

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

RELATÓRIO DE SETEMBRO DE 2013

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

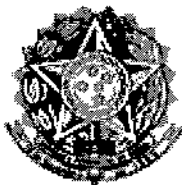
A Ouvidoria, neste período, recebeu **326 (trezentos e vinte e seis)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

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 **56 (cinquenta e seis)** reclamações representando **17,17%** 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 Serviços Gerais (**57990**) reclamando quanto a sua dispensa de FC sem haver sido comunicado com antecedência;
- **uma** à Diretoria-Geral (**57813**) pelo fato dos servidores do Tocantins terem dificuldade de em concluir empréstimo por consignação em pagamento, visto a demora de disponibilização de declaração de margem consignável;
- **três** ao Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma** (**57850**) em razão do Restaurante Taioba estar abrindo as portas para pessoas que não são servidores do Foro em horário anterior às 13h00, conforme exigido em contrato, **uma** (**57871**) por ter sido impedido de adentrar ao prédio do Foro para acesso ao PAB da CEF com roupa não condizente e **outra** (**57953**) pelo fato do Restaurante Taioba supostamente apresentar algum problema na ventilação que faz com que as pessoas saiam com forte cheiro de comida e gordura na roupa;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Taguatinga (**57993**) por supostamente haver sido destrutado por servidor do Setor de Distribuição de Feitos de Taguatinga;
- **nove** à Presidência, sendo **uma** (**57776**) reclamação de magistrado criticando pela segunda vez, e em data próxima à da sessão, a sua desabilitação no sistema sala de sessões, sendo **uma** (**57667**) reclamação de magistrada criticando a não disponibilização de médico no Foro Trabalhista de Brasília no período da manhã, sendo **uma** (**58044**) reclamando da impossibilidade de adentrar os prédios desta Justiça em trajes supostamente considerado esporte e outras **seis** (**57972, 58007, 58020, 58025, 58079 e 58105**) referente a Portaria PRE-SECOR 110/13;
- **uma** ao Núcleo de Arquivo Geral (**57808**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**57952**) quanto a necessidade de divulgação na intranet dos novos telefones/ramais dos setores que mudaram para o prédio de apoio;



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

- **duas** ao Núcleo de Manutenção e Projetos, sendo **uma (57837)** pela constante dos elevadores do Anexo I do Ed. Sede e **outra (57854)** pela total visibilidade do interior de banheiro masculino do prédio de apoio;
- **seis** à Ouvidoria, sendo **cinco (57817, 57819, 57969, 57992 e 58021)** buscando impulso em feitos a que não se referem e **outra (58005)** que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **três** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**57831, 57853 e 58085**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (**58006 e 58017**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**57847**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**58015**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (57898)** por supostamente haver sido destrutado por servidor da Vara e **outra (57948)** buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**57835 e 57908**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**57883 e 58053**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**58045**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **duas (57771 e 58051)** buscando impulso em feitos a que se referem e **outra (58004)** por supostamente haver desaparecido feito a que se refere;
- **uma** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**57951**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**57761 e 57880**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**57793 e 58087**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**58019**) reclamando da suposta falta de organização da Vara;
- **cinco** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**57881, 57928, 57971, 58040 e 58080**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**58057 e 58086**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**57503**) por supostamente haver sido destrutado por servidor da Vara.

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado 7 (sete) elogios representando 2,14% das manifestações, a saber:

- **dois** à Ouvidoria (**57822 e 58024**) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**57933**) registrando os agradecimentos pelo curso PJE ministrado pelo servidor José de Bonfin Ferreira de Menezes;
- **um** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**57866**) pelo atendimento rápido, eficaz e eficiente manifestado pela Vara em feito a que se refere.;
- **um** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**57919**) elogiando e parabenizando o atendimento dos servidores da Vara, em especial ao Pedro, Vanderley e Henrique;



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

- **um** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (57823) elogiando as servidoras Márcia Coelho, Rosângela e Aline por terem uma forma impecável de atender ao público, com respeito, educação, presteza;
- **um** à 1ª Vara do Trabalho de Araguaína (57879) elogiando o servidor Warner George Rodrigues Jorge pela disponibilidade e excelência nos trabalhos desenvolvidos.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **230 (duzentas e trinta)** solicitações de **informações** representando **70,55%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **8 (oito)** sugestões representando **2,45%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (57698) sugerindo que quando da gravação do programa TV Justiça os profissionais envolvidos sejam alertados para serem mais silenciosos, evitando ruídos desnecessários que atrapalham consideravelmente os usuários que estão estudando na biblioteca;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Taguatinga (57816) sugerindo um estudo da possibilidade de se instalar um gerador de energia que permita o funcionamento dos elevadores por um determinado período de tempo, permitindo assim que todas as pessoas que tenham necessidades especiais possam utilizá-los;
- **três** à Ouvidoria (58009, 58039 e 58042) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **duas** à Secretaria de Administração, sendo **uma** (57830) solicitando vaga de estacionamento de automóvel em razão de ter problema de saúde a qual se refere e **outra** (58008) sugerindo a colocação de caixa eletrônico do SICOOB no primeiro andar do edifício Sede;
- **uma** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (58037) sugerindo a antecipação de audiência de instrução em feitos a que se refere.

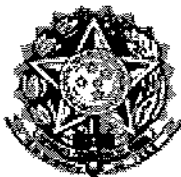
DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **7 (sete)** denúncias representando **2,14%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **seis** à Ouvidoria (57801, 57807, 57820, 57931, 57932 e 58035) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (57781) informando sobre possível manifestação de cerca de 300 pessoas em frente ao prédio do Foro, em razão de audiência de feitos a que não se refere.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **10 (dez)** dúvidas representando **3,06%** do total das manifestações, a saber:



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

- **duas** à Coordenadoria de Usuário (58001 e 58078) indagando como fazer consultas pelo PJE;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (57918) querendo saber da suposta não disponibilização de nome de candidato do último concurso para o TRT10 que é deficiente;
- **quatro** à Ouvidoria, sendo **uma** (57790) quanto ao andamento de processo a que não se refere e outras **três** (57834, 57894 e 58034) que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (57783) querendo saber qual o prazo máximo para um processo ficar na contadoria;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília (57794) quanto ao andamento de processo a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (57791) quanto ao andamento de processo a que se refere.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **5 (cinco)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **1,53%** do total das manifestações, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria (57825, 58018, 58026, 58038 e 58090) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **3 (dois)** pedidos de informação representando **0,92%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **duas** à Diretoria-Geral, sendo **uma** (57775) solicitando que seja informado a lista nominal de servidores ocupantes do cargo de Analista – Contador e outra (57870) querendo saber quantos Analistas Judiciários- Área Judiciária estão cedidos para outros tribunais e para quais tribunais;
- **uma** à Ouvidoria (57949) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria.

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 88,70% 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	5	5
Dúvida	10	8	8
Elogio	7	3	3
Informação	230	218	213
Outros	5	4	5
Pedido de Informação	3	2	1
Reclamação	56	28	21
Sugestão	8	5	3
Total	326	273	259
Total de manifestações interpostas no período:			326
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			273
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			259
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			80,37%

MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 30/09/2013

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

Total de manifestações em atraso até 30/09/2013 (67)

Obs.: Total de manifestações do mês de setembro de 2013 em atraso (16)

Judiciária	%	Administrativa	%
43	64,18	24	35,82

Unidades Judiciárias	Manifestação	%
6ª Vara do Trabalho de Brasília	2	4,65
8ª Vara do Trabalho de Brasília	3	6,98
15ª Vara do Trabalho de Brasília	7	16,28




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

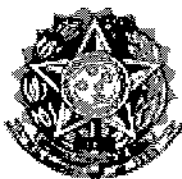
19ª Vara do Trabalho de Brasília	1	2,33
1ª Vara do Trabalho de Taguatinga	2	4,65
2ª Vara do Trabalho de Taguatinga	3	6,98
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	2,33
2ª Vara do Trabalho de Palmas	1	2,33
Vara do Trabalho de Gurupi	1	2,33
Foro Trabalhista de Brasília	5	11,63
Foro Trabalhista de Taguatinga	1	2,33
Gabinete da Presidência	9	20,93
Secretaria de Apoio Judiciário	1	2,33
Secretaria-Geral Judiciária	2	4,65
Seção de Precatórios	4	9,3

Unidade Administrativas	Manifestação	%
Coordenadoria de Assistência ao Pessoal	1	4,17
Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais	3	12,5
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	8	33,33
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	2	8,33
Núcleo de Manutenção e Projetos	2	8,33
Núcleo de Saúde	1	4,17
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	3	12,5
Secretaria-Geral da Presidência	4	16,67

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 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.Infor.	Total
.0800				117					117
Balcão				1		1			2
Carta									
e-mail			1	5	1	3			10
Internet	7	10	6	107	4	52	8	3	197
Total	7	10	7	230	5	56	8	3	326

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

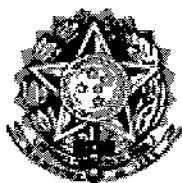
MAGISTRADOS	3
ADVOGADOS	38
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	81
ESTAGIÁRIO	3
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	168
TOTAL	303

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	300
ENCAMINHADAS	26
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	326

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES		1		8					9
CDSEG						1			1
CDSUP		2		3					5
CDTEJ			1				1		2
DIGER				1		1		2	4
FTBSB	1					3			4
FTTAG				1		1	1		3
GBPRE						9			9
NUARQ						1			1
NUCOM						1			1
NUPRO						2			2
OUVJU	6	4	2	174	5	6	3	1	201



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

SCPRE				1					1
SEADM							2		2
SECAL		1		1		3			5
SECOR				1					1
SEGEP				1					1
SETU1				1					1
SETU2				1					1
SETU3				1					1
SGPRE				2					2
VTA01			1						1
VTA02				1					1
VTB01		1		1					2
VTB04				3		2	1		6
VTB05				2		1			3
VTB06			1	1		1			3
VTB08				1		2			3
VTB09			1	1		2			4
VTB10				3		2			5
VTB11			1	1					2
VTB12				1					1
VTB13				3		1			4
VTB14				1					1
VTB15				3		3			6
VTB16				2		1			3
VTB17		1		1		2			4
VTB19						2			2
VTB20						1			1
VTGUA				1					1
VTP02				1					1
VTT01				1		5			6
VTT02				5		2			7
VTT03				1		1			2
TOTAL	7	10	7	230	5	56	8	3	326