RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO DE 2017

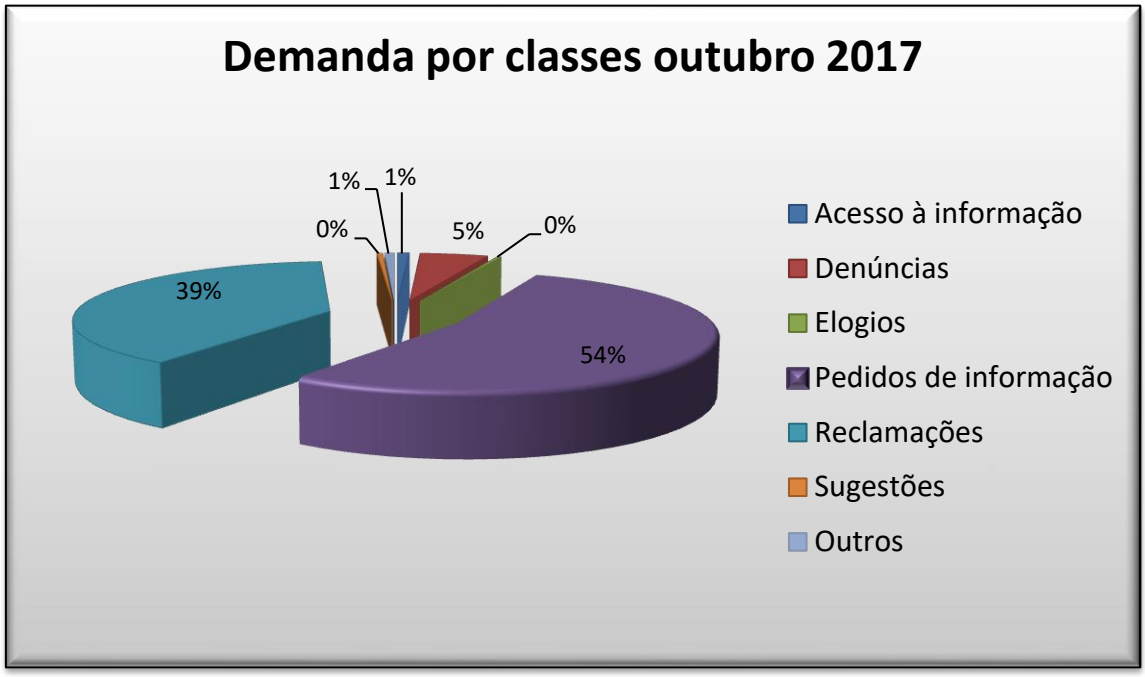
1. Introdução

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

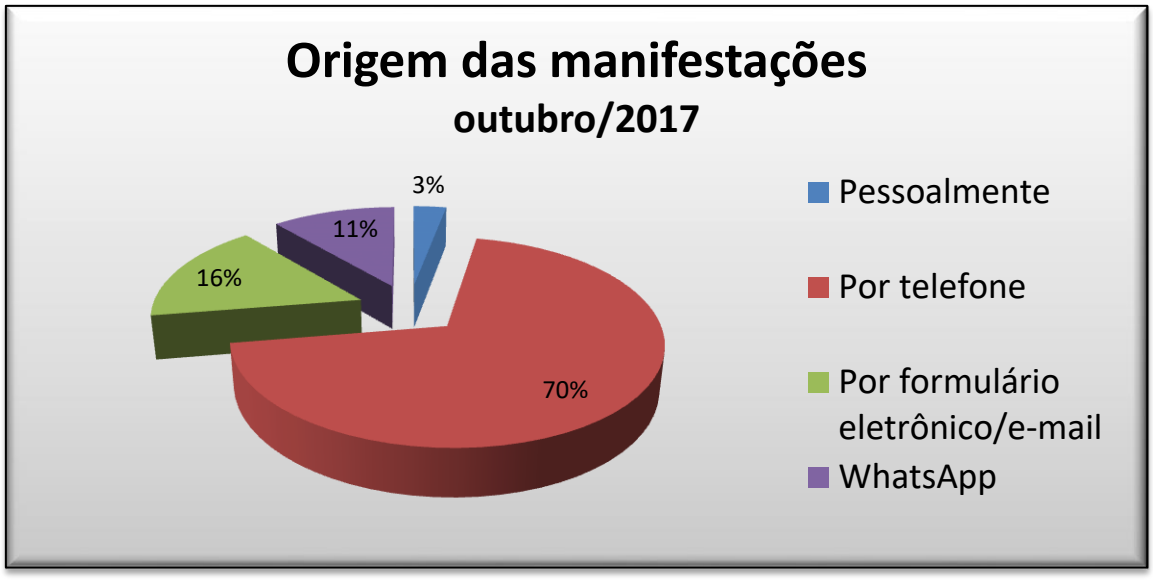
No mês de outubro de 2017, a Ouvidoria recebeu 276 reclamações, 35 denúncias, 377 pedidos de informação, 3 sugestões, 2 elogios a unidade(s), magistrado(s) ou servidor(es) do Tribunal, 6 solicitações de acesso à informação de que trata Lei nº. 12.527/2011 e 5 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **704 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.



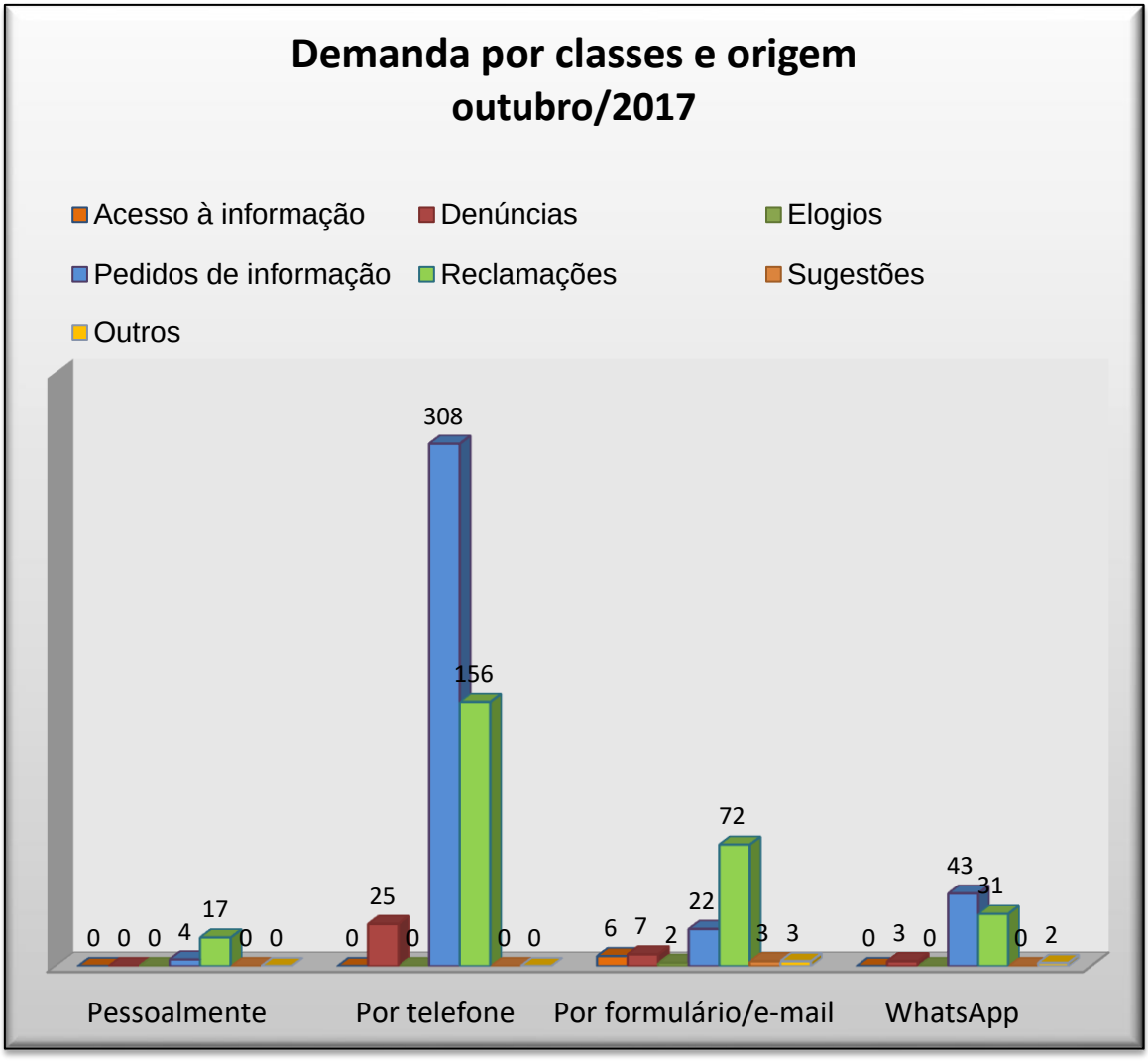
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 21 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 489 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 79 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 115 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)			6	
Denúncias		25	7	3
Elogios			2	
Pedidos de informação	4	308	22	43
Reclamações	17	156	72	31
Sugestões			3	2
Outros			3	2
Total	21	489	115	79
	704			



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
Redistribuição das vagas de garagem disponibilizadas no estacionamento da rua T-29. *PA's nº 22447/2017 e 23301/2017.	66%	2
Realização da corrida de rua do TRT, à noite.	33%	1
Total		3

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%	104
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	7%	20
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	6%	16
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (VT de Inhumas, 2ª, 3ª, 4ª, 6ª, 9ª e 12ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	5%	15
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição.	4%	12

*Comunicadas as unidades responsáveis.		
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	4%	11
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.	4%	11
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	3%	9
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (Escola Judicial, VT de Inhumas, VT de Jataí, VT de Mineiros, VT de Uruaçu, 2ª e 9ª VT's 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.	3%	9
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	3%	8
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	7
Descontentamento com o conteúdo de decisão proferida por Juízo do 1º Grau de Jurisdição. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	6
Restrição e distribuição das vagas de garagem do estacionamento da rua T-29. *PA nº 22451/2017.	2%	5
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	2%	5

Problemas no sistema de som do Centro Judiciário de Métodos Concensuais de Solução de Disputas – CESUSC JT 18 - Goiânia. PA nº 21511/2017.	1%	4
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	4
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	4
Atraso na elaboração e entrega de laudo técnico pericial. *Tomadas as providências consideradas adequadas pelo Diretor de Secretaria.	1%	2
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	2
Horário de funcionamento/atendimento das unidades do Regional. *Prestadas informações.	1%	2
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	1%	2
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	2
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal relacionadas à solução de captcha, inclusive por celular. *Prestadas informações/orientações.	1%	2
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos no Sistema Pje, inclusive por indisponibilidade do Sistema. *Prestadas informações/orientações pertinentes.	1%	1
Atraso na remessa dos autos ao TST ou no recebimento dos processos devolvidos por aquele	1%	1

Colendo Tribunal, após análise recursal. *Processo recebido e encaminhado para prosseguimento do feito.		
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
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
Demora para o desarquivamento dos autos de processo judicial. *Prestadas informações e adotadas as providências pendentes.	1%	1
Outras reclamações	3%	8
Total		276

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	58%	219
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	13%	50
Direitos trabalhistas.	10%	37
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	20
Expediente e horário de atendimento das unidades.	3%	13
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	3%	11
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6

Normas internas e atuação da Ouvidoria.	1%	5
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%	3
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	3
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	2
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	1
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	1
Outros	1%	4
Total		377

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento prestado pela VT de Posse. *PA's nº 23070/2017 e 23911/2017.	100%	2
Total		2

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.	97%	34

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
Total		35

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, Área Administrativa.	33%	2
Teor de decisão proferida em processo sujeito a segredo de justiça, para análise de benefício solicitado pelo trabalhador junto ao SINE.	33%	2
Quadro de lotação dos Analistas judiciários em exercício no Regional.	17%	1
Número de Servidores Públicos demitidos pelo Tribunal nos anos de 2016 e 2017 em decorrência das avaliações periódicas de desempenho realizadas com base no disposto no artigo 41, § 1º, III, da CF.	17%	1
Total		6