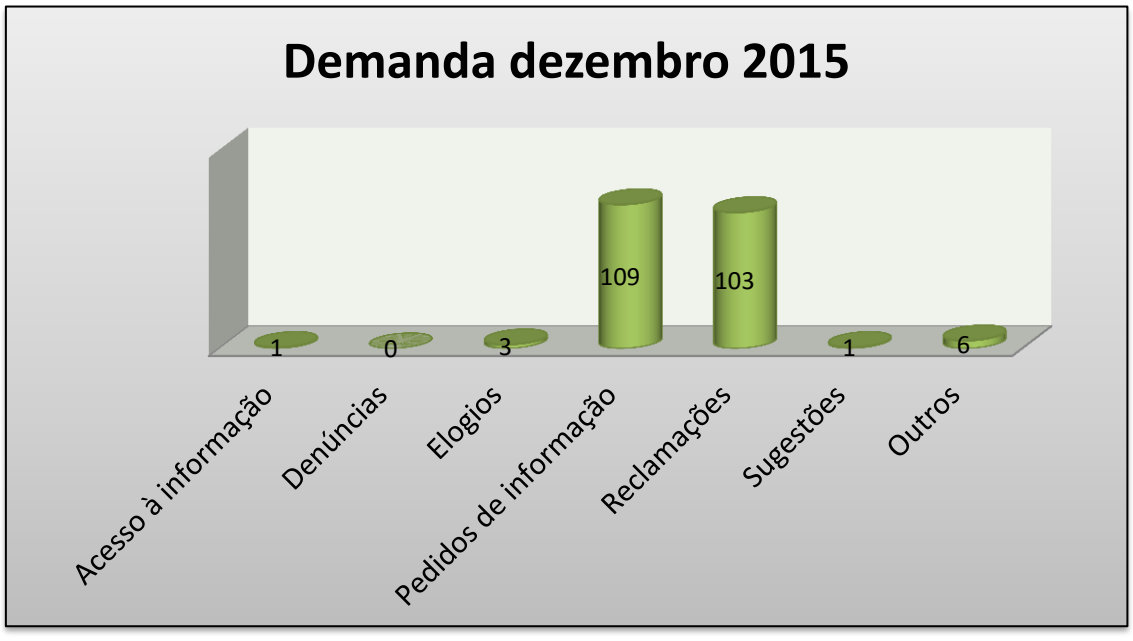
RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO DE 2015

1. Introdução

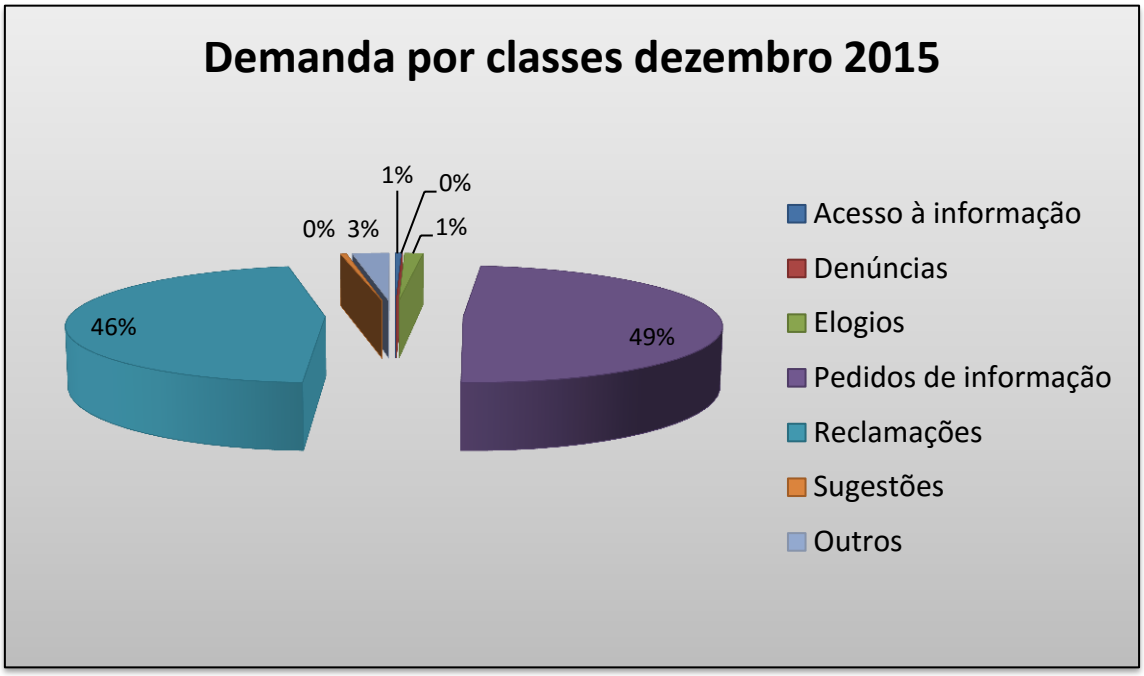
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de dezembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 103 reclamações, 109 pedidos de informação, 3 elogios a unidades do Tribunal, 1 solicitação de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011, 1 sugestão e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **223 atendimentos**.

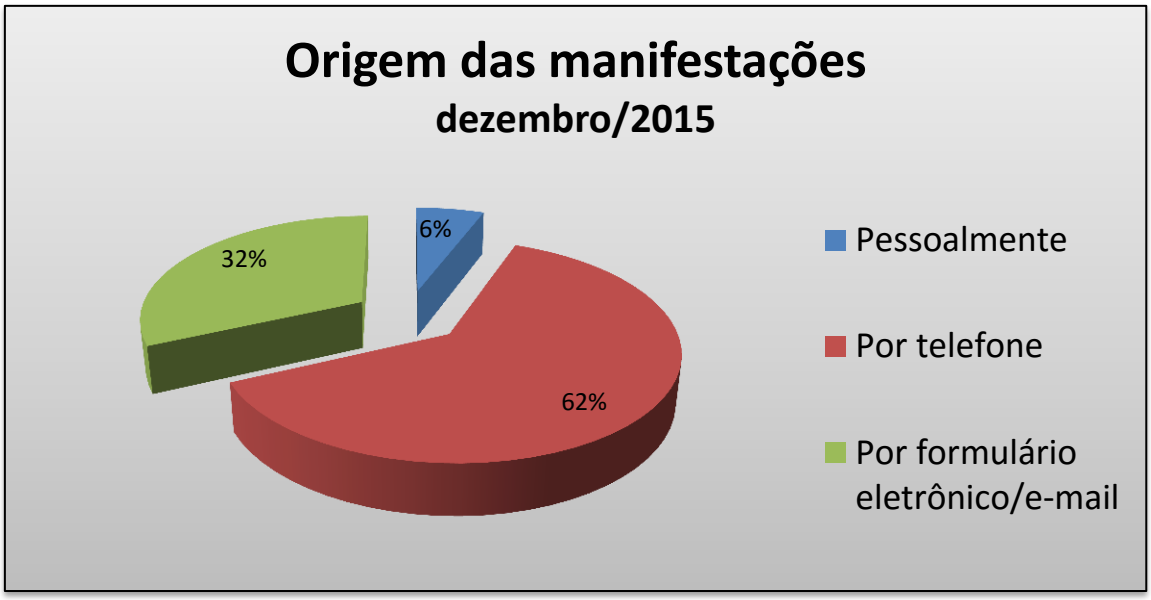


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 95% da demanda.



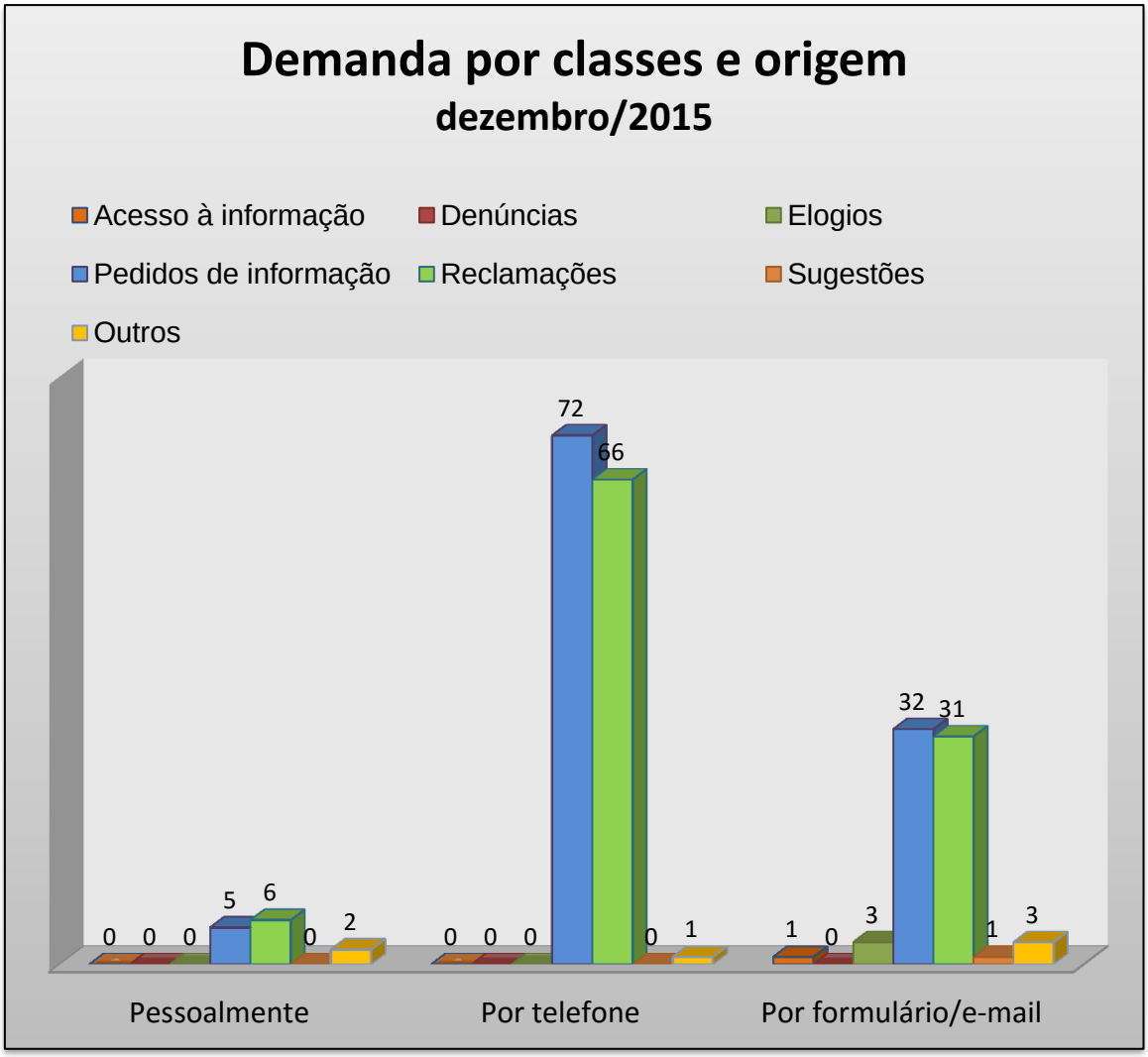
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 13 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 139 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita "0800", além de 71 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)			1
Denúncias			
Elogios			3
Pedidos de informação	5	72	32
Reclamações	6	66	31
Sugestões			1
Outros	2	1	3
Total	13	139	71
	223		



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
Implementação do serviço de psicoterapia no TRT. *PA 2890/2015.	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.	34%	35
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.	15%	15
Jurisdicionados e Advogados relatam que unidades do TRT não atendem ao telefone (Tele-TRT, Ouvidoria e VT's de Goiânia). *Constatados problemas técnicos.	7%	7
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Providências tomadas pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	7%	7
Audiências desmarcadas e/ou remarcadas com prazo estendido.	7%	7

*Prestadas as informações pertinentes.		
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	6%	6
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%	6
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	3%	3
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	3%	3
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada.	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
Atraso no recebimento de auxílio moradia (Servidor). *Aberto o PA 28318/2015.	1%	1
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.	1%	1
Atraso na juntada de documento (mandado, acórdão do TST, planilha de cálculos judiciais). *Após contato telefônico, procedeu-se a juntada de imediato.	1%	1
Outras reclamações	9%	9
Total		103

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, jurisdição, cadastramento no PJe-JT e acesso aos autos digitais).	39%	42
Referentes a direitos trabalhistas.	17%	19
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	9%	10
Telefone, lotação, endereço e composição de unidade do Tribunal.	8%	9
Questões administrativas. Atuação e procedimentos adotados pelas unidades do Tribunal (tempo de serviço, requisitos para permuta, remoção e outros).	5%	5
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	5%	5
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	5%	5
Advocacia pública e serviço de atermação de reclamações trabalhistas.	4%	4
Obtenção de certidão de crédito e narrativa.	2%	2
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	1
Atuação e procedimentos adotados pela Ouvidoria.	1%	1
Outros	6%	6
Total		109

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atual solução de captcha adotada pelo TRT.	33%	1
Atuação do Servidor Fábio Santos Gama durante o plantão judiciário.	33%	1

Atuação da Servidora Gláucia Helena M. Nascimento.	33%	1
Total		3

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

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Relação de ações de reclamatórias trabalhistas ajuizadas relativas a violação de direitos humanos em grandes obras.	100%	1
Total		1