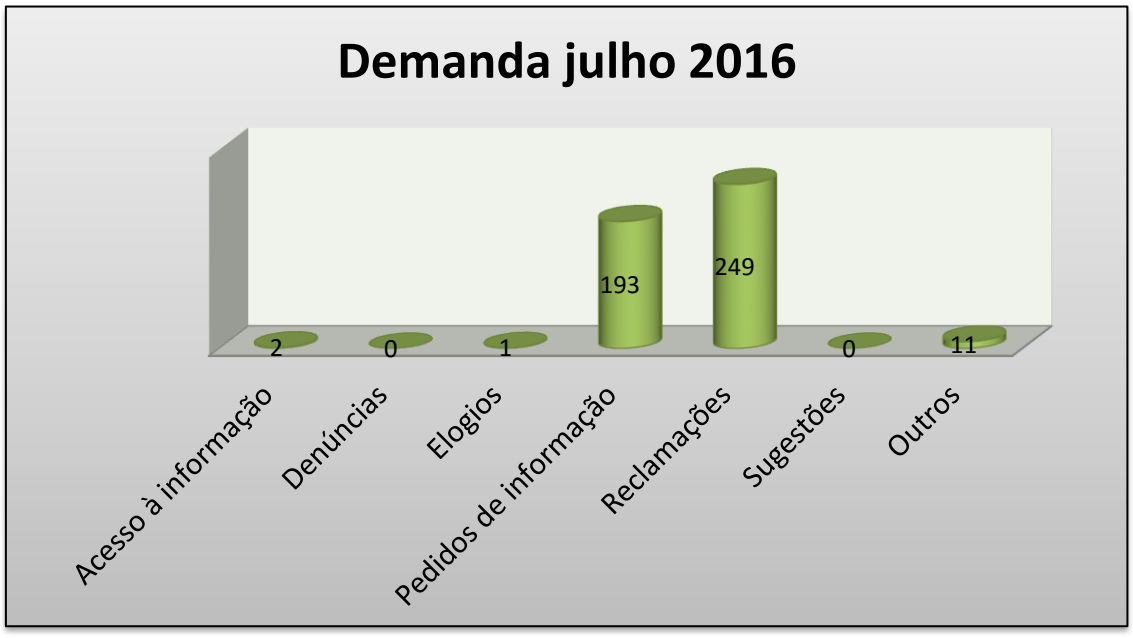
RELATÓRIO MENSAL – JULHO DE 2016

1. Introdução

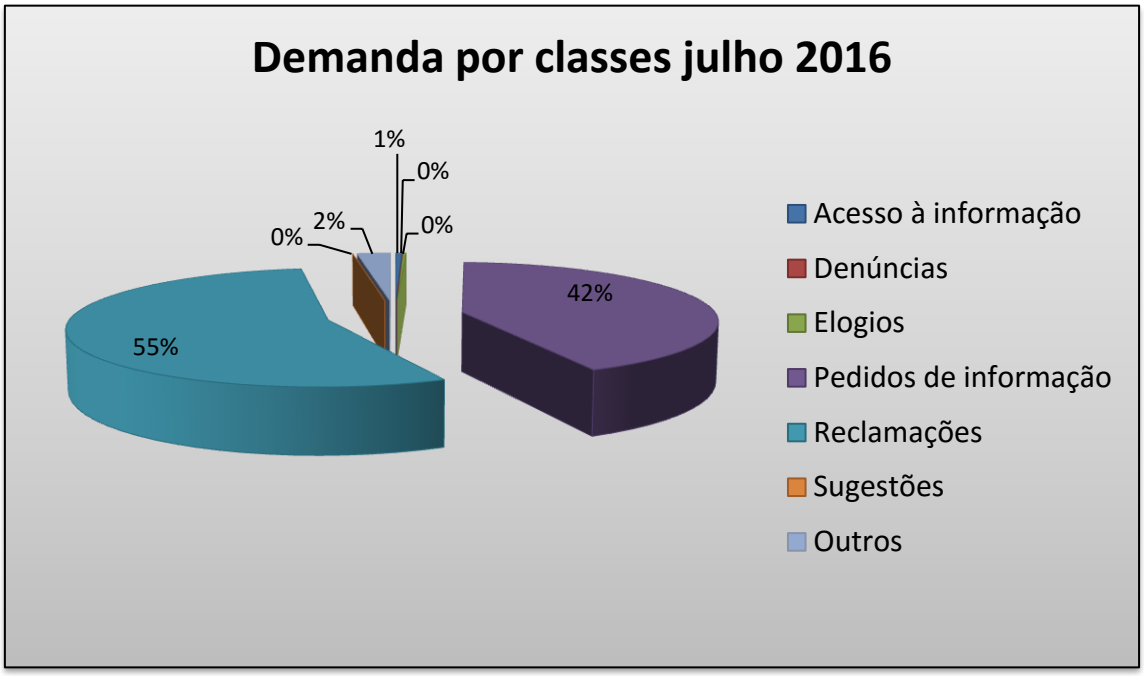
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de julho de 2016, a Ouvidoria recebeu 249 reclamações, 1 elogio a unidade, magistrado ou servidor do Tribunal, 193 pedidos de informação, 2 solicitações de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 11 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **456 atendimentos**.

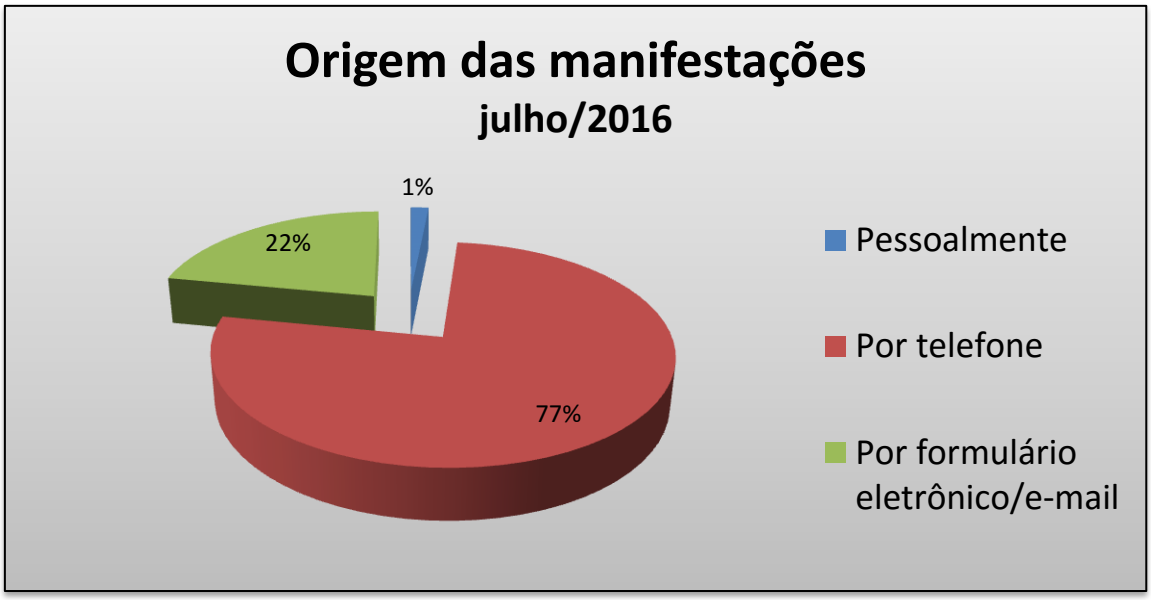


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 97% da demanda.



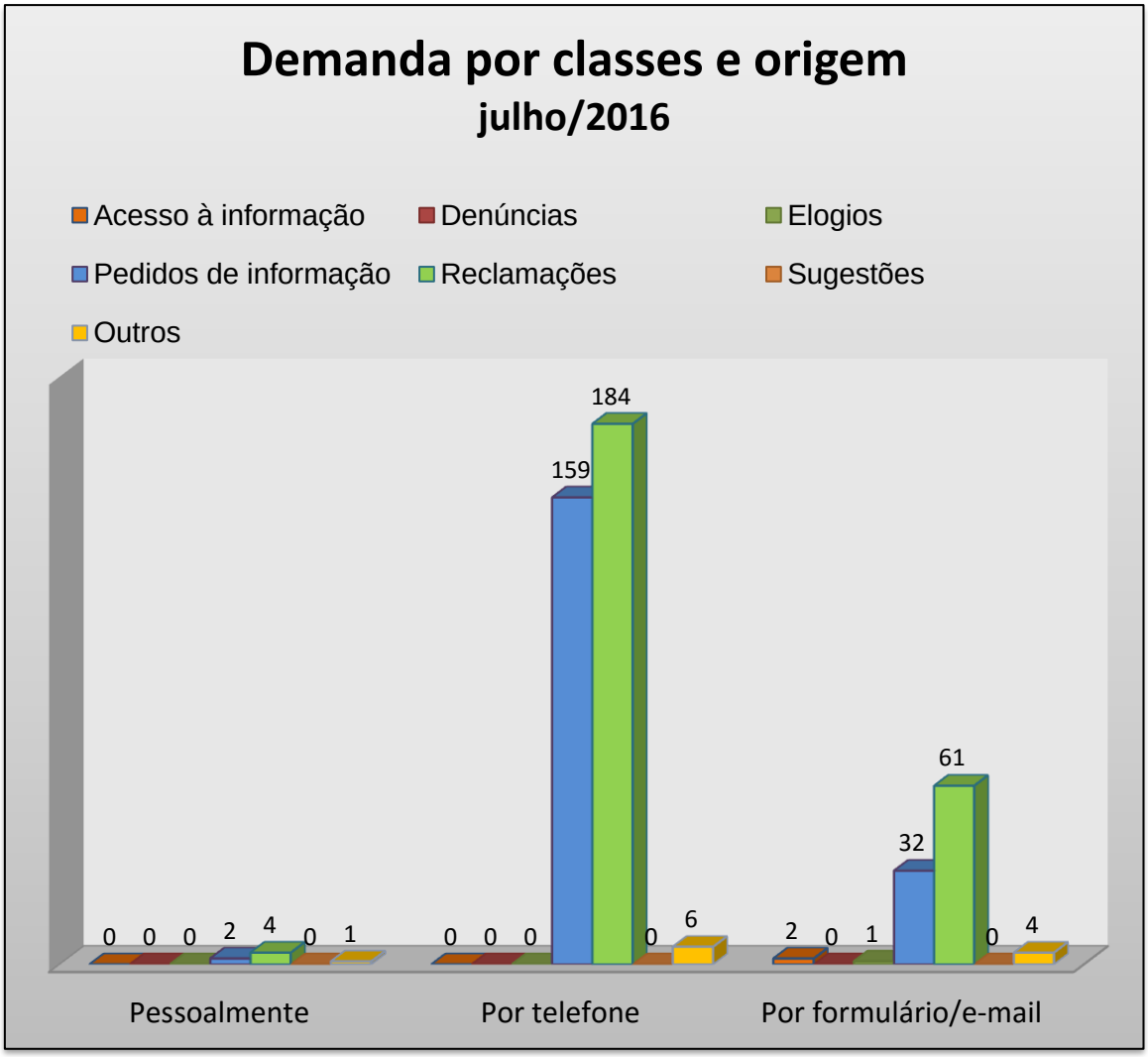
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 7 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 349 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, além de 100 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)			2
Denúncias			
Elogios			1
Pedidos de informação	2	159	32
Reclamações	4	184	61
Sugestões			
Outros	1	6	4
Total	7	349	100
	456		



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.	23%	57
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	11%	27
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Geral, 2ª VT de Aparecida, 3ª VT de Goiânia). *Constatado o problema e um crescente aumento na demanda dessa reclamação. Comunicadas as unidades.	11%	27
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Comunicadas as unidades responsáveis.	7%	18
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud.	6%	16

*Regularizados os procedimentos.		
Dificuldade de encontrar o telefone ou e-mail das unidades no site do Tribunal. *Proposta de solução em estudo.	5%	11
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.	5%	11
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	5%	11
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.	4%	10
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	4%	9
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	4%	9
Demora para marcar audiências nos processos encaminhados ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. *Contatados advogados e partes interessadas, para adoção das providências adequadas a cada caso.	3%	8
Dificuldade na emissão de guias pelo site do Tribunal. *Prestadas informações e tomadas providências conformes à orientação da STI.	3%	8
Atendimento considerado inadequado (3ª e 9ª VTGO, e Centro Judiciário de Solução de Conflitos). *Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	3%	7

Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes (certidões juntadas aos autos).	1%	3
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal (“solução de captcha”). *Prestadas informações.	1%	3
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	1%	2
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%	2
Demora para a Secretaria da VT efetuar anotações em CTPS. *Feitas as anotações.	1%	1
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	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
Outras reclamações	3%	7
Total		249

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais).	41%	79

Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	21%	40
Referentes a direitos trabalhistas.	18%	34
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	10
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	4%	7
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	3%	6
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	3%	6
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	2%	3
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.	1%	2
Dados acerca da atuação da ouvidoria.	1%	2
Outros	2%	4
Total		193

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação da Juíza do Trabalho Rosana Rabello Padovani Messias, Titular da VT de Luziânia. *PA 14.351/2016.	100%	1
Total		1

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

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Composição de comitês que desenvolvem políticas de gestão pública no TRT.	50%	1
Estrutura de unidades do Tribunal.	50%	1
Total		2