# RELATÓRIO MENSAL – DEZEMBRO DE 2021

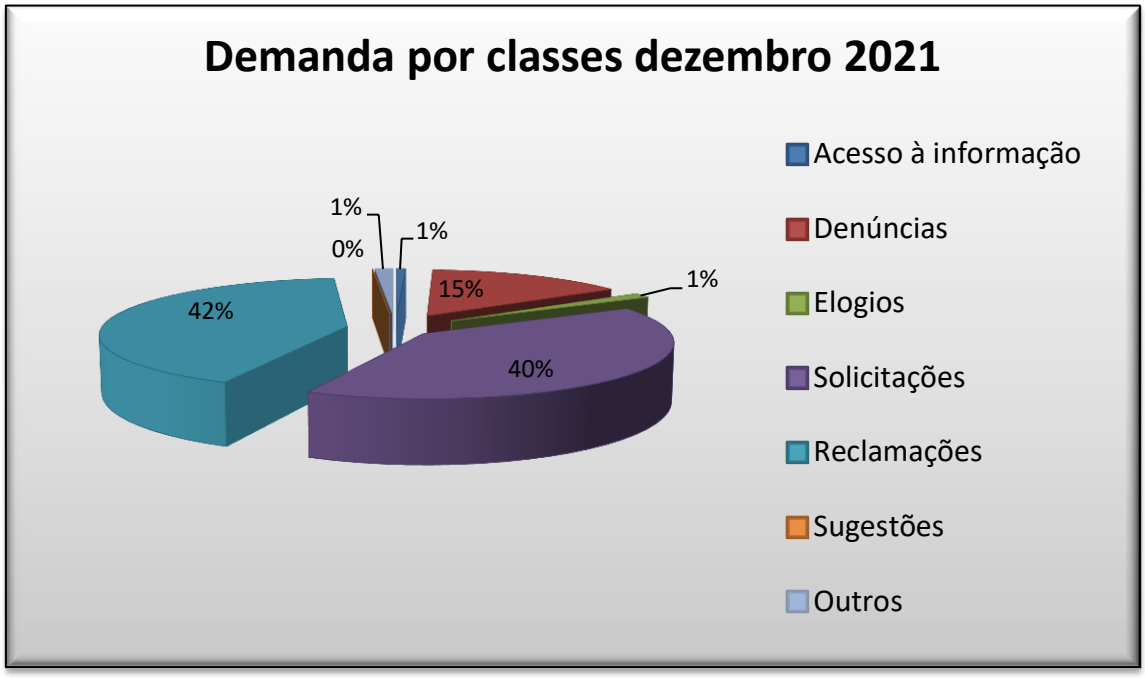
## 1. Introdução

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

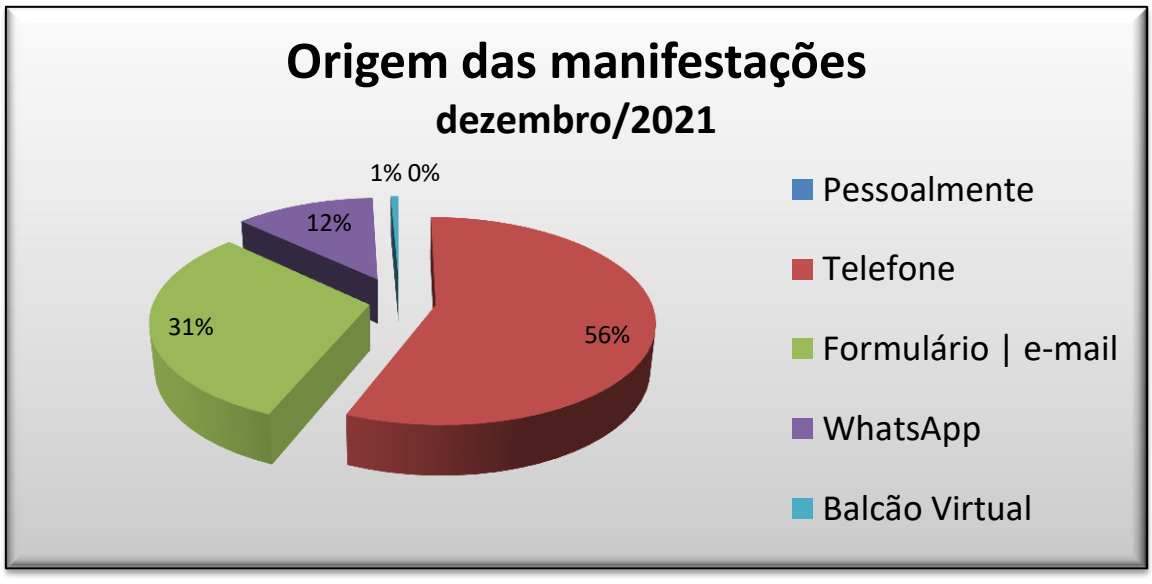
No mês de dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu 61 reclamações, 58 solicitações (informação/serviço), 22 denúncias, 2 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 1 pedido de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 2 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **146 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 82% da demanda.



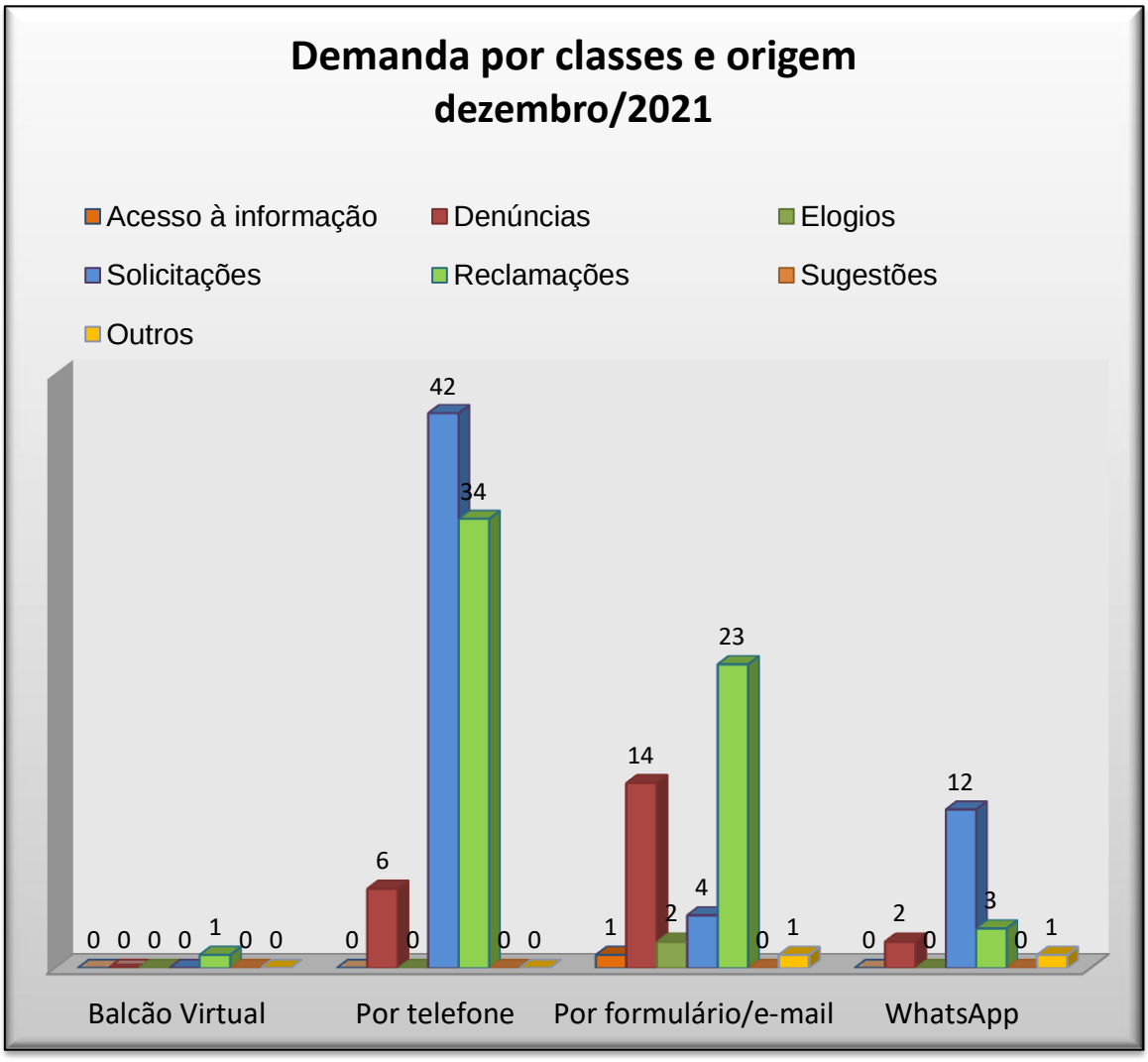

### 3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 82 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 18 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 1 pelo Balcão Virtual, 45 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



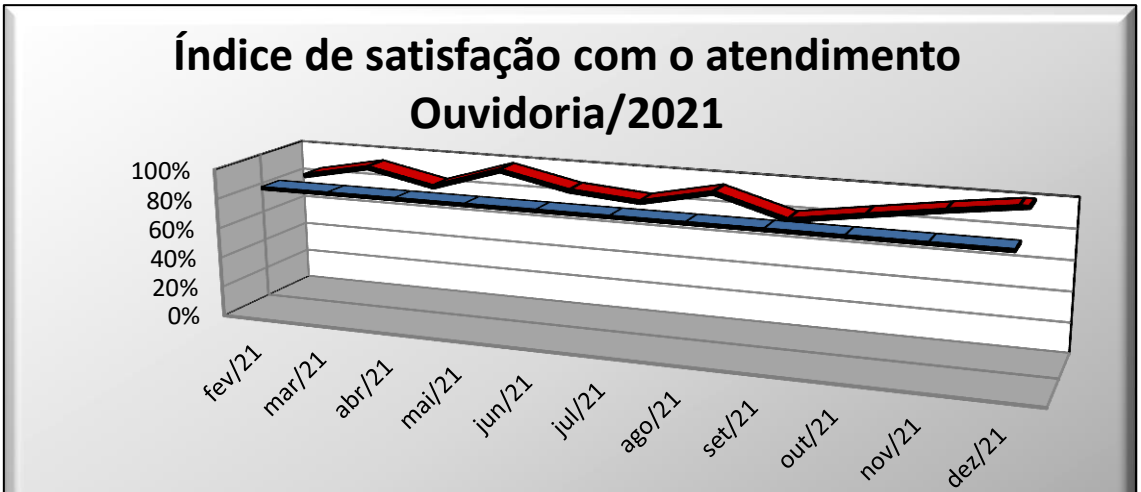
## 4. Demanda por classes e origem

| Classes de manifestação | Origem dos contatos | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Pessoalmente\| Balcão Virtual | Por telefone | Formulário/e-mail | WhatsApp |
| Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11) | | | 1 | |
| Denúncias | | 6 | 14 | 2 |
| Elogios | | | 2 | |
| Solicitações | | 42 | 4 | 12 |
| Reclamações | 1 | 34 | 23 | 3 |
| Sugestões | | | | |
| Outros | | | 1 | 1 |
| Total | 1 | 82 | 45 | 18 |
| | **146** | | | |



## 5. Atendimento

Em dezembro/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 100**%** (5/5), média 14% superior à meta estabelecida para o ano de 2021, conforme disposto no histórico representado a seguir.




| | fev/21 | mar/21 | abr/21 | mai/21 | jun/21 | jul/21 | ago/21 | set/21 | out/21 | nov/21 | dez/21 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| meta 2021 | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% | 86% |
| índice 2021 | 84% | 93% | 83,30% | 97,80% | 87,80% | 84% | 94% | 80% | 87% | 93,80% | 100% |

## 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.<br>*Prestadas informações. | 15% | 9 |
| Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição.<br>*Comunicadas as unidades responsáveis. | 13% | 8 |
| Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás.<br>*Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes. | 11% | 7 |
| Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido.<br>* Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais. | 8% | 5 |
| Atraso ou erro na movimentação de processos em VT's, certificação de prazos, anotação em CTPS e confecção de documentos.<br>*Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria. | 7% | 4 |
| Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (Geral, Gab Des Gentil, Ouvidoria).<br>*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% | 4 |
| Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão.<br>*Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria. | 7% | 4 |
| Demora no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud, Renajud e/ou registro no BNDT.<br>*Regularizados os procedimentos. | 5% | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho.<br>*Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes. | 3% | 2 |
| Demora no julgamento de recursos enviados ao TST.<br>*Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria. | 3% | 2 |
| Atraso na análise de petições.<br>*Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas. | 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.<br>*Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes. | 2% | 1 |
| Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado.<br>*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% | 1 |
| Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud.<br>*Prestadas informações/orientações (retirada a constrição). | 2% | 1 |
| Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição.<br>*Comunicadas as unidades responsáveis. | 2% | 1 |
| Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais.<br>*Prestadas informações. | 2% | 1 |
| Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso.<br>*Constatados o problema técnico e sanado. | 2% | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal.<br>*Constatado problema no sistema mantido pelo TST. | 2% | 1 |
| Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos no Sistema Pje, inclusive por indisponibilidade do Sistema.<br>*Prestadas informações/orientações. | 2% | 1 |
| Outras reclamações. | 5% | 3 |
| Total | | 61 |

| **Solicitações (atendimento/serviço/informação)** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais). | 40% | 23 |
| Direitos trabalhistas. | 16% | 9 |
| Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal. | 16% | 9 |
| Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas. | 10% | 6 |
| Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19). | 5% | 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. | 3% | 2 |
| Acesso aos autos pelo site do Tribunal. | 2% | 1 |
| Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas. | 2% | 1 |
| Outras informações. | 7% | 4 |
| Total | | 58 |

| **Elogios** | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Atuação da Secretaria-Geral de Governança e Estratégia na condução dos trabalhos que culminaram no agraciamento do Tribunal com o Prêmio CNJ de Qualidade na categoria Diamante.<br>P.A. n. 12943/2021. | 50% | 1 |
| Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp.<br>P.A. n. 12769/2021. | 50% | 1 |
| Total | | 2 |

| **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.<br>*Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria. | 95% | 21 |
| Ato(s) e/ou decisão(ões) judiciária(s) considerada(s) irregular(es).<br>*Informados os limites de atuação desta Ouvidoria e prestadas orientações ao(s) manifestante(s). | 5% | 1 |
| Total | | 22 |

| **Acesso à informação** (Lei n. 12.527/2011) | | |
|---|---|---|
| Objeto | Frequência | |
| | Relativa | Absoluta |
| Quadro de servidores e número de cargos vagos na Vara do Trabalho de Uruaçu.<br>P.A. n. 12786/2021. | 100% | 1 |
| Total | | 1 |