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

Relatório Gestão Ouvidoria Biênio 2022/2023

Núcleo de Apoio Ouvidoria

Sumário

Composição - 01

Palavra do Ouvidor - 02

Apresentação - 03

Introdução - 04

A Ouvidoria - 05

Ações da Ouvidoria - 06

Dados Estatísticos - 07

Considerações Sobre os Dados - 08

Sugestões - 09

Conclusões - 10

Composição TRT 10ª Região

Presidente do TRT10
Desembargador Alexandre Nery Rodrigues de Oliveira

Vice-Presidente e Corregedor
Desembargador José Ribamar Oliveira Lima Júnior

Ouvidor Judiciário
Desembargador José Leone Cordeiro Leite

Ouvidor Judiciário Substituto
Desembargador Dorival Borges de Souza Neto

Desembargadores
Alexandre Nery Rodrigues de Oliveira
José Ribamar Oliveira Lima Júnior
João Amílcar Silva e Souza Pavan
Flávia Simões Falcão
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
Gilberto Augusto Leitão Martins

Secretário-Geral da Presidência
Rosana Oliveira de Aragão Sanjad

Diretor-Geral
Rafael Alves Bellinello

Secretária-Geral Judiciária
Hélcio Barbosa de Castro Júnior

Gestão da Ouvidoria
Saulo de Tarso Ferreira de Lima

Equipe Técnica NUOV
Beatriz A. M. dos Santos
Eliezer Pereira dos Reis
Cleuton Lopes Monteiro
Sueli Brito da Silva

Palavra do Ouvidor

Desembargador José Leone Cordeiro Leite
Ouvidor do TRT da 10ª Região
2022/2023

No período da gestão 2022/2023, a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho (TRT) desempenhou um papel essencial na promoção da transparência, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

Consolidando seu compromisso em fortalecer a relação entre a instituição e a sociedade, a Ouvidoria assumiu um papel crucial na busca pela excelência e na promoção do atendimento ao usuário da Justiça do Trabalho no DF e TO.

Atuando como uma ponte entre o TRT e a sociedade, a Ouvidoria ofereceu um canal aberto e acessível para que os cidadãos expressassem suas preocupações, sugestões, elogios e reclamações. Sua função principal foi garantir o atendimento às expectativas da comunidade.

A Ouvidoria empenhou-se em receber, analisar e encaminhar de maneira adequada todas as manifestações recebidas, monitorando as demandas, propondo melhorias nos processos internos e contribuindo para a resolução eficaz de questões apresentadas pelos usuários do sistema judiciário.

Além disso, a Ouvidoria esteve sempre atenta, analisando de forma criteriosa as manifestações para que a resposta fosse sempre ágil e houvesse assim a retroalimentação contínua na comunicação com o usuário. Esse processo é importante, pois fortalece a relação de confiança entre o Tribunal e a sociedade, sendo fundamental para a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

Durante a gestão, a Ouvidoria proporcionou à sociedade um ambiente seguro para expressar suas preocupações, garantindo respostas claras e transparentes. Além disso, fomentou a disseminação de informações relevantes, promovendo a conscientização sobre os direitos e deveres dos cidadãos no âmbito da Justiça Trabalhista.

Destaco ainda o papel estratégico da Ouvidoria ao fornecer dados e análises e sugestões que contribuem para a tomada de decisões pela alta administração do Tribunal, objetivando o aprimoramento e a eficiência operacional, a otimização dos recursos e o fortalecimento da governança no âmbito dessa corte.

Ao longo do período de gestão 2022/2023, a Ouvidoria do TRT se consolidou como um instrumento valioso na promoção da transparência, eficiência e qualidade no atendimento, contribuindo para a satisfação do cidadão e para a constante evolução do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.

Apresentação

Nuov - Núcleo de Apoio a Ouvidoria

Muito bem-vindo(a) ao relatório de gestão da Ouvidoria!

Neste documento, serão expostos dados e informações relacionados às atividades desempenhadas pela Ouvidoria Judiciária do TRT da 10ª Região.

Produzido pelos servidores lotados na unidade, o relatório está em total concordância com as diretrizes estipuladas pela Lei n. 13.460/2017, pelo Regulamento da Ouvidoria Judiciária e por outras normas que regem o funcionamento das ouvidorias do Poder Judiciário.

O propósito deste relatório é disponibilizar aos gestores e cidadãos em geral informações relevantes para o acompanhamento das atividades da Ouvidoria do TRT, bem como para a avaliação dos esforços da equipe e dos resultados obtidos durante a gestão do atual Ouvidor ao longo do biênio.

Além disso, o relatório traz sugestões de aprimoramento e inovação institucionais identificadas pela Ouvidoria ao longo dos meses, consolidando-se como um instrumento crucial para a gestão e transparência.

Esperamos que este relatório contribua significativamente para a contínua construção de um TRT mais eficiente.

Desejamos a todos uma leitura excelente.

Equipe Núcleo de Apoio à Ouvidoria

Introdução

Relatório da Gestão 2022/2023

A equipe da Ouvidoria empenhou-se na organização das informações para facilitar a leitura, adotando uma sequência lógica de conteúdos, com utilização de recursos visuais para aprimorar a compreensão ao longo do texto.

Inicialmente, o documento oferece dados e informações acerca da unidade, incluindo a descrição de seu papel institucional, as ações realizadas pela equipe e os projetos desenvolvidos no biênio 2022/2023.

Posteriormente, o relatório realiza uma análise quantitativa dos dados gerenciais manipulados e coletados pela equipe da Ouvidoria durante o período.

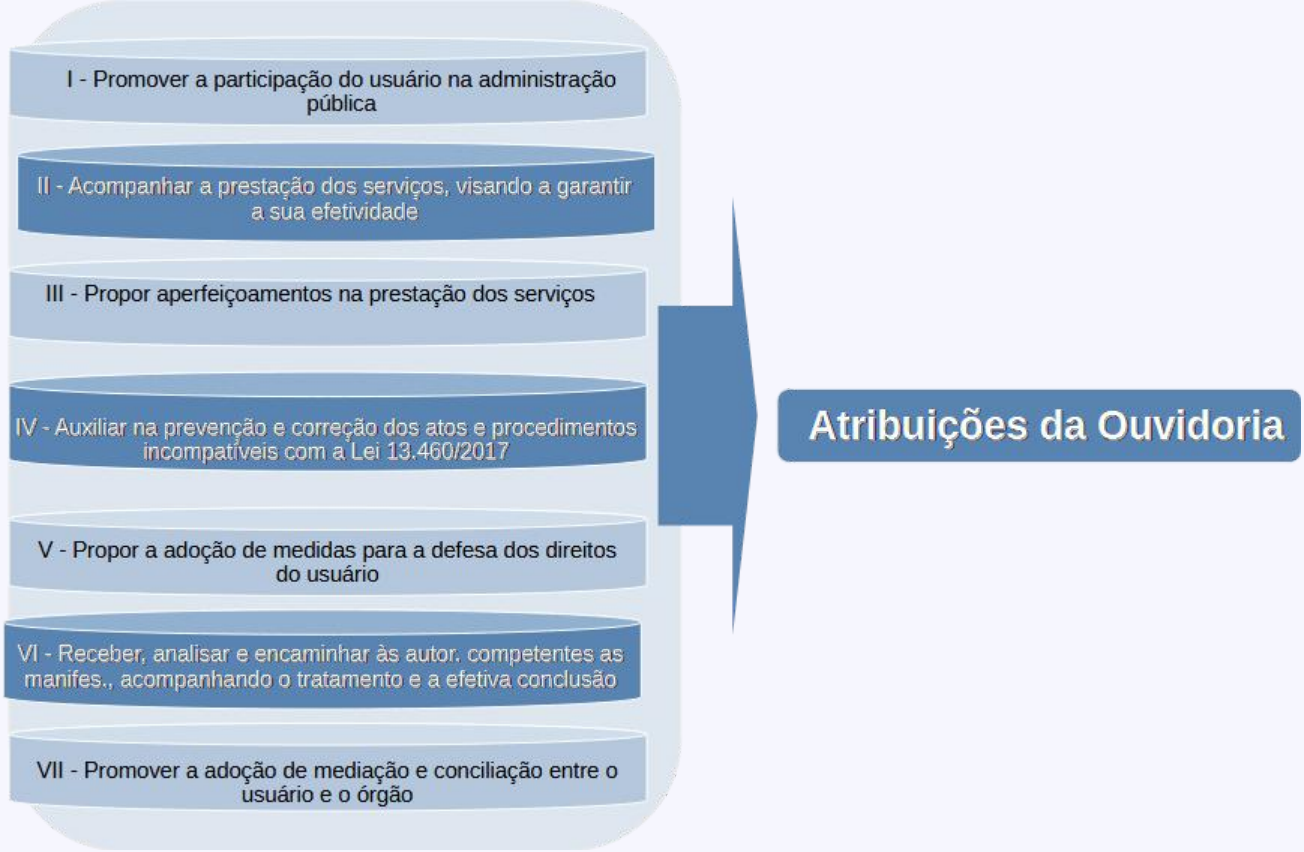
Após essas análises, seções são dedicadas à avaliação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela unidade, por meio de pesquisas de satisfação, e à apresentação dos resultados das ações de monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei n. 12.527/2011).

O documento também aborda a análise das manifestações, buscando identificar eventuais falhas institucionais e problemas recorrentes, suas causas e possíveis soluções.

Ao final, são apresentadas considerações sobre o processo de diálogo institucional e os caminhos propostos para a continuidade desse processo.

A Ouvidoria

A Lei 13.460/2017, em seu artigo 13, resume as atividades primordiais de qualquer Ouvidoria Pública.



Conheça as principais normas que embasam o funcionamento da Ouvidoria:

Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos)

Lei n° 13.709, de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)

Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses)

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)

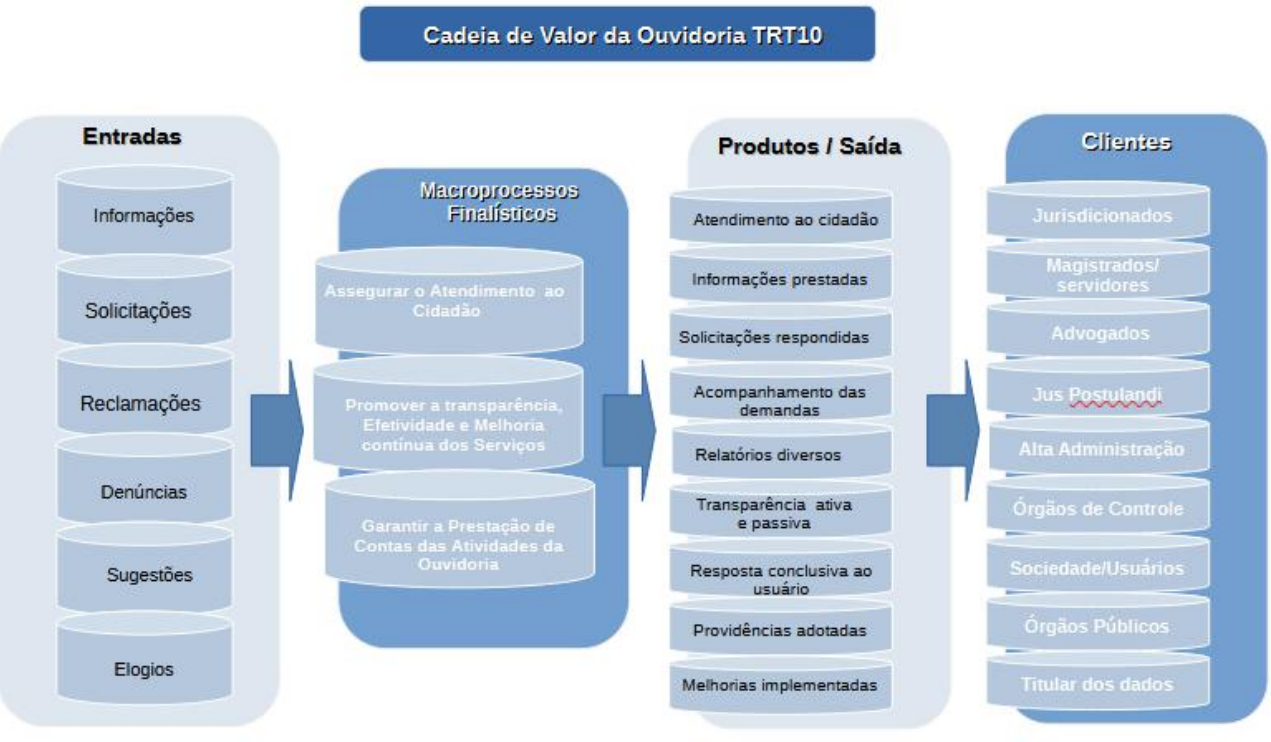
Para saber mais acesse:

https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legisl

Cadeia de valor da ouvidoria doTRT10 – serviços entregues à sociedade

A cadeia de valor representa os principais macroprocessos de competência da Ouvidoria, conforme direcionado pela nossa missão
institucional e atribuições legais.
Permite melhor compreensão ao cidadão de como a Ouvidoria gera e entrega valor na forma de serviços à sociedade.

A cadeia de valor representa o conjunto de atividades principais desempenhas pela Ouvidoria. O conceito foi introduzido por Michel Porte em 1985. Na versão adaptada, apresentada nesse documento, as atividades se encontram agrupadas em macroprocessos e processos - todos de natureza finalística.



Cada macroprocesso representa um conjunto de processos que executam várias atividades responsáveis pela geração de valor ao cidadão. Todos foram classificados como finalísticos, em virtude de a Ouvidoria ser um órgão diferenciado com atribuições definidas em lei e de natureza essencialmente finalística.

Vejamos todos os Processos agrupados:

O valor das atividades da Ouvidoria entregues à sociedade.

As atividades da Ouvidoria entregam valor público à sociedade. Vejamos o conceito apresentado no Decreto Federal 9.503/2017, Art. 2:

" Valor público são produtos e resultados gerados, preservados ou entregues pelas atividades de uma organização que representam respostas efetivas e úteis às necessidades e às demandas de interesse público (...)".

CADEIA DE VALOR GERADO

PROCESSO	VALOR PÚBLICO GERADO
Receber as manifestações dos usuários	Proteção e defesa dos direitos dos usuários de acordo com a Lei 13.460/2017.
Analisar e Encaminhar às Autoridades Competentes as Demandas Recebidas	Garantia da efetiva resolução das manifestações dos usuários, conforme a Lei 13.460/2017, Artigo 13, inc. VI.
Acompanhar o Tratamento e a Efetiva Conclusão das Manifestações dos Usuários	Garantia da efetiva resolução das manifestações dos usuários, conforme a Lei 13.460/2017, Artigo 13, inc. II e VI.
Garantir os Prazos Legais de Resposta ao Cidadão	Resolução das demandas em prazo razoável, de acordo com o Art.16 da Lei 13.460/2017.
Garantir o Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	Garantia do direito const. à infor. (Art. 5º, inc. XXXIII da CRinc. I.
Manter o Conteúdo do Subportal da Ouvidoria Regional	Promoção da divulgação de informações de interesse público de maneira ativa, conforme a Lei 12.527/2011, art. 8º, § 2º.
Acompanhar a Prestação dos Serviços e Propor Aperfeiçoamentos	Promoção da melhoria dos serviços prestados pelo órgão,conforme a Lei 13.460/2017, Art. 13, inc. III.
Fomentar a Cultura da Transparência Pública no Órgão	Garantia da transp. das infor. de inter. do cidadão, conforme estab. no Art. 4º da Lei 13.460 e no Art. 3º da Lei 12.527.
Garantir o Registro dos Atendimentos ao Cidadão	Simplificação e agilidade dos procedimentos de atendimento ao cidadão, conforme a Lei 13.460/2017, Art. 5º, inc. XIII.
Promover e Divulgar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários	Garantia da avaliação continuada dos serv. prestados, visando sua melhoria e aperf. Lei13.460/2017, Art. 23.
Publicar os Relatórios Estatísticos da Ouvidoria	Prestação de contas à soci. dos trabalhos da Ouvidoria, conforme a Lei 13.460/2017, Artigos 15 e 23, § 2º.
Publicar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	Prestação de contas à sociedade das ativ. da Ouvidoria através do Relatório de Gestão, Lei 13.460, Art. 15.

Entrega de Valor Público na Forma de Serviços

MACROPROCESSO

Assegurar o atendimento ao cidadão

MACROPROCESSO

Promover a transparência, efetividade e melhoria contínua dos serviços

MACROPROCESSO

Garantir a prestação de contas das atividades da Ouvidoria

MISSÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRT DA 10ª REGIÃO

A Ouvidoria do TRT da 10ª Região, tem por missão promover o acesso da sociedade e dos servidores às informações sobre as atividades do Tribunal por meio de um canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre o cidadão, os servidores e a administração do Tribunal, no intuito de aperfeiçoar, acompanhar e monitorar as demandas, além de mediar conflitos, de modo a contribuir para o pleno exercício da cidadania e o fortalecimento e aprimoramento dos serviços e da prestação jurisdicional do Tribunal.

Contribuições da ouvidoria à alta administração no alcance de resultados positivos de gestão:

A Ouvidoria é uma das unidades responsáveis pelo fortalecimento do Sistema Integrado de Controle Interno, contribuindo para o aumento do Índice Geral de Governança e Gestão aferido e acompanhado anualmente pelos órgãos de controle externo.

Por meio da Resolução 432/2021, Art. 3º, o CNJ reconhece mérito e eleva as Ouvidorias Judiciais ao seguinte "status":

"As ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da Alta Administração dos Tribunais, e essenciais à administração da Justiça."

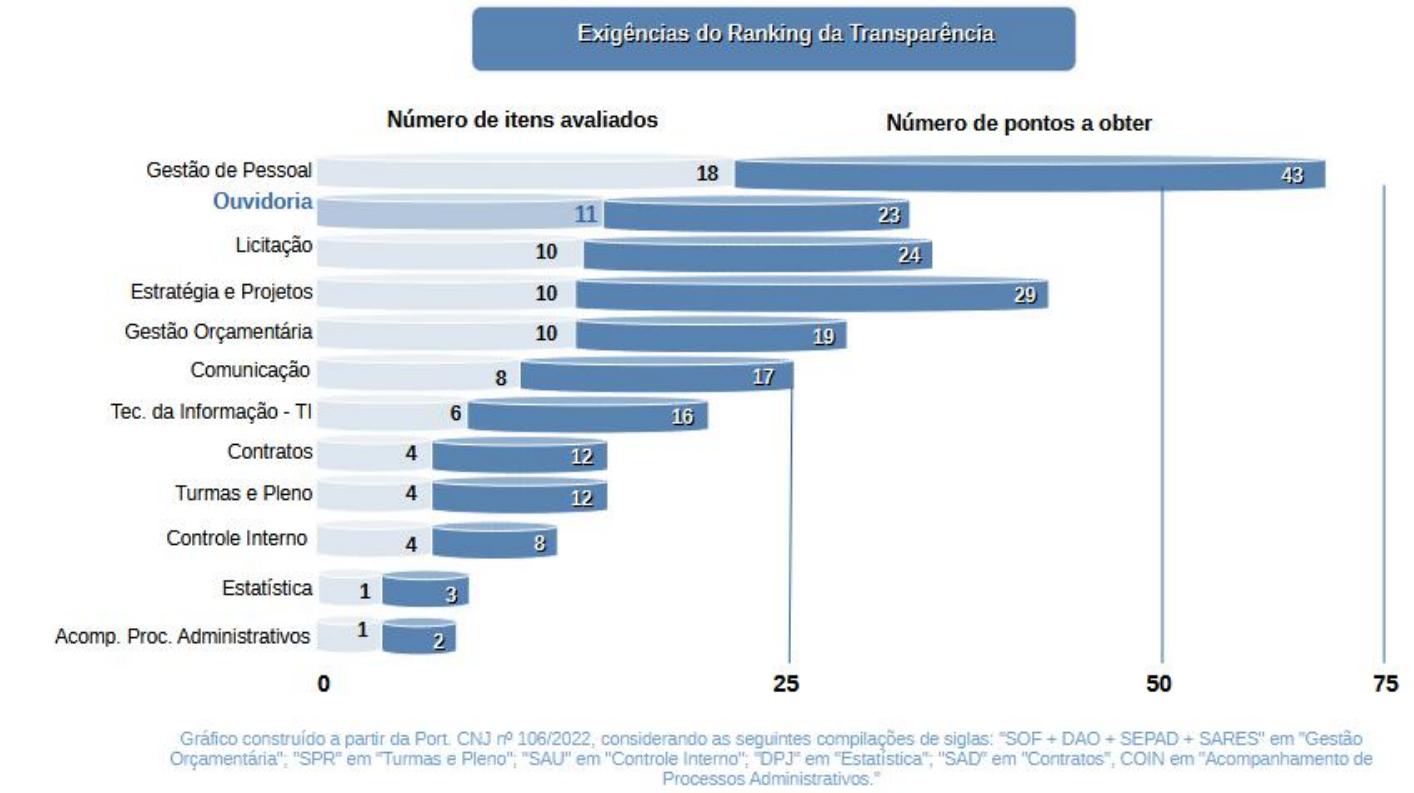
Para melhor compreensão, são destacados, a seguir, os **eixos principais que definem essa atuação.**

Eixo 1 : Administrativo/Estratégico (Res. CNJ nºs: 215/2015, 260/2018; 265/2018 e Port. CNJ nº 106/2022)

Os selos de qualidade do CNJ advêm da análise de quatro aspectos:

1. Governança (no sentido amplo de capacidade gerencial da Presidência)
2. Produtividade (mensuração de resultados administrativos e judiciais)
3. Transparência (capacidade de dar à sociedade visibilidade de seus atos)
4. Dados/Tecnologia da Informação (gestão de TI)

No quesito 3 do eixo 1, a OUVIDORIA é responsável por 11 itens (que somam até 23 pontos), para que o Tribunal fique bem posicionado no "Ranking da Transparência do CNJ". Isso significa que, nessa questão, a Ouvidoria é 2ª área de atuação com mais itens avaliados - à frente, inclusive, das atividades de Estratégia, Orçamento, Comunicação e TI.



Eixo 2: Administrativo/Judicial

Controle Social & LAI

ACESSO DA SOCIEDADE AO TRT PARA VERIFICAR SUA PROBIDADE (Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI); Res. CNJ nºs 215/2015 e 389/2021)

A Lei Federal 12.527/20211 (Lei de Acesso à Informação - LAI) é de responsabilidade direta da Ouvidoria, cabendo-lhe:

1. receber os pedidos de acesso
2. fazer a triagem necessária
3. instruir o processo interno respectivo
4. manter sigilo de identidade do solicitante
5. instar o setor que custodia a informação
6. controlar prazos
7. receber a resposta do setor demandado
8. adaptar para a "linguagem cidadã"
9. fornecer a informação ao cidadão solicitante
10. esclarecer sobre recursos e prazos
11. receber recurso e enviar ao Pleno para decisão (se for o caso)
12. receber resposta do Pleno
13. fornecer a resposta do recurso
14. arquivar o processo

A LAI permite à sociedade checar a lisura dos atos, normas e documentos do TRT.

O prazo máximo da LAI é de apenas 20 dias para toda a tramitação do processo interno, até a solução final. Prorrogável por mais 10, se justificado. Sob pena de responsabilização dos agentes públicos.

O acesso à informação não pode ser negado. O cidadão tem o direito a esse acesso, incluindo toda a informação processada e custodiada pelo Tribunal, salvo casos de sigilo legal (LAI – Cap. IV, Seção II)

A informação não pode ser negada, mesmo que verse contra os agentes públicos do Tribunal – se esses tiverem violado normas e direitos humanos (Art. 21, parágrafo único).

O descumprimento dos termos dessa lei pode gerar ação de improbidade.

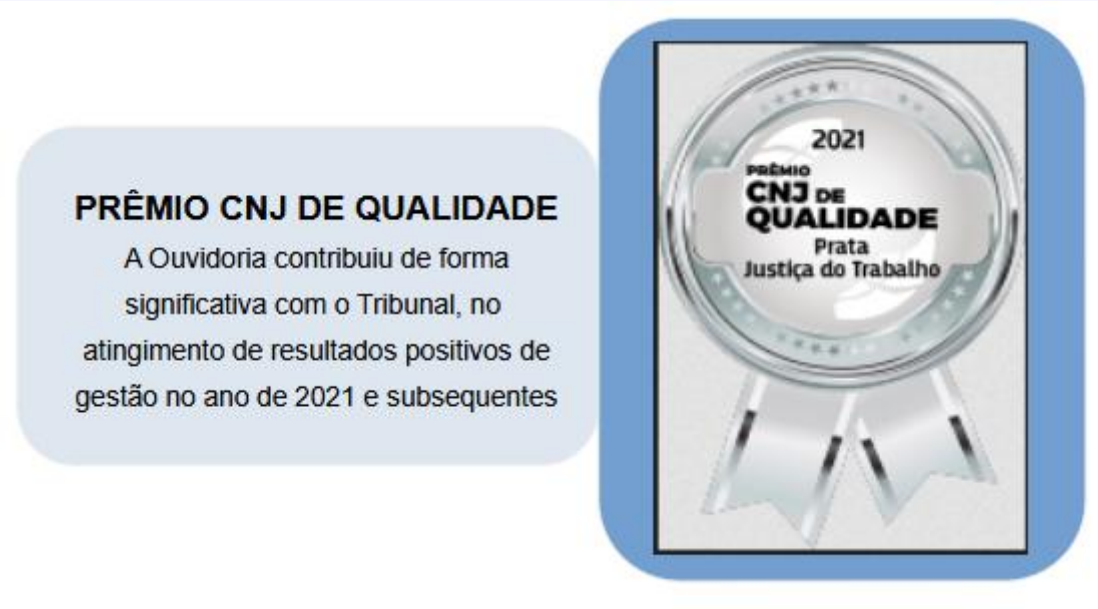
Prêmio CNJ de qualidade

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 10ª Região desempenha um papel significativo ao colaborar com a alta administração do tribunal em levantamentos cruciais, realizados pelos órgãos de controle: o Prêmio de Qualidade do Conselho Nacional de Justiça e o Ranking da Transparência do Poder Judiciário.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é uma instituição pública dedicada a aprimorar o funcionamento do sistema judiciário brasileiro, sobretudo no que se refere ao controle e à transparência administrativa e processual dos órgãos judiciários.

O Prêmio CNJ de Qualidade foi estabelecido em 2019, sucedendo o antigo "Selo Justiça em Números", em vigor desde 2013. Ao longo dos anos, diversos critérios foram refinados e incorporados ao regulamento da premiação, que abrange quatro eixos principais: governança, produtividade, transparência, dados e tecnologia. Todos os tribunais participam desse prêmio, sendo cada tribunal classificado em três categorias: "Diamante", "Ouro" e "Prata".

Em 2021, o Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região foi laureado com o Prêmio CNJ de Qualidade na categoria "Prata".



Eixo 3: Administrativo/Judicial :ADMINISTRAÇÃO COMPARTILHADA DE LEIS FEDERAIS

Leis Federais que trafegam diretamente pela Ouvidoria

LEI 12.527/20211 – Lei de Acesso à Informação – LAI. É de responsabilidade direta da Ouvidoria, que cuida de seu cumprimento desde a recepção formal do pedido até o arquivamento.

LEI 13.460/2017 – Lei de Proteção do Usuário do Serviço Público. Está no cerne da rotina da Ouvidoria e do diálogo com o cidadão.

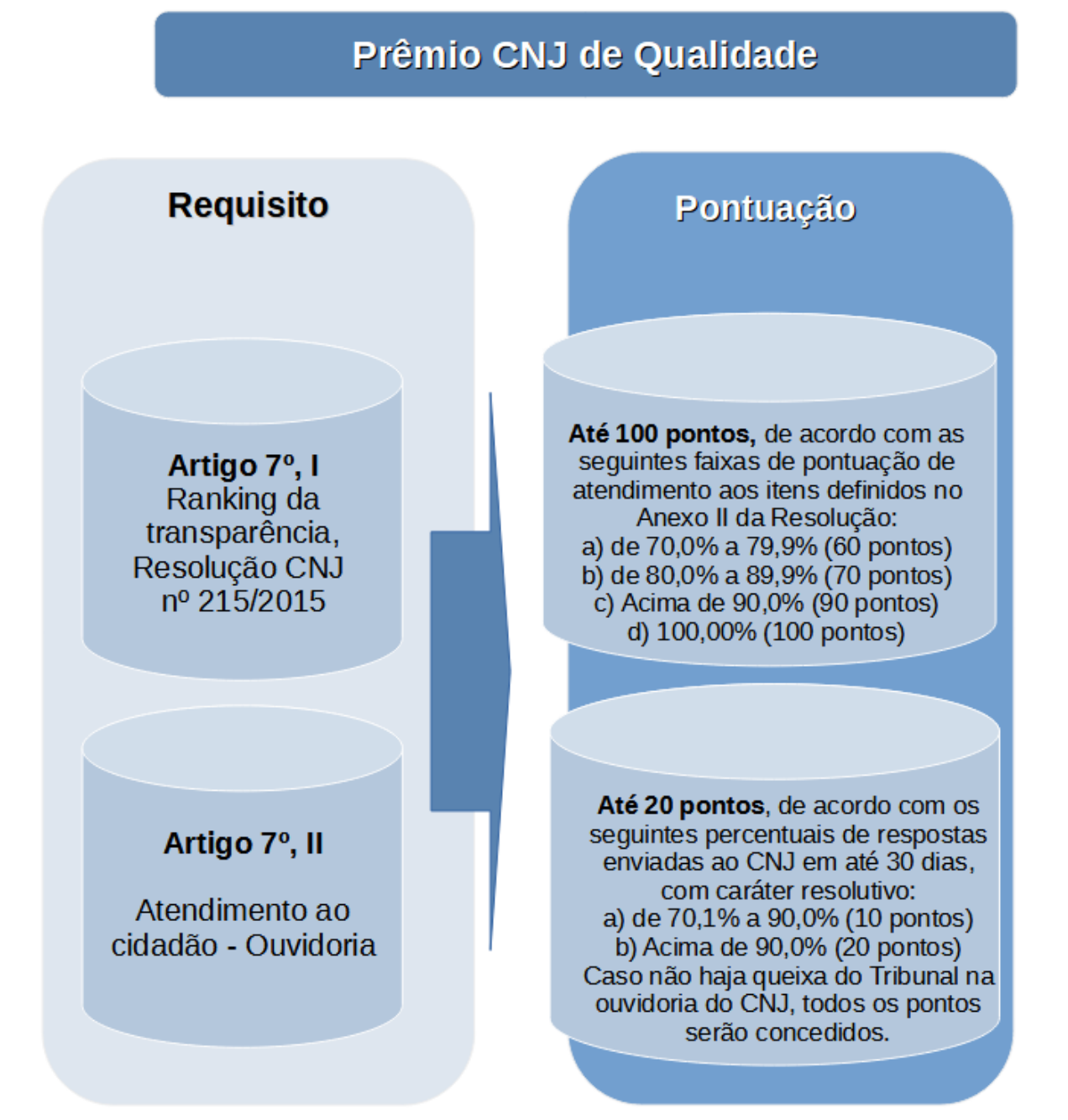
LEI 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A Ouvidoria é a porta de entrada dos pedidos LGPD.

LEI 13.146/2015 – Lei da Acessibilidade. É responsabilidade direta da Ouvidoria prover a acessibilidade pelos canais de atendimento ao cidadão.

Art. 10, § 2º: "São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a OUVIDORIA".

Art. 11: "Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público".

A Ouvidoria Regional tem contribuído todos os anos para o alcance de resultado positivo, principalmente nos itens abaixo, constantes no Anexo I da Portaria CNJ nº 135/2021, alcançando sempre a pontuação máxima:

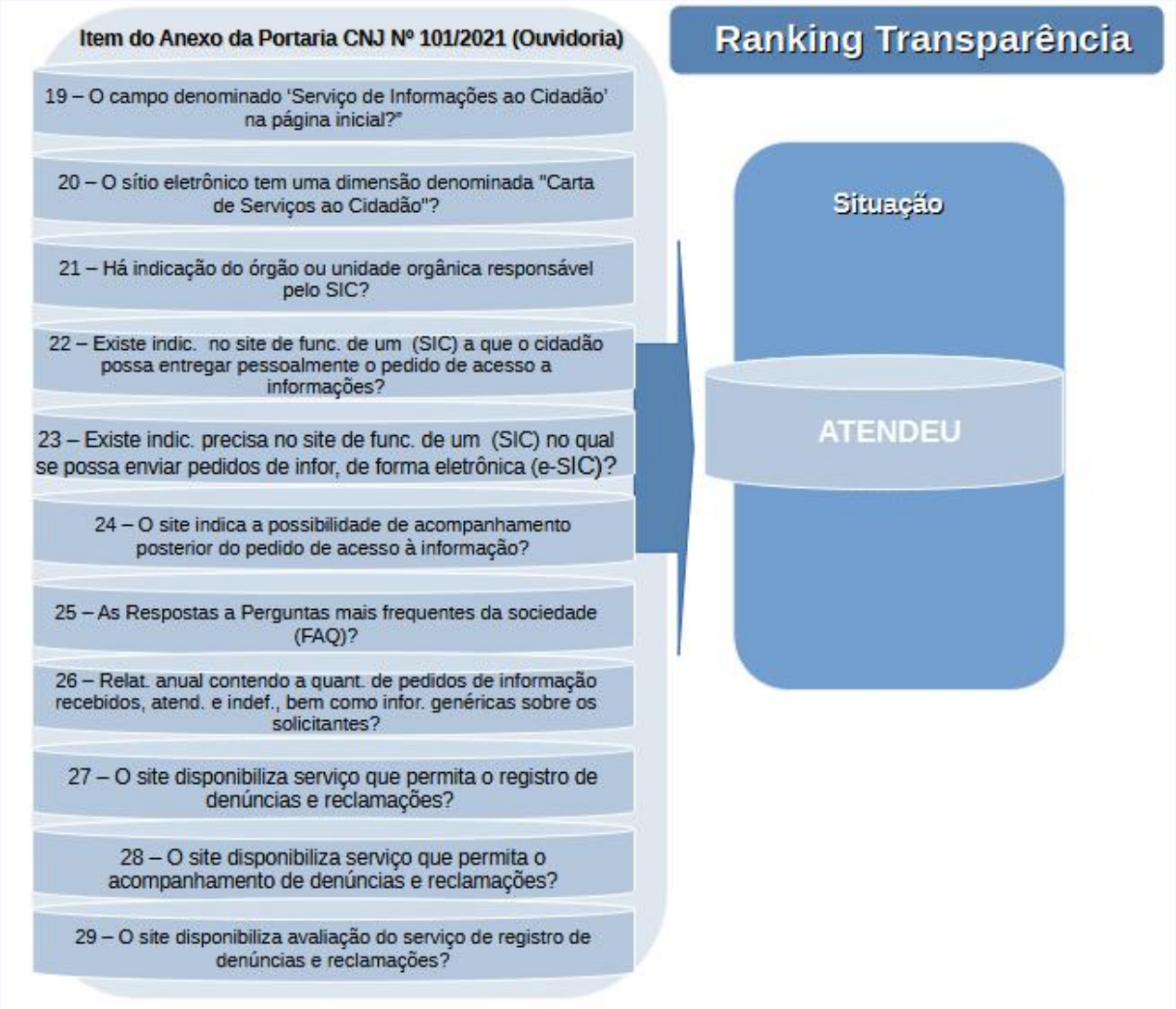


Ranking da transparência do poder judiciário

O Conselho Nacional de Justiça avalia anualmente o nível de transparência dos tribunais, conforme determinados critérios de avaliação e pontuação. O chamado "Ranking da Transparência do Poder Judiciário" busca valorizar os órgãos judiciários que mais se destacam no fornecimento de informação ao cidadão de maneira clara e organizada.

A Ouvidoria Regional contribuiu para resultados no ranking da transparência, haja vista que atendeu vários itens/requisitos de forma proativa e atestando nosso compromisso de promover a cultura da transparência no órgão.

Em especial, a Ouvidoria contribuiu nos requisitos abaixo indicados:



Ações da Ouvidoria

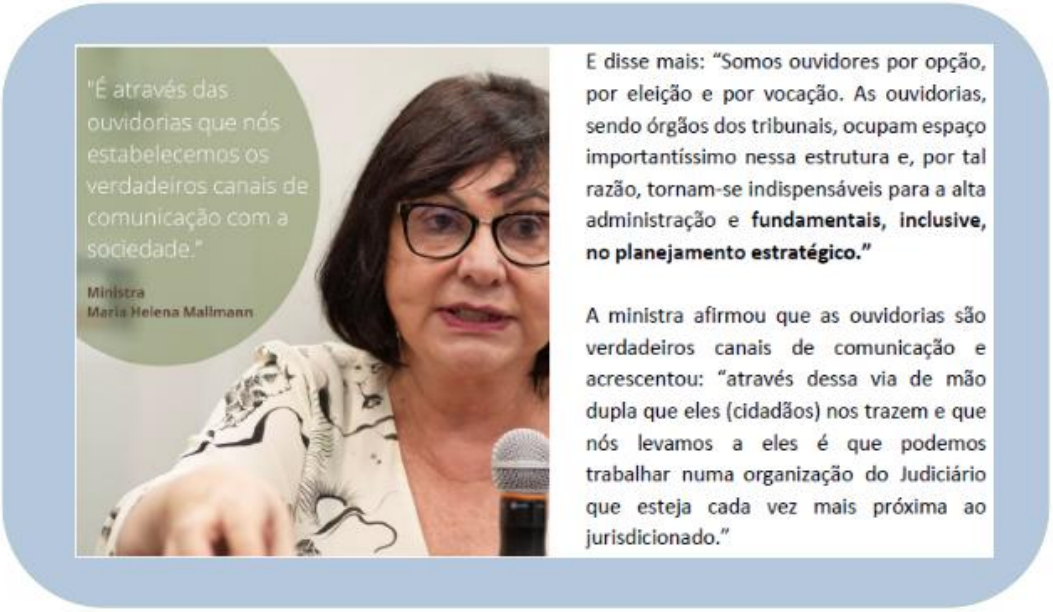
Participação, projetos

O objetivo da ação é contribuir para o aprimoramento do trabalho desenvolvido no setor. As ações podem ser sociais, educacionais, estratégicas, de gestão e participação em eventos promovidos pela instituição, por órgãos de fiscalização e outros que tenham pertinência com as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Participações

Durante a gestão 2022/2023, a Ouvidoria do TRT 10 foi representada pelo gestor do Núcleo de Apoio nos seguintes eventos do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho

31ª Reunião do Colégio de Ouvidores em Manaus-AM, evento que reuniu 21 dos 25 tribunais do Trabalho, além do TST , CNJ, TJ/AM e TRE/AM, cuja principal discussão foi a profissionalização das ouvidorias da justiça do trabalho.



E disse mais: "Somos ouvidores por opção, por eleição e por vocação. As ouvidorias, sendo órgãos dos tribunais, ocupam espaço importantíssimo nessa estrutura e, por tal razão, tornam-se indispensáveis para a alta administração e **fundamentais, inclusive, no planejamento estratégico."**

A ministra afirmou que as ouvidorias são verdadeiros canais de comunicação e acrescentou: "através dessa via de mão dupla que eles (cidadãos) nos trazem e que nós levamos a eles é que podemos trabalhar numa organização do Judiciário que esteja cada vez mais próxima ao jurisdicionado."

32ª Reunião do Colégio de Ouvidores em Recife-PE, onde iniciou o estudo sobre a utilização de sistema único para gerenciamento de manifestações na justiça do trabalho e ainda, houve o lançamento do portal das ouvidorias da Justiça do Trabalho.

Desembargador ouvidor do TRT/PE - Fábio André de Farias

36ª Reunião do Colégio de Ouvidores em São Paulo-SP, o debate na reunião centrou na importância da boa comunicação para as ouvidorias, nas vivências das assessorias das ouvidorias trabalhistas e nas ouvidorias como instrumentos anticorrupção.

O gestor do Núcleo de Apoio a Ouvidoria recebeu os gestores do TST, CSJT, TRT da 1ª e 12ª Região, para apresentação do sistema SEI e avaliação do sistema PROAD.

Estudos e Sugestões

A Ouvidoria, através de seu Núcleo de Apoio e, conforme o art. 10, item VIII e XV do seu Regulamento, elaborou e encaminhou como sugestões à Presidência do TRT:

1. Proposta para criação da **Ouvidoria da Mulher**, já instalada em vários tribunais;

2. Proposta de texto referente a instituição da **Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua** e suas interseccionalidades, no âmbito do TRT da 10ª Região;

Ainda no exercício de suas atribuições e, no intuito de colaborar com a administração, a ouvidoria através de seu Núcleo de apoio, elaborou:

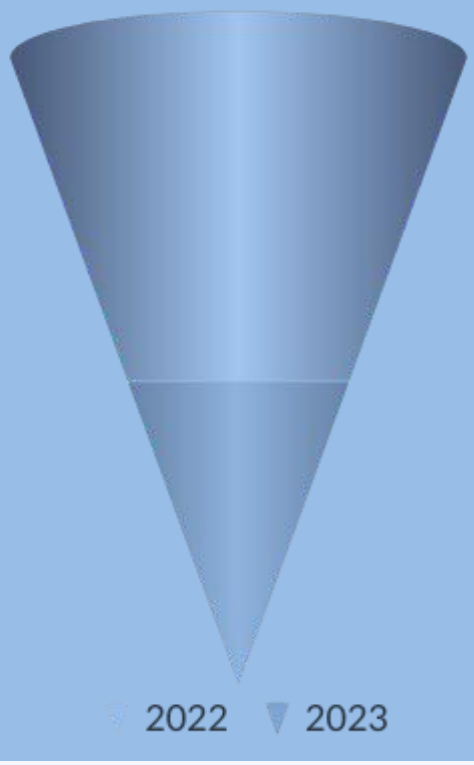
1. Proposta de Procedimento Operacional e de Atendimento, no qual são estabelecidos os procedimentos para acolher, assegurar, acompanhar e facilitar o acesso e o atendimento humanizado das pessoas em situação de rua nas unidades que integram a justiça do trabalho do DF e TO.

2. Cartilha sobre a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD;
3. Conteúdo programático para curso de aperfeiçoamento em LGPD;
4. Conteúdos para página do TRT sobre a LGPD;
5. Termo de uso e tratamento de dados pessoais;
6. Minuta de plano de resposta a incidentes de segurança;
7. Minuta de política de privacidade.

8. Homologação para futura Implantação, com a SGTIC, do sistema de gestão da ouvidoria, o PROADOUV. Ao entrar em funcionamento, o sistema permitirá o acompanhamento, em tempo real, das manifestações direcionadas aos setores pela ouvidoria do TRT da 10ª Região.

Dados Estatísticos

Biênio 2022/2023



Os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria desempenham um papel crucial no monitoramento, avaliação e melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal.

São fundamentais na gestão eficiente, na identificação de áreas de melhoria e no atendimento às necessidades dos usuários, contribuindo assim para o bom funcionamento do Tribunal e para a transparência institucional.

São importantes pelas seguintes razões:

- Ajudam a identificar tendências e padrões nas reclamações e feedbacks recebidos pela Ouvidoria. Isso permite que a organização compreenda melhor as questões recorrentes e tome medidas proativas para abordar problemas sistêmicos.

- Por meio da análise dos dados estatísticos, a Ouvidoria pode avaliar a qualidade dos serviços prestados pela organização. Isso inclui identificar áreas de excelência e aquelas que precisam de melhorias.

- As informações estatísticas fornecidas pela Ouvidoria oferecem uma base sólida para a tomada de decisões.

- Podem incluir indicadores-chave de desempenho (KPIs) que ajudam a monitorar a qualidade do atendimento, satisfação do usuário e outros aspectos relevantes.

- A coleta de dados estatísticos também pode ser necessária para atender a requisitos legais ou normativos que exigem transparência e prestação de contas.

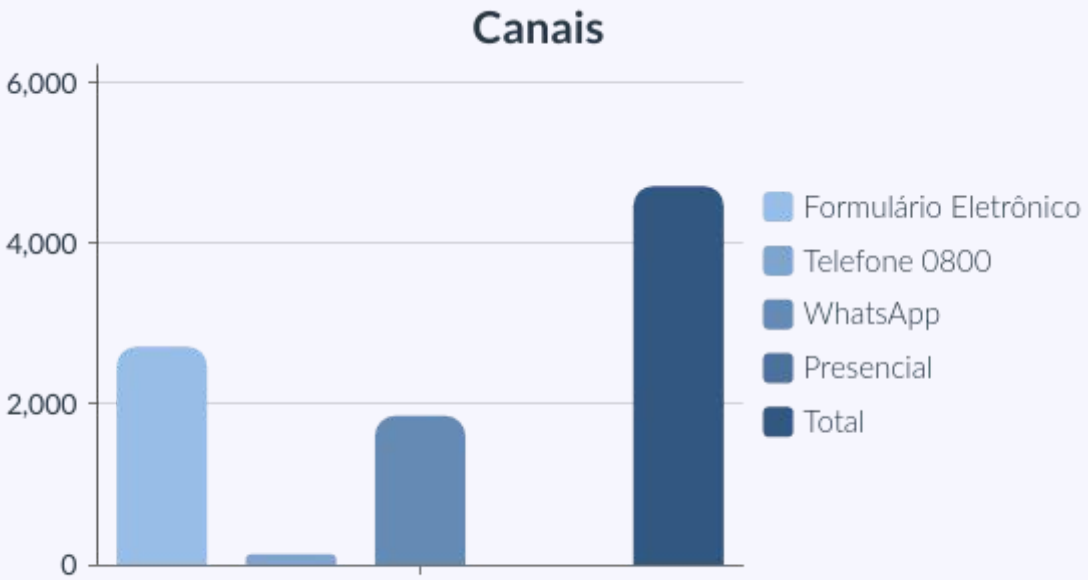
- Os dados da Ouvidoria oferecem um canal valioso de feedback para a organização. A análise desses dados pode orientar iniciativas de melhoria contínua, ajudando a adaptar políticas, processos e práticas de acordo com as necessidades e expectativas dos usuários.

- A publicação transparente dos dados estatísticos da Ouvidoria do TRT 10 demonstra a disposição da organização em prestar contas e promover a transparência. Isso contribui para a construção da confiança dos usuários e do público em geral.
- Ao analisar os dados estatísticos, a Ouvidoria pode identificar necessidades e demandas dos usuários que não estão sendo devidamente atendidas. Isso pode levar a ajustes nas políticas e serviços para melhor atender às expectativas da comunidade.

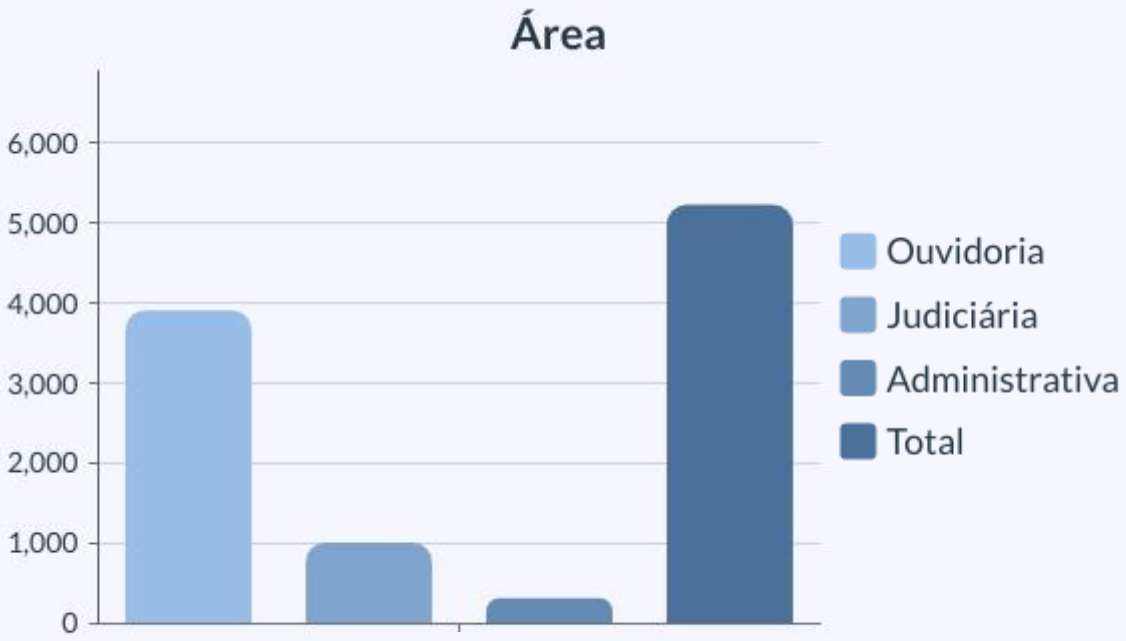
Em resumo, os dados estatísticos produzidos pela Ouvidoria do TRT da 10ª Região desempenham um papel fundamental na gestão eficaz da instituição, proporcionando *insights* valiosos para aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer o relacionamento com os usuários.

Manifestações por Tipologia

Canais de Atendimento



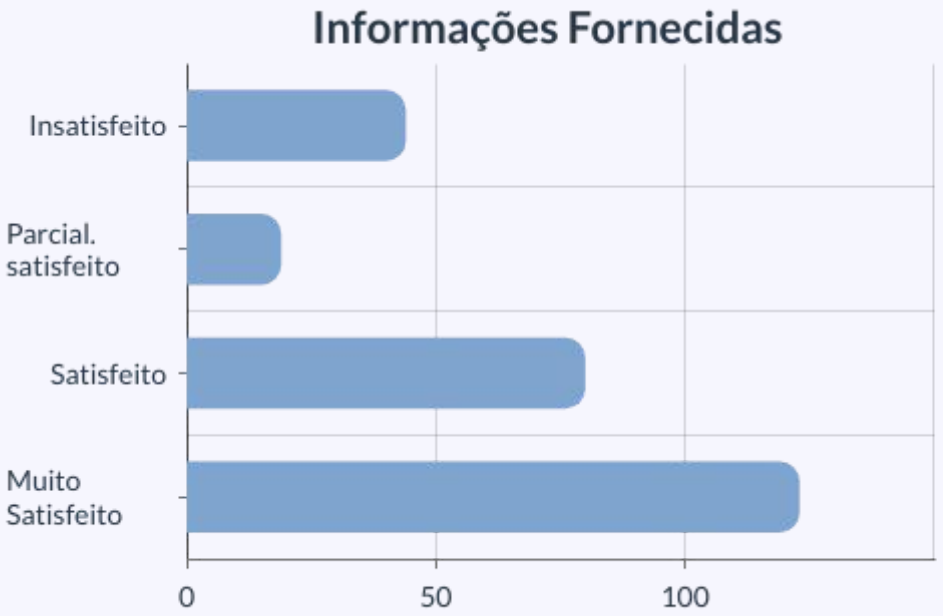
Manifestações por Área do Tribunal

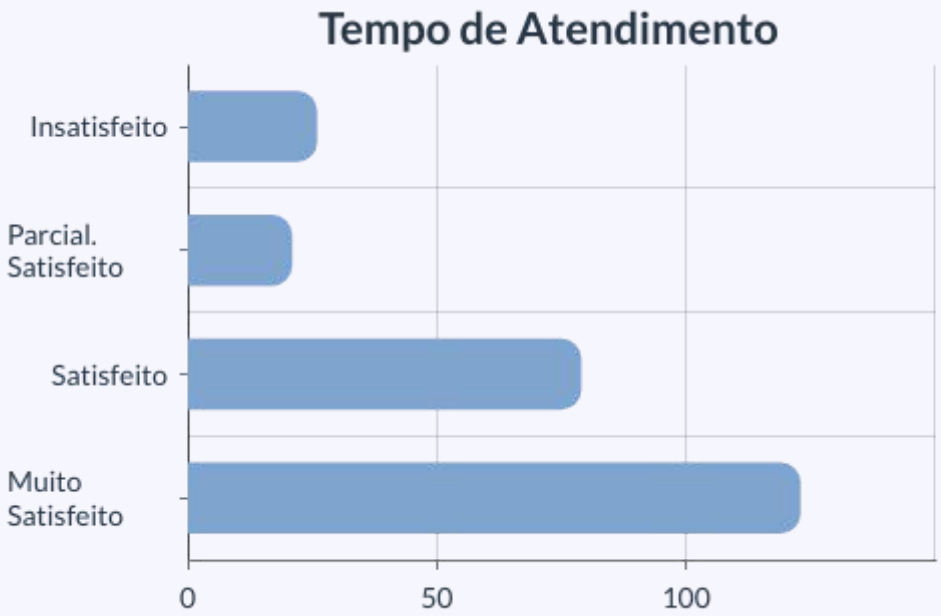


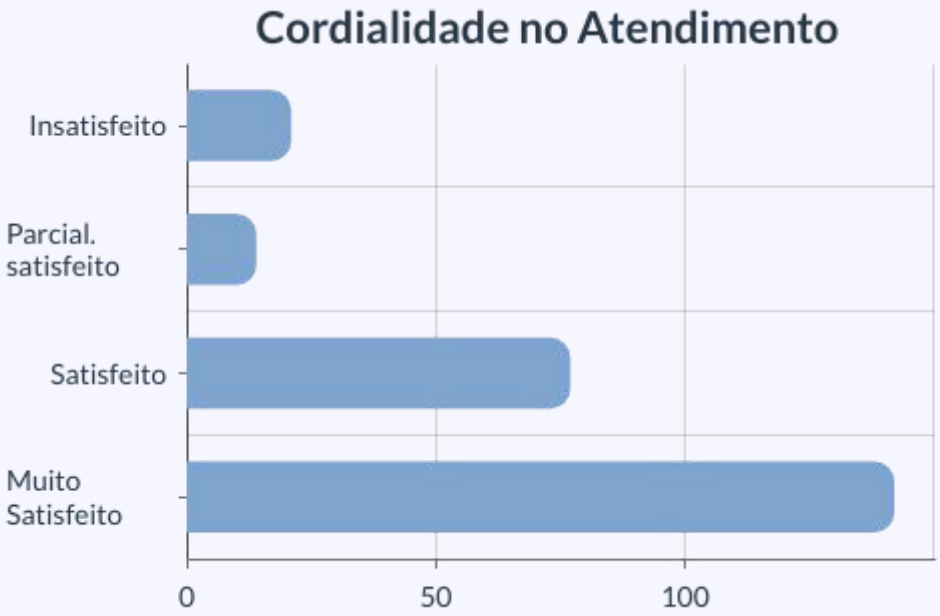
Tempo de Resposta às Manifestações

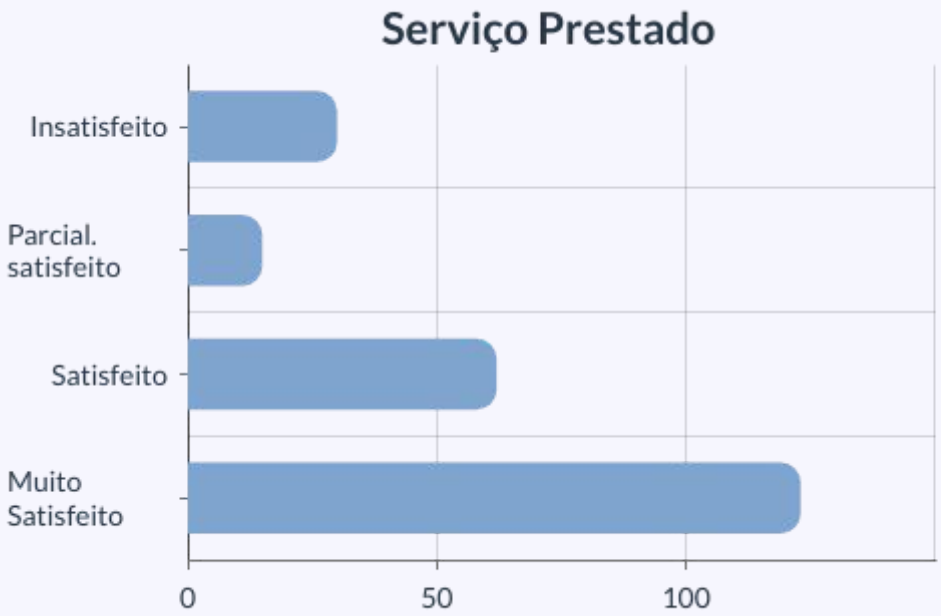
Solicitação de Acesso Informação (LAI)

Pesquisa de Satisfação com a Ouvidoria




Tempo de Atendimento
Insatisfeito
Parcial. Satisfeito
Satisfeito
Muito Satisfeito
0
50
100


Cordialidade no Atendimento
Insatisfeito
Parcial. satisfeito
Satisfeito
Muito Satisfeito
0
50
100



O **índice de satisfação do público externo**, relativo aos serviços prestados pela Ouvidoria, tem por objetivo conhecer as potencialidades e oportunidades de melhoria do órgão. A aferição do nível de satisfação decorre também de uma exigência dos órgãos de controle, além de ser uma ferramenta eficiente para identificação de "gaps" e problemas na execução dos serviços.

Indicador	Índice de Satisfação (IS)
Periodicidade	Trimestral
Polaridade	Positiva
Data de Atualização	3/6/2024
Fonte dos dados	Ouvidoria

GRÁFICOS

RESULTADOS POR ANO

	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Meta		70,00%	72,00%	74,00%	76,00%	80,00%
Realizado		68,03%	82,86%			
Desempenho		97,19%	115,09%			

RESULTADO POR TRIMESTRE

	Meta	2022	2023	2024	2025	2026
1° Trimestre	72,00%	0,00%	82,78%	0,00%	0,00%	0,00%
2° Trimestre	72,00%	0,00%	83,08%	0,00%	0,00%	0,00%
3° Trimestre	72,00%	0,00%	82,53%	0,00%	0,00%	0,00%
4° Trimestre	72,00%	68,03%	82,86%	0,00%	0,00%	0,00%

Considerações sobre os Dados

Biênio 2022/2023

No que diz respeito aos dados estatísticos do biênio, nota-se uma prevalência de solicitações de informações, principalmente relacionadas ao andamento de processos trabalhistas. A maioria pode ser atribuída à falta de fornecimento de informações por parte dos advogados aos seus clientes, às dificuldades das partes em compreender os andamentos presentes na consulta processual e à dificuldade de contato com algumas varas do trabalho.

Quanto às reclamações, a maioria está relacionada à demora nos andamentos dos processos, à falta de atendimento através do balcão virtual em algumas varas, à demora na expedição de alvará, ao descumprimento de prazos por partes, peritos ou pela vara.

No que se refere aos pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação, a maioria no biênio diz respeito a informações sobre concursos, vagas disponíveis no Tribunal e a possibilidade de aproveitamento de candidatos.

Em relação aos canais mais utilizados, observa-se uma estabilidade, com predominância no atendimento via formulário eletrônico disponível na página do TRT, seguido pelo WhatsApp e, por último, o telefone 0800.

A ouvidoria responde à maioria das manifestações, encaminhando para os setores apenas aquelas que não têm condições de responder, seja por se tratar de questões específicas ou atos processuais.

Em referência ao tempo de resposta, temos conseguido atender nos prazos previstos, exceto em algumas situações excepcionais em que o setor responsável encontra dificuldade em cumprir o prazo estipulado.

Quanto à pesquisa de satisfação realizada, observa-se que a ouvidoria tem atendido de maneira satisfatória aos usuários, conforme evidenciado nos gráficos que avaliam desde as informações recebidas até o serviço total prestado pelo setor.

No entanto, continuamos buscando aperfeiçoar o formulário para obter dados que possam otimizar ainda mais o atendimento aos nossos usuários.

Sugestões

Biênio 2022/2023

Diante de todas as observações e experiências registradas pela ouvidoria nos últimos dois anos, sugere-se a implementação de ações para otimizar e aperfeiçoar o atendimento virtual e telefônico em setores específicos da área judiciária, visando melhorar a experiência dos usuários com esses canais. Para isso, seria relevante:

Estabelecer canais de comunicação mais eficazes entre advogados e partes envolvidas nos processos, garantindo a pronta disponibilidade de informações relevantes.

Investir em melhorias na plataforma do balcão virtual, assegurando, além do pronto atendimento, uma interface mais intuitiva e eficiente para facilitar o acesso às informações processuais.

Implementar melhorias nos serviços telefônicos, incluindo o aumento da capacidade de atendimento, treinamento adequado para os operadores e utilização de tecnologias que agilizem o direcionamento das chamadas.

Realizar uma análise aprofundada dos processos com demora, identificando gargalos e implementando medidas para reduzir os prazos, assegurando maior celeridade nos procedimentos judiciais.

Promover programas de capacitação para os servidores, visando aprimorar o atendimento ao público e conscientizá-los sobre a importância da eficiência no serviço prestado.

Estabelecer um sistema de monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho para identificar precocemente problemas e tomar medidas corretivas de forma ágil.

Incentivar a participação dos usuários por meio de pesquisas de satisfação regulares para obter feedback valioso que oriente melhorias contínuas.

Explorar soluções tecnológicas inovadoras que possam automatizar processos, reduzir burocracias e contribuir para uma prestação de serviço mais eficiente.

Aperfeiçoar o laboratório de inovações, possibilitando a utilização da inteligência artificial como elemento facilitador e aprimorador do sistema judicial e administrativo. Para isso, sugiro a implementação de projetos-piloto que explorem a aplicação da inteligência artificial em diversas áreas do tribunal, tais como:

. **Assistência Jurídica Virtua**l: Criar um assistente jurídico virtual baseado em inteligência artificial para fornecer informações básicas sobre processos, prazos e procedimentos, melhorando o acesso à justiça para partes que não possuem assistência jurídica formal.

. **Automação de Documentos:** Implementar sistemas de automação para a geração de documentos jurídicos, reduzindo a carga de trabalho administrativo e minimizando erros humanos.

. Segurança Cibernética Avançada: Reforçar a segurança cibernética do sistema, implementando tecnologias avançadas de proteção para garantir a integridade dos dados e a confidencialidade das informações processuais.

. **Colaboração com Universidades e Empresas de Tecnologia**: Estabelecer parcerias estratégicas com instituições de ensino e empresas de tecnologia.

Ao adotar essas medidas, a instituição compromete-se a aprimorar a eficiência e a qualidade do serviço judiciário, atendendo às necessidades e expectativas dos usuários.

Conclusões

Biênio 2022/2023

Nesse biênio, a ouvidoria buscou desempenhar sua função primordial: **intermediar a relação entre os cidadãos e a instituição.**

O objetivo foi promover transparência ativa e passiva, buscando eficiência e qualidade no atendimento, visando fortalecer a confiança na instituição e atender às expectativas da comunidade.

Diante desses desafios, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais, destacando que dados estatísticos de todos os setores estão disponíveis nos relatórios trimestrais, acessíveis na página da Ouvidoria.

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

"O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça,mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos."

Rubem Alves