



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

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**DEZEMBRO DE 2021**

**1. INTRODUÇÃO**

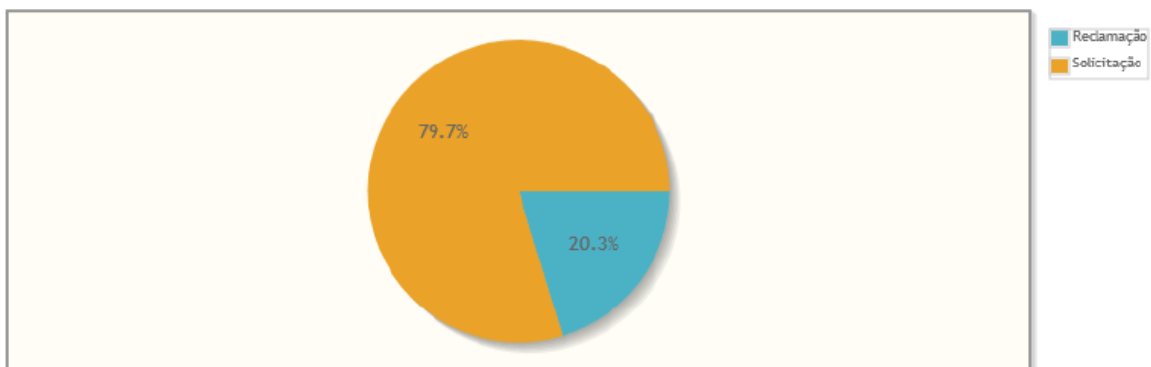
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

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

No mês de dezembro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 59 manifestações, assim distribuídas: 12 (doze) reclamações e 47 (quarenta e sete) solicitações, sendo 1 (uma) referente a pedido 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*

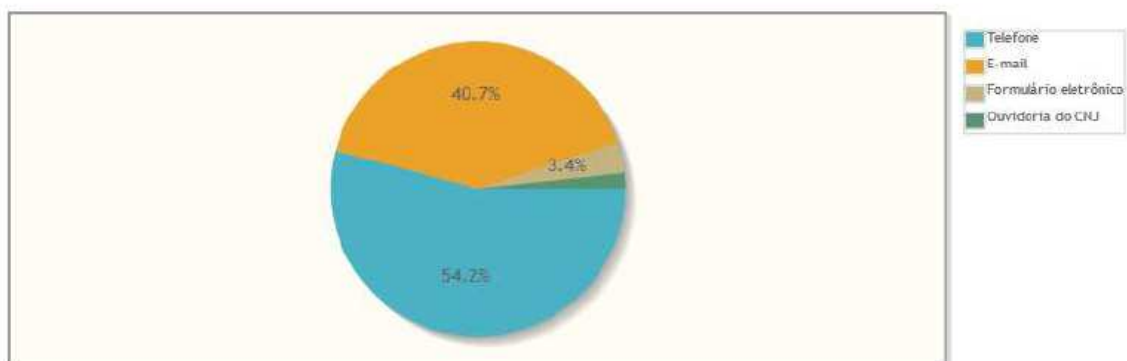
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	12	20,34%
Solicitação	47	79,66%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 32 (trinta e duas), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 24 (vinte e quatro) por e-mail, 2 (duas) 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*

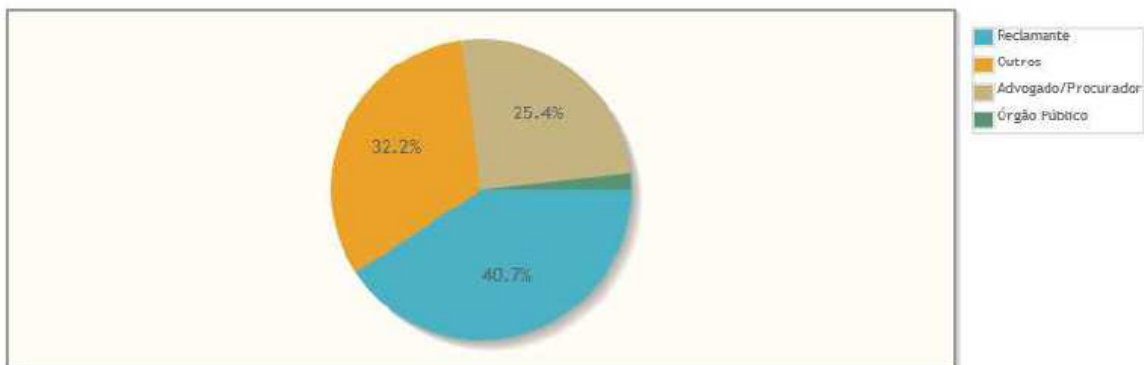
Canal	Quantidade	%
Telefone	32	54,24%
E-mail	24	40,68%
Formulário eletrônico	2	3,39%
Ouvidoria do CNJ	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de dezembro foi a categoria reclamante, 24 (vinte e quatro), seguidos da categoria "outros", 19 (dezenove) - 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, datas e horários de leilões, expediente do Tribunal; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, dentre outros casos - advogado, 15 (quinze) e órgão público, 1 (um):

**Manifestações por relacionamento do manifestante**

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



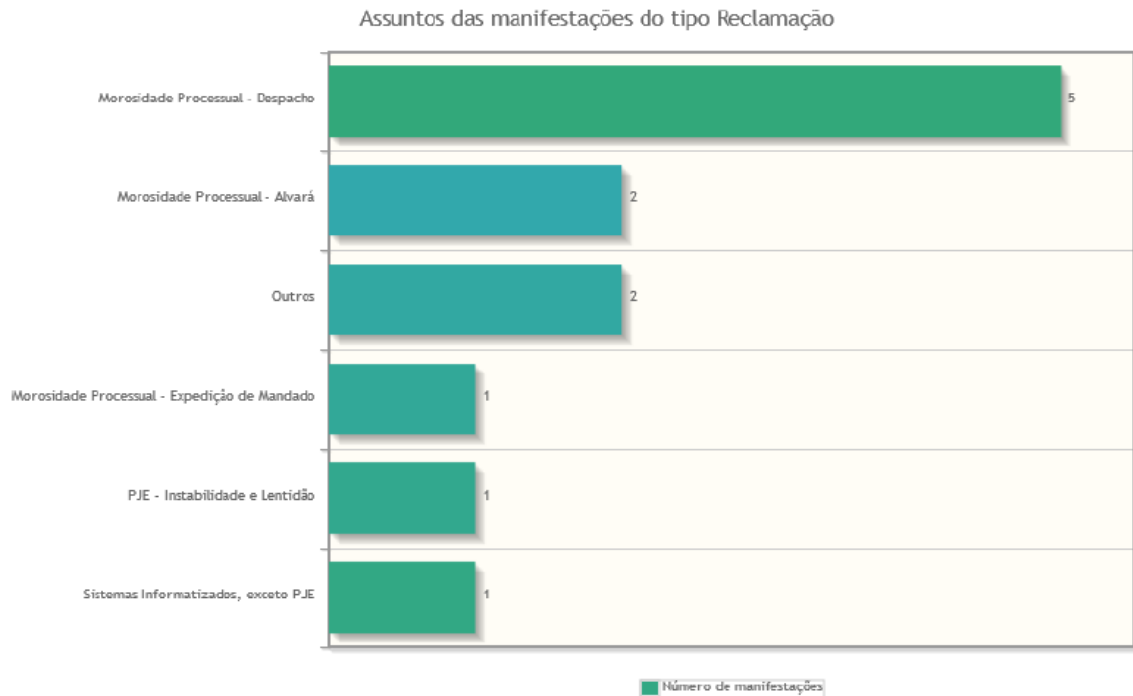


*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	24	40,68%
Outros	19	32,20%
Advogado/Procurador	15	25,42%
Órgão Público	1	1,69%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

## 5. RECLAMAÇÃO- Assuntos mais utilizados

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação

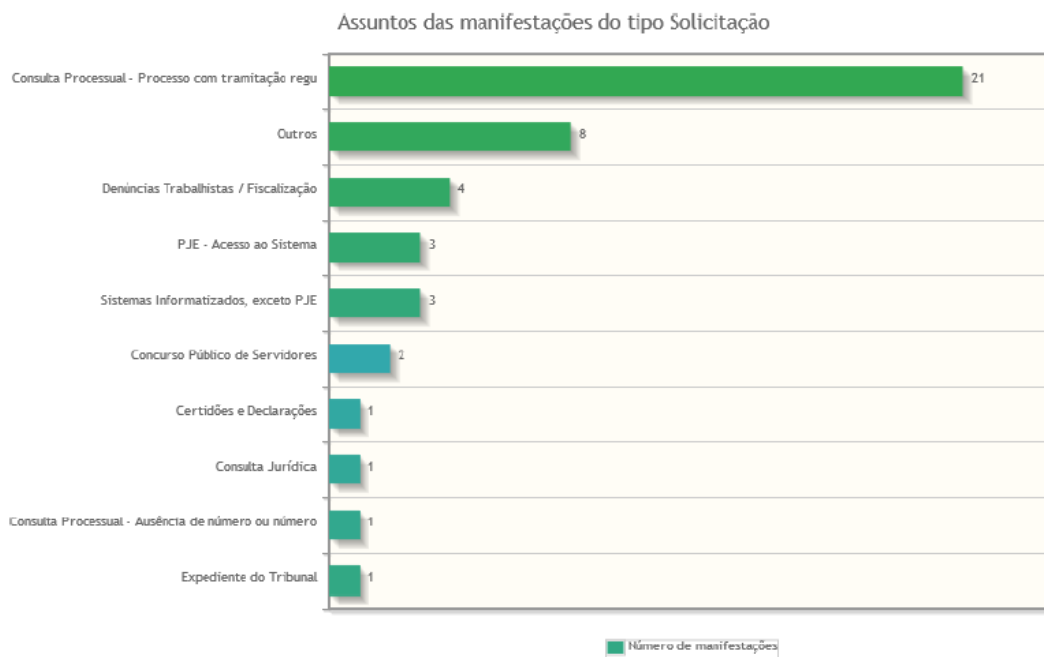




*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

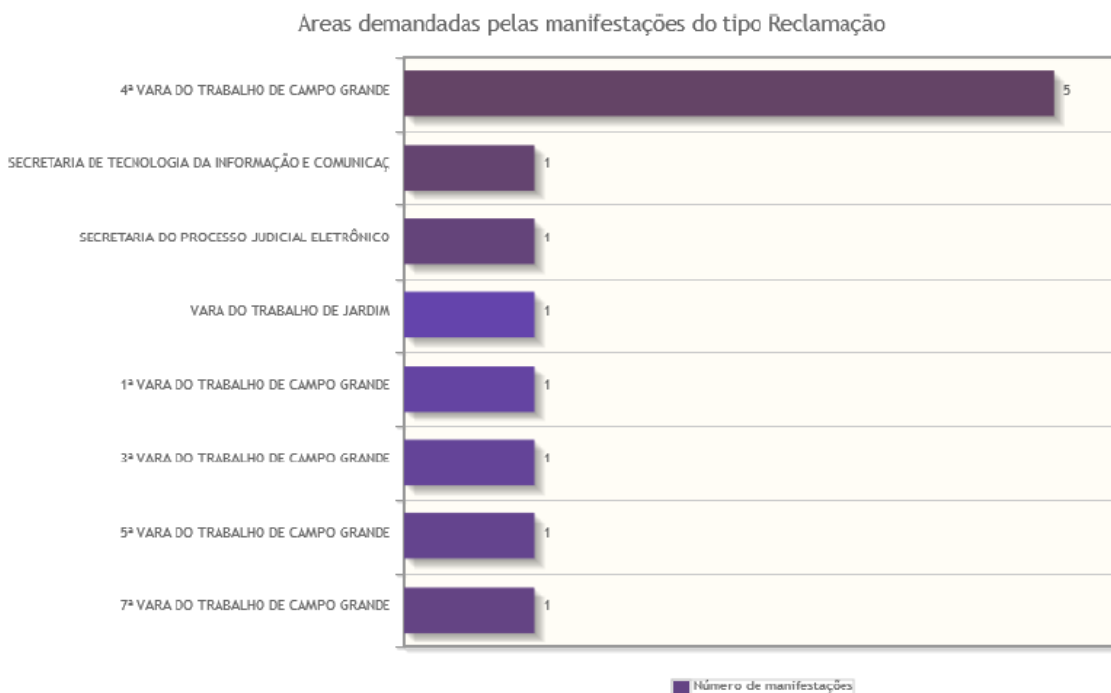
**6. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados**

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



**7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO**

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



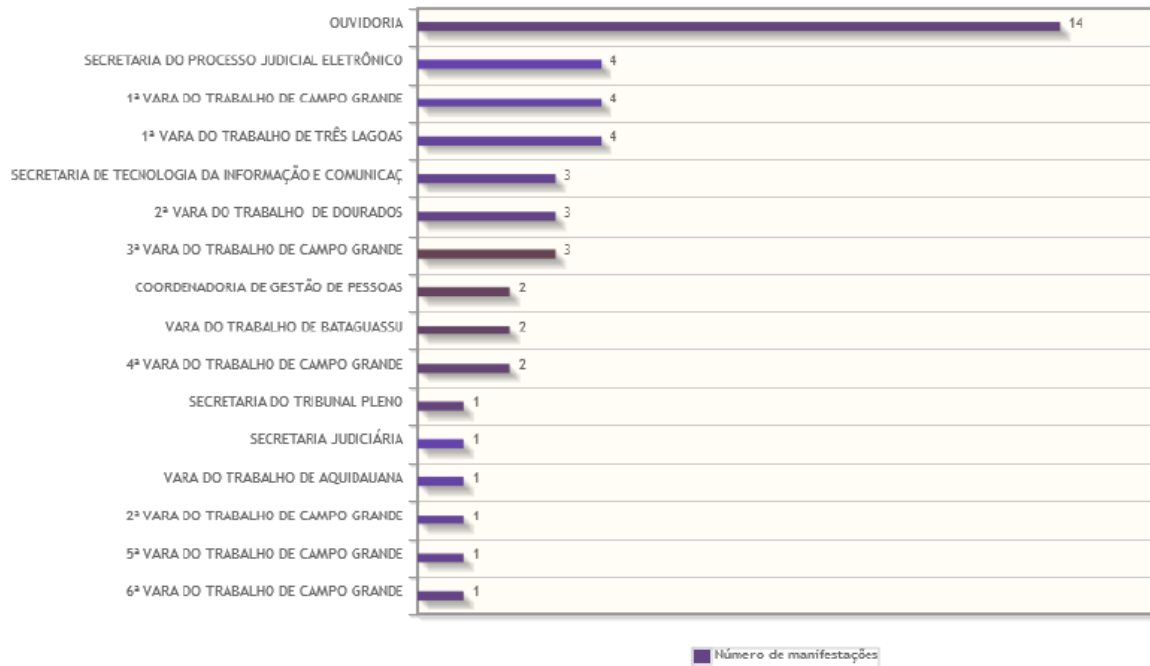


*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



## 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 20 (vinte) dias.

Tempo médio de tramitação por mês





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

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

Verifica-se que das 59 manifestações recebidas, 56 (cinquenta e seis) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 3 (três) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

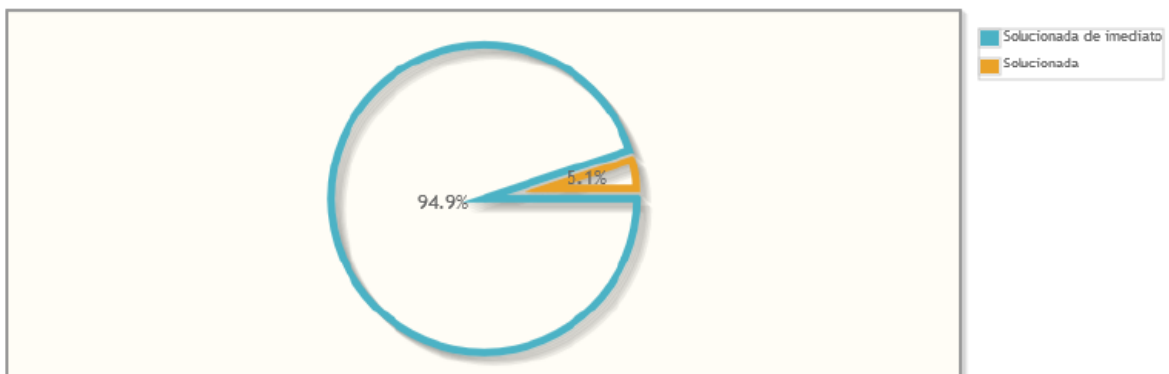
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para expedição de mandado, morosidade para expedição de alvará, morosidade para intimação/notificação e instabilidade no sistema PJE. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, informações sobre concurso público, sobre expediente, contatos telefônicos das Varas, acesso ao PJE, acesso à consulta pública de processos físicos, informações sobre expedição de certidões e declarações e suspensão de prazos.

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, 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	56	94,92%
Solucionada	3	5,08%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,00%</b>

**11 . QUADRO RESUMO (Mês de Dezembro/2021):**

RESUMO - MÊS DE DEZEMBRO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	15	Solucionada	3
Elogio		E-mail	24	Arrematante		Solucionada de imediato	56
Pedido acesso à informações		Formulário eletrônico	2	Juíz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	12	Formulário Impresso		Órgão Público	1	falta de informações do manifestante	
Solicitação	47	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	19	Desistência do manifestante	
Sugestão		Pessoalmente		Perito	0	Outros	
		Telefone	32	Reclamado	0		
				Reclamante	24		
				Servidor	0		
				PREPOSTO	0		
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>TOTAL</b>	<b>59</b>