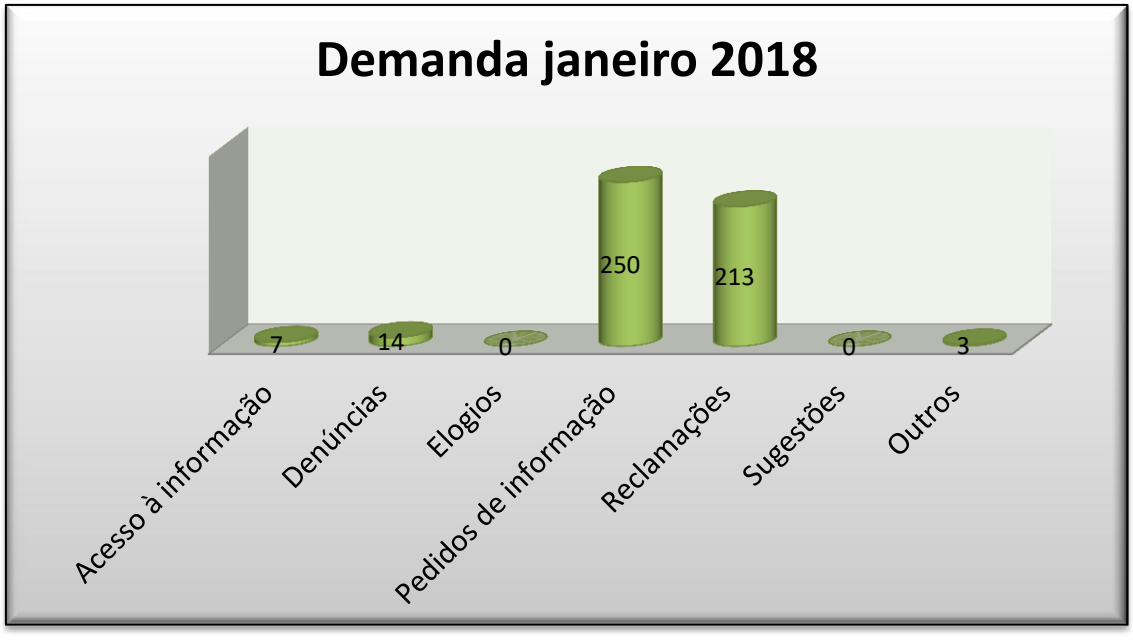
RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO DE 2018

1. Introdução

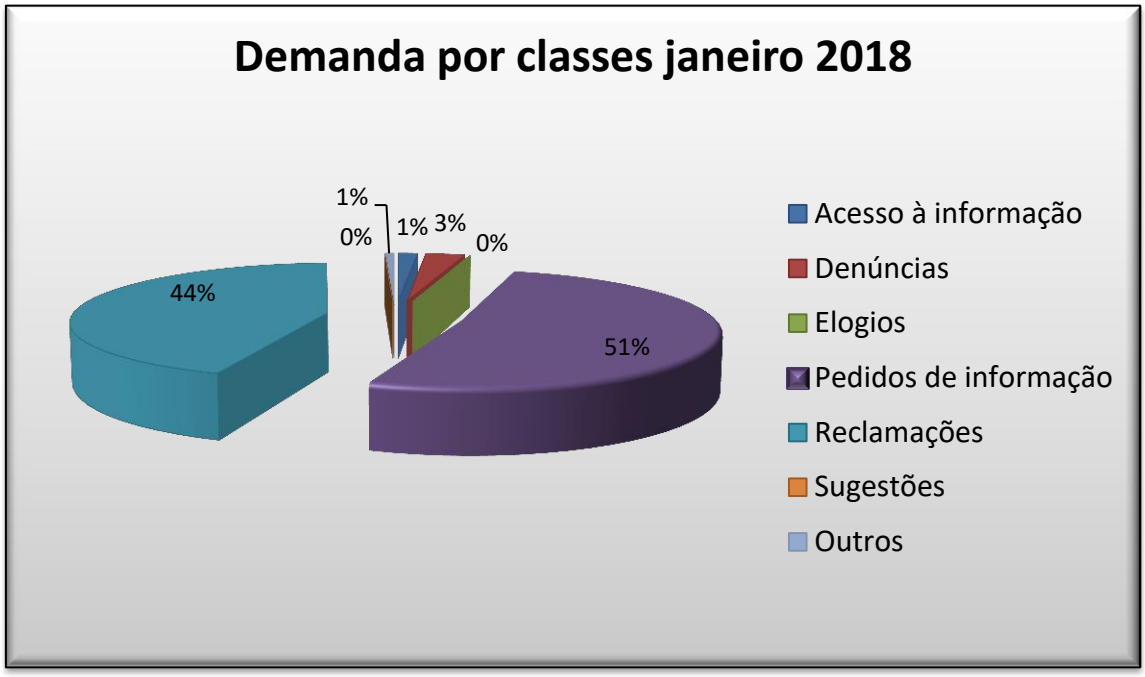
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de janeiro de 2018, a Ouvidoria recebeu 14 denúncias, 213 reclamações, 250 pedidos de informação, 7 solicitações de acesso à informação de que trata Lei nº. 12.527/2011 e 3 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **487 atendimentos**.

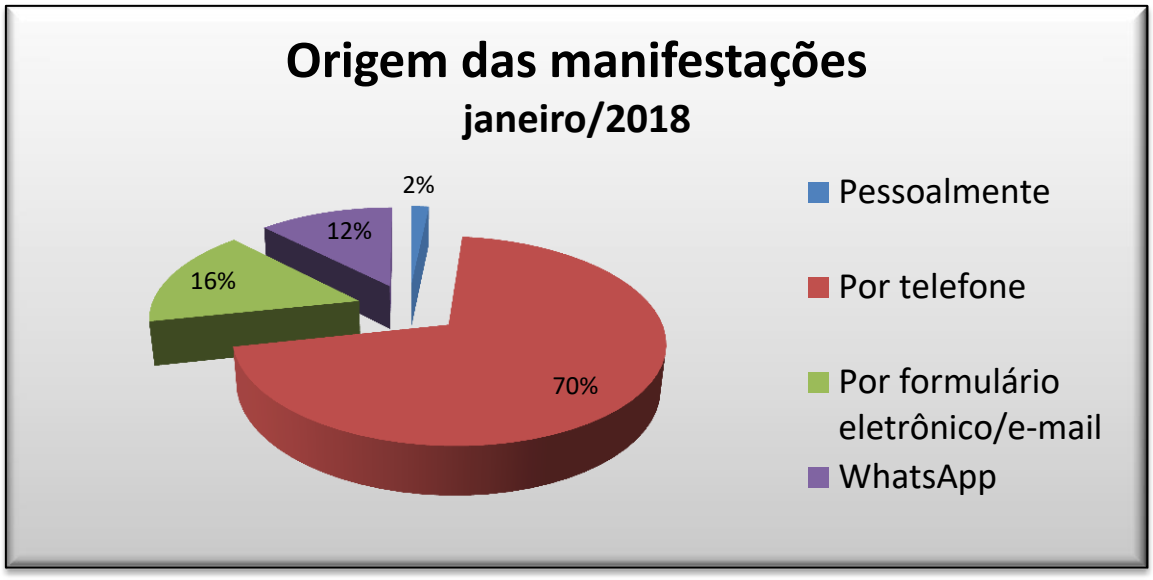


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 95% da demanda.



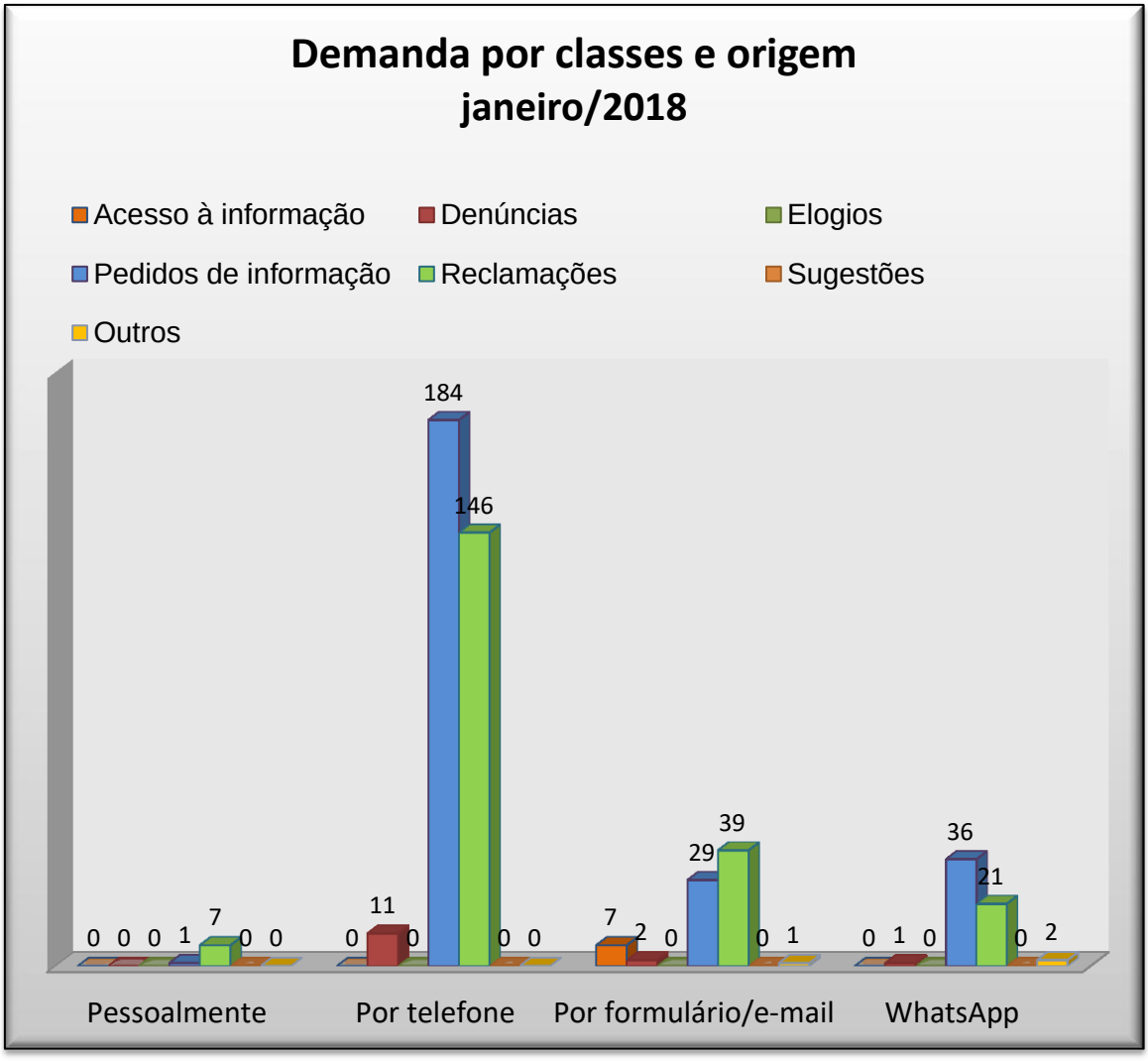
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 8 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão desta Unidade; 341 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 60 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 78 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	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			7	
Denúncias		11	2	1
Elogios				
Pedidos de informação	1	184	29	36
Reclamações	7	146	39	21
Sugestões				
Outros			1	2
Total	8	341	78	60
	487			



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.	38%	81
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	8%	18
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	8%	17
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.	6%	13
Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição. *Comunicadas as unidades responsáveis.	5%	11
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT de Inhumas, 3ª, 4ª e 9ª	5%	10

VT’s de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.		
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	4%	8
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	7
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	3%	7
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	6
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (VT de Inhumas, 10ª VT de Goiânia, Juízo Auxiliar de Execução). *Prestadas informações sobre os serviços disponibilizados pelo Tribunal, quando não constatadas irregularidades. Analisados os demais casos em conjunto com as chefias responsáveis, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	2%	5
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	2%	4
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	2%	4
Descontentamento com o conteúdo de decisão proferida por Juízo do 1º Grau de Jurisdição. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	3
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite	1%	3

das atribuições da Ouvidoria.		
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	1%	3
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	2
Demora para cumprir determinação de retirada de constrição/restrição de veículo pelo Sistema Renajud.	1%	2
Horário de atendimento das unidades do Regional, suspensão de prazos processuais por meio de portaria e recesso forense. *Prestadas informações.	1%	1
Demora para a liberação de alvarás pela CEF. *Prestadas informações pela Gerente da CEF.	1%	1
Outras reclamações	3%	7
Total		213

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	48%	119
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	13%	33
Direitos trabalhistas.	10%	26
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	10%	24
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	7%	17
Horário de atendimento das unidades do Regional, suspensão de prazos processuais e recesso forense.	5%	13

Normas internas e atuação da Ouvidoria.	2%	4
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	3
Questões administrativas. Normas internas, 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
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	1
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Outros	2%	5
Total		250

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Não foram apresentados.		-
Total		0

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização do trabalho. *Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria.	100%	13
Total		13

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Conteúdo de Processo(s) Administrativo(s) e de assentos funcionais de servidor(es) ou ex-servidor(es).	43%	3
Relação das execuções fiscais arquivadas provisoriamente pelas Unidades de 1º Grau nos últimos 10 anos.	14%	1
Número de cargos de Analista Judiciário, Área Arquivologia.	14%	1
Quadro de pessoal e funções da Secretaria de Gestão Estratégica.	14%	1
Valor dos gastos do Tribunal com Auxílio Saúde em 2017 e dados do contrato firmado entre a Anajustra e a Unimed.	14%	1
Total		7