

SEÇÃO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

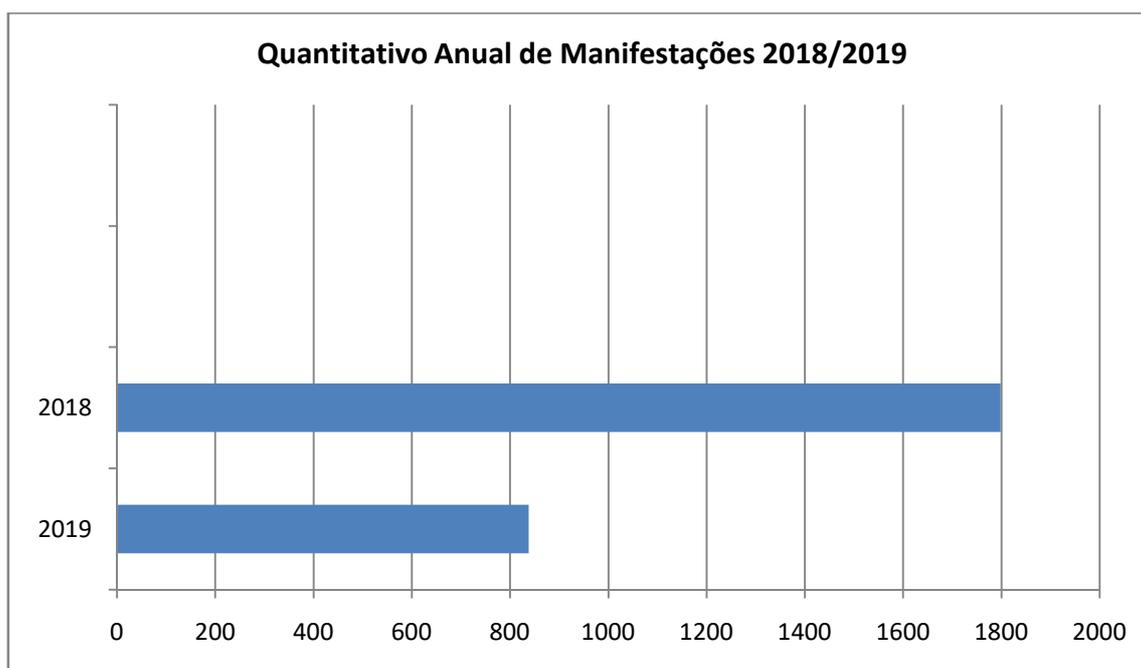
Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno do TRT da 11ª Região (magistrados, servidores, contratos terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão. As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade às principais questões levantadas.

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

1.1. Quantitativos de manifestações

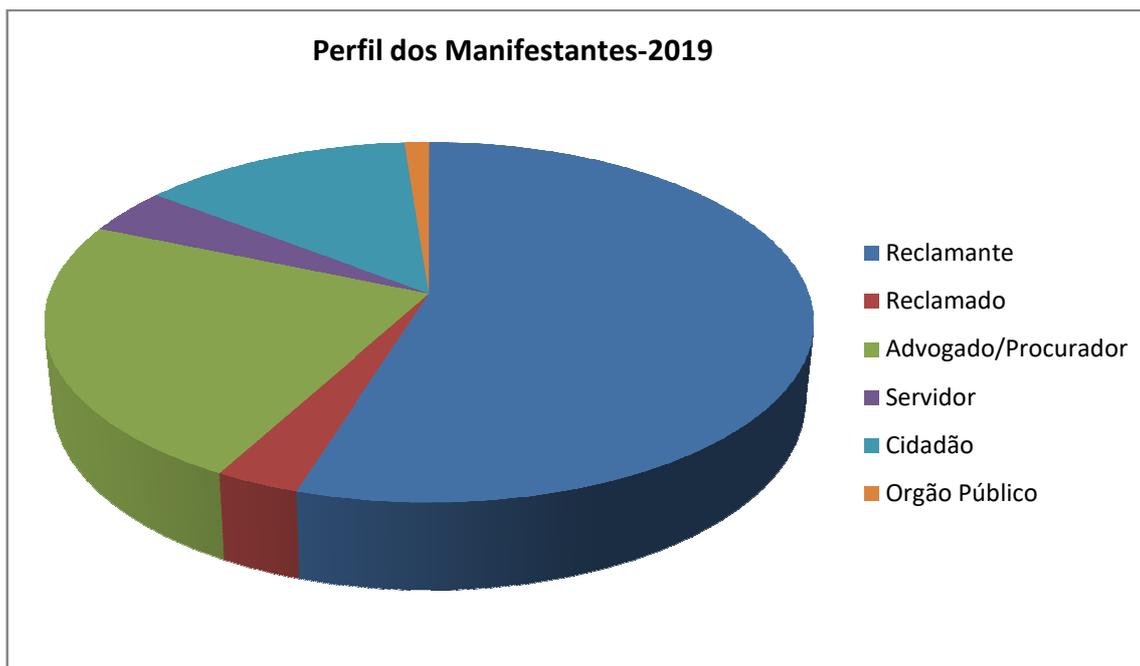
No ano de 2019, a Ouvidoria do TRT da 11ª Região atendeu **838 manifestações** caracterizadas por pedidos de solicitações, informações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos. Em comparação com o ano de 2018, no qual foram recebidas 1798 manifestações, registrou-se uma diminuição de 960 manifestações, representando um decréscimo de 46,60%.

Essa diminuição se deve a mudança provisória da sala da Ouvidoria Regional para o prédio-sede, localizado na Avenida Visconde de Porto Alegre, 1265, Bairro Praça 14 de Janeiro, decorrente de obra de reforma da Ouvidoria no prédio do Fórum Trabalhista de Manaus, na Rua Ferreira Pena, 546-Centro.



1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil de manifestantes, os dados apresentados neste relatório demonstram que o maior número de manifestantes enquadra-se como reclamantes com 410 registros, correspondendo a 48,92%, seguido dos advogados e procuradores com 176 registros, espelhando 21%, em terceiro lugar os manifestantes classificados como cidadãos, com 99 registros, espelhando 11,81%, em que se enquadram os pedidos de pesquisa acadêmica e consulta sobre concurso público. Após, aparecem como manifestante os servidores, com 31 registros, correspondendo a 3,69%, seguido dos reclamados com 23 registros, espelhando 2,74% e, por último, os órgãos públicos com 9 registros, espelhando 1,07%.

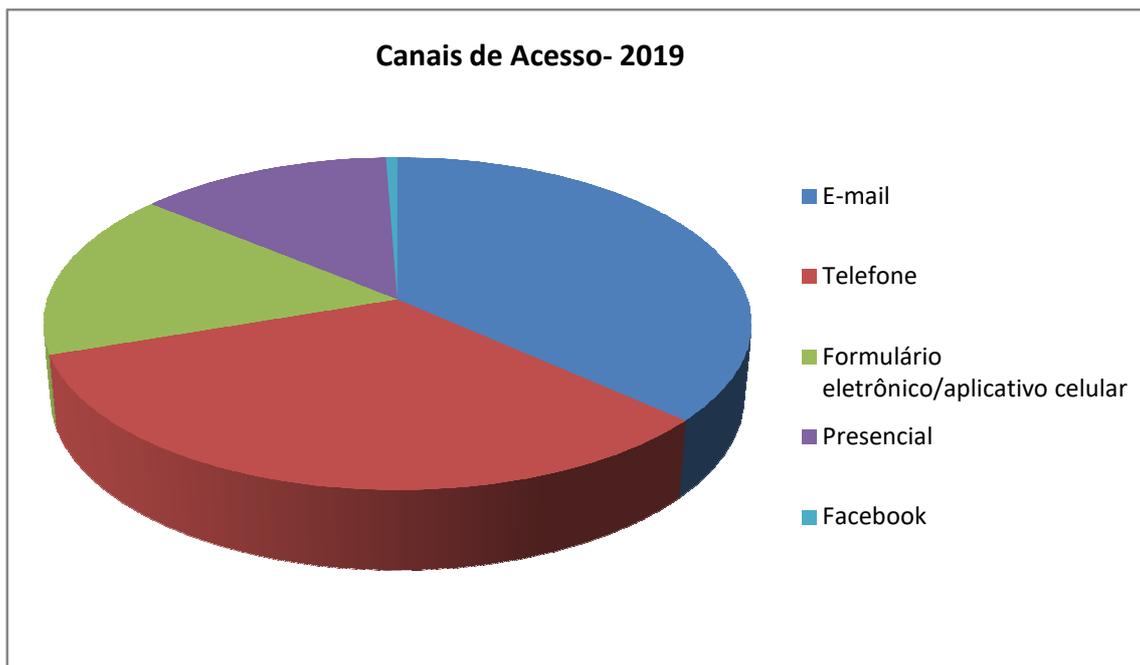


1.3. Canais de acesso

A Ouvidoria do TRT da 11ª Região disponibiliza os seguintes canais de acesso: formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do TRT da 11ª Região, no menu Ouvidoria: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>; email institucional: ouvidoria@trt11.jus.br; ligações telefônica através dos números (92) 3621-7317 e 0800-704-8893; Facebook: facebook.com/trt11oficial e atendimento presencial na Ouvidoria.

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, para entrar em contato com a Ouvidoria no ano de 2019, a forma mais utilizada foi o e-mail institucional com 308 registros (36,75%), seguida das ligações telefônicas com 277 registros (33,05%), em terceiro lugar encontra-se o acesso pelo aplicativo de celular e formulário eletrônico com 137 registros (16,34%), em quarto, encontra-se o atendimento presencial com 112 registros (13,36%) e, por último, o acesso através do Facebook, com 5 registros (0,59%), conforme demonstrado no gráfico a seguir.

Destaca-se que a Ouvidoria adota como tônica o procedimento informal, buscando, sempre que possível, manter contato com as unidades envolvidas através de telefonemas e e-mails na tentativa de soluções rápidas. Este procedimento evita, muitas vezes, o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando, assim, uma grande economia de tempo.



1.4. 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 apuratórios competentes.

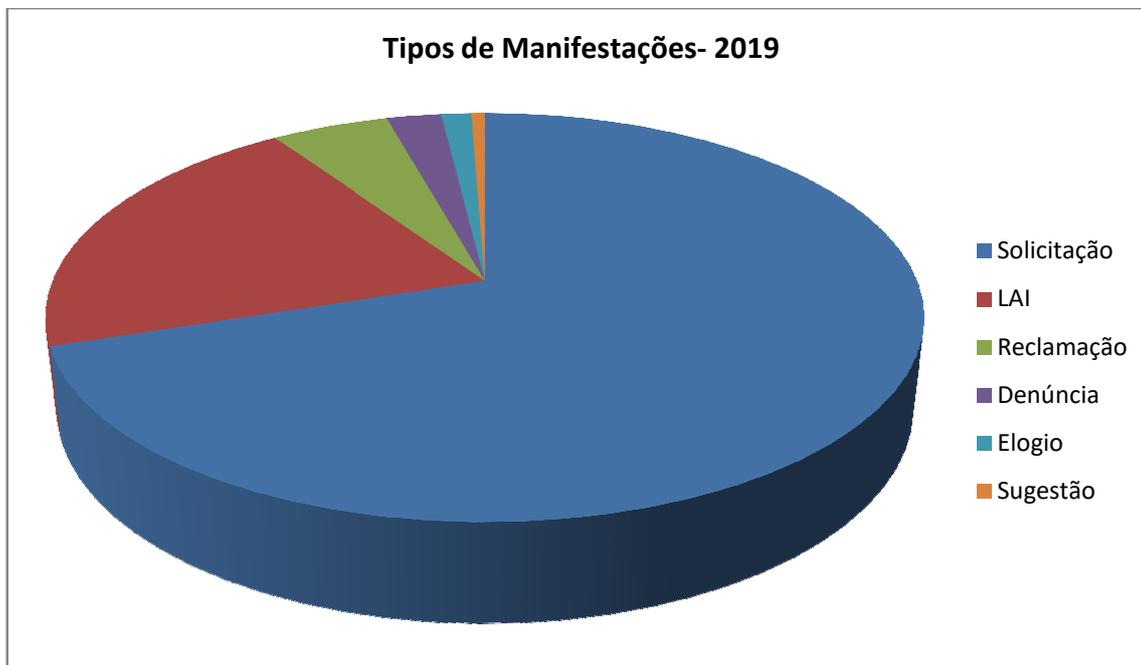
A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TRT da 11ª Região, no ano de 2019, pertence à tipologia Solicitação, com 586 ocorrências (69,92%). Dentro desta modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de 424 ocorrências.

A tipologia seguinte, Pedido de Acesso à Informação, alcança percentual de 20,64%, ou 173 ocorrências.

A tipologia Reclamação aparece em terceiro lugar contando com 43 registros, espelhando 5,13%, seguida da tipologia Denúncia com 20 registros, correspondendo a 2,38%. Ressaltamos que as denúncias ocorridas no período foram de cunho fiscalizatório das condições de trabalho.

A tipologia Elogio gerou 11 registros, espelhando 1,31% e, por último, a tipologia Sugestão, com 5 registros, contabilizando 0,59% das demandas no período.

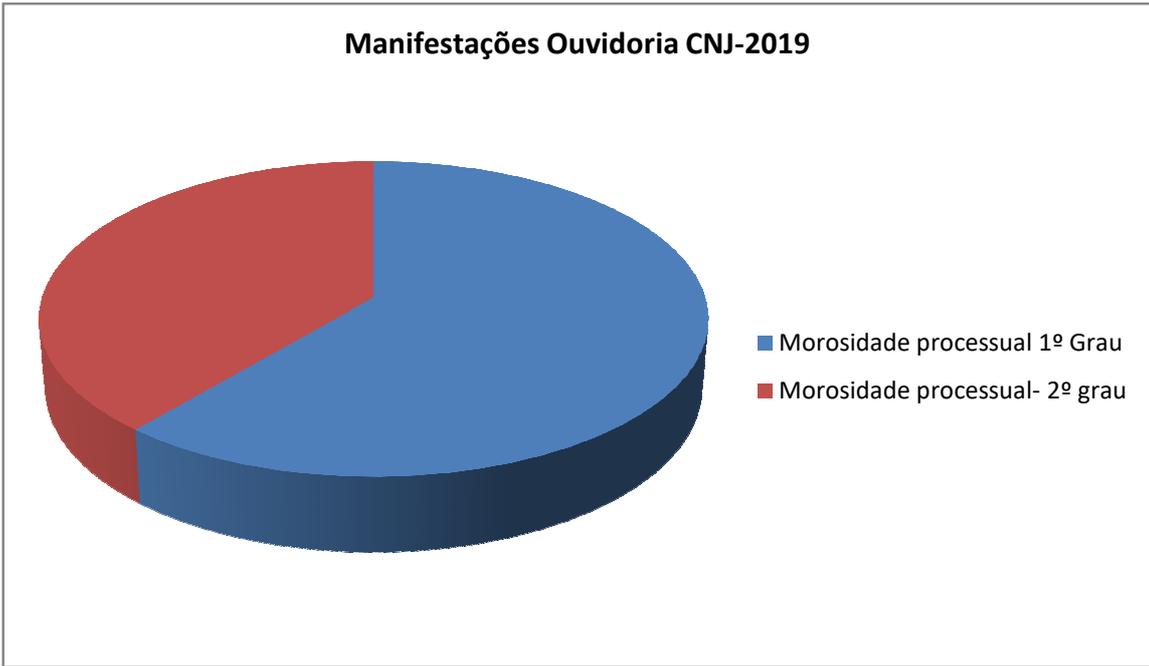
A Ouvidoria diligenciou junto aos Setores competentes sobre reclamações e/ou dúvidas mencionadas pelas partes, além de orientá-las a quem se dirigir quando não se tratava de assunto de natureza trabalhista.



1.5.Registros oriundos da Ouvidoria do CNJ

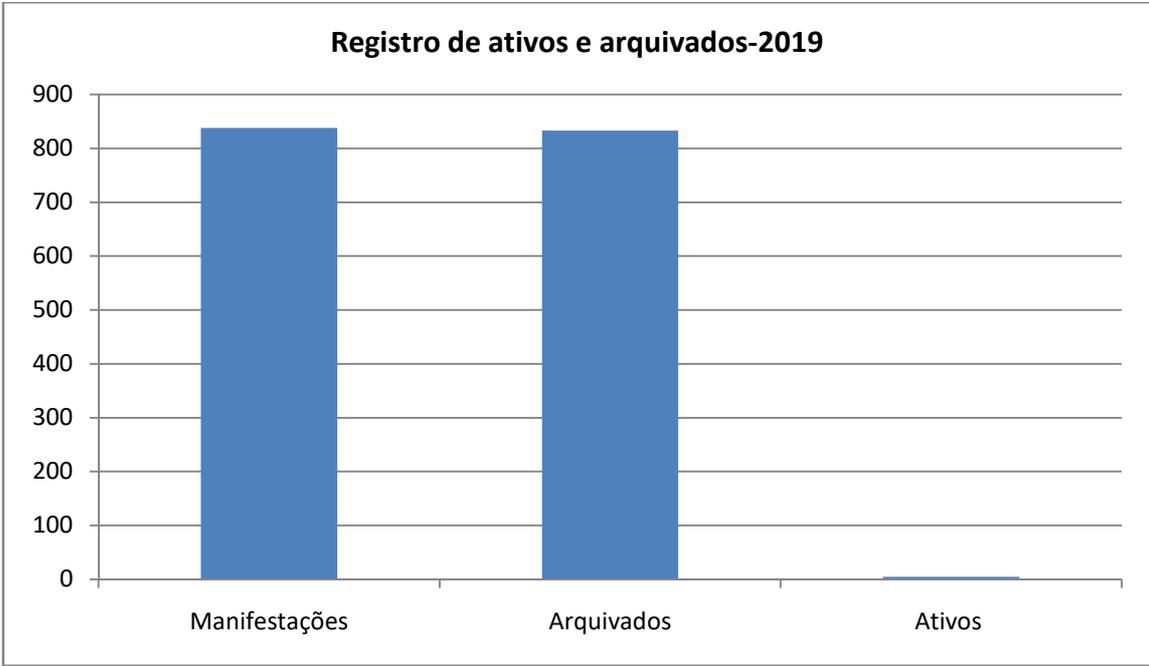
No ano de 2019, a Ouvidoria Regional recebeu 18 registros de manifestações oriundas da Ouvidoria do CNJ, todas as manifestações foram devidamente direcionadas às unidades competentes e respondidas dentro do prazo de 30 dias.

As manifestações recebidas foram da tipologia Solicitação, alusivas a morosidade processual tanto de 1º como de 2º graus.



1.6.Registros ativos e arquivados

Dos registros formalizados no ano de 2019, apenas 4 (quatro) ainda estão ativos, o que corresponde a 0,47% da demanda apurada no período, enquanto 834 foram arquivados tendo em vista o atendimento conclusivo, correspondendo à 99,52% da demanda apurada no período.



2.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 abaixo o quantitativo de ocorrências classificadas tematicamente com 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. Em relação às Varas do Trabalho de Manaus, Interior e Gabinetes, enquadram-se os registros de Solicitação relativos a andamento processual e morosidade processual. As Varas Trabalhistas de Manaus contaram com 248 registros, as Varas do Interior do Estado do Amazonas tiveram 100 registros, por sua vez, as Varas Trabalhistas de Boa Vista/RR contaram com 34 registros. Em relação aos Gabinetes foram registrados 40 ocorrências.

Em relação às unidades administrativas, há destaque para a Secretaria de Gestão de Pessoas, com 12 registros, sobretudo, com pedidos de acesso à informação relacionados 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 ao e-Gestão-NAPE, à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações-SETIC, à Escola Judicial do TRT 11-EJUD11 e demais unidades, contabilizando 17 registros.



3. AÇÕES DO ANO

Durante o ano de 2019, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância da Ouvidoria do TRT da 11ª Região:

3.1. Participações da Ouvidoria:

➤ Objetivando melhorar o diálogo com a sociedade, a Ouvidoria do TRT da 11ª Região participou em 12/01/2019, 11/05/2019 e 25/05/2019 da Ação da Prefeitura de Manaus denominada "**Prefeitura + Presente**", realizada na Escola Municipal São Dimas, localizada no Bairro São Jorge, zona oeste de Manaus, na Escola Municipal Firme na Fé, localizada no Bairro Alvorada III e na Escola Municipal Prof. Sérgio Augusto Pará Bittencourt, localizada no Bairro Novo Israel, Zona Norte de Manaus.

➤ A Ouvidoria Regional do TRT da 11ª Região, com o objetivo de ouvir a opinião do público interno e externo acerca do atendimento e qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria Regional, lançou a "**Pesquisa de Satisfação**" da Ouvidoria do TRT da 11ª Região. O formulário pode ser acessado através no endereço eletrônico: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/pesquisa-satisfacao-ouvidoria>.

➤ Também em atendimento à determinação do Conselho Nacional de Justiça-CNJ, houve a inclusão de pesquisa de **Avaliação do Serviço de Registro de Denúncias**, Reclamações e demais solicitações no portal da Ouvidoria do TRT da 11ª Região. O Formulário "PESQUISA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA- CNJ (Avaliação do Serviço de Registro de Denúncias, Reclamações)" pode ser acessado no endereço eletrônico: <https://portal.trt11.jus.br/index.php/pesquisa-satisfacao-ouvidoria>.

➤ Participação na 23ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (ColeOuv), em Brasília (DF), realizada nos dias 21 e 22 de fevereiro, no auditório do Tribunal Superior do Trabalho (TST), o encontro propiciou a discussão sobre estudos de casos e sobre questões polêmicas em Ouvidorias. Na oportunidade, o Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão, Ouvidor-Geral do Tribunal Superior do Trabalho (TST), palestrou na manhã do dia 22 sobre o tema "Regulamento da Ouvidoria do TST" e na ocasião o ministro citou, como exemplo, o trabalho realizado pelo TRT da 11ª Região, desbravando rios no interior do Amazonas. Mencionou as dificuldades enfrentadas e superadas. Narrou o incidente sofrido pelo Excelentíssimo magistrado Sandro Nahmias quando, durante a itinerância, uma das hélices da aeronave em que estava falhou e o pouso ocorreu, ainda assim, sem maiores consequências.

➤ Participação na 24ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), em Campinas (SP), realizada nos dias 23 e 24 de maio, no auditório do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região. Na oportunidade os Ouvidores se reuniram para debater sobre o Assédio Moral e sobre as melhorias do PROAD-OUV (sistema nacional definido por meio da Resolução 239/2019/CSJT).

➤ Participação na 25ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), em Brasília/DF, nos dias 22 e 23 de agosto de 2019, nas dependências do Tribunal Superior do Trabalho – TST. Na oportunidade, os Ouvidores se reuniram para tratar assuntos de interesse das Ouvidorias Públicas e de questões administrativas do COLEOU. Na ocasião foram apresentados os painéis acerca da Atuação das Ouvidorias Públicas na prevenção e combate à Violência Laboral e Impactos e Desafios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

➤ Participação na 26ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), na cidade de Curitiba/PR, nos dias 05 e 06 de dezembro de 2019, em que foram discutidos assuntos como: mediação, métodos de resolução de conflitos, assédio moral, cultura do diálogo e convivência ética. Além disso, foram apresentadas as chamadas "boas práticas" em rotinas de ouvidorias e atualizações do sistema eletrônico "Proad". Na ocasião, foram realizadas homenagens aos ex-presidentes do Coleouv e a eleição da nova diretoria, para a gestão 2020.

➤ Participação na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação na cidade do Rio de Janeiro (RJ), realizada no período de 13 a 17 de maio. O objetivo do evento foi o fortalecimento da rede de ouvidorias, com o tema "Uma ouvidoria.gov para um cidadão.br".

➤ A Exma. Desembargadora do Trabalho Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região, Ruth Barbosa Sampaio, determinou a inclusão, no formulário de Pesquisa de Satisfação, que se encontra no sítio eletrônico <https://portal.trt11.jus.br/index.php/ouvidoria-trt11>, itens voltados às Varas do Trabalho do Interior dos Estados do Amazonas e de Roraima com o intuito de levantar a quantidade de jurisdicionados que possuem algum tipo e grau de deficiência. O levantamento da quantidade de jurisdicionados deficientes foi realizado no Programa Justiça Itinerante e tem sido utilizado como ferramenta de gestão da Corregedoria/Ouvidoria deste Tribunal com o intuito de mensurar a qualidade dos serviços prestados pelos magistrados e servidores aos jurisdicionados abrangidos por este Regional.

➤ Participação na **2ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias**, ocorrida no dia 12 de setembro de 2019. Durante a assembleia, foram apresentados os resultados dos grupos de trabalho constituídos, dos projetos e os normativos. A reunião foi conduzida pelo Ouvidor-Geral da União, Valmir Dias, e foi marcada pela discussão de procedimentos visando à união de esforços no sentido de estimular as ações desenvolvidas pela Rede em território nacional. A Rede Nacional de Ouvidorias foi criada pelo Decreto No 9.492/2018 e tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

➤ Participação no evento **Ação Conjunta no Acesso à Justiça- Desafios da Região Norte**, realizado nos dias 07 e 08 de novembro, na cidade de Tabatinga/AM, que contou com a participação de várias instituições que prestam serviços à comunidade.

➤ Participação da Ouvidoria do TRT da 11ª Região em evento alusivo ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, realizado no dia 09/12/2019, no Mercado Municipal Adolpho Lisboa, no Centro de Manaus. Com o objetivo de promover um contato direto com a população, a Rede de Controle da Gestão Pública no Amazonas (Rede-AM) prestou orientações sobre a atuação dos órgãos públicos no combate à corrupção, divulgando os canais para denúncias de irregularidades, além de esclarecer sobre diferentes formas de denúncias.

3.2. Ações da Ouvidoria

PROJETO OUVIDORIA VIVA

O TRT da 11ª Região, lançou o projeto Ouvidoria Viva, que visa estreitar os laços entre a instituição e a sociedade. O lançamento ocorreu no dia 01 de julho, no auditório do Anexo Administrativo, localizado na Av. Tefé, 930, térreo – Praça 14 de Janeiro. De acordo com a Corregedora e Ouvidora do TRT da 11ª Região, Desembargadora Ruth Barbosa Sampaio, o projeto Ouvidoria Viva é uma valiosa ferramenta de gestão que irá auxiliar o desenvolvimento de trabalhos voltados à ampla divulgação das ações de competência da Ouvidoria, desmistificando a falsa idéia de que a Ouvidoria é uma “sala de fofocas”. O projeto Ouvidoria Viva foi dividido em dois momentos: inicialmente foi realizada pesquisa de satisfação com o público externo mediante questionário on line e presencial, coletando informações e sugestões dos reclamantes, reclamados, advogados e procuradores que compareceram à sede do Tribunal, aos Fóruns Trabalhistas de Manaus e de Boa Vista, no período de abril a junho de 2019. Também foi objeto de pesquisa o interior dos estados do Amazonas e de Roraima por ocasião das diligências no Programa Justiça Itinerante da Corregedoria Regional; em um segundo momento, ocorreu a atividade denominada **“Momentos de Diálogos com a Ouvidoria”**, ocasião em que a Ouvidoria Regional do TRT da 11ª Região realizou reunião com os gestores das

unidades visando apresentar seu trabalho, competência e objetivos, mostrando que a Ouvidoria é um canal aberto e constante de acesso ao Tribunal.

ADESÃO À REDE ESTADUAL DE OUVIDORIA

Na ocasião do lançamento do Projeto Ouvidoria Viva, o TRT da 11ª também assinou o Termo *de Adesão à Rede de Ouvidorias do Amazonas*, que tem como proposta compartilhar informações e experiências relacionadas ao atendimento ao público. Outrossim, o objetivo da Rede Estadual de Ouvidoria é oferecer ao cidadão um sistema informatizado e integrado para o registro de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e críticas. A expectativa é diminuir o tempo de resposta e contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA ITINERANTE

Com o objetivo de propiciar maior comunicação entre a sociedade e o Tribunal foi criada a *Ouvidoria Itinerante*, conforme ATO TRT11 nº 2/2019/OUV.REG, que deu nova redação ao ATO TRT 11 nº 1/2017, levando o atendimento da Ouvidoria a diversas cidades do Amazonas e de Roraima. A Ouvidoria Itinerante passou a integrar os trabalhos efetuados por ocasião das correições realizadas no interior do Estado do Amazonas e em Roraima. Desde então, a Ouvidoria Itinerante já efetuou atendimentos nos municípios amazonenses de Manacapuru/AM, Tabatinga/AM, Itacoatiara/AM, Parintins/AM e Boa Vista/RR.

ADESÃO À REDE NACIONAL DE OUVIDORIA

A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União. A adesão à Rede é voluntária, e garante aos órgãos ou entidades o uso gratuito do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e a promoção de ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das unidades de ouvidoria, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Importa destacar que a Rede Nacional de Ouvidorias é composta pelos seguintes membros:

- **Membros plenos:** nestes compreendidos os órgãos e entidades dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos municípios, com direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes, tendo cada membro pleno direito a um voto em Assembleia; e
- **Membros colaboradores:** nestes compreendidos conselhos profissionais, entidades do serviço social autônomo e organizações da sociedade civil, sem direito a voto em Assembleia, por meio de seus representantes.

O Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região participa da Rede de Ouvidoria Nacional na categoria de membro pleno.

ELABORAÇÃO DA CARTILHA DA OUVIDORIA

A Cartilha da Ouvidoria foi elaborada no fito de oferecer informações ao cidadão sobre o trabalho de atendimento da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região-AM-RR com vistas a orientá-los sobre como garantir o efetivo direito constitucional à informação e interagir com as demais unidades do órgão, ampliando a transparência do Tribunal, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).