RELATÓRIO MENSAL – SETEMBRO DE 2018

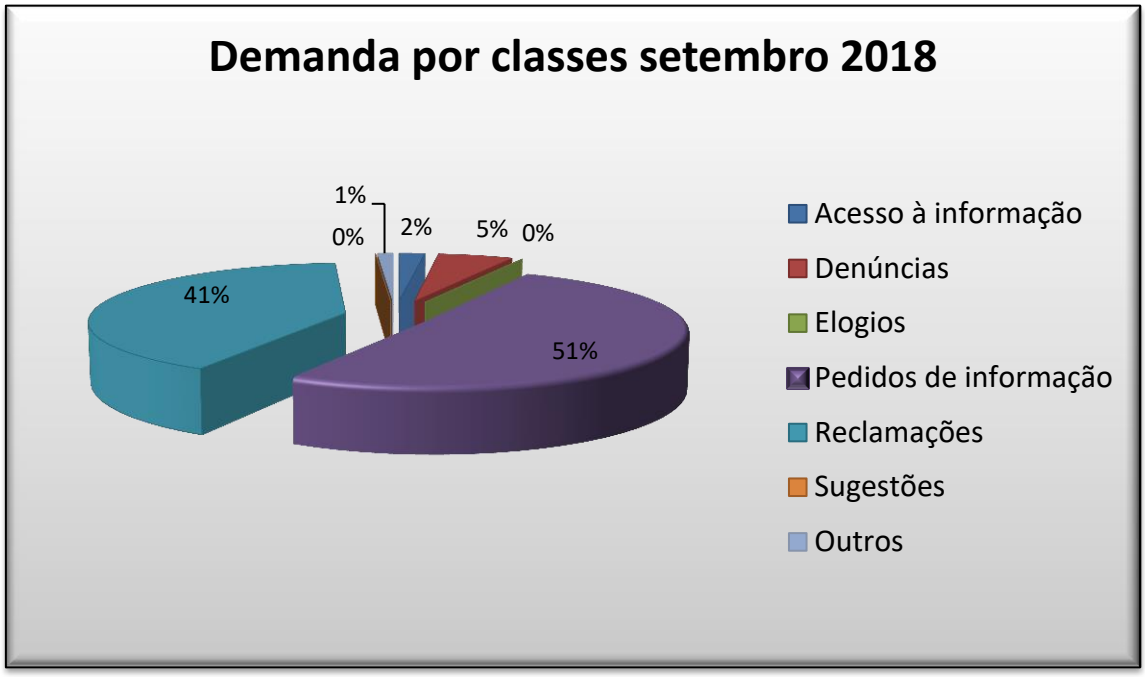
1. Introdução

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

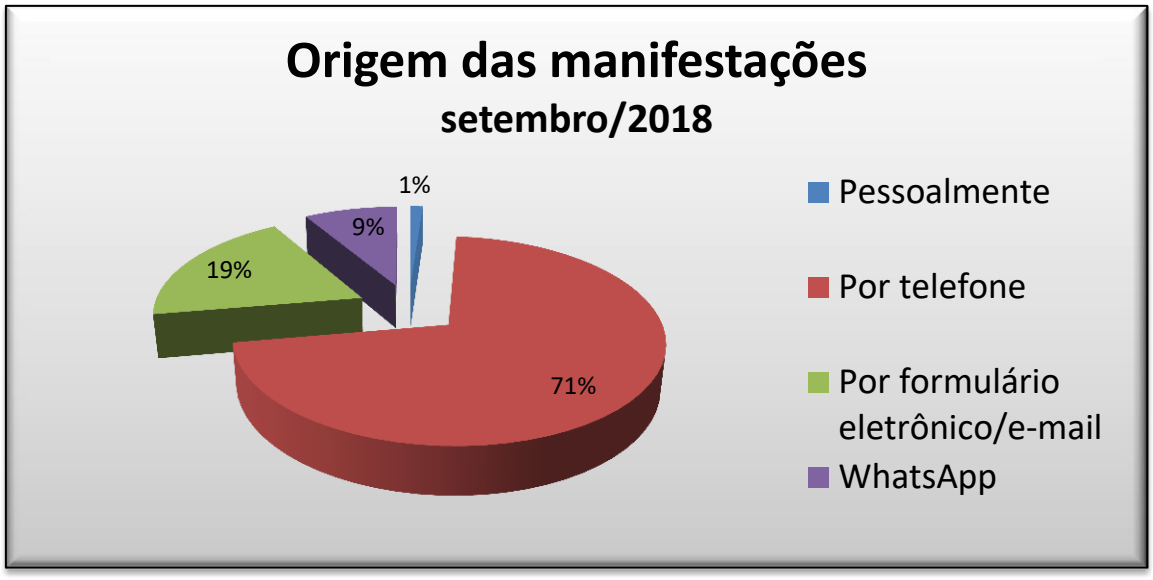
No mês de setembro de 2018, a Ouvidoria recebeu 215 reclamações, 29 denúncias, 267 pedidos de informação, 10 solicitações de acesso à informação de que trata Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **527 atendimentos**.

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.



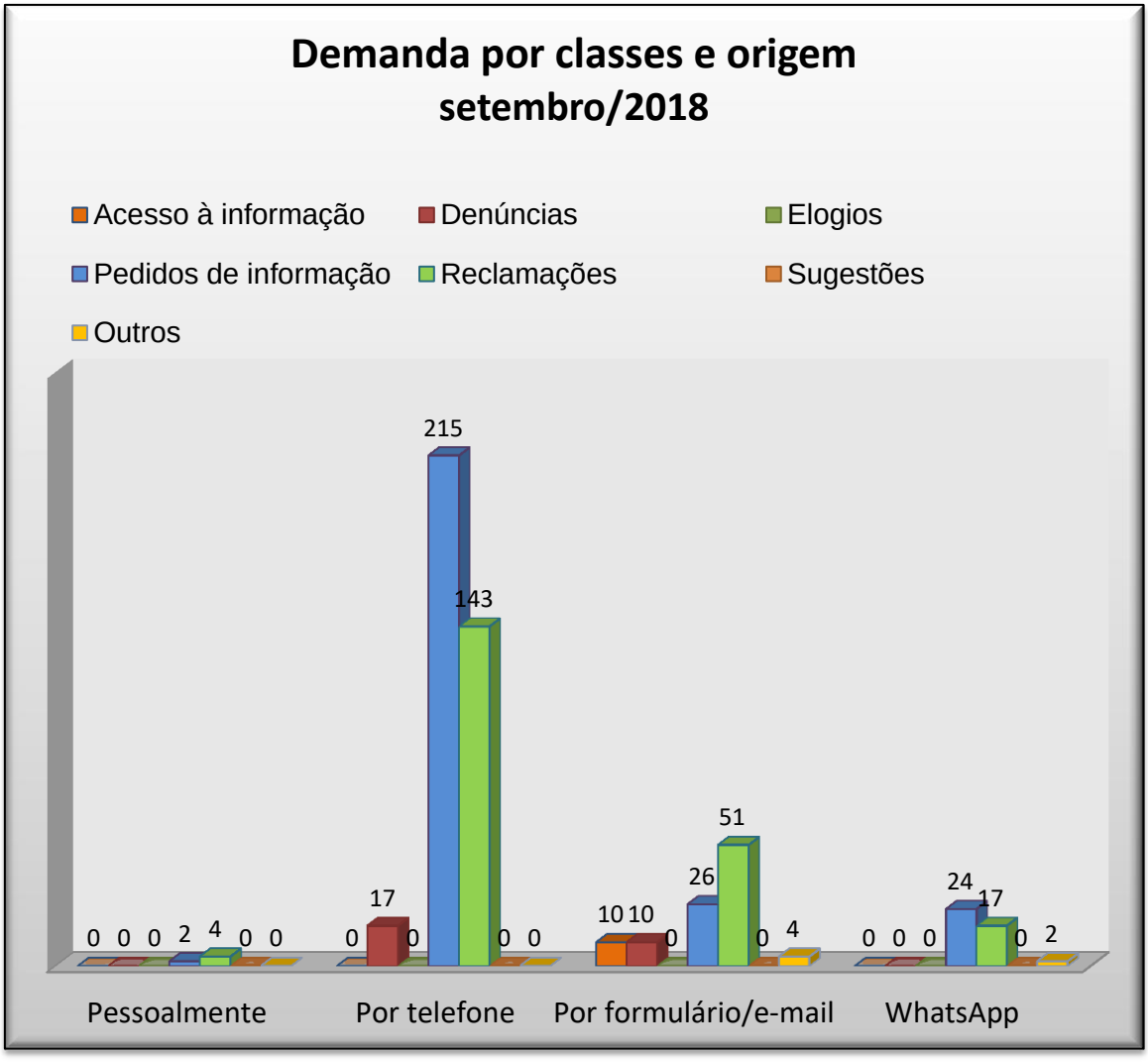
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 6 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 375 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 45 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 101 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)			10	
Denúncias		17	10	2
Elogios				
Pedidos de informação	2	215	26	24
Reclamações	4	143	51	17
Sugestões				
Outros			4	2
Total	6	375	101	45
	527			



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
Não foram apresentadas.		-
Total		0

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	23%	49
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.	18%	39
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Tele TRT, 1ª VT de Aparecida de Goiânia, 2ª VT de Itumbiara, 1ª, 3ª, 4ª, 5ª, 6ª, 7ª, 8ª, 9ª VT's de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	12%	25
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.	5%	10
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%	9

Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	4%	9
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	4%	9
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	4%	8
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	4%	8
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	5
Descontentamento com o conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	5
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	4
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	1%	3
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	1%	3
Demora no cumprimento de despacho que determina a expedição ou resposta a carta precatória. *Cumpridos os despachos.	1%	3
Demora para a CEF liberar valores constantes de guias e alvarás judiciais. *Contatada a Gerência do Banco e tomadas as providências pertinentes.	1%	2

Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (VT de Caldas Novas). *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.	1%	2
Demora para a liberação (abertura das portas) dos elevadores do Tribunal e do Foro Trabalhista de Goiânia, quando falta energia. *Adotadas providências adequadas.	1%	2
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	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%	2
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	1
Atraso na elaboração e/ou entrega de laudo técnico pericial. *Prestadas informações.	1%	1
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Horário de atendimento das unidades do Regional, suspensão de prazos processuais por meio de portaria e/ou recesso forense. *Prestadas informações.	1%	1
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Demora no cumprimento de despacho que determina a retirada do nome do executado do Cadastro Nacional de Devedores ou liberação de valores bloqueados.	1%	1

*Cumpridos os despachos.		
Irresignação com o controle de acesso ao Foro Trabalhista de Goiânia, por porta giratória e aparelho de raio x. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Atraso no cumprimento de mandado. *Adotadas as providências pendentes.	1%	1
Outras reclamações.	4%	8
Total		215

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	48%	129
Direitos trabalhistas.	19%	50
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	13%	34
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	4%	10
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	3%	9
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	3%	8
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.	3%	8
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	5
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	2

Liberação de depósitos do FGTS.	1%	1
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Trabalho voluntário.	1%	1
Outros	1%	4
Total		267

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Não foram apresentadas.		-
Total		0

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.	90%	26
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
Veiculação de matéria jornalística desabonadora no site do Tribunal. *Tomadas as providências pertinentes.	3%	1
Irregularidades na contratação de empresa de tecnologia pelo Tribunal. *Não constatadas (PA n. 18.152/2018).	3%	1
Total		29

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	50%	5
Dados sobre os servidores do Tribunal que receberam adicional de qualificação em 2017/2018.	10%	1
Norma interna que regulamenta o trabalho voluntário no âmbito do Tribunal.	10%	1
Cópia do Termo de Referência e do Projeto Básico para aquisição de crachás de identificação.	10%	1
Informações sobre a utilização do sistema PJe-Calc no Tribunal.	10%	1
Norma interna que regulamenta a utilização de aparelhos celulares durante as audiências.	10%	1
Total		10