

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

RELATÓRIO DE AGOSTO DE 2013

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

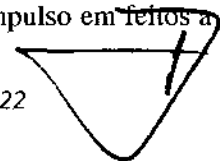
A Ouvidoria, neste período, recebeu **303 (trezentos e três)** manifestações de usuários internos e externos do TRT/10ª Região que apresentaram reclamações, elogios e denúncias, buscaram informações e fizeram sugestões referentes às várias unidades do Tribunal.

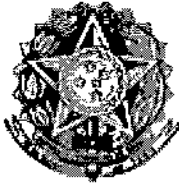
Os diversos tipos de manifestações, bem como os meios utilizados para formalizá-las, são apresentados também nos quadros constantes do resumo gráfico.

RECLAMAÇÕES

No mês foram registradas **44 (trinta e uma)** reclamações representando **14,52%** 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:

- **duas** à Coordenadoria de Serviços Gerais, sendo **uma (57448)** reclamando quanto ao serviço prestado por brigadista a quem nomeia, na entrada do estacionamento e **outra (57591)** pelo fato da Coordenadoria onde trabalha estar recebendo ligações telefônicas com as mais diversas perguntas feitas pelo público externo sem qualquer relação à sua área de atuação;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**57449**) pelo fato das informações sobre nomeações para o TRT10 estarem supostamente desatualizadas no site;
- **três** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo duas (**57533 e 57542**) por não estar conseguindo fazer consulta pelo site do TRT10 e **outra (57583)** para que o link de pautas volte a ser disponibilizado;
- **quatro** à Presidência, sendo **uma (57625)** reclamação de magistrado criticando o sistema de busca pelo número dos processos na página principal do site do TRT10, sendo **uma (57667)** reclamando do PJe e da certificação digital em razão de ser deficiente visual, e outras **duas (57737 e 57739)** pela rejeição ocorrida no Tribunal Pleno, do Edital de Remoção dos servidores do TRT10;
- **uma** ao Núcleo de Cadastramento e Distribuição de Feitos do Foro de Brasília (**57690**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **nove** à Ouvidoria, sendo **cinco (57613, 57691, 57713, 57714 e 57738)** buscando impulso em feitos a que não se referem e outros **quatro (57476, 57484, 57532 e 57617)** que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **duas** à Secretaria de Administração, sendo **uma (57529)** por haver sido impedido de entrar em prédio desta Justiça com vestimenta inadequada e **outra (57683)** por não haver ventilação natural na sala de servidor deste Regional;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**57688**) a respeito do não encaminhamento de processo não identificado para a 2ª instância deste Regional através do PJe;
- **duas** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**57464 e 57622**) buscando impulso em feitos a que se referem;





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

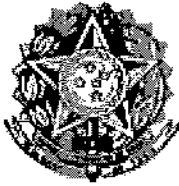
- **uma** à 6ª Vara do Trabalho de Brasília (57671) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (57531) buscando impulso em feito a que se refere;
- **três** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (57545, 57631 e 57680) buscando impulso em feitos a que se referem
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (57528) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (57595 e 57664) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **quatro** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **duas** (57430 e 57669) buscando impulso em feitos a que se referem, sendo **uma** (57640) buscando impulso em feitos a que não se refere e **outra** (57748) por supostamente haver sido mal atendido por servidor a que não se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Palmas (57685) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (57682) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 2ª Vara do Trabalho de Taguatinga (57734 e 57755) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **três** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga, sendo **uma** (57503) reclamando da forma que foi feita a chamada para a audiência de feito a que não se refere através do microfone e outras **duas** (57638 e 57684) buscando impulso em feitos a que se referem;

ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **13 (treze) elogios** representando **4,29%** das manifestações, a saber:

- **dois** à Ouvidoria (57534 e 57571) pelo bom atendimento dispensado por seus servidores, em especial ao servidor Saulo de Tarso F. Lima;
- **um** à Coordenadoria dos Serviços Gerais (57624) registrando o profissionalismo do servidor Aderuan de Sá Saraiva que acompanhou servidores da SEGEP na viagem ao Tocantins para condução das Oficinas de Preparação para Aposentadoria;
- **um** à Coordenadoria e Suporte ao Usuário (57515) elogiando a funcionária Aliny Aconciliadora Teles de Meneses, por seu perfeito atendimento, sua solicite e gentileza;
- **um** à Presidência (57742) Em que a Juíza Titular da 13ª Vara do Trabalho de Brasília registra seus elogios e reconhecimento do espírito de solidariedade em relação à servidora Yara Neves Ramos da Costa, do Núcleo de Recursos que, cedeu dois de seus estagiários para auxiliarem na Vara durante alguns meses do ano de 2013;
- **um** ao Núcleo de Mandados Judiciais (57541) parabenizando o NUMJU e em especial ao seu Chefe Luiz Antonio dos Santos, em razão da grande atuação em diligência no qual atuou;
- **um** à Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicações (57433) registrando a satisfação com o atendimento dos funcionários Adriano dos Santos Gomes, Advan Silva Lopes e Diogo Vinicius Almeida de Oliveira;
- **dois** à Secretaria-Geral Judiciária (57603 e 57635) elogiando os servidores lotados na Coordenadoria de Cadastramento e Distribuição de Feitos do 2º grau, em especial ao Coordenador Orlando Batista e a servidora Sandra Cavalcante;
- **um** à 3ª Vara do Trabalho de Brasília (57672) elogiando a Vara pelo excelente trabalho, no que se refere a agilidade na localização de processos e no atendimento aos advogados, na pessoa dos servidor Paulo Araújo e Mirian;
- **um** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília (57740) agradecendo a atenção e prestatividade dos servidores da secretaria da Vara Cesar e Puallani;





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

- **um** à 16ª Vara do Trabalho de Brasília (**57750**) parabenizando o diretor de Secretaria da Vara do Trabalho, Paulo Roberto de Jesus Brito, pela competência e celeridade na execução de suas tarefas;
- **um** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**57567**) registrando elogio aos servidores e estagiários Vara do Trabalho, em especial, às pessoas de Salvador Manoel e Rose Kelly pelo excelente atendimento aos jurisdicionados.

INFORMAÇÕES

Foram registrados **214 (duzentas e quatorze)** solicitações de **informações** representando **70,62%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.

SUGESTÕES

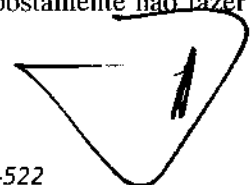
Registrou-se **9 (nove)** sugestões representando **2,97%** do total das manifestações, a saber:

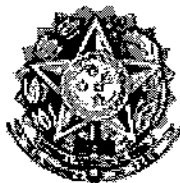
- **uma** à Coordenadoria de Assistência ao Pessoal (**57698**) sugerindo sejam colocados mais peritos para perícia de tratamento odontológico;
- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**57702**) sugerindo seja informado no site deste TRT10 o endereço eletrônico (email) de cada Vara do Trabalho desta Região;
- **duas** à Coordenadoria Técnica da Escola Judicial, sendo **uma** (**57516**) sugerindo o acréscimo de novas mesas e cadeiras na Biblioteca deste TRT10, além da possibilidade da utilização do mezanino para aqueles que preferirem **um** estudo mais individualizado e **outra** (**57689**) sugerindo cursos no formato "in company" à Escola Judicial;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**57678**) sugerindo a criação de revista eletrônica para o TRT10;
- **duas** à Ouvidoria (**57673** e **57751**) que escapam dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria de Corregedoria Regional (**57642**) sugerindo o encaminhamento de Juiz do Trabalho para a Vara do Trabalho de Guarai;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**57700**) sugerindo a implantação de procedimentos processuais perante as Varas do Trabalho da 10ª Região.

DENÚNCIAS

No mês, foram registradas **5 (cinco)** denúncias representando **1,65%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **quatro** à Ouvidoria (**57432**, **57543**, **57604** e **57653**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**57597**) pelo fato de supostamente **não** fazer parte reclamada de feito a que se refere.





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

DÚVIDAS

No mês, foram registradas **12 (doze) dúvidas** representando **3,96%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**57461**) indagando qual foi o motivo de não conseguir acessar o sistema na Sala de Sessões deste TRT10;
- **dez** à Ouvidoria, sendo **três** (**57463, 57519 e 57674**) quanto ao andamento de processo a que não se refere e outras **sete** (**57527, 57551, 57569, 57637, 57666, 57701 e 57712**) que extrapolam a sua competência funcional;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**57447**) 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 **0,66%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Ouvidoria (**57301**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria;
- **uma** à Secretaria-Geral Judiciária (**57552**) quanto a nova norma de consulta de processos em conformidade com o especificado pelo C.N.J.

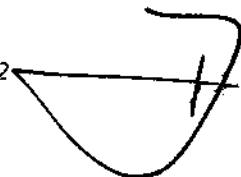
PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)

Foram registrados **4 (quatro)** pedidos de informação representando **1,32%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **três** à Diretoria-Geral, sendo **uma** (**57679**) solicitando que seja informado a quantidade de servidores ocupantes do cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária, sendo **uma** (**57715**) solicitando que seja informado quantos servidores da área judiciária encontram-se cedidos e para quais órgãos e **outro** (**57717**) referente a quantidade de Analistas Judiciário - Área Judiciária que compõem a força de trabalho do TRT10 e quantos encontram-se cedidos a outros órgãos;
- **uma** à Ouvidoria (**57469**) que escapa dos limites de atuação desta Ouvidoria.

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 88,70% no ano de





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

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	5	5	4
Dúvida	12	10	9
Elogio	13	11	8
Informação	214	201	193
Outros	2	2	1
Pedido de Informação	4	1	1
Reclamação	44	26	27
Sugestão	9	3	4
Total	303	259	247
Total de manifestações interpostas no período:			303
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			259
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			247
Percentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			81,52%

MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 31/08/2013

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

Total de manifestações em atraso até 31/08/2013 (34)
Obs.: Total de manifestações do mês de agosto de 2013 em atraso (13)

Judiciária	%	Administrativa	%
23	67,68	11	32,32




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

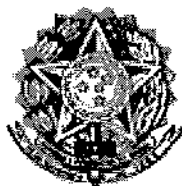
Unidades Judiciárias	Manifestação	%
1ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,35
5ª Vara do Trabalho de Brasília	2	8,7
6ª Vara do Trabalho de Brasília	2	8,7
8ª Vara do Trabalho de Brasília	2	8,7
9ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,35
10ª Vara do Trabalho de Brasília	1	4,35
15ª Vara do Trabalho de Brasília	6	26,09
2ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	4,35
3ª Vara do Trabalho de Taguatinga	1	4,35
Vara do Trabalho de Gurupi	1	4,35
Foro Trabalhista de Brasília	2	8,7
Gabinete da Presidência	3	13,04

Unidade Administrativas	Manifestação	%
Secretaria-Geral da Presidência	3	27,27
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	2	18,18
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	5	45,45
Núcleo de Saúde	1	9,09

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

Brasília, 20 de setembro 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				103					103
Balcão			1	3					4
Carta									
e-mail									
Internet	5	12	12	108	2	44	9	4	196
Total	5	12	13	214	2	44	9	4	303

QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES

MAGISTRADOS	3
ADVOGADOS	38
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	81
ESTAGIÁRIO	3
SERVIDORES DO TRT 10	10
OUTROS	168
TOTAL	303

QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	279
ENCAMINHADAS	24
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	
TOTAL	303

QUADRO 2: TIPOS E UNIDADES RECEPTORAS DE MANIFESTAÇÕES

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDASP							1		1
CDPES				9		1			10
CDSEG			1			2			3
CDSUP		1	1	8		3	1		14
CDTEC				2					2
CDTEJ	1			2					3
DIGER								3	3
FTBSB				1					1
FTTAG				1					1
GBPRE			1			4			5
NUCOM							1		1
NUDFB				2		1			3



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

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
NUMJU			1						1
OUVJU	4	10	2	151	1	9	2	1	180
SCPRE				3					3
SEADM						2			2
SEAJU				1					1
SECAL				1					1
SECOR				2			1		3
SETIN			1						1
SETU2				1					1
SETU3				1					1
SGJUD			2	1	1	1	1		6
VTB01				1					1
VTB03			1	1					2
VTB04			1						1
VTB05	1			3		2			6
VTB06				3		1			4
VTB07				1					1
VTB08				4					4
VTB09				2		1			3
VTB10				1					1
VTB11				1		3			4
VTB12				1					1
VTB13				1					1
VTB14				1					1
VTB15				3		1			4
VTB16			1						1
VTB17				1					1
VTB18						2			2
VTB19				1					1
VTB20						4			4
VTGAM				1					1
VTP02						1			1
VTT01	1			1		1			3
VTT02				2		2			4
VTT03			1			3			4
TOTAL	5	12	13	214	2	44	9	4	303

303



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