

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA
2023

Equipe da Ouvidoria

Des. Ouvidor

Desembargador José Evandro de Souza

Ouvidor Substituto

Desembargador Luiz Cosmo da Silva Júnior

Chefe do Setor de Ouvidoria

Vanessa Almada Lima

Servidoras

Sílvia Adriana Lima Serra Pereira

Recepcionista

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça

A Ouvidoria tem como principal atribuição a recepção, tratamento e fornecimento de resposta ao cidadão e à sociedade em relação aos registros das denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e informações realizados junto aos canais disponibilizados pelo Tribunal.

Atua como meio de mediação e interlocução entre a sociedade e o Tribunal, e também como instrumento de governança institucional, na medida em que, através dos relatórios estatísticos e de atividade encaminhados à alta administração, é possível a identificação de eventuais falhas na prestação dos serviços.

As manifestações em geral, denúncias e pedidos de acesso à informação podem ser encaminhadas à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de acesso:

- formulário eletrônico disponível no site do Tribunal (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/canais-de-atendimento>)
- formulário impresso disponível em todas as varas do trabalho da capital e interior
- sala do Setor de Ouvidoria localizada no 4º andar do TRT da 16ª Região
- agendamento com hora e dias previamente escolhidos pelo cidadão para atendimento presencial pelo Desembargador Ouvidor do TRT da 16ª Região
- e-mail (ouvidoria@trt16.jus.br)
- telefone institucional (98) 2109 9494
- celular institucional/ whatsapp (98) 98404 9819
- 0800 282 2323 (ligação gratuita)

Ao acessar o formulário eletrônico e registrar sua manifestação, o cidadão imediatamente o número do PROAD e senha (chave de acesso) para acompanhar a tramitação de sua manifestação ou pedido de informação na página da Ouvidoria do Tribunal. De qualquer forma, a Ouvidoria encaminha resposta ao manifestante pelo meio escolhido no formulário (e-mail, telefone, carta ou pessoalmente).



Em 2023, foram registradas 1043 manifestações sendo 40% delas relacionada a informações sobre processos em trâmite no Tribunal. No que tange ao trâmite de processos judiciais em primeiro e segundo grau, 69% das manifestações tratavam sobre consulta processual e 31% a respeito de morosidade. As demais manifestações tiveram por objeto assuntos diversos, tais como : concurso público, telefone de contato das unidades, orientações sobre busca no site, dúvidas sobre o PJ-e, dentre outras.

Os meios de acesso mais utilizados pelos manifestantes foram o formulário eletrônico (38,46%) disponível no site do Tribunal e o e-mail institucional (31,71%). Registrou-se aumento número manifestações registradas pelo setor através de contato por meio do *whatsapp*, representando 19,70% do total da demanda da Ouvidoria.

Em atendimento à Resolução CSJT n. 355/2023, que regulamenta os procedimentos administrativos a serem adotados em relação a ações judiciais que tenham por objeto o assédio eleitoral nas relações de trabalho, foi disponibilizado no portal do Tribunal canal próprio para o registro de denúncias dessa natureza (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/denuncia-de-assedio-eleitoral>).

A Ouvidoria do TRT16 também atua como canal de recebimento de denúncias que tenham por objeto o assédio eleitoral nas relações de trabalho, as quais são encaminhadas às autoridades competentes, em especial ao Ministério Público do Trabalho e ao Ministério Público Eleitoral.

Os dados estatísticos do ano de 2023 estão divididos em dois períodos (de janeiro a maio e de maio a dezembro) em razão da utilização de dois sistemas distintos de registro de manifestações.

Desde sua criação até o mês de maio de 2023, a Ouvidoria utilizava um sistema interno desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, cuja classificação das manifestações era distinta da utilizada pelo sistema nacional das Ouvidorias de Justiça do Trabalho, PROAD-OUV.

Com a implantação do sistema nacional PROAD-OUV, houve mudança significativa nos dados coletados, especialmente no que diz respeito à classificação das manifestações em relação ao sistema anterior, razão pela qual não foi possível a compilação de dados dos dois sistemas em relatório único.

De acordo com a manifestação registrada, a Ouvidoria adota os seguintes procedimentos:

Providências adotadas pela Ouvidoria de acordo com a manifestação registrada

Denúncia relacionada ao TRT16

Análise do teor da manifestação pelo Des. Ouvidor para encaminhamento ao órgão competente (Presidência ou Corregedoria) e/ou aos Comitês do Tribunal.

Denúncias relacionadas à empresas/fiscalização de cumprimento das leis trabalhistas

A depender do assunto, a denúncia poderá ser encaminhada aos Comitês do Tribunal, ao Ministério de Trabalho e Previdência e/ou ao Ministério Público do Trabalho. A Ouvidoria também indica ao denunciante os meios de registro no sítio dos órgãos competente, com o envio de *links* para acesso aos formulários, telefone e outros canais de atendimento.

Pedido de informação com base na Lei de Acesso à Informação

Fornecimento de imediato da informação disponível, inclusive com orientação de como pode ser acessada a informação disponível no sítio do Tribunal. Caso a informação não esteja acessível ao público, a Ouvidoria aciona o setor responsável para obter a informação e encaminhar ao solicitante no prazo de até 20 (vinte) dias, salvo haja indeferimento fundamentado nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Sugestões

Recebidas pelo Setor de Ouvidoria e encaminhadas à Presidência ou aos setores competentes para análise e implantação, caso atenda ao interesse público e esteja de acordo com a lei.

Elogios a servidores

Encaminhados ao chefe da unidade, ao servidor elogiado e à Secretaria de Gestão de Pessoas para fins de assentamento funcional

Elogios a magistrados

Encaminhados à Corregedoria e ao magistrado elogiado.

DADOS ESTÁSTICOS DE JANEIRO A MAIO DE 2023

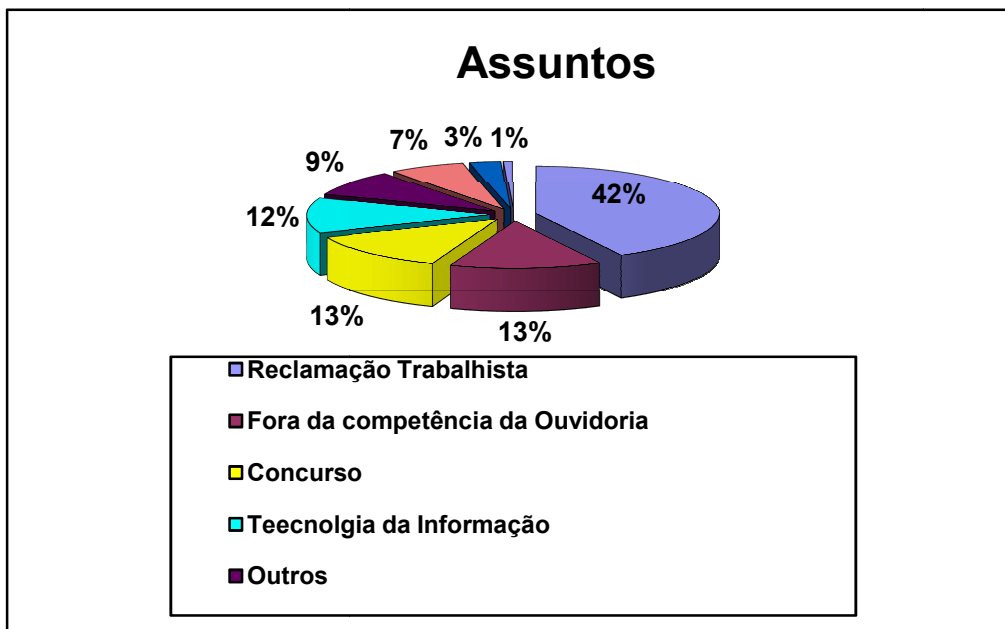
1. Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Informação	245
Reclamação	145
Pedidos de informação - LAI	52
Denúncia	51
Elogios	8
Sugestão	6
Outros	2
LGPD - Lei Geral Proteção Dados	1
Total Geral	510



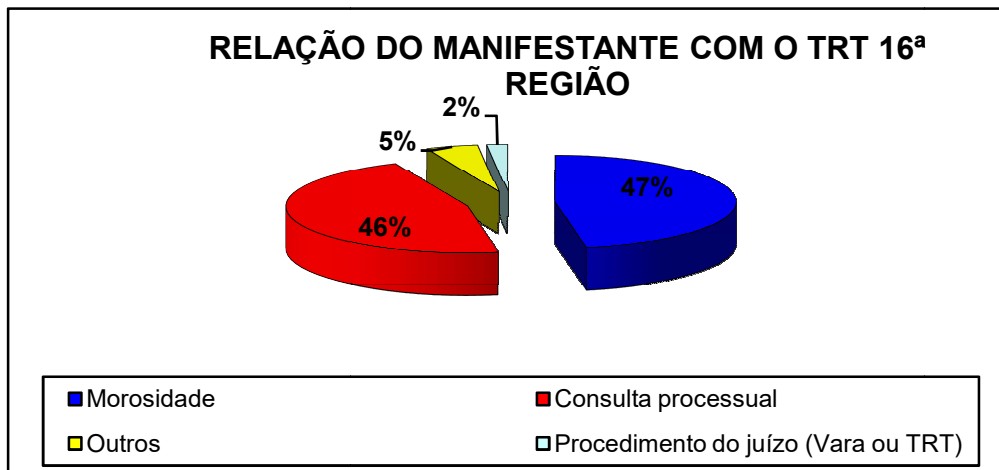
2. Assuntos Abordados:

Descrição	Quantidade
Reclamação Trabalhista	216
Fora da competência da Ouvidoria	68
Concurso	67
Tecnologia da Informação	62
Outros	45
Procedimento da Unidade do TRT/ Vara Trabalhista	34
Ambiente de trabalho	14
Troca de experiência com outros Tribunais e/ou Instituições	4
Agendamento de Conciliação	0
Agendamento de Execução	0
Denúncia	0
Total Geral	510



2.1. Assunto: Reclamação /Processos Trabalhistas

Descrição	Quantidade
Morosidade	102
Consulta Processual	100
Outros	10
Procedimento do Juízo (VT ou TRT)	4
Total Geral	216



2.2. Assunto: Tecnologia da Informação

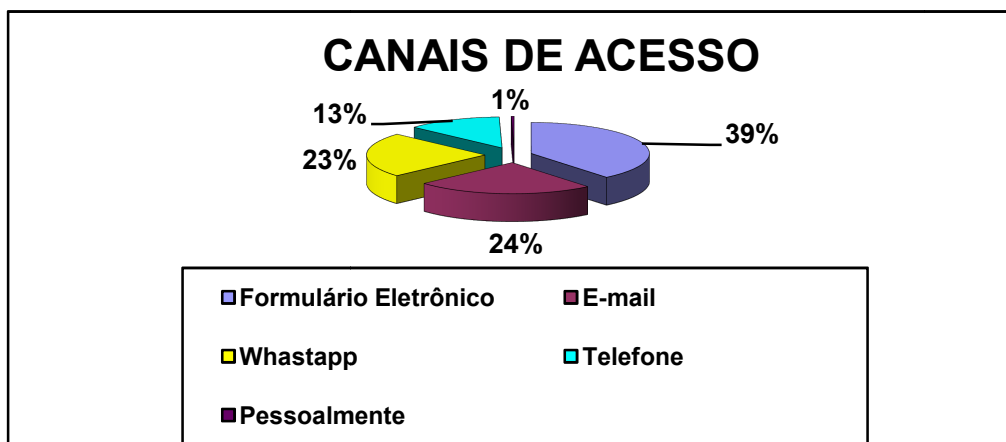
Descrição	Quantidade
Outros	35
PJ-e	24
Site TRT16ª Região	3
AUD	3
SAPT 1	0
Total Geral	62

2.3. Assunto: Ambiente de Trabalho

Descrição	Quantidade
Equipamentos	14
Outros	0
Relações interpessoais	0
Estrutura física	0
Total Geral	14

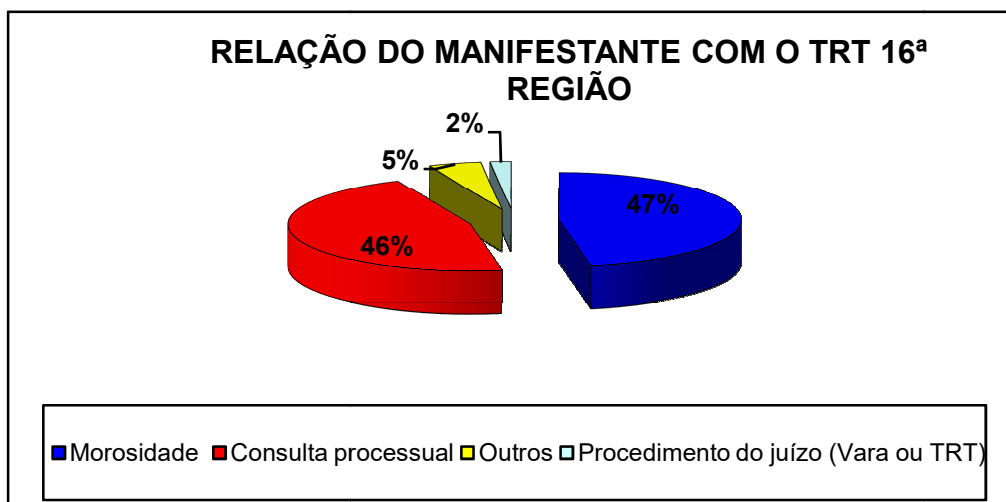
3. Meios de acesso:

Descrição	Quantidade
Formulário Eletrônico	199
E-mail	124
<i>Whatsapp</i>	119
Telefone 66	66
Pessoalmente	2
Carta	0
Outro	0



4. Relação do Manifestante com o Tribunal:

Descrição	Quantidade
Outro	209
Parte em Ação Trabalhista	168
Advogado(a)	131
Servidor(a) do TRT 16ª Região	2
Estagiário(a)	0
Entidade de Classe	0
Juiz(a) do Trabalho	0
Desembargador (a)	0





Relatórios da Ouvidoria

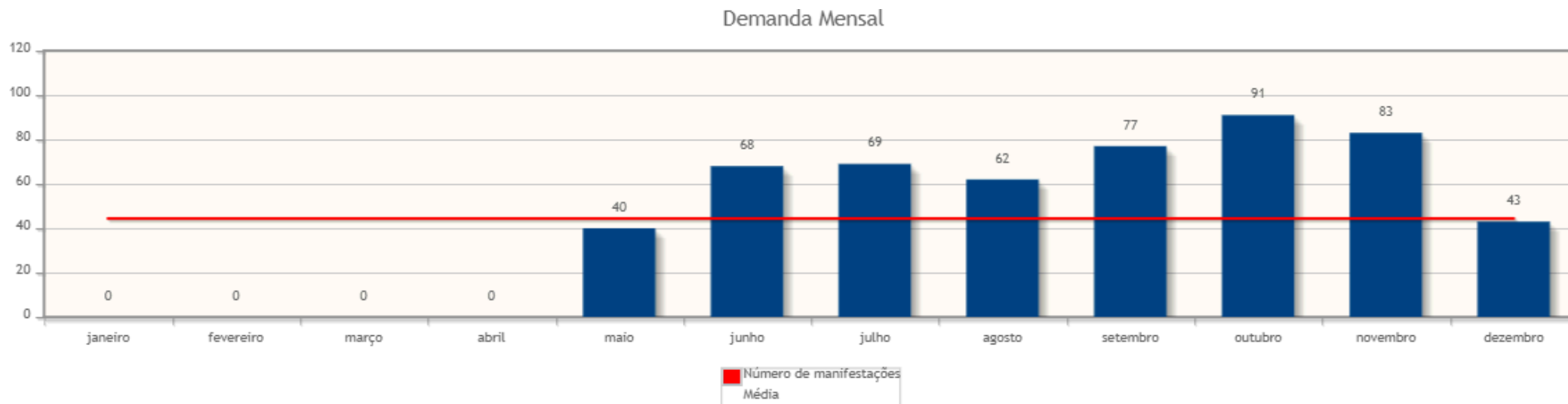
Intervalo de datas: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

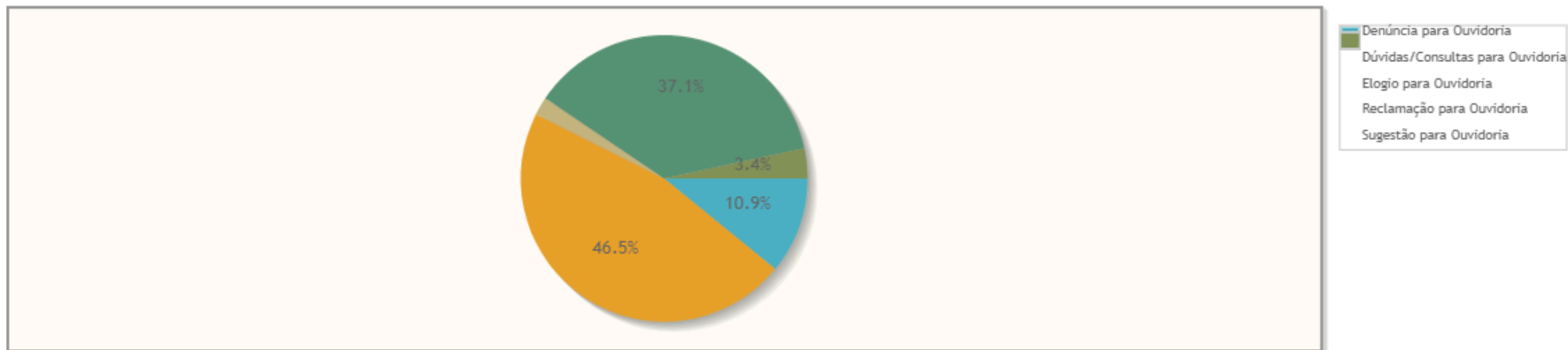
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

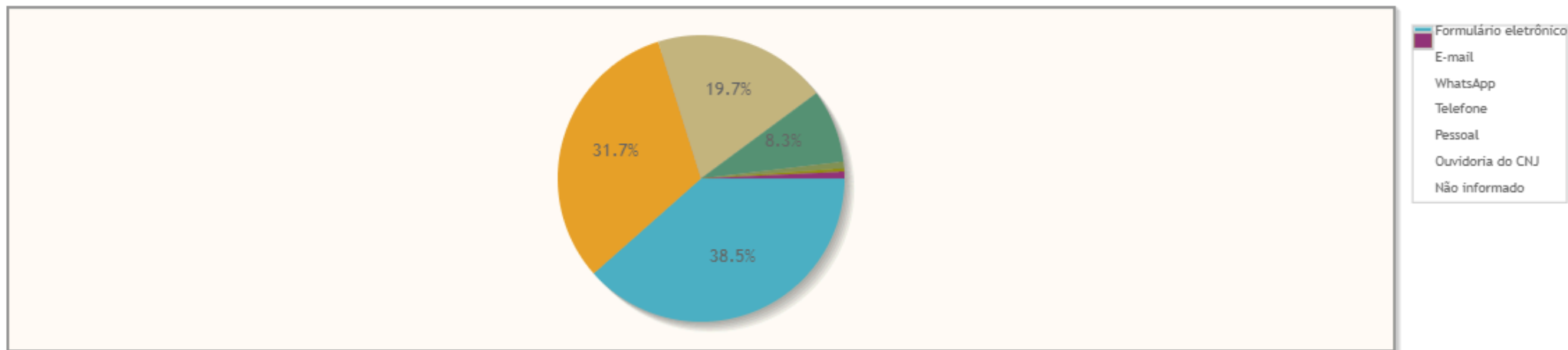
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para Ouvidoria	58	10,88%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	248	46,53%
Elogio para Ouvidoria	11	2,06%
Reclamação para Ouvidoria	198	37,15%
Sugestão para Ouvidoria	18	3,38%
Total	533	100,00%

Manifestações por canal

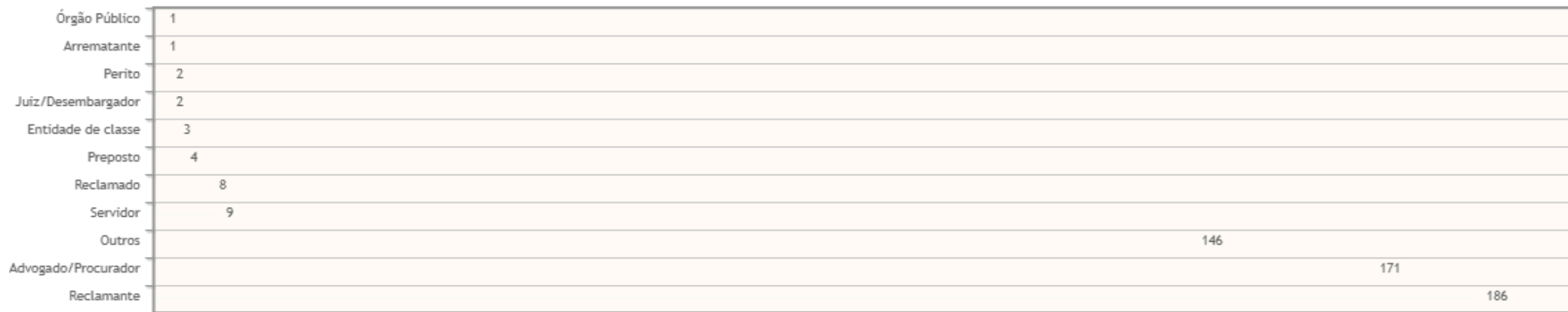
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	205	38,46%
E-mail	169	31,71%
WhatsApp	105	19,70%
Telefone	44	8,26%
Pessoal	4	0,75%
Ouvidoria do CNJ	2	0,38%
Não informado	4	0,75%
Total	533	100,00%

Manifestações por perfil

Manifestações por Perfil



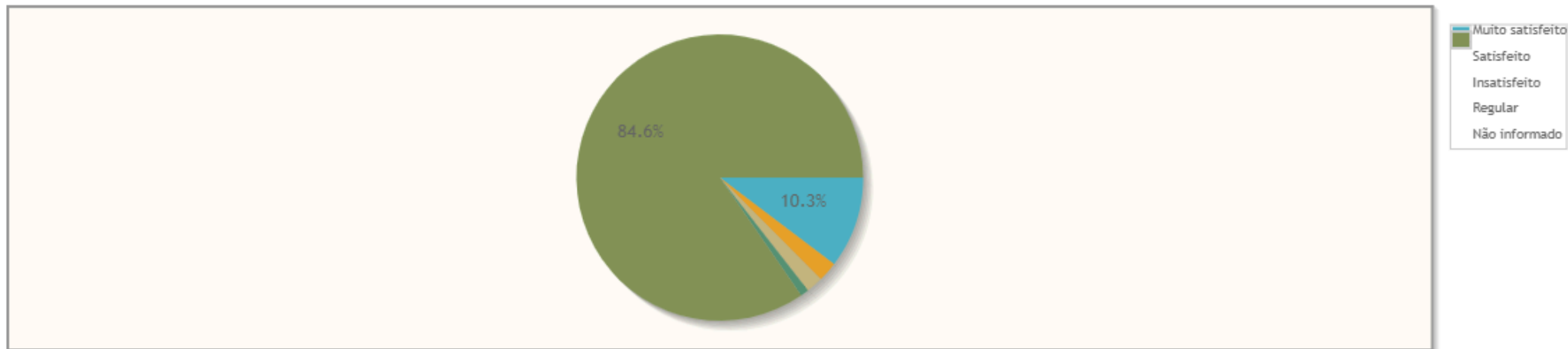
■ Número de manifestações

Perfil	Quantidade	%
Reclamante	186	34,90%
Advogado/Procurador	171	32,08%
Outros	146	27,39%
Servidor	9	1,69%
Reclamado	8	1,50%
Preposto	4	0,75%
Entidade de classe	3	0,56%
Total	533	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Juiz/Desembargador	2	0,38%
Perito	2	0,38%
Arrematante	1	0,19%
Órgão Público	1	0,19%
Total	533	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

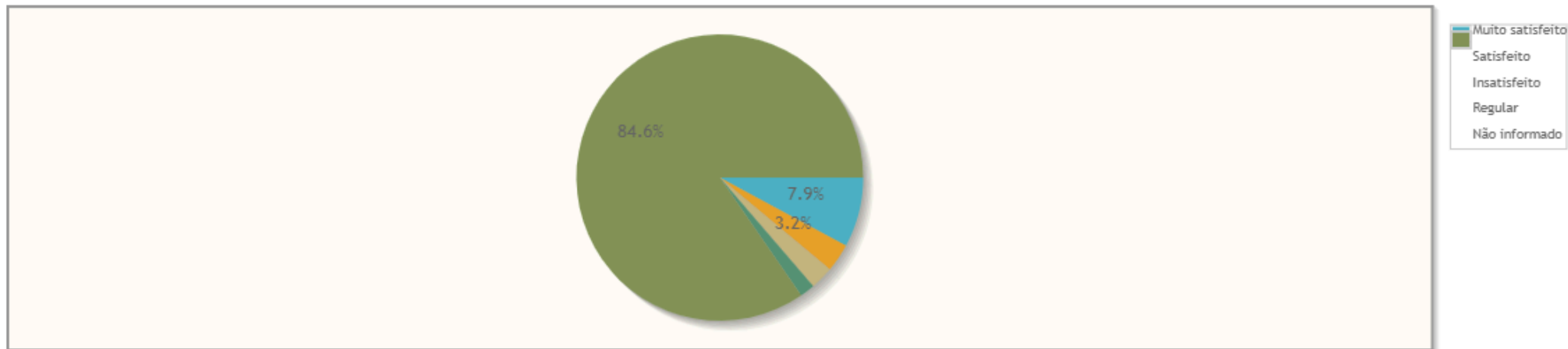
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	55	10,32%
Satisfeito	12	2,25%
Insatisfeito	10	1,88%
Regular	5	0,94%
Não informado	451	84,62%
Total	533	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	42	7,88%
Satisfeito	17	3,19%
Insatisfeito	14	2,63%
Regular	9	1,69%
Não informado	451	84,62%
Total	533	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado



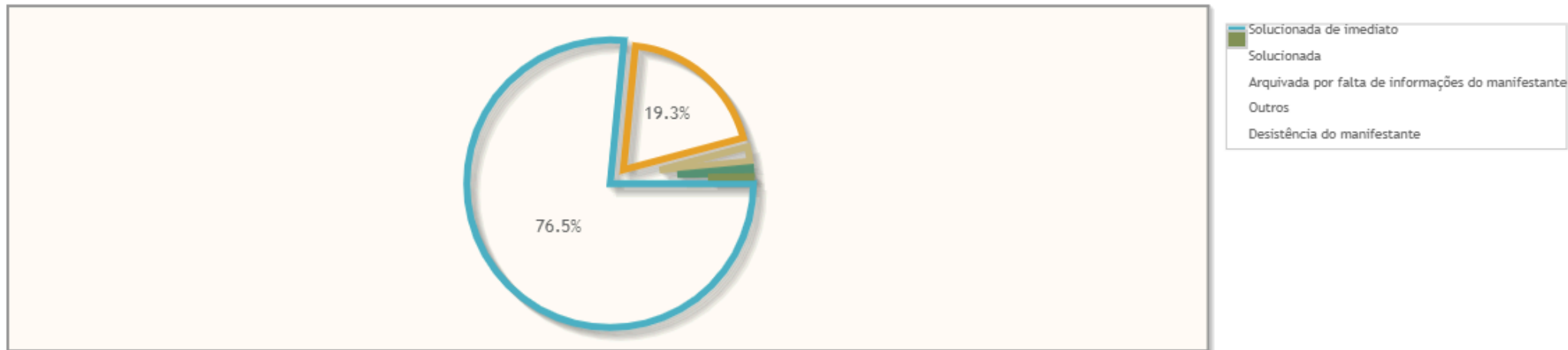
Estado	Quantidade	%
MA	435	81,61%
SP	14	2,63%
DF	11	2,06%
PE	10	1,88%
PI	9	1,69%
GO	7	1,31%
PA	7	1,31%
Total	533	100,00%

Estado	Quantidade	%
ES	6	1,13%
MG	5	0,94%
RJ	5	0,94%
MT	4	0,75%
PB	4	0,75%
PR	4	0,75%
CE	2	0,38%
SC	2	0,38%
AC	1	0,19%
AL	1	0,19%
BA	1	0,19%
RN	1	0,19%
RO	1	0,19%
RR	1	0,19%
RS	1	0,19%
TO	1	0,19%
Total	533	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

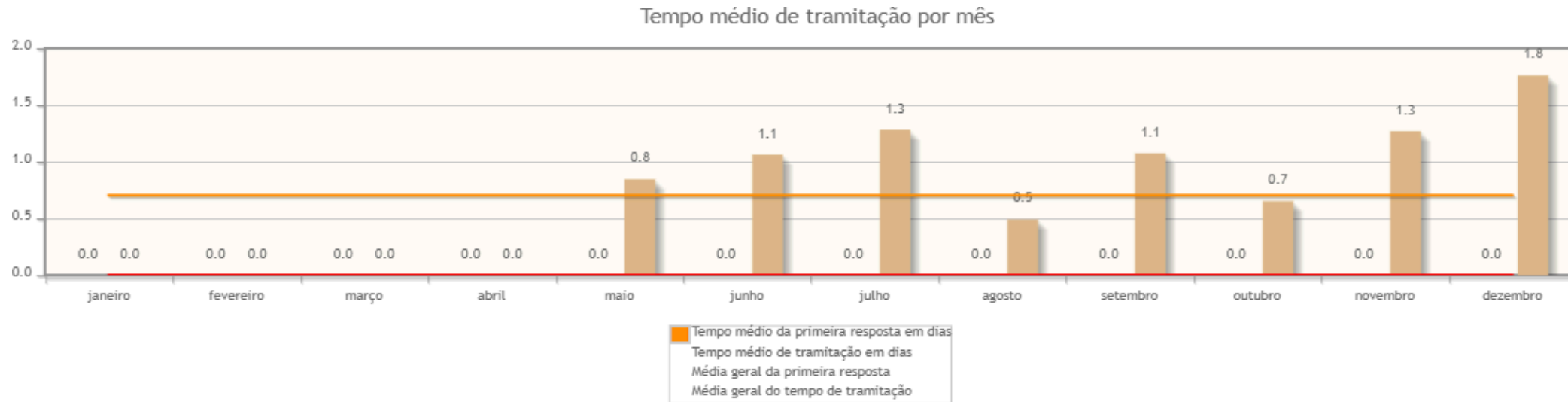
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	408	76,55%
Solucionada	103	19,32%
Arquivada por falta de informações do manifestante	14	2,63%
Outros	7	1,31%
Desistência do manifestante	1	0,19%
Total	533	100,00%

Tempo de Tramitação

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



Análise por tipo de manifestação

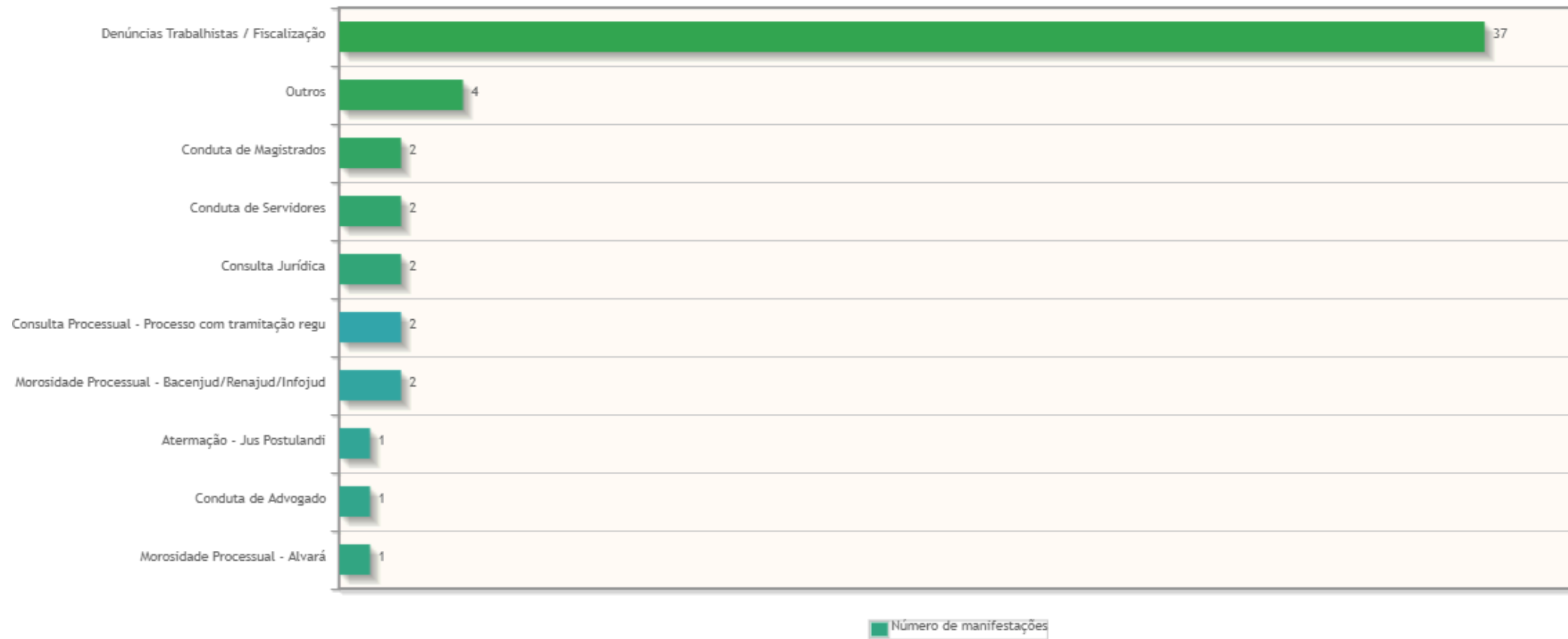
Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

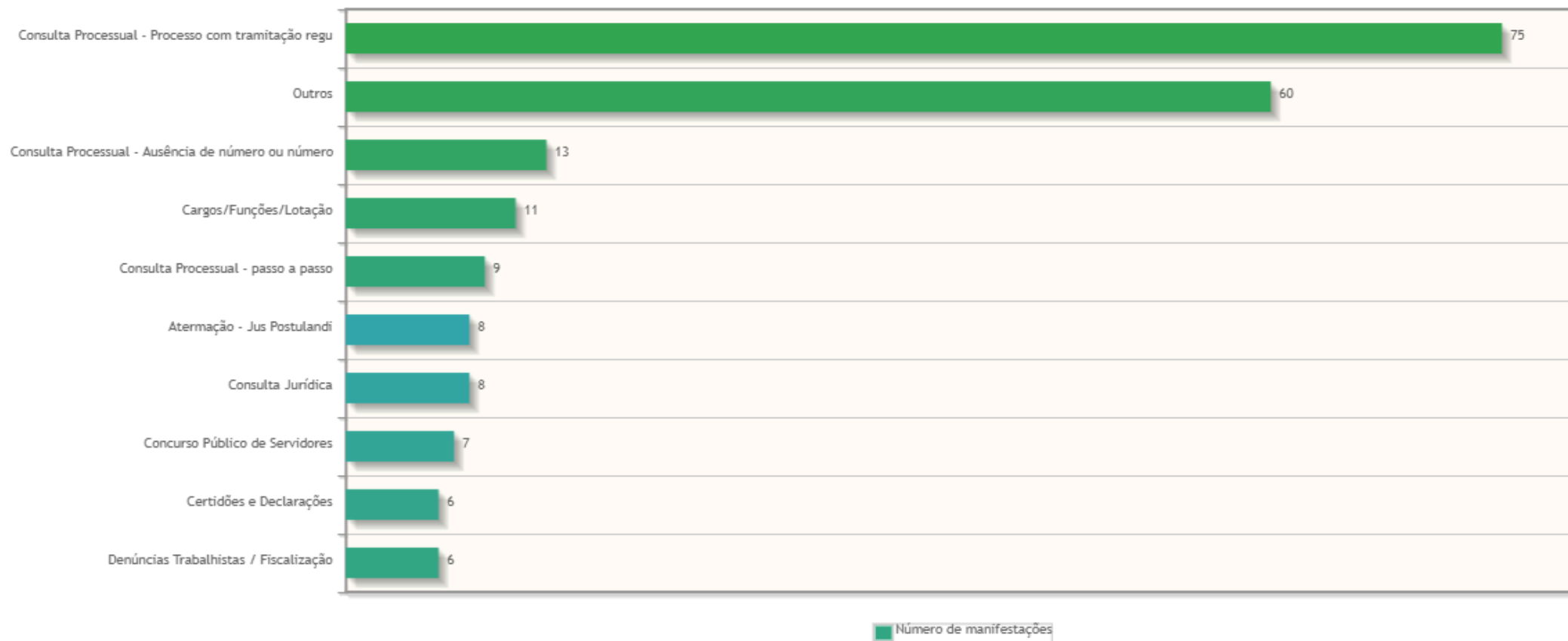
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



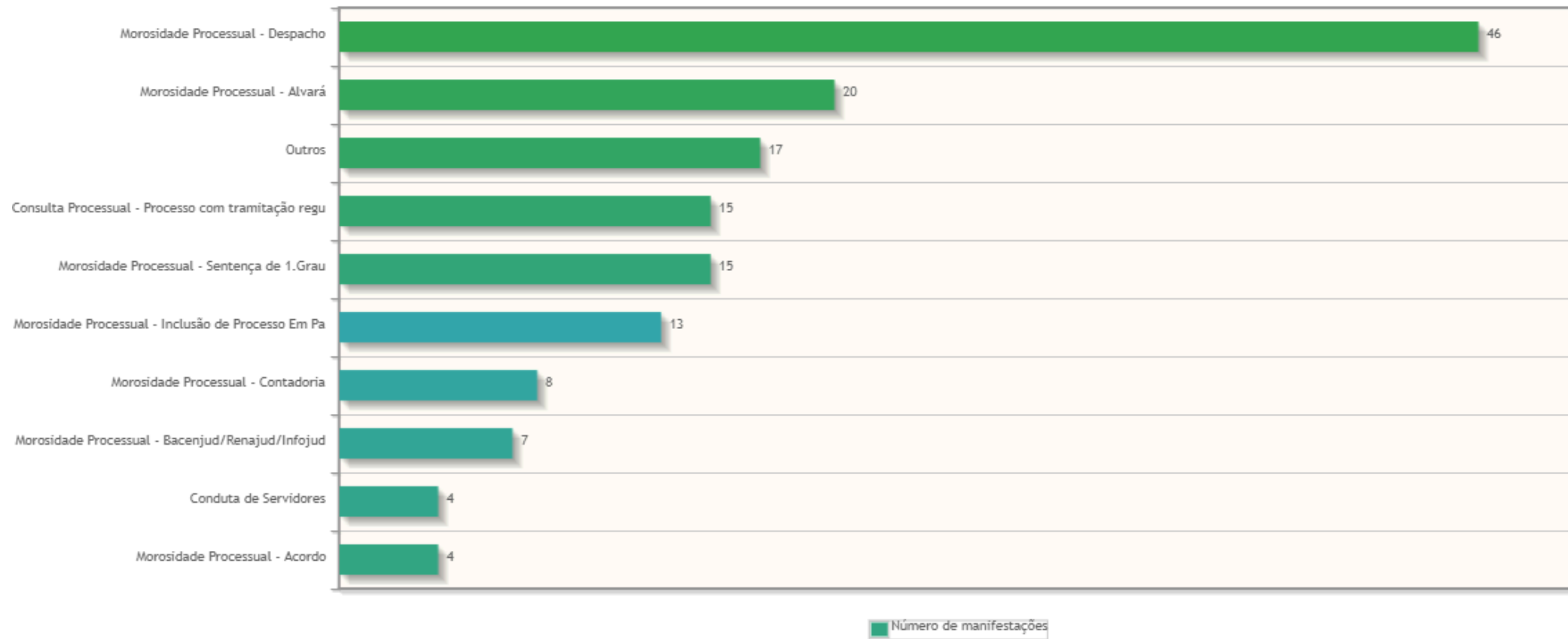
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria

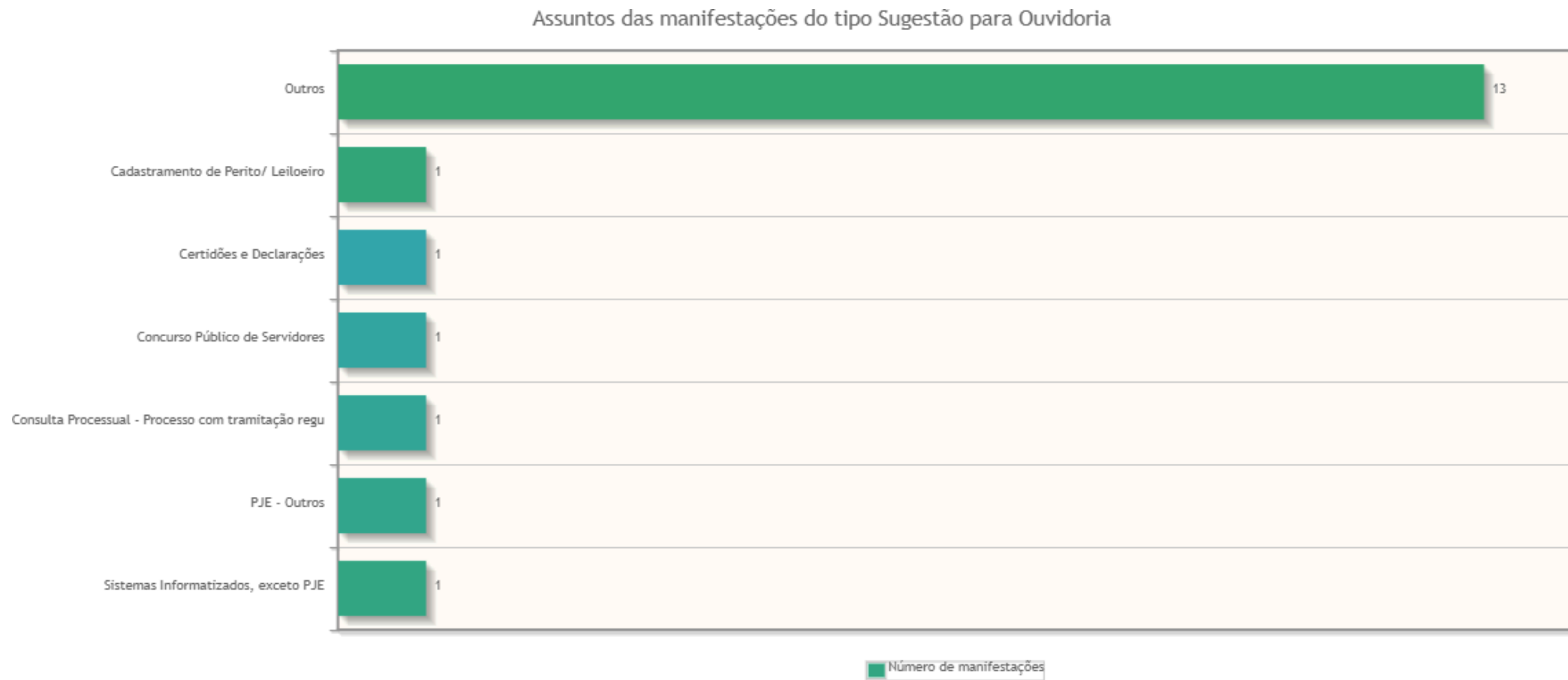


Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



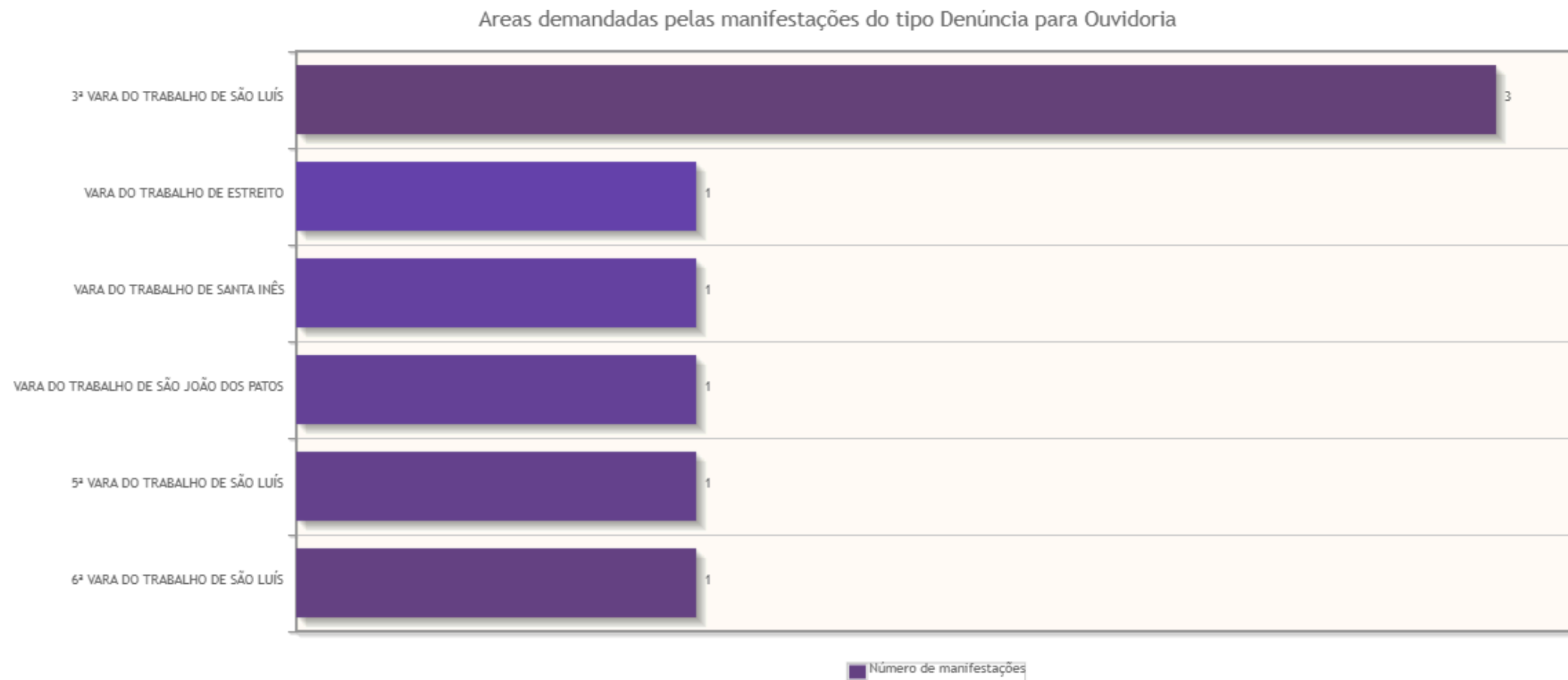
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

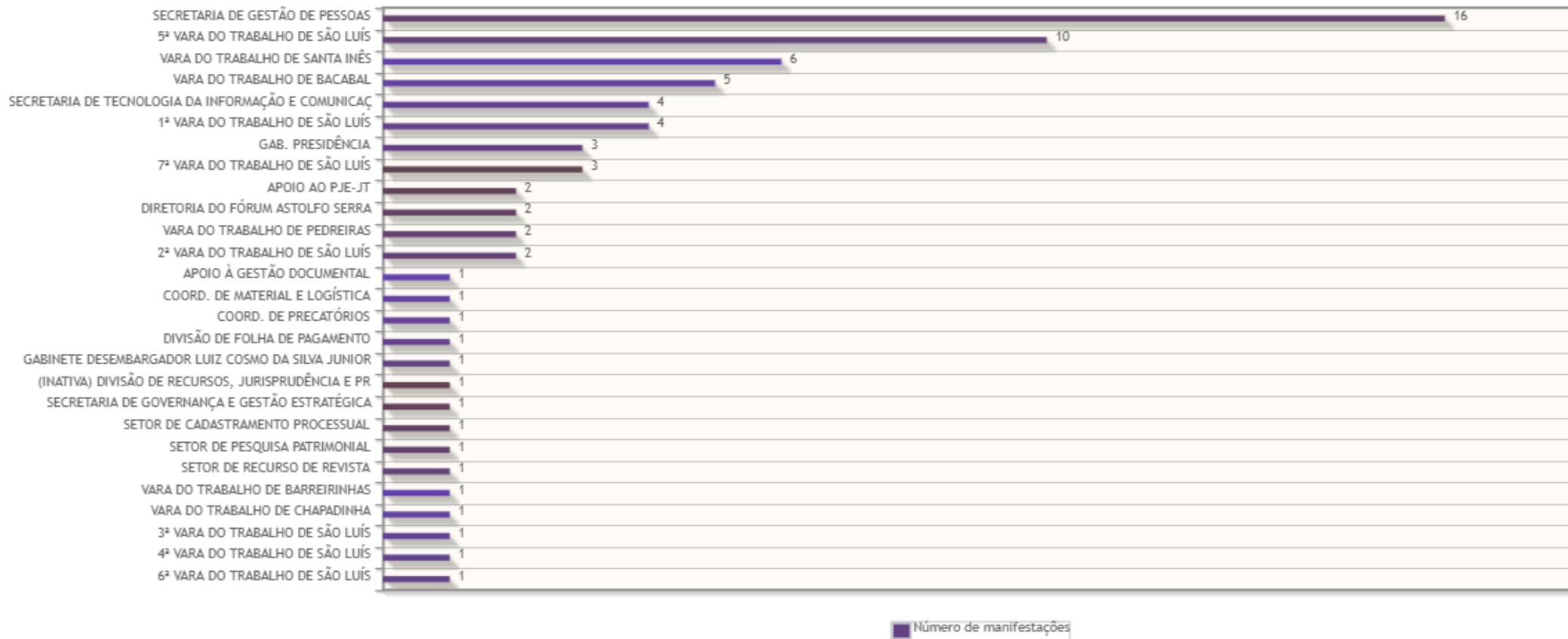
Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria



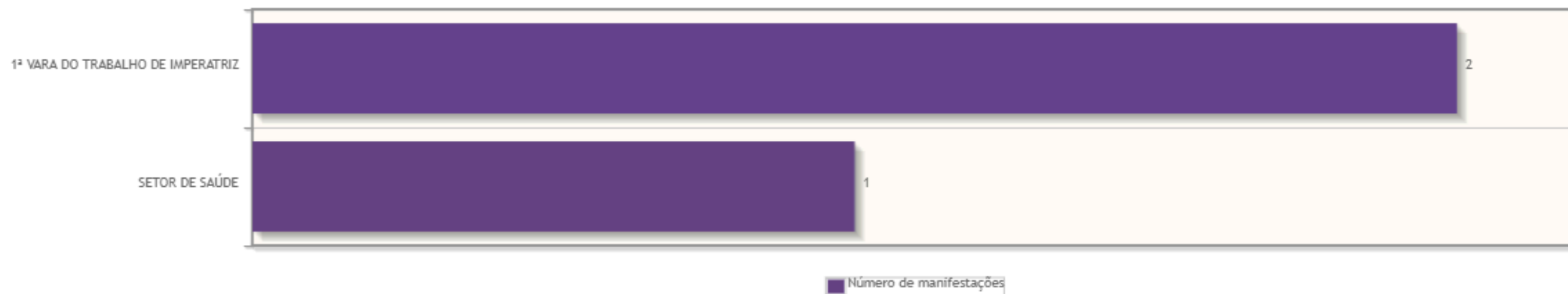
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



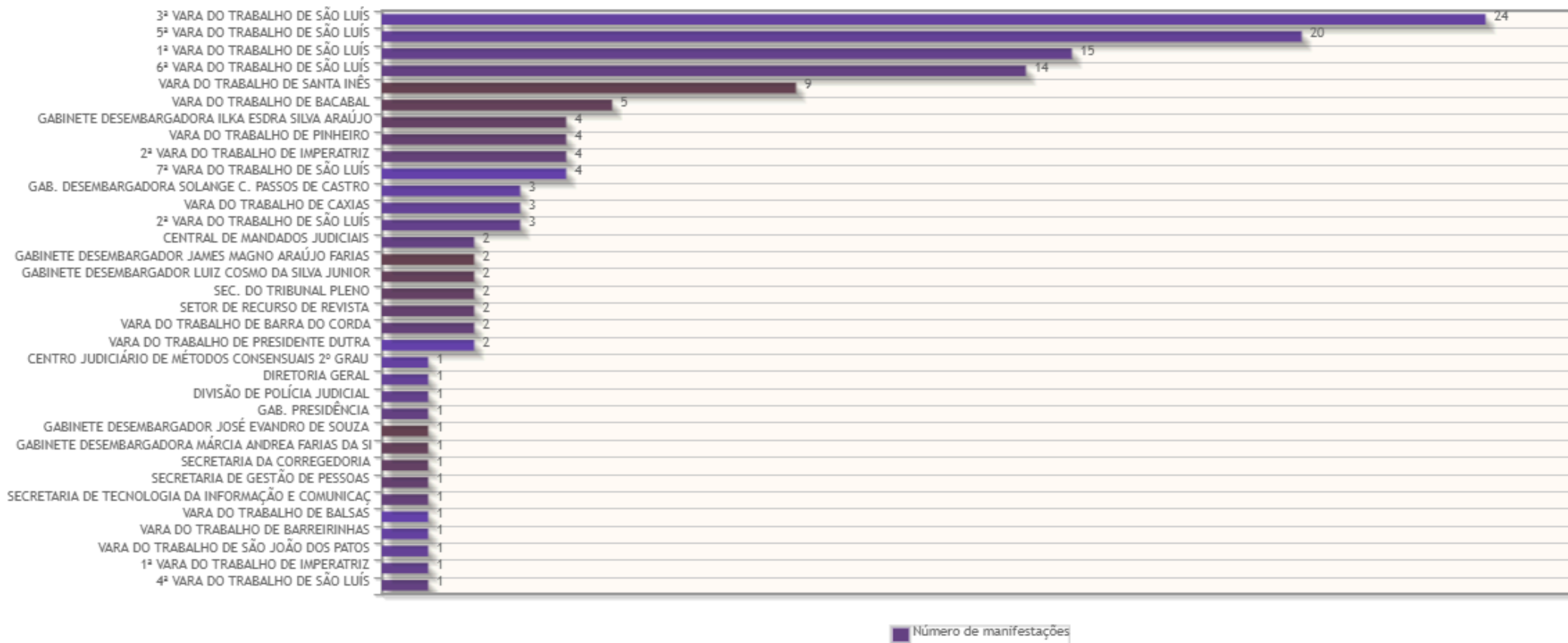
Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão para Ouvidoria

