RELATÓRIO TRIMESTRAL – JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2025

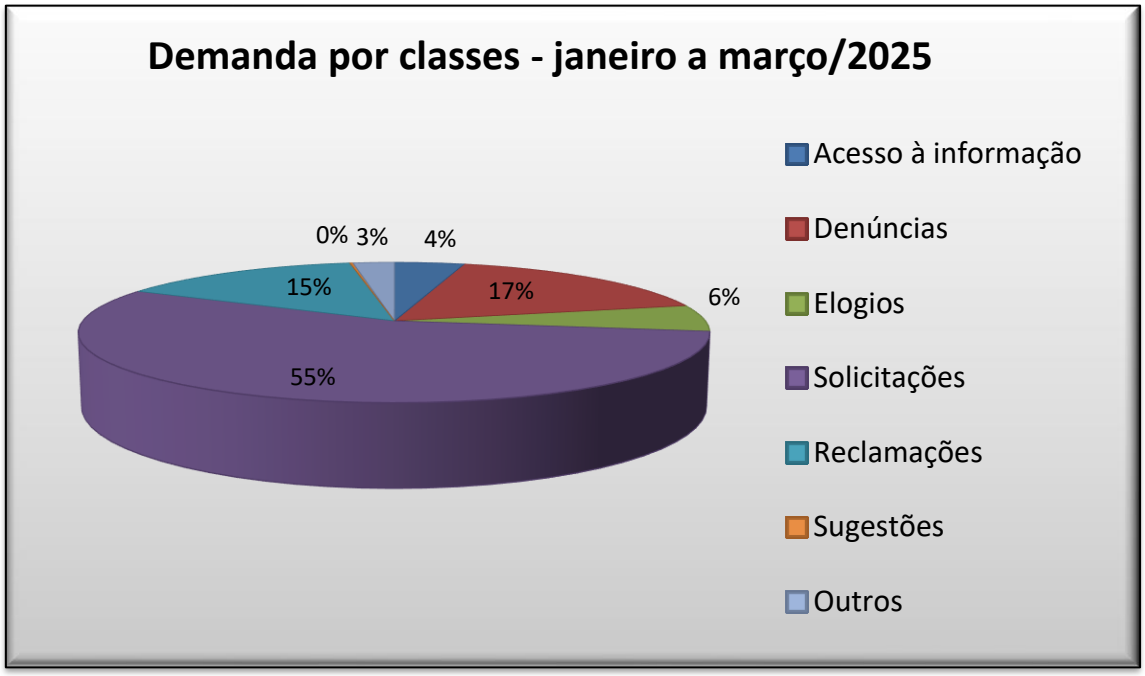
1. Introdução

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025, 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

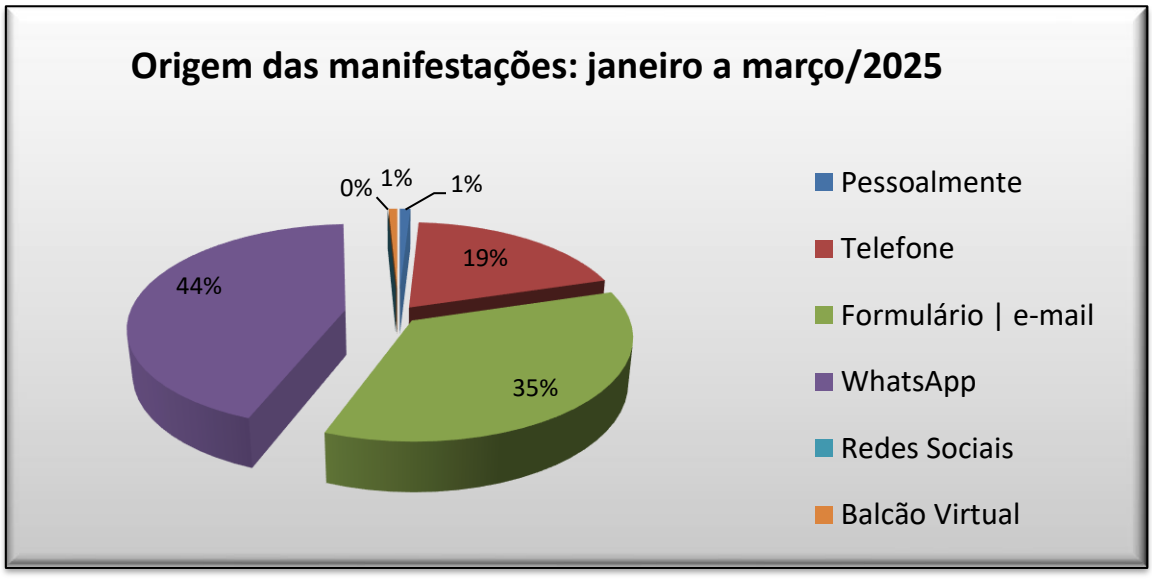
Nos meses de janeiro a março de 2025, a Ouvidoria recebeu 77 reclamações, 291 solicitações, 90 denúncias, 32 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 1 sugestão, 22 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 13 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando **526 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, aproximadamente 55% da demanda.



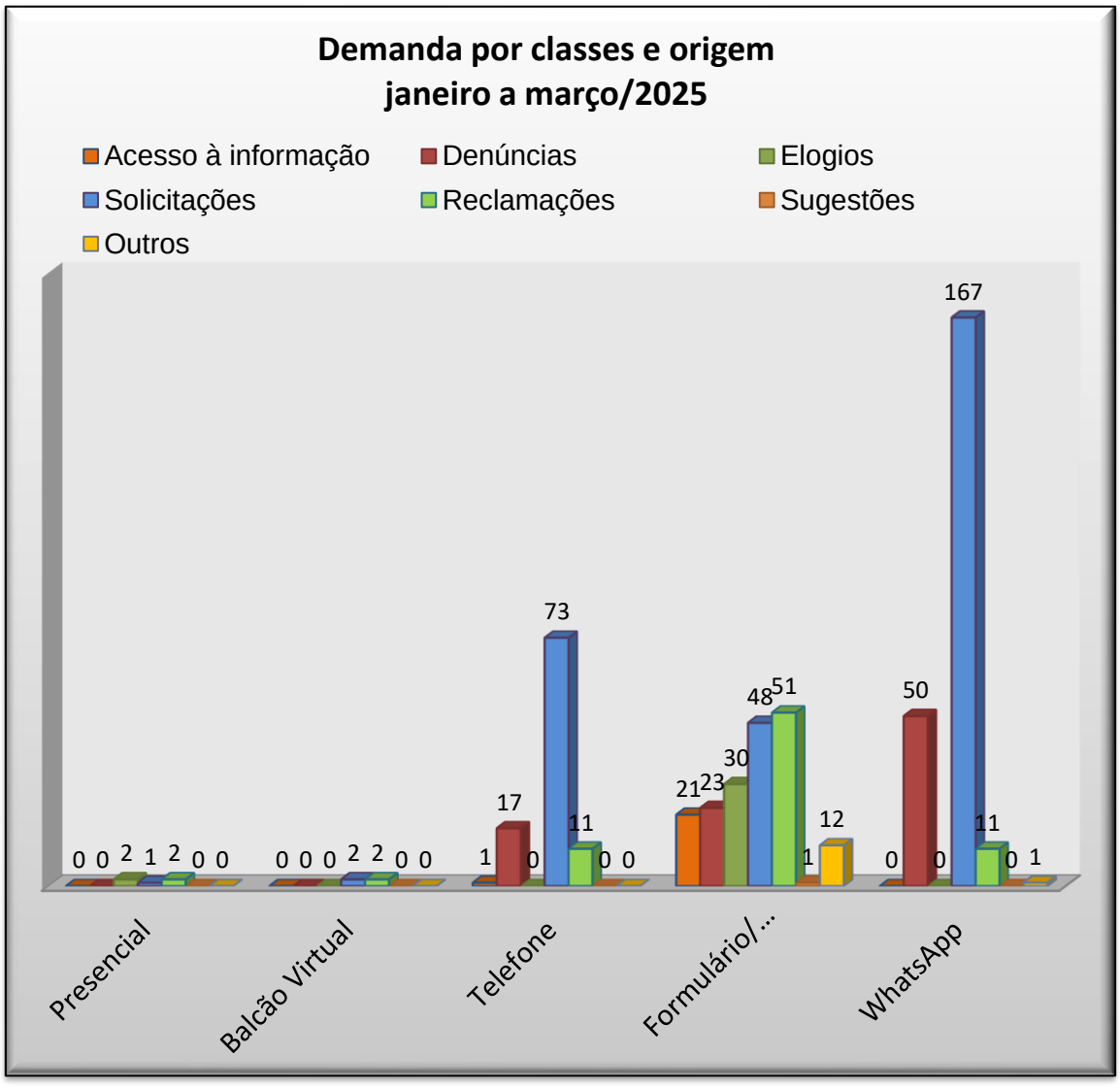
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 102 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 229 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 5 presencialmente, 4 pelo Balcão Virtual e 186 por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



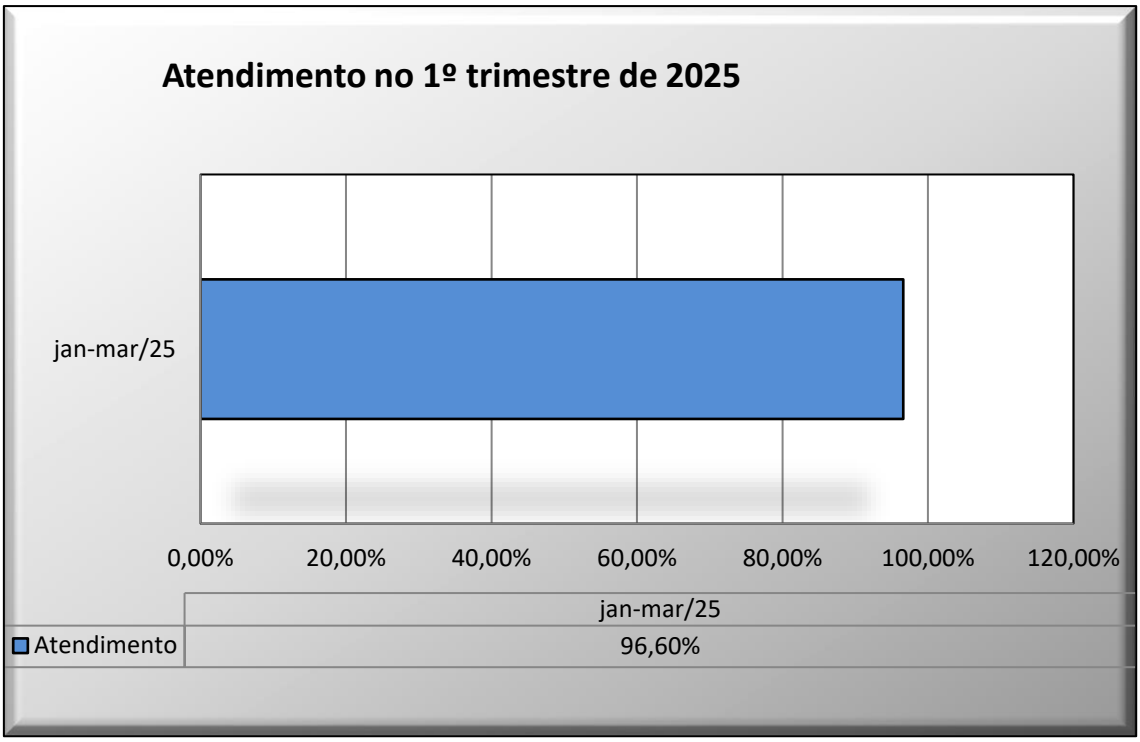
4. Demanda por classes e origem

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)		1	21	
Denúncias		17	23	50
Elogios	2		30	
Solicitações	3	73	48	167
Reclamações	4	11	51	11
Sugestões			1	
Outros			12	1
Total	9	102	186	229
	526			



5. Atendimento

No primeiro trimestre de 2025, o grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, segundo a avaliação registrada pelos usuários no formulário eletrônico do portal da Ouvidoria, foi de 96,6%, conforme disposto no gráfico representado a seguir.



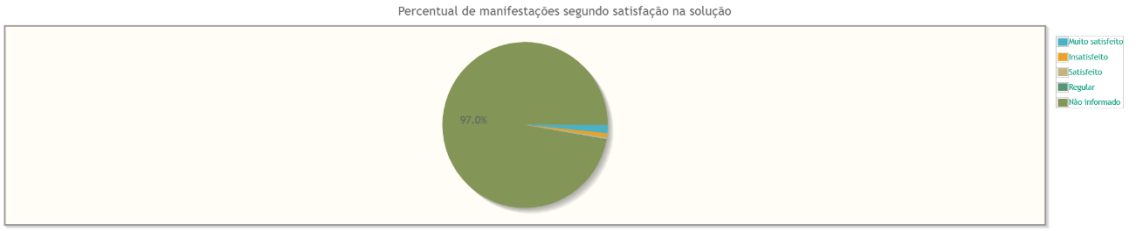
A Ouvidoria avalia também o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado por meio de pesquisa realizada através de formulário eletrônico encaminhado ao usuário após o arquivamento do respectivo processo administrativo (PROAD-OUV). Abaixo, os gráficos com as pesquisas no período de janeiro a março de 2025, considerando a satisfação no atendimento e na solução da manifestação.

OUVIDORIA

- Manifestações por Satisfação no Atendimento

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	11	2,19%
Satisfeito	2	0,40%
Insatisfeito	1	0,20%
Regular	1	0,20%
Não informado	488	97,02%
Total	503	100,00%

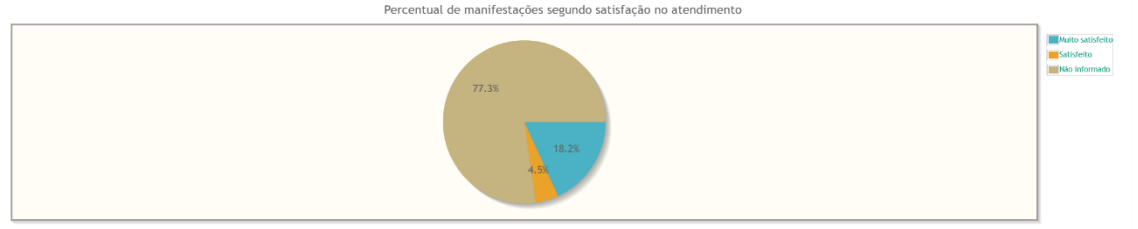
- Manifestações por Satisfação na Solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	1,59%
Insatisfeito	4	0,80%
Satisfeito	2	0,40%
Regular	1	0,20%
Não informado	488	97,02%
Total	**503**	**100,00%**

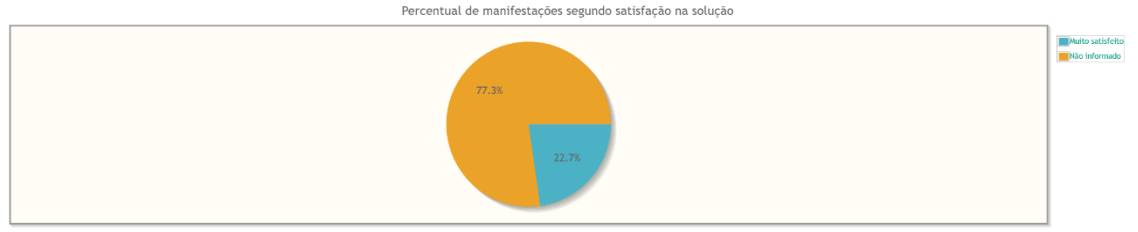
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

- Manifestações por Satisfação no Atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	4	18,18%
Satisfeito	1	4,55%
Não informado	17	77,27%
Total	**22**	**100,00%**

- Manifestações por Satisfação na Solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	5	22,73%
Não informado	17	77,27%
Total	**22**	**100,00%**

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).

Sugestão		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Apresentação de lista de aprovados para aproveitamentos em futuras nomeações para o cargo de Técnico Judiciário - Área Administrativa - Especialidade: Agente da Polícia Judicial Proad n. 459/2025.	100%	1
Total		1

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa[1]	Absoluta
Morosidade e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	14%	11
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.	14%	11
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.	6%	5
Insatisfação com a efetividade do processo judicial e	6%	5

[1] Valores percentuais aproximados

com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.		
Morosidade no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	6%	5
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.	6%	5
Conduta de Advogados. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	4%	3
Morosidade processual de perícia. * Prestadas as informações e regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	4%	3
Morosidade para proferir sentença, decisão ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	4%	3
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%	2
Dificuldade em receber parcela de seguro desemprego *Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria.	3%	2
Morosidade ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após consulta/contato, prestadas as devidas informações.	3%	2
Descontentamento com a Unimed. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Desconforto com som musical do CEJUSC DIGITAL JT 18.	1%	1

*Encaminhado para ciência da unidade.		
Insatisfação com o atendimento telefônico geral do TRT 18. *Encaminhado à unidade responsável para as devidas providências.	1%	1
Manifestação repetida. *Prestadas informações/orientações.	1%	1
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%	1
Morosidade no cumprimento de mandado judicial. *Adotadas as providências pertinentes	1%	1
Processos em outro Tribunal *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Inoperância do Aplicativo JTE	1%	1
Inoperância (não atendimento) dos telefones de unidades do Tribunal. *Prestadas as informações consideradas pertinentes e feito a transferência da ligação telefônica para a unidade.	1%	1
Outras reclamações.	14%	11
Total		77

Observação:

- ✓ 47% das reclamações foram apresentadas pelos próprios jurisdicionados e 33% por advogados/procuradores.

Solicitações (atendimento/serviço/informação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa[2]	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe e acesso aos autos digitais).	53%	157
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	9%	28
Direitos trabalhistas.	5%	14
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	3%	10
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	3%	8
Carteira de trabalho e/ou seguro desemprego	2%	5
Denúncias trabalhistas e fiscalização	2%	5
Ministério do Trabalho e Emprego e/ou Ministério Público do Trabalho	2%	5
Emissão de certidão negativa de débitos trabalhistas.	2%	4
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%	3
Informações sobre o sistema PJe.	1%	3
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	3
Pesquisas e Trabalhos Acadêmicos	1%	2
Outras solicitações.	15%	44
Total		291

Observações:

- ✓ O número de solicitações recebidas pelo aplicativo WhatsApp superou a soma de todos os demais canais disponibilizados aos usuários (57%), demonstrando uma tendência de alta na opção por este

[2] Valores percentuais aproximados

canal;

✓ Mais de 60% das solicitações foram respondidas diretamente pela Ouvidoria, sem a intervenção das unidades demandadas.

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa[3]	Absoluta[4]
Atendimentos prestados, atuação e conduta de servidores.	71%	23
Atendimentos atribuídos às unidades.	15%	5
Atuação e conduta de Magistrados.	6%	2
Atendimentos atribuídos a terceirizados	3%	1
Outros	6%	2
Total		32

Observações:

✓ 69% dos elogios foram apresentados por advogados;
✓ Durante o primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria e a Secretaria da 3ª Vara do Trabalho de Rio Verde obtiveram os maiores percentuais de elogio, correspondendo a 25% e 15% do total, respectivamente.

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa[5]	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.	96%	86
Irregularidade na habilitação de Perito/Leiloeiro *Prestadas as informações pertinentes e o limite das	1%	1

[3] Valores percentuais aproximados.
[4] Contabilizado elogio a magistrado e servidor em uma mesma manifestação.
[5] Valores percentuais aproximados

atribuições da Ouvidoria (PROAD n. 3263/2025).		
Descumprimento da Lei de Estágio (Lei nº 11.788/2008). *Não constatada irregularidade. Prestadas as informações (PROAD n. 3418/2025).	1%	1
Assédio sexual ocorrido na empresa do manifestante. * Prestadas informações sobre a competência do Tribunal e o limite das atribuições da Ouvidoria, além da indicação dos canais de atendimento dos órgãos competentes (PROAD n. 4805/2025).	1%	1
Atuação de Magistrado. * Não constatada irregularidade. Prestadas as informações pertinentes e o limite das atribuições da Ouvidoria (PROAD n. 4846/2025).	1%	1
Total		90
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[6]	Absoluta
Quadro de servidores, número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, no âmbito do TRT.	54%	12
Informações e/ou dados estatísticos para pesquisas e trabalhos acadêmicos.	13%	3
Relação de benefícios pagos aos membros do Tribunal em 2024, tais como auxílio-alimentação e licença-prêmio.	5%	1
Certidões e/ou declarações relacionadas a concurso público.	5%	1

[6] Valores percentuais aproximados.

Outros.	24%	5
Total		22