



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
OUVIDORIA DO TRT 19ª REGIÃO
DESEMBARGADORA E OUVIDORA VANDA MARIA FERREIRA LUSTOSA
Avenida da Paz, 1994 – Centro – Maceió - Alagoas
CEP: 57020-440 – Tel.: 2121-8158

RELATÓRIO MENSAL
JULHO DE 2023

01. Introdução

O presente relatório refere-se ao resumo das atividades desenvolvidas pela Divisão de Ouvidoria deste Regional no período de 1º a 31 de julho de 2023.

Serão apresentados resumos das demandas recebidas por: a) tipo de usuário (advogado; entidade de classe; estagiário; juiz; não optou; parte e servidor); b) por tipo de demandas (acesso à informação; denúncias; dúvidas; elogios; não optou; pedido de informações; reclamações/críticas; requerimento e sugestões); c) por meio de Registro (Balcão; caixa de coleta; carta; internet e O800), d) demandas por assunto/matéria (Morosidade processual; Denúncias Trabalhistas / Fiscalização; Morosidade Processual – Despacho; Morosidade Processual – Alvará; Concurso Público de Servidores; Morosidade processual-despacho; consulta jurídica e outros e) motivo do arquivamento das manifestações (solucionadas, solucionadas de imediato; arquivadas por falta de informação e desistência do manifestante f) pesquisa de satisfação (ótimo; bom; ruim e péssimo) com gráficos e dados estatísticos.

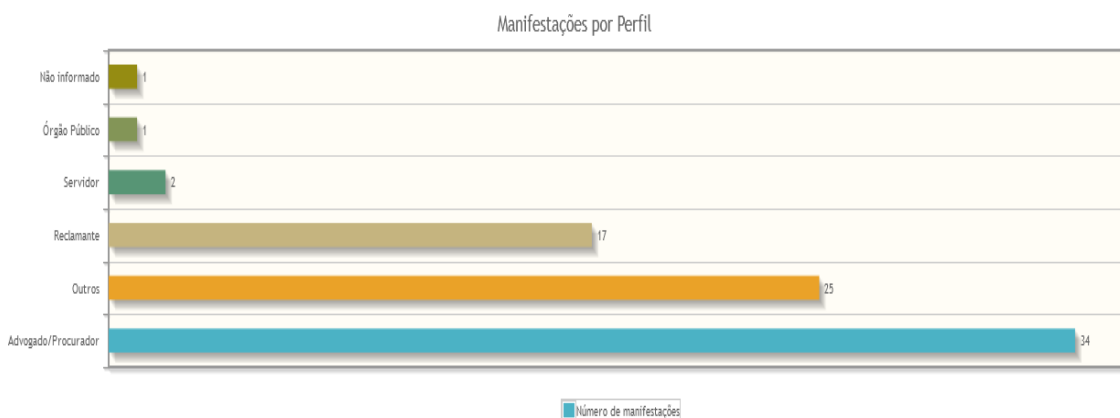
Por fim, faremos algumas considerações sobre o encaminhamento das demandas registradas e solucionadas

02. Manifestações por perfil

No decorrer do mês de julho de 2023, a Ouvidoria recebeu demandas oposta por:

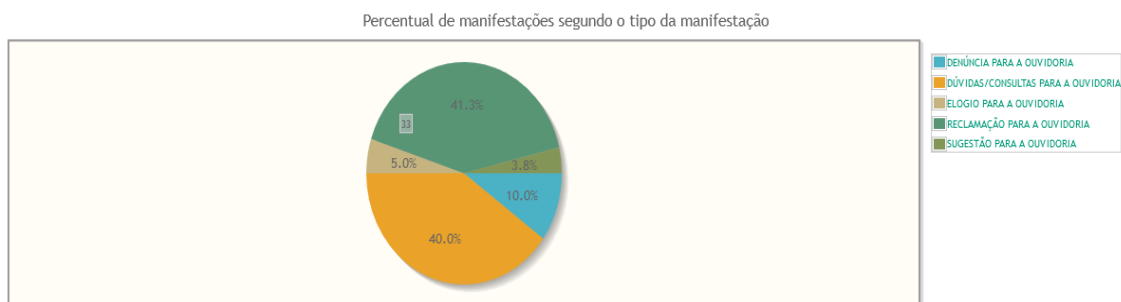
	Quantidade	%
Advogado/Procurador	34	42,50%
Outros	25	31,25%

	Quantidade	%
Reclamante	17	21,25%
Servidor	2	2,50%
Órgão Público	1	1,25%
Não informado	1	1,25%
Total	80	100,00%



03. Manifestações por tipo:

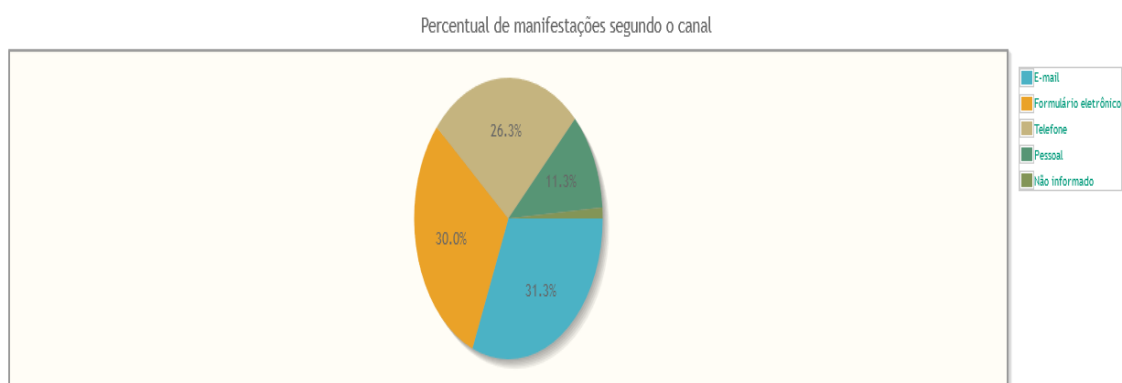
	Quantidade	%
DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA	8	10,00%
DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA	32	40,00%
ELOGIO PARA A OUVIDORIA	4	5,00%
RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA	33	41,25%
SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA	3	3,75%
Total	80	100,00%



04. Manifestações por canal

Canal	Quantidade	%
E-mail	25	31,25%
Formulário eletrônico	24	30,00%
Telefone	21	26,25%
Pessoal	9	11,25%
Não informado	1	1,25%
Total	80	100,00%

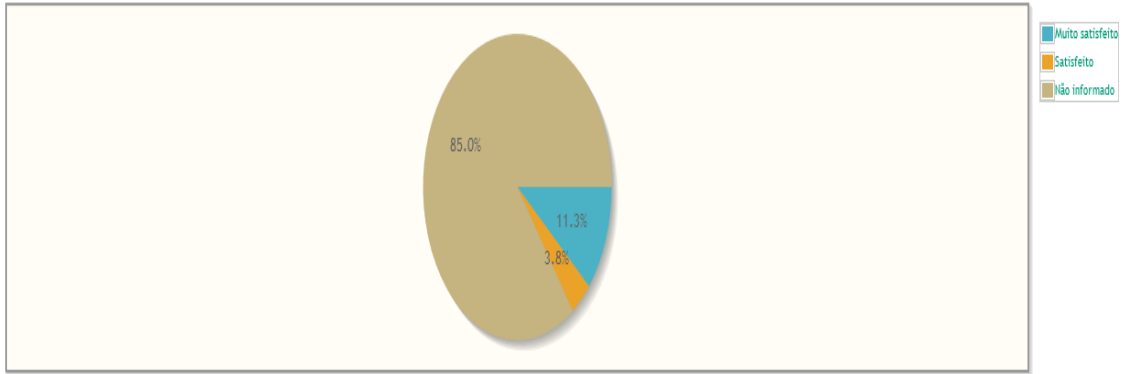
Manifestações por canal



05 Manifestações por Satisfação no Atendimento

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	9	11,25%
Satisfeito	3	3,75%
Não informado	68	85,00%
Total	80	100,00%

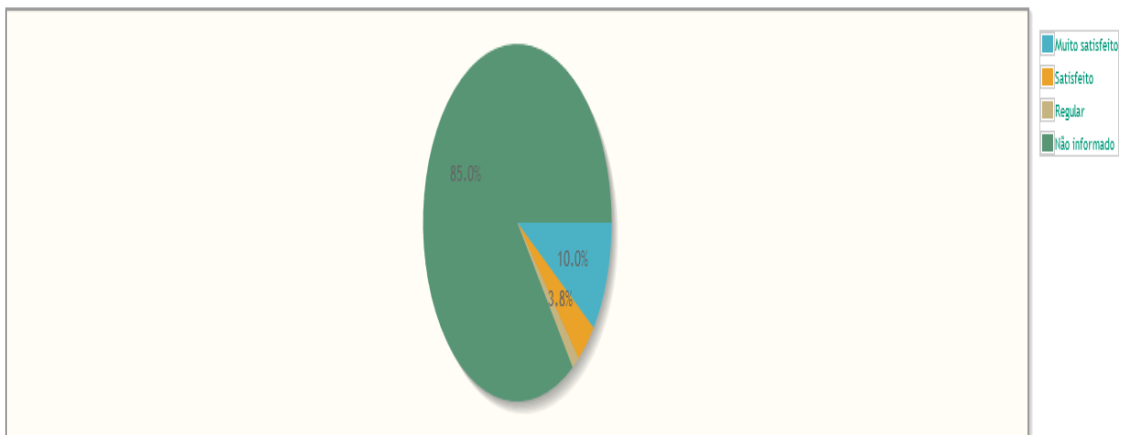
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



06. Manifestações por Satisfação na Solução

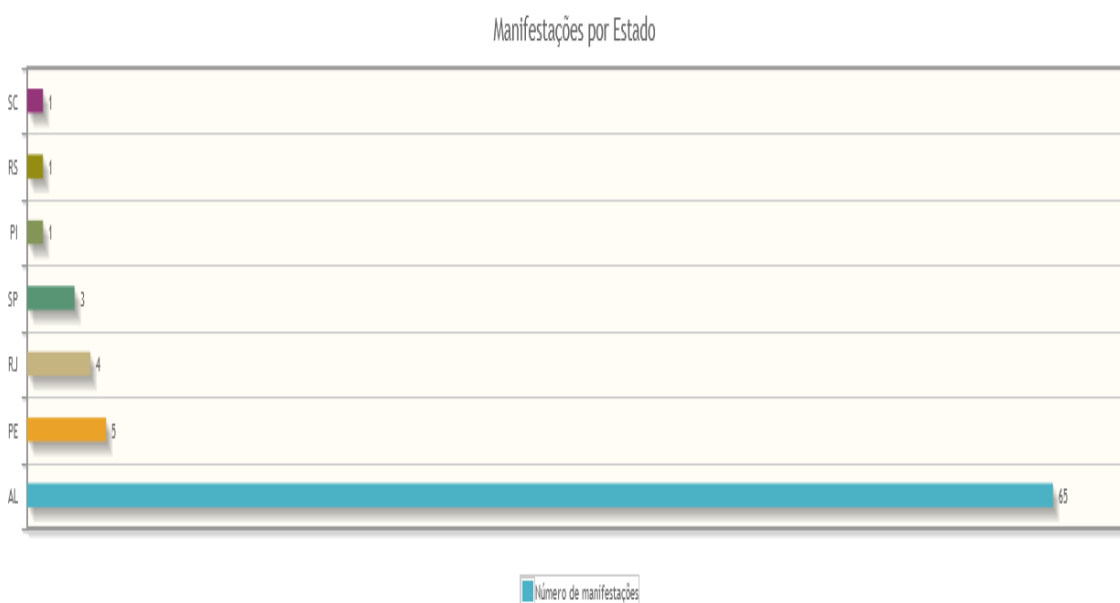
Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	10,00%
Satisfeito	3	3,75%
Regular	1	1,25%
Não informado	68	85,00%
Total	80	100,00%

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



07. Manifestações por Estado

Estado	Quantidade	%
AL	65	81,25%
PE	5	6,25%
RJ	4	5,00%
SP	3	3,75%
PI	1	1,25%
RS	1	1,25%
SC	1	1,25%
Total	80	100,00%



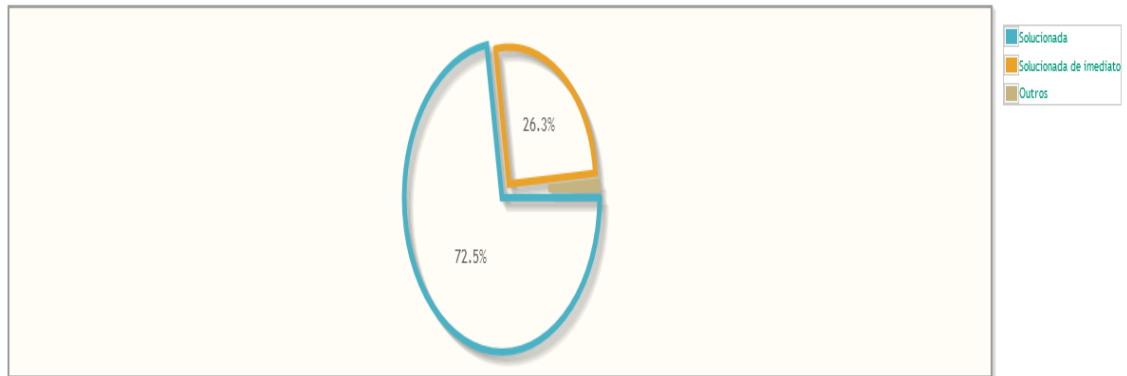
08. Motivo do arquivamento das manifestações:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	58	72,50%
Solucionada de imediato	21	26,25%
Outros	1	1,25%
Total	80	100,00%

Manifestações por resolução

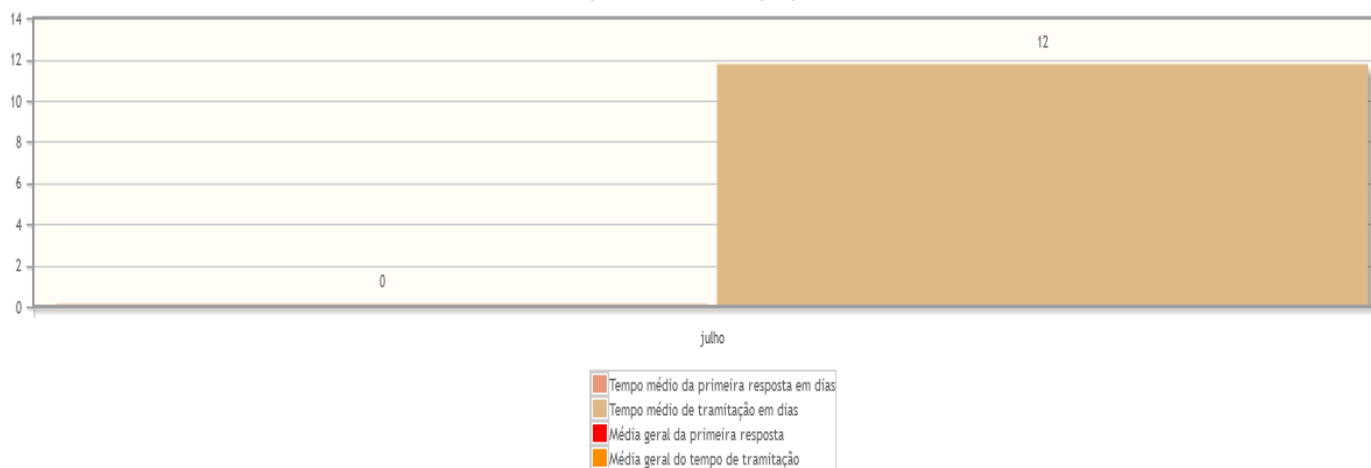
Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



09. Tempo de Tramitação

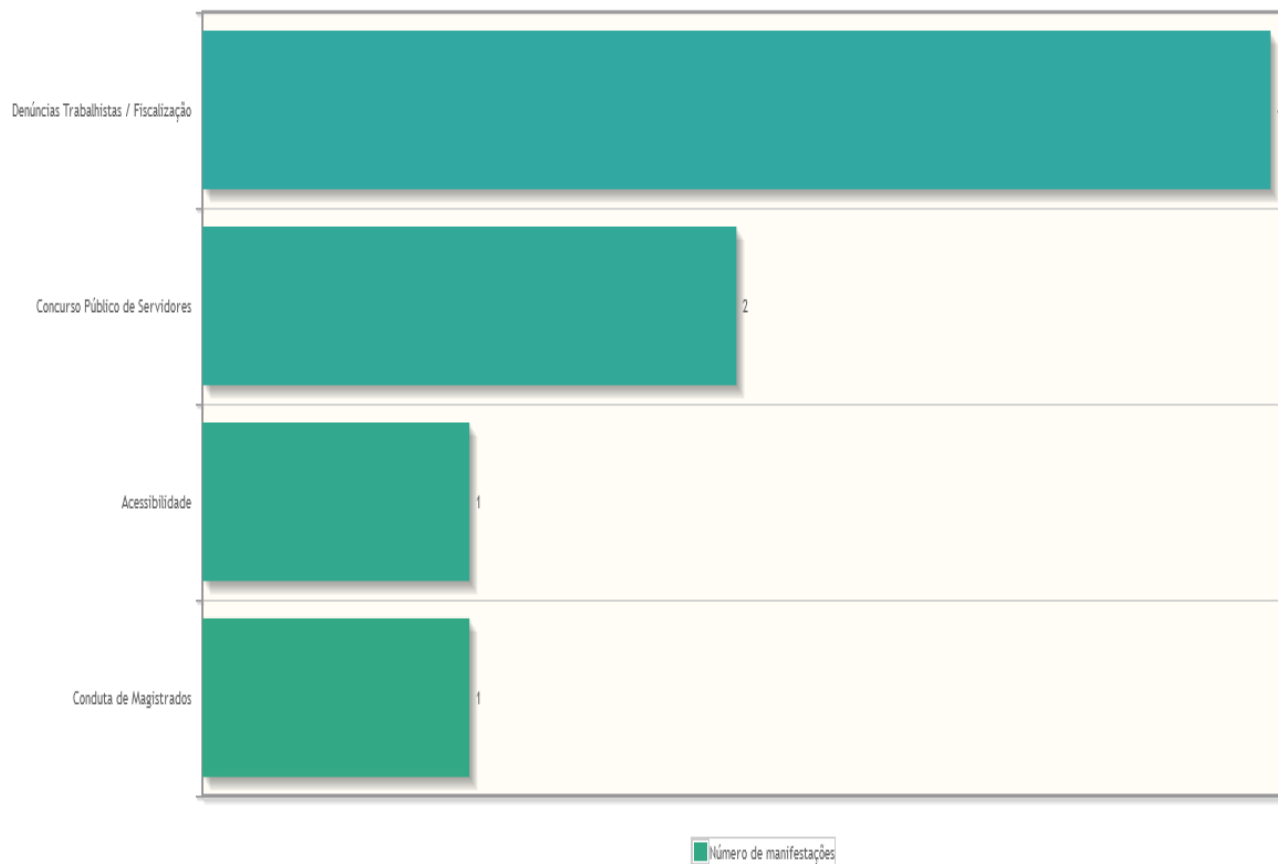
Tempo médio de tramitação por mês



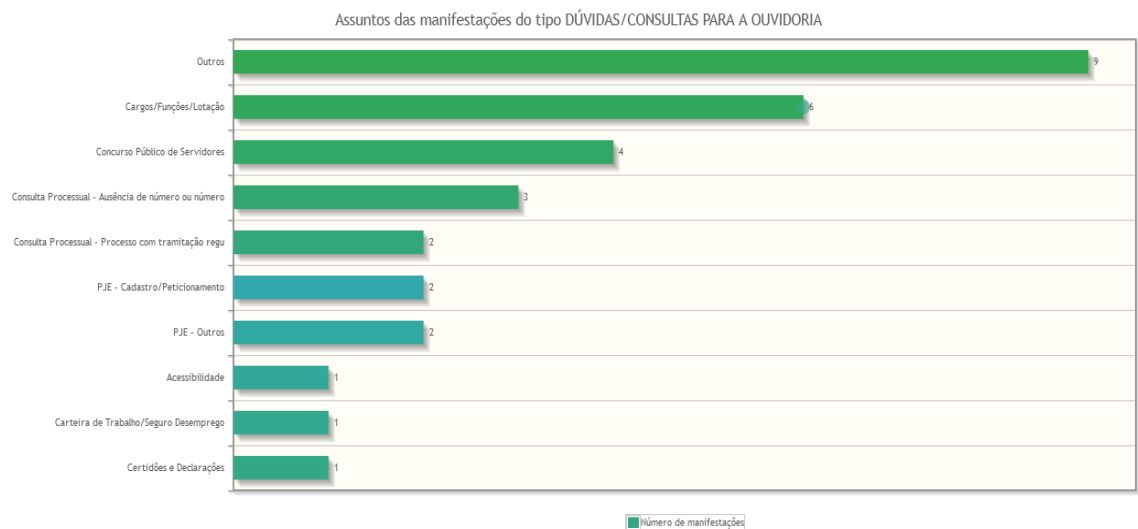
10. Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

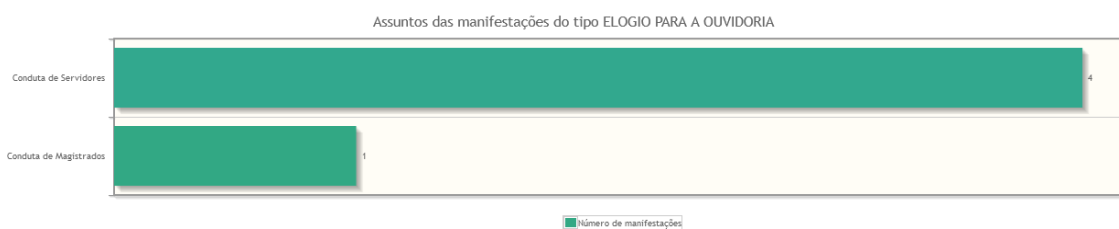
Assuntos das manifestações do tipo DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA



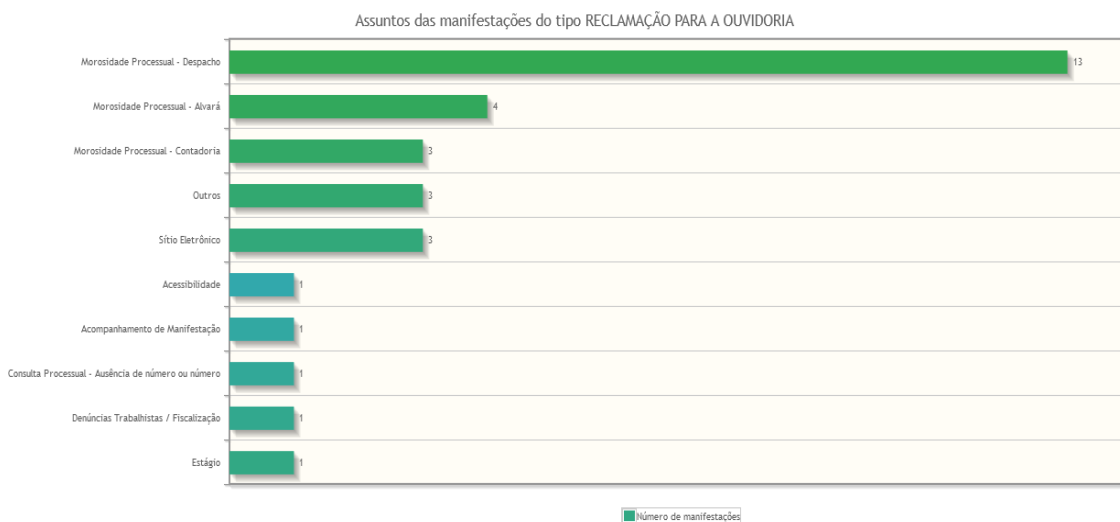
11. Classificações mais utilizadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



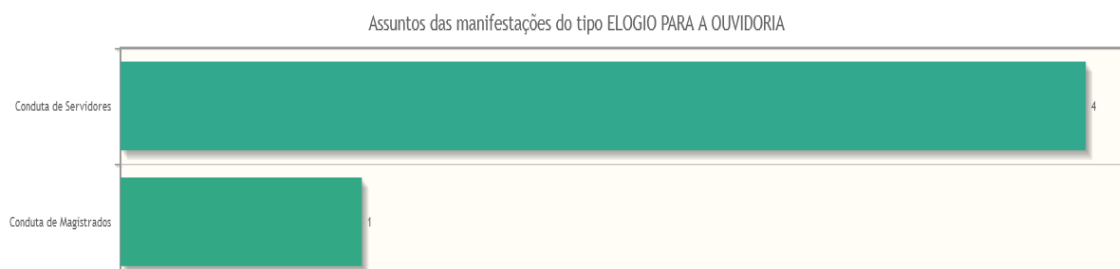
12. Classificações mais utilizadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA



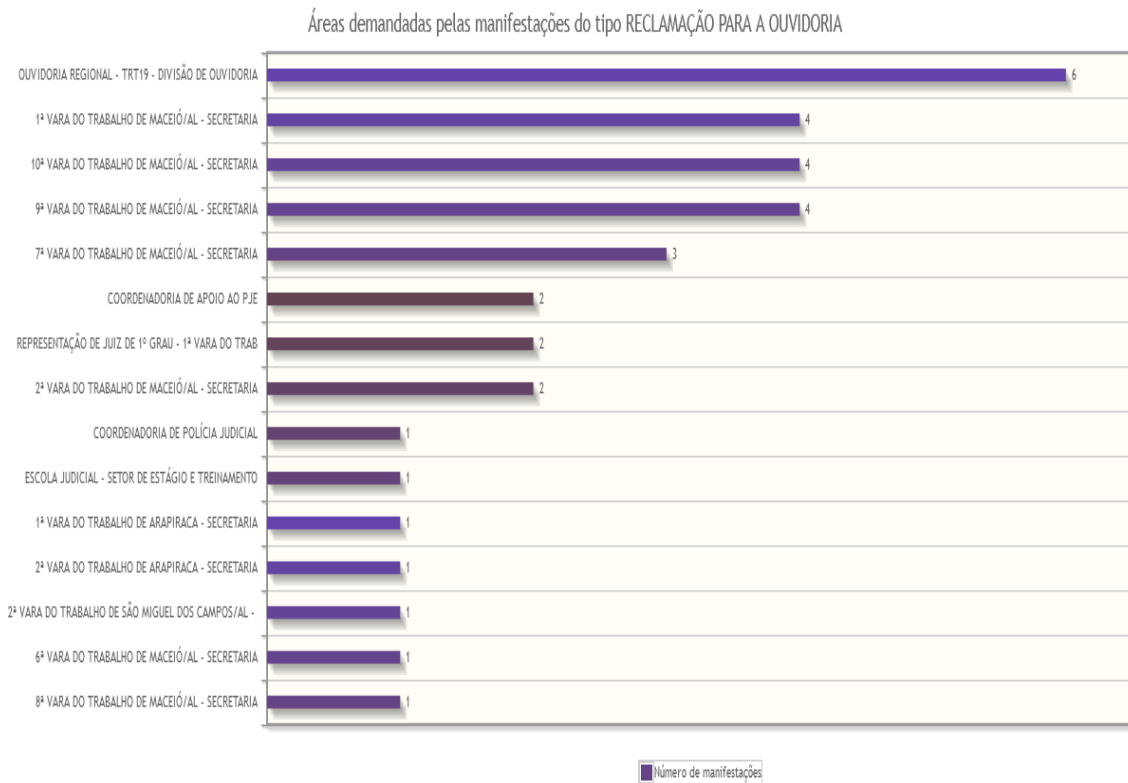
13. Classificações mais utilizadas em manifestações de - RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



14. Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

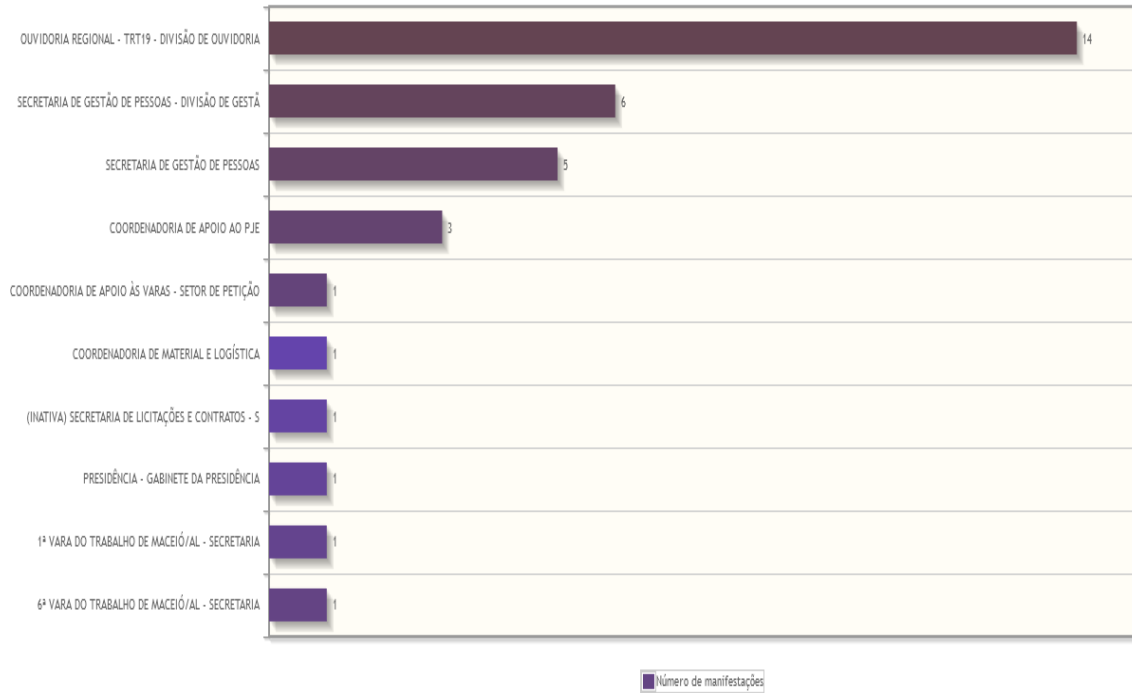


15. Áreas mais demandadas em manifestações de - RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



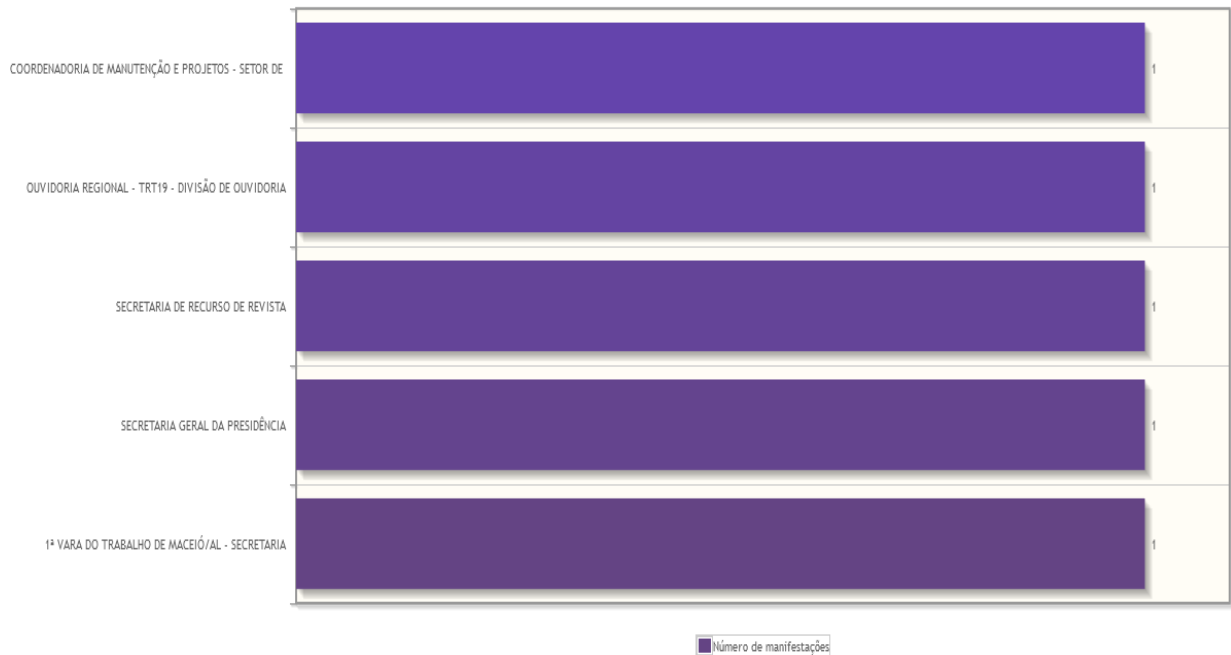
16. Áreas mais demandadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA .

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



17. Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo ELOGIO PARA A OUVIDORIA



18. Considerações finais/ações de melhoria

Todas as demandas da Ouvidoria Regional foram registradas, encaminhadas, solucionadas e arquivadas.