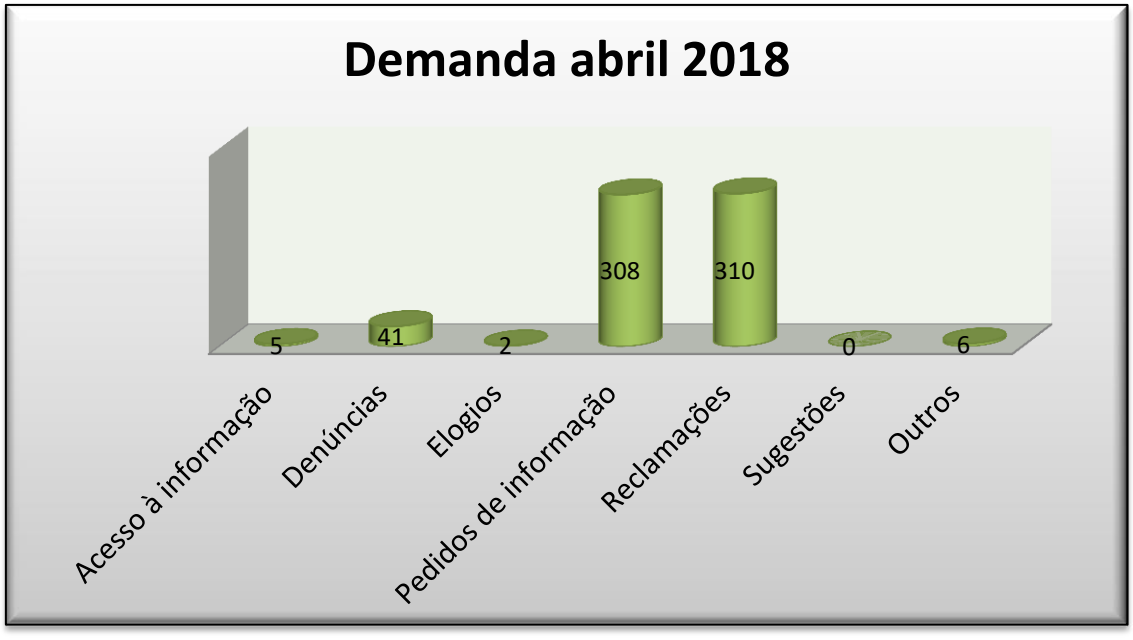
RELATÓRIO MENSAL – ABRIL DE 2018

1. Introdução

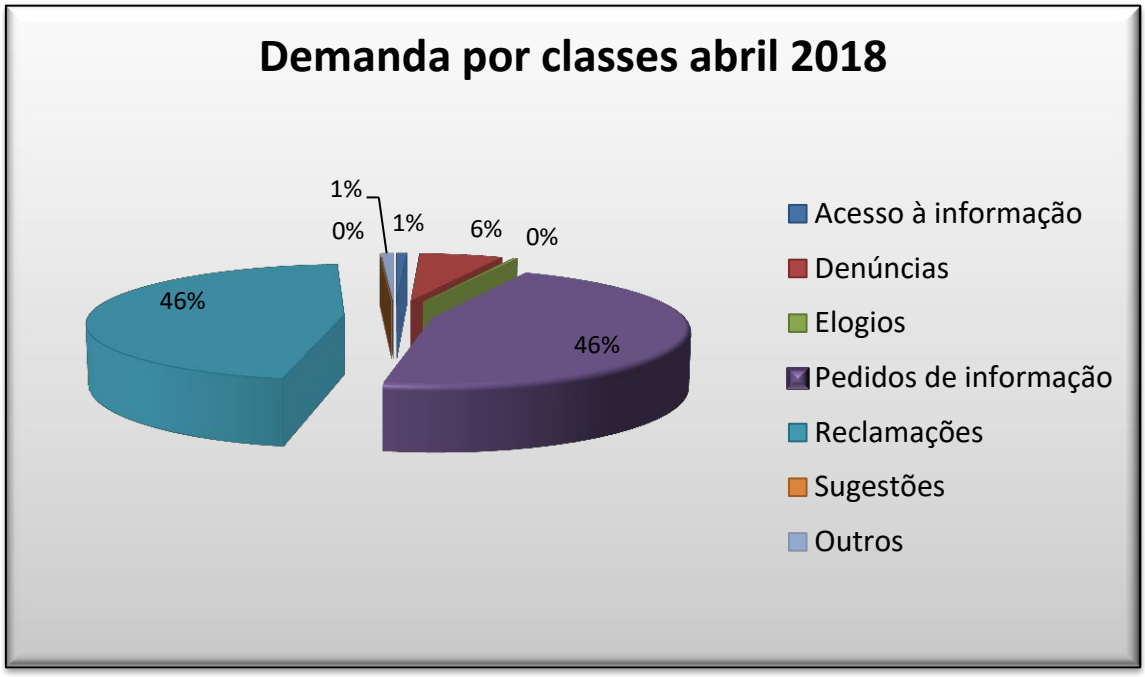
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em epígrafe, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de abril de 2018, a Ouvidoria recebeu 310 reclamações, 41 denúncias, 308 pedidos de informação, 2 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 5 solicitações de acesso à informação de que trata Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **672 atendimentos**.

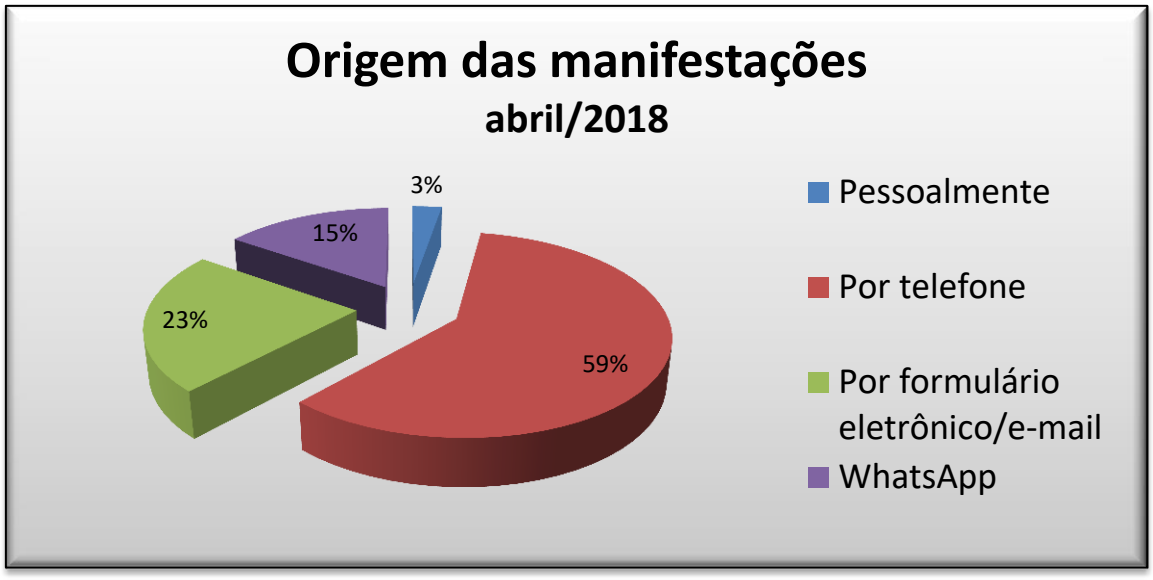


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 92% da demanda.



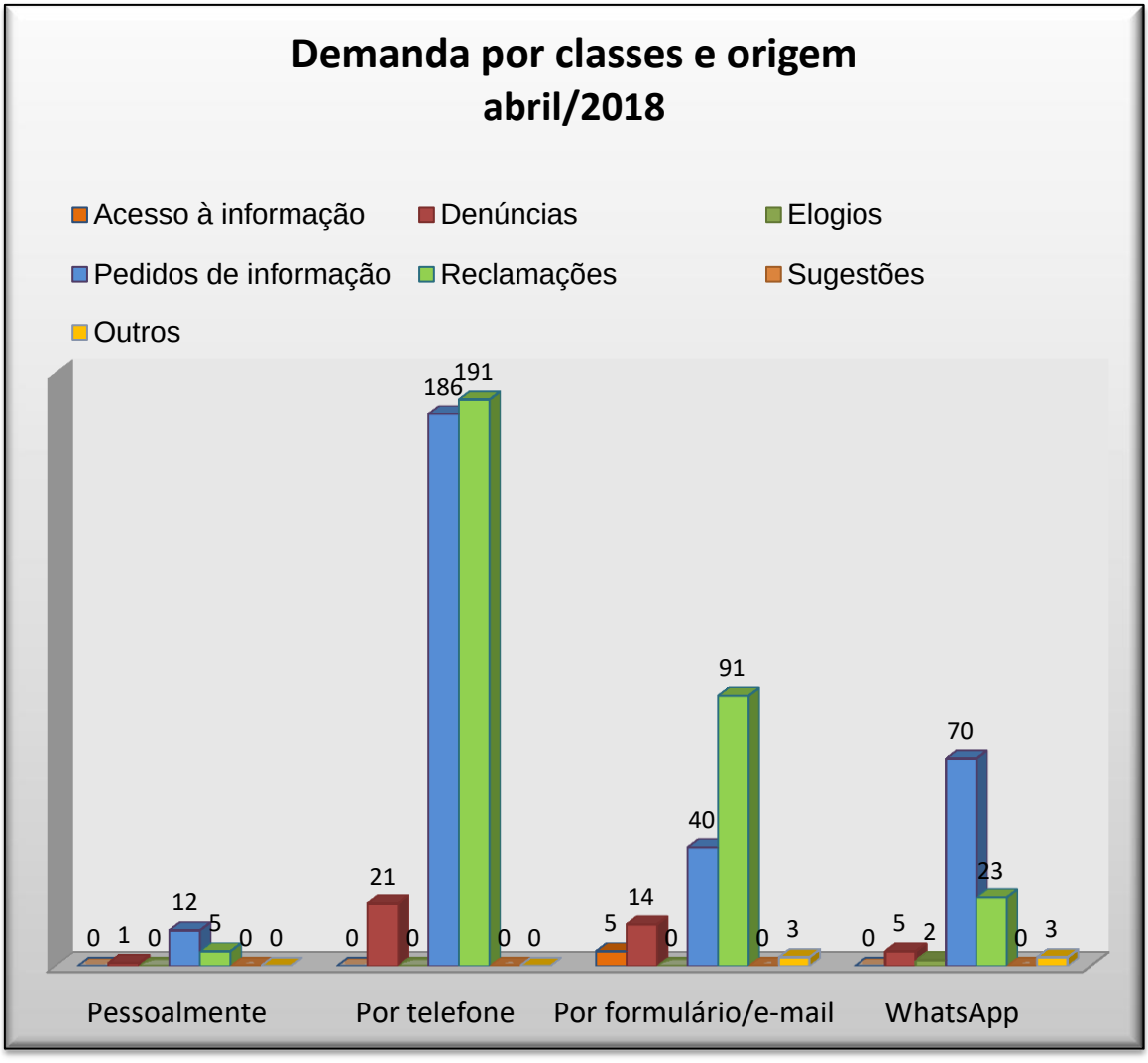
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 18 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 398 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita "0800"; 103 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 153 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	1	21	14	5
Elogios				2
Pedidos de informação	12	186	40	70
Reclamações	5	191	91	23
Sugestões				
Outros			3	3
Total	18	398	153	103
	672			



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
Não foram apresentadas.		-
Total		0

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%	117
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	15%	48
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	6%	17
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	15
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.	4%	13
Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição.	4%	13

*Comunicadas as unidades responsáveis.		
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	4%	11
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Núcleo de Atendimento ao Cidadão, VT de Inhumas, 3ª, 4ª e 9ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	3%	10
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	3%	8
Descontentamento com o conteúdo de decisão proferida por Juízo do 1º Grau de Jurisdição. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	3%	8
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	7
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (Gerência de Saúde, Juízo Auxiliar de Execução, VT's de Mineiros, Valparaíso, 3ª e 8ª 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%	7
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	3
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%	3
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST.	1%	3

*Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.		
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	3
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	3
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	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
Demora no cumprimento de despacho que determina a retirada do nome do executado do Cadastro Nacional de Devedores. *Cumpridos os despachos.	1%	1
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
Outras reclamações	4%	13
Total		310

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	55%	170
Direitos trabalhistas.	8%	25
Concurso público para os quadros de magistrados,	8%	25

servidores e estagiários do Tribunal.		
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	8%	24
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	16
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	4%	11
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.	4%	11
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6
Expediente e horário de atendimento das unidades.	2%	5
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	3
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	1
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	1
Outros	2%	7
Total		308

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento prestado pela Ouvidoria por meio do WhatsApp.	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.	59%	24
Veiculação de documentos denominados Intimação de Testemunha pela internet. *Prestadas informações.	24%	10
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.	10%	4
Inoperância do elevador do Foro Trabalhista de Anápolis. *PA n. 23.578/2017.	5%	2
Incidência de mosquitos na área da Lanchonete do Fórum Trabalhista de Goiânia. *Tomadas providências pela Divisão de Engenharia.	2%	1
Total		41

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, Área Administrativa, Contabilidade.	60%	3
Relação dos projetos de lei que objetivam a criação de cargos de Juiz do Trabalho no âmbito do TRT.	20%	1
Atos normativos que regulamentam a hasta pública unificada e o leilão eletrônico no âmbito do Tribunal.	20%	1
Total		5