

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2020

2º TRIMESTRE/2020

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de abril a junho de 2020. Os dados estatísticos aqui apresentados correspondem 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](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br); Ligações telefônica através dos números (92) 3621-7402; 3621-7408 e 0800-704-8893; Facebook: [facebook.com/trt11oficial](https://facebook.com/trt11oficial)  
Atendimento Presencial na Ouvidoria.

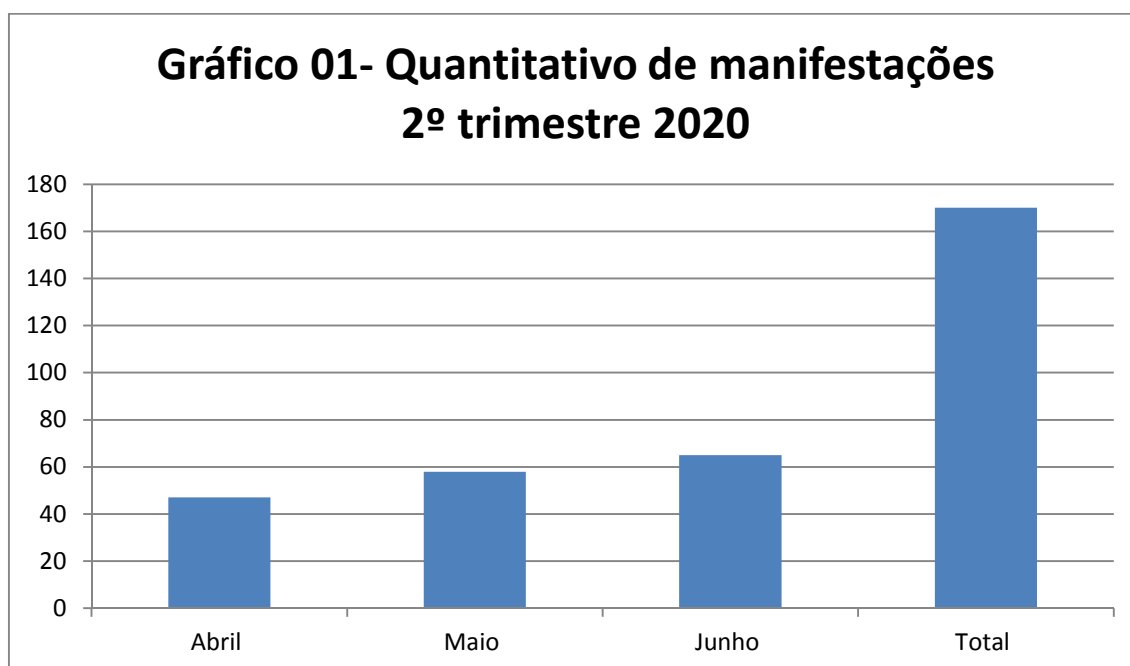
**COVID-19:** Desde março do corrente ano até o presente momento, em razão da pandemia COVID-19, a Ouvidoria está atendendo remotamente, através dos telefones (92) 3621-7402 e 3621-7408, e-mail [ouvidoria@trt11.jus.br](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br) e formulário eletrônico disponível no portal eletrônico do TRT 11.

## Demandas recepcionadas na ouvidoria no segundo trimestre de 2020

No segundo trimestre de 2020 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 170 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 de 2020:

Meses 2º trimestre de 2020	Nº de Manifestações
Abril	47
Maio	58
Junho	65
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>



### 2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste segundo trimestre de 2020, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional [ouvidoria@trt11.jus.br](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br), com 132 atendimentos, seguido do aplicativo/formulário eletrônico disponível no portal do TRT 11 com 19 e dos atendimentos através dos telefones da Ouvidoria também com 19 atendimentos, conforme demonstram o quadro estatístico e gráfico 02.

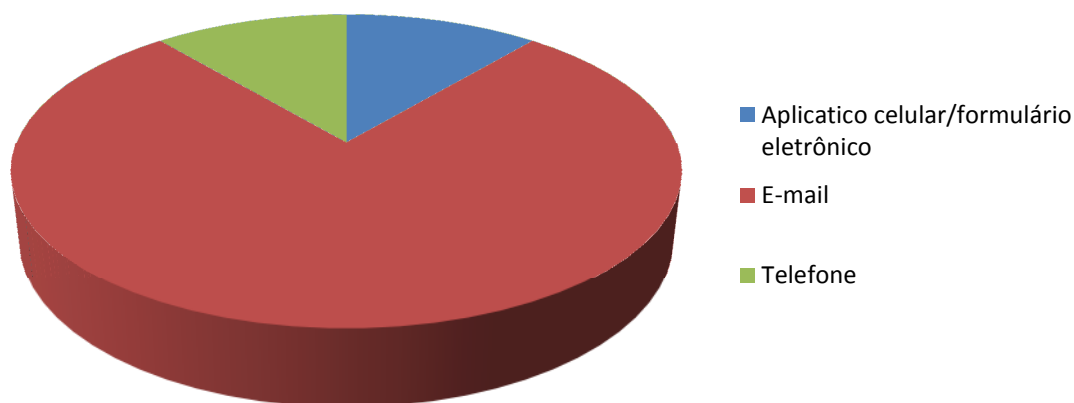
Destaca-se que a Ouvidoria adota como tônica o procedimento informal, buscando sempre que possível manter contato com as unidades envolvidas através de telefonemas e e-mails na tentativa de soluções rápidas. Este procedimento evita muitas vezes o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando uma grande economia de tempo.

Ressalta-se que, desde março do corrente ano, tem-se utilizado 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.

Deste modo, todas as manifestações recebidas são lançadas no PROAD-OUV, mesmo aquelas resolvidas de forma imediata.

Canais de Acesso	Abril	Maior	Junho	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	2	1	16	19
E-mail	40	50	42	132
Facebook	0	0	0	0
Presencial	0	0	0	0
Telefone	5	7	7	19
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	<b>170</b>

**Gráfico 02- Canais de Acesso 2º Trimestre 2020**



### 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 2020 foram os pedidos de solicitação com 113 (cento e treze) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 41 (quarenta e um) registros, denúncia com 9 (nove), Reclamação com 4 (quatro), elogio com 2 (dois) 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 que no período, 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).

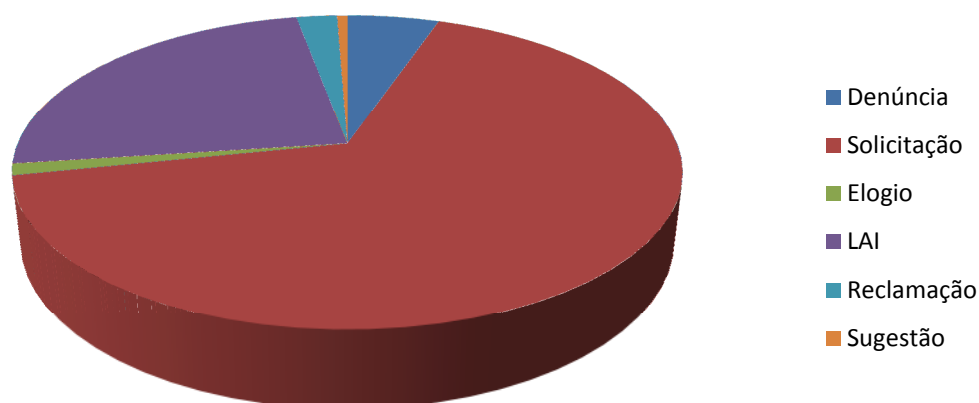
Em relação ao pedido de acesso à informação, com arrimo na Lei 12.527/11- LAI, as manifestações foram sobre os mais variados assuntos (concursos públicos, estrutura e funcionamento do TRT, orientações de como ajuizar reclamação trabalhista, informação sobre funcionamento do PJE, informações acerca do retorno às atividades presenciais, audiências telepresenciais). 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.

<b>Tipo de Manifestações</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Total</b>
<b>Denúncia</b>	4	3	2	9
<b>Solicitação</b>	28	37	48	113
<b>Elogio</b>	0	2	0	2
<b>Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI</b>	13	14	14	41
<b>Reclamação</b>	1	2		4

Sugestão	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	47	58	65	170

**Gráfico 03- Tipos de Manifestações 2º Trimestre 2020**



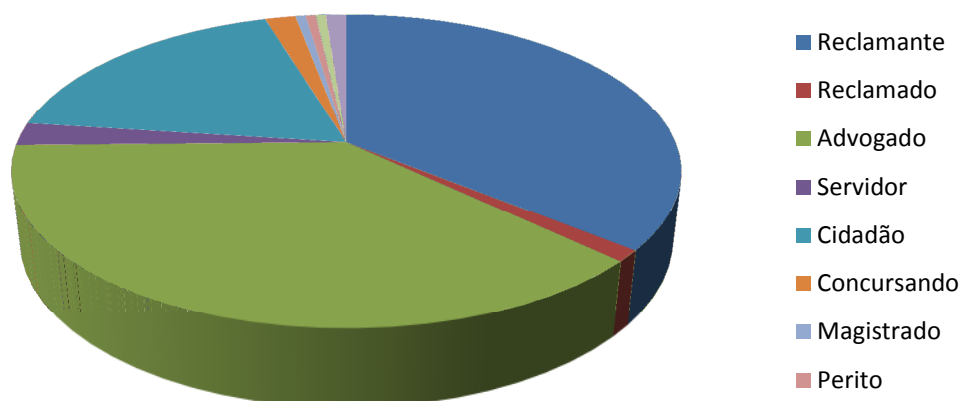
#### 4. Classificação por manifestante

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 advogado/procurador, seguido da parte reclamante, 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 servidores, os reclamados em ação trabalhista, órgãos públicos e por fim, Magistrados e Entidades de Classe.

Manifestantes	Abril	Maio	Junho	Total
Reclamante	16	22	23	61
Reclamado	0	1	1	2
Advogado/Procurador	15	23	26	64
Servidor	1	1	2	4

<b>Magistrado</b>	0	1	0	1
<b>Terceirizado do Tribunal</b>	0	0	0	0
<b>Perito</b>	0	0	1	3
<b>Testemunha</b>	0	0	0	0
<b>Terceiro Interessado</b>	0	0	0	0
<b>Concursando</b>	0	2	1	3
<b>Estagiário</b>	0	0	0	0
<b>Estudante</b>	0	0	0	0
<b>Cidadão</b>	13	8	10	31
<b>Entidade de Classe</b>	0	0	1	1
<b>Órgão Público</b>	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	47	58	65	170

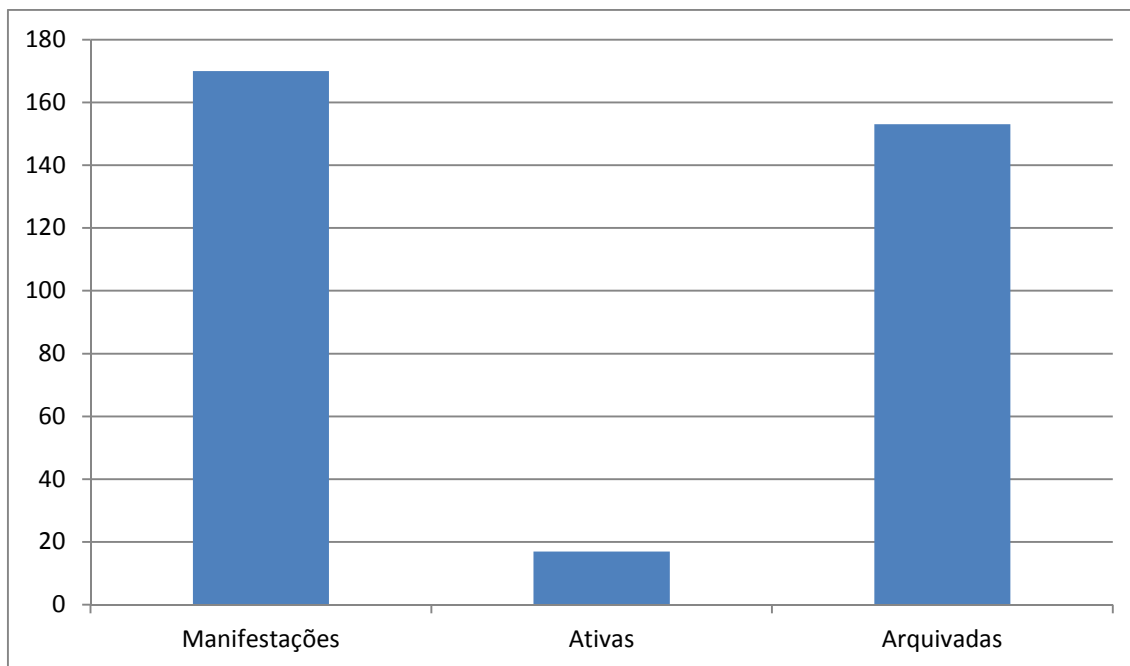
**Gráfico 04- Tipos de Manifestantes 2º Trimestre 2020**



## 5. Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados neste primeiro trimestre, 17 (dezessete) ainda estão ativos, o que corresponde a 10% da demanda apurada no período, enquanto 153 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo a 90% da demanda apurada no período.

**Gráfico 05- Registros ativos e arquivados- 2º Trimestre 2020**



## 6. Assuntos abordados.

21º Trimestre 2020	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade		5		4	1	
Acompanhamento de Manifestação						
Assédio moral						
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios						

Cadastramento de perito/leiloeiro		3		2		
Cargos, funções e lotação				1		
CTPS Seguro desemprego						
Certidões e declarações				3		
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				8		
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		76				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						
Custas, emolumentos						
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo						
Consulta Jurídica				3		
Expediente do tribunal						



Denúncias trabalhistas/fiscalização	9					
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		1				
Morosidade processual-encaminhamento ao 1º grau						
Morosidade processual-Encaminhamento ao 2º grau						
Morosidade processual pauta distante						
Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		17			1	
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud						
Morosidade processual – cobrança de autos						

advogado						
Morosidade processual- Contadoria						
Morosidade processual- Perito						
Morosidade processual- cumprimento de mandado		1				
Morosidade processual- Despacho		2				
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						
Morosidade processual- Sentença de 1º grau						
Morosidade processual- Acórdãos		9			1	
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias						
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos						
PJE-Acesso ao sistema				5		
PJE- Cadastro/Peticionamento						

PJE- Instabilidade e Lentidão						
PJE- outros				8		
Sítio eletrônico						
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						
Outros				6		1

A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste segundo trimestre de 2020 com 76 manifestações, espelhando 44,70% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 30 registros, espelhando 17,64% das demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual-Alvará, contando com 17 registros; Morosidade processual Acórdão, com 9 registros; Morosidade processual-despachos com 2 registros, Morosidade processual-Certificação de prazo com 1 registro, assim como Morosidade processual- cumprimento de mandado com 1 registro.

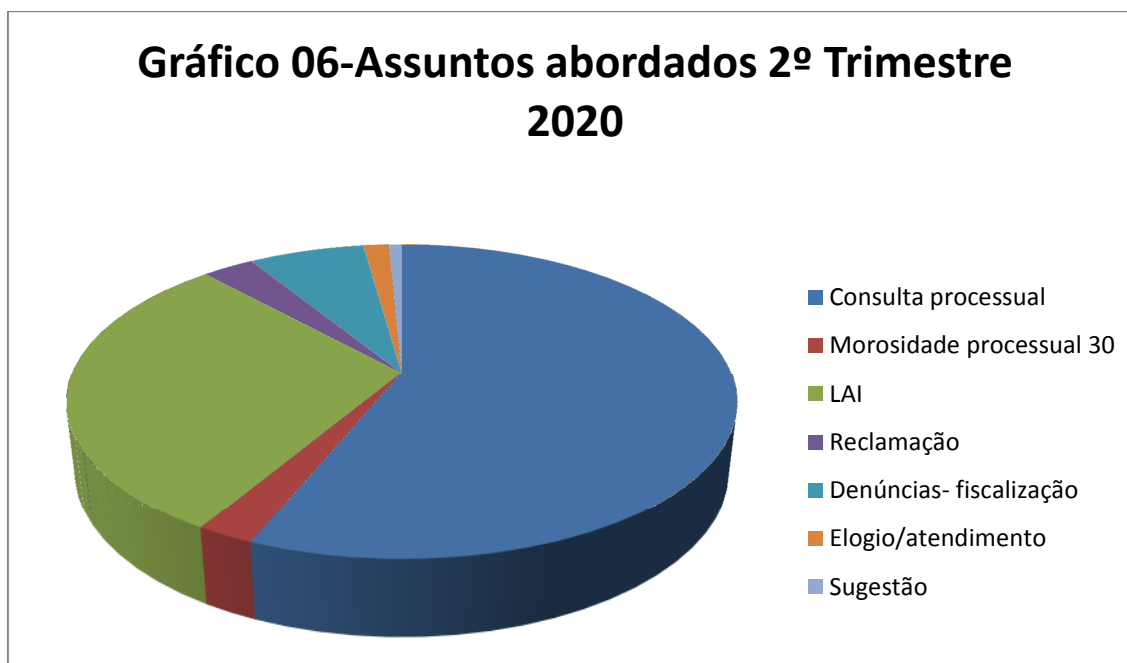
Tivemos também 40 registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 23,52% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

A Ouvidoria recebeu ainda 4 registros referentes a reclamações consistentes na morosidade processual, contabilizando 2,35% das demandas recebidas.

As denúncias recebidas foram relacionadas à fiscalização das condições de trabalho. As denúncias foram encaminhadas a Delegacia Regional do Trabalho, contaram com 9 registros, o que 5,29% da demanda da Ouvidoria.

Tivemos no trimestre 2 elogios, todos direcionados a Ouvidoria em decorrência do atendimento prestado na unidade, o que corresponde a 1,17 % dos registros apurados.

Por fim, tivemos uma sugestão no período, correspondendo a 0,58%.



## 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, 13 de julho de 2020.

**RUTH BARBOSA SAMPAIO**

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região