RELATÓRIO TRIMESTRAL – JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

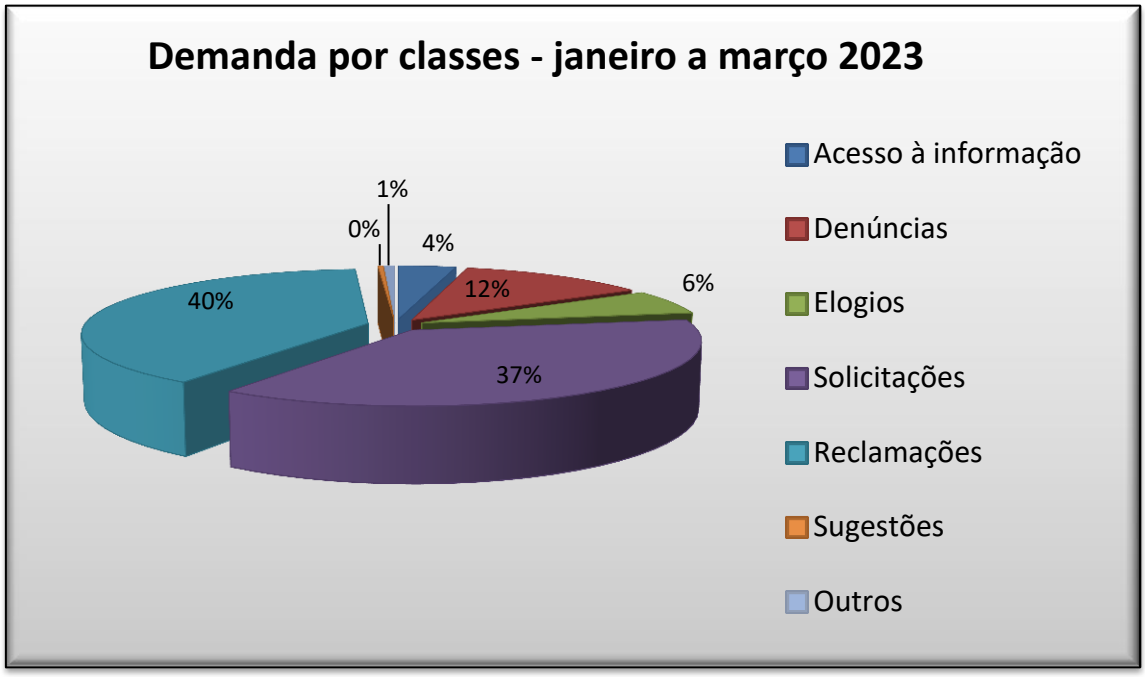
1. Introdução

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 canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

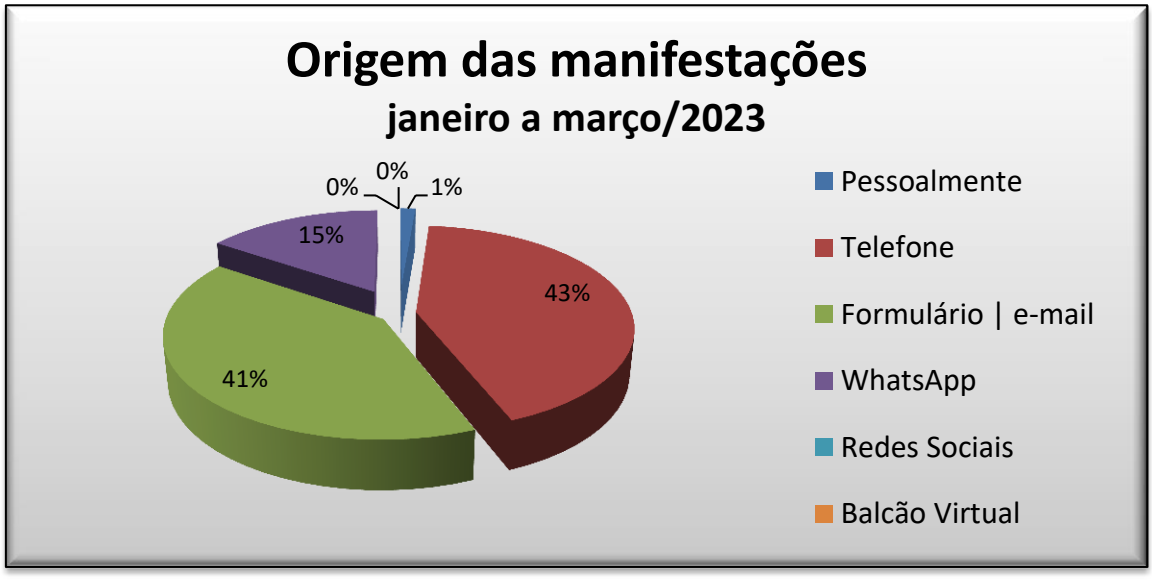
Nos meses de janeiro a março de 2023, a Ouvidoria recebeu 334 reclamações, 314 solicitações (informação/serviço), 105 denúncias, 52 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 3 sugestões, 32 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **846 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, cerca de 77% da demanda.



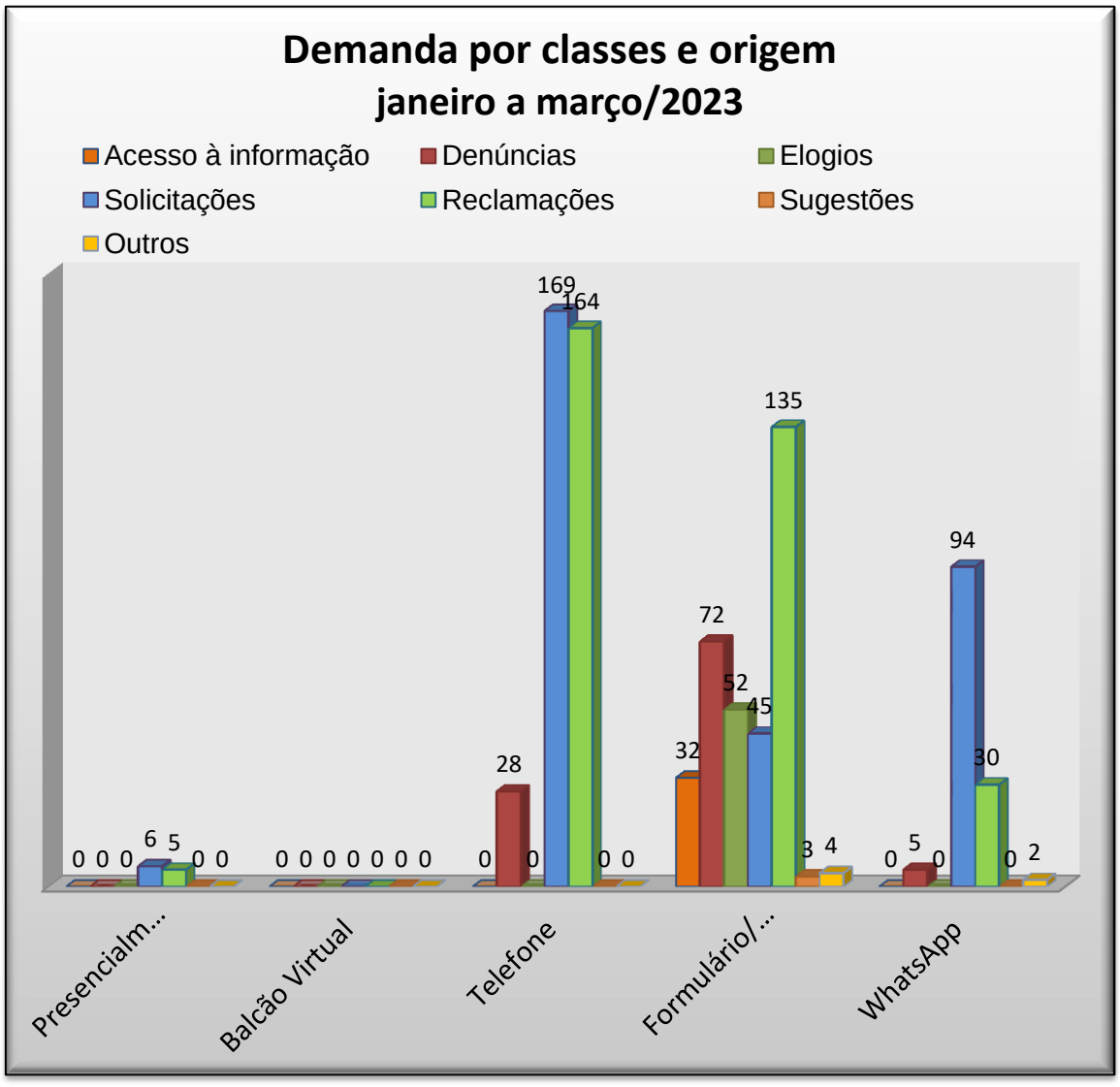
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 361 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 131 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 11 presencialmente e 343 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



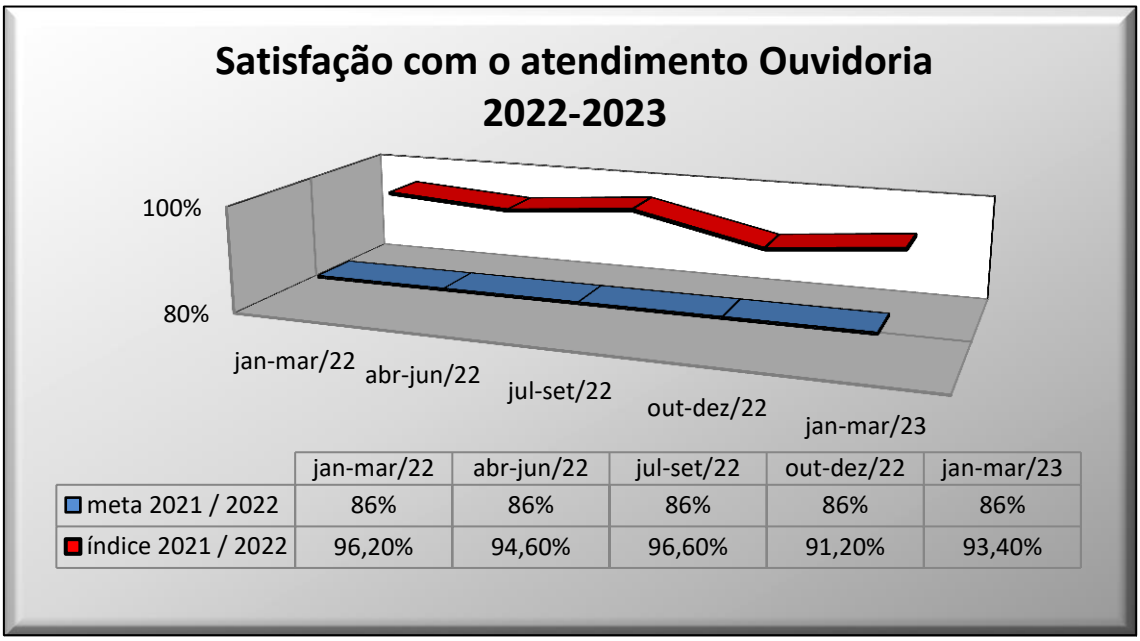
4. Demanda por classes e origem

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)			32	
Denúncias		28	72	5
Elogios			52	
Solicitações	6	169	45	94
Reclamações	5	164	135	30
Sugestões			3	
Outros			4	2
Total	11	361	343	131
	846			



5. Atendimento

No primeiro trimestre de 2023, 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 93,4**%** (4,67/5), média 7,4% superior à meta estabelecida para o ano de 2023, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	jan-mar/22	abr-jun/22	jul-set/22	out-dez/22	jan-mar/23
meta 2021 / 2022	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2021 / 2022	96,20%	94,60%	96,60%	91,20%	93,40%

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).

As setas do lado direito de determinados grupos de manifestações indicam o aumento ou a diminuição da demanda e estabelecem os pontos de atuação continuada da Ouvidoria no período, devido a possíveis impactos na gestão da imagem do Tribunal e nos serviços prestados aos usuários da Justiça.

Sugestões		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Critérios para o concurso de servidores do Tribunal. P.A. n. 2444/2023 e 2536/2023.	66%	2
Intervenção paisagística na praça do Complexo Trabalhista de Goiânia. P.A. n. 2557/2023.	33%	1
Total		3

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	22%	73
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%	37
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	11%	36
Atraso para proferir e/ou publicar sentença, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	10%	32
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato, foram adotadas as providências pertinentes.	7%	25
Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	5%	18

Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	11
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.	3%	10
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	3%	10
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, foram adotadas as providências pertinentes.	3%	9
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	7
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações (quando não constatado atraso).	2%	6
Constrição de salário e/ou auxílio emergencial (Covid 19) pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	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
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	2%	6

procedimentos, quando necessário.		
Demora para apresentar voto, análise de liminar, cautelar, decisão de embargos de declaração ou despacho em unidades do 2º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	1%	4
Dificuldade de consulta a processos judiciais ou serviços pelo site do TRT. *Prestadas informações.	1%	4
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%	3
Dificuldade de acesso ou instabilidade em sistemas eletrônicos (consulta à jurisprudência e TRT Push). *Constatado os problemas e regularizados.	1%	3
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *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.	1%	3
Falha ou demora na remessa ou no recebimento dos autos encaminhados ao/pelo TST. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	2
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	1%	2
Dificuldade na inscrição e/ou regularização do cadastro para perito e/ou leiloeiro. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	1
Dificuldade de acessar a sala ou não disponibilização do link para audiência telepresencial ou no caso de sustentação oral em sessões virtuais.	1%	1

*Cientificada a unidade responsável.		
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
Informação incorreta sobre o local de realização da audiência. *Constatado possível erro no atendimento, prestadas informações ao usuário e orientada a equipe de atendimento.	1%	1
Outras reclamações.	5%	16
Total		334

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	46%	146
Direitos trabalhistas.	14%	44
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	11%	34
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	9%	29
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	6%	18
Acesso a arquivos eletrônicos de processos judiciais disponibilizados pelo sistema PJe-Calc.	3%	8
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%	8
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	6
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	2

Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	2
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Outras solicitações.	5%	15
Total		314

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atuação dos servidores da VT de São Luís de Montes Belos. P.A. n. 673/2023, 1061/2023, 1926/2023, 1997/2023, 2847/2023, 2849/2023, 3266/2023.	13%	7
Atendimento prestado pelos servidores da VT de Catalão. P.A. n. 2451/2023, 2494/2023, 2817/2023, 2992/2023, 3110/2023, 3828/2023.	12%	6
Atendimento prestado pelos servidores da VT de Valparaíso. P.A. n. 1368/2023, 2869/2023, 3167/2023, 3518/2023.	8%	4
Atuação dos magistrados e servidores da VT de Goiatuba. P.A. n. 825/2023, 833/2023, 1944/2023.	6%	3
Atuação dos magistrados e servidores do Posto Avançado de Iporá. P.A. n. 2174/2023.	4%	2
Atuação da servidora Daniela Bernardes Arroyo da VT de Valparaíso. P.A. n. 834/2023, 3118/2023.	4%	2
Atuação do juiz Luciano Santana Crispim e dos servidores da 13ª VT de Goiânia. P.A. n. 3079/2023, 3520/2023.	4%	2
Atuação dos servidores da 11ª VT de Goiânia.	2%	1

P.A. n. 858/2023.		
Atuação da servidora Sirlene Cordeiro Martins de Oliveira da 4ª VT de Anápolis. P.A. n. 1677/2023.	2%	1
Atendimento prestado pela VT de Caldas Novas. P.A. n. 2177/2023.	2%	1
Atendimento prestado pelo Gabinete do Des. Paulo Sérgio Pimenta. P.A. n. 3618/2023.	2%	1
Atendimento prestado pela VT de Goiás. P.A. n. 2850/2023.	2%	1
Atuação do Núcleo de Apoio à 2ª Turma. P.A. n. 1654/2023.	2%	1
Atuação do Juiz Fabiano Coelho e do servidor Felipe Rondon na VT de Goiatuba. P.A. n. 2181/2022.	2%	1
Atuação do servidor Paulo Roberto Dragalzew da 14ª VT de Goiânia. P.A. n. 860/2023.	2%	1
Atuação da servidora Cristiane Previati da 9ª VT de Goiânia. P.A. n. 2903/2023.	2%	1
Atuação dos servidores da 4ª VT de Anápolis. P.A. n. 705/2023.	2%	1
Atuação da servidora Christie Shelley Altino Medrado da 9ª VT de Goiânia. P.A. n. 2901/2023.	2%	1
Apresentação musical do servidor Thiago Fernandes em homenagem ao Dia Internacional da Mulher. P.A. n. 3872/2023.	2%	1
Atuação do servidor José Reinaldo Cavalcante da VT de Catalão. P.A. n. 3553/2023.	2%	1
Atuação do servidor Leonardo Milhardes Mendes da	2%	1

Seção de Atendimento ao PJe. P.A. n. 826/2023.		
Atuação do Servidor Paulo Henrique de Oliveira Alonso da Divisão de Atendimento de TIC. P.A. n. 825/2023.	2%	1
Atuação da Ouvidoria.	2%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp. P.A. n. 798/2023, 1865/2023, 1979/2023, 2298/2023, 12657/2023, 2859/2023, 3527/2023, 3547/2023, 3586/2023, 3693/2023.	19%	10
Total		52

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Denúncias inapropriadas e desconexas, divulgadas em massa, sem fundamentação. *Denunciante alertado sobre os limites da atuação da Ouvidoria. E-mail (spam) bloqueado.	56%	59
Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização do trabalho. *Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria.	39%	41
Suposta irregularidade no concurso para servidores do TRT. *Não constatada.	2%	2
Conduta agressiva de servidor durante a realização de perícia médica. *Processo encaminhado à Diretoria-Geral para providências.	1%	1
Suposto acesso irregular aos processos do denunciante pelo Sistema PJe (lista suja). *Não constatado.	1%	1
Suposta irregularidade no concurso da Universidade Federal de Jataí.	1%	1

*Denúncia anônima, desprovida de indícios de materialidade.		
Total		105

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. 55/2023, 251/2023, 319/2023, 596/2023, 641/2023, 900/2023, 901/2023, 1376/2023, 1675/2023, 1784/2023, 1785/2023, 1844/2023, 1884/2023, 1895/2023, 2214/2023, 2297/2023, 2301/2023, 2507/2023, 2762/2023, 2779/2023, 2785/2023, 2953/2023, 3036/2023, 3057/2023, 3521/2023, 3537/2023, 3720/2023, 3729/2023.	87%	28
Participação do Tribunal em programas que gerem oportunidade de trabalho para egressos do sistema prisional. P.A. n. 541/2023.	3%	1
Dados e normas internas sobre a concessão de diárias e passagens aéreas no âmbito do Tribunal. P.A. n. 1774/2023.	3%	1
Diretrizes sobre o provimento de cargos no exercício de 2023. P.A. n. 2023/2023.	3%	1
Esclarecimentos e dados do edital para o concurso de servidores do Tribunal. P.A. n. 2530/2023.	3%	1
Total		32