PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
OUVIDORIA

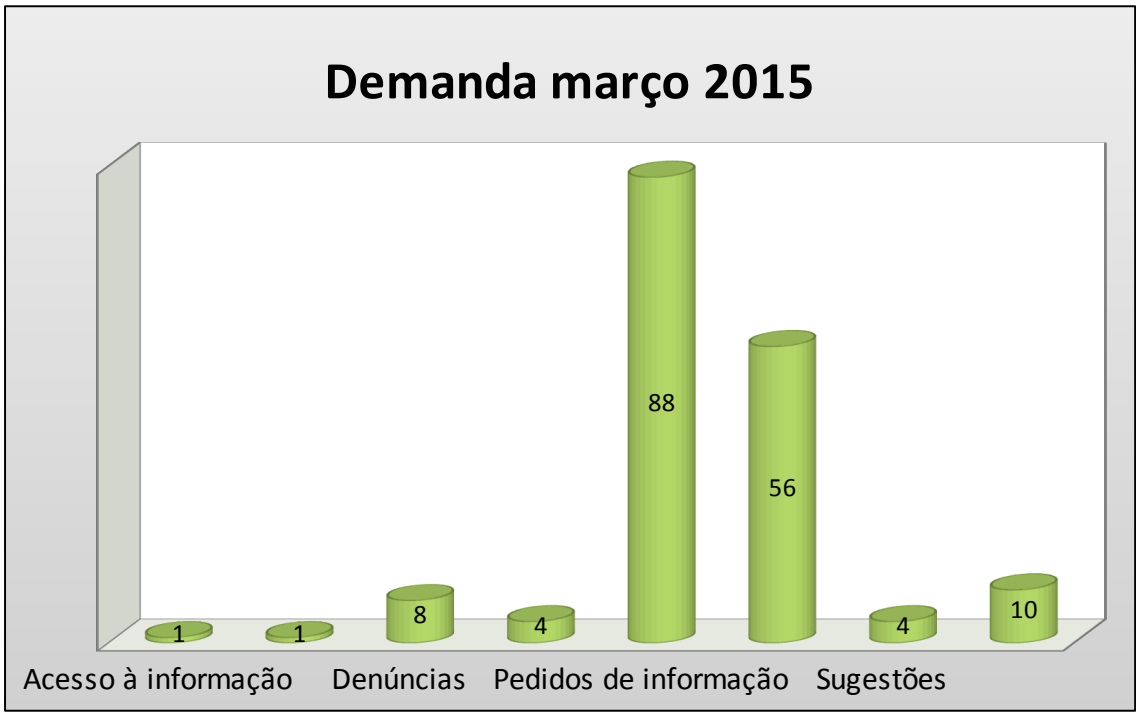
RELATÓRIO MENSAL – MARÇO DE 2015

1. Introdução

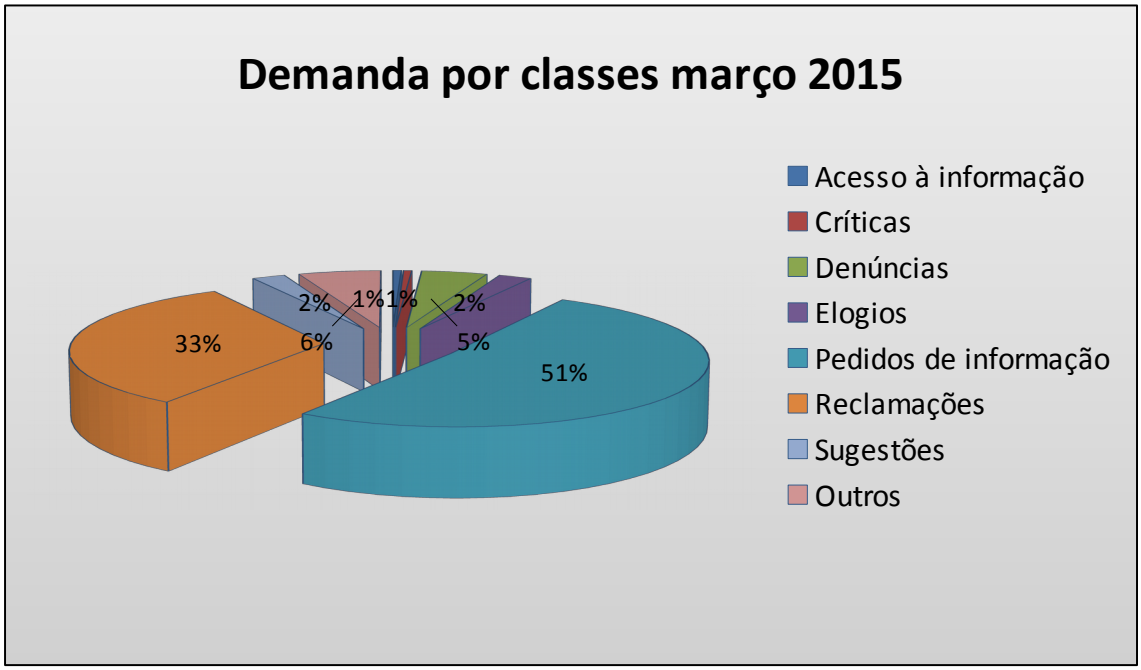
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de março de 2015, a Ouvidoria recebeu 4 sugestões, 56 reclamações, 88 pedidos de informação, 4 elogios a unidades do Tribunal, 8 denúncias, 1 crítica, 1 solicitação de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 10 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **172 atendimentos**.

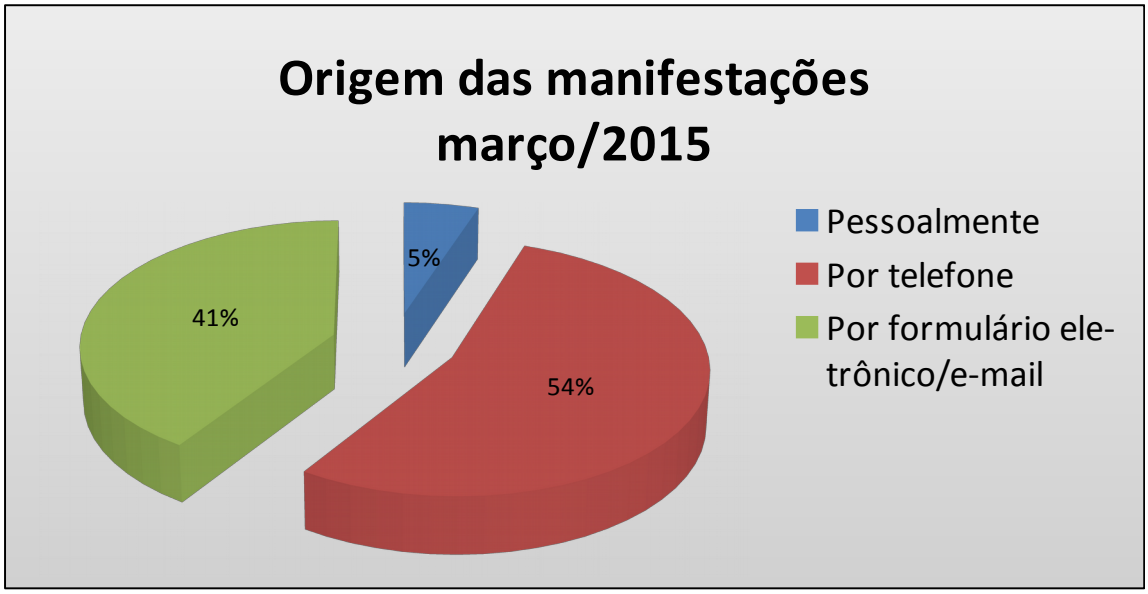


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 83% da demanda.



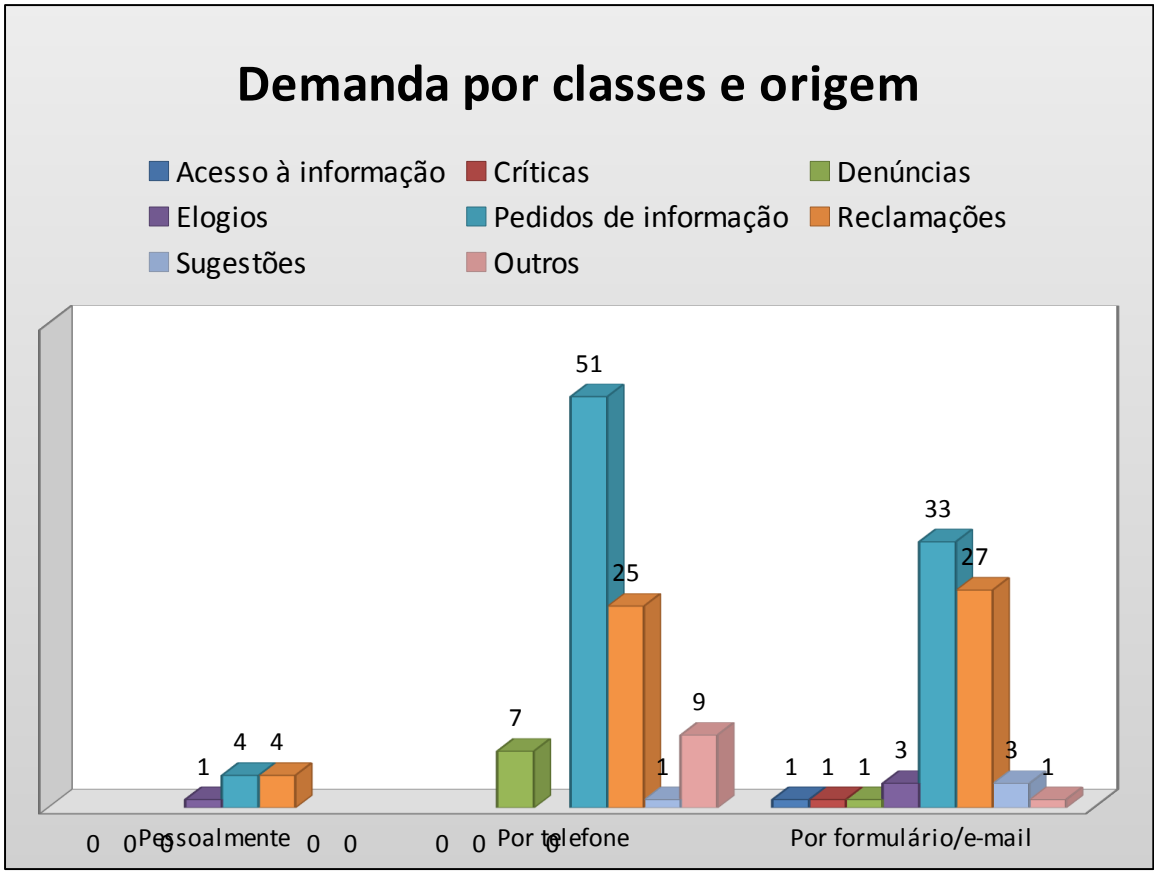
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 9 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 93 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita "0800", além de 70 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos		
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/ e-mail
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			1
Críticas			1
Denúncias		7	1
Elogios	1		3
Pedidos de informação	4	51	33
Reclamações	4	25	27
Sugestões		1	3
Outros		9	1
Total	9	93	70
	172		



5. Principais ocorrências

As tabelas a seguir apresentam a síntese das manifestações recebidas no período, relacionadas por classes, em ordem decrescente, alfabética e numérica das frequências, excluídas as reclamações, denúncias e críticas anônimas (artigo 8º, V, da Portaria TRT 18ª GP/SGP n. 95/2013).

Sugestões		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Servidor sugere a instalação de fraldários no Fórum Trabalhista de Goiânia. *Sugestão acolhida pela DG, P.A. 6912/15 em curso.	25%	1
Perito propõe a criação de aplicativo eletrônico que possibilite associar os dados dos depósitos de honorários periciais efetuados pelas unidades da Justiça do Trabalho ao respectivo número dos autos, a fim de facilitar o controle dos pagamentos realizados. *P.A. 7657/15 em trâmite, com parecer favorável da SGJ.	25%	1
Servidor sugere que o sistema de comunicação de emergência dos elevadores do Fórum Trabalhista da Capital seja conectado ao Posto Avançado dos Bombeiros Civis. *Reativado o P.A. 19989/14, que passou a contar com o acompanhamento da Ouvidoria.	25%	1
Advogada de Divinópolis propõe a instalação de uma imagem religiosa em frente à porta principal do Tribunal (sugestão reiterada quinzenalmente). *Ouvidoria agradeceu a sugestão.	25%	1
Total		4

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Jurisdicionados e Advogados relatam que unidades do TRT não atendem ao telefone (geral, 0800 da Ouvidoria, STI, 1ª e 3ª VT de Goiânia, VT's de Ceres e Catalão). *Constatou-se problemas técnicos e a ocorrência de feriado municipal em Ceres.	14,29%	8
Atraso na movimentação de processos em VT's. *Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	12,5%	7
Atraso em processos distribuídos para o Gabinete da Desembargadora Iara Teixeira Rios. *Prestadas informações detalhadas acerca das providências tomadas pelo Tribunal.	8,93%	5
Indisponibilidade do PJe. *Informados acerca da interrupção programada, certificada no site do Tribunal.	8,93%	5
Qualidade do café servido pelo Tribunal. *Tomadas as providências administrativas cabíveis (P.A. 5371/2015).	8,93%	5
Atraso na confecção e liberação de alvarás. *Após contato telefônico, de plano, foram tomadas as providências pertinentes pelos respectivos Diretores.	7,14%	4
Atraso na análise de petições. *Contatados os respectivos diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5,36%	3
Atraso para proferir sentença e/ou publicar decisão de embargos de declaração em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Decisões proferidas e publicadas.	5,36%	3
Falha na remessa dos autos ao TRT, para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de plano.	5,36%	3
Atraso na juntada de planilha de cálculos judiciais.	3,57%	2

*Após contato telefônico, procedeu-se a juntada de imediato.		
Dificuldade de obter certidão relativa a empresa inscrita no cadastro de devedores do BNDT. *Prestada orientação.	1,79%	1
Advogado alega falta de informação adequada sobre o cadastramento no Pje-JT. *Prestada informação/orientação pertinente.	1,79%	1
Outras reclamações		9
Total		56

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, jurisdição e acesso aos autos digitais).	38,64%	34
Referentes a direitos trabalhistas.	22,73%	20
Sobre concursos públicos para os quadros de servidores e estagiários do Tribunal.	5,68%	5
Sobre a existência de advocacia pública e serviço de atermação de reclamações trabalhistas.	4,55%	4
Questionamentos sobre o feriado da Semana Santa.	4,55%	4
Relativas à obtenção de certidões de débito trabalhista e ao Cadastro Nacional de Devedores.	2,27%	2
Cadastro de peritos judiciais.	2,27%	2
Funcionamento do Sistema de Ponto Eletrônico.	2,27%	2
Teor de norma interna (Recomendação da Corregedoria Regional)	1,14%	1
Outros	15,91%	14
Total		88

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Ex-Estagiário elogia o Juiz Lucas Carvalho de Miranda Sá e servidores da Vara do Trabalho de São Luis de Montes Belos, pela excelência na condução do seu estágio.	25%	1
Advogados exaltam a atuação da Ouvidoria.	50%	2
Pelas providências tomadas pela Administração do Tribunal no sentido de facilitar o trânsito nas vias públicas e minimizar os efeitos das obras do Complexo Trabalhista.	25%	1
Total		4

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Cidadãos relatam o recebimento de correspondência eletrônica veiculando supostas intimações para comparecer a audiências em varas do trabalho da 18ª Região. *Prestadas informações/orientações. *STI divulgou alerta de segurança no site do Tribunal.	100%	8
Total		8

Críticas		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Servidor considera imprópria a alta movimentação de terceirizados junto à entrada principal do Fórum Trabalhista da Capital, onde estão localizadas a Zeladoria, Copa Central, Depósito de Garrafões de Água, Lavanderia, refeitório, vestiários e relógio de ponto. *Manifestação direcionada à Coordenadoria de Manutenção e Projetos, com parecer da Sessão de	100%	1

Zeladoria (P.A. 6787/15).		
Total		1

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Dados sobre a remuneração de servidores e escolha da instituição bancária responsável pelo pagamento.	100%	1
Total		1

Goiânia, 10 de abril de 2015 (sexta-feira).