RELATÓRIO MENSAL – SETEMBRO DE 2021

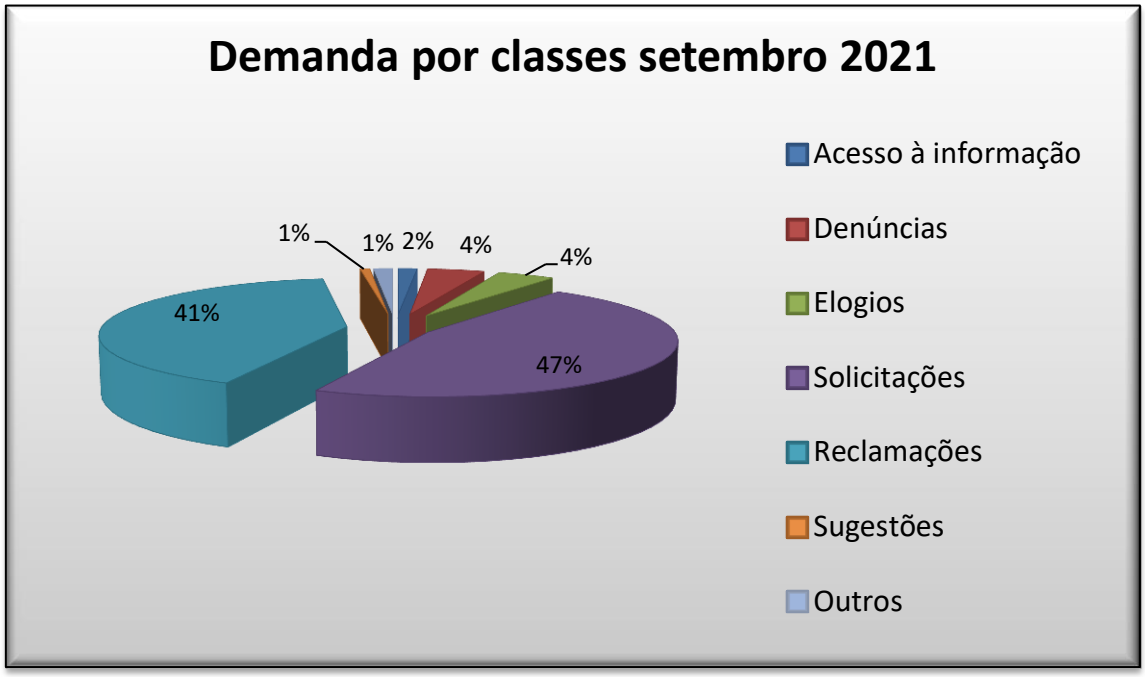
1. Introdução

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

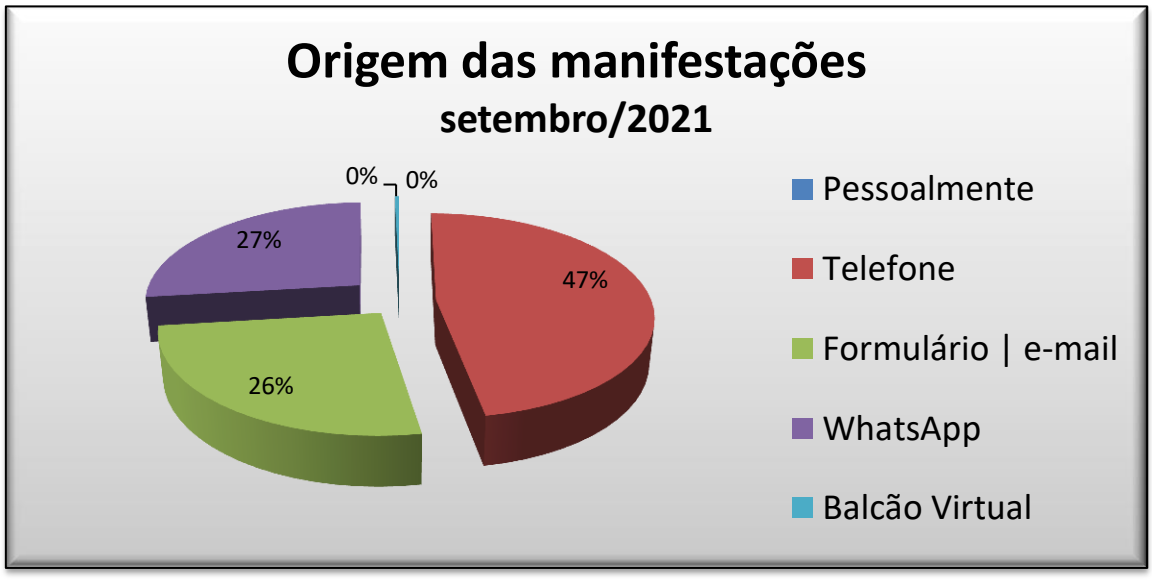
No mês de setembro de 2021, a Ouvidoria recebeu 113 reclamações, 128 solicitações (informação/serviço), 12 denúncias, 2 sugestões, 12 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 4 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 4 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **275 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 88% da demanda.



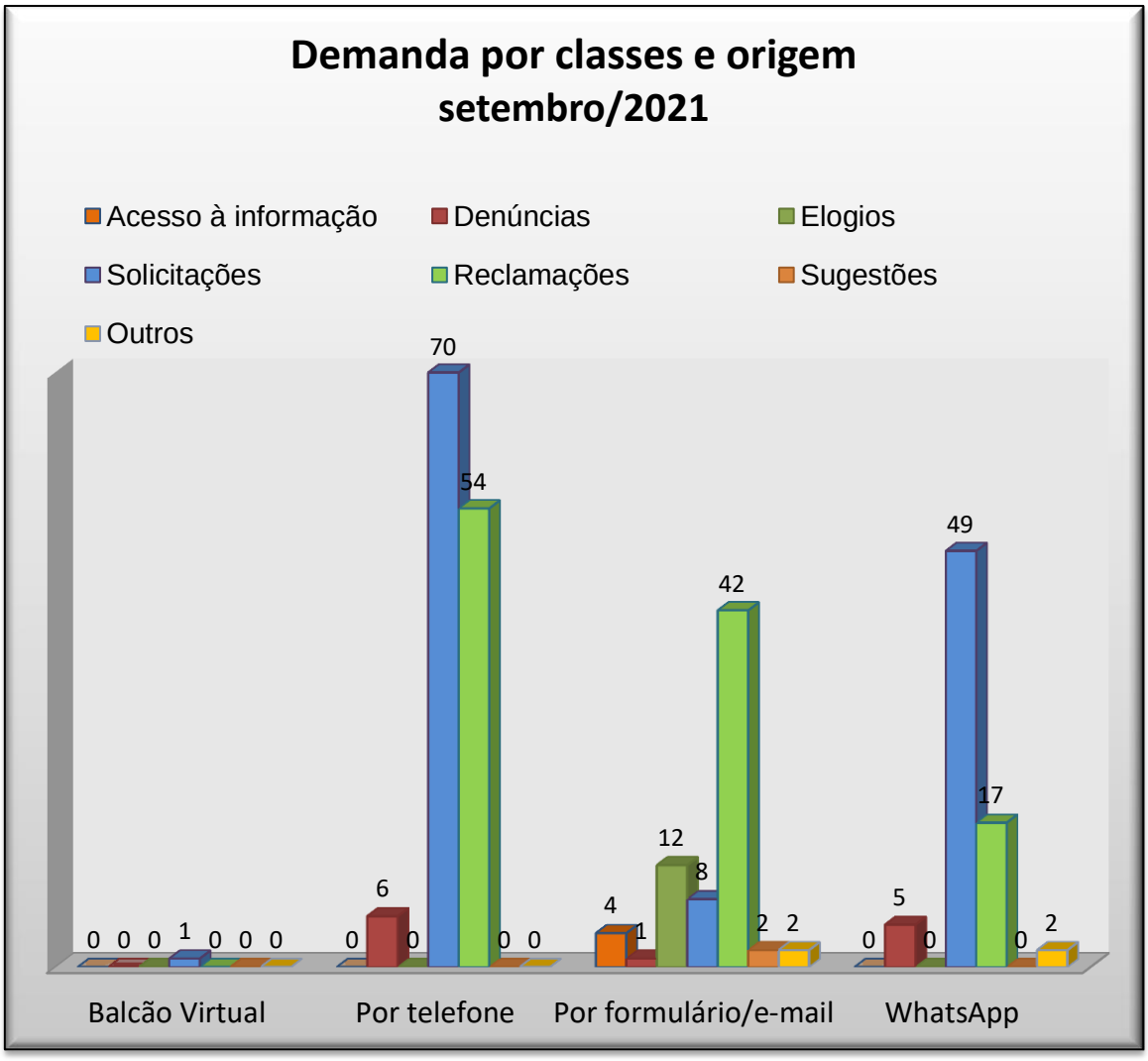
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 130 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 73 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 71 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, além de uma pelo Balcão Virtual da unidade, conforme representação gráfica a seguir.



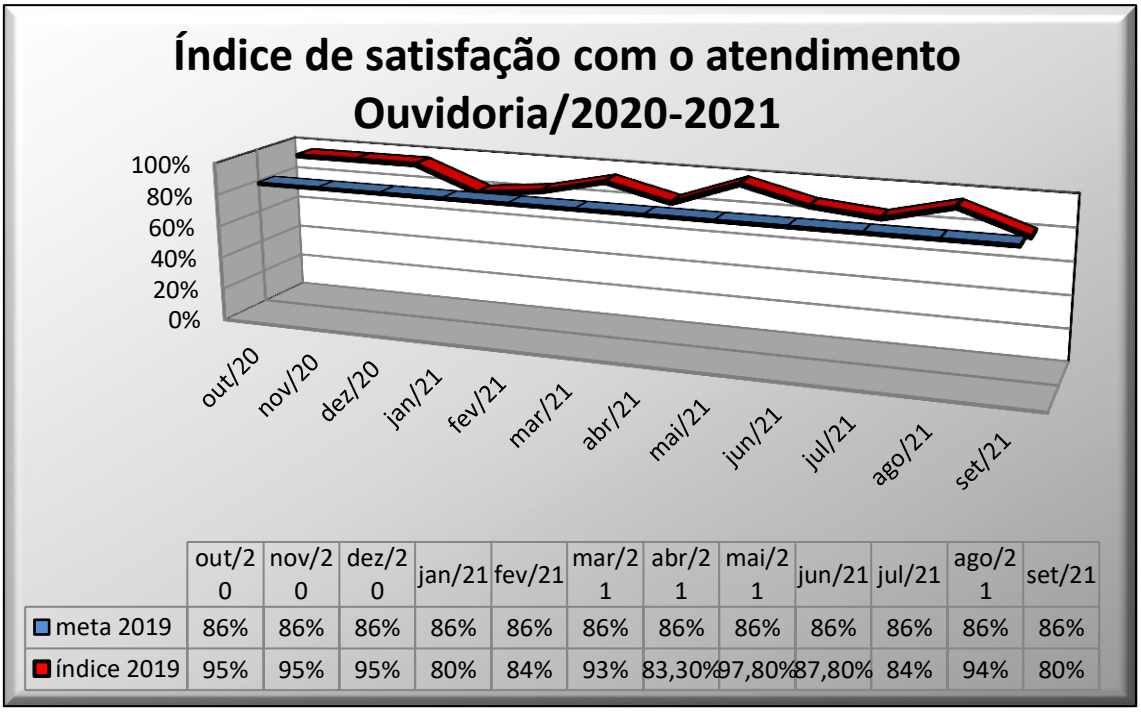
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente| Balcão Virtual	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			4	
Denúncias		6	1	5
Elogios			12	
Solicitações	1	70	8	49
Reclamações		54	42	17
Sugestões			2	
Outros			2	2
Total	1	130	71	73
	275			



5. Atendimento

Em setembro/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.



	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21
meta 2019	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	95%	95%	95%	80%	84%	93%	83,30%	97,80%	87,80%	84%	94%	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
Provimento de cargos vagos com aprovados em concursos diversos (TST, TRT 2).	100%	2
Total		2

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	19%	22
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.	12%	13
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	9%	10
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	8%	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%	8
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (8ª, 17ª VTGO, 3ª VTAP, Setor de Atermação, Gerência de Atendimento aos Usuários do PJe). *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.	7%	8
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	6%	7
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos no Sistema Pje, inclusive por indisponibilidade do Sistema.	4%	5

*Prestadas informações/orientações.		
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	4%	4
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.	4%	4
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	3
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 e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	2%	2
Atraso no cumprimento de mandado. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais e adotadas as providências pertinentes.	2%	2
Demora para o retorno do Tribunal às atividades presenciais. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada de Serviços Presenciais.	2%	2
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
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	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
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado. *Prestadas informações sobre o(s) serviço(s) disponibilizado(s) pelo Tribunal, caso não constatada irregularidade. Analisado(s) o(s) caso(s) em conjunto com as chefias responsáveis, objetivando a orientação do(s) atendente(s) e a adequação de procedimentos, quando necessário.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados o problema técnico e sanado.	1%	1
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	1%	1
Problema técnico ou demora no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta a carta precatória. *Cumprido(s) o(s) despacho(s).	1%	1
Outras reclamações.	4%	4
Total		113

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	50%	64
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	15%	19
Direitos trabalhistas.	12%	15
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de	7%	9

reclamações trabalhistas.		
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 certidão negativa de débitos trabalhistas.	2%	3
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	3
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	2%	2
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	2%	2
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Cadastramento e/ou recadastramento de peritos e leiloeiros.	1%	1
Outras informações.	5%	6
Total		128

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.9199/2021.	8%	1
Atendimento(s) prestado(s) pela 11ª Vara do Trabalho de Goiânia.	8%	1
Atuação do Servidor Fábio Santos Gama (1ª VTAP). P.A. n. 9860/2021.	8%	1
Atuação da Vara do Trabalho de Valparaíso. P.A. n. 9912/2021.	8%	1
Atuação dos servidores da Divisão de Segurança Institucional.	8%	1

P.A. n. 9914/2021.		
Atuação do servidor Danyllo Dayan Rodrigues de Moraes e do Juiz do Trabalho Cleidimar Castro de Almeida (Posto Avançado de Pires do Rio). P.A. n. 9983/2021.	8%	1
Atuação do Juiz do Trabalho Antônio Gonçalves Pereira (VT de Uruaçu). P.A. n. 10029/2021.	8%	1
Atuação da 1ª Turma e do Desembargador Welington Luis Peixoto. P.A. n. 10100/2021.	8%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 9341/2021, 9471/2021, 97322021, 9736/2021.	33%	4
Total		12

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%	12
Total		12

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Número de processos ajuizados em face das empresas 99 Tecnologia, IFood, Uber e outras. P.A. n. 9464/2021.	25%	1
Número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário.	25%	1

P.A. n. 9321/2021.		
Termo de referência do concurso público para escolha do projeto arquitetônico do Complexo Trabalhista de Goiânia.	25%	1
Dados do relatório integrado de prestação de contas apresentado pelo Tribunal ao TCU relativo ao ano de 2019. P.A. n. 9764/2021.	25%	1
Total		4