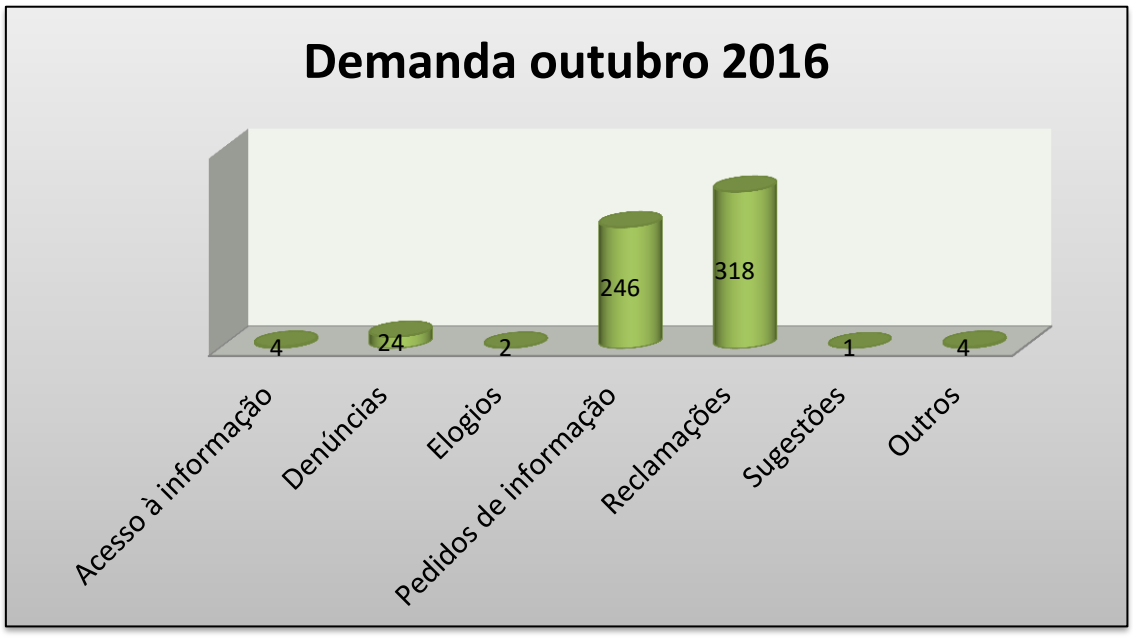
# RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO DE 2016

## 1. Introdução

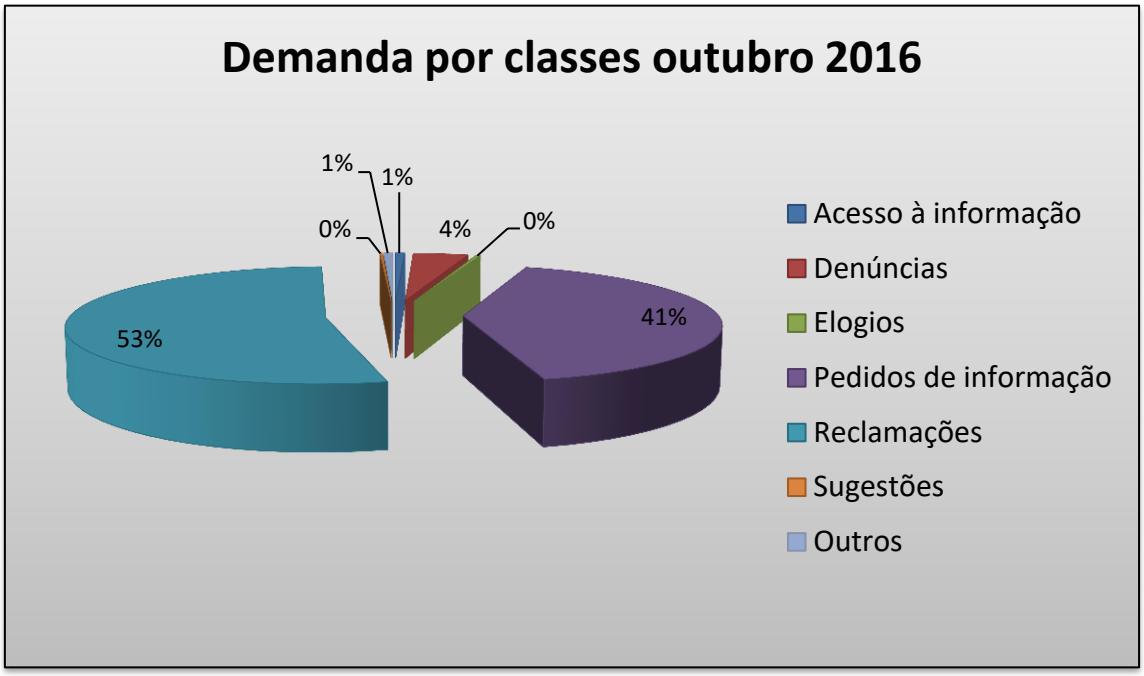
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

## 2. Demanda

No mês de outubro de 2016, a Ouvidoria recebeu 24 denúncias, 318 reclamações, 246 pedidos de informação, 1 sugestão, 2 elogios a unidade(s), magistrado(s) ou servidor(es) do Tribunal, 4 solicitação de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 4 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **599 atendimentos**.

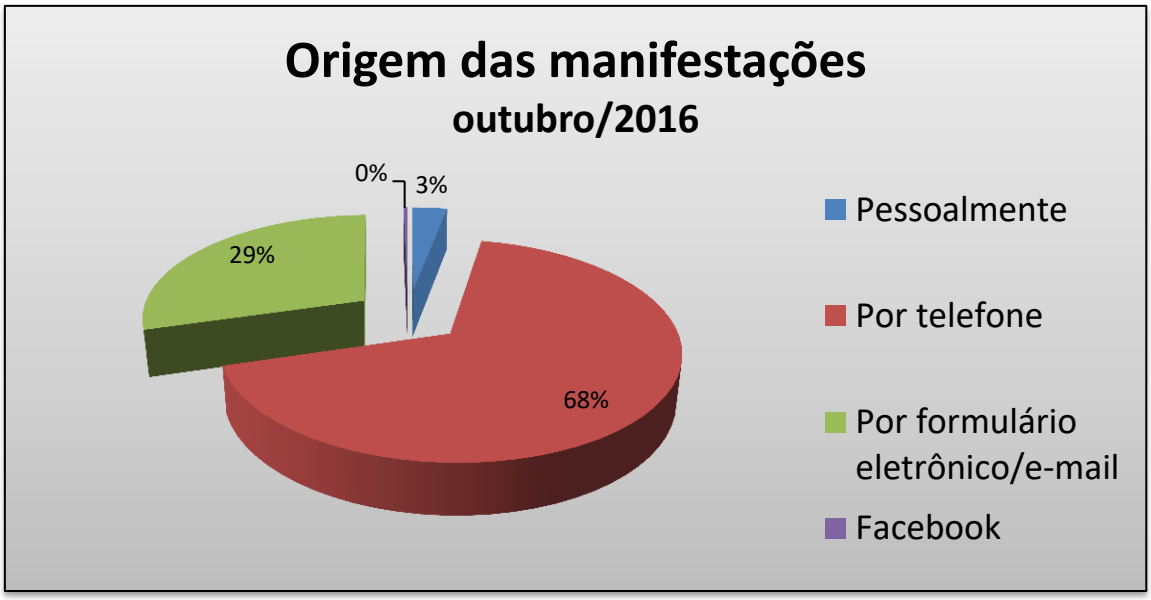


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 94% da demanda.



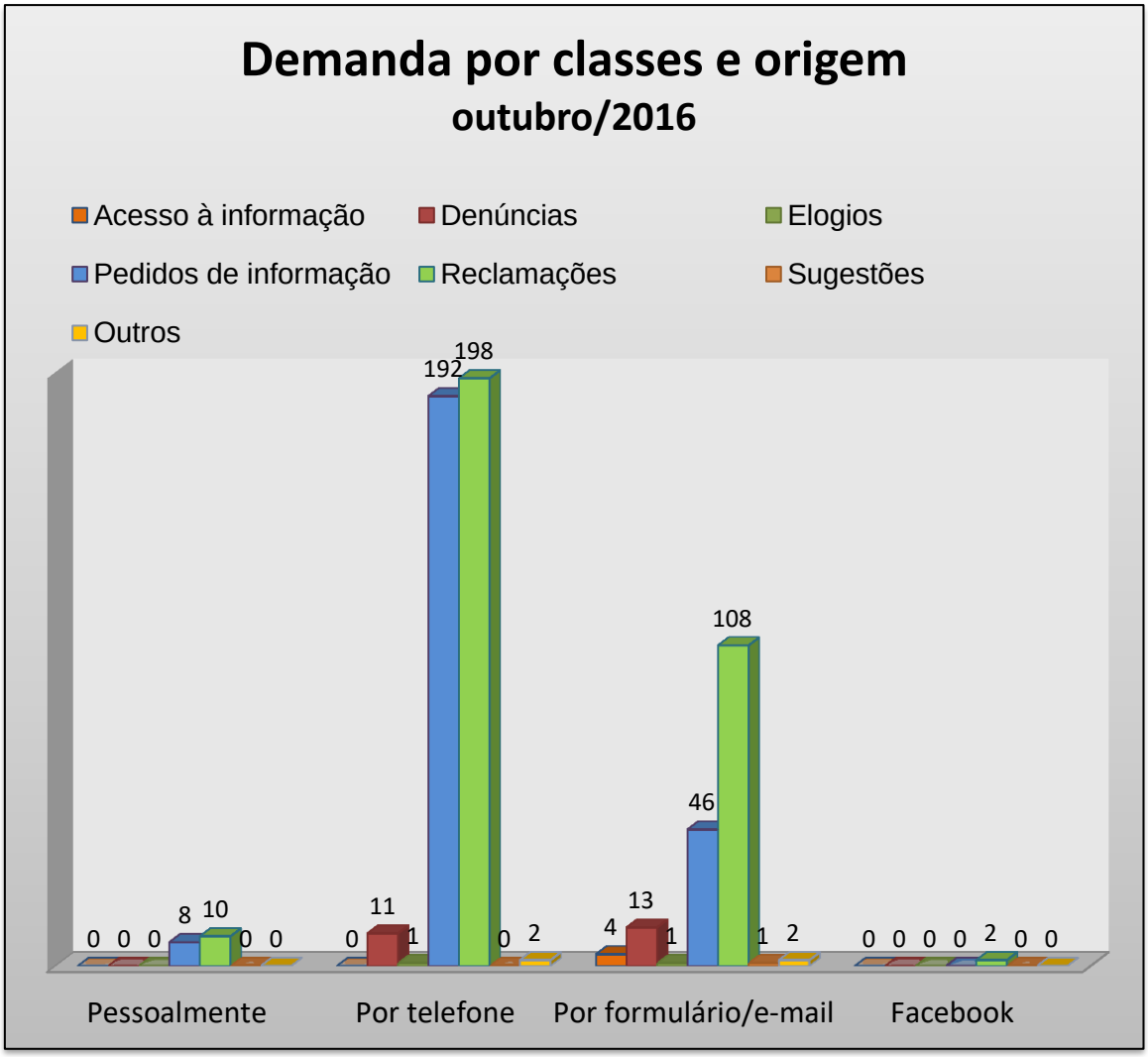

### 3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 18 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 404 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, 2 pela rede social Facebook, além de 175 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) | | | 4 |
| Denúncias | | 11 | 13 |
| Elogios | | 1 | 1 |
| Pedidos de informação | 8 | 192 | 46 |
| Reclamações | 10 | 200 | 108 |
| Sugestões | | | 1 |
| Outros | | 2 | 2 |
| Total | 18 | 406 | 175 |
| | 599 | | |



## 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 |
| Remanejamento de vagas de estacionamento, por alegado motivo de segurança.<br>*PA 21.192/2016. | 100% | 1 |
| Total | | 1 |

| **Reclamações** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Atraso na movimentação de processos em VT's, certificação de prazos e confecção de documentos.<br>*Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria. | 25% | 78 |
| Crítica ao pedido de retirada dos projetos de lei que criam cargos e funções na JT, em trâmite na Câmara dos Deputados.<br>*Em análise. | 11% | 36 |
| Demora na elaboração de cálculos judiciais.<br>*Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais. | 7% | 22 |
| Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição.<br>*Comunicadas as unidades responsáveis. | 7% | 21 |
| Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (2ª VT de Aparecida, 3ª VT de Goiânia). | 6% | 19 |

| | | |
|---|---|---|
| *Constatado o problema e informado às unidades. | | |
| Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido.<br>*Prestadas as informações pertinentes. | 5% | 17 |
| Demora para marcar ou desmarcar audiências nos processos encaminhados ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.<br>*Contatados advogados e partes interessadas, para adoção das providências adequadas a cada caso. | 4% | 14 |
| Atendimento considerado inadequado (Centro Judiciário de Solução de Conflitos, 3ª e 9ª VTGO).<br>*Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário. | 4% | 12 |
| Atraso na análise de petições.<br>*Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas. | 3% | 11 |
| Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás.<br>*Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho. | 3% | 11 |
| Dificuldade no envio de petições, habilitação de advogados no 2º grau de jurisdição e acesso aos autos no sistema Pje-JT.<br>*Prestadas informações/orientações pertinentes. | 3% | 10 |
| Dificuldade de encontrar o telefone ou e-mail das unidades no site do Tribunal.<br>*Proposta de solução em estudo. | 3% | 10 |
| Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal (“solução de captcha”).<br>*Prestadas informações. | 3% | 9 |
| Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud.<br>*Regularizados os procedimentos. | 3% | 8 |
| Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição. | 2% | 7 |

| | | |
|---|---|---|
| *Decisões proferidas ou enviadas à pauta. | | |
| Carência de atendimento da CEF em decorrência de período de greve.<br>*Prestadas informações. | 2% | 7 |
| Crítica a conteúdo de decisão judicial.<br>*Prestadas informações sobre limite das atribuições da Ouvidoria. | 1% | 4 |
| Atraso para inclusão em pauta, encaminhamento de autos eletrônicos e demais atos afetos às Secretarias das Turmas.<br>*Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria. | 1% | 3 |
| Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso.<br>*Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada. | 1% | 3 |
| Atraso no cumprimento de mandado.<br>*Adotadas as providências pendentes. | 1% | 2 |
| Dificuldade na emissão de guias pelo site do Tribunal.<br>*Prestadas informações e tomadas providências conformes à orientação da STI. | 1% | 2 |
| Atraso na remessa dos autos ao TST ou no recebimento dos processos devolvidos por aquele Colendo Tribunal, após análise recursal.<br>*Processos recebidos e encaminhados para prosseguimento dos feitos. | 1% | 2 |
| Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista.<br>*Realizada a admissibilidade recursal. | 1% | 1 |
| Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial.<br>*Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria. | 1% | 1 |
| Outras reclamações | 3% | 8 |
| Total | | 318 |

| **Pedidos de informação** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais). | 43% | 106 |
| Referentes a direitos trabalhistas. | 17% | 41 |
| Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal. | 15% | 36 |
| Expediente no período de recesso e feriados. | 7% | 17 |
| Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas. | 6% | 16 |
| Acesso aos autos pelo site do Tribunal. | 3% | 7 |
| Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros. | 2% | 5 |
| Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal. | 1% | 3 |
| Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores. | 1% | 2 |
| Inscrições para prestar serviço voluntário no TRT. | 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 |
| Outros | 3% | 8 |
| Total | | 246 |

| **Elogios** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Atuação da Secretaria de Cálculos Judiciais.<br>*PA 22.413/2016. | 50% | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| Atuação da Ouvidoria. | 50% | 1 |
| Total | | 2 |

| **Denúncias** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização do trabalho.<br>*Prestadas informações sobre a Competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria. | 75% | 18 |
| Recebimento de correspondência eletrônica veiculando suposta intimação para audiência em vara do trabalho da 18ª Região.<br>*Prestadas informações/orientações. Mantido o alerta de segurança no site do Tribunal. | 21% | 5 |
| Ameaça de (suposta) bomba nas dependências do Tribunal.<br>*Acionada a Seção de Segurança Operacional. | 4% | 1 |
| Total | | 24 |

| **Acesso à informação** (Lei n. 12.527/2011) | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Norma que regulamenta as atribuições da Ouvidoria da 18ª Região. | 25% | 1 |
| Cópia da redação premiada no concurso organizado pela Escola Judicial da 18ª Região em 2010. | 25% | 1 |
| Valor dos subsídios de magistrados do trabalho aposentados. | 25% | 1 |
| Cópia dos Diários da Justiça dos anos de 2015 e 2016. | 25% | 1 |
| Total | | 1 |