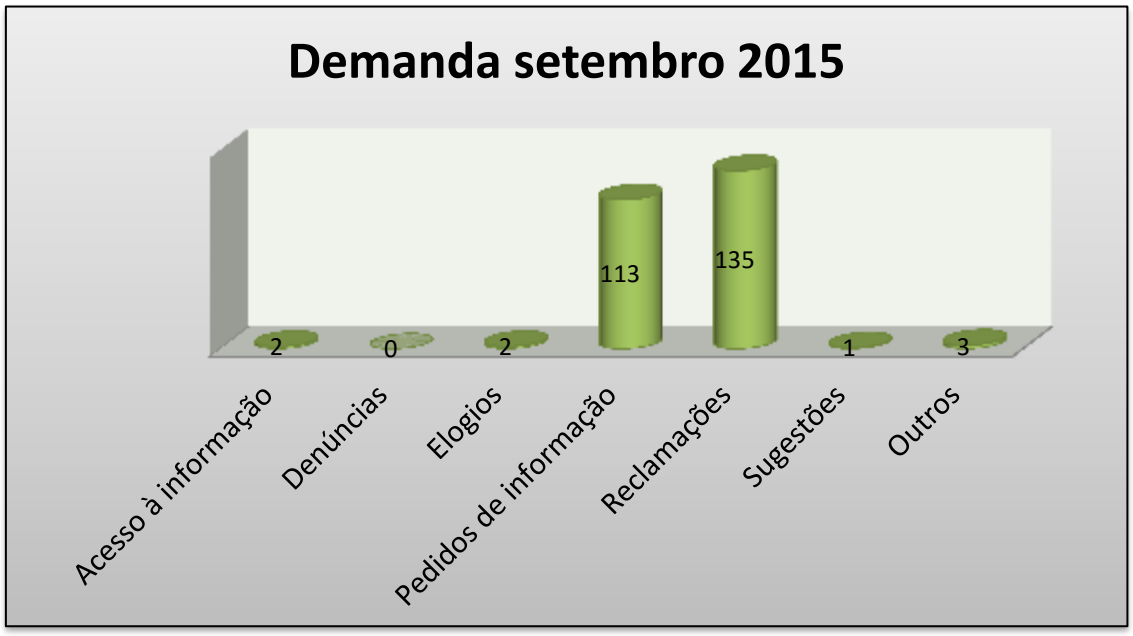
RELATÓRIO MENSAL – SETEMBRO DE 2015

1. Introdução

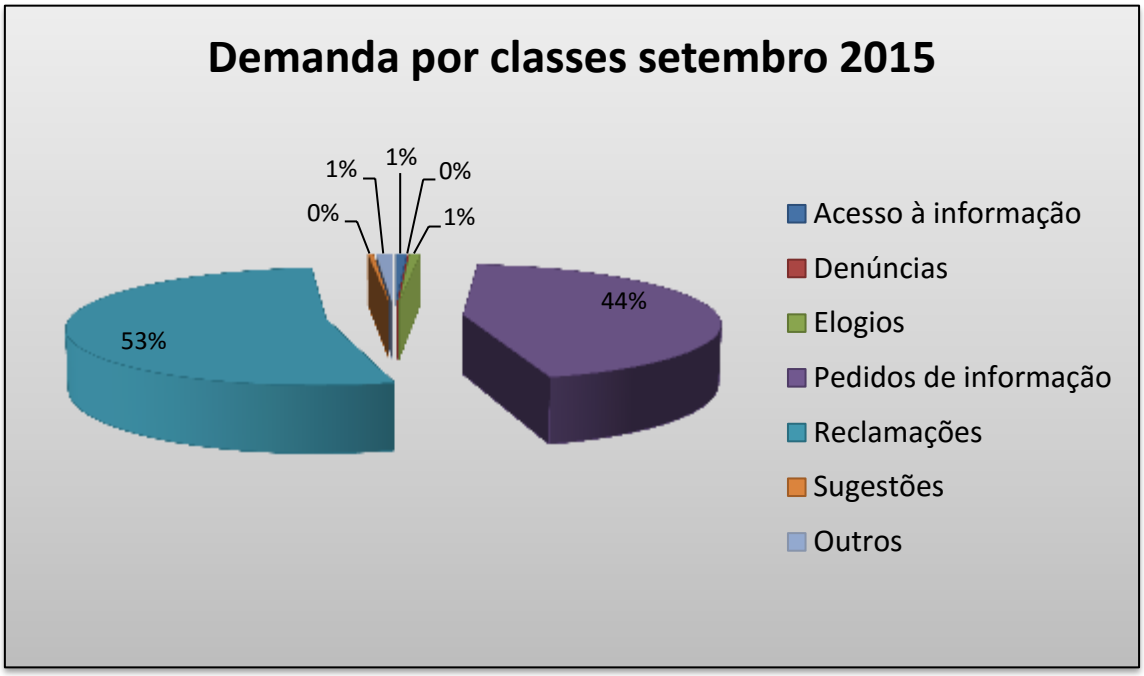
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de setembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 135 reclamações, 113 pedidos de informação, 2 elogios a unidades do Tribunal, 2 solicitações de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011, 1 sugestão e 3 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **256 atendimentos**.

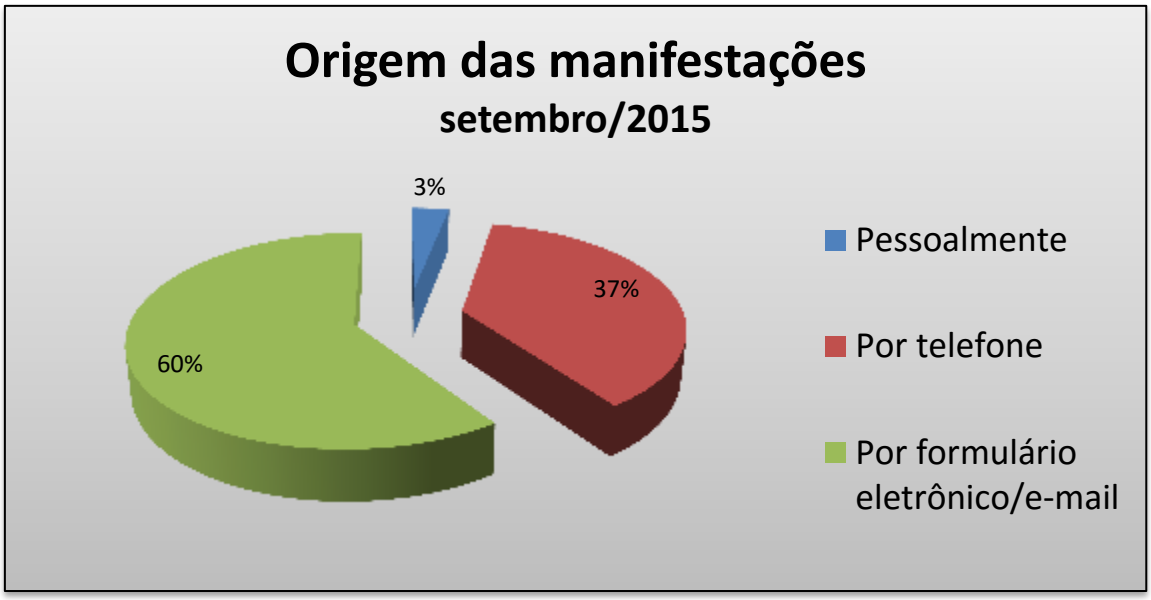


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 97% da demanda.



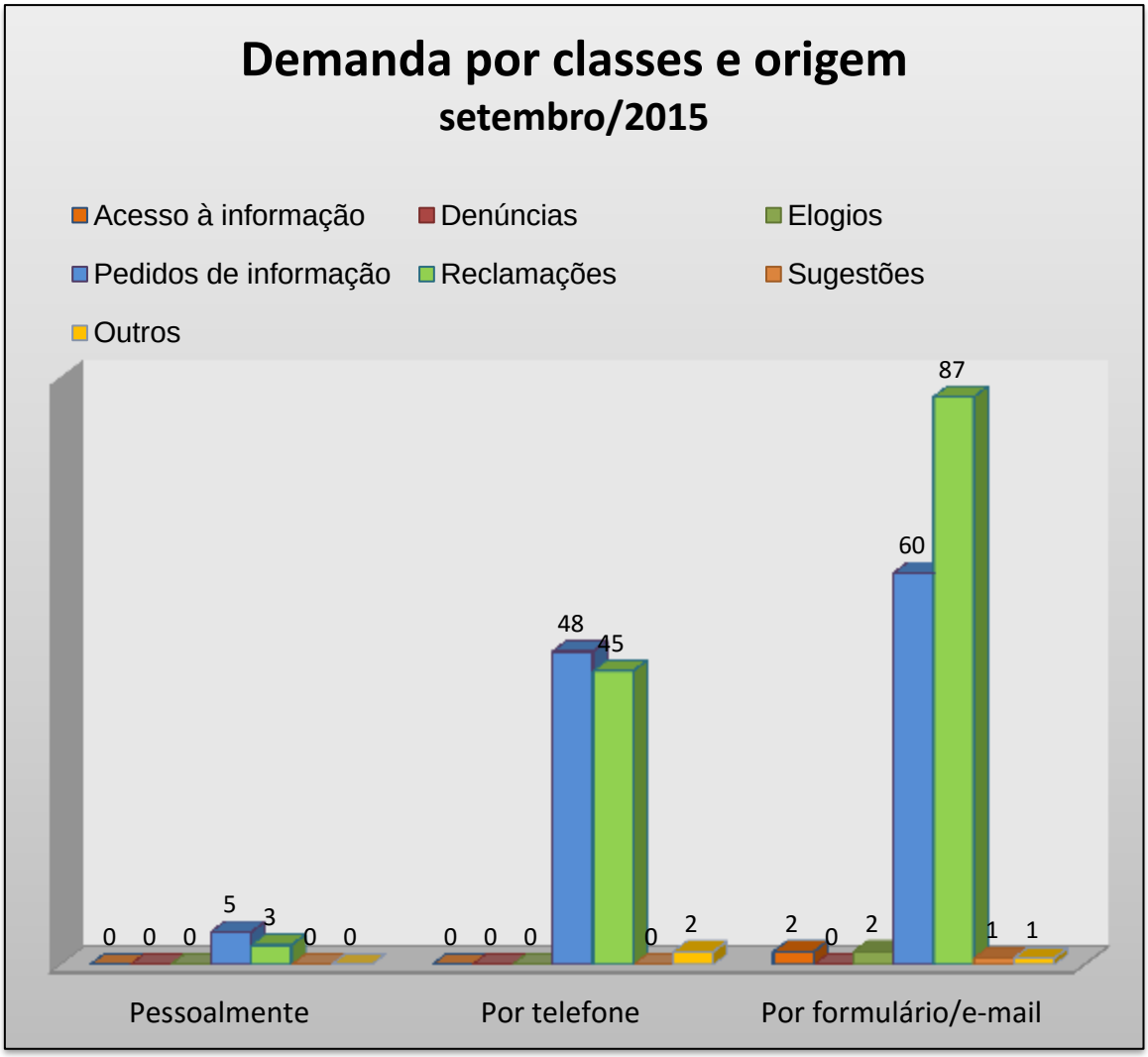
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 8 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 95 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, além de 153 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			2
Pedidos de informação	5	48	60
Reclamações	3	45	87
Sugestões			1
Outros		2	1
Total	8	95	153
	256		



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 8º, V, da Portaria TRT 18ª GP/SGP n. 95/2013).

Sugestões		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Criação/divulgação de seguro específico para a garantia de execuções trabalhistas. *Encaminhado PA à Secretaria-Geral Judiciária para análise da proposta.	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.	39%	52
Audiências desmarcadas e/ou remarcadas com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	8%	11
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	7%	9
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%	7
Demora na elaboração de cálculos judiciais.	5%	7

*Providências tomadas pela Secretaria de Cálculos Judiciais.		
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	5%	7
Jurisdicionados e Advogados relatam que unidades do TRT não atendem ao telefone (Tele-TRT, Ouvidoria e VT's de Goiânia). *Constatados problemas técnicos.	4%	6
Atraso em processos distribuídos para o Gabinete da Desembargadora Iara Teixeira Rios. *Prestadas informações detalhadas acerca das providências tomadas pelo Tribunal.	4%	6
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	2%	3
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.	2%	3
Atendimento considerado inadequado (Atermação, 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.	2%	3
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada.	2%	3
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	2
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.	1%	2

Dificuldade de obter certidão relativa ao cadastro de devedores do BNDT. *Prestada orientação.	1%	2
Adequação do valor pago pelo Tribunal a título de auxílio-transporte dos Estagiários. *Sob análise (PA's n. 5637 e 20974/2015).	1%	2
Atraso no cumprimento de mandado. *Mandados cumpridos.	1%	2
Atraso na juntada de documento (mandado, acórdão do TST, planilha de cálculos judiciais). *Após contato telefônico, procedeu-se a juntada de imediato.	1%	1
Barulho da obra de construção do Foro Trabalhista da Capital nos sábados. *Empresa notificada (PA 20800/2015).	1%	1
Indisponibilidade do Pje-JT. *Prestadas informações acerca da indisponibilidade transitória e interrupção programada, certificadas no site do Tribunal.	1%	1
Carência de acessibilidade às vagas destinadas a portadores de deficiência do Foro Trabalhista da Capital. *Encaminhada para análise (PA n. 19345/2015).	1%	1
Outras reclamações	3%	4
Total		135

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, jurisdição, cadastramento no PJe-JT e acesso aos autos digitais).	49%	55
Referentes a direitos trabalhistas.	16%	18

Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	7%	8
Telefone, lotação, endereço e composição de unidade do Tribunal.	6%	7
Questões administrativas. Atuação e procedimentos adotados pelas unidades do Tribunal (tempo de serviço, requisitos para permuta, remoção e outros).	4%	5
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	4%	5
Obtenção de certidão de crédito e narrativa	4%	4
Advocacia pública e serviço de atermação de reclamações trabalhistas.	3%	3
Cadastro de peritos judiciais.	3%	3
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	2%	2
Estatística processual.	1%	1
Outros	2%	2
Total		113

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação da Ouvidoria.	100%	2
Total		2

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

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Dados sobre lotação, exercício e aposentadoria de classes de servidores.	100%	2
Total		2