

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2019- 4º TRIMESTRE

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de outubro a dezembro 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.

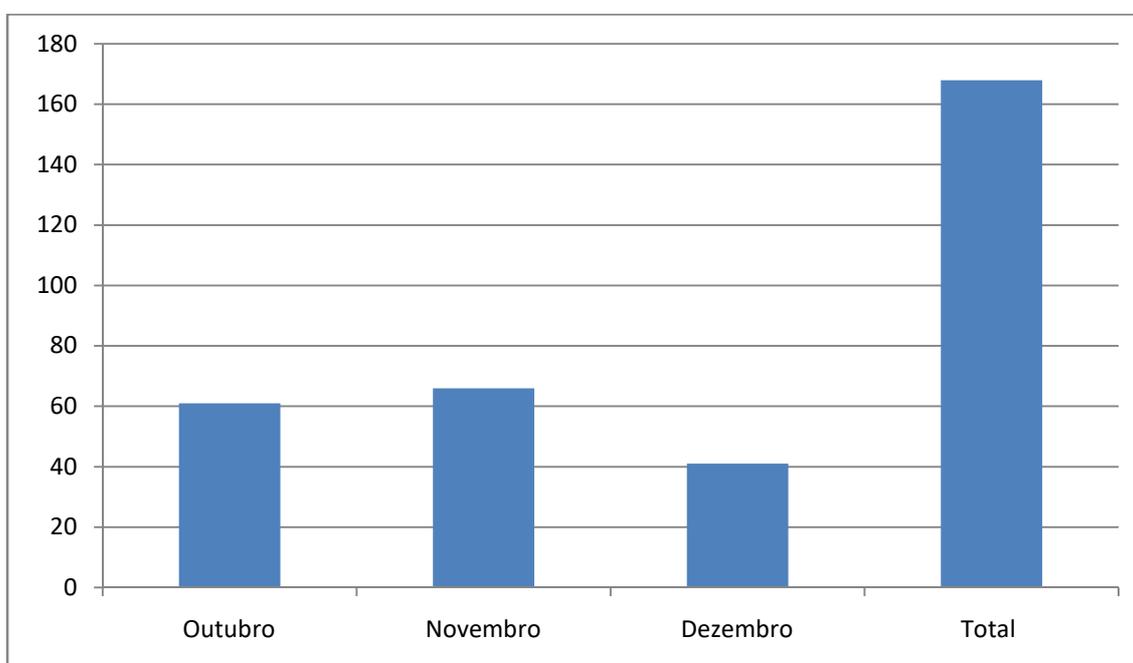
Demandas recepcionadas na ouvidoria no quarto trimestre de 2019

No quarto trimestre de 2019 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 168 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 quarto trimestre (outubro/novembro/dezembro de 2019):

Meses 4º semestre de 2019	Nº de Manifestações
Outubro	61
Novembro	66
Dezembro	41
TOTAL	168

Gráfico 01- Quantitativo de manifestações do 4º Trimestre 2019



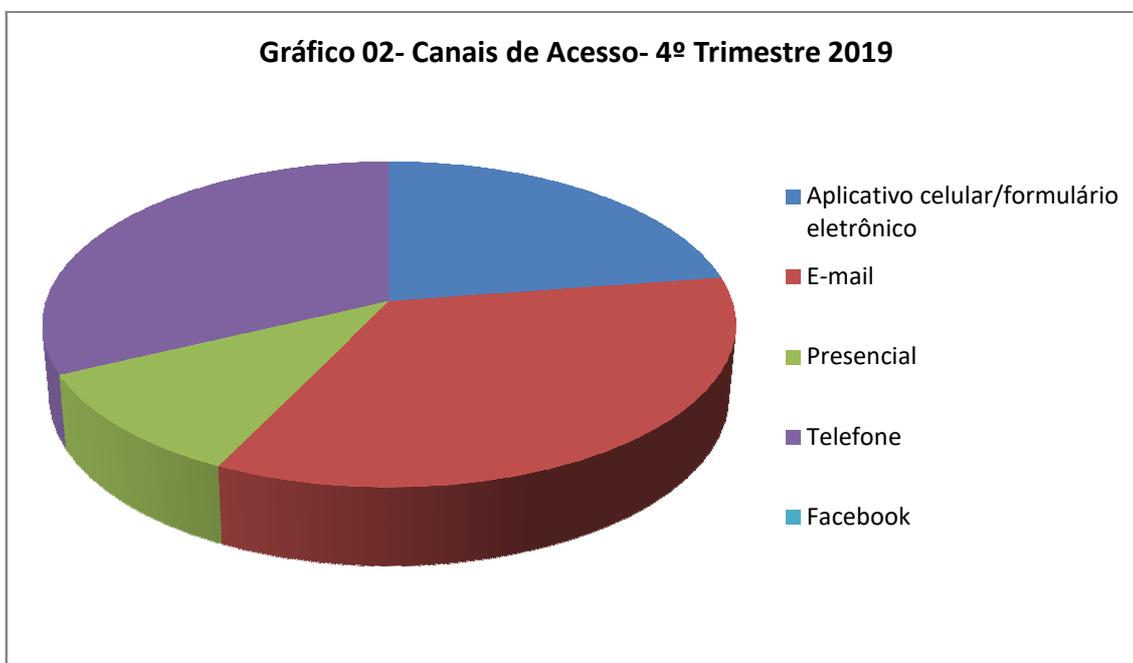
2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste quarto trimestre de 2019, a forma de acesso mais utilizada foi através das ligações telefônicas, seguido do email institucional. 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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	9	20	9	38
E-mail	29	17	12	58
Facebook	0	0	0	0
Presencial	7	8	3	18
Telefone	16	21	17	54
Total	61	66	41	168



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 outubro a dezembro de 2019 foram os pedidos de solicitação com 126 (cento e vinte e seis) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 21 (vinte e um) registros, reclamação com 14 (quatorze), denúncia com 7 (sete), elogio e sugestão sem registros no período.

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.

Tipo de Manifestações	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Denúncia	3	3	1	7
Solicitação	50	49	27	126
Elogio	0	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	6	8	7	21
Reclamação	2	6	6	14
Sugestão	0	0	0	0
TOTAL	61	66	41	168

Gráfico 03- Tipos de Manifestações- 4º Trimestre 2019

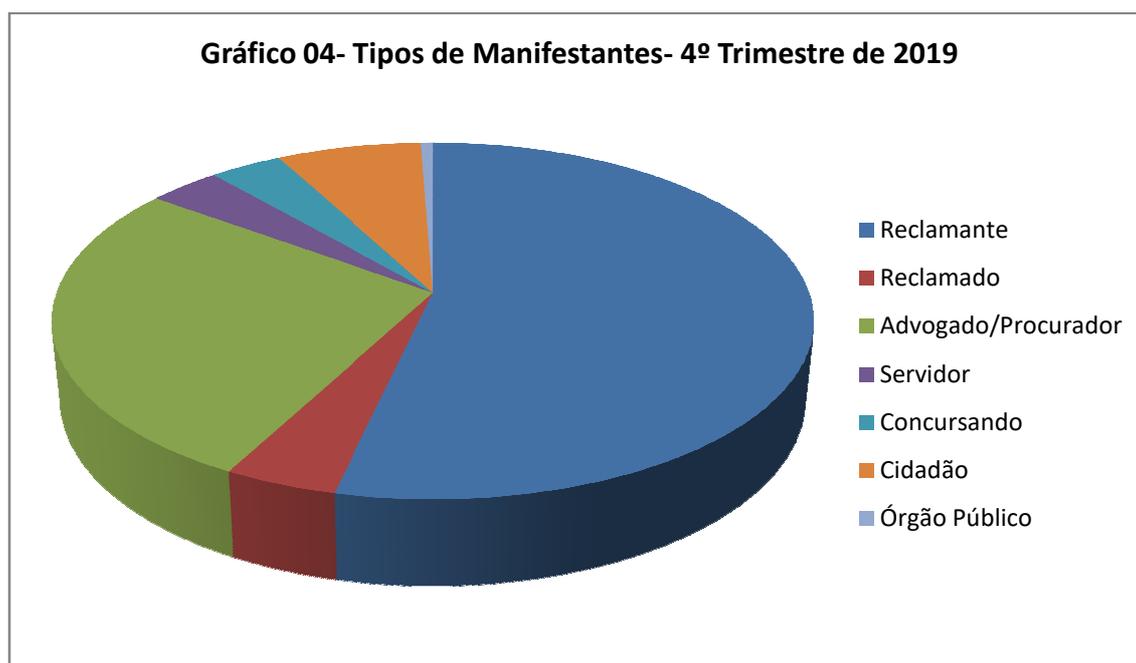


4. Classificação por manifestante

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, denúncia relativas a atividades fiscalizatórias. Após aparecem como manifestante os reclamados em ação trabalhista e por fim, os servidores, órgãos públicos e concursandos.

Manifestantes	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Reclamante	33	34	23	90
Reclamado	2	4	1	7
Advogado/Procurador	19	20	7	46
Servidor	0	2	4	6
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	0	0	0	0

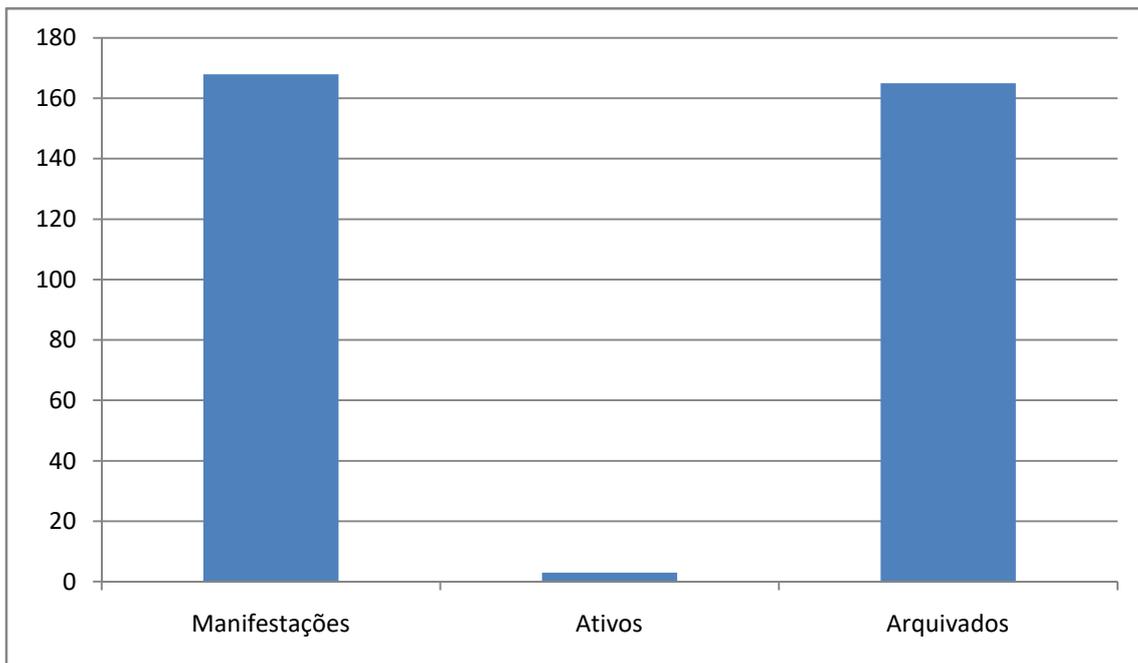
Testemunha	0	0	0	0
Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concursando	3	1	2	6
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	4	4	4	12
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	0	1	0	1
TOTAL	61	66	41	168



5. Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados neste quarto trimestre, 3 (três) ainda estão ativos, o que corresponde a 1,78% da demanda apurada no período, enquanto 165 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo a 98,21% da demanda apurada no período.

Gráfico 05- Registros ativos e arquivados- 4º Trimestre 2019



6. Assuntos abordados.

4º Trimestre-2019	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade						
Acompanhamento de Manifestação						
Assédio moral						
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios				1		
Cadastramento de perito/leiloeiro						
Cargos, funções e lotação				1		

CTPS Seguro desemprego						
Certidões e declarações						
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				10		
Conduta de advogado						
Conduta de Magistrados					7	
Conduta de servidores					1	
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado						
Consulta processual- passo a passo						
Consulta processual- processo com tramitação regular		76				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						
Custas, emolumentos						
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo						
Consulta Jurídica				2		
Expediente do tribunal						
Denúncias trabalhistas/fiscalização	7					
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		1				
Morosidade processual-certificação de prazo		5				
Morosidade processual-encaminhamento ao 1º grau						
Morosidade processual-Encaminhamento ao 2º grau		1				
Morosidade processual pauta distante						
Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		14				
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud		4				
Morosidade processual – cobrança de autos advogado						
Morosidade processual-Contadoria		1				

Morosidade processual-Perito						
Morosidade processual-cumprimento de mandado						
Morosidade processual-Despacho		4				
Morosidade processual-Encaminhamento ao TST						
Morosidade processual-Expedição de mandado		4				
Morosidade processual-Inclusão de processo em pauta						
Morosidade processual-intimação/notificação		1				
Morosidade processual-Ofício e Carta precatória		1				
Morosidade processual-Sentença de 1º grau		8				
Morosidade processual-Acórdãos		4				
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias						
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos						
PJE-Acesso ao sistema				1		
PJE- Cadastro/Peticionamento						
PJE- Instabilidade e Lentidão						
PJE- outros						

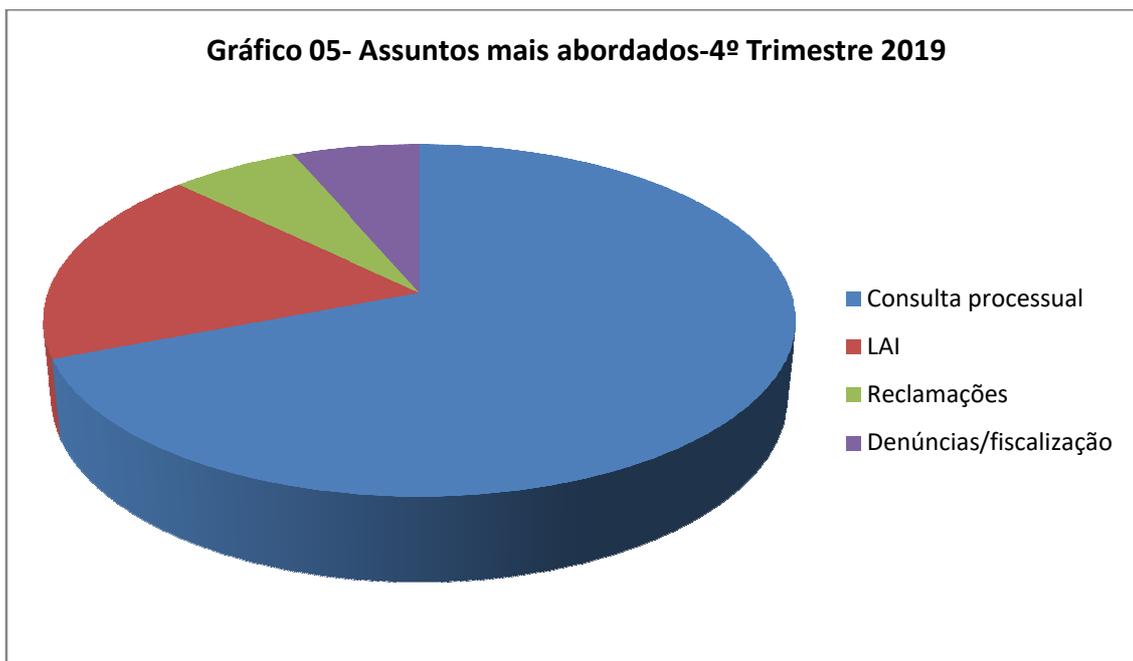
Sítio eletrônico						
Precatórios e RPVs		1				
Prestadores de serviços						
Processos em outro tribunal						
Remuneração/Proventos						
Responsabilidade Socioambiental						
Carta de Serviços						
Sistemas Informatizados, exceto PJE				1		
Trabalho escravo/infantil/Seguro						
Outros				4		

A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste quarto trimestre de 2019 com 76 manifestações, espelhando 45,23% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 48 registros, espelhando 28,57% das demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual-Alvará, contando com 14 registros; Morosidade-Sentença de 1º grau, contando com 8 registros; Morosidade processual-Certificação de Prazo, com 5 registros; Morosidade processual- Acórdãos, com 4 registros; assim como Morosidade processual- Bacenjud/Renajud/Infojud também com 4 registros; Morosidade processual- despacho, com 4 registros; Morosidade processual- Expedição de mandado, também com 4 registros; seguidos de Morosidade processual- encaminhamento 2º grau com 1 registro; Morosidade processual- intimação e notificação com 1 registro; Morosidade processual- Ofício e Carta Precatória com 1 registro; e Morosidade processual-contadoria com 1 registro.

Tivemos também 20 registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 11,90% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

A Ouvidoria recebeu ainda 7 registros referentes a reclamações consistentes na conduta de Magistrados e servidores, contabilizando 4,16% das demandas recebidas.

As denúncias recebidas foram relacionadas a fiscalização das condições de trabalho, contando com 7 registros, o que contabiliza também 4,16% da demanda da 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, 09 de janeiro de 2020.

RUTH BARBOSA SAMPAIO

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região