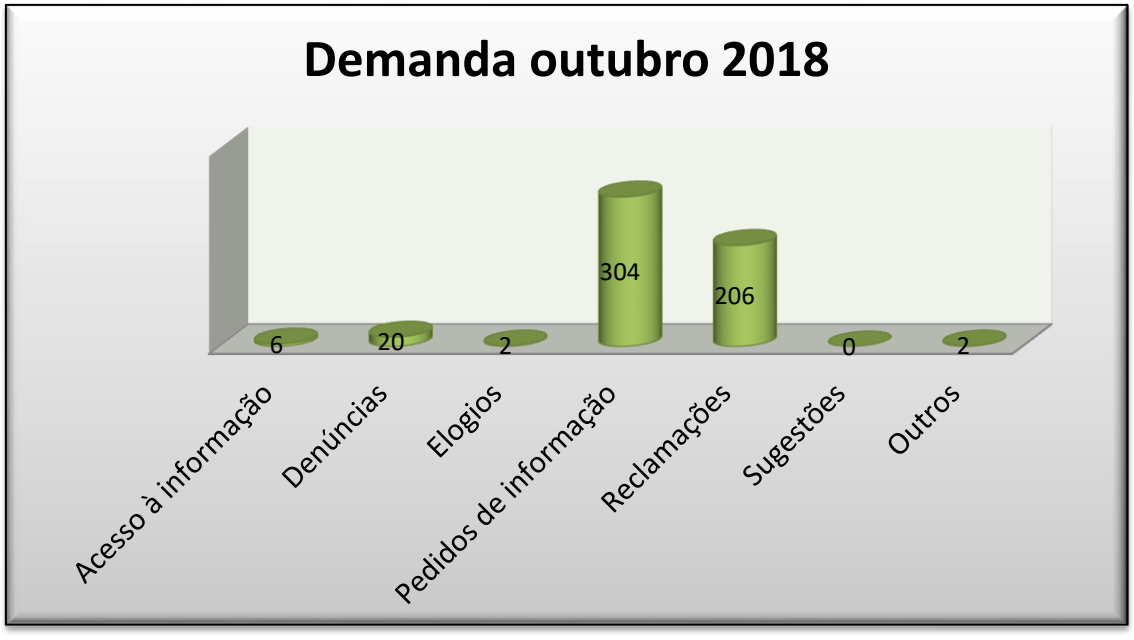
RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO DE 2018

1. Introdução

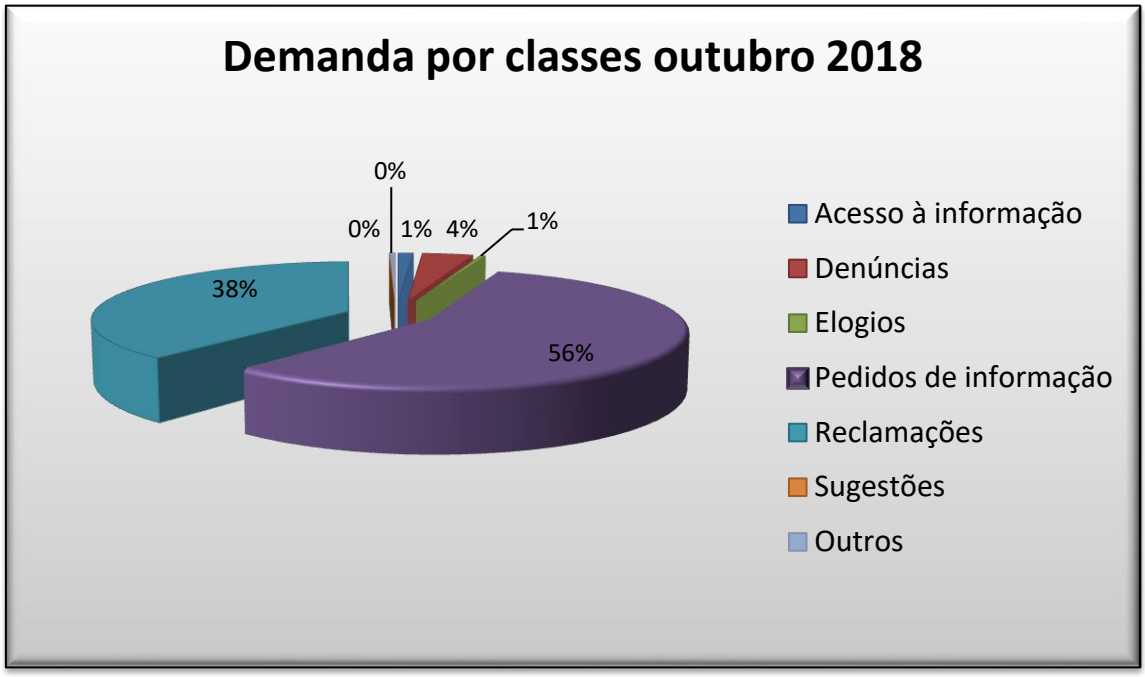
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em destaque, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de outubro de 2018, a Ouvidoria recebeu 206 reclamações, 20 denúncias, 304 pedidos de informação, 2 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 6 solicitações de acesso à informação de que trata Lei n. 12.527/2011 e 2 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **540 atendimentos**.

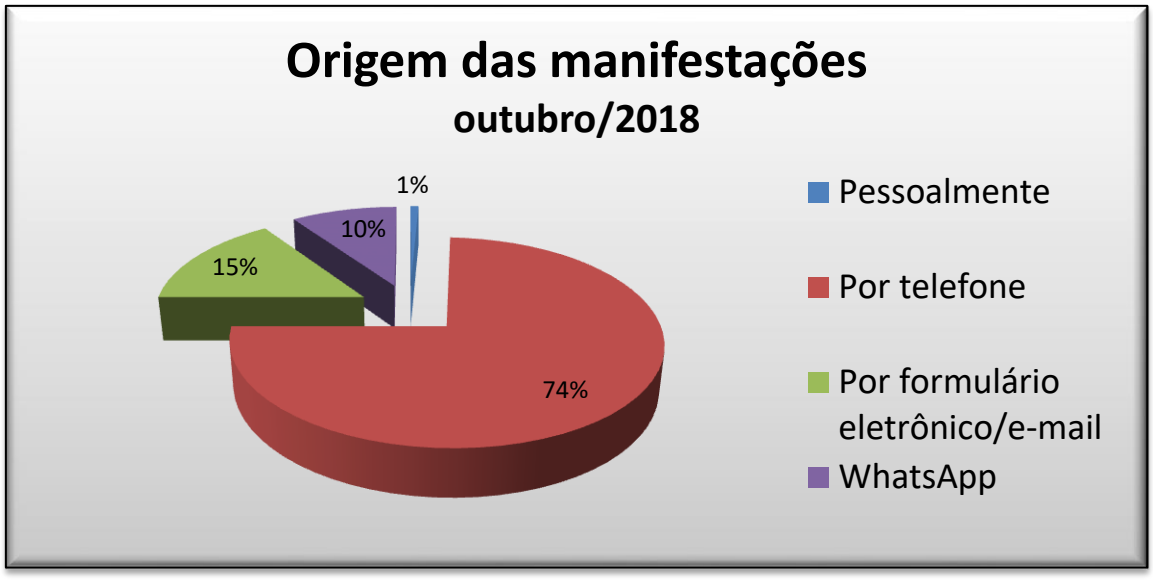


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 94% da demanda.



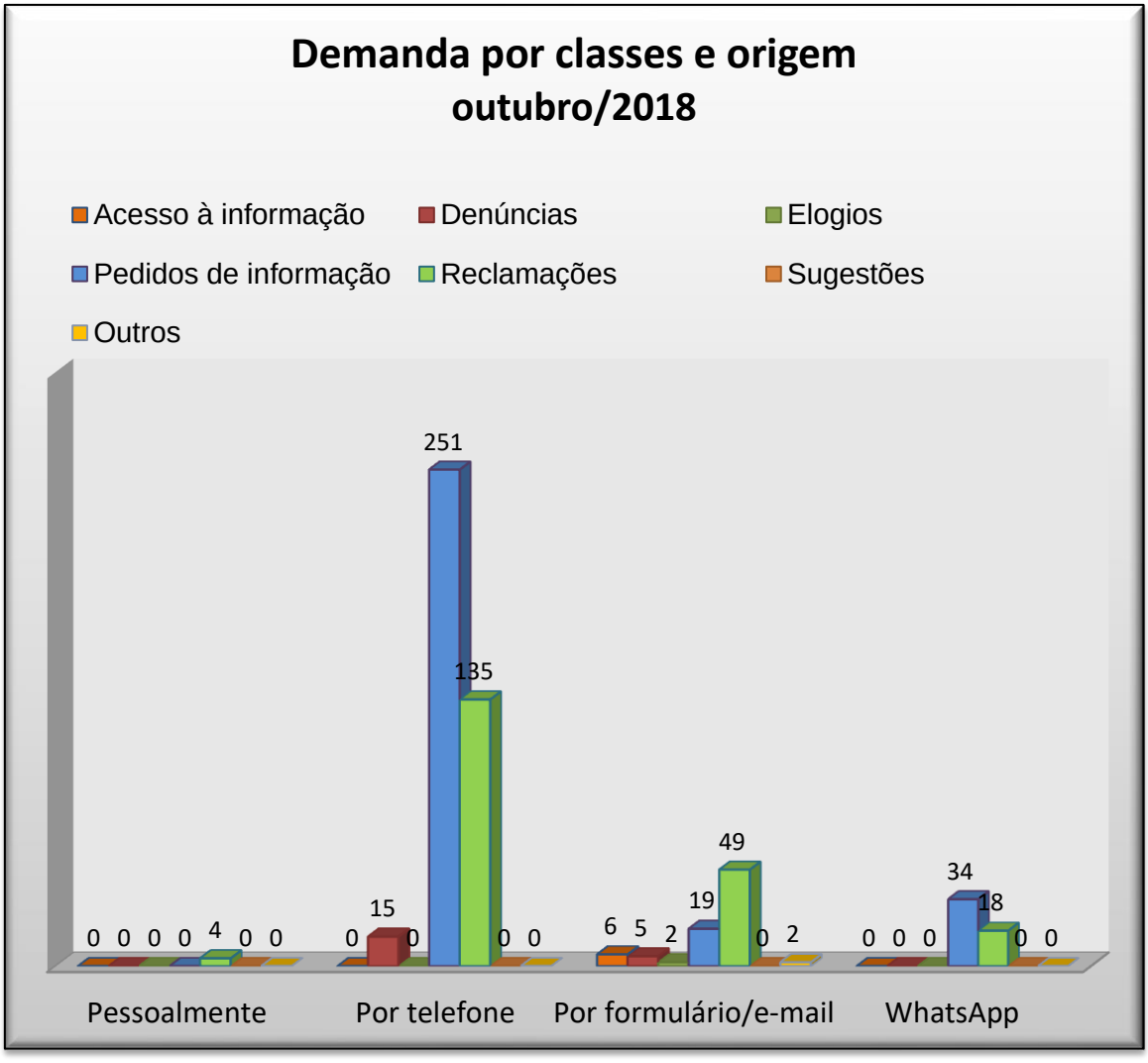
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 4 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 401 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 52 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 83 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		15	5	
Elogios			2	
Pedidos de informação		251	19	34
Reclamações	4	135	49	18
Sugestões				
Outros			2	
Total	4	401	83	52
	540			



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
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.	23%	47
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	21%	44
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Tele TRT e 8ª VT de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	9%	19
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	6%	12
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	6%	12
Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição.	5%	10

*Comunicadas as unidades responsáveis.		
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.	3%	7
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	6
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	3%	6
Demora para a CEF liberar valores constantes de guias e alvarás judiciais. *Contatada a Gerência do Banco e tomadas as providências pertinentes.	3%	6
Descontentamento com o conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	4
Problemas decorrentes da obra do Complexo Trabalhista (poeira e barulho). *PA n. 21.962/2018.	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
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	1%	3
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (4ª e 9ª 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 adequação de procedimentos, quando necessário.	1%	2
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite	1%	2

das atribuições da Ouvidoria.		
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	1%	2
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	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
Dificuldade de acesso aos autos de processos judiciais pelo site do Tribunal. *Prestadas informações.	1%	1
Demora no cumprimento de despacho que determina a expedição ou resposta a carta precatória. *Cumpridos os despachos.	1%	1
Atraso na elaboração e/ou entrega de laudo técnico pericial. *Prestadas informações.	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 para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	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. *Cumpridos os despachos.	1%	1
Atraso no cumprimento de mandado.	1%	1

*Adotadas as providências pendentes.		
Outras reclamações.	3%	6
Total		206

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	56%	170
Direitos trabalhistas.	16%	49
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	15%	47
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	2%	7
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	2%	6
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	2%	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.	2%	5
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	2
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	2
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	1
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	1
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Trabalho voluntário.	1%	1

Outros	1%	4
Total		304

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Apoio prestado pela trabalhadora terceirizada Aldelice Rodrigues nos eventos da Escola Judicial. PA n. 21.126/2018.	50%	1
Atuação da Ouvidoria. PA n. 21.443/2018.	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.	95%	19
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.	5%	1
Total		20

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	83%	5
Norma interna que regulamenta o teletrabalho no	17%	1

âmbito do Tribunal.		
Total		6