

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2021
2º TRIMESTRE/2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de **abril, maio e junho de 2021**. Os dados estatísticos aqui expostos correspondem às manifestações das comunidades interna e externa, recebidas no período supracitado, que foram encaminhados, acompanhados e respondidos com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas e judiciárias pertencentes a este Regional.

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 dar respostas e prestar 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.

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, com acesso presencial suspenso, conforme ATO CONJUNTO nº 01/2020, restando os canais de atendimento remoto seguintes:

- 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; e
- Facebook: [facebook.com/trt11oficial](https://www.facebook.com/trt11oficial);
- Balcão Virtual.

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

1. Demanda recepcionada na Ouvidoria no terceiro trimestre de 2021

No segundo trimestre de 2021 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 234 manifestações, 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.

Manifestações no 2º Trimestre de 2021	Nº de manifestações
Abril	65
Maio	97
Junho	72
TOTAL	234

Quadro 01 – Quantitativo de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2021.

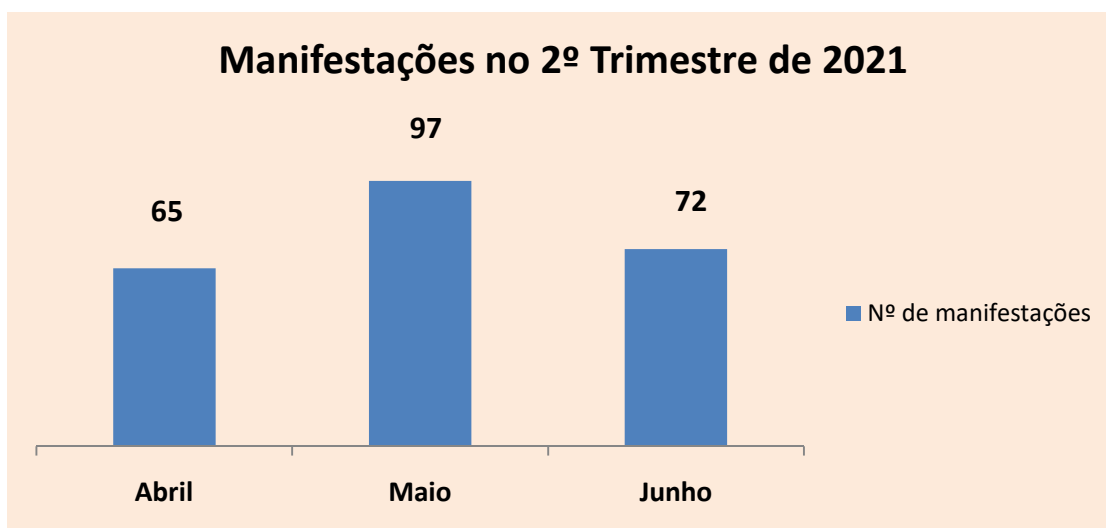


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2021.

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

2. Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste segundo trimestre de 2021, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional ouvidoria@trt11.jus.br, com 200 atendimentos, seguido pelos telefonemas à Ouvidoria com 19 atendimentos e, ainda com relevância, conforme demonstram o Quadro 02 e o Gráfico 02.

Canais de atendimento - 2ª trimestre de 2021				
Manifestações por canal de atendimento	Abril	Maior	Junho	Total
Aplicativo celular/Formulário eletrônico	0	2	12	14
Email	52	92	56	200
Facebook	0	0	0	0
Presencial	0	0	0	0
Telefone	13	3	3	19
Balcão Virtual	0	0	1	1
TOTAL	65	97	72	234

Quadro 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento.

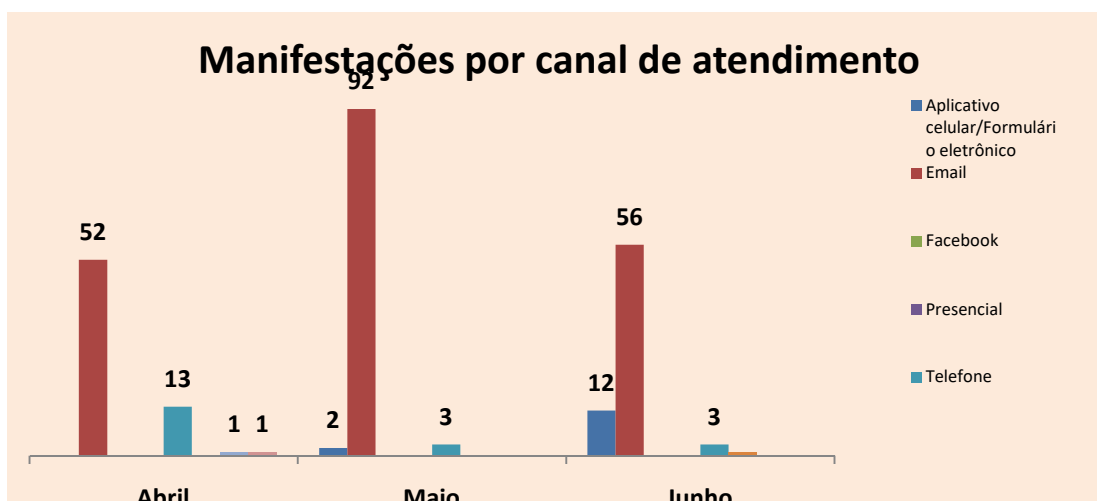


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento.

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

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

Destaca-se, entretanto as unidades judiciárias ainda não incorporaram em sua rotina o acesso e utilização do Sistema PROAD/OUV, que deu origem à Recomendação da Corregedoria Regional Nº 13/2021/SCR, a qual recomenda aos magistrados no âmbito do primeiro grau do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, que utilizem o Sistema de Ouvidoria – PROAD/OUV, no processamento de informações relacionadas à Ouvidoria.

Além disso, no mês de maio, por sugestão da Exma. Desembargadora do Trabalho e Corregedora, foi instalado o Balcão Virtual da Ouvidoria para atendimento ao cidadão (DP-4126/2021).

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 abril a junho, foram os pedidos de solicitação com 189 registros; seguidas das reclamações, com 39.



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

Manifestações no 2º Trimestre	Abril	Maiο	Junho	TOTAL
Denúncia	0	0	2	2
Solicitação	42	90	57	189
Elogio	0	1	0	1
Pedido de Acesso à Informação - Lei 12.527/11	0	0	2	2
Reclamação	23	5	11	39
Sugestão	0	1	0	1
TOTAL	65	97	72	234

Quadro 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

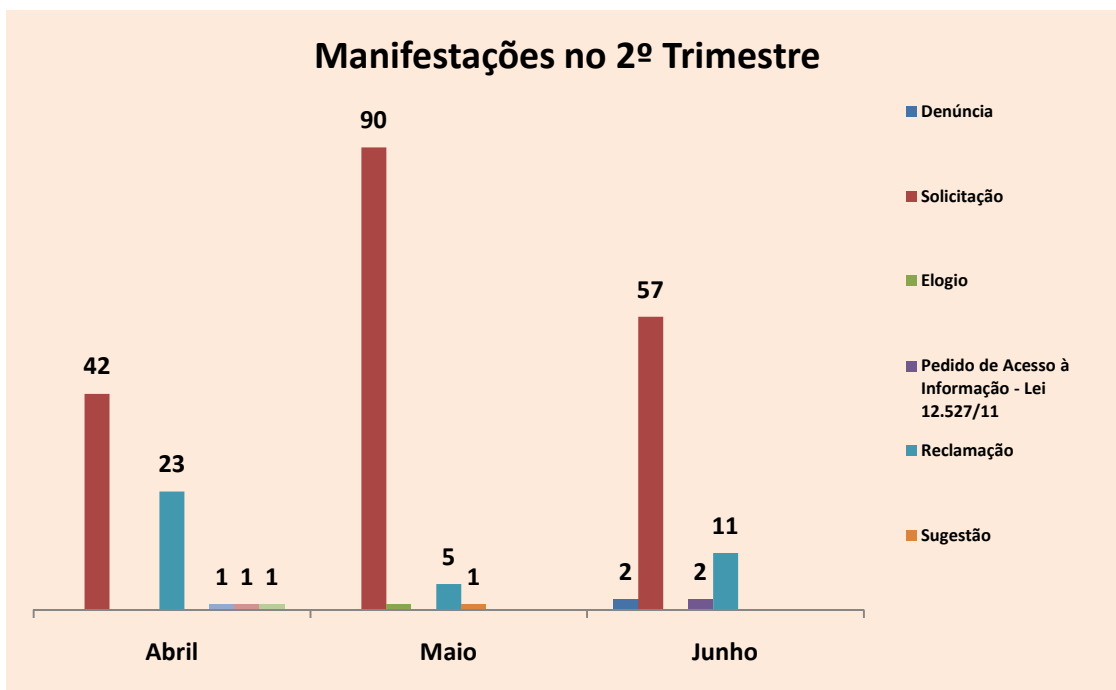


Gráfico 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

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

Destacamos que na modalidade de solicitação, a maioria das manifestações trata sobre concurso público de servidores, após divulgação da Lei Orçamentária Anual de 2021 (LEI Nº 14.1444 – 22/4/2021, PUBLICADA NO DOU EM 23/4/2021), que autorizou a distribuição de vagas à Justiça do Trabalho (DP-6032/2021). Além de muitas solicitações de consultas processuais sobre andamento e impulso processual.

As reclamações foram, predominantemente, referentes à morosidade processual na elaboração de cálculos pela Contadoria; morosidade processual na fase de execução, expedição de alvarás e precatórios.

Quanto às denúncias, sempre são com relação à fiscalização do trabalho, percebe-se que os cidadãos têm dúvidas quanto às diferentes atribuições dos órgãos públicos na questão trabalho.

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).

Categorias de Manifestante - 2º Trimestre	Abril	Mai	Junho	Total
Reclamante	18	16	27	61
Reclamado	2	0	1	3
Advogado/Procurador	39	25	27	91
Servidor	0	1	0	1
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	2	0	0	2
Testemunha	0	0	0	0
Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concurso	0	50	7	57



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

Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	3	3	9	15
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	1	2	1	4
TOTAL	65	97	72	234

Quadro 04 – Classificação por manifestante.

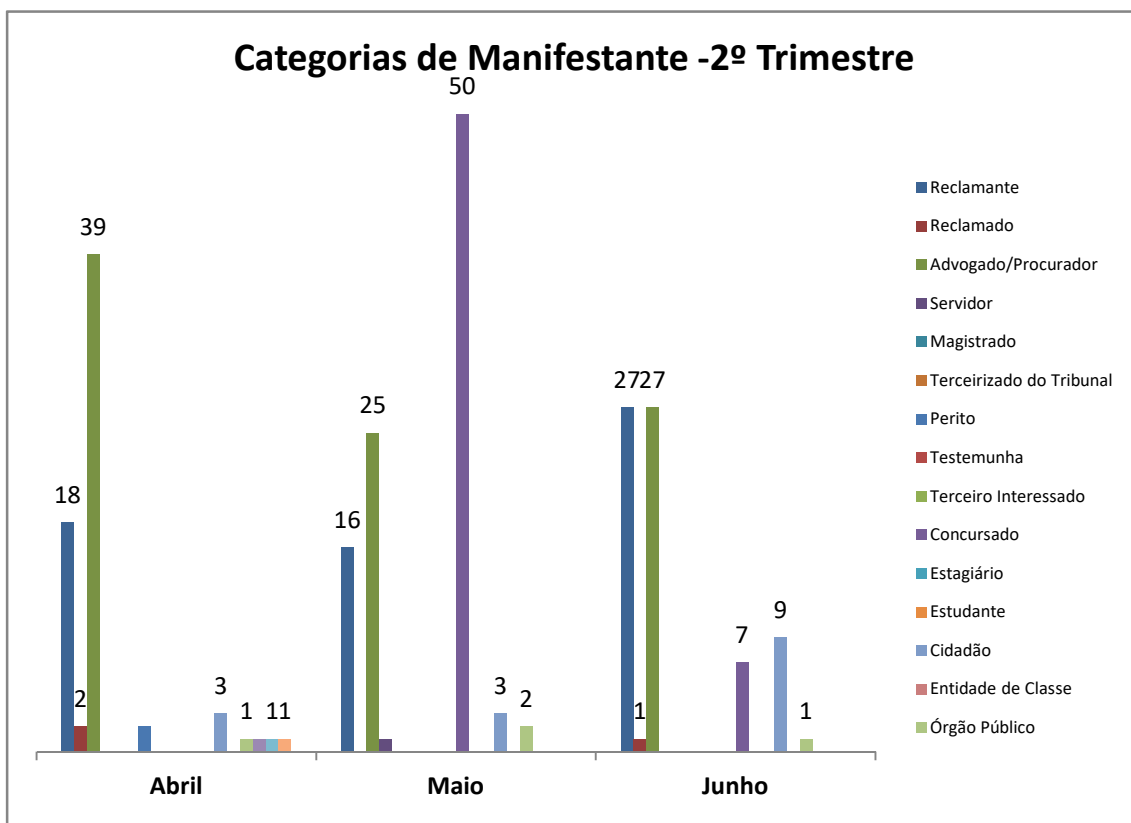


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

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

5. Registros de Ativos e Arquivados

Dos 234 registros formalizados no segundo trimestre e concluídos, permanece pendente de resposta da área demandada somente o PROAD 313/2021.

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

PEDIDO (PROAD Nº 313/2021). Sobre Inteligência Artificial no Judiciário. Deferido. Não atendido pela Unidade. Deferidos. Não atendido.

RESPOSTA: encaminhado à SETIC. Espera-se complementação das informações.

PEDIDO (PROAD Nº 315/2021). Solicita quantitativo de cargos vagos para TJAA – especialidade – Segurança e Transporte. Deferido. Atendido.

RESPOSTA: Respondido que não há vagas para o cargo em questão.

PEDIDO (PROAD Nº 333/2021). Resolução Conselho Federal de Contabilidade. Deferido. Atendido.

RESPOSTA: O TRT-11 submete-se à Regulamentação estabelecida pelo CSJT, fazendo-se necessário que a petição seja direcionada àquele Conselho. Mais informo que o Acórdão proferido no âmbito da Apelação Cível nº 1012029-89.2017.4.01.3400, já transitado em julgado, decidiu que tal cadastro não é obrigatório. Em anexo, está o Acórdão, e uma notícia acerca da decisão pode ser acessada no sítio eletrônico <https://www.contadores.cnt.br/noticias/artigos/2020/04/08/trf-da-1a-regiao-decide-ocadastro-nacional-de-peritos-contabeis-cnpc-nao-e-obrigatorio%C2%A0.htm>

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

7. Destaque para outros assuntos abordados no trimestre.

Sobre a atualização do Sistema PROAD/OUV 4.1, esclarecemos que esta Ouvidoria participa, semanalmente, das reuniões de Gestores de Ouvidoria da Justiça do Trabalho (formada pelos Chefes de Ouvidorias), na qual são discutidos assuntos, visando o aprimoramento do sistema de ouvidoria; esclarecimentos de dúvidas comuns ao grupo; normativos relacionados às Ouvidorias; indicação de cursos; entre outros.

Ademais, para acompanhar o grupo de trabalho de gestores, atender ao Desembargador do Trabalho David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional, bem como atender ao Tribunal de Contas da União (DP-2476/2021), houve capacitação dos servidores de Ouvidoria nos seguintes cursos: Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD; Lei de Acesso à Informação –LAI; Gestão em Ouvidoria; Português Avançado; e, Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Além de participação em webnários, palestras e mini-cursos.

Participação, no dia 26/5/2021, da reunião da Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas, em que o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região é membro pleno desde agosto/2019, por meio de assinatura de Termo de Adesão.

Dando continuidade, no que se refere à morosidade processual – alvará, realizamos reunião com os Gerentes dos PAB's – Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, no dia 21/5/2021, para tratarmos do prazo de levantamento de valores para os bancos. Durante a reunião os gerentes explicaram que o quadro reduzido de funcionários diante da pandemia de COVID-19 foi uma das razões para o não cumprimento dos prazos tempestivamente, o que gera retrabalho das varas do trabalho. Inclusive, já haviam acordado com a Corregedoria Regional que expediu Recomendação nº05/2021/SCR, para utilização do alvará eletrônico e observação dos itens necessários na sua elaboração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região vem desempenhando suas atribuições, conforme Resolução Administrativa nº 071/2020, incluindo o balcão virtual a partir de maio/2021 (DP-4126/2021), como nova ferramenta de acesso dos cidadãos à Ouvidoria.

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

Com a intensificação da pandemia de COVID-19 e a suspensão do atendimento presencial aos usuários de Ouvidoria, nossos serviços foram prestados remotamente, conforme Ato Conjunto nº 14/2021/SGP/SCR, pelos canais de atendimento: e-mail, telefones, balcão virtual, portal e carta.

A equipe da Ouvidoria, focada em otimizar o atendimento aos cidadãos participou de cursos, palestra e Webnários, bem como o Exmo. Desembargador do Trabalho David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional, participou da Webconferência “Linguagem Cidadã: acesso à informação de forma transparente, clara e de fácil compreensão e participação na abertura do Curso de Formação Inicial dos Magistrados do Trabalho, promovido pela E-JUD11 no dia 31/5/2021 (D-837/2021).

Manaus, 30 de julho de 2021.

OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO