

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE JULHO A SETEMBRO DE 2021
3º TRIMESTRE/2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de julho, agosto e setembro 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.

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 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, porém com retorno às atividades presenciais, Fase 2 (revezamento), conforme ATO CONJUNTO nº 14/2021, pelos canais de atendimento seguintes:

- presencialmente, nos horários das 7h30 às 12h;

- Formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do TRT11, no menu Ouvidoria (<https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>);

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

- E-mail institucional: ouvidoria@trt11.jus.br;
- Ligações telefônica através dos números (92) 3621-7402; e 0800 704 8893;
- Facebook: [facebook.com/trt11oficial](https://www.facebook.com/trt11oficial/);
- Balcão Virtual.

1. Demanda recepcionada na Ouvidoria no terceiro trimestre de 2021

No segundo trimestre de 2021 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 97 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 3º Trimestre de 2021	Nº de manifestações
Julho	35
Agosto	36
Setembro	26
TOTAL	97

Quadro 01 – Quantitativo de manifestações recebidas.

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

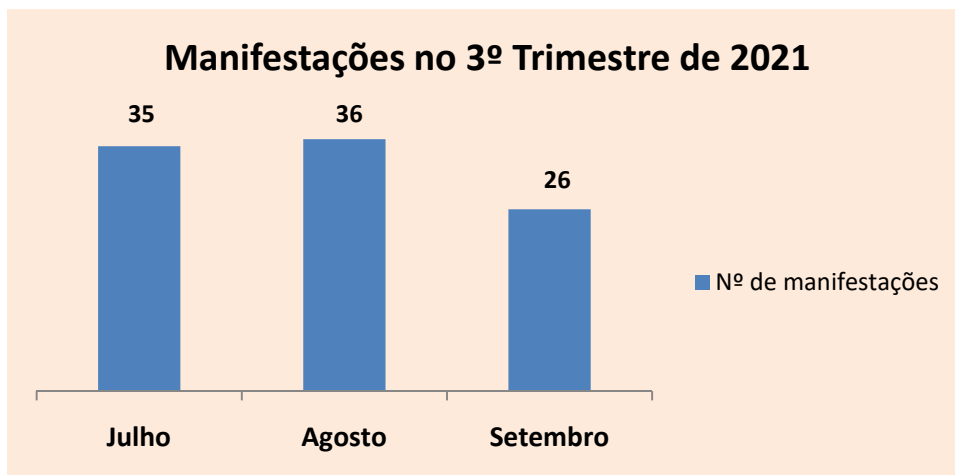


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas.

2. Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria no terceiro trimestre de 2021, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional ouvidoria@trt11.jus.br, com 79 atendimentos, seguido pelos telefonemas.

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



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

Canais de atendimento - 3º trimestre de 2021				
Manifestações por canal de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Total
Aplicativo celular/Formulário eletrônico	5	1	0	6
Email	28	28	23	79
Facebook	0	0	0	0
Presencial	0	2	1	3
Telefone	2	5	2	9
Balcão Virtual	0	0	0	0
TOTAL	35	36	26	97

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

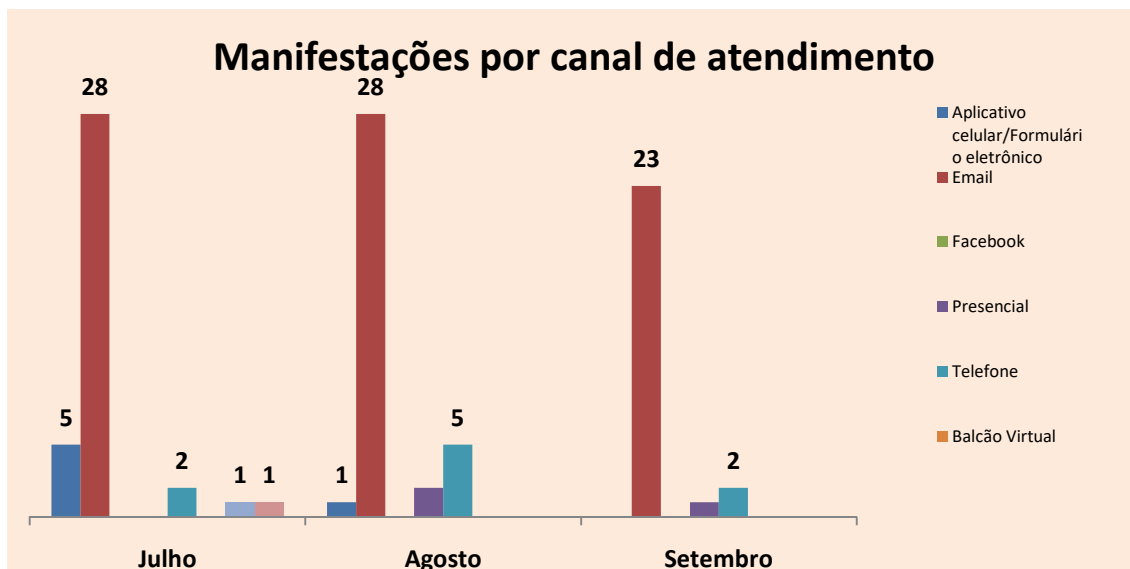


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no primeiro trimestre de 2021.

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

3. Categorias 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 julho a setembro, foram os pedidos de solicitação com 76 registros; seguidas das reclamações, com 6.

Manifestações no 3º Trimestre	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
Denúncia	0	2	5	7
Solicitação	30	33	13	76
Elogio	1	0	0	1
Pedido de Acesso à Informação - Lei 12.527/11	2	0	5	7
Reclamação	2	1	3	6
Sugestão	0			0
TOTAL	35	36	26	97

Quadro 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

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

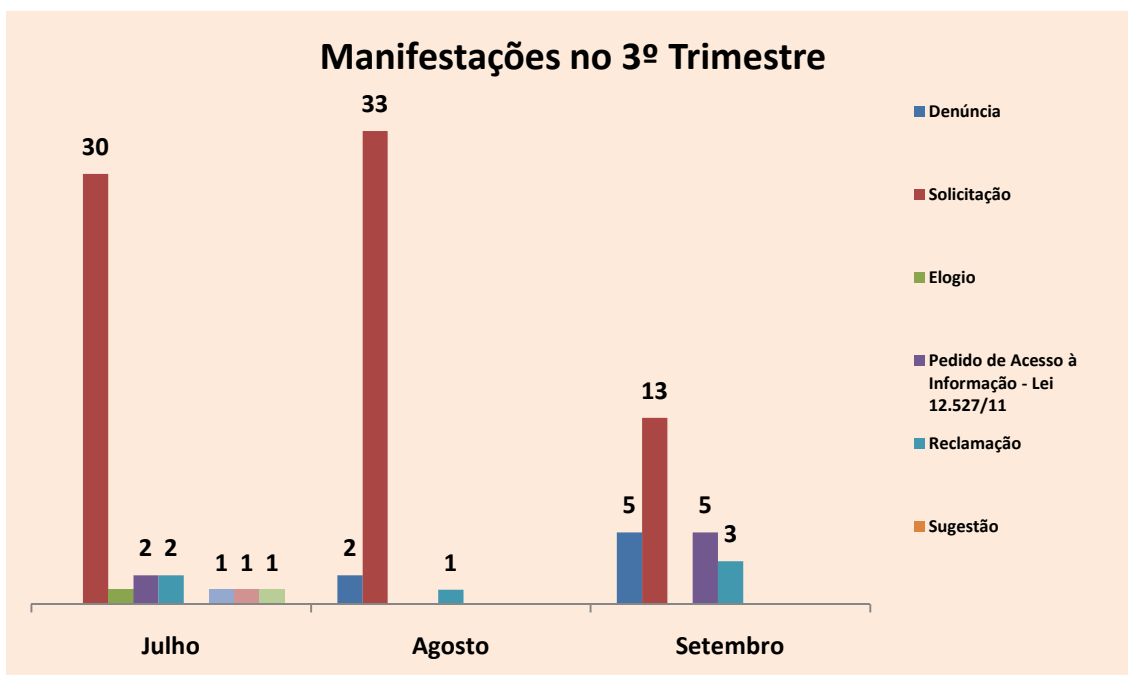


Gráfico 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

No conjunto das manifestações atendidas no terceiro trimestre de 2021, destacamos que na solicitação, se enquadra, sobretudo, os atendimentos relacionados a andamento, impulso e morosidade processual. Importa destacar que, neste 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, que não possui balcão virtual e as ligações telefônicas são interrompidas e sem contato.

Através da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, o assunto mais questionado foi com relação às possibilidades de nomeação de novos servidores.

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

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

4. Classificação por manifestante

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme a classificação por manifestante. Os advogados continuam sendo os que mais demandam essa Ouvidoria.

Categorias de Manifestante - 3º Trimestre	Julho	Agosto	Setembro	Total
Reclamante	8	4	3	15
Reclamado	1	1	0	2
Advogado/Procurador	20	15	12	47
Servidor	0	0	0	0
Magistrado	0	0	0	0
Terceirizado do Tribunal	0	0	0	0
Perito	0	0	0	0
Testemunha	0	0	0	0
Terceiro Interessado	0	0	0	0
Concursado	1	5	2	8
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	2	9	6	17
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	1	0	3	4
Outros	2	2	0	4
TOTAL	35	36	26	97

Quadro 04 – Classificação por manifestante.

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

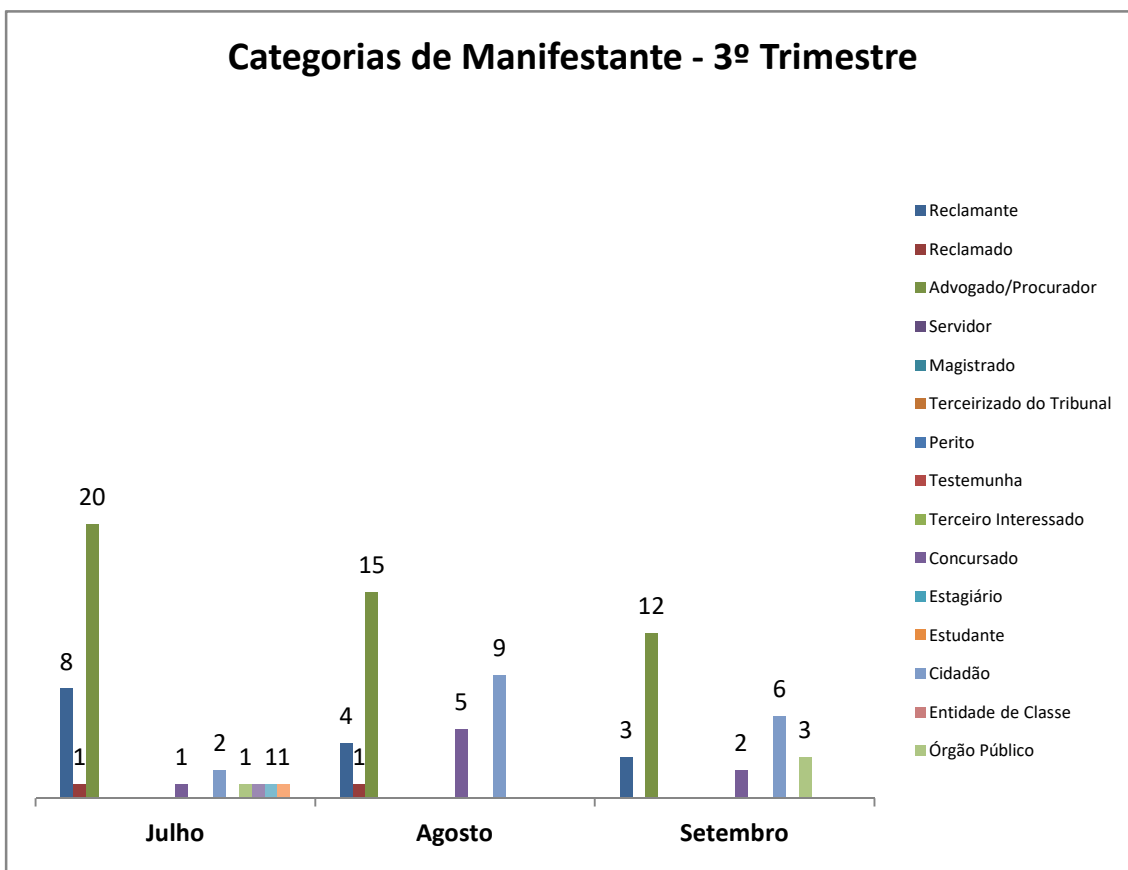


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

5. Registros de Ativos e Arquivados

Dos 97 registros formalizados no terceiro trimestre, permanece pendente de resposta da área demandada somente o PROAD 384/2021.

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

PEDIDO (PROAD Nº 377/2021). Existência de Normativos Internos sobre documentos sigilosos? Se houver, qual o link para acesso a eles? Deferido. Atendido.

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

RESPOSTA: Respondido sobre a inexistência de um link específico sobre o assunto.

PEDIDO (PROAD Nº 390/2021). Sobre nomeações para Técnico Judiciário. Deferido. Atendido.

RESPOSTA: Acusamos o recebimento de sua manifestação nesta Seção de Ouvidoria, informamos que está disponível no site do TRT11, na opção concurso a RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 148/2021, que dispõe sobre a prorrogação e validade do concurso. Segue em anexo a R.A.

7. Destaque para outros assuntos abordados no trimestre.

A morosidade processual – na modalidade “Despacho”, significa demora nos despachos da fase de execução processual e Precatórios, foram os assuntos mais abordados no terceiro trimestre do corrente ano. Em julho e agosto há destaque aos pedidos de orientação e agendamento eletrônico de Reclamação Verbal (Atermação jus postulandi), realizado pelo link <https://saerv.trt11.jus.br/saerv/>, bem como solicitação de acesso em relação a outros “Sistemas Informatizados, exceto PJE”, descritos a seguir: Projeto Garimpo; acesso a audiência virtual; e desarquivamento de processo.

Tivemos, no período, também registros referentes a pedidos de acesso às informações com base na Lei nº 12.527/2011, como normas internas, passo a passo dos precatórios, concurso público, etc.

As denúncias recebidas relacionaram-se à fiscalização das condições de trabalho e assim foram encaminhadas à Superintendência Regional do Trabalho-AM por meio dos contatos atualizados: 158, (92) 3611-1934 e https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/canais_atendimento/contato.

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No terceiro trimestre de 2021, onze ocorrências foram direcionadas à Ouvidoria, sem direcionamento específico, por não se enquadrarem na classificação do Sistema de Ouvidoria da Justiça do Trabalho PROAD/OUV. Originalmente tinham este direcionamento: informação sobre o SINE (seguro desemprego); agendamento de reclamação verbal via Sistema Eletrônico de Agendamento de Reclamação Verbal – SAERV para “desprovidos digitais” (cidadãos sem celular ou internet e/ou fora de domicílio, ou, ainda, inexperientes com a tecnologia).

Foi realizada a Avaliação de Desempenho Anual dos servidores desta Ouvidoria (RA N° 194/2016) e Avaliação de Desempenho por Competência – Bienal (ATO TRT11 N° 236/2015), esta última com o objetivo de identificar as lacunas de competências para acompanhamento de Desenvolvimento Individual – PDI e do Programa de Desenvolvimento Gerencial – PDG.

Além disso, foi editada, em setembro/2021 de PORTARIA N° 01/2021/OUV, que estabelece critérios de coleta e registro de informações fornecidas pelos usuários/manifestantes da Ouvidoria Regional por meio de comunicação oral, presencial, linha telefônica e balcão virtual com objetivo de validar as informações recebidas.

Ainda em setembro/2021, foi incluída atividade a ser desenvolvida pela Ouvidoria: Participação no Plano de Logística Sustentável – PLS (DP- 9913/2021), nestes itens:

- **Acessibilidade:** oferecer procedimentos alternativos para atendimento aos jurisdicionados que lhes dêem maior autonomia; e
- **Qualidade de vida:** pesquisa de satisfação dos jurisdicionados a fim de avaliar os serviços prestados pelo Tribunal Regional; e realização de campanhas internas e treinamento dos servidores, buscando continuamente, excelência dos serviços de atendimento ao público.

Nossa preocupação tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pelo Regional, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos



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

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 outubro de 2021.

OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO