RELATÓRIO MENSAL – MAIO DE 2021

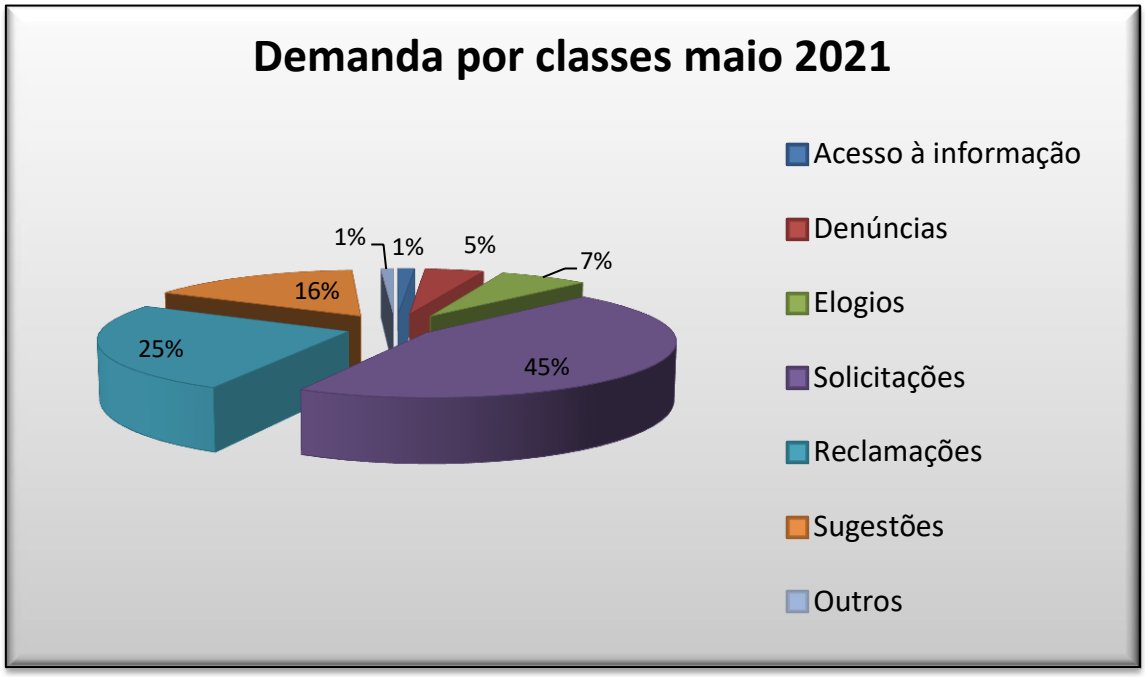
1. Introdução

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

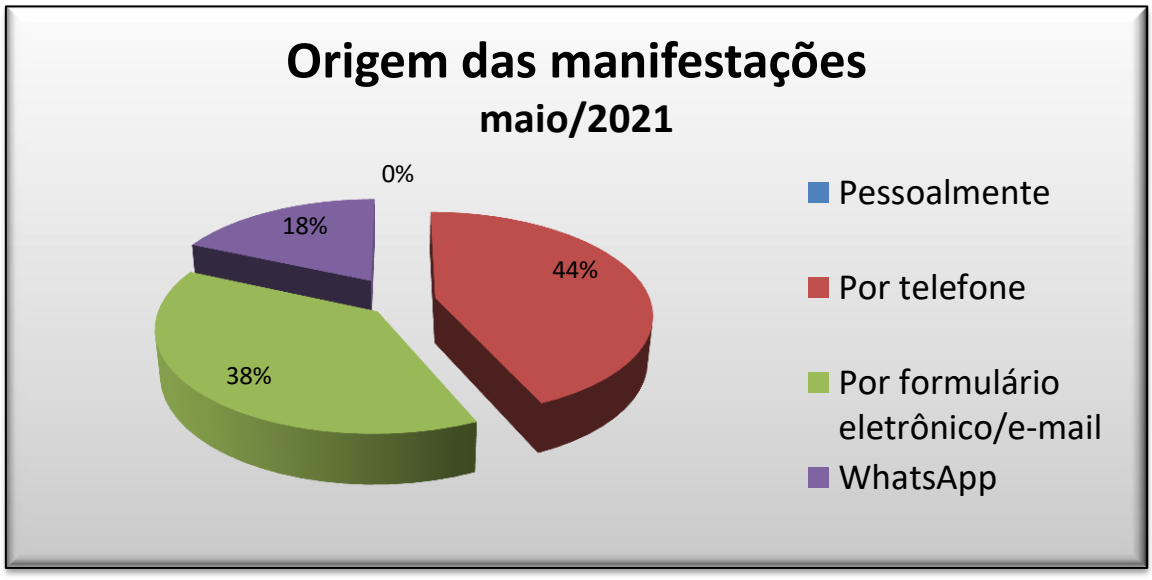
No mês de maio de 2021, a Ouvidoria recebeu 79 reclamações, 140 solicitações (informação/serviço), 50 sugestões, 14 denúncias, 21 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 4 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 3 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **311 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 70% da demanda.



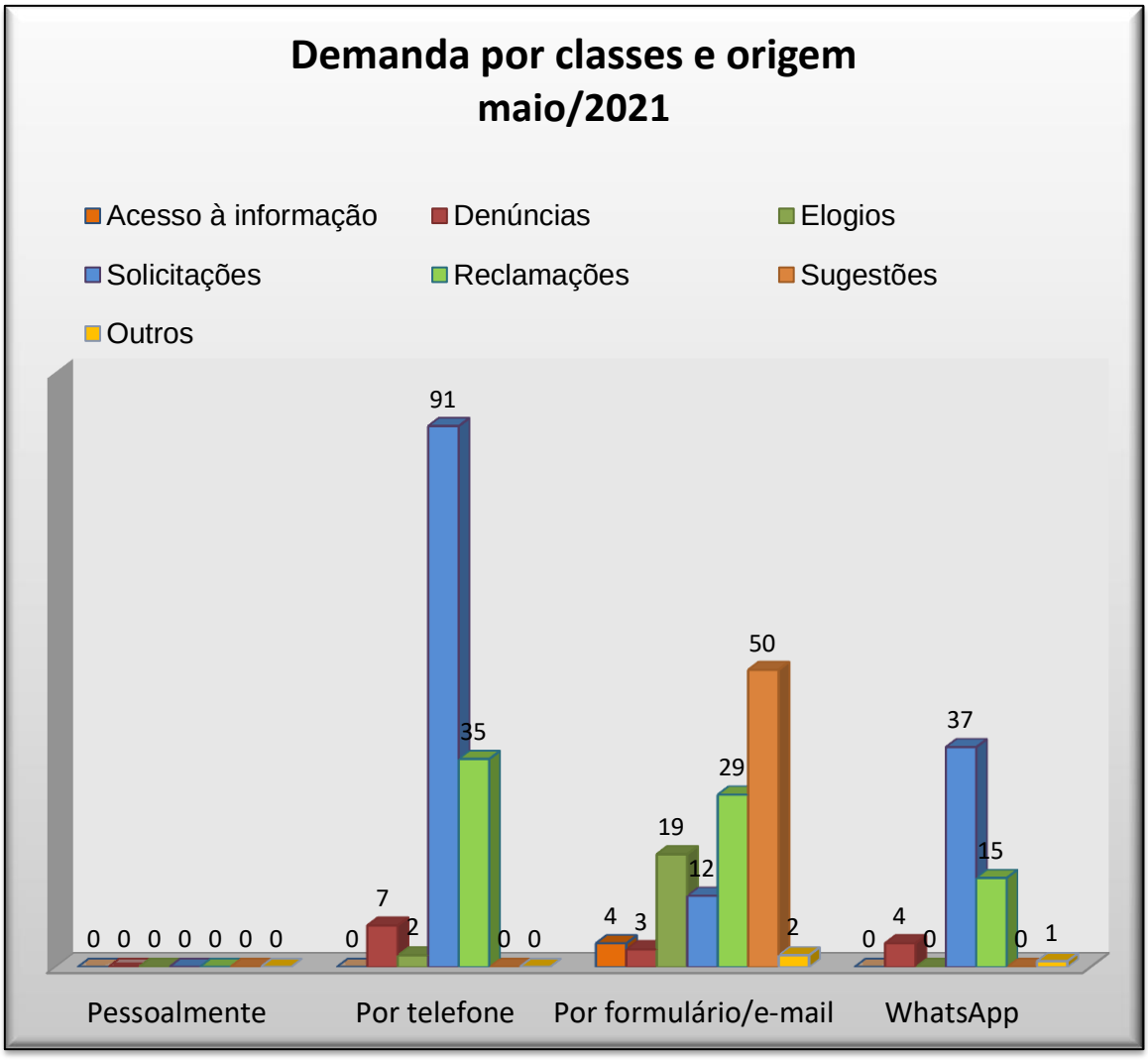
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 135 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 57 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 119 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



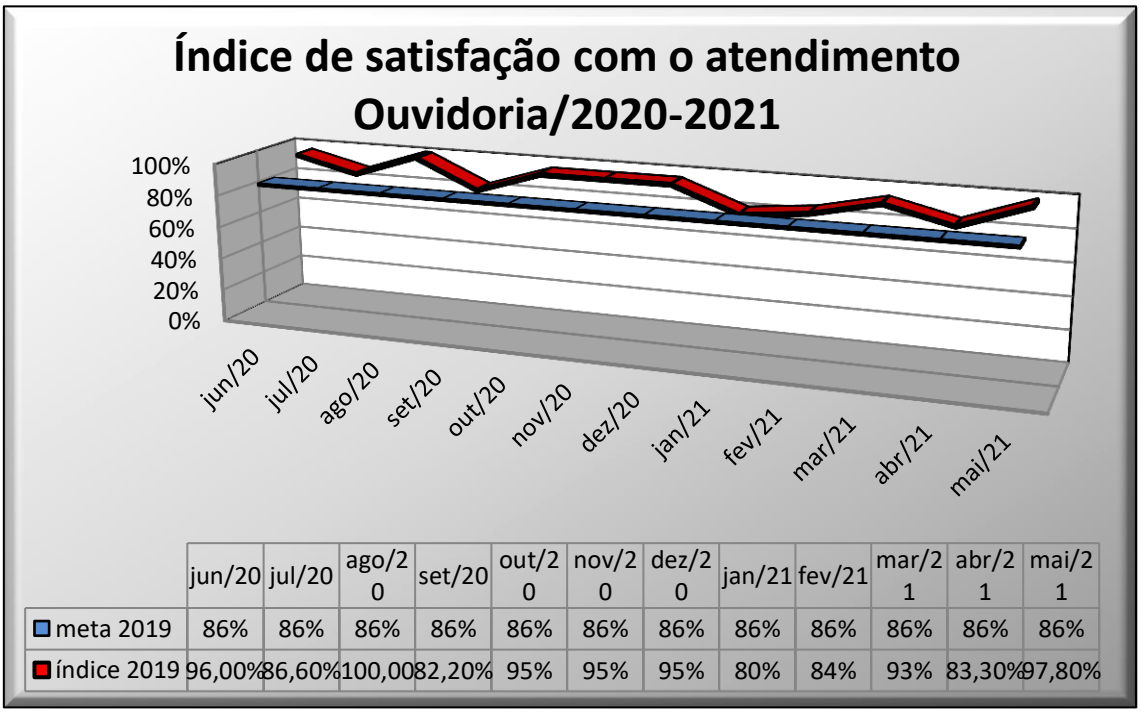
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			4	
Denúncias		7	3	4
Elogios		2	19	
Solicitações		91	12	37
Reclamações		35	29	15
Sugestões			50	
Outros			2	1
Total		135	119	57
	311			



5. Atendimento

Em maio/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 97,8**%** (4,89/5), média 11,8% inferior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21
meta 2019	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	96,00%	86,60%	100,00	82,20%	95%	95%	95%	80%	84%	93%	83,30%	97,80%

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
Atuação do Tribunal junto ao CSJT para a distribuição de vagas autorizadas na Lei Orçamentária Anual – LOA 2021. P.A. n. 5559/2021 e outros.	100%	50
Total		50

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	18%	14
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.	16%	13
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (2ª e 5ª VTGO, 2ª e 3ª VTAP, SGPe, Presidência, Gerência Atendimento ao PJe). *Constatado o problema, por vezes decorrente de instabilidade no sistema de telefonia. Orientados os manifestantes e as unidades sobre as vantagens do atendimento pelo Balcão Virtual.	14%	11
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	9%	7
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	8%	6
Atraso ou erro 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.	8%	6
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	5%	4
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.	4%	3
Audiências desmarcadas, demora para a marcação	3%	2

e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.		
Atraso no cumprimento de mandado. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais e adotadas as providências pertinentes.	3%	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.	3%	2
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 para o retorno do Tribunal às atividades presenciais. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada de Serviços Presenciais.	1%	1
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	1%	1
Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud, Renajud e/ou registro no BNDT. *Regularizados os procedimentos.	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
Outras reclamações.	4%	3
Total		79

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	51%	71
Direitos trabalhistas.	18%	25
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	11%	16
Telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	8%	11
Emissão de certidão de prática jurídica.	2%	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%	3
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	2
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	1%	1
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	1
Outros	4%	5
Total		140

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento(s) prestado(s) pela Vara do Trabalho de Luziânia e atuação do Diretor Leonardo Craveiro da Costa Campos. P.A. n. 4481/2021, 4506/2021, 4783/2021, 4898/2021, 5016/2021, 5240/2021, 5567/2021.	33%	7

Outro(s) atendimento(s) realizado(s) pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 4907/2021, 5250/2021, 5271/2021, 5386/2021.	19%	4
Atendimento(s) prestado(s) pela Ouvidoria. P.A. n. 5236/2021, 5247/2021, 5298/2021, 5450/2021.	19%	4
Atendimento prestado pelo Juízo Auxiliar da Execução e atuação do servidor Sérgio de Aquino Telles Costa. P.A. n. 4689/2021, 4864/2021.	10%	2
Atuação da servidora Fernanda Lívia Silva Fonseca, da 17ª VTGO. P.A. n. 5312/2021.	5%	1
Atendimento prestado pelo servidor Alexandre Augusto Godinho Freitas, da Coordenadoria de Sistemas de Informação. P.A. n. 5611/2021.	5%	1
Atuação do servidor Almir Nogueira de Sousa, da VT de Caldas Novas. P.A. n. 4581/2021.	5%	1
Atuação dos servidores da 9ª VTGO. P.A. n. 4550/2021.	5%	1
Total		21

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.	100%	14
Total		14

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de processos ajuizados em face da empresa China Mlyboenum (CMOC) e suas subsidiárias Copebras e Niobras desde 2016. P.A. n. 4759/2021.	25%	1
Relação de ações trabalhistas em trâmite no Tribunal, por gênero dos reclamantes. P.A. n. 5168/2021.	25%	1
Norma interna que regulamenta a Resolução CNJ n. 380/2021. P.A. n. 5397/2021.	25%	1
Relação de ações trabalhistas ajuizadas em face das empresas Uber Brasil, 99 Tecnologia e outras em trâmite no Tribunal. P.A. n. 5268/2021.	25%	1
Total		4