RELATÓRIO MENSAL – JUNHO DE 2018

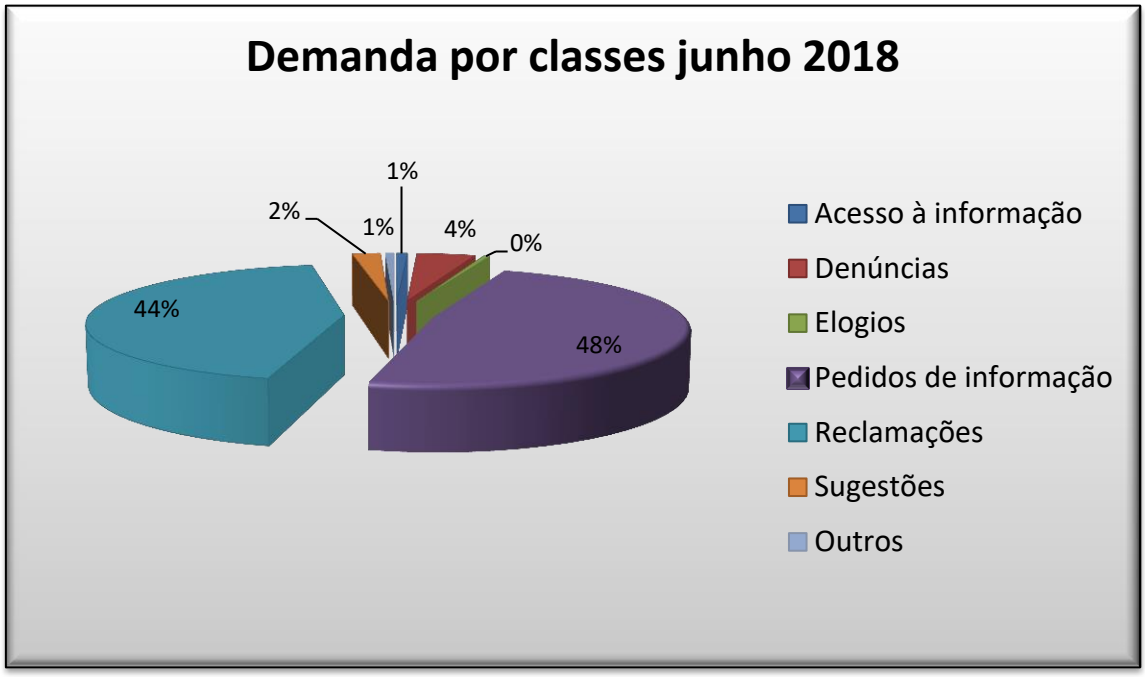
1. Introdução

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

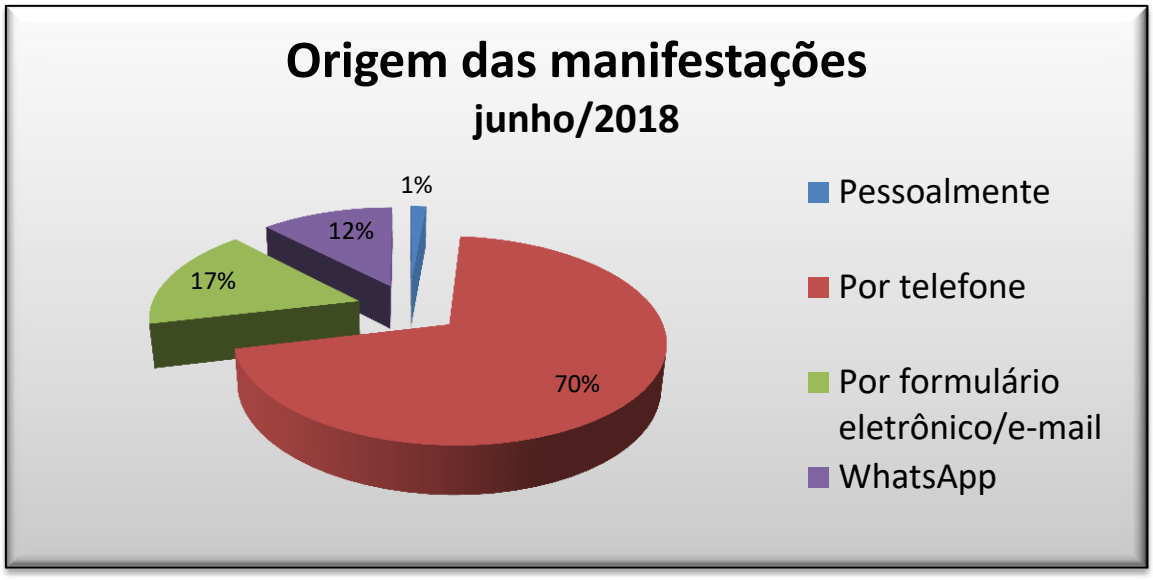
No mês de junho de 2018, a Ouvidoria recebeu 276 reclamações, 27 denúncias, 306 pedidos de informação, 13 sugestões, 3 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 5 solicitações de acesso à informação de que trata Lei n. 12.527/2011 e 4 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **634 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.



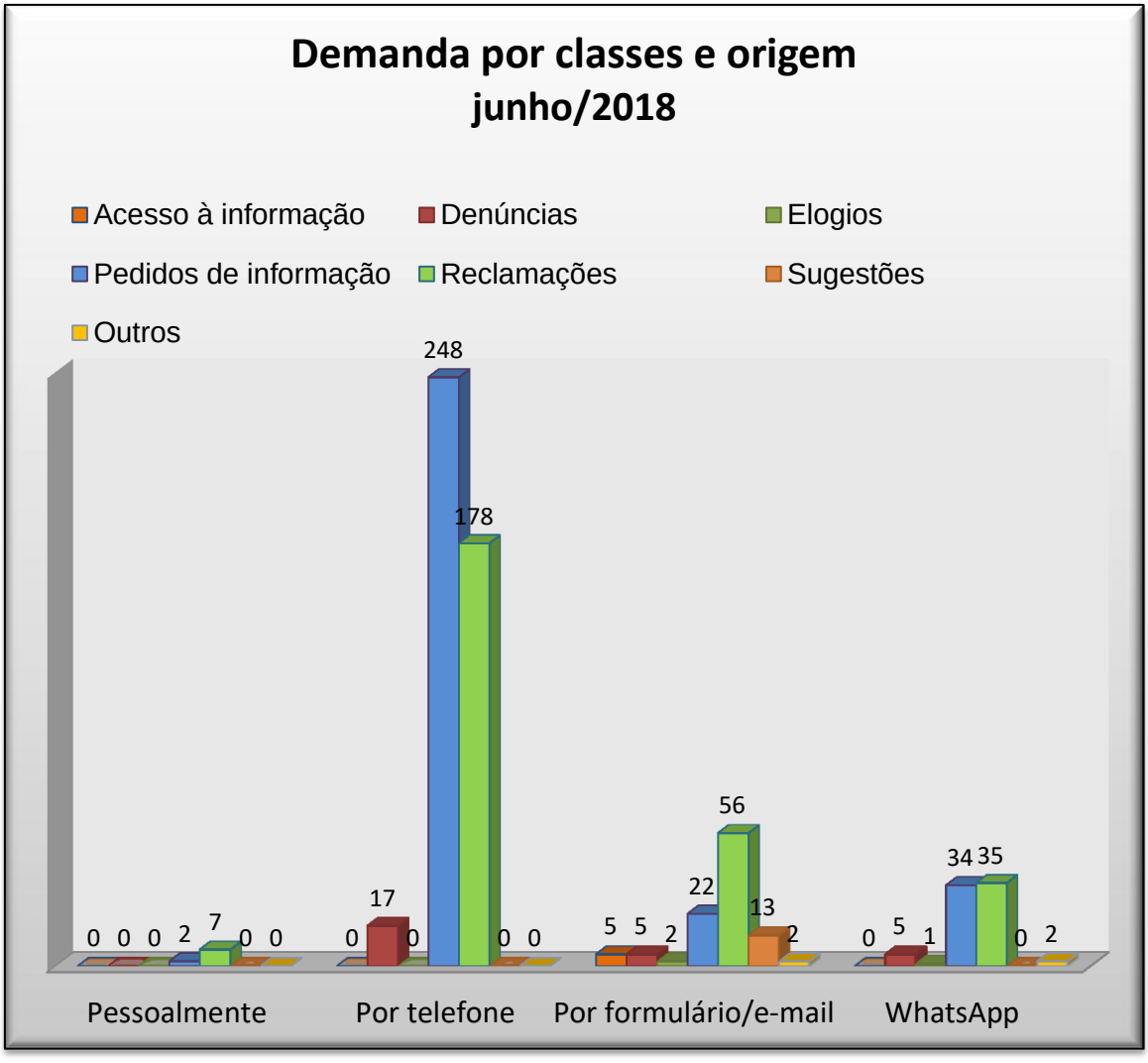
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 9 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 443 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 77 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 105 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)			5	
Denúncias		17	5	5
Elogios			2	1
Pedidos de informação	2	248	22	34
Reclamações	7	178	56	35
Sugestões			13	
Outros			2	2
Total	9	443	105	77
	634			



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
Aproveitamento de aprovados em concursos para outros órgãos públicos, considerando o término da validade do último concurso para servidores do TRT.	85%	11
Expediente do Tribunal no período da Copa do Mundo de Futebol.	15%	2
Total		13

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%	96
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	13%	36
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.	7%	20
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	15
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Setor de Atermação, 1ª VT de	5%	15

Anápolis, 4ª, 8ª e 10ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.		
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	5%	13
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	4%	12
Descontentamento com o conteúdo de decisão. *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%	8
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	8
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	3%	7
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (Juízo Auxiliar da Execução, Secretaria de Mandados, Setor de Atermação, 18ª 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
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	4
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	4
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido.	1%	3

*Prestadas as informações pertinentes.		
Horário de atendimento das unidades do Regional, suspensão de prazos processuais por meio de portaria e/ou recesso forense. *Prestadas informações.	1%	3
Demora no cumprimento de despacho que determina a retirada do nome do executado do Cadastro Nacional de Devedores ou liberação de valores bloqueados. *Cumpridos os despachos.	1%	2
Demora para a CEF liberar valores constantes de guias e alvarás judiciais. *Contatada a Gerência do Banco e tomadas as providências pertinentes.	1%	2
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	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%	1
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
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	1%	1
Atraso na elaboração e/ou entrega de laudo técnico pericial.	1%	1

*Prestadas informações.		
Outras reclamações.	1%	3
Total		276

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	52%	158
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	13%	40
Direitos trabalhistas.	10%	30
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	6%	18
Expediente e horário de atendimento das unidades.	5%	14
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	2%	7
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	2%	7
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6
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.	2%	6
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	3
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	2
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	2
Trabalho voluntário.	1%	2

Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	1
Outros	2%	6
Total		306

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação das Juízas Jeovana Cunha de Faria e Carolina de Jesus Nunes junto à VT de Valparaíso de Goiás. *PA n. 11828/2018.	33%	1
Atuação dos Servidores Antônio Martins de Macedo e Márcia Pereira de Souza junto à Gerência de Saúde. *PA n. 11794/2018.	33%	1
Atendimento da Ouvidoria por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp..	33%	1
Total		3

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.	81%	22
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.	19%	5
Total		27

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, Área Administrativa.	40%	2
Norma interna que regulamenta a avaliação de desempenho dos servidores e os modelos de ficha de avaliação.	20%	1
Número de ações ajuizadas por atermação nas unidades do TRT, nos anos de 2016 a 2018.	20%	1
Dados dos contratos de prestação de serviços firmados a partir da vigência do acórdão n. 950/2007 (DOU 28052007).	20%	1
Total		5