

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE JANEIRO A MARÇO DE 2023
1º TRIMESTRE/2023

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta a estatística de **128 atendimentos realizados**, referente aos meses de **janeiro, fevereiro e março de 2023**.

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 terceiro trimestre de 2023

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 128 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

Para a elaboração desta estatística, utilizou-se a presente data, 31/03/2023, como data de corte para a contagem de manifestações.

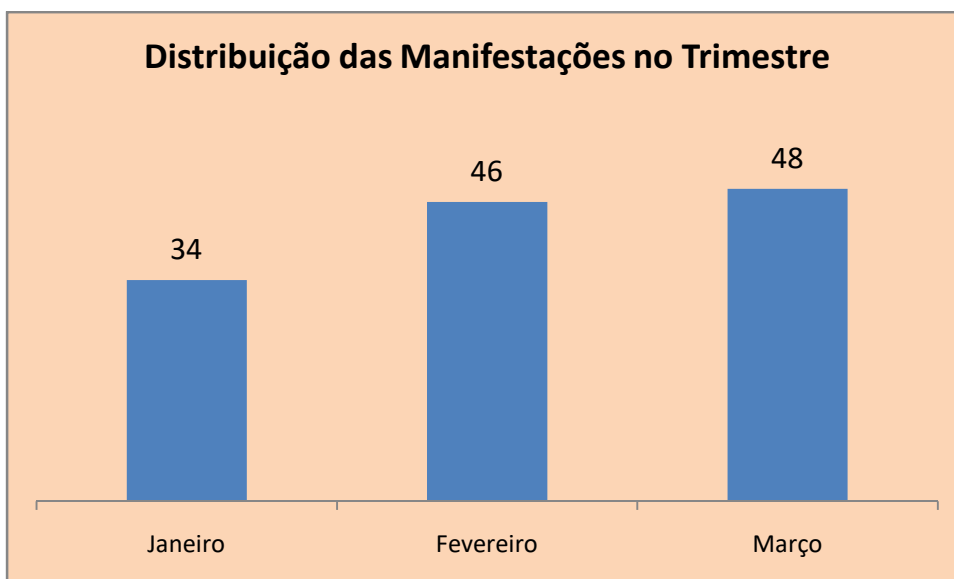


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023.

2. Canais de acesso

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

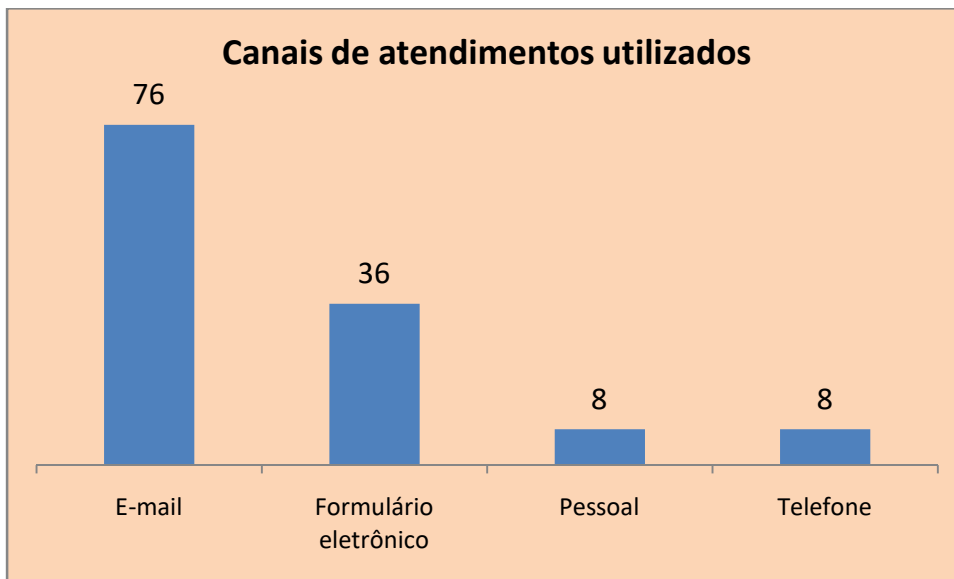


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no 1º trimestre de 2023.

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.

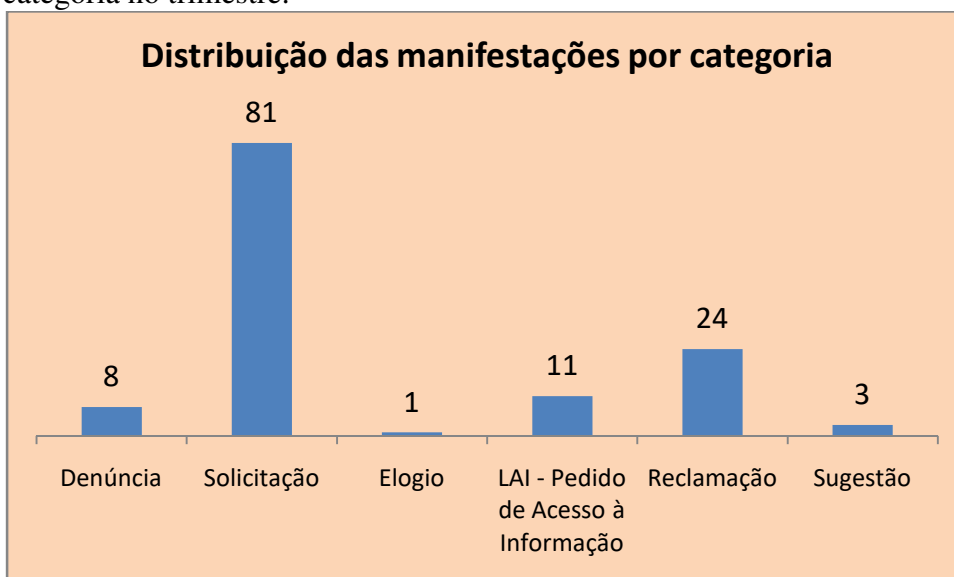


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação.

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

Destaque para os 11 pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação – LAI, são as que seguem:

- **QUANTITATIVO DE CARGOS: PROAD/OUV N° 30; 40; 41; 63; 77; 91 e 105/2023.** Encaminhada à Gestão de Pessoas. Concluídas em média de 3 dias.
- **ACESSO À FOLHA DE PAGAMENTO EM FORMATO EXCEL: PROAD/OUV N° 43.** Encaminhada à Secretaria de Orçamento e Finanças. Concluída em 19 dias.
- **SOLICITAÇÃO DE NÚMERO REFERENTE À REQUISIÇÃO DE PEQUENO VALOR: PROAD/OUV N° 47.** Encaminhada à Secretaria de Execução da Fazenda Pública. Concluída em 17 dias.
- **PREVISÃO DO EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO DO TRT PARA 2023: PROAD/OUV N° 74.** Encaminhada à Gestão de Pessoas. Concluída em 3 dias.
- **ACESSO AO DOCUMENTO PRINCIPAL – E-SAP N° 180/2022 QUE VISA TRANSFORMAR CARGOS VAGOS: PROAD/OUV N° 84.** Encaminhada à Presidência. Foi autorizado o inteiro teor do documento ao manifestante.

4. Detalhamento das manifestações

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 1º TRIMESTRE/2023	DENÚNCIA	ELOGIO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Acessibilidade	0	0	0	2	3	1	6
Atermação - Jus Postulandi	0	0	0	0	1	0	1
Benefícios	0	0	0	1	2	0	3
Cadastramento de Perito/Leiloeiro	0	0	4	1	6	0	11
Cargos/Funções/Lotação	0	0	0	0	1	0	1
Carteira de Trabalho/Seguro Desemprego	0	0	0	1	0	0	1
Certidões e Declarações	0	0	0	1	8	0	9
Concurso Público de Servidores	0	0	5	0	12	0	17
Conduta de advogado	1	0	0	0	0	0	1
Conduta de Magistrados	3	0	0	0	0	0	3
Conduta de Servidores	1	0	0	0	0	0	1
Consulta Processual - passo a passo	0	0	0	1	1	0	2

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

Consulta Processual - Processo com tramitação regular	0	0	0	2	10	0	12
Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	1	0	0	3	0	0	4
Depósitos Judiciais/Recurrais	0	0	0	0	2	0	2
Expediente do Tribunal	0	0	0	1	3	0	4
Honorários Perito/Leiloeiro	0	0	0	0	1	0	1
Incompetência da Justiça do Trabalho	0	0	0	0	1	0	1
Incompetência de Ouvidoria	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Acórdãos	0	0	0	0	2	0	2
Morosidade Processual - Acordo	1	0	0	0	0	0	1
Morosidade Processual - Alvará	0	0	0	3	4	0	7
Morosidade Processual - Bacenjud/Renajud/Infojud	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Contadoria	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Despacho	0	0	0	3	0	0	3
Morosidade Processual - Inclusão de Processo Em Pauta	0	0	0	0	0	0	0
Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias	0	0	0	0	4	0	4
Outros	0	1	1	1	5	2	10
PJE - Acesso ao Sistema	0	0	0	0	1	0	1
PJE - Outros	0	0	0	0	4	0	4
Precatórios e RPVs	0	0	1	0	2	0	3
Processos em Outro Tribunal	0	0	0	0	1	0	1
Sistemas Informatizados, exceto PJE	0	0	0	2	6	0	8

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

Trabalho Escravo/Infantil/ Seguro	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL POR ASSUNTO	8	1	11	24	81	3	128

Gráfico 04 – Classificações das manifestações ocorridas no trimestre.

5. Assuntos em Destaque

No Gráfico 05, a seguir, estão listados os assuntos com maiores ocorrências no trimestre, independente da categoria da manifestação (solicitação, reclamação etc.). Assim, por exemplo, a quantidade 17 na primeira coluna do Gráfico 05 refere-se à soma das quantidades de manifestações sobre o “Concurso Público de Servidores” de todas as categorias, quando somadas as informações sobre “cargos/funções/lotação” tornam-se 27 manifestações que correspondem a concurso público: totalidade de cargos vagos de Oficial de Justiça, para Técnico Judiciário e Analista Judiciário, tanto área administrativa como judiciária, para Arquivista, **ou seja, 22% do total de assuntos.**

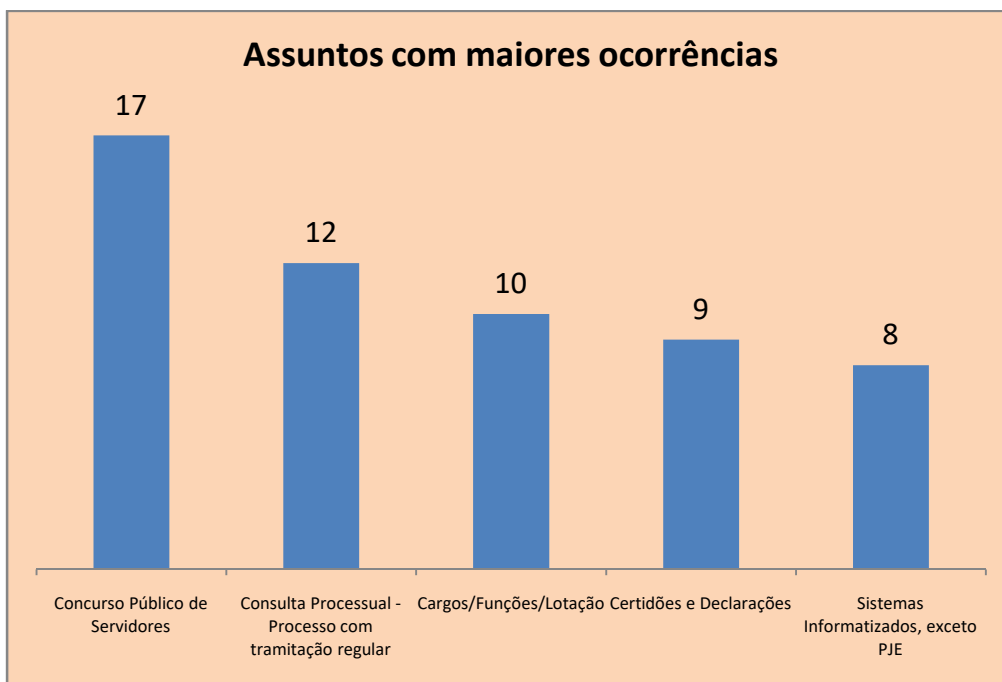


Gráfico 05 – Assuntos com maiores ocorrências no trimestre.

6. Perfil do Manifestante

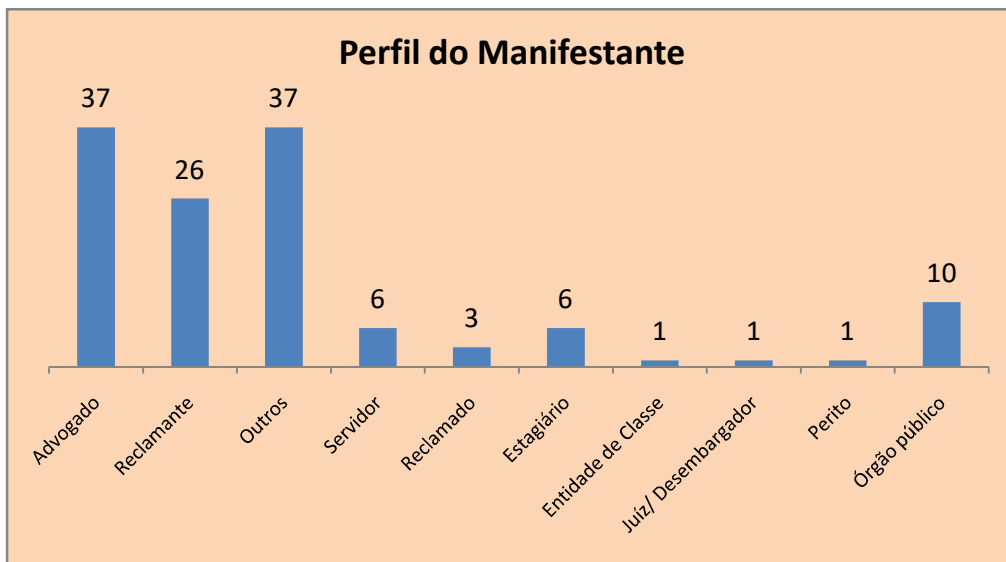


Gráfico 06 – Classificação por manifestante.

“Outros” significa dizer que duas pessoas foram aprovados em concurso; 33 estão entre cidadãos e cidadãs; uma empresa; e **uma colaboradora/terceirizada. Neste último caso, registre-se ser a primeira manifestação afeta à Ouvidoria da Mulher – PROAD/OUV N° 82/2023.**

Ressaltamos caso significativo do PROAD/OUV N° 42/2023, na qual a autora reclama da disponibilização de seu nome (identificação) e sentença em site de buscas – Google. A SETIC verifica o andamento da avaliação do que causou a possibilidade de acesso à sentença de embargos de declaração, pesquisado no Google.

Quanto à questão de acessibilidade foram registradas 6 (seis) manifestações, esclarecendo que todas são referentes à acessibilidade de comunicação, isto é, **falta de contato com unidades.**

Esclarecemos que o Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV quando se refere à **Acessibilidade**, diz respeito à **Acessibilidade Física** (Acesso físico, acomodação e uso do espaço), mas nas manifestações de ouvidoria fica claro que as questões de acessibilidade são relacionadas à **Acessibilidade Comunicacional** – comunicação interna e externa e sinalização; oferta de mídias diversificadas), no nosso caso registrou-se a falta de contato com as unidades. E para maior conhecimento, existe ainda, a **Acessibilidade Atitudinal** (práticas inclusivas, recepção e acolhimento; política institucional).

7. Nível de Satisfação de atendimento da Ouvidoria e da solução da demanda

Manifestações por satisfação

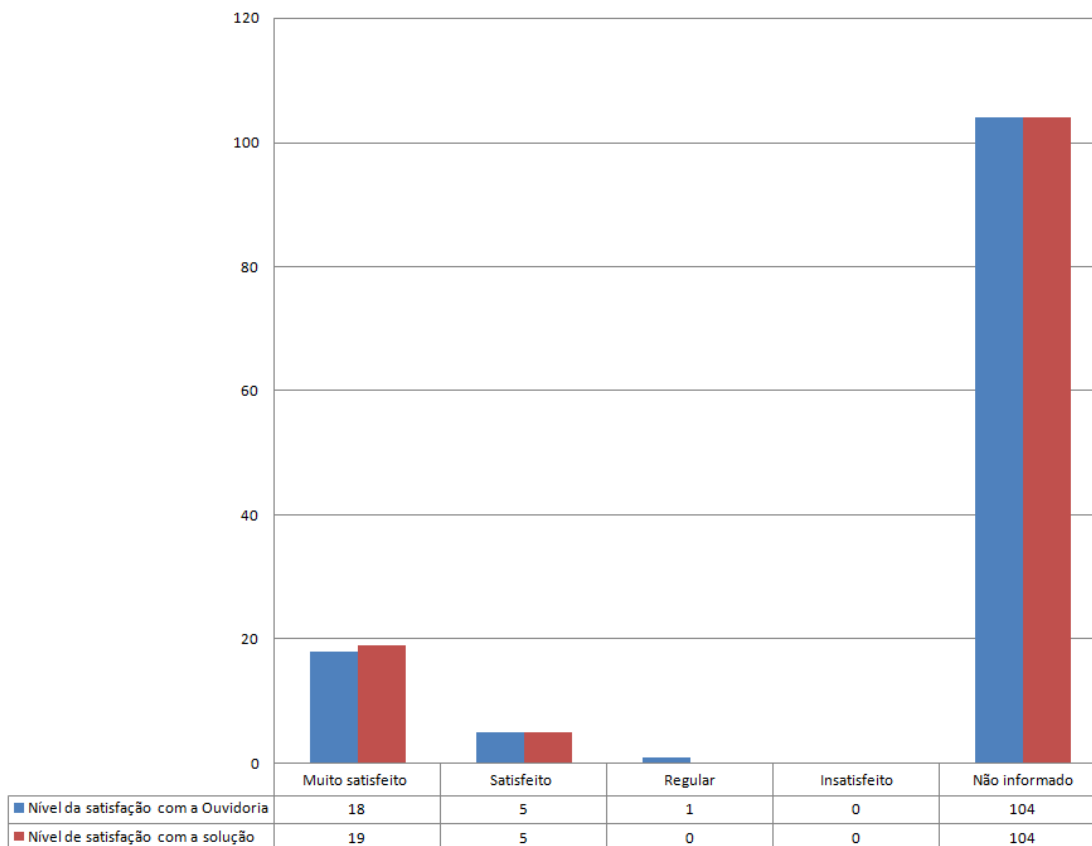


Gráfico 07 – Classificação por manifestante (fonte: Sistema PROAD/OUV)

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A análise dos dados estatísticos do primeiro trimestre de 2023 (janeiro/fevereiro/março), elaborada com base no **Sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV** revela as principais manifestações: concurso público; consulta processual com “tramitação regular do processo”, “cadastramento de Perito/leiloeiro”, “certidões/declarações, “morosidade na expedição de alvará” e acessibilidade/ausência de contato com a unidade. Destaque para as manifestações sobre uso indevido de dados pessoais e devolução de pertences (canivete e tesoura de unha).

Por sua vez, neste trimestre recebemos 11 pedidos de acesso à informação de que trata a **Lei nº 12.527/2011 - LAI**. Dentre as solicitações recebidas, destacam-se os assuntos sobre: quantitativo de cargos vagos; acesso à folha de pagamento em formato Excel; solicitação de número referente à Requisição de Pequeno Valor; solicitação de informação de previsão do edital de concurso público do TRT 11ª Região para este ano de 2023; e ainda, acesso ao documento principal – e-SAP nº 180/2022 que visa transformar cargos vagos.

Ressaltamos que, nesse trimestre, dos canais de Ouvidoria mais utilizados no período foram o e-mail e formulário eletrônico, por meio do Portal da Ouvidoria. **Significa dizer que**

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

87,50% foi atendimento eletrônico. Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados e outros cidadãos (cidadãs). **Das 128 manifestações no período, 116 (90,63%), foram conclusivas e arquivadas, restando apenas 12 demandas (9,38%) que ainda aguardam resolução.**

Apesar de nenhum pedido de tratamento de dados pessoais, com base na **Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD** chegou até a Ouvidoria, chamou-nos atenção a manifestação em que a autora reclama da disponibilização de seu nome e sentença em site de buscas – Google.

Também merece registro as atividades realizadas por esta Ouvidoria em parceria com diversas unidades do Regional e outros Órgãos: **inclusão da Ouvidoria no Painel Unificado da Ouvidoria – POU**, no portal do CNJ/CSJT; preenchimento de **formulário mensais de correção** para a Corregedoria (CORREGEDORIA); reativação das **ligações gratuitas por meio dos novos contatos 3621-7400 e 0800 923 6210 (SETIC)**; divulgação de **vídeo institucional da Ouvidoria** nas redes sociais (COCOM); início das atividades da **Ouvidoria Itinerante** na Cidade de Boa Vista – RR em 29/03/2023 e instituída a **Ouvidoria da Mulher** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região pelo ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 22/2023/SGP e designada a Juíza EULAIDE MARIA VBILELA LINS para exercer a função de Ouvidora da Mulher do TRT11.

Manaus, 04 de maio de 2023.



DAVID ALVES DE MELLO JUNIOR
Desembargador do Trabalho
Ouvidor do TRT DA 11ª REGIÃO