

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO

PERÍODO DE JULHO A SETEMBRO DE 2020

3º TRIMESTRE/2020

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de junho a setembro 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; Ligações telefônica através dos números (92) 3621-7402; 3621-7408 e 0800-704-8893; Facebook: facebook.com/trt11oficial e 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 e formulário eletrônico disponível no portal eletrônico do TRT 11.

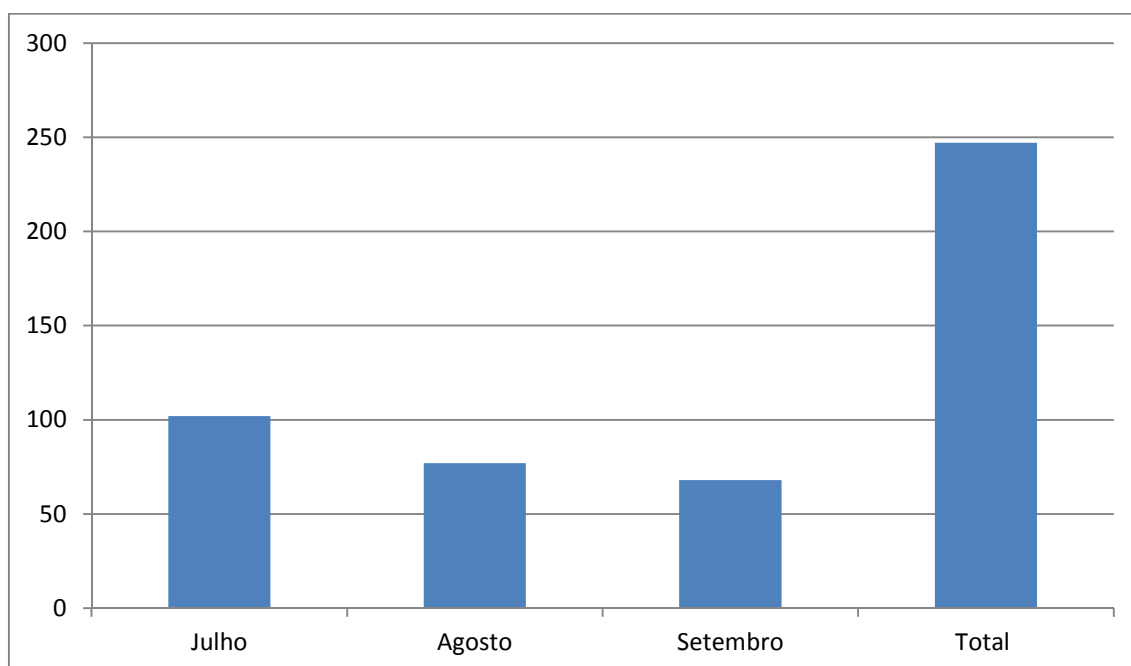
Demandas recepcionadas na ouvidoria no terceiro trimestre de 2020

No terceiro trimestre de 2020 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 247 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 de 2020:

Meses 3º trimestre de 2020	Nº de Manifestações
Julho	102
Agosto	77
Setembro	68
TOTAL	247

Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2020



2. Canais de acesso:

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste terceiro trimestre de 2020, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional ouvidoria@trt11.jus.br, com 137 atendimentos, seguido do aplicativo/formulário eletrônico disponível no portal do TRT 11 com 61 atendimentos e por último através dos telefones da

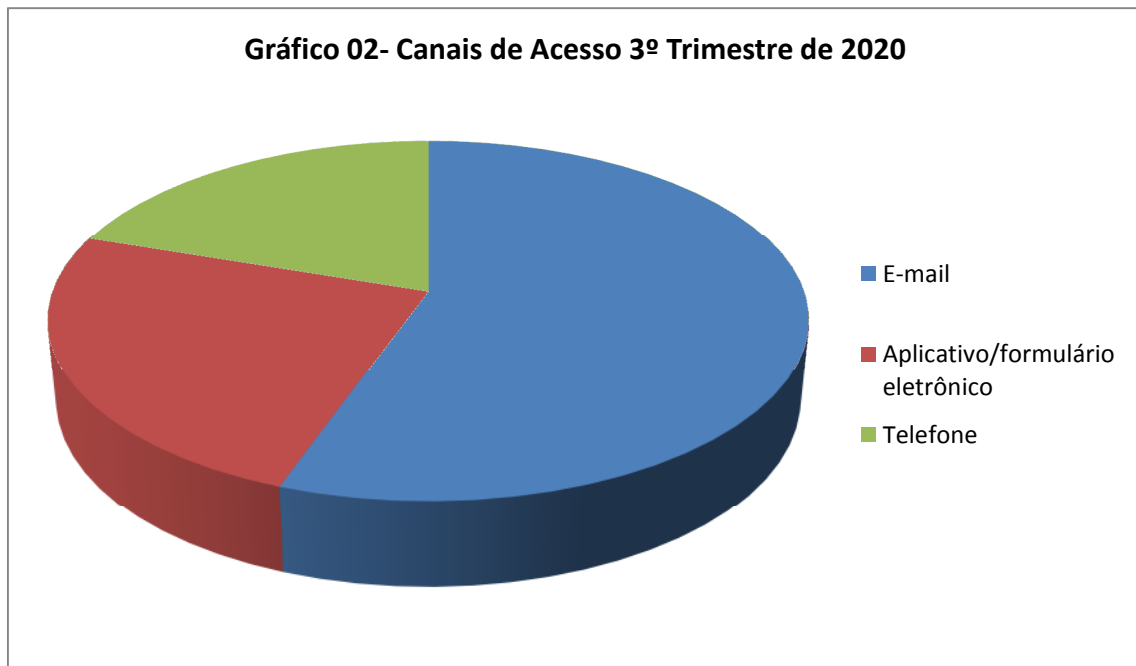
Ouvidoria também com 49 atendimentos, conforme demonstram o quadro estatístico e gráfico 02.

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	Julho	Agosto	Setembro	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	24	19	18	61
E-mail	50	47	40	137
Facebook	0	0	0	0
Presencial	0	0	0	0
Telefone	28	11	10	49
Total	102	77	68	247



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.

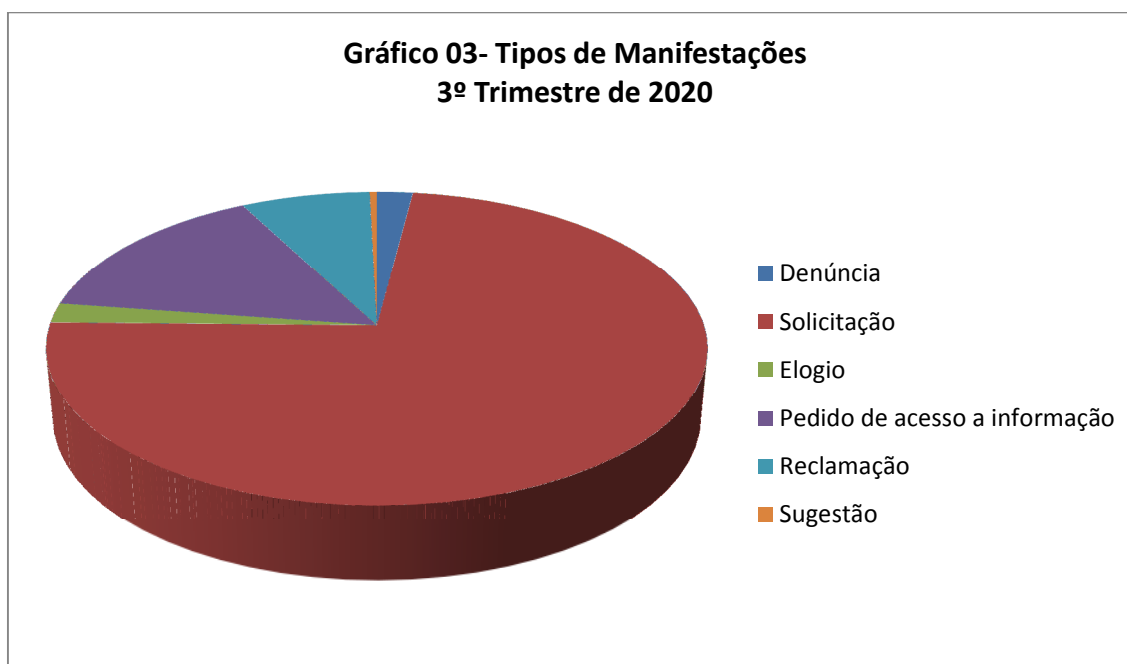
Observa-se no quadro estatístico, bem como no gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de abril a junho de 2020 foram os pedidos de solicitação com 113 (cento e treze) registros, seguidas dos pedidos de acesso à informação com 41 (quarenta e um) registros, denúncia com 9 (nove), Reclamação 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 à 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 à 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. Estes foram direcionados à Ouvidoria, bem como as varas trabalhistas e unidades administrativas, pelo bom atendimento e celeridade na prestação do serviço.

Tipo de Manifestações	Julho	Agosto	Setembro	Total
Denúncia	0	4	1	5
Solicitação	74	55	52	181
Elogio	3	2	0	5
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	23	7	7	37
Reclamação	2	9	7	18
Sugestão	0	0	1	1
TOTAL	102	77	68	247

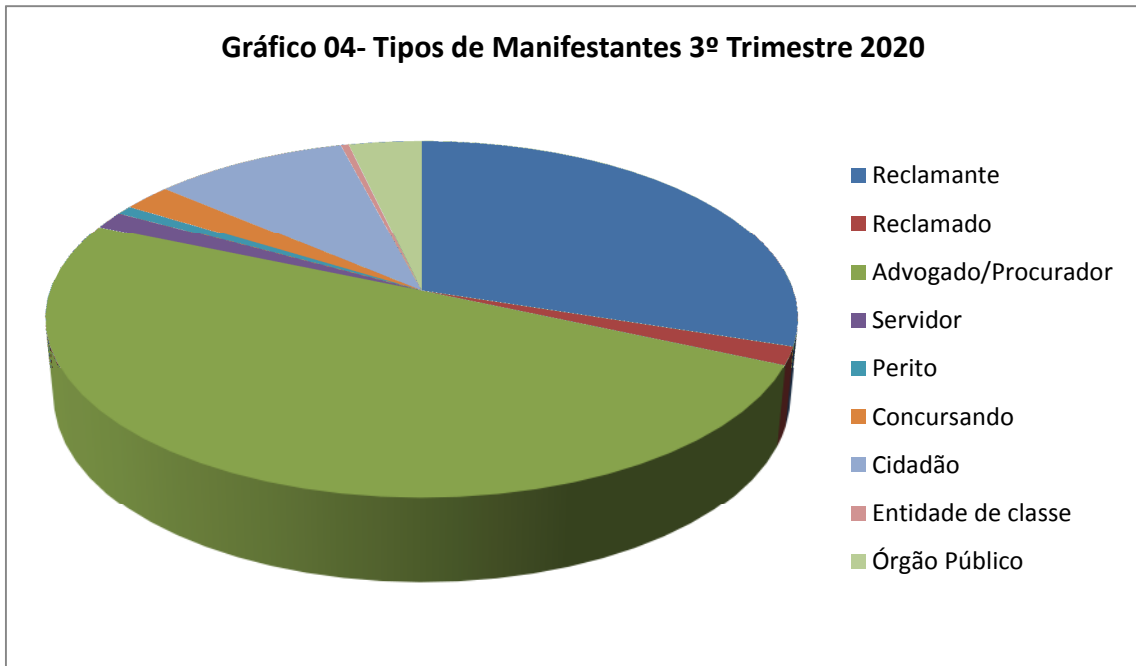


4. Classificação por manifestante

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 órgão público, os servidores, os reclamados em ação trabalhista, e por fim, Entidades de Classe.

Manifestantes	Julho	Agosto	Setembro	Total
Reclamante	35	21	18	74
Reclamado	3	1	0	4
Advogado/Procurador	41	45	37	123
Servidor	3	0	1	4
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	0	1	1	2
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	11	7	6	24
Entidade de Classe	0	0	1	1
Órgão Público	6	1	2	9
TOTAL	102	77	68	247

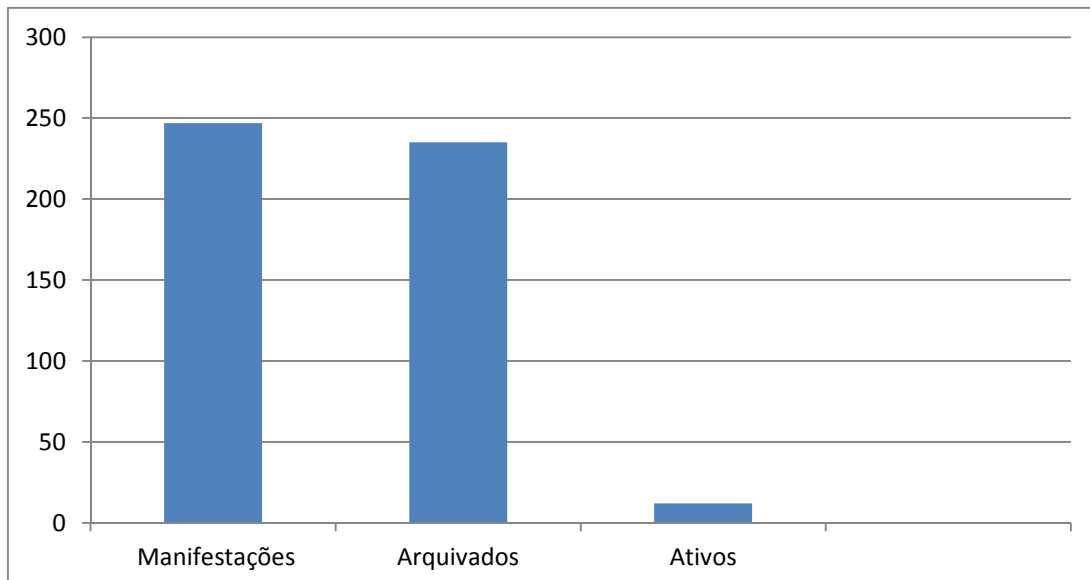
Gráfico 04- Tipos de Manifestantes 3º Trimestre 2020



5. Registros ativos e arquivados

Dos 247 registros formalizados neste terceiro trimestre, 12 (doze) ainda estão ativos, o que corresponde a 4,85% da demanda apurada no período, enquanto 235 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo a 95,14% da demanda apurada no período.

Gráfico 05- Registros ativos e arquivados- 3º Trimestre 2020



6. Assuntos abordados.

3º Trimestre 2020	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade				9		
Acompanhamento de Manifestação						
Assédio moral						
Assédio sexual						
Atermação-jus postulandi						
Benefícios				1		
Cadastramento de perito/leiloeiro		1				
Cargos, funções e lotação				1		
CTPS Seguro desemprego				1		
Certidões e declarações				3		
Concurso público de Juízes						
Concurso público de servidores				3		
Conduta de advogado						
Conduta de Magistrados			1			
Conduta de servidores			2			
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado						
Consulta processual- passo a passo						

Consulta processual- processo com tramitação regular		90				
Treinamento e Ações de Desenvolvimento						
Custas, emolumentos						
Depósitos Judiciais/recursais						
Desarquivamento de processo						
Consulta Jurídica				5		
Expediente do tribunal						
Denúncias trabalhistas/fiscalização	5					
Estágio						
Honorários perito/leiloeiro		2				
Incompetência de Ouvidoria						
Incompetência da Justiça do Trabalho						
Licitações/contratos/convên ios				1		
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						
Morosidade processual pauta distante		2				
Morosidade de processo administrativo						
Morosidade processual-acordo						
Morosidade processual-Alvará		43			1	
Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud		8				
Morosidade processual – cobrança de autos advogado						
Morosidade processual-Contadoria						
Morosidade processual-Perito					1	
Morosidade processual-cumprimento de mandado		3				
Morosidade processual-Despacho		11			10	
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						
Morosidade processual-Acórdãos		15				
Normas Internas e Externas- Unidades Administrativas e Judiciárias						
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos						
PJE-Acesso ao sistema				3		
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				5		1

A consulta processual- processo com tramitação regular foi o assunto mais abordado neste terceiro trimestre de 2020 com 90 manifestações, espelhando 36,43% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que a morosidade no andamento dos processos foi o segundo maior assunto abordado, contabilizando 88 registros, espelhando 35,62% das demandas. Destacamos que o assunto morosidade está dividido em diversas categorias, sendo que as mais apontadas foram: Morosidade processual-Alvará, contando com 43 registros; Morosidade processual Acórdão, com 15 registros; Morosidade processual-despachos com 11 registros, Morosidade processual-Bacenjud/Renajud/Infojud com 8 registros; Morosidade processual- Expedição de mandado com 4 registros; Morosidade processual- cumprimento de mandado com 3 registros; Morosidade processual pauta distante com 2 registros; Morosidade processual- intimação/notificação e Morosidade processual-Ofício e Carta precatória contando com 1 registro cada.

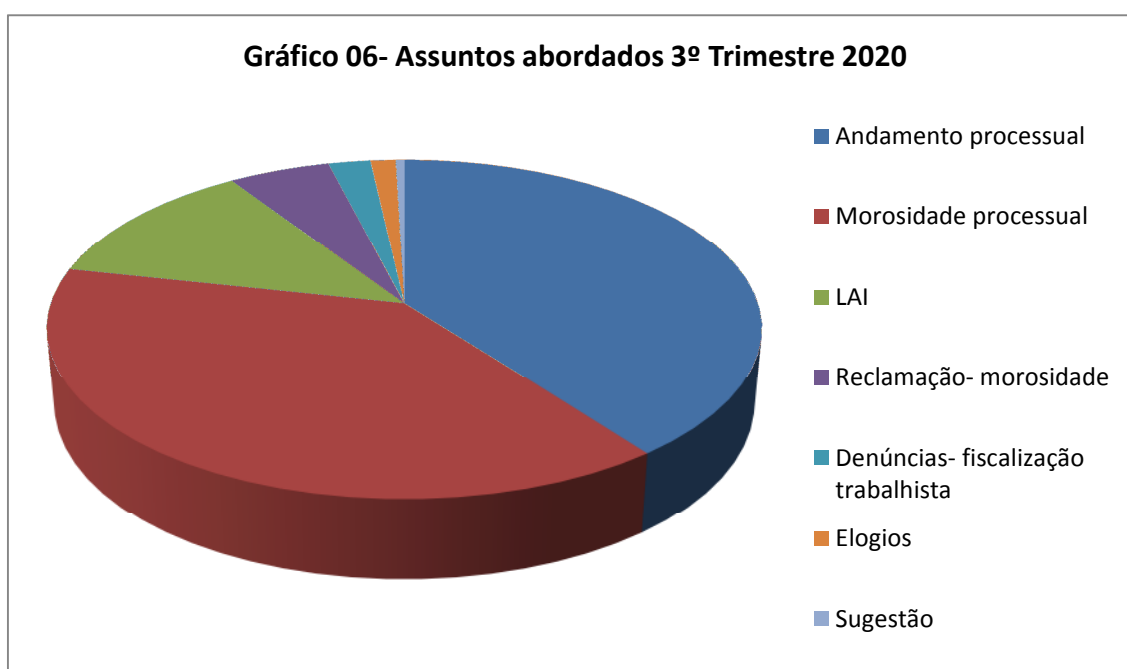
Tivemos também 28 registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011, contabilizando 11,33% das demandas da Ouvidoria no trimestre.

A Ouvidoria recebeu ainda 12 registros referentes a reclamações consistentes na morosidade processual, contabilizando 4,85% 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 5 registros, o que representa 2,02 % da demanda da Ouvidoria.

Tivemos no trimestre 3 elogios, direcionados a Ouvidoria e as varas em decorrência do atendimento prestado nas unidade, o que corresponde a 1,21% dos registros apurados.

Por fim, tivemos uma sugestão no período, correspondendo a 0,40% da demanda no trimestre.



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, 03 de novembro de 2020.

RUTH BARBOSA SAMPAIO

Desembargadora do Trabalho

Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região