RELATÓRIO MENSAL – JULHO DE 2020

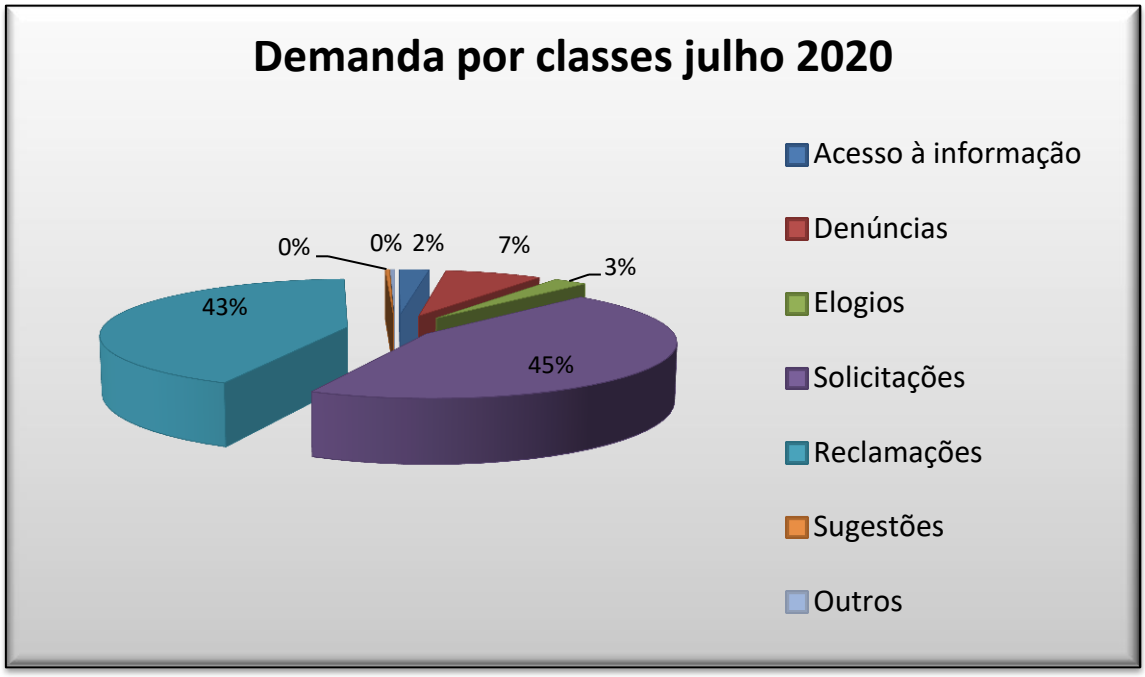
1. Introdução

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

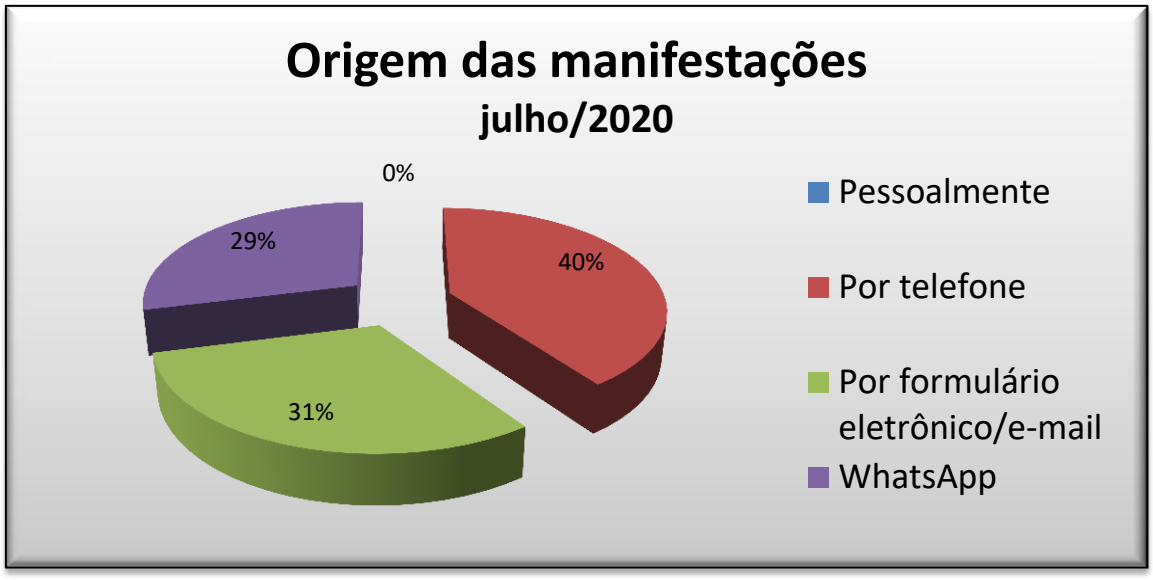
No mês de julho de 2020, a Ouvidoria recebeu 132 reclamações, 23 denúncias, 139 solicitações (atendimento/serviço), 8 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 1 sugestão, 7 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 1 manifestação não enquadrada dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **311 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 88% da demanda.



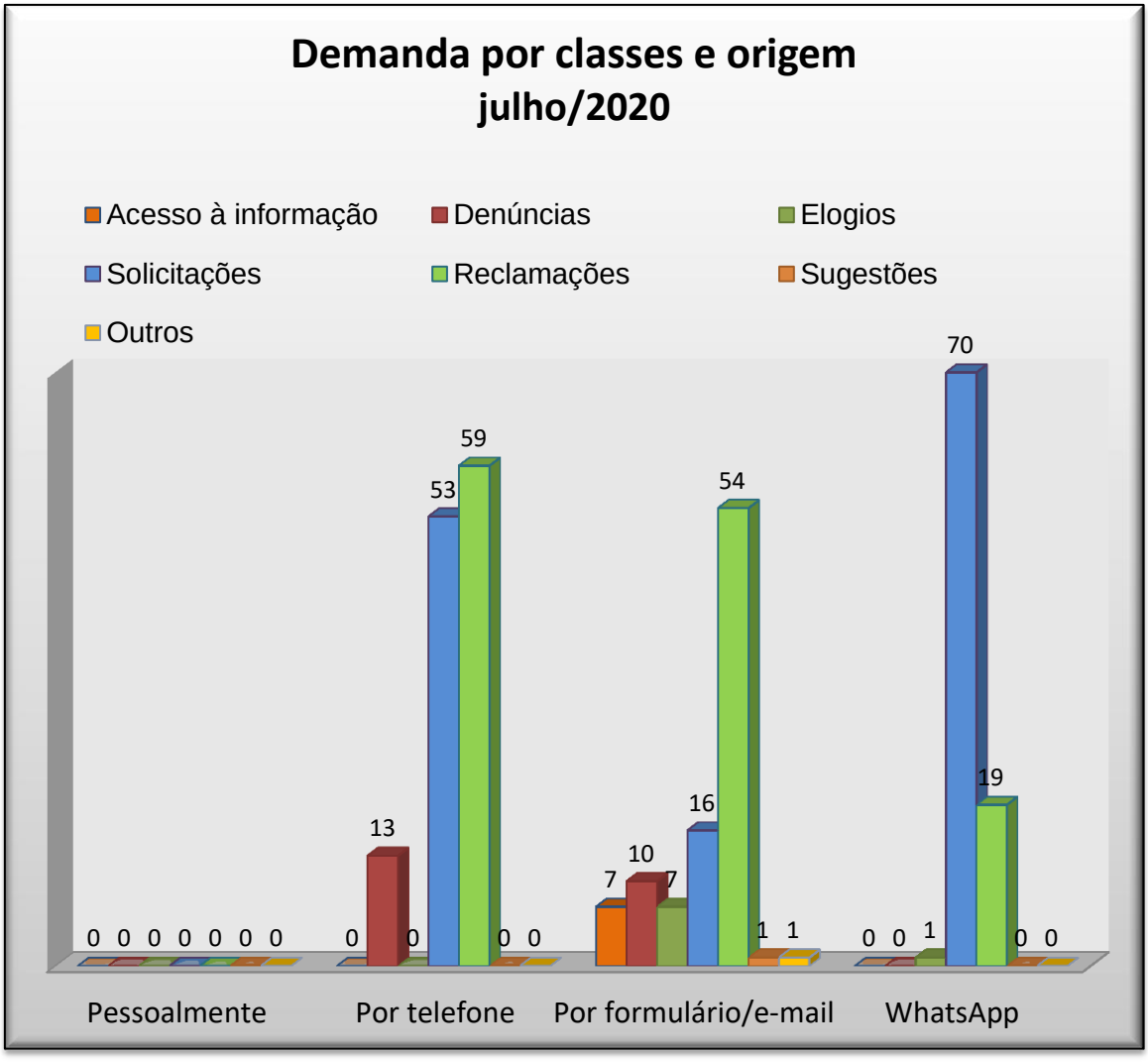
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 125 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 90 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 96 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



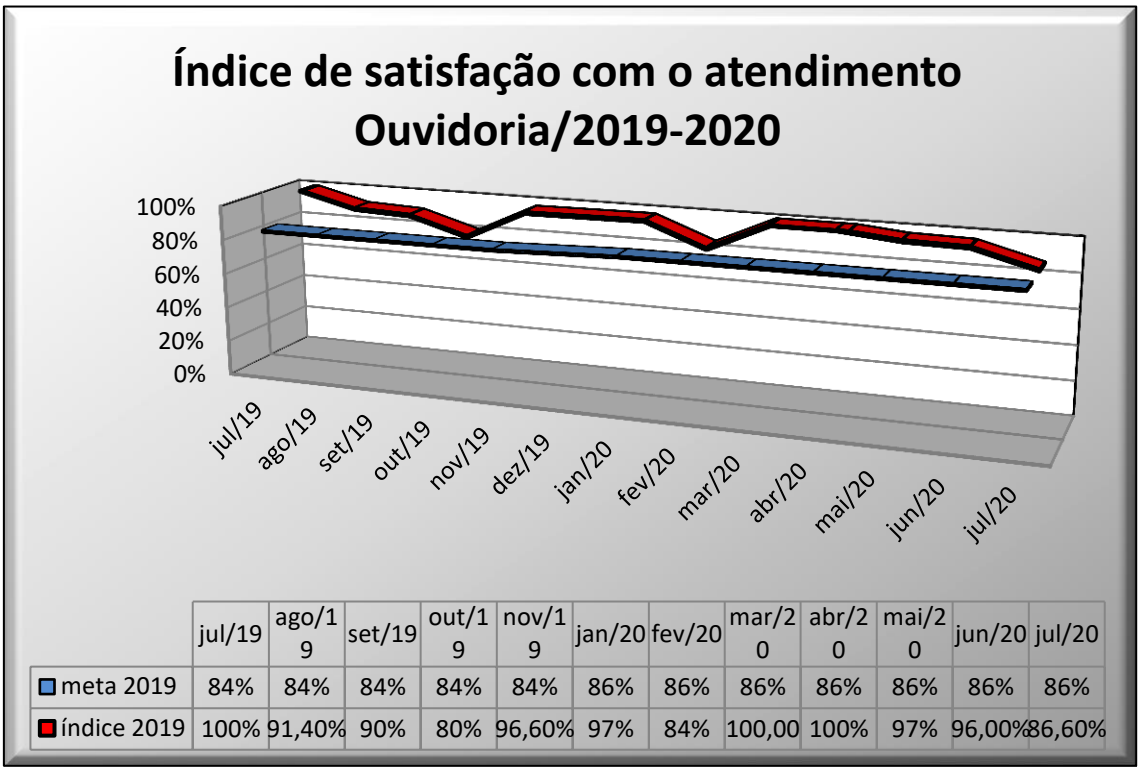
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			7	
Denúncias		13	10	
Elogios			7	1
Solicitações		53	16	70
Reclamações		59	54	19
Sugestões			1	
Outros			1	
Total		125	96	90
	311			



5. Atendimento

Em julho/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 **86,6%** (4,33/5), média 0,6% 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	jun/20	jul/20
meta 2019	84%	84%	84%	84%	84%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	100%	91,40%	90%	80%	96,60%	97%	84%	100,00	100%	97%	96,00%	86,60%

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
Realização de curso sobre o sistema PJe-Calc destinado aos advogados. P.A. n. 8842/2020.	100%	1
Total		1

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
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.	16%	21
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	14%	19
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%	13
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *Casos específicos, decorrentes da realização de reuniões internas, problemas técnicos, dentre outros. Prestadas informações.	8%	11
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	8%	10
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	8%	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.	5%	7
Dificuldade para cadastramento, utilização do link enviado pela Turma e/ou inscrição para sustentação oral. *Prestadas orientações/informações.	5%	6
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	4%	5

Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	4
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	3%	4
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%	4
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	4
Atraso no cumprimento de mandado. *Casos relacionados à restrição decorrente da Covid-19. Prestadas informações.	2%	3
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 e problemas com o certificado DigitalSign. Prestadas informações/orientações.	2%	2
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	2
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	2%	2
Problema técnico ou demora no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta a carta precatória. *Cumpridos os despachos.	1%	1
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1

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. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	1%	1
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações.	1%	1
Outras reclamações.	1%	1
Total		132

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	64%	89
Direitos trabalhistas.	10%	15
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	10%	15
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	7
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.	4%	5
Cadastro de peritos e leiloeiros.	1%	2
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	1%	2
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	1
Certidão de processos por advogado.	1%	1
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1

Outros	1%	1
Total		139

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento prestado pela Ouvidoria.	25%	2
Atuação dos servidores da Coordenadoria de Comunicação Social - CCS. P.A. n. 8935/2020.	12%	1
Atendimento prestado pela servidora Michelle Alves Schuh Medina da 10ª VT de Goiânia. P.A. n. 9143/2020.	12%	1
Atuação da servidora Samantta Chiarelli Nunes Lima durante audiência de conciliação no CEJUSC. P.A. n. 9837/2020.	12%	1
Atendimento prestado pelo servidor Evandro Gomes Pereira da VT de Caldas Novas. P.A. n. 9901/2020.	12%	1
Atuação de magistrados e servidores da VT de Goiás. P.A. n. 8938/2020.	12%	1
Atendimento prestado pelo servidor Decreê Vicente Junqueira Júnior da Gerência de Atendimento aos Usuários do PJe. P.A. n. 8841/2020.	12%	1
Total		8

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.	65%	15

Veiculação de e-mails supostamente encaminhados pelo TRT 18 (possível atuação de hackers). *Prestadas informações.	22%	5
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.	9%	2
Suposta lide simulada. *Comunicado às VT's de Anápolis (P.A. n. 9473/2020).	4%	1
Total		23

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	29%	2
Dados sobre os procedimentos adotados nos Pregões n. 18 e 32/2020.	14%	1
Íntegra do Pregão Eletrônico n. 74/2019, relativo à contratação do serviço de sonorização, transmissão, filmagem de cursos e solenidades.	14%	1
Normas internas sobre a suspensão de prazos de processos físicos durante a pandemia.	14%	1
Quantitativo de servidores que atuam na manutenção e no desenvolvimento de sistemas de tecnologia da informação. P.A. n. 9277/2020.	14%	1
Normas internas que regulamentam a gestão de riscos.	14%	1
Total		7