RELATÓRIO MENSAL – SETEMBRO DE 2020

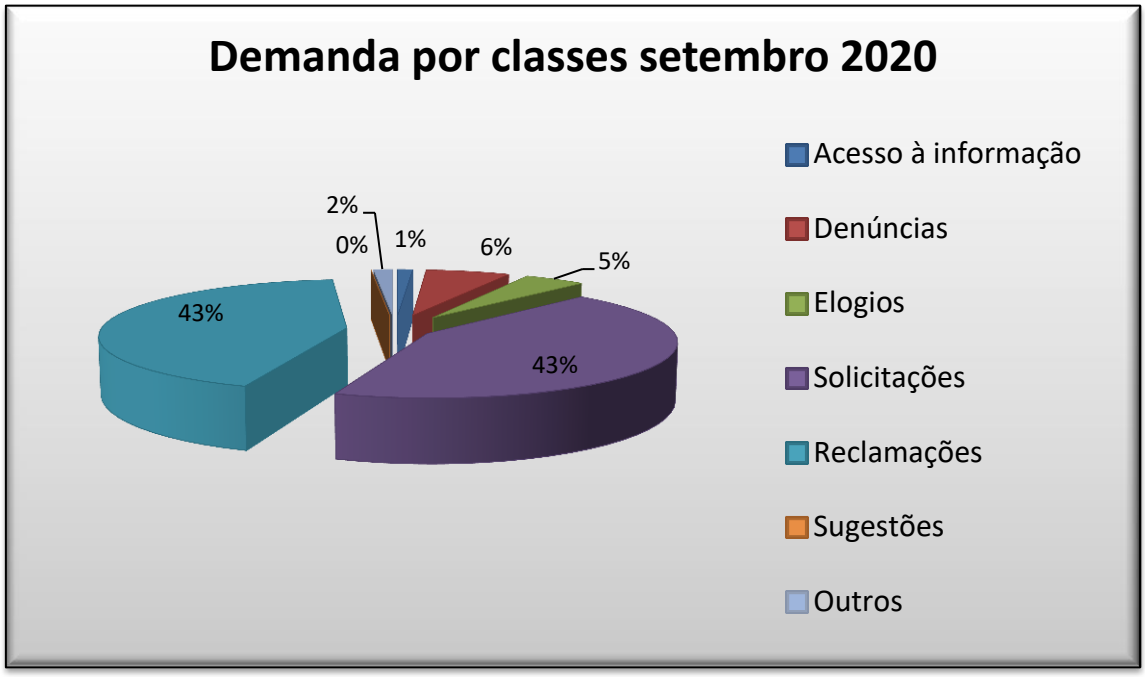
1. Introdução

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

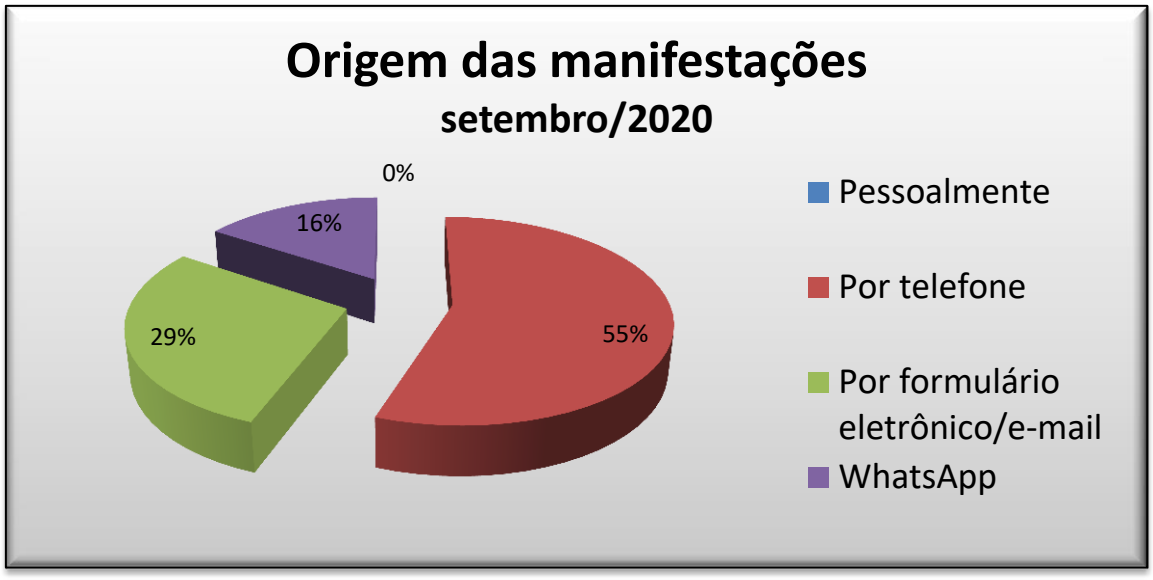
No mês de setembro de 2020, a Ouvidoria recebeu 148 reclamações, 22 denúncias, 149 solicitações (atendimento/serviço), 16 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 4 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 5 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **344 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 86% da demanda.



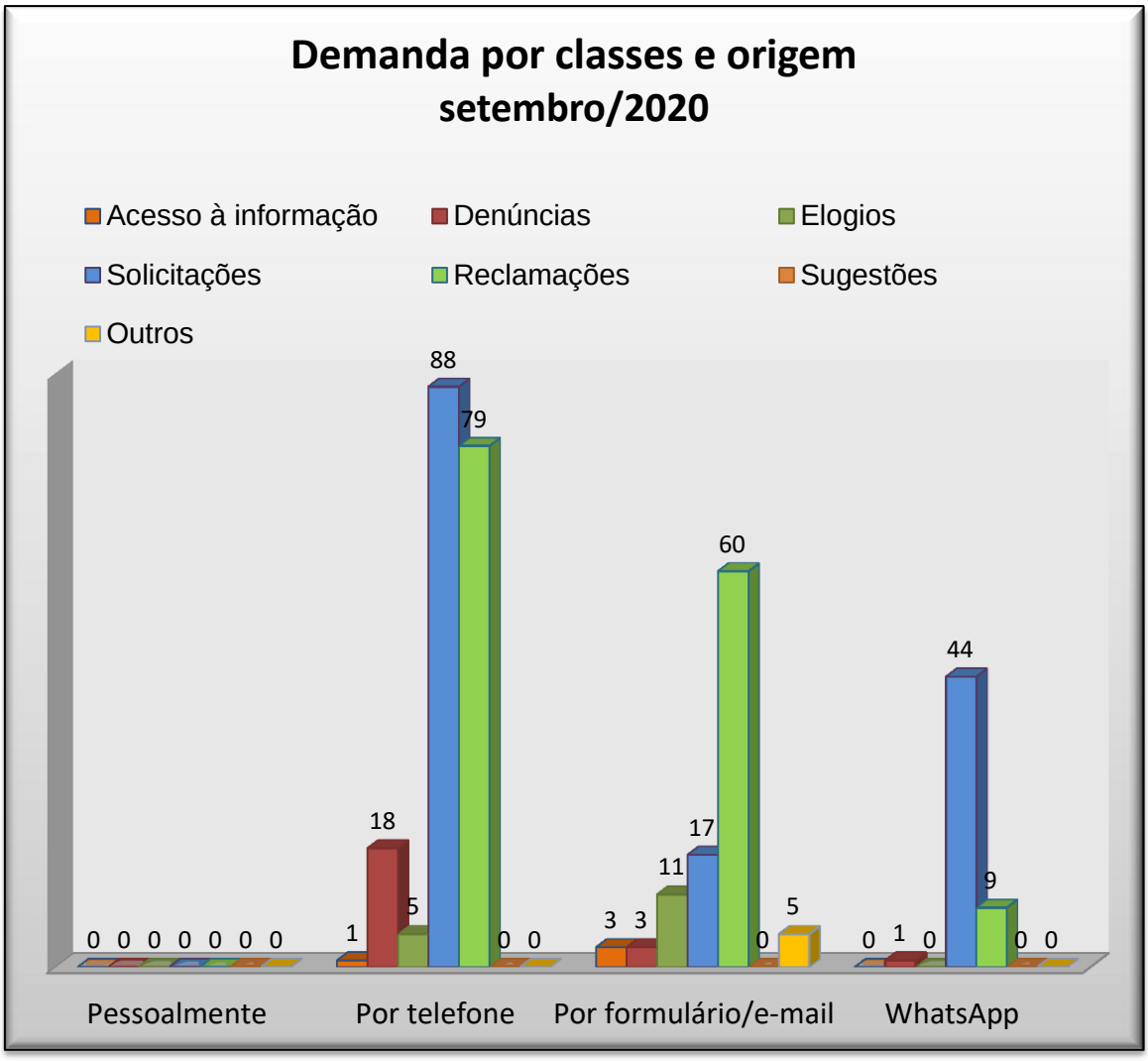
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 191 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 54 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 99 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



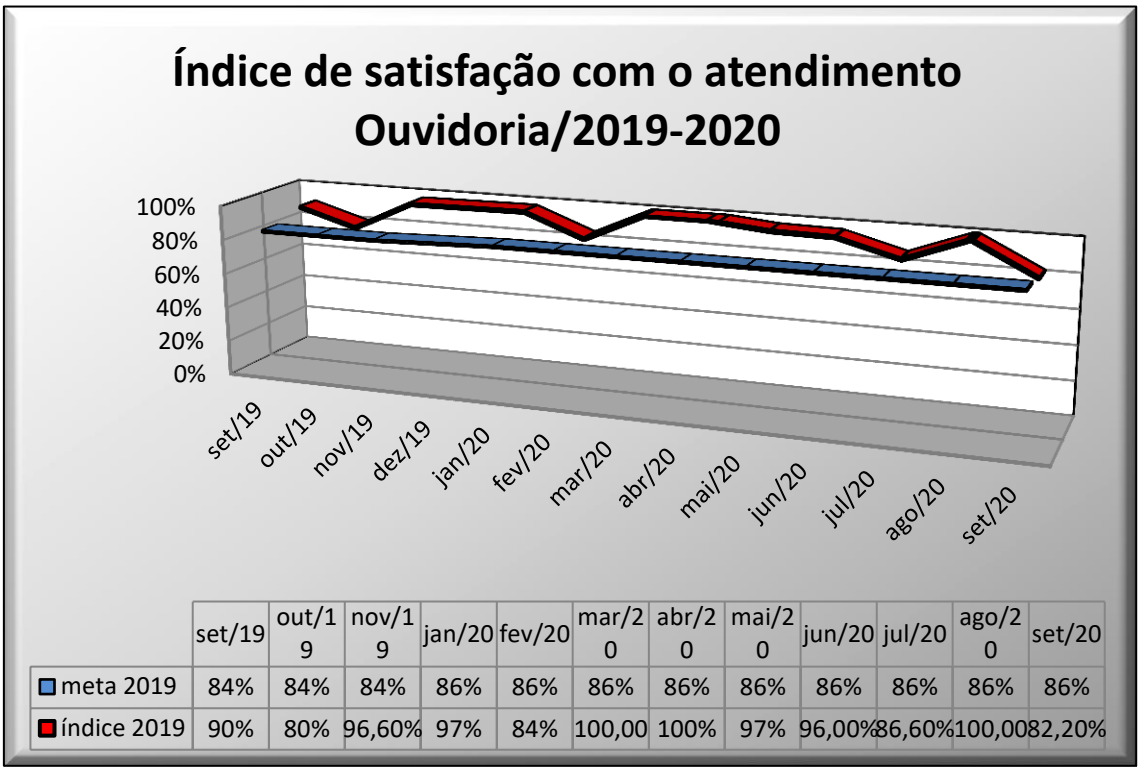
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)		1	3	
Denúncias		18	3	1
Elogios		5	11	
Solicitações		88	17	44
Reclamações		79	60	9
Sugestões				
Outros			5	
Total		191	99	54
	344			



5. Atendimento

Em setembro/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 **82,2%** (4,11/5), média 1,8% inferior à meta estabelecida para o ano de 2020, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	set/19	out/19	nov/19	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20
meta 2019	84%	84%	84%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	90%	80%	96,60%	97%	84%	100,00	100%	97%	96,00%	86,60%	100,00	82,20%

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.	16%	23
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *Casos específicos, decorrentes da realização de reuniões internas, problemas técnicos, dentre outros. Prestadas informações.	16%	23
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	14%	20
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	13%	19
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	6%	9
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.	6%	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.	5%	8
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (P.A.'s 11.494/2020, 12.128/2020 e 12.217/2020). *Prestadas informações sobre os serviços disponibilizados pelo Tribunal, quando não constatadas irregularidades. Analisados os demais casos em conjunto com as chefias responsáveis,	3%	4

objetivando a orientação dos atendentes e a adequação de procedimentos, quando necessário.		
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	4
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	2%	3
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas as informações pertinentes.	2%	3
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.	2%	3
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.	2%	3
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	2%	3
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	2
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	2
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud e/ou Renajud. *Regularizados os procedimentos.	1%	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 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
Atraso no cumprimento de mandado. *Casos relacionados à restrição decorrente da Covid-19. Prestadas informações.	1%	1
Outras reclamações.	3%	4
Total		148

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	64%	96
Direitos trabalhistas.	12%	18
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	9%	13
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	6%	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%	4
Cadastro de peritos e leiloeiros.	1%	2
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	2%	3
Total		149

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimentos prestados pela Vara do Trabalho de Luziânia, atuação da Juíza Lívia Gondim Prego e do Diretor Leonardo Craveiro da Costa Campos. P.A. n. 11468/2020, 12227/2020, 12252/2020, 12282/2020, e outras.	38%	6
Atendimentos prestados pela Ouvidoria, inclusive pelo aplicativo de mensagens WhatsApp. P.A. n. 11634/2020 e outras.	38%	6
Atuação do Desembargador Elvecio Moura dos Santos. P.A. n. 11432/2020.	6%	1
Atendimento prestado pela servidora Aliny Dianee de Freitas Piretti da VT de Valparaíso. P.A. n. 11861/2020.	6%	1
Outros atendimentos realizados pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 11981/2020, e 12262/2020.	12%	2
Total		16

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.	91%	20

*Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria.		
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
Total		22

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	50%	2
Dados sobre licitações e contratos relativos à folha de pagamento e crédito consignado no âmbito do TRT.	25%	1
Íntegra do P.A. n. 11.740/2018, que trata do aproveitamento do concurso realizado pelo TRF da 1ª Região.	25%	1
Total		4