

À PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO,  
À CORREGEDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO,  
À DIRETORIA-GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª  
REGIÃO

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA REGIONAL - 2021

### 1. INTRODUÇÃO

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.

Atualmente, a Ouvidoria encontra-se sob a Direção dos desembargadores David Alves de Mello Junior (ouvidor) e José Dantas de Góes (suplente), eleitos para o biênio 2020-2022. Seus objetivos principais são a comunicação direta com os cidadãos e a mediação da qualidade dos serviços prestados, em respeito aos princípios constitucionais da eficiência e da participação do usuário na Administração Pública.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do TRT da 11ª Região (Magistrados, Servidores, empregados 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 às principais questões levantadas.

### 2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal que viabiliza o diálogo e a aproximação com o usuário do serviço público, visando orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas.

A partir do biênio 2020/2022, a Ouvidoria passou por mudanças. Foi desmembrada da Corregedoria e atualmente está vinculada à Presidência, atuando como ferramenta de gestão estratégica, que aproxima o Tribunal ao cidadão jurisdicionado.

Suas atribuições se encontram regulamentadas pela Resolução Administrativa nº 71/2020, dentre as quais se destacam:

- SIC – Serviço de Informações ao Cidadão;
- Recebimento e registro de manifestações como críticas, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações;

- Manutenção, controle e acompanhamento com solicitação da unidade competente do Tribunal das averiguações e providências para solução do pedido;
- Emissão de relatórios estatísticos do atendimento e suas atividades: mensal, trimestral, de gestão (bienio) e de transição, quando solicitado.

Sua composição:

LOTAÇÃO	CARGO/FUNÇÃO	FC	SERVIDOR
OUVIDORIA	Chefe Analista Judiciária	FC-05	Claudia Maria Chã Jacob
	Assistente-Chefe Técnico Judiciário	FC-03	Mário Valmir de Azevedo Nunes
	Analista Judiciário	-	Thiago Guedes de Oliveira

### 3. NORMATIZAÇÃO

- **CONSTITUIÇÃO FEDERAL:** o disposto no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da CF/88 ( princípios constitucionais de eficiência e da participação do usuário na administração Pública;
- Lei Nº 10.098/2000 – estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida;
- Lei Nº 12.527/2015 – Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei Nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Nº 13.709/2018 – dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD e altera a Lei nº 12.965/2014 (uso de internet no Brasil);
- Resolução CSJT Nº 107/2012 – dispõe sobre o Serviço de Informações ao Cidadão no âmbito da Justiça do Trabalho - SIC;
- Resolução CSJT Nº 237/2019 – institui a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Justiça do Trabalho;
- Resolução CSJT Nº 239/2019 – institui o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD/OUV), como sistema único de processamento de informações relacionadas ao protocolo, ao processo administrativo e à Ouvidoria do Judiciário Trabalhista;
- Resolução CNJ Nº 425/2021 – institui no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades;
- Resolução CNJ nº 432/2021 – dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.
- **Regulamentação interna:** ATO Nº 02/2019 – Ouvidoria Regional - Itinerante; RA Nº 57/2013 – atribuição da Ouvidoria – SIC; RA Nº RA Nº 04/2020 – diretrizes de acessibilidade; RA Nº 71/2020 – Atribuições da Ouvidoria; e Portaria nº 01/2021/OUV.

#### 4. CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

Como forma de capacitar e atualizar informações e normatização, os servidores desta Ouvidoria, no tocante às atividades básicas e gerenciamento em ouvidoria, participaram dos seguintes Cursos, webinários e palestras:

- Curso sobre a Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, promovido pelo TRT21;
- Curso sobre a Lei de Acesso à Informação – LAI (Escola Nacional de Administração Pública- ENAP) ;
- Curso sobre Sistema Eletrônico de Informações – SEI (Escola Nacional de Administração Pública- ENAP) ;
- Curso em Gestão de Ouvidoria (Escola Nacional de Administração Pública- ENAP);
- Curso de Português Avança em parceria entre EJUD e EDUCERE;
- 4º Webnário promovido pela Controladoria-Geral da União – CGU: conversa sobre a LGPD e o papel da Ouvidoria: anonimização e pseudo anonimização de dados pessoais – Dia 29/6/2021;
- Minicurso promovido pela EJUD11 nos dias 7 e 8/7/2021: Como se manter em equilíbrio em tempos de crises;
- 1º Webnário promovido pela EJUD11: Fórum – A retomada das atividades Presenciais no TRT11 – Dia 15/7/2021;
- Palestra: Linguagem Cidadã: acesso à informação de forma transparente, clara e de fácil compreensão.

#### 5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS e RESULTADOS OBTIDOS (JANEIRO a DEZEMBRO/2021)

##### 5.1. Quantitativos de manifestações

No ano de 2021, a Ouvidoria do TRT da 11ª Região recebeu e atendeu **630 manifestações** sob a forma de solicitações, informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos, além pedidos de acesso à informação pelo Sistema de Serviços de Informação ao Cidadão. Em comparação com o ano de 2020, no qual foram recebidas 877 manifestações, registrou-se uma queda de 28,16%.

Essa diminuição se deveu à continuação do contexto de pandemia COVID-19 no ano de 2021, quando o atendimento presencial foi suspenso, retornando ao atendimento normal no dia 7 de dezembro/21.



Gráfico 1 – Comparação das quantidades de manifestações entre 2020 e 2021

## 5.2. Perfil dos Manifestantes

Quanto ao perfil de manifestantes, os advogados foram os principais demandantes dos serviços da Ouvidoria, representando 41,9%.

Destacamos a representatividade do perfil “Concursado” (10,95%). No ano de 2021, a Justiça do Trabalho foi autorizada a realizar nomeações. Assim, diversos candidatos aprovados no concurso realizado no ano de 2017 entraram em contato com esta Ouvidoria para indagar sobre as vagas destinadas ao TRT 11ª Região.

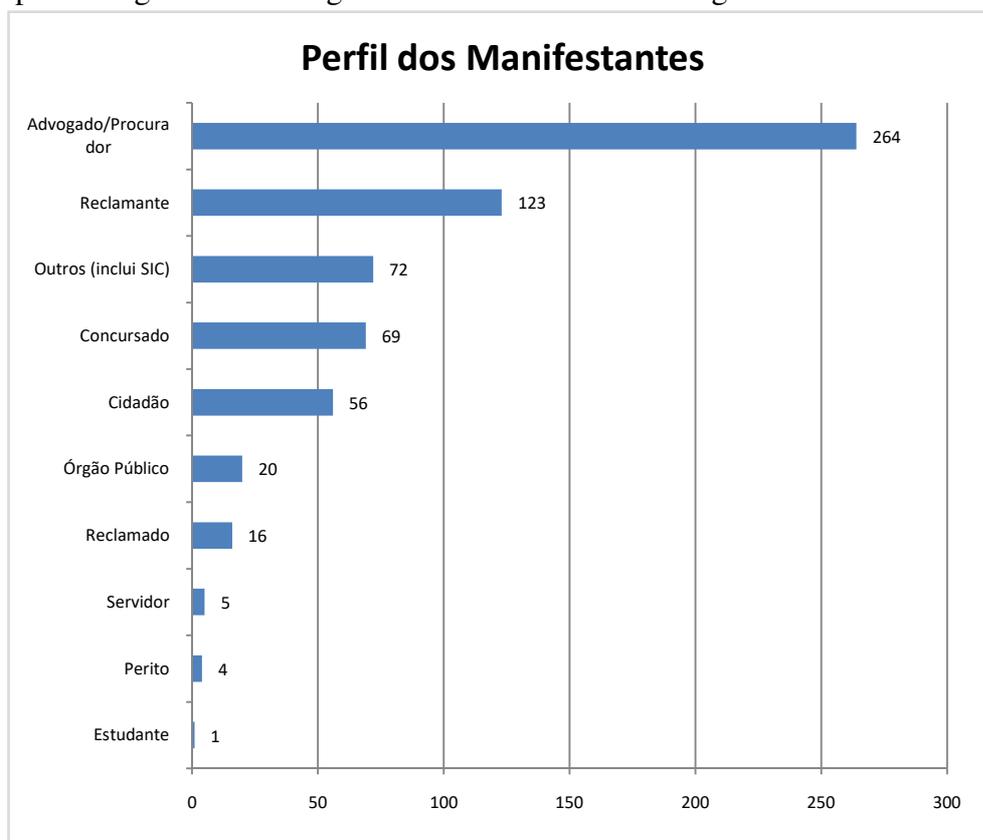


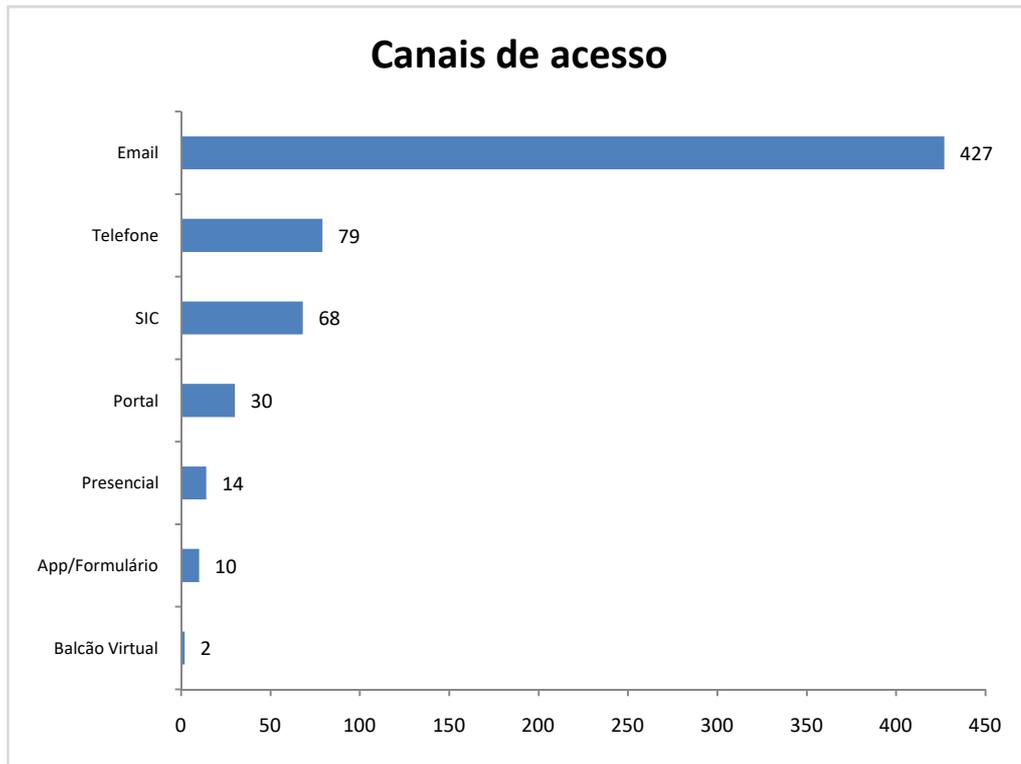
Gráfico 2 – Perfil dos manifestantes

## 5.3. Canais de Acesso

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região disponibiliza os seguintes canais de acesso: formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do TRT da 11ª Região, no menu Ouvidoria: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>; email institucional: [ouvidoria@trt11.jus.br](mailto:ouvidoria@trt11.jus.br); ligações telefônica através dos números (92) 3621-7317 e 0800-704-8893; Facebook: [facebook.com/trt11oficial](https://facebook.com/trt11oficial) e atendimento presencial na Ouvidoria.

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, para entrar em contato com a Ouvidoria no ano de 2021, a forma mais utilizada foi o e-mail institucional com 427 registros (67,78%), seguida das ligações telefônicas com 79 registros (12,54%). Os demais canais de acesso somam 19,68%.

Não houve manifestações por meio do perfil da Ouvidoria no Facebook, motivo pelo qual este canal não está listado no Gráfico 3 a seguir.



**Gráfico 3 – Canais de Acesso à Ouvidoria do TRT da 11ª Região**

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

#### **5.4. Tipos de manifestações**

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região atende a seis modalidades de manifestação:

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesta modalidade se enquadram, sobretudo, os atendimentos relacionados ao andamento processual e morosidade processual.

**Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Pedido de Acesso à Informação:** solicitação de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda do Tribunal Regional do TRT da 11ª Região.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Nessa categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes, trabalho infantil, trabalho seguro, ou trabalho análogo ao de escravo. Enquanto, aquelas que dizem respeito à fiscalização do cumprimento das leis trabalhistas e as condições de trabalho nas empresas são de competência do Ministério do Trabalho, como também é competente ao a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), bem como a habilitação para recebimento do Seguro-Desemprego.

A Tabela 1 detalha as manifestações recebidas no ano de 2021, especificando a classificação da demanda em cada uma das categorias de manifestação. Em seguida, o Gráfico 4 resume as quantidades.

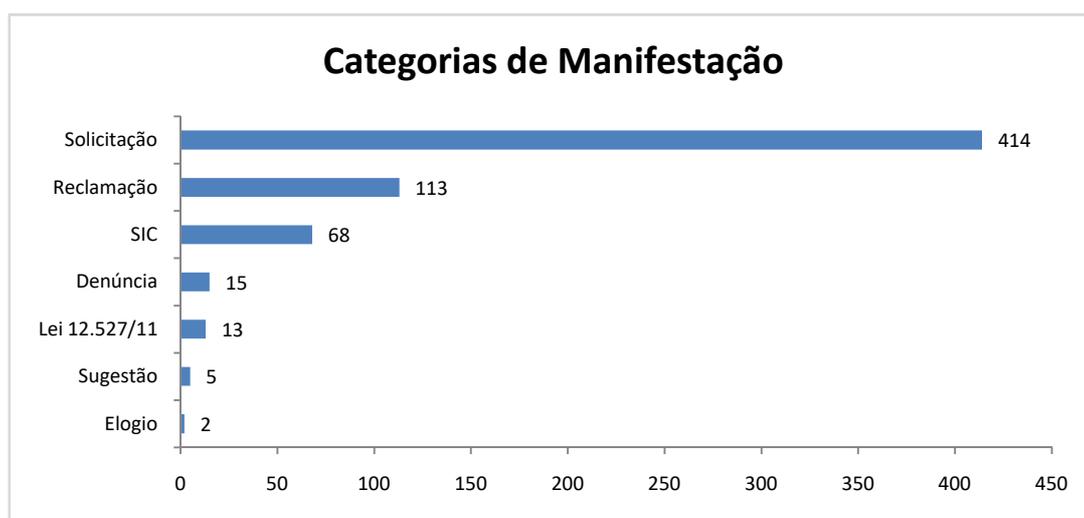
	Denúncia	Solicitação	Elogio	LAI	Reclamação	Sugestão
Acessibilidade	0	5	0	0	1	0
Acompanhamento de Manifestação	0	4	0	0	0	0
Assédio moral	0	0	0	0	0	0
Assédio sexual	0	0	0	0	0	0
Atermação - <i>jus postulandi</i>	0	10	0	0	0	0
Benefícios	0	0	0	0	0	0
Cadastramento de perito/leiloeiro	0	3	0	0	0	0
Cargos, funções e lotação	0	2	0	0	0	0
CTPS Seguro desemprego	0	0	0	0	0	0
Certidões e declarações	0	6	0	0	0	0
Concurso público de Juízes	0	0	0	0	0	0
Concurso público de servidores	0	67	0	5	0	0
Conduta de advogado	0	0	0	0	0	0
Conduta de Magistrados	0	0	1	0	2	0
Conduta de servidores	0	0	0	0	0	0
Consulta processual- ausência de nº ou nº errado	0	5	0	0	0	0
Consulta processual- passo a passo	0	16	0	0	0	0
Consulta processual- processo com tramitação regular	0	73	0	0	1	1
Treinamento e Ações de Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0
Custas, emolumentos	0	0	0	0	0	0
Depósitos Judiciais/recursais	0	1	0	0	0	0

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

Desarquivamento de processo	0	14	0	0	0	0
Consulta Jurídica	0	2	0	0	0	0
Expediente do tribunal	0	1	0	0	0	0
Denúncias trabalhistas/fiscalização	0	1	0	0	0	0
Estágio	0	1	0	0	0	0
Honorários perito/leiloeiro	0	0	0	0	0	0
Incompetência de Ouvidoria	0	0	0	0	0	0
Incompetência da Justiça do Trabalho	8	3	0	2	0	0
Licitações/contratos/convênios	0	0	0	0	1	0
Manifestação Repetida	0	0	0	0	0	0
Manutenção de bens e imóveis	0	0	0	0	0	0
Mediação e conciliação	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- certificação de prazo	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- encaminhamento ao 1º grau	1	7	0	0	2	0
Morosidade processual- Encaminhamento ao 2º grau	0	2	0	0	0	0
Morosidade processual pauta distante	0	2	0	0	0	0
Morosidade de processo administrativo	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- acordo	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- Alvará	0	51	0	0	31	0
Morosidade processual- Bacenjud/Renajud/Infojud	0	8	0	0	0	0
Morosidade processual – cobrança de autos advogado	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- Contadoria	0	5	0	0	7	0
Morosidade processual-Perito	0	1	0	0	0	0
Morosidade processual- cumprimento de mandado	0	0	0	0	1	0
Morosidade processual- Despacho	0	44	0	0	23	0
Morosidade processual- Encaminhamento ao TST	0	5	0	0	0	0
Morosidade processual- Expedição de mandado	0	2	0	0	7	0
Morosidade processual- Inclusão de processo em pauta	0	0	0	0	0	0
Morosidade processual- intimação/notificação	0	1	0	0	2	0

Morosidade processual-Ofício e Carta precatória	0	1	0	0	0	0
Morosidade processual-Sentença de 1º grau	0	1	0	2	1	0
Morosidade processual- Acórdãos	0	2	0	0	11	0
Normas Internas e Externas-Unidades Administrativas e Judiciárias	0	5	0	2	0	1
Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos	0	3	0	0	0	0
PJE-Acesso ao sistema	0	4	0	0	2	0
PJE- Cadastro/Peticionamento	0	4	0	0	0	0
PJE- Instabilidade e Lentidão	0	1	0	0	0	0
PJE- outros	0	3	0	0	0	0
Sítio eletrônico	0	1	0	0	0	0
Precatórios e RPVs	0	6	0	0	3	0
Prestadores de serviços	0	0	0	0	0	0
Processos em outro tribunal	0	3	0	0	0	1
Remuneração/Proventos	0	0	0	0	0	0
Responsabilidade Socioambiental	0	0	0	0	0	0
Carta de Serviços	0	0	0	0	0	0
Sistemas Informatizados, exceto PJE	0	7	0	0	0	0
Trabalho escravo/infantil/Seguro	1	0	0	0	0	0
Outros	3	41	1	4	10	3

**Tabela 1 – Detalhamento das demandas dentro de cada categoria de manifestação.**



**Gráfico 4 – Categorias de Manifestações de Ouvidoria**

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TRT da 11ª Região, no ano de 2021, se apresentam sob a forma de Solicitação, com 414 ocorrências (65,71%). Dentro desta categoria, as informações sobre andamento processual atingiram o

quantitativo de 89 ocorrências (73 de “Processo com tramitação regular” + 16 de “Consulta processual-passo a passo”).

Conforme destacado na Seção 1.2, devido à autorização para nomeações em 2021, muitos aprovados entraram em contato com esta Ouvidoria, buscando informações sobre possíveis datas, procedimentos etc. Daí a elevada representatividade da classificação “Concurso público de servidores”, num percentual 17,94%.

Então, foram feitas diligências junto aos Setores competentes sobre reclamações e/ou dúvidas mencionadas pelas partes, além de orientá-las a quem se dirigir quando não se tratava de assunto de natureza trabalhista.

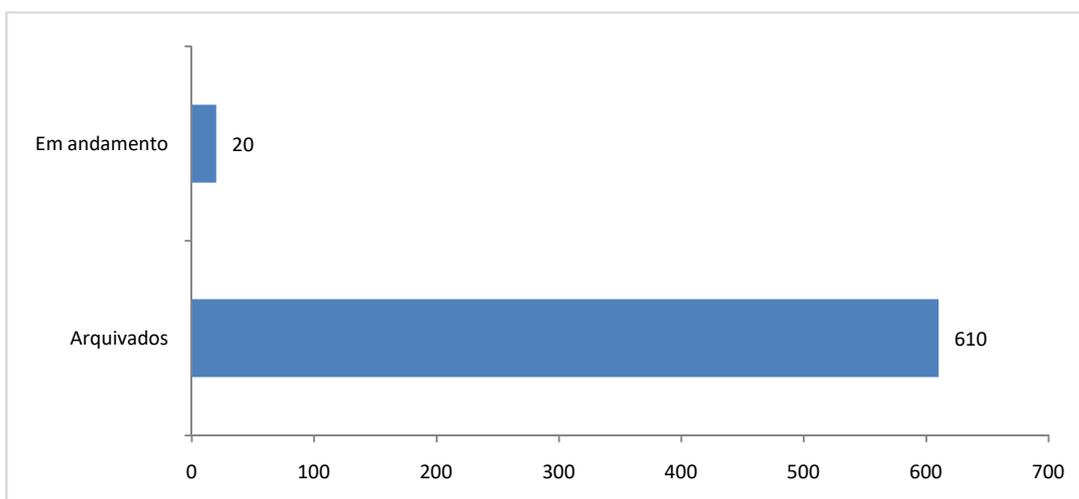
### **5.5. Registros oriundos da Ouvidoria CNJ**

No ano de 2021, a Ouvidoria Regional recebeu 12 registros de manifestações oriundas da Ouvidoria do CNJ, todas devidamente direcionadas às unidades competentes.

Até o final deste ano 2021, havia 4 registros pendente de resposta; t referentes ao andamento processual na Vara do Trabalho de Parintins.

### **5.6. Registros ativos e arquivados**

Dos registros formalizados no ano de 2021, 20 (3%) ainda estão ativos, pendendo de solução pela área demandada.



**Gráfico 5 – Processos arquivados e pendentes.**

### **5.7. Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria**

O gráfico da pesquisa de satisfação de atendimento em ouvidoria é extraído do sistema PROAD/OUV, revelando a ínfima adesão do usuário à pesquisa de satisfação enviada por e-mail ao final do processo.

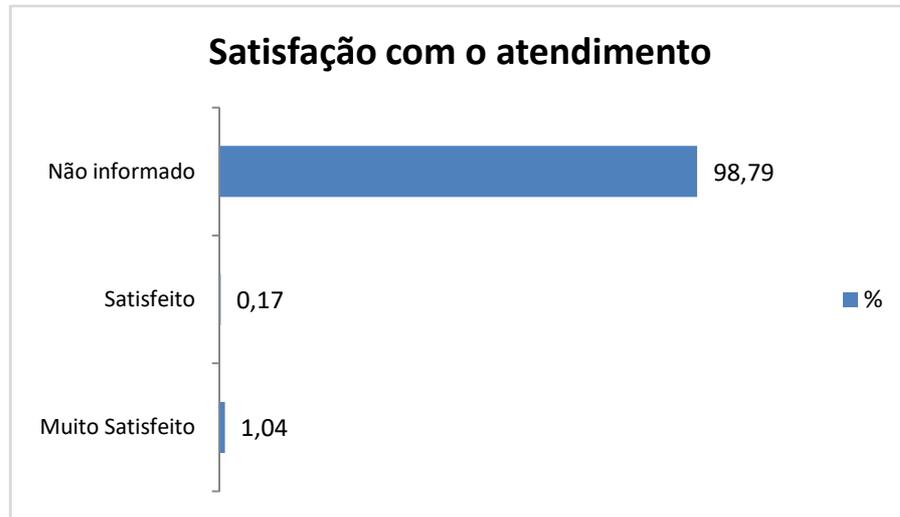


Gráfico 6 – Satisfação com o atendimento.

## 6. Unidades do Tribunal

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região, no que lhe compete, tem buscado promover ampla cooperação entre as unidades do Tribunal a fim de oferecer, aos cidadãos-usuários, serviço de qualidade e também fortalecer a imagem deste Regional perante a sociedade.

Segue nos gráficos abaixo, em termos absolutos e percentuais, o quantitativo de ocorrências classificadas tematicamente de acordo com as unidades requisitadas através das manifestações recebidas na Ouvidoria Regional.

Essas ocorrências, embora na sua maioria sejam respondidas diretamente pela Ouvidoria, são classificadas conforme relação do assunto com a respectiva unidade.

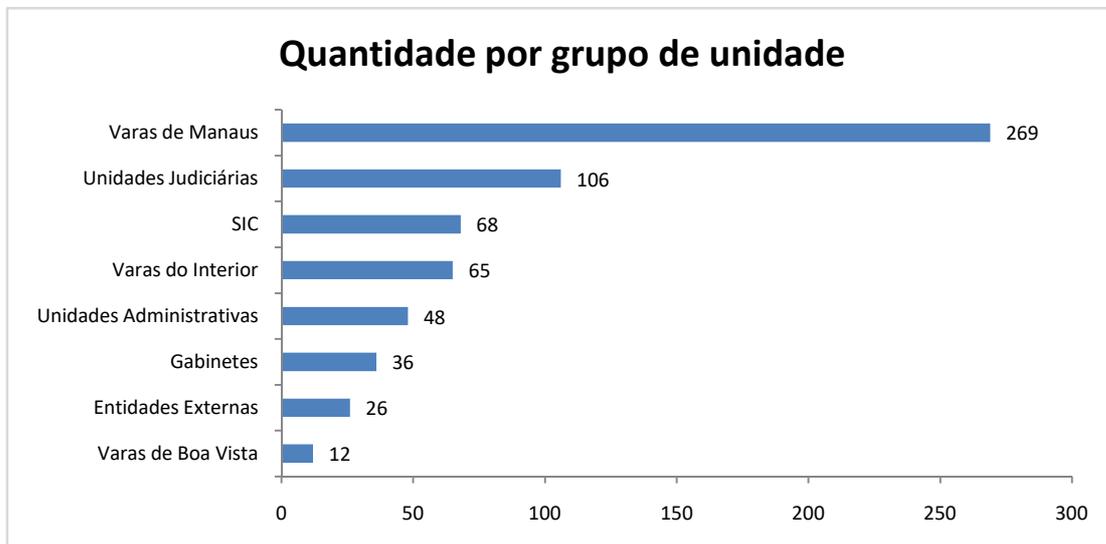
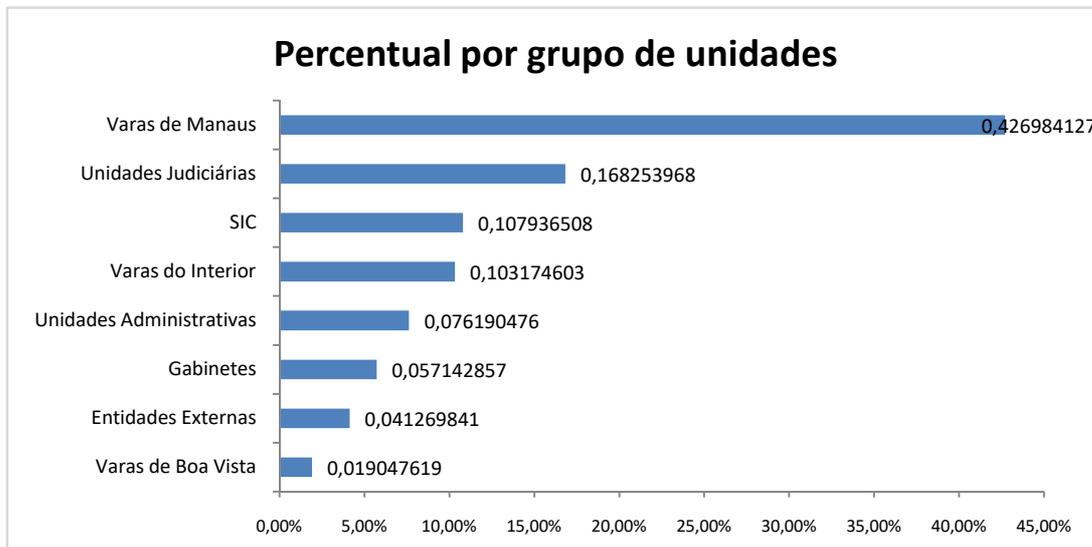


Gráfico 7 – Quantidade absoluta de manifestações por grupo de unidades.



**Gráfico 8 - Percentual de manifestações por grupo de unidades.**

Em relação às Varas do Trabalho de Manaus, Interior e Gabinetes, enquadram-se os registros de Solicitações relativas a andamento processual e morosidade processual.

As Varas Trabalhistas de Manaus contaram com 269 registros; as Varas do Interior do Estado do Amazonas tiveram 65 registros; e as Varas Trabalhistas de Boa Vista/RR contaram com 12 registros. Em relação aos Gabinetes foram registradas 36 ocorrências.

Quanto às unidades administrativas, há destaque para a Secretaria de Gestão de Pessoas, com 25 registros, sobretudo, com pedidos de acesso à informações relacionadas a concurso público e nomeações.

As demais manifestações recebidas foram destinadas às diversas unidades administrativas do Regional, tais como Núcleo de Apoio ao PJ-e e e-Gestão - NAPE, à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC, à Escola Judicial - EJUD11 e demais unidades, contabilizando 23 registros.

## **7. DEMANDAS ORIGINÁRIAS NA OUVIDORIA (e-SAP)**

- Portaria nº 01/2021/OUV – estabelece critérios para realização de coleta, registro e validação de informações fornecidas pelos usuários/manifestantes da Ouvidoria Regional do TRT11ª Região por meio de comunicação oral: presencial, linha telefônica e balcão virtual.
- DP- 6065/2021 : Atualização de PROAD/OUV versão 4.0
- DP- 4189/2021: Funcionamento do Balcão Virtual
- DP-9477/2021: Atualização do PROAD/OUV versão 4.3
- Reunião com os gerentes dos PAB em 21/5/2021 as 9h – Assunto: Cumprimento do prazo de levantamento de valores para os bancos;
- Dia do Ouvidor em 4/3/2021, em razão da suspensão de atendimento presencial – COVID-19, não realizamos atividade correspondente (distribuição de Cartilhas);

- Projeto Ouvidoria Viva: aguardar retorno presencial das atividades;
- Ouvidoria Itinerante: aguardar o retorno presencial das atividades.

## 8. OUTRAS ATIVIDADES DE ROTINA, RELEVANTES

Preenchimento de formulário mensal das manifestações registradas na Ouvidoria para embasar as correções realizadas pela Corregedoria Regional;

Participação da reunião virtual no dia 26/5/2021 com a palestra “A Importância da Integração das Ouvidorias”, ministrada por Kelly Broitman, Coordenadora do Movimento Nacional de Ouvidores em Ação. E participação do Exmo. Desembargador do Ouvidor Regional, no dia 20/12/2021, do encontro presencial da Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas.

Registramos.

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União. A adesão à Rede é voluntária, e garante aos órgãos ou entidades o uso gratuito do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das unidades de ouvidoria, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos e Nacional de Ouvidorias é composta pelos seguintes membros: usuários de serviços públicos.

Importa destacar a Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas tem:

**Membros plenos:** os órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, com direito a voto em Assembléia; e

**Membros colaboradores:** nestes compreendidos conselhos profissionais, entidades do serviço social autônomo e organizações da sociedade civil, sem direito a voto em Assembléia, por meio de seus representantes.

O Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região participa da Rede de Ouvidoria Nacional na categoria de membro pleno.

Participação nas reuniões virtuais e semanais (quintas-feiras), com os Gestores de Ouvidoria da Justiça do Trabalho para debate, conhecimento e aprimoramentos nos serviços prestados pelas ouvidorias;

DP - 2476/2021: preenchimento de Questionário do Tribunal de Contas da União referente à capacitação de servidores em ouvidoria sobre a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;

DP – 4001/2021 c/c DP – 7343/2021: preenchimento de Questionário CNJ – Ranking da Transparência do Poder Judiciário – 2021, nas questões 19 a 29, principalmente, quanto a disponibilização no site do órgão de serviço que permita o registro de denúncias e reclamações; serviço que permita o acompanhamento de denúncias e reclamações; e, avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações;

DP – 4193/2021 – preenchimento de Questionário CSJT sobre Responsabilidade Socioambiental da Justiça do Trabalho - 2020 – Eixo: Questões Relativas ao Usuário que envolve a manutenção de canais de comunicação para estabelecer diálogo com o usuário da Justiça do Trabalho, bem como iniciativas voltadas ao fortalecimento das ouvidorias e melhoria das informações e orientações fornecidas à sociedade acerca dos direitos e deveres fundamentais da relação de trabalho;

DP – 4126/2021 – instalação de Balcão Virtual da Ouvidoria Regional;

Minha participação , na qualidade de Ouvidor Regional na abertura do Curso de Formação Inicial dos Magistrados do Trabalho, promovido pela EJUD11, no dia 9/6/21 à tarde;

Avaliação de Desempenho dos servidores (Rotina Anual);

Avaliação de Gestão por Competência (Rotina Bienal);

DP – 9913/2021 – participação no Plano de Logística Sustentável – PLS com reunião no dia 23/9/2021, dos membros da Comissão Permanente de Gestão Socioambiental e Grupo Executivo responsável pelo gerenciamento do PLS/TRT11, presidido pelo Exmo. Juiz Auxiliar da 19ª Vara do Trabalho Vitor Graciano de Souza Maffia , com as seguintes sugestões:

Eixo Qualidade de Vida: Pesquisa de satisfação dos jurisdicionados a fim de avaliar os serviços prestados pelo TRT11 e realizar campanhas internas e treinamentos dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento ao público;

Eixo Acessibilidade: Oferecer procedimentos alternativos para atendimento aos jurisdicionados que lhes deem maior autonomia.

Levantamento e Declaração Patrimonial Anual da Ouvidoria – 2021;

Participação no I Encontro Nacional sobre Integridade no Poder Judiciário – Resolução CNJ Nº 410/2021;

Eleição da Nova Diretoria do COLEOUV durante a 29ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho nos dias 25 e 26/11/2021, com a seguinte composição: Desembargador do Trabalho David Alves de Mello Junior, como Ouvidor do TRT da 11ª Rg, eleito presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV; como Vice-Presidente, o Ouvidor do TRT da 4ª Região (RS), Desembargador Clóvis Fernando Shuch Santos; e como Secretária-Geral a Desembargadora Maria Madalena Telesca, Vice-Ouvidora do TRT da 4ª Região.

Providências: minuta de ata de Reunião; relatórios de viagens; divulgação da nova diretoria do COLEOUV aos Ministros dos tribunais superiores, Desembargadores Presidentes dos Tribunais Regionais da Justiça do Trabalho e seus Ouvidores, ENAMAT, AMATRA, e demais autoridades no Estado do Amazonas, Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas e Federação das Indústrias do Estado do Amazonas.

*“Desembargador Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho retoma ao assunto das reuniões ordinárias do COLEOUV, convocando para o Rio Grande do Sul a reunião em março de 2022, nos dias 24 e 25, provisoriamente, sendo a segunda em Manaus - AM, início de junho do ano de 2022, presencialmente, e para assuntos urgentes, reuniões telepresenciais ou debate via WhatsApp pelo grupo de Ouvidores Regionais.”*  
(fonte: parte final da Ata da 29ª Reunião do COLEOUV)

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano findo, mantivemos o planejamento da gestão anterior como norte para as ações de 2021, considerando as mudanças do Desembargador Ouvidor, férias de servidores no início do ano e ausência de tempo hábil para o planejamento de novas ações em Ouvidoria. Ademais, enfrentamos as dificuldades do segundo ano de pandemia de COVID-19, com atividades presenciais suspensas ou, parcialmente suspensas, tendo que minimizar o acesso presencial de servidores, jurisdicionados e cidadãos. Portando, as ações do Projeto Ouvidoria Viva não foram efetivadas e, quanto ao Projeto da Ouvidoria Itinerante, não foi adiante, considerando o desmembramento da Ouvidoria da Corregedoria, além da suspensão das atividades presenciais.

Entretanto, o atendimento aos usuários de ouvidoria continuou por meio dos cinco canais de acesso, além do balcão virtual-ferramenta de atendimento virtual ao cidadão. Realizamos 630 manifestações de ouvidoria no ano de 2021, conforme leitura dos itens 5 e 6 deste relatório, seu registro no Sistema PROADOUV da Justiça do Trabalho, controle dos prazos, acompanhamento das respostas aos manifestantes, primando pela qualidade da resposta de forma satisfatória e conclusiva ao cidadão. Restando pendentes apenas quatro pedidos referentes à Vara do Trabalho.

Destacamos alguns desafios enfrentados e superados pela Ouvidoria Regional: até meados de novembro de 2021 trabalhamos com dois servidores, além do aumento de atividades com balcão virtual, serviço de telefonia; reuniões semanais com outras ouvidorias; e prestação de informações mensais à Corregedoria Regional. A maioria das atividades foi realizada por equipamentos próprios dos servidores como câmeras, laptops, impressora, scanner, celular e internet, considerando que o Regional não dispunha de quantidade suficiente de equipamentos para os servidores, tanto em trabalho presencial como em trabalho remoto. Além dos constantes ajustes no sistema PROAD/OUV, inconsistência e suas novas versões, levando ao retrabalho; aplicabilidade da resolução 71/2020 nos itens como autonomia; participação da alta administração do (planejamento estratégico); interrupção do atendimento em ouvidoria, SIC, cumprimento de prazos e demais atividades, no período de recesso forense.

Contudo, há possibilidade para um bom funcionamento e melhoria da atuação da Ouvidoria, principalmente na criação de condições para um clima organizacional receptivo e colaborativo; no apoio da alta administração em inserir a Ouvidoria Regional no planejamento estratégico do Órgão; aquisição de conhecimento para o aprimoramento das ações desenvolvidas; contínua melhoria nos serviços prestados com a instalação do Sistema de Processo Administrativo Virtual - PROAD, otimizando o PROAD/OUV, com envio das manifestações de ouvidoria as unidades administrativas e judiciárias com celeridade e eficiência; e a adaptação da Ouvidoria à Resolução CNJ Nº 432/2021.

Ademais, a fim de suprir atribuições da Ouvidoria Itinerante, no alcance de toda nossa jurisdição - Amazonas e Roraima - esta unidade idealizou alternativa (disponibilização de totens) que possibilite autonomia ao cidadão em se manifestar, garantindo a participação social, objetivo maior de toda Ouvidoria.



DAVID ALVES DE MELLO JUNIOR  
Desembargador do Trabalho  
Ouvidor Regional

**EQUIPE DA OUIDORIA:**

Claudia Maria Chã Jacob – Gestora da Ouvidoria do TRT da 11ª Região  
Mário Valmir de Azevedo Nunes – Assistente-Chefe  
Thiago Guedes de Oliveira