

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

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2021
4º TRIMESTRE/2021**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de **outubro, novembro e dezembro 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, 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;

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

- 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 quarto trimestre de 2021

No quarto trimestre de 2021 a Ouvidoria do TRT 11 recebeu 115 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 4º Trimestre de 2021	Nº de manifestações
Outubro	26
Novembro	50
Dezembro	39
TOTAL	115

Quadro 01 – Quantitativo de manifestações recebidas.

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

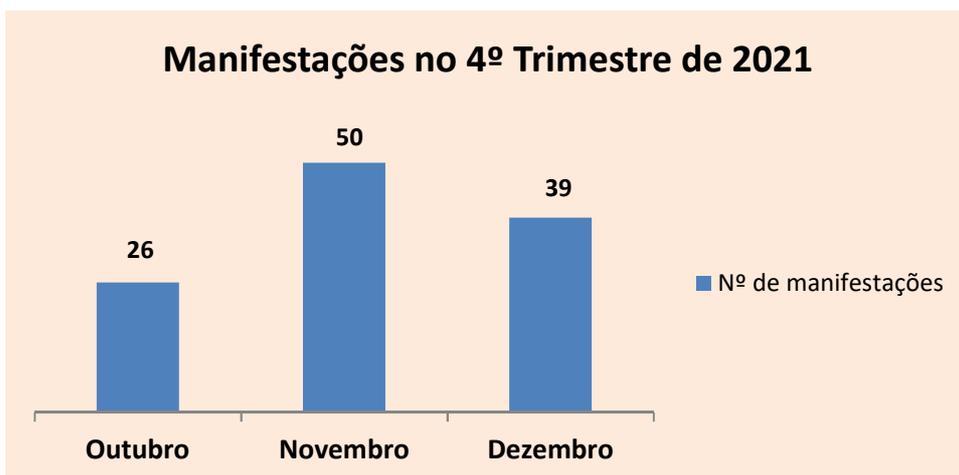


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas.

2. Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria no quarto trimestre de 2021, a forma de acesso mais utilizada foi o e-mail institucional ouvidoria@trt11.jus.br, com 57 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. Assim, 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 - 4º trimestre de 2021				
Manifestações por canal de atendimento	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Aplicativo celular/Formulário eletrônico	1	7	4	12
Email	18	26	13	57
Facebook	0	0	0	0
Presencial	2	2	7	11
Telefone	4	15	15	34
Balcão Virtual	1	0	0	1
TOTAL	26	50	39	115

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

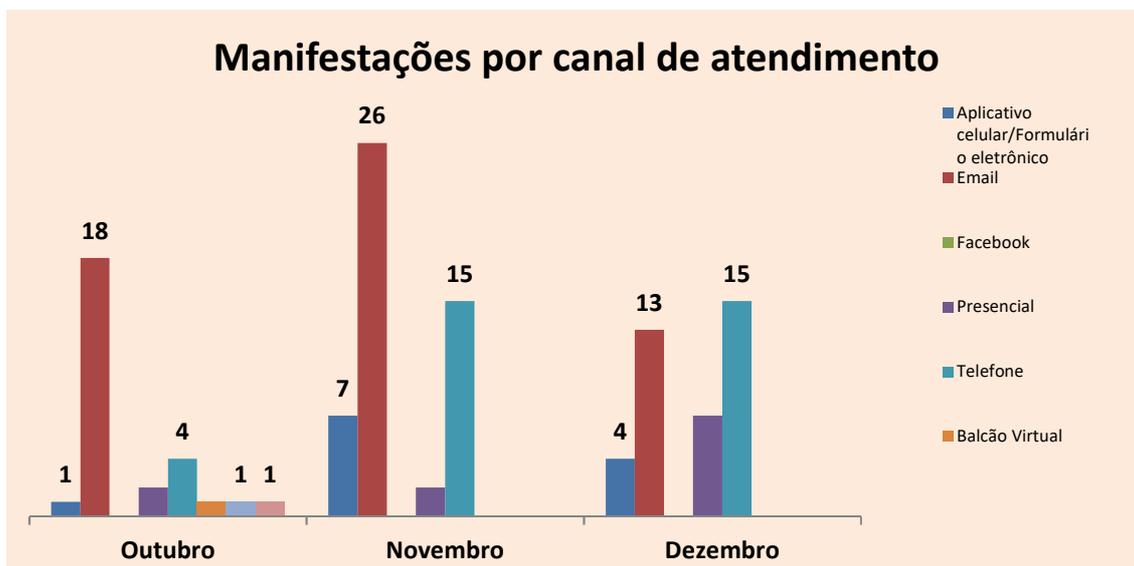


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no primeiro trimestre de 2021.

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 outubro a dezembro, foram os pedidos de solicitação com 84 registros; seguidas das reclamações, com 27.

Manifestações no 4º Trimestre	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Denúncia	0	0	1	1
Solicitação	24	38	22	84
Elogio	0	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação - Lei 12.527/11	0	1	1	2
Reclamação	2	10	15	27
Sugestão	0	1	0	1
TOTAL	26	50	39	115

Quadro 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

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

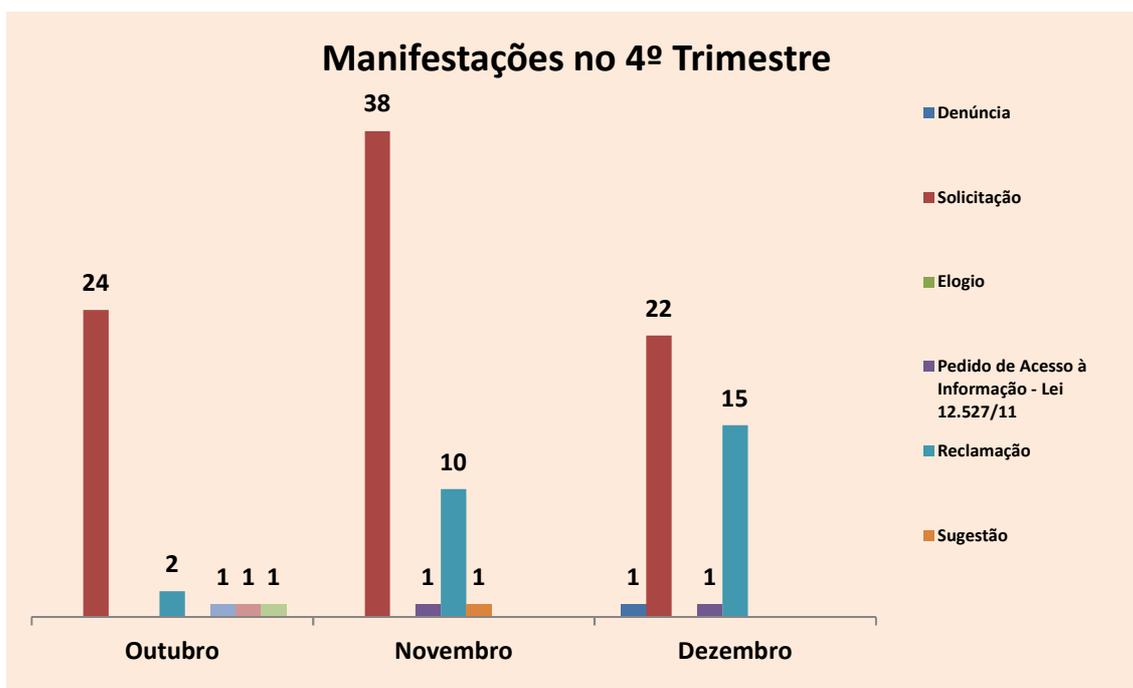


Gráfico 03 – Ocorrências conforme tipo de manifestação.

Tanto as solicitações como reclamações deste trimestre estão relacionadas à morosidade processual – alvará, talvez pela proximidade de final de ano, Recesso Forense e férias dos advogados trabalhistas com a suspensão de prazos processuais (Art. 220 do NCPC e ATO TRT11 REGIÃO N° 128/2021/SGP).

Através da Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527/2011, os pedidos são referentes às normas internas e externas - unidades administrativas/judiciárias e pesquisa sobre certidões.

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.

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

Categorias de Manifestante - 4º Trimestre	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Reclamante	5	14	13	32
Reclamado	2	5	2	9
Advogado/Procurador	11	20	17	48
Servidor	1	0	1	2
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
Concursado	1	2	0	3
Estagiário	0	0	0	0
Estudante	0	0	0	0
Cidadão	2	7	2	11
Entidade de Classe	0	0	0	0
Órgão Público	2	2	4	8
TOTAL	26	50	39	115

Quadro 04 – Classificação por manifestante.

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

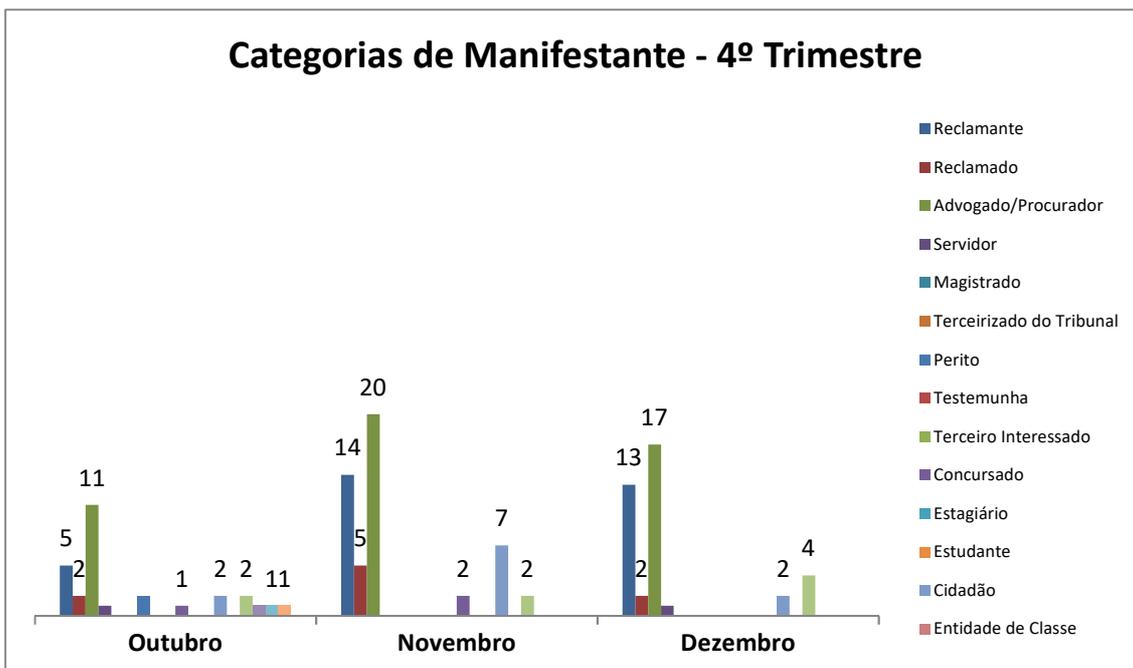


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

5. Registros de Ativos e Arquivados

Dos 115 registros formalizados no quarto trimestre, 17 processos permanecem pendentes de resposta da área demandada, área judiciária, 14,8% dos processos autuados.

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

Não tivemos, no período, registros referentes a pedidos de acesso a informações com base na Lei nº 12.527/2011.

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

7. Destaque para outros assuntos abordados no trimestre.

A consulta processual – passo a passo/processo com tramitação regular - continua sendo o assunto mais abordado no quarto trimestre do ano 2021, bem como as solicitações de contatos das unidades judiciárias, especificamente, as Varas do Trabalho.

Muitas das reclamações recebidas por esta Ouvidoria estão relacionadas à falta de contato com as Varas do Trabalho, ou seja, o não atendimento às ligações telefônicas pelos ramais e contatos disponibilizados pelas nossas unidades judiciárias. A Ouvidoria utiliza os mesmos ramais e contatos quando solicita informações da área demandada, mas na maioria das vezes, sem êxito, seja em razão de servidor que não atende e/ou não tem a informação, seja em razão de servidor não operar o PJE ou sistemas de acesso on-line para consulta processual.

Foram tantas às vezes, que a Ouvidoria produziu texto a fim de aprimorar a relação entre as unidades demandadas e Ouvidoria Regional:

Prezados Gestores das Varas do Trabalho de Manaus

Durante ano 2021, em tempos de pandemia da COVID-19, a Ouvidoria permaneceu recebendo manifestações de jurisdicionados, envolvendo a atividade de diversos setores do Tribunal, relatando: falta de contato com as unidades na resolução imediata de situações cotidianas; dificuldade de contato para informações ou esclarecimentos de dúvidas diversas; sobre localização de link de audiência, habilitação aos autos, atendimento ao cidadão fora de domicílio etc,

A Ouvidoria se viu forçada a deslocar servidor para suprir a ausência na entrega de tais serviços.

Por estas razões convidamos a todos a refletirem sobre o contexto que estamos vivenciando:

- *As mudanças decorrentes de novas ferramentas tecnológicas é uma realidade: atualização de sistemas, sala de audiência virtual, teleconferência, balcão virtual, links etc;*

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

- *O atendimento deve ser feito com empatia – a proximidade com o cidadão tem que ser efetiva e verdadeira;*
- *As informações prestadas aos jurisdicionados devem ser valorizadas e priorizadas;*
- *O tratamento ao cidadão deve ser respeitoso. Existem e não são poucos os cidadãos desprovidos de recursos digitais, sem internet e sem celular. Estes também tem de ser atendidos.*

“ALGUÉM TEM QUE SE INTERESSAR PELA SITUAÇÃO DO OUTRO”

Este é o nosso diferencial

Então, é imperioso o estreitamento dos laços com esta Ouvidoria Regional, pelo que sugerimos:

Primeiro: a utilização do Sistema PROAD/OUV, conforme Recomendação nº 13/2021/SCR;

Segundo: a redução do prazo de resposta ao cidadão, na medida do possível;

Terceiro: o fornecimento de contato dos Gestores das unidades jurisdicionais e administrativas ou a inclusão da Ouvidoria Regional do TRT11 no grupo de trabalho da unidade. Atendemos aos nossos colegas servidores pelo R.7408, celular (92) 9991-0117, balcão virtual, e e-mail: ouvidoria@trt11.jus.br

Ademais, vale lembrar que parceria, diálogo e mediação são instrumentos para a solução de conflitos. A boa comunicação, a qualquer momento e em qualquer ambiente de trabalho, aprimora as relações profissionais e o desenvolvimento pessoal.

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

Ouvidoria, Órgão atento às manifestações em prol da melhoria de nossa atuação institucional, sejam elas, queixas, denúncias, ou elogios. A sensibilidade no tratamento da manifestação a transformará em meio de avanço e aperfeiçoamento de nossos serviços.

Ouvidoria do TRT da 11ª Região

Notícia veiculada, internamente, por e-mail institucional com autorização da Presidência deste E. Tribunal, datada do dia 6/12/2021.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do último semestre do ano de 2021, apesar do diminuto quadro de pessoal da Ouvidoria, com 2 servidores, até meados do mês de novembro, considerando 6 canais de acesso aos usuários de ouvidoria, isto significa atendimentos aos telefones (ramal 7402 e 0800); balcão virtual; e-mail; portal; na maioria das vezes, com soluções imediatas, mas com atribuição de realizar o registro das demandas no sistema de Ouvidoria – PROAD/OUV e acompanhamento até a conclusão da resposta; além das atribuições e rotinas administrativas inerentes à Ouvidoria, conforme RA TRT11 N° 70/2020.

Destacamos ainda, durante o contexto de pandemia da COVID-19, a necessidade de exercer as atividades de ouvidoria de forma ininterrupta durante o recesso forense (20 dias), conseqüentemente, sem suspensão de prazo de resposta ao usuário de ouvidoria, impactando na qualidade dos serviços prestados pelo E. Tribunal ao cidadão.

Conseguimos, ainda, a participação dos servidores em Cursos de Acesso à Informação – LAI; Curso de Gestão em Ouvidoria e Curso de operacionalização do Sistema Eletrônico de Informações – SEI; participação do I Encontro Nacional Sobre Integridade no Poder Judiciário – Resolução CNJ n° 410/2021, visando aprimoramento dos serviços prestados por esta Ouvidoria. E a participação do Exmo. Desembargador do Trabalho David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional, no encontro presencial da



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

Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas, no dia 20 de dezembro, conforme notícia divulgada no site deste Tribunal Regional no dia 27 de dezembro de 2021.

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região, encerra o corrente ano, enfrentando grandes desafios e assim continuará em 2022, com redobrado ânimo e disposição de atender o público e prestar um serviço de qualidade, que é próprio ao nosso Tribunal Regional do Trabalho.

Manaus, 17 de dezembro de 2021.

OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO