RELATÓRIO TRIMESTRAL – JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

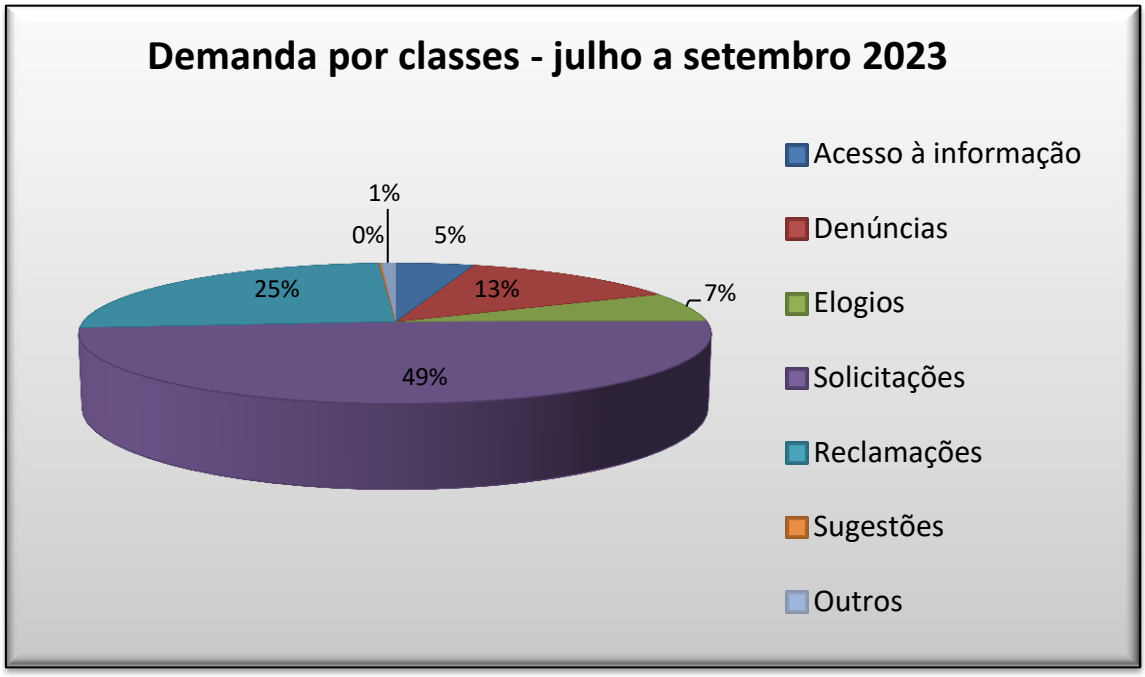
1. Introdução

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro trimestre de 2023, 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

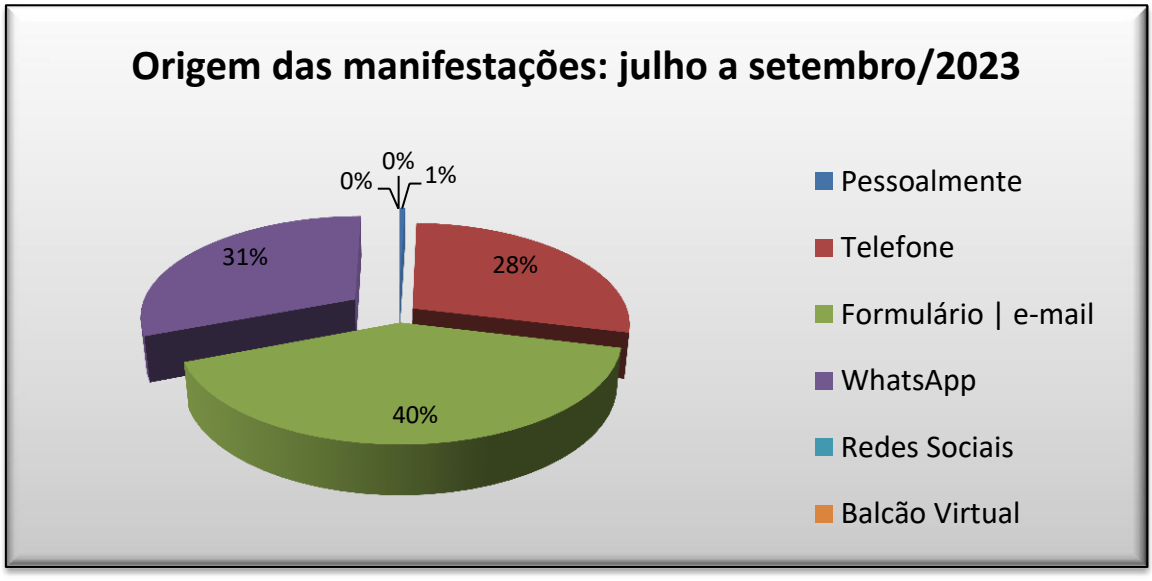
Nos meses de julho a setembro de 2023, a Ouvidoria recebeu 157 reclamações, 302 solicitações, 82 denúncias, 42 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 1 sugestão, 29 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 5 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando **618 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações e as reclamações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, 74% da demanda.



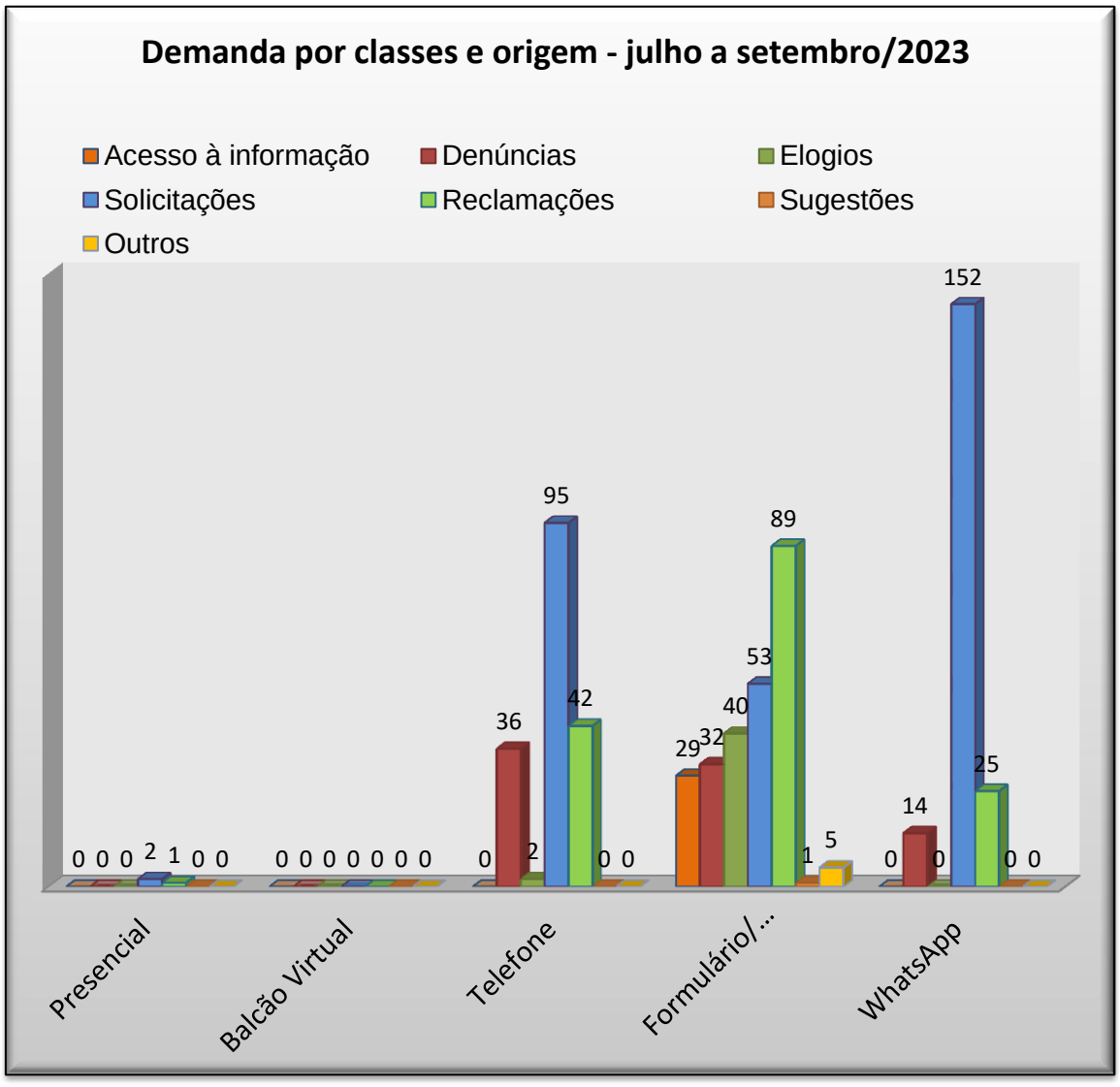
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 175 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 191 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 3 presencialmente e 249 por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



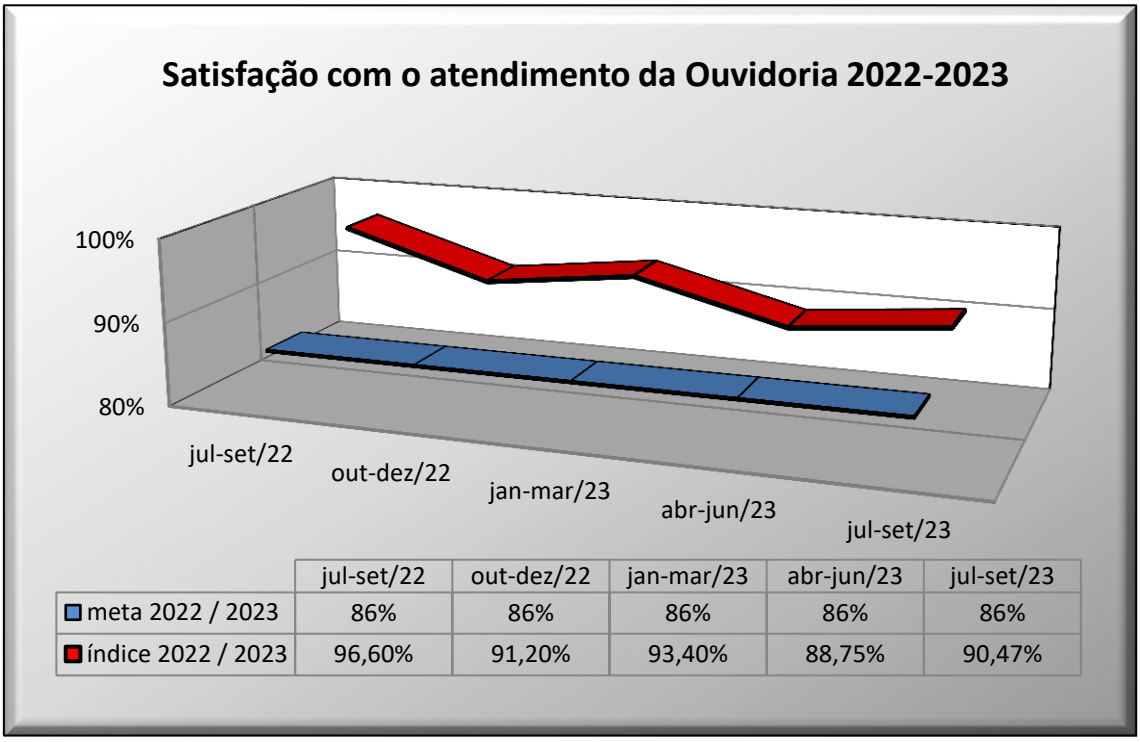
4. Demanda por classes e origem

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)			29	
Denúncias		36	32	14
Elogios		2	40	
Solicitações	2	95	53	152
Reclamações	1	42	89	25
Sugestões			1	
Outros			5	
Total	3	175	249	191
	618			



5. Atendimento

No terceiro trimestre de 2023, o índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, segundo a avaliação registrada pelos usuários nos formulários eletrônicos do Proad-Ouv, foi de 90,47**%**, média 4,4% superior à meta estabelecida para o ano de 2023, conforme disposto no histórico representado a seguir.



	jul-set/22	out-dez/22	jan-mar/23	abr-jun/23	jul-set/23
meta 2022 / 2023	86%	86%	86%	86%	86%
índice 2022 / 2023	96,60%	91,20%	93,40%	88,75%	90,47%

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
Otimização do prazo para a elaboração da folha de pagamento de estagiários.	100%	1
Total		1

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Insatisfação com a efetividade do processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	24%	37
Morosidade para proferir sentença, decisão ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	22%	35
Morosidade 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%	21
Descontentamento com ato judicial ou conteúdo de decisão. *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	8%	12
Morosidade ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após contato, foram adotadas as providências pertinentes.	5%	8
Morosidade e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	4%	7
Morosidade 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%	4
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos pelo Pje, inclusive por indisponibilidade do Sistema. *Prestadas informações/orientações.	3%	4
Pauta atrasada. Audiências desmarcadas, morosidade no agendamento ou remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações.	3%	4

Burocracia para a realização de consulta, exame periódico e/ou perícia médica junto à Divisão de Saúde. *Prestadas informações.	2%	3
Morosidade na análise de petições. *Após contato com os respectivos Diretores, as pendências foram imediatamente resolvidas.	1%	2
Restrição do serviço de atermação por meio do aplicativo WhatsApp. *Prestadas informações e recomendado a realização de estudo para atendimento de usuários com deficiência.	1%	2
Irregularidade e/ou insatisfação com a condução do concurso para servidores do TRT. *Não constatada qualquer irregularidade. Prestadas informações.	1%	2
Problema técnico ou morosidade no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta a carta precatória. *Cumprido(s) o(s) despacho(s).	1%	2
Morosidade 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%	2
Morosidade no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1
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.	1%	1
Dificuldade na emissão de certidão negativa de débitos trabalhista pelo site do Tribunal. *Constatado problema no sistema mantido pelo TST.	1%	1

Dificuldade na inscrição e/ou regularização do cadastro para perito e/ou leiloeiro. *Prestadas as informações pertinentes.	1%	1
Falha ou morosidade na remessa dos autos ao TRT para análise de recurso. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	1
Morosidade 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.	1%	1
Falha ou morosidade na remessa ou no recebimento dos autos encaminhados ao/pelo TST. *Constatado o problema técnico e sanado.	1%	1
Inoperância (não atendimento) de telefone de unidade do Tribunal. *Constatado o problema, por vezes decorrente de instabilidade no sistema de telefonia. Orientado(s) o(s) manifestante(s) e a(s) unidade(s) demandada(s).	1%	1
Burocracia para a restituição de custas indevidamente recolhidas. *Não constatada. Prestadas informações.	1%	1
Outras reclamações.	2%	3
Total		157

Observação:

- ✓ 60% das reclamações foram apresentadas pelos próprios jurisdicionados e 31% por advogados/procuradores.

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	64%	194

Direitos trabalhistas.	12%	37
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	11%	33
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	3%	10
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	3%	10
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.	1%	4
Acesso aos autos pelo site do Tribunal.	1%	2
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.	2%	6
Total		302

Observações:

- ✓ Pela primeira vez, o número de solicitações recebidas pelo aplicativo WhatsApp superou a soma de todos os demais canais disponibilizados aos usuários (51%), validando o pioneirismo da Ouvidoria nesse formato de atendimento;
- ✓ 72% das solicitações foram apresentadas pelos próprios jurisdicionados;
- ✓ Mais de 90% das solicitações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem a intervenção das unidades demandadas.

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Atendimentos prestados, atuação e conduta de servidores.	90%	38

Atuação e conduta de Magistrados.	5%	2
Novo painel digital do CEJUSC.	5%	2
Total		42

Observações:

- ✓ 76% dos elogios foram apresentados por advogados;
- ✓ 22% são oriundos de outros estados (DF, BA, MS e PE);
- ✓ O Cejusc foi a unidade mais elogiada no 3º trimestre/2023 (28%).

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização (órgãos estranhos ao Tribunal). *Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria, além da indicação dos canais de atendimento dos órgãos competentes.	82%	67
Notícias de assédio no trabalho (órgãos estranhos ao Tribunal). *Considerando a natureza dos fatos noticiados, os relatos foram encaminhados às ouvidorias dos órgãos competentes e prestadas orientações aos noticiantes.	10%	8
Supostas irregularidades no concurso para servidores do TRT. *Não constatadas.	2%	2
Irregularidades e pedidos de fiscalização de situações relacionadas ao direito de greve (órgãos estranhos ao Tribunal). *Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria, além da indicação dos canais de atendimento dos órgãos competentes.	2%	2
Veiculação de e-mails supostamente encaminhados pelo TRT 18 (possível atuação de hackers). *Prestadas informações.	2%	2

Irregularidade na nomeação de peritos. *Proad n. 14.846/2023, fato sob a análise da Corregedoria.	1%	1
Total		82

Observação:

- ✓ Os relatos de assédio relativos a órgãos estranhos ao Tribunal são autuados e encaminhados às instituições competentes, cabendo à Ouvidoria o recebimento, acolhimento e a orientação dos noticiantes, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo CNJ.

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.	72%	21
Teor de processo(s) administrativo(s) relativos a contratos e licitações.	7%	2
Gravações realizadas pela banca de heteroidentificação dos candidatos considerados negros no último concurso para servidores.	7%	2
Dados estatísticos sobre a incidência do serviço de atermação (*jus postulandi*) nos últimos 5 anos.	3%	1
Teor de todas as sentenças proferidas entre os anos de 2018 a 2022.	3%	1
Quantitativo de processos arquivados nos últimos 10 anos no Tribunal.	3%	1
Inteiro teor do ato normativo que instituiu o Núcleo de Justiça 4.0, no âmbito do Tribunal.	3%	1
Total		29

Observações:

- ✓ 69% dos pedidos de acesso à informação foram oriundos de outros estados (RS, BA, MG, PR, RJ, DF, MA, PB, PE, PI, RN, SE e SP);
- ✓ 79% relacionados ao concurso de servidores e 14% destinados a pesquisas acadêmicas.