

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

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO**  
**PERÍODO DE OUTUBRO A 19/DEZEMBRO DE 2023**  
**4º TRIMESTRE/2023**

### **APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região registrou em sua estatística, referente aos meses de **outubro, novembro e dezembro do ano corrente, 133 atendimentos realizados,**

Os dados expostos neste relatório correspondem às manifestações recebidas das comunidades internas e externas, encaminhadas, acompanhadas e respondidas com base em 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 aprimorar e aperfeiçoar o processo de atendimento bem como os produtos (ações de melhoria) e serviços oferecidos, aumentando a efetividade.

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. Demandas recepcionadas na Ouvidoria no quarto trimestre de 2023**

Foram recebidas na Ouvidoria do TRT11 133 manifestações, distribuídas temporalmente conforme **Gráfico 01** abaixo.

Para a elaboração desta estatística, utilizou-se a data de 19/12/2023, como data de corte para a contagem de manifestações, iniciado o período de recesso forense em 20/12/2023 e concluído em 06/01/2024.

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

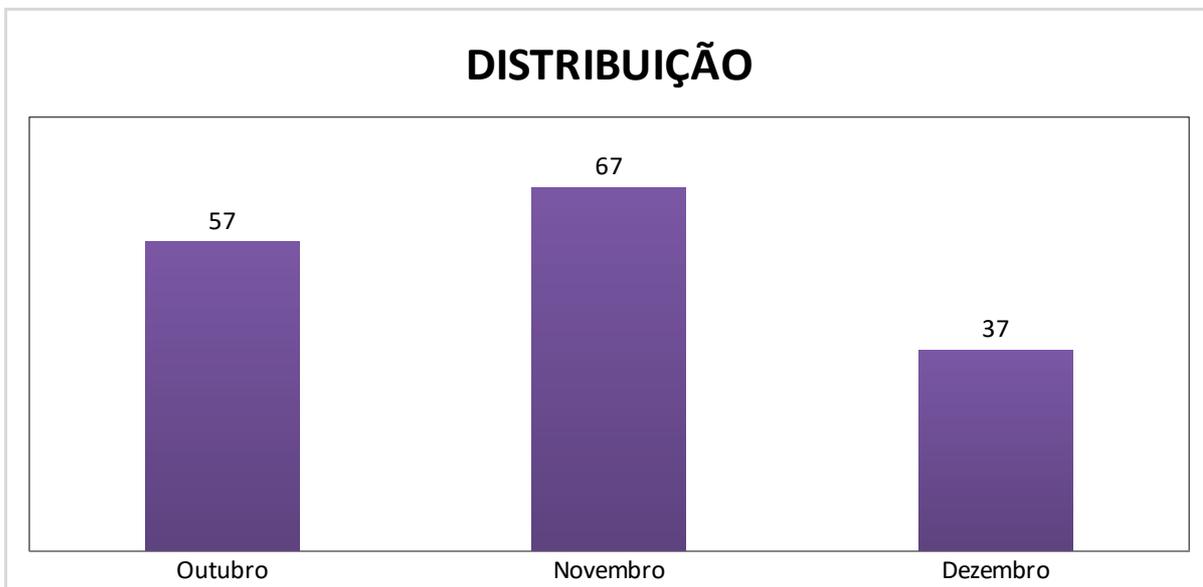


Gráfico 01-Quantitativo de manifestações recebidas no 4º trimestre de 2023.

## 2. Canais de acesso

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

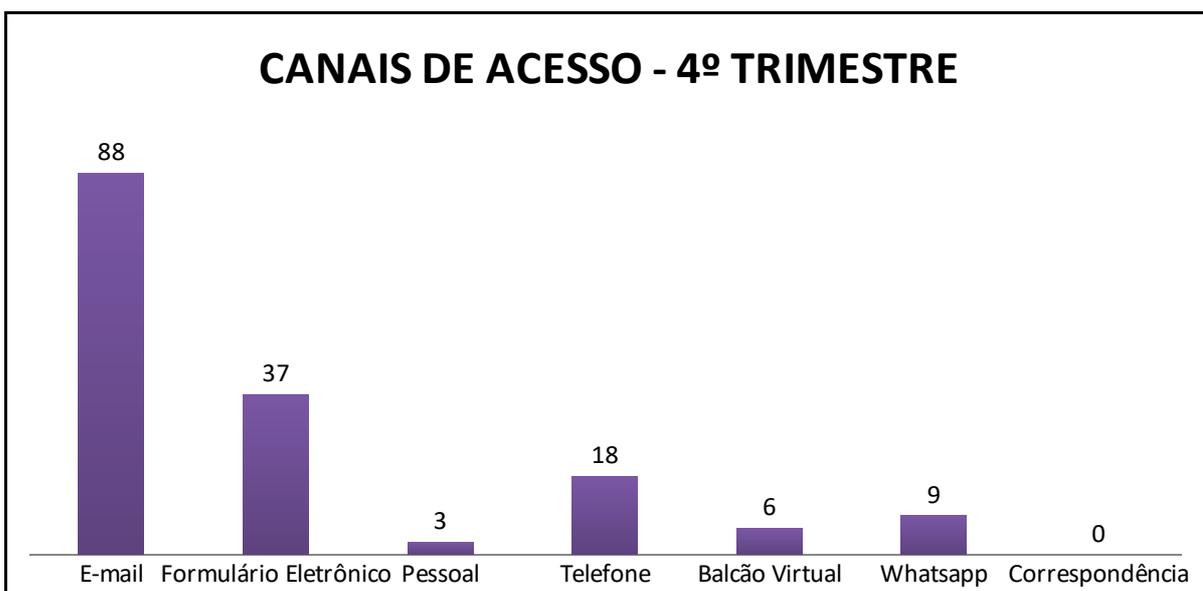


Gráfico 02 – Quantitativo de manifestações por canal de atendimento no 4º trimestre de 2023.

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, conforme divisão usada pelo sistema PROAD-OUV: **denúncia, solicitação, elogio, pedido de acesso à informação (LAI), reclamação e sugestão.**

O **Gráfico 03**, apresenta detalhadamente a distribuição de cada categoria no trimestre.

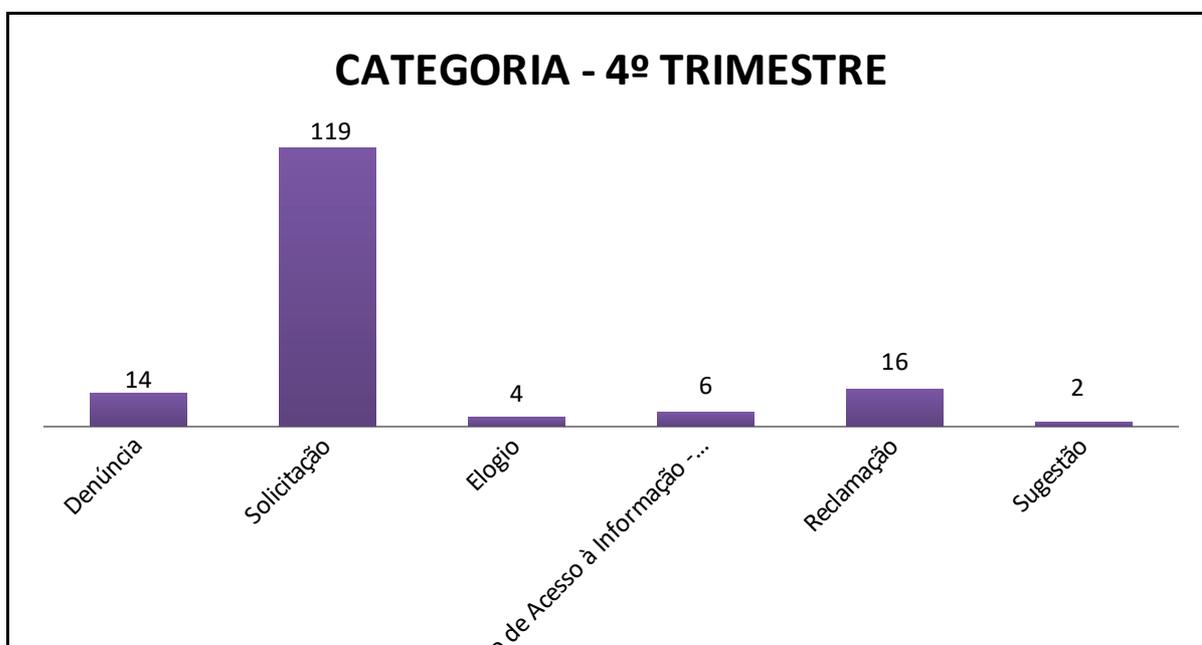


Gráfico 03 – Ocorrência conforme categoria de manifestação no 4º trimestre de 2023.

**Destaque** para os 05 pedidos de acesso à informação com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que são os seguintes:

- QUANTITATIVO DE CARGOS/FUNÇÃO/LOTAÇÃO: PROAD/OUV N°574; 575; 578; 684/2023. Encaminhada à Gestão de Pessoas. Concluídas, em média, com 4 dias.
- CONSULTA PROCESSUAL: PROAD/OUV N° 655/203 com tramitação regular do processo. Concluída em 2 dias.

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

**4. Detalhamento das manifestações**

	Denúncia	ELOGIO	LAI	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAIS
Acessibilidade	1	0	0	3	8	0	12
Acompanhamento de Manifestação	0	0	0	0	1	0	1
Atermação – Jus Postulandi	0	0	0	0	5	0	5
Benefícios	0	0	0	0	1	0	1
Cadastramento de Perito/Leiloeiro	0	0	0	0	3	0	3
Cargos/Funções/Lotação	0	0	5	0	11	0	16
Carteira de Trabalho/Seguro-Desemprego	0	0	0	0	1	0	1
Certidões e Declarações	0	0	0	1	8	0	9
Concurso Público de Servidores	0	0	0	2	14	0	16
Conduta de Advogado	0	0	0	1	0	0	1
Conduta de Magistrados	0	1	0	0	0	0	1
Conduta de Servidores	1	3	0	2	0	0	6
Consulta Processual – Ausência de número ou número errado	0	0	0	0	1	0	1
Consulta Processual – passo a passo	0	0	0	0	4	0	4
Consulta Processual – Processo com tramitação regular	1	0	1	2	12	0	16
Desarquivamento de Processo	0	0	0	0	2	0	2
Expediente do Tribunal	0	0	0	1	4	0	5

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

Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	10	0	0	0	4	0	14
Estágio	0	0	0	0	1	0	1
Incompetência de Ouidoria	0	0	0	0	2	0	2
Incompetência da Justiça do Trabalho	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual - Encaminhamento ao 2.Grau	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual – Alvará	0	0	0	1	4	0	5
Morosidade Processual – Contadoria	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual – Despacho	0	0	0	0	8	0	8
Morosidade Processual – Encaminhamento ao TST	0	0	0	0	1	0	1
Morosidade Processual – Sentença de 1.Grau	0	0	0	0	1	0	1
Normas Internas e Externas – Unidades Admin. e Jud.	0	0	0	0	1	0	1
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	0	0	0	0	5	0	5
PJE – Acesso ao Sistema	0	0	0	0	1	0	1
PJE – Cadastro/Peticionamento	0	0	0	0	3	0	3
Precatórios e RPV	0	0	0	0	1	0	1
Remuneração/Proventos	0	0	0	0	1	0	1
Trabalho Escravo/Infantil/ Seguro	1	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	3	6	2	11
Sistemas Informatizados, exceto PJE	0	0	0	0	2	0	2
<b>TOTAL POR ASSUNTO</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>161</b>

**Gráfico 04 – Classificações das manifestações ocorridas no trimestre.**

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

A **classificação de “Outros”** num total de 11, citada na planilha anterior, refere-se a assuntos não classificados pelo Sistema PROAD/OUV como sugestão de melhorias no balcão virtual, reclamação acerca de suprimentos do Fórum, além de testes e solicitações de contatos.

### 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 16 na primeira coluna do Gráfico 05 refere-se à quantidade de manifestações sobre “cargos/funções/lotação”, o que é favorável. Somadas com informações sobre “Concurso Público de Servidores” (16), tornam-se 32 manifestações que correspondem a **19,9% do total de assuntos**.

Quanto à questão de acessibilidade foram registradas 12 manifestações, esclarecendo que todas são referentes à **dificuldade de acessibilidade de comunicação**, ou seja, falta de contato com unidades, seja por telefone, seja por balcão virtual ou correio eletrônico. **Importante** ressaltar que este dado deve ser **melhorado** pelas unidades alcançadas, pois denota **descaso** com nossos usuários, seja interno, seja externo.

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

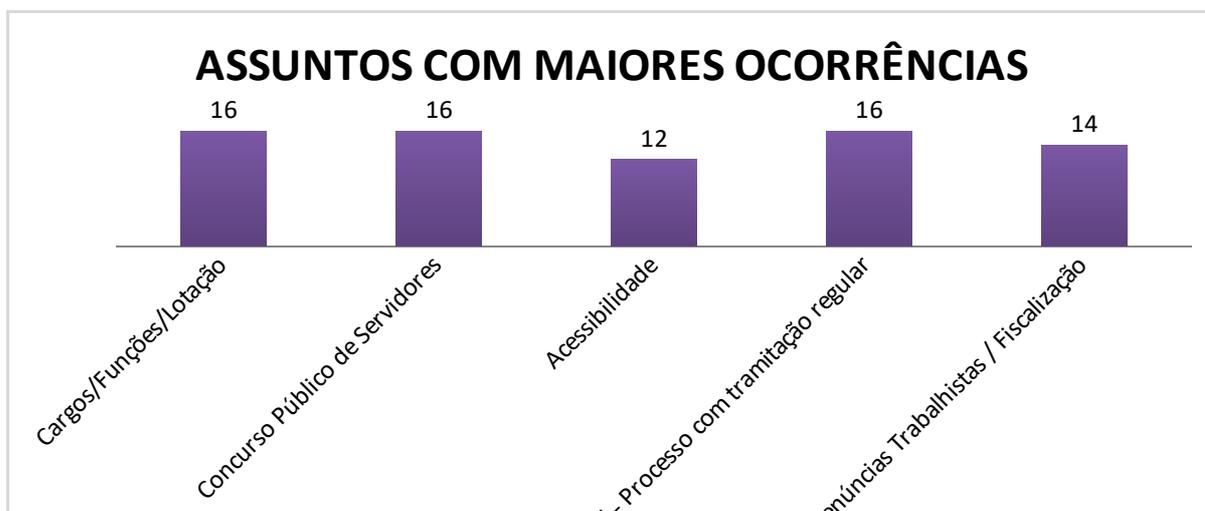


Gráfico 05 – Assuntos com maiores ocorrências no 4º trimestre de 2023.

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

## 6. Perfil do Manifestante

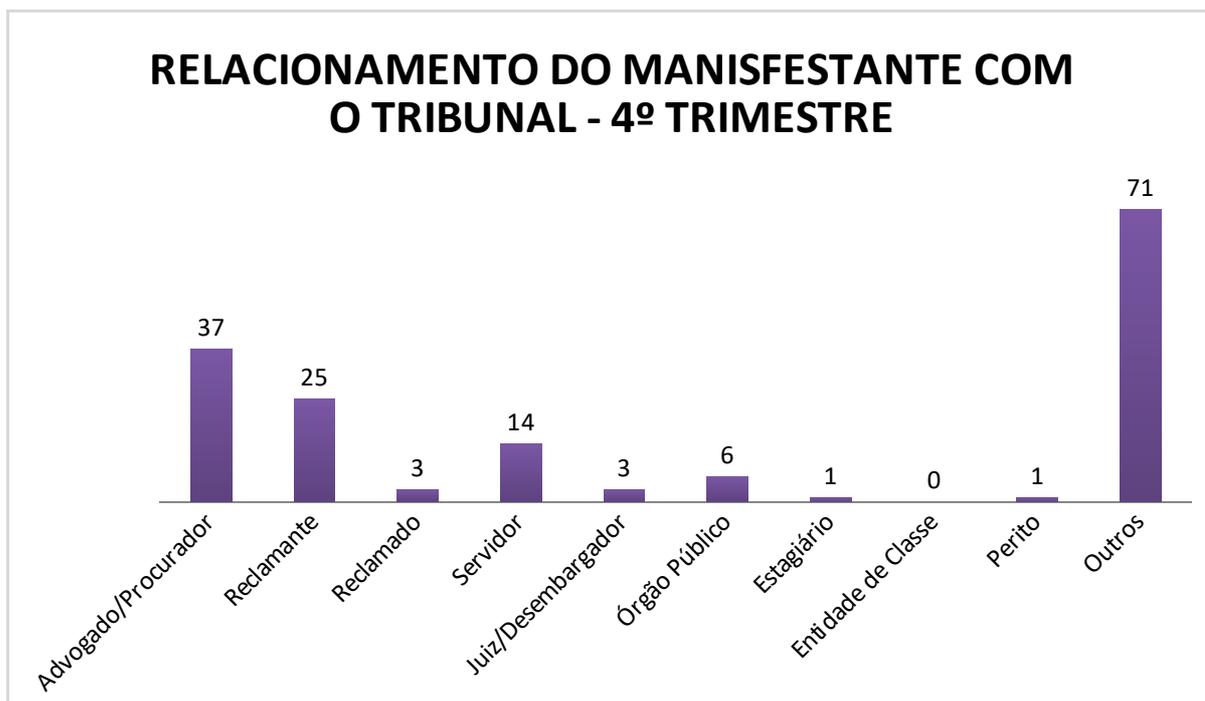


Gráfico 06 – Classificação por manifestante no 4º trimestre de 2023.

“Outros” (Perfil do Manifestante) significa dizer que **30 são concursados e concursandos, isto é, 42,3%** (no sistema não existe o perfil de “concursado e concursando”, por tal motivo fica inserido em “outros”) e 41 cidadãos diversos – dentre eles, 13 pessoas realizando denúncias trabalhistas/ fiscalização.

## 7. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

No Tribunal, a Divisão de Ouvidoria é o órgão responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Nos termos do art. 8º, caput e Parágrafo Único da Resolução Administrativa TRT11 n.º 71/2020, o Sistema SIC deverá “atender e orientar o público quanto ao acesso à informação, informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações”, conforme Lei de Acesso à Informação – LAI. Esta Ouvidoria acolheu **13 solicitações a respeito das unidades deste Regional**, como orientações quanto ao *Jus Postulandi*, pedidos de certidões, cadastro no PJE, triagem, fornecimento de contatos, denúncias trabalhistas/fiscalização.

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

**8. Cumprimento de demandas internas (unidades do TRT11) e externas (Órgãos superiores). Pendências.**

Durante o quarto trimestre foram cumpridas demandas diversas, a seguir são relacionadas as principais:

- **Coordenação do Comitê POPRUAJUD,** considerando que o Exmo Desembargador David Alves de Mello Junior, Ouvidor Regional, é o Presidente do referido comitê com assessoramento da equipe da Ouvidoria. Foram realizadas duas reuniões, 25/10 e 22/11, neste último semestre. Resumo das Atas: Sugestão de “roda de conversa” para sensibilização de magistrados e servidores quanto ao atendimento das pessoas em situação de rua. *O Desembargador alertou para que o debate seja presencial e pontuou que levará ao Presidente do Tribunal a sugestão de realizar um evento de conscientização paralelo à abertura do Ano Forense de 2024. Essa sugestão foi aprovada por unanimidade entre os membros presentes.*
- **As demandas originadas no CNJ** – Conselho Nacional de Justiça foram três (PROAD/OUV N° 531, 541 e 650/2023 e cumpridas no prazo de 10 dias, conferindo 20 pontos ao CNJ – Prêmio de Qualidade – 2023;
- **DP-20608/2023** – PROAD/OUV N° 645/2023 (OF. N° 170/2023/DIVIOUV) - Denúncia sobre trabalho análogo a escravo. Encaminhado o Comitê Estadual Judicial de Enfrentamento à Exploração do Trabalho em condições Análoga à de Escravo e ao Tráfico de Pessoas. sendo o representante do TRT11, Exmo Gleydson Ney Silva da Rocha (Juiz Titular da 1VTBV e Diretor do Fórum Trabalhista de Boa Vista. Providências: Arquivado para diligências.

Também encaminhada ao Exmo Procurador-Geral de justiça do Ministério Público de Roraima, Fábio Bastos Stica, por meio do correio eletrônico, [pgj@mpr.ror.br](mailto:pgj@mpr.ror.br) (OF. N° 173/2023/DIVIOUV);

- **DP-19615/23 – Pesquisa Humanizada em parceria com a Secretaria de Gestão de Pessoas,** disponibilizado para a Ouvidoria em 06/12/2023, resumidamente: é atribuição da Divisão da Ouvidoria, anualmente (art. 35 do Regulamento Geral – TRT11), a pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelo TRT11. Entretanto, Desembargador Ouvidor Regional, David Alves de Mello Junior, tomou conhecimento de **Matéria Administrativa N. 406/2023**, que trata da contratação de empresa especializada para avaliação do nível de humanização e desenvolvimento sustentável no âmbito deste E. Tribunal. Por conter o mesmo objeto – pesquisa de avaliação do Órgão, sugeriu que trabalhássemos em parceria com a CODEP- Coordenação de Gestão de Desenvolvimento e

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

CoordCOM – para aplicação da “Pesquisa Humanizada”. Sugestão acatada pelo Ex.mo DESEMBARGADOR AUDALIHAL HILDEBRANDO DA SILVA, Presidente do TRT da 11ª Região. E resultados apresentados em Outubro/2023.

- Inclusão de atividades nas responsabilidades da Divisão da Ouvidoria, como a participação no Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Assédio Sexual, comunicar, mensalmente, a ocorrência ou não de denúncias quanto a assédio moral e do assédio sexual recebidas pela Ouvidoria (DP-17607/2023).

Além de **registro de elogios para pontuação do “Selo 11-Mérito Corregedoria”** (DP-20285/2023);

- Em cumprimento ao OF. CIRCULAR TST. OUIDORIA N. 002/2023, datado de 06/11/2023 e assinado pela MINISTRA DELAÍDE MIRANDA ARANTES, foi incluído no menu de manifestações da Divisão da Ouvidoria a opção "*Denúncias de Assédio Eleitoral*", conforme disposto no art. 5º da Resolução CSJT N.355/2023, sendo as **Ouvidorias da Justiça do Trabalho responsáveis pelo recebimentos dos registros de denúncias de assédio eleitoral no âmbito das relações de trabalho, encaminhadas à Justiça do Trabalho pela Sociedade.**
- **DP-18017/2023** – Registro no acervo permanente do Centro de Memória do primeiro atendimento por whatsapp na Ouvidoria. Tramitação para a Comissão de Avaliação de Documentos – CEPAD, em 25 de outubro de 2023.
- **PENDÊNCIAS: DP-2393/2023 e DP-3392/2023** (isolamento acústico) – expansão e reestruturação do espaço físico da Ouvidoria – 3º andar. Tramitação: Ofício nº 18/2023/OUVM – Ouvidoria da Mulher, recebido pela Divisão da Ouvidoria em 19/12/2023. **DP-8448/2022** – Botão do Pânico para elaboração de Plano de Contingência para FEV/2024. **DP-712/2023** – aquisição de persianas, informado dia 29/11/23 que estão fazendo levantamento para atendimento por Ata de Registro de Preço. **DP-36/2022** – Aquisição de mastros, bandeira nacional, bandeira estadual e bandeira do TRT da 11ª Região, encontra-se na Seção de Licitação – SELIC para abertura do Pregão no dia 18/01/2024.

## 9. Capacitação da Equipe de Ouvidoria

- “Curso de Assédio Moral, Assédio Sexual e discriminação Pública”,

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

promovido pelo Instituto EDUCERE, no período de 4/9 a 10/12/2023, concluído pelo servidor Mário Valmir de Azevedo Nunes.

- **“Responsabilidade Civil nas Redes Sociais”**, promovido pela EJUD11, em 24/11/2023 – Telepresencial – concluído pela servidora Claudia Maria Chã Jacob.

### 10. Participação no VI Concurso de Boas Práticas promovido pela Corregedoria

A Divisão da Ouvidoria obteve o 2º lugar no Concurso com a criação do Canal de Atendimento da Ouvidoria por whatsapp, **por votação popular on-line, com 46,8%** do total de 231 respostas (Fonte: Corregedoria)

### 11. Nível de Satisfação de atendimento da Ouvidoria e da solução da demanda



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

### 12. Considerações finais

A análise dos dados estatísticos do quarto trimestre de 2023 (outubro/novembro/dezembro), elaborada com base no **Sistema de Ouvidorias da Justiça do**

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

**Trabalho – PROAD/OUV** revela as principais manifestações: concurso público – cargos, funções e lotações; e acessibilidade/dificuldade no contato com a unidade.

Por sua vez, neste trimestre recebemos 5 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.

Destaque para o canal de atendimento, que somados, e-mail, balcão virtual, formulário eletrônico e whatsapp, foi de **87% o atendimento eletrônico**. Quem mais procurou a Ouvidoria foram os advogados e outros cidadãos e cidadãs. **Das 161 manifestações no período, 159 (98,8%), foram conclusivas e arquivadas, restando apenas 2 demandas (1,2%) que ainda aguardam resolução.**

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

As demandas originadas no Conselho Nacional de Justiça foram três (PROAD/OUV Nº 531, 541 e 650/2023 e cumpridas no prazo de 10 dias, **conferindo 20 pontos ao Prêmio de Qualidade – 2023.**

**Quanto à participação em eventos públicos:** Desembargador David Alves de Mello Junior, Ouvidor, participou, presencialmente, da 38ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOU, em Campinas. Os assuntos tratados foram:

**Palestra com o tema “CLICKBAIT”,** sendo o palestrante o Dr. Luiz Claudio Costa – Presidente Nacional da Record. Chama-nos atenção para o cuidado pessoal com a credibilidade; aparência e postura; cuidado com as publicações/notícias nas redes sociais; e cuidado com os dados fornecidos nos *sites*.

**Palestra sobre Integridade, Compliance e canal de denúncias,** com Ronaldo Pedron, Assessor-Chefe do Gabinete da Ouvidoria do CNJ.

E lançamento do livro com título “Trabalho Decente” de autoria da Exma. Senhora Ouvidora do C. Tribunal Superior do Trabalho, **Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes.**

Destaque para a palestrante Magistrada Mariana Queiroz Aquino, Ouvidora da Mulher do Superior Tribunal Militar com o tema: **“O acolhimento da Ouvidoria em casos de assédio”.**

Após, foi apresentada a palestra sobre o tema: **Inteligência Artificial no Judiciário**

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

**Trabalhista**, pelo professor e advogado, o senhor Walter Aranha Capanema.

**Realizou-se Reunião Plenária** das Ouvidorias e dos Ouvidores da Justiça do trabalho para aprovação da Ata 36ª Reunião do COLEOUV e deliberações de assuntos de interesse das Ouvidorias da Justiça do Trabalho, como as **reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho para o ano de 2024**: em Março/Brasília; **Junho/Manaus – TRT11**; Setembro/Maranhão e Novembro/Minas Gerais.

**Eleição da Nova Diretoria do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Gestão 2024 e pronunciamento da Presidente eleita Desembargadora Antónia Regina Tancini Pestana, Ouvidora do TRT15.**

Manaus, 9 de fevereiro de 2024.

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