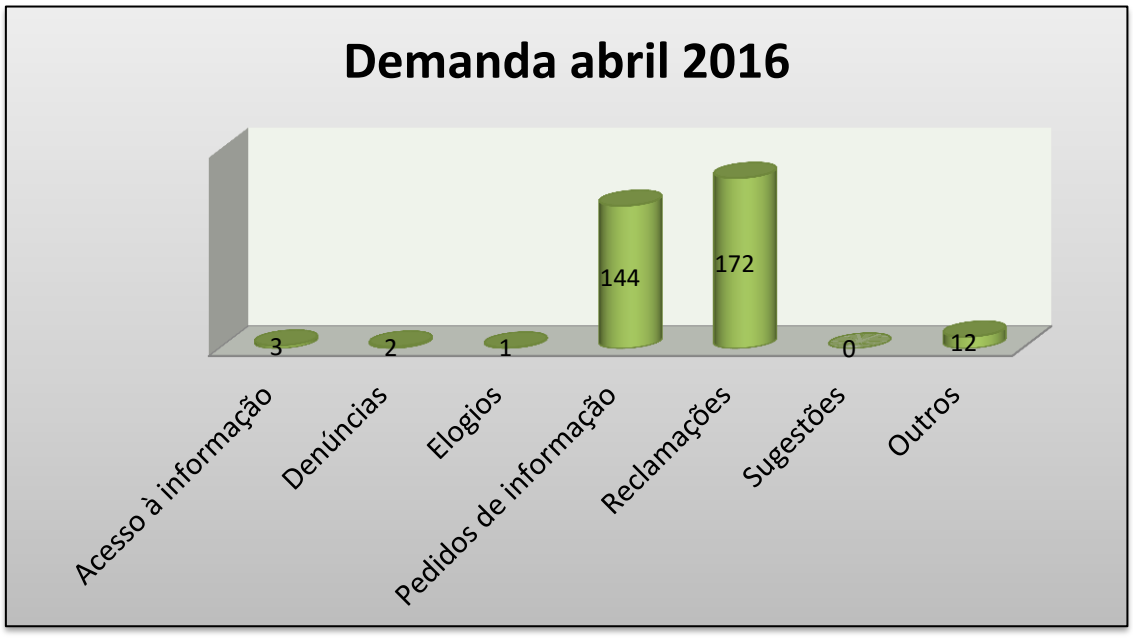
RELATÓRIO MENSAL – ABRIL DE 2016

1. Introdução

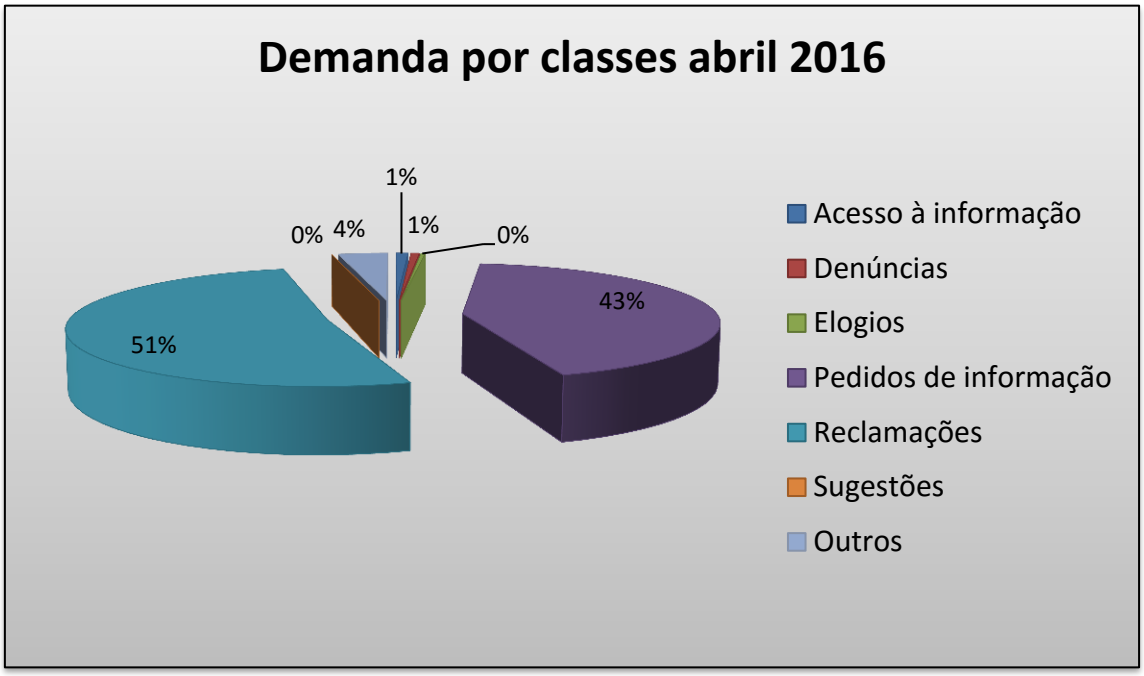
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de abril de 2016, a Ouvidoria recebeu 172 reclamações, 1 elogio a unidade do Tribunal, 144 pedidos de informação, 2 denúncias, 3 solicitações de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 12 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **334 atendimentos**.

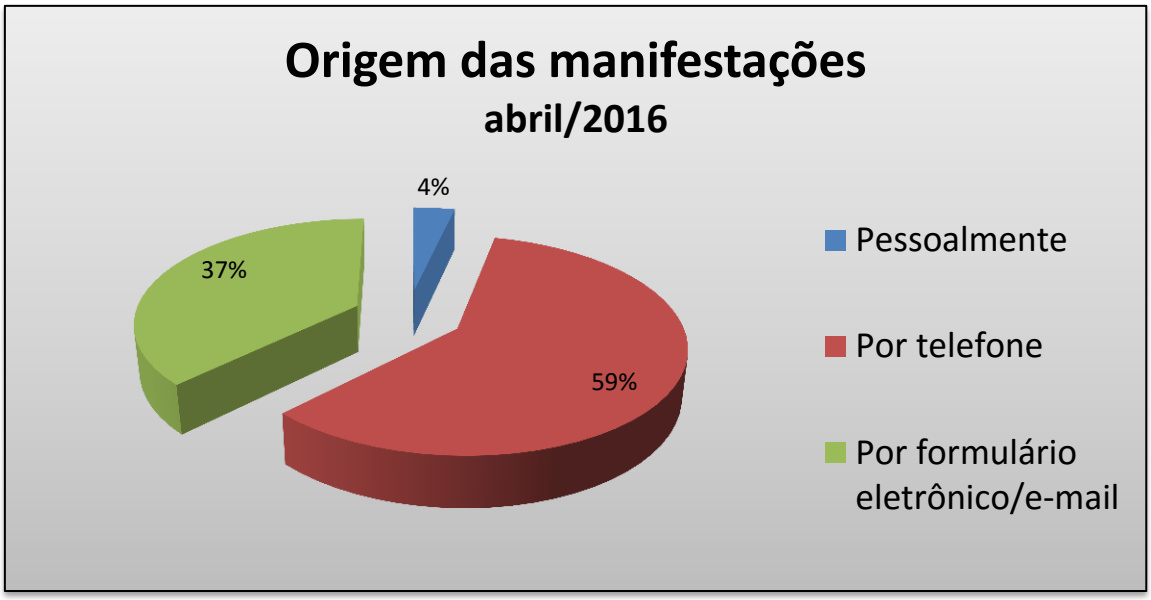


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 94% da demanda.



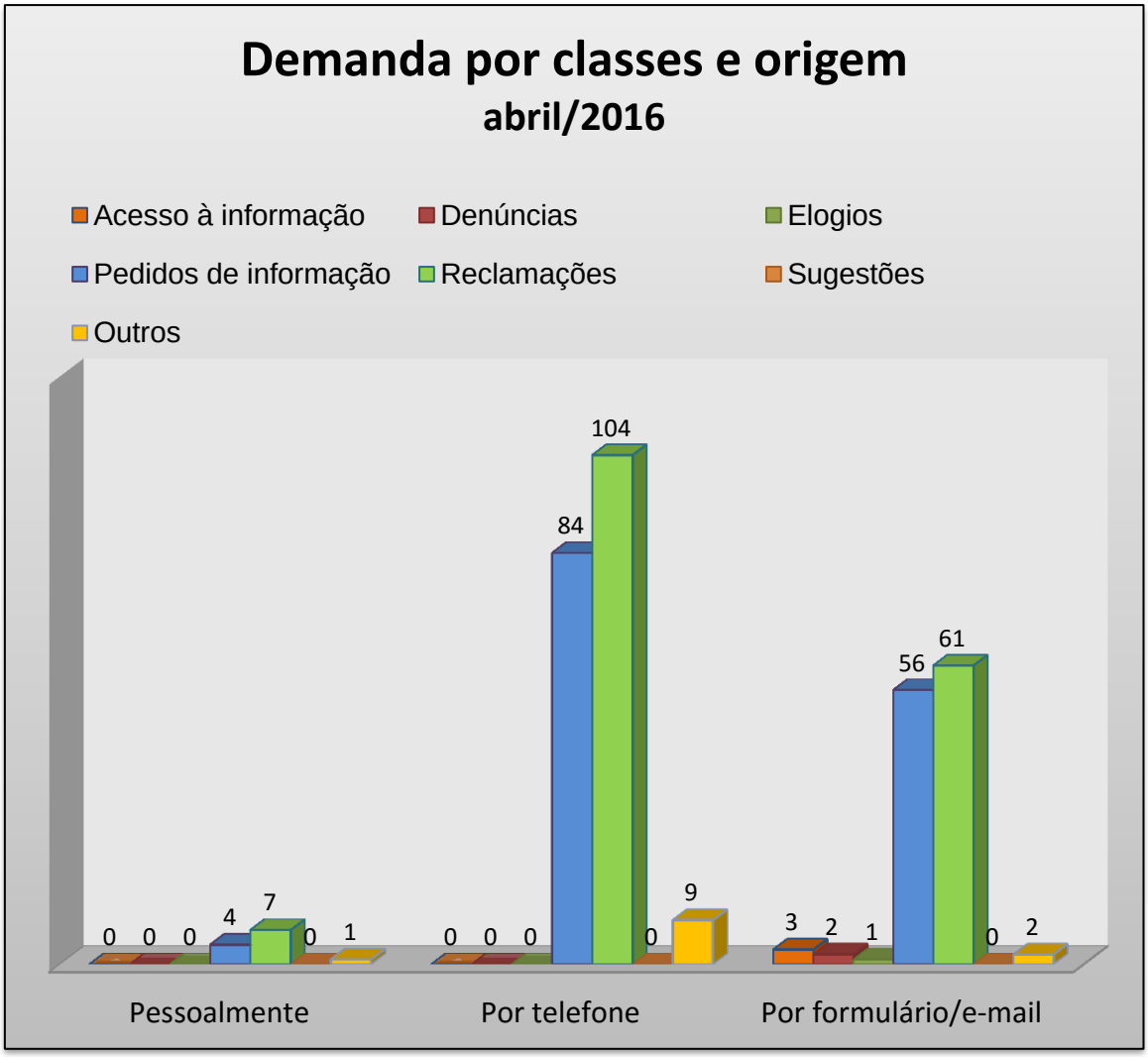
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 12 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 197 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, além de 125 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)			3
Denúncias			2
Elogios			1
Pedidos de informação	4	84	56
Reclamações	7	104	61
Sugestões			
Outros	1	9	2
Total	12	197	125
	334		



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 e denúncias anônimas (artigo 7º, III, da Resolução CNJ nº 103/2010).

Sugestões		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Não foram apresentadas.		-
Total		0

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atraso na movimentação de processos em VT's, certificação de prazos e confecção de documentos. *Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	27%	47
Dificuldade no envio de petições, habilitação de advogados no 2º grau de jurisdição e acesso aos autos no sistema Pje-JT. *Prestadas informações/orientações pertinentes.	12%	20
Jurisdicionados e Advogados relatam que unidades do TRT não atendem ao telefone (Geral, Tele-TRT, Ouvidoria, Núcleo de Suporte ao Usuário do PJe e VT's de Goiânia). *Constatados problemas técnicos.	10%	18
Dificuldade de encontrar o telefone ou e-mail das unidades no site do Tribunal. *Proposta de solução em estudo.	6%	10
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Decisões proferidas e publicadas.	6%	10

Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Providências tomadas pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	5%	9
Atendimento considerado inadequado (Atermação, VT, Serviço de Segurança, Tele TRT e Centro de Conciliação). *Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	5%	8
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	4%	7
Suposto problema no cadastramento das iniciais no Sistema PJe-JT, que ensejaria a indevida extinção de processos sem julgamento do mérito. *Não constatado. Processos extintos por decisão judicial.	4%	7
Audiências desmarcadas, demora para a marcação, e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	3%	6
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	3%	5
Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição. *Decisões proferidas ou enviadas à pauta.	2%	3
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada.	1%	2
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	2
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista.	1%	2

*Realizada a admissibilidade recursal.		
Barulho provocado pelos trabalhadores terceirizados junto à Biblioteca. *Tomadas providências administrativas.	1%	2
Problema no Sistema PJe-JT que acarreta uma sequência de “prevenções inexistentes”. *Constatado e corrigido para casos futuros. A solução para os processos em andamento encontra-se sob análise.	1%	2
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes (juntada de certidão aos autos).	1%	1
Atraso para inclusão em pauta, encaminhamento de autos eletrônicos e demais atos afetos às Secretarias das Turmas. *Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	1%	1
Atraso na remessa dos autos ao TST ou no recebimento dos processos devolvidos por aquele Colendo Tribunal, após análise recursal. *Processos recebidos e encaminhados para prosseguimento dos feitos.	1%	1
Preocupação com os efeitos do projeto de instalação de um salão de beleza em parte do local destinado à Biblioteca. *Prestadas informações.	1%	1
Outras reclamações	5%	8
Total		172

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, jurisdição, cadastramento no PJe-JT e acesso aos autos digitais).	41%	59
Referentes a direitos trabalhistas.	17%	24

Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	11%	16
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	7%	10
Questões administrativas. Atuação e procedimentos adotados pelas unidades do Tribunal (tempo de serviço, requisitos para permuta, remoção e outros), quadro de lotação, cargos e funções das unidades.	6%	9
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	4%	6
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	4%	6
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	3%	4
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	2%	3
Dados acerca da atuação da ouvidoria.	1%	1
Outros	4%	6
Total		144

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação do Juiz do Trabalho Pedro Henrique Barreto Menezes (PA 9115/16).	100%	1
Total		1

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Supostas “notificações judiciais” expedidas por entidade sindical em nome do TRT às municipalidades.	50%	1
Carro oficial estacionado em local indevido.	50%	1

Total		2

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Dados da planilha que detalha a folha de pagamento de pessoal, disponibilizada no site do Tribunal. *PA 9058/16.	66%	2
Tabela de lotação do cargo de Analista Judiciário, Especialidade Odontologia. *PA 9098/2016.	33%	1
Total		3