

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

RELATÓRIO DE NOVEMBRO DE 2013

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **260 (duzentos e sessenta)** 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.

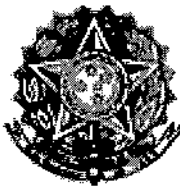
Os diversos tipos de manifestações, bem como os meios utilizados para formalizá-las, são apresentados também nos quadros constantes do resumo gráfico.

RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas **42 (quarenta e duas)** reclamações representando **16,15%** 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 Suporte ao Usuário (**58556**) reclamando quanto a impossibilidade de consulta por meio do site do TRT da 10ª Região, relativamente aos processos que tramitam nas 4ª e 5ª Varas do Trabalho de Taguatinga;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**58612**) pelo fato de seu filho de 14 anos haver sido impedido de adentrar no prédio do foro usando bermuda;
- **duas** ao Foro Trabalhista de Taguatinga, sendo **uma (58475)** buscando impulso em feito a que não se refere e **outra (58512)** referente a Portaria PRE-SECOR 110/13;
- **uma** à Presidência (**58431**) referente a Portaria PRE-SECOR 110/13;
- **sete** à Ouvidoria, sendo **três (58539, 58593 e 58623)** buscando impulso em feitos a que não se referem e **outras quatro (58490, 58494, 58642 e 58658)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**58624**) reclamando do qualidade do restaurante do edifício sede;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**58561**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**58453**) referente a impossibilidade de informação a respeito de processos administrativos a que se refere;
- **uma** à Secretaria da 2ª Turma (**58621**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria da 3ª Turma (**58674**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília (**58519**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (**58557**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**58514**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**58450 e 58544**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**58613**) buscando impulso em feito a que se refere;

Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"



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

- **uma** à 14ª Vara do Trabalho de Brasília (58537) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (58508 e 58610) buscando impulso em feitos a que se referem e **outra** (58004) por supostamente haver desaparecido feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (58474) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (58447 e 58452) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **cinco** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (58462, 58535, 58553, 58639 e 58683) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (58595) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (58488) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (58511 e 58654) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (58518 e 58522) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga, sendo **uma** (58619) buscando impulso em feito a que se refere e **outra** (58635) por supostamente haver sido destruído por servidor da Vara.

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **4 (quatro) elogios** representando **1,53%** das manifestações, a saber:

- **um** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (58638) registrando os agradecimentos pela realização do curso Ginástica Financeira;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (58660) manifestando de forma satisfatória o excelente atendimento prestado pelo funcionário Luiz Antonio - Chefe dos Mandados Judiciais que sanou todas as suas dúvidas de forma educada, prestativa e com cortesia;
- **um** à Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicações (58693) elogiando e agradecendo pelo ótimo atendimento prestado pelo Suporte ao Usuário do TRT10 durante o seu período de estágio, em nome de todos os estagiários;
- **um** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (58492) elogiando e parabenizando o atendimento dos servidores da Vara, em especial a servidora Marinete Oliveira Lima.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **189 (cento e oitenta e nove)** solicitações de **informações** representando **72,69%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **3 (três) sugestões** representando **1,15%** do total das manifestações, a saber:

Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"





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

- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações funcionais (58591) sugerindo a disponibilização no site do TRT10 do quadro de nomeações do último concurso;
- **uma** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (58552) sugerindo que seja informado nos banheiros quando estiver em falta papel higiênico;
- **uma** à Secretaria de Administração (58641) sugerido que seja facilitado o acesso de pessoas com necessidades especiais no restaurante do edifício sede.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **10 (dez)** denúncias representando **3,84%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **oito** à Ouvidoria (58454, 58507, 58515, 58554, 58555, 58596, 58673 e 58691) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (58536) informando que foi supostamente tratada com arrogância, grosseria e prepotência por servidor a que denomina;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (58520) sobre o suposto não cumprimento de despacho de processo a que se refere.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **7 (sete)** dúvidas representando **2,69%** do total das manifestações, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria, sendo **duas** (58432 e 58478) quanto ao andamento de processo a que não se refere e outras **três** (58510, 58560 e 58622) que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília (58489) quanto ao andamento de processo a que se refere;
- **uma** à Vara do Trabalho de Guarái (58517) quanto ao andamento de processo a que se refere.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,79%** do total das manifestações, a saber:

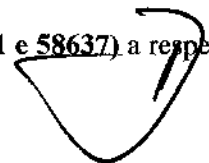
- **duas** à Ouvidoria (58477 e 58640) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **3 (três)** pedidos de informação representando **1,15%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **três** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Pessoais (58463, 58531 e 58637) a respeito de situações diversas referente ao último concurso deste TRT10.

Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"





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

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 10 dias
Denúncia	10	9	9
Dúvida	7	7	7
Elogio	4	1	3
Informação	189	179	182
Outros	2	2	2
Pedido de Informação	3	2	2
Reclamação	42	32	30
Sugestão	3	3	3
Total	260	235	238
Total de manifestações interpostas no período:			260
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			235
Total de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			238
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			91,54%



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

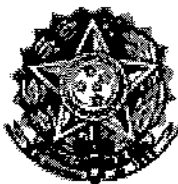
MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 30/11/2013

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

Total de manifestações em atraso até 30/11/2013 (54)			
Obs.: Total de manifestações do mês de novembro de 2013 em atraso (10)			
Judiciária	%	Administrativa	%
32	59,45	22	40,55

Unidades Judiciárias	Manifestação	%
2ª Vara do Trabalho de Brasília	1	3,13
3ª Vara do Trabalho de Brasília	1	3,13
4ª Vara do Trabalho de Brasília	1	3,13
6ª Vara do Trabalho de Brasília	1	3,13
10ª Vara do Trabalho de Brasília	2	6,25
15ª Vara do Trabalho de Brasília	3	9,38
18ª Vara do Trabalho de Brasília	1	3,13
Foro Trabalhista de Brasília	2	6,25
Foro Trabalhista de Taguatinga	2	6,25
Gabinete da Presidência	14	43,75
Secretaria da 1ª Turma	1	3,13
Secretaria de Apoio Judiciário	1	3,13
Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico	1	3,13
Secretaria-Geral Judiciária	1	3,13

Unidade Administrativas	Manifestação	%
Coordenadoria dos Serviços Gerais	1	4,55
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	8	36,36
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	5	22,73
Núcleo de Saúde	1	4,55
Secretaria de Administração	1	4,55
Secretaria de Gestão de Pessoas	2	9,09
Secretaria-Geral da Presidência	4	18,18



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

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

Brasília, 24 de janeiro de 2014.


ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO

Desembargador do Trabalho Ouvidor do TRT da 10ª Região

QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E MEIOS UTILIZADOS

Orig/Tip	Denúnc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Infor.	Total
.0800				113					113
Balcão				1					1
Carta									
e-mail				6		1	2		9
Internet	10	7	4	69	2	41	1	3	137
Total	10	7	4	189	2	42	3	3	260

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	24
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	74
ESTAGIÁRIO	3
SERVIDORES DO TRT 10	8
OUTROS	151
TOTAL	260

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES - STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	250
ENCAMINHADAS	10
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	260

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"





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

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES				2			1	3	6
CDSEG				1			1		2
CDSUP				4		1			5
CDTEJ			1						1
DIGER				1					1
FTBSB			1			1			2
FTTAG						2			2
GBPRE						1			1
NUREC				2					2
OUVJU	8	5		147	2	7			169
SCPRE				1					1
SEADM						1	1		2
SECAL				2		1			3
SEGEP				1		1			2
SETIN			1	1					2
SETU2						1			1
SETU3						1			1
SGJUD				4					4
VTA02				1					1
VTB01		1		1		1			3
VTB02				1					1
VTB03	1			1					2
VTB04						1			1
VTB05				3					3
VTB09				1					1
VTB10				4		1			5
VTB11						2			2
VTB12				1					1
VTB13						1			1
VTB14				2		1			3
VTB15				1		2			3
VTB17				2					2
VTB18				1		1			2
VTB19						2			2
VTB20				2		5			7

Tel. 0800.6443000 e-mail "ouvidoria@trt10.jus.br"





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

VTB21				1		1			2
VTGAM				1					1
VTGUA		1							1
VTP02			1			1			2
VTT01						2			2
VTT02	1					2			3
VTT03						2			2
TOTAL	10	7	4	189	2	42	3	3	260