



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

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

FEVEREIRO DE 2022

1. INTRODUÇÃO

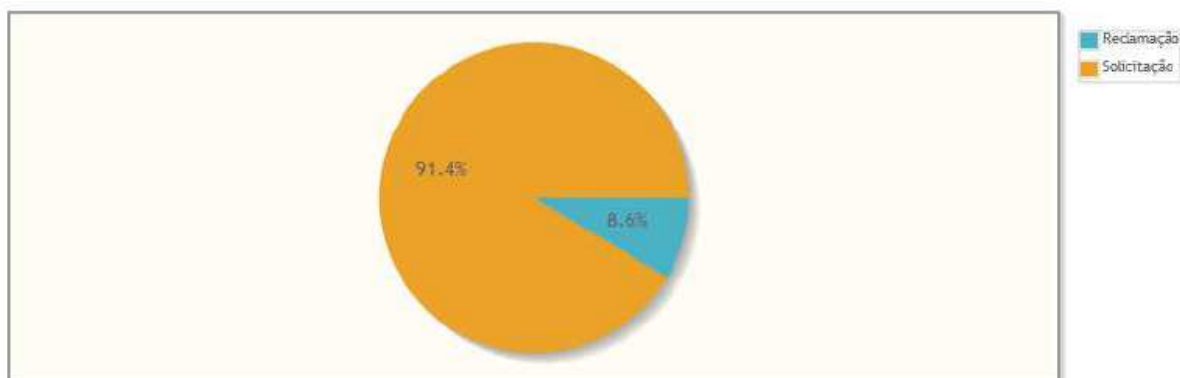
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de fevereiro de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 105 manifestações, assim distribuídas: 9 (nove) reclamações e 96 (noventa e seis) solicitações. Destaque-se que, neste mês, não foi recebida nenhuma manifestação relacionada a pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 (LAI).

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação





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

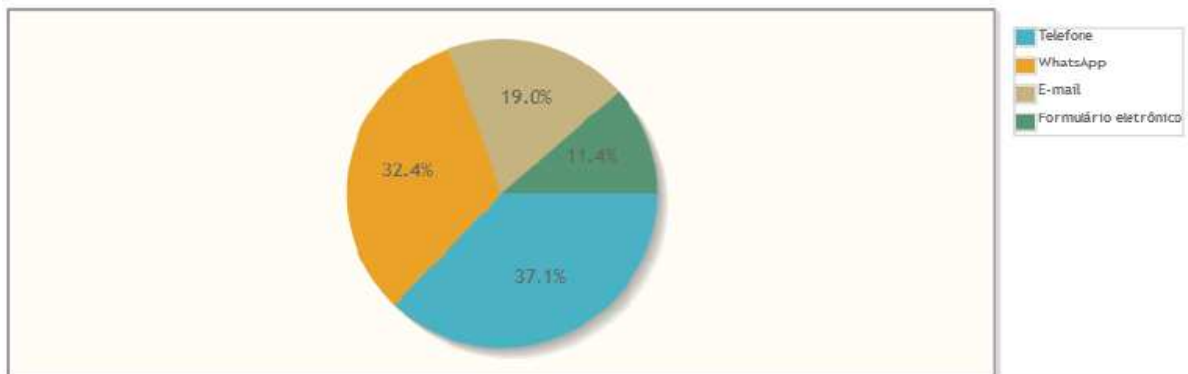
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	9	8,57%
Solicitação	96	91,43%
Total	105	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 39 (trinta e nove), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 34 (trinta e quatro) por whatsapp, 20 (vinte) por e-mail e 12 (doze) por formulário eletrônico que é disponibilizado no portal do Tribunal, 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	39	37,14%
WhatsApp	34	32,38%
E-mail	20	19,05%
Formulário eletrônico	12	11,43%
Total	105	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de fevereiro foi a categoria reclamante, 41 (quarenta e um), seguidos da categoria Advogado/Procurador, 32 (trinta e dois); outros, 25 (vinte e cinco); Órgão Público, 3 (três); Reclamado, 2 (dois); Arrematante, 1 (um) e Servidor, 1 (um).

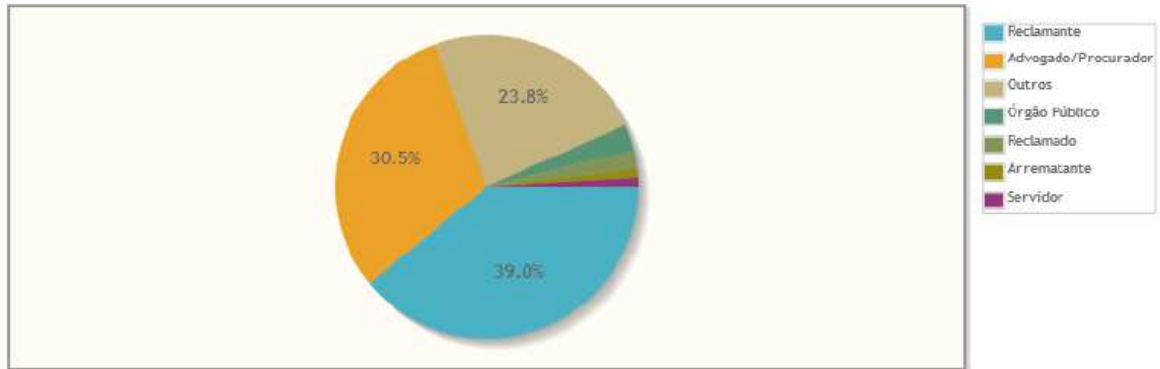
Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil elencado no sistema informatizado, como os que solicitam informações sobre concurso público de servidores, atermção - jus postulandi, dados para pesquisas-trabalhos acadêmicos, expediente do Tribunal, contatos telefônicos das Varas do Trabalho; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, dentre outros casos.



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

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



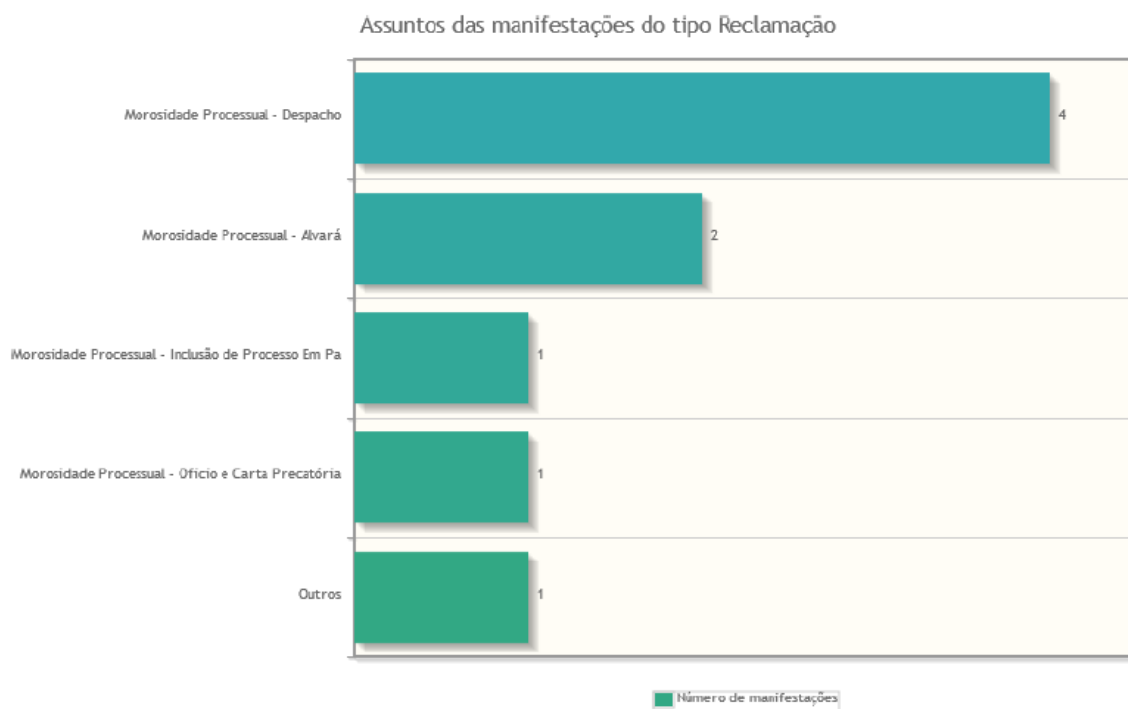
Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	41	39,05%
Advogado/Procurador	32	30,48%
Outros	25	23,81%
Órgão Público	3	2,86%
Reclamado	2	1,90%
Arrematante	1	0,95%
Servidor	1	0,95%
Total	105	100,00%



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

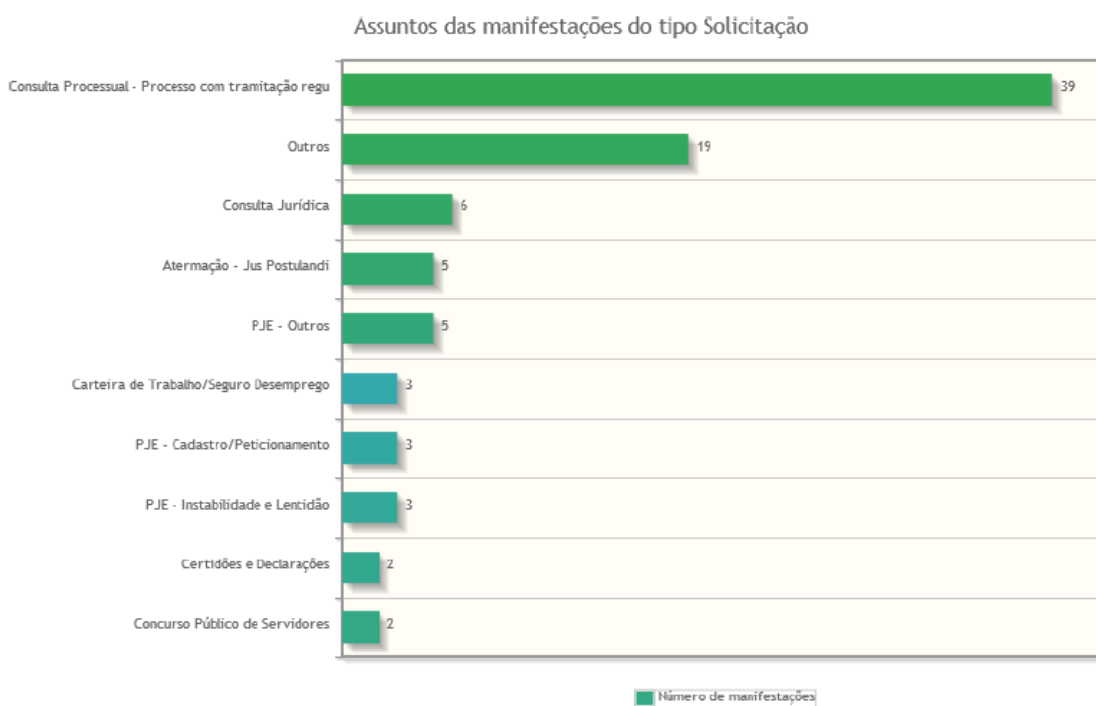
5. RECLAMAÇÃO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



6. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



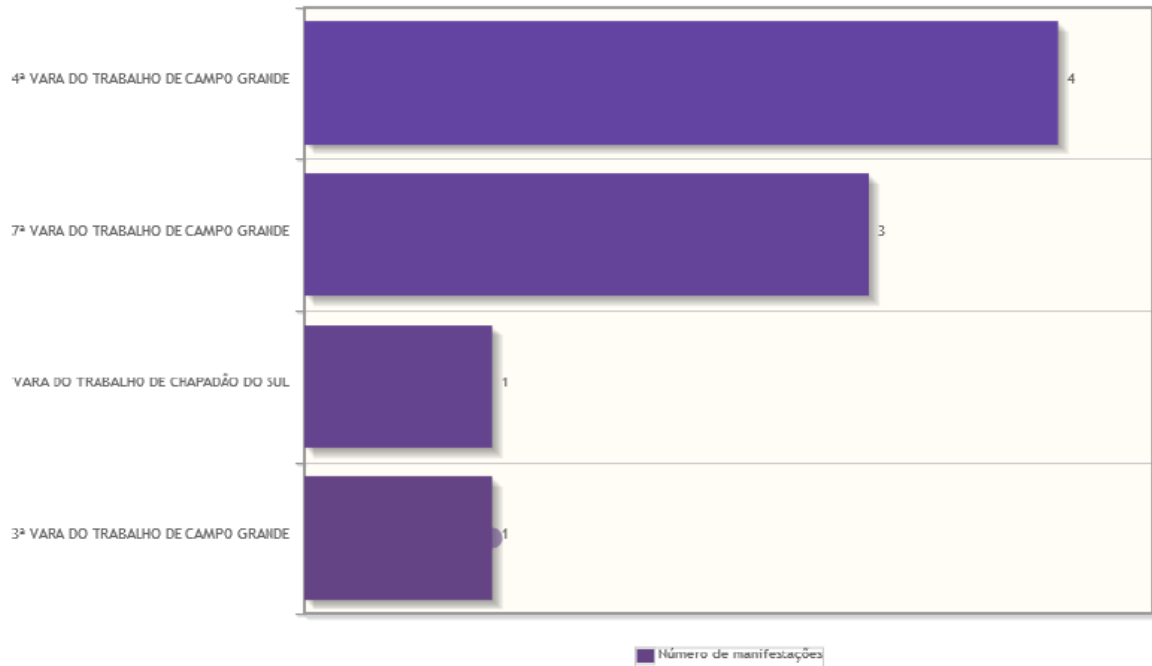


Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

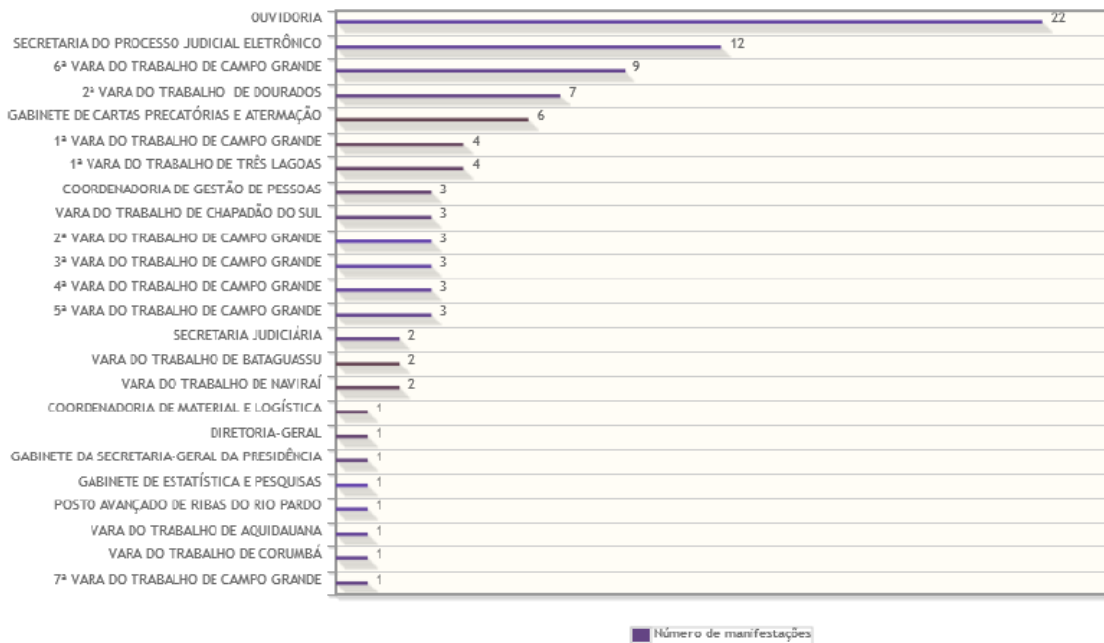
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação





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

9. 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 11 (onze) dias.

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 105 manifestações recebidas, 95 (noventa e cinco) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 8 (oito) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 2 (duas) encontram-se pendente de apreciação pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas e Diretoria Geral, ainda no prazo.

As demandas que exigiram providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, para expedir alvará, para expedir ofício em carta precatória e morosidade processual para a inclusão de processo em pauta. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, informações sobre concurso público, atermação, sistema PJE, expedição de certidões, contatos telefônicos do Tribunal, dentre outras.



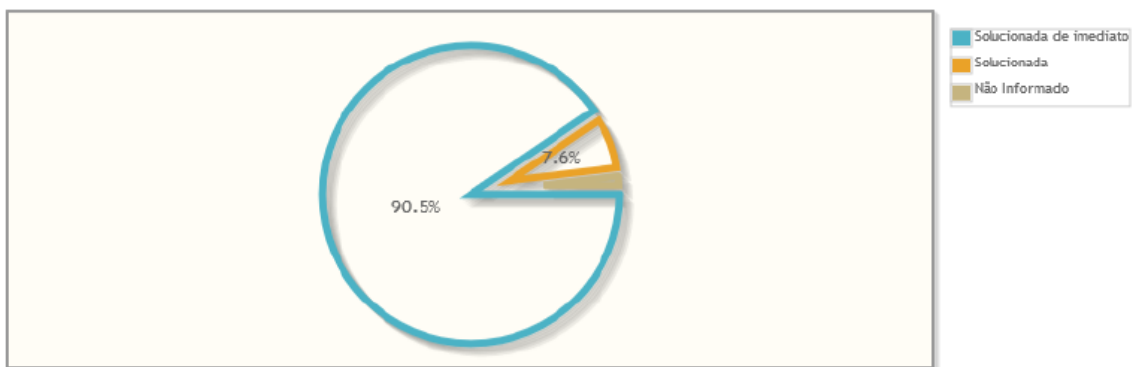
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

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, as que ainda restam pendentes, encontram-se dentro do prazo para atendimento (art. 10, § 1º 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



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	95	90,48%
Solucionada	8	7,62%
Não Informado	2	1,90%
Total	105	100,00%



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

11 . QUADRO RESUMO (Mês de Fevereiro/2022):

RESUMO - MÊS DE FEVEREIRO - 2022							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	32	Solucionada	8
Elogio		E-mail	20	Arrematante	1	Solucionada de imediato	95
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	12	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	2
Reclamação	9	Formulário Impresso		Órgão Público	3	falta de informações do manifestante	
Solicitação	96	Ouvidoria do CNJ		Outros	25	Desistência do manifestante	
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Outros	
		Telefone	39	Reclamado	2		
		WhatsApp	34	Reclamante	41		
				Servidor	1		
TOTAL	105	TOTAL	105	TOTAL	105	TOTAL	105