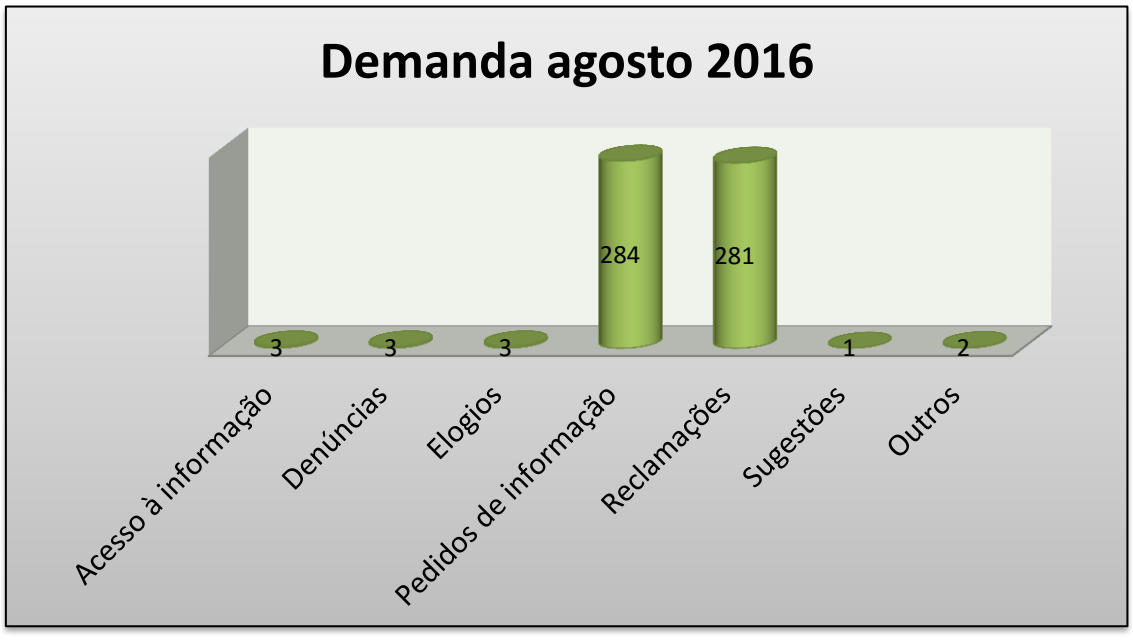
RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO DE 2016

1. Introdução

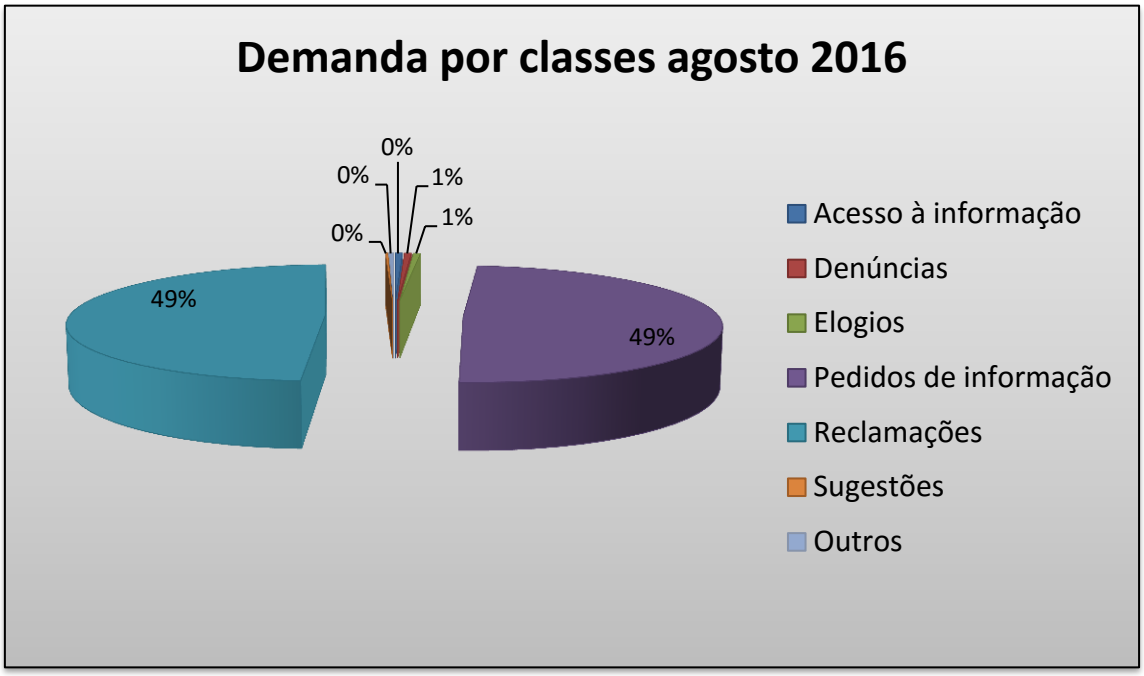
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de agosto de 2016, a Ouvidoria recebeu 281 reclamações, 3 denúncias, 1 sugestão, 3 elogios a unidade(s), magistrado(s) ou servidor(es) do Tribunal, 284 pedidos de informação, 3 solicitações de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 2 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **577 atendimentos**.

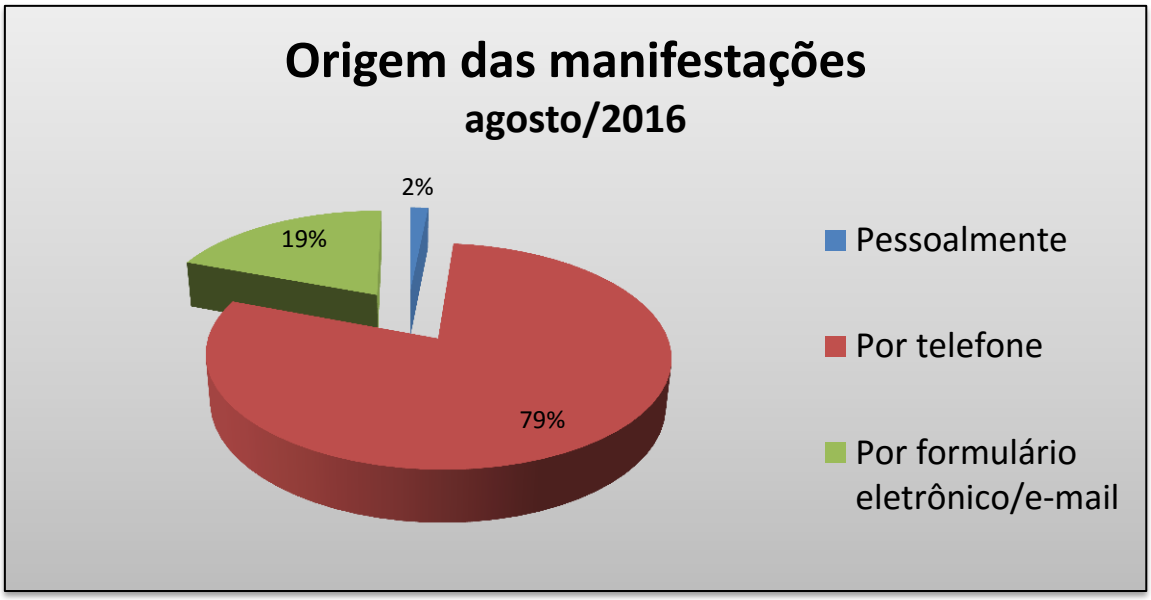


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 98% da demanda.



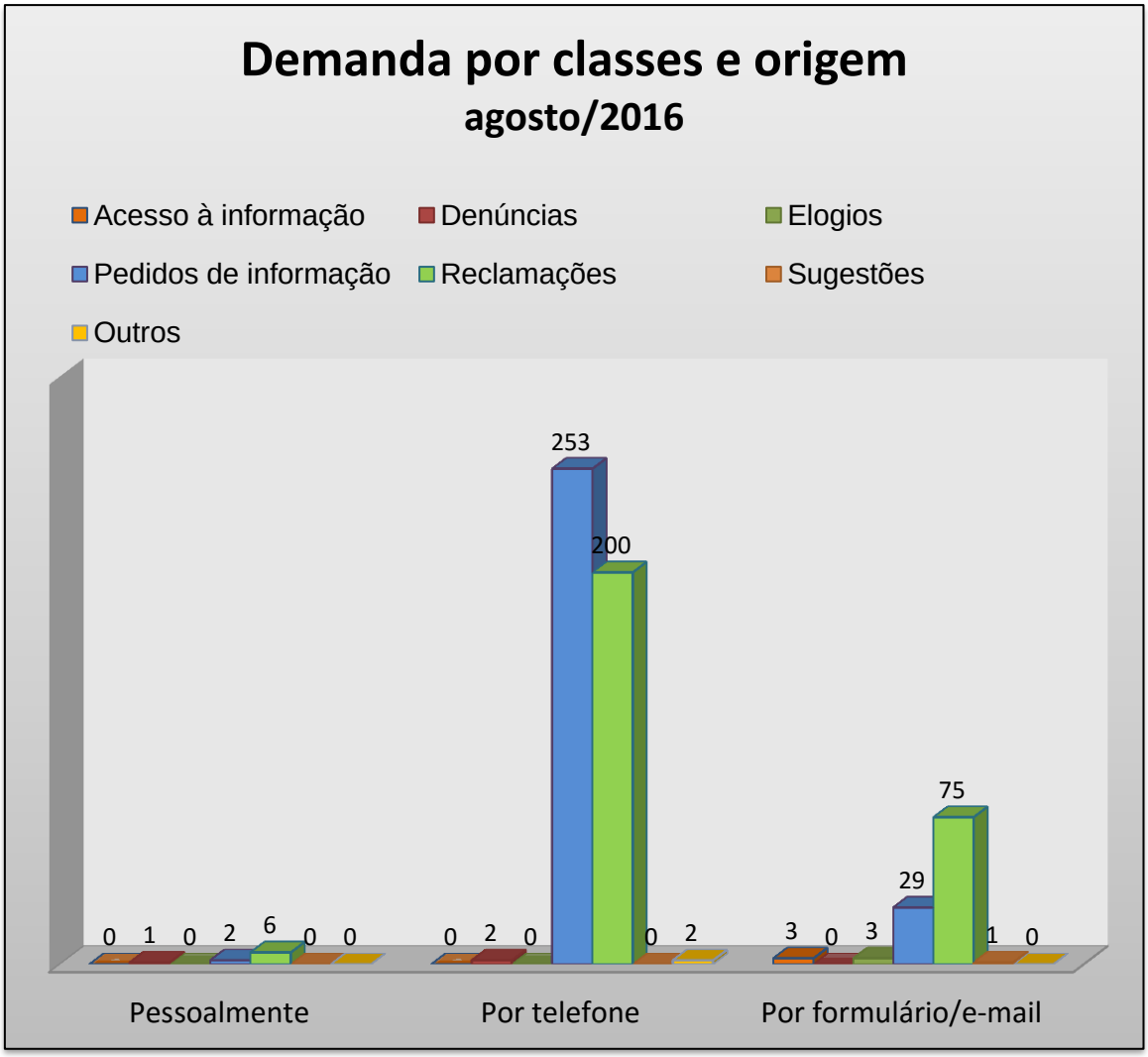
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 9 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 457 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, além de 111 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	1	2	
Elogios			3
Pedidos de informação	2	253	29
Reclamações	6	200	75
Sugestões			1
Outros		2	
Total	9	457	111
	577		



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
Servidora da CEF sugere que os honorários advocatícios sejam retidos pela JT, até a liberação do FGTS e do Seguro-Desemprego devidos aos respectivos constituintes. *Iniciado estudo visando a prestação de informações adequadas aos jurisdicionados quanto a liberação desses benefícios.	100%	1
Total		1

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.	21%	60
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	10%	28
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Geral, 2ª VT de Aparecida, 3ª VT de Goiânia, VT de Uruaçu). *Constatado o problema e um crescente aumento na demanda dessa reclamação. Comunicadas as unidades.	10%	28
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição.	10%	27

*Comunicadas as unidades responsáveis.		
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	7%	20
Dificuldade de encontrar o telefone ou e-mail das unidades no site do Tribunal. *Proposta de solução em estudo.	5%	13
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.	5%	13
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.	4%	12
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	4%	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.	3%	9
Dificuldade na emissão de guias pelo site do Tribunal. *Prestadas informações e tomadas providências conformes à orientação da STI.	3%	9
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	8
Atendimento considerado inadequado (Centro Judiciário de Solução de Conflitos, 3ª e 9ª VTGO). *Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	2%	7
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes (certidões	2%	6

juntadas aos autos).		
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	2%	6
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal (“solução de captcha”). *Prestadas informações.	1%	4
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	1%	4
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%	4
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
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	1
Outras reclamações	3%	9
Total		281

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais).	45%	129
Referentes a direitos trabalhistas.	21%	58

Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	20%	55
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	14
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	3%	8
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	4
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	4
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	1%	2
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%	1
Inscrições para prestar serviço voluntário no TRT.	1%	1
Outros	2%	6
Total		284

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação de Agentes de Segurança. *PA 17.033/2016.	33%	1
A Escola Judicial, pela inserção do teor de norma que regulamenta a dedicação de parte do expediente para a realização de ações de educação a distância, nos cursos oferecidos pelo Tribunal.	33%	1
Atuação dos Magistrados da 12ª VT de Goiânia. *PA 17.542/2016.	33%	1
Total		3

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Veículo oficial mal estacionado, ocupando 2 vagas de garagem do estacionamento da Rua T-29. *Resolvido imediatamente após contato da Ouvidoria.	33%	1
Suposta utilização inadequada de veículo oficial. *Não constatada qualquer irregularidade.	33%	1
Suposta discriminação de advogado, ao passar pela porta giratória do Fórum Trabalhista da Capital, por questão racial. * Afastada a possibilidade, após contato com o Requerente.	33%	1
Total		3

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Nome e decreto de nomeação dos Desembargadores que compõem o Tribunal.	33%	1
Estrutura e normas internas que regulamentam a instalação do NURER no TRT.	33%	1
Acesso às publicações do Tribunal nos Diários da Justiça dos anos de 2015 e 2016.	33%	1
Total		3