RELATÓRIO TRIMESTRAL – ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2023

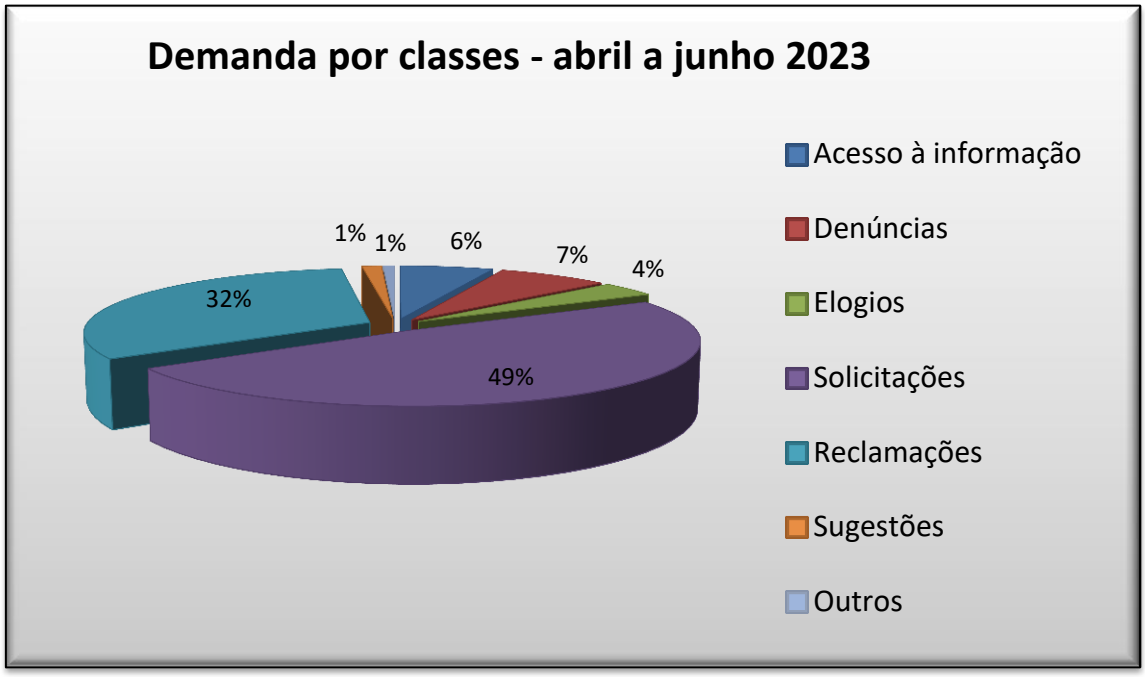
1. Introdução

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

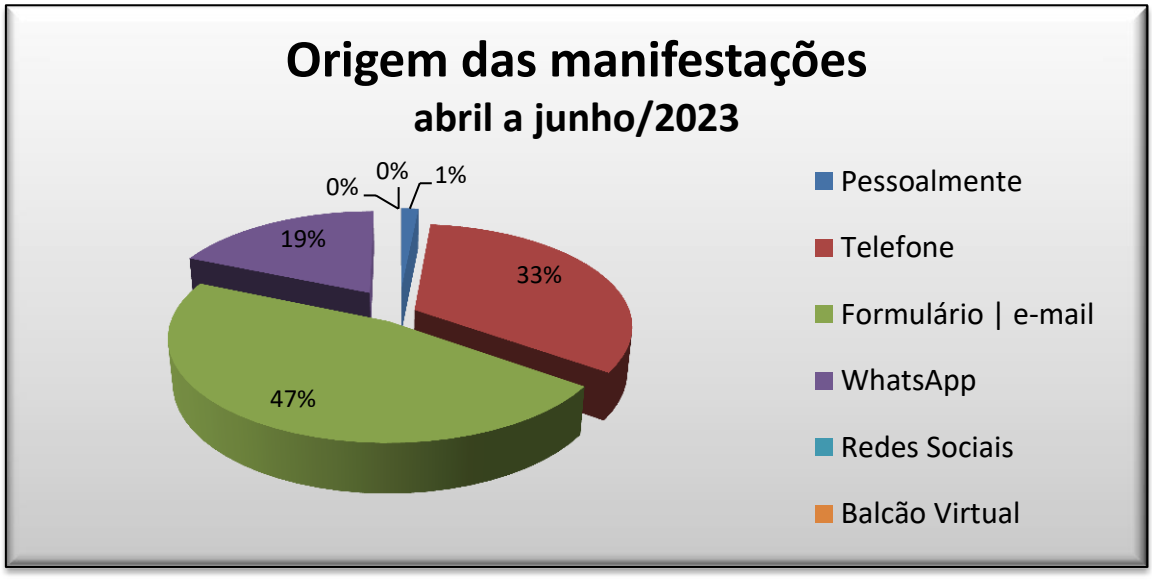
Nos meses de abril a junho de 2023, a Ouvidoria recebeu 250 reclamações, 379 solicitações, 57 denúncias, 29 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 10 sugestões, 48 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 6 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **779 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, 81% da demanda.



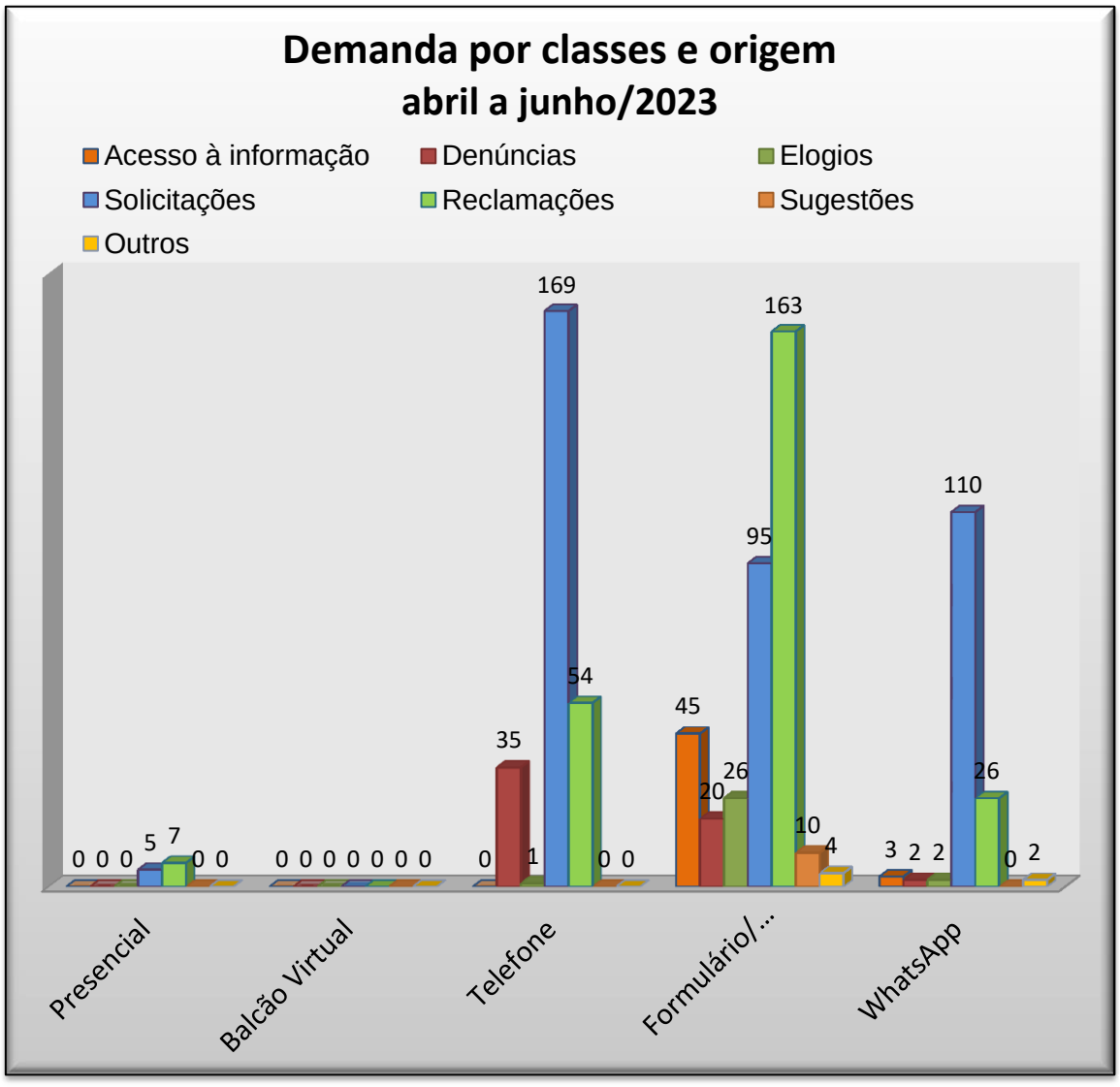
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 259 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 145 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 12 presencialmente e 363 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



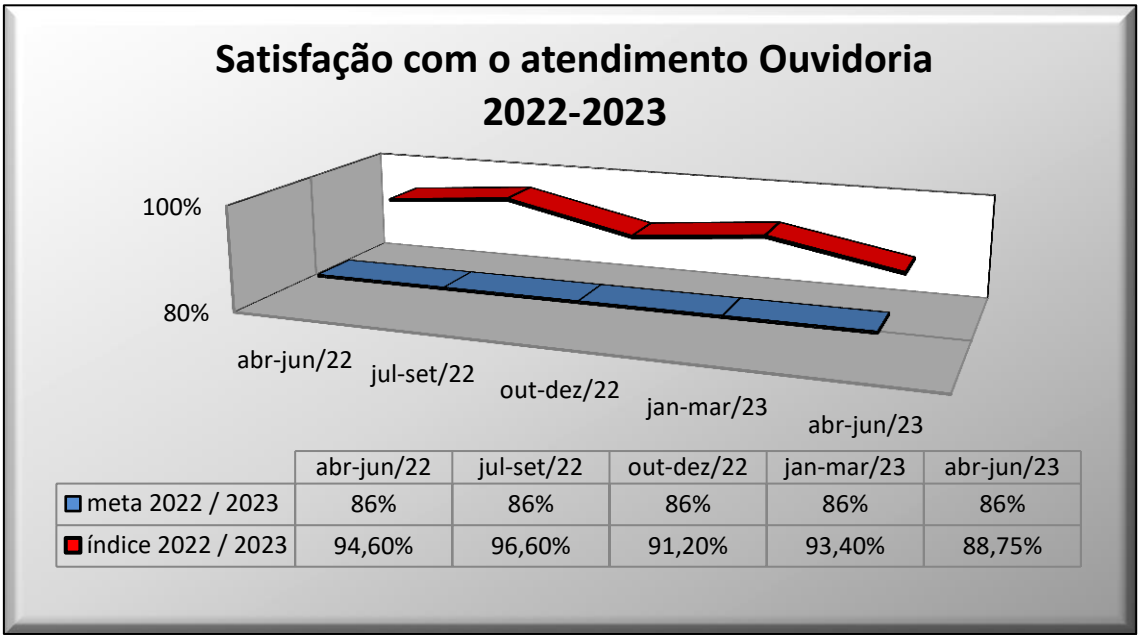
4. Demanda por classes e origem

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)			45	3
Denúncias		35	20	2
Elogios		1	26	2
Solicitações	5	169	95	110
Reclamações	7	54	163	26
Sugestões			10	
Outros			4	2
Total	12	259	363	145
	779			



5. Atendimento

No segundo trimestre de 2023, o índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, segundo a avaliação registrada pelos usuários nos formulários eletrônicos gerados pelos Sistemas Sisdoc e Proad-Ouv, 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.



	abr-jun/22	jul-set/22	out-dez/22	jan-mar/23	abr-jun/23
meta 2022 / 2023	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2022 / 2023	94,60%	96,60%	91,20%	93,40%	88,75%

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
Critérios para o concurso de servidores do Tribunal e críticas ao edital.	100%	10
Total		10

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade de processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	24%	60
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	12%	31
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%	27
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.	11%	27
Atraso ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato, foram adotadas as providências pertinentes.	7%	17
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%	8
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%	8
Atraso na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	3%	7

Demora e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	3%	7
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.	3%	7
Demora no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	6
Constrição de salário pelo Sistema BacenJud. *Prestadas informações/orientações (retirada a constrição).	2%	5
Demora para a Secretaria da VT remeter os autos conclusos para sentença ou despacho. *Após contato, foram adotadas as providências pertinentes.	2%	4
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%	4
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.	2%	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.	2%	4
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	1%	3

Dificuldade de consulta a processos judiciais ou serviços pelo site do TRT. *Prestadas informações.	1%	2
Dificuldade na inscrição e/ou regularização do cadastro para perito e/ou leiloeiro. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	2
Falha ou demora para remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatado 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. *Cientificada a unidade responsável.	1%	1
Atraso na análise da admissibilidade de recursos de revista. *Realizada a admissibilidade recursal e/ou prestadas informações (quando não constatado atraso).	1%	1
Falha ou demora na remessa ou no recebimento dos autos encaminhados ao/pelo TST. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	1
Outras reclamações.	5%	12
Total		250

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	55%	209
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	15%	56
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	9%	35
Direitos trabalhistas.	9%	34

Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	3%	11
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%	8
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	2%	7
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	1%	4
Emissão de guias de depósito recursal e judicial pelo site do Tribunal.	1%	4
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	2
Outras solicitações.	2%	9
Total		379

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimento(s) prestado(s) pelo Centro Judiciário de Métodos consensuais de Solução de Litígios.	21%	6
Atuação da Ouvidoria.	21%	6
Atendimento(s) prestado(s) pelos servidores da VT de Catalão.	7%	2
Atuação dos servidores da 11ª VT de Goiânia.	7%	2
Atuação dos servidores da VT de São Luís de Montes Belos.	3%	1
Atendimento prestado pelos servidores da VT de Valparaíso.	3%	1
Atuação dos magistrados e servidores do Posto Avançado de Porangatu.	3%	1
Atuação dos servidores da VT de Valparaíso.	3%	1
Atuação dos servidores da 13ª VT de Goiânia.	3%	1

Atuação dos servidores da 3ª VT de Aparecida de Goiânia.	3%	1
Atendimento prestado pela VT de Caldas Novas.	3%	1
Atuação dos servidores da 17ª VT de Goiânia.	3%	1
Atuação dos servidores da 8ª VT de Goiânia.	3%	1
Atuação do servidor Sérgio Telles Costa da Secretaria do Juízo de Execução.	3%	1
Outro(s) atendimento(s) realizado(s), inclusive pelo aplicativo WhatsApp.	10%	3
Total		29

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
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.	86%	49
Supostas irregularidades no concurso para servidores do TRT. *Não constatadas.	5%	3
Denúncias inapropriadas e desconexas, divulgadas em massa, sem fundamentação. *Denunciante alertado sobre os limites da atuação da Ouvidoria. E-mail (spam) bloqueado.	3%	2
Veiculação de matéria jornalística lesiva. *Não constatada irregularidade e resolvida com apoio da Coordenadoria de Comunicação Social.	2%	1
Trabalho análogo ao escravo. *Encaminhada ao MPT.	2%	1
Trabalho infantil. *Encaminhada ao MPT.	2%	1
Total		57

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.	90%	43
Relação dos 100 maiores litigantes no âmbito do TRT.	2%	1
Esclarecimentos e dados do edital para o concurso de servidores do Tribunal.	8%	4
Total		48