RELATÓRIO TRIMESTRAL – JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2022

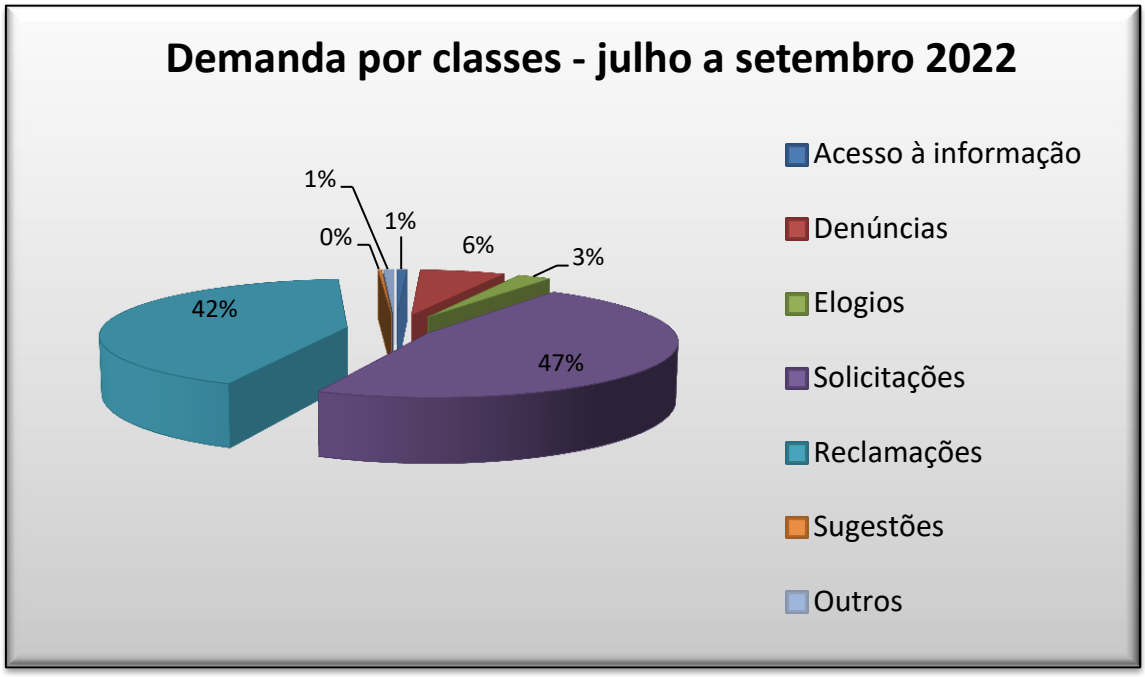
1. Introdução

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

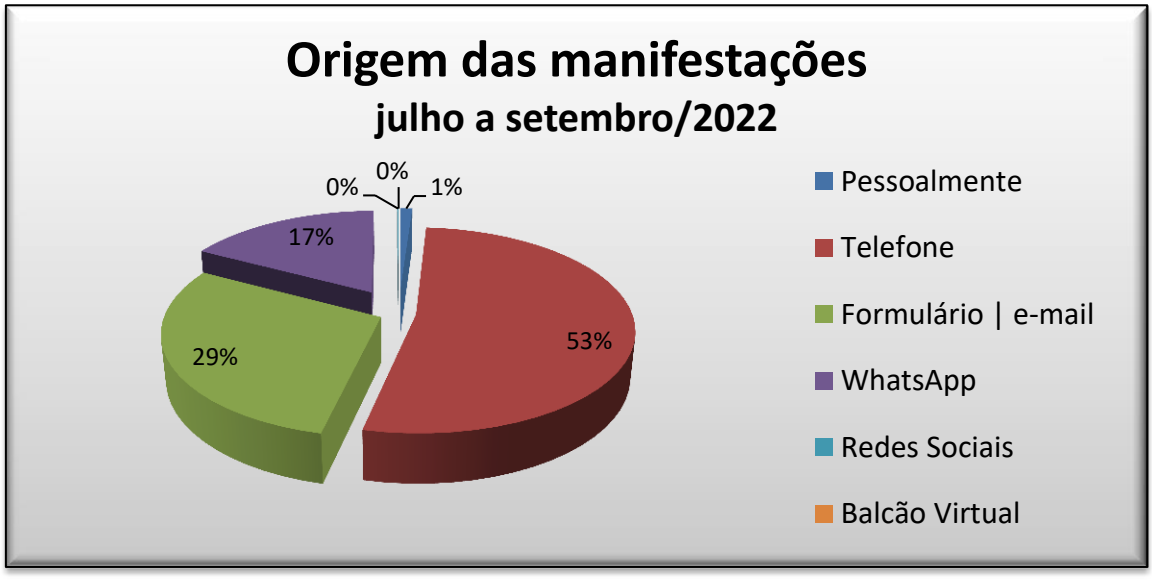
Nos meses de julho a setembro de 2022, a Ouvidoria recebeu 320 reclamações, 354 solicitações (informação/serviço), 49 denúncias, 19 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 2 sugestões, 6 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **756 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.



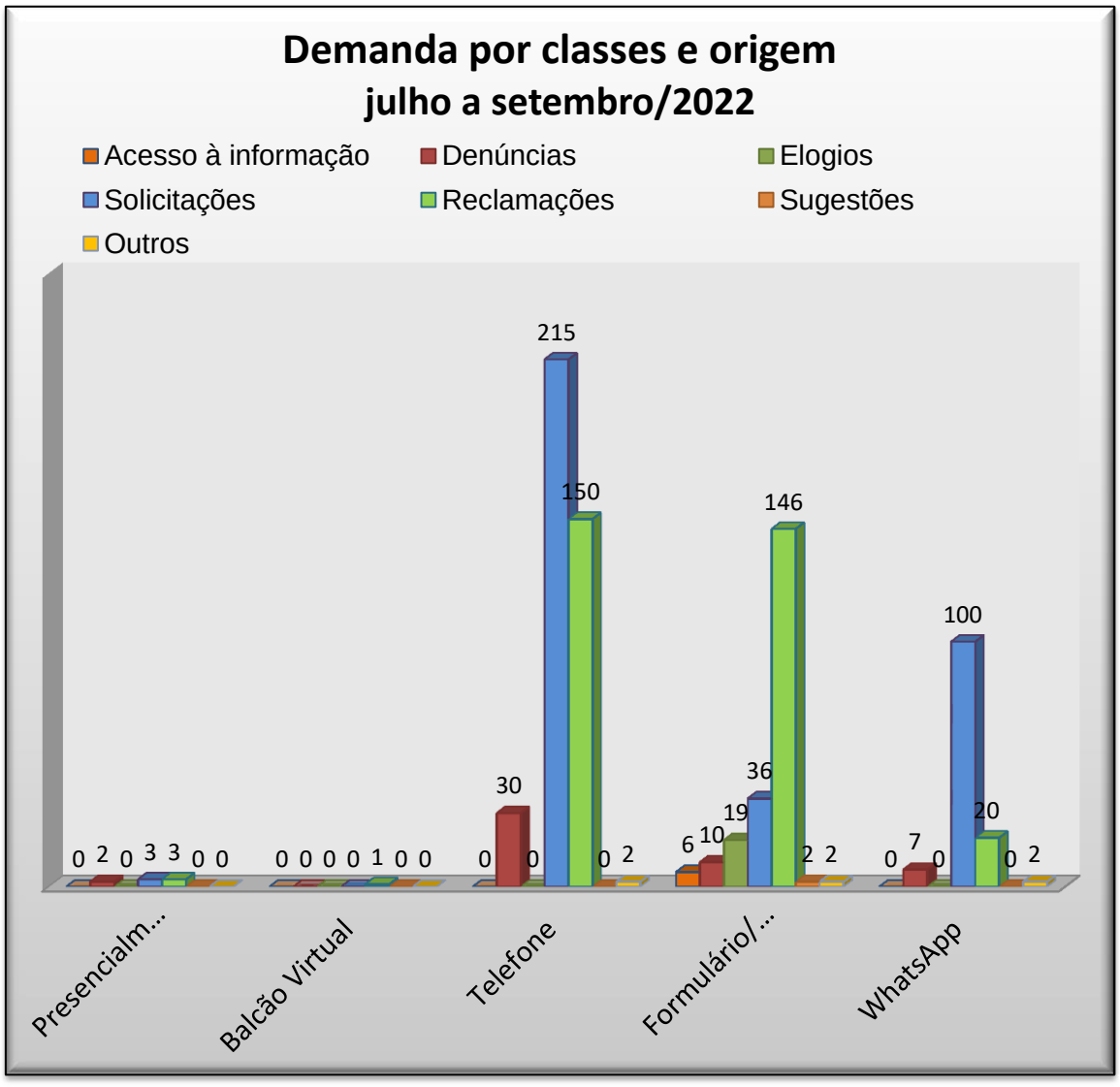
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 397 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 129 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 8 presencialmente, 1 pelas redes sociais do Tribunal e 221 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



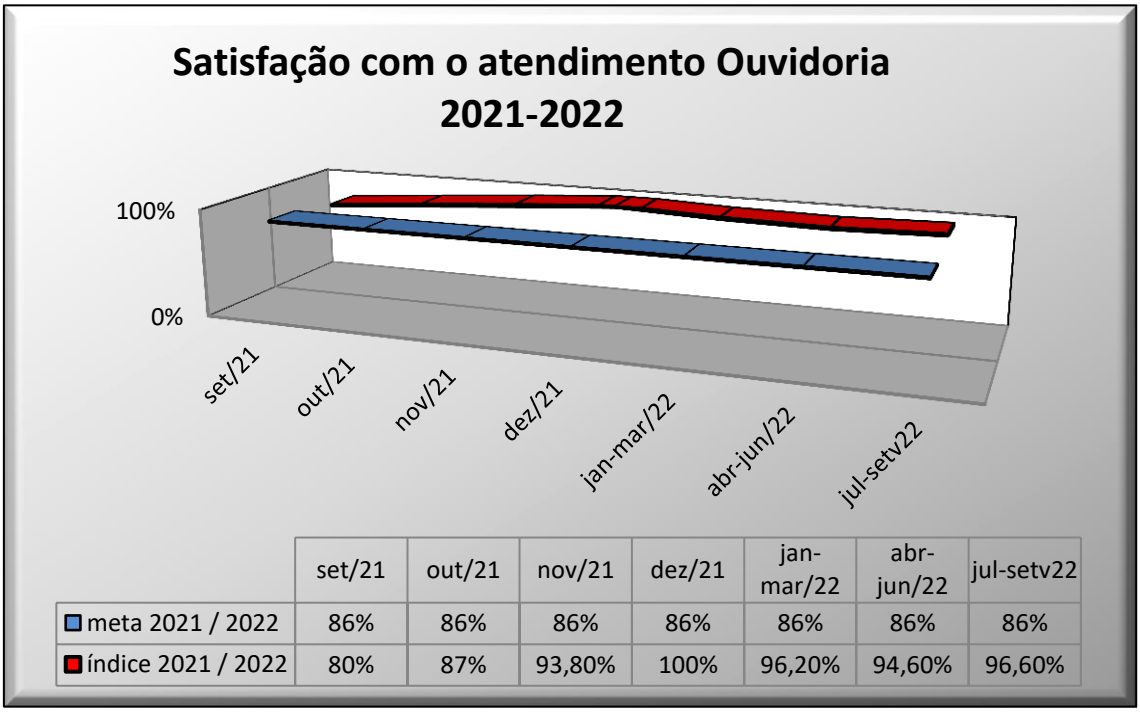
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente Balcão Virtual Redes Sociais	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)			6	
Denúncias	2	30	10	7
Elogios			19	
Solicitações	3	215	36	100
Reclamações	4	150	146	20
Sugestões			2	
Outros		2	2	2
Total	9	397	221	129
	756			



5. Atendimento

No terceiro 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 96,6**%** (4,83/5), média 10,6% 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	jul-setv22
meta 2021 / 2022	86%	86%	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2021 / 2022	80%	87%	93,80%	100%	96,20%	94,60%	96,60%

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
Criação de funcionalidade no PJe que possibilite a opção pelo Juízo 100% Digital, após o ajuizamento da ação. P.A. n. 5974/2022.	50%	1

Critérios para a elaboração da prova objetiva do próximo concurso para oficiais de justiça. P.A. n. 9135/2022.	50%	1
Total		0

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	25%	80
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%	43
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%	32
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	10%	31
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	6%	18
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	5%	16
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal (2ª, 6ª e 8ª VT de Goiânia, 1ª VT de Aparecida de Goiânia, VT's de Formosa, Quirinópolis, Goianésia, Gabinete Des. Rosa Nair, Secretaria de Gestão de Pessoas). *Constatado o problema, por vezes decorrente de	5%	16

instabilidade no sistema de telefonia. Orientados os manifestantes e as unidades demandadas sobre as vantagens do atendimento pelo Balcão Virtual e pelo aplicativo WhatsApp.		
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato telefônico, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	11
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.	3%	9
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	7
Audiências desmarcadas, demora para a marcação e/ou marcação/remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações, inclusive sobre o Protocolo de Retomada dos Serviços Presenciais.	2%	7
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%	6
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%	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
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	2%	5

Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	1%	3
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	1%	3
Dificuldade na inscrição e/ou regularização do cadastro para perito e/ou leiloeiro. *Prestadas as informações pertinentes.	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
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatados o problema técnico e sanado.	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%	1
Dificuldade de consulta a processos judiciais ou serviços pelo site do TRT. *Prestadas informações.	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
Desconforto térmico nos corredores do 4º andar do Foro Trabalhista. *Não constatado o alegado calor excessivo.	1%	1
Insatisfação com a utilização de detectores de metal na entrada do Foro Trabalhista. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Sinalização inadequada das saídas de emergência do 1º andar do Foro Trabalhista.	1%	1

*Não constatada irregularidade. Aberto PA para melhoria da sinalização.		
Falha ou demora na remessa ou no recebimento dos autos encaminhados ao/pelo TST. *Constatados o problema técnico e sanado.	1%	1
Instabilidade do sistema TRT Push. *Constatados o problema técnico e sanado.	1%	1
Outras reclamações.	2%	6
Total		320

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	47%	167
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	13%	47
Direitos trabalhistas.	13%	46
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	10%	37
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	4%	15
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%	9
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	5
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	3
Retorno do TRT às atividades presenciais (Covid 19).	1%	2
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	1

Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	1
Outras informações.	6%	21
Total		354

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. 7827/2022, 8563/2022, 8701/2022, 10016/2022, 10830/2022.	26%	5
Atendimento(s) prestado(s) pela Ouvidoria. P.A. n. 8217/2022.	11%	2
Atuação dos Servidores Sérgio de Aquino Telles Costa, Rejane Lemos de Deus e Neila Fernanda de Siqueira Pereira, da Secretaria do Juízo Auxiliar de Execução. P.A. n. 7642/2022.	5%	1
Atuação dos Servidores Leila Alves Barbosa e Itamar Gomes da Rocha do Cejusc. P.A. n. 8530/2022.	5%	1
Atuação do Servidor Marcelo Tertuliano da 5ª VT de Goiânia. P.A. n. 7699/2022.	5%	1
Atendimento prestado pelo Servidor Paulo Alves Cristovam Júnior da 12ª VT de Goiânia. P.A. n. 7604/2022.	5%	1
Atuação dos Servidores da Gerência de Saúde. P.A. n. 8209/2022.	5%	1
Atendimento prestado pelos servidores da 13ª VT de Goiânia. P.A. n. 8716/2022.	5%	1

Atuação do Servidor Gabriel Fernandes Torralbo do Núcleo de Legislação de Pessoal. P.A. n. 8194/2022.	5%	1
Qualidade gráfica dos adesivos desenvolvidos pela Coordenadoria de Comunicação Social para o Cejusc. P.A. n. 8302/2022.	5%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 8397/2022, 8349/2022, 9650/2022, 10210/2022.	21%	4
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.	82%	40
Veiculação de e-mails supostamente encaminhados pelo TRT 18 (possível atuação de hackers). *Prestadas informações.	8%	4
Assédio moral e/ou sexual no âmbito da empresa/ local de trabalho. * Prestadas informações e orientações, inclusive sobre os limites da atuação da Ouvidoria.	4%	2
Atuação de magistrado(a) e/ou conteúdo de decisões considerados irregulares. * Prestadas informações e orientações, inclusive sobre os limites da atuação da Ouvidoria.	2%	1
Irregularidade na lotação de servidor (de ofício) pela SGPe. *Não constatada a irregularidade. Resolução por mediação orientada pela Ouvidoria.	2%	1

Disponibilização de dados de ações trabalhistas na internet, propiciando a criação de “listas sujas”. *Constatado que esses dados são extraídos do Diário Eletrônico da JT. Prestadas as informações e orientações.	2%	1
Total		49

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. 8085/2022, 8860/2022, 9755/2022, 10429/2022, 10489/2022, 10925/2022,.	100%	6
Total		6