



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

**RELATÓRIO DE FEVEREIRO DE 2014**

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de fevereiro de 2014, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **350 (trezentos e cinquenta)** 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.

Insira-se, também, os pedidos de informação referente à Lei 12527/2011, administrados pela Ouvidoria.

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 **49 (quarenta e nove)** reclamações representando **14,00%** 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:

- seis à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **duas (59005 e 59285)** reclamando da impossibilidade de peticionar em processo do Pje, sendo **uma (59014)** sobre erro no recebimento de processo do Pje em Vara do Trabalho, sendo **uma (59052)** para que os dígitos dos processos sejam reativados no site do TRT10 para melhorar a consulta processual, sendo **uma (59093)** reclamando da falta de opções de pesquisa no site do TRT10 e **outra (59094)** por suposto problema na telefonia deste Regional;
- **duas** à Coordenadoria de Serviços Gerais, sendo **uma (59114)** servidora reclamando da goteira que se encontrava no aparelho de ar condicionado da sala de trabalho e **outra (59216)** pelo fato de haver sido impedida de adentrar o prédio do TRT10 onde iria participar de evento relativo a Semana da Saúde, apesar de ter se identificado como médica do TRF1;
- **duas** à Diretoria-Geral, sendo **uma (59034)** pelo espaço destinado ao estacionamento de motocicletas no ed.sede estar sendo utilizado para serviço de marcenaria e **outra (59090)** pelo fato de terem sido retirados os caixa eletrônicos do Citibank no ed. sede deste TRT10;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**59167**) pelo fato da fechadura da porta principal, entrada pela via W3, estar com defeito há dias e requerer um esquema especial para sua abertura;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Taguatinga (**59068**) por supostamente não haver sido socorrida com medidas emergenciais quando de seu acidente (queda com fraturas) na saída do prédio;
- **dezessete** à Ouvidoria, sendo **quatorze (59003, 59009, 59053, 59066, 59073, 59113, 59119, 59247, 59269, 59305, 59320, 59322, 59341 e 59345)** buscando impulso em feitos a que não se referem, sendo **uma (59120)** por não haver sido atendida em vara a que se refere em



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

horário de atendimento externo e **outras duas (59121 e 59122)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;

- **duas** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**59131 e 59170**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**59111 e 59150**) reclamando que os eventos da Semana da Saúde foram feitos somente no edifício sede;
- **uma** à Secretaria da 2ª Turma (**59188**) buscando impulso em feitos a que se refere;
- **quatro** à Secretaria-Geral Judiciária, sendo **uma (59152)** relativo ao não recebimento de processos pelo Núcleo de Arquivo Geral deste TRT10, sendo **uma (59236)** por não estar conseguindo acessar o Pje, sendo **uma (59267)** por não conseguir fazer o peticionamento de Mandado de Segurança via Pje e **outra (59325)** por não conseguir fazer o peticionamento de Recurso Ordinário pelo Pje.
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**59123**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**59268**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **quatro** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**59055, 59154, 59209 e 59234**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma (59109)** por constar nome de outra pessoa em ata de julgamento de processo a que se refere e **outra (59133)** buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**59185**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**59168**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**59244**) buscando impulso em feito a que se refere.

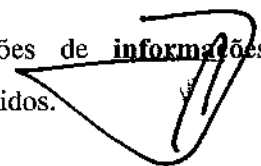
### **ELOGIOS**

Foi registrado e encaminhado **3 (três) elogios** representando **0,85%** das manifestações, a saber:

- **um** à Diretoria Geral (**59069**) registrando a atenção e o cuidado do Cabo da PM Mauro José Dino Araújo e do segurança Luiz Marcelo de Jesus Santos (Snake), que prontamente acudiram e carregaram para as dependências do Foro a servidora, após acidente na saída do prédio do Foro Trabalhista de Taguatinga;
- **um** à Presidência (**59074**) elogiando a servidora Maria Irismar Alves Silva, pela excelência de seu trabalho quando lotada no gabinete da 14ª Vara do Trabalho de Brasília, estando atualmente lotada no Gabinete da Desembargadora Cilene Ferreira Amaro Santos,
- **um** à Exma. Sra. Desembargadora Cilene Ferreira Amaro Santos (**59327**) elogiando a postura e o atendimento profissional dispensado pela Desembargadora e toda equipe de seu Gabinete.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **271 (duzentos e setenta e uma)** solicitações de **informações** representando **77,48%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.





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

### SUGESTÕES

Registraram-se **5 (cinco) sugestões** representando **1,42%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**59007**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **um** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**59071**) para que possa ser feito peticionamento inicial e outras peças diretamente em pdf;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo **uma (59243)** referente a suposto serviço suprimido da intranet10 e **outra (59344)** para que seja acrescentado ao sítio do TRT10 os telefones da 2ª Vara do Trabalho de Brasília;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**59108**) sugerindo que ao final de ação civil pública a qual se refere, após firmado um TAC ou acordo, houvesse a possibilidade de se ver a peça.

### DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **5 (cinco) denúncias** representando **1,42%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**59072 e 59323**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**59108**) fazendo análise de despacho judicial em feito a que se refere;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**59070**) pelo fato de supostamente haver sumido processo a que se refere;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**59108**) pela suposta demora em devolução de carta precatória à Vara do Trabalho a que se refere.

### DÚVIDAS

No mês, foram registradas **10 (dez) dúvidas** representando **2,85%** do total das manifestações, a saber:

- **oito** à Ouvidoria, sendo **um (59182)** quanto ao andamento de processos a que não se referem, sendo **cinco (59002, 59166, 59241, 59328 e 59360)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria e outras **duas (59288 e 59343)** quanto ao andamento de processos a que se referem;
- **duas** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações funcionais, sendo **uma (59183)** a respeito de classificação no Concurso para provimento de cargos deste TRT10 e **outra (59289)** a respeito do concurso de nomeação interna.



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

**OUTRAS MANIFESTAÇÕES**

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,57%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**58751**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico (**59231**) buscando impulso em feito a que não se refere.

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

Foram registrados **5 (cinco)** pedidos de informação representando **1,42%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **três** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Pessoais, sendo **duas (59147 e 59148)** a respeito da quantidade de servidores requisitados e cedidos por este Tribunal e **outra (59110)** sobre a remuneração de FC 5;
- **um** à Diretoria-Geral (**59237**) recurso relativo a manifestação 58876;
- **um** à Secretaria-Geral Judiciária (**59300**) solicitando informações sobre processos judiciais abertos pelos trabalhadores durante o período de construção do Estádio Nacional de Brasília.

**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 8, 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 90,00% no ano de 2014. 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 10 dias</b>
Denúncia	5	5	5
Dúvida	10	8	8
Elogio	3	2	1
Informação	271	267	267
Outros	2	2	2
Pedido de Informação	5	3	2
Reclamação	49	39	38
Sugestão	5	3	3
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>329</b>	<b>326</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>350</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>329</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			<b>326</b>
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 10 dias:			<b>93,14%</b>

**MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 28/02/2014**

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

<b>Total de manifestações em atraso até 28/02/2014 (12)</b>			
<b>Obs.: Total de manifestações do mês de fevereiro de 2014 em atraso (6)</b>			
<b>Judiciária</b>	<b>%</b>	<b>Administrativa</b>	<b>%</b>
6	<b>50</b>	6	<b>50</b>

<b>Unidades Judiciárias</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	<b>16,67</b>
Foro Trabalhista de Brasília	2	<b>33,33</b>
Foro Trabalhista de Taguatinga	1	<b>16,67</b>
Secretaria-Geral Judiciária	1	<b>16,67</b>

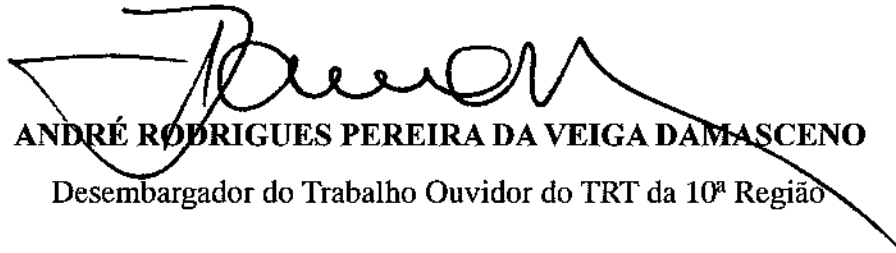


**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

<b>Unidade Administrativas</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	1	<b>16,67</b>
Diretoria-Geral	2	<b>33,33</b>
Secretaria-Geral da Presidência	3	<b>50</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, 20 de março de 2014



**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				191					191
Balcão				2					2
Carta									
e-mail				4		2			6
Internet	5	10	3	74	2	47	5	5	151
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>271</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>350</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	1
ADVOGADOS	40
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	22
ESTAGIÁRIO	1
SERVIDORES DO TRT 10	1
OUTROS	1
<b>Total</b>	<b>350</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	1
CONCLUÍDAS	350
ENCAMINHADAS	
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>Total</b>	<b>350</b>

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

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDASP				1					1
CDPES		2		2				3	7
CDSEG						2			2
CDSUP				1		6	1		8
DIGER			1			2		1	4
FTBSB						1			1
FTTAG						1			1
GBPRE			1						1
NULIC				1					1

A 1



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

OUVJU	2	8	1	243	1	17	1		273
SECAL				2	1	2			5
SECOR				1					1
SEGEP				2		2			4
SETIN							1		2
SETU2						1			1
SGJUD				1		4		1	6
VTB02	1			2			1		4
VTB05	1								1
VTB08				1		1			2
VTB09				1		1			2
VTB10				2		4			6
VTB11				1		2			3
VTB13				2					2
VTB14				2					2
VTB17						1			1
VTB20	1					1			2
VTB21				3					3
VTT02				2					2
VTT03				1		1			2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>271</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>350</b>