



## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

### 1. APRESENTAÇÃO

O relatório anual da Ouvidoria retrata os principais acontecimentos ocorridos no exercício de 2021 e apresenta os dados estatísticos apurados pelos sistemas eletrônicos de acompanhamento de manifestações, de pedidos de informação e de requisições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Os dados revelam os meios de comunicação utilizados, o perfil do usuário, o tipo de demanda, o nível de satisfação pelo serviço prestado, o nível de satisfação na solução da demanda, os dados da resolutividade (providências adotadas) e o prazo médio de atendimento.

As informações foram extraídas de dois sistemas eletrônicos.

### 2. DADOS ESTATÍSTICOS

#### 2.1. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

O Sistema de Ouvidoria, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, registrou 555 (quinhentas e cinquenta e cinco) manifestações.

#### 2.2. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso à Ouvidoria, no qual se verifica que a *internet* corresponde a 90,27% do total das manifestações recebidas. Nesse caso, estão inseridas as demandas cadastradas diretamente no sistema e as recebidas por *e-mail*.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

MEIOS DE ACESSO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	486	87,57%
TELEFONE	34	6,13%
E-MAIL	9	1,62%
E-MAIL (OUVIDORIA DO CNJ)	6	1,08%
PESSOAL	1	0,18%
CORRESPONDÊNCIA	1	0,18%
URNA	1	0,18%
NÃO INFORMADO	17	3,06%
TOTAL	555	100%

### 2.3. QUALIFICAÇÃO DO DEMANDANTE NAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo especifica o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria:

PERFIL DO DEMANDANTE	NÚMERO	PERCENTUAL
ADVOGADO	218	39,28%
RECLAMANTE	184	33,15%



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

OUTROS	99	17,84%
SERVIDOR	24	4,32%
TESTEMUNHA	3	0,54%
PERITO	3	0,54%
ESTAGIÁRIO	3	0,54%
MAGISTRADO	2	0,36%
RECLAMADO	1	0,18%
NÃO INFORMADO	18	3,25%
TOTAL	555	100%

#### 2.4. NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo demonstra o tipo de manifestação recebida:

NATUREZA DO PEDIDO	NÚMERO	PERCENTUAL
DÚVIDA/CONSULTA	255	45,95%
RECLAMAÇÃO	247	44,51%
DENÚNCIA	25	4,50%
ELOGIO	15	2,70%
SUGESTÃO	13	2,34%



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

TOTAL	555	100%
-------	-----	------

## 2.5. AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Por ocasião do arquivamento da demanda, com o objetivo do cidadão avaliar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, é disponibilizado um *link* que lhe permite sugerir providências, se assim entender necessárias, além de avaliar o grau de satisfação do atendimento e resolutividade da demanda.

O formulário de avaliação foi respondido por 59 (cinquenta e nove) usuários, conforme gráfico abaixo:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	49	83,05%
SATISFEITO	6	10,17%
REGULAR	0	0%
INSATISFEITO	4	6,78%
TOTAL	59	100%

## 2.6. AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO

A aferição do nível de satisfação na solução da demanda foi iniciada no mês de setembro, com a implantação do PROAD-OUV.

O quadro abaixo ilustra a satisfação do usuário em relação à resolutividade da solicitação apresentada:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	21	72,41%
SATISFEITO	5	17,24%
REGULAR	1	3,45%
INSATISFEITO	2	6,90%
TOTAL	29	100%

## 2.7. MANIFESTAÇÃO POR RESOLUÇÃO

A aferição do nível de satisfação por resolução da demanda foi iniciada no mês de setembro, com a implantação do PROAD-OUV.

O quadro abaixo ilustra os dados estatísticos:

MANIFESTAÇÃO POR RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
SOLUCIONADA DE IMEDIATO	41	32,03%
SOLUCIONADA	82	64,06%
ARQUIVADA POR FALTA DE INFORMAÇÕES	4	3,13%
OUTROS	1	0,78%



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

TOTAL	128	100%
-------	-----	------

## 2.8. DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

No período de 01/01/2021 a 31/08/2021, o sistema apurou o prazo médio das respostas oferecidas pela Ouvidoria de 01 (um) dia e a média com os demais setores de 04 dias.

Com a implantação do PROAD-OUV, em 01/09/2021, a média geral do tempo de tramitação foi de 14 dias.

## 3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

### 3.1. NÚMERO DE PEDIDOS REGISTRADOS

O Sistema de Ouvidoria, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, registrou 68 (sessenta e oito) pedidos de acesso à informação.

### 3.2. QUALIFICAÇÃO DO CIDADÃO (pedido de informação)

O quadro abaixo identifica o perfil do usuário que utilizou o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, que é o operacionalizado pela Ouvidoria.

PERFIL DO DEMANDANTE	NÚMERO	PERCENTUAL
OUTROS	48	70,59%
ADVOGADO	7	10,3%



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

RECLAMANTE	6	8,82%
SERVIDOR	5	7,35%
NÃO INFORMADO	1	1,47%
MAGISTRADO	1	1,47%
TOTAL	68	100%

### 3.3. AVALIAÇÃO DO CIDADÃO POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

O formulário de avaliação dos pedidos de informação foi respondido por 11 (onze) cidadãos, dados a partir da implantação do PROAD-OUV, em 01/09/2021, conforme quadro abaixo:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	9	81,82%
SATISFEITO	0	0%
REGULAR	1	9,09%
INSATISFEITO	1	9,09%



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

TOTAL	11	100%
-------	----	------

### 3.4. AVALIAÇÃO DO CIDADÃO POR SATISFAÇÃO NA RESOLUÇÃO

O quadro abaixo ilustra a satisfação do usuário em relação à resolutividade da solicitação apresentada, com dados a partir de 01/09/2021:

SATISFAÇÃO NA RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	7	63,64%
SATISFEITO	1	9,09%
REGULAR	1	9,09%
INSATISFEITO	2	18,18%
TOTAL	11	100%

### 3.5. DA RESOLUTIVIDADE DO PEDIDO DE INFORMAÇÃO (PROVIDÊNCIA ADOTADA)



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
ATENDIDO	57	83,82%
INDEFERIDO	10	14,71%
PENDENTE PARA 2022	1	1,47%
TOTAL	68	100%

### 3.6. DO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O sistema PROAD-OUV apurou, a partir do mês de setembro/2021, o prazo médio de 02 (dois) dias. O prazo legal é de 15 dias.

### 4. DAS REQUISIÇÕES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

A Ouvidoria operacionaliza o recebimento das requisições, mas, até o momento, não há dados no sistema.

### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2021, a Ouvidoria recebeu 555 (quinhentas e



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

---

cinquenta e cinco) manifestações, 68 (sessenta e oito) pedidos de acesso à informação e não houve registro de requisição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, totalizando 623 (seiscentas e vinte e três) demandas.

Os resultados alcançados, nos prazos médios de atendimento e nas avaliações dos cidadãos, refletem a celeridade na prestação do serviço, a cordialidade no atendimento e a determinação em oferecer resolutividade nas solicitações que chegam à Ouvidoria.

A Ouvidoria recebeu e respondeu, no período avaliado, 06 (seis) manifestações oriundas do Conselho Nacional de Justiça.

A Ouvidoria cumpriu o seu papel institucional, informando à Administração do Tribunal acerca das solicitações apresentadas pelos advogados, quando da migração dos precatórios do SUAP para o PROAD, com o propósito de liberar o acesso à consulta dos precatórios, problema sanado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Informou, ainda, do problema enfrentado, na época, pela Secretaria da Vara do Trabalho de Patos, que se encontrava sem servidor habilitado para feitura de cálculos de liquidação.

Requereu à Administração o apoio perante as unidades administrativas e judiciárias, para que as respostas fossem encaminhadas com celeridade, resolutividade e em linguagem acessível, com o propósito de melhorar a prestação do serviço, de atender aos órgãos que fiscalizam a Ouvidoria, e de divulgar, na página da Unidade, os resultados alcançados de acordo com as diretrizes preconizadas pela Instituição.

Em consonância com a política de padronização adotada pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT, a Ouvidoria passou a utilizar o Processo Administrativo (módulo Ouvidoria), em 01/09/2021, no recebimento eletrônico de demandas.

Por fim, a Ouvidoria reitera o compromisso de prestar um bom



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO  
OUVIDORIA

---

atendimento ao usuário, servindo à sociedade com independência e dedicação, para o cumprimento do seu papel Institucional e para o cumprimento das metas definidas pela Assessoria de Gestão Estratégica.

São essas as considerações que levo ao conhecimento de Vossa Excelência.

(datado e assinado eletronicamente)

EDVALDO DE ANDRADE

Desembargador Ouvidor