

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

**ESTATÍSTICA TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE JULHO A SETEMBRO DE 2022
3º TRIMESTRE/2022**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta a estatística de **104 atendimentos realizados**, referente aos meses de **julho, agosto e setembro 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 por resposta e presta 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 terceiro trimestre de 2022

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 104 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

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

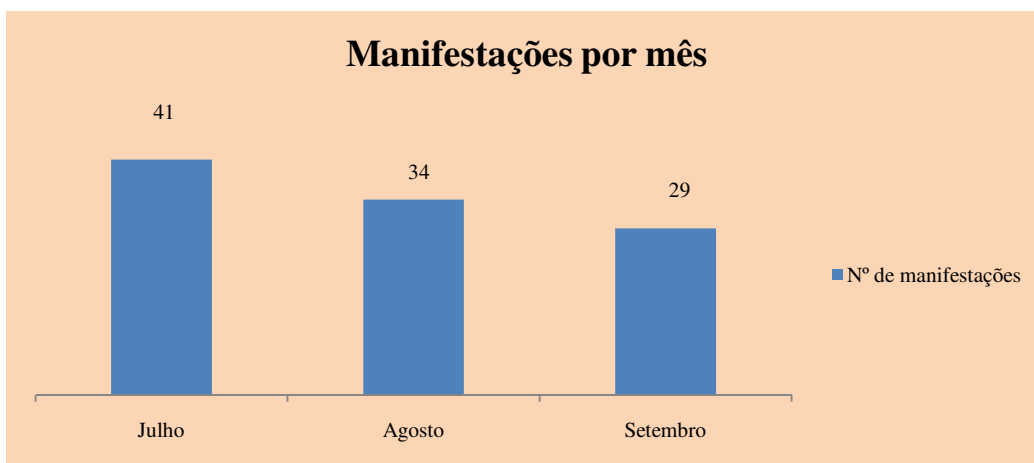


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 3º trimestre de 2022.

2. Canais de acesso

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

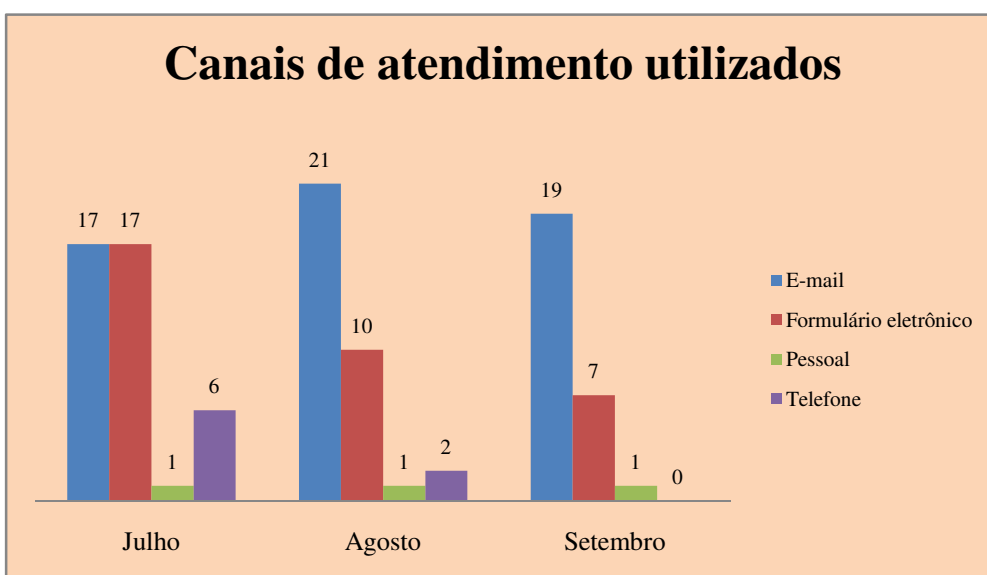


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no 3º trimestre de 2022.

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 disponibilizado, está detalhada a distribuição de cada categoria nos meses aqui analisados.

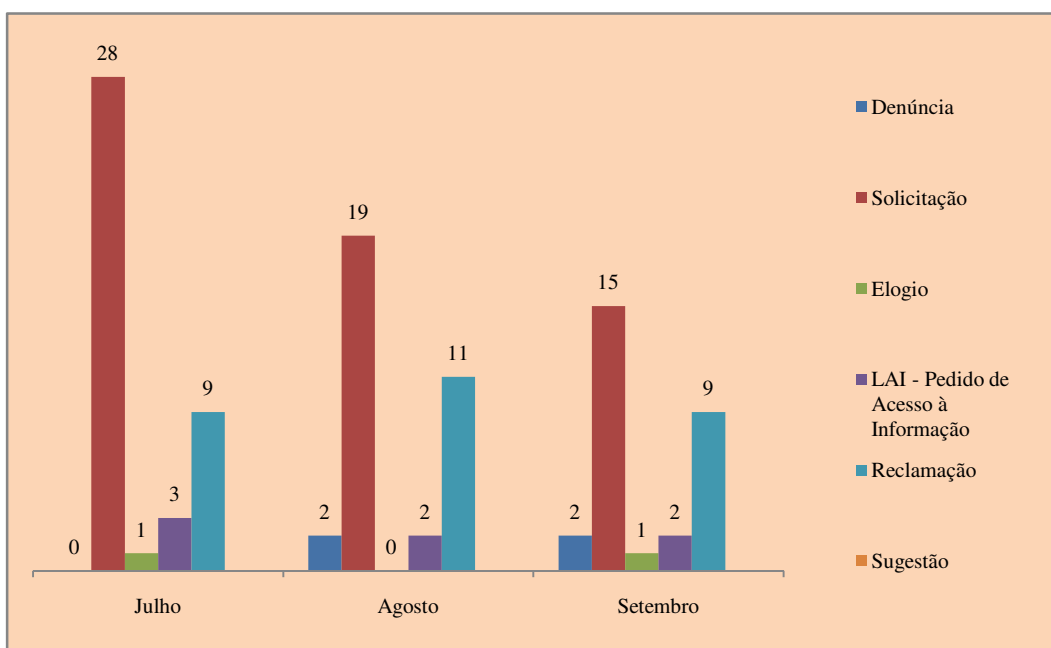
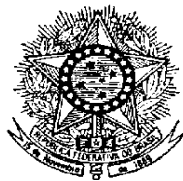


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação.

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

4. Detalhamento das manifestações

Classificação das Manifestações - 3º Trimestre/2022	Denúncia	Elogio	LAI - Pedido de Acesso à Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Cadastramento de Perito/ Leiloeiro					1		1
Cargos/Funções/Lotação			1				1
Carteira de Trabalho/Seguro Desemprego					2		2
Certidões e Declarações			1		1		2
Concurso Público de Servidores			2	1	5		8
Conduta de Magistrados				1	1		2
Conduta de Servidores	1			2			3
Consulta processual - passo a passo					3		3
Consulta Processual - Processo com tramitação regular				4	19		23
Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	1						1
Desarquivamento de Processo					2		2
Estágio				1	1		2
Incompetência da Justiça do Trabalho					2		2
Incompetência de Ouvidoria					1		1
Licitações/Contratos/Convênios					1		1
Morosidade Processual - Acórdãos				1			1
Morosidade Processual - Alvará				5	4		9
Morosidade Processual - Bacenjud/Renajud/Infojud				2			2
Morosidade Processual - Cobrança de Autos Advogado	1						1
Morosidade Processual - cumprimento de mandado	1						1
Morosidade Processual - Despacho				8	5		13
Morosidade Processual - Sentença de 1.Grau					1		1
Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias				3	3		6
Outros		2			7		9
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos			2				2



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

PJE - Acesso ao Sistema					1		1
PJE - Cadastro/Peticionamento					1		1
PJE - Outros					1		1
Precatórios e RPVs				1			1
Sistemas Informatizados, exceto PJE			1				1
TOTAIS	4	2	7	29	62	0	104

5. Classificação por manifestante

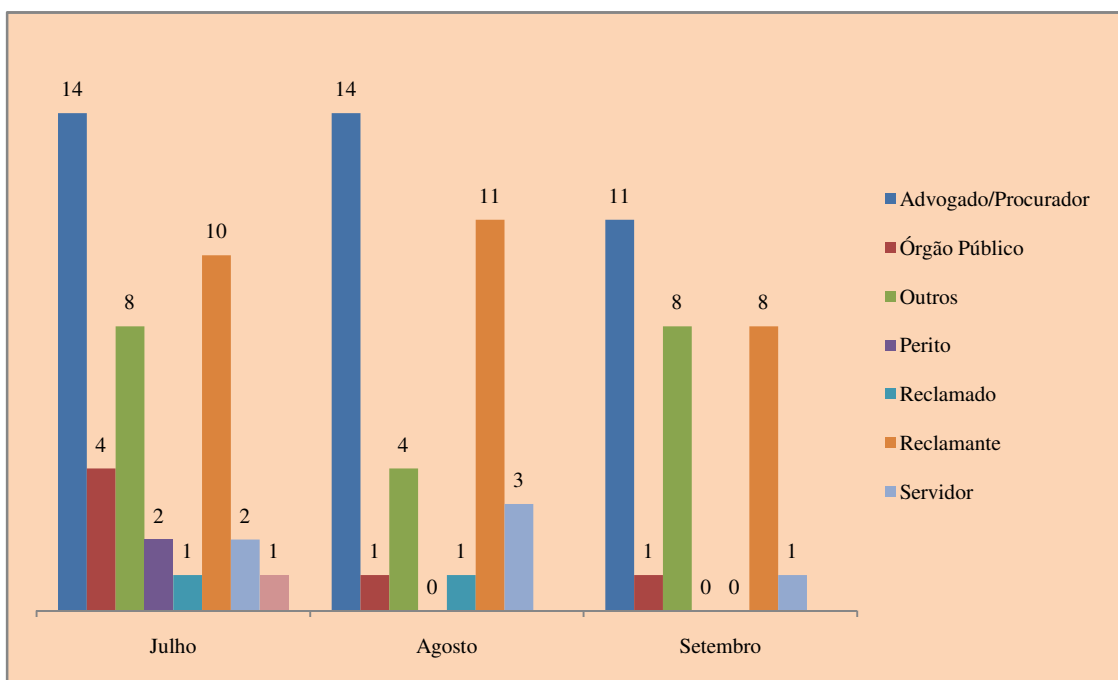


Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

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

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A análise dos dados estatísticos do **terceiro trimestre de 2022 (julho/agosto/setembro)**, elaborada com base no Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV revela as principais manifestações: 23 solicitações de consulta processual, sendo 19 manifestações de “tramitação regular do processo” e 04 reclamações e com razão o usuário desta Ouvidoria; informações, incluindo acesso à informação (com base na LAI); reclamações de morosidade processual com relação a despachos (12 manifestações) e na expedição de alvará (9 manifestações); e, ainda, manifestações não enquadradas dentre as classificações do Sistema PROAD/OUV, porém relacionadas em “Outros”, encontramos, a seguir, as seguintes situações:

- a) PROAD/OUV Nº 465/22: reclamante foi orientada a estabelecer contato com sua advogada referente a recebimento de valores;
- b) PROAD/OUV Nº 466/22: contato com a 2VTM, pois reclamante estava com COVID e não poderia participar da audiência;
- c) PROAD/OUV Nº 469/22: informações sobre processo de aposentadoria de Magistrado;
- d) PROAD/OUV Nº 487/22: Prefeitura de Tapauá-AM encaminha declaração de regularidade quanto ao pagamento de Precatórios Judiciais;
- e) PROAD/OUV Nº 492/22: retificação de DARF pela 1VTM, que expediu certidão corrigindo valores;
- f) PROAD/OUV Nº 545/22: contato de organizador da palestra virtual sobre Assédio Moral no Ambiente de Trabalho, realizada por este Regional;
- g) PROAD/OUV Nº 552/22: teste do Sistema PROAD/OUV pela servidora da Ouvidoria;
- h) PROAD/OUV Nº 554/22 e 561/22: a manifestante questiona a entrega de correspondência eficiente aos interessados (VTP).

Por sua vez, neste trimestre recebemos 07 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 - LAI. Dentre as solicitações recebidas, destacam-se os assuntos sobre Concurso Público de Servidores – TRT11/2016 (PROAD/OUV Nºs 488, 547, 581, e 595/22); não padronização de pagamento entre os Regionais pela utilização do Sistema E- Carta (PROAD/OUV Nº 603/22); falta de transparência e dificuldades de coletar dados estatísticos no *site* do Tribunal (PROAD/OUV Nº 542/22); Pesquisas e Trabalhos Acadêmicos (PROAD/OUV Nº 578/22), **destacando a solicitação de pesquisa sobre “Intolerância e Violência Religiosa no Brasil”**, que encaminhada à Coordenação de Apoio aos Sistemas PJE e E-Gestão, concluíram que *mesmo havendo um grande leque de assuntos, não há temas/assuntos que se equiparem aos solicitados na pesquisa*. Entretanto, o preconceito por conta da religião, é importante no contexto atual, eis que comum no ambiente de trabalho, inclusive com farta jurisprudência das cortes trabalhistas com empresas

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

condenadas ao pagamento de danos morais aos empregados submetidos a situações constrangedoras, vexatórias e humilhantes envolvendo crenças religiosas. Inclusive, em nossa jurisprudência, verificamos alguns casos: trabalhador adventista não trabalhava aos sábados, as partes fizeram acordo (VTTabatinga); patrão adventista somente contratava pessoas da religião adventista (10VTM); trabalhador judeu pediu para folgar no *Yom Kipur*, não foi atendido e pediu demissão (03 Turma); vigilante adventista não poderia trabalhar aos sábados, porém não restou comprovado cerceamento da liberdade de religião (11VTM); líder de limpeza intimida trabalhadora com perguntas de cunho sexual por não trabalhar aos sábados, pagamento de dano moral (06VTM), entre outros.

Importante salientar que 70% das demandas, com pedido de acesso à informação – LAI, foram concluídas em três dias. As demais, DP-11099/2022 (PROAD/OUV N° 578/22 – pesquisa sobre “Intolerância e Violência Religiosa”) e DP-11038/2022 (PROAD/OUV N° 581/2022 – aproveitamento de cargos), em média 25 dias.

Ressaltamos que, pelo terceiro trimestre consecutivo, apesar do retorno pleno das atividades presenciais, conforme dispõe o ATO CONJUNTO N° 02/2022/SGP/SCR, os canais de Ouvidoria mais utilizados no período foram o formulário eletrônico, por meio do Portal da Ouvidoria e e-mail. **Significa dizer que 87,5% foi atendimento eletrônico**, acima dos 70% registrados no trimestre passado. Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados. **Das 104 manifestações no período, 99 (95,2%), foram conclusivas e arquivadas**, restando apenas 5 demandas que ainda aguardam resolução. Vale sublinhar que desde meados do mês de setembro/2022, **não funciona a linha de Discagem Direta Gratuita DDG (0800)** por falta de previsão contratual por parte da unidade responsável pela telefonia, serviço que vinha sendo oferecido desde 2001 com a instalação do Sistema de Atendimento Telefônico Alô TRT – 0800-704-8893. Além de impactar na desatualização dos impressos distribuídos (cartilhas e marcadores de livros) na OAB/AM (Dra. Fabiana Pacífico Seabra); PMM – Ouvidoria Geral na sede (Nonato Oliveira); PAC – CENTRO GALERIA ESPÍRITO SANTO; AGEMAN – Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Manaus – SEMSA – Bairro N.S. Graças ou PAC Phelippe Daou – Zona Leste (Claudio); SEMASC – Secretaria Mulher, Assistência Social e Cidadania – Av. Airão c/ Ferreira Pena, s/n° - Centro (Sec. Jane Mara) e impressos prontos que serão distribuídos.

Referente ao atendimento e 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 n° 13.460/2017), **das demandas encaminhadas pela Ouvidoria do CNJ, recebemos no trimestre, apenas uma (Registro n° 350471- CNJ), solucionada em 08 dias, dentro do prazo de 30 dias.**

Também merece registro as atividades realizadas por esta Ouvidoria em parceria com diversas unidades do Regional: preenchimento de formulário de correição da Corregedoria; elaboração de rotinas e fluxograma das manifestações de ouvidoria; preenchimento de informação solicitada pela Auditoria Interna n° 98/22 –

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

DP-11690/22; tutoria de como atuar no ambiente de trabalho na presença de cão guia (EJUD11); elaboração e atendimento às proposições referentes a lotação de estagiário do Curso de Direito para a Ouvidoria e “Botão do Pânico” ou Botão de Alerta como forma de evitar atrito e/ou violência e assédios contribuindo para prevenção da integridade do servidor (Presidência, SETIC e Segurança); envio de sugestões e propostas de Ações e Metas da Ouvidoria ao Plano de Logística Sustentável - PLS do TRT11 para implementação no período de 2021-2026 (Sócioambiental); distribuição de marcadores de livros da Ouvidoria durante a I Corrida das Escolas Judiciais do Estado do Amazonas e Marcha Contra o Trabalho Infantil (EJUD11). **E ainda, solicitação de renovação de equipamentos de informática** que atenda à necessidade desta Ouvidoria (DP-12348/22 - SETIC) **bem como solicitação da nova versão 4.7 do Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV**, considerando o “Portal da Ouvidoria em Números”, ferramenta que visa fornecer aos gestores de Ouvidoria, às administrações dos Tribunais Regionais, aos manifestantes e ao público interessado, dados estatísticos atualizados diariamente e originado de cada Ouvidoria do Tribunal do Trabalho. *Uma ferramenta que gera conhecimento, projeção institucional e excelência dos serviços desenvolvidos no âmbito dos nossos órgãos, levando também a um fortalecimento com as parcerias hoje existentes com os públicos interno e externo –* Ministra Maria Helena Mallmann, Ministra Ouvidora do Tribunal Superior do Trabalho – TST e Ouvidora do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT.

Por fim, a atualização do Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, incluindo, dentre os órgãos do TRT11 a Ouvidoria, a reeleição para os cargos de Ouvidor e Suplente, no dia 23 de setembro de 2022, Exmo. Desembargador David Alves de Mello Junior e Exmo. Desembargador José Dantas de Góes, respectivamente, Ouvidor e Ouvidor Suplente, **consoante a Reestruturação Organizacional e Funcional do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (RA TRT 11 Nº 233/2022)**, ambos vieram somar e valorizar as atribuições da Ouvidoria Regional, enquanto órgão de gestão e de participação social.

“Ouvir com o coração é ouvir e promover sabedoria” (32ª Reunião do COLEOUV).

Manaus, 31 de outubro de 2022.

OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO