

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE ABRIL A JUNHO DE 2023
2º TRIMESTRE/2023

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região apresenta a estatística de **166 atendimentos realizados**, referente aos meses de **abril, maio e junho de 2023**.

Os dados expostos neste relatório correspondem às manifestações das comunidades interna e externa, recebidas no período, 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 do TRT 11, visando dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar o processo de atendimento, os produtos (ações de melhoria) e serviços oferecidos.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas pelos nossos jurisdicionados.

1. Demanda recepcionada na Ouvidoria no segundo trimestre de 2023

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 166 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

Para a elaboração desta estatística, utilizou-se a presente data, 30/06/2023, como data de corte para a contagem de manifestações.

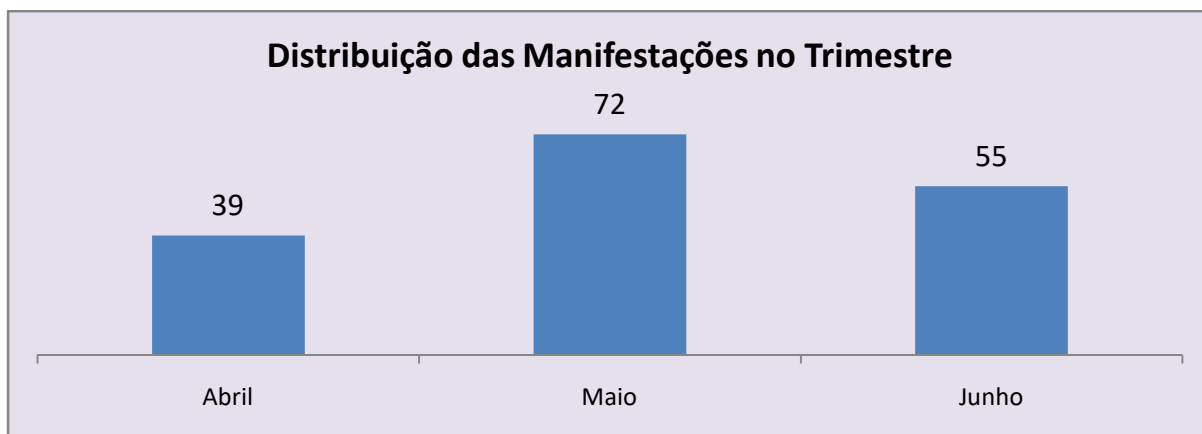


Gráfico 01- Quantitativo de manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023.

2. Canais de acesso

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

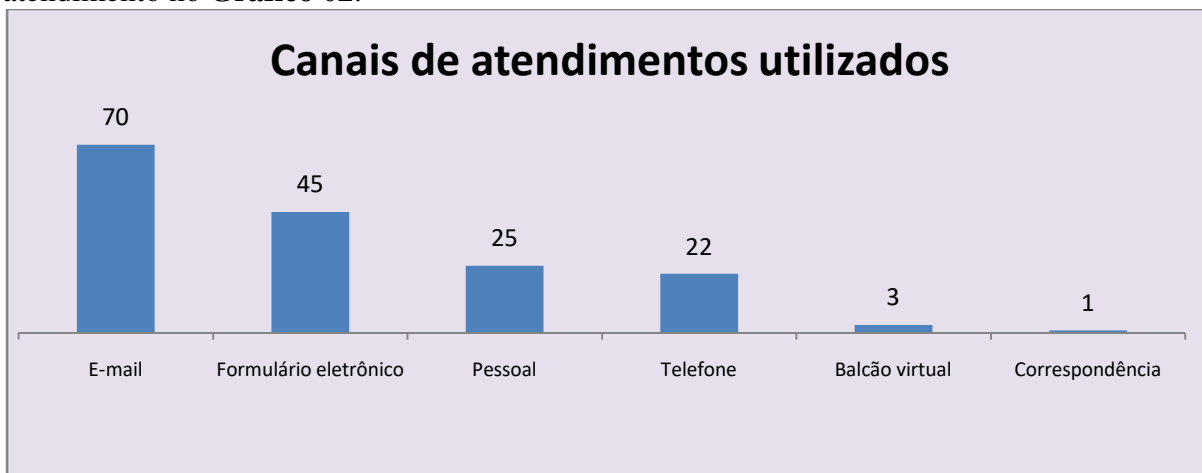


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no 2º trimestre de 2023.

A única correspondência, expressa no gráfico acima, recebida da Seção Documental e encaminhada por meio do sistema e-SAP, DP- 3470/2023. Após, registrada no sistema de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV nº 155/2023, trata-se de manifestação manuscrita – solicitação - para desfazimento de bloqueio em conta bancária pessoal.

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**.

No **Gráfico 03**, a seguir, disponibilizamos detalhadamente a distribuição de cada categoria no trimestre.

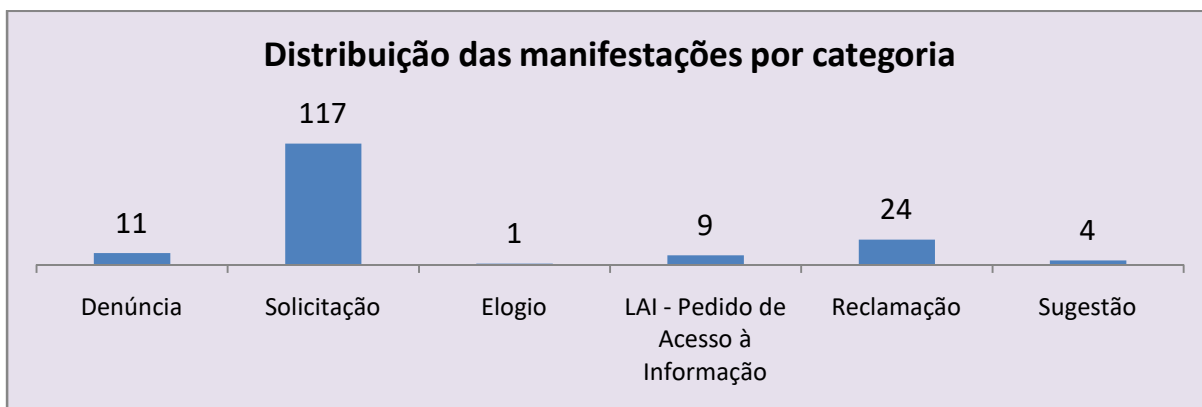


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação.

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

Destaque para os 09 pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), são as que seguem:

- **QUANTITATIVO DE CARGOS/FUNÇÃO/LOTAÇÃO:** PROAD/OUV Nº 186, 187, 190, 221, 269, 286, 287 e 300. Encaminhada à Gestão de Pessoas. Concluídas em média com 3 dias.
- **PESQUISA/TRABALHOS ACADÊMICOS:** PROAD/OUV Nº 177/2023 (nomenclatura das unidades judiciárias deste Regional). Concluída em 08 dias.

Dentro do assunto LAI, apresentamos a seguinte sugestão: a exemplo do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás–TJGO que regulamentou a eliminação da obrigatoriedade do número de Cadastro de Pessoa Física – CPF para realizar pedidos de acesso à informação, considerando que se a informação é pública, ou seja, deve ser fornecida a qualquer pessoa, permanecendo necessária somente para o requerimento de informações pessoais.

4. Detalhamento das manifestações

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - 2º TRIMESTRE/2023	DENÚNCIA	ELOGIO	PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
Acessibilidade	0	0	0	2	7	0	9
Assédio Moral	0	0	0	0	1	0	1
Atermação - Jus Postulandi	0	0	0	0	1	0	1
Cadastramento de Perito/ Leiloeiro	0	0	0	0	1	0	1
Cargos/Funções/Lotação	0	1	8	0	10	0	19
Certidões e Declarações	0	0	0	0	4	0	4
Concurso Público de Servidores	0	0	0	1	13	0	14
Conduta de Servidores	1	0	0	0	1	0	2



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

Consulta jurídica	0	0	0	0	5	0	5
Consulta Processual - passo a passo	0	0	0	0	1	0	1
Consulta Processual - Processo com tramitação regular	0	0	0	4	16	0	20
Custas, emolumentos	0	0	0	0	1	0	1
Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	3	0	0	0	1	0	4
Depósitos Judiciais/Recursais	0	0	0	0	1	0	1
Desarquivamento de Processo	0	0	0	0	3	0	3
Expediente do Tribunal	0	0	0	0	1	0	1
Incompetência da Justiça do Trabalho	3	0	0	1	1	1	6
Incompetência de Ouvidoria	0	0	0	0	3	0	3
Manifestação Repetida	1	0	0	0	2	1	4
Mediação e Conciliação	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Acórdãos	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Alvará	0	0	0	3	1	0	4
Morosidade Processual -	0	0	0			0	1

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

Bacenjud/Renajud/Infojud				0	1		
Morosidade Processual - Cobrança de Autos Advogado	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Contadoria	0	0	0	0	2	0	2
Morosidade Processual - Despacho	0	0	0	4	4	0	8
Morosidade Processual - Expedição de Mandado	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Intimação/Notificação	0	0	0	1	0	0	1
Morosidade Processual - Ofício e Carta Precatória	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Sentença de 1.Grau	0	0	0	0	2	0	2
Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias	0	0	0	0	1	0	1
Outros	3	0	0	4	15	2	24
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	0	0	1	0	2	0	3
PJE - Acesso ao Sistema	0	0	0	0	2	0	2
PJE - Cadastro/Peticionamento	0	0	0			0	4

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

				0	4		
PJE - Outros	0	0	0	0	1	0	1
Precatórios e RPVs	0	0	0	1	1	0	2
Prestadores de Serviços	0	0	0	0	1	0	1
Processos em Outro Tribunal	0	0	0	0	2	0	2
Sistemas Informatizados, exceto PJE	0	0	0	1	2	0	3
TOTAL POR ASSUNTO	11	1	9	24	117	4	166

Gráfico 04 – Classificações das manifestações ocorridas no trimestre.

A classificação de “Outros” num total de 24, citada na planilha acima, refere-se a assuntos não classificados pelo Sistema PROAD/OUV: insatisfação com inércia da Vara; denúncia anônima sem dados de contato ou dados fictícios; não atendimento pelo balcão virtual da unidade; cadeias certificadoras; certidão de crédito; solicitação de nomes dos ouvidores; sugestões à Presidência sobre o Sistema PANGEA; atendimento prioritário na Distribuição dos Feitos de 1ª Instância; confecção de bandeiras do TRT11 para as Varas do Trabalho; solicitação de objeto apreendido na portaria do Fórum Trabalhista de Manaus; documentos (FUNAI) encaminhados à Presidência por meio da Ouvidoria; esclarecimento de sobre o instituto de “Protesto”; recebimento de doação do TRT11 etc.

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 20 na primeira coluna do Gráfico 05 refere-se à quantidade de manifestações sobre “Consulta Processual – processo com tramitação regular”, o que é favorável. Já as manifestações sobre “Concurso Público de Servidores” somadas as informações sobre “cargos/funções/lotação” tornam-se 32 manifestações que correspondem a **19% do total de assuntos**.

Quanto à questão de acessibilidade foram registradas 09 manifestações, esclarecendo que todas são referentes à dificuldade de acessibilidade, ou seja, falta de contato com unidades, seja por telefone, seja por balcão virtual ou correio eletrônico. Tal situação gerou o Ofício- Circular nº 01/2023, com a recomendação do Ouvidor Regional, quanto a maior atenção por parte das Secretarias de Vara para esta modalidade de atendimento – **Balcão Virtual – DP-8744/2023**.

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

Ressaltamos o PROAD/OUV N° 247/2023 em que a Gerente de Recurso Humanos da Band Amazonas solicita a indicação de palestrante do Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no Trabalho, a fim de ministrar palestra na empresa a respeito do assunto.

E ainda, destaque para as sugestões registradas no PROAD/OUV sob nºs 107 e 129/2023, ambos tramitando no Núcleo de Cooperação Judiciária. O primeiro, **PROAD/OUV N° 107/2023**, Diretor de Vara sugere um convênio entre este Regional e Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, para que este disponha de um posto de atendimento no Fórum Trabalhista de Manaus para “atendimento dos jurisdicionados no sentido de solicitar seguro desemprego e saneamento de dúvidas, além de agilizar a troca de informações entre as Varas e o TEM”.

A partir do ponto de vista do (a) jurisdicionado (a) cidadão(ã), esta Ouvidoria sugere sobre **a importância de um posto como este**, a fim de contribuir para dirimir as dúvidas dos cidadãos quanto às denúncias relativas aos direitos ou condições de trabalhos violados que devem ser encaminhados ao órgão responsável pela fiscalização do cumprimento das normas trabalhistas a Superintendência Regional do Trabalho no Amazonas – SRTBAM.

O **PROAD/OUV nº 129/2023**, com sugestão de advogado, sobre a viabilidade de criação de Núcleo de Advocacia Laboral Voluntária com advogados cadastrados e nos moldes criados pelo Tribunal de Justiça do Amazonas- TJAM.

LGPD - Sugestão vista por esta Ouvidoria a respeito do tratamento de dados pessoais, trata-se da prática do Tribunal de Justiça do Distrito Federal - TJDF que elimina os dados pessoais após 18 meses de publicação – LGPD.

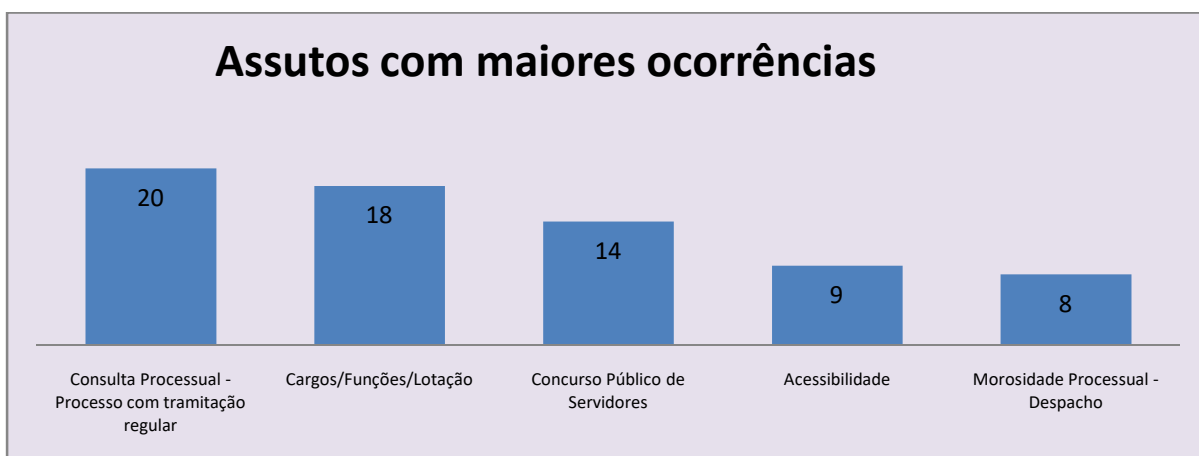


Gráfico 05 – Assuntos com maiores ocorrências no trimestre.

6. Perfil do Manifestante

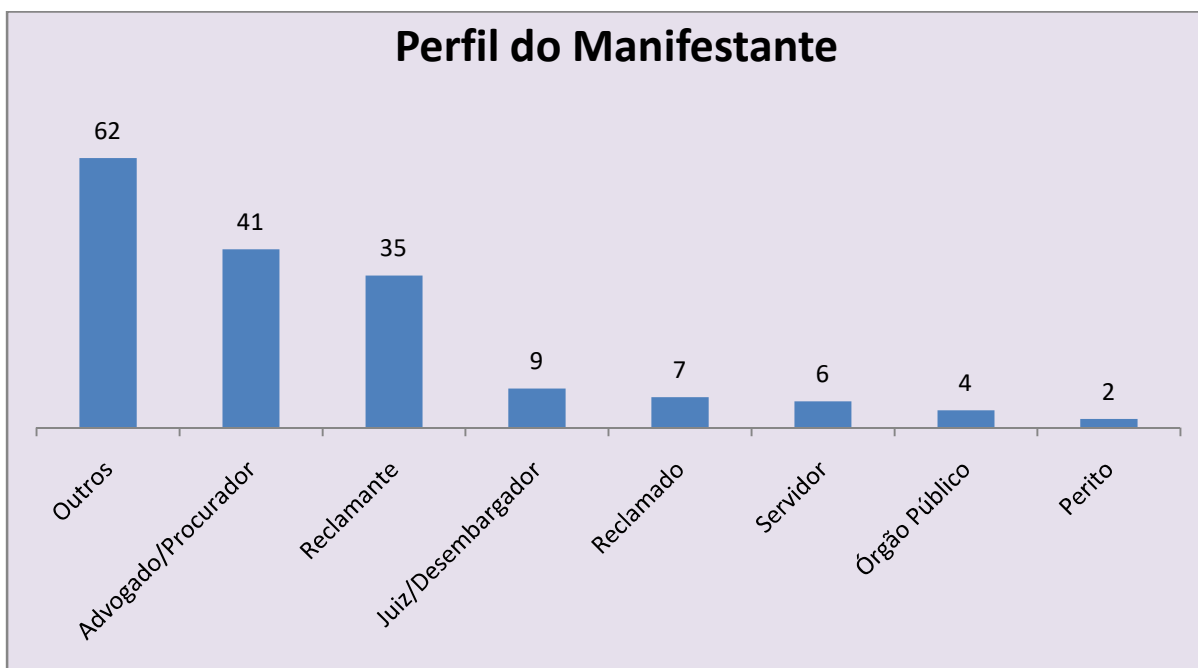


Gráfico 06 – Classificação por manifestante.

“Outros” (Perfil do Manifestante) significa dizer que **27 são concursados e concursandos, isto é, 43%**; 6 cidadãos (ãs) solicitando informações que não dizem respeito à Justiça do Trabalho e Ouvidoria; 4 cidadãos (ãs) solicitando consulta jurídica; e, 6 cidadãos (ãs) receberam orientações sobre denúncias de fiscalização de normas trabalhistas para o órgão competente, ou seja, a Superintendência Regional do Trabalho do Estado do Amazonas. Os demais (19) são cidadão/cidadãs.

Salientamos que o grande interesse por informações sobre o Concurso Público C-076/2017, condiz com a posse de 80 novos servidores até o dia 4 de junho de 2023 (fonte: notícia de 03/07/2023 - COORDCOM). No dia 11 de maio, houve a participação da Divisão de Ouvidoria no Programa de Ambientação aos novos servidores empossados, as boas-vindas nas palavras do Exmos. Desembargador Ouvidor Regional e da Desembargadora Ouvidora da Mulher.

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

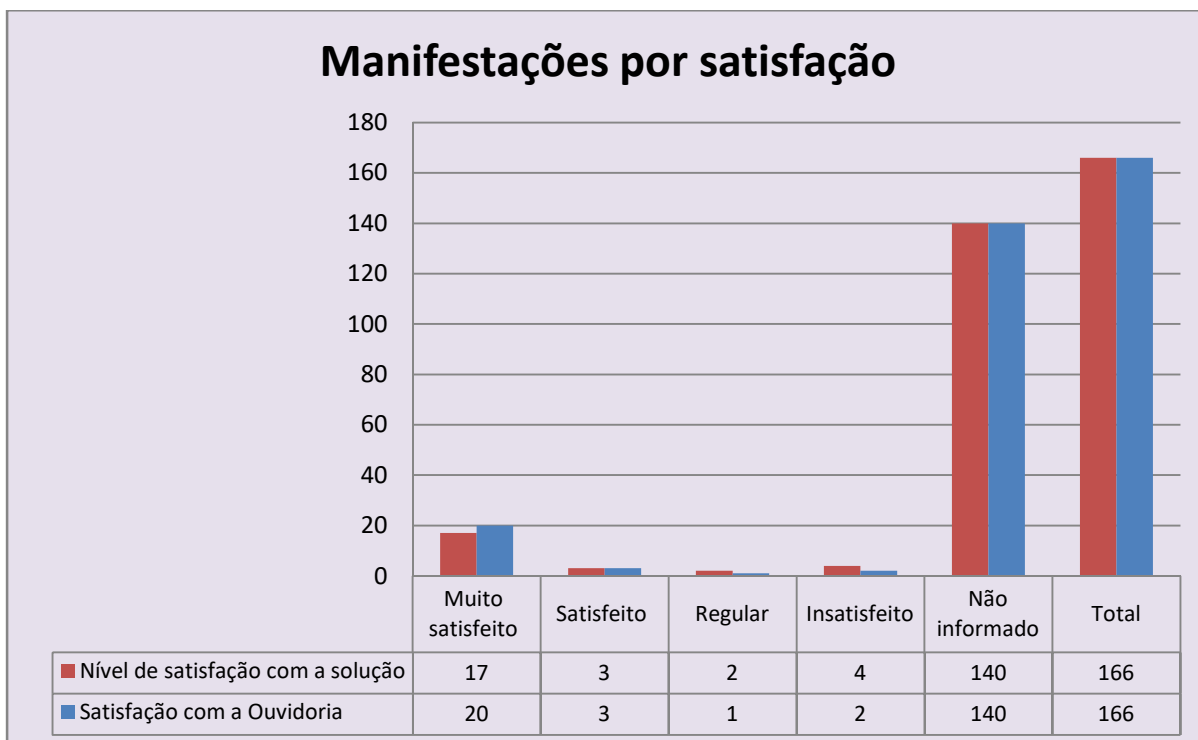


Gráfico 07 – Classificação por manifestante (fonte: Sistema PROAD/OUV)

8. Considerações finais

A análise dos dados estatísticos do segundo trimestre de 2023 (abril/maio/junho), 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”, “morosidade na expedição de alvará” e acessibilidade/dificuldade no contato com a unidade.

Por sua vez, neste trimestre recebemos 09 pedidos de acesso à informação de que trata a **Lei nº 12.527/2011 - LAI**. Dentre as solicitações recebidas, destaca-se o assunto sobre concurso público/quantitativo de cargos vagos/funções/lotação.

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 71,08% foi atendimento eletrônico**. Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados e outros cidadãos (cidadãs). **Das 166 manifestações no período, 162 (97,5%), foram conclusivas e arquivadas, restando apenas 4 demandas (2,5%) que ainda aguardam resolução** dentro do prazo, quais sejam: PROAD/OUV N^{os}. 310/2023, 313/2023, 314/2023 e 320/2023.

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

Nenhum pedido de tratamento de dados pessoais, com base na **Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD** chegou até a Ouvidoria.

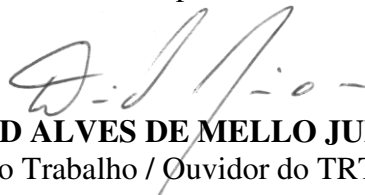
Considerando que o Exmo. Desembargador David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional é Presidente do **Comitê PopRuaJud**, informamos que foram realizadas duas reuniões do Comitê (dias 27/04 e 15/06/2023) e proposta/minuta de regulamentação do procedimento de operacionalização ao acesso, atendimento e acompanhamento às pessoas em situação de rua no âmbito deste Regional.

Importante registrar, também, a eleição da **Ouvidora da Mulher** em 19/04/2023, por meio da Resolução Administrativa nº 93/2023, a Exma. Desembargadora do Trabalho Ormy da Conceição Dias Bentes. Desde então, atuará para ouvir ativamente e orientar as mulheres sobre questões relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, seja cometida por representantes ou relacionada às atividades da Justiça do Trabalho da 11ª Região. Dessa forma, contribuirá para melhorar o atendimento às mulheres que sofrem qualquer tipo de violência relacionada ao ambiente laboral.

Quanto a **Ouvidoria Itinerante**, foi realizada na Vara do Trabalho de Presidente Figueiredo, no dia 05/05, durante a Correição ordinária, envolvendo 30 pessoas, o Desembargador David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional; a Desembargadora Joicilene Gerônimo Portela, Corregedora Regional; a Desembargadora Solange Maria Santiago Moraes; o Juiz Sandro Nahmias Melo, Titular da Vara de Presidente Figueiredo; o Juiz Adelson Silva dos Santos, Titular 17ª Vara do Trabalho e Presidente da AMATRA11; advogados; servidores da Vara do Trabalho, servidores da Ouvidoria e equipe da Corregedoria. Durante o evento foram realizadas 4 manifestações, do tipo sugestões, quais sejam: reforma da Vara do Trabalho; aquisição de persianas para o auditório da Vara do Trabalho; e confecção de marcadores de páginas da Ouvidoria para divulgação interna no E. Tribunal.

Também merece registro outras atividades realizadas por esta Ouvidoria, **entrega de expediente de outros órgãos** à Presidência deste Regional (Ofício FUNAI - DP 7845/23 e Ofício CORESEDOC/PRU1R/PGU/AGU – DP 7117/2023); preenchimento de **formulário mensais de correição** para a Corregedoria Regional; participação de 05 a 07/06/2023 na 35ª **Reunião do COLEOUV** no TRT17ª Região – Vitória-ES; atualização dos contatos e endereços telefônicos do TRT11 – DP- 2346/2023 – NUATEM/SETIC até 30/06/2023; parceria entre CODEP/GESP/COORDACOM/DIVIOU na **execução da pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo TRT11**: MA-406/2023 – contratação de empresa especializada em “Pesquisa Humanizada” e DP- 10661/2023 em que Desembargador David Alves de Mello Junior e Ouvidor Regional anuiu à parceria.

Manaus, 11 de julho de 2023.



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