RELATÓRIO MENSAL – MARÇO DE 2017

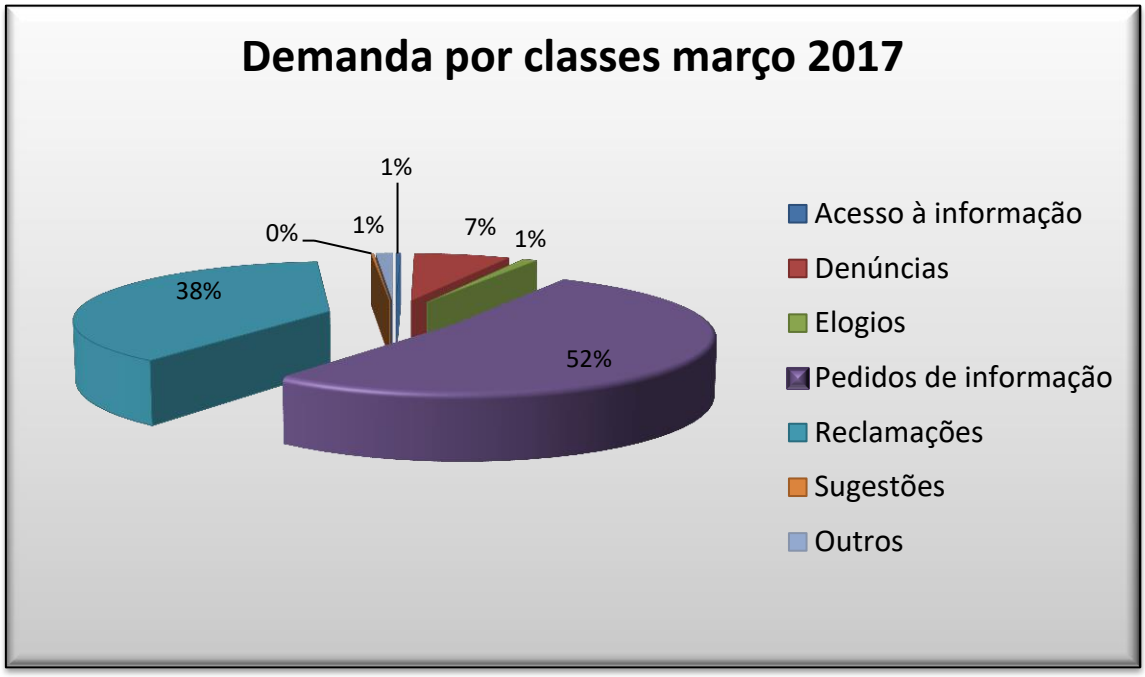
1. Introdução

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

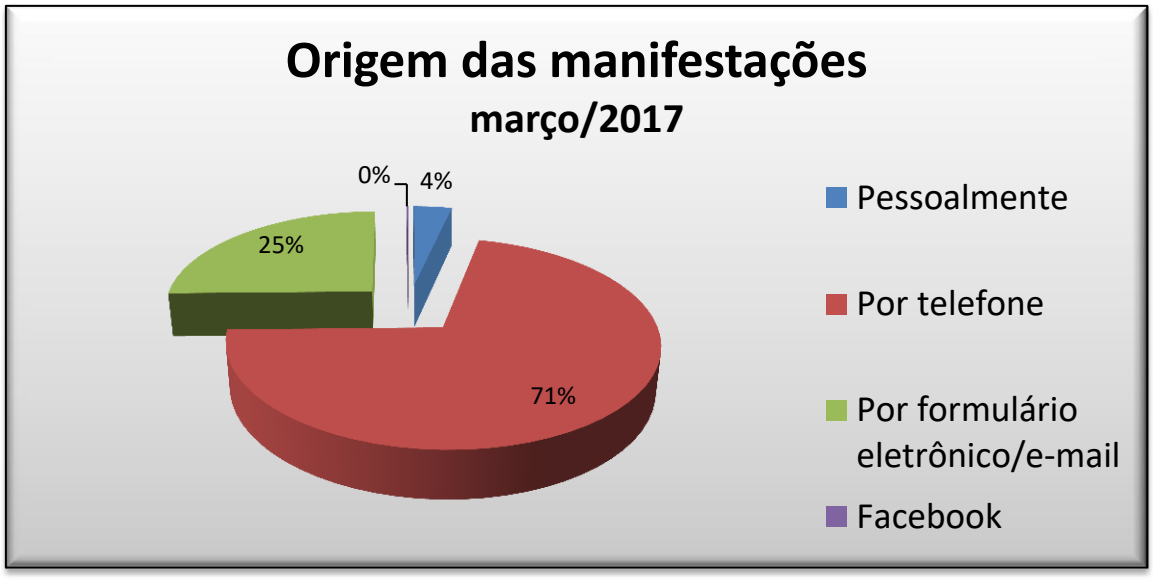
No mês de março de 2017, a Ouvidoria recebeu 40 denúncias, 217 reclamações, 296 pedidos de informação, 1 sugestão, 6 elogios a unidade(s), magistrado(s) ou servidor(es) do Tribunal, 2 solicitação de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 7 manifestação não enquadrada dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **569 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 90% da demanda.



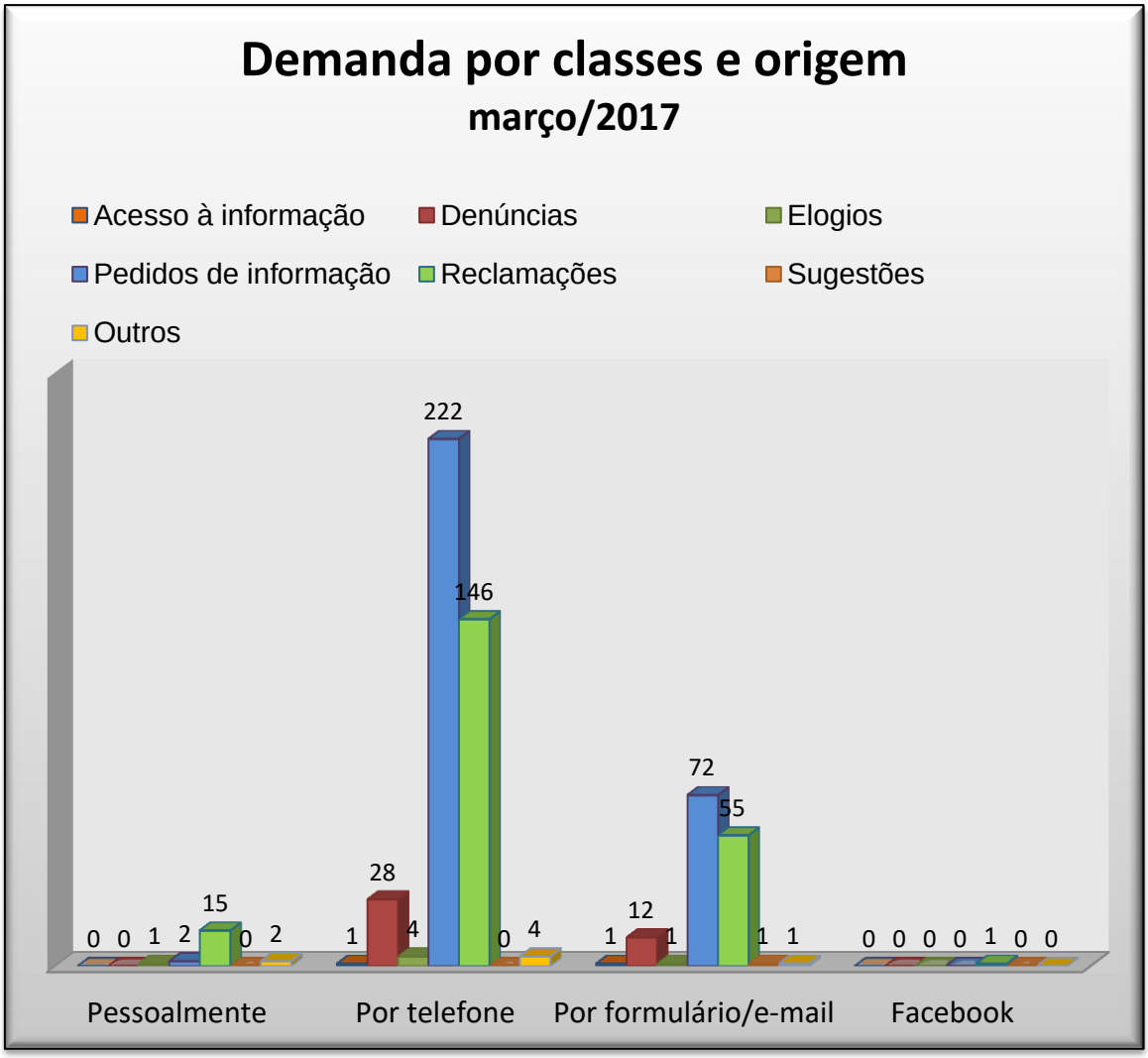
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 20 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 405 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”, 1 pela rede social Facebook, além de 143 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	1
Denúncias		28	12
Elogios	1	4	1
Pedidos de informação	2	222	72
Reclamações	15	146	55
Sugestões			1
Outros	2	4	1
Total	20	405	144
	569		



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).

Sugestão		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Realização de curso de interpretação das tabelas de cálculos trabalhistas organizado pela Secretaria de Cálculos Judiciais, destinado a advogados e peritos. *Prestadas informações.	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.	31%	68
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT Mineiros, 2ª e 3ª VT's de Aparecida, 2ª, 3ª, 6ª e 9ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	9%	20
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%	17
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.	6%	12
Audiências desmarcadas, demora para a marcação	5%	11

e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.		
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	11
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	5%	11
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	5%	10
Atendimento e/ou procedimento considerado inadequado (3ª e 9ª VT de Goiânia, VT de Mineiros, Núcleo de Saúde). *Analisados os casos em conjunto com as chefias imediatas, objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.	5%	10
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.	4%	8
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações pela Secretaria de Cálculos Judiciais.	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
Dificuldade de envio de manifestações à Ouvidoria por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. *Regularizado o problema técnico.	2%	4
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal.	1%	3
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal relacionadas à solução	1%	3

de captcha. *Prestadas informações/orientações.		
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	2
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados problemas técnicos, sanados de forma individualizada.	1%	1
Problema no sistema de microfone da sala de audiências da 12ª VT de Goiânia. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	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
Existência de desnível no piso do 4º andar do Foro Trabalhista, próximo à Secretaria da 15ª VT. *Providenciada a colocação de uma faixa antiderrapante no local e iniciados estudos para a regularização e/ou minimização do problema.	1%	1
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	1
Vedação de acesso a conteúdo disponibilizado pela Biblioteca do TST por meio dos computadores do Tribunal. *Tomadas providencias pela STI (PA 5837/2017).	1%	1
Carência de livros atualizados sobre execução trabalhista e gestão do conhecimento no acervo da Biblioteca. *Relatado à chefia imediata e prestadas informações.	1%	1
Desconforto térmico na sala de espera do Centro Judiciário de Solução de Conflitos. *Iniciado estudo técnico para a solução.	1%	1

Outras reclamações	2%	5
Total		217

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais).	49%	146
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	16%	48
Referentes a direitos trabalhistas.	11%	33
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	8%	22
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	4%	13
Liberação de depósitos do FGTS.	3%	9
Expediente e atendimento em períodos de recesso e feriados.	2%	7
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6
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%	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
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Outros	1%	2
Total		296

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação da Ouvidoria.	50%	3
Atuação da Secretaria de Gerenciamento do PJE no desenvolvimento do Sistema de Audiências (AUD3). *PA 5845/2017.	17%	1
Serviço prestado pela Biblioteca.	17%	1
Atuação do Servidor Warley Delfino Pereira (9ª VT de Goiânia). *PA 5437/2017	17%	1
Total		6

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%	40
Total		40

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Lista de candidatos aprovados no concurso promovido pelo Tribunal para o cargo de Técnico Judiciário Área Administrativa, no ano de 2013.	50%	1
Tabela remuneratória dos Servidores do Tribunal.	50%	1
Total		2