



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**NOVEMBRO DE 2021**

**1. INTRODUÇÃO**

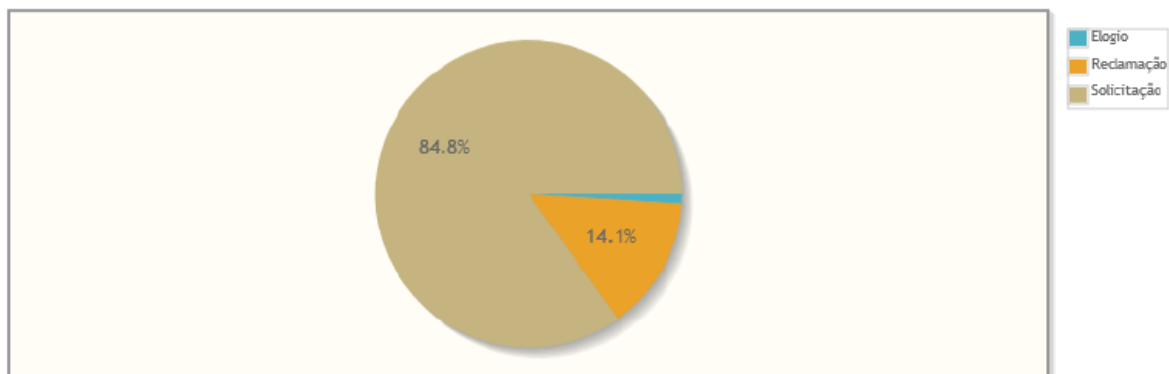
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv; como também, as providências adotadas em busca da melhor solução para as demandas.

**2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)**

No mês de novembro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 99 manifestações, assim distribuídas: 1 (um) elogio, 14 (quatorze) reclamações e 84 (oitenta e quatro) solicitações, sendo 3 (três) referentes a pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 (LAI), conforme relatório específico:

**Manifestações por tipo**

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação





*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

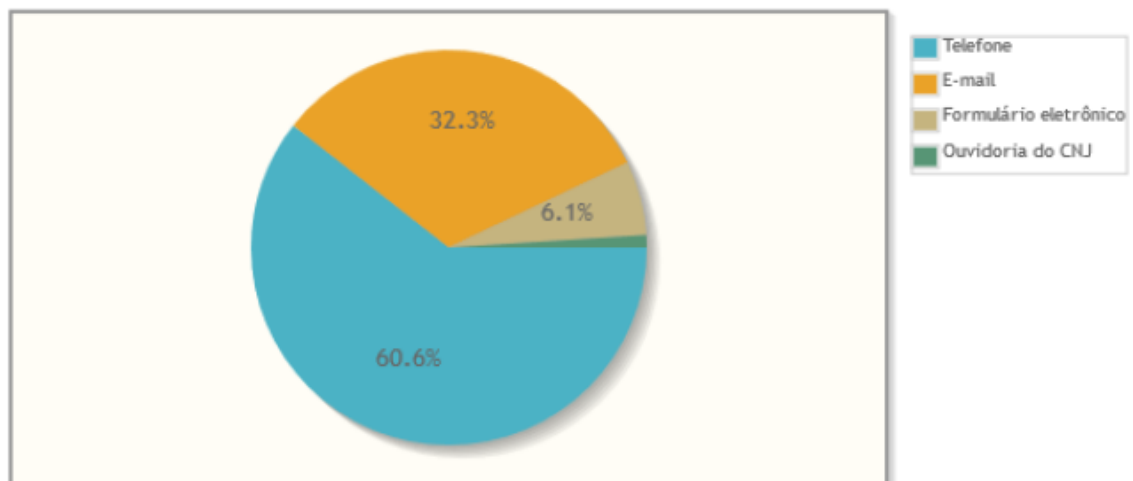
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	1	1,01%
Reclamação	14	14,14%
Solicitação	84	84,85%
Total	99	100,00%

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 60 (sessenta), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 32 (trinta e duas) por e-mail, 6 (seis) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal e 1 (uma) proveniente da Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

#### Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal





*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Canal	Quantidade	%
Telefone	60	60,61%
E-mail	32	32,32%
Formulário eletrônico	6	6,06%
Ouvidoria do CNJ	1	1,01%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>

**4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:**

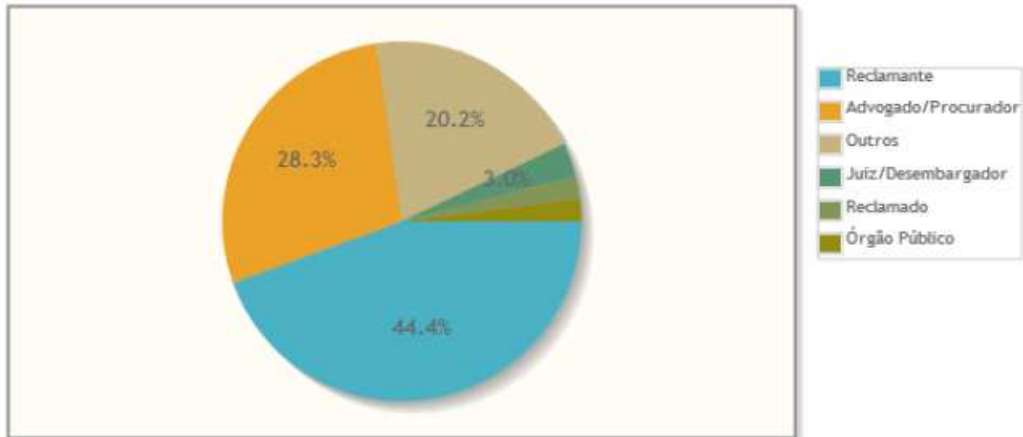
A maior porcentagem de demandantes no mês de novembro foi a categoria reclamante, 44 (quarenta e quatro), seguidos da categoria advogado, 28 (vinte e oito); "outros", 20 (vinte) - esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil elencado no sistema informatizado, como os que solicitam informações sobre concurso público de servidores, certidão de distribuições de ações trabalhistas, atermação - *jus postulandi*, feriados e suspensão dos prazos processuais; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre seguro desemprego, CTPS, dentre outros casos - juiz/desembargador, 3 (três); reclamado, 2 (dois); e órgão público, 2 (dois):

**Manifestações por relacionamento do manifestante**



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribu



Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	44	44,44%
Advogado/Procurador	28	28,28%
Outros	20	20,20%
Juiz/Desembargador	3	3,03%
Reclamado	2	2,02%
Órgão Público	2	2,02%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**5. ELOGIO: Assuntos mais utilizados**

**Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio**

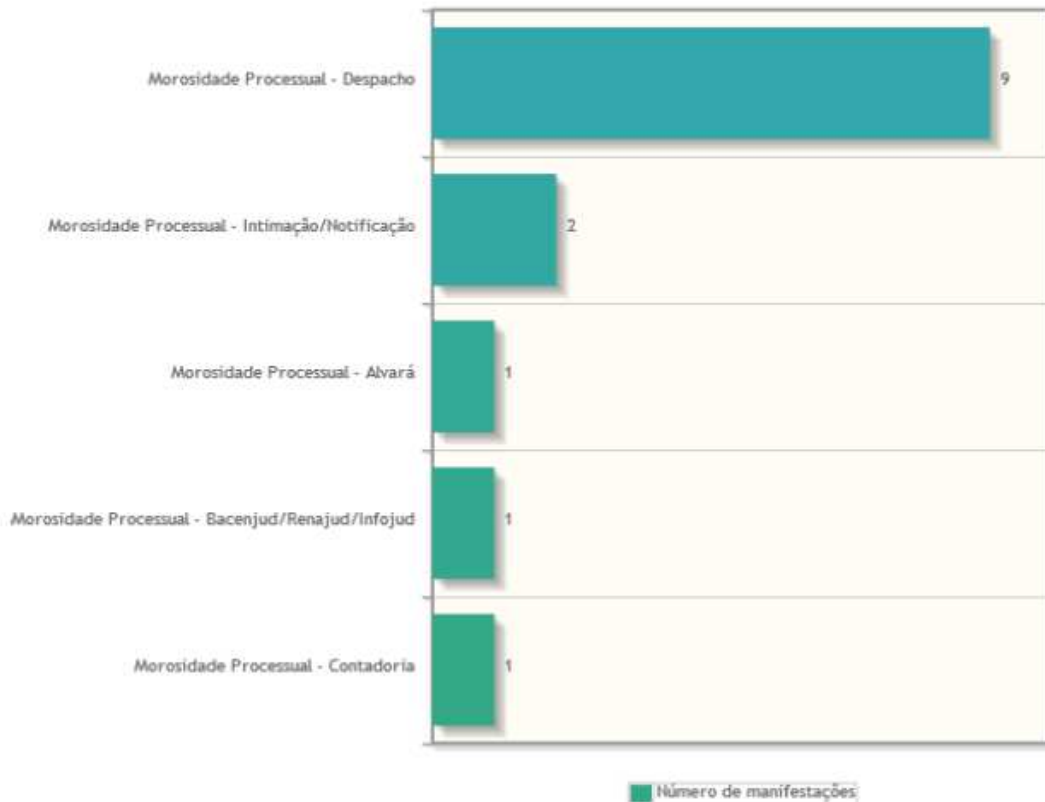
Assuntos das manifestações do tipo Elogio



**6. RECLAMAÇÃO- Assuntos mais utilizados**

**Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação**

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



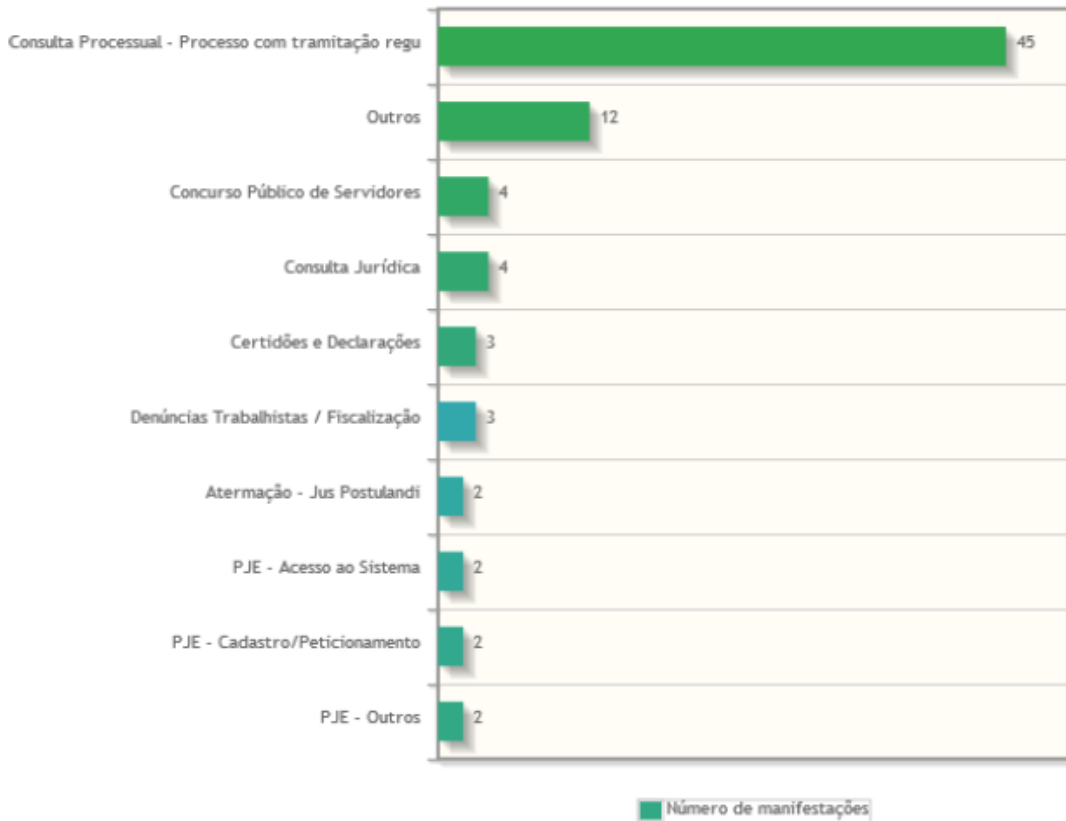


*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados**

**Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação**

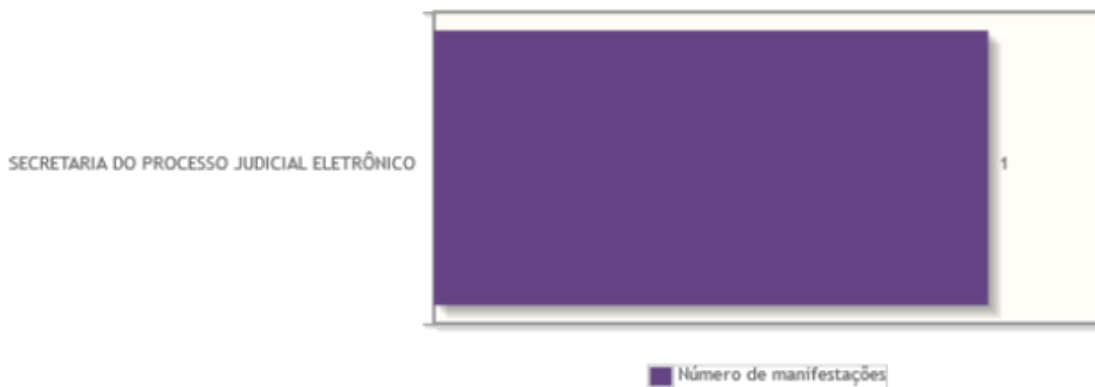
Assuntos das manifestações do tipo Solicitação



**8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO**

**Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio**

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio

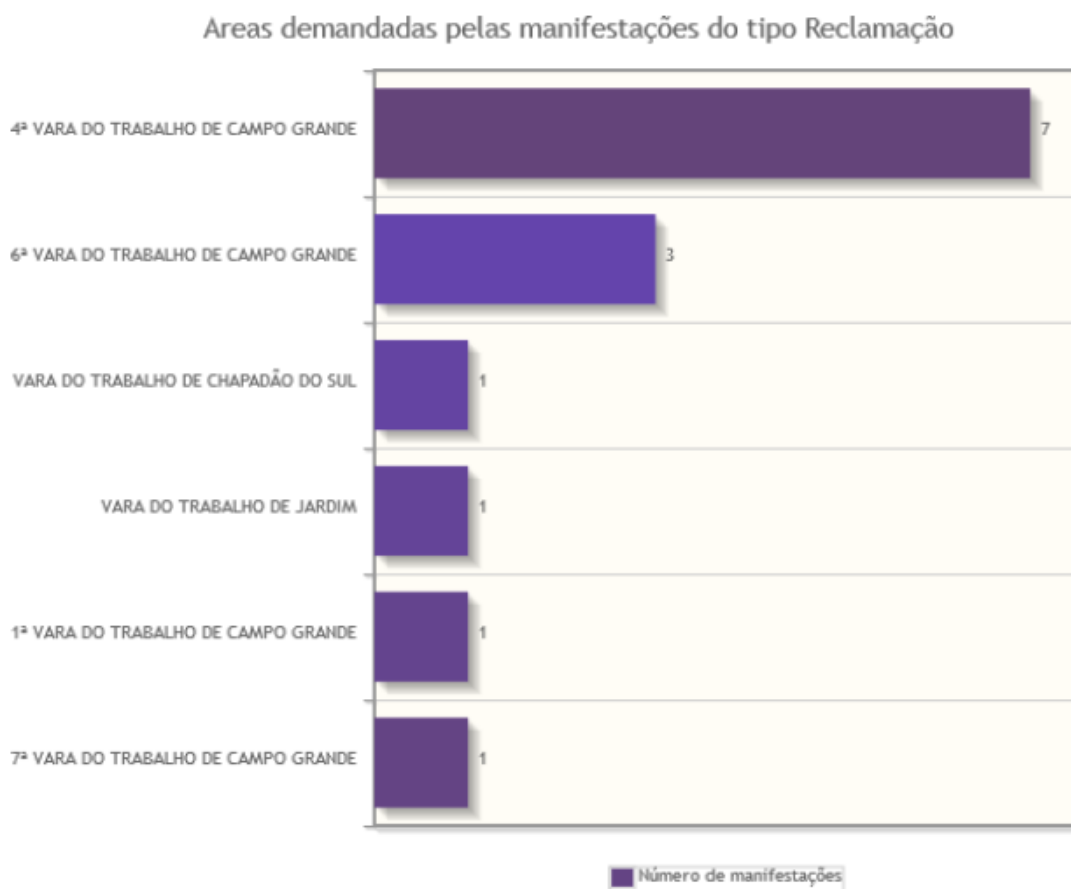




*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO**

**Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação**



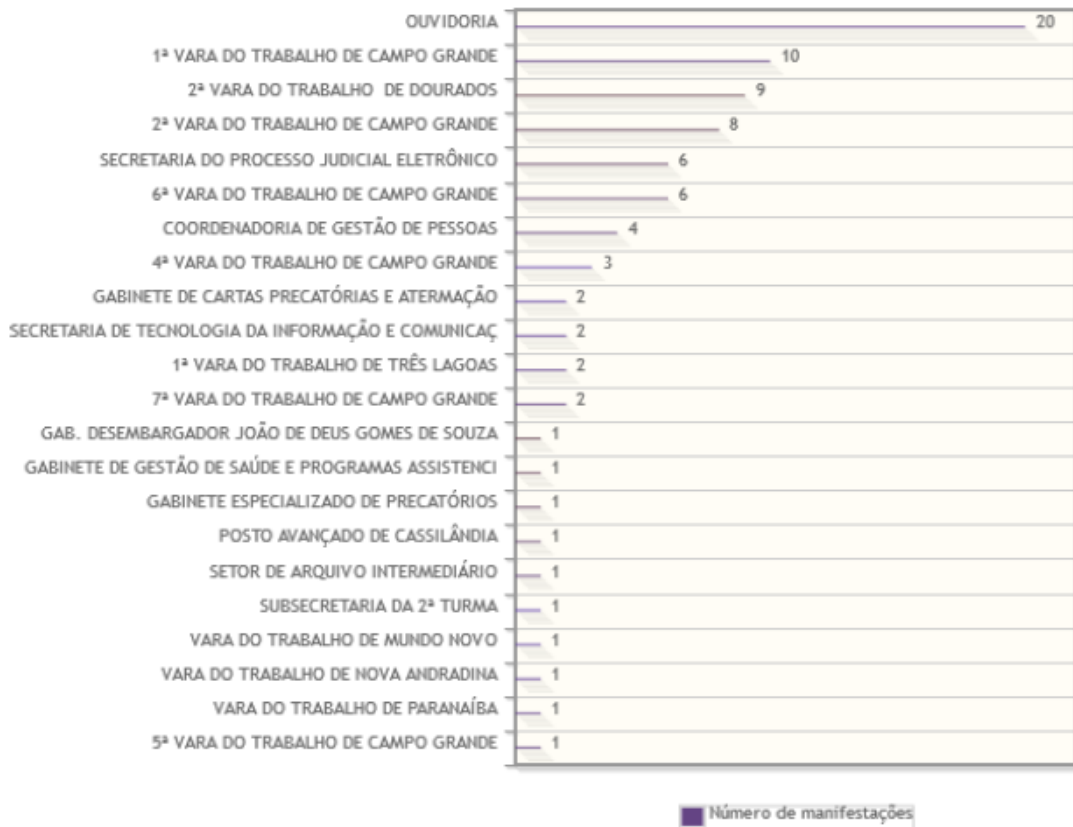
**10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO**

**Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação**



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região  
Ouvidoria – TRT 24

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



**11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):**

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi de 17 (dezesete) dias.

**Tempo de Tramitação**

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.

Tempo médio de tramitação por mês







*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**12. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:**

Verifica-se que das 99 manifestações recebidas, 87 (oitenta e sete) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 11 (onze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) encontra-se pendente de apreciação pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas, ainda no prazo.

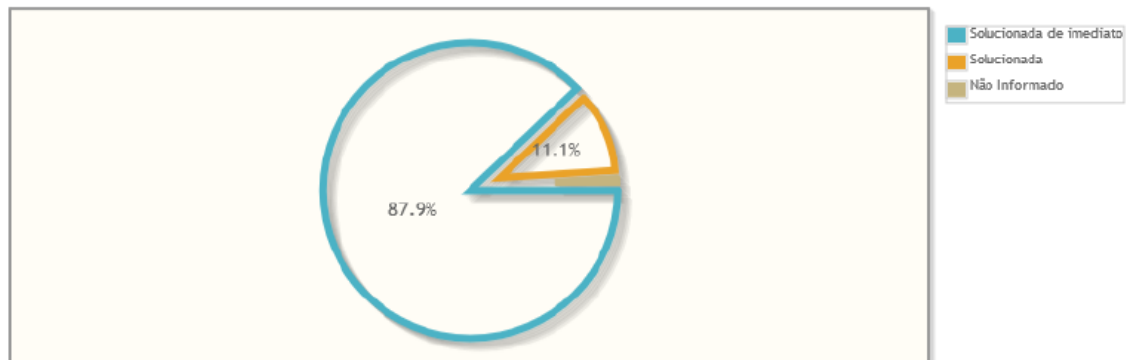
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para expedição de mandado, morosidade para expedição de alvará e morosidade para intimação/notificação. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, informações sobre concurso público, sobre as atividades presenciais, contatos telefônicos das Varas, dúvidas sobre feriados e suspensão dos prazos processuais, acesso ao PJE, atermação - *jus postulandi* e informações sobre expedição de certidões e declarações.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, a que ainda resta pendente, encontra-se dentro do prazo para atendimento (inciso II, do art. 13 do Regulamento Geral da Ouvidoria), conforme demonstrado no gráfico e tabela a seguir:

**Manifestações por resolução**

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução





*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	87	87,88%
Solucionada	11	11,11%
Não Informado	1	1,01%
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>

**13 . QUADRO RESUMO (Mês de Novembro/2021):**

RESUMO - MÊS DE NOVEMBRO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	28	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	1	E-mail	32	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	6	Juiz/Desembargador	3	Outros	
Reclamação	14	Formulário Impresso		Órgão Público	2	Solucionada	11
Solicitação	84	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	20	Solucionada de imediato	87
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Não informado	1
		Telefone	60	Reclamado	2		
				Reclamante	44		
				Servidor			
				Preposto			
				Estagiário			
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>TOTAL</b>	<b>99</b>