



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

RELATÓRIO DE DEZEMBRO DE 2013

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

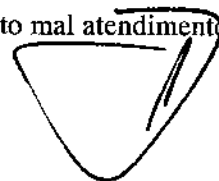
A Ouvidoria, neste período, recebeu **105 (cento e cinco)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

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 **25 (vinte e cinco)** reclamações representando **23,80%** 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 (**58715**) reclamando quanto a impossibilidade de gerar certidão por meio do site do TRT da 10ª Região;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**58781**) quanto a não atualização dos nomes de juízes e servidores no TRTetl;
- **oito** à Ouvidoria, sendo **três (58768, 58783 e 58785)** buscando impulso em feitos a que não se referem e **outras cinco (58728, 58757, 58761, 58767 e 58797)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**58713**) reclamando da qualidade do restaurante do edifício sede;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**58694**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 7ª Vara do Trabalho de Brasília (**58755**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**58778**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**58739**) reclamando por não haver encontrado a diretora ou substituto na Vara às 09h00 de dia a que se refere;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**58733**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**58694**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**58773**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**58791**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**58745 e 58750**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à Vara do Trabalho de Gurupi (**58792**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**58784 e 58798**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**58732**) reclamando de suposto mal atendimento de servidor a que se refere.





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

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **2 (dois) elogios** representando **1,94%** das manifestações, a saber:

- **um** ao Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas (**58731**) elogiando Victor Tadeu Carvalho dos Santos, Estagiário da Secretaria Geral Judiciária;
- **um** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**58775**) elogiando a 12ª Vara por observar a razoável duração do processo marcando diligentemente as audiências, cumprindo rigorosamente os prazos e atendendo com eficiência os requerimentos das partes.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **58 (cinquenta e oito)** solicitações de **informações** representando **55,23%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **2 (duas) sugestões** representando **1,90%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**58746**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Administração (**58776**) sugerindo que seja colocado película escura nos vidros de acesso do terminal a CEF - Caixa Econômica Federal, a fim de ser dado maior segurança aos advogados e usuários quando do saque dos alvarás.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **9 (nove)** denúncias representando **8,57%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**58712, 58748 e 58772**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Diretoria-Geral (**58802**) referente a suposta irregularidade em contratos administrativos deste TRT10;
- **cinco** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**58723, 58724, 58725, 58726 e 58763**) mesmo manifestante denunciando sobre o suposto não liberação de alvará em processo a que se refere.



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

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **2 (duas) dúvidas** representando **1,90%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**58737 e 58801**) quanto ao andamento de processos a que não se referem.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **1,90%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**58751**) sobre as festas de final de ano nos prédios do TRT10
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**58758**) querendo saber como fazer para imprimir alvará de processo a que se refere.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

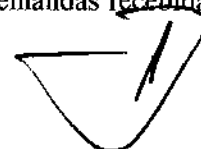
Foram registrados **5 (cinco)** pedidos de informação representando **4,76%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **três** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Pessoais, sendo **duas (58727 e 58787)** a respeito de situações diversas referente ao último concurso deste TRT10 e **outra (58740)** sobre a remuneração de servidora a que não se refere;
- **uma** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (**58771**) solicitando relatório de desenvolvimento de algumas atividades de manutenção predial;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**58741**) a respeito de cursos oferecidos pela Escola Judicial.

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:

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

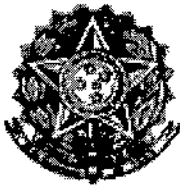
MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO			
Tipo	Interpostas no período	Interpostas no período e concluídas	Interpostas no período e concluídas em até 10 dias
Denúncia	9	7	7
Dúvida	2	2	2
Elogio	2	2	2
Informação	58	50	49
Outros	2	1	1
Pedido de Informação	5	3	2
Reclamação	25	22	21
Sugestão	2	1	1
Total	105	88	85
Total de manifestações interpostas no período:			105
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			88
Total de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			85
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			80,95%

MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 31/12/2013

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

Total de manifestações em atraso até 31/12/2013 (62)			
Obs.: Total de manifestações do mês de dezembro de 2013 em atraso (8)			
Judiciária	%	Administrativa	%
35	56,6	27	43,4

Unidades Judiciárias	Manifestação	%
3ª Vara do Trabalho de Brasília	1	2,86
4ª Vara do Trabalho de Brasília	2	5,71
6ª Vara do Trabalho de Brasília	1	2,86
10ª Vara do Trabalho de Brasília	2	5,71
15ª Vara do Trabalho de Brasília	5	14,29



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

18ª Vara do Trabalho de Brasília	1	2,86
20ª Vara do Trabalho de Brasília	1	2,86
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	2,86
Foro Trabalhista de Brasília	2	5,71
Foro Trabalhista de Taguatinga	2	5,71
Gabinete da Presidência	13	37,14
Secretaria da 1ª Turma	1	2,86
Secretaria de Apoio Judiciário	1	2,86
Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico	1	2,86
Núcleo de Mandados Judiciais	1	2,86

Unidade Administrativas	Manifestação	%
Ouvidoria	3	11,11
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	9	33,33
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	6	22,22
Núcleo de Saúde	1	3,7
Secretaria de Administração	3	11,11
Secretaria de Gestão de Pessoas	1	3,7
Secretaria-Geral da Presidência	4	14,81

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 ~~junho~~ de 2016.


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.Infor.	Total
.0800				16					16
Balcão									
Carta									
e-mail				1					1
Internet	9	2	2	41	2	25	2	5	88
Total	9	2	2	58	2	25	2	5	105

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	17
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	36
ESTAGIÁRIO	
SERVIDORES DO TRT 10	8
OUTROS	44
TOTAL	105

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	98
ENCAMINHADAS	7
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	105

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES				1				3	4
CDSEG								1	1
CDSUP						1			1
CDTEJ								1	1
DIGER	1								1
GDFSF				1					1
NUCOM					1	1			2
NUDES			1						1



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

NUMJU				1					1
NUPAG				2					2
NUREC				1					1
OUVJU	3	2		35		8	1		49
SEADM						1	1		2
VTB02				1		1			2
VTB03				1					1
VTB04				1					1
VTB06				4	1				5
VTB07				1		1			2
VTB09						1			1
VTB10				1					1
VTB12			1			1			2
VTB13						1			1
VTB15	5								5
VTB16						1			1
VTB17						1			1
VTB18						1			1
VTB20				3		2			5
VTB21				1					1
VTGAM				1					1
VTGUR						1			1
VTP01				3					3
VTT02						2			2
VTT03						1			1
TOTAL	9	2	2	58	2	25	2	5	105