



RELATÓRIO DE ABRIL DE 2013

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **338 (trezentos e trinta e oito)** 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 **7,98%** 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 (**55565 e 55566**) reclamando acerca do último concurso público para provimento de vagas em cargos de nível superior e de nível médio no Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, realizado pelo CESPE;
- **uma** à Diretoria-Geral (**55794**) em razão de haver encontrado suposto objeto espesso dentro de garrafão de água distribuído no Foro Trabalhista de Brasília;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**55762**) reclamando do mal atendimento do posto do Banco do Brasil S/A existente no prédio do Foro de Brasília;
- **uma** ao Gabinete da Presidência (**55488**) por não conseguir acessar o sistema do Gabinete Virtual;
- **uma** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**55858**) irrisignada com a recorrente interrupção do fornecimento de água nos banheiros do edifício sede, anexo 2 e respectivos gabinetes.;
- **seis** à Ouvidoria (**55543, 55680, 55780, 55791, 55798 e 55852**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**55573**) registrando insatisfação com o restaurante localizado no edifício sede do TRT10;
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicações (**55514**) por não conseguir ter acesso o programa de requisição de material deste TRT10;
- **cinco** à Secretaria-Geral Judiciária, sendo **uma** (**55593**) por não conseguir interpor recurso através do sistema e-Doc, sendo **uma** (**55648**) por não haver informação de RRA no alvará de processo a que se refere, sendo **uma** (**55725**) por não haver expediente externo no Foro Trabalhista de Araguaína, e outras **duas** (**55736 e 55785**) fazendo críticas ao Pje;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**55510 e 55944**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**55849**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**55838**) buscando impulso em feito a que se refere;



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

- **duas** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (55541 e 55672) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (55516) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (55493) buscando impulso em feito a que se refere;

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado 7 (sete) elogios representando 2,07% das manifestações, a saber:

- **um** ao Gabinete do Desembargador do Trabalho Dorival Borges de Souza Neto (55404) elogiando o atendimento da funcionaria Renata, do Gabinete do Desembargador;
- **um** à Secretaria de Administração (55756) elogiando o restaurante do edifício sede do TRT10;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia de Informática e Comunicações, sendo **uma** (55603) agradecendo ao terceirizado Denys Rodrigues da Silva pela dedicação e excelente desempenho no exercício de suas funções e **outra** (55752) elogiando o Secretário Marcos Barbosa, que prestou uma assistência excepcional à Vara do Trabalho de Dianópolis durante a implantação do Pje;
- **um** à Secretaria da 3ª Turma (55823) elogiando a servidora Lilian Maria Sousa, pelo atendimento e segurança nas informações prestadas;
- **um** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (55560) elogiando o trabalho do servidor Heverardo que com faz seu trabalho com muito êxodo e com muita competência;
- **um** ao Exmo. Sr. Juiz do Trabalho Substituto Daniel Queiroga (55706) na condução dos trabalhos, em razão da substituição do Exmo. Sr. Juiz do Trabalho Titular da Vara do Trabalho de Dianópolis, Márcio Roberto Andrade Brito, quando em gozo de férias.

INFORMAÇÕES

Foram registrados 277 (duzentos e setenta e sete) solicitações de informações representando 81,95% das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrrou-se 1 (uma) sugestão representando 0,29% do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (55911) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas 12 (doze) denúncias representando 3,55% do total das manifestações recebidas, a saber:

- **duas** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (55534 e 55574) acerca de supostas irregularidades ocorridas no último concurso público para provimento de vagas em cargos de nível superior e de nível médio no Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, realizado pelo CESPE;



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

- dez à Ouvidoria (55490, 55525, 55674, 55702, 55792, 55872, 55925 e 55927) pela suposta falta de atendimento telefônico por servidores da Vara em data e horário a que se refere.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **1 (uma)** dúvida representando **0,29%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Gabinete da Presidência (55586) a respeito da segurança do aplicativo “Sala de Sessões”.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,29%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (55928) que extrapola a sua competência funcional.

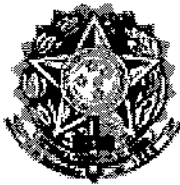
PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **10 (dez)** pedidos de informação representando **2,95%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **oito** à Diretoria-Geral (55542, 55561, 55568, 55572, 55679, 55740, 55809 e 55913) concernente a informações referentes à quantidade de cargos vagos existentes neste TRT10, que especificam;
- **duas** à Secretaria-Geral Judiciária (55591 e 55765) a respeito da instalação das novas Varas do Trabalho do TRT da 10ª Região.

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	12	11	9
Dúvida	3	2	2
Elogio	7	5	3
Informação	277	245	240
Outros	1	1	1
Pedido de Informação	10	5	2
Reclamação	27	17	12
Sugestão	1	1	1
Total	338	287	270
Total de manifestações interpostas no período:			338
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			287
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			270
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			79,88%

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

Brasília, 12 de junho 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				158					158
Balcão				6					6
Carta									
e-mail				1					1
Internet	12	3	7	112	1	27	1	10	173
Total	12	3	7	277	1	27	1	10	338

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	5
ADVOGADOS	30
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	60
ESTAGIÁRIO	1
SERVIDORES DO TRT 10	9
OUTROS	233
TOTAL	338

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

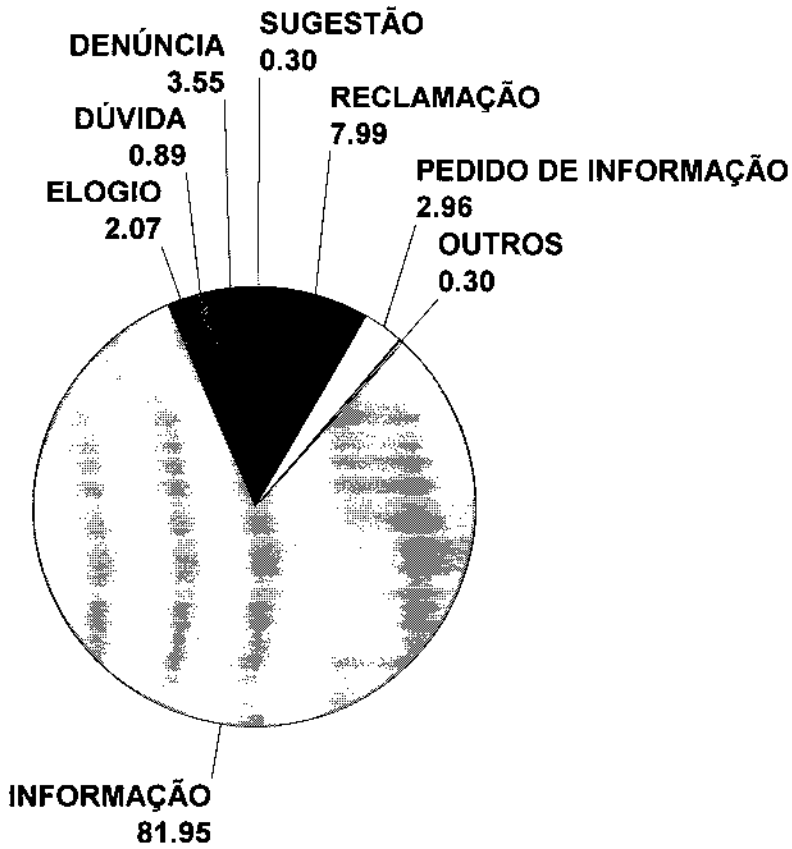
ANALISADA	
CONCLUÍDAS	332
ENCAMINHADAS	6
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	338

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES	2			12		2			16
CDSUP				3					3
CDTEJ				1					1
DIGER				1		1		8	10
FTBSB						1			1
GBPRE		1		1		1			3

SEPN 513, Bloco "B" lotes 2 e 3 - Brasília/DF - CEP 70760-522
Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"

VTT03				1					1
-------	--	--	--	---	--	--	--	--	---



Tipo	Total	Percentual Total
DENÚNCIA	12	3,550%
DÚVIDA	3	0,888%
ELOGIO	7	2,071%
INFORMAÇÃO	277	81,953%
OUTROS	1	0,296%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	10	2,959%
RECLAMAÇÃO	27	7,988%
SUGESTÃO	1	0,296%
Total de Manifestações:	338	