

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

ESTATÍSTICA TRIMESTRAL DA OUIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2022
2º TRIMESTRE/2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta a estatística de **98 atendimentos realizados**, referente aos meses de **abril, maio e junho de 2022**.

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.

Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca dar resposta 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.

1. Demanda recepcionada na Ouvidoria no segundo trimestre de 2022

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 98 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

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

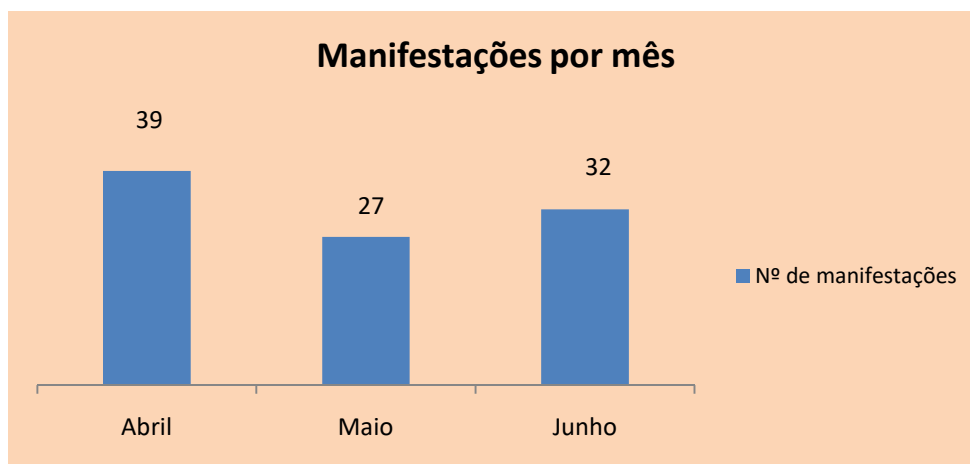


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022.

2. Canais de acesso

Neste trimestre as manifestações foram recebidas conforme distribuição por canal de atendimento no **Gráfico 02**.

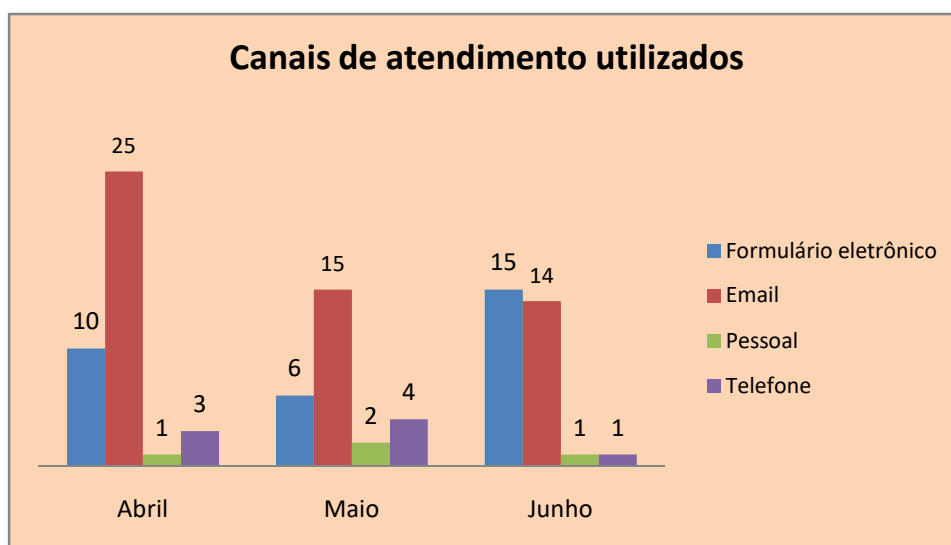


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no segundo trimestre de 2022.

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, adotando a divisão sugerida pelo sistema PROAD-OUV: Denúncia, Solicitação, Elogio, Pedido de Acesso à Informação (LAI), Reclamação e Sugestão.

O **Gráfico 03**, a seguir, a seguir disponibilizado, está detalhada a distribuição de cada categoria nos meses aqui analisados.

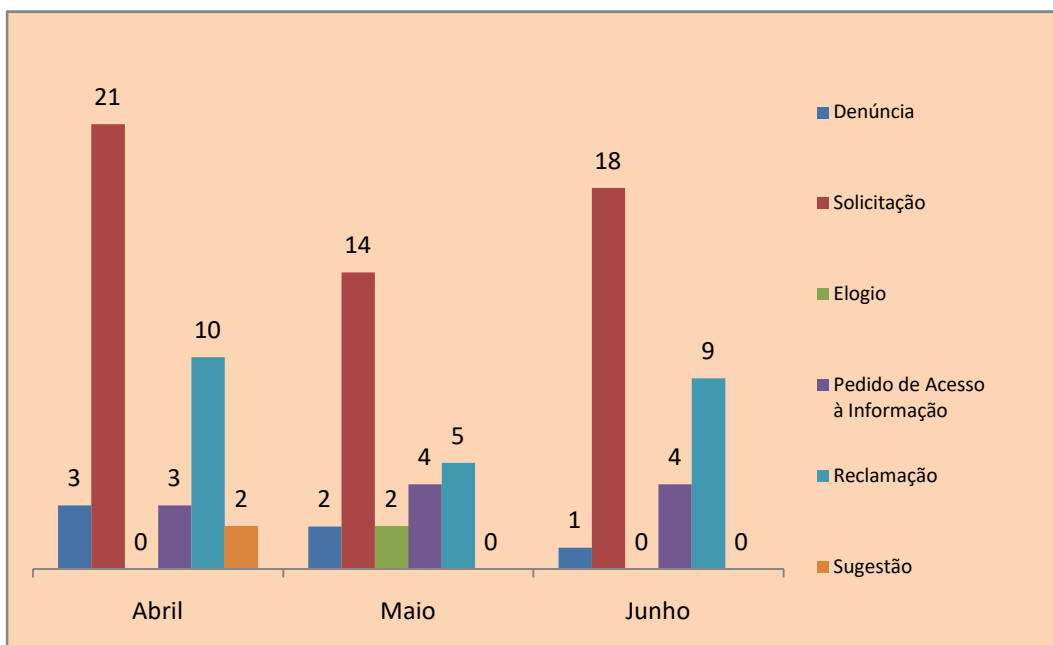


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação.

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

4. Detalhamento das manifestações

Classificação das Manifestações - 2º Trimestre/2022	Denúncia	Elogio	LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Atermação - Jus Postulandi	0	0	2	0	2	0	4
Certidões e Declarações	0	0	0	0	3	0	3
Cargos/Funções/Lotação	0	0	1	0	0	0	1
Concurso Público de Servidores	0	0	2	0	2	0	4
Conduta de Advogado	1	0	0	0	0	0	1
Consulta Jurídica	0	0	1	0	3	0	4
Consulta Processual - Processo com tramitação regular	1	0	0	3	15	0	19
Denúncias Trabalhistas/Fiscalização	1	0	0	1	0	0	2
Desarquivamento de Processo	0	0	0	0	3	0	3
Expediente do Tribunal	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Alvará	0	0	0	5	6	0	11
Morosidade Processual - Bacenjud/Renajud/Infojud	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Contadoria	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Cumprimento de Mandado	0	0	0	2	0	0	2
Morosidade Processual - Despacho	1	1	0	6	0	0	8
Morosidade Processual - Pauta Distante	0	0	0	1	0	0	1
Outros	1	0	1	0	6	1	9
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	0	0	1	0	0	0	1
PJE - Instabilidade e Lentidão	0	0	0	0	3	0	3
PJE - Outros	0	0	0	0	2	0	2
Sistemas Informatizados, exceto PJE	0	0	0	0	0	1	1
Total	5	1	8	21	45	2	82

* O PROAD não lista todas as classificações com apenas 1 ocorrência mensal. Assim, não estão listadas todas as 98 manifestações do 2º trimestre.

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

5. Classificação por manifestante

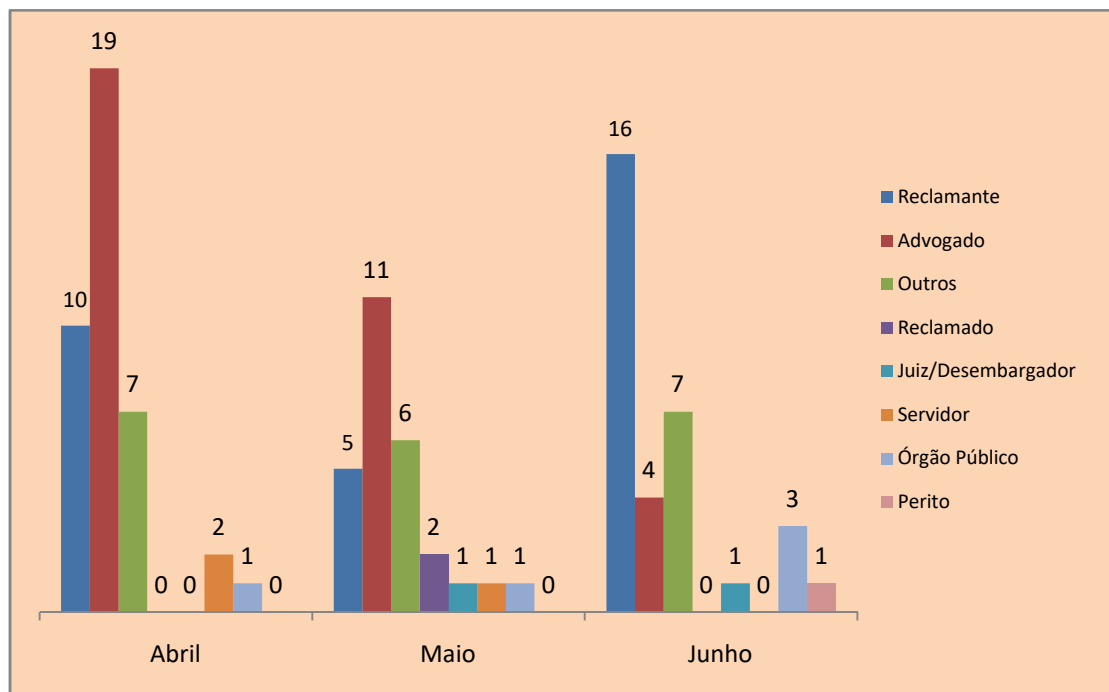


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados estatísticos do **segundo trimestre de 2022 (abril/maio/junho)**, elaborada com base no Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV revela as principais manifestações: solicitações diversas; informações, incluindo acesso à informação (com base na LAI); reclamações de morosidade processual na expedição de alvará e despachos; acessibilidade, no sentido de falta de comunicação com as unidades, principalmente Varas do Trabalho; e denúncias.

Pontos recorrentes são as **denúncias sobre fiscalização do cumprimento das leis trabalhistas** e sobre as condições de trabalho nas empresas: em média, são quatro ligações diárias, sem que se faça operacionalização do registro no Sistema PROAD/OUV de todas as ligações, considerando que orientamos e informamos ao usuário, nestes casos, sobre a

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

diferença entre a competência da Justiça do Trabalho e a competência do Ministério do Trabalho e Emprego, o contato telefônico e o e-mail.

Apesar do retorno pleno das atividades presenciais, inclusive o atendimento ao público, a partir de 23/3/2022, conforme dispõe o ATO CONJUNTO Nº 02/2022/SGP/SCR, os canais de Ouvidoria mais utilizados no período em destaque foram o formulário eletrônico, por meio do Portal da Ouvidoria, e o e-mail. **Significa dizer que 70% foi atendimento eletrônico.** Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados. Das 98 manifestações no período, 94 foram conclusivas e arquivadas, restando apenas 4 demandas que ainda aguardam resolução.

Ressaltamos que, neste trimestre, importante atuação da Ouvidoria Regional foi **promover a 31ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV nos dias 8, 9 e 10 de junho**, com a participação da Excelentíssima Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallmann; a Excelentíssima Desembargadora Vice-Presidente do TRT 11ª Região, Solange Maria Santiago Morais; e o Excelentíssimo Desembargador do Trabalho David Alves de Mello Junior, Ouvidor do TRT da 11ª Região e Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV, em conjunto com os demais Desembargadores Ouvidores da Justiça do Trabalho e os Gestores das Ouvidorias Regionais do Trabalho. Evento que teve a participação da Rede de Ouvidorias do Amazonas e do Desembargador Kon Tsih Wang, Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral - TRE-AM, tudo visando o aprimoramento e o intercâmbio de conhecimentos e boas práticas. **Inclusive com agradecimento e elogio da Excelentíssima Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallmann, ao Grupo de Trabalho – GT designado para o evento, conforme OF. TST. OUVIDORIA Nº 82, Brasília, 20/6/2022.**

Quanto ao atendimento do Eixo da Transparência (DP- 4131/2022), em que são avaliados dois requisitos, onde o primeiro é alcançar os melhores índices no Ranking da Transparência do Poder Judiciário instituído pela Resolução CNJ nº 215/2015, a Ouvidoria

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

respondeu positivamente a todos os itens solicitados, ficando o **Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, no ranking preliminar, em 5º lugar geral.**

Já no segundo requisito, que trata do atendimento e da resposta ao Cidadão pela Ouvidoria Regional, no prazo de 30 dias e com caráter resolutivo (Parágrafo único e incisos de I a V do art. 12 - Lei nº 13.460/2017), das demandas encaminhadas pela Ouvidoria do CNJ. Referente ao **CNJ Prêmio de Qualidade - 2022**, recebemos 15 demandas advindas da Ouvidoria do CNJ. Entretanto, apenas 66% das manifestações foram solucionadas dentro do prazo de 30 dias e 5 manifestações, o equivalente a 34%, extrapolaram este prazo. **Portanto, não atingindo os 70%, significa dizer que não pontuamos para o Prêmio de Qualidade 2022.**

Ainda no mês de junho, a fim de subsidiar o Relatório de Responsabilidade Socioambiental CSJT, nos foi solicitado pela Seção Socioambiental o preenchimento de questionário com informações relativas ao usuário de Ouvidoria envolvendo *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 melhorias das informações e orientações fornecidas à sociedade acerca dos direitos e deveres fundamentais da relação de trabalho* (fonte: Questionário – Relatório de Responsabilidade Socioambiental CSJT – 2022).

Também merece registro a adequação regimental da Resolução Administrativa TRT11 nº 71/2020 à Resolução CNJ nº 432/2021 (publicada em 31/11/2021), com apreciação pelo Egrégio Tribunal Pleno e **publicada na Resolução Administrativa TRT11 nº 163/2022, que aprovou a Emenda Regimental nº 09 para acrescentar o art. 15-A e alterar a redação dos arts. 4º, 15 e 34 do Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, incluindo, dentre os órgãos do TRT11, a Ouvidoria, como órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal, funcionará com a estrutura e as atribuições definidas em Resolução Administrativa; reeleição dos cargos de Ouvidor e Suplente.** Marcada Sessão Extraordinária do Tribunal Pleno no dia 29 de julho de 2022

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

(sexta-feira), na modalidade Telepresencial, para apreciação da matéria referente à Reformulação do Regulamento Geral e Organograma do TRT 11 (DP-3063/2022).

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, primando pela qualidade da resposta de forma satisfatória e conclusiva ao cidadão.

Ouvidoria existe para ouvir, acolher e orientar.

Manaus, 29 de julho de 2022.

OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO