RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO DE 2017

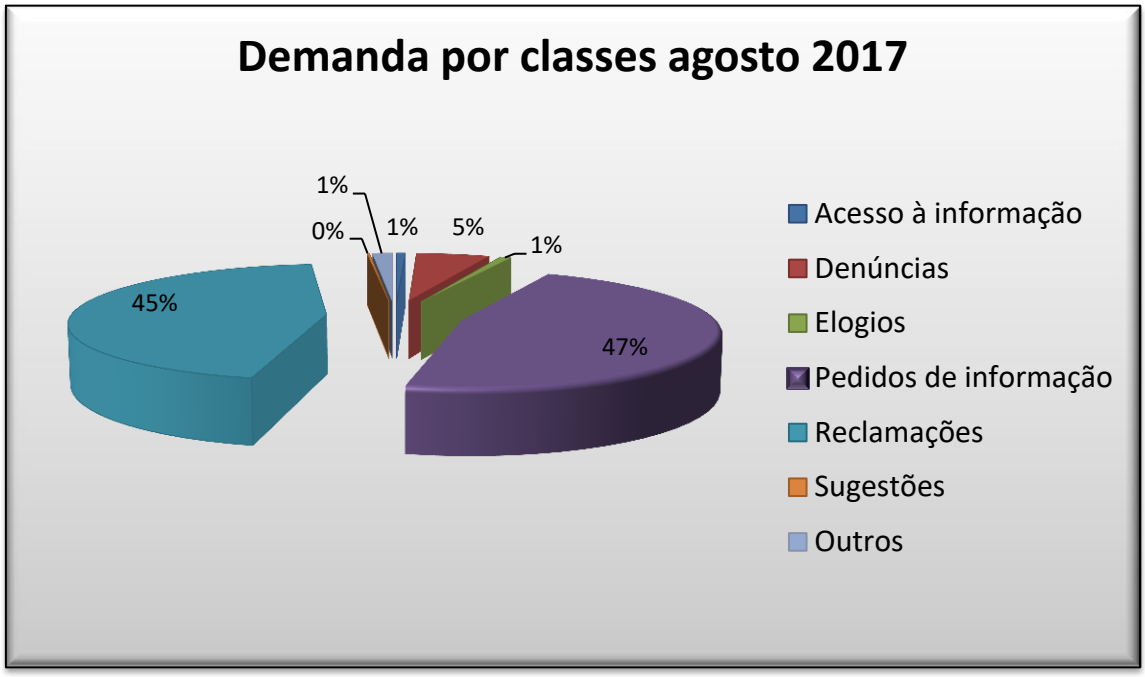
1. Introdução

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

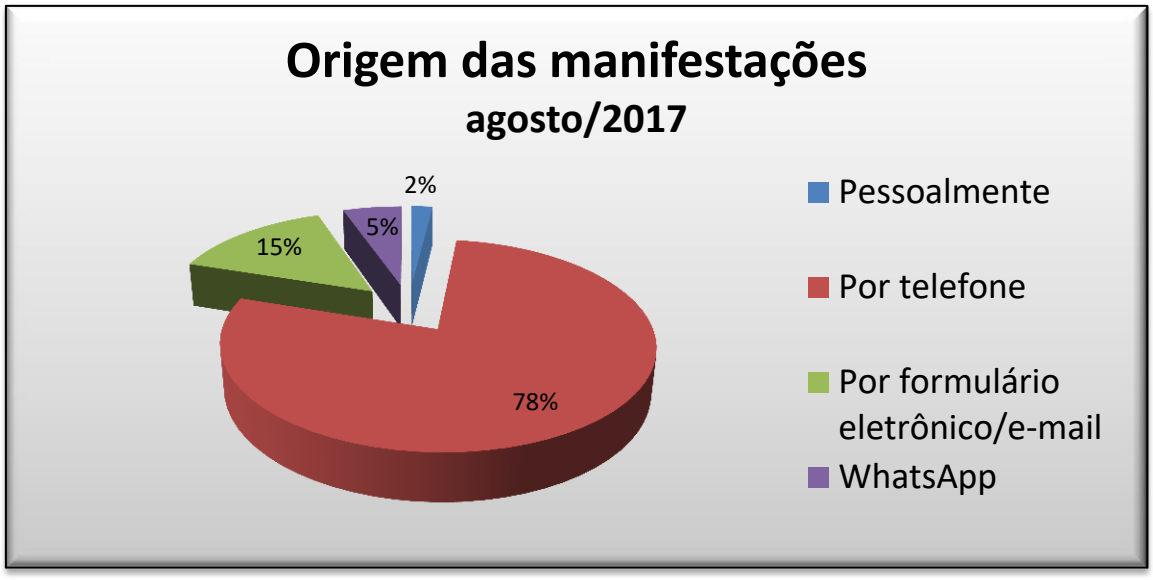
No mês de agosto de 2017, a Ouvidoria recebeu 33 denúncias, 276 reclamações, 288 pedidos de informação, 5 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 4 solicitações de acesso à informação de que trata Lei nº. 12.527/2011 e 9 manifestação não enquadrada dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **616 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.



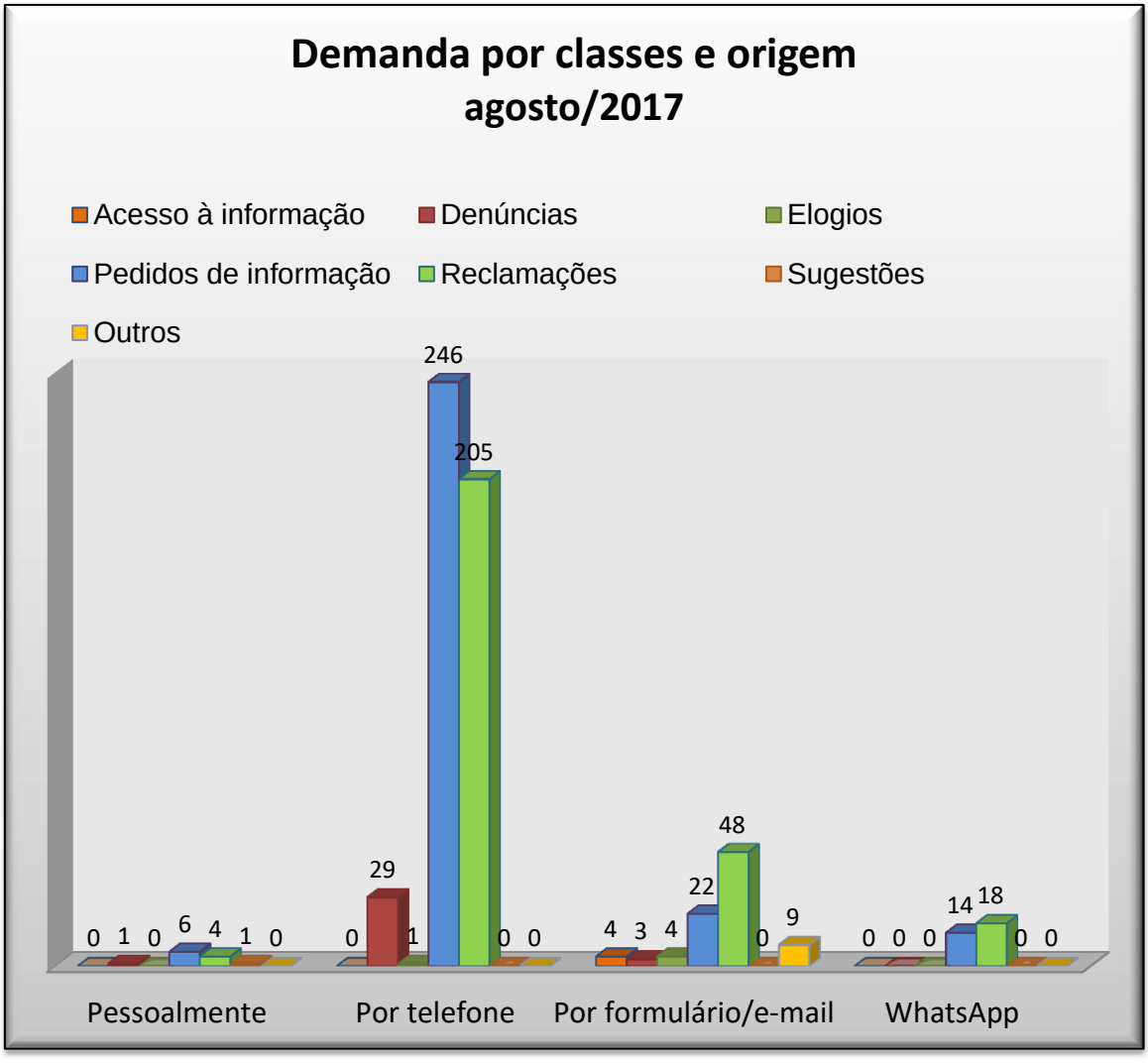
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 12 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 481 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 33 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 90 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)			4	
Denúncias	1	29	3	
Elogios		1	4	
Pedidos de informação	6	246	22	14
Reclamações	4	205	48	19
Sugestões	1			
Outros			9	
Total	12	481	90	33
	616			



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 copa de apoio no 1º andar do Foro Trabalhista de Goiânia. *Sugestão sob análise do Núcleo de Administração do Fórum da Capital.	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.	37%	102
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	6%	16
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%	16
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT de Catalão, 1ª VT de Rio Verde, 1ª, 3ª, 9ª e 15ª VT's de Goiânia). *Os 4 casos relativos às Varas de Catalão e Rio verde decorreram da realização do projeto TRT para Todos. Nos demais atendimentos, foi constatado o problema e informado às unidades.	6%	16
Demora no cumprimento de despacho que determina	6%	16

a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.		
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	4%	12
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	4%	10
Descontentamento com o conteúdo de decisão proferida por Juízo do 1º Grau de Jurisdição. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	4%	10
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.	3%	9
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	8
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	7
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (VT de Valparaíso, VT de Mineiros e 2ª VT de Goiânia). *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%	6
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	2%	6
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido.	2%	5

*Prestadas as informações pertinentes.		
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	5
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal relacionadas à solução de captcha, inclusive por celular. *Prestadas informações/orientações.	2%	4
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e no acesso aos autos no Sistema Pje-JT, inclusive por indisponibilidade do Sistema. *Prestadas informações/orientações pertinentes.	1%	3
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%	2
Dificuldade de realizar pesquisa jurisprudencial pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	2
Demora para o Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos agendar audiência de conciliação. *Adotadas as providências pendentes.	1%	2
Horário de funcionamento/atendimento das unidades do Regional. *Prestadas informações, inclusive quanto à realização do TRT para Todos.	1%	2
Demora para responder e/ou cumprir determinação contida em Carta Precatória. *Carta precatória respondida/cumprida.	1%	1
Falha na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	1
Atraso no cumprimento de mandado.	1%	1

*Adotadas as providências pendentes.		
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
Demora para o desarquivamento dos autos de processo judicial. *Prestadas informações e adotadas as providências pendentes.	1%	1
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	1
Dificuldade para apresentar reclamação trabalhista por atermação na VT de Mineiros. *Prestadas informações.	1%	1
Dificuldade de atendimento para a liberação dos depósitos de FGTS junto à CEF. *Contatada a gerência da CEF e prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Demora para atualizar a composição das Turmas no site do TRT. *Os dados foram atualizados.	1%	1
Inoperância do sistema de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria. *Constatado o problema e solucionado pela STIC.	1%	1
Outras reclamações	3%	8
Total		276

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe-JT e acesso aos autos digitais).	47%	136
Referentes a direitos trabalhistas.	17%	48

Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	15%	44
Concursos públicos para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	5%	13
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	3%	10
Liberação de depósitos do FGTS.	3%	8
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6
Expediente e horário de atendimento das unidades.	1%	2
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
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	2
Certidões de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	2
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	2
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Calendário da Justiça Itinerante em Águas Lindas de Goiás.	1%	1
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	1%	1
Funcionamento da CIPA no Fórum Trabalhista da Capital.	1%	1
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Outros	2%	6
Total		288

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação da Servidora Maria Elena Martins Vieira. *P.A. 17.630/2017.	20%	1
Atuação da Ouvidoria e disponibilização do novo sistema eletrônico desta Unidade.	60%	3
Atuação de servidores da 13ª VT de Goiânia. *P.A. 17.243/2017.	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.	94%	31
Disponibilização de dados de reclamatórias trabalhistas na internet, propiciando a criação de "listas sujas". *Constatado que esses dados são extraídos do Diário Eletrônico da JT. Prestadas informações.	3%	1
Alegado mau funcionamento de um dos elevadores do Fórum Trabalhista de Goiânia. *Não constatada irregularidade,	3%	1
Total		33

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Relação de peritos credenciados para prestar serviço no âmbito da 18ª Região e o quantitativo de perícias destinadas a cada um desses profissionais, por		1

unidade judiciária, no ano de 2017.		
Número de cargos vagos de Técnico Judiciário, Área Administrativa, Especialidade Segurança.		2
Existência e composição de Núcleo de Pesquisa Patrimonial no âmbito do Tribunal.		1
Total		4