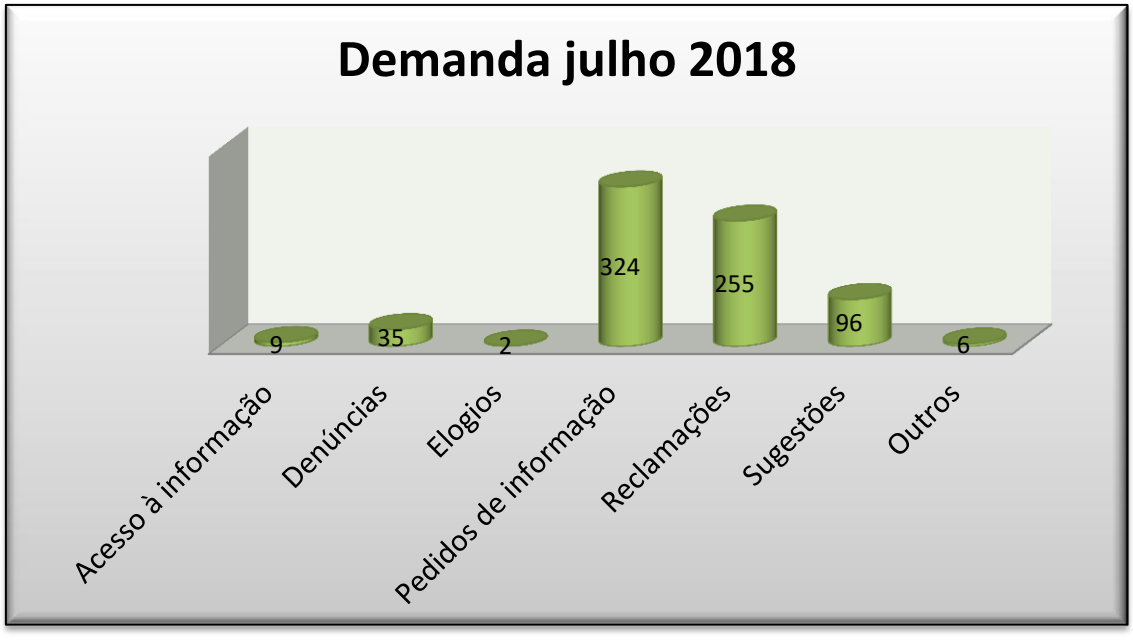
RELATÓRIO MENSAL – JULHO DE 2018

1. Introdução

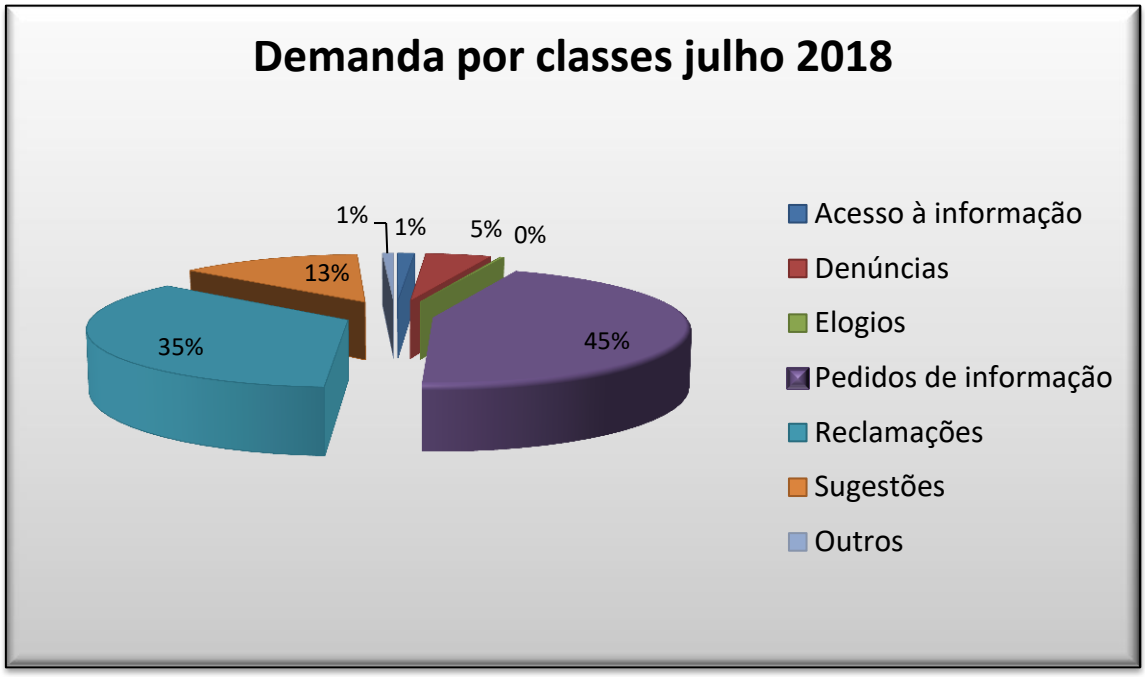
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em destaque, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de julho de 2018, a Ouvidoria recebeu 255 reclamações, 35 denúncias, 324 pedidos de informação, 96 sugestões, 2 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 9 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 **727 atendimentos**.

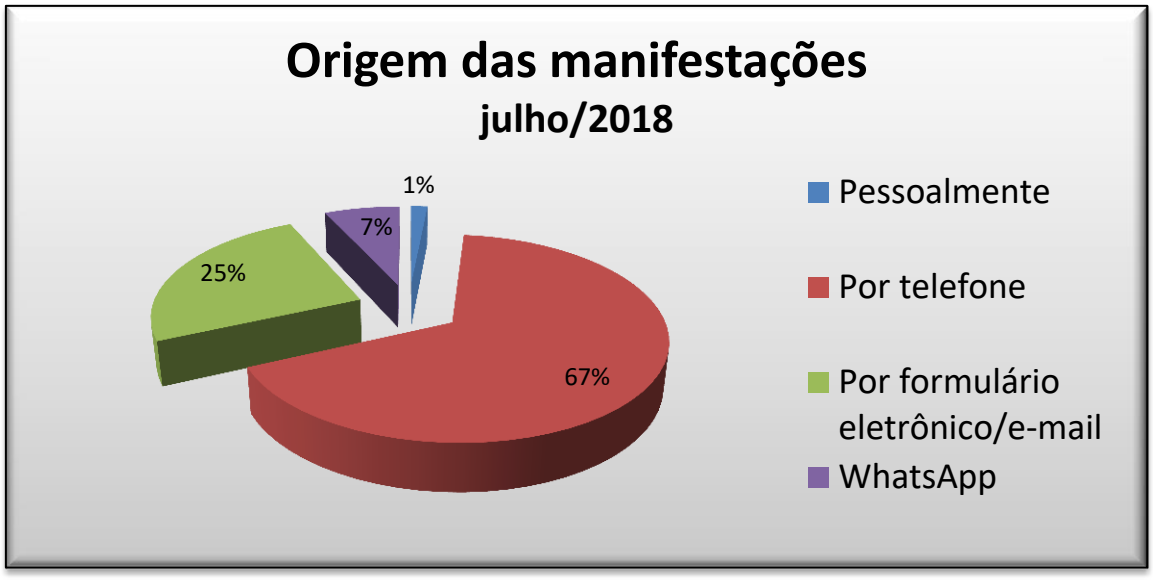


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 80% da demanda.



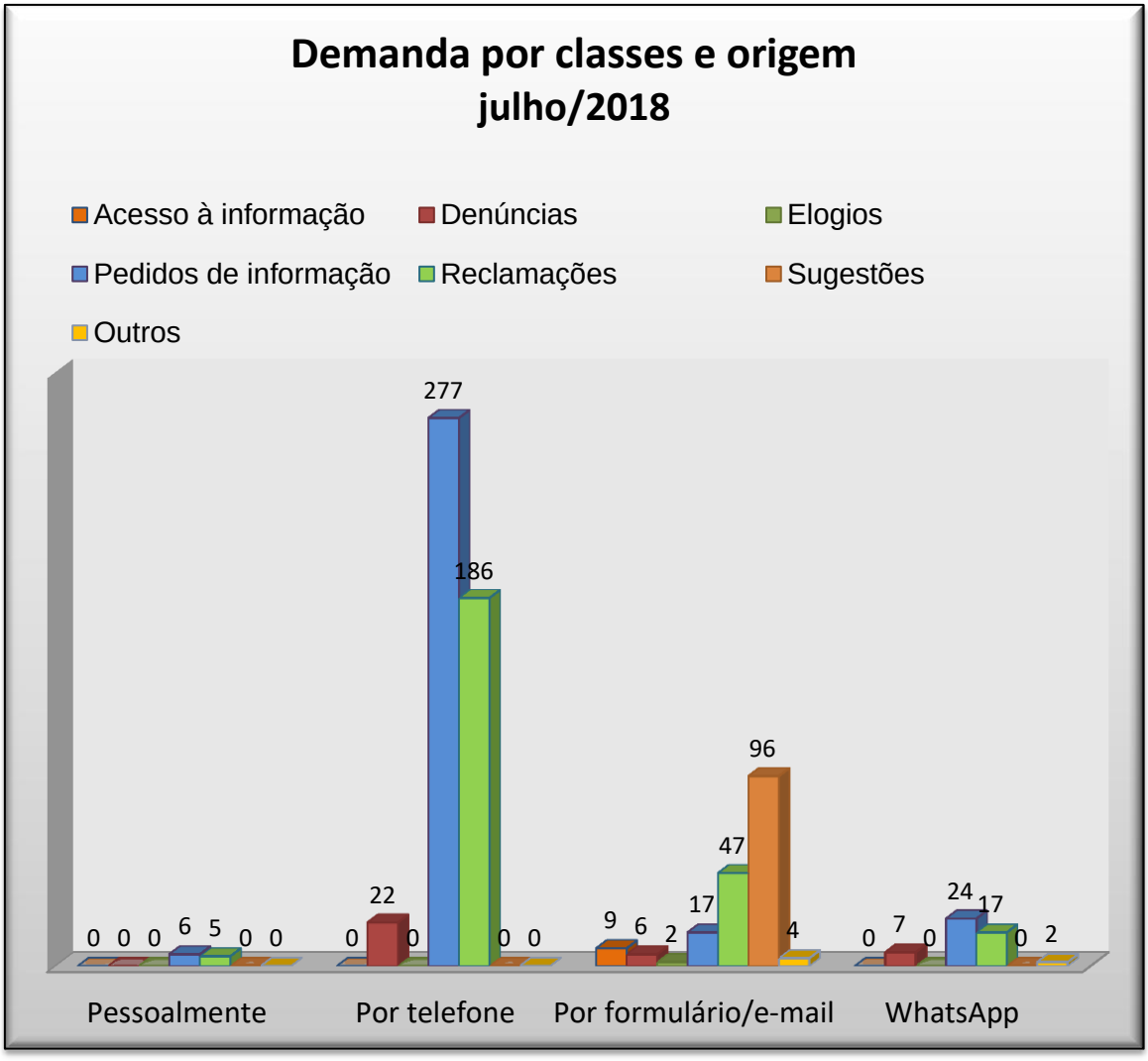
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 11 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 485 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 50 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 181 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)			9	
Denúncias		22	6	7
Elogios			2	
Pedidos de informação	6	277	17	24
Reclamações	5	186	47	17
Sugestões			96	
Outros			4	2
Total	11	485	181	50
	727			



5. Principais ocorrências

As tabelas a seguir apresentam o resumo 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
Medidas para afastar os efeitos da Lei de Diretrizes Orçamentárias LDO-2019, que impede o provimento de cargos do Poder Judiciário com aumento de despesas da União.	100%	96
Total		96

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.	24%	62
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Setor de Atermação, VT de Inhumas, 1ª VT de Anápolis, 3ª, 4ª, 8ª, 10ª e 15ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	11%	27
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.	9%	24
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	9%	23
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	8%	21

Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	12
Demora para a CEF liberar valores constantes de guias e alvarás judiciais. *Contatada a Gerência do Banco e tomadas as providências pertinentes.	4%	10
Descontentamento com o conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	3%	7
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%	7
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	7
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	2%	5
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	2%	5
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	2%	5
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	2%	5
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (VT de São Luiz dos Montes Belos e 10ª 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	1%	3

adequação de procedimentos, quando necessário.		
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
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	3
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 julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	2
Demora no cumprimento de despacho que determina a expedição ou resposta a carta precatória. *Cumpridos os despachos.	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
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	2
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	2
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	1%	2
Atraso na elaboração e/ou entrega de laudo técnico pericial. *Prestadas informações.	1%	1
Dificuldade para emissão de guia de deposito judicial pelo site do Tribunal.	1%	1

*Prestadas informações.		
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%	1
Audiências marcadas com intervalos curtos/ insuficientes, acarretando atrasos previsíveis. *Pauta adequada.	1%	1
Outras reclamações.	1%	7
Total		255

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	53%	172
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	19%	60
Direitos trabalhistas.	6%	21
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	4%	13
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	3%	10
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	2%	7
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	2%	5
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	2%	5
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	4
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.	1%	4

Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	2
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	2
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Trabalho voluntário.	1%	1
Outros	5%	16
Total		324

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação do Estagiário Raphael Marcos Ângelo da Silva junto à Ouvidoria. *PA n. 14.154/2018.	50%	1
Atuação do Servidor José Donizete Fraga, lotado no Núcleo de Segurança Institucional. *PA n. 14.610/2018.	50%	1
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.	94%	33
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.	6%	2

Total		35

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	44%	4
Conteúdo de mídia de áudio arquivada na Secretaria da 10ª Vara do Trabalho de Goiânia. * PA n. 12.950/2018.	11%	1
Cópia dos autos do PA n. 11.740/2018, que trata do aproveitamento da lista de aprovados do TRF da 1ª Região.	11%	1
Dados dos contratos de prestação de serviços firmados pelo Tribunal a partir da vigência do acórdão TCU n. 205/2018. *PA n. 13.062/2018.	11%	1
Norma interna que regulamente o procedimento de mediação e conciliação pré-processual de conflitos coletivos.	11%	1
Conteúdo dos autos do PA n. 12.130/2017, relativo à transferência da VT de Pires do Rio para Palmeiras de Goiás.	11%	1
Total		9