

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2019

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de abril, maio e junho de 2019. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às manifestações da comunidade interna e externa, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas e judiciárias pertencentes a este Regional.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do TRT da 11ª Região (magistrados, servidores, contratos terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do TRT 11ª Região funciona provisoriamente nas dependências do Gabinete da Desembargadora do Trabalho Corregedora Regional e Ouvidora Ruth Barbosa Sampaio, situado no Prédio Sede do TRT da 11ª Região, na Rua Visconde de Porto Alegre, nº 1265, 5º andar, Manaus/AM, com horário de atendimento das 07:30h às 14:30h, de segunda a sexta-feira.

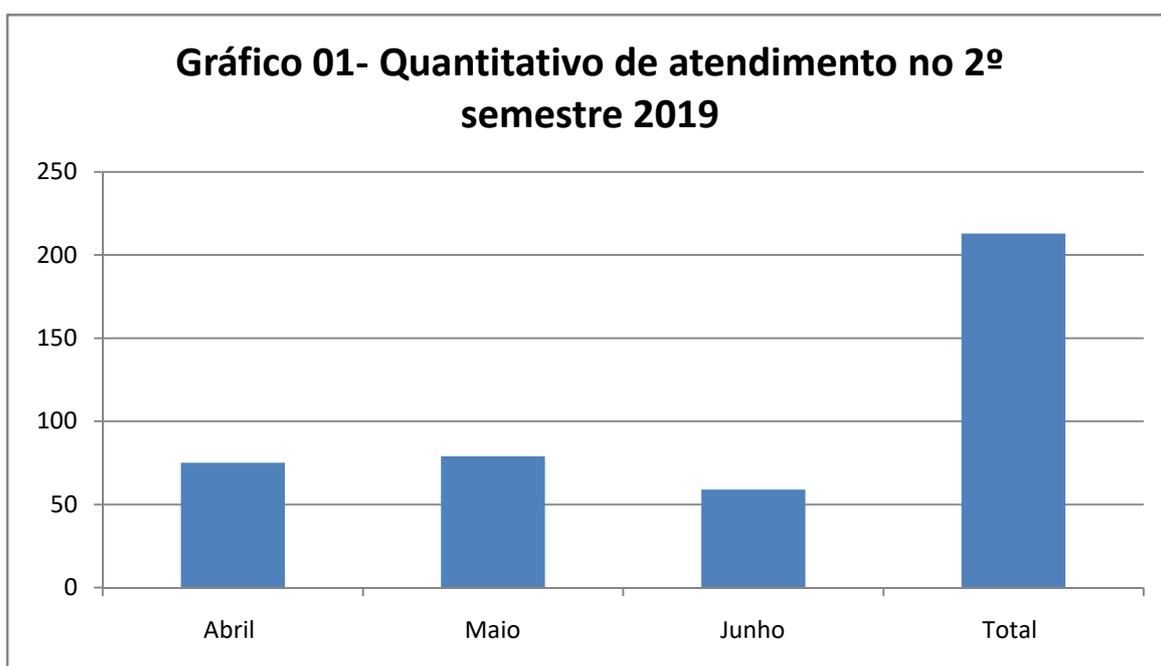
As manifestações podem ser realizadas através: de formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do TRT11, no menu Ouvidoria: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>; email institucional: ouvidoria@trt11.jus.br; Ligações telefônica através dos números (92) 3621-7317 e 0800-704-8893; Facebook: facebook.com/trt11oficial e Atendimento Presencial na Ouvidoria.

Demandas recepcionadas na ouvidoria no segundo trimestre de 2019

No segundo trimestre de 2019 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 213 manifestações, caracterizadas por pedidos de solicitações, informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos. O quadro estatístico e o gráfico a seguir demonstram a distribuição desses registros no trimestre.

1. Número de atendimento no segundo trimestre (abril/maio/junho de 2019):

Meses 2º semestre de 2019	Nº de Manifestações
Abril	75
Maio	79
Junho	59
TOTAL	213



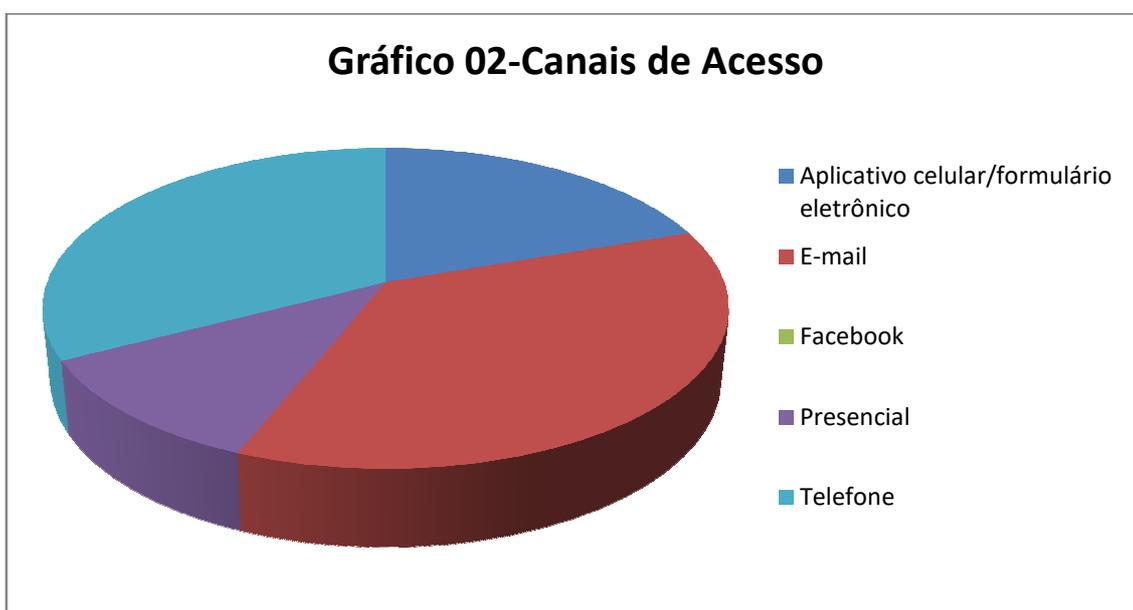
2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste segundo trimestre de 2019, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional, seguido das ligações telefônicas. Em terceiro lugar encontra-se o acesso pelo aplicativo de celular e formulário eletrônico e por último o atendimento presencial, conforme demonstram o quadro estatístico e gráfico 02.

Destaca-se que a Ouvidoria adota como tônica o procedimento informal, buscando sempre que possível manter contato com as unidades envolvidas através de telefonemas e e-mails na

tentativa de soluções rápidas. Este procedimento evita muitas vezes o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando uma grande economia de tempo.

Canais de Acesso	Abril	Maio	Junho	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	12	25	5	42
E-mail	35	20	23	78
Facebook	0	0	0	0
Presencial	16	5	3	24
Telefone	12	29	29	70
Total	75	79	59	213



3. Tipos de Manifestações:

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em seis categorias: Denúncia, Solicitação, Elogio, Pedido de Acesso à Informação, Reclamação e Sugestão.

Observa-se no quadro estatístico, bem como no gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de abril a junho de 2019 foram os pedidos de solicitação com 165

(cento e sessenta e cinco) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 30 (trinta) registros, reclamação com 7 (sete), denúncia com 6 (seis), elogio com 3 (três) e em seguida sugestão com 2 (dois) registros.

Destacamos que na modalidade de solicitação, se enquadram sobretudo, os atendimentos relacionados ao andamento processual e morosidade processual. Em relação ao pedido de acesso à informação, com arrimo na Lei 12.527/11- LAI, as manifestações foram sobre os mais variados assuntos (pesquisa acadêmica, concursos públicos, estrutura e funcionamento do TRT, orientações de como ajuizar reclamação trabalhista, informação sobre funcionamento do PJE). Por sua vez, as denúncias recebidas foram todas de cunho fiscalizatório, momento em que informamos aos manifestantes todos os dados da Delegacia Regional do Trabalho a quem compete a realização da fiscalização das condições de trabalho. As reclamações recebidas foram atinentes ao atendimento realizado nas unidades deste Regional, especialmente, as varas trabalhistas. Os elogios recebidos nesta Ouvidoria foram registrados, uma vez que estimulam nossos servidores a desenvolverem suas atividades com excelência. Por fim, as sugestões recebidas foram devidamente encaminhadas as unidades de interesse.

Tipo de Manifestações	Abril	Maio	Junho	Total
Denúncia	0	3	3	6
Solicitação	64	62	39	165
Elogio	1	1	1	3
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	8	11	11	30
Reclamação	2	1	4	7
Sugestão	0	1	1	2
TOTAL	75	79	59	213

Gráfico 03- Tipos de Manifestações

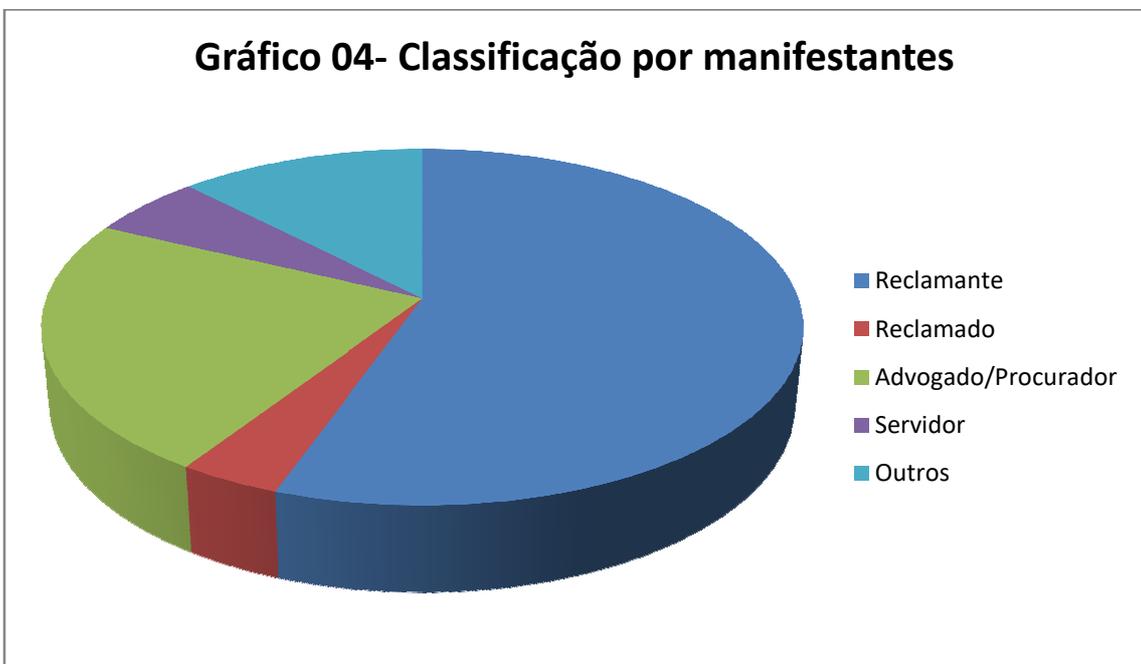


4. Classificação por manifestante

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme a classificação por manifestante. Observa-se no quadro estatístico, bem como no gráfico 04, que o maior número de manifestantes enquadra-se como reclamantes, seguidos dos advogados e procuradores, em terceiro lugar os manifestantes classificados como “outros”, em que se enquadram os pedidos de pesquisa acadêmica, consulta sobre concurso público. Após aparecem como manifestante os servidores e por fim, os reclamados em ação trabalhista.

Manifestantes	Abril	Mai	Junho	Total
Reclamante	54	31	33	118
Reclamado	3	4	1	8
Advogado/Procurador	11	28	10	49
Servidor	4	5	3	12
Perito	0	0	0	0
Estagiário	0	0	0	0
Testemunha	0	0	0	0
Arrematante	0	0	0	0
Juiz/Desembargador	0	0	0	0

Preposto	0	0	0	0
Órgão Público	0	0	0	0
Entidade de Classe	0	0	0	0
Cidadão	3	11	12	26
TOTAL	75	79	59	213



5. Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados neste trimestre, 3 (três) ainda estão ativos, o que corresponde a 1,40% da demanda apurada no período, enquanto 210 foram arquivados, correspondendo a 98,59% da demanda apurada no período.

6. Assuntos abordados.

2º Trimestre-2019	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
--------------------------	-----------------	--------------------	---------------	------------	-------------------	-----------------

Acessibilidade						
Acompanhamento de Manifestação						
Assédio moral						
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios				5		
Cadastramento de perito/leiloeiro				1		
Cargos, funções e lotação		1				
CTPS Seguro desemprego						
Certidões e declarações				1		
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				5		
Conduta de advogado					1	
Conduta de Magistrados					1	
Conduta de servidores			1		3	
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado						
Consulta processual- passo a passo		1				
Consulta processual- processo com tramitação regular		92				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						

Custas, emolumentos						
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo		1				
Consulta Jurídica						
Expediente do tribunal						
Denúncias trabalhistas/fiscalização	6					
Estágio						
Honorários perito/leiloeiro						
Incompetência de Ouvidoria		1				
Incompetência da Justiça do Trabalho		1				
Licitações/contratos/convên ios						
Manifestação Repetida		2				
Manutenção de bens e imóveis						
Mediação e conciliação				1		
Morosidade processual- certificação de prazo						
Morosidade processual- encaminhamento ao 1º grau						
Morosidade processual- Encaminhamento ao 2º grau						
Morosidade processual pauta distante		1				

Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		12				
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud		4				
Morosidade processual – cobrança de autos advogado						
Morosidade processual-Contadoria		3				
Morosidade processual-Perito						
Morosidade processual-cumprimento de mandado		1				
Morosidade processual-Despacho		27				
Morosidade processual-Encaminhamento ao TST						
Morosidade processual-Expedição de mandado						
Morosidade processual-Inclusão de processo em pauta		1				
Morosidade processual-intimação/notificação		1				
Morosidade processual-Ofício e Carta precatória		1				
Morosidade processual-Sentença de 1º grau		5			1	
Morosidade processual-Acórdãos		6				

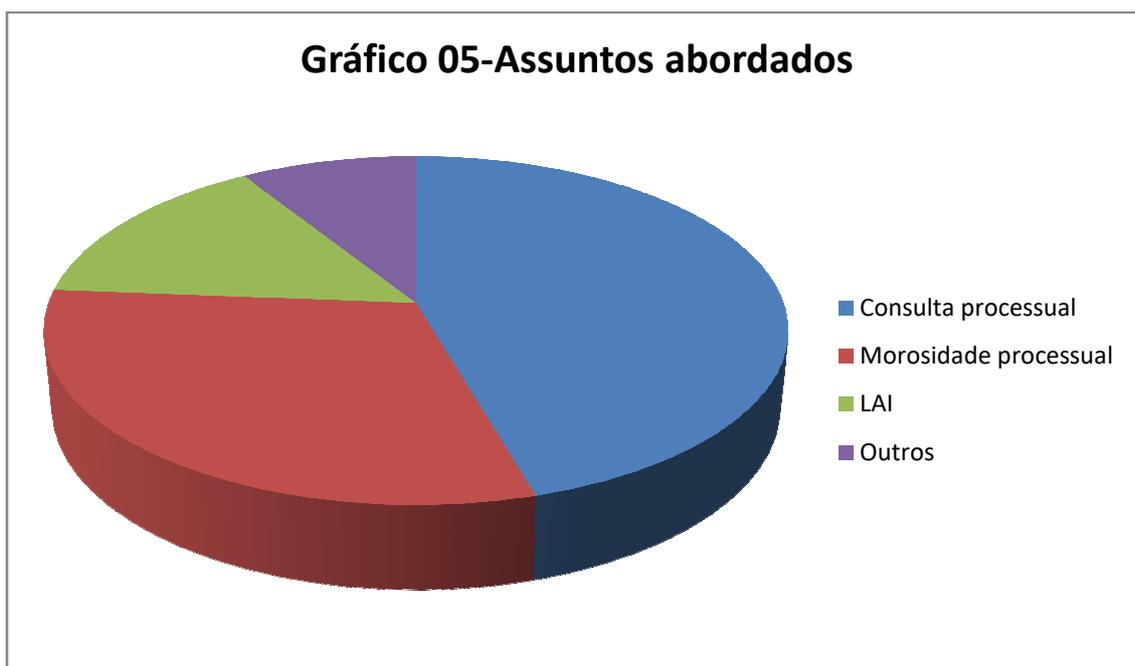
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias						
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos				4		
PJE-Acesso ao sistema				2		1
PJE- Cadastro/Peticionamento		1			1	
PJE- Instabilidade e Lentidão						
PJE- outros		2		1		
Sítio eletrônico						
Precatórios e RPVs				1		
Prestadores de serviços						
Processos em outro tribunal						
Remuneração/Proventos						
Responsabilidade Socioambiental						
Carta de Serviços						
Sistemas Informatizados, exceto PJE				1		
Trabalho escravo/infantil/Seguro						
Outros		2	2	5		1

A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste segundo trimestre de 2019 com 92 manifestações, espelhando 43,19% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 62 registros, espelhando 29,10% das

demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual- Despacho, contando com 27 registros; Morosidade processual- Alvará contando com 12 registros; Morosidade processual- Acórdãos com 6 registros; Morosidade processual- Sentença de 1º grau com 5 registros; Morosidade processual- Bacenjud/Renajud/Infojud com 4 registros; Morosidade processual- Contadoria com 3 registros; Morosidade processual- Inclusão de processo em pauta com 1 registro; Morosidade processual- intimação/notificação também com 1 registro; Morosidade processual-Ofício e Carta precatória contando com 1 registro; Morosidade processual-cumprimento de mandado com 1 registro e Morosidade processual- pauta distante também com 1 registro.

Dos demais registros, têm-se que 30 foram referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 14,08% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

Outros assuntos abordaram fatos diversos, afetos à qualidade no atendimento, instabilidade e problemas no sistema PJE, denúncias afetas à fiscalização das condições de trabalho, sugestões, elogios, que juntos somaram 18 registros, espelhando 8,45% da demanda.



7. Acessibilidade

A Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência, destinado a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Conforme prevê o art. 53 da citada lei, a acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social.

Atento a esta demanda social, o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região observou a necessidade de levantamento da quantidade de jurisdicionados deficientes atendidos no Programa Justiça Itinerante e a necessidade de atendimento especial da pessoa com deficiência. Nesse contexto, a Pesquisa de Satisfação surge como uma ferramenta de gestão da Corregedoria/Ouvidoria deste Tribunal com o intuito de mensurar a qualidade dos serviços prestados pelos magistrados e servidores aos jurisdicionados abrangidos por este Regional. Sendo assim, a Excelentíssima Desembargadora do Trabalho Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região Ruth Barbosa Sampaio, determinou a inclusão no formulário de Pesquisa de Satisfação que se encontra no sítio eletrônico <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>, itens voltados às Varas do Trabalho do Interior dos Estados do Amazonas e de Roraima com o intuito de levantar a quantidade de jurisdicionados que possuem algum tipo e grau de deficiência.

A Ouvidoria realizou a inclusão dos itens, sendo que após a coleta de dados será verificada a real necessidade de adoção de medidas para que as Varas Itinerantes sejam compostas por ao menos um servidor capacitado para a realização de atendimento especial da pessoa com deficiência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TRT 11ª Região tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos jurisdicionados e presta relevante serviço como órgão auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos à Justiça do Trabalho no âmbito dos Estados do Amazonas e Roraima, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços da instituição. Nossa preocupação tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pelo Regional, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratadas por este órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversas unidades deste Tribunal, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Manaus, 11 de julho de 2019.

RUTH BARBOSA SAMPAIO

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região