



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

**Relatórios destinados:**

**À PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO;**

**À CORREGEDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO;**

**E À DIRETORIA-GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA REGIONAL - 2022**

**1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Regional é a unidade responsável pelo recebimento das manifestações, em derredor das atividades do TRT11. Lugar para tratamento de tais formulações com base na Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos da Administração Pública - Lei nº 13.460/2017, na Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei 12.527/2011) e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD. Suas atribuições e competências constam no Regulamento Geral deste E. Tribunal RA TRT11 N° 233/2022.

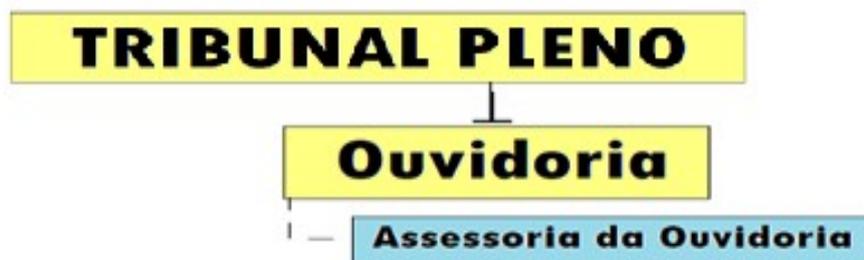
Cabe à Assessoria da Ouvidoria (art. 35 e incisos do Regulamento Geral TRT11): o recebimento das manifestações; sua triagem, controle, acompanhamento; solicitação de informações das unidades responsáveis; eventuais providências; o sugestionamento destinado ao aprimoramento dos serviços do Tribunal; divulgação de seus serviços junto ao público; realização de pesquisa de satisfação; realização de seminários e cursos, etc. Enfim, acompanhar o andamento da manifestação até sua resolução.

Atualmente, a Ouvidoria encontra-se sob a Direção dos desembargadores David Alves de Mello Junior (Ouvidor) e José Dantas de Góes (Suplente de Ouvidor), reeleitos para o biênio 2022-2024.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do TRT da 11ª Região (Magistrados, Servidores, empregados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (jurisdicionados em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e 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 às principais questões levantadas.

## **2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA REGIONAL (RA TRT11 N° 233/2022):**



O Regimento Interno do Regional incluiu a Ouvidoria como Órgão autônomo integrante da Alta Administração do TRT11, conforme seus arts. 4º e 15-a, §2º, Parágrafo Único, permitindo a reeleição para os cargos de Ouvidor e seu Ouvidor suplente, em conformidade com as diretrizes da Resolução nº 432/2021/CNJ.

## **3. NORMATIZAÇÃO**

CONSTITUIÇÃO FEDERAL: o disposto no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da CF/88 ( princípios constitucionais de eficiência e da participação do usuário na administração Pública;

Lei Nº 13.146/2015 – Lei de Acessibilidade que estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida; (Ver Resolução CNJ Nº 432/2021 – Art. 7º §2º)

Lei Nº 12.527/2015 – Lei de Acesso à Informação – LAI; (Ver Resolução CNJ Nº 215/2015 e 389/2021)

Lei Nº 13.460/2017 – dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei Nº 13.709/2018 – dispõe sobre a proteção de dados pessoais – LGPD e altera a Lei nº 12.965/2014 (uso de internet no Brasil);

Lei nº 10.224/2001 – sobre Assédio Moral e Sexual ( altera o Código Penal Brasileiro)

Resolução CSJT Nº 237/2019 – sobre a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Justiça do Trabalho; e Resolução CNJ Nº 351/2020 – Assédio Moral e Sexual no Poder Judiciário – art. 13, VII;

Resolução CSJT Nº 107/2012 – dispõe sobre o Serviço de Informações ao Cidadão no âmbito da Justiça do Trabalho - SIC;

Resolução CSJT Nº 239/2019 – que institui o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD/OUV), como sistema único de processamento de informações relacionadas ao protocolo, ao processo administrativo e à Ouvidoria do Judiciário Trabalhista;

Resolução CNJ Nº 425/2021 – que institui no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua; e

Resolução CNJ nº 432/2021 – sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. (destaque para criação da Ouvidoria da Mulher).

**Regulamentação interna:** ATO Nº 02/2019 – Ouvidoria Regional - Itinerante; RA Nº 57/2013 – atribuição da Ouvidoria – SIC; RA Nº 04/2020 – diretrizes de acessibilidade; RA Nº 71/2020 – Atribuições da Ouvidoria; Regulamento Geral (Resolução TRT11 Nº 233/2022) e Portaria nº 01/2021/OUV.

#### 4. COMPOSIÇÃO E CAPACITAÇÃO:

| LOTAÇÃO                                    | CARGO/FUNÇÃO                                   | CJ/FC | SERVIDOR   |
|--|--|-------|--|
| ASSESSORIA<br>DA<br>OUVIDORIA<br>(ASSEOUV) | Assessora-Chefe<br>Analista Judiciária         | CJ-01 | Claudia Maria Chã Jacob                                      |
|  | Assistente da Assessoria<br>Técnico Judiciário | FC-05 | Mário Valmir de Azevedo Nunes                                |
|  | Analista Judiciário                            | -     | Thiago Guedes de Oliveira<br>(removido à SOF em 09/01/2023)  |
|  | Técnico Judiciário                             | -     | Rafael Ramos dos Santos (lotado<br>na ASSEOUV em 09/01/2023) |

Assessora-Chefe (CJ1) **Claudia Maria Chã Jacob** (Analista Judiciário).

Cursos de capacitação: Assédio Moral e Sexual; Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública; Gestão em Ouvidoria; Acesso à Informação; Português em Tópicos (Dúvidas Comuns em Instituições Públicas); Formação de Gestores Líderes; LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, Lei 13.709/2018; Conversas sobre LGPD e o Papel da Ouvidoria (Anonimização e Pseudoanonimização de Dados Pessoais); Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Curso de Introdução ao Sistema PROAD; treinamento de como se comportar com a presença de Cão Guia - em 10/8; Encontro Estadual de Ouvidorias da ABO/São Paulo (vídeo conferência - 23/6) com o tema “Ouvidorias e as Áreas do Conhecimento”; e Seminário “ O Direito Fundamental à Proteção de Dados e a LGPD”, no dia 15/6.

Assistente da Assessoria (FC5) **Mário Valmir de Azevedo Nunes** (Técnico Judiciário)

Cursos de capacitação: Lei Geral de Proteção de Dados; Lei Geral de Proteção de Dados no Poder Judiciário; Defesa do Usuário e Simplificação; Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias; Tratamento de Denúncias em Ouvidoria; Ética no Serviço Público; Noções de Teoria do Conflito e Modelos de Negociação; Acesso à Informação; Gestão em Ouvidoria; Controle Social; Introdução à Gestão de Processos; Gestão Por Competência; Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação Pública; Inovação no Setor Público.

**Thiago Guedes de Oliveira** (Analista Judiciário). Atuou na Ouvidoria no período de 11/11/2021 até 09/01/2023 (Portaria nº 34/2023/SGP), quando foi removido da Assessoria da Ouvidoria e designado à Secretaria de Orçamento e Finanças. Cursos de capacitação: Introdução à LGPD; Acesso à Informação.

**Glen Wilde do Lago Freitas Filho:** estagiário (a partir de 8/9/2022).

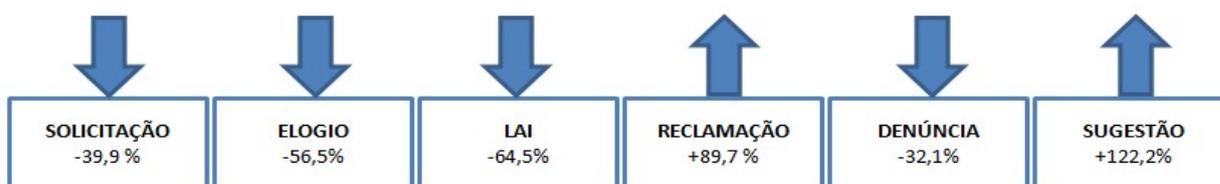
**Rafael Ramos dos Santos** (Técnico Judiciário), lotado na Assessoria da Ouvidoria a partir de 09/01/2023 (Portaria nº 26/01/2023/SGP)

## **5. SISTEMA DE PROCESSO ADMINISTRATIVO VIRTUAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO - PROAD/OUV (Módulo Ouvidoria)**

Ferramenta utilizada pela Ouvidoria para registro, tratamento, controle e acompanhamento das manifestações, inclusive relatórios estatísticos, implementada em maio de 2020, início da Pandemia de COVID-19.

As manifestações ou demandas dos usuários de Ouvidoria chegam pelos seguintes canais de acesso: pelo próprio sistema – PROAD/OUV, pessoalmente, por correio eletrônico (e-mail), telefone, 0800 (ligação gratuita – inoperante no momento), correspondência e balcão virtual.

O sistema PROAD/OUV apresenta continuamente novas versões, com ajustes constantes por parte da SETIC. Razão pela qual há necessidade de se manter na Ouvidoria uma planilha paralela com dados fidedignos das manifestações recebidas.



Está em funcionamento a última versão deste Sistema - 4.7.1.1, que permite a consolidação dos dados da Ouvidoria no Painel Unificado de Ouvidorias – PUO da Justiça do Trabalho, destinada a fornecer aos gestores de Ouvidoria, às administrações dos Tribunais Regionais, aos manifestantes e ao público interessado, dados estatísticos atualizados diariamente.

## **6. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NOS BIÊNIOS 2019/2020 E 2021/2022**

**Gráfico 1 – Comparativo de manifestações recebidas nos biênios 2019/2020 e 2021/2022**

No biênio 2019/2020, a Ouvidoria recebeu um total de 1.732 manifestações, contra 1.123 no biênio 2021/2022, houve a diminuição de 35,2% no número de atendimentos. Queda que pode ser explicada pela perda da linha telefônica de ligação gratuita (DDG 0800), no mês de setembro de 2022; à reestruturação dos serviços judiciários em geral, oportunidade na qual a utilização das ferramentas de tecnologia da informação passou a ser a regra, tendência dos nossos usuários como melhor forma de atendimento as suas demandas, que foi acentuada com a pandemia de COVID-19.

## 7. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA PROAD/OUV EM 2022

### Quantitativos de manifestações

No ano de 2022, a Ouvidoria do TRT da 11ª Região recebeu e atendeu **493 manifestações** sob a forma de solicitações, informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos, além de pedidos de acesso à informação pelo Sistema de Serviços de Informação ao Cidadão - SIC. Em comparação com o ano de 2021, no qual foram recebidas 630 manifestações, registrou-se uma queda de 21,75%.

Essa diminuição deve-se à continuidade do contexto de pandemia COVID-19 em 2022, quando o atendimento foi intercalado entre presencial e virtual, bem como pela perda da linha telefônica de ligação gratuita (DDG 0800), no mês de setembro de 2022.

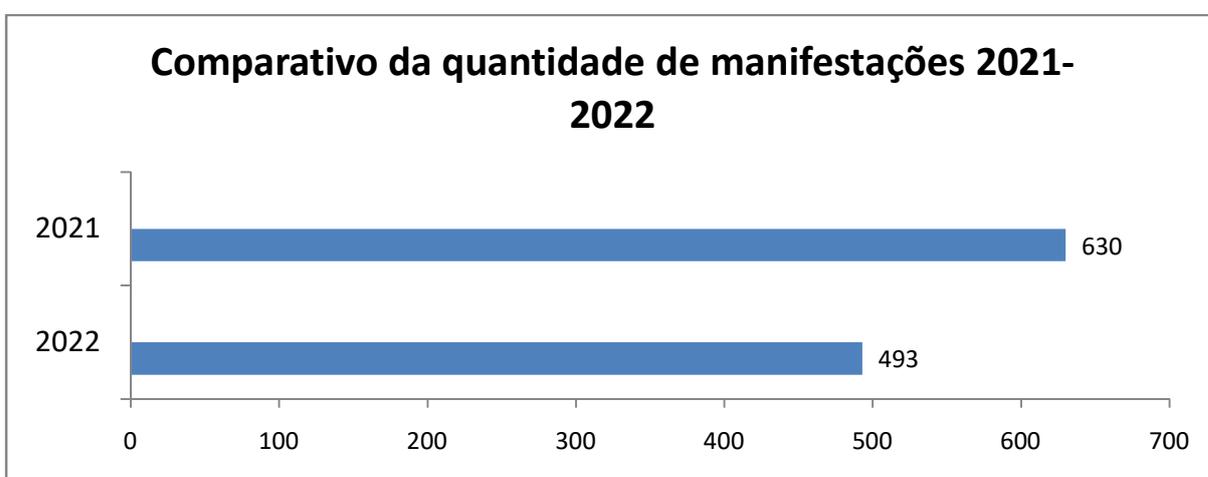


Gráfico 2 – Comparação das quantidades de manifestações entre 2021 e 2022.

### Perfil dos Manifestantes

Os advogados foram os principais demandantes dos serviços da Ouvidoria, representando 36,11%, com estes temas: pedido de desarquivamento de processos físicos; alvarás; morosidade processual-Despacho; consulta processual; cumprimento ou expedição de mandado.

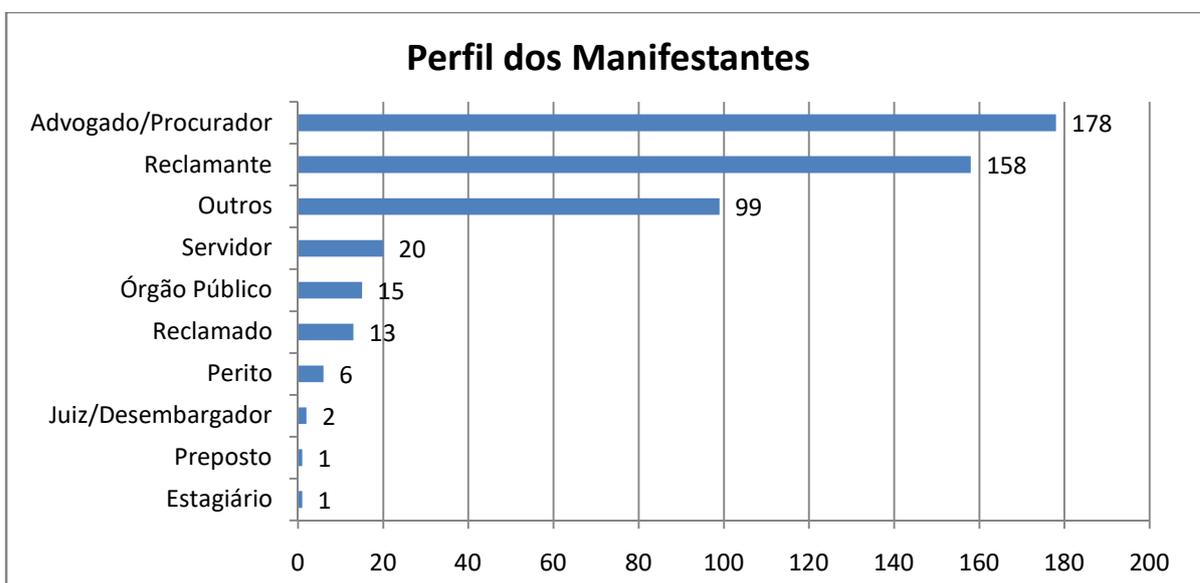


Gráfico 3 – Perfil dos manifestantes

## Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, para entrar em contato com a Ouvidoria em 2022 a forma mais acionada foi o e-mail institucional com 262 registros (53,14%), seguida do formulário eletrônico (PROAD/OUV) com 112 registros (22,72%). Os demais canais de acesso somam 24,14%.

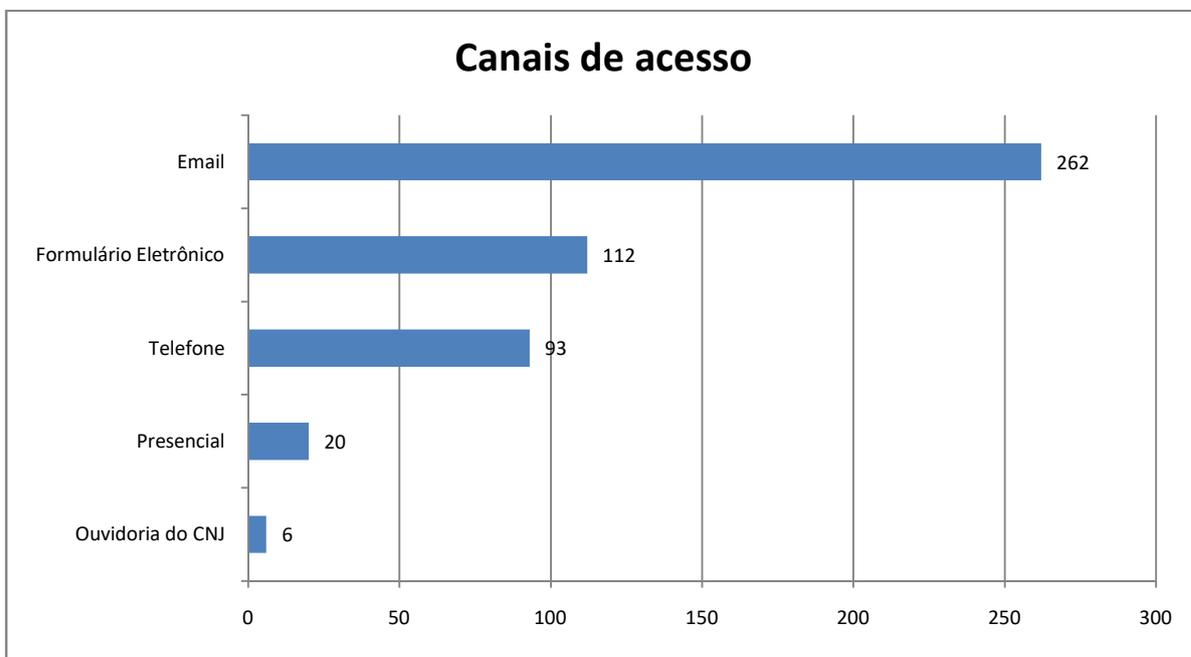


Gráfico 4 – Canais de Acesso à Ouvidoria do TRT da 11ª Região.

## Tipos de manifestações

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região atende a seis modalidades de manifestação:

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesta modalidade se enquadram, sobretudo, os atendimentos relacionados ao andamento processual e morosidade processual.

**Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Pedido de Acesso à Informação:** solicitação de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda do Tribunal Regional do TRT da 11ª Região.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Nessa categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes, trabalho infantil, trabalho seguro, ou trabalho análogo ao de escravo. Enquanto, aquelas que dizem respeito à fiscalização do cumprimento das leis trabalhistas e as condições de trabalho nas empresas são de competência do Ministério do Trabalho, como

também é competente ao a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), bem como a habilitação para recebimento do Seguro-Desemprego.

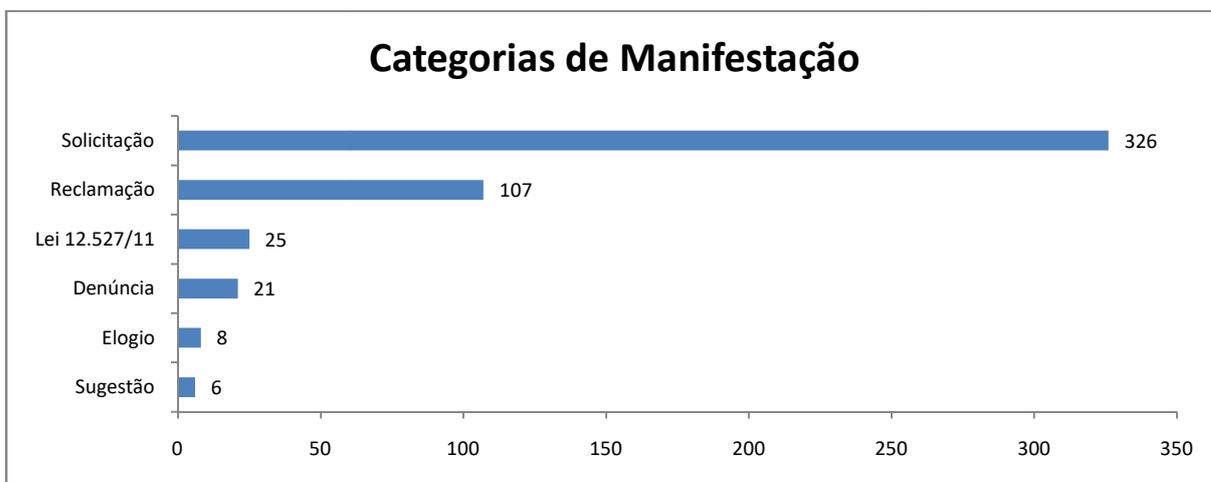


Gráfico 5 – Categorias de Manifestações de Ouvidoria

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TRT da 11ª Região, no ano de 2022 foram sob a forma de Solicitação, com 326 ocorrências (66,13%). Dentro desta categoria, sobressaem os pedidos de informações quanto ao andamento processual com 75 ocorrências (67 de “Processo com tramitação regular”, 6 de “Consulta processual-passo a passo” e 2 “ausência ou numeração errada de processo”). **As Reclamações mais significativas: morosidade processual-alvará e falta de contato com a unidade.**

O Gráfico abaixo detalha as principais manifestações recebidas no ano de 2022, no total de 493, especificando a classificação da demanda em cada uma das categorias de manifestação, com destaque para a classificação de “Outros” estão as solicitações de contatos com as unidades, informações sobre processos físicos e chamamento do processo à ordem. Em seguida, o Gráfico 6 resume as quantidades.

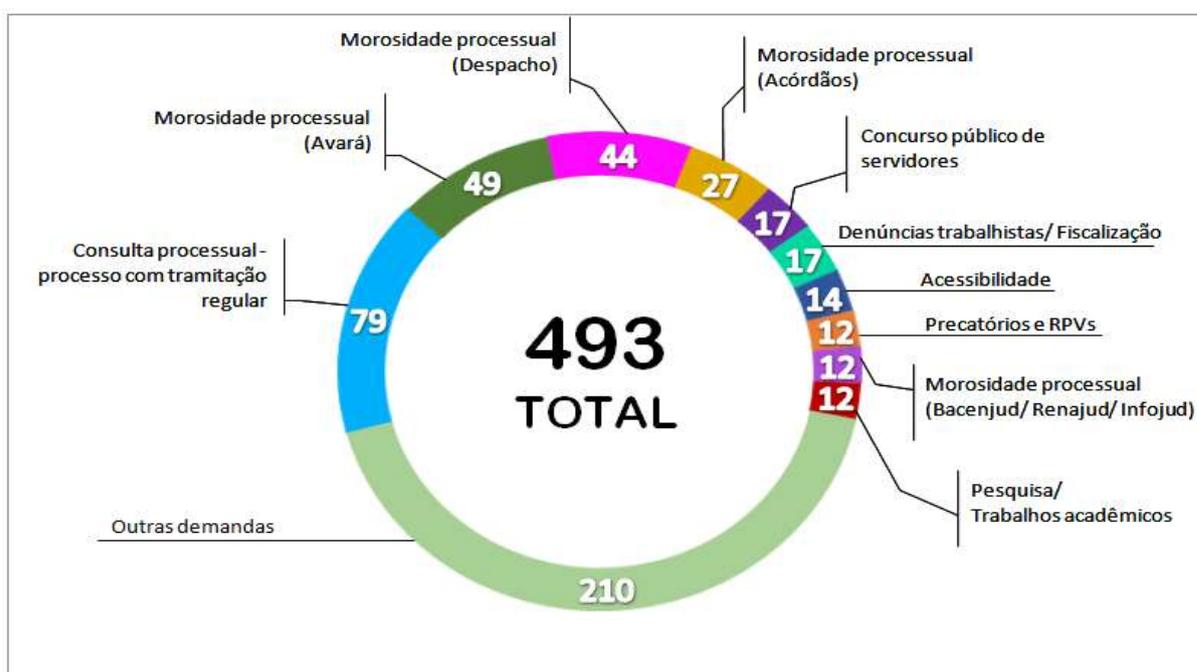


Gráfico 6 - Detalhamento das demandas dentro de cada categoria de manifestação.

## Registros oriundos da Ouvidoria CNJ

A Ouvidoria também é responsável ainda, por 11 itens do “Ranking da Transparência do CNJ” e da promoção de qualidade no serviço público prestado. Realiza pesquisa de satisfação; recebe denúncias internas (Lei nº 10.224/2001 – sobre assédio moral e sexual; Resolução CNJ nº 351/2020); coordena o atendimento à população de Rua (RA TRT11 nº 277/2022 e Portaria nº 600/2022/SGP e Resolução CNJ nº 425/2021); responde pela implantação da Ouvidoria da Mulher, DP – 14674/2022 (Resolução CNJ nº 432/2021, art. 17, §2º).

| Ranking da Transparência  |   |        |
|---|---|--------|
| Item avaliado no site   | Fundamento  | Pontos |
| SIC. O órgão publica:   |   |        |
| 19 – O campo denominado ‘Serviço de Informações ao Cidadão’ na página inicial?”   | Art. 7º da Resolução CNJ nº 215/2015.                           | 3      |
| 20 – O sítio eletrônico tem uma dimensão denominada "Carta de Serviços ao Cidadão"?   | Lei nº 13.460/2017, art. 7º.                                    | 1      |
| 21 – Há indicação do órgão ou unidade orgânica responsável pelo SIC?  | Art. 10 da Resolução CNJ nº 215/2015.                           | 3      |
| 22 – Existe indicação precisa no site de funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) a que o cidadão possa entregar pessoalmente o pedido de acesso a informações?            | Art. 10 da Resolução CNJ nº 215/2015.                           | 2      |
| 23 – Existe indicação precisa no <i>site</i> de funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no qual o cidadão possa enviar pedidos de informação de forma eletrônica (e-SIC)? | Art.10 da Resolução CNJ nº 215/2015.                            | 3      |
| 24 – O <i>site</i> indica a possibilidade de acompanhamento posterior do pedido de acesso à informação?   | Art. 9º, I, alínea "b", e art. 10, § 2º, da Lei nº 12.527/2011. | 2      |
| 25 – As Respostas a Perguntas mais frequentes da sociedade (FAQ)?   | Art. 6º, VIII, da Resolução CNJ nº 215/2015.                    | 1      |
| 26 – Relatório estatístico anual contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes?                     | Art. 41, III, da Resolução CNJ nº 215/2015.                     | 1      |
| OUVIDORIA – O órgão publica:  |   |        |
| 27 – O site disponibiliza serviço que permita o registro de denúncias e reclamações?  | Resolução CNJ nº 432/2021, art. 5º.                             | 3      |
| 28 – O site disponibiliza serviço que permita o acompanhamento de denúncias e reclamações?  | Resolução CNJ nº 432/2021, art. 5º.                             | 2      |
| 29 – O site disponibiliza avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações?  | Resolução CNJ nº 432/2021, art. 5º.                             | 2      |
| Total   |   | 23     |

No período de 01/07/2021 a 30/06/2022, a Ouvidoria Regional recebeu 11 registros de manifestações oriundas da Ouvidoria do CNJ, sendo 8 solucionadas no prazo de 30 dias, isso representa 72,7%, pontuando para o Prêmio de Qualidade 2022. (fonte: Painel de Resultado do Prêmio de Qualidade CNJ).

A Ouvidoria sofre com o desconhecimento dos prazos da Lei de Acesso à Informação e responsabilização dos agentes públicos pelo descumprimento destes, em relação à resposta ao manifestante.

As unidades judiarias e administrativas ao receberem o registro de Manifestação de Ouvidoria, mitigam a importância do cumprimento de prazo, bem como a qualidade da resposta ao manifestante de forma satisfatória e conclusiva. Deveriam cumprir os prazos e responder com cordialidade, correção textual, coerência, clareza e objetividade.

Os pedidos tem de ser reiterados, impossibilitando a agilização da resposta. Entretanto, o prazo máximo da LAI é de 20 dias (contado do recebimento da solicitação) para toda a tramitação do processo interno, até a solução final, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, se justificado, não devendo ultrapassar 30 dias, sob pena de responsabilização dos agentes públicos. Assim sendo, **há necessidade de regulamentação no âmbito do nosso Tribunal da Lei de Acesso à Informação**, considerando que a Ouvidoria é um canal de comunicação com a sociedade, tem papel estratégico de gestão e suas atribuições são administrativas.

Nossa sugestão: regulamentar no âmbito do nosso Tribunal a Lei de Acesso à Informação, a exemplo do que já ocorre em outros Regionais.

### **Pedidos de acesso à informação com base na LAI**

No ano de 2022, a Ouvidoria Regional recebeu 25 manifestações, conforme os critérios definidos na Lei de Acesso à Informação (LAI), das quais, houve apenas um indeferimento, por ser genérica.

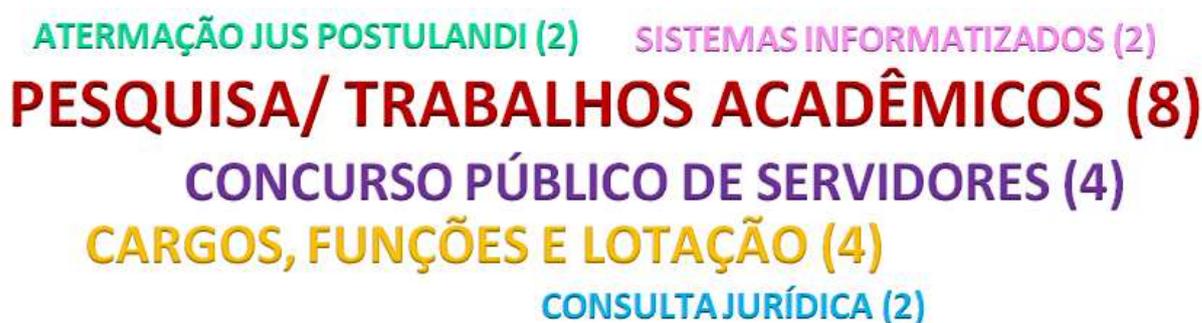


Figura 1 – Assunto com pedidos significativos de acesso à Informação com base na LAI

Houve 8 pedidos referentes à Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos, solicitando dados estatísticos diversos, como: quantidade de processos sobre Doença Ocupacional; aplicação de Inteligência Artificial no TRT11; prática de Governança e Gestão Pública; quantidade de processos distribuídos e concluídos no período de 2018-2022; e, sobre a existência de decisões sobre Intolerância e Violência Religiosa. Os demais foram sobre Concurso Público de Servidores (vigência, quantidade de vagas, provimento de cargos, números de servidores cedidos, remoção e outros).

### **Satisfação com o atendimento da Ouvidoria**

O gráfico da pesquisa de satisfação de atendimento em ouvidoria é extraído do sistema PROAD/OUV, revelando a ínfima adesão do usuário à pesquisa de satisfação enviada por e-mail ao final do processo.

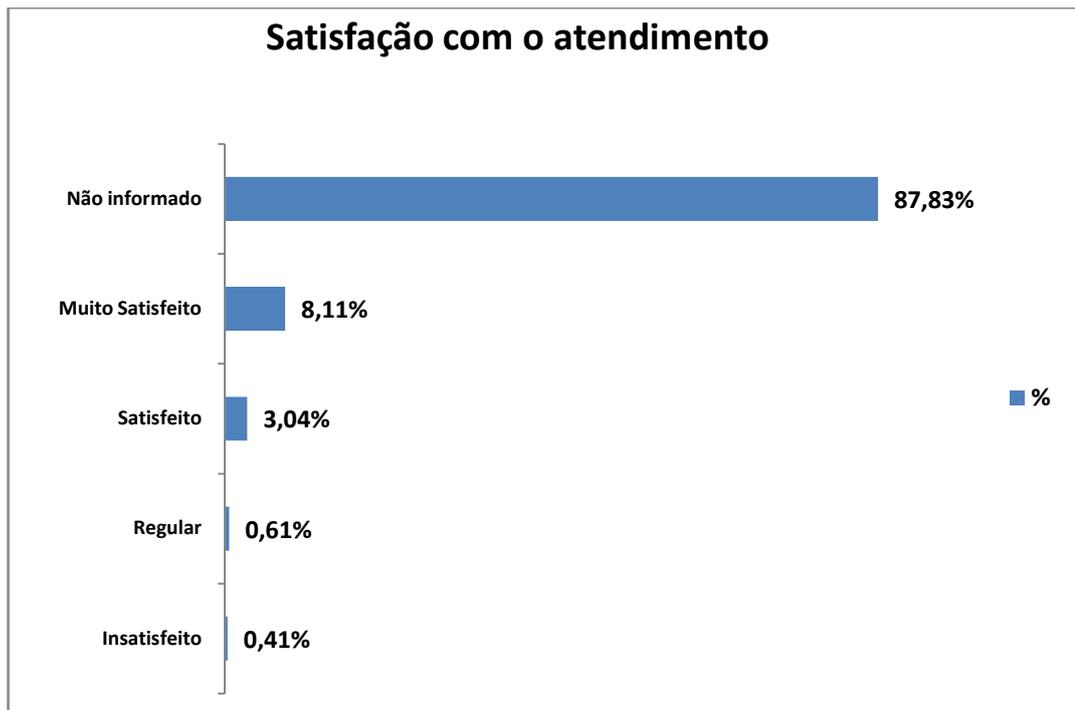


Gráfico 7 – Satisfação com o atendimento.

### Satisfação dos serviços prestados pelo TRT 11ª Região

A metodologia utilizada na Pesquisa de Satisfação junto aos usuários dos serviços prestados pelo TRT 11ª Região foi a seguinte:

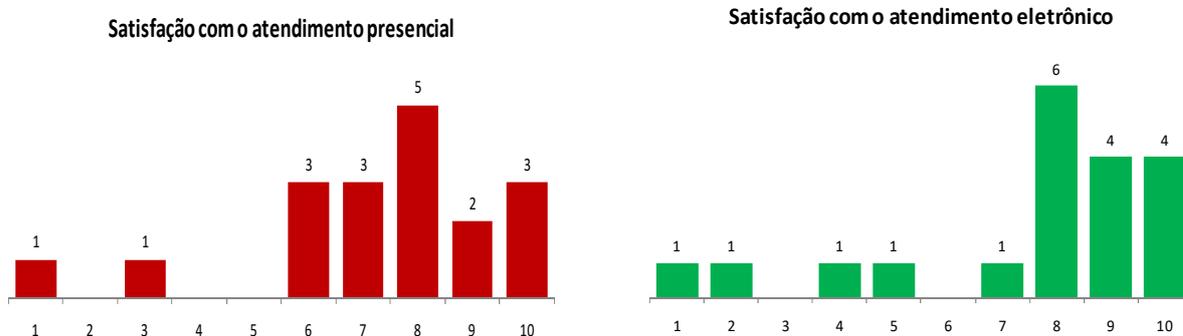
- a) realizada pela Ouvidoria pesquisa de satisfação, entre os dias 21/11 a 09/12, junto aos usuários dos serviços prestados pelo TRT 11ª Região;
- b) o público-alvo da pesquisa foi limitado aos demandantes da Ouvidoria - aquelas pessoas que buscaram a Ouvidoria para obter informações, fazer reclamações, denúncias, sugestões e elogios;
- c) a partir do email informado pelo manifestante quando de sua demanda, esta Ouvidoria enviou formulário eletrônico com questões em que solicitou respostas a diversos itens, como faixa etária, perfil do manifestante (advogado, reclamante, reclamado etc.), bem como satisfação com o atendimento prestado pelas unidades que compõe o Tribunal.

A pesquisa foi encaminhada para 286 emails, com baixa participação. Somente 20 usuários responderam às questões, ou seja, apenas 7% da amostra sensibilizou-se da importância do questionário. Dada a quantidade de usuários que receberam o formulário de pesquisa já é uma amostra do universo de usuário do TRT 11ª Região, a diminuta participação do público-alvo (7% da amostra) diminuiu significativamente a precisão dos resultados, sendo pouco provável a possibilidade de se fazer inferências do resultado de 20 entrevistas para um universo de usuários dos serviços deste Tribunal.

Assim, considerando percentual pouco significativo de respostas, esta Ouvidoria destacamos:

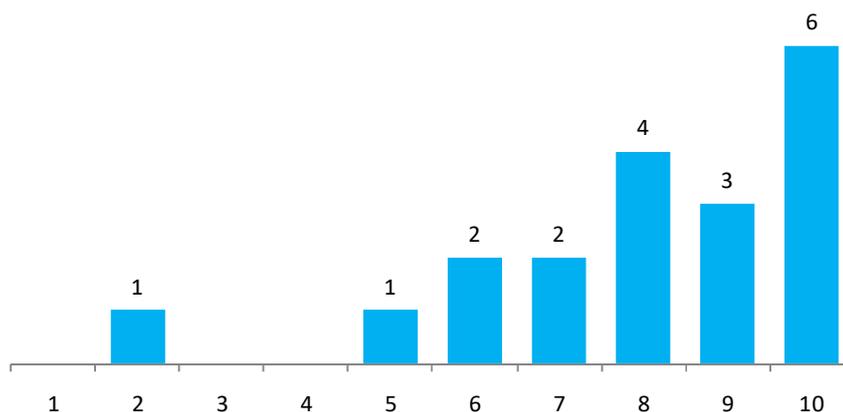
- Não há diferença de percepção do usuário no que diz respeito à qualidade do atendimento prestado por meio eletrônico, em comparação com o atendimento presencial.

Atribuindo-se notas de 0 a 10, o atendimento presencial teve com média 7,3; o atendimento eletrônico recebeu média 7,2.



- De forma geral, o usuário está satisfeito com o atendimento prestado pela Ouvidoria, atribuindo nota 8 (média).

Satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria



A pesquisa de satisfação necessita ser realizada de forma permanente e contínua com o *link* para acesso disponibilizado na página inicial do Tribunal, com visibilidade e acesso rápido.

### Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados no ano de 2022, 5 ou seja 1%, ainda estão ativos, pendentes de resposta da área demandada.

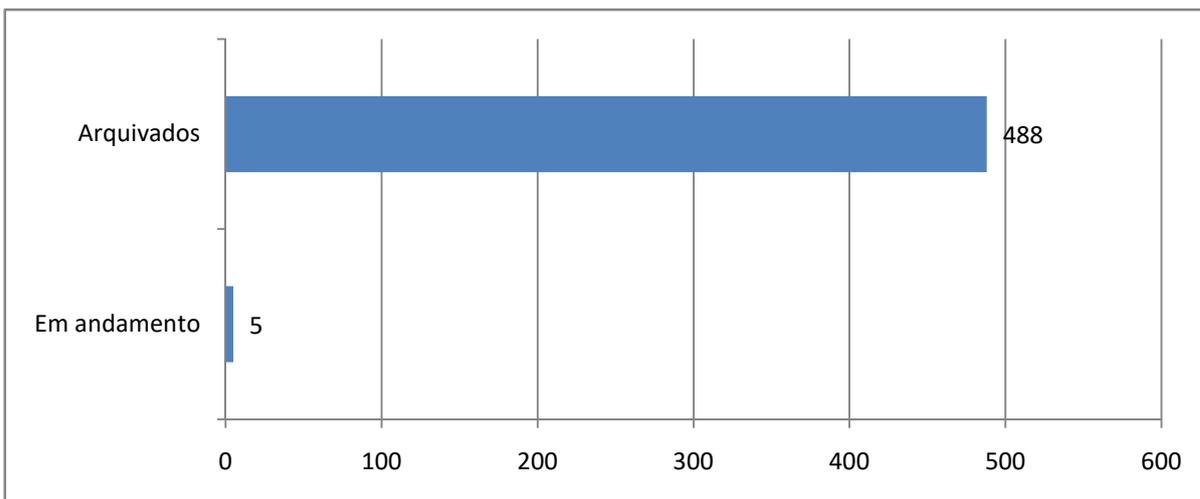


Gráfico 8 – Processos arquivados e pendentes.

## 8. UNIDADES DO TRIBUNAL

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região, no que lhe compete, tem buscado promover ampla cooperação entre as unidades do Tribunal a fim de oferecer, aos cidadãos-usuários, serviço de qualidade e também fortalecer a imagem deste Regional perante a sociedade.

Segue, nos gráficos abaixo, em termos absolutos e percentuais, o quantitativo de ocorrências classificadas tematicamente, conforme as unidades requisitadas através das manifestações recebidas na Ouvidoria Regional.

Essas ocorrências, embora na sua maioria sejam respondidas diretamente pela Ouvidoria, são classificadas conforme relação do assunto com a respectiva unidade.

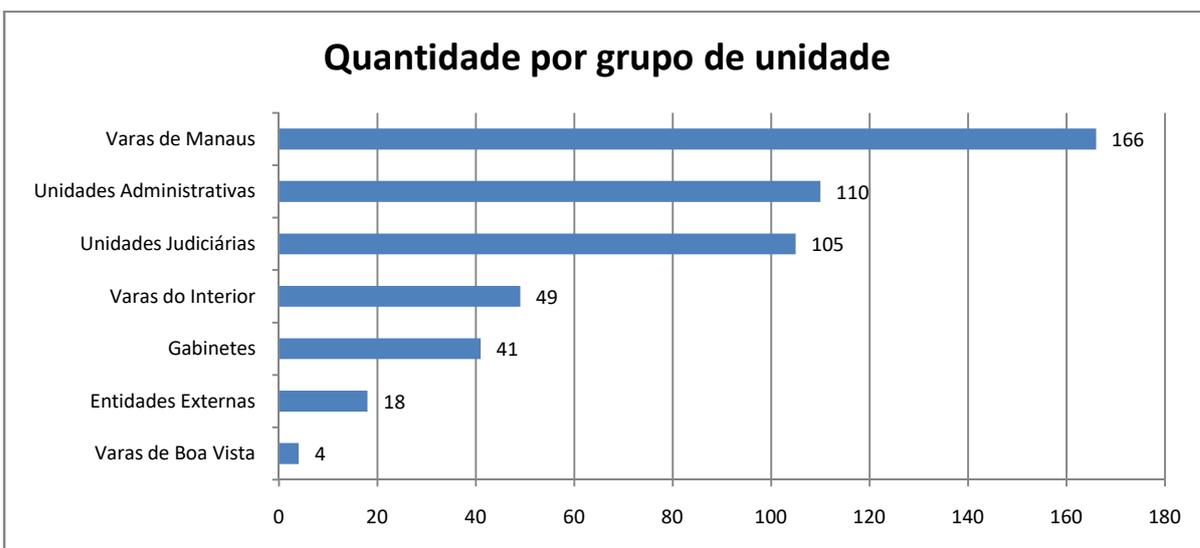
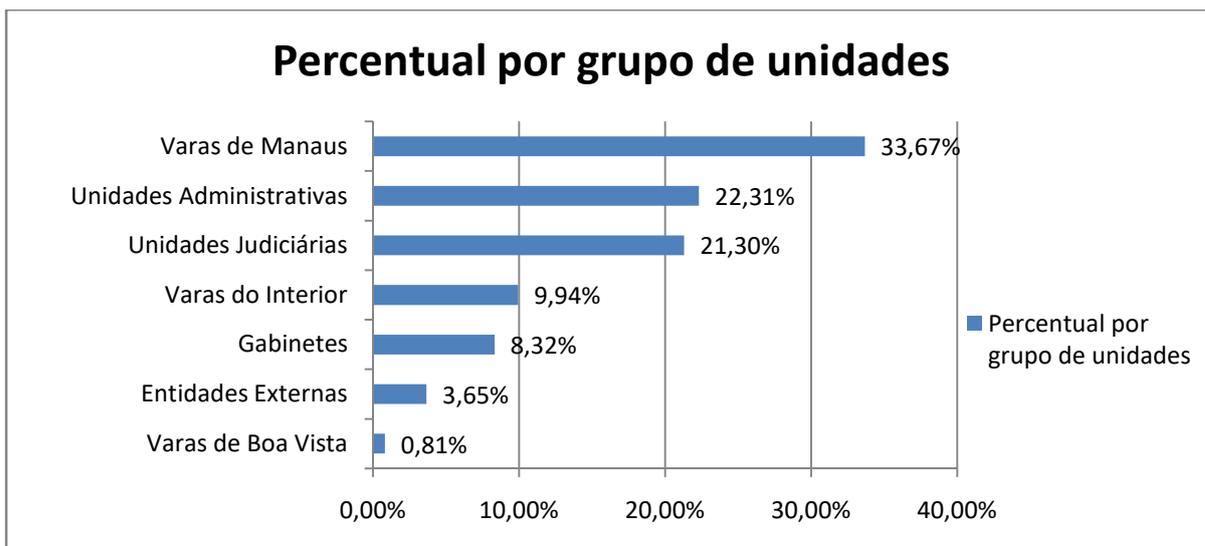


Gráfico 9 – Quantidade absoluta de manifestações por grupo de unidades.



**Gráfico 10 - Percentual de manifestações por grupo de unidades.**

Em relação às Varas do Trabalho de Manaus, às Varas do Trabalho do Interior e Gabinetes, temos registros de Solicitações relativas a andamento e morosidade processual.

As Varas Trabalhistas de Manaus tiveram 166 registros; as Varas do Interior do Estado do Amazonas tiveram 49 registros; e as Varas Trabalhistas de Boa Vista/RR tiveram apenas 4 registros. Em relação aos Gabinetes foram registradas 41 ocorrências.

Quanto às unidades administrativas, há destaque para a Secretaria de Gestão de Pessoas, com 12 registros, sobretudo, com pedidos de acesso às informações relacionadas a concurso público e nomeações.

As demais manifestações recebidas foram destinadas às diversas unidades administrativas do Regional, tais como Núcleo de Apoio ao PJ-e e e-Gestão - NAPE, à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC, etc, contabilizando 23 registros.

## **9. DEMANDAS ORIGINÁRIAS NA OUVIDORIA**

O Desembargador David Alves de Mello Junior foi eleito e tomou posse em novembro de 2021 como **Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV**, para o período NOV/2021 a NOV/2022, à frente de **06 reuniões do COLEOUV**: 29ª Reunião em Brasília no mês de Nov/2021; 30ª Reunião em Porto Alegre no mês de Março/2022; Reunião Extraordinária em Brasília no mês de Maio/2022; **31ª Reunião em Manaus, Junho/2022**; 32ª Reunião em Recife, no mês de Set/2022. Além do acompanhamento às reuniões quinzenais dos Gestores de Ouvidorias da JT.

**Dia Nacional do Ouvidor em 16 de março** no E. Tribunal, com produção de vídeo pela Assessoria de Comunicação e participação da Exma. Desembargadora Ormy da Conceição Dias Bentes, Presidente do TRT da 11ª Região e do Desembargador David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional e Presidente do COLEOUV. Ainda como parte da comemoração, foi realizada Sessão Solene na Câmara Municipal de Manaus, no dia 18 de março, com a participação, na mesa de honra, do Exmo. Desembargador do Trabalho Ouvidor Regional.

PROPOSIÇÃO Nº 01/2022 (DP- 8439/2022): Solicitação de estagiário do Curso de Direito, atendida com lotação temporária nesta Ouvidoria (INCLUÍDO EM PAUTA PARA DIA 15/02/2023);

PROPOSIÇÃO Nº 02/2022 (DP- 8448/2022): Implementação de Botão do Pânico, atualmente em negociação entre os Tribunais Regionais do TRT5 e TRT11 para Acordo de Cooperação Técnica;

Regulamentação da Ouvidoria da Mulher (DP-14674/2022 – INCLUÍDO EM PAUTA PARA DIA 15/02/2023);

FLUXOGRAMAS (SIC-Sistema de Informação ao Cidadão - ANEXOS);

PROJETO E PLANO DE AÇÃO – 2022/2024 (validação da Presidência em 30/1/2023 - ANEXOS).

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados a seguir foram retirados dos relatórios trimestrais da Ouvidora, que são divulgados e publicados no Portal da Transparência, Portal da Ouvidoria, Biblioteca Digital e Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho – DEJT.

Com base na análise dos dados estatísticos de janeiro a dezembro/2022, o canal de Ouvidoria mais utilizado foi o **formulário eletrônico, por meio do Portal da Ouvidoria. Também e-mail.** A maioria por parte de advogados. Talvez, em razão do prolongamento da pandemia, que também afetou à acessibilidade dos jurisdicionados no sentido de falta de comunicação com as unidades, principalmente as Varas do Trabalho.

As manifestações recebidas são lançadas no PROAD-OUV, mesmo aquelas resolvidas de forma imediata, com as seguintes **exceções:** balcão virtual e SIC, que são solicitações de informações feitas pelo 0800 (ligação gratuita) de contato da unidade (telefone ou e-mail), dúvidas, localização das unidades e do Tribunal, que demandariam serviço de telefonia digital para direcionamento das ligações.

Vale destacar 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.

**Outro ponto recorrente é o descumprimento do prazo de resposta em 10 dias úteis pelas unidades responsáveis, conforme o §2º do art. 35 do Regulamento Geral. Por isso a sugestão desta Ouvidoria em regulamentar no âmbito do nosso Regional a Lei de Acesso à Informação, a exemplo de outros Regionais, uma vez que as atribuições da Ouvidoria são todas administrativas, sem tem natureza judicante.**

**Dentre as boas práticas,** promover a 31ª Reunião do COLEOUV, inclusive com agradecimento e elogio da Excelentíssima Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallmann, ao Grupo de Trabalho designado para o evento, conforme OF. TST. OUVIDORIA Nº 82, Brasília, 20/06/2022; Dia do Ouvidor – 16/03; distribuição de cartilhas e marcadores de textos referentes à Ouvidoria nos órgãos, entidades e sindicatos; participação na Comissão Permanente de LGPD (Portaria nº 006/2023/SGP); Botão do Pânico; regulamentação da Ouvidoria da Mulher; participação da Rede de Ouvidorias do Estado do Amazonas;

participação de ação solidária patrocinada pela Gestão Socioambiental e Acessibilidade com doação de brinquedos a empresa RECICLA MANAUS.

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. **Tais fatores e procedimentos** vieram Varas do Trabalho Varas do Trabalho agregar valores e dar maior importância às atribuições da Ouvidoria Regional, enquanto órgão de gestão e de participação social com os jurisdicionados.

Manaus, 31/01/2023

*Assinado eletronicamente*  
JOSÉ DANTAS DE GÓES  
Desembargador do Trabalho  
Ouvidor Regional, em exercício

Equipe da Ouvidoria:

Claudia Maria Chã Jacob – Assessora-Chefe da Ouvidoria do TRT da 11ª Região

Mário Valmir de Azevedo Nunes – Assistente da Assessoria da Ouvidoria

Rafael Ramos dos Santos – Técnico Judiciário

Glen Wilde do Lago Freitas Filho - Estagiário do Curso de Direito