RELATÓRIO MENSAL – OUTUBRO DE 2021

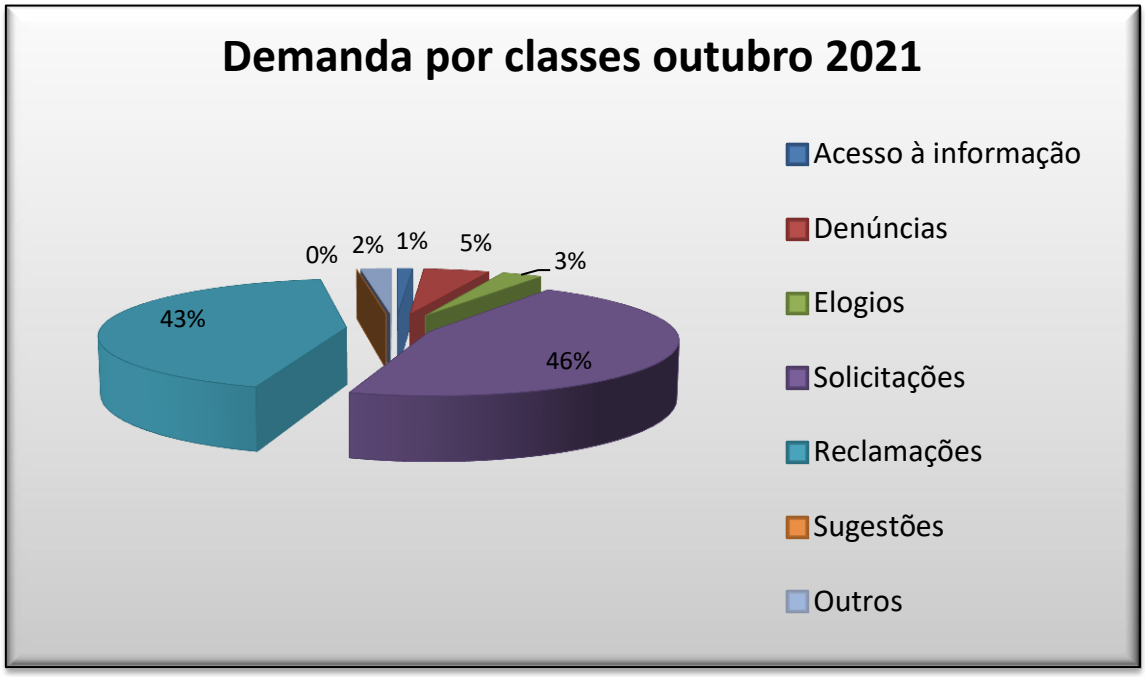
1. Introdução

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

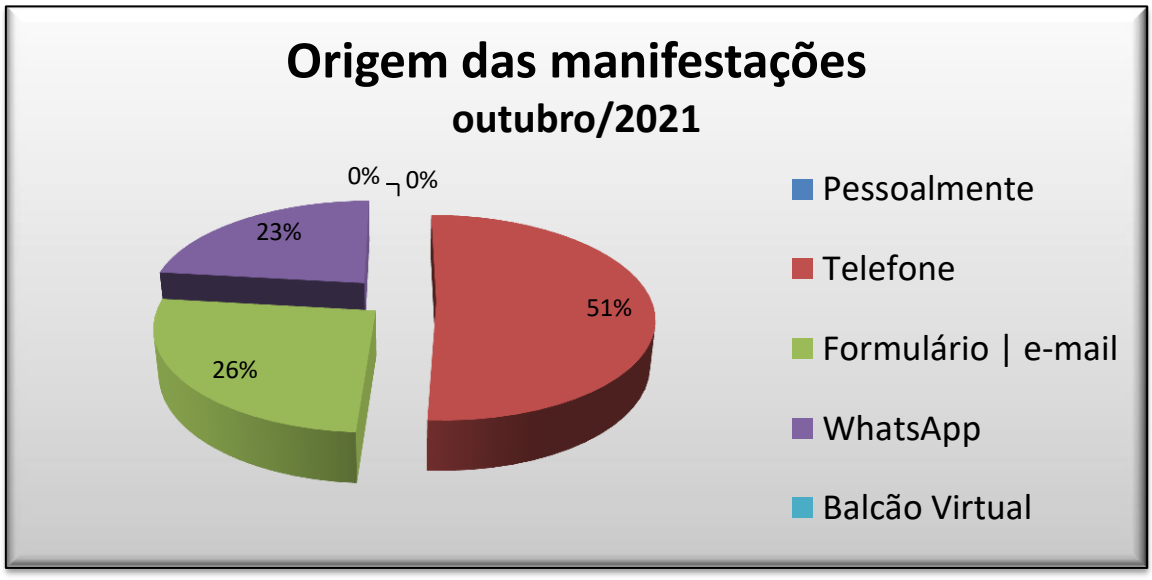
No mês de outubro de 2021, a Ouvidoria recebeu 111 reclamações, 118 solicitações (informação/serviço), 13 denúncias, 8 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 3 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **259 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 89% da demanda.



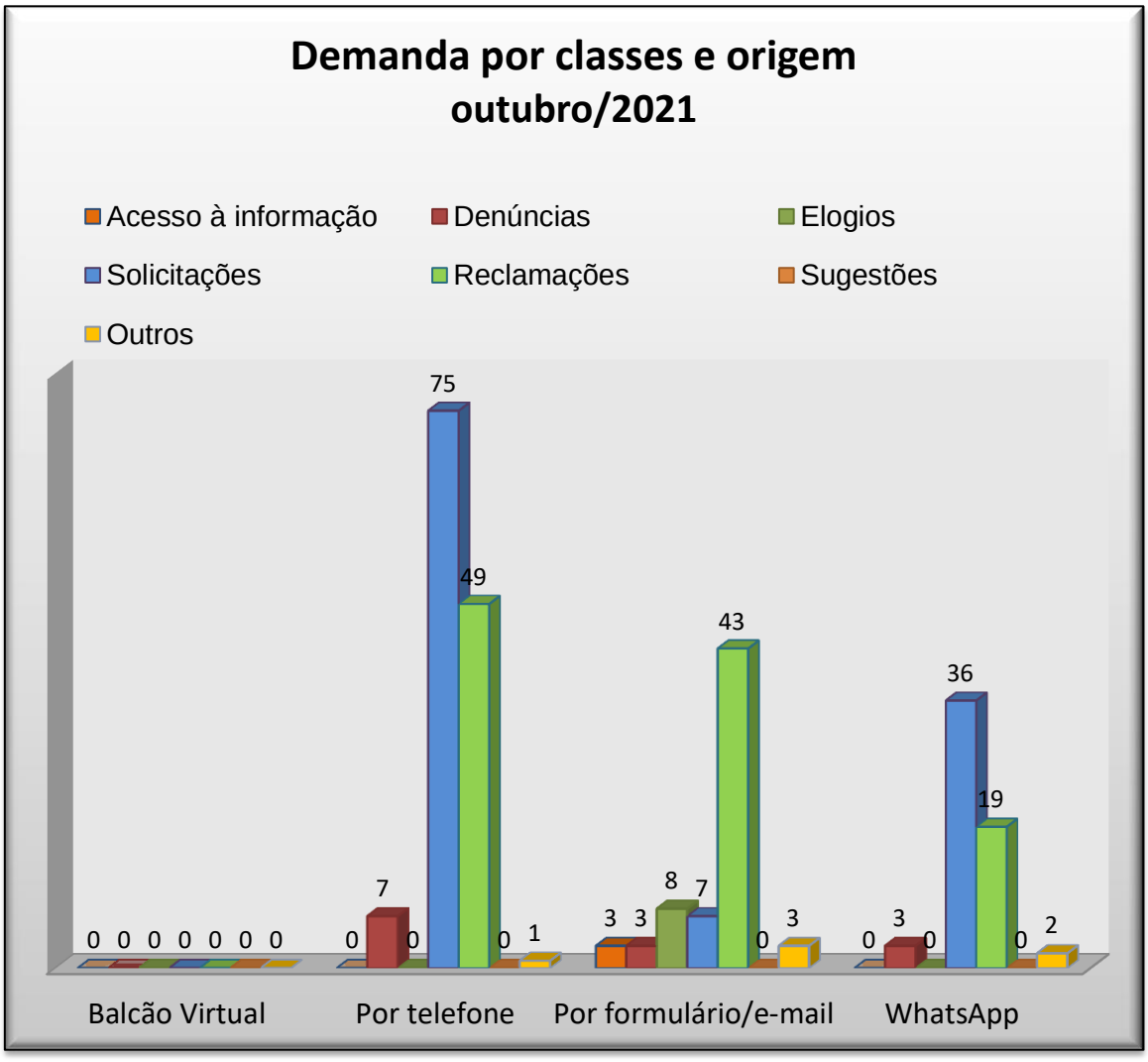
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 133 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 60 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 67 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



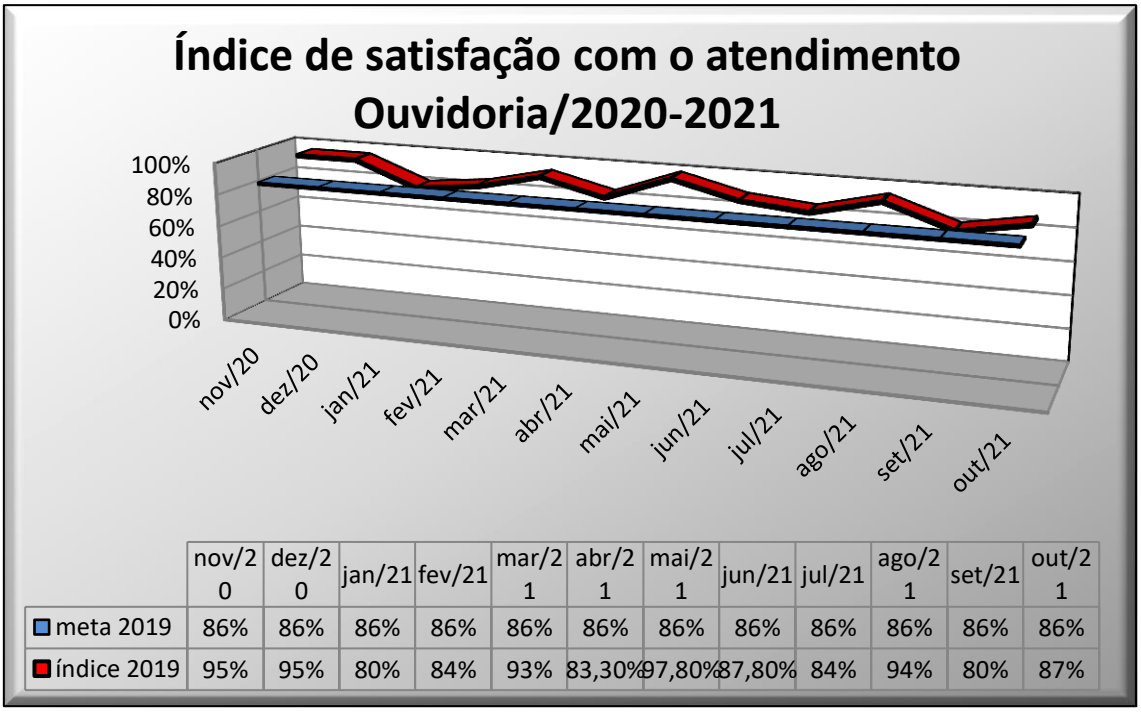
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente| Balcão Virtual	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			3	
Denúncias		7	3	3
Elogios			8	
Solicitações		75	7	36
Reclamações		49	43	19
Sugestões				
Outros		1	3	2
Total		132	67	60
	259			



5. Atendimento

Em outubro/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**%** (4,3/5), média 1% superior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.



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

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
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	23%	25
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%	16
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.	11%	12
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	8%	9
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (3ª e 7ª VTGO, VTAP, VT de Valparaíso, Setor de Atermação e SGPe). *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.	8%	9
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	5%	6
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	5%	5
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	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 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
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.	2%	2
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	2
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
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	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.	2%	2
Questões administrativas. Atraso no pagamento de estagiários. *Não constatado. Prestadas informações sobre o teor do contrato vigente.	2%	2
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	1%	1

Atraso no cumprimento de mandado. *Prestadas informações sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais e adotadas as providências pertinentes.	1%	1
Demora para a emissão de certidão narrativa. *Tomadas as providências adequadas.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados o problema técnico e sanado.	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
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	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
Outras reclamações.	1%	1
Total		111

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	42%	50
Direitos trabalhistas.	17%	20
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	14%	17
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	11%	13

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.	4%	5
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	3%	4
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	2%	2
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	1%	1
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Outras informações.	4%	5
Total		118

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. 10733/2021.	12%	1
Atuação da Ouvidoria. P.A. n. 10461/2021.	12%	1
Realização do concurso “Quando o home vira office” pela Administração do Tribunal. P.A. n. 10476/2021.	12%	1
Atendimento prestado pelo servidor Dilerman Rodrigues Brotas (2ª VTGO). P.A. n. 10461/2021.	12%	1
Atuação do Oficial de Justiça Antônio Coelho de Oliveira Filho (VT de Catalão). P.A. n. 10806/2021.	12%	1
Atuação do Juiz do Trabalho Túlio Macedo Rosa e Silva e da servidora Michele Alves Schuh Medina (3ª VTGO).	12%	1

P.A. n. 11266/2021.		
Atuação da servidora Thainá Torres de Arruda (Cejusc). P.A. n. 10485/2021.	12%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 11235/2021.	12%	1
Total		8

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%	13
Total		13

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Teor dos autos de processo judicial. P.A. n. 10316/2021.	33%	1
Rol de medidas adotadas pelo Tribunal para o retorno ao trabalho presencial (pandemia). P.A. n. 10791/2021.	33%	1
Dados sobre as etapas e fases de retomada das atividades presenciais (pandemia). P.A. n. 107172021.	33%	1
Total		3