



RELATÓRIO DE JANEIRO DE 2012

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária no mês de janeiro de 2012, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria Judiciária, neste período, recebeu **274 (duzentos e setenta 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 de janeiro/2012 foram registradas **23 (vinte e três)** reclamações representando **8,39%** do total. Esse tipo de manifestação, de grande importância para a Ouvidoria Judiciária, 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 Pagamento de Pessoal (**47644**) acerca da concessão de margem consignada, para empréstimo, à servidor requisitado;
- **uma** à Diretoria dos Serviços Gerais (**47607**) acerca do uso indevido das vagas para motocicleta no estacionamento interno do Edifício Sede;
- **três** à Diretoria de Suporte ao Usuário (**47390, 47492, 47508 e 47516**) acerca do programa “Certidão online”;
- **cinco** a Ouvidoria Judiciária sendo **duas** (**47419 e 47576**) escapa aos limites de atuação desta Ouvidoria Judiciária, **uma** (**47486**) acerca do pagamento de diárias por este Regional, porém, anônima, **uma** (**47489**) agradecendo pela resposta recebida em manifestação anterior, que não identifica e **outra** (**47599**) buscando impulso em feito a que se refere, porém, de outro Regional;
- **uma** Secretaria de Administração (**47455**) por atraso no horário de abertura para do restaurante no Edifício sede do TRT.:
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**47454**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**47515**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 7ª Vara do Trabalho de Brasília (**47507**) buscando impulso em feito a que se refere e **outra**(**47693**) acerca do sistema TRT/PUSH;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**47574**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**47694**) buscando impulso em feito a que se refere;



- **uma à 15ª** Vara do Trabalho de Brasília (**47699**) acerca da liberação de autos a advogado sem poderes para atuar no feito;
- **uma à** Vara do Trabalho do Gama (**47665**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três à 1ª** Vara do Trabalho de Taguatinga sendo **uma (47525)** acerca de constar o nome do manifestante como parte em feito que identifica e **duas (47586 e 47622)** buscando impulso em feitos a que se referem.

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **5 (cinco) elogios**, representando **1,82%** das manifestações, a saber:

- **quatro** à Ouvidoria Judiciária (**44513, 47621, 47626 e 47697**) pelo atendimento oferecido por seus servidores;
- **um** à DGADM, SEADM, CDAQS, DICOI e a SEORF (**47628**) pelo atendimento oferecido por seus servidores.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **236 (duzentos e trinta e seis)** pedidos de **informações** representando **86,13%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria Judiciária, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **1 (uma) sugestão** representando **0,36%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**47509**) acerca de identificação dos dos andares das Varas trabalhistas ao lado e na parte interna dos elevadores.

DENÚNCIAS

No mês de janeiro foram registradas **5 (cinco) denúncias** representando **1,82%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **quatro** à Ouvidoria Judiciária (**47431, 47452, 47617 e 47674**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Diretoria dos Serviços Gerais (**47661**) acerca de veículo que identifica.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **2 (duas) dúvidas**, representando **0,73%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Diretoria-Geral Judiciária (**47676**) acerca dos serviços oferecidos por este Tribunal;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**47662**) acerca de terminologia que identifica empregada em andamento processual.



OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestação que por não se enquadrar nos assuntos tradicionais foi classificada como “outros” representando **0,73%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria Judiciária (**47408 e 47618**) que extrapolam os limites de sua competência.

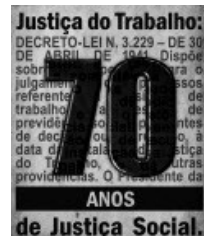
TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Em sua atuação como interlocutora entre o usuário interno/externo e o Tribunal, esta Ouvidoria Judiciária, 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 70% no ano de 2012. 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 5 dias
Denúncia	5	4	4
Dúvida	2	1	1
Elogio	5	4	4
Informação	236	233	223
Outros	2	2	2
Reclamação	23	20	17
Sugestão	1	1	1
Total	274	265	252
Total de manifestações interpostas no período:			274
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			265
Total de manifestações concluídas no período em até 5			252



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



dias:	
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:	91,97%

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Brasília, de de 2012.

ELAINE MACHADO VASCONCELOS

Desembargadora Ouvidora Judiciária do TRT/10ª Região



QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E MEIOS UTILIZADOS

ORIG/TIPO	DENÚN.	DÚVIDA	ELOGIO	INFORM.	OUTROS	RECLAM	SUGESTÃO	TOTAL
0800				116				116
BALCÃO								
CX. COL.								
CARTA								
E-MAIL				6				6
INTERNET	5	2	5	114	2	23	1	152
TELEFONE								
TOTAL	5	2	5	236	2	23	1	274

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

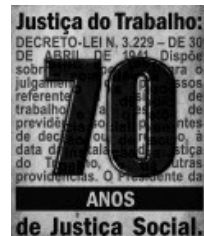
MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	19
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	52
ESTAGIÁRIO	4
SERVIDORES DO TRT 10	7
OUTROS	192
TOTAL	274

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	273
ENCAMINHADAS	1
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	274



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



QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

Local/tipo	Denún.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	Total
CDACF				2				2
CDPAG				1				1
CDREC				1				1
DGJUD		1		1				2
DIASP				1				1
DIPES				7				7
DISEG	1					1		2
DISUP				9		4		13
FTBSB							1	1
NUPRE				1				1
OUVIJU	4		5	180	2	5		196
PRESI				1				1
SEADM				1		1		2
SEGEP				1				1
SETU1				1				1
VTB03				3				3
VTB05				2		1		3
VTB06		1		3		1		5
VTB07				5		2		7
VTB08				1				1
VTB09						1		1
VTB10				1				1
VTB13				3		1		4
VTB14				3				3
VTB15						1		1
VTB16				1				1
VTB17						3		3
VTB19				1				1
VTGAM				1				1
VTP01				1				1
VTT01				1		3		4
VTT02				2				2
TOTAL	5	2	5	236	2	23	1	274