RELATÓRIO MENSAL – MAIO DE 2020

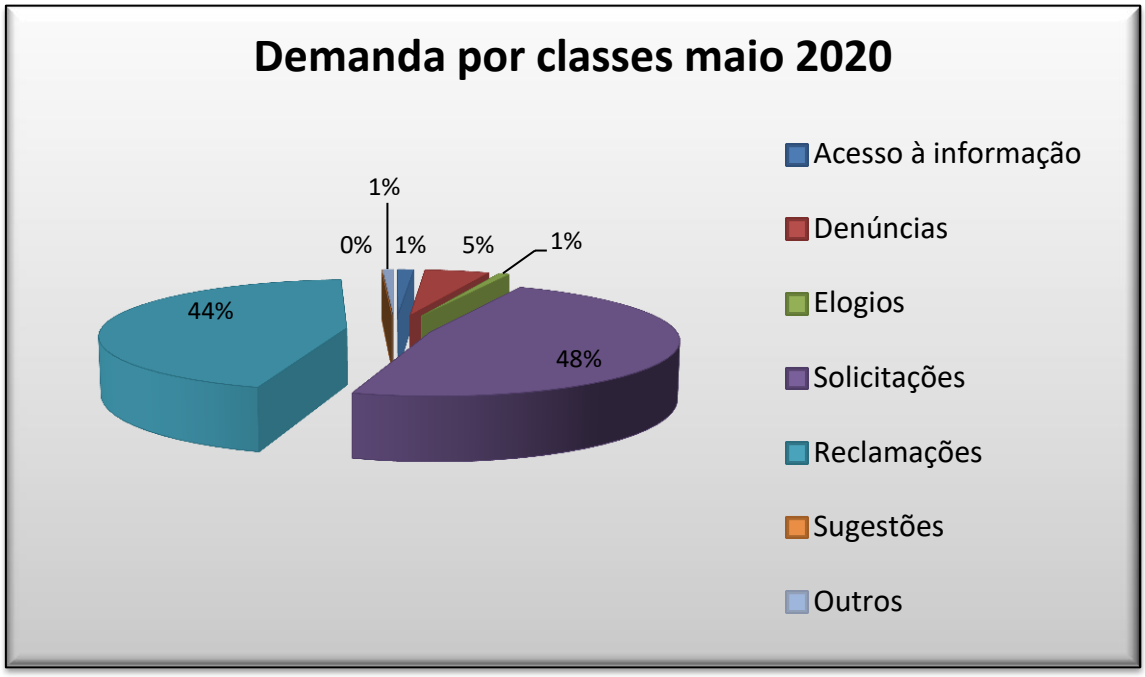
1. Introdução

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

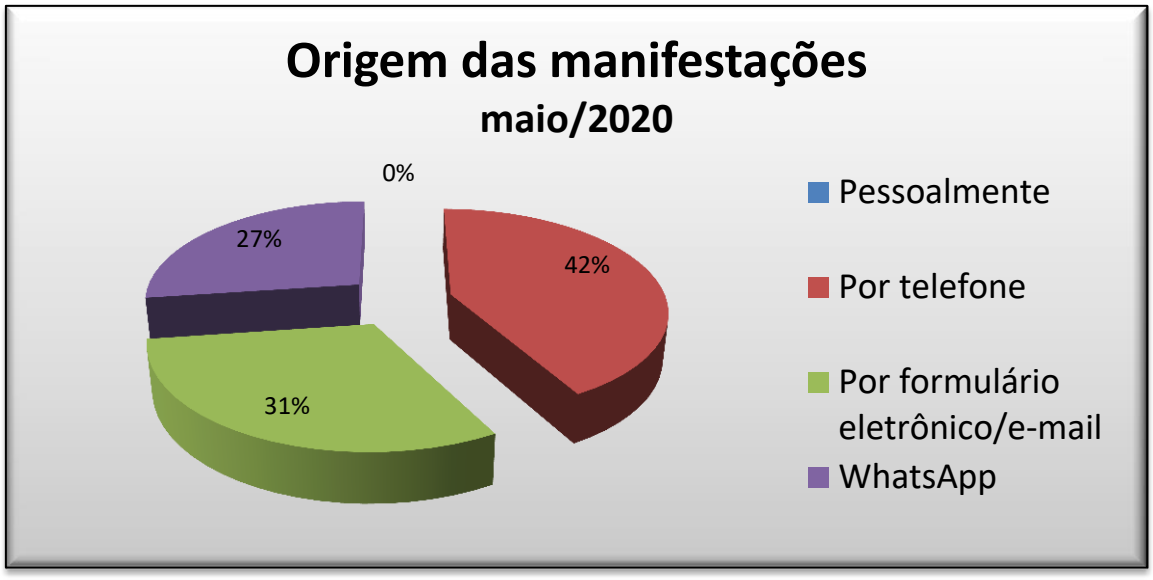
No mês de maio de 2020, a Ouvidoria recebeu 108 reclamações, 12 denúncias, 116 solicitações (atendimento/serviço), 2 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 3 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 2 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **243 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.



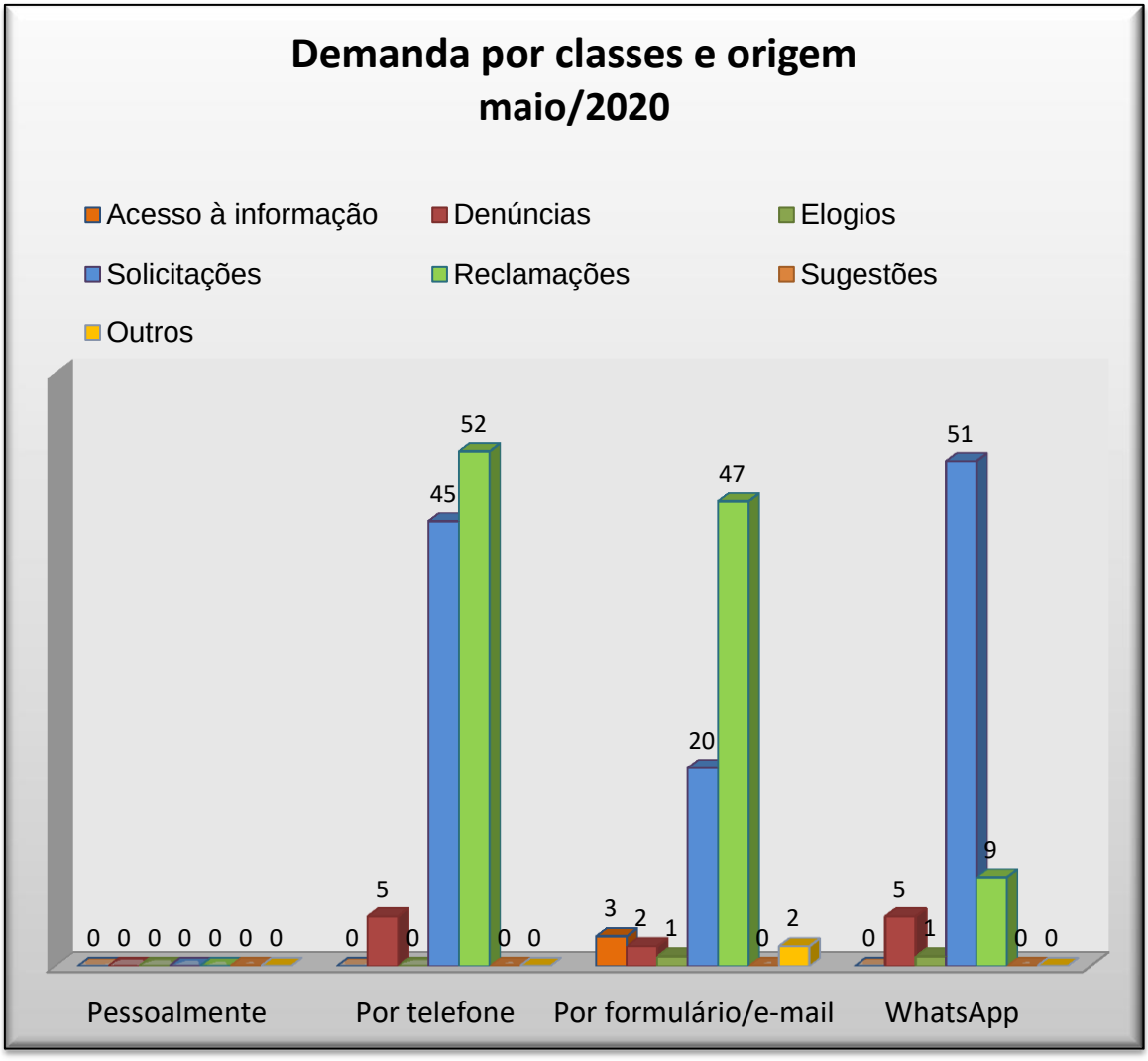
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 102 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 66 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 75 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



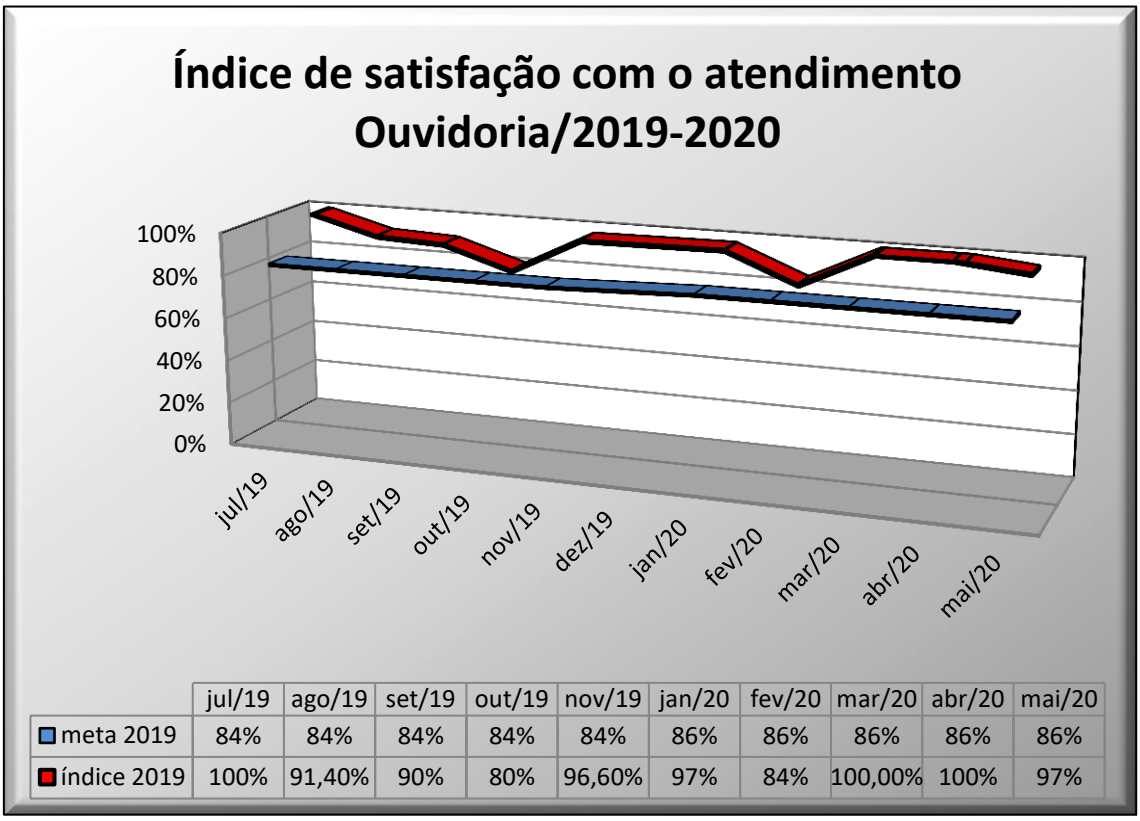
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			3	
Denúncias		5	2	5
Elogios			1	1
Solicitações		45	20	51
Reclamações		52	47	9
Sugestões				
Outros			2	
Total	-	102	75	66
	243			



5. Atendimento

Em maio/2020, o índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, segundo a avaliação registrada pelos usuários nos formulários eletrônicos gerados pelo módulo de Ouvidoria no Sistema de Processos Administrativos do Tribunal (Sisdoc), foi de **97%** (4,83/5), média 11% superior à meta estabelecida para o ano de 2020, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20
meta 2019	84%	84%	84%	84%	84%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	100%	91,40%	90%	80%	96,60%	97%	84%	100,00%	100%	97%

6. 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.	15%	16
Atraso na movimentação de processos em VT's, certificação de prazos, anotação em CTPS e confecção de documentos. *Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	14%	15
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *Casos específicos, decorrentes da realização de reuniões internas, problemas técnicos, dentre outros. Prestadas informações.	11%	12
Atraso ou erro para confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *A instabilidade do sistema PJe no período acarretou notório atraso na confecção de documentos. Prestadas informações.	10%	11
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	6%	7
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.	6%	7
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	6%	7
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	4%	4
Demora no cumprimento de despacho que determina a retirada de restrições pelos sistemas Bacenjud, Renajud e/ou de registro no BNDT, inclusive no caso de arrematação do bem.	4%	4

*Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.		
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%	3
Dificuldade para inscrição para sustentação oral. *Prestadas orientações/informações.	2%	2
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (3ª Turma e Núcleo de Atendimento ao Usuário e Cadastramento Processual). *Prestadas informações sobre os limites das atribuições das unidades e o rol de serviços disponibilizados pelo Tribunal. Quando vislumbrada a possibilidade de melhoria do atendimento, em regra, cada caso é analisado em conjunto com a chefia responsável, objetivando a orientação e a adequação de procedimentos.	2%	2
Liberação de valores (honorários) ao exequente. *Prestadas informações/orientações.	2%	2
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	2%	2
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos no Sistema Pje, inclusive por indisponibilidade do Sistema. *Constatada a instabilidade do sistema PJe no período. Prestadas informações/orientações.	1%	1
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	1%	1
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1

Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	1%	1
Problema técnico ou demora no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta a carta precatória. *Cumpridos os despachos.	1%	1
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	1%	1
Outras reclamações.	6%	6
Total		109

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	48%	56
Direitos trabalhistas.	13%	15
Verificação de depósitos em contas judiciais e recursais vinculadas a processos (Projeto Garimpo).	12%	14
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	8%	9
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	7%	8
Certidão de processos por advogado.	3%	3
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%	2

Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	2
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	1%	1
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Outros	4%	5
Total		116

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento prestado pela Servidora da 10ª VT de Goiânia Michelle Alves Schuh Medina P.A. n. 6344/2020.	50%	1
Atuação do Juízo Auxiliar de Execução em ações coletivas dos trabalhadores dos Correios.	50%	1
Total		2

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização do trabalho, inclusive por descumprimento da política de prevenção da Covid-19. *Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria.	92%	11
Irregularidade em licitação (não constatada). *P.A. n. 6489/2020.	8%	1
Total		12

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	33%	1
Relação de processos relativos à estabilidade/ reintegração de empregada gestante nos anos de 2019/2020. P.A. n. 6037/2020.	33%	1
Número de servidores comissionados lotados nas áreas fim e meio do Tribunal. P.A. n. 6955/2020.	33%	1
Total		3