



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

RELATÓRIO DE MARÇO DE 2012

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **466 (quatrocentos e sessenta e seis)** 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 março/2012 foram registradas **20 (vinte)** reclamações representando **4,29%** 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** ao Núcleo de Pagamento (**48263**) acerca da disponibilização em nossa página na internet das declarações de rendimentos para fins de declaração de Imposto de Renda;
- **duas** ao Núcleo de Recursos (**48488 e 48704**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**4258**) acerca da insatisfação com os serviços prestados pela restaurante que funciona no Foro Trabalhista de Brasília;
- **duas** à Ouvidoria, **sendo uma (48329)** que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria e **outra (48510)** buscando impulso em feito a que não se refere;
- **uma** à Presidência (**48552**) em razão da CEF cobrar do manifestante tarifa pela emissão de DOC eletrônico;
- **uma** à Secretaria Geral Judiciária (**48433**) acerca da demora no processo de digitalização dos recursos a serem encaminhados ao TST;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**48278**) acerca do atendimento médico indevido de alguns advogados na “Semana da Saúde” no Foro Trabalhista de Brasília;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**48445**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**48409**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **cinco** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília, **sendo três (48330, 48633 e 48715)** buscando impulso em feitos a que se referem **sendo uma (48997)** acerca do atraso no início da audiência de feito a que não se refere e **outra (49081)**;
- **duas** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília, **sendo uma (48467)** acerca da extinção de feito a que se refere, em razão de suposta falha no sistema de som das Varas do Trabalho de Brasília



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

quando, assim, não pode ouvir o prego e **outra (48612)** buscando impulso em feitos a que se refere;

- **duas** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**48267 e 48626**) buscando impulso em feitos a que se referem.

ELOGIOS

Foram registrados e encaminhados **8 (oito) elogios**, representando **1,71%** das manifestações, a saber:

- **duas** à Presidência, sendo **uma (48720)** pela implantação do PJE-JT na Vara do Gama e pela revitalização feita na Fazendinha e **outra (48605)** parabenizando o Desembargador Presidente Ricardo Alencar Machado pela excelente atuação durante o biênio 2010/2012 que regeu com maestria, prudência, firmeza, singularidade, humanidade e muita competência;
- **um** à Secretaria de Gestão de Pessoas e Núcleo de Saúde (**48296**) acerca do sucesso da “Semana da Saúde”;
- **cinco** à Ouvidoria (**48277, 48299, 48526, 48568 e 48968**) pelo atendimento dispensado por seus servidores.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **422 (quatrocentos e vinte e dois)** pedidos de **informações** representando **90,55%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **3 (três) sugestões** representando **0,64%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Presidência (**49082**) acerca dos despachos de admissibilidade de recurso de revista para que informem a parte que interpôs o recurso;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**48521**) acerca da inclusão no site do TRT10 de agenda de leilões que são realizados pelas Varas do Trabalho desta Região;
- **uma** ao Núcleo de Pagamento (**48308**) acerca da produção separada de comprovante de rendimentos e contribuição para o Saúde 10.

DENÚNCIAS

No mês de março foram registradas **7 (sete) denúncias** representando **1,50%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **seis** à Ouvidoria (**48287, 48351, 49030, 49067, 49084 e 49195**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**49035**) pela suposta forma incorreta do oficial de justiça cumprir expedição de mandado judicial.



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

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **5 (cinco) dúvidas**, representando **1,07%** do total das manifestações, a saber:

- **cinco** à Ouvidoria, sendo **quatro (48340, 48519, 48598 e 49190)** que extrapolam a competência funcional deste Tribunal e **outra (48937)** acerca de feito não identificado que supostamente não está tendo andamento.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **1 (uma)** manifestação que por não se enquadrar nos assuntos tradicionais foi classificada como “outros” representando **0,21 %** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**47855**) para o encaminhamento de cópia de documentos de 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 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	7	5	6
Dúvida	5	4	4
Elogio	8	6	6
Informação	422	410	404
Outros	1	1	1
Reclamação	20	14	13



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

Sugestão	3	1	
Total	466	441	434
Total de manifestações interpostas no período:			466
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			441
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			434
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			93,13%

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

Brasília, 25 de maio de 2012.

ANDRÉ RODRIGUES PEREIRA DA VEIGA DAMASCENO

Desembargador Federal do Trabalho Ouvidor 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				259				259
BALCÃO				3		1		4
CX. COL.								
CARTA								
E-MAIL				2		1		3
INTERNET	7	5	8	158	1	18	3	200
TELEFONE								
TOTAL	7	5	8	422	1	20	3	466

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	1
ADVOGADOS	28
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	82
ESTAGIÁRIO	1
SERVIDORES DO TRT 10	9
OUTROS	345
TOTAL	466

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	461
ENCAMINHADAS	5
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	466



**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
CDPES				21				21
CDSUP				7				7
FTBSB				1		1		2
GBPRE			1				1	2
NUARQ				4				4
NUCOM				1				1
NUDES				2				2
NUPAG				1		1	1	3
NUREC				7		2		9
OUVJU	6	5	5	333		6		355
PRESI			1					1
SECAL				1				1
SEGEP			1			1		2
SEORF				1				1
SETU1				1				1
SGJUD				2		1	1	4
VTB01				1				1
VTB02				1		1		2
VTB03				1				1
VTB05				4		1		5
VTB06				6				6
VTB07				1				1
VTB09				2		3		5
VTB10				3		1		4
VTB11				2				2
VTB12				1				1
VTB13				2				2
VTB14				1				1
VTB15				2		2		4
VTB16				1	1			2
VTB17				1				1
VTB18				1				1
VTB19				2				2
VTB20				4				4
VTT01				3				3
VTT02	1							1
VTT03				1				1
TOTAL	7	5	8	422	1	20	3	466



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