audiências pelo Juiz, quando de audiência estar sendo realizada e outra (54769) por não saber como ter acesso aos dados de processo trabalhista no site do TRT10.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **4 (quatro)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,64%** do total das manifestações, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**54657, 54748 e 54749**) que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**54410**) pedindo para desconsiderar manifestação de reclamação anteriormente encaminhada, em razão de já haver resolvido o problema.

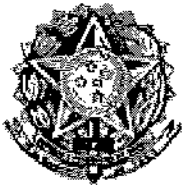
PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **15 (quinze)** pedidos de informação representando **0,32%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **quatorze** à Diretoria-Geral, sendo **treze (54397, 54419, 54428, 54441, 54444, 54485, 54544, 54643, 54652, 54701, 54713, 54719 e 54742)** concernente a informações referentes à quantidade de cargos vagos existentes neste TRT10, que especificam e outra (54442) em relação a quantas pessoas foram nomeadas no último concurso para Analista Judiciário;
- **um** à Seção de Precatórios (**54656**) em relação a precatório que identifica.

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:

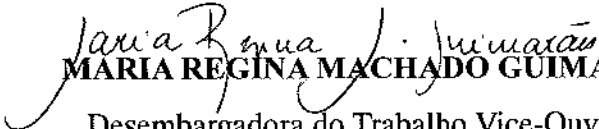


**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO
OUVIDORIA**

| MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO | | | |
|---|-------------------------------|--|--|
| Tipo | Interpostas no período | Interpostas no período e concluídas | Interpostas no período e concluídas em até 5 dias |
| Denúncia | 7 | 4 | 3 |
| Dúvida | 9 | 6 | 7 |
| Elogio | 1 | 1 | |
| Informação | 231 | 213 | 216 |
| Outros | 4 | 1 | 1 |
| Pedido de Informação | 15 | 5 | 2 |
| Reclamação | 27 | 12 | 12 |
| Sugestão | 5 | 1 | 1 |
| Total | 299 | 243 | 242 |
| Total de manifestações interpostas no período: | | | 299 |
| Total de manifestações interpostas no período e concluídas: | | | 243 |
| Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias: | | | 242 |
| Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias: | | | 80,94% |

Este é o extrato fiel das informações obtidas nos relatórios gerenciais do Sistema Administrativo Informatizado deste Tribunal das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria.

Brasília, 04 de abril de 2013.


MARIA REGINA MACHADO GUIMARÃES
Desembargadora do Trabalho Vice-Ouvidora,
no exercício da Ouvidoria do TRT da 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 | | | | 127 | | | | | 127 |
| Balcão | | | | 3 | | | | | 3 |
| Carta | | | | | | | | | |
| e-mail | | | | 1 | | 2 | | | 3 |
| Internet | 7 | 9 | 1 | 100 | 4 | 25 | 5 | 15 | 166 |
| Total | 7 | 9 | 1 | 231 | 4 | 27 | 5 | 15 | 299 |

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

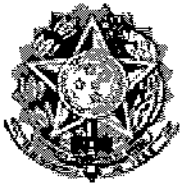
| | |
|-------------------------------|------------|
| MAGISTRADOS | |
| ADVOGADOS | 27 |
| PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA | 71 |
| ESTAGIÁRIO | 2 |
| SERVIDORES DO TRT 10 | 4 |
| OUTROS | 195 |
| TOTAL | 299 |

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

| | |
|-----------------------|------------|
| ANALISADA | |
| CONCLUÍDAS | 289 |
| ENCAMINHADAS | 10 |
| PENDENTES | |
| PENDENTE COM RESPOSTA | |
| TOTAL | 299 |

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

| local/tipo | Denunc. | Dúvida | Elogio | Inform. | Outros | Reclam. | Sugestão | P.Inform | Total |
|------------|---------|--------|--------|---------|--------|---------|----------|----------|-------|
| CDPES | | | | 6 | | | | | 6 |
| CDSEG | | | | | | 1 | | | 1 |
| CDSUP | | | | 5 | | 2 | 1 | | 8 |
| DIGER | | | | | | | 1 | 14 | 15 |
| FTBSB | | | | | | 1 | | | 1 |
| NUCOM | | | | | | 1 | | | 1 |



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

| | | | | | | | | | |
|-------|---|---|---|-----|---|----|---|----|-----|
| NUDES | | | | 1 | | | | | 1 |
| NUREC | | | | | | 1 | | | 1 |
| NUSAU | | | | 1 | | 1 | 1 | | 3 |
| OUVJU | 6 | 9 | | 190 | 3 | 12 | 1 | | 221 |
| SCPRE | | | | | | | | 1 | 1 |
| SEADM | | | | | | 1 | | | 1 |
| SECAL | | | | 1 | | | | | 1 |
| SEGEP | | | | 1 | | | | | 1 |
| SETIN | | | | 1 | | | | | 1 |
| SGJUD | 1 | | | | 1 | 2 | 1 | | 5 |
| VTB03 | | | | 1 | | | | | 1 |
| VTB05 | | | | 4 | | | | | 4 |
| VTB06 | | | | | | 1 | | | 1 |
| VTB09 | | | | 4 | | | | | 4 |
| VTB10 | | | | 4 | | | | | 4 |
| VTB12 | | | | 1 | | | | | 1 |
| VTB13 | | | | 2 | | | | | 2 |
| VTB14 | | | | 1 | | | | | 1 |
| VTB15 | | | | 1 | | | | | 1 |
| VTB16 | | | | | | | | | 1 |
| VTB17 | | | | 3 | | | | | 3 |
| VTB18 | | | | | | 1 | | | 1 |
| VTB19 | | | | 1 | | | | | 1 |
| VTB20 | | | | 2 | | 1 | | | 3 |
| VTB21 | | | 1 | | | | | | 1 |
| VTGAM | | | | | | 1 | | | 1 |
| VTT2 | | | | 1 | | | | | 1 |
| Total | 7 | 9 | 1 | 231 | 4 | 27 | 5 | 15 | 299 |