RELATÓRIO TRIMESTRAL – JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2025

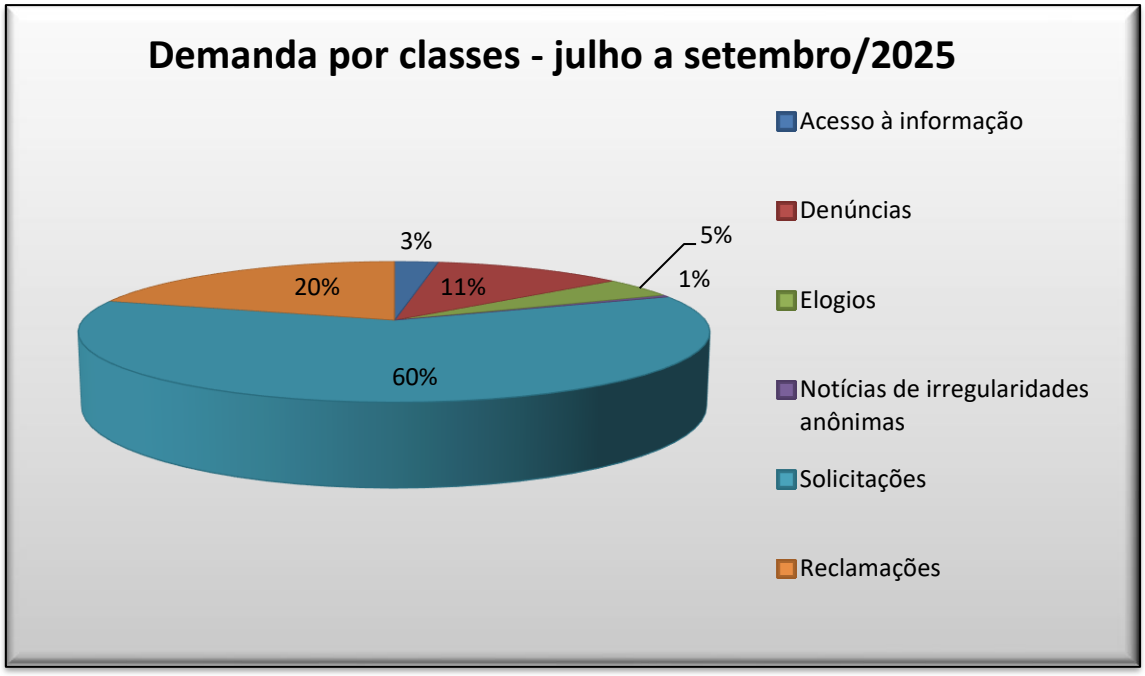
1. Introdução

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro 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

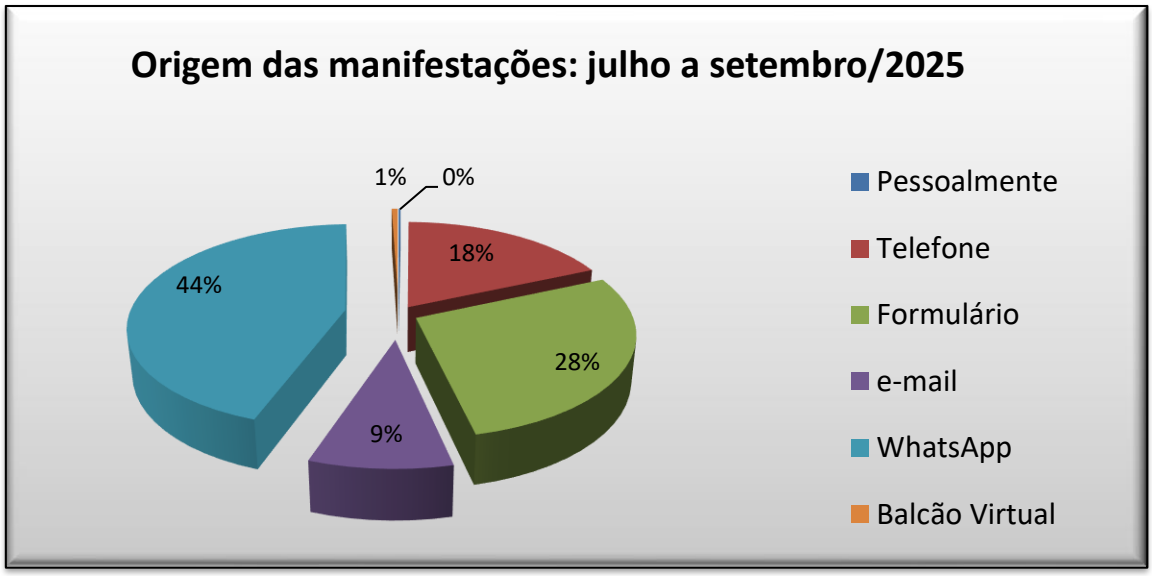
Nos meses de julho a setembro de 2025, a Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher receberam 117 reclamações, 348 solicitações, 66 denúncias, 26 elogios a unidade(s), magistrado(s) e/ou servidor(es) do Tribunal, 3 notícias de irregularidades anônimas, 15 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011, totalizando **575 atendimentos**.

Em termos percentuais, as solicitações representam a maior parte das manifestações recebidas e alcançaram, no período sob análise, aproximadamente 60% da demanda.



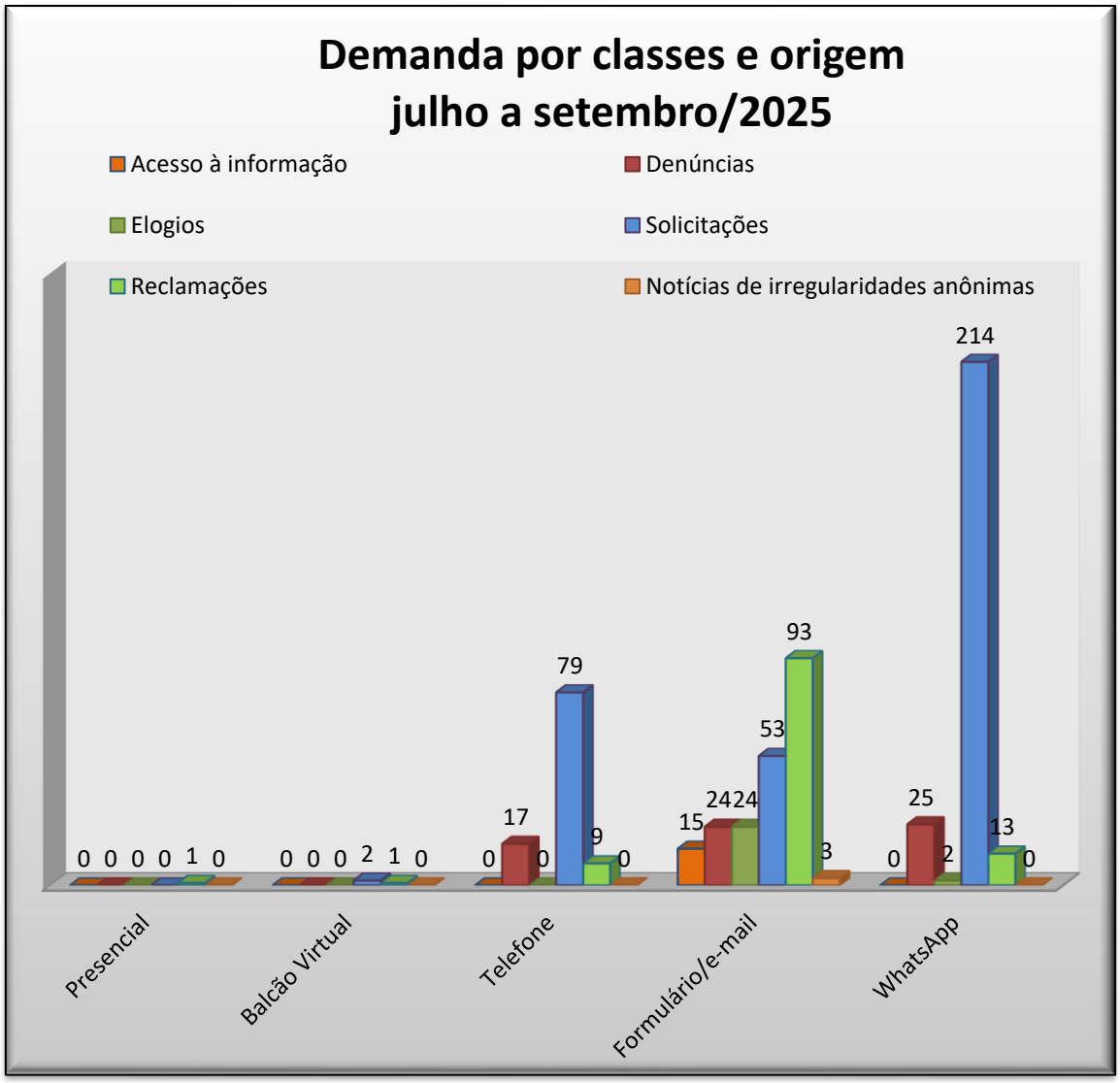
3. Origem

Dentre as manifestações recebidas, 105 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 254 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp; 1 presencialmente, 3 pelo Balcão Virtual, 161 por meio do formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal e 51 por 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)			15	
Denúncias		17	24	25
Elogios			24	2
Solicitações	2	79	53	214
Reclamações	2	9	93	13
Notícias de irregularidades anônimas			3	
Total	4	105	212	254
	575			



5. Atendimento

A Ouvidoria avalia 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 respostas às pesquisas no período de julho a setembro de 2025, considerando a satisfação no atendimento e na solução da manifestação.

OUVIDORIA

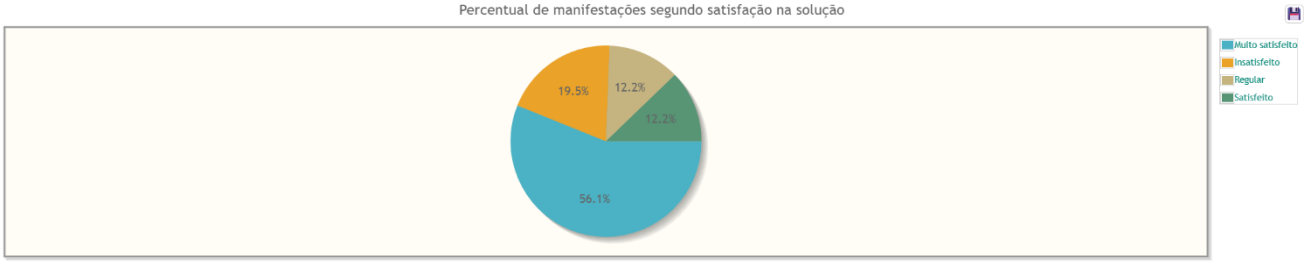
- Manifestações por Satisfação no Atendimento

Manifestações por Satisfação no Atendimento

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	32	78,05%
Insatisfeito	4	9,76%
Satisfeito	4	9,76%
Regular	1	2,44%
Total	**41**	**100,00%**

- Manifestações por Satisfação na Solução

Manifestações por Satisfação na Solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	23	56,10%
Insatisfeito	8	19,51%
Regular	5	12,20%
Satisfeito	5	12,20%
Total	**41**	**100,00%**

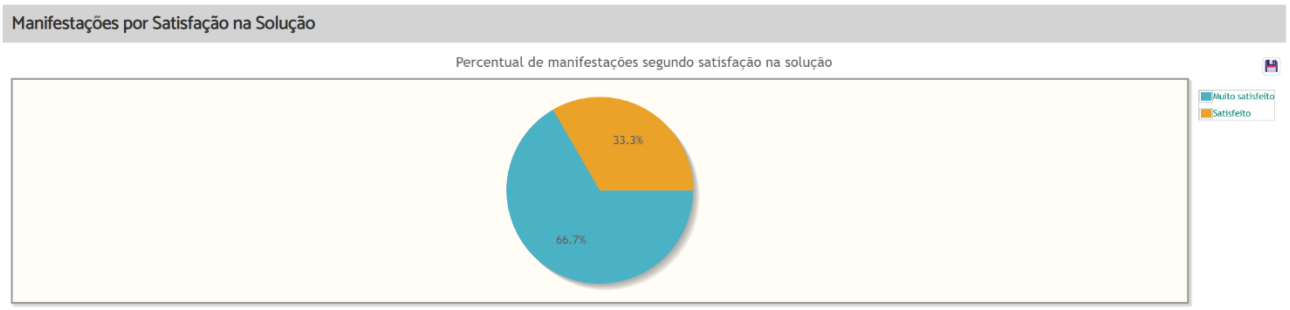
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

- Manifestações por Satisfação no Atendimento

Manifestações por Satisfação no Atendimento

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	2	66,67%
Satisfeito	1	33,33%
Total	**3**	**100,00%**

- Manifestações por Satisfação na Solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	2	66,67%
Satisfeito	1	33,33%
Total	3	100,00%

6. Principais ocorrências

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

Reclamações		
Objeto	Frequência	
	Relativa[1]	Absoluta
Insatisfação com a efetividade do processo judicial. *Prestadas informações dos processos com tramitações regulares.	26%	30
Morosidade ou erro na confecção e/ou liberação de guias e alvarás. *Após consulta/contato, prestadas as devidas informações.	15%	17
Morosidade ou erro na movimentação de processos em VT's, certificação de prazos, anotação em CTPS e confecção de documentos, etc. *Regularizado o trâmite processual, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	12%	14
Morosidade e/ou erro na elaboração de cálculos judiciais. *Prestadas informações.	9%	10

[1] Valores percentuais aproximados

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%	8
Morosidade para proferir sentença, decisão ou despacho em unidades do 1º Grau de Jurisdição. *Cientificadas as unidades responsáveis.	6%	7
Inoperância (não atendimento) dos canais de comunicação (telefone, e-mail, balcão virtual) de unidades do Tribunal. *Prestadas as informações consideradas pertinentes e cientificadas as unidades.	6%	7
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.	5%	6
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.	2%	2
Conduta de Magistrados(as) Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	2%	2
Descontentamento com a não efetividade do pagamento de Precatório. *Prestadas as informações e orientações, imediatamente após o contato da Ouvidoria.	1%	1
Processos em outro Tribunal *Prestadas informações/orientações.	1%	1
Problema técnico ou morosidade no cumprimento de despacho que determina a expedição, recebimento ou resposta à carta precatória. *Prestados os esclarecimentos.	1%	1

Pauta atrasada. Audiências desmarcadas, morosidade no agendamento ou remarcação com prazo estendido. * Prestadas informações.	1%	1
Morosidade no julgamento de recursos enviados ao TST. *Prestadas informações, inclusive quanto ao limite das atribuições da Ouvidoria.	1%	1
Desconforto com materiais e entulhos não coletados no Fórum Trabalhista. *Providências tomadas após o contato da Ouvidoria.	1%	1
Outras reclamações.	7%	8
Total		117
Observações: ✓ Aproximadamente 36% das reclamações foram apresentadas por advogados/procuradores e 57% pelos próprios jurisdicionados. Aproximadamente 63% do total de reclamações foram registradas pelo canal Formulário Eletrônico.		

Solicitações (atendimento/serviço/orientação)		
Objeto	Frequência	
	Relativa[2]	Absoluta
Processuais (relacionadas ao trâmite, movimentação, cadastramento no Sistema PJe, consulta e acesso aos autos digitais, etc).	65%	225
Advocacia pública e serviço de atermação verbal de reclamações trabalhistas.	5%	18
Ministério do Trabalho e Emprego e/ou Ministério Público do Trabalho.	3%	9
Direitos trabalhistas.	2%	6
Carteira de trabalho e/ou seguro desemprego	2%	5
Expediente, telefone, balcão virtual, lotação, endereço, horário de atendimento e composição de unidade do Tribunal.	2%	5

[2] Valores percentuais aproximados

Informações sobre o sistema PJe.	1%	4
Cadastro de peritos judiciais e leiloeiros.	1%	3
Outros sistemas informatizados, incluindo sítio eletrônico.	1%	3
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%	3
Concurso público para os quadros de magistrados, servidores e estagiários do Tribunal.	1%	3
Emissão de Certidões e Declarações.	1%	2
Informações sobre a Advocacia	1%	2
Outras solicitações.	17%	60
Total		348

Observações:

- ✓ O número de solicitações recebidas pelo aplicativo WhatsApp permanece superando a soma de todos os demais canais disponibilizados aos usuários (61%), mantendo uma tendência de alta na opção por este canal;
- ✓ Aproximadamente 64% das solicitações foram apresentadas pelos jurisdicionados;
- ✓ Mais de 83% das solicitações foram respondidas diretamente sem a intervenção das unidades demandadas, demonstrando o caráter proativo da Ouvidoria.

Elogios		
Objeto	Frequência	
	Relativa[3]	Absoluta[4]
Atendimentos prestados, atuação e conduta de servidores.	96%	25
Atendimentos atribuídos às unidades.	8%	2
Atuação e conduta de Magistrados.	4%	1

[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.

Total		26
Observações: ✓ Aproximadamente 85% dos elogios foram apresentados por advogados(as); ✓ Durante o terceiro trimestre de 2025, CSJUSC/JT 1º Grau obteve os maiores percentuais de elogio, correspondendo a 11,5%; ✓ Aproximadamente 85% dos elogios foram apresentados por advogados(as); ✓ Aproximadamente 85% do total de elogios foram registradas pelo canal Formulário Eletrônico.		

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.	89%	59
Incompetência da Justiça do Trabalho e/ou da Ouvidoria. *Prestados os devidos esclarecimentos.	9%	6
Notícias de Assédio Moral apresentada por servidor(as). * Analisada a materialidade e autoria da denúncia e, posteriormente, encaminhada ao órgão competente para acolhimento e apuração (PROAD n. 16842/2025)	2%	1
Notícias de Assédio Moral apresentada por terceirizados(as). * Analisada a materialidade e autoria da denúncia e, posteriormente, encaminhada ao órgão competente para acolhimento e apuração (PROAD n. 14740/2025)	2%	1
Notícias de Assédio Moral apresentada de forma anônima. * Prestadas informações em conformidade com o caput do art. 14 da Resolução nº 351/2020 do CNJ,	2%	1

[5] Valores percentuais aproximados

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

que institui a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e da Discriminação no âmbito do Poder Judiciário (PROAD n. 17667/2025)		
Notícias de Assédio Moral apresentada por testemunhas. * Prestados os devidos esclarecimentos após análise e constatação de ausência de materialidade e autoria da denúncia, (PROAD n. 18802/2025).	2%	1
Conduta de Servidores. * Analisado(s) o(s) caso(s) em conjunto com as chefias responsáveis e prestados os esclarecimentos necessários.	2%	1
Total		66
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, bem como extrapolar os limites de atuação da Ouvidoria.	100%	3
Total		3

Acesso à informação (Lei n. 12.527/2011)		
Objeto	Frequência	
	Relativa[7]	Absoluta
Concurso público de servidores.	20%	3

[7] Valores percentuais aproximados.

Informações e/ou dados estatísticos para pesquisas e trabalhos acadêmicos.	13%	2
Quadro de servidores, número de cargos vagos de Analista e/ou Técnico Judiciário, no âmbito do TRT.	7%	1
Renovação de Cadastro de Perito/Leiloeiro.	7%	1
Precatórios e RPVs.	7%	1
Acesso ao sistema Pje-JT	7%	1
Outros.	40%	6
Total		15
Observações: ✓ Aproximadamente 94% dos pedidos de acesso à informação foram de Pessoas Físicas; ✓ Todos os pedidos de acesso à informação foram feitos por formulário eletrônico ou e-Mail.		