

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE JANEIRO A MARÇO DE 2020

1º TRIMESTRE/2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro a março de 2020. 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 a partir de 11 de março de 2020 passou a funcionar de forma definitiva em sala própria, no 3º andar do Fórum Trabalhista de Manaus Ministro Mozart Victor Russomano, situado na Rua Ferreira Pena, nº 546, Centro, Manaus/AM, com horário de atendimento das 07:30h às 14:30h, de segunda a sexta-feira.

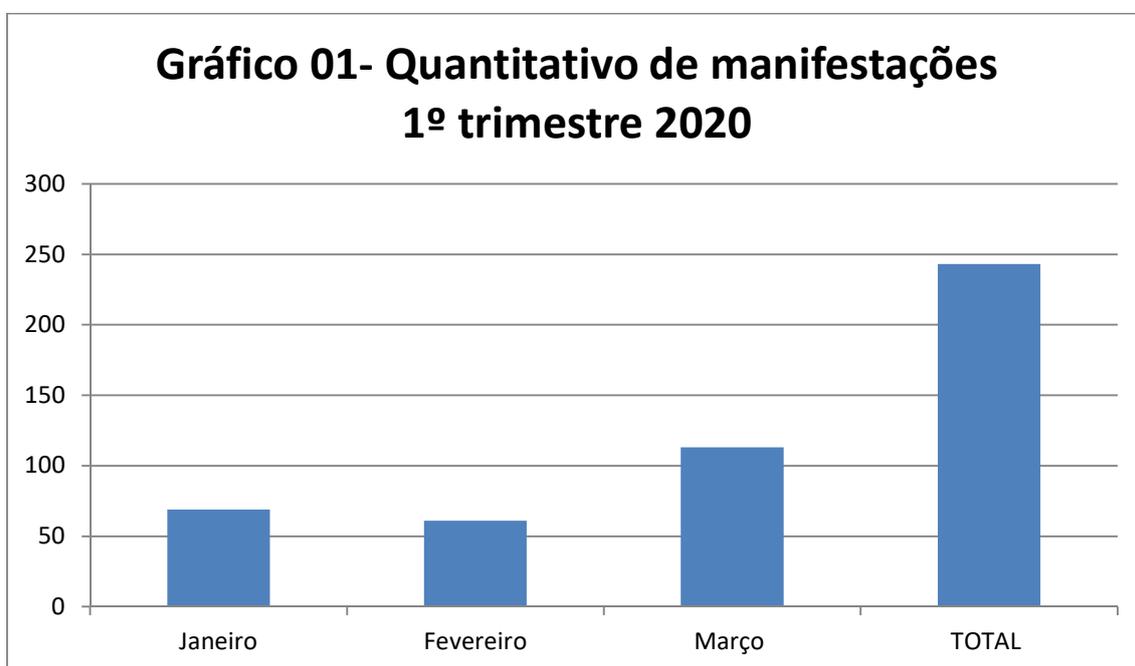
As manifestações podem ser realizadas através: de formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do TRT11, no menu Ouvidoria: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>; e-mail institucional: ouvidoria@trt11.jus.br; Ligações telefônica através dos números (92) 3621-7402; 3621-7408 e 0800-704-8893; Facebook: facebook.com/trt11oficial e Atendimento Presencial na Ouvidoria.

Demandas recepcionadas na ouvidoria no primeiro trimestre de 2020

No primeiro trimestre de 2020 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 243 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 primeiro trimestre de 2020 (janeiro/fevereiro/março):

Meses 1º trimestre de 2020	Nº de Manifestações
Janeiro	69
Fevereiro	61
Março	113
TOTAL	243



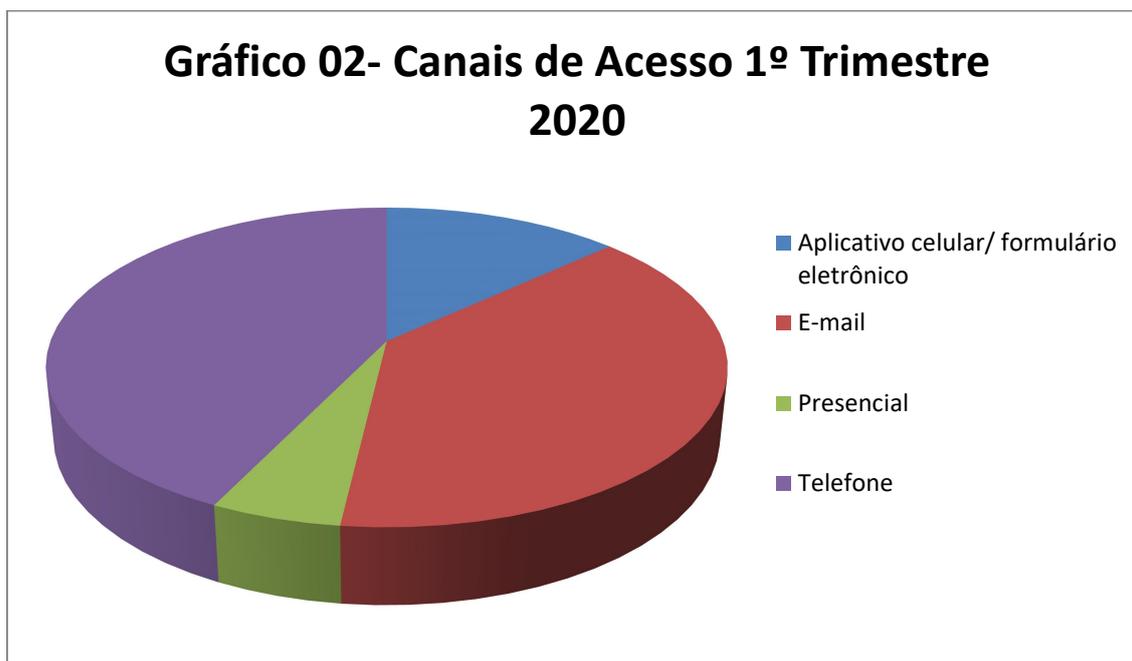
2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2020, a forma de acesso mais utilizada foi através das ligações telefônicas com 104 atendimentos, seguido do email institucional, com 94 atendimentos. Em terceiro lugar encontra-se o acesso pelo aplicativo de celular e formulário eletrônico, com 32 atendimentos e por último o presencial com 13 atendimentos, 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	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	16	10	6	32
E-mail	11	31	52	94
Facebook	0	0	0	0
Presencial	1	2	10	13
Telefone	41	18	45	104
Total	69	61	113	243



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 janeiro a março de 2020 foram os pedidos de solicitação com 175

(cento e setenta e cinco) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 34 (trinta e quatro) registros, reclamação com 17 (dezesete), denúncia com 12 (doze), elogio com 4 (quatro) e sugestão com 1 registro.

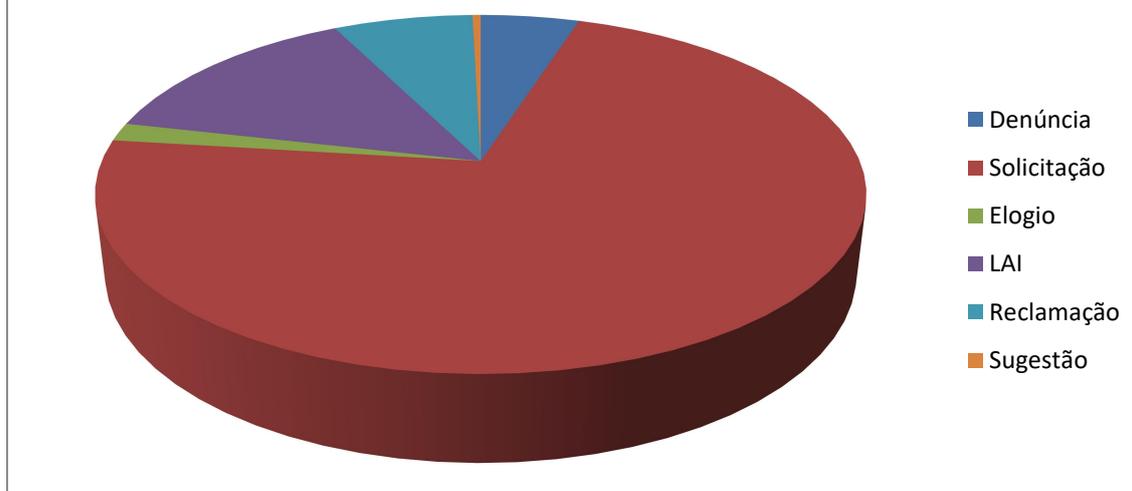
Destacamos que na modalidade de solicitação, se enquadram, sobretudo, os atendimentos relacionados ao andamento processual e morosidade processual. Importa destacar ainda, especialmente em relação ao mês de março, tivemos uma grande demanda de pedidos referentes a expedição de alvarás, reflexo da suspensão de prazos e audiências como medidas de emergência para prevenção da disseminação do novo Coronavírus (COVI-19).

Em relação ao pedido de acesso à informação, com arrimo na Lei 12.527/11- LAI, as manifestações foram sobre os mais variados assuntos (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.

Também merece destaque os elogios recebidos durante o interregno. Todos foram direcionados a própria Ouvidoria, especialmente pela celeridade prestada em relação aos pedidos de urgência promovidos no período de suspensão das audiências.

Tipo de Manifestações	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Denúncia	4	3	5	12
Solicitação	45	41	89	175
Elogio	0	0	4	4
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	14	10	10	34
Reclamação	6	7	4	17
Sugestão	0	0	1	1
TOTAL	69	61	113	243

Gráfico 03- Tipos de Manifestações- 1º Trimestre 2020

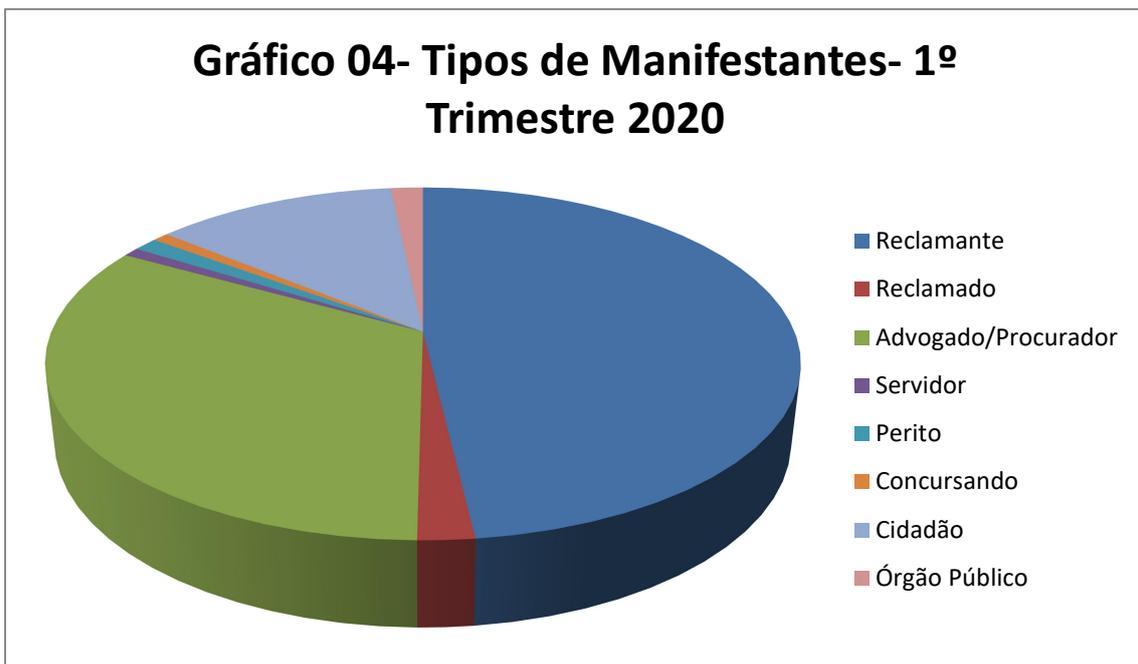


4. Classificação por manifestante

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	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Reclamante	39	32	46	117
Reclamado	2	1	2	5
Advogado/Procurador	14	13	53	80
Servidor	0	1	1	2
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	1	2	0	3

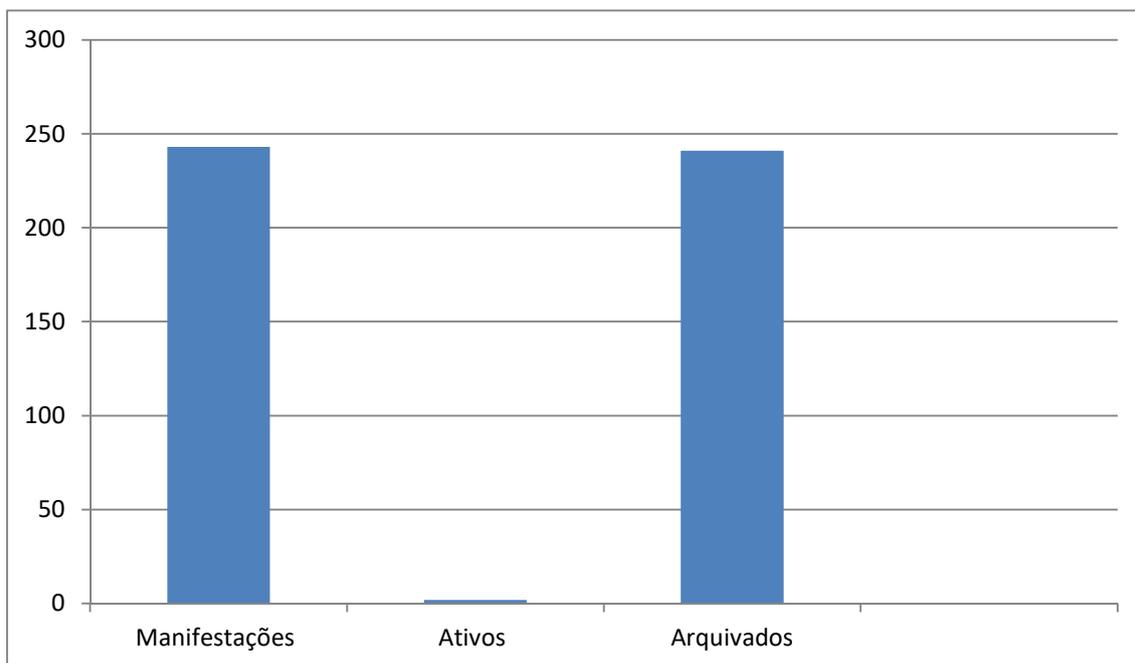
Testemunha	0	0	0	0
Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concursando	1	1	0	2
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	11	8	11	30
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	1	3	0	4
TOTAL	69	61	113	243



5. Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados neste primeiro trimestre, apenas 2 (dois) ainda estão ativos, o que corresponde a 0,82% da demanda apurada no período, enquanto 241 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo a 99,17% da demanda apurada no período.

Gráfico 05- Registros ativos e arquivados- 1º Trimestre 2020



6. Assuntos abordados.

1º Trimestre 2020	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade						
Acompanhamento de Manifestação			4			
Assédio moral	2					
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios				3		
Cadastramento de perito/leiloeiro				1		
Cargos, funções e lotação						

CTPS Seguro desemprego						
Certidões e declarações				3		
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				2		
Conduta de advogado						
Conduta de Magistrados						
Conduta de servidores					2	
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado						
Consulta processual- passo a passo						
Consulta processual- processo com tramitação regular		116				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						
Custas, emolumentos		2				
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo						
Consulta Jurídica						
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						
Morosidade processual-certificação de prazo						
Morosidade processual-encaminhamento ao 1º grau						
Morosidade processual-Encaminhamento ao 2º grau					4	
Morosidade processual pauta distante						
Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		30				
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud		7				
Morosidade processual – cobrança de autos advogado						
Morosidade processual-Contadoria		3				

Morosidade processual-Perito						
Morosidade processual-cumprimento de mandado						
Morosidade processual-Despacho		2			3	
Morosidade processual-Encaminhamento ao TST						
Morosidade processual-Expedição de mandado						
Morosidade processual-Inclusão de processo em pauta						
Morosidade processual-intimação/notificação		1				
Morosidade processual-Ofício e Carta precatória		3				
Morosidade processual-Sentença de 1º grau		3				
Morosidade processual-Acórdãos		6				
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias					4	
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos						
PJE-Acesso ao sistema				1		
PJE- Cadastro/Peticionamento						
PJE- Instabilidade e Lentidão				5		
PJE- outros						

Sítio eletrônico				1		
Precatórios e RPVs		1				
Prestadores de serviços						
Processos em outro tribunal						
Remuneração/Proventos						
Responsabilidade Socioambiental						
Carta de Serviços						
Sistemas Informatizados, exceto PJE						
Trabalho escravo/infantil/Seguro	3					
Outros				15	2	1

A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste primeiro trimestre de 2020 com 116 manifestações, espelhando 47,73% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 55 registros, espelhando 22,63% das demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual-Alvará, contando com 30 registros; Morosidade processual- Bacenjud/Renajud/Infojud, com 7 registros; Morosidade processual Acórdão, com 6 registros; Morosidade processual-Ofício e Carta Precatória, com 3 registros, assim como Morosidade processual-Sentença de 1º grau e Morosidade processual-Contadoria, ambas com 3 registros; Morosidade processual- despacho, com 2 registros; Morosidade processual- intimação e notificação com 1 registro.

Tivemos também 31 registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 12,75% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

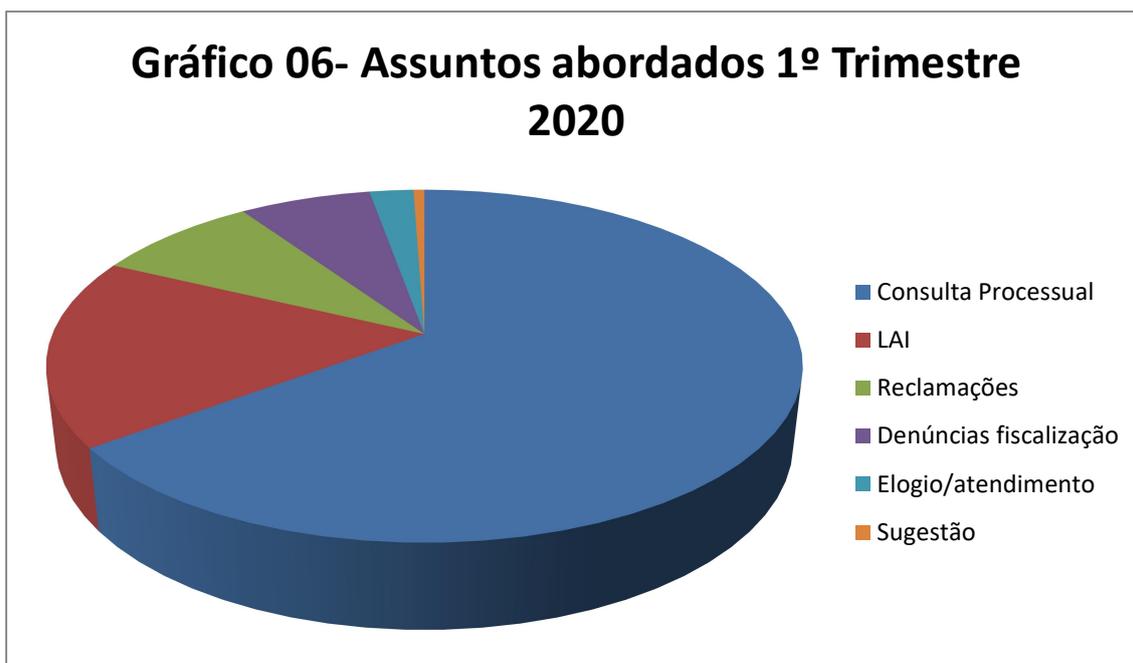
A Ouvidoria recebeu ainda 15 registros referentes a reclamações consistentes na conduta de servidores e andamento dos feitos, contabilizando 6,71% das demandas recebidas.

As denúncias recebidas foram relacionadas a fiscalização das condições de trabalho, assédio moral no ambiente de trabalho relacionadas a empresas existentes no Município de Manaus e trabalho escravo no Estado de Roraima. As denúncias foram encaminhadas a Delegacia

Regional do Trabalho, contaram com 12 registros, o que 4,93% contabiliza também 4,16% da demanda da Ouvidoria.

Tivemos no trimestre 4 elogios, todos direcionados a Ouvidoria em decorrência do atendimento prestado na unidade, o que corresponde a 1,64% dos registros apurados.

Por fim, tivemos uma sugestão no período, correspondendo a 0,41%.



7. Inauguração da nova sala da Ouvidoria

O Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região – Amazonas e Roraima (TRT11) inaugurou, no dia 11 de março, as novas instalações da Ouvidoria do Regional, localizada no 3º andar do Fórum Trabalhista de Manaus, na Rua Ferreira Pena, 546, Centro.

O novo local facilita o acesso de advogados, jurisdicionados e demais interessados nos serviços da Ouvidoria do órgão. Após a reforma, o ambiente passou a contar com a estrutura necessária para recepção, processamento e acompanhamento das manifestações recebidas. A sala de atendimento conta com isolamento acústico para assegurar a privacidade das conversas.

8. Lançamento do PROAD-OUV

Em 11 de março do corrente ano, foi lançado o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho- PROAD-OUV, como sistema único de processamento de informações relacionadas à Ouvidoria, em conformidade com a Resolução CSJT nº 239, de 23 de abril de 2019.

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, 07 de abril de 2020.

RUTH BARBOSA SAMPAIO

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região