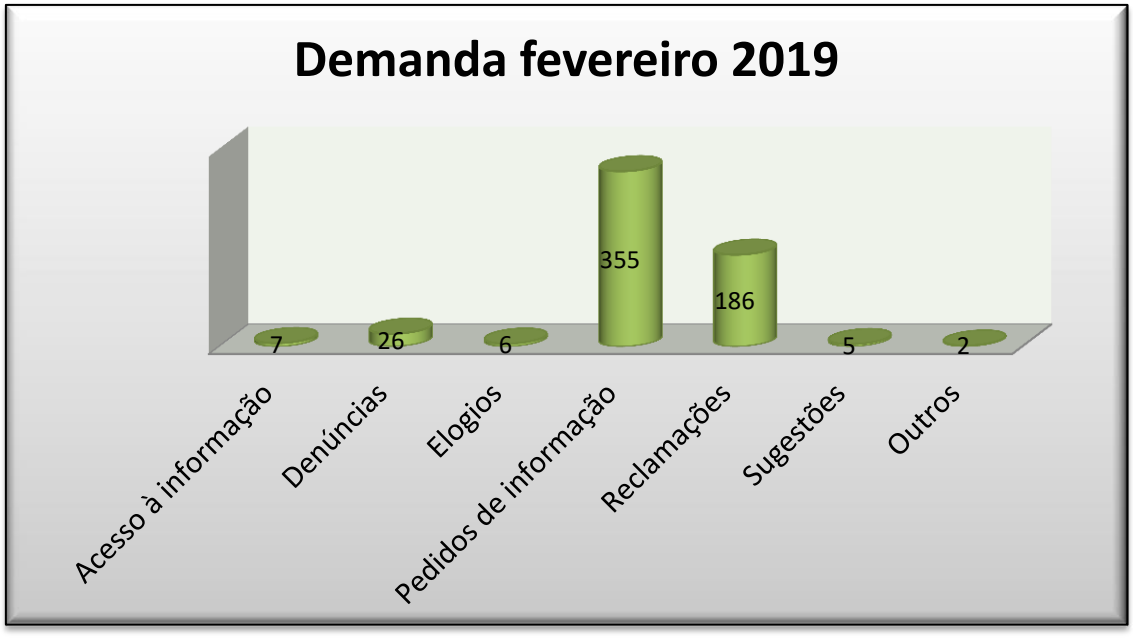
RELATÓRIO MENSAL – FEVEREIRO DE 2019

1. Introdução

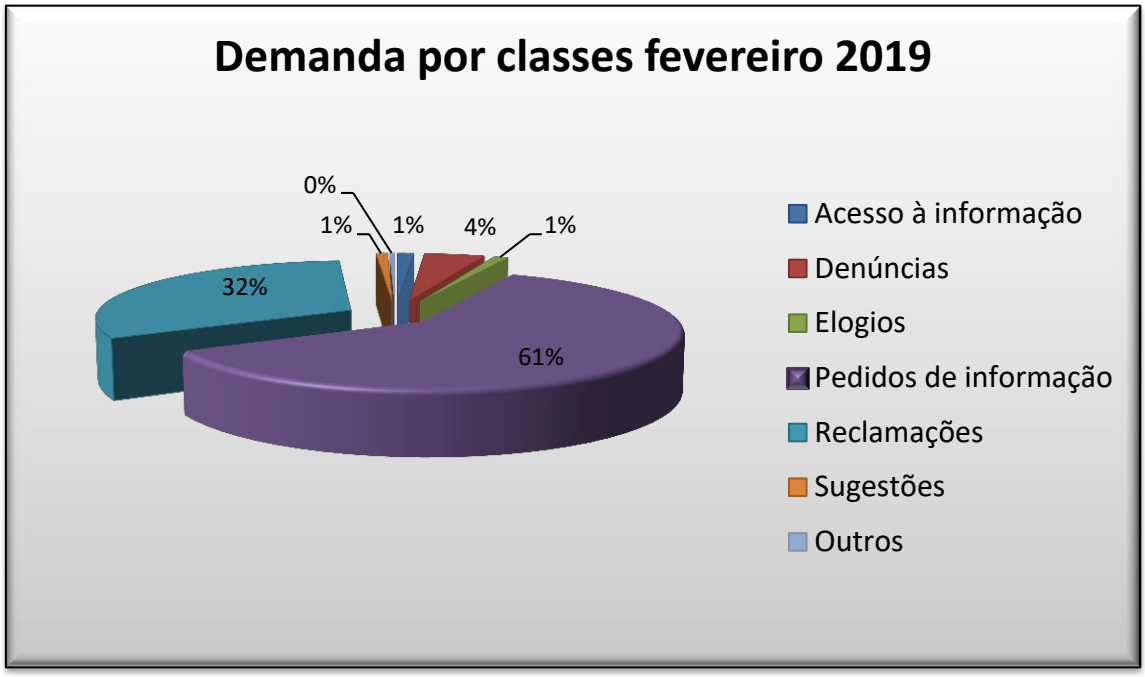
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em destaque, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de fevereiro de 2019, a Ouvidoria recebeu 186 reclamações, 26 denúncias, 355 pedidos de informação, 5 sugestões, 6 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal, 7 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 **587 atendimentos**.

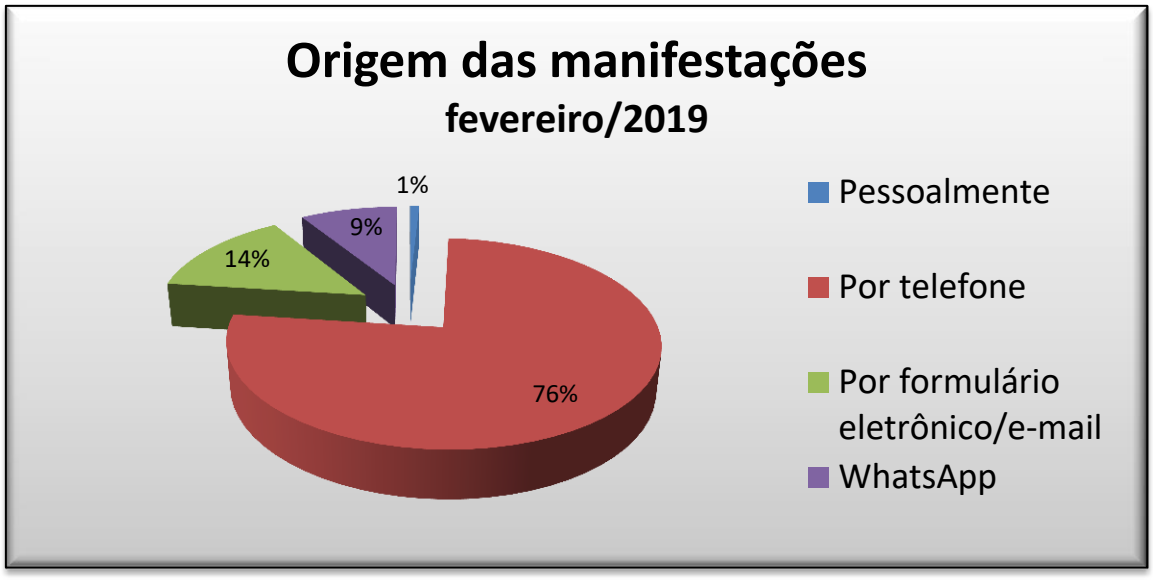


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 93% da demanda.



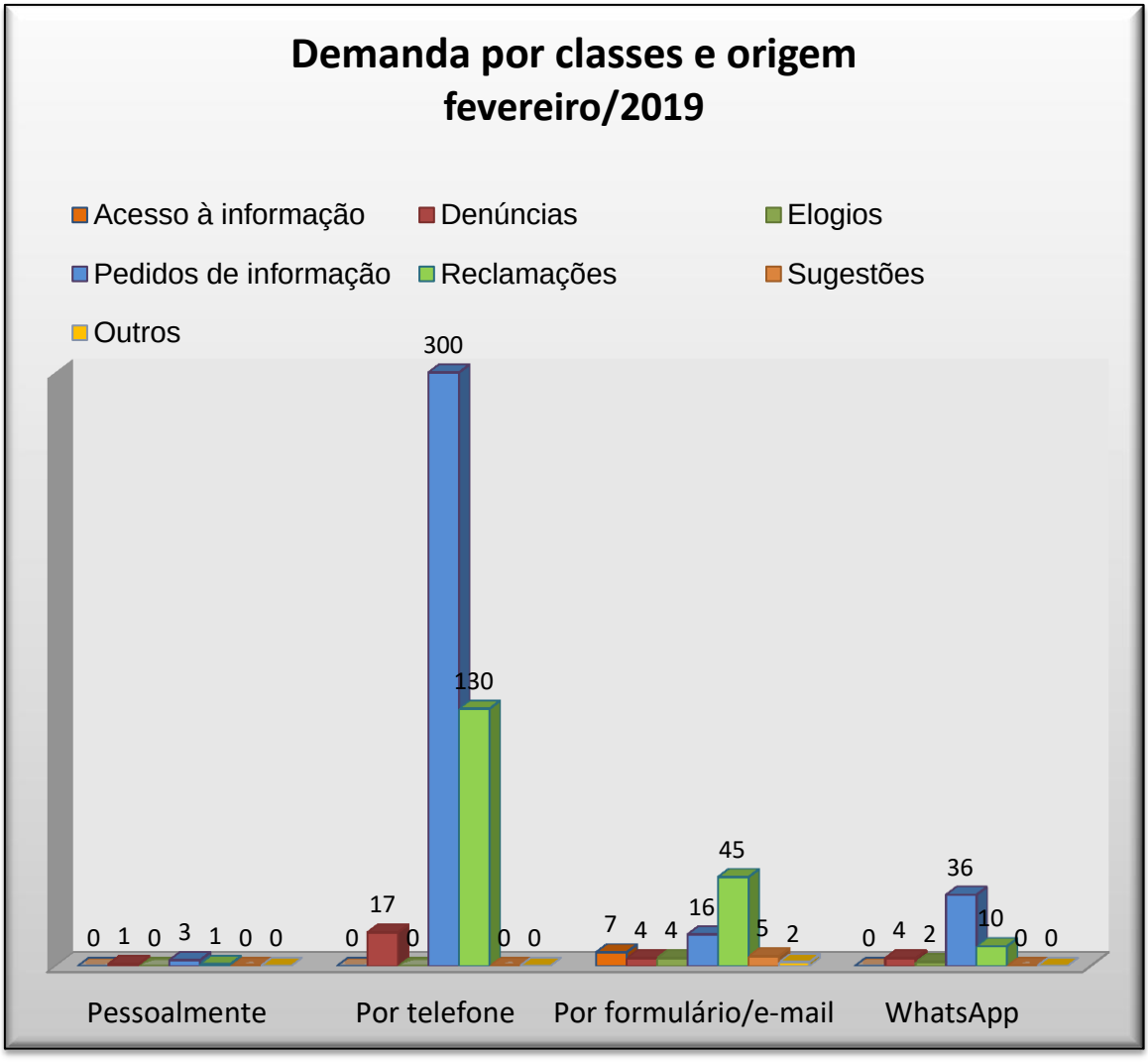
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 5 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes, no balcão da unidade; 447 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)			7	
Denúncias	1	17	4	4
Elogios			4	2
Pedidos de informação	3	300	16	36
Reclamações	1	130	45	10
Sugestões			5	
Outros			2	
Total	5	447	83	52
	587			



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
Ampliação do horário de funcionamento da Biblioteca do Tribunal.	20%	1
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.	80%	4
Total		5

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	23%	42
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.	19%	36
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Geral, Tele TRT, VT de Luziânia, 6ª e 10ª VTs de Goiânia). *Constatado o problema e informado às unidades.	16%	29
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.	6%	11
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão	5%	9

de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Comunicadas as unidades responsáveis.		
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	4%	8
Demora na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	3%	6
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	5
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	4
Atraso na confecção e liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	4
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	3
Horário de atendimento das unidades do Regional, suspensão de prazos processuais por meio de portaria e/ou recesso forense. *Prestadas informações.	2%	3
Descontentamento com o conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	2
Falta de vagas no estacionamento do subsolo do Forum Trabalhista de Goiânia. *PA 2880/2019.	2%	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.	2%	2

Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (CEJUSC 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 adequação de procedimentos, quando necessário.	2%	2
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	2%	2
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados os problemas técnicos e sanados.	1%	1
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
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
Outras reclamações.	4%	8
Total		186

Pedidos de informação		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	65%	231
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	15%	54
Direitos trabalhistas.	8%	29
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
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 aos autos pelo site do Tribunal.	1%	4
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	3
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Normas internas e atuação da Ouvidoria.	1%	2
Liberação de depósitos do FGTS.	1%	2
Certidão de débito trabalhista e Cadastro Nacional de Devedores.	1%	1
Acesso às pautas de audiência pelo site do TRT.	1%	1
Certidão narrativa de processo judicial.	1%	1
Trabalho voluntário.	1%	1
Outros	2%	7
Total		355

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Serviços prestados pela Biblioteca do Tribunal.	33%	2
Atendimento da Ouvidoria por WhatsApp.	33%	2
Atuação do Juiz Israel Brasil Adourian. PA n. 3224/2019.	17%	1
Apoio prestado pela trabalhadora terceirizada Aldelice Rodrigues nos eventos da Escola Judicial.	17%	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.	92%	24
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.	8%	2
Total		26

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	57%	4
Norma interna que regulamenta a redistribuição de cargos vagos no âmbito do Tribunal.	14%	1
Contrato de serviços e venda de produtos firmado	14%	1

entre a Empresa Brasileira de Correios e o Tribunal. PA n. 1535/2019.		
Dados sobre a regulamentação, atuação e funcionamento do CEJUSC.	14%	1
Total		7