

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

ESTATÍSTICA TRIMESTRAL DA OUIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022
4º TRIMESTRE/2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta a estatística de **81 atendimentos realizados**, referente aos meses de **outubro, novembro e dezembro de 2022**.

Os dados estatísticos expostos neste relatório correspondem às manifestações das comunidades interna e 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 quarto trimestre de 2022

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 81 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

Para a elaboração desta estatística, utilizou-se a presente data, 31/12/2022, como data de corte para a contagem de manifestações.

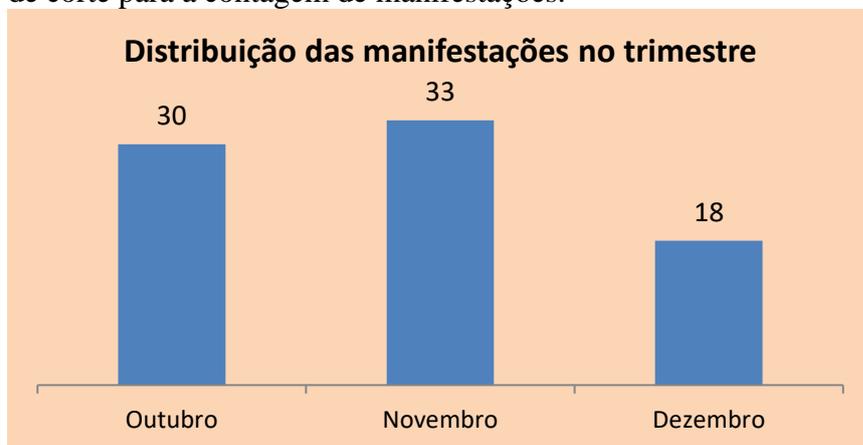


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2022.

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

2. Canais de acesso

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

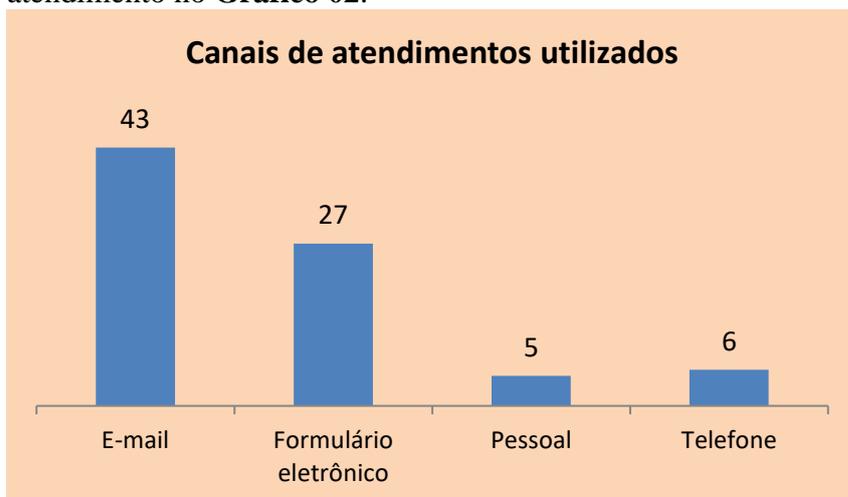


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no 4º trimestre de 2022.

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 disponibilizamos, detalhadamente a distribuição de cada categoria no trimestre.

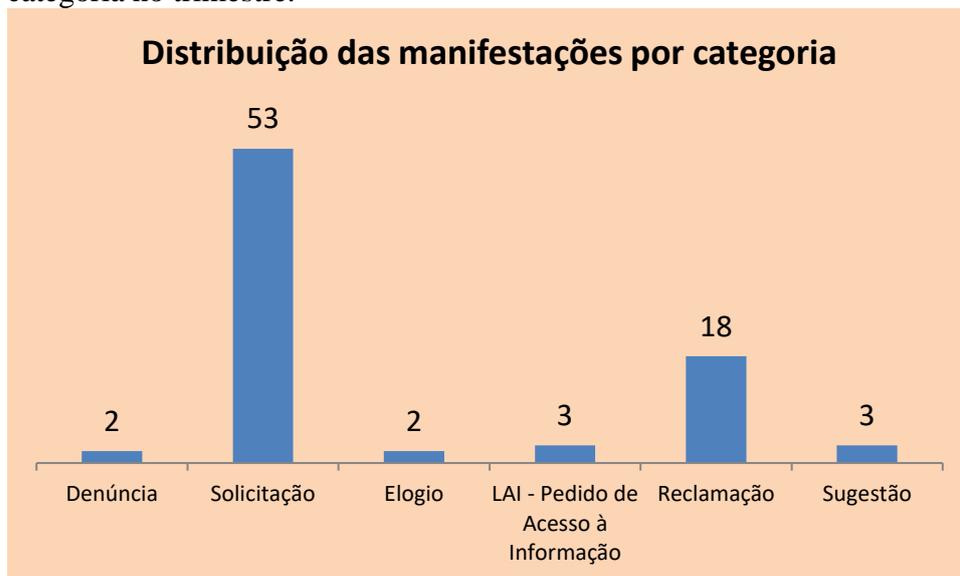


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação.

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

São as que seguem:

PROAD/OUV Nº 616/2022 (direcionada à Contadoria Judicial): Perguntas e respostas.

1. No TRT 11º Região existe o setor de Contadoria Judicial? Existe. Divisão de contadoria Judiciária 2. Caso exista, esse setor funciona de forma regular e ágil? Há reclamação sobre morosidade nesse setor? Funciona de forma regular e ágil, no entanto, depende da demanda do período. Quando existe grande demanda podem ocorrer atrasos, tendo em vista a pequena quantidade de servidores, ainda assim não há reclamações sobre morosidade. 3. Se houverem problemas no setor, existem ações adotadas pelo TRT 11ª Região para solucioná-los, a exemplo: mutirões? Nunca foram necessárias ações neste sentido, por não ocorrer acumulação de processos. Ocorre o contrário, a divisão de contadoria presta apoio às varas do trabalho em caso de necessidade. **Concluída em 1 dia.**

PROAD/OUV Nº 643/2022 (unidade responsável Assessoria da Ouvidoria). Perguntas e

respostas. 1) Nome da unidade que recebe os pedidos de informação relativos à Lei de acesso à informação. Resposta: Assessoria da Ouvidoria - ASSEOUV

2) Nome de subunidade, se houver, que exclusivamente receba e encaminhe os pedidos da LAI. Resposta: Não há subunidade. A Assessoria é a única responsável pela recepção e encaminhamento de pedidos com base na LAI.

3) Número de pessoas e respectivos cargos que compõem a equipe responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC. Resposta: Atualmente, o quadro funcional da Assessoria da Ouvidoria é composto de 3 servidores efetivos e 1 estagiário, sendo um(a) de Assessor(a)-chefe (Analista Judiciário – Área Administrativa), outro servidor como Assistente do Assessor da ASSEOUV (Técnico Judiciário), um servidor (Analista Judiciário – Área Administrativa) e um estagiário da área de Direito.

4) Valor do recurso orçamentário destinado, exclusivamente, para o acesso à informação. Resposta: não há dotação específica para o serviço de informações. Essa atividade é uma das atribuições da Ouvidoria e qualquer custo relacionado está inserido no orçamento do Tribunal.

5) Natureza do cargo (comissionado/efetivo) ocupado pelo chefe/supervisor da unidade responsável pelo e-sic, desde a regulamentação da LAI no órgão até o ano de 2021. Resposta: Até o ano de 2021 a chefia da Ouvidoria era ocupada por servidor efetivo do quadro de pessoal do Tribunal, situação que permanece até a presente data.

6) Existe um programa de capacitação sobre transparência e acesso à informação para a equipe que responde pelo gerenciamento e execução da LAI? Resposta: Os servidores lotados na Ouvidoria realizam cursos de capacitação referente LAI (acesso à informações) e LGPD (proteção de dados pessoais).

7) Número de cursos sobre acesso à informação e transparência realizados pela equipe que trabalha com o Serviço de Informação ao Cidadão de 2016 a 2021. Resposta: É realizado, em média, 1 curso por ano.

8) Número de cursos sobre acesso à informação e transparência oferecidos ao público do órgão, desde a regulamentação da LAI em 2011. Resposta: o Órgão possui plataforma de

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

cursos EAD- Estudos a Distância, de livre utilização pelos servidores, cabendo ao próprio servidor e/ou ao seu gestor a conveniência e oportunidade de realizar cursos sobre transparência e acesso à informação. A obrigatoriedade decorre da Matriz de Competência de cada servidor, ou melhor, do Plano de Desenvolvimento Profissional do Tribunal.

9) Número de solicitações pelo Lei de acesso à informação realizadas nos anos de 2016,2017,2018, 2019, 2020 e 2021? Resposta: De 2016 a 2021 este Órgão recebeu 2.126 (duas mil, cento e vinte e seis unidades) solicitações de acesso à informação, distribuídas temporalmente da seguinte forma (ano-quantidade): 2016 - 1413; 2017 - 129; 2018 - 304; 2019 - 173; 2020 - 94; 2021 – 13. Porém, há uma importante observação. As quantidades acima indicadas foram oficialmente publicadas nas estatísticas da Ouvidoria. Ocorre que, até fevereiro de 2020, não havia uma clara padronização na classificação das demandas de ouvidoria, fazendo com que muitas demandas que se referiam a solicitações habituais de processo ou pedido de auxílio para regularização de andamento processual, por exemplo, eram classificadas como pedidos com base na LAI, inflando os números de pedidos de acesso à informação. A partir de março de 2020, com a implantação do sistema informatizado PROAD/OUV – Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho, e melhor qualificação do corpo funcional da Ouvidoria, a classificação das demandas de ouvidoria é realizada de forma mais criteriosa, de modo que a grande maioria das demandas que em anos anteriores foram classificadas como pedido com base na LAI passou a ser classificadas como solicitações usuais, sem relação com a LAI.

10) Número de respostas concedidas por meio da LAI nos anos de 2016 a 2021. Resposta: todas as demandas que chegam a esta Ouvidoria são respondidas. Assim, as 2.126 (duas mil, cento e vinte e seis unidades) solicitações de acesso à Informação foram respondidas.

11) Número de respostas parcialmente concedidas por meio da LAI entre os anos de 2016 e 2021. Resposta: Não temos registro de respostas parciais, conforme dito acima, todas as solicitações de informações foram atendidas.

12) Motivos que impediram as respostas de forma integral entre os anos de 2016 e 2021. Resposta: Não temos registro de respostas parciais, conforme dito acima, todas as solicitações de informações foram atendidas.

13) Número de respostas negadas e número de motivos alegados pelo órgão para não responderem à solicitação de informação nos anos de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021. Resposta: Há registro de um único pedido de informação negado. A estatística solicitada pelo usuário de ouvidoria para fins acadêmicos, não podia ser fornecida, em razão de que os sistemas informatizados de processo judicial e de estatística não armazenarem a informação solicitada.

14) Número de recursos impetrados, pela LAI, nos anos de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021. Resposta: não temos registros de que alguma demanda de ouvidoria com base na LAI alcançou a fase de recurso.

15) Qual é o tempo médio de resposta de solicitação de informação nos anos de 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 e 2021. Resposta: Em média 5 (cinco) dias.

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

16) Quantos servidores ou magistrados já sofreram algum tipo de sanção por não obedecerem à Lei de Acesso à Informação, desde a regulamentação da LAI neste órgão. Resposta: Não há registro de sanção por descumprimento da LAI. **Concluída em 8 dias.**

PROAD/OUV N° 665/2022 (envolvimento de várias unidades): Perguntas. Qual o orçamento disponibilizado para treinamento de membros e servidores em 2022 e para 2023? - Qual o orçamento disponibilizado para projetos de consultoria em 2022 e para 2023? - Qual a vigência do Planejamento Estratégico da organização? - A organização possui área de gestão estratégica, projetos e processos? - A organização possui área de gestão de riscos ou integridade pública? - Quais foram as empresas de consultoria contratadas nos últimos 5 anos e quais as temáticas abordadas? **Concluída em 18 dias.**

4. Detalhamento das manifestações

Classificação das Manifestações Trimestre/2022	Denúncia	Elogio	Pedido de Acesso à Informação - 12.527/11- LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Acessibilidade	0	0	0	0	1	0	1
Acompanhamento de Manifestação	0	0	0	0	1	0	1
Cadastramento de Perito/ Leiloeiro	0	0	0	0	1	0	1
Carteira de Trabalho/Seguro Desemp	0	0	0	0	4	0	4
Certidões e Declarações	0	0	0	0	2	0	2
Conduta de Servidores	1	0	0	0	0	0	1
Consulta Processual - passo a passo	0	0	0	0	1	0	1
Consulta Processual - Processo tramitação regular	0	0	0	2	10	0	12
Denúncias Trabalhistas / Fiscalizaçã	1	0	0	0	0	0	1
Desarquivamento de Processo	0	0	0	1	1	0	2
Estágio	0	0	0	0	0	1	1
Incompetência de Ouvidoria	0	0	0	0	2	0	2
Morosidade Processual - Acórdãos	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Alvará	0	0	0	5	4	0	9
Morosidade Processual - Despacho	0	0	0	5	3	0	8

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

Morosidade Processual - Pauta Dist	0	0	0	0	1	0	1
Outros	0	2	1	5	9	2	19
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	0	0	2	0	3	0	5
PJE - Acesso ao Sistema	0	0	0	0	2	0	2
PJE - Instabilidade e Lentidão	0	0	0	0	2	0	2
Precatórios e RPVs	0	0	0	0	4	0	4
Remuneração/Proventos	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL POR ASSUNTO	2	2	3	18	53	3	81

5. Assuntos em Destaque

No Gráfico 04, a seguir, estão listados os assuntos com maiores ocorrências no trimestre, independente da categoria da manifestação (solicitação, reclamação etc.). Assim, por exemplo, a quantidade 12 na primeira coluna do Gráfico 04 refere-se à soma das quantidades de consultas processuais de todas as categorias.

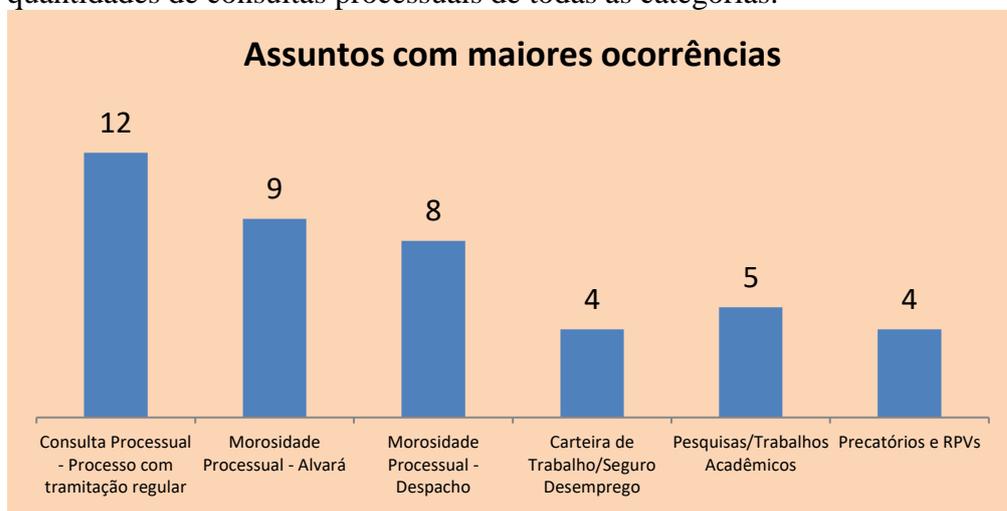


Gráfico 04 – Assuntos com maiores ocorrências no trimestre.

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

6. Perfil do Manifestante



Gráfico 04 – Classificação por manifestante.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A análise dos dados estatísticos do **quarto trimestre de 2022 (outubro/novembro/dezembro)**, elaborada com base no Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV revela as principais manifestações: 53 solicitações diversas, sendo as principais: 11 de consulta processual (10 manifestações de “tramitação regular do processo” e 1 “consulta processual passo a passo”); 9 manifestações de sobre morosidade processual (4 de expedição de alvará, 3 referentes a despachos, 1 acórdão e 1 sobre pauta distante); 4 manifestações pertinentes a Precatórios e RPV, e ainda 9 manifestações não enquadradas dentre as classificações do Sistema PROAD/OUV, relacionadas em “Outros”, como: uso indevido de dados pessoais, devolução de pertences e ausência de contato com a unidade.

Por sua vez, neste trimestre recebemos 03 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 - LAI. Dentre as solicitações recebidas, destacam-se os assuntos sobre: **PROAD/OUV Nº 616/2022** – Contadoria Judicial; **PROAD/OUV Nº 643/2022** – Assessoria da Ouvidoria; e **PROAD/OUV Nº 665/2022**, envolvendo as unidades Planejamento Estratégico, Escola Judicial, Secretaria de Orçamento e Finanças. E para mais detalhes, ver item referente à LAI, deste Relatório).

Ressaltamos que, pelo quarto trimestre consecutivo, dos canais de Ouvidoria mais utilizados no período foram o formulário eletrônico, por meio do Portal da

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

Ouvidoria e e-mail. **Significa dizer que 93,83% foi atendimento eletrônico**, acima dos 87,5% registrados no trimestre passado. Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados. **Das 81 manifestações no período, 76 (93,83%), foram conclusivas e arquivadas**, restando apenas **5 demandas (6,17%) que ainda aguardam resolução**.

Entretanto, chamou-nos atenção a manifestação de advogado, atendido presencialmente, com a seguinte **demanda: que a “audiência fosse realizada de forma presencial”**, em razão de seus representados residirem no interior do Estado do Pará, sem recursos tecnológicos e sem habilidade digital para participar de audiência virtual. Por intermédio do Exmo. Des. David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional, o pedido foi atendido pelo Magistrado da Vara do Trabalho - PROAD/OUV N° 642/2022.

Nenhum pedido de tratamento de dados pessoais, com base na Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD chegou até a Ouvidoria, porém houve questionamento de uso indevido de dados pessoais – PROAD/OUV N° 663/2022.

Também merece registro as atividades realizadas por esta Ouvidoria em parceria com diversas unidades do Regional e outros Órgãos: informação à Corregedoria sobre elogios ou reclamações a fim de subsidiar o vitaliciamento de novos magistrados e registros positivos referentes às unidades para premiação do SELO11, além do preenchimento de formulário de correição da Corregedoria; coordenação do Comitê de Atenção às Pessoas em Situação de Rua (RA TRT11 N° 277/2022 e PORTARIA N° 45/2023/SGP) e participação das reuniões quinzenais do grupo de Política Nacional Judicial Atenção as Pessoas em Situação de Rua – CNJ, sendo o Conselheiro Mário Goulart Maia, coordenador do Comitê Nacional Pop Rua Jud; membro da Comissão Permanente de Tratamento de Proteção de Dados Pessoais (PORTARIA N° 631/2022/SGP); realização de Pesquisa de Satisfação referente aos serviços prestados por este Regional (DP- 14850/2022), com resultado incluso no Relatório de Gestão – 2022 a pedido da Diretoria Geral deste E.Tribunal; Relatório de Transição entre os biênios 2020-2022/2022-2024 (DP- 16817/2022), e ainda, Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Regional – 2022.

Manaus, 03 de fevereiro de 2023.

**ASSESSORIA DA OUVIDORIA
DO TRT DA 11ª REGIÃO**