

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA REGIONAL – 2023**

### **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Regional é a unidade responsável pelo recebimento das manifestações, elogios, denúncias, reclamações, sugestões, incluindo o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Com a alteração e republicação da RA TRT11 N.071/2020, aprovadas pela RA TRT11 N. 396/2023, em novembro de 2023, à Divisão da Ouvidoria, conforme Art. 5º compete: o recebimento das manifestações, triagem, controle, acompanhamento, solicitação de informações das unidades responsáveis, eventuais providências, sugerir aprimoramento de serviço do Tribunal, divulgar nossos serviços junto ao público, realização de pesquisa de satisfação, sugestão de realização de seminários e cursos, relatórios, conciliar e mediar demandas administrativas. 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), 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 (população 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, principalmente os gráficos, são importadas do Sistema de Processo Administrativo Virtual da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV (módulo Ouvidoria).

### **2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA REGIONAL (RA TRT11 Nº 233/2022):**



### **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 – institui a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral na Justiça do Trabalho; (Ver 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 – 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 – institui no âmbito do Poder Judiciário, a Política Nacional Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades;
- Resolução CNJ nº 432/2021 – dispõe 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)
- **Resolução CNJ Nº 376/2021** – obrigação de flexão de gênero;
- **Recomendação CNJ Nº 144/2023** – uso de linguagem simples nas comunicações e atos;
- **Resolução CNJ Nº 525/2023** (Guia Prático para a aplicação das regras da Res. CNJ Nº 525/23);
- **Portaria Presidência CNJ Nº 351/2023** – institui no Conselho Nacional de Justiça o Selo Linguagem Simples;
- **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 396/2023** (altera e republica a RA nº 071/2020) – **Atribuições da Ouvidoria;** Regulamento Geral (Resolução TRT11 Nº 233/2022) e Portaria nº 01/2021/OUV.

#### 4. ATIVIDADES REALIZADAS (ROTINAS):

##### DIÁRIAS:

- ✓ Leitura das notícias do site do TRT11 e outros Órgãos (TST, CNJ, CSJT e Regionais)
- ✓ Leitura do DEJT e transferir atos administrativos de interesse para a pasta da Ouvidoria denominada de “NORMATIVOS”;
- ✓ Triagem dos e-mails que chegam pela caixa de entrada da Ouvidoria;
- ✓ Verificar o sistema de Ouvidoria PROAD/OUV pasta “PROCESSOS PENDENTES”;
- ✓ Atendimento das manifestações de solução imediata (SIC);
- ✓ Triagem das \*manifestações recebidas através dos canais de atendimento (observar as prioridades): email, telefone, presencial, ligação gratuita (0800); correspondência; formulário eletrônico; balcão virtual e whatsapp;
- ✓ Registrar todas as manifestações no Sistema Programa Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV (no máximo em 72 horas) e dar feedback ao usuário de Ouvidoria;
- ✓ Registrar as manifestações na planilha de acompanhamento para elaboração de Relatórios trimestrais, de transição e anual;
- ✓ Controle do cumprimento dos prazos dos processos da Ouvidoria:
  - Não sendo possível conceder o acesso imediato, a Ouvidoria deverá encaminhar a solicitação à Unidade demandada no prazo de 48 horas, bem como responder ao requerente, em prazo não superior a 20 dias, contados do recebimento da solicitação;
  - O Prazo para a unidade demandada responder às manifestações, são 10 dias, prorrogado por mais 10 dias, desde que justificado, cabendo à Ouvidoria cientificar o requerente;
  - **Lei de acesso à informação nº 12.527 – art. 11, §1º = 20 dias c/c §2º mais 10 dias, justificados, não devendo ultrapassar 30 dias;**
  - **Recomendação nº 13/2021/SCR** – Corregedoria recomenda o uso do Sistema PROAD/OUV, no processamento de informações relacionadas à Ouvidoria.
- ✓ Verificar o ESAP da Ouvidoria tanto tramitação, quanto acompanhamento, para documentos que chegam para análise (DP = Documento Principal);
- ✓ Manifestação referente aos Magistrados que dependa de análise pela Corregedoria, encaminhar para Assessoria da Corregedoria;
- ✓ Manifestação referente aos Servidores encaminhar para análise do Exmo. Des. Ouvidor Regional;
- ✓ O atendimento/triagem da Ouvidoria da Mulher será realizada, inicialmente, pela Diretora da Divisão da Ouvidoria e encaminhada à Ouvidora da Mulher para análise e decisão;
- ✓ Atenção a todos emails que chegarem de outros Regionais ou TST, do CSJT e do CNJ que tratem sobre assuntos variados, encaminhando-os ao Des. Ouvidor Regional;
- ✓ Acompanhar a tramitação das manifestações que foram encaminhadas às unidades demandadas, à Corregedoria Regional e ao Exmo. Des. Ouvidor Regional;
- ✓ No caso de registro de manifestação do CNJ, encaminhar a unidade responsável. Responder em 10 dias (data da entrada e arquivamento) e com caráter resolutivo (P. CNJ Nº 170/2022); principalmente, enviar a resposta da unidade demandada ao interessado e ao CNJ. Lembrar de colocar os dados da manifestação na planilha “RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DO CNJ”;
- ✓ Elaboração de expedientes, envio e recebimento: ofícios, atas de reuniões; memorandos; portarias; proposições e Termos de Referências;
- ✓ Assessorar o Des. Ouvidor quando convocado para as Reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV;
- ✓ Assessorar o Des. Vice-Ouvidor quando estiver no exercício desta Ouvidoria e nos caso

de afastamentos e impedimentos do Des. Ouvidor Regional.

#### **QUINZENAIS:**

✓ Participação de reuniões com o grupo de Gestores das Ouvidorias da Justiça do Trabalho.

✓ Participação de reuniões com o grupo do CNJ referente à Política Nacional de Atendimento às Pessoas em situação de Rua (POPRUAJUD).

#### **MENSAIS:**

✓ Encaminhar para Corregedoria Quadro de Levantamento de Manifestações Registradas na Ouvidoria visando as correções; informações e registro de elogios para pontuação do SELO 11- Mérito Corregedoria (DP-16360/2023); e informar o registro de elogios para contribuir ao vitaliciamento de novos Magistrados;

✓ Encaminhar ao Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e Sexual, ocorrências ou não, denúncias recebidas pela Ouvidoria (DP-17607/2023);

✓ Levantamento do nível de satisfação com atendimento da Ouvidoria e com a solução da demanda;

✓ Atualização do Portal da Ouvidoria;

✓ Participação em reuniões sempre que requisitado pelo Ouvidor Regional ou pela Chefia Imediata.

#### **BIMESTRAIS:**

✓ Participação de Reuniões Ordinárias e Reuniões Extraordinárias do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV, coordenando as atividades administrativas do Colegiado, integralmente, na função administrativa de secretária do Presidente do COLEOUV;

✓ Participação no Comitê Multidisciplinar do PROAD e na Comissão Permanente de LGPD;

✓ Presidir o Comitê de Atenção às Pessoas em Situação de Rua no âmbito do TRT11.

#### **TRIMESTRAIS:**

✓ Relatório Trimestral e encaminhamento à Presidência deste Regional;

✓ Realizar pesquisa referente ao atendimento desta Ouvidoria (PROAD/OUV);

✓ Ouvidoria DIVULGAR (Ações planejadas ao longo do ano);

✓ Ouvidoria Itinerante;

✓ Levantamento do nível de satisfação com atendimento da Ouvidoria e com a solução da demanda.

#### **SEMESTRAIS:**

✓ Sugestões de ações e metas da Ouvidoria no PLS - Plano de Logística Sustentável do TRT11/2021-2026 (Sugestões de ações e metas da Ouvidoria no PLS - Plano de Logística sustentável do TRT11/2021-2026);

✓ Eixo 16 - Qualidade de Vida: Pesquisa de satisfação dos Jurisdicionados a fim de avaliar os serviços prestados pelo TRT11; realizar campanhas internas e treinamentos dos servidores, buscando continuamente excelência nos serviços de atendimento ao público;

✓ Eixo 18 – Acessibilidade, Inclusão e Equidade: Oferecer procedimentos alternativos para atendimento aos jurisdicionados que lhes proporcionem maior autonomia;

✓ Realizar campanhas e treinamentos, em parcerias com EJUD11, buscando excelência nos serviços de atendimento ao público.

#### **ANUAIS:**

✓ Participação dos servidores desta Ouvidoria em cursos, palestras, seminário etc, de

capacitação sobre legislação, comunicação simples, redação oficial; mediação e atendimento em Ouvidoria;

- ✓ Avaliação de Desempenho dos Servidores que compõe esta Ouvidoria;
- ✓ Relatório de Gestão, a pedido da Diretoria Geral, para compor o Relatório de Prestação de Contas ao TCU pela Presidência deste Regional;
- ✓ Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Regional – ANO. Apresentação do Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria à Presidência **solicitando seu encaminhamento ao Tribunal Pleno**;
- ✓ Aplicação de Pesquisa de Satisfação do TRT11 (Pesquisa de satisfação dos Jurisdicionados a fim de avaliar os serviços prestados pelo TRT11);
- ✓ RANKING DA TRANSPARÊNCIA – CNJ e PRÊMIO DE QUALIDADE - CNJ;
- ✓ Levantamento de Patrimônio e preenchimento de Declaração de Inventário Patrimonial;
- ✓ Levantamento anual, das unidades que tiveram registro positivo perante a Ouvidoria – Selo 11 – Corregedoria.

#### **BIENNAIS:**

- ✓ Avaliação por Competência;
- ✓ Relatório de Transição;
- ✓ Relatório de Gestão referente aos dois anos de gestão do Desembargador Ouvidor.

#### **5. COMPOSIÇÃO E CAPACITAÇÃO (2023):**

LOTAÇÃO	CARGO/FUNÇÃO	CJ/FC	SERVIDOR
DIVISÃO DA OUVIDORIA (DIVIOUV)	Diretora Analista Judiciária	CJ-01	Cláudia Maria Chã Jacob
	Assistente do Diretor (a) Técnico Judiciário	FC-04	Mário Valmir de Azevedo Nunes
	Técnico Judiciário	-	Rafael Ramos dos Santos (lotado em 09/01/2023)
	Estagiário	-	Glen Wilde do Lago Freitas Filho

Diretor(a) - CJ1: **Cláudia 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 (videoconferência - 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; Líder *Coach* e Mentoria.

Assistente do(a) Diretor(a) - FC5: **Mário Valmir de Azevedo Nunes** (Técnico Judiciário)

– Cursos de capacitação: 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; “Curso de Assédio Moral, Assédio Sexual e discriminação Pública”, promovido pelo Instituto EDUCERE, no período de 4/9 a 10/12/2023. “Curso de Produção de Videoaulas”, promovido pelo CSJT-EAD, no período de 6 a 28/7/2023.

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

– Seminário Assédio Moral e Discriminação no Ambiente de Trabalho – EJUD. Comunidade Sem Codar no ecossistema de tecnologias NO-Code Bubble, Flutterflow e Appgyver. Promoção dos direitos da população em situação de rua – ENAP. Gestão em Ouvidoria – ENAP. Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – ENAP;

– *Introdução ao Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho – PROAD/OUV*, nos dias 21 a 25/8/23, curso concluído pelos servidores Rafael Ramos dos Santos (Divisão da Ouvidoria) e **Bárbara Brasil da Costa (Ouvidoria da Mulher/Gab. Des. Ormy)**.

**Glen Wilde do Lago Freitas Filho**: estagiário (a partir de 8/9/2022 a 19/12/2023)

Além dos mencionados acima, no mês de julho/2023, foram realizados três cursos de **capacitação, específicos para os servidores da Ouvidoria** (DP-16817/2022). Todos concluídos com sucesso, *verbis*:

. **Certificação em Ouvidoria (com módulo em mediação em Ouvidoria)**: o NUCAS inscreveu os servidores Claudia Maria Chã Jacob, Mario Valmir de Azevedo Nunes, Rafael Ramos dos Santos e o estagiário Glen Wilde do Lago Freitas Filho, no curso em EAD, oferecido pela empresa OMD Capacitação Profissional Ltda. O evento ficou disponível no período de 3/7 a 30/9/2023;

. **Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Aspectos Gerais e Atuais da Proteção de Dados e Informações Pessoais**: o NUCAS contratou o profissional indicado pela Ouvidoria, senhor Ronaldo Pedron, para ministrar o curso na modalidade telepresencial (via ZOOM). O evento foi exclusivo para magistrados, servidores e estagiários do TRT11, tendo sido realizado nos dias 24 e 25/8/2023, no horário de 8h às 12h30 (horário de Manaus), com carga horária de 9 horas. Foram oferecidas 70 vagas e 52 alunos foram certificados.

. **Redação Oficial, em Ouvidoria**: o NUCAS contratou a Doutora e Mestre Olívia Rocha Freitas, por meio da pessoa jurídica CNPJ: 24.519.083/0001-98. O curso foi realizado nos dias 11, 12, 13, 14, 15 a 19/9/2023, na modalidade telepresencial (com duas aulas síncronas via ZOOM e aulas específicas para atividades aplicadas). As aulas síncronas dos dias 11 e 14/9 foram realizadas no horário de 12 h as 15 h (horário de Manaus), e a carga horária do evento foi de 11 horas. Com todas as atribuições de TIC desenvolvidas pela EJUD11. Foram convidados servidores de outros TRT para completar a turma, pois a proposta comportava até 25 alunos. A certificação foi concedida apenas aos participantes

que assistiram às duas aulas e enviaram as atividades para correção. O evento contou com 28 alunos, porém apenas 11 foram certificados.

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

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

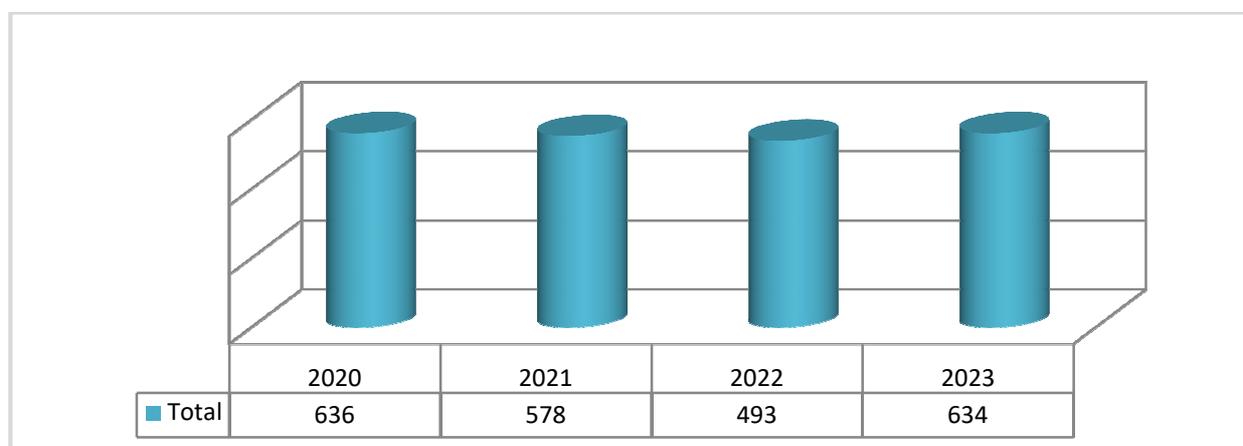
As manifestações ou demandas dos usuários de Ouvidoria chegam pelos seguintes canais de acesso: pelo próprio sistema – PROAD/OUV, pessoalmente, por correio eletrônico (e-mail), telefone, 0800 923 6210 (ligação gratuita), correspondência, balcão virtual e recentemente, canal de atendimento por whatsapp (92-98620-4668), funcionando desde setembro de 2023.

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.

Estamos funcionando com sua última versão deste Sistema – 4.8.0, 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.

## **7. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA PROAD/OUV**

Desde o ano de 2020, os dados das manifestações recebidas são fornecidos pelo sistema PROAD/OUV e registrados pela Divisão da Ouvidoria, servindo de base para as estatísticas que subsidiam este relatório. Entre 2020 e 2023 foram protocoladas 2.341 manifestações, representando uma média de aproximadamente 585 demandas registradas por ano. No gráfico a seguir estão dispostos os quantitativos de manifestações recebidas neste período:



**Gráfico 1 – Comparativo numérico de manifestações recebidas entre os anos 2020 e 2023**

### **7.1. Comparativo de manifestações recebidas entre 2022 e 2023**

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 634 manifestações, contra 493 no ano de 2022. Houve o aumento de 28,6% no número de atendimentos, ascensão que pode ser explicada, entre outros fatores, pelo retorno da linha telefônica de ligação gratuita (DDG 0800) e a criação do canal do aplicativo *whatsapp*.

A categoria de denúncias registrou o crescimento mais significativo neste comparativo com 48 manifestações, sendo 50% delas relacionadas à Fiscalização Trabalhista (direcionadas ao Ministério do Trabalho e Emprego). Em relação à outra metade, destacam-se as denúncias de Mediação e Conciliação (7), referente ao Acordo Coletivo dos Bombeiros de Urucu, além de Condutas de Servidores (4) e Magistrados (3).



Figura 1 – Percentual comparativo de manifestações recebidas nos anos 2022 e 2023

## 8. DADOS ESTATÍSTICOS – 2023

### 8.1. Perfil dos Manifestantes

Os advogados foram os principais demandantes dos serviços da Ouvidoria, representando 26,5%, sobretudo com estes temas: Morosidade Processual – Despacho (25); Acessibilidade (21); Morosidade Processual – Alvará (17); e Consulta processual (14).



Gráfico 2 – Perfil dos manifestantes

## 8.2. Canais de acesso

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos em 2023, a forma mais utilizada foi o e-mail institucional com 318 registros (50,16%), seguida do formulário eletrônico com 162 registros (25,55%). Os demais canais de acesso somam 24,29%.

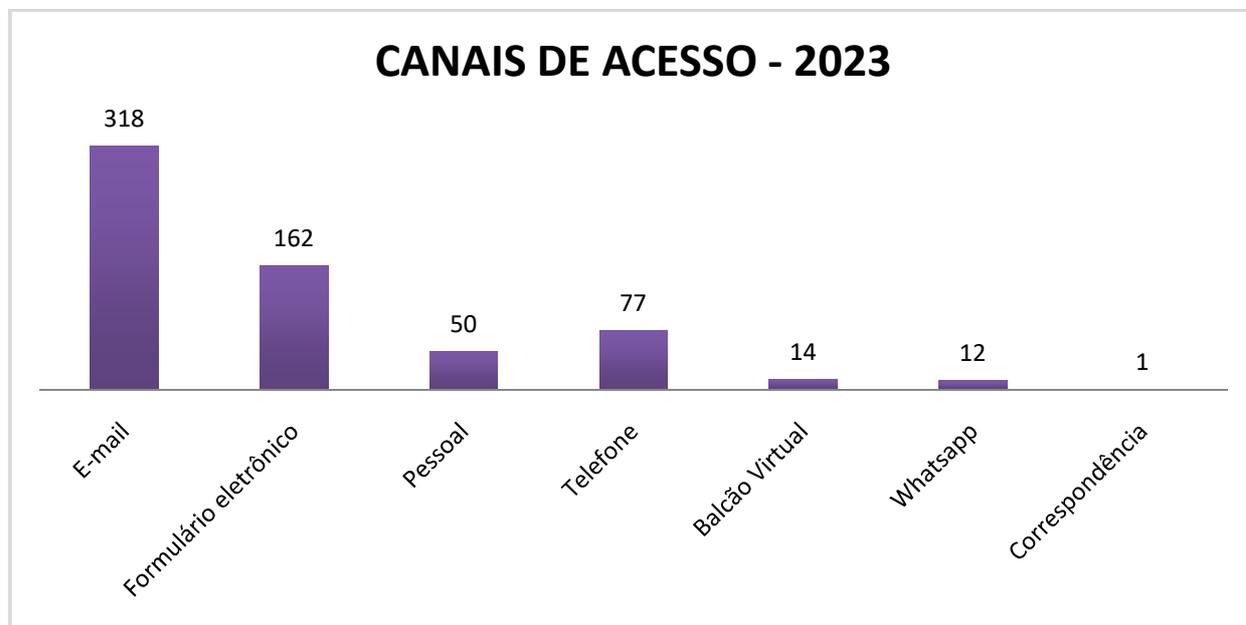


Gráfico 3 – Canais de Acesso à Ouvidoria do TRT da 11ª Região.

## 8.3. 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 para emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), bem como a habilitação para recebimento do Seguro-Desemprego.

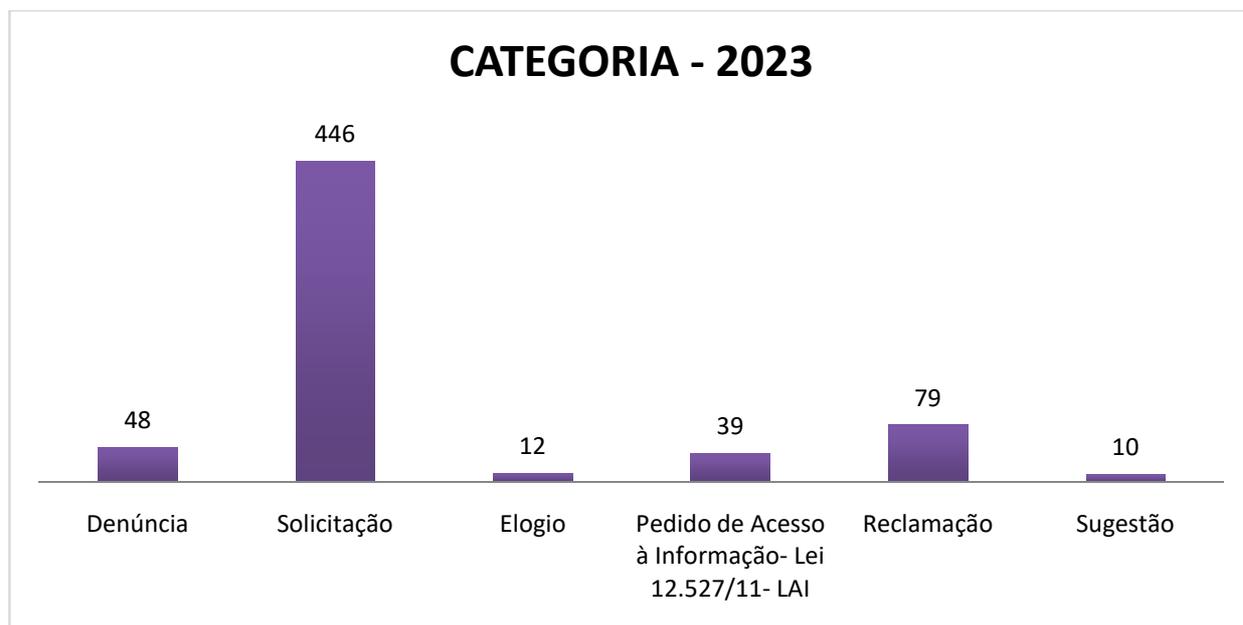


Gráfico 4 – Categorias de Manifestações de Ouvidoria

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TRT da 11ª Região, em 2023, apresentam-se sob a forma de Solicitação, com 446 ocorrências (65,89%). Dentro desta categoria, sobressaem os pedidos de informações quanto ao andamento processual com 64 ocorrências, seguido de demandas referentes ao concurso público de servidores (54 manifestações).

**As Reclamações mais significativas se relacionam com a morosidade processual, principalmente Alvará/Despacho e falta de contato com a unidade.**

O Gráfico abaixo detalha as **10 principais classificações de manifestações recebidas no ano de 2023**, que somam 384 ocorrências - representando 60% do total. O rótulo “Outras demandas” indica as demais classificações, que somam 257 manifestações.

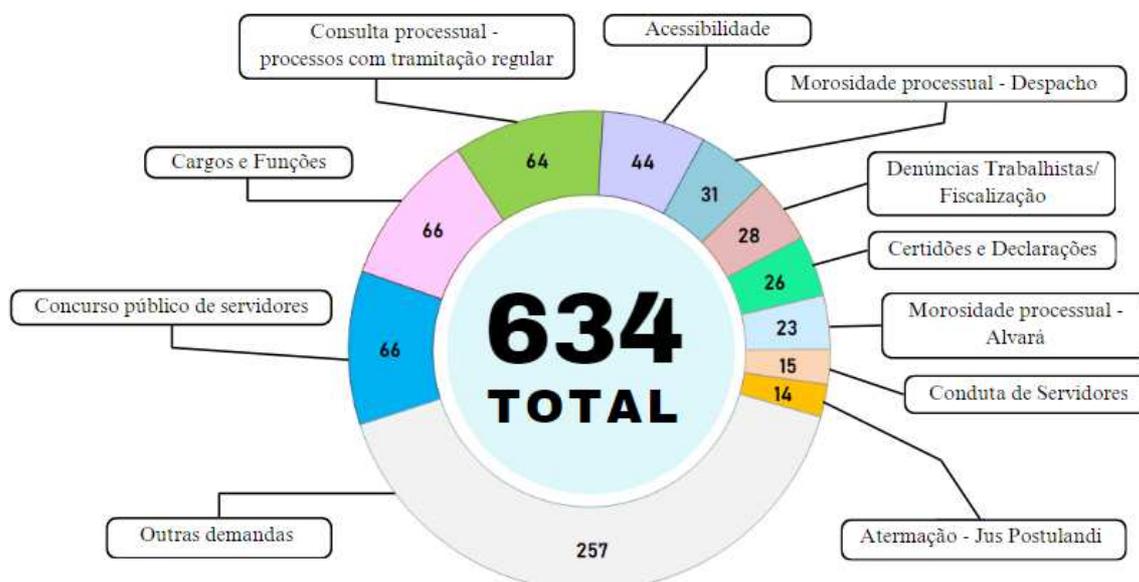


Gráfico 5 – As 10 principais classificações de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2023.

**Registros oriundos da Ouvidoria CNJ:** as demandas originadas no CNJ - 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 CNJ – Prêmio de Qualidade – 2023;

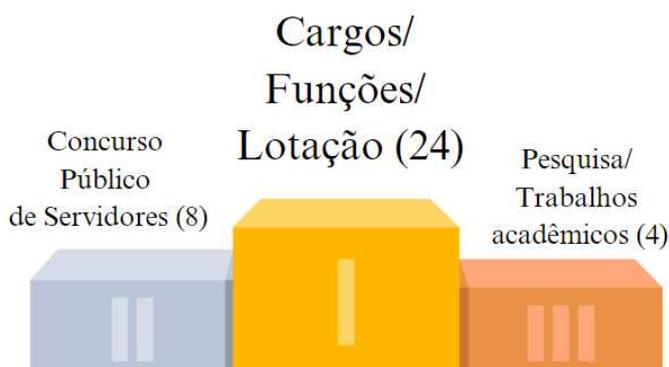
#### 8.4. Pedidos de acesso à informação com base na LAI

A Ouvidoria sofre com o desconhecimento dos prazos da Lei de Acesso à Informação e a responsabilização dos agentes públicos no descumprimento dos prazos para 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. Para tal, propõe-se para 2024, palestra de com tema “A Importância da Comunicação para a Humanização no Atendimento”, considerando as demandas recebidas por esta Ouvidoria.

Os pedidos de respostas às unidades demandadas, têm 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.

No exercício de 2023, a **Ouvidoria Regional recebeu 39 manifestações, conforme os critérios definidos na Lei de Acesso à Informação – LAI.**



**Figura 2 – Assunto com pedidos significativos de acesso à Informação com base na LAI**

Os assuntos “Cargos/ Funções/ Lotação”, “Concurso Público de Servidores” e “Pesquisa/ Trabalhos acadêmicos” somam 92,3% dos pedidos de acesso à informação. Além destes houve 3 pedidos restantes, referentes à “Precatórios e RPV”, “Consulta Processual”, e “folha de pagamento”.

### 8.5. Ouvidoria da Mulher

Instituída pelo **Ato n. 22/2023/SGP**, de 9 de março de 2023, a **Ouvidoria da Mulher recebeu, via Divisão da Ouvidoria**, duas manifestações do tipo denúncia, sendo uma referente à conduta de advogado e outra referente a conduta de Magistrado, que geraram os DP- 2794/2023 (arquivado) e DP- 4432/2023 (arquivado).

### 8.6. Satisfação com atendimento da Ouvidoria

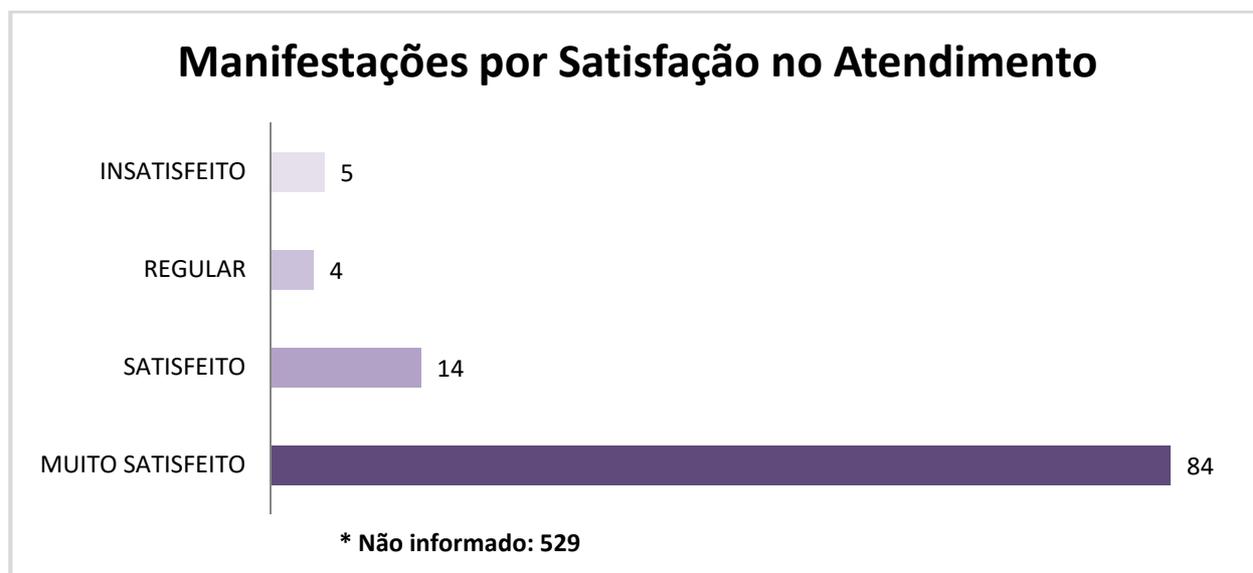


Gráfico 6 – Satisfação com o atendimento.

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. Em 2023, entre os atendimentos avaliados, 78,1% dos manifestantes indicaram estarem muito satisfeitos e 13,3% satisfeitos.

### Registros ativos e arquivados

Todos os registros formalizados em 2023 encontram-se arquivados.

## 9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

No Tribunal, a Divisão da 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. Entretanto, as informações prestadas por esta Ouvidoria foram **33 solicitações a respeito das unidades deste Regional**, como orientações quanto ao *Jus Postulandi*, depósito recursais, cadastro no PJE, triagem, fornecimento de contatos, requerimentos e carteira de identidade perdida.

## 10. 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 de acordo com as unidades requisitadas através das manifestações recebidas na Ouvidoria Regional – 2023.

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

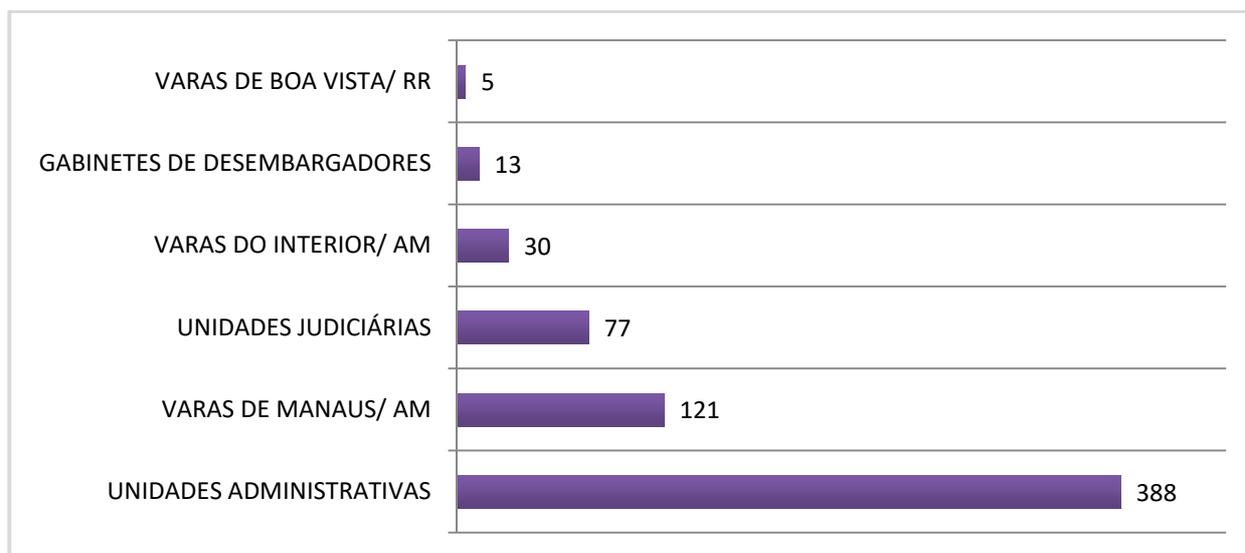


Gráfico 7 – Quantidade absoluta de manifestações por grupo de unidades.

Em relação às Varas do Trabalho de Manaus, Interior, Boa Vista e Gabinetes, enquadram-se os registros de 169 demandas, representando 26,7% do total.

Quanto às unidades administrativas, as quais totalizam 61,2% das demandas, há destaque para a Secretaria de Gestão de Pessoas, com 92 registros, sobretudo, com pedidos de acesso às informações relacionadas a concurso público e nomeações.

Já as Unidades Judiciárias receberam 12,1% das manifestações registradas, com destaque para a Secretaria-Geral Judiciária, com 15 demandas protocoladas, sendo pedidos de emissão de certidões; solução para cadastro de advogado no Pje; orientação aos bombeiros de Urucu; prazo para despacho em Recurso de Revista; republicação de portaria; pesquisa acadêmica.

## 11. RESUMO DAS REUNIÕES DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO – COLEOUV

**34ª REUNIÃO DO COLEOUV (Brasília/DF):** principais assuntos tratados, a **implementação da Res. CNJ N. 432/2021 pelos Tribunais**; formação e capacitação para o atendimento das Ouvidorias da Mulher do Poder Judiciário; criação de sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, com formação de Grupo de Trabalho. Uniformização e Publicização do Colégio das Ouvidorias das Mulheres do Poder Judiciário-COJUM.

**35ª REUNIÃO DO COLEOUV (Vitória/ ES): visita à empresa VPorts,** complexo portuário de Vitória, Tubarão e Praia Mole (autoridade portuária), apresentando toda a estrutura física da empresa, demonstrou o sistema de monitoramento, controle e segurança de todos os navios que estão na costa de Vitória-ES. O plano de responsabilidade social que atende a comunidade em seu torno. **Apresentação do Sistema PANGEA – Precedentes Qualificados,** a evolução na pesquisa de jurisprudência e auxílio nos gabinetes, pelo Des. Ricardo Hofmeister de Almeida Martins Costa, Vice-Presidente do TRT da 4ª Região. Desembargador e Ouvidor, assistindo a palestra sobre o PANGEA – sistema sobre precedentes qualificados, usa da Ouvidoria para sugerir ao Presidente a adesão de nosso Tribunal (TRT11) a este projeto, desenvolvido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (DP-9284/2023).Excelente palestra da Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, **Adriana Alvim, Professora e Ouvidora da UNICAMP, sobre o tema “Mediação em Ouvidoria”:** ... *Vamos falar da importância das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho atuar de fato como ampliadores e como ressonadores do diálogo em estímulo a participação ao desenvolvimento de uma cultura de paz, o que não significa uma cultura ausente de conflitos – não existe isso – mas sim uma cultura onde os conflitos, as contendas, as divergências, os assuntos não conformes possam ser dialogados e resolvidos consensualmente... Quero falar também das ferramentas da escuta e da comunicação nas questões de relacionamentos e conflitos interno e externo, bem como conversar sobre a da institucionalização da mediação na Ouvidoria...*

**36ª REUNIÃO DO COLEOUV (São Paulo/ SP): Preleção do Padre Júlio Lancelotti** sobre as pessoas em situação de rua,... *não são nem anjos nem demônios, são pessoas...pessoas que tem a sua existência agravada por suas privações, por exemplo, não tem água potável, não há banheiros públicos na cidade. Não temos elementos objetivos de humanização da vida, de tornar a vida menos pesada, menos cruel, menos torturante. As pessoas em situação de rua tem sua a subjetividade negada, ninguém quer saber o que eles sentem, o que pensam, que dor que eles tem. É muito presente isto, essa sensibilidade no olhar, eles percebem rapidamente, como um radar de alto poder, percebem logo o medo, o nojo, a raiva, a rejeição, o não querer, o não ser aceito, dificilmente eles entrariam num prédio como este.*Palavras significativas ao Comitê de Atenção a Pessoas em Situação de Rua no TRT11, instituído em 5/OUT/2022, considerando que é coordenado pelo, atual, Desembargador Ouvidor deste Egrégio.

**37ª REUNIÃO DO COLEOUV (Campinas/ SP): Destaque para a palestranteMagistrada 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 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; 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 Antônia Regina Tancini Pestana, Ouvidora do TRT15.**

**12. SUGESTÕES E METAS** (fonte: Projeto DIVULGAR e Plano de Ação-2022-2024 – Divisão da Ouvidoria)

SUGESTÕES	METAS			
	LINHA DE BASE	META TRT11	META DA OUVIDORIA	ANDAMENTO
<b>Fortalecer a comunicação interna e externa:</b> reunião para debate, conhecimento e repasse de notícias e comunicados das Ouvidorias da Justiça do Trabalho	Quinzenal	24 reuniões	80%	No ano de 2023 as reuniões foram substituídas pelo Grupo de Gestores da JT - WhatsApp
<b>Aprimoramento e o intercâmbio de conhecimentos e boas práticas</b>				4 Reuniões do COLEOUV
Fomentar a <b>implementação de ações que visem promover à cidadania/participação social (parceria em mutirões junto à Rede de Ouvidorias do Amazonas)</b>	Trimestral	3 reuniões		Sugestão: Audiência Pública (em andamento)
Divulgação e visibilidade da <b>Ouvidoria do TRT11</b>	Por meio de convite	3 reuniões		Com estagiários, novos servidores e com gestores
Divulgar as ações da Ouvidoria junto aos jurisdicionados, trabalhadores, cidadãos, estudantes, varas da jurisdição do TRT11 ( <b>itinerância</b> ).	Anual	4 reuniões		Itinerância em Boa Vista; Presidente Figueiredo, Manacapuru e Manaus no Bairro do Alvorada (Informação DP- 991/24)
<b>Divulgação e visibilidade da Ouvidoria do TRT11 ao público interno: magistrados, servidores, estagiários e colaboradores</b>				
<b>Elaboração de PodCast</b> (divulgação das atividades da nossa Ouvidoria)	Trimestral	3 Episódios	---	(em andamento)
Elaboração da memória da Ouvidoria no TRT ( <b>Galeria de fotos</b> )	Anual			
<b>Participação de ações/campanhas junto à Seção de Gestão Socioambiental e Acessibilidade - SEAMB</b>	100%	100%	100%	Informação no DP-991/24)
<b>Descarte legal dos resíduos sólidos</b>				
Acesso dos cidadãos aos <b>novos canais de atendimento de Ouvidoria do TRT11: telefonia digital/ inteligente; WhatsApp; Pontos de Inclusão Digital – PID</b>	Anual	100%	100%	Novo canal de atendimento: WhatsApp – SET/23
<b>Inclusão na Comissão PoPRuaJud da Segurança e Parcerias com instituições e órgãos que prestam serviços de assistência social a estas pessoas</b>	Anual	100%	80%	Realizadas 4 reuniões do Comitê e contatos para parceria
<b>Parcerias com instituições e órgãos que prestam serviços de assistência social, jurídicos e médico no atendimento às mulheres - Ouvidoria da Mulher</b>	Anual	100%	80%	Implantação da Ouvidoria da Mulher Ato n. 22/2023/SGP

<b>Aplicativo e-MANA, voltado ao atendimento das mulheres</b>				
<b>Participação social do usuário de Ouvidoria (audiências públicas/itinerância)</b>				3 Ações solidárias (Informação no DP-991/24)
<b>Elaborar pesquisa</b> e disponibilizá-la no Portal de Ouvidoria, bem como enviar pesquisa aos manifestantes que realizaram seus pedidos por e-mail em busca <b>da satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos</b>	Anual	80%	50%	Pesquisa Humanizada (GPES e DIVIOUV) DP-19615/2023
<b>Curso de mediação:</b> Orientar e treinar a equipe para agir como facilitador, alguém que faz as coisas acontecerem, removendo os obstáculos para um andamento ótimo do processo, controle de prazos e aumento de produtividade.	Diária	100%	90%	Curso de Mediação; Redação Oficial, específico para Ouvidoria; Certificação em Ouvidoria; (julho/23)
<b>Prestação de serviços de Ouvidoria: atualizar o Portal da Ouvidoria</b>	Trimestral	100%	100%	Atualizado
Redução de prazo para resposta a manifestação, quando possível. <b>Regulamentação da Lei de Acesso à Informação – LAI no âmbito do TRT11</b>	Diária	100%	100%	(em andamento)
<b>Atendimento imediato às questões de SIC</b>	Trimestral	100%	100%	Dados estatísticos nos relatórios trimestrais-2023
Buscar sempre um ponto de equilíbrio, favorecendo o exercício do diálogo – <b>Mediação</b>  <b>Adotar forma de evitar atrito e violência, a ferramenta “Botão do Pânico” nas máquinas dos servidores e magistrados deste Regional</b>	Anual	100%	100%	Curso de Mediação (em andamento – DP-4884/2022)
Atingir percentual exigido pelo CNJ <b>para pontuação máxima do Ranking de Transparência</b>	Anual	100%	100%	20 pontos alcançados (máximo de pontos)
<b>Atualização dos dados do site do Tribunal com base nas manifestações de Ouvidoria</b>	Anual	100%	80%	Atualizado
<b>Gestão de Riscos da Ouvidoria</b>	Mensal	12%	100%	(em elaboração)
Participação em <b> cursos voltados para o desenvolvimento de competências específicas</b> nas modalidades presencial e à distância	20 horas	20 horas	60 horas	Curso de Mediação; Redação Oficial, específico para Ouvidoria; Certificação em Ouvidoria – Item 9 do Relatório do 3º Trimestre - 2023

Participação em <b> cursos de natureza gerencial</b> nas modalidades presencial e a distância.	20 horas	20 horas	40 horas	Relatórios Trimestrais - 2023
Identificação das matérias que os servidores carecem de aprofundamento ( <i>gaps</i> de competência). <b>Redação Oficial padrão TST</b>	3 servidores	3 servidores	3 servidores	Curso de Mediação; Redação Oficial, específico para Ouvidoria; Certificação em Ouvidoria – Item 9 do Relatório do 3º Trimestre - 2023
<b>Treinamentos presencial e online para servidores do Regional</b>				
Promover conscientização sobre produtividade e possibilidade de ser eficiente no trabalho e ter tempo produtivo para viver fora dele – <b>Qualidade de vida</b>	3 servidores e 1 estagiário	3 servidores e 1 estagiário	3 servidores e 1 estagiário	Cursos e palestra oferecidos pela EJUD 11, constam dos Relatórios Trimestrais da DIVIOUV
Investir na realização de eventos fora do ambiente de trabalho voltados a <b>promover a integração da equipe – Qualidade de vida</b>				
<b>Realização de reuniões mensais de feedback com toda equipe. – Qualidade de vida</b>				Sempre que necessário
<b>Promover estratégias de reconhecimento/premiação dos servidores, terceirizados/colaboradores e estagiários</b> (folga compensatória; folga no dia do aniversário ou confraternização; confraternização de final de ano; portaria de elogio; redução de carga horária de trabalho no dia combinado com o chefe da unidade; contribuição do gestor para o café da manhã, na última sexta-feira de cada mês; almoço com equipe de servidores e colaboradores, pelo menos a cada 3 meses).	3 servidores, terceirizados e estagiários	3 servidores, terceirizados e estagiários	3 servidores, terceirizados e estagiários	
<b>Realizar pesquisa de satisfação individual para avaliar o nível de satisfação dos servidores com o trabalho realizado.</b>				Durante a Avaliação de Desempenho

### 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste ano 2023, **os canais de Ouvidoria mais utilizados foram o formulário eletrônico**, por meio do Portal da Ouvidoria e e-mail, sendo a maioria por parte dos advogados. As manifestações recebidas são lançadas no PROAD-OUV, mesmo aquelas resolvidas de forma imediata, são informações feitas pelo 0800 (ligação gratuita), solicitando contatos das unidades (telefone ou e-mail), dúvidas, localização das unidades e do Tribunal.

**Dentre as boas práticas**, neste ano, houve a **capacitação de servidores em cursos específicos para Ouvidoria**: Certificação em Ouvidoria (com módulo em mediação em Ouvidoria); Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Aspectos Gerais e Atuais da Proteção de Dados e Informações Pessoais e Redação Oficial, em Ouvidoria. **Implantação da Ouvidoria da Mulher**, DP – 5901/2023, por meio do Ato nº 22/2023/SGP, referendado pela Resolução

Administrativa TRT11 nº 067/2023, com eleição da Des. Ormy da Conceição Dias Bentes em cumprimento da Resolução CNJ nº 432/2021, art. 17, §2º. E ainda, **inserida a Denúncia de Assédio Eleitoral** no menu da Ouvidoria, conforme Art. 5º da Resolução CSJT N. 355/2023, **criação, funcionamento e premiação do canal de atendimento por whatsapp. Participação desta Ouvidoria em Ações Solidárias** com doações de materiais e brinquedos: Campanha de Mãos Dadas – Associação Brasileira de Mulheres de Carreira Jurídica (ABCMJ); Escola Itinerante (alusivo ao Dia das Crianças), campanha de arrecadação de brinquedos; e confraternização com 42 colaboradores da empresa LIMPAR.

**Destaque ao cumprimento às determinações da MINISTRA CORREGEDORA-GERAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO, DORA MARIA DA COSTA, durante a Correição Ordinária, no mês de setembro, foi aprovada a RA TRT11 N. 396/2023 que alterou e republicou (DEJT N. 3859/2023-24/11/2023) a RA TRT11 N. 071/2020, a qual dispõe sobre a Ouvidoria como órgão autônomo; e a reeleição para os cargos de Ouvidor e Suplente.**

**Por fim, o lançamento em 2024, de tutorial, em vídeos, para o uso do PROAD como sistema oficial para comunicação entre Ouvidoria e Unidades do TRT11, de acordo com a Recomendação n. 13/2021/SCR, desde 2021. Tais atos vieram agregar valores e dar maior importância às atribuições da Ouvidoria Regional, enquanto órgão de gestão e de participação social com os jurisdicionados.**

Manaus, 29/02/2024



DAVID ALVES DE MELLO JUNIOR  
Desembargador do Trabalho  
Ouvidor Regional – TRT 11