



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

**RELATÓRIO DE DEZEMBRO DE 2012**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **246 (duzentos e quarenta 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 foram registradas **28 (vinte e oito)** reclamações representando **11,38%** 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 Pessoal e de Informações Funcionais (**53599**) reclamando da coincidência de data para a realização do concurso do TRT10 e do TRT9;
- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**53759, 53773 e 5385**) por não estarem conseguindo tirar certidão on line;
- **duas** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial, sendo **uma (53299)** manifesto seu repúdio à palestra de Leonardo Boff e **outra (53800)** registrando o atraso na abertura da biblioteca do TRT10;
- **duas** à Diretoria-Geral, sendo **uma (53804)** reclamando da cobrança de taxa de R\$ 2,00 pela Caixa Econômica Federal nas parcelas de empréstimo consignado aos servidores do TRT10 e **outra (53805)** a respeito do valor supostamente inferior ao necessário em relação as diárias recebidas para fazer curso de treinamento em Brasília
- **uma** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília (**53823**) manifestando o descontentamento seu e de muitos colegas que trabalham no Foro Trabalhista de Brasília, relativamente ao horário da confraternização de final de ano;
- **uma** à Diretoria do Foro Trabalhista de Taguatinga (**53715**) reclamando do fato de haver sido barrada a sua entrada nas dependências do Foro por segurança de empresa terceirizada em condições não condizentes com com educação e respeito;
- **três** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**53575, 53592 e 53778**) em razão das reformas no prédio do edifício sede do TRT 10;
- **três** à Ouvidoria (**53793, 53794 e 53881**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Gestão de Pessoas (**53780**) demonstrando a sua insatisfação quanto a forma do atendimento no serviço médico do Tribunal;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**53886**) reclamando que a Vara do Trabalho de Guarai encontra-se supostamente sem Oficial de Justiça;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (**53894**) buscando impulso em feito a que se refere;



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

- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (**53902**) por supostamente estar constando andamento incorreto em seu processo identificado;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**53690**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma** (**53751**) pelo bloqueio de valor em sua conta corrente através do Bacenjud quanto a feito identificado em que supostamente não é parte e **outra** (**53901**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**53840 e 53888**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**53761**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**53890**) buscando impulso em feito a que se refere.
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**53830**) buscando impulso em feito a que se refere.

### **ELOGIOS**

Foram registrados e encaminhados **5 (cinco) elogios** representando **2,03%** das manifestações, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**53595, 53781 e 53895**) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** à Diretoria do Foro Trabalhista de Brasília (**53806**) registrando o excelente trabalho realizado pelos Oficiais de Justiça chefiados por Rafael, em realização de desocupação de imóvel referente a feito identificado, pela dedicação, compromisso e profissionalismo na condução do despejo dos até então ocupantes, em particular na pessoa do Oficial de Justiça Walter Nobre;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**53564**) elogiando toda a equipe da Vara no atendimento, rapidez e eficiência.

### **INFORMAÇÕES**

Foram registrados **196 (cento e noventa e seis)** pedidos de **informações** representando, **79,67%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

### **SUGESTÕES**

Registrou-se **1 (uma) sugestões** representando **0,40%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**53579**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;

### **DENÚNCIAS**

No mês, foram registradas **4 (quatro) denúncias** representando **1,62%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**53626**) que extrapola a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** ao Núcleo de Saúde (**53777**) pela suposta forma incorreta de atendimento dos servidores a esposo de servidora;



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

- **duas** à Presidência, sendo uma (**53783**) pelo suposto porte de arma de fogo por servidor identificado deste Tribunal e outra (**53784**) pelo suposto acúmulo de cargo público por servidor identificado desta Casa.

### DÚVIDAS

No mês, foram registradas **2 (duas) dúvidas** representando **0,81%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**53828 e 53896**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal.

### OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **10 (dez)** manifestações que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **4,06%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Ouvidoria (**53755 e 53736**) que extrapolam a sua competência funcional;
- **oito** à Coordenadoria de Pessoal e Informações Funcionais (**53593, 53608, 53609, 53610, 53612, 53625, 53712 e 53723**) concernentes a data da prova do concurso público para servidores do TRT10.

### 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	4	1	1
Dúvida	2	2	1
Elogio	5	5	5
Informação	196	164	162



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

Outros	10	4	4
Reclamação	28	11	10
Sugestão	1	0	0
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>187</b>	<b>183</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>246</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>187</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>183</b>
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>74,39%</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, de janeiro de 2013.

**MARIA REGINA MACHADO GUIMARÃES**

Desembargadora do Trabalho Ouvidora Substituta 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				93				93
BALCÃO				3				3
CARTA								
E-MAIL	2		1	2				5
INTERNET	2	2	4	98	10	28	1	145
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>196</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>246</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	19
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	59
ESTAGIÁRIO	3
SERVIDORES DO TRT 10	11
OUTROS	154
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	1
CONCLUÍDAS	223
ENCAMINHADAS	22
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
<b>TOTAL</b>	

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

Local/tipo	Denún.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	Total
CDPES				9	8	1		18
CDSUP				2		3		5
CDTEJ						2		2
DIGER						2		2
FTBSB			1					1
NUPRO						3		3
NUREC				1				1
OUVJU	4	2	3	154	2	6	1	172
SECOR				3				3



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

SETIN				1				1
SETU2				1				1
SETU3				1				1
SGJUD				1		1		1
VTB02				4				4
VTB03				1		1		2
VTB05				2				2
VTB06				3		1		4
VTB07				1				1
VTB08				2		1		3
VTB09				1				1
VTB11				1		2		3
VTB12				1				1
VTB13			1	1				2
VTB14				1				1
VTB15				1				1
VTB16				1				1
VTB18				1		2		3
VTB19				1				1
VTB20						1		1
VTT02						1		1
VTT03				1		1		2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>196</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>246</b>