RELATÓRIO MENSAL – JUNHO DE 2021

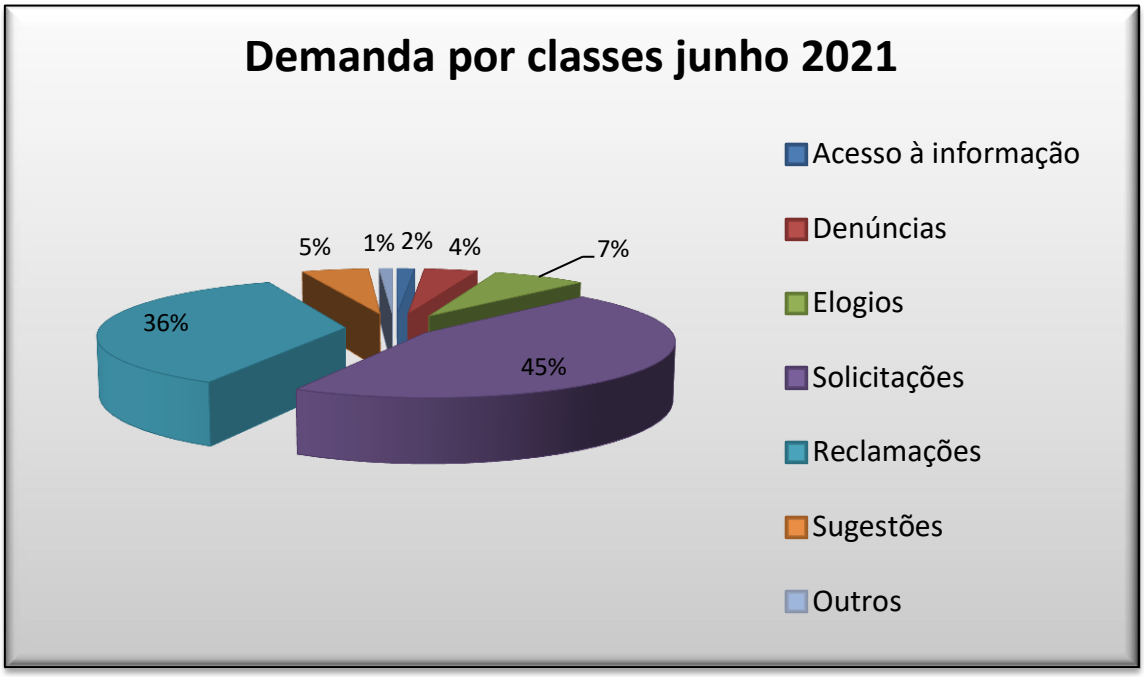
1. Introdução

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

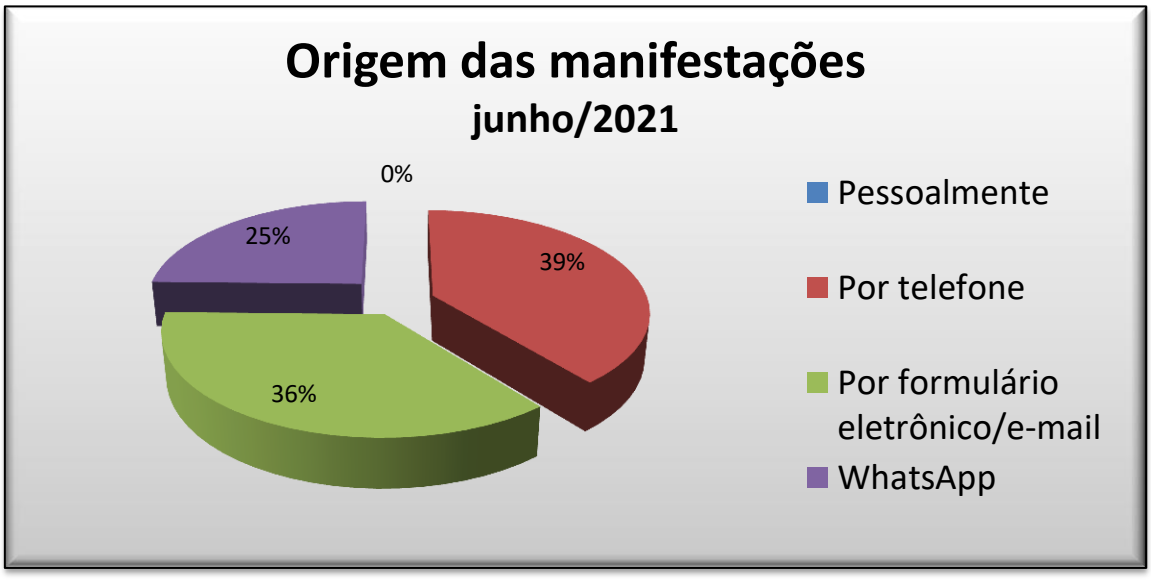
No mês de junho de 2021, a Ouvidoria recebeu 107 reclamações, 134 solicitações (informação/serviço), 15 sugestões, 12 denúncias, 21 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 4 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 3 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **296 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 81% da demanda.



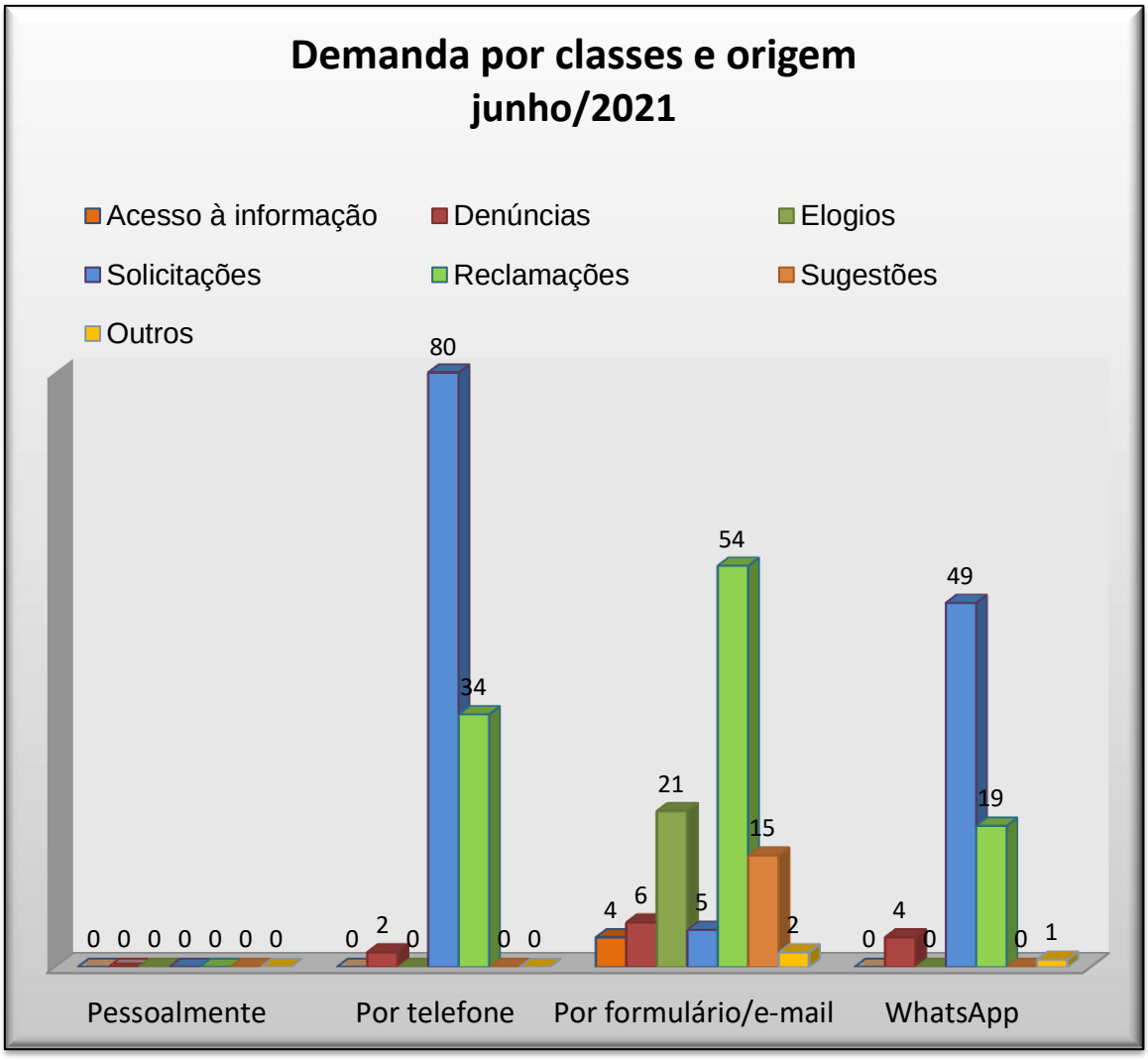
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 116 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 73 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 107 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



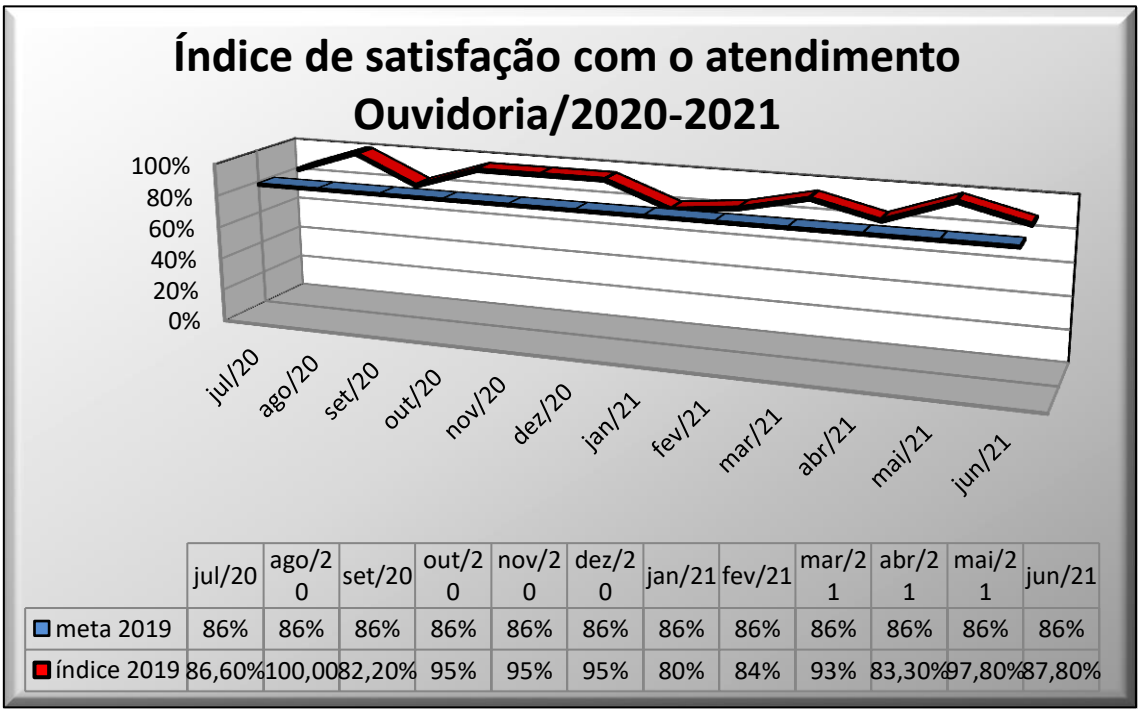
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			4	
Denúncias		2	6	4
Elogios			21	
Solicitações		80	5	49
Reclamações		34	54	19
Sugestões			15	
Outros			2	1
Total		116	107	73
	296			



5. Atendimento

Em junho/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 87,8**%** (4,39/5), média 1,8% superior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21
meta 2019	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	86,60%	100,00	82,20%	95%	95%	95%	80%	84%	93%	83,30%	97,80%	87,80%

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
Criação e distribuição de cargos de Oficial de Justiça destinados ao Tribunal.	100%	15
Total		15

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	16%	17
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.	14%	15
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	13%	14
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.	10%	11
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (3ª e 7ª VTGO, VT de Goiás, Geral do TRT, Cejusc AP, DG, Corregedoria, Ouvidoria). *Constatado o problema, por vezes decorrente de instabilidade no sistema de telefonia. Orientados os manifestantes e unidades sobre as vantagens do atendimento pelo Balcão Virtual e pelo aplicativo WhatsApp.	10%	11
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	8%	9
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	7%	7
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.	6%	6

Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	5%	5
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.	2%	2
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	2%	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
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado (P.A. n. 6323/2021). *Prestadas informações sobre os serviços disponibilizados pelo Tribunal, caso não constatada irregularidade. 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 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 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
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso.	1%	1

*Constatados o problema técnico e sanado.		
Outras reclamações.	2%	2
Total		107

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	56%	75
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	13%	17
Direitos trabalhistas.	11%	15
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	8%	11
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	2
Cadastramento e/ou recadastramento de peritos e leiloeiros.	1%	1
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	1%	1
Cadastro para trabalho voluntário.	1%	1
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.	1%	1
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	1
Outros	6%	8
Total		134

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. 5787/2021, 5831/2021, 5833/2021, 5837/2021, 6050/2021, 6156/2021, 6280/2021, 6342/2021, 6445/2021, 6483/2021, 6713/2021.	52%	11
Atuação da 13ª VT de Goiânia. P.A. n. 6800/2021, 6815/2021, 6854/2021, 6856/2021 e outros.	33%	7
Outro(s) atendimento(s) realizado(s) pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 5860/2021, 5887/2021, 6011/2021.	14%	3
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.	58%	7
Trabalho infantil. *Encaminhada(s) ao(s) órgão(s) competente(s), MPT e respectivo(s) Conselho(s) Tutelar(es).	17%	2
Atos e decisões judiciárias consideradas irregulares. *Informados os limites de atuação desta Ouvidoria e prestadas orientações ao(s) manifestante(s).	17%	2
Outra(s).	8%	1
Total		12

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário. P.A. n. 5828/2021, 6359/2021.	50%	2
Número de ações sobre assédio sexual no âmbito do Tribunal. P.A. n. 5977/2021.	25%	1
Sistemas informatizados utilizados pelo TRT para recuperação de informação textual e técnicas de inteligência artificial voltadas para análise de jurisprudência, documentos e legislação. P.A. n. 6354/2021.	25%	1
Total		4