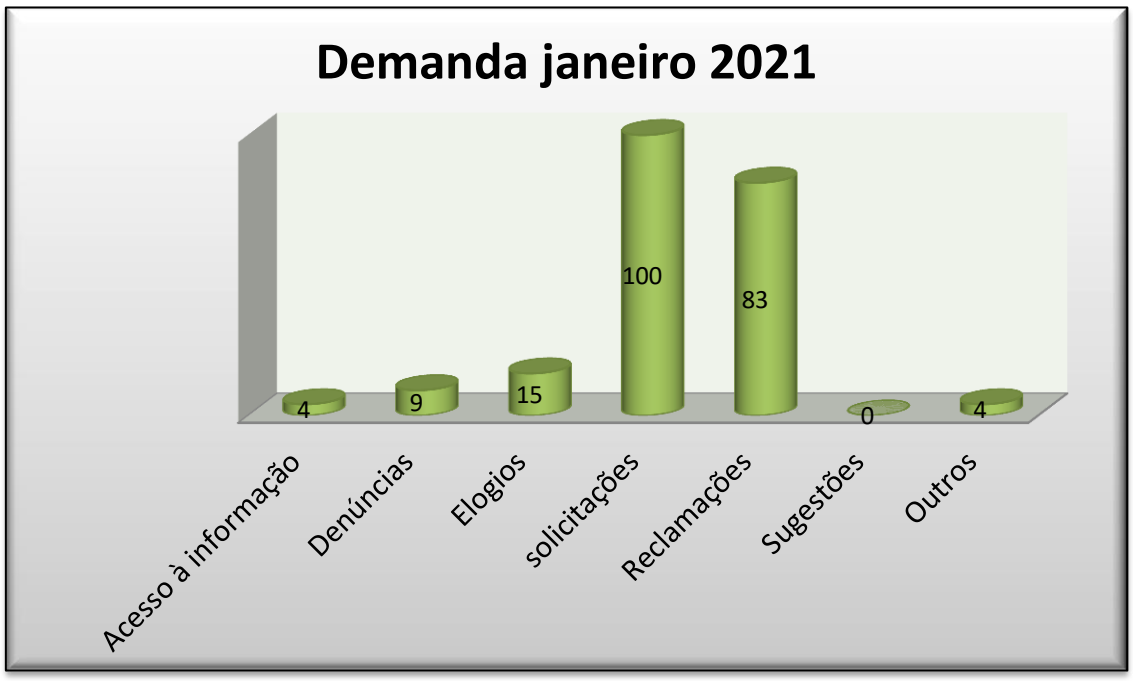
RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO DE 2021

1. Introdução

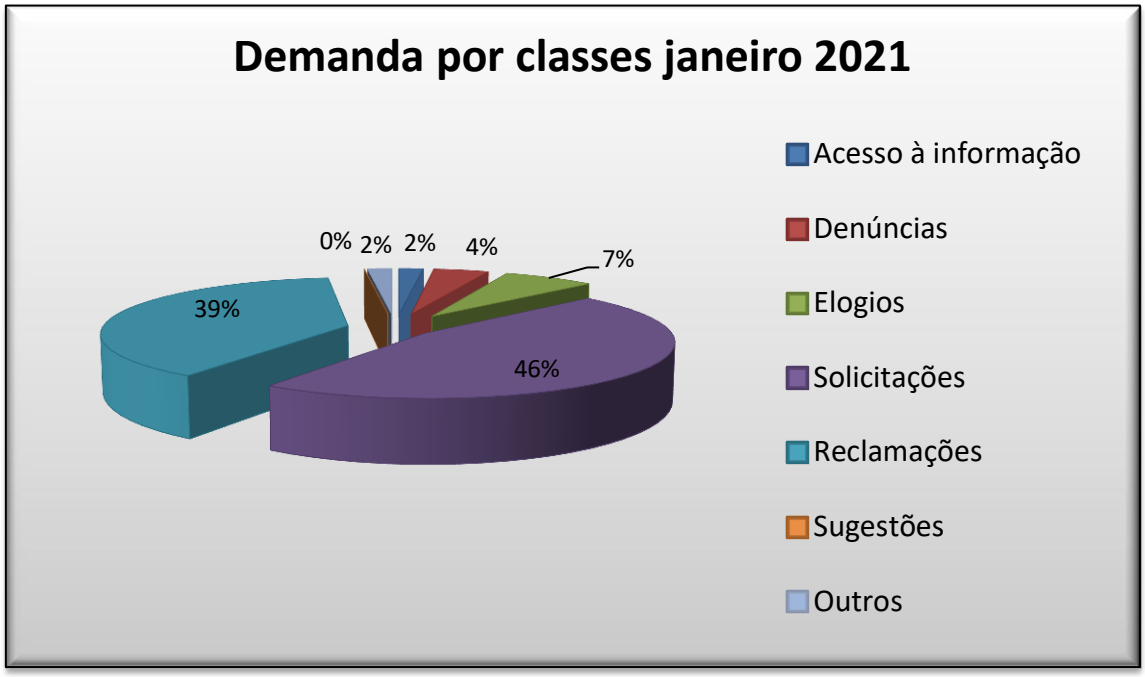
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em destaque, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

No mês de janeiro de 2021, a Ouvidoria recebeu 83 reclamações, 9 denúncias, 100 solicitações (atendimento/serviço), 15 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 4 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **215 atendimentos**.

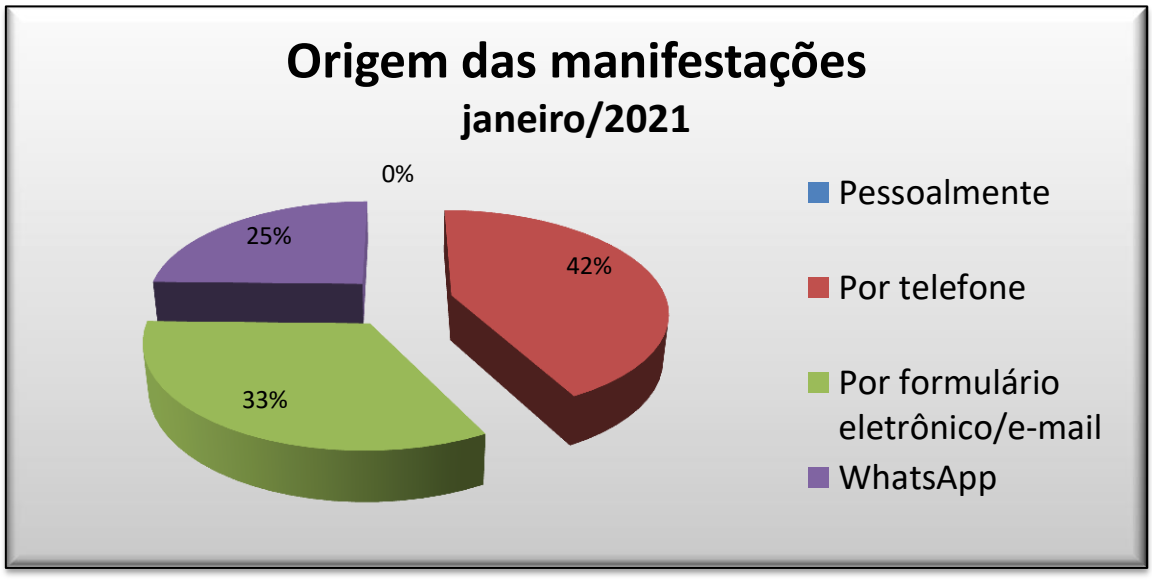


Em termos percentuais, os pedidos de informação e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 85% da demanda.



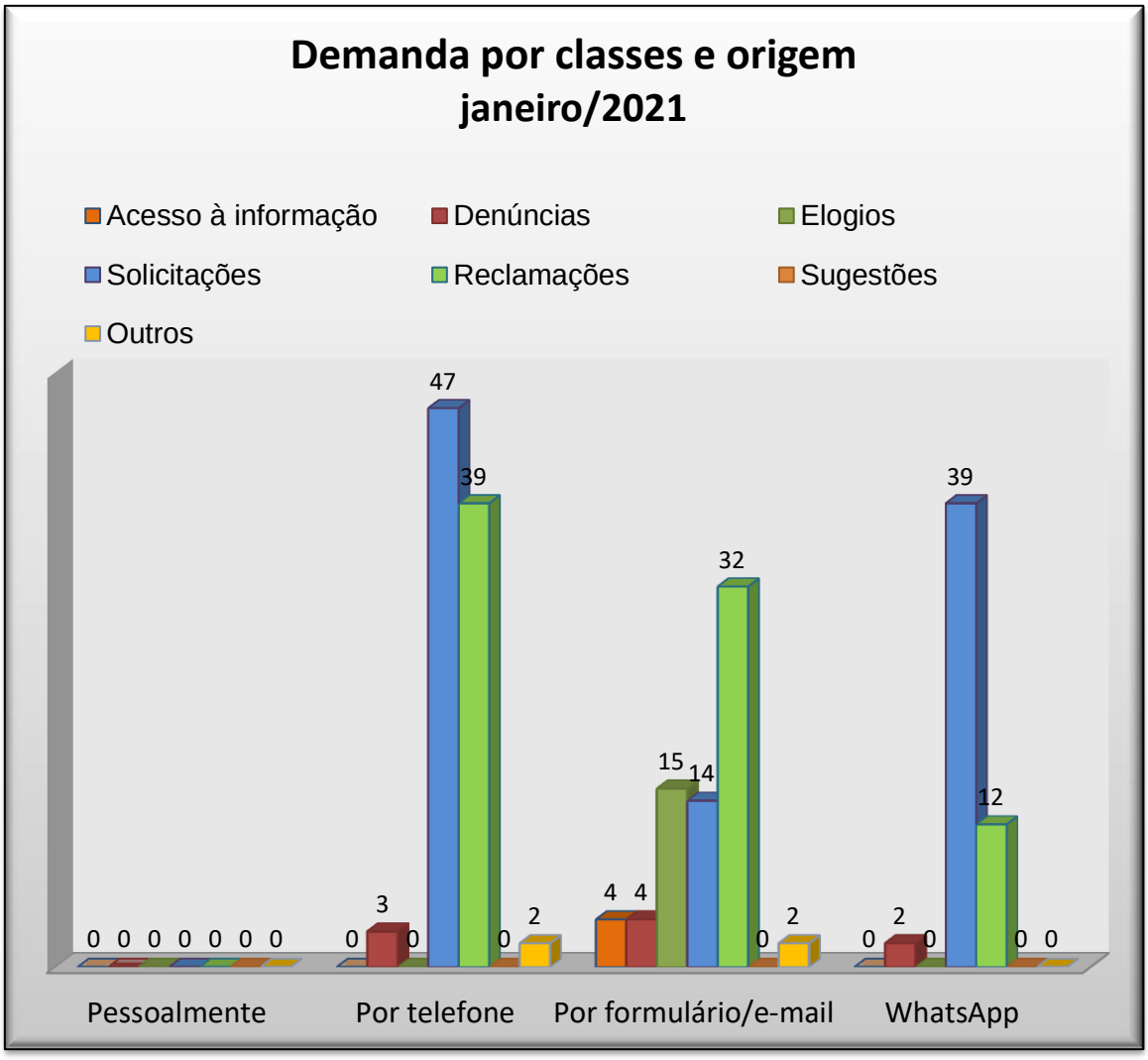
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 91 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 53 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 71 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



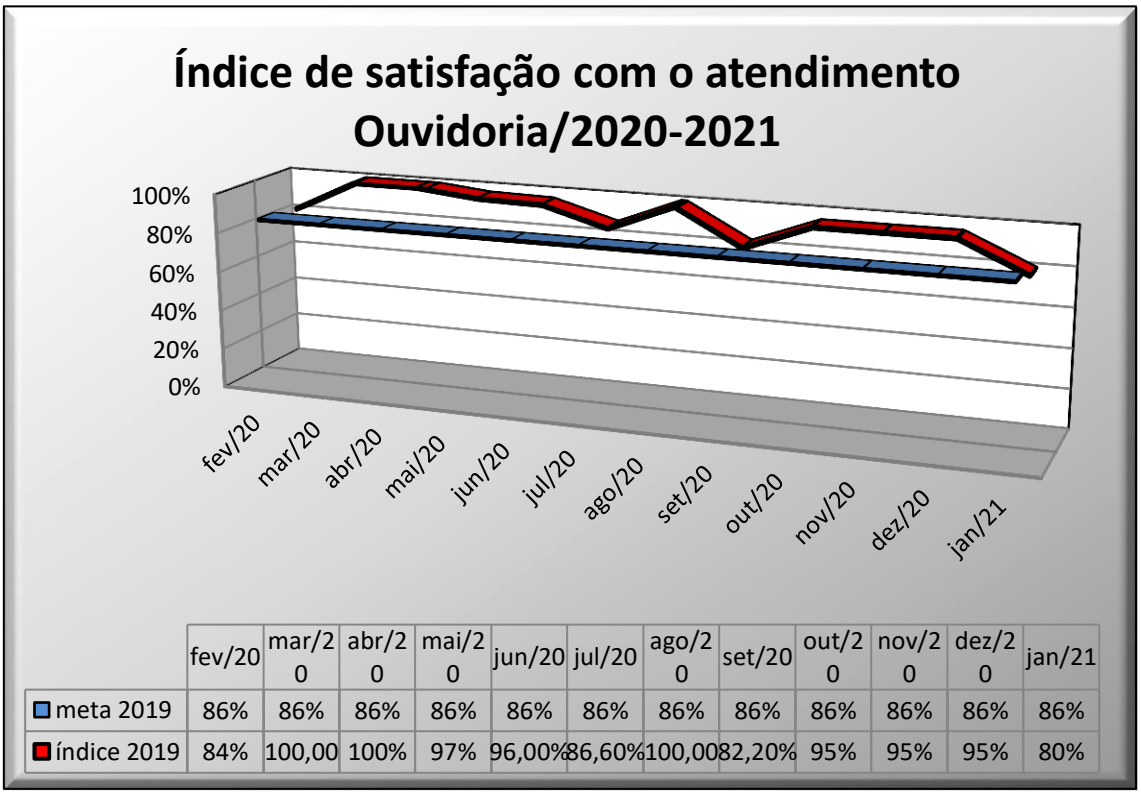
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			4	
Denúncias		3	4	2
Elogios			15	
Solicitações		47	14	39
Reclamações		39	32	12
Sugestões				
Outros		2	2	
Total		91	71	53
	215			



5. Atendimento

Em janeiro/2021, 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 **80%** (4/5), média 6% inferior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21
meta 2019	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	84%	100,00	100%	97%	96,00%	86,60%	100,00	82,20%	95%	95%	95%	80%

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.	14%	12
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	14%	12
Atraso ou erro para confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	13%	11
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.	10%	8
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	8%	7
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (3ª VTAP, 3ª VTGO, SRR, Gab. Des. Káthia). **Constatado o problema, por vezes decorrente de instabilidade no sistema de telefonia, e orientadas as unidades sobre as vantagens do atendimento pelo aplicativo WhatsApp.	8%	7
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	5%	4
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. *Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	4%	3
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos	4%	3

conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.		
Demora para o retorno do Tribunal às atividades presenciais. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada de Serviços Presenciais.	2%	2
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	2%	2
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.	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.	2%	2
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (P.A. n. 471/2021). *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.	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
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.	1%	1

Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	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		83

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	46%	46
Telefone, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	17%	17
Direitos trabalhistas.	8%	8
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	7%	7
Retorno do TRT às atividades presenciais e atuação durante a pandemia por coronavírus.	5%	5
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
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	2%	2
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	2%	2
Cadastro de peritos e leiloeiros.	1%	1
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	1
Cadastro de advogados voluntários.	1%	1

Outros	7%	7
Total		100

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimentos prestados pela Vara do Trabalho de Luziânia e atuação do Diretor Leonardo Craveiro da Costa Campos. P.A.'s n. 123/2021, 201/2021, 374/2021, 395/2021, 455/2021, 546/2021, 614/2021, 766/2021 e 784/2021.	60%	9
Atendimentos prestados pela Ouvidoria. P.A.'s n. 15427/2020, 228/2021 e 842/2021.	20%	3
Atuação do Estagiário Henrique Magalhães Chaves, da STI. P.A. n. 211/2021.	7%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s) pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 336/2021.	13%	2
Total		15

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.	89%	8
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.	11%	1
Total		9

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Dados sobre a redistribuição de cargos e reaproveitamento de candidatos aprovados em concursos públicos em 2020/2021. P.A. n. 561/2021 e 758/2021.	50%	2
Número de cargos do quadro de Arquitetura do TRT 18. P.A. n. 619/2021	25%	1
Tabela de remuneração dos servidores do TRT.	25%	1
Total		4