RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO DE 2020

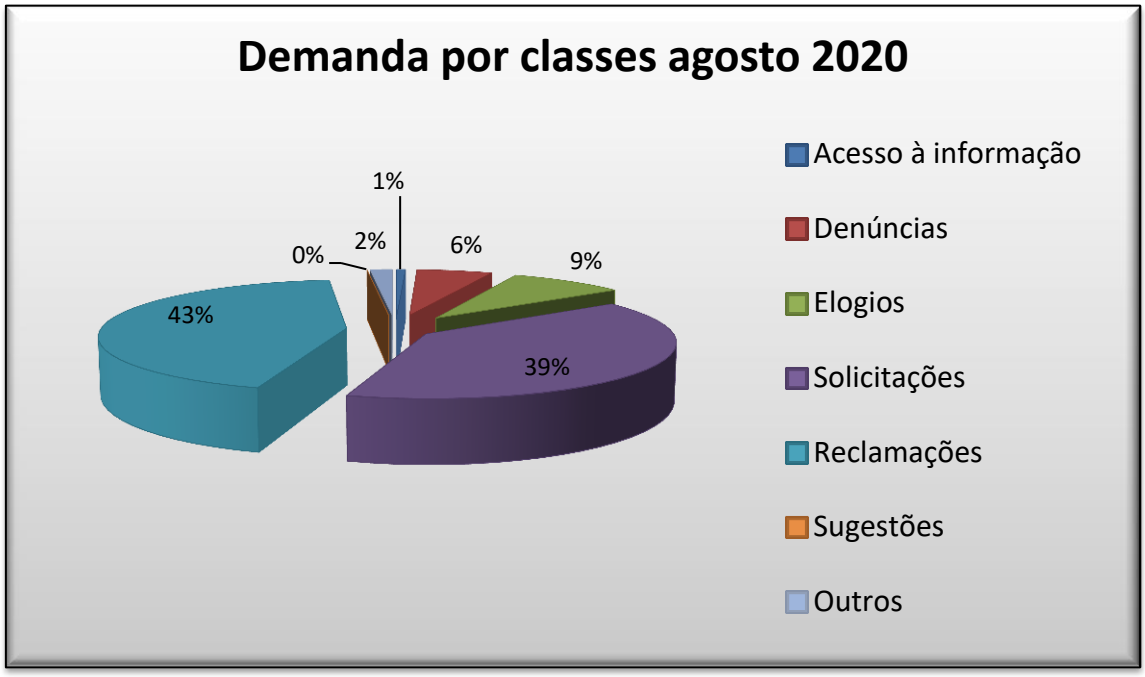
1. Introdução

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

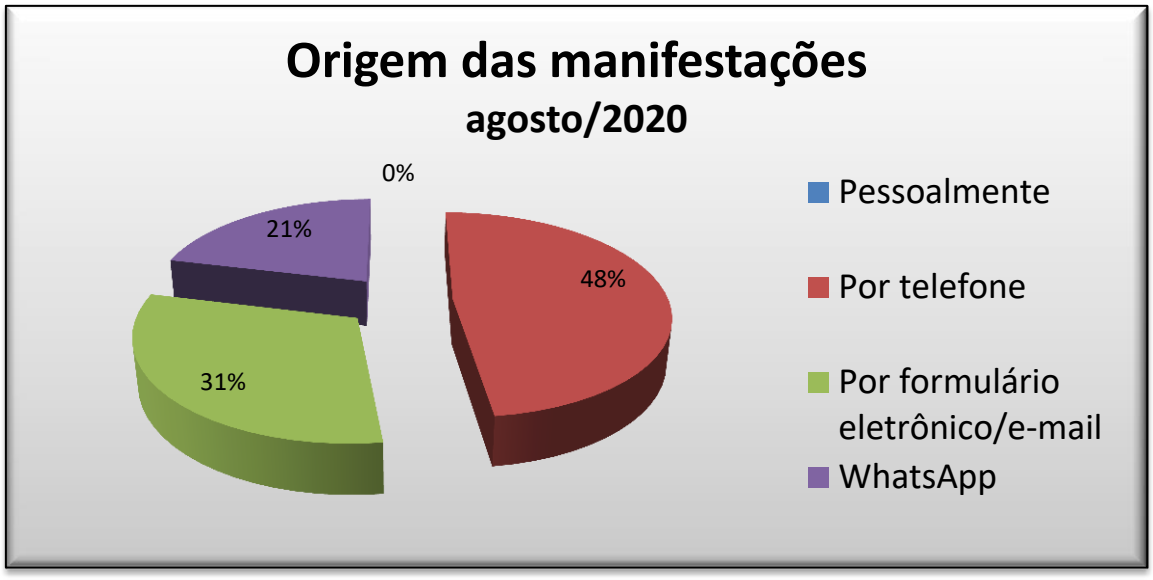
No mês de agosto de 2020, a Ouvidoria recebeu 129 reclamações, 17 denúncias, 117 solicitações (atendimento/serviço), 26 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 2 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 5 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **296 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 82% da demanda.



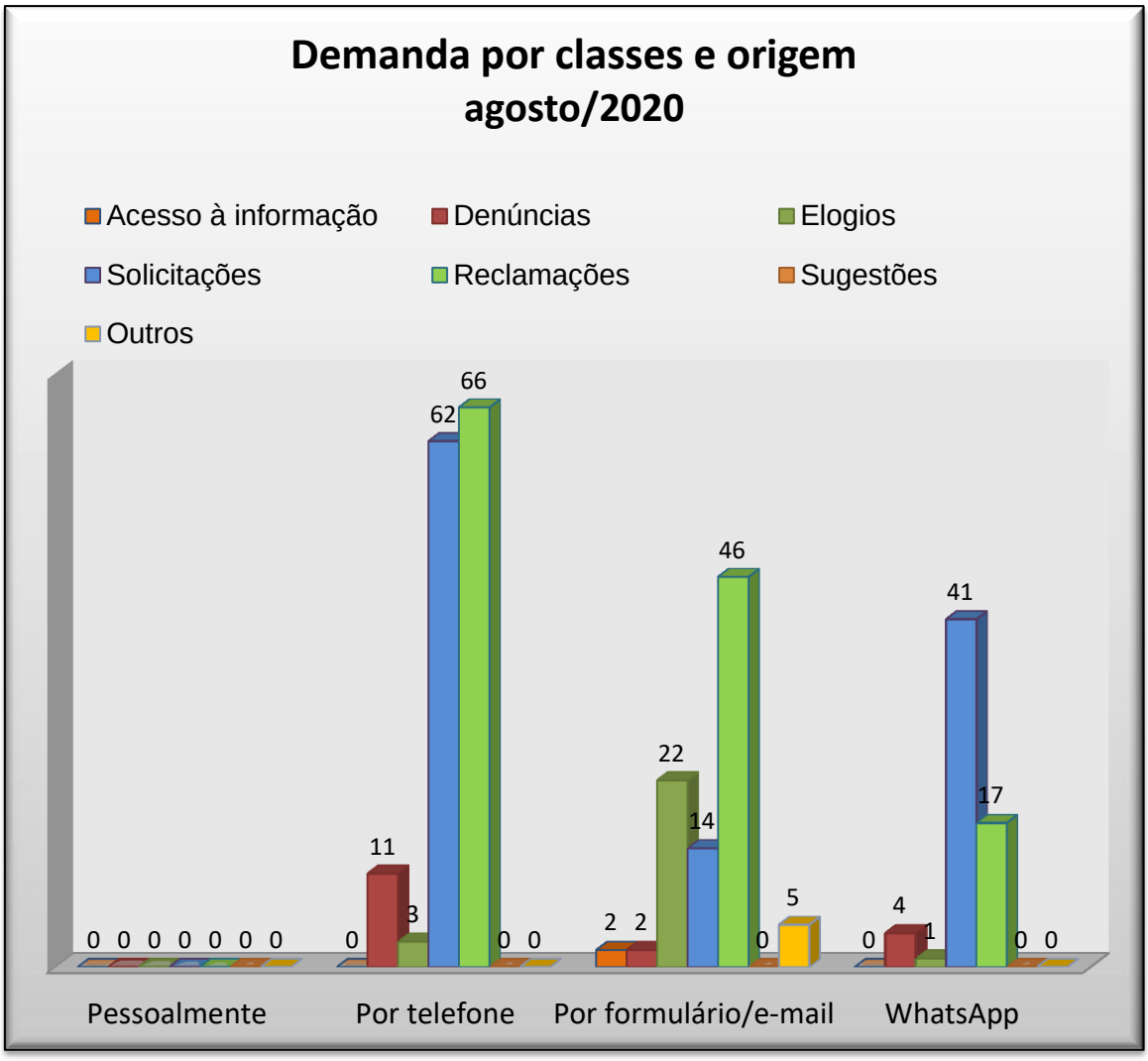
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 142 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 63 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 91 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



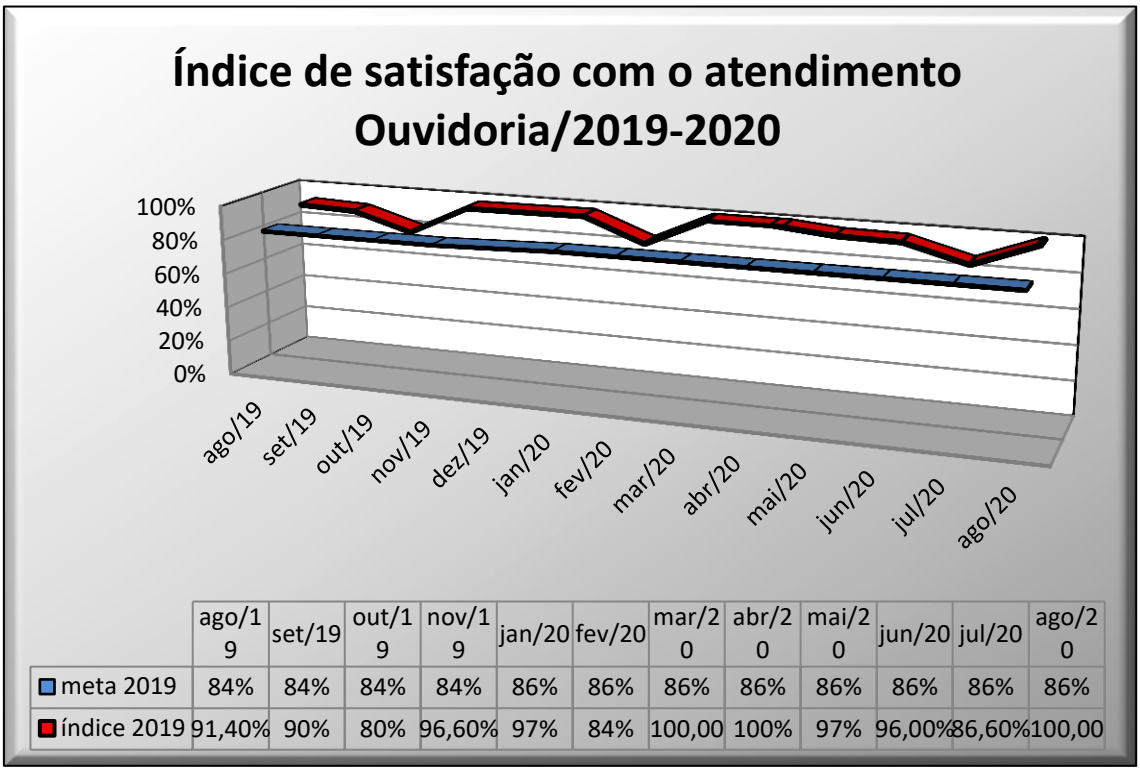
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			2	
Denúncias		11	2	4
Elogios		3	22	1
Solicitações		62	14	41
Reclamações		66	46	17
Sugestões				
Outros			5	
Total		142	91	63
	296			



5. Atendimento

Em agosto/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 **100%** (5/5), média 14% superior à meta estabelecida para o ano de 2020, conforme disposto no histórico representado a seguir.



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

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
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.	15%	19
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	12%	16
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *Casos específicos, decorrentes da realização de reuniões internas, problemas técnicos, dentre outros. Prestadas informações.	12%	16
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	11%	14
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.	7%	9
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.	7%	9
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	6%	8
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	5%	6
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as	4%	5

providências pertinentes.		
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	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
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%	3
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	2%	2
Dificuldade para cadastramento, utilização do link enviado pela Turma e/ou inscrição para sustentação oral. *Prestadas orientações/informações.	2%	2
Atraso no cumprimento de mandado. *Casos relacionados à restrição decorrente da Covid-19. Prestadas informações.	2%	2
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	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.	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 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.	2%	2
Total		129

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	65%	76
Direitos trabalhistas.	11%	13
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	9%	10
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	8%	9
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%	3
Cadastro de peritos e leiloeiros.	1%	1
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	1%	1
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		117

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimentos prestados pela Vara do Trabalho de Luziânia e atuação do Diretor Leonardo Craveiro da Costa Campos. P.A. n. 10.077, 10.205, 10.366, 10.391, 10.441, 10.474, 10.641, 10.730, 10.750, 10.803, 10.811, 11.079 e 11.129.	54%	14
Atendimentos prestados pela Ouvidoria, inclusive pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. P.A. n. 10818/2020 e outros	15%	4
Atuação dos servidores Murilo de Barros Carneiro e Il José Oliveira e Rebouças, da STI. P.A. n. 10.966/2020.	4%	1
Atendimento prestado pelo servidor Fernando Rodrigues da Silveira da VT de Valparaíso. P.A. n. 10052/2020.	4%	1
Atuação dos servidores do Posto Avançado de Porangatu. P.A. n. 10.999/2020.	4%	1
Atendimento prestado pela Presidência. P.A. n. 9901/2020.	4%	1
Outros atendimentos realizados pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 10.106, 10.574, 10.859 e 11.078.	15%	4
Total		26

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.	94%	16
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.	6%	1
Total		17

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	50%	1
Dados sobre os procedimentos adotados nos Pregões n. 18 e 32/2020.	50%	1
Total		2