JUSTIÇA DO TRABALHO
Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região (DF/TO)

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

2022

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
Cleuton Lopes Monteiro
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.....……...…….....14

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 a 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 das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI),Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), RESOLUÇÃO CSJT N.º 355, DE 28 DE ABRIL DE 2023, à Ouvidoria foi atribuída a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, receber e analisar solicitações de acesso a dados pessoais e denúncias relativas a assédio eleitoral em situações de trabalho, as quais somaram-se aquelas constantes no regulamento interno.

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

Ed. Sede

Balcão Virtual

0800- 6443000

99455-1010

Acesso a informação
SIC

ouvidoria@trt10.jus.br

A Gestão da Ouvidoria

A Ouvidoria Judiciária do TRT da 10ª como sempre, no ano de 2002 procurou agir com presteza, compromisso e imparcialidade no atendimento das demandas recebidas, de forma a contribuir na efetividade das ações administrativas e judiciárias, para o aprimoramento dos serviços prestados tanto ao público externo e interno.

Representando a Ouvidoria, o chefe do Núcleo de Apoio, esteve na 31ª Reunião do COLEOUV em Manaus-AM em junho, na 32ª Reunião em Recife-PE em setembro, onde foram discutidos assuntos referentes as tecnologias utilizadas na prestação de informação nas Ouvidoria Trabalhistas, a profissionalização dos serviços das Ouvidorias, a resolução CNJ 432/2021, "*compliance*" em caso concreto de empresa privada, aplicação da LGPD nas ouvidorias, situação estrutural das ouvidorias na Justiça do Trabalho, projeto integração de dados estatísticos de ouvidorias trabalhistas, visita a ouvidoria e fábrica da Samsung , planejamento estratégico, compatibilidade de sistemas, visita a ouvidoria e fábrica da Heineken. Na 33ª reunião do COLEOUV que ocorreu em novembro de 2022, não foi possível presencial do chefe do Núcleo, porém o mesmo acompanhou os debates de forma online. Na mesma foram debatidos temas como: Mediação de conflitos nas ouvidorias públicas, LGPD e ouvidorias públicas, Sistema de gestão de integridade de ouvidorias.

Em consonância com a Portaria da Presidência nº 48/2022, o chefe do Núcleo de Apoio a Ouvidoria, assumiu a coordenadoria do Comitê Técnico da LGPD, bem como a secretaria do Comitê Gestor da LGPD. Foi elaborado o conteúdo da página da LGPD para o TRT, minuta que define a política de privacidade do TRT, assim como minuta de documento sobre direitos do titular e gestão do consentimento para inclusão na página que trata da LGPD.

Ainda de acordo com a análise dos dados contidos nas manifestações recebidas, elaboramos a estatística da Ouvidoria. Tais dados servirão para detecção dos "gaps" ainda existentes no atendimento ao jurisdicionado tanto do ponto de vista administrativo como judiciário.

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 ao ano de 2022.

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;

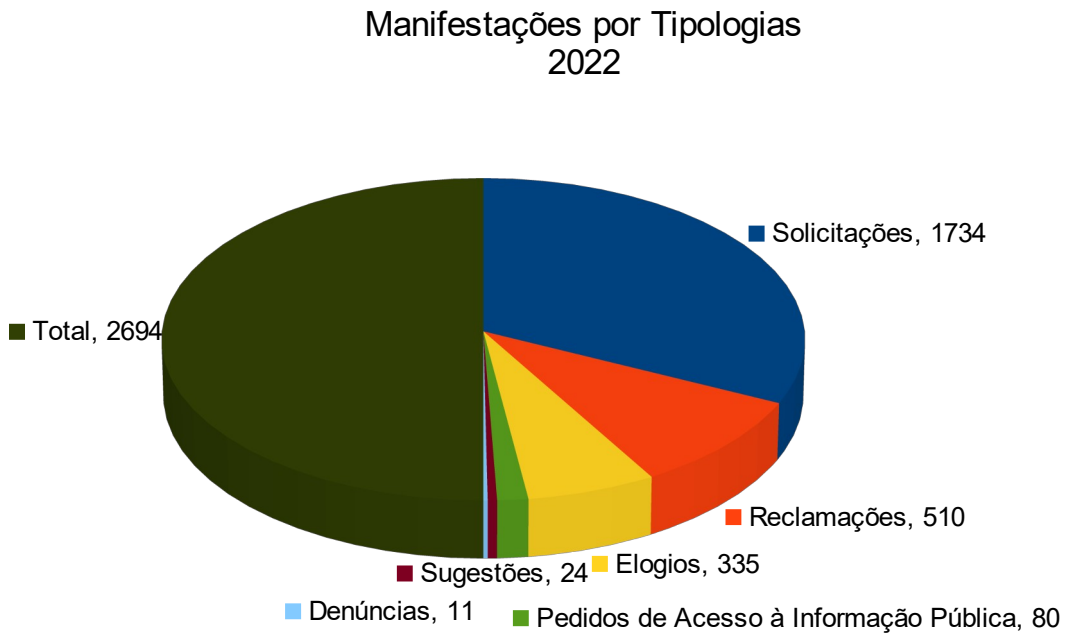
II - pedido de acesso à informação/documento: pedido oriundo do desejo de conhecer um documento (art. 8.º, inc. IV, desta RA) ou uma informação (art. 8.º, inc. V, desta RA);

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***



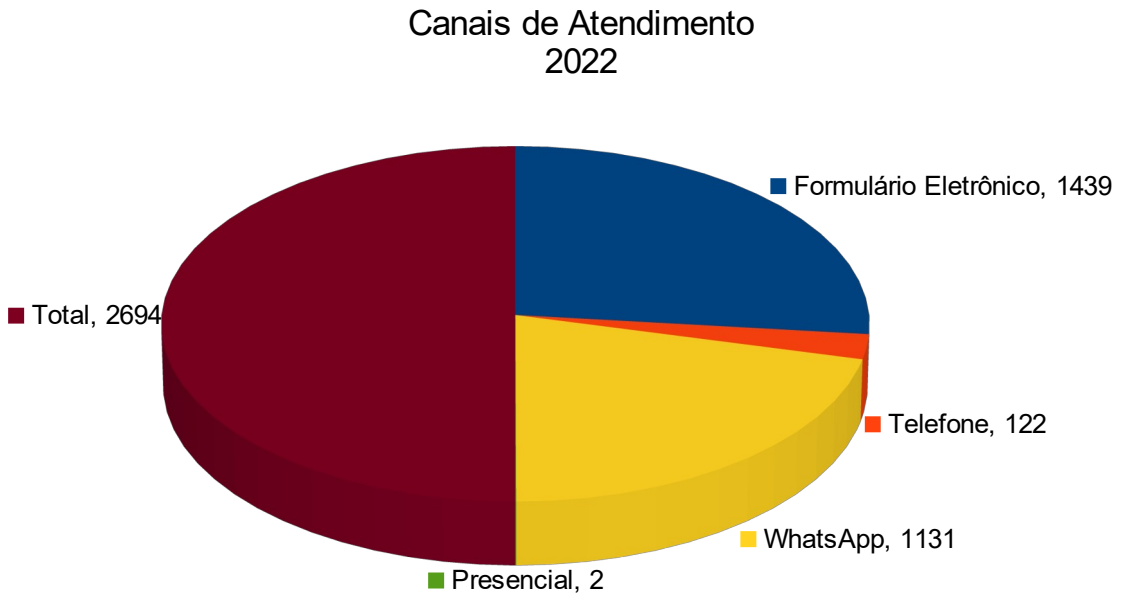
Em 2022 observamos um grande número de solicitações de informações. Em sua maioria, dizem respeito a andamentos processuais. Quanto as reclamações, se devem principalmente a falta de movimentação do processo por mais de 2 meses, não emissão de alvará, demora por mais de 30 dias na análise de homologação de acordo entre outros, referentes, como citamos, a movimentação processual. Já os pedidos de acesso a informação, quase em sua totalidade, ser referiram a informações sobre o aproveitamento de candidatos aprovados em concursos em outros tribunais. Registramos ainda, vários elogios a servidores e magistrados e ainda, denúncias, que ao serem analisadas, se mostraram improcedentes ou ainda, 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.

O WhatsApp hoje, continua sendo 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***

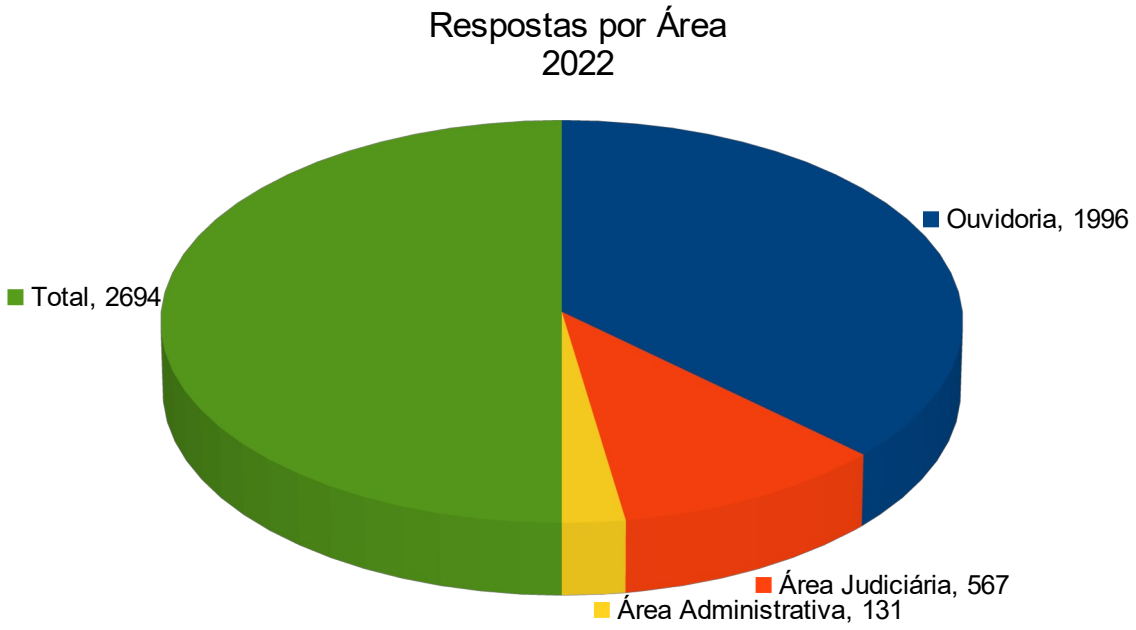


Respostas por Áreas

Conforme pode ser observado, a Ouvidoria atende e soluciona, quase totalidade das manifestações que chegam até a mesma. Quando enviadas a outras áreas, sejam administrativas ou judiciárias, 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 ou encaminhe para a Ouvidoria, pois a mesma 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***



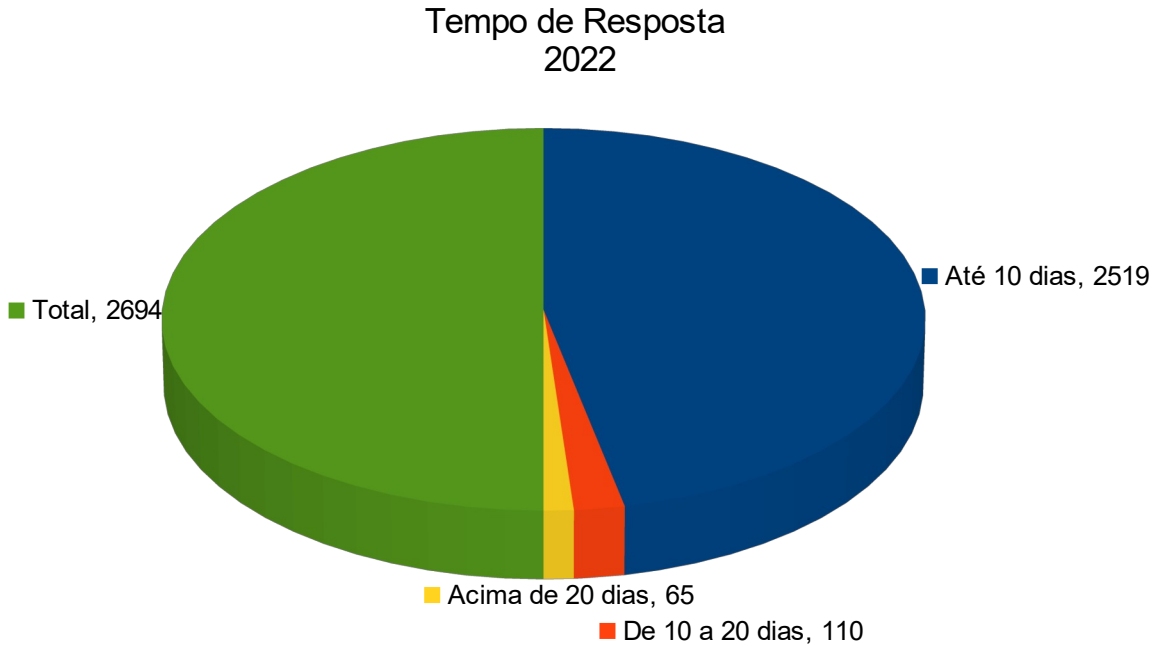
Tempo de Resposta

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 a instituição e a 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 fica muito claro que, além do prazo, temos também a clareza, como objeto a ser considerado na resposta, pois a mesma deve ser compreendida pelo usuário, pois não ocorrendo a compreensão não houve a efetividade da relação comunicacional entre a instituição e o mesmo. Quando uma unidade não atende de forma pronta ao questionamento enviado, além de não atender ao usuário, prejudica ao TRT nas avaliações propostas pelos órgãos de controle como o CNJ.

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

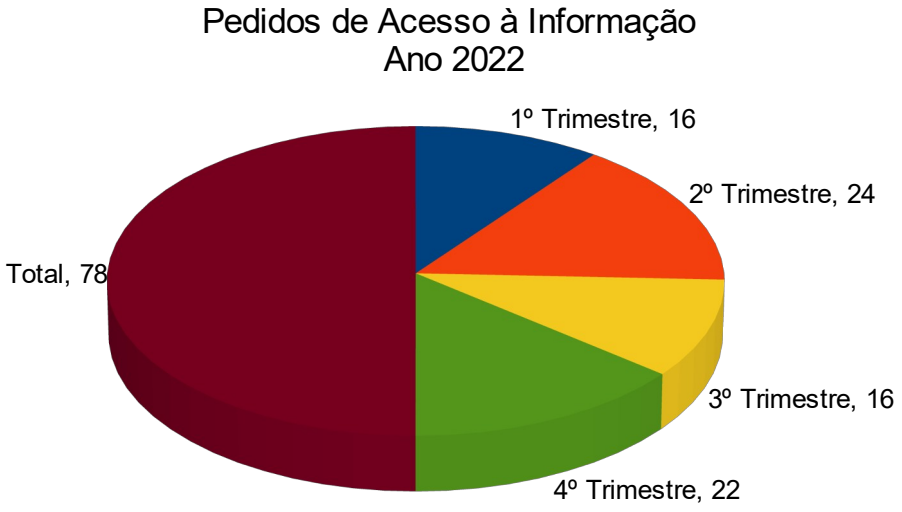
> *§ 1.º As unidades demandadas pela Ouvidoria Judiciária para responder às manifestações deverão encaminhar-lhe, no prazo máximo de dez dias corridos, prorrogável por mais dez dias corridos, mediante justificativa expressa, contados do recebimento, a resposta clara, objetiva e eficaz quanto à questão 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 – 2022

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 2022, 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**

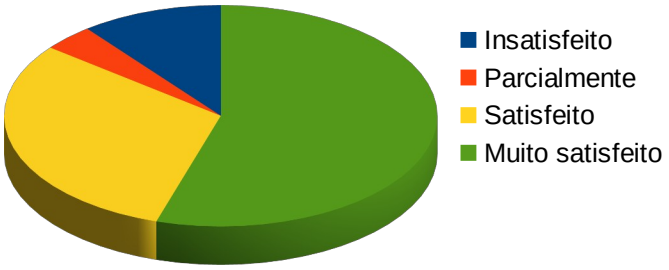
3. Frequência de Assuntos e Perfil dos Requerentes

Frequência de Assuntos e Perfil dos Requerentes			
Atendidas	**Indeferidas**	**Descrição**	**Requerente**
1		Número de Ações Trabalhistas protocolizados em 2012, sem registro de finalização.	Interessado
1		Prática do Teletrabalho integral e contínuo com residência em outro Estado.	Servidor
9		Nomeação de candidatos aprovados em outros concursos.	Interessado
1		Requer acesso aos Relatórios de Monitoramento da COVID19, produzidos desde outubro/2021.	Servidor
1		Solicita resposta ao pedido de prorrogação de prazo contratual referente Pregão Eletrônico 056/2021.	Advogado/ licitante
1		Número de Oficiais de Justiça Avaliadores lotados no Foro Trabalhista de Araguaína/TO.	Interessado
2		Orientações sobre direitos trabalhistas.	Interessado
8		Dúvidas/consulta de andamento processual.	Jurisdicionado
1		Solicita acesso ao interior teor da Portaria 001/2019.	Interessado
1		Solicita informar se haverá publicação no Diário da Justiça Eletrônico no período de 28/02/2022 a 01/03/2022.	Advogado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade: Contabilidade.	Interessado
2		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa, todas as especialidades.	Interessado
2		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Judiciária – Oficial de Justiça Avaliador.	Interessado
4		Número de cargos vagos de Técnico Judiciário e Analista Judiciário – Área Administrativa, todas as especialidades.	Interessado
3		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Judiciária.	Interessado
2		Número de cargos vagos de Técnico Judiciário	Interessado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade – Enfermagem.	Interessado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade – Tecnologia.	Interessado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade – Arquivologia.	Interessado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade – Odontologia.	Interessado
1		Número de cargos vagos de Analista Judiciário – Área Administrativa – Especialidade – Psicologia.	Interessado
1		Solicita informar tipos de bens a serem leiloados.	Interessado

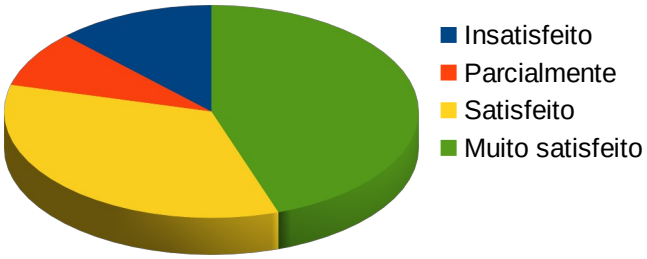
1		Requer informações acerca de contratados firmados pela área de Tecnologia da Informação.	Interessado
4		Requer cópia de peças processuais.	Jurisdicionado
1		Número de dependentes do Plano de Saúde – TRT SAÚDE 10, diagnosticados com Transtorno de Espectro Autista.	Interessado
2		Área responsável pelo recebimento/tratamentos dos Pedidos de Acesso à Informação.	Pesquisador acadêmico
3		Requer acesso integral do Processo SEI 0004394-39.2022.5.10.8000.	Advogado
1		Orientações para ingresso com Ação Trabalhista coletiva.	Interessado
4		Solicita link de acesso ao Portal da Transparência.	Interessado
1		Solicita informações sobre atraso no pagamento de Notas Fiscais específicas.	Advogado/ licitante
4		Previsão de realização de concurso público.	Interessado
1		Requer Certidão de Militância de Advogado.	Advogado
1		Requer relação de juízes e desembargadores já lotados neste Regional, desde sua criação.	Interessado
1		Pesquisa sobre a aplicabilidade da ADI 5766/DF.	Pesquisador acadêmico
1		Pesquisa sobre a utilização da inteligência artificial pelo Poder Judiciário.	Pesquisador acadêmico
1		Solicita resposta a manifestação que trata da Nota de Empenho 581/2021.	Advogado/ licitante
1		Requer acesso ao Regimento interno do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.	Interessado
1		Trâmite de Ações trabalhistas motivadas por intolerância religiosa.	Pesquisador
1		Número de Ações Trabalhistas, ajuizadas em períodos específicos, em que houve realização de perícia técnica.	Servidor de outro Órgão
1		Requer acesso à gravação de audiência.	Jurisdicionado
1		Requer cópia digitalizada do Processo SEI 15.0.0000084813.	Interessado
1		Informação requerida não contempla o âmbito de atuação do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.	Interessado

Pesquisa de Satisfação

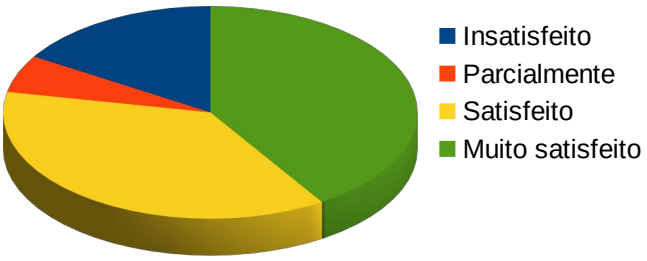
Cordialidade



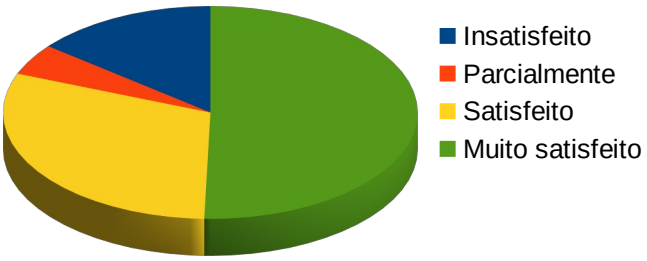
Atendimento



Informações



Serviços



Conclusão

Finalizando esse relatório com a certeza que prestamos o melhor serviço ao nosso público externo e interno.

Continuaremos com uma atuação sempre pautada pela transparência de nossas ações, buscando o aprimoramento tecnológico e nas relações humanas, objetivando oferecer um serviço cada vez mais eficiente.

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,16 de junho de 2023

JOSÉ LEONE CORDEIRO LEITE
Desembargador Ouvidor do TRT - 10ª Região