

RELATÓRIO ANUAL

2021

OUVIDORIA JUDICIÁRIA



Composição TRT

Presidente do TRT10

Desembargador Brasilino Santos Ramos

Vice-Presidente e Corregedor

Desembargador Alexandre Nery Rodrigues de Oliveira

Ouvidor Judiciário

Desembargador José Ribamar Oliveira Lima Júnior

Ouvidor Judiciário Substituto

Desembargador José Leone Cordeiro Leite

Desembargadores

João Amílcar Silva e Souza Pavan
Flávia Simões Falcão
Mário Macedo Fernandes Caron
Ricardo Alencar Machado
Elaine Machado Vasconcelos
André Rodrigues Pereira da Veiga Damasceno
Pedro Luís Vicentin Foltran
Maria Regina Machado Guimarães
José Leone Cordeiro Leite
Dorival Borges de Souza Neto
Elke Doris Just
Cilene Ferreira Amaro Santos
Grijalbo Fernandes Coutinho
João Luís Rocha Sampaio

Secretário-Geral da Presidência

Rosana Oliveira de Aragão Sanjad

Diretor-Geral

Rafael Alves Bellinello

Secretária-Geral Judiciária

Paula da Silva Bordoni

Gestão da Ouvidoria

Saulo de Tarso Ferreira de Lima

Equipe Técnica

Beatriz A. M. dos Santos
Eliezer Pereira dos Reis
Luciane do Nascimento S. de Carvalho
Sueli Brito da Silva



Sumário

Apresentação	03
A Gestão da Ouvidoria.....	04
Estatística da Ouvidoria	05
Tipologia.....	06
Canais de Atendimento.....	07
Resposta por Áreas.....	08
Tempo de Resposta.....	09
Pedidos de Acesso à Informação (Relatório Anual).....	10
Pesquisa de Satisfação.....	13
Conclusão.....	16



Apresentação

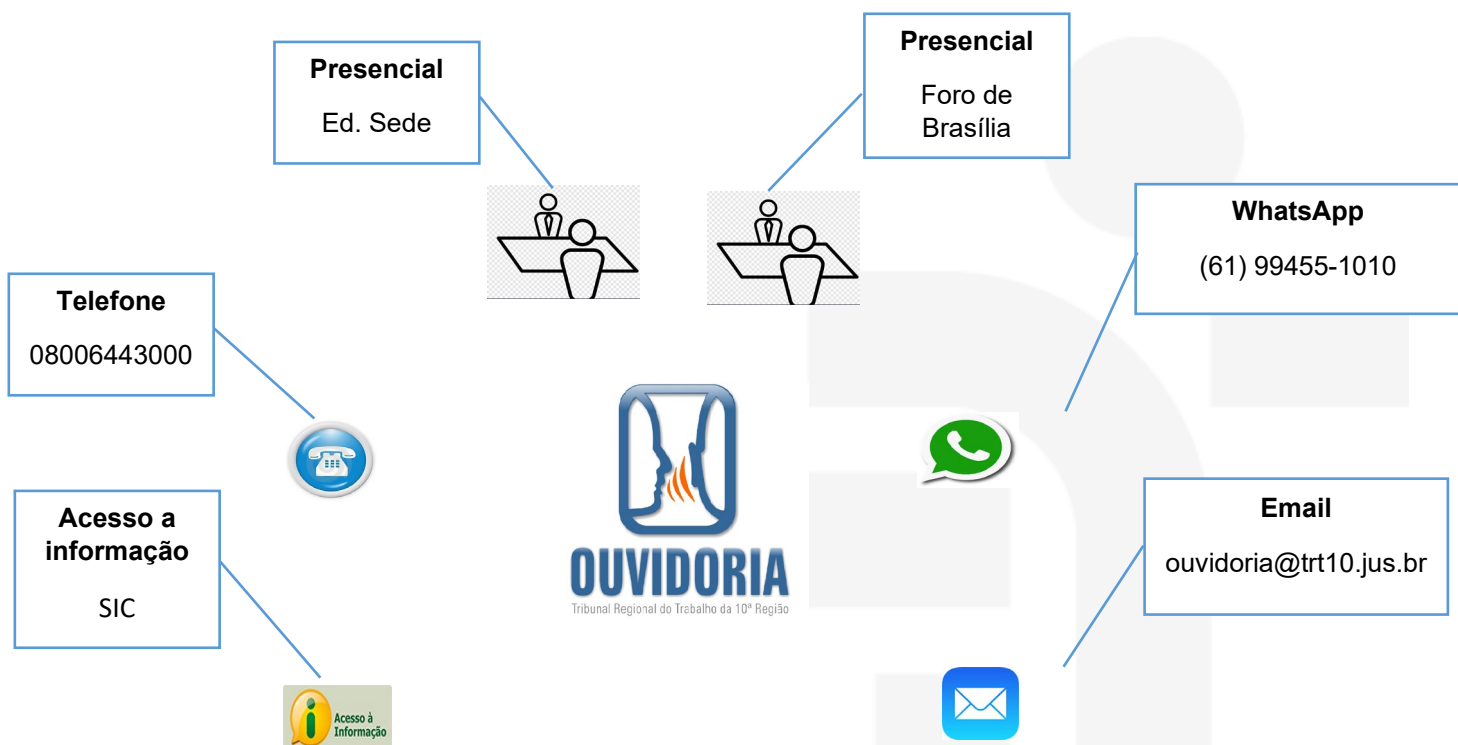
As práticas de Gestão da Ouvidoria são mostradas neste relatório com o objetivo de proporcionar uma ampla visão acerca das atividades desenvolvidas durante o ano de 2021.

A Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos. Atua como canal de comunicação entre o Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região e os jurisdicionados, buscando diligentemente contribuir para a melhoria do atendimento prestado aos cidadãos.

Possibilita ao usuário a livre manifestação de sua opinião por meio de reclamações, sugestões, denúncias e elogios em relação à prestação jurisdicional, bem como à solicitação de informações. Visa garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

Com o advento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), à Ouvidoria foi atribuída a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, aos quais somaram-se aqueles anteriormente mencionados.

O acesso do cidadão à Unidade se dá por meio de nossos canais de contato:





A Gestão da Ouvidoria

Não obstante o período difícil que o País atravessou em 2021, em razão da pandemia do novo coronavírus (Covid-19) e do isolamento social imposto pelas medidas de prevenção à contaminação, a Ouvidoria manteve desempenho satisfatório, conforme dados quantitativos que serão adiante demonstrados neste Relatório.

Em consideração às orientações contidas no Ato Conjunto PRESI-CRTRT nº 01/2020, de 23 de março de 2020, a Ouvidoria adotou o regime excepcional de teletrabalho. Diante disso, buscou aprimorar seus procedimentos de trabalho e adequá-los à nova modalidade. O atendimento presencial foi temporariamente suspenso e os serviços de atendimento telefônico, formulário eletrônico, e-mail e whats App permaneceram inalterados, com prestação no horário normal de funcionamento da unidade.

A partir do mês de fevereiro de 2021, a Ouvidoria adotou o trabalho presencial, mantendo um servidor no período da manhã e outro no da tarde, observando sempre os protocolos de segurança estipulados pelo TRT.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria se esforçou para cumprir seu compromisso de continuar avançando no sentido de buscar, no menor tempo possível, a resolução das demandas encaminhadas, objetivando sempre a constante melhoria do atendimento ao cidadão, inclusive auxiliando as unidades da área-fim, com atendimento das partes e advogados nos esclarecimentos e orientações gerais sobre processos e acessos aos canais do TRT durante a pandemia.

Estamos confiantes de que a nossa Ouvidoria caminha para ser cada vez mais proativa e menos reativa e assim consolidar-se como um canal efetivo do exercício da cidadania e de democracia participativa.

Estatística da Ouvidoria

Os dados quantitativos exibidos, por meio de ilustração gráfica, foram obtidos junto ao sistema informatizado deste Tribunal e referem-se às demandas cadastradas e concluídas durante o ano de 2021.



Tipologias

Os tipos de manifestações estão previstos no Art. 9 do Regulamento da Ouvidoria:

Art. 9.º A Ouvidoria deverá atender os seguintes tipos de manifestações, exceto nos casos em que a lei assegure o sigilo:

I - solicitação de informação: solicitação de dados, processados ou não, que podem ser utilizados para a produção e a transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato, incluindo peças processuais;

II - pedido de acesso à informação/documento: pedido oriundo do desejo de conhecer um documento (art. 8.º, inc. IV, desta RA) ou uma informação (art. 8.º, inc. V, desta RA);

III - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;

IV - elogio: demonstração de agradecimento em que haja expresso reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

V - denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito, cuja solução depende da atuação do órgão ou de unidade administrativa;

VI - reclamação: demonstração de insatisfação ou crítica relativa ao serviço prestado pelo Tribunal. RA 17/21

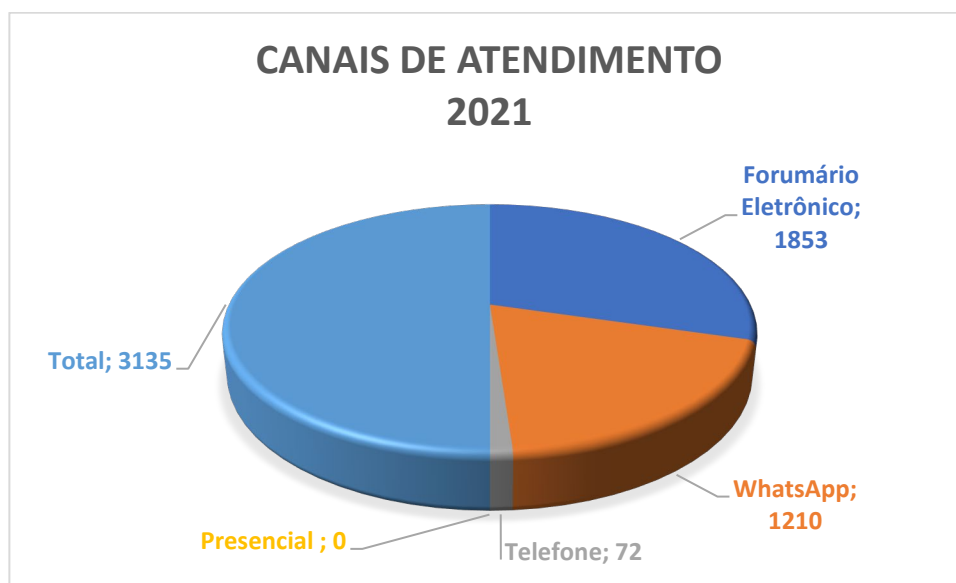
Em 2021, observamos um grande número de solicitações de informações, as quais, em sua maioria, referiam-se a andamentos processuais. Quanto às reclamações, estas se devem principalmente à falta de movimentação do processo por mais de 2 meses, a não emissão de alvará apesar de haver depósito em conta, à demora por mais de 30 dias na análise de homologação de acordo, entre outros, referentes como citamos, à movimentação processual. Já os pedidos de acesso à informação, quase em sua totalidade, referiram-se a informações sobre o aproveitamento de candidatos aprovados em concursos em outros tribunais. Registramos, ainda, vários elogios a servidores e magistrados, bem como denúncias que, ao serem analisadas, se mostraram não procedentes ou diziam respeito a empresas e outros órgãos, fugindo, assim, da nossa competência.



Canais de Atendimento

Como prevê o regulamento da Ouvidoria, o acesso a qualquer cidadão deve ser garantido e por isso, de forma constante, temos aperfeiçoado os canais existentes e criado outros, de acordo com evolução tecnológica, para que o cidadão possa demandar com o maior conforto possível junto a mesma. Para 2022, já existe inclusive, a previsão de atendimento via **balcão virtual**, proporcionando assim aos usuários internos e externos mais um canal de atendimento. O WhatsApp hoje, é o segundo canal com maior número de atendimento, tal fato se deve a facilidade de comunicação e a velocidade no atendimento. Porém o maior número de atendimento ainda se dá, via formulário eletrônico, disponível na página do TRT, na aba Ouvidoria ([Faça sua Manifestação](#))

Art. 14. A Ouvidoria Judiciária pode ser demandada por qualquer cidadão, por magistrados e por servidores e, em particular, pelos jurisdicionados e usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 10.ª Região - RA 17/21



Respostas por Áreas

Conforme pode ser observado, a Ouvidoria atende à quase totalidade das manifestações que chegam até ela, buscando solucioná-las. Quando enviadas a outras áreas, sejam administrativas ou judiciárias, tais manifestações correspondem a menos de 10 % da demanda. Somente são encaminhadas, aquelas que necessitam de uma resposta pontual e específica, que não pode ser fornecida pela Ouvidoria. No mais, todas as informações possíveis são prestadas, tendo em vista atender de forma célere ao usuário, evitando assim, o encaminhamento das manifestações para outros setores da instituição. Ressaltamos que a Ouvidoria possui servidores capacitados para atendimentos e esclarecimentos sobre qualquer assunto pertinente ao Tribunal, desde informações processuais até casos de assédio, podendo acolher, orientar e encaminhar os casos para os setores ou providências que se fizerem necessárias. Portanto, na dúvida ou não sabendo o encaminhamento a ser dado ou a informação correta, basta que o servidor ou mesmo a parte entre em contato com a Ouvidoria ou encaminhe a ela uma manifestação, pois a Unidade possui os meios e condições para resolução ou orientação necessários.

Art. 18. Quando não for possível fornecer imediatamente ao solicitante a informação requerida, ou conceder-lhe o respectivo acesso (art. 10, inc. VII), a Ouvidoria Judiciária deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até vinte dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais dez dias corridos, mediante justificativa expressa, nos termos da Lei n.º 12.527/2011, após o que será o solicitante informado acerca das providências adotadas em razão de sua manifestação, excepcionados os casos em que for assegurado o sigilo. - RA 17/21



Tempo de Resposta

Quanto ao tempo de resposta, a Ouvidoria do TRT é uma das mais céleres do País, dentre as Ouvidorias da JT. A maioria das manifestações são devidamente processadas no prazo previsto na legislação vigente, no caso da Lei de Acesso à Informação e, ainda, de acordo com o regulamento da própria Ouvidoria.

A resposta a uma manifestação dentro do prazo previsto representa muito mais do que o respeito à instituição e à figura do Ouvidor, mas o respeito que devemos ao cidadão e ao direito que ele possui de obter informação de um órgão público. No Regulamento da Ouvidoria consta que, além do prazo, a clareza deve ser considerada na resposta, pois esta precisa ser compreendida pelo usuário, para que haja a efetividade da relação comunicacional entre a instituição e o cidadão. Quando uma unidade não atende de forma pronta ao questionamento enviado, além de não atender ao usuário, prejudica o TRT nas avaliações propostas pelos órgãos de controle como o CNJ.

Previendo tais situações, o regulamento da Ouvidoria deixa claro que, o não envio das manifestações no prazo estipulado, provocará o encaminhamento do fato à Presidência, para as providências cabíveis a cada caso.

§ 1.º As unidades demandadas pela Ouvidoria Judiciária para responder às manifestações deverão encaminhar-lhe, no prazo máximo de dez dias corridos, prorrogável por mais dez dias corridos, mediante justificativa expressa, contados do recebimento, a resposta clara, objetiva e eficaz quanto à questão apresentada, ou a versão completa dos acontecimentos, informando as providências adotadas para a solução, ou, na impossibilidade, a justificativa do impedimento, que serão repassadas ao manifestante. –

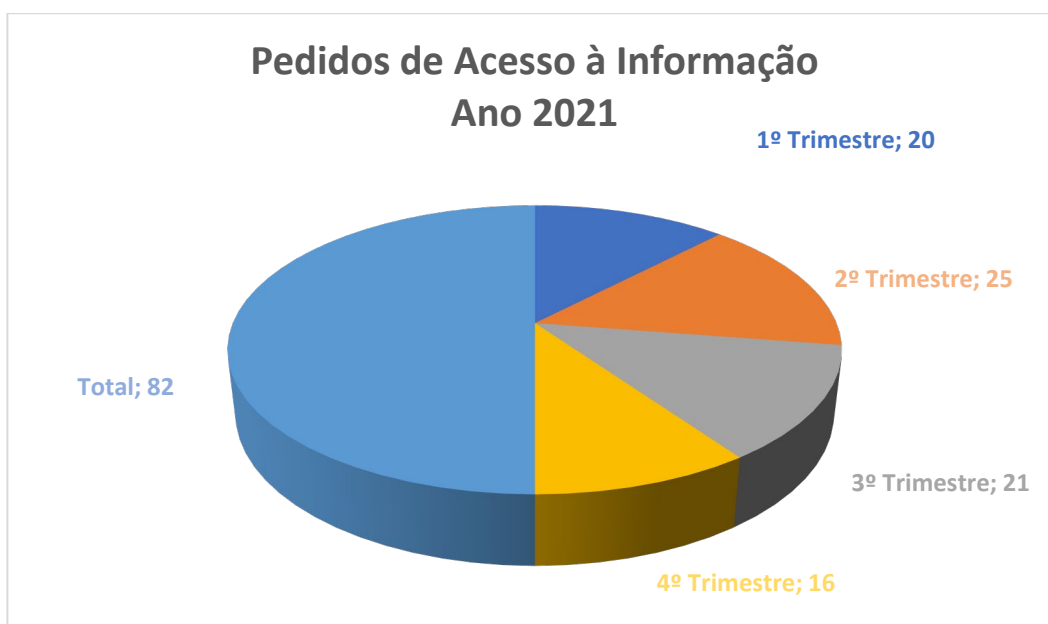
§ 3.º Na ausência de justificativa por parte da unidade responsável (§ 1.º), o fato será comunicado pela Ouvidoria Judiciária ao Presidente do Tribunal, que adotará as providências cabíveis, inclusive instaurando processo disciplinar, se for o caso RA 17/21



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei nº 12.527/2011) Relatório Anual – 2021

Este relatório apresenta os dados estatísticos referentes aos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região, no ano de 2021, conforme previsto pelo **Conselho Nacional de Justiça**.

1. Número de pedidos de acesso à informação, distribuição trimestral



2. Tempo de Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação



3. Frequência de Assuntos e Perfil dos Requerentes

Atendidas	Indeferidas	Descrição	Requerente
1	0	Acesso externo à Ação Trabalhista	Jurisdicionado
1	0	Proventos e nome dos servidores da Ouvidoria Judiciária do TRT da 10ª Região	Interessado
1	0	Informações detalhadas sobre a Ação 4224 - Assistência Jurídica a Pessoas Carentes	Pesquisador acadêmico
1	0	Ações protocolizadas na cidade Pedro Afonso-Guará/TO referente a trabalhadores rurais	Pesquisador acadêmico
1	0	Requer impulsionamento em autos físicos via Ouvidoria	Jurisdicionado
1	0	Requer impulsionamento dos autos via Ouvidoria	
2	0	Cópia de peças processuais	Jurisdicionado
9	0	Dúvidas/consulta de andamento processual	Jurisdicionado
3	0	Orientações sobre direitos trabalhistas e previdenciários	Jurisdicionado
1	0	Acesso às audiências em que Banco específico seja parte	Advogado
1	0	Orientações sobre afastamento de empregado por COVID19	Interessado
1	0	Informações acerca da Aplicação do Artigo 246 §1º do Código de Processo Civil no âmbito do TRT10	Interessado
1	0	Acesso aos arquivos do Pregão Eletrônico nº 21/2021	Licitante/Advogado
14	0	Nomeação de candidatos aprovados em outros concursos	Interessados
1	0	Relação das áreas e especialidades destinadas para provimento autorizado pelo CSJT	Interessados
1	0	Procedimentos adotados por este Regional para provimento dos cargos autorizados pelo CSJT	Interessados
1	0	Designação de Audiência de Instrução telepresencial para 18/05/2023	Advogado
2	0	Solicita informar número de ação trabalhista	Jurisdicionado
2	0	Requer acesso às pautas de audiências de varas específicas	Jurisdicionado
1	0	Número de cargos vagos para Analista Judiciário – Área Administrativa - Especialidade – Arquitetura	Interessado
1	0	Número de cargos vagos para Analista Judiciário – Área Administrativa - Especialidade – Arquivologia	Interessado
1	0	Número de cargos vagos para Analista Judiciário – Área Administrativa - Especialidade – Engenharia Civil	Interessado
1	0	Número de cargos vagos para Técnico Judiciário – Área Administrativa - Especialidade – Segurança e Transporte	Interessado
1	0	Como realizar o cadastro de leiloeiro	Interessado
1	0	<i>Certidão de aprovação no concurso público do TRT-10, regido pelo EDITAL Nº 1/2012 TRT 10ª REGIÃO, DE 3 DE JULHO DE 2012</i>	Interessado
2	0	Proventos dos servidores do TRT da 10ª Região	Interessado
1	0	Manifestante alega que no Detalhamento da Folha de Pagamento não consta o nome dos servidores	Interessado
1	0	Como protocolar reclamação trabalhista sem advogado	Interessado
1	0	Requer contato de desembargador aposentado	Interessado
1	0	Relação de processos físicos e digitais, em 1º e 2º graus, que envolvem empresa específica	Procuradora Jurídica
1	0	Adesão à Plataforma de Comunicações Processuais instituída pela Resolução CNJ 234, 17/06/2016	Interessado
1	0	Relação de servidores efetivos, cedidos, contratados, estagiários e cargos vagos nas Varas do Trabalho do Tocantins	Interessado
1	0	Dados sobre o contrato firmado pelo TRT e empresa específica	Interessado
2	0	Quantitativo de Ações Trabalhistas em trâmite em gabinete específico, desde 2020	Jurisdicionado



1	0	Quantitativo de registro de queixa de assédio sexual em Ações Trabalhistas movidas por trabalhadores	Pesquisador acadêmico
1	0	Solicita informar se existe Portaria ou Provimento que normatize a autoinspeção nas Varas do Trabalho da 10ª Região	Servidor de outro órgão
1	0	Solicita levantamento de ocorrências envolvendo setor específico deste Regional, no período de novembro de 2013 a março de 2018	Gestor deste Regional
1	0	Solicita informar se este Regional possui cargo de Analista Judiciário – Especialidade – Arquivologia, conforme Recomendação CSJT nº12, de 01/11/2011	Servidor de outro Órgão
1	0	Solicita informar se este Regional contrata empresa especializada para vigilância patrimonial	Interessado
1	0	Reajuste de salários de juízes classistas	Interessado
1	0	Número de servidores – Analistas/Técnicos Judiciários e requisitados do Município de Araguaina-TO que laboram presencialmente e em regime de teletrabalho nas 1ª e 2ª Vara do Trabalho de Araguaina-TO	Interessado
2	0	Quantitativo de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa	Interessado
1	0	Quantitativo de cargos vagos de Técnico Judiciário – Área Administrativa na Vara do Trabalho de Gurupi-TO	Interessado
1	0	Quantitativo de cargos vagos nas áreas Analista Judiciário – Área Judiciária e Área Administrativa; Oficial de Justiça Avaliador; Técnico Judiciário – Área Administrativa	Interessado
2	0	Procedimentos para realizações de Licitações no contexto da Pandemia COVID19	Pesquisador acadêmico
1	0	Manifestante solicita informações acerca de Pedido de Acesso à Informação encaminhado ao TRT	Jurisdicionado
2	0	Previsão para realização de concurso público	Interessado
1	0	Solicita informações sobre cumprimento da ADI 5179	Interessado
1	0	Prestação de contas referente 2019 elaborada no formato de relato integrado conforme Decisão Normativa-TCU nº 178, de 23 de outubro de 2019.	Pesquisador acadêmico
1	0	Solicita informar se este Regional distribuirá algum cargo vago de Analista Judiciário – Área Judiciária com o TRT da 15ª Região	Servidor de outro órgão
1	0	Solicita informar como contatar específico defensor público	Jurisdicionado
Atendidas	Indeferidas		
82	0		



Pesquisa de Satisfação

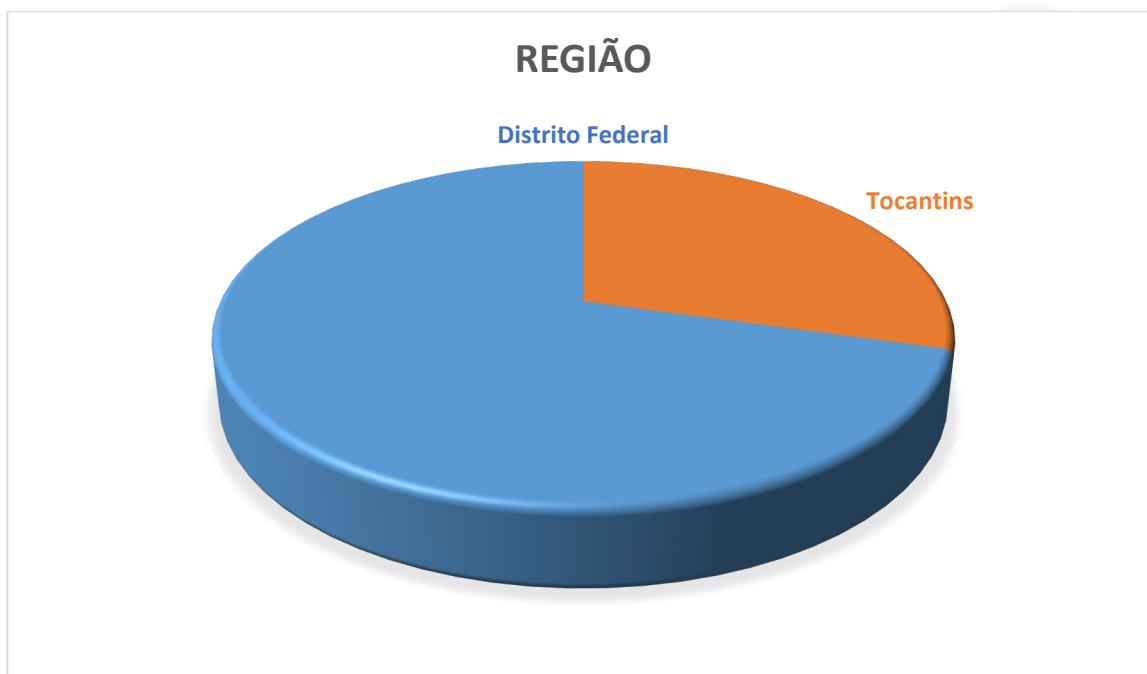
No ano de 2021, realizamos uma pesquisa sobre a atuação da Ouvidoria, atividade que se pretende ampliar no próximo ano. No entanto, por meio da citada pesquisa, foi possível uma avaliação prévia do trabalho desenvolvido, assim como o conhecimento sobre o usuário da Ouvidoria, sua localização principal e a qualidade do serviço que está sendo prestado.

A maioria dos usuários encontra-se no DF. Quanto ao vínculo com o Poder Judiciário, observamos que este é bastante diversificado, havendo, no entanto, uma predominância dos jurisdicionados, ou seja, de partes em processos que tramitam na 10ª Região.

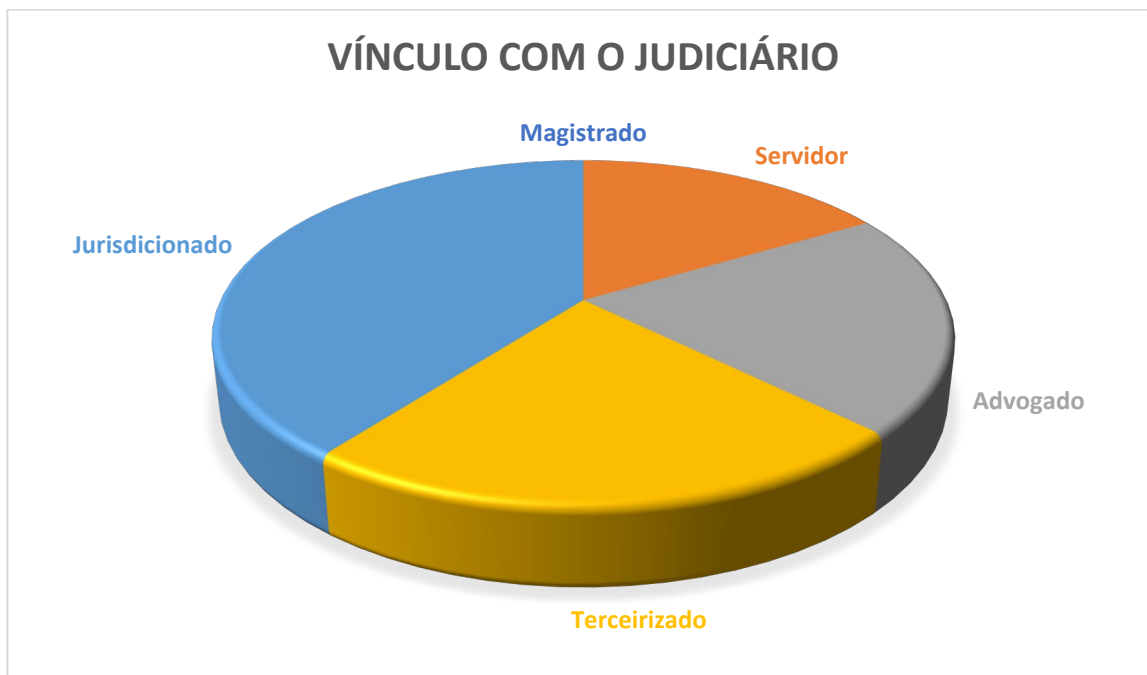
O atendimento ao usuário foi considerado ÓTIMO, pela maioria, assim como BOM o tempo de resposta, o que vem de encontro à percepção do bom trabalho desenvolvido ao longo desses mais de 12 anos de existência da Ouvidoria Judiciária do TRT da 10ª Região. Prova é que a grande maioria dos respondentes pretende utilizar novamente os serviços da Ouvidoria.

Comprovamos que a insatisfação com o serviço prestado, relatada por alguns usuários, não diz respeito diretamente à Ouvidoria, mas sim à contrariedade em relação à resposta obtida, algumas vezes em desencontro com suas expectativas.

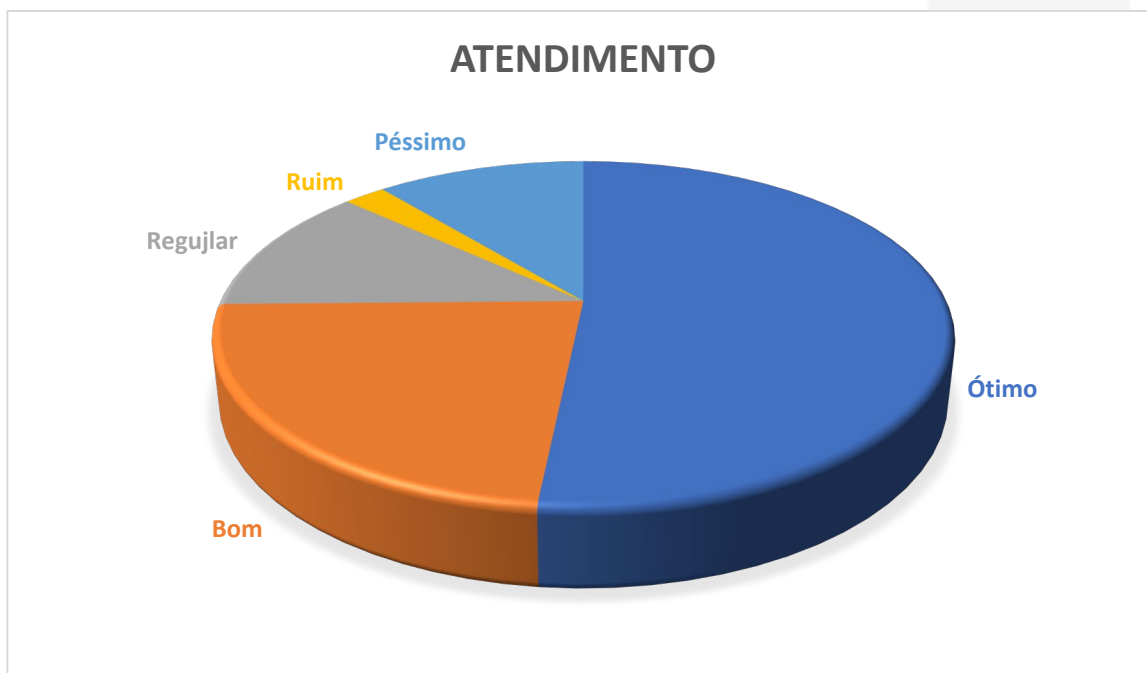
1. Indique sua região



2. Qual seu vínculo com o Poder Judiciário



3. Como você avalia o atendimento/Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria Judiciária?



4. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação para a Ouvidoria Judiciária?



5. Você usaria novamente o serviço da Ouvidoria Judiciária?





Conclusão

Finalizando esse relatório, expressamos nossa convicção de que, apesar das dificuldades vividas no ano de 2021, a Ouvidoria cumpriu, da melhor forma possível, a missão da qual foi incumbida.

Para o próximo ano, a Ouvidoria terá sua atuação sempre pautada pela transparência de suas ações sendo, para isso, necessário o aprimoramento das relações com os jurisdicionados e, principalmente, com as unidades do Tribunal, fortalecendo assim, de forma contínua, os mecanismos para que as informações estejam não apenas disponíveis, mas claras, objetivas e de fácil acesso pelos usuários.

Quanto à gestão interna, primaremos pelo crescimento progressivo na administração e organização da Ouvidoria, tanto no aperfeiçoamento dos processos de trabalho quanto na formação permanente dos servidores pois, a prioridade indiscutível é a excelência no atendimento ao cidadão.

Brasília, 02 de março de 2022

RIBAMAR LIMA JUNIOR

Desembargador Ouvidor do TRT da 10ª Região

"Ouvidoria, é o primeiro passo para bons serviços público e prática dos direitos de todos os cidadãos."

A.S