

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

RELATÓRIO DE JULHO DE 2013

O presente documento visa relatar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no mês de julho de 2013, em cumprimento ao disposto no art. 9º do seu Regulamento.

A Ouvidoria, neste período, recebeu **362 (trezentos e sessenta e duas)** 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 **31 (trinta e uma)** reclamações representando **8,56%** 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:

- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **uma (57182)** por não estar conseguindo a validação do certificado digital para acessar o PJe sendo **uma (57195)** criticando o sistema PJe e outra (57253) por não estar conseguindo tirar certidão on line com o seu nome de casada;
- **nove** à Ouvidoria, sendo **oito (57027, 57080, 57201, 57231, 57327, 57355, 57357 e 57406)** buscando impulso em feitos a que se referem e **outro (57169)** que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (57002) a respeito do não encaminhamento de processo não identificado para a 2ª instância deste Regional através do PJe;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (56769) pelo fato de não haver sido liberado os autos de processo não identificado através de carga rápida, pelo diretor de Secretaria da Vara do Trabalho;
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (57272) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (57081) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (57252, 57338 e 57408) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (57040) por ainda não haver recebido certidão de inteiro teor de feito a que se refere;
- **três** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **duas (57217 e 57267)** buscando impulso em feitos a que se referem e **outra (57358)** buscando impulso em feito a que não se refere;
- **cinco** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **três (56989, 57093 e 57135)** buscando impulso em feitos a que se referem e **outras duas (56987 e 57167)** buscando impulso em feito a que não se referem;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (57325 e 57417) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (57222) buscando impulso em feito a que se refere;



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

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **13 (treze) elogios** representando **3,59%** das manifestações, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**57064, 57164 e 57412**) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores;
- **um** ao Núcleo de Saúde (**57067**) parabenizando a Dra. Alba Mirindiba que sempre foi muito solícita, educada, e é uma excelente profissional que honra em tê-la no quadro funcional deste TRT10;
- **três** à Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicações (**56998, 56999 e 57000**) agradecendo ao funcionário Adriano dos Santos Gomes, Analista de Sistema SCAIG;
- **um** à 13ª Vara do Trabalho de Brasília (**56585**) parabenizando a substituta da diretora de Secretaria da 13ª Vara do Trabalho de Brasília, pelos excelentes serviços prestados quando da duração da substituição da titular;
- **um** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**57147**) registrando elogio aos servidores da Vara do Trabalho, em nome da diretora Nadir, pela qualidade no atendimento realizado;
- **quatro** à Vara do Trabalho do Gama (**56995, 56996, 57004 e 57186**) pela designação do Exmo. Sr. Juiz do Trabalho Substituto Líder Machado que vem dando maior celeridade aos processos.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **284 (duzentas e oitenta e quatro)** solicitações de **informações** representando **78,45%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

Registrou-se **5 (cinco) sugestão** representando **1,38%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**57044**) sugerindo a homologação parcial do concurso quanto a cargo a que se refere;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Brasília (**57318**) sugerindo que seja instalado um novo sistema de exaustão no restaurante do Foro;
- **uma** à Presidência (**57170**) sugerindo que fosse proposto à Presidência desta Corte a viabilização do cadastramento biométrico dos eleitores, a exemplo do que já vem acontecendo em outros órgãos, tais como, TJDF e Justiça Federal;
- **uma** Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicações (**57088**) sugerindo que a numeração dos processos seja alterada de forma que o ano apareça no início ou no final e também que a página inicial do site do TRT10 seja supostamente menos poluída visualmente;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**56994**) sugerindo acordo de cooperação com Associação de Notários e Registradores para ampliar o acesso às informações sobre bens imóveis de pessoas executadas na Justiça Trabalhista.



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

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **7 (sete)** denúncias representando **1,93%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **três** à Ouvidoria (**57015, 57298 e 57345**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **duas** ao Foro Trabalhista de Brasília, sendo **uma (57343)** por não haver sido atendida no PAB do Banco do Brasil e **outra (57390)** por não estar podendo utilizar o refeitório dos funcionários terceirizados, na condição de advogado;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**56977**) pelo fato de feito a que se refere, supostamente não ter sido incluído no BNDT;
- **uma** à Vara do Trabalho de Gurupi (**57183**) em razão de feito a que se refere, supostamente encontrar-se parado por força de recurso do reclamado.

DÚVIDAS

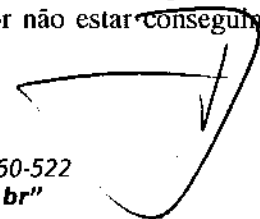
No mês, foram registradas **13 (treze)** dúvidas representando **3,59%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**56978**) indagando qual foi o ato normativo do TRT 10 que deu conhecimento ao público que as publicações no DJ, relativas a processos que tramitam em Segredo de Justiça seriam feitas sem a indicação dos nomes das partes;
- **oito** à Ouvidoria, sendo **uma (57041)** desejando saber como fazer a leitura de despacho de feito a que se refere, e outras **sete (56991, 56992, 56993, 57028, 57042, 57199 e 57347)** que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**57017**) quanto ao andamento de processo a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**57084**) quanto ao andamento de processos a que se refere;
- **uma** à 19ª Vara do Trabalho de Brasília (**57016**) quanto ao andamento de processo a que se refere;
- **uma** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**57297**) quanto ao andamento de processo a que se refere.

OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Registrou-se, ainda, **2 (duas)** manifestação que por não se enquadrarem nos assuntos tradicionais foram classificadas como “outros” representando **0,55%** do total das manifestações, a saber:

- **duas** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **uma (57301)** como fazer para conseguir cópia de sentença através do site do TRT10 e outra (**57427**) por não estar conseguindo dar entrada em Protesto Judicial por via eletrônica;





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

PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **7 (sete)** pedidos de informação representando **1,93%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **sete** à Diretoria-Geral, sendo **uma (57087)** requerendo acesso à cópia do Ofício nº 6.627/2013 - PRU1:GAB:COEX:DIAPA/ebr, enviado pelo Advogado da União, sendo **uma (57268)** pedindo informação quanto ao quantitativo de servidores efetivos deste Tribunal com perfil e previsão de aposentadoria para os anos de 2014 e 2015, referente ao cargo de Analista Judiciário - Área Administrativa, sendo **uma (57269)** questionando quantos servidores são do próprio TRT10 e quantos são oriundos de outros órgãos, sendo **uma (57285)**, sendo **uma (57291)** solicitando que seja informado a quantidade de servidores ocupantes do cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária que atingirão a idade limite para aposentadoria compulsória nos próximos 4 anos, sendo outras **duas (57350 e 57394)** referente a quantidade de oficiais de justiça avaliadores e quantos preencheram os requisitos para aposentadoria.

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 80% no ano de 2013. 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	4
Dúvida	13	9	9
Elogio	13	12	8
Informação	284	263	258
Outros	2	1	1
Pedido de Informação	7	4	1
Reclamação	31	23	19



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

Sugestão	5	4	2
Total	362	321	302
Total de manifestações interpostas no período:			362
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			321
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			302
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			83,43%

MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 31/07/2013

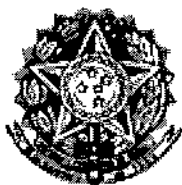
Analisando os dados do sistema de gerenciamento de manifestações, encontramos os seguintes dados:

Total de manifestações em atraso até 31/07/2013 (42)

Obs.: Total de manifestações do mês de julho de 2013 em atraso (19)

Judiciária	%	Administrativa	%
24	57,19	18	42,81

Unidades Judiciárias	Manifestação	%
1ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
2ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
5ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
6ª Vara do Trabalho de Brasília	2	8,33
8ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
9ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
10ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
15ª Vara do Trabalho de Brasília	6	25
19ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,17
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	4,17
Vara do Trabalho de Gurupi	1	4,17
Foro Trabalhista de Brasília	1	4,17
Gabinete da Presidência	3	12,5
Secretaria de Corregedoria Regional	2	8,33



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO
OUIDORIA

Unidade Administrativas	Manifestação	%
Diretoria-Geral	1	5,56
Secretaria-Geral da Presidência	3	16,67
Secretaria de Gestão de Pessoas	2	11,11
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	3	16,67
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	1	5,56
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	5	27,78
Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais	2	11,11
Núcleo de Saúde	1	5,56

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

Brasília, 27 de agosto de 2013.

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				174					174
Balcão				4					4
Carta									
e-mail				1					1
Internet	7	13	13	105	2	31	5	7	183
Total	7	13	13	284	2	31	5	7	362

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	1
ADVOGADOS	36
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	69
ESTAGIÁRIO	1
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	245
TOTAL	362

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	347
ENCAMINHADAS	15
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	362

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES				12			1		13
CDSUP				1	2	3			6
DIGER				1				7	8
FTBSB	2						1		3
GBPRE							1		1
NUPAG				1					1
NUSAU			1						1
OUVJU	3	8	3	221		9			244
SCPRE				2					2
SECAL				1					1
SECOR				2					2
SEGEP				2					2



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

SETIN			3	1			1		5
SETU2				1					1
SETU3				1					1
SGJUD		1				1	1		3
SGPRE				1					1
VTB01				4					4
VTB02				1		1			2
VTB03				2					2
VTB04				1					1
VTB05		1		3					4
VTB06				2		1			3
VTB08						1			1
VTB09						3			3
VTB10				3		1			4
VTB11				1					1
VTB13			1	5					6
VTB14				3					3
VTB15				2		3			5
VTB17				2					2
VTB18		1		1					2
VTB19		1		1					2
VTB20	1	1	1	1		5			9
VTB21				1					1
VTGAM			4						4
VTGUR	1			1					2
VTT01				1					1
VTT02				1		2			3
VTT03				1		1			2
TOTAL	7	13	13	284	2	31	5	7	362