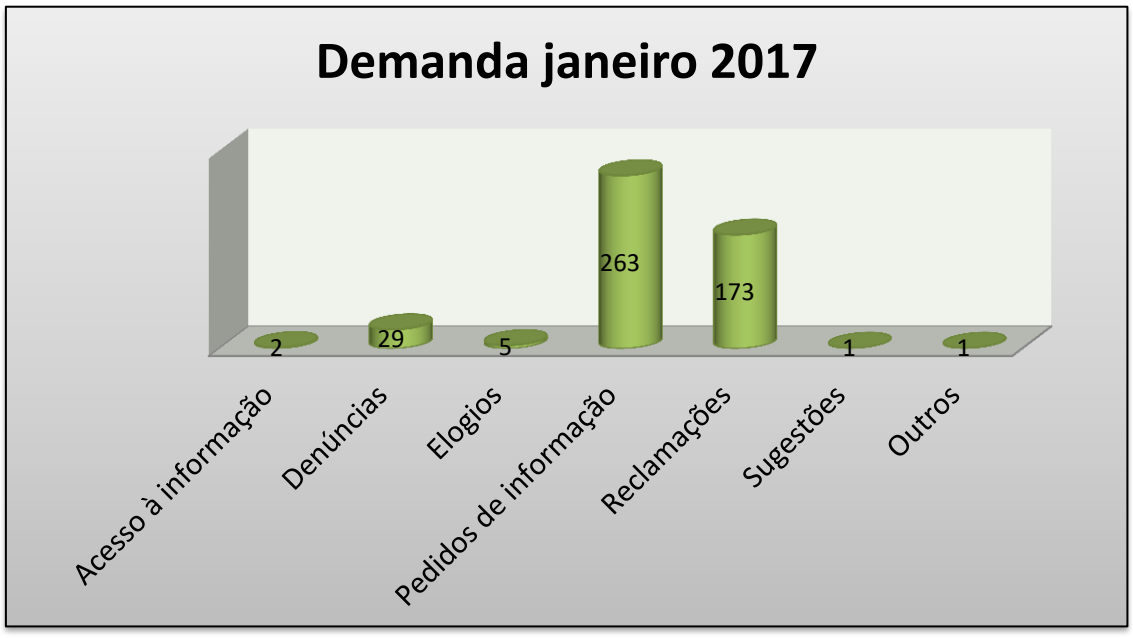
RELATÓRIO MENSAL – FEVEREIRO DE 2017

1. Introdução

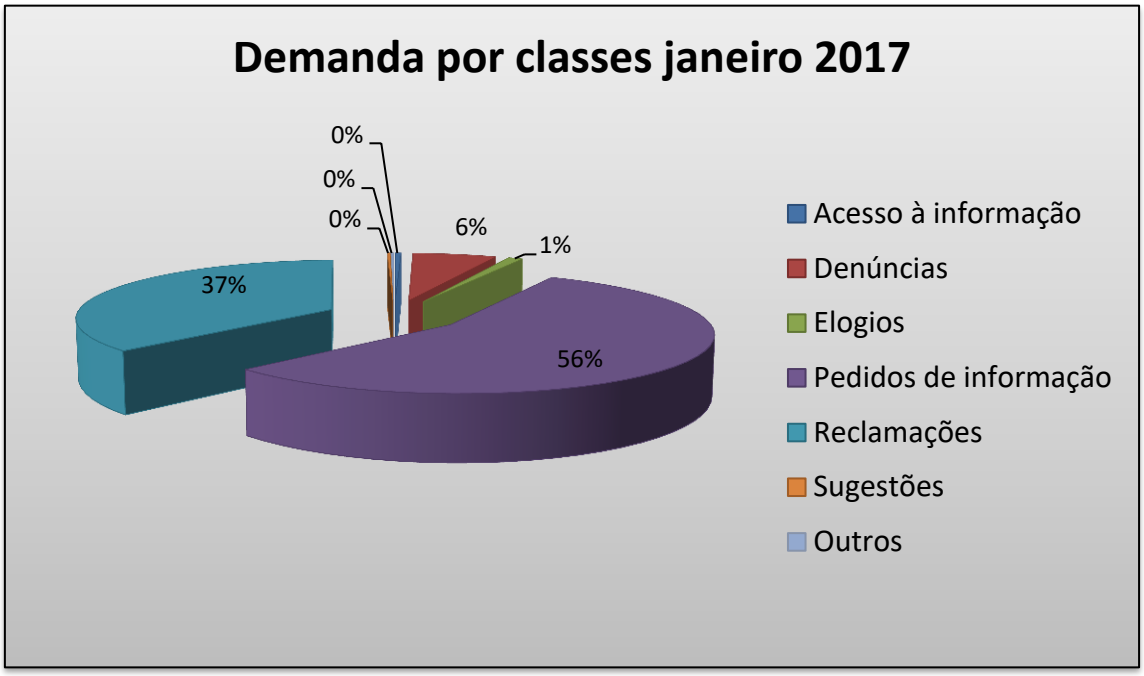
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de janeiro de 2017, a Ouvidoria recebeu 29 denúncias, 173 reclamações, 263 pedidos de informação, 1 sugestão, 5 elogios a unidade(s), magistrado(s) ou servidor(es) do Tribunal, 2 solicitação de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 1 manifestação não enquadrada dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **474 atendimentos**.

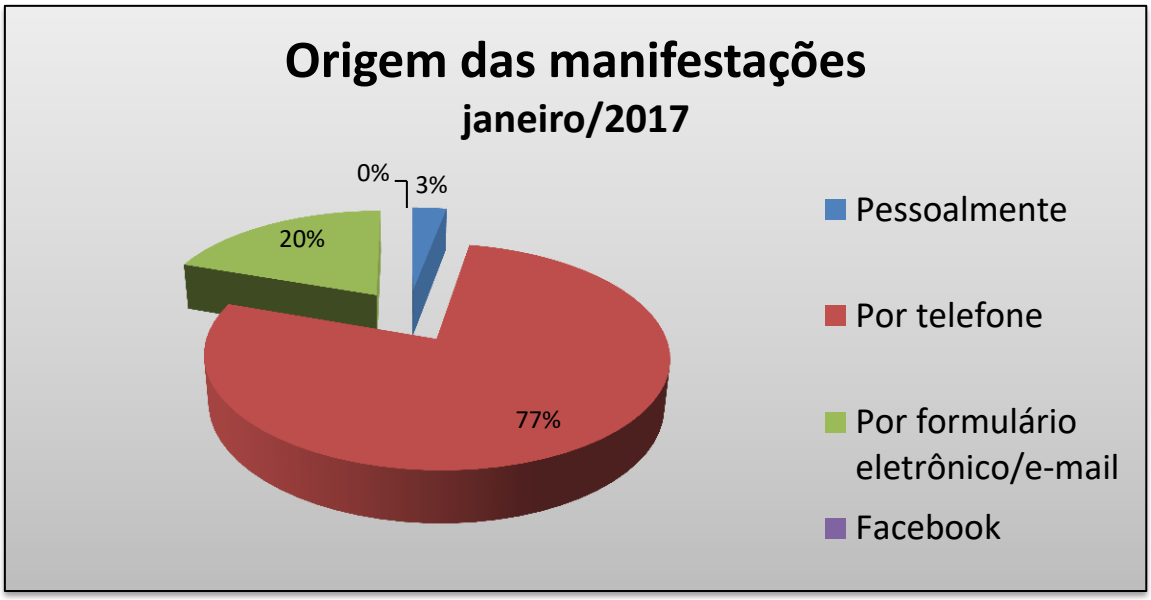


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 93% da demanda.



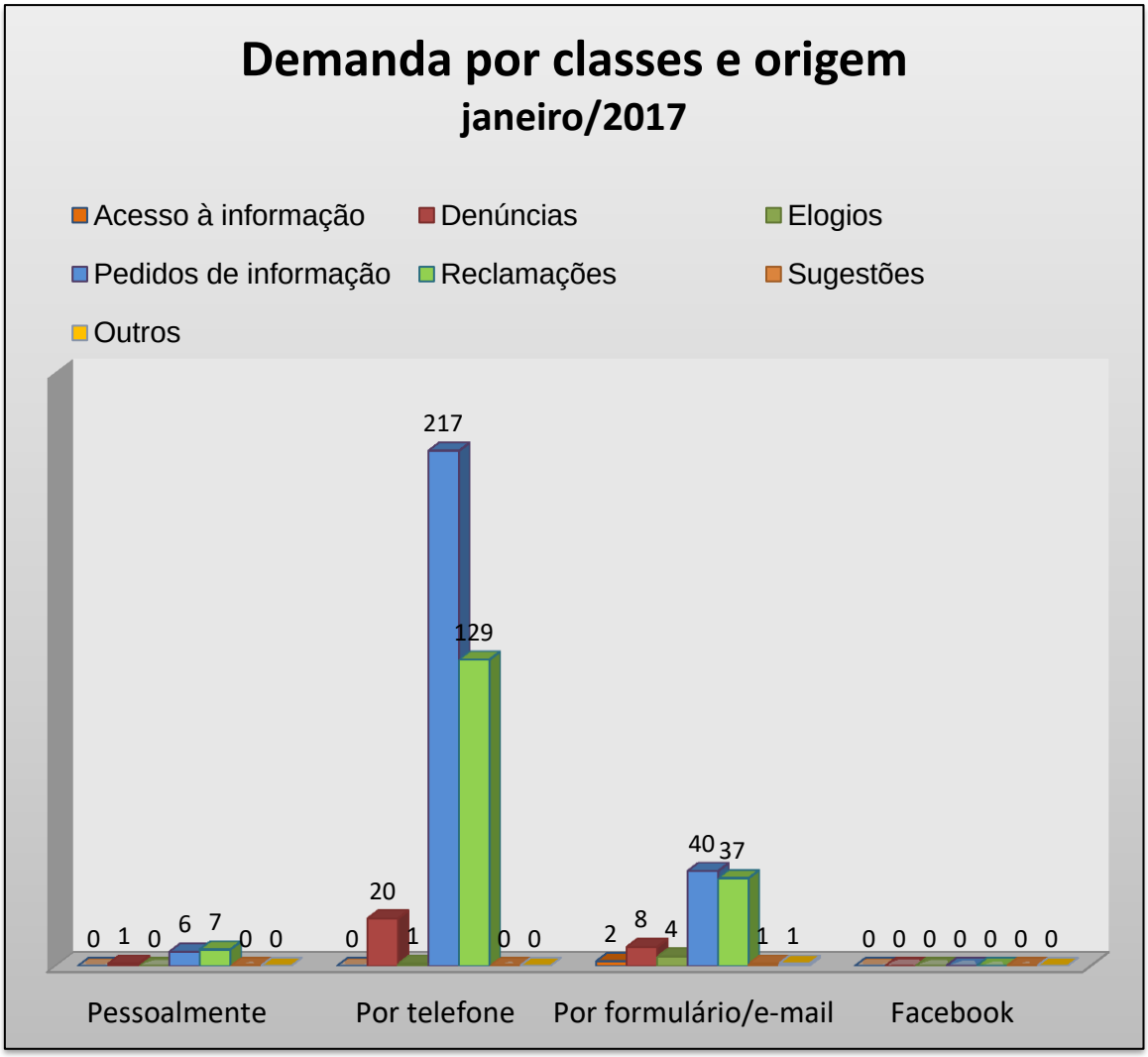
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 14 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 367 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita "0800", além de 93 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	1	20	8
Elogios		1	4
Pedidos de informação	6	217	40
Reclamações	7	129	37
Sugestões			1
Outros			1
Total	14	367	93
	474		



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
Propõe a diversificação de polos para a aplicação de provas no futuro concurso para servidores do TRT. *Proposta encaminhada à respectiva Comissão.	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.	32%	56
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT Formosa, VT Mineiros, 2ª VT de Aparecida, 3ª e 6ª VT de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	10%	18
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.	8%	14
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.	8%	13
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as	8%	13

providências pertinentes pelas Varas do Trabalho.		
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal (“solução de captcha” e outros). *Prestadas informações.	7%	12
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	6%	10
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	4%	7
Atendimento e/ou procedimento considerado inadequado (3ª VT de Goiânia, VT de Quirinópolis, 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.	3%	6
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	3%	5
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	2%	4
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%	4
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	1%	2
Atraso na liberação de restrições judiciais pendentes sobre bem arrematado em hasta pública. *Prestadas informações.	1%	1
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma	1%	1

individualizada.		
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 elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	1
Outras reclamações	2%	4
Total		173

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais).	45%	118
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	14%	37
Referentes a direitos trabalhistas.	12%	32
Expediente no período de recesso e feriados.	10%	26
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	7%	19
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	6%	16
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	3%	8
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	2

Inscrições para prestar serviço voluntário no TRT.	1%	1
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%	1
Total		263

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação da Juíza do Trabalho Camila Baião Vigiato (15ª VT de Goiânia). *PA 4911/2017.	20%	1
Atuação da Ouvidoria.	40%	2
Qualidade da página do TRT na Rede Mundial de Computadores. PA 4907/2017	20%	1
Atuação do Servidor Mário Lúcio Vieira Fontoura (VT de Goiás). *PA 3369/2017	20%	1
Total		5

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%	29
Total		29

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Quadro de lotação do Núcleo de Saúde e cumprimento da Resolução CNJ nº 207/2015.	50%	1
Número de cargos vagos destinados a Analistas Judiciários – Área Administrativa da 18ª Região.	50%	1
Total		2