RELATÓRIO TRIMESTRAL – ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2022

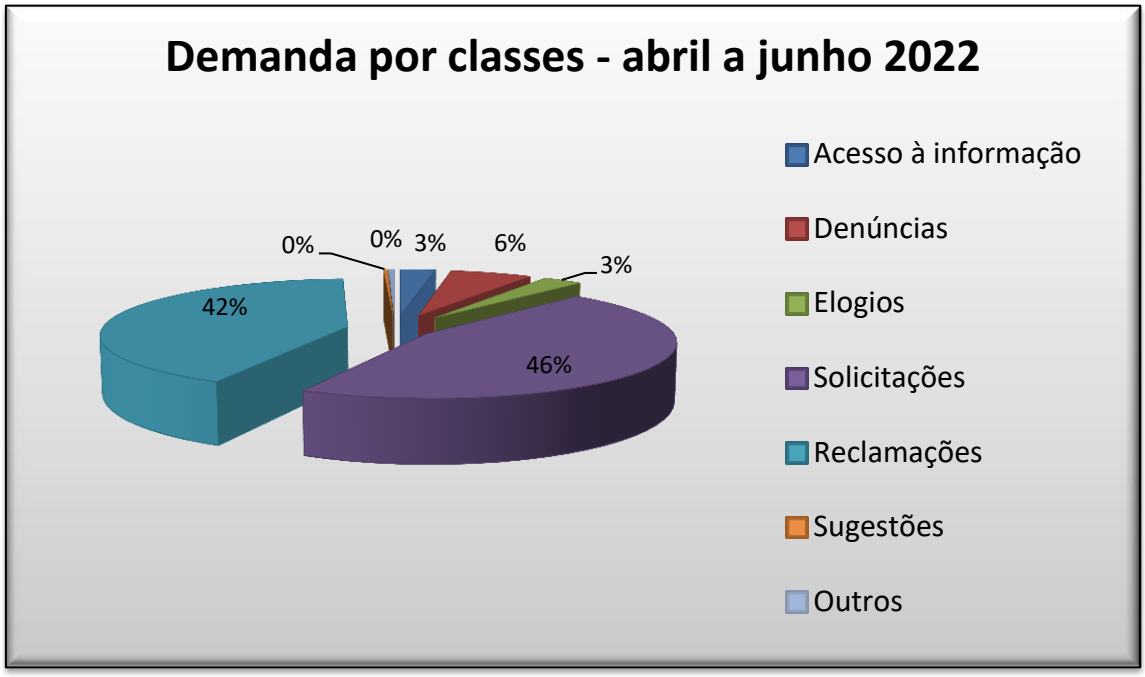
1. Introdução

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

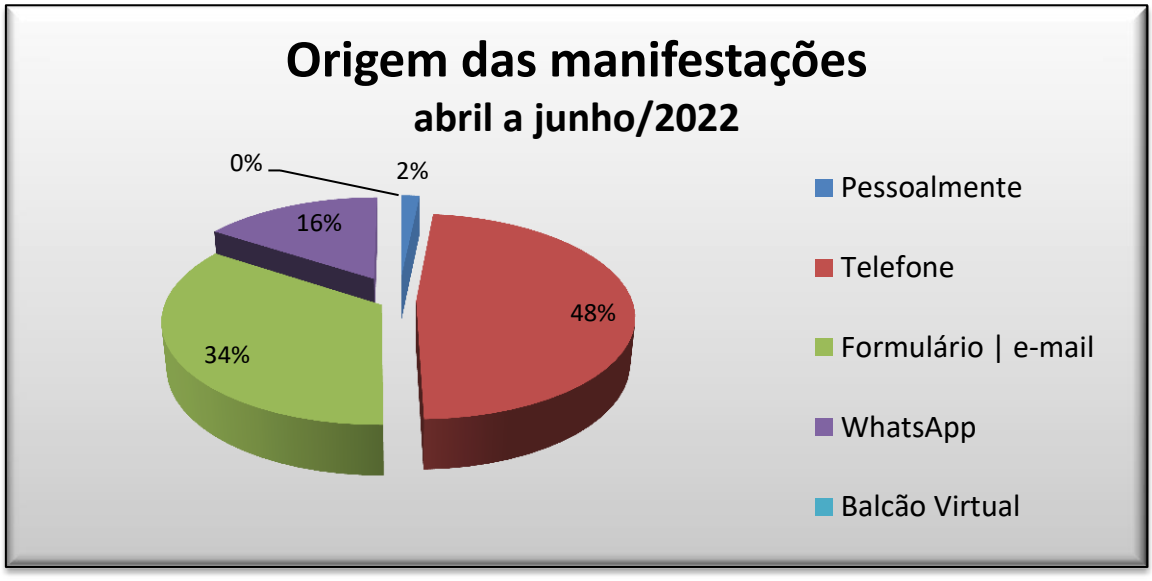
Nos meses de abril a junho de 2022, a Ouvidoria recebeu 281 reclamações, 306 solicitações (informação/serviço), 42 denúncias, 20 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 2 sugestões, 18 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 3 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **672 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.



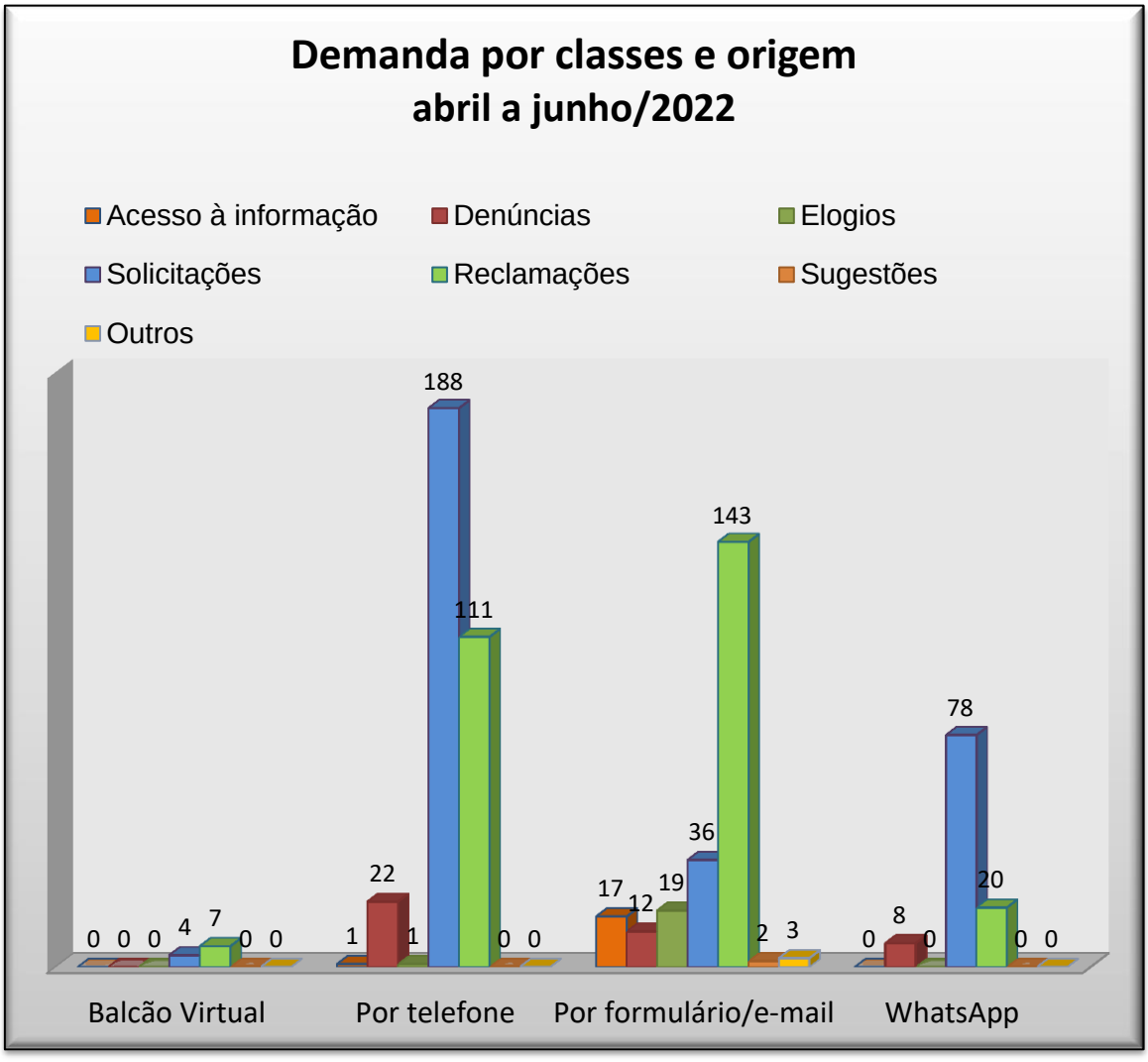
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 323 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 106 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 11 presencialmente e 232 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



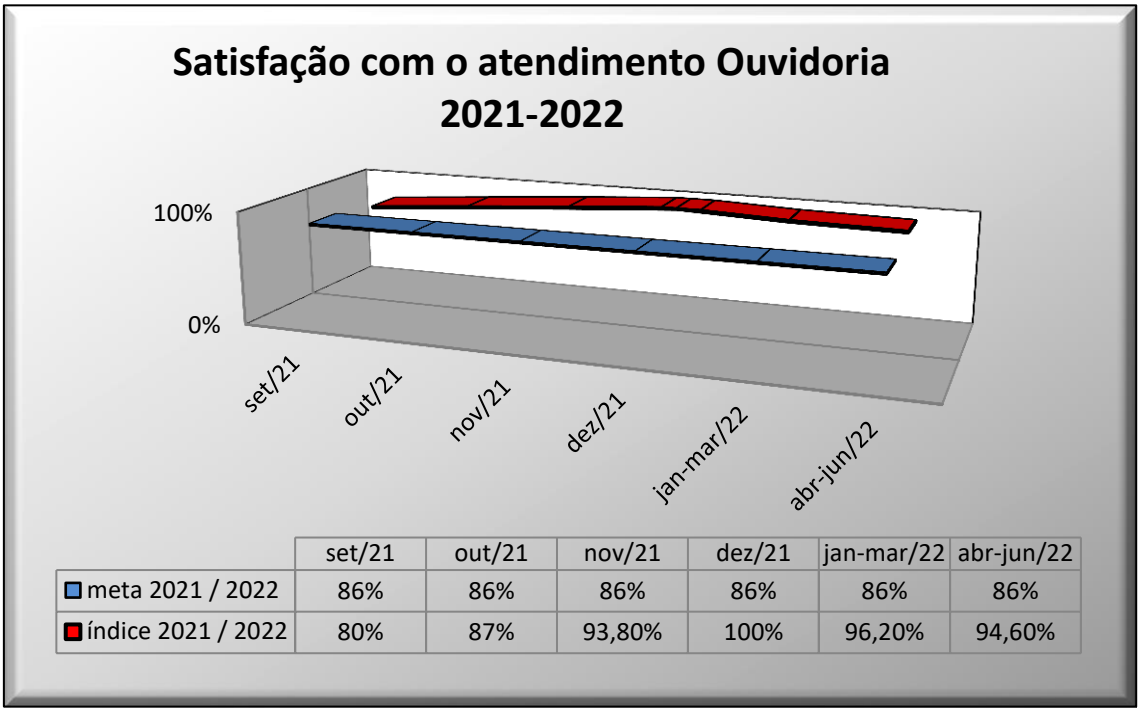
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente| Balcão Virtual	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)		1	17	
Denúncias		22	12	8
Elogios		1	19	
Solicitações	4	188	36	78
Reclamações	7	111	143	20
Sugestões			2	
Outros			3	
Total	11	323	232	106
	672			



5. Atendimento

No segundo trimestre de 2022, 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 94,6**%** (4,73/5), média 8,6% superior à meta estabelecida para o ano de 2022, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan-mar/22	abr-jun/22
meta 2021 / 2022	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2021 / 2022	80%	87%	93,80%	100%	96,20%	94,60%

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 por redistribuição ou aprovados de outros concursos.	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.	27%	76
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.	14%	38
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.	10%	27
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	9%	25
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	7%	19
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	13
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.	4%	10
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	9
Atendimento e/ou tratamento considerado inadequado. *Prestadas informações sobre o(s) serviço(s) disponibilizado(s) pelo Tribunal, caso não constatada	2%	7

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.		
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	2%	6
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.	2%	6
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (3ª, 7ª e VT de Goiânia, Divisão de Atendimento aos Usuários do PJe. Gabinete Des. Rosa Nair , Secretaria de Gestão de Pessoas, Geral). *Constatado o problema, por vezes decorrente de instabilidade no sistema de telefonia. Orientados os manifestantes e as unidades demandadas sobre as vantagens do atendimento pelo Balcão Virtual e pelo aplicativo WhatsApp.	2%	5
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%	4
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	1%	3
Dificuldade de consulta a processos judiciais ou serviços pelo site do TRT. *Prestadas informações.	1%	3
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	3
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%	3

Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	1%	2
Dificuldade de acessar a sala ou não disponibilização do link para audiência telepresencial ou no caso de sustentação oral em sessões virtuais. *Comunicada a unidade responsável.	1%	2
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	1%	2
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
Falha ou demora na remessa ou no recebimento dos autos encaminhados ao/pelo TST. *Constatados o problema técnico e sanado.	1%	1
Outras reclamações.	5%	15
Total		281

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	49%	150
Direitos trabalhistas.	19%	58
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	10%	32
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	8%	24

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%	7
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	2%	6
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	5
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	3
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	2
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	1%	1
Outras informações.	5%	16
Total		306

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. 3403/2022, 3423/2022, 3643/2022, 4050/2022, 4202/2022, 5544/2022, 5965/2022, 6732/2022.	40%	8
Atendimento(s) prestado(s) pela Ouvidoria. P.A. n. 5545/2022, 6423/2022.	10%	2
Atuação da Servidora Fernanda Rosa Muniz de Resende Cunha, da 1ª VT de Anápolis. P.A. n. 5228/2022.	5%	1
Atuação do Desembargador Gentil Pio de Oliveira, da Juíza Ceumara de Souza Freitas e do Servidor Marcelo Tertuliano da Silva. P.A. n. 5186/2022.	5%	1

Atuação da Servidora Michelle Alves Schuh Medina da 3ª VT de Goiânia. P.A. n. 4848/2022.	5%	1
Atendimento prestado pelo Servidor Itamar Gomes da Rocha do Cejusc Goiânia. P.A. n. 5319/2022.	5%	1
Atuação dos Servidores da Coordenadoria de Comunicação Social na campanha sobre o Dia do Doador de Sangue. P.A. n. 6162/2022.	5%	1
Atendimento prestado pelas Servidoras Denise Garção de Oliveira Marques Guimarães e Alenir Silva de Oliveira do Setor de Assistência Odontológica. P.A. n. 5994/2022.	5%	1
Atuação do Servidor César Augusto Lemos da VT de São Luiz de Montes Belos. P.A. n. 5952/2022.	5%	1
Qualidade dos informativos desenvolvidos pela Coordenadoria de Comunicação Social.	5%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 4043/2022, 4256/2022.	10%	2
Total		20

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.	98%	41
Veiculação de e-mails supostamente encaminhados pelo TRT 18 (possível atuação de hackers). *Prestadas informações.	2%	1
Total		42

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Quadro de servidores, número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, no âmbito do TRT. P.A. n. 3633/2022, 4222/2022, 4865/2022, 4906/2022, 5022/2022, 5322/2022, 5658/2022, 5867/2022, 6053/2022, 6058/2022, 6230/2022.	61%	11
Bolsas de estudos oferecidas por universidade dos EUA para magistrados e servidores. P.A. n. 2909/2022.	6%	1
Dados sobre as concessões de uso de espaços físicos à OAB-GO no âmbito da Justiça do Trabalho em Goiás. P.A. n. 4012/2022.	6%	1
Cópias de contratos e termos de referência para contratação de empresas especializadas em produção audiovisual e de telejornalismos, por demanda, no âmbito do TRT. P.A. n. 4582/2022.	6%	1
Número de processos recebidos pelas varas do trabalho de Itumbiara entre 2018 e 2020, principais assuntos, saldo de processos pendentes e outros. P.A. n. 4603/2022.	6%	1
Quadro de servidores da Coordenadoria de Comunicação Social, cargos em comissão e funções comissionadas. P.A. n. 4345/2022.	6%	1
Relação de magistrados lotados no Tribunal desde a sua criação. P.A. n. 5670/2022.	6%	1
Dados sobre sistemas de inteligência artificial utilizados no âmbito do TRT. P.A. n. 6494/2022.	6%	1
Total		18