



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

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

OUTUBRO DE 2021

1. INTRODUÇÃO

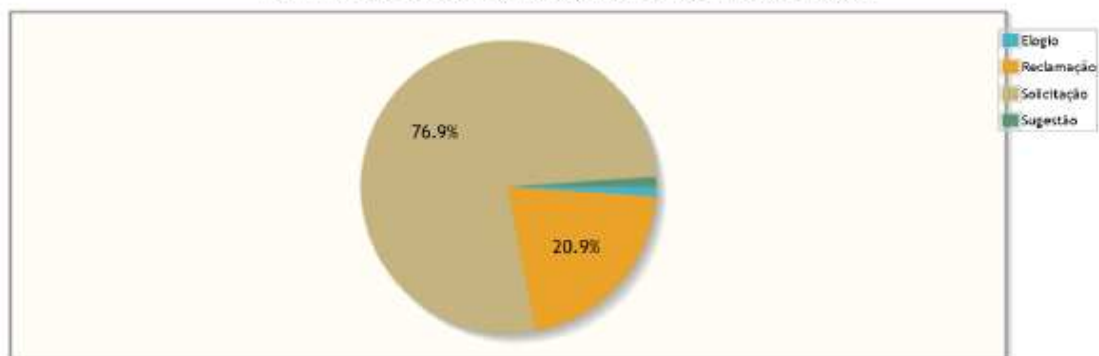
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de outubro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 91 manifestações, assim distribuídas: 1 (um) elogio, 19 (dezenove) reclamações, 70 (setenta) solicitações e 1 (uma) sugestão. 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

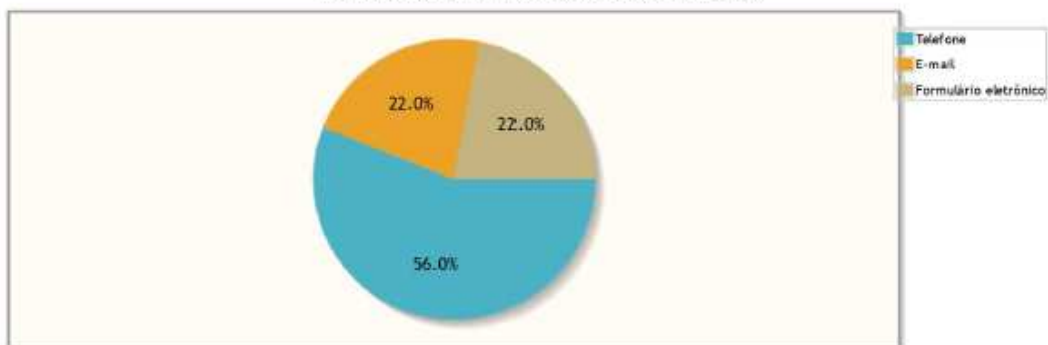
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	1	1,10%
Reclamação	19	20,88%
Solicitação	70	76,92%
Sugestão	1	1,10%
Total	91	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 51 (cinquenta e uma), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 20 (vinte) por e-mail e 20 (vinte) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Telefone	51	56,04%
E-mail	20	21,98%
Formulário eletrônico	20	21,98%
Total	91	100,00%



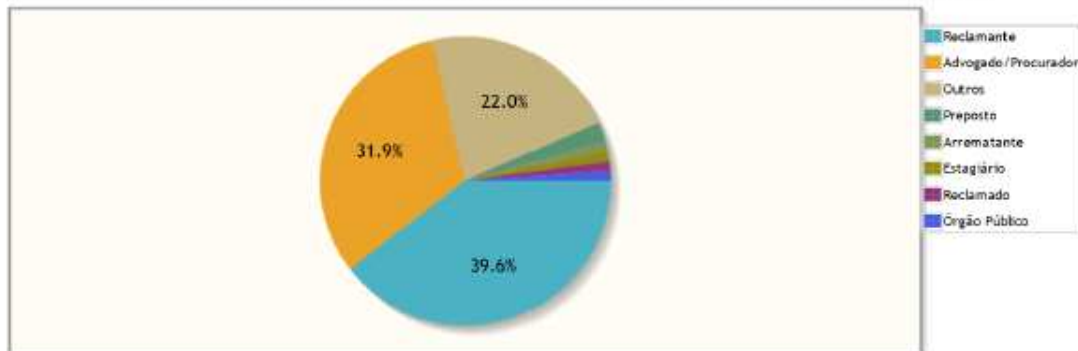
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de outubro foi a categoria reclamante, 36 (trinta e seis), seguidos da categoria advogado, 29 (vinte e nove); "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 o calendário institucional, concurso público de servidores, certidão de distribuições de ações trabalhistas, atermação - *jus postulandi*; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre seguro desemprego, dentre outros casos - preposto, 2 (dois); arrematante, 1 (um); estagiário, 1 (um); reclamado, 1 (um) e Órgão Público, 1 (um):

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

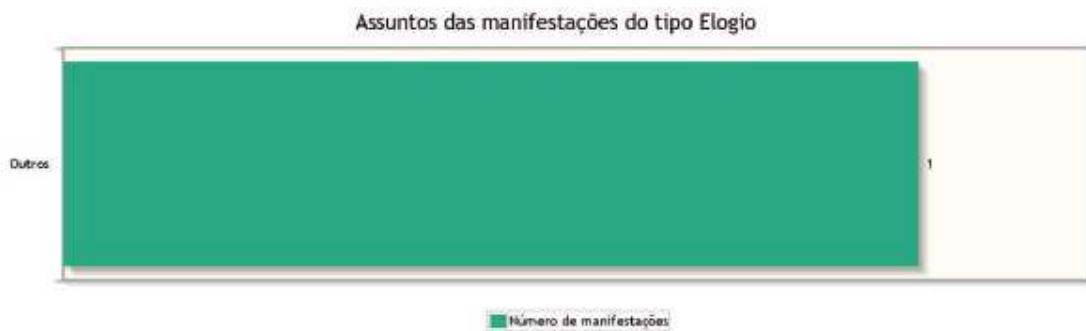




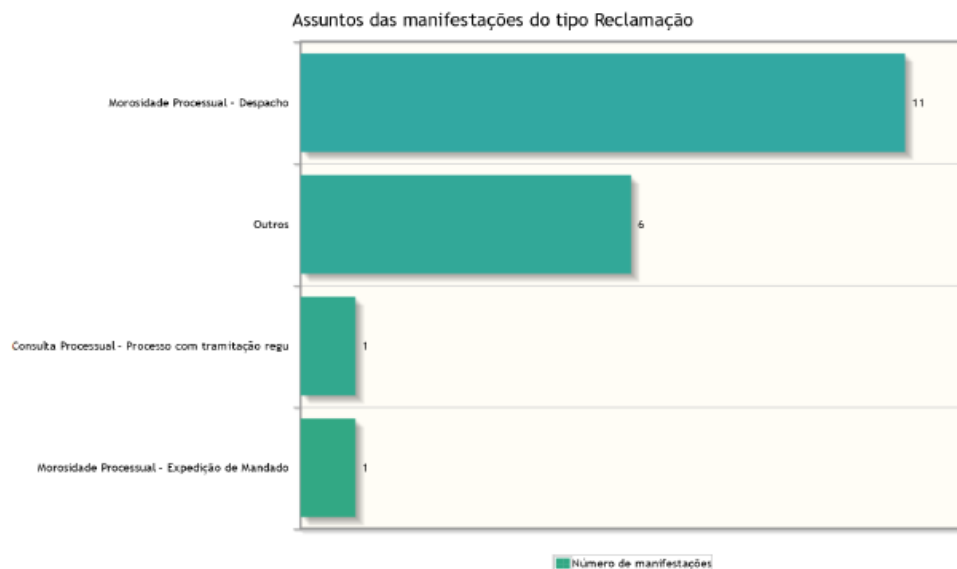
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	36	39,56%
Advogado/Procurador	29	31,87%
Outros	20	21,98%
Preposto	2	2,20%
Arrematante	1	1,10%
Estagiário	1	1,10%
Reclamado	1	1,10%
Órgão Público	1	1,10%
Total	91	100,00%

5. ELOGIO: Assuntos mais utilizados



6. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados



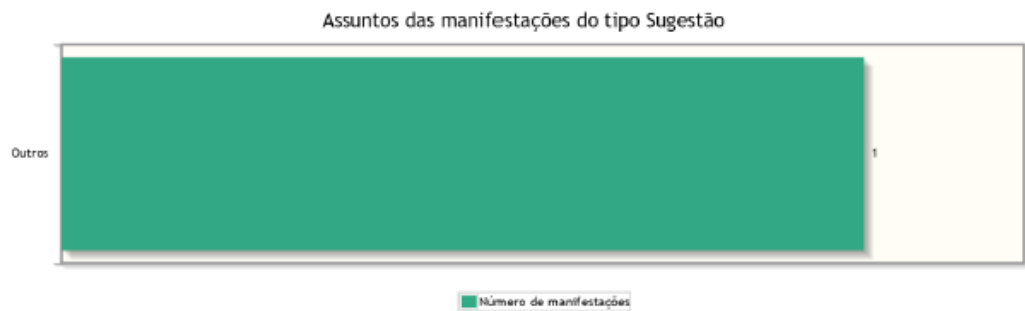


Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



8. SUGESTÃO- Assuntos mais utilizados



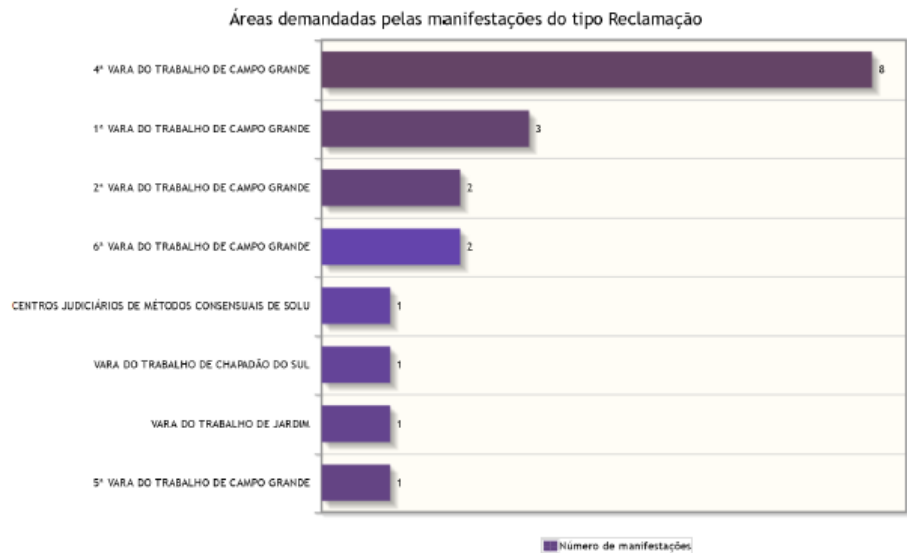
9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - ELOGIO





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

10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO



11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO



12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO





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

13. 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 6 (seis) dias.

Tempo de Tramitação

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



14. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 91 manifestações recebidas, 58 (cinquenta e oito) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 32 (trinta e duas) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) encontra-se pendente de apreciação pela Diretoria-Geral, 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 e funcionamento regular do balcão virtual. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, informações sobre concurso público, 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,



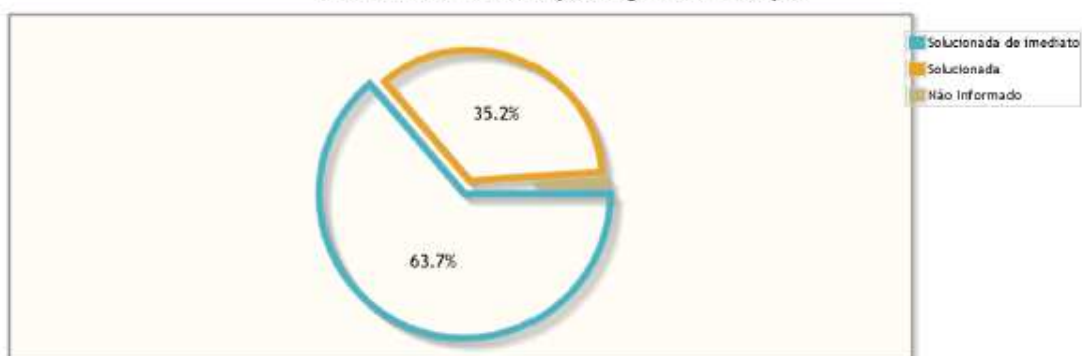
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

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



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	58	63,74%
Solucionada	32	35,16%
Não Informado	1	1,10%
Total	91	100,00%

15 . QUADRO RESUMO (Mês de Outubro/2021):

RESUMO - MÊS DE OUTUBRO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	29	Arquivada - falta de informações do manifestante	
Elogio	1	E-mail	20	Arrematante	1	Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	20	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	19	Formulário Impresso		Órgão Público	1	Solucionada	32
Solicitação	70	Ouvidoria do CNJ		Outros	20	Solucionada de imediato	58
Sugestão	1	Pessoalmente		Perito		Não informado	1
		Telefone	51	Reclamado	1		
				Reclamante	36		
				Servidor			
				Preposto	2		
				Estagiário	1		
TOTAL	91	TOTAL	91	TOTAL	91	TOTAL	91