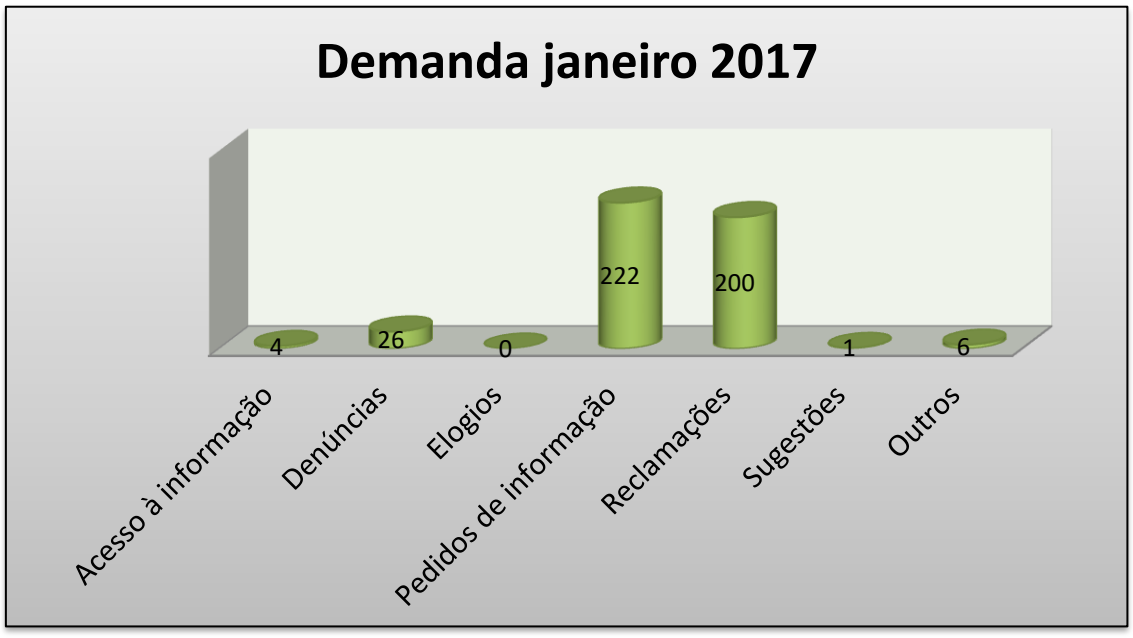
RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO DE 2017

1. Introdução

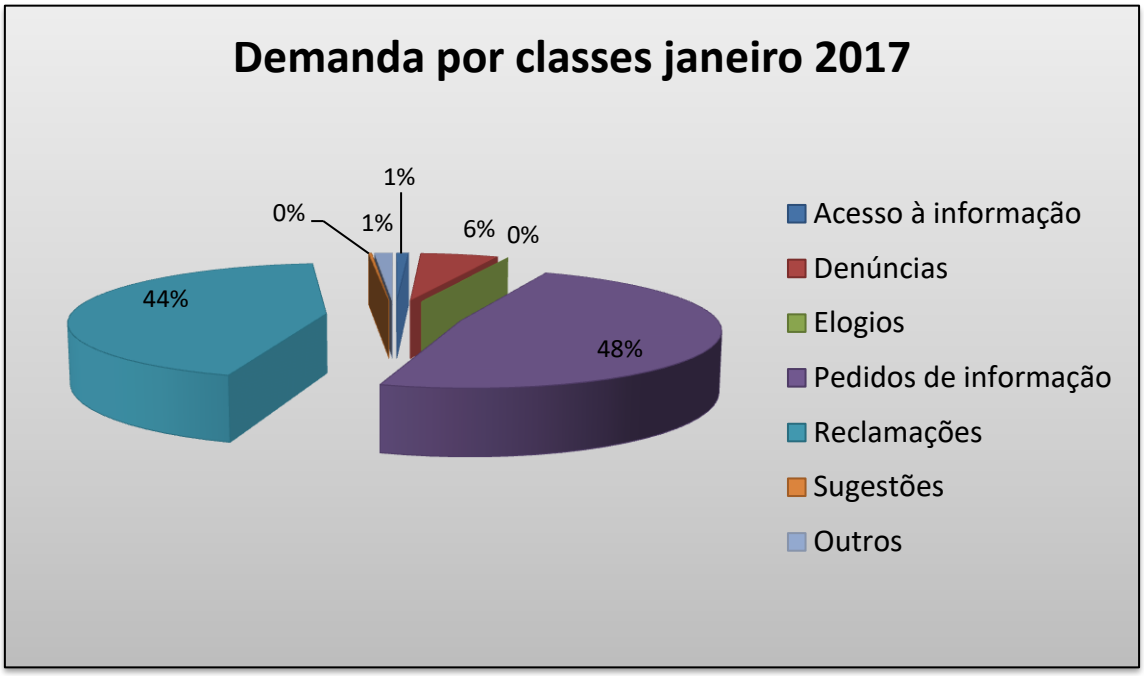
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de janeiro de 2017, a Ouvidoria recebeu 26 denúncias, 200 reclamações, 222 pedidos de informação, 1 sugestão, 4 solicitações de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **459 atendimentos**.

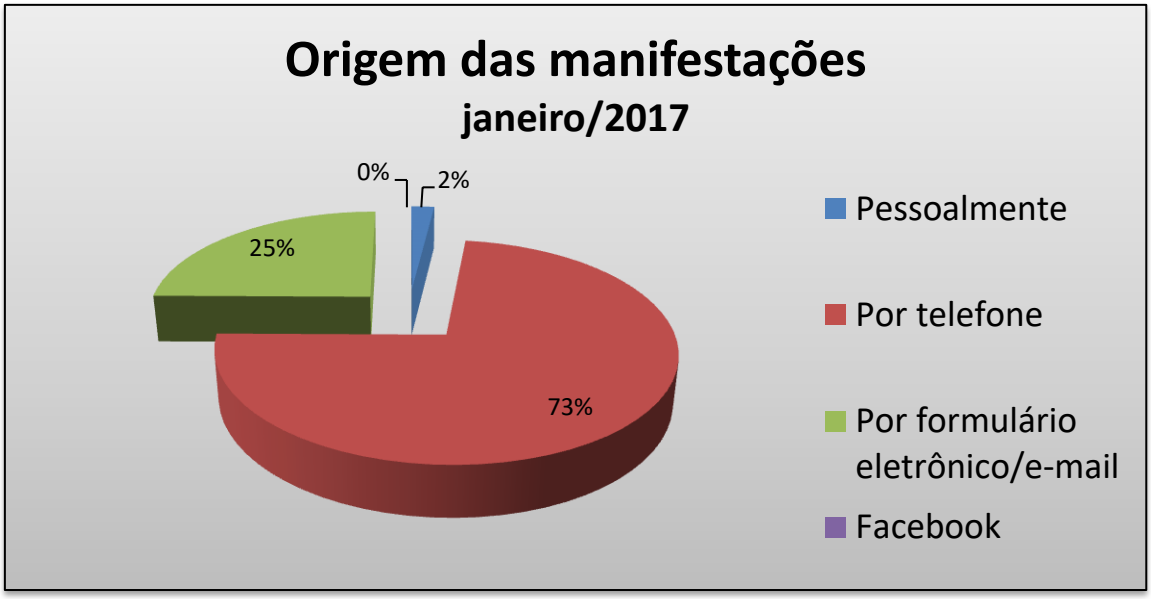


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 92% da demanda.



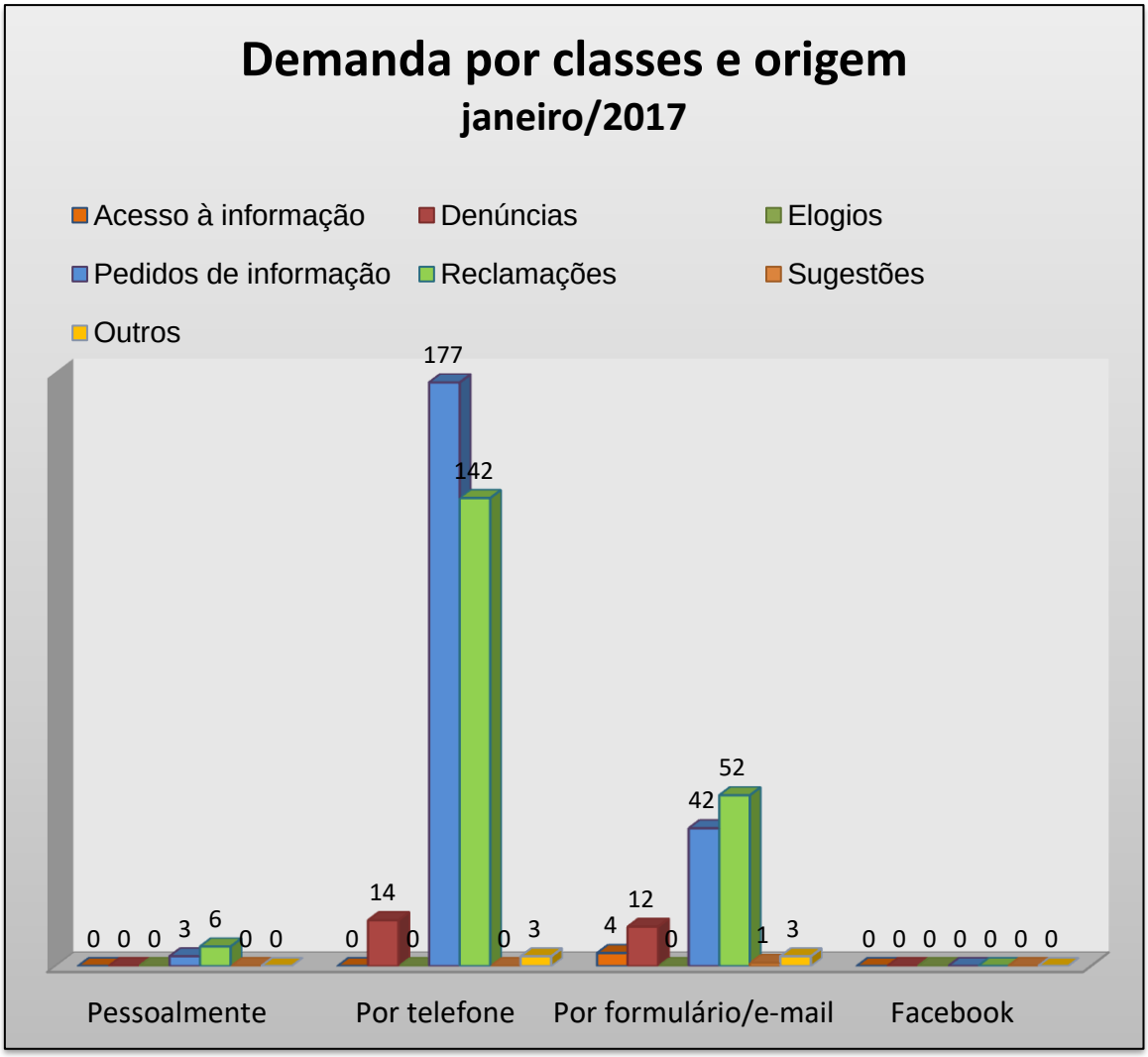
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 9 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 336 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, além de 114 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		14	12
Elogios			
Pedidos de informação	3	177	42
Reclamações	6	142	52
Sugestões			1
Outros		3	3
Total	9	336	114
	459		



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
Criação de uma vara do trabalho em Águas Lindas de Goiás. *PA 33561/2017.	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.	35%	70
Dificuldade no envio de petições, habilitação de advogados no 2º grau de jurisdição e acesso aos autos no sistema Pje. *Prestadas informações/orientações pertinentes.	9%	17
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	8%	16
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	8%	15
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT de Formosa, 2ª VT de Aparecida, VT de Inhumas e 6ª VT de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	7%	14

Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal (“solução de captcha” e outros). *Prestadas informações.	7%	13
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	7%	13
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.	6%	12
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%	12
Atendimento considerado inadequado (3ª VT de Goiânia, Centro Judiciário de Solução de Conflitos). *Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	2%	4
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	2%	3
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.	2%	3
Atraso na liberação de restrições judiciais pendentes sobre bem arrematado em hasta pública. *Prestadas informações.	1%	2
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada.	1%	1
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	1

Atraso na remessa dos autos ao TST ou no recebimento dos processos devolvidos por aquele Colendo Tribunal, após análise recursal. *Processo recebido e encaminhado para prosseguimento do feito.	1%	1
Atraso na análise da admissibilidade de recurso de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	1%	1
Outras reclamações	1%	2
Total		200

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	45%	99
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	19%	42
Referentes a direitos trabalhistas.	9%	20
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	9%	20
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	7%	15
Expediente no período de recesso e feriados.	5%	12
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	3%	7
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	2%	4
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%	1
Outros	1%	2
Total		222

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%	26
Total		26

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Modelos de documentos padronizados do Sistema PJe utilizados pelo Tribunal.	25%	1
Quadro de lotação e normas internas que regulamentam o NUGEP no âmbito do TRT.	25%	1
Regimento Interno do TRT.	25%	1
Número de cargos de Analista Judiciário – Área Administrativa da 18ª Região.	25%	1
Total		4