



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

**RELATÓRIO DE OUTUBRO DE 2013**

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

A Ouvidoria, neste período, recebeu **308 (trezentos e oito)** 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 **54 (cinquenta e quatro)** reclamações representando **17,53%** 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:

- **sete** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário, sendo **seis (58238, 58242, 58249, 58253, 58254, e 58260)** reclamando por não estar conseguindo fazer consulta pelo site do TRT10 e **outro (58320)** reclamando por não estar conseguindo acessar o P.Je;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Taguatinga (**57993**) demonstrando insatisfação com os agendamentos processuais no Foro de Taguatinga;
- **seis** à Presidência, sendo **uma (58108)** acerca da suposta falta de estrutura no novo prédio do Foro Trabalhista de Taguatinga, sendo **duas (58116, 58164)** referente a Portaria PRE-SECOR 110/13 sendo **duas (58316, 58317)** pela suposta morosidade no andamento dos processos deste TRT10 e **outra (58321)** criticando a forma que foi atendida no Núcleo de Saúde;
- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**58359**) sobre a não divulgação de notícias a respeito das Olimpíadas da Justiça do Trabalho;
- **uma** ao Núcleo de Cadastro Processual e Distribuição de Feitos do Foro de Brasília (**58154**) por haver sido tratado, supostamente, de forma não condizente por servidor não identificado
- **uma** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**57854**) em relação ao banheiro masculino do prédio de apoio;
- **dez** à Ouvidoria, sendo **seis (58106, 58143, 58151, 58270, 58289 e 58343)** buscando impulso em feitos a que não se referem, sendo **uma (58349)** relativo a suposta situação de risco quanto a terceirizado no Núcleo de Saúde, sendo **duas (58380 e 58382)** buscando impulso em feitos a que se referem, e **outra (58351)** sobre o não atendimento telefônico no Foro de Taguatinga;
- **três** à Secretaria de Cálculos Judiciais e Assessoramento Econômico, sendo **uma (58121)** buscando impulso em feito a que se refere e **outras duas (58322 e 58323)** buscando impulso em feitos a que não se referem;



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

- **uma** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (**58156**) reclamando da manutenção do sistema - SAP durante o horário de expediente do TRT10;
- **uma** à Secretaria da 2ª Turma (**58196**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à Secretaria Geral Judiciária (**58407**) pelo suposto não recebimento pela 20ª Vara do Trabalho de Brasília de Mandado de Segurança proveniente do TRF1;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Araguaína (**58426**) buscando impulso em feitos a que se refere;
- **uma** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**58276**) estagiário reclamando da forma desrespeitosa que foi encaminhado pelo diretor de Secretaria ao Setor de Estágio;
- **duas** à 4ª Vara do Trabalho de Brasília, sendo **uma** (**58115**) buscando impulso em feito a que não se refere e **outra** (**58120**) reclamando da forma deselegante que foi atendida por servidor a que se refere;
- **uma** à 5ª Vara do Trabalho de Brasília (**58192**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 7ª Vara do Trabalho de Brasília (**58118**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 8ª Vara do Trabalho de Brasília (**58344**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**58332**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 10ª Vara do Trabalho de Brasília (**58271**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**58223**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 15ª Vara do Trabalho de Brasília (**58358**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 17ª Vara do Trabalho de Brasília (**58152**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **duas** à 20ª Vara do Trabalho de Brasília (**58275 e 58361**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 21ª Vara do Trabalho de Brasília (**58208**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **uma** à 1ª Vara do Trabalho de Brasília (**58425**) buscando impulso em feito a que se refere;
- **quatro** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**58226, 58274, 58405 e 58406**) buscando impulso em feitos a que se referem;
- **uma** à 3ª Vara do Trabalho de Taguatinga (**57503**) por supostamente haver sido destrutado por servidor da Vara.

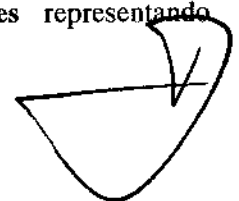
#### ELOGIOS

Foi registrado e encaminhado **5 (cinco) elogios** representando **1,63%** das manifestações, a saber:

- **um** à Ouvidoria (**58423**) pelo bom atendimento dispensado por servidor do Tribunal a que não informa o nome completo;
- **dois** à Seção de Cadastro de Bens (**58236 e 58237**) estagiários elogiando todos os servidores da Seção;
- **um** à 2ª Vara do Trabalho de Brasília (**58404**) elogiando a Exma. Sra. Juíza Titular, Odélia França Noleto, por matéria publicada;
- **um** à 9ª Vara do Trabalho de Brasília (**58356**) elogiando e parabenizando o atendimento dos servidores da Vara, em especial ao servidor Pedro.

#### INFORMAÇÕES

Foram registrados **217 (duzentas e dezessete) solicitações de informações** representando **70,45%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria, todos atendidos.





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

**SUGESTÕES**

Registrou-se **5 (cinco) sugestões** representando **1,62%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** ao Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial (**58148**) solicitando a atualização no site do TRT10 dos telefones Os telefones das áreas que foram para a "Fazendinha";
- **duas** ao Núcleo de Manutenção e Projetos (**58110**) sugerindo que o banheiro masculino do 2º andar do Prédio de Apoio tenha um biombo para preservar a privacidade dos seus usuários;
- **duas** à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, sendo **uma** (**58268**) sugerindo a atualização de compatibilidade do programa Cálculo Trabalhista Rápido e **outra** (**58428**) que seja obrigatória a identificação de pessoas que queiram informações referentes a servidores baseados na Lei de Acesso a Informação;

**DENÚNCIAS**

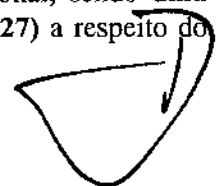
No mês, foram registradas **12 (doze) denúncias** representando **3,89%** do total das manifestações recebidas, a saber:

- **seis** à Ouvidoria (**58157, 58225, 58243, 58244, 58283 e 58326**) que extrapolam a competência funcional deste Tribunal;
- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**58377**) pelo fato de ainda não haver recebido a sua Gratificação de Atividade de Segurança (GAS);
- **uma** à Coordenadoria de Suporte ao Usuário (**58262**) por não estar conseguindo fazer consulta pelo site do TRT10;
- **uma** à Diretoria-Geral (**58360**) por haver sido furtado um casaco de sua propriedade no interior do prédio do Ed. Sede deste TRT10, bem como outros objetos anteriormente;
- **uma** ao Núcleo de Pagamento (**58424**) sobre a impossibilidade de pagamento de empréstimo em consignação referente ao Banco Cruzeiro do Sul S/A;
- **duas** à Ouvidoria (**58347 e 58357**) relativo a suposta situação de risco quanto a terceirizado no Núcleo de Saúde.

**DÚVIDAS**

No mês, foram registradas **11 (onze) dúvidas** representando **3,57%** do total das manifestações, a saber:

- **três** à Coordenadoria de Usuário (**58251, 58258 e 58263**) indagando qual a razão de não estarem conseguindo fazer consultas pelo site do TRT10;
- **uma** ao Foro Trabalhista de Taguatinga (**58318**) querendo saber o motivo de não estar conseguindo fazer ligações telefônicas à 4ª Vara do Trabalho de Taguatinga;
- **cinco** à Ouvidoria, sendo **duas** (**58272, 58286**) quanto ao andamento de processos a que não se referem, sendo **uma** (**58255**) que extrapolam a sua competência funcional, sendo **uma** (**58394**) como acessar informações do PJe no site do TRT10 e **outra** (**58427**) a respeito do expediente do TRT10 no dia 31/10/13;





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

- **uma** à 11ª Vara do Trabalho de Brasília (**58354**) quanto ao andamento de processo a que se refere;
- **uma** à 18ª Vara do Trabalho de Brasília (**58161**) 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 **0,64%** do total das manifestações, a saber:

- **uma** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais (**58229**) Técnico Judiciário do TRE MG querendo saber da possibilidade de redistribuição para o TRT 10;
- **uma** à 12ª Vara do Trabalho de Brasília (**58430**) com dúvida elencada e buscando impulso em feito a que se refere.

**PEDIDO DE INFORMAÇÃO (Lei 12.527/2011)**

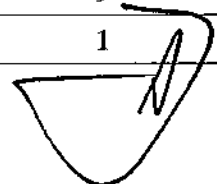
Foram registrados **2 (dois)** pedidos de informação representando **0,64%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria através do SIC, a saber:

- **duas** à Coordenadoria de Pessoal e de Informações Pessoais, sendo **uma (58402)** solicitando informações do quadro de Técnico Judiciário - Especialidade Segurança e **outra (58403)** querendo saber se o TRT10 possui algum servidor do seu quadro de funcionários que exerce a função de engenheiro de segurança do trabalho.

**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 2013. O quadro abaixo, demonstra os resultados apurados nos diversos tipos de demandas recebidas, permitindo verificar a superação da meta estabelecida, a saber:

<b>MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS NO PERÍODO</b>			
<b>Tipo</b>	<b>Interpostas no período</b>	<b>Interpostas no período e concluídas</b>	<b>Interpostas no período e concluídas em até 5 dias</b>
Denúncia	12	7	6
Dúvida	11	10	9
Elogio	5	3	1





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

Informação	217	206	204
Outros	2	1	2
Pedido de Informação	2		
Reclamação	54	32	29
Sugestão	5	3	2
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>262</b>	<b>253</b>
Total de manifestações interpostas no período:			<b>308</b>
Total de manifestações interpostas no período e concluídas:			<b>262</b>
Total de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>253</b>
Porcentagem de manifestações concluídas no período em até 5 dias:			<b>82,14%</b>

**MANIFESTAÇÕES COM PRAZO PARA RESPOSTA VENCIDOS ATÉ 31/10/2013**

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

**Total de manifestações em atraso até 31/10/2013 (91)**

**Obs.: Total de manifestações do mês de outubro de 2013 em atraso (22)**

<b>Judiciária</b>	<b>%</b>	<b>Administrativa</b>	<b>%</b>
65	<b>71,48</b>	26	<b>28,52</b>

<b>Unidades Judiciárias</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
4ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,54</b>
6ª Vara do Trabalho de Brasília	2	<b>3,08</b>
8ª Vara do Trabalho de Brasília	3	<b>4,62</b>
10ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,54</b>
12ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,54</b>
13ª Vara do Trabalho de Brasília	2	<b>3,08</b>
15ª Vara do Trabalho de Brasília	9	<b>13,85</b>
18ª Vara do Trabalho de Brasília	2	<b>3,08</b>
19ª Vara do Trabalho de Brasília	2	<b>3,08</b>
20ª Vara do Trabalho de Brasília	2	<b>3,08</b>
21ª Vara do Trabalho de Brasília	1	<b>1,54</b>
1ª Vara do Trabalho de Taguatinga	4	<b>6,15</b>





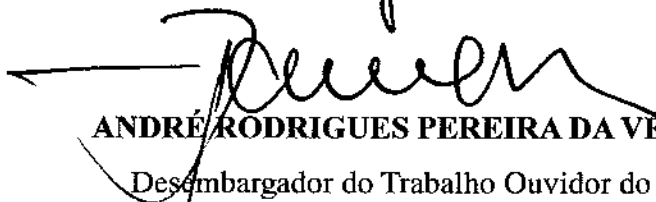
**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
OUVIDORIA**

2ª Vara do Trabalho de Taguatinga	3	<b>4,62</b>
2ª Vara do Trabalho de Palmas	1	<b>1,54</b>
Vara do Trabalho de Gurupi	1	<b>1,54</b>
Foro Trabalhista de Brasília	4	<b>6,15</b>
Foro Trabalhista de Taguatinga	1	<b>1,54</b>
Gabinete da Presidência	17	<b>26,15</b>
Secretaria da 1ª Turma	1	<b>1,54</b>
Secretaria de Apoio Judiciário	1	<b>1,54</b>
Secretaria-Geral Judiciária	2	<b>3,08</b>
Seção de Precatórios	4	<b>6,15</b>

<b>Unidade Administrativas</b>	<b>Manifestação</b>	<b>%</b>
Coordenadoria de Assistência ao Pessoal	1	<b>3,85</b>
Coordenadoria de Pessoal e de Informações Funcionais	2	<b>7,69</b>
Coordenadoria de Suporte ao Usuário	2	<b>7,69</b>
Coordenadoria Técnica da Escola Judicial	8	<b>30,77</b>
Diretoria-Geral	2	<b>7,69</b>
Núcleo de Comunicação Social e Cerimonial	5	<b>19,23</b>
Núcleo de Saúde	1	<b>3,85</b>
Secretaria de Administração	1	<b>3,85</b>
Secretaria-Geral da Presidência	4	<b>15,38</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, 10 de dezembro 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				117					117
Balcão				3		1			4
Carta									
e-mail									
Internet	12	11	5	97	2	53	5	2	187
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>217</b>	<b>2</b>	<b>54</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>308</b>

**QUADRO 3: TIPOS DE MANIFESTANTES**

MAGISTRADOS	
ADVOGADOS	47
PARTE NO PROCESSO TRABALHISTA	72
ESTAGIÁRIO	6
SERVIDORES DO TRT 10	17
OUTROS	166
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>

**QUADRO 4: MANIFESTAÇÕES – STATUS**

ANALISADA	
CONCLUÍDAS	293
ENCAMINHADAS	14
PENDENTES	
PENDENTE COM RESPOSTA	1
<b>TOTAL</b>	<b>308</b>

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

local/tipo	Denunc.	Dúvida	Elogio	Inform.	Outros	Reclam.	Sugestão	P.Inform	Total
CDPES	1			2	1			2	6
CDSUP	1	3		13		7			24
DIGER	1			1					2
FTBSB				1					1
FTTAG		1		1		1			3
GBPRE				1		6			7
NUCOM				1		1	1		3
NUDFB				2		1			3
NULOG				1					1
NUPAG	1								1
NUPRO						1	2		3



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

NUREC				2		1			3
OUVJU	8	5	1	164		10			188
SCCBE			2						2
SEADM									0
SECAL				1		3			4
SEPLE				1					1
SETIN				3		1	2		6
SETU2						1			1
SGJUD				1		1			2
VTA01				1		1			2
VTB02			1	1		1			3
VTB03				1					1
VTB04				2		2			4
VTB05						1			1
VTB06				3					3
VTB07				2		1			3
VTB08						1			1
VTB09			1			1			2
VTB10				2		1			3
VTB11		1							1
VTB12					1	1			2
VTB13				1					1
VTB15						1			1
VTB16				1					1
VTB17				1		1			2
VTB18		1		2					3
VTB19				1					1
VTB20				1		2			3
VTB21						1			1
VTGUR				1					1
VTT01				2		1			3
VTT03						4			4
TOTAL	12	11	5	217	2	54	5	2	308