

## **RELATÓRIO DE JUNHO DE 2013**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **280 (trezentos e quatro)** 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 **39 (trinta e nove)** reclamações representando **13,92%** 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:

- **uma** à Coordenadoria de Assistência ao Pessoal (**56556**) reclamando da negativa do Plano TRT Saúde 10 em cobrir tratamento terapêutico a que se refere, para seu dependente nominado;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**56768**) relativo a não homologação, até o momento, do concurso público realizado para preenchimento de vagas para este TRT10;
- **uma** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (**56919**) pela demora no recebimento de documento pelo Setor de Recebimento e Expedição deste Regional;
- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **uma (56581)** por não estar conseguindo acesso ao P.Je 1º grau e **outras duas (56751 e 56903)** por não estarem conseguindo acesso ao sítio do TRT10;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**56643**) pela suposta falta de atualização dos livros da Biblioteca do TRT da 10ª Região;
- **uma** ao Desembargador do Trabalho Presidente da Comissão do IV Concurso Público para Provimento de Cargos do Quadro de Pessoal do TRT da 10ª Região, Pedro Luis Vicentin Foltran (**56822**) a respeito de recurso impetrado e supostamente não analisado;
- **duas** ao Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma (56749)** referente ao som das salas de audiência e **outra (56773)** dizendo que os banheiros femininos do Foro de Brasília estão constantemente imundos, não tendo reposição de papel higiênico, recolhimento do lixo e limpeza adequada;
- **três** ao Núcleo de Saúde, sendo **uma (56655)** em razão de suposta demora no atendimento de servidor em dia informado, por médica a que se refere, com plantão no Foro de Brasília, sendo **uma (56690)** em razão de suposta demora no atendimento de servidor em dia informado, por médica a que se refere, com plantão no Foro de Brasília e **outra (56835)** por supostamente não haver atendimento médico às sextas-feiras no prédio do Foro de Brasília;



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

- **quatro** à Ouvidoria (**56635, 56675, 56719 e 56732**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Seção de Precatórios (**56720**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**56883**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria da Corregedoria Regional (**56639**) quanto a suposta demora de marcação de audiências na Vara do Trabalho do Gama;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo **uma** (**56772**) pelo bloqueio de acesso ao “twitter” assuntos do Poder Judiciário aos servidores do TRT e **outra** (**56856**) solicitando melhorias na qualidade do serviço prestado pelo 08006443000, em relação a informações processuais;
- **três** à Secretaria-Geral Judiciária, sendo **uma** (**55620**) reclamando do mal atendimento aos advogados do PAB CEF do Foro de Brasília, sendo **uma** (**56692**) referente a solicitação de certidão trabalhista no Foro de Palmas e **outra** (**56832**) fazendo críticas ao Pje;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília (**56769**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**56707**) solicitando a exclusão de seu nome como patrono do reclamado em feito a que se refere;
- **quatro** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**56884, 56889, 56894 e 56898**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**56564 e 56775**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma** (**56494**) buscando impulso em feito a que se refere e **outra** (**56678**) solicitando providências quanto ao suposto desaparecimento de feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**56544**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**56858 e 56916**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**56799**) buscando impulso em feito a que se refere;

### **ELOGIOS**

Foi registrado e encaminhado **10 (dez) elogios** representando **3,57%** das manifestações, a saber:

- **um** à Ouvidoria (**56642**) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**56680**) parabenizando os idealizadores dos projetos e os gestores da execução das obras dos banheiros e dos corrimãos instalados do Edifício Sede do TRT10;
- **um** à Secretaria de Administração (**56663**) elogiando refeição oferecida pelo restaurante do Edifício Sede;
- **um** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**56667**) elogiando o colega Adriano dos Santos pela forma especial que atendeu os Oficiais de Justiça do TRT10;
- **um** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**56666**) parabenizando a Comunicação Social que, em notícia colocada página do TRT, inseriu criativa figura no lugar da fotografia do prolator da decisão divulgada;
- **três** à Presidência, sendo **duas** (**56850 e 56859**) agradecendo e elogiando a Exma. Sra. Desembargadora Presidente deste TRT10, pela atenção, dedicação e carinho dedicados aos servidores do Foro Trabalhista de Palmas-TO, e **outra** (**56857**) cumprimentando a Exma. Sra. Desembargadora Presidente deste TRT10 pela condução da presidência do Tribunal;



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

- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**56585**) registro admiração e respeito à Diretora de Secretaria Adriana Vaz, pelo excelente trabalho à frente da Vara do Trabalho;
- **um** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**56766**) registrando elogio ao Sr. Francisco, Diretor de Secretaria da Vara do Trabalho, bem como a todo “time”, pela qualidade no atendimento realizado.

### INFORMAÇÕES

Foram registrados **201 (duzentas e uma)** solicitações de **informações** representando **71,78%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### SUGESTÕES

Registrou-se **4 (quatro)** sugestão representando **1,42%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**56750**) sugerindo que o café seja fornecido nas Varas do Trabalho até às 08h00;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**56548**) sugerindo a utilização de mais servidores como responsáveis por processos de concessão de adicional de qualificação permanente;
- **uma** ao Desembargador Mário Macedo Fernandes Caron (**56661**) sugerindo, após afirmação do Exmo. Sr. Desembargador “Toda administração pública tem agora um compromisso com a responsabilidade socioambiental”, que o Poder Judiciário poderia dar o exemplo, implantando em seus prédios o sistema de captação águas da chuva;
- **uma** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**56902**) sugerindo que se verificasse a possibilidade de se fazer uma entrada exclusiva para quem vai estacionar no TRT 10, de forma que se acabe com a fila dupla.

### DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **4 (quatro)** denúncias representando **1,42%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **quatro** à Ouvidoria (**56546, 56660, 56729 e 56842**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

### DÚVIDAS

No mês, foram registradas **11 (doze)** dúvidas representando **3,92%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**56617 e 56685**) por não conseguir acessar informação processual;



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

- **oito** à Ouvidoria, sendo **três (56463, 56726 e 56917)** quanto ao andamento de processos a que não se referem, e outras **cinco (56464, 56561, 56640, 56691 e 56847)** que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**56899**) quanto ao andamento de processo a que se refere.

#### **OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Registrou-se, ainda, **8 (oito)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **2,85%** do total das manifestações, a saber:

- **sete** à Ouvidoria, sendo **cinco (56528, 56637, 56664, 56724 e 56755)** como forma de “desabafo” genérico quanto a situação pessoal e de andamento de feitos a que não se referem e **outras duas (56774 e 56869)** que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**56885**) solicitando esclarecimentos a respeito do formulário para cadastro de advogados no PJE - 2º grau.

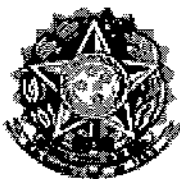
#### **PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)**

Foram registrados **3 (três)** pedidos de informação representando **1,07%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **três** à Diretoria-Geral, sendo **uma (56570)** reiterando solicitação cópia digitalizada do requerimento formulado pela Comissão dos Candidatos ao cargo de Analista Judiciário-Área Judiciária, que elaboraram o Mandado de Segurança como resposta correta para questão discursiva, bem como informações sobre as providências que foram adotadas, e outras **duas (56547 e 56921)** concernente a informações acerca da data provável para nomeação e quantos cargos vagos o TRT 10 possui.

#### **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**

<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	4	4	4
Dúvida	11	8	9
Elogio	10	8	5
Informação	201	181	178
Outros	8	5	4
Pedido de Informação	3	1	1
Reclamação	39	29	22
Sugestão	4	2	1
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>238</b>	<b>224</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>280</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>238</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>224</b>
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>80,00%</b>

**MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 30/06/2013**

Analisando os dados do sistema de gerenciamento de manifestações, encontramos os seguintes dados:

**Total de manifestações em atraso até 30/06/2013 (51)**

**Obs.: Total de manifestações do mês de junho de 2013 em atraso (18)**

<b>Administração</b>	<b>%</b>	<b>Judiciária</b>	<b>%</b>
40	<b>78,43</b>	11	<b>21,57</b>

<b>Unidades Judiciárias</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
6ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,96</b>
8ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,96</b>



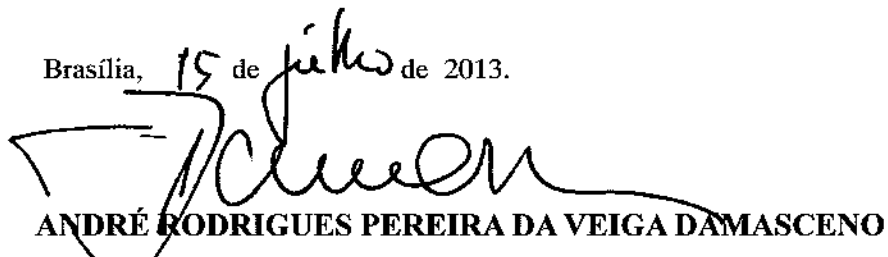
**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

9ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,96</b>
13ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,96</b>
15ª Vara do Trabalho de Brasília	4	<b>7,84</b>
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	<b>1,96</b>
Secretaria-Geral Judiciária	2	<b>3,92</b>

<b>Unidade Administrativas</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
Presidência	5	<b>9,8</b>
Secretaria Geral da Presidência	2	<b>3,92</b>
Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília	4	<b>7,84</b>
Diretoria do Foro Trabalhista de Taguatinga	1	<b>1,96</b>
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	1	<b>1,96</b>
Secretaria de Administração	14	<b>27,45</b>
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	5	<b>9,8</b>
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	2	<b>3,92</b>
Coordenadoria de Suporte ao Usuário	1	<b>1,96</b>
Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais	4	<b>7,84</b>
Núcleo de Saúde	1	<b>1,96</b>

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

Brasília, 15 de julho de 2013.

  
**ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO**  
Desembargador do Trabalho Ouvidor 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				93					93
Balcão				1					1
Carta									
e-mail				1					1
Internet	4	11	10	106	8	39	4	3	185
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>201</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>280</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	1
ADVOGADOS	39
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	68
ESTAGIÁRIO	2
SERVIDORES DO TRT 10	23
OUTROS	147
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	263
ENCAMINHADAS	17
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>

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

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDASP				1		1			2
CDPES				8		1			9
CDSEG						1			1
CDSUP		2		1		3			6
CDTEJ						1			1
DIGER								3	3
FTBSB				1		2	1		4
GBPRE			3						3
GDFSF							1		1
GDMM FC							1		1
GDPLV F						1			1



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

NUARQ				1					1
NUCOM			1						1
NUPRO			1				1		2
NUSAU						3			3
OUVJU	4	8	1	146	7	4			170
SCPRE						1			1
SEADM			1						1
SECAL						1			1
SECOR				1		1			2
SEPLE				1					1
SETIN			1	2	1	2			6
SETU2				1					1
SETU3				1					1
SGJUD				3		3			6
SGPRE				2					2
VTB01						1			1
VTB04				2					2
VTB05				2					2
VTB06				2					2
VTB07				1					1
VTB08				1					1
VTB09				2		1			3
VTB10		1		3		4			8
VTB11				3		2			5
VTB12				2					2
VTB13			1	1					2
VTB14				1					1
VTB15				3		2			5
VTB16				2					2
VTB17			1	1					2
VTB18				1		1			2
VTB19				1					1
VTT01						2			2
VTT02						1			1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>201</b>	<b>8</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>280</b>