RELATÓRIO MENSAL – AGOSTO DE 2021

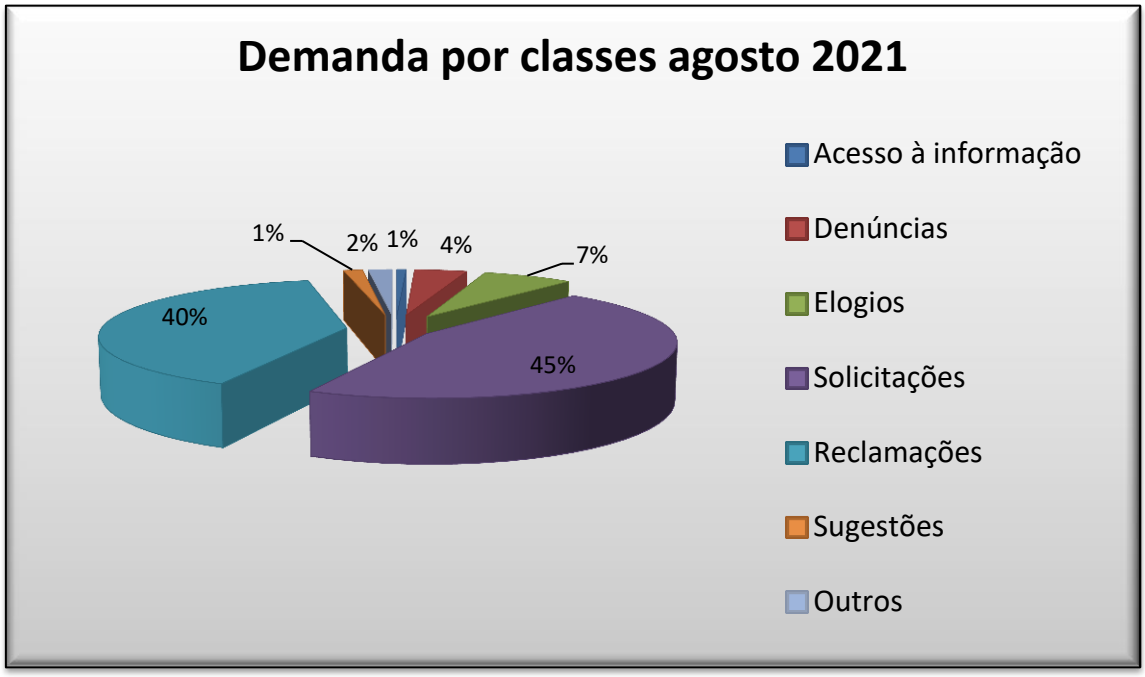
1. Introdução

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

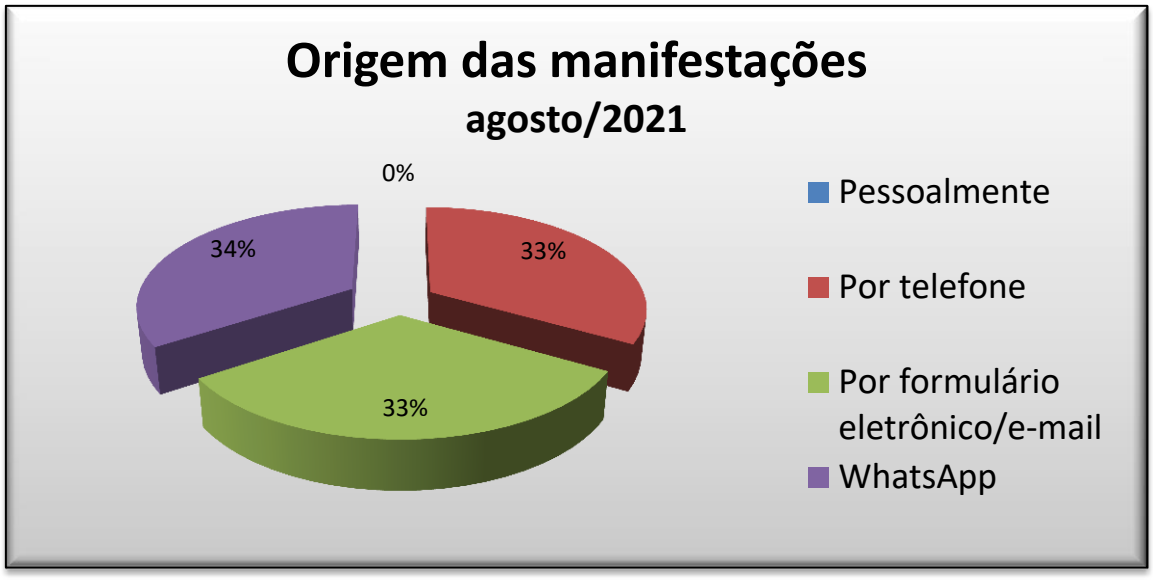
No mês de agosto de 2021, a Ouvidoria recebeu 110 reclamações, 126 solicitações (informação/serviço), 11 denúncias, 4 sugestões, 19 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 2 pedido2 de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 5 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **277 atendimentos**.

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



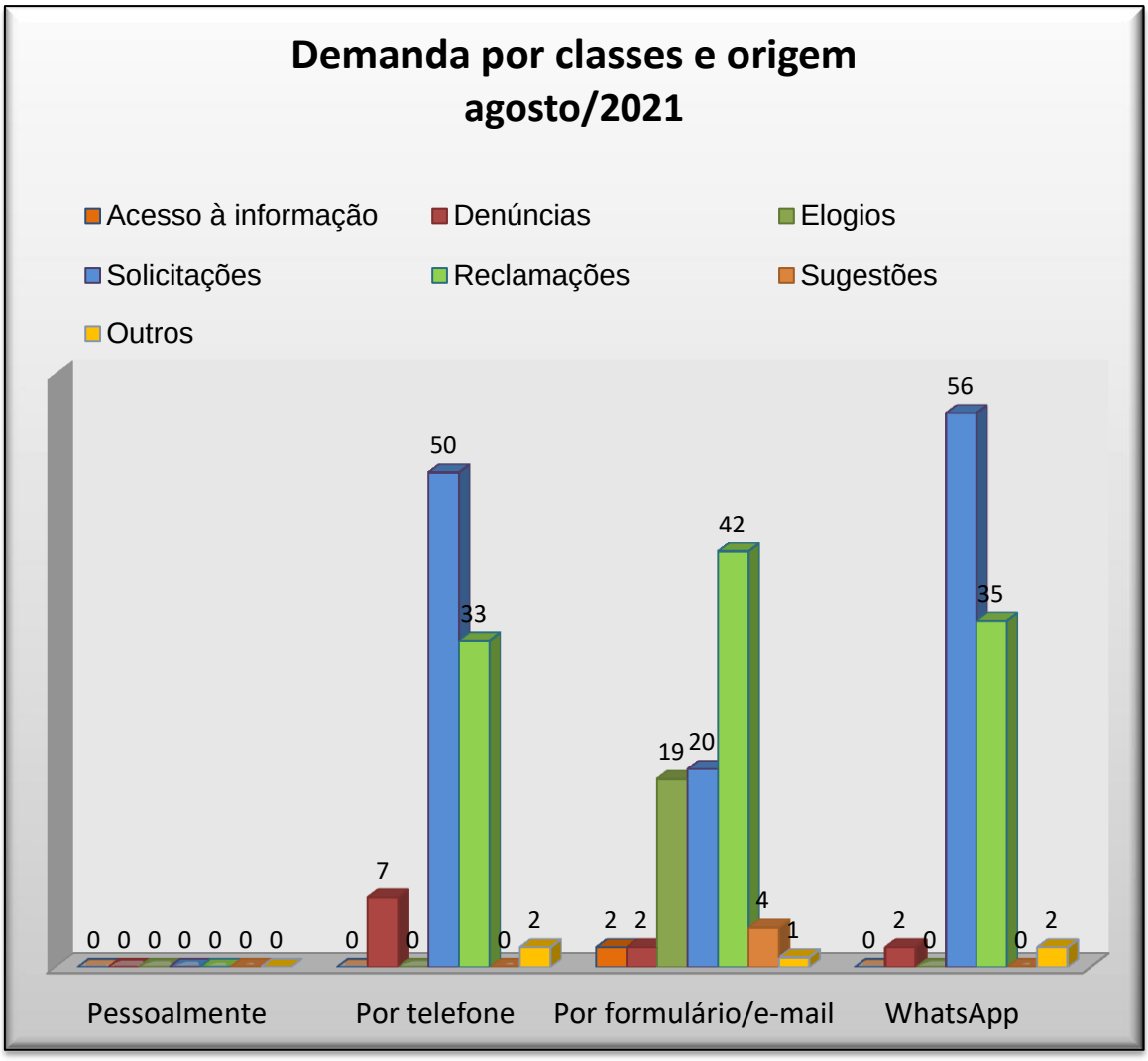
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 92 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 95 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, além de 90 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



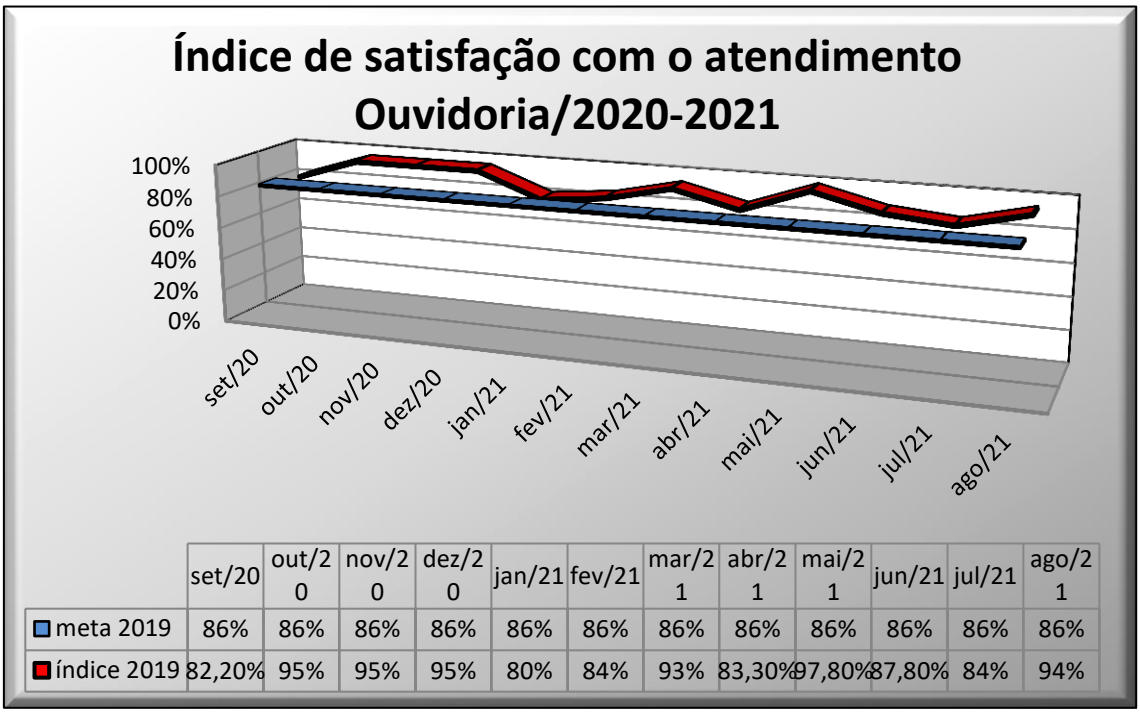
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			2	
Denúncias		7	2	2
Elogios			19	
Solicitações		50	20	56
Reclamações		33	42	35
Sugestões			4	
Outros		2	1	2
Total		92	90	95
	277			



5. Atendimento

Em agosto/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 93,8**%** (4,69/5), média 7,8% superior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21
meta 2019	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2019	82,20%	95%	95%	95%	80%	84%	93%	83,30%	97,80%	87,80%	84%	94%

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, TRT 24). P.A. n. 8304/2021, 8332/2021, 8357/2021, 8454/2021	100%	4
Total		4

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	20%	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.	13%	14
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.	11%	12
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (3ª, 7ª, 9ª, 11ª e 17ª VTGO, 3ª VTAP, 3ª VTAN, Cejusc de Aparecida de Goiânia). *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.	10%	11
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	7%	8
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	6%	7
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	5%	5

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 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
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
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.	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
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 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 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	1%	1

procedimentos, quando necessário.		
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados o problema técnico e sanado.	1%	1
Demora para o retorno do Tribunal às atividades presenciais. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada de Serviços Presenciais.	1%	1
Atraso no cumprimento de mandado. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais e adotadas as providências pertinentes.	1%	1
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	1%	1
Outras reclamações.	3%	3
Total		110

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	52%	65
Direitos trabalhistas.	16%	20
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	9%	11
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	8%	10
Questões administrativas. Normas internas, atuação e procedimentos adotados pelas unidades do Tribunal	4%	5

(tempo de serviço, requisitos para permuta, remoção e outros), quadro de lotação, cargos e funções.		
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	3%	4
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	2%	2
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	2%	2
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	1
Cadastramento e/ou recadastramento de peritos e leiloeiros.	1%	1
Outras informações.	4%	5
Total		126

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.7896/2021, 7922/2021, 7975/2021, 8048/2021, 8152/2021, 8197/2021, 8431/2021, 8606/2021, 8612/2021, 8775/2021, 8876/2021.	58%	11
Atendimento(s) prestado(s) pela Vara do Trabalho de São Luís de Montes Belos. P.A. n. 8275/2021, 8300/2021.	11%	2
Atuação da Servidora Jeovanna Bruna Miguel do Nascimento Rocha (12ª VTGO). P.A. n. 8895/2021.	5%	1
Atuação da Juíza do Trabalho Wanessa Rodrigues Vieira (12ª VTGO). P.A. n. 8557/2021.	5%	1
Atendimento(s) prestado(s) pelo Dr. Lúcio Malagoni Cardoso (Gerência de Saúde). P.A. n. 8648/2021.	5%	1

Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 8190/2021, 8405/2021, 8700/2021.	16%	3
Total		19

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%	11
Total		11

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. 8414/2021, 8454/2021.	100%	2
Total		1