

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO**  
**PERÍODO DE JANEIRO A MARÇO DE 2021**  
**1º TRIMESTRE/2021**

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021. Os dados estatísticos aqui expostos correspondem às manifestações das comunidades, seja a interna ou a 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 informações ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pelo TRT 11, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços oferecidos.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do Tribunal (Magistrados, Servidores, trabalhadores terceirizados e estagiários) quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca dar as respostas e prestar os 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.

### **TRANSIÇÃO PARA O BIÊNIO 2021/2022**

Em 18 de setembro de 2020 ocorreu pela primeira vez na história do Tribunal eleição para o cargo de Ouvidor, por força da Resolução Administrativa nº 71/2020, que promoveu a Ouvidoria a Órgão autônomo vinculado à Presidência. Até então, o trabalho desta Seção era vinculado à Corregedoria. Assim sendo, no dia 15 de dezembro último, tomaram posse, como Ouvidor e Suplente, respectivamente, os Excelentíssimos Senhores Desembargadores David Alves de Mello Júnior e José Dantas de Góes, para o atual biênio.

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Devido ao evento extraordinário da pandemia do vírus COVID-19 no final do mês de março/2020 e perdura até esta data, o acesso presencial foi suspenso, conforme ATO CONJUNTO nº 01/2020, restando os canais de atendimento remotos, que são os seguintes:

- 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](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br);
- Ligações telefônicas através dos números (92) 3621-7402 e 0800-704-8893; e
- Facebook: [facebook.com/trt11oficial](https://www.facebook.com/trt11oficial).

### **1. Demanda recepcionada na Ouvidoria no primeiro trimestre de 2021**

Durante a atualização da nova versão do sistema PROAD/OUV – 4.0, entre janeiro e fevereiro do ano de 2021, ocorreram testes, erros, inconsistências, ajustes, atualização de perfis de servidores novos na Seção de Ouvidoria, que impossibilitaram o uso da nova ferramenta, sendo necessário o registro das manifestações em planilha.

No primeiro trimestre de 2021 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 116 manifestações, já excluídos os ajustes (testes pela SETIC; registros repetidos e erro de registro), caracterizadas por pedidos de solicitações, informações, reclamações, sugestões, elogios, e denúncias sobre os mais variados assuntos. O quadro e o gráfico a seguir demonstram a distribuição desses registros no trimestre.

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

Manifestações no 1º Trimestre de 2021	Nº de manifestações
Janeiro	27
Fevereiro	17
Março	72
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>

Quadro 01 – Quantitativo de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2021.

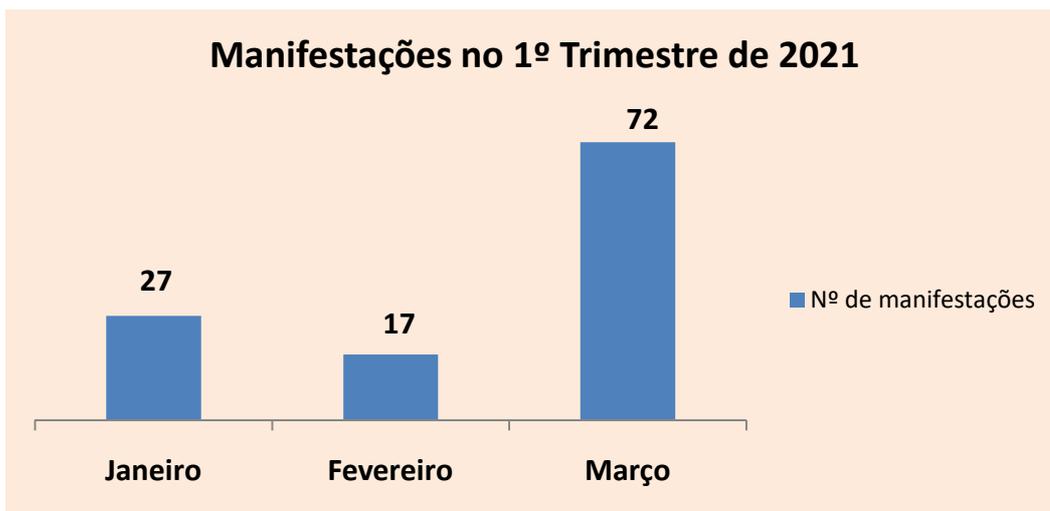


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2021.

## 2. Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste Primeiro trimestre de 2021, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional [ouvidoria@trt11.jus.br](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br), com 91 atendimentos, seguido pelos telefonemas à Ouvidoria com 17 atendimentos e, ainda com relevância, conforme demonstram o Quadro 02 e o Gráfico 02.

Desde março de 2020 tem-se utilizado o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho-PROAD-OUV, como sistema único de processamento

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

de informações relacionadas à Ouvidoria, em conformidade com a Resolução CSJT nº 239, de 23 de abril de 2019.

Destaca-se que a Ouvidoria adota como regra 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. Assim, todas as manifestações recebidas são lançadas no PROAD-OUV, mesmo aquelas resolvidas de forma imediata.

Canais de atendimento - 1ª trimestre de 2021				
Manifestações por canal de atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Aplicativo celular/Formulário eletrônico	7	0	1	8
Email	16	13	62	91
Facebook	0	0	0	0
Presencial	0	0	0	0
Telefone	4	4	9	17
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>72</b>	<b>116</b>

Quadro 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no primeiro trimestre de 2021.

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

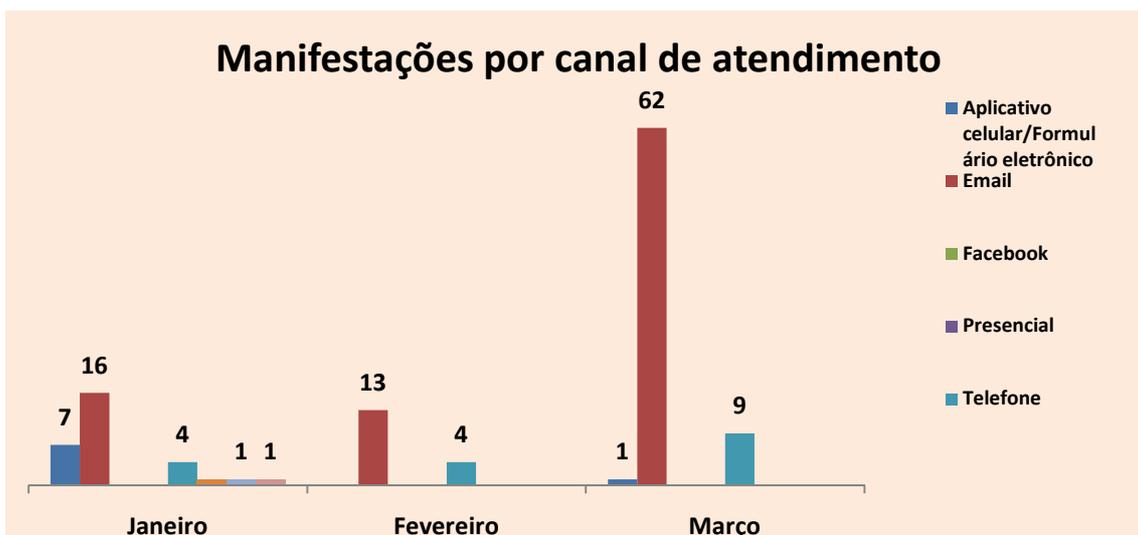


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no primeiro trimestre de 2021.

### 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 03, que as manifestações mais recorrentes registradas, de janeiro até março/2021, foram os pedidos de solicitação com 65 (sessenta e cinco) registros; seguidas das reclamações, com 41 (quarenta e um).

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

Manifestações no 1º Trimestre	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Denúncia	2	1	2	5
Solicitação	11	14	40	65
Elogio	0	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação - Lei 12.527/11	2	0	0	2
Reclamação	12	2	27	41
Sugestão	0	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>72</b>	<b>116</b>

Quadro 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

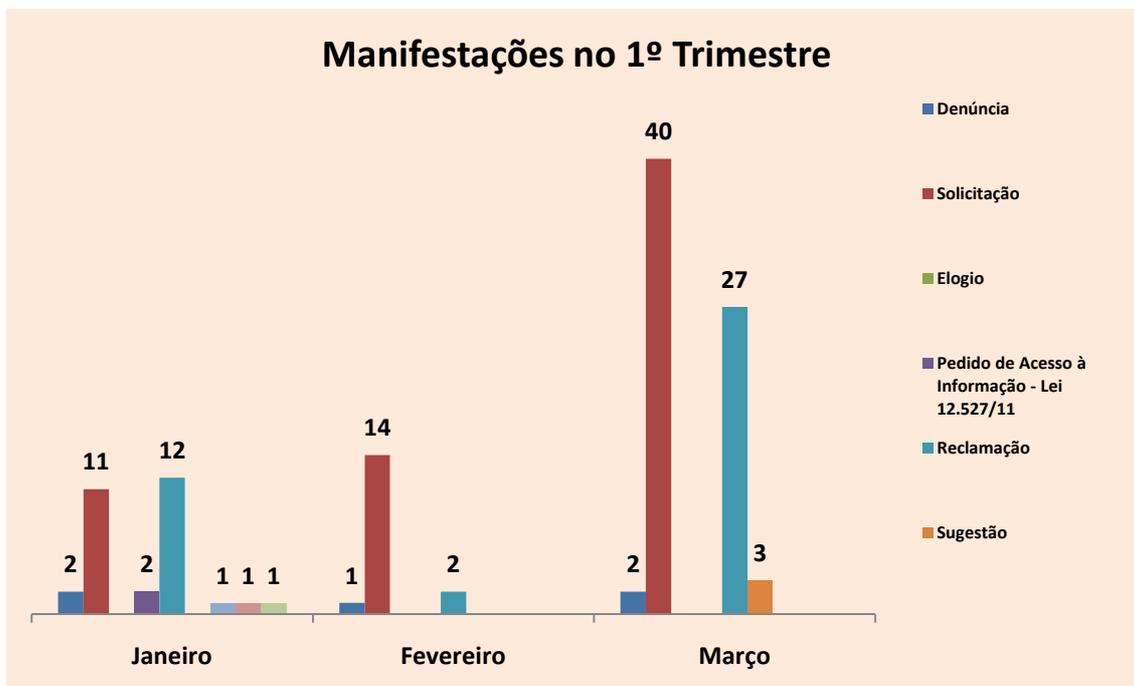


Gráfico 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

Destacamos que na modalidade de solicitação, se enquadram, sobretudo, os atendimentos relacionados à consulta processual, andamento, impulso e morosidade processual. Importa destacar que, no período, continuamos a ter muitos pedidos de expedição de alvarás e falta de comunicação entre advogados e Posto de Atendimento Bancário – PAB, localizados no Fórum Trabalhista de Manaus.

As reclamações foram, predominantemente, com relação ao acesso remoto às Varas e aos Gabinetes, onde encontramos diversos relatos de dificuldade de se conseguir comunicação via telefone e a falta de resposta aos questionamentos via e-mail, como por exemplo, a CEJUSC, não possui balcão virtual e os telefones não completam ligação.

No dia a dia, a Ouvidoria recebe muitas denúncias quanto à relação de emprego, sendo os usuários orientados a procurarem diretamente à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego no Amazonas.

#### **4. Classificação por manifestante**

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme a classificação por manifestante. Observa-se no quadro 04 que o maior número de manifestantes enquadra-se como advogado/procurador, seguido dos reclamantes e dos cidadãos (denúncias e concurso público).

<b>Categorias de Manifestante -1º Trimestre</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Total</b>
Reclamante	4	2	9	15
Reclamado	0	1	1	2
Advogado/Procurador	18	11	49	78
Servidor	0	0	2	2
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	0	0	0	0
Testemunha	0	0	0	0

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concursado	0	0	1	1
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	1	1
Cidadão	5	3	5	13
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	0	0	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>72</b>	<b>116</b>

Quadro 04 – Classificação por manifestante.

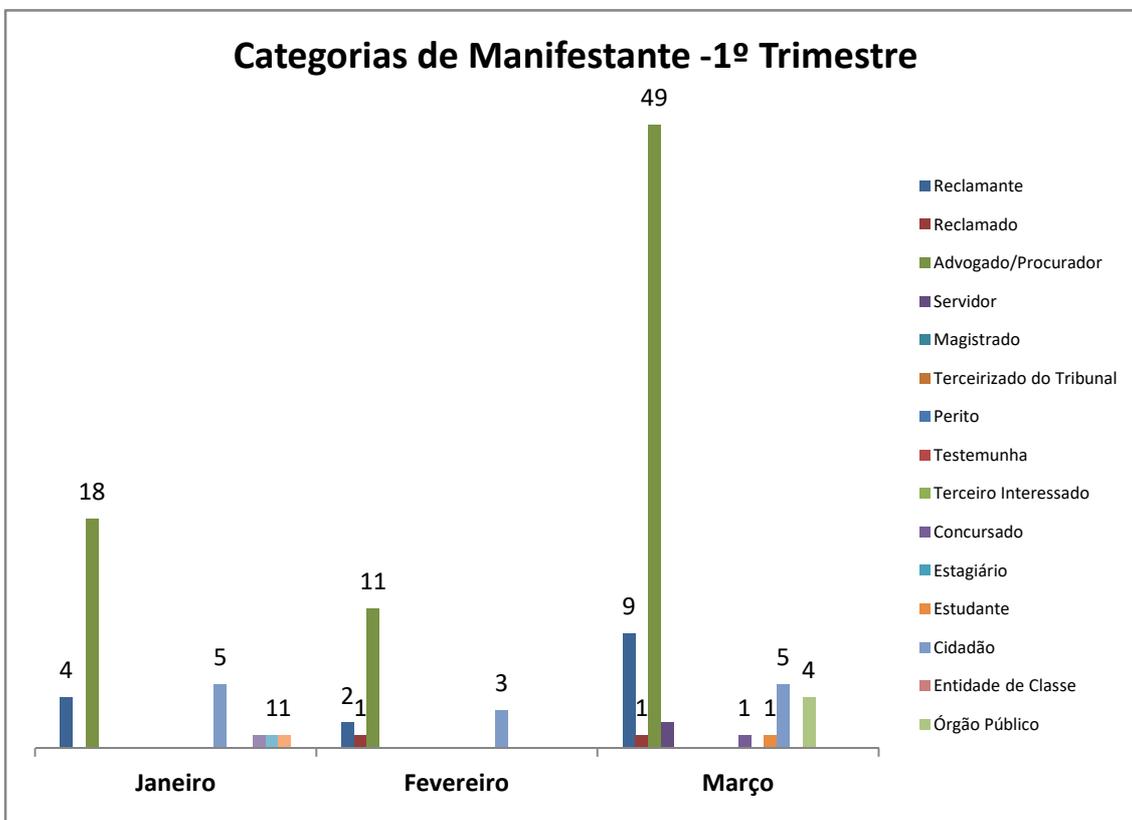


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO

## **5. Registros de Ativos e Arquivados**

Dos 116 registros formalizados neste primeiro trimestre, todos estão arquivados, tendo em vista o atendimento conclusivo.

## **6. Atendimento com base na Lei de Acesso à Informação – LAI**

PEDIDO (PROAD Nº 03/2021). O quantitativo de pessoal do quadro de arquitetura no âmbito deste Regional. Deferido. Atendido.

RESPOSTA. A Seção de Informações Funcionais informa que o TRT11 possui apenas 01 cargo de Analista Judiciário – Especialidade Arquitetura e Urbanismo, o qual se encontra provido.

PEDIDO (PROAD Nº 10/2021). O TRT11 tem planos para aderir à nova Plataforma de Comunicações Processuais instituída pela Resolução CNJ nº 234/2016 e se existe algum cronograma neste sentido. Deferido. Atendido.

RESPOSTA. A implantação da Plataforma de Comunicações Processuais instituída pela Resolução CNJ nº 234/2016 está dependendo das diretrizes que ainda serão passadas pelo Comitê do DEJT do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT.

## **7. Destaque para os assuntos abordados.**

As denúncias recebidas relacionaram-se à fiscalização das condições de trabalho e assim foram encaminhadas à Superintendência Regional do Trabalho - AM.

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em conformidade com a Resolução CSJT nº 239, de 23/4/2019, foi instalado a partir de 11/3/2020 o Sistema PROAD/OUV – Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho. Assim, com a obrigatoriedade da utilização do PROAD/OUV por todas os Órgãos de Primeiro e Segundo Grau da Justiça do Trabalho em seu Regional, a Ouvidoria passou a adotar o novo sistema.

Ocorre, que durante a instalação do sistema mencionado, ocorreram testes, erros, inconsistências, resistência das unidades à utilização do PROAD/OUV, atualizações, ajustes, que impossibilitaram o uso contínuo da nova ferramenta, sendo necessário o registro das manifestações no antigo sistema do Portal deste Regional criado pela SETIC, somente com números.

Além disso, iniciado o período de quarenta contra a COVID 19, os servidores da Ouvidoria, à época, não tinham o acesso remoto ao PROAD/OUV (via intranet) e os registros das manifestações recebidas pela Ouvidoria eram operacionalizados por meio do antigo sistema.

Entretanto, a Ouvidoria do TRT 11ª Região opera desde fevereiro/2021, com o PROAD/OUV na versão 4.0 e, tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos jurisdicionados e presta relevante serviço como ferramenta de gestão da Presidência 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, 30 de abril de 2021.

**OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO**