



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

RELATÓRIO DE FEVEREIRO DE 2012

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **340 (trezentos e quarenta)** 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 fevereiro/2012 foram registradas **27 (vinte e sete)** reclamações representando **7,94%** 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 Diretoria-Geral (**47940**) buscando impulso em feito administrativo a que se refere;
- **uma** ao Núcleo de Arquivo Geral (**47812**) acerca da demora na disponibilização de autos que identifica;
- **uma** ao Núcleo de Pagamento (**48236**) acerca da disponibilização em nossa página na internet das declarações de rendimentos para fins de declaração de Imposto de Renda;
- **uma** ao Núcleo de Recursos (**47928**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**47730**) acerca do pagamento de horas extras;
- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**47709, 47767 e 48195**) acerca do programa “Certidão online”;
- **uma** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial (**47702**) acerca da utilização da Biblioteca do Tribunal;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**47711**) acerca de tratamento dispensado por servidor que identifica;
- **uma** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**48237**) acerca de manutenção predial;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**47927**) acerca do atendimento médico no período da manhã no Foro de Brasília;
- **uma** à Secretaria da 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**48024**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à Secretaria da 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**47795 e 47975**) buscando impulso em feitos a que se referem;



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

- **uma** à Secretaria da 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**47973**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à Secretaria da 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**47834, 48174 e 48175**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à Secretaria da 14ª Vara do Trabalho de Brasília (**47712**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à Secretaria da 19ª Vara do Trabalho de Brasília, **sendo duas (47905 e 48122)** buscando impulso em feitos a que se referem e **uma (48139)** acerca da disponibilização na internet de sentença proferida em feito que identifica;
- **uma** à Vara do Trabalho de Gurupi (**47708**) por dificuldade de acesso aos autos nos quais a manifestante atua como procuradora;
- **uma** à Secretaria da 1ª Vara do Trabalho de Palmas (**48248**) acerca de tratamento dispensado por servidor que identifica;
- **uma** à Secretaria da 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**47870**) que escapa aos limites funcionais desta Ouvidoria.

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **11 (onze) elogios**, representando **3,23%** das manifestações, a saber:

- **um** ao Foro Trabalhista de Brasília (**48194**) pelo tratamento dispensado por segurança terceirizada que identifica;
- **um** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**48231**) acerca do programa “certidão online”;
- **cinco** à Ouvidoria (**47796, 47850, 47922, 48192 e 48212**) pelo atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (**47974**) pelo tratamento dispensado por segurança terceirizada que identifica;
- **um** à Secretaria da 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**48185**) pelo atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Secretaria da 1ª Vara do Trabalho de Palmas (**47720**) pelo atendimento dispensado por seus servidores e estagiários;
- **um** à Secretaria da 1ª Vara do Trabalho de Palmas extensivo à Secretaria da 2ª Vara do Trabalho de Palmas (**48164**) pelo atendimento dispensado por seus servidores.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **290 (duzentos e noventa)** pedidos de **informações** representando **85,29%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.



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

SUGESTÕES

Registrou-se **2 (duas) sugestão** representando **0,58%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Presidência deste Regional (**47852**) acerca da instalação de música ambiente nas dependências desta justiça especializada;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**48172**) acerca de instalação de interruptores que possibilitassem a seleção no acendimento das lâmpadas.

DENÚNCIAS

No mês de fevereiro foram registradas **3 (três) denúncias** representando **0,88%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**47831, 47866 e 48137**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **6 (seis) dúvidas**, representando **1,76%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**47789 e 48117**) acerca da operação do programa “certidão online”;
- **uma** à Seção de Precatórios (**47825**) acerca do pagamento de precatórios;
- **três** à Ouvidoria (**48116, 48215 e 48238**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrar nos assuntos tradicionais foi classificada como “outros” representando **0,29%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Secretaria da 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**47855**) pelo apreciação de petição interposta em feito que identifica.

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



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

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	3	2	2
Dúvida	6	6	6
Elogio	11	6	5
Informação	290	285	282
Outros	1	1	
Reclamação	27	19	18
Sugestão	2		
Total	340	319	313
Total de manifestações interpostas no período:			340
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			319
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			313
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			92,06

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Registro neste ultimo relatório que apresento, em minha gestão como Desembargadora Ouvidora, a importância da oportunidade que me foi conferida neste biênio de 2010/2011, de conhecer melhor este instituto de cidadania que é Ouvidoria, em como ela está inserida na instituição e sua relação com o cidadão, sua contribuição para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos e a importância de cada manifestação recebida e como influenciam na gestão dos serviços oferecidos pelo Tribunal.



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

Também não posso deixar de registrar meu agradecimento aos servidores desta Ouvidoria, assim como aos elos dispostos em cada unidade de serviço deste Tribunal que, quando chamados, atuavam como parceiros buscando satisfazer os anseios dos manifestantes.

Brasília, de março de 2012.

ELAINE MACHADO VASCONCELOS
Desembargadora Ouvidora do TRT/10ª Região



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

QUADRO 1: TIPOS DE MANIFESTAÇÕES E MEIOS UTILIZADOS

ORIG/TIPO	DENÚN.	DÚVIDA	ELOGIO	INFORM.	OUTROS	RECLAM	SUGESTÃO	TOTAL
0800	1			179				180
BALCÃO				5			1	6
CX. COL.								
CARTA								
E-MAIL		1		13		1		15
INTERNET	2	5	11	93	1	26	1	139
TELEFONE								
TOTAL	3	6	11	290	1	27	2	340

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	14
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	61
ESTAGIÁRIO	
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	255
TOTAL	340

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	323
ENCAMINHADAS	17
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	340



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

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

Local/tipo	Denún.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	Total
CDARQ				1		1		2
CDPAG						1		1
CDREC				6		1		7
CDSUP			1					1
DIGER				1				1
DIPES				11		1		12
DISEG				1				1
DISUP		2		4		3		9
DITEJ				1				1
FTBSB						1		1
NUPRE		1						1
NUPRO						1		1
OUVIJU	3	3	9	237		8	2	261
SEGEP						1		1
SEPLE				1				1
SETIN				1				1
VTB05				2		1		3
VTB06				2	1			3
VTB07				1				1
VTB09				2		2		4
VTB10				6				6
VTB12				3				3
VTB13				2		1		3
VTB14				1		1		2
VTB15				1				1
VTB16				1				1
VTB17				2				2
VTB19				1		3		4
VTB21				1				1
VTP01			1	2				3
VTT01						1		1
TOTAL	3	6	11	290	1	27	2	340