

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE JULHO A SETEMBRO DE 2019

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de julho, agosto e setembro 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.

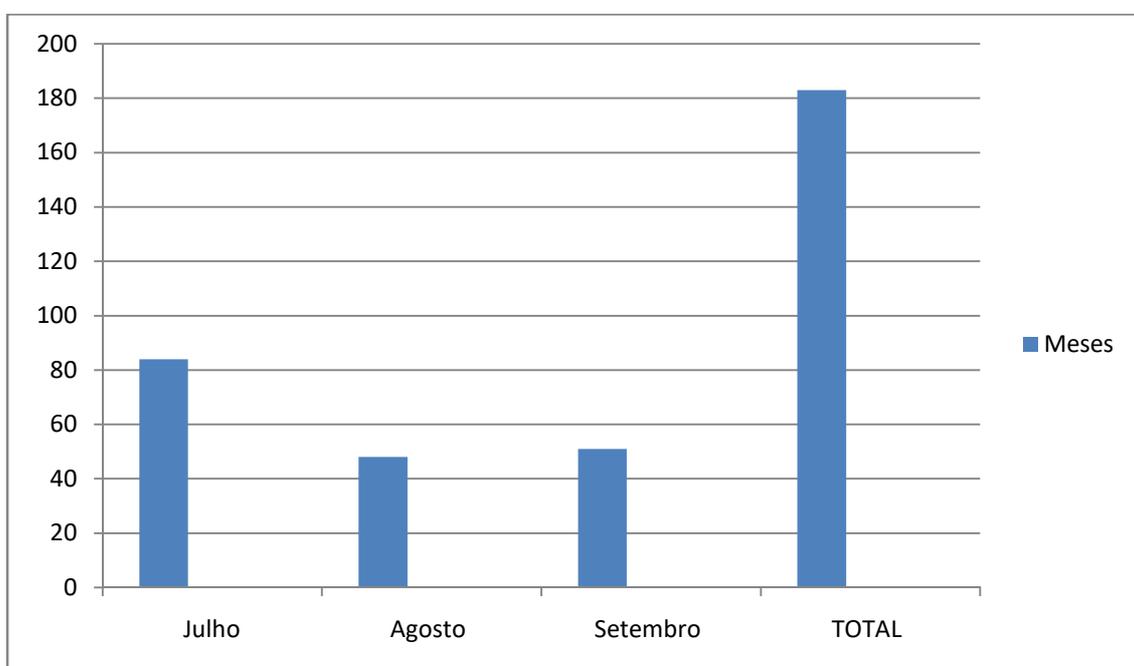
Demandas recepcionadas na ouvidoria no terceiro trimestre de 2019

No terceiro trimestre de 2019 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 183 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 terceiro trimestre (julho/agosto/setembro de 2019):

Meses 3º semestre de 2019	Nº de Manifestações
Julho	84
Agosto	48
Setembro	51
TOTAL	183

Gráfico 01- Quantitativo de manifestações do 3º Trimestre 2019



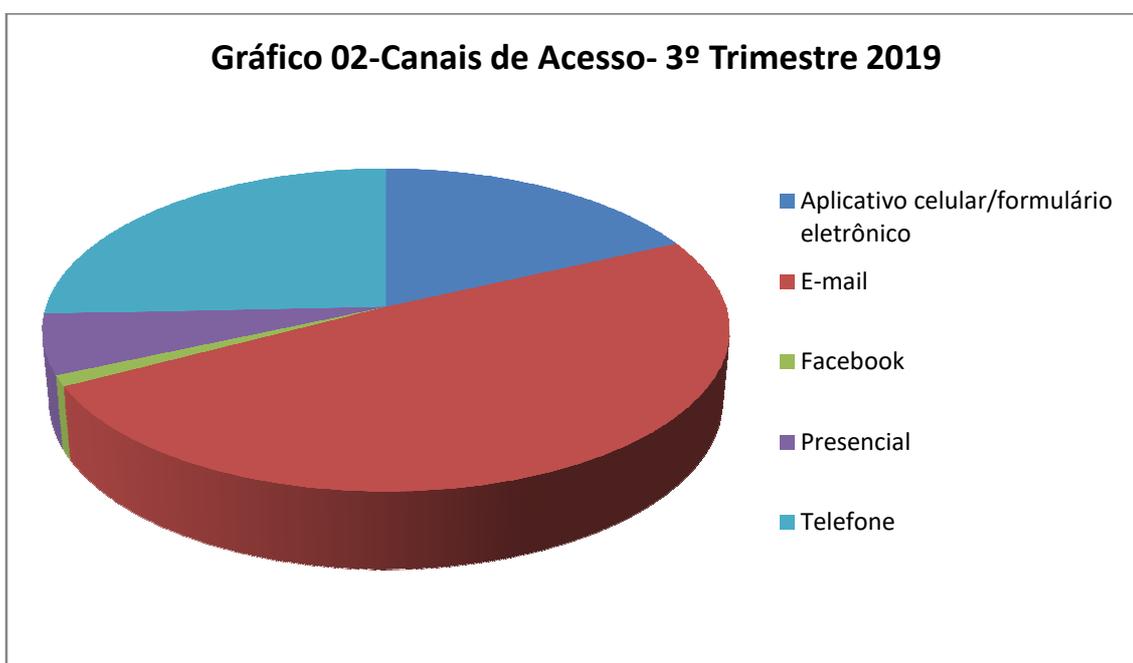
2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste terceiro 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	Julho	Agosto	Setembro	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	13	12	8	33
E-mail	36	29	25	90
Facebook	2	0	0	2
Presencial	6	1	4	11
Telefone	27	6	14	47
Total	84	48	51	183



3. Tipos de Manifestações:

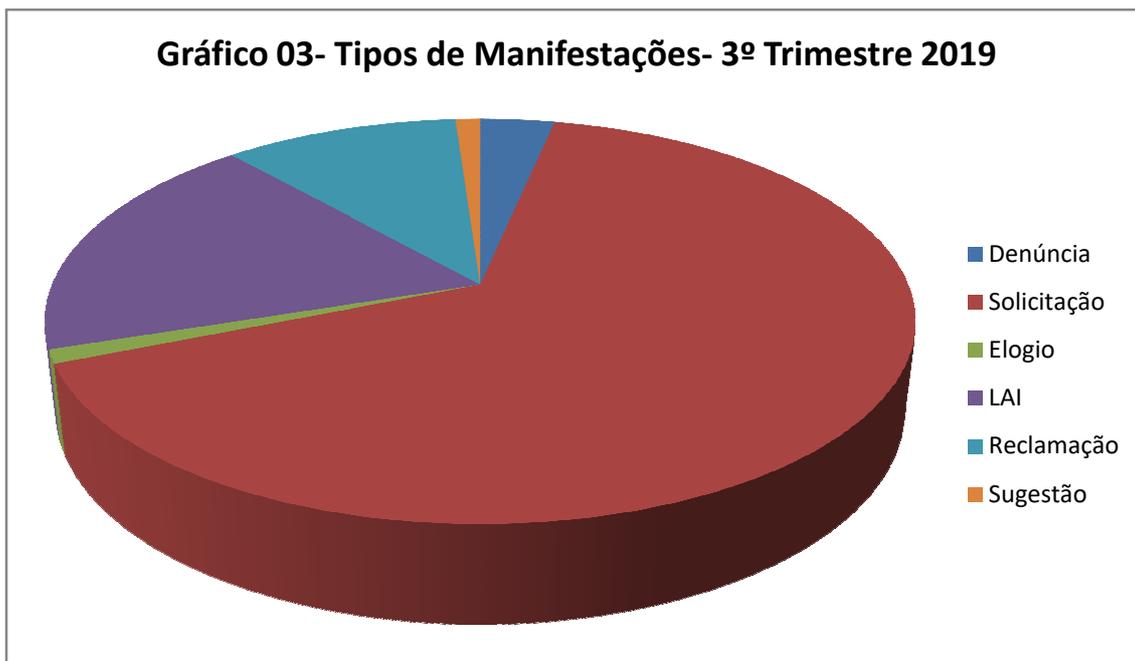
As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em seis categorias: Denúncia, Solicitação, Elogio, Pedido de Acesso à Informação, Reclamação e Sugestão.

Observa-se no quadro estatístico, bem como no gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de julho a setembro de 2019 foram os pedidos de solicitação com 120 (cento e vinte) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 34 (trinta e quatro) registros, reclamação com 19 (dezenove), denúncia com 6 (seis), elogio com 2 (dois) e 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	Julho	Agosto	Setembro	Total
Denúncia	3	2	1	6
Solicitação	53	34	33	120
Elogio	0	0	2	2
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	23	5	6	34
Reclamação	3	7	9	19
Sugestão	2	0	0	2
TOTAL	84	48	51	183

Gráfico 03- Tipos de Manifestações- 3º Trimestre 2019

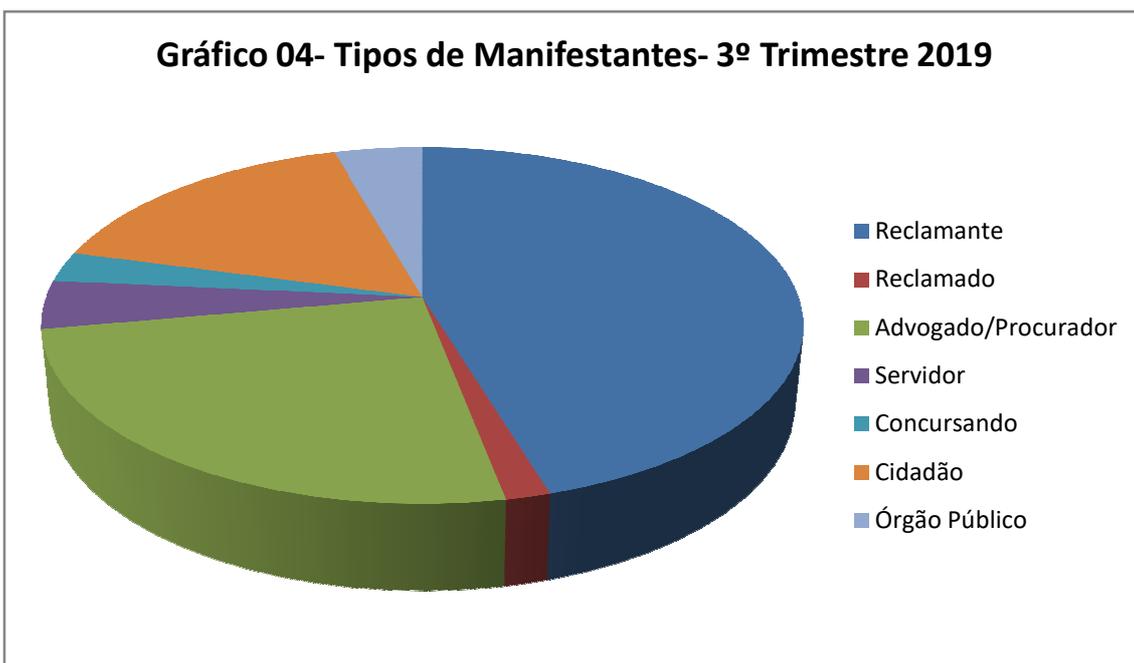


4. Classificação por manifestante

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 cidadãos, em que se enquadram os pedidos de pesquisa acadêmica, consulta sobre concurso público. Após aparecem como manifestante os servidores e órgãos públicos e por fim, os reclamados em ação trabalhista.

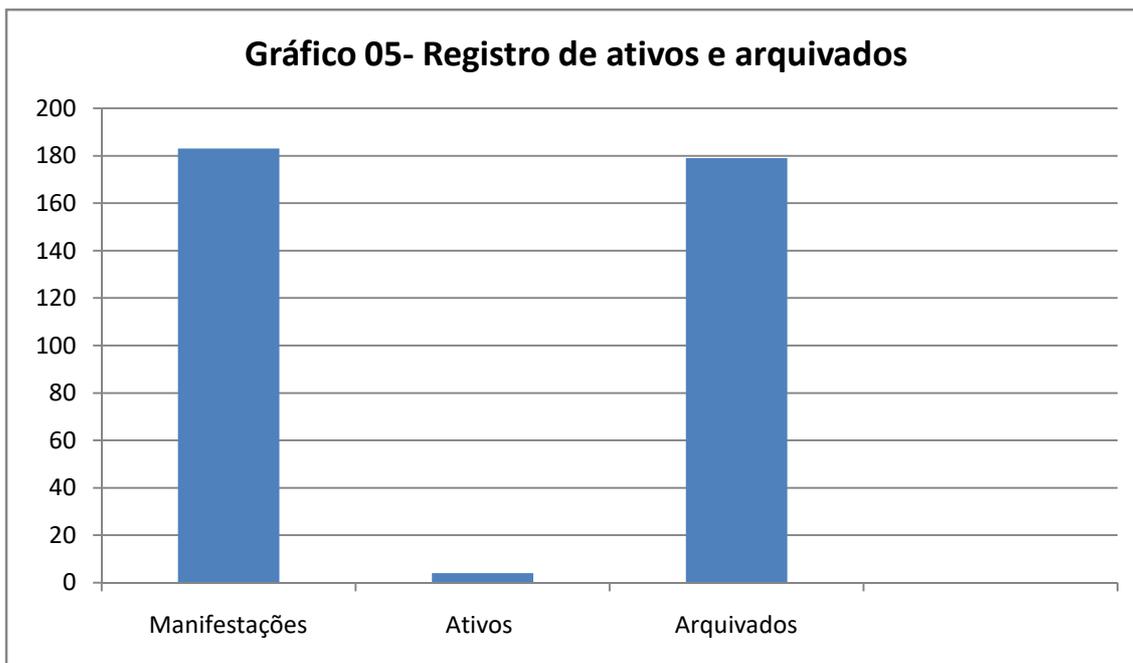
Manifestantes	Julho	Agosto	Setembro	Total
Reclamante	41	16	26	83
Reclamado	1	1	1	3
Advogado/Procurador	15	16	15	46
Servidor	4	3	1	8
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	0	0	0	0

Testemunha	0	0	0	0
Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concursando	2	2	1	5
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	17	9	4	30
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	4	1	3	8
TOTAL	84	48	51	183



5. Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados neste trimestre, 4 (quatro) ainda estão ativos, o que corresponde a 2,18% da demanda apurada no período, enquanto 179 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo a 97,81% da demanda apurada no período.



6. Assuntos abordados.

3º Trimestre-2019	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade						
Acompanhamento de Manifestação				1		
Assédio moral						
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios				1		
Cadastramento de perito/leiloeiro						
Cargos, funções e lotação				1		
CTPS Seguro desemprego						

Certidões e declarações				1		
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				10		
Conduta de advogado						
Conduta de Magistrados	1				11	
Conduta de servidores			2		2	
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado						
Consulta processual- passo a passo						
Consulta processual- processo com tramitação regular		81				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						
Custas, emolumentos						
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo				1		
Consulta Jurídica		6		4		
Expediente do tribunal						
Denúncias trabalhistas/fiscalização	5					
Estágio						
Honorários perito/leiloeiro						

Incompetência de Ouvidoria						
Incompetência da Justiça do Trabalho						
Licitações/contratos/convênios						
Manifestação Repetida						
Manutenção de bens e imóveis						
Mediação e conciliação						
Morosidade processual-certificação de prazo						
Morosidade processual-encaminhamento ao 1º grau						
Morosidade processual-Encaminhamento ao 2º grau		2				
Morosidade processual pauta distante		1				
Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		4				
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud		4				
Morosidade processual – cobrança de autos advogado						
Morosidade processual-Contadoria		2				
Morosidade processual-Perito		2				

Morosidade processual- cumprimento de mandado		1				
Morosidade processual- Despacho		3			1	
Morosidade processual- Encaminhamento ao TST						
Morosidade processual- Expedição de mandado						
Morosidade processual- Inclusão de processo em pauta						
Morosidade processual- intimação/notificação						
Morosidade processual- Ofício e Carta precatória		1				
Morosidade processual- Sentença de 1º grau		7				
Morosidade processual- Acórdãos		5				
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias				2	2	
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos				1	2	
PJE-Acesso ao sistema				1		
PJE- Cadastro/Peticionamento						
PJE- Instabilidade e Lentidão						
PJE- outros						
Sítio eletrônico						
Precatórios e RPVs						

Prestadores de serviços						
Processos em outro tribunal						
Remuneração/Proventos						
Responsabilidade Socioambiental						
Carta de Serviços						
Sistemas Informatizados, exceto PJE		1				
Trabalho escravo/infantil/Seguro						
Outros				11		2

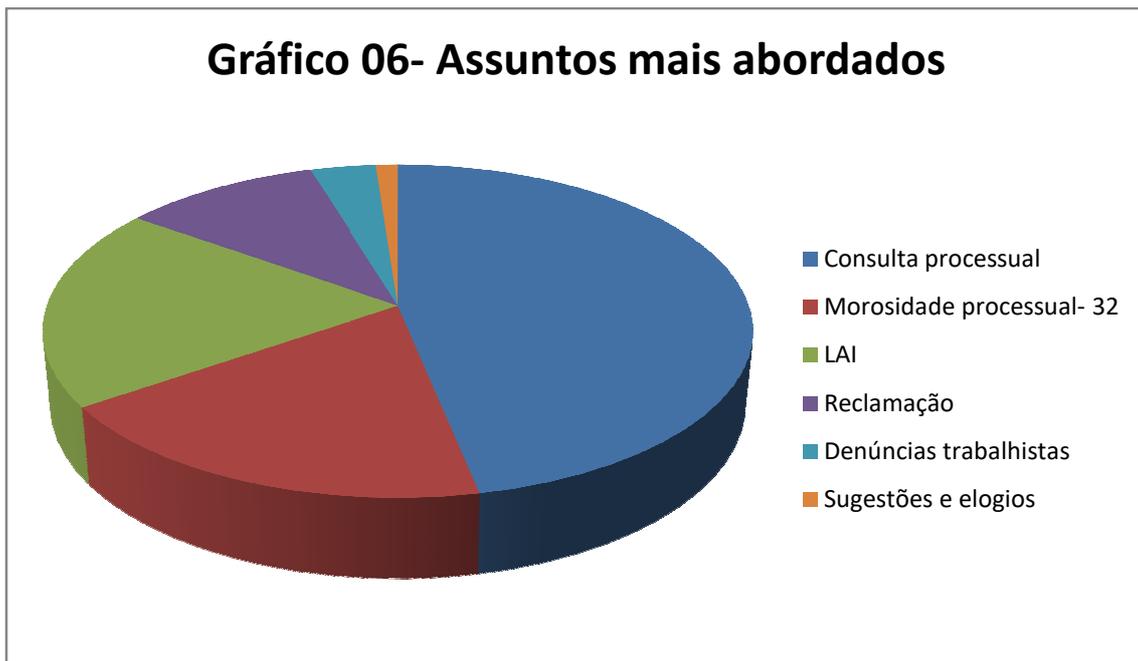
A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste terceiro trimestre de 2019 com 81 manifestações, espelhando 44,26% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 32 registros, espelhando 17,48% das demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual-Sentença de 1º grau, contando com 7 registros; Morosidade processual- Acórdãos, contando com 5 registros; Morosidade processual- Alvará e Bacenjud/Renajud/Infojud com 4 registros cada; Morosidade processual- Despacho com 3 registros; Morosidade processual- Encaminhamento 2º Grau, contando com 2 registros; Morosidade processual- Contadoria, com 2 registros; Morosidade processual-Perito, contando com 2 registros; Morosidade processual-Ofício e Carta precatória, com 1 registro e Morosidade processual pauta distante, também com 1 registro.

Tivemos também 34 registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 18,57% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

Dos demais registros, 18 foram reclamações, entre elas referente a conduta de Magistrados e servidores, acesso aos sistemas informatizados, contabilizando 9,83% 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, consultas jurídicas.

Gráfico 06- Assuntos mais abordados



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.

8. Ouvidoria Viva

A Ouvidoria é um canal aberto entre o jurisdicionado e o nosso Tribunal, sendo dever institucional a transparência e publicidade dos seus atos, alinhado à qualidade dos serviços. Visando o cumprimento desse dever, a Exma. Sra. Desembargadora Corregedora e Ouvidora Regional, Ruth Barbosa Sampaio, propôs a criação do Projeto Ouvidoria Viva como valiosa ferramenta de gestão, com vistas ao desenvolvimento de trabalhos voltados à ampla divulgação das ações desenvolvidas pelos nossos servidores.

O lançamento do Projeto ocorreu no dia 1º de julho do corrente ano, no auditório do Anexo Administrativo localizado na Av. Tefé, 930, térreo – Praça 14 de Janeiro.

Em qualquer instituição, a Ouvidoria tem um papel fundamental que busca receber e entender as demandas da sociedade (reclamações, dúvidas, sugestões e elogios) e oferecer o melhor retorno possível. Por intermédio dos canais de acesso à Ouvidoria, tanto o público interno quanto o externo podem obter informações, consultas, fazer sugestões, elogios, críticas, reclamações, sempre visando à melhoria dos serviços prestados.

O projeto Ouvidoria Viva está dividido em dois momentos. Inicialmente, foi realizada pesquisa de satisfação com o público externo mediante questionário on line e presencial, coletando informações e sugestões dos reclamantes, reclamados, advogados e procuradores que compareceram à sede do Tribunal, aos Fóruns Trabalhistas de Manaus e de Boa Vista no período de abril a junho do corrente ano. Também foi objeto de pesquisa o interior dos estados do Amazonas e de Roraima por ocasião das diligências no Programa Justiça Itinerante da Corregedoria Regional.

Segundo a Corregedora e Ouvidora do TRT 11, Desembargadora Ruth Barbosa Sampaio, “as informações colhidas darão o subsídio necessário para que possamos nos aproximar mais da sociedade e melhorar o nosso atendimento”.

Em um segundo momento, ocorreu a atividade denominada “Momentos de Diálogos com a Ouvidoria”, ocasião em que a Ouvidoria Regional do TRT11 realizou reunião com os gestores das unidades visando apresentar seu trabalho, competência e objetivos, mostrando que a Ouvidoria é um canal aberto e constante de acesso ao Tribunal.

Com o objetivo de integrar a Ouvidoria aos objetivos traçados pelo Regional, também farão parte dos Momentos de Diálogos com a Ouvidoria as Comissões voltadas ao atendimento das necessidades do público interno e externo do Tribunal: Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, Gestores Regionais do Programa Trabalho Seguro, Gestores Regionais do Programa de Combate ao Trabalho Infantil e a Comissão de Gestão Socioambiental do TRT 11ª Região.

Ouvidoria Itinerante

Implantada em 2019, a Ouvidoria Itinerante é um projeto do TRT11 que visa propiciar maior comunicação entre a sociedade e o Tribunal, levando o atendimento da Ouvidoria a diversas cidades do Amazonas e de Roraima.

A Ouvidoria Itinerante passou a integrar os trabalhos efetuados por ocasião das correições realizadas no interior do Estado do Amazonas e em Roraima. Desde então, a Ouvidoria Itinerante já efetuou atendimentos nos municípios amazonenses de Manacapuru/AM, Tabatinga/AM, Itacoatiara/AM, Parintins/AM e Boa Vista/RR.

9. Pesquisas de Satisfação

A Ouvidoria Regional do TRT 11 com o objetivo de ouvir a opinião do público interno e externo acerca do atendimento e qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria Regional lançou a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do TRT 11. O formulário pode ser acessado através no endereço eletrônico: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/pesquisa-satisfacao-ouvidoria>.

Também em atendimento a determinação do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, houve a inclusão de pesquisa de Avaliação do Serviço de Registro de Denúncias, Reclamações e demais solicitações no portal da Ouvidoria do TRT 11. O Formulário “PESQUISA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA- CNJ (Avaliação do Serviço de Registro de Denúncias, Reclamações)”, pode ser acessado no endereço eletrônico: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/pesquisa-satisfacao-ouvidoria>.

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 tratados por este órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversas unidades deste Tribunal, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Manaus, 23 de outubro de 2019.

RUTH BARBOSA SAMPAIO

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região