

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

RELATÓRIO DE MARÇO DE 2013

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

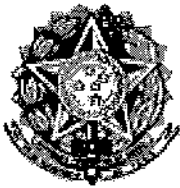
A Ouvidoria, neste período, recebeu **438 (quatrocentos e trinta e oito)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

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 **136 (cento e trinta e seis)** reclamações representando **31,05%** 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:

- **noventa e uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (54888, 54891, 54893, 54894, 54895, 54895, 54896, 54898, 54899, 54900, 54901, 54904, 54905, 54906, 54907, 54908, 54909, 54911, 54912, 54913, 54915, 54916, 54917, 54918, 54919, 54920, 54921, 54922, 54923, 54924, 54925, 54926, 54928, 54930, 54931, 54932, 54933, 54934, 54935, 54936, 54937, 54938, 54939, 54940, 54941, 54942, 54943, 54944, 54945, 54946, 54947, 54948, 54949, 54950, 54951, 54952, 54952, 54954, 54965, 54972, 54983, 55003, 55004, 55008, 55009, 55010, 55012, 55014, 55015, 55016, 55017, 55019, 55021, 55022, 55032, 55038, 55039, 55040, 55041, 55042, 55043, 55048, 55049, 55051, 55052, 55055, 55059, 55060, 55083, 55395, 55396, 55397 e 55398) 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;
- **duas** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **uma (54990)** manifestando sua insatisfação com o fato de que o site de restaurante a que se refere estar bloqueado para acesso por parte dos usuários do TRT10 e **outra (55325)** por não estar tendo acesso ao P.Je de 2º grau;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (55185) reclamando acerca do horário de abertura da biblioteca instalada no prédio do Foro Trabalhista de Brasília;
- **duas** ao Gabinete da Presidência, sendo **uma (54986)** relatando as enormes dificuldades que os membros da Procuradoria Geral da União no Estado do Tocantins estão tendo para acessar o sistema P.Je e **outra (55476)** em relação a dificuldades enfrentadas para ter acesso aos programas de consulta deste TRT10, pelo fato de ser deficiente visual;
- **uma** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (54992) em relação a forma de uso dos reatores de lâmpadas fluorescentes do edifício sede;
- **duas** ao Núcleo de Recursos (55093 e 55184) buscando impulso em feitos a que se referem;



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

- **doze** à Ouvidoria (54838, 54966, 54967, 54968, 54991, 55085, 55157, 55186, 55283, 55289, 55468 e 55469) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **sete** à Secretaria de Administração (55160, 55267, 55268, 55309, 55319, 55321 e 55347) registrando insatisfação com o restaurante localizado no edifício sede do TRT10;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (54813) por não haver encontrado, supostamente, servidor para atendimento em dia e horário a que se refere;
- **cinco** à Secretaria de Tecnologia da Informação e de Comunicações, sendo **uma** (55074) por não ter conseguido peticionar em processo da Vara do Trabalho do Gama, através de certificado digital, sendo **três** (55145, 55151 e 55152) manifestando a dificuldade de trabalhar no Sistema SAP e **outra** (55351) por não conseguir ter acesso ao P.Je 2º grau;
- **três** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (55333, 55334 e 55335) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (55000) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma** (55273) reclamando da suposta falta de educação como foi tratado por servidor identificado e **outra** (55367) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (55215) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (55247) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (54816) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (54824) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (55399 e 55400) buscando impulso em feito a que se refere.

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado 7 (sete) elogios representando 1,59% das manifestações, a saber:

- **um** ao Núcleo de Mandados Judiciais (55404) parabenizando a Oficiala Ana Lúcia de Miranda pelo excelente trabalho realizado no cumprimento do mandado a que se refere;
- **dois** à Ouvidoria, sendo **um** (55262) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores e **outro** (55307) parabenizando o Desembargador Ouvidor e sua equipe por disponibilizar o acesso ao sítio do Tribunal de uma forma mais dinâmica, facilitando a troca de informações com mais presteza;
- **um** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília (55336) elogiando o serviço do restaurante Taioba no Foro de Brasília;
- **duas** ao Gabinete da Presidência, sendo **uma** (54987) registrando a ação salutar, adotada pela atual gestão, pela forma adotada ao Recadastramento Anual de servidores inativos e pensionistas e **outra** (55287) parabenizando a Desembargadora Presidente e toda a sua equipe pelo sucesso do Programa de Preparação para a Aposentadoria, dedicado a magistrados e servidores aposentados;
- **um** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (54982) elogiando a Vara do Trabalho, pela atenção e organização no atendimento aos advogados.



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

INFORMAÇÕES

Foram registrados **251 (duzentos e cinquenta e uma)** solicitações de informações representando, **57,30%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Não registrou-se **nenhuma** sugestão no mês de março, representando **0,00%** do total das manifestações.

DENÚNCIAS

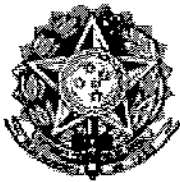
No mês, foram registradas **18 (dezoito)** denúncias representando **4,11%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**55086, 55170 e 55386**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **treze** à a Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**55007, 55025, 55034, 55054, 55057, 55061, 55062, 55063, 55064, 55065, 55067, 55091 e 55394,**) 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;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**54971**) pela suposta falta de atendimento telefônico por servidores da Vara em data e horário a que se refere;
- **uma** à Vara do Trabalho de Gurupi (**55169**) em razão de suposto sumiço na Vara de processo a que se refere.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **12 (doze)** dúvidas representando **2,74%** do total das manifestações, a saber:

- **seis** à Ouvidoria (**54970, 55147, 55156, 55159, 55288 e 55308**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**55254**) querendo saber como para acompanhar processo trabalhista pelo site do Tribunal;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (**55183**) querendo saber se o traje que usava em audiência a que se refere estava não condizente com o estabelecido no Regimento Interno do TRT10;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**55191**) a respeito de andamento de feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**55266**) a respeito de andamento de feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**54874**) a respeito de andamento de feito a que se refere;



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

- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (55331) querendo saber como para cadastrar seu currículo para atuar como perito no Tribunal;

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,22%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (55304) que extrapola a sua competência funcional.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **13 (treze)** pedidos de informação representando **2,96%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **treze** à Diretoria-Geral, sendo **nove (54815, 54823, 54826, 55001, 55076, 55115, 55116, 55323 e 55408)** concernente a informações referentes à quantidade de cargos vagos existentes neste TRT10, que especificam, sendo **três (54953, 54984 e 55146)** em relação a providências tomadas pelo TRT10 em relação ao último concurso e **outra (55044)** se existe algum estudo ou anteprojeto sendo debatido neste TRT ou em algum órgão da Justiça Trabalhista visando criar novos cargos para Analista Judiciário: especialidade Execução de Mandados.

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:

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 5 dias
Denúncia	18	7	7
Dúvida	12	8	8
Elogio	7	2	1

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



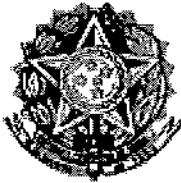
**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO
OUVIDORIA**

Informação	251	200	203
Outros	1		
Pedido de Informação	13	4	3
Reclamação	136	98	97
Sugestão			
Total	438	319	319
Total de manifestações interpostas no período:			438
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			319
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			319
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			72,83%

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

Brasília, 06 de Julho de 2013.

Maria Regina J. Guimarães
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				113					113
Balcão				8		1			9
Carta									
e-mail			1	10		5			16
Internet	18	12	6	120	1	130		13	300
Total	18	12	7	251	1	136		13	438

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

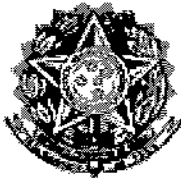
MAGISTRADOS	3
ADVOGADOS	39
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	67
ESTAGIÁRIO	4
SERVIDORES DO TRT 10	15
OUTROS	310
TOTAL	438

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	425
ENCAMINHADAS	13
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	438

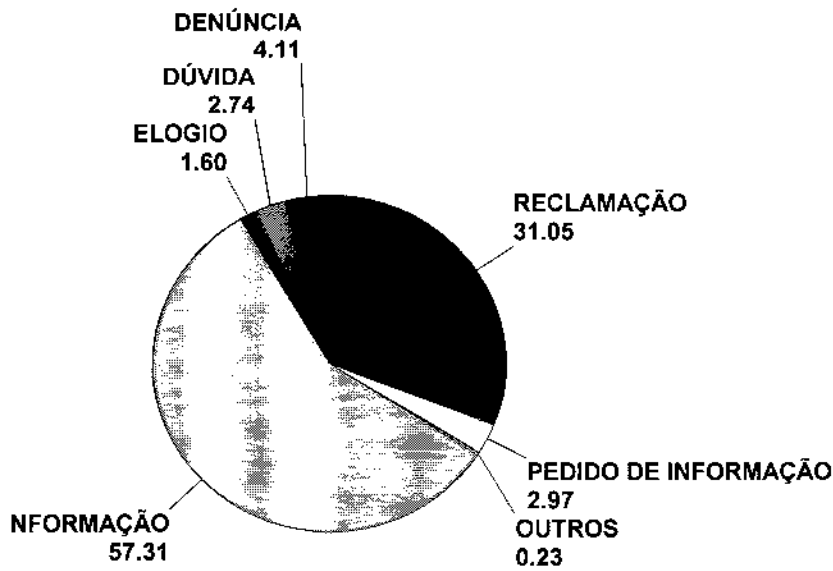
QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDASP				1					
CDPES	13			26		91			
CDSUP		1		2		2			
CDTEJ						1			
DIGER								13	
FTBSB			1						



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

GBPRE			2			2			
NUMJU			1						
NUPRO						1			
NUREC				1		2			
OUVJU	3	6	2	180	1	12			
SCPRE				2					
SEADM				1		7			
SECAL				1		1			
SEGEP				2					
SETIN				2		5			
SGJUD		1		2					
VTA01				1					
VTB01				3					
VTB02				2					
VTB03		1	1						
VTB05				1					
VTB06				2					
VTB07				1					
VTB09				8		3			
VTB10						1			
VTB11				1					
VTB12				1					
VTB13				1		2			
VTB14				2		1			
VTB15		1				1			
VTB16		1							
VTB17				2		1			
VTB18				1		1			
VTB19				2					
VTB20				2					
VTB21						2			
VTGUA				1					
VTGUR	1								
VTP02		1							
VTT01	1								
Total	18	12	7	251	1	136	0	13	438



<i>Tipo</i>	<i>Total</i>	<i>Percentual Total</i>
DENÚNCIA	18	4,110%
DÚVIDA	12	2,740%
ELOGIO	7	1,598%
INFORMAÇÃO	251	57,306%
OUTROS	1	0,228%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO	13	2,968%
RECLAMAÇÃO	136	31,050%
Total de Manifestações:	438	