



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
OUIDORIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL – ABRIL, MAIO E JUNHO DE 2025

1. Introdução

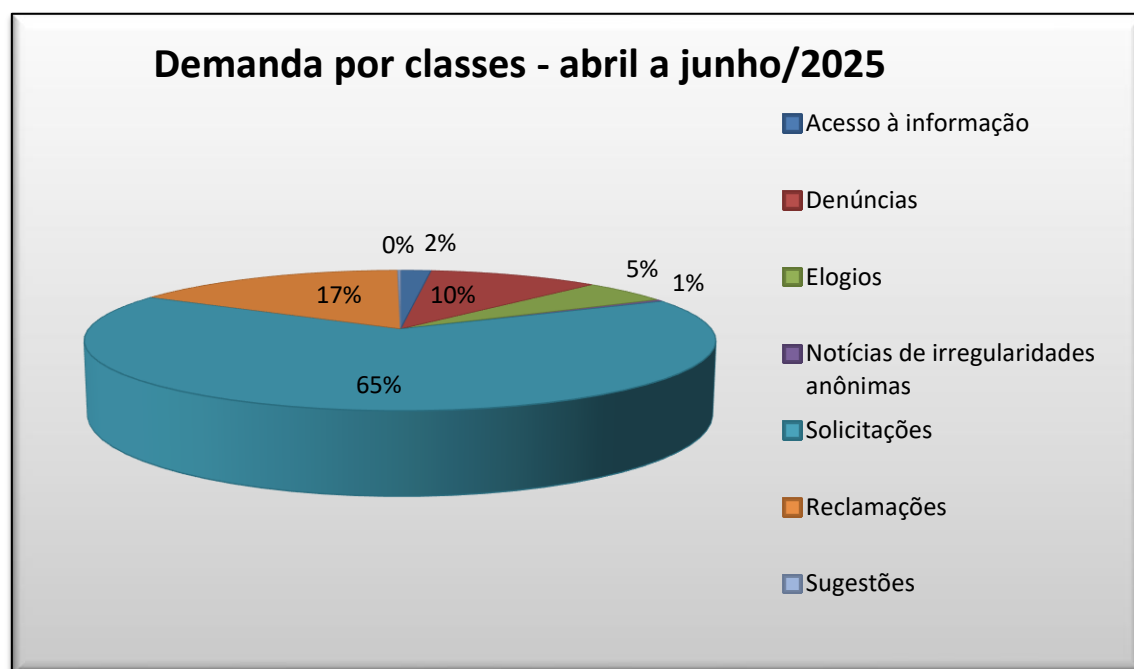
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo trimestre de 2025, por meio de análises gráficas dos principais dados estatísticos, assim como o resumo das manifestações recebidas pelos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo.

2. Demanda

Nos meses de abril a maio de 2025, a Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher receberam 102 reclamações, 395 solicitações, 62 denúncias, 32 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 1 sugestão, 3 notícias de irregularidades anônimas, 11 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 1 manifestação não enquadrada dentre as classes relacionadas, totalizando **607 atendimentos**.

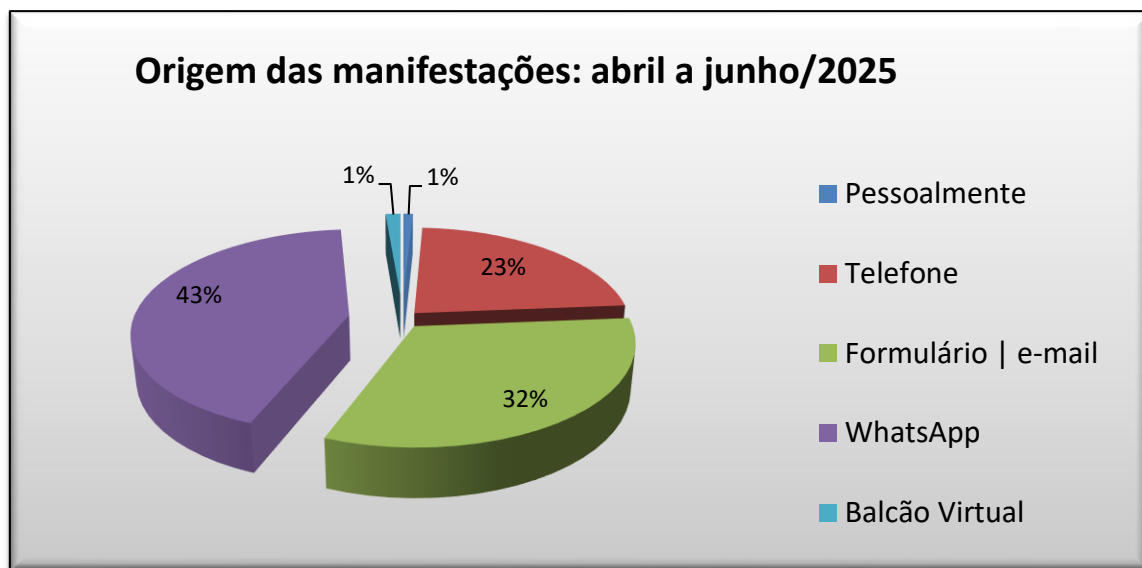


Em termos percentuais, as solicitações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, aproximadamente 65% da demanda.



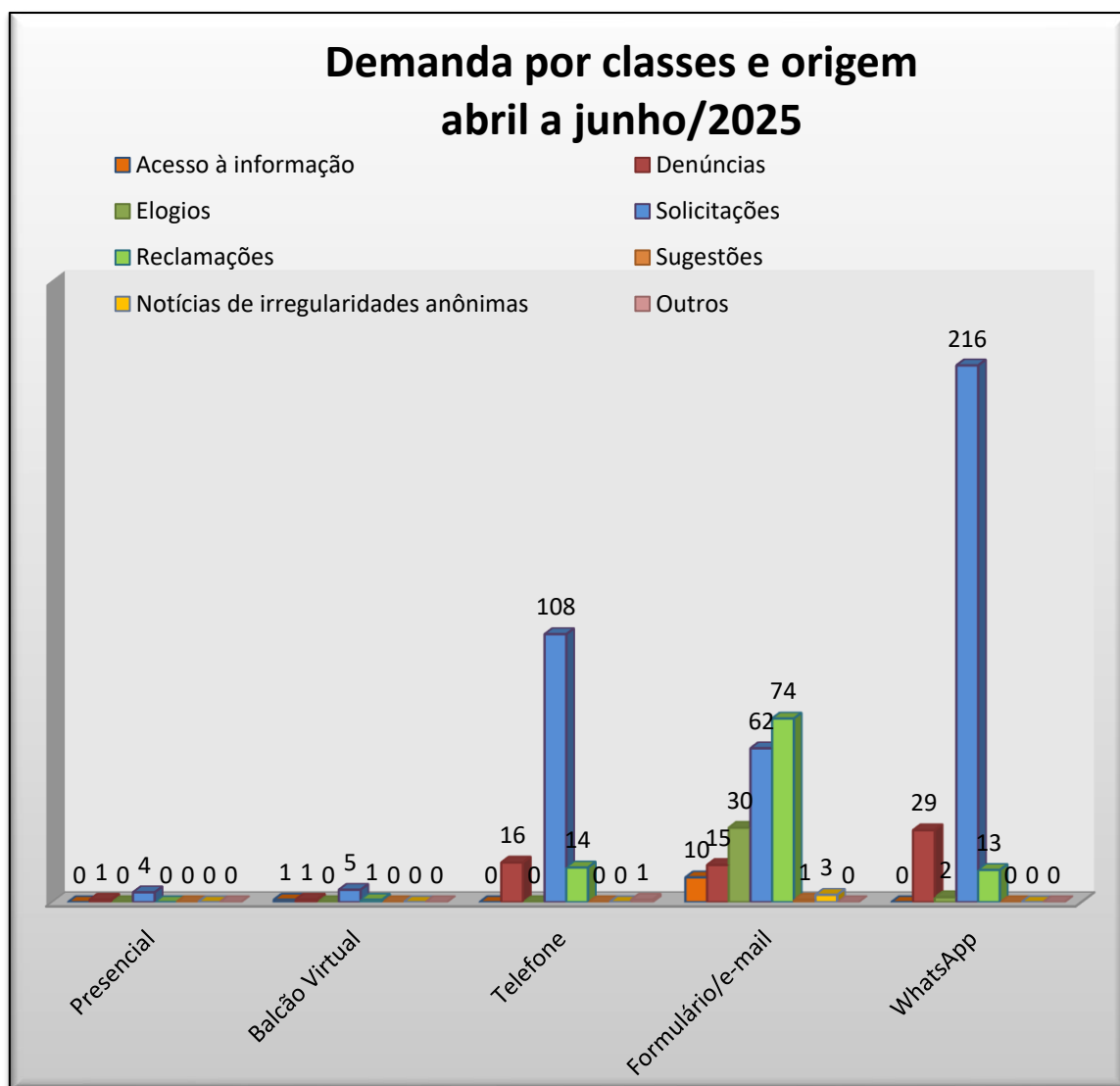
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 139 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 260 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 5 presencialmente, 8 pelo Balcão Virtual e 195 por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, conforme representação gráfica a seguir.



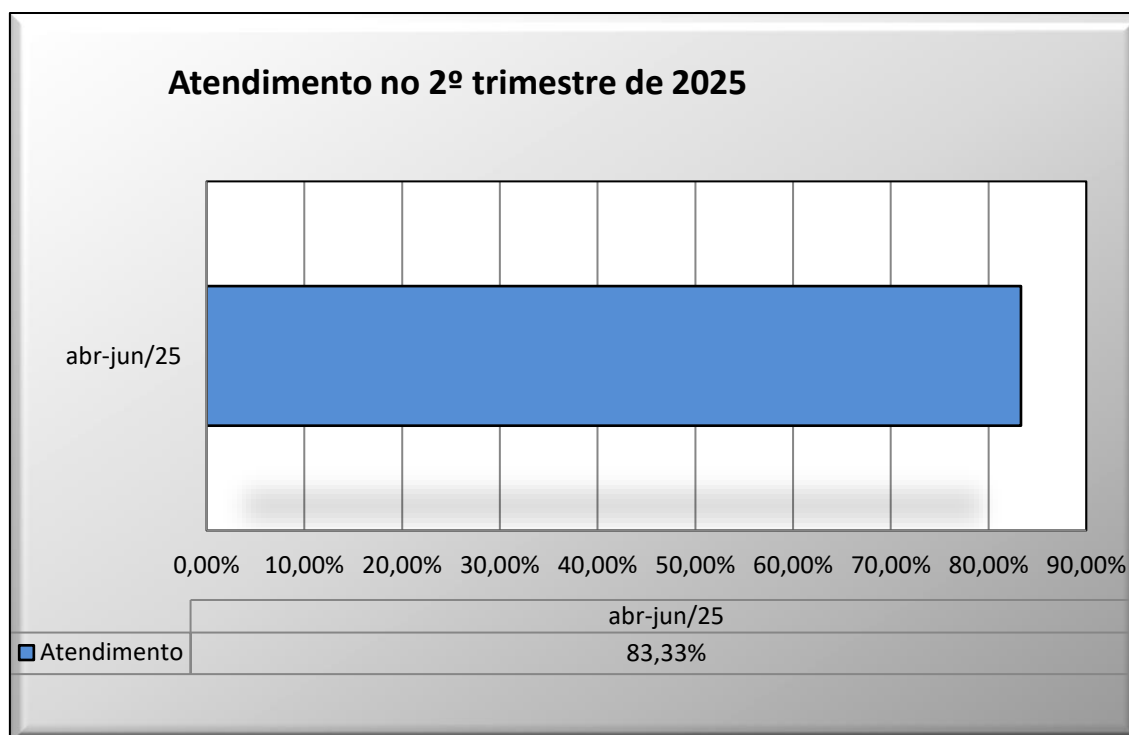
4. Demanda por classes e origem

Classes de manifestação	Origem dos contatos			
	Pessoalmente Balcão Virtual	Por telefone	Formulário/e-mail	WhatsApp
Acesso à Informação (Lei n. 12.527/11)	1		10	
Denúncias	2	16	15	29
Elogios			30	2
Solicitações	9	108	62	216
Reclamações	1	14	74	13
Sugestões			1	
Notícias de irregularidades anônimas			3	
Outros		1		
Total	13	139	195	260
	607			



5. Atendimento

No segundo 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.



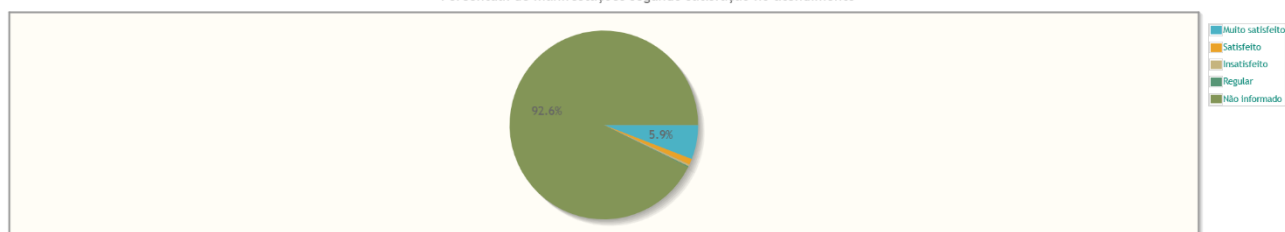
A Ouvidoria avalia também o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado por meio de pesquisa realizada através de formulário eletrônico encaminhado ao usuário após o arquivamento do respectivo processo administrativo (PROAD-OUV). Abaixo, os gráficos com as pesquisas no período de abril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

OUVIDORIA

- Manifestações por Satisfação no Atendimento

Manifestações por Satisfação no Atendimento

Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento

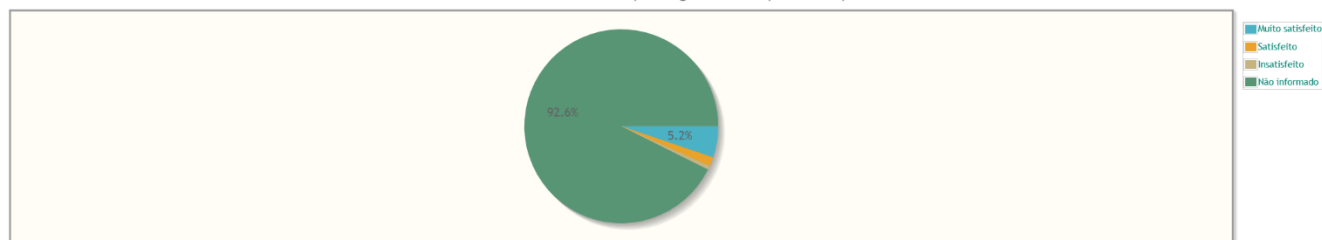


Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	35	5,87%
Satisfeito	6	1,01%
Insatisfeito	2	0,34%
Regular	1	0,17%
Não informado	552	92,62%
Total	596	100,00%

- Manifestações por Satisfação na Solução

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução

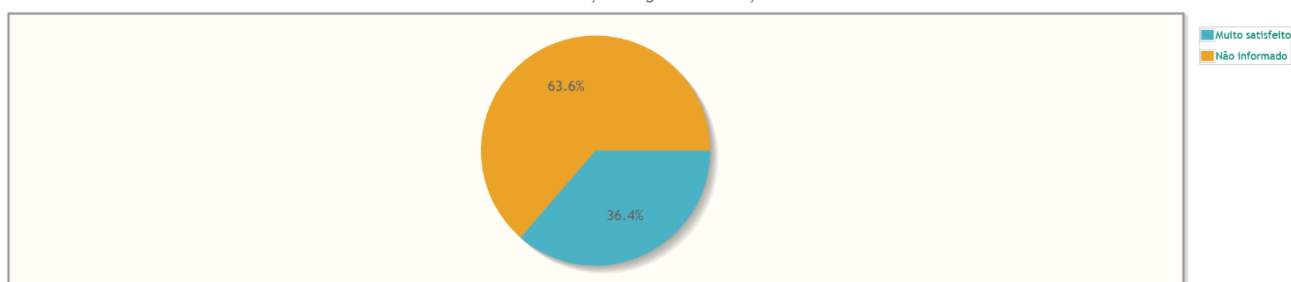


SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

- Manifestações por Satisfação no Atendimento

Manifestações por Satisfação no Atendimento

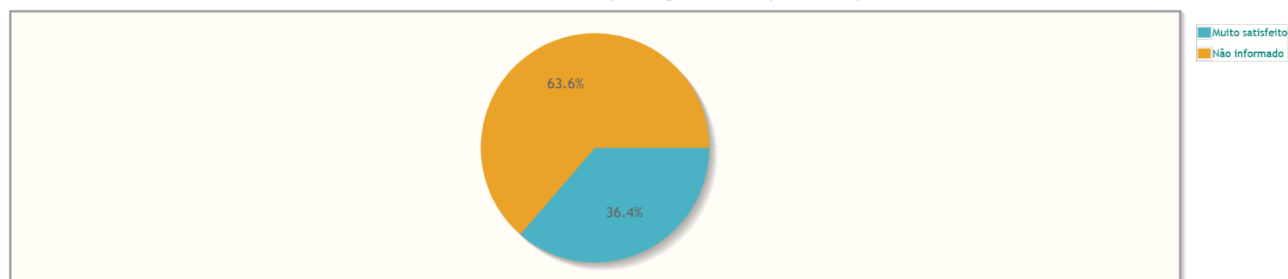
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



- Manifestações por Satisfação na Solução

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	4	36,36%
Não informado	7	63,64%
Total	11	100,00%

6. Principais ocorrências

As tabelas a seguir apresentam os resumos das manifestações recebidas no período, relacionadas por assuntos.

Sugestão		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Reavaliação dos procedimentos de controle de acesso e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal a fim de reforçar o cumprimento da PORTARIA TRT 18ª GP/DG Nº 2880/2019, que veda a abordagem ostensiva a magistrados e servidores nos ambientes de trabalho para oferta de produtos e serviços.	100%	1
Total		1

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa ¹	Absoluta
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.	18%	18

¹ Valores percentuais aproximados

Insatisfação com a efetividade do processo judicial e com a atuação da Justiça do Trabalho. *Prestadas informações.	14%	14
Morosidade e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	13%	13
Morosidade ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após consulta/contato, prestadas as devidas informações.	8%	8
Dificuldade no envio de petições, na habilitação de advogados e/ou no acesso aos autos pelo Pje, inclusive por lentidão/instabilidade/indisponibilidade do Sistema. *Prestadas informações/orientações.	8%	8
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.	7%	7
Morosidade para proferir sentença, decisão ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	4%	4
Conduta de Empresas *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	4%	4
Problema técnico ou morosidade no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta à carta precatória. *Prestados os esclarecimentos.	2%	2
Inoperância (não atendimento) dos canais de comunicação (telefone, e-mail, balcão virtual) de unidades do Tribunal. *Prestadas as informações consideradas pertinentes e cientificada a unidade.	2%	2

Manifestação repetida. *Prestadas informações/orientações.	2%	2
Conduta de Magistrado(a) Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1
Dificuldade na emissão de certidão narrativa necessária para a liberação do FGTS e para a solicitação do seguro-desemprego *Prestadas as informações e regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	1%	1
Conduta de Advogados. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1
Processos em outro Tribunal *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud, Renajud e/ou registro no BNDT. *Prestadas as informações consideradas pertinentes.	1%	1
Morosidade no cumprimento de despacho que determina a realização de constrições por meio dos Sistemas BacenJud, Renajud e/ou registro no BNDT. * Prestadas as informações consideradas pertinentes.	1%	1
Morosidade no cumprimento de mandado judicial. *Adotadas as providências pertinentes	1%	1
Inoperância do Sistema PUSH. *Solucionado o problema.	1%	1
Outras reclamações.	12%	12
Total		102
Observações: ✓ 45% das reclamações foram apresentadas por advogados/procuradores e 41% pelos próprios jurisdicionados.		

Solicitações (atendimento/serviço/orientação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa ²	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe, consulta e acesso aos autos digitais).	57%	226
Advocacia pública e serviço de atermção verbal de reclamações trabalhistas.	8%	32
Informações sobre o sistema PJe.	5%	15
Ministério do Trabalho e Emprego e/ou Ministério Público do Trabalho.	3%	13
Direitos trabalhistas.	3%	11
Processos em outro Tribunal.	2%	6
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	2%	6
Carteira de trabalho e/ou seguro desemprego	1%	5
Denúncias trabalhistas e fiscalização	1%	5
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	1%	5
Questões administrativas. Normas internas, atuação e procedimentos adotados pelas unidades do Tribunal (tempo de serviço, requisitos para permuta, remoção e outros), quadro de lotação, benefícios, cargos e funções.	1%	4
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	3
Outros sistemas informatizados	1%	2
Emissão de Certidões e Declarações.	1%	1
Outras solicitações.	15%	61
Total		395
Observações:		

² Valores percentuais aproximados

✓ O número de solicitações recebidas pelo aplicativo WhatsApp continua superando a soma de todos os demais canais disponibilizados aos usuários (55%), mantendo uma tendência de alta na opção por este canal;

✓ Mais de 83% 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.	78%	25
Atendimentos atribuídos às unidades.	28%	9
Atuação e conduta de Magistrados.	13%	4
Total		32
Observações:		
✓ 50% dos elogios foram apresentados por advogados; ✓ Durante o segundo trimestre de 2025, a Secretaria da 3ª Vara do Trabalho de Rio Verde obteve os maiores percentuais de elogio, correspondendo a 12,5%.		

Denúncias		
Objeto	Frequência	
	Relativa ⁵	Absoluta ⁶
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%	51

³ Valores percentuais aproximados.

⁴ Contabilizados elogios a magistrados e servidores em uma mesma manifestação, bem como a servidores e a unidade de forma análoga.

⁵ Valores percentuais aproximados

⁶ Contabilizados mais de um objeto de denúncia em uma mesma manifestação.

Trabalho Escravo/Infantil. * Prestadas as orientações de como acionar o Ministério Público do Trabalho.	3%	2
Incompetência da Justiça do Trabalho. *Prestados os devidos esclarecimentos.	3%	2
Manifestações repetidas.	3%	2
Notícia de Assédio Moral apresentada por servidor. * Analisada a materialidade e autoria da denúncia e, posteriormente, encaminhada ao órgão competente para acolhimento e apuração (PROAD n. 7223/2025)	2%	1
Conduta de advogados(as). *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. 10366/2025)	2%	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
Processo de outro Tribunal do Trabalho. *Encaminhado ao Tribunal competente e prestadas as informações pertinentes (PROAD n. 7070/2025).	1%	1
Assédio processual. * Prestadas informações sobre o limite das atribuições da Ouvidoria e orientação a procurar o advogado constituído nos autos para que adote as medidas que reputar cabíveis (PROAD n. 12394/2025).	1%	1
Total		62
Observações: ✓ 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.		

Notícias de irregularidade anônimas		
Objeto	Frequência	
	Relativa	Absoluta
Condições de trabalho irregulares e/ou pedido de fiscalização (órgãos estranhos ao Tribunal). *Arquivadas pela impossibilidade de manter contato com o manifestante.	100%	3
Total		3

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa ⁷	Absoluta
Quadro de servidores, número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, no âmbito do TRT.	30%	3
Informações e/ou dados estatísticos para pesquisas e trabalhos acadêmicos.	20%	2
Concurso público de servidores.	10%	1
Outros.	40%	5
Total		11
Observações: ✓ 45% dos pedidos de acesso à informação foram oriundos de outros estados (PA, PR, RJ, RS e SP); ✓ Não houve pedido de acesso à informação pelo canal do WhatsApp.		

⁷ Valores percentuais aproximados.