



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

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

ABRIL DE 2022

1. INTRODUÇÃO

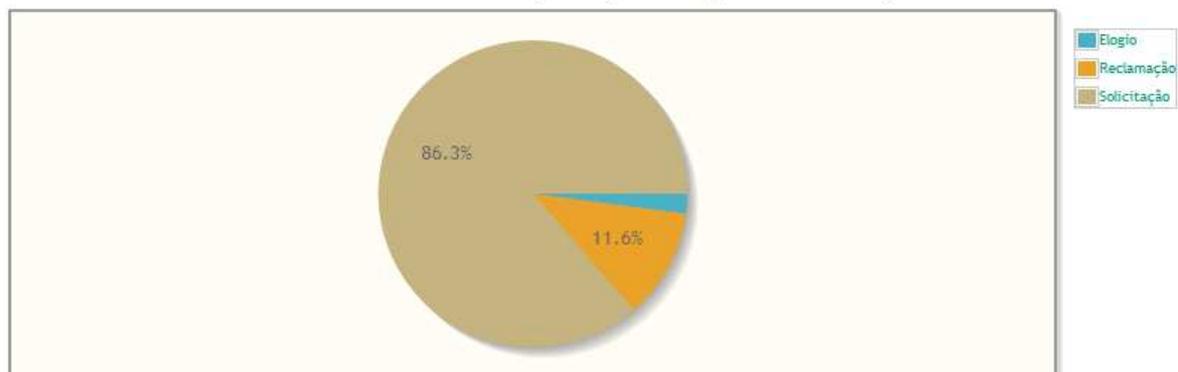
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria mês de no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de abril de 2022, a Ouvidoria recebeu um total de 95 manifestações, assim distribuídas: 2 (dois) elogios, 11 (onze) reclamações e 82 (oitenta e duas) solicitações. Destaque-se que, neste mês, foram recebidas 5 (cinco) manifestações relacionadas a pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 (LAI), discriminadas em relatório à parte.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação





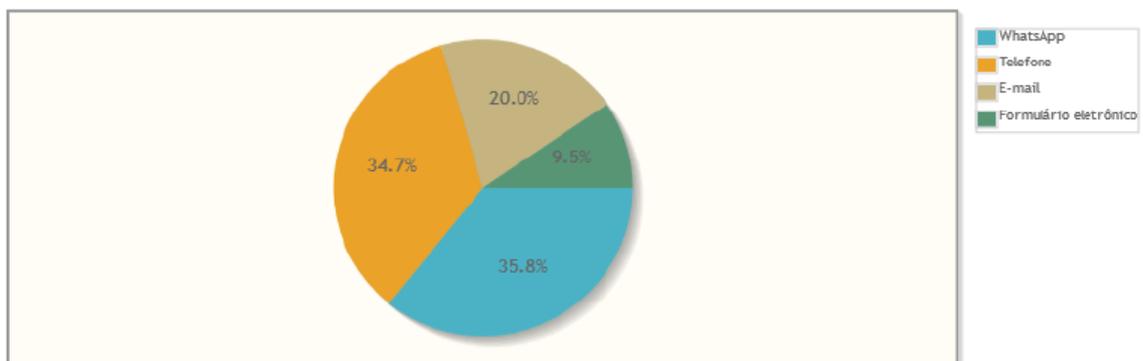
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	2	2,11%
Reclamação	11	11,58%
Solicitação	82	86,32%
Total	95	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 34 (trinta e quatro), 33 (trinta e três) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 19 (dezenove) por e-mail e 9 (nove) por formulário eletrônico que é disponibilizado no portal do Tribunal, conforme representação gráfica a seguir:

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	34	35,79%
Telefone	33	34,74%
E-mail	19	20,00%
Formulário eletrônico	9	9,47%
Total	95	100,00%



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

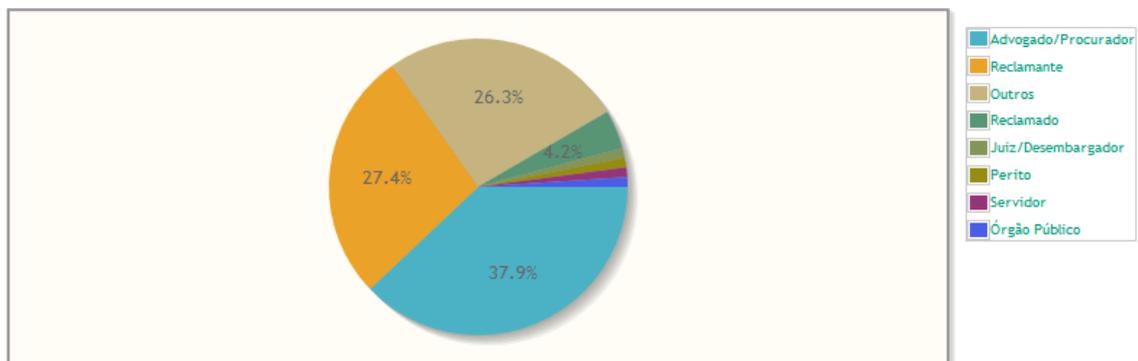
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de abril foi a categoria Advogado/Procurador, 36 (trinta e seis); seguido da categoria reclamante, 26 (vinte e seis); outros, 25 (vinte e cinco); reclamado, 4 (quatro); Juiz/Desembargador, 1 (um); Perito, 1 (um); Servidor, 1 (um) e Órgão Público, 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, certidão de distribuições de ações trabalhistas, expediente do Tribunal; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	36	37,89%
Reclamante	26	27,37%
Outros	25	26,32%
Reclamado	4	4,21%
Juiz/Desembargador	1	1,05%
Perito	1	1,05%
Servidor	1	1,05%
Órgão Público	1	1,05%
Total	95	100,00%



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

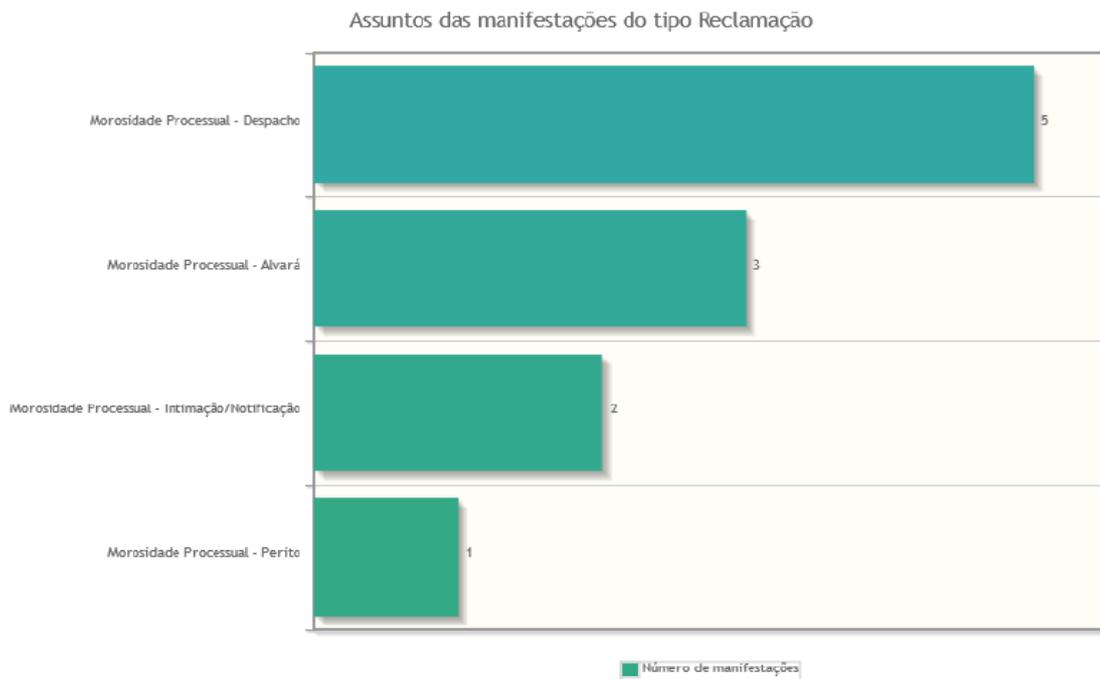
5. ELOGIO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



6. RECLAMAÇÃO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação

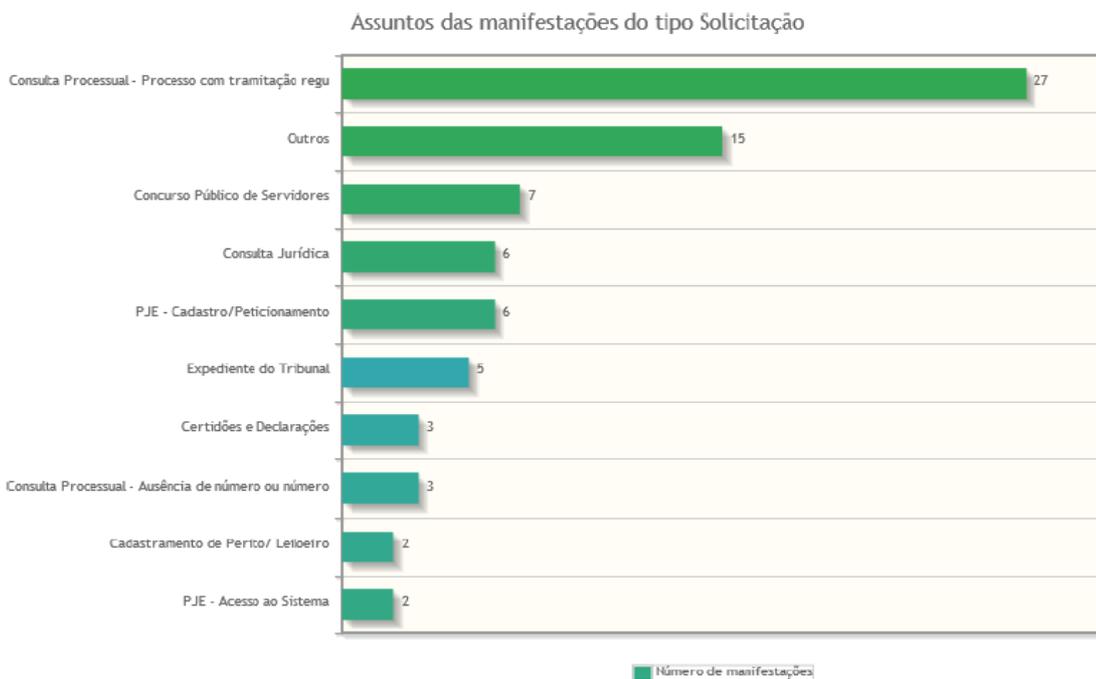




Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados

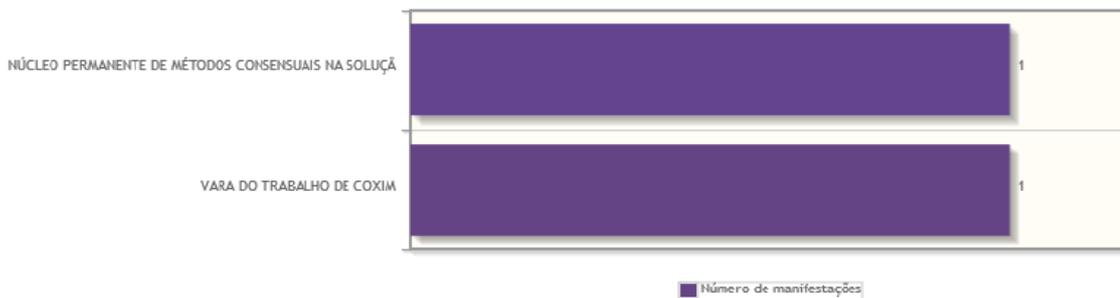
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio

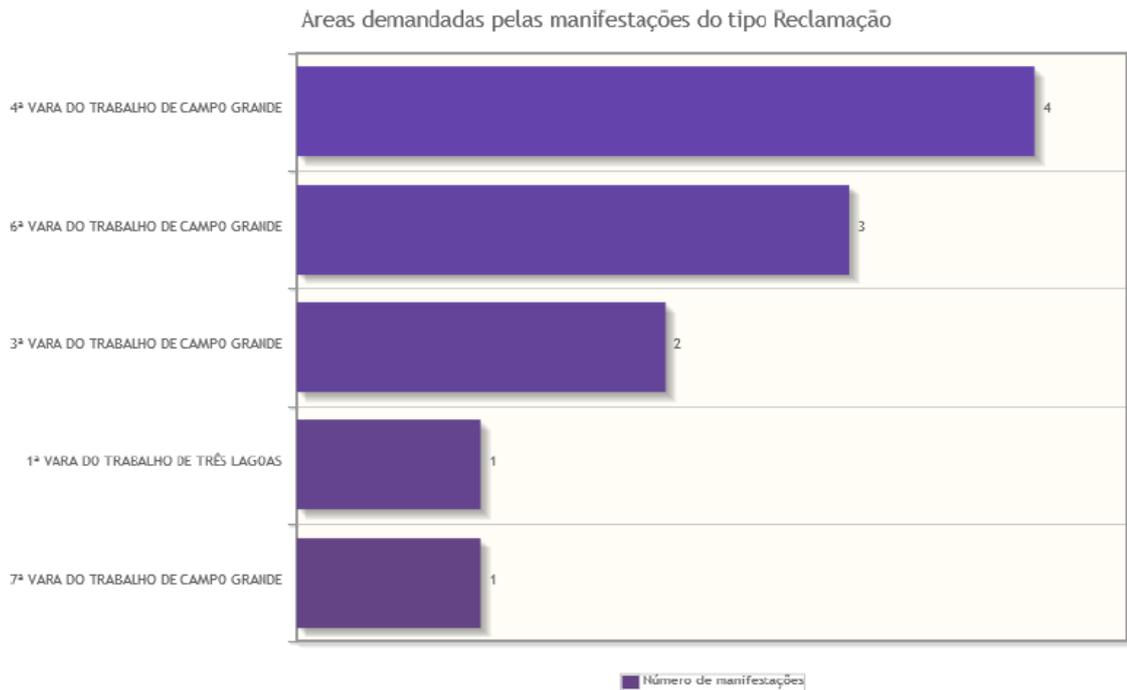




Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

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

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 12 (doze) dias.

Tempo de Tramitação

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



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 95 manifestações recebidas, 79 (setenta e nove) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 16 (dezesesseis) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e para expedir intimação/notificação. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, informações sobre concurso público, informações sobre o horário de expediente do tribunal, sistema PJE, expedição de certidões, cadastro de perito, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de abril foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, conforme demonstrado no gráfico e tabela a seguir:

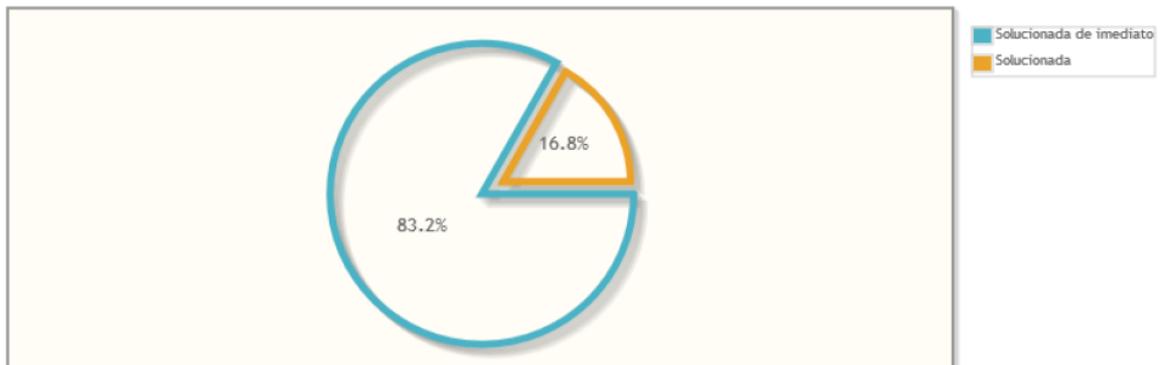


Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	79	83,16%
Solucionada	16	16,84%
Total	95	100,00%

14 . QUADRO RESUMO (Mês de abril/2022):

RESUMO - MÊS DE ABRIL- 2022							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	36	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	2	E-mail	19	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	9	Juiz/Desembargador	1	Outros	
Reclamação	11	Formulário Impresso		Órgão Público	1	Solucionada	16
Solicitação	82	Ouvidoria do CNJ		Outros	25	Solucionada de imediato	79
Sugestão		Pessoalmente		Perito	1	Não informado	
		Telefone	33	Reclamado	4		
		WhatsApp	34	Reclamante	26		
				Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	95	TOTAL	95	TOTAL	95	TOTAL	95