

## Ouvidoria Judiciária

Criada através da Resolução Administrativa nº 12, de 31 de março de 2005 e atualizada pelo RA nº 31/2017, a Ouvidoria Judiciária tem como finalidade atuar como representante dos jurisdicionados, advogados, magistrados, servidores e demais usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

Esse canal direto de comunicação tem como missão contínua o estudo dos indícios base, no sentido de levantar pontos de conflito existentes ou pré-existentes, agir como agente mediador para elevar o nível dos serviços prestados, a confiabilidade e ainda a necessidade de prevenção quando se visualiza pontos de estrangulamento no trabalho, seja esse administrativo ou judiciário, sem caráter punitivo e no nível de colaboração para solução de eventuais problemas.

À Ouvidoria compete, fundamentalmente, receber manifestações dos advogados, juízes, servidores e usuários em geral que tenham reclamações, críticas, denúncias, elogios, sugestões ou pedidos de informações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes deste Tribunal, inclusive superiores hierárquicos.

A Ouvidoria encaminha aos setores competentes as manifestações recebidas visando apurar e encontrar soluções satisfatórias cujo teor o manifestante deve ser informado, com clareza e objetividade, no menos tempo possível.

No ano de 2018, a Ouvidoria expediu 19 (dezenove) ofícios e 2.709 (dois mil setecentos e nove) e-mails, recebendo um total de 3.871 (três mil, oitocentos e setenta e uma) manifestações. Na atualidade, não há qualquer pendência em relação a pedidos de informação ou qualquer outra manifestação recebida pela Ouvidoria, alguns pedidos que encontravam-se pendentes no final de dezembro foram solucionados no mês de janeiro/2019.

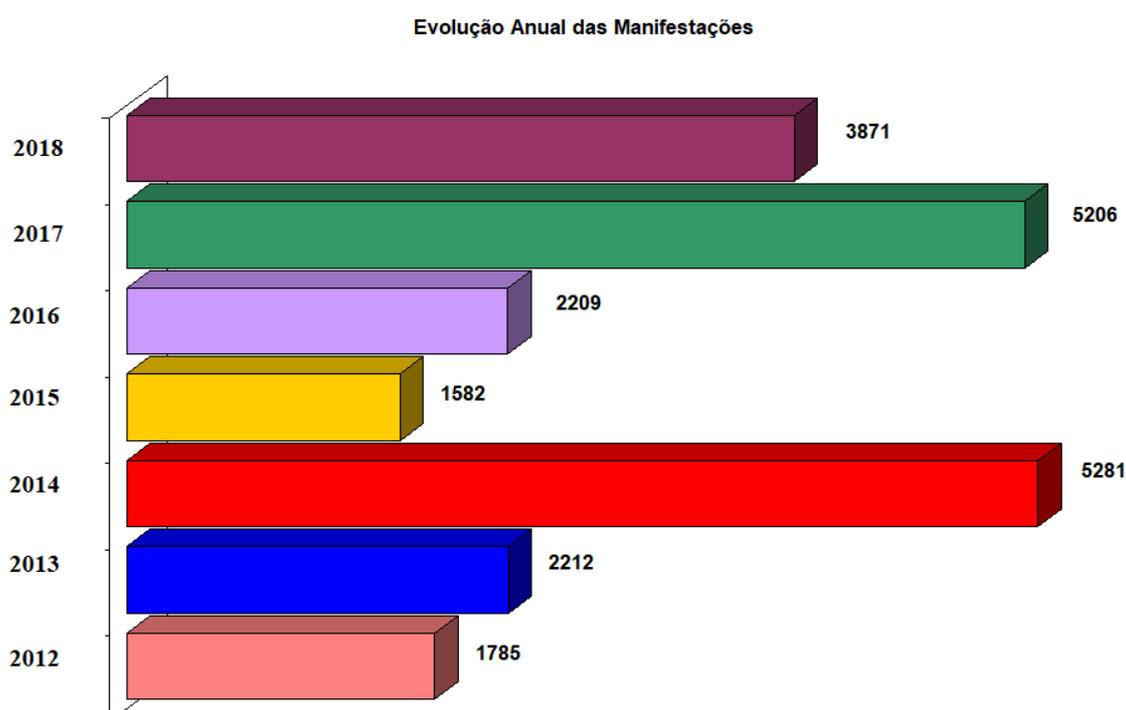
Nos assuntos não classificados na área de atuação desta Justiça Especializada, o manifestante é orientado a buscar o Órgão competente, sendo-lhe fornecido o telefone de contato, e-mail, e quando necessário, o endereço.

O tribunal disponibiliza aos usuários, por meio da sua Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), diversos canais de acesso para o fim de registro de reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação, a saber:

- a) Telefone: (67) 3316-1837, 3316-1784, 3316-1771 e 0800-7210087;
- b) Sítio TRT 24: Formulário disponível no Portal na internet ([www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco](http://www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco))
- c) Correspondência Física/Formulário: endereço da Ouvidoria do TRT 24ª Região: Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 – Jardim Veraneio - Campo Grande – MS – CEP: 79034-908;
- d) Presencial: sede do Tribunal na Unidade de Ouvidoria (segunda a sexta-feira das 11:00 h às 17:00 h)

e)E-mail: [ouvidoria@trt24.jus.br](mailto:ouvidoria@trt24.jus.br)

Considerando a Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e a Resolução nº 163/2016 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT e com a finalidade de assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, este Egrégio Tribunal, através da Resolução Administrativa nº 60/2016, de 21 de novembro de 2016, disciplinou o acesso à informação e determinou que procedimentos fossem implementados no prazo de 180 dias para total adequação do atendimento externo. O art. 9º dessa Resolução, que institui o Serviço da Informação ao Cidadão – SIC, vinculou-o à Ouvidoria.

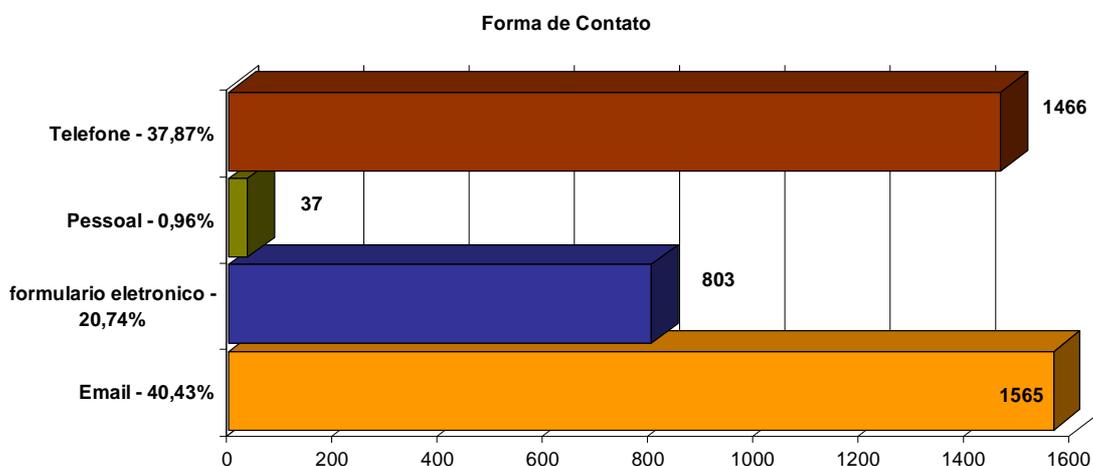
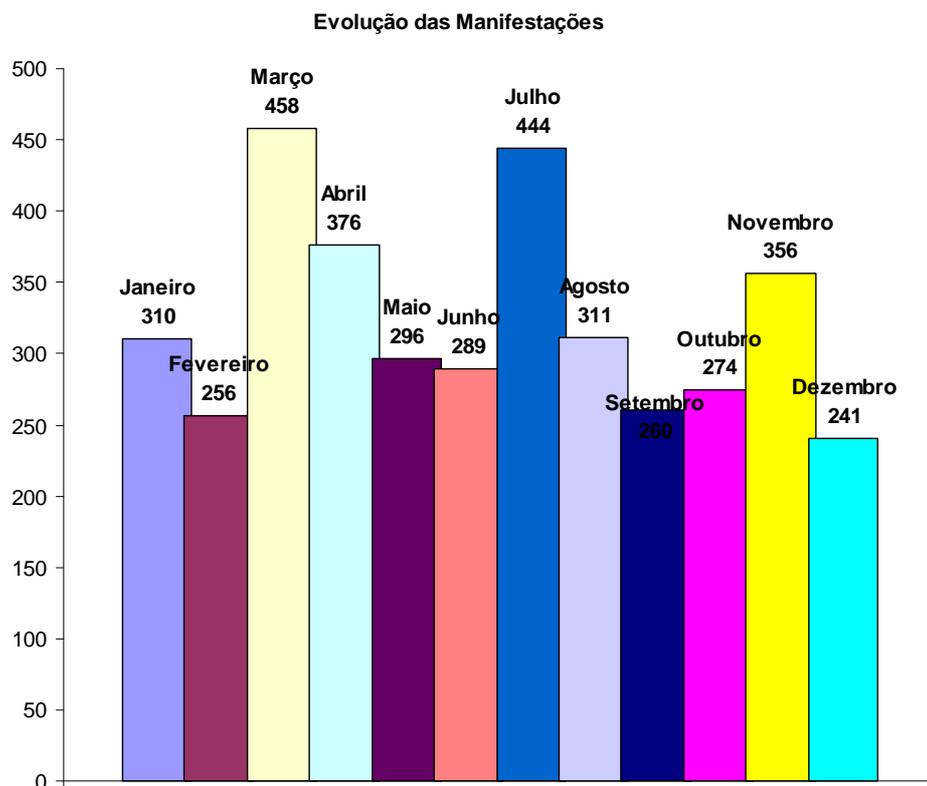


A evolução constante do gráfico acima mostra um decréscimo de aproximadamente 26% (vinte e seis por cento), ressaltamos que os atendimentos por ventura efetuados no ano de 2017 pela Central de Atendimento ao Cidadão não constam do presente relatório posto que a mesma, que atuou até setembro/2018, era subordinada ao juízo de primeira Instância, sem vinculação à Ouvidoria e os dados de atendimentos não são repassados a esta.

Os gráficos a seguir detalham a forma de acesso a esta Ouvidoria no ano de 2018, bem como o tipo de manifestações recebidas, sem fazer, entretanto, relação com o volume processual de cada Vara, pelo que não podem ser interpretados em seus números absolutos.

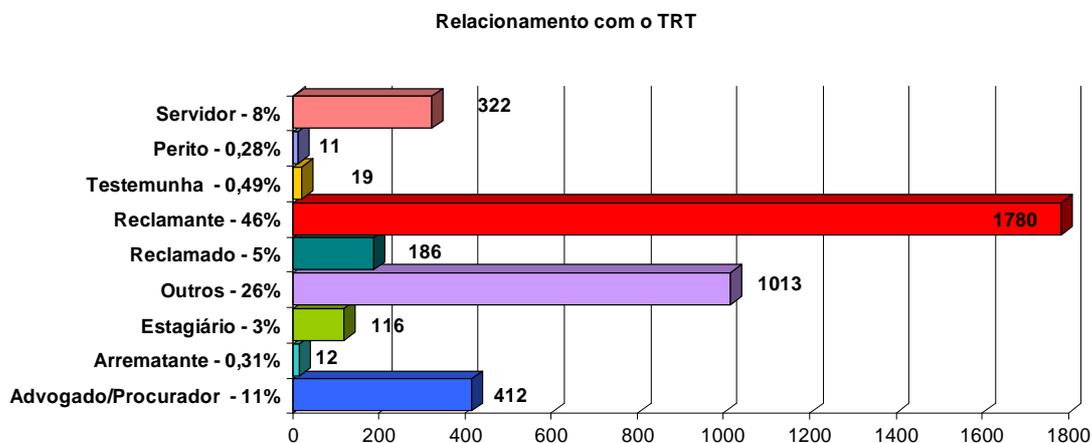
Ainda, em relação às manifestações afetas às Varas Trabalhista, ao processo em trâmite no Eg. Regional e no C. Tribunal Superior cumpre salientar que a Ouvidoria fornece informações sobre andamento processual, esclarecendo dúvidas quanto àqueles publicados na internet, as dúvidas mais frequentes têm como referencia a linguagem utilizada, termos jurídicos, que não são de conhecimento de maior parte dos jurisdicionados, há ainda um grande número de manifestações que envolvem alegação

de morosidade processual, quando é verificado que realmente está ocorrendo é solicitado à Vara Trabalhista informações sobre o ocorrido.



Uma análise na relação com o ano de 2017 verificou-se que as manifestações por e-mail continuam sendo a maioria, notou-se, entretanto que as manifestações por telefone diminuíram, entretanto deve-se aqui fazer uma ressalva, pois o PROAD foi instalado como programa piloto na Ouvidoria em fevereiro/março de 2018, ocorre que somente em julho foi atualizado em uma versão mais completa, em termos de assuntos para classificação de demandas, todavia a equipe da Ouvidoria sempre que possível registrava ou pedia aos manifestantes que utilizassem o meio eletrônico o que pode estar mascarando o número de ligações atendidas, posto que se havia o registro eletrônico a manifestação telefônica não foi computada para evitar contagem em duplicidade.

Ressalte-se também que a maioria dos manifestantes ainda prefere utilizar o email a preencher o formulário eletrônico. Presencialmente não houve alterações, mantendo-se a média.



Com o objetivo de fornecer maiores informações, no ano de 2018 foi realizada, pela primeira vez, a estatística sobre o relacionamento Manifestante/Tribunal e mais uma vez ficou demonstrado que a maioria das manifestações é recebida de jurisdicionados que possuem processos em trâmite, o número de manifestações de servidores deveu-se ao fato da realização de Concurso Público no ano de 2018.

Em outros estão enquadradas manifestações gerais, mas houve uma grande demanda de manifestações com relação à Lei de Diretrizes Orçamentária e ao questionamento da não reposição de servidores, esse fato ocorreu de forma geral nos Tribunais Regionais, pois esse tipo de manifestação foi orquestrado principalmente por grupos de pessoas aprovadas em concursos, que solicitavam nomeações como abaixo citada:

“URGENTE!

Prezados Senhores;

*Primeiramente, oportuno agradecer àquele(a)s que, de qualquer forma, contribuíram para que o § 2º, do artigo 101 da LDO 2019 fosse vetado pelo PR, como, de fato, ocorreu, conforme publicação no DOU de 15/08/2018. Não obstante, aproveitando a brilhante oportunidade pós-veto do parágrafo 2º, do artigo 101 da LDO 2019, que vedava provimentos em todo o Poder Judiciário e em vários outros órgãos da União, nós, Aprovados nos Concursos de Servidores dos Tribunais do Trabalho, pedimos, agora, que a proposta orçamentária da Justiça do Trabalho, em seu anexo V da LOA 2019, que permite a reposição de vagas que geram aumento de despesa da União (aposentadorias, etc), não seja enviada ao Congresso Nacional “zerada”, pois existem mais de 1500 cargos vagos nessa situação em toda a Justiça do Trabalho. Cite-se, como exemplo, o TRT da 11ª Região, que conta com mais de 8% de déficit em seu quadro de pessoal efetivo (mais de 92 vagas em um universo de pouco mais de 1.000 cargos), entre tantos outros exemplos de Tribunais que têm déficit, como os TRTs 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 12, 21, TST, etc. São mais de 1500 vagas, nessa penúria, em todos os Tribunais do Trabalho, que fazem muita falta à Justiça do Trabalho. Assim, solicitamos a Vossas Excelências que façam o possível para que o CSJT conste da proposta orçamentária da Justiça do Trabalho vagas suficientes para provimentos que gerem o aumento da despesa da União (aposentadorias, etc), de forma que haja o seu funcionamento digno. Vale ressaltar que, com o veto referido acima, a Justiça do Trabalho ganha ótima oportunidade de poder prover vagas decorrentes de aposentadoria, o que*

pode não ocorrer nos anos vindouros. Caso a proposta orçamentária já tenha sido enviada ao Congresso Nacional, solicitamos que façam gestões junto ao CSJT para que a proposta seja alterada, nos moldes acima requeridos, antes do início da votação na Comissão Mista do Orçamento (momento máximo para propor alterações). Subsidiariamente, ainda que, no momento, não haja orçamento suficiente, pedimos para que façam constar vagas na LOA 2019, em seu anexo V, uma vez que, como ano que vem haverá outro Presidente e outro Parlamento, é possível que haja revogação/mitigação da “PEC do teto dos gastos” (EC 95/2016) – algo defendido por boa parte dos candidatos-, bem como a abertura de créditos para possibilitar tais provimentos constantes da LOA, como ocorreu no ano de 2016. Sem mais delongas, é o que se requer.

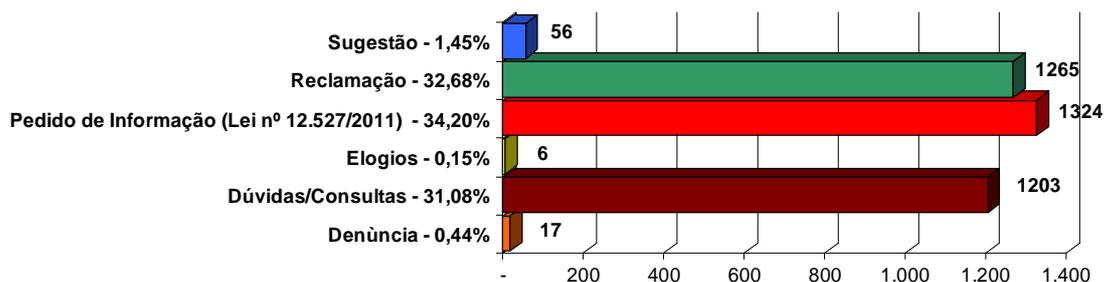
Att.,

Aprovados nos Concursos de Servidores dos Tribunais do

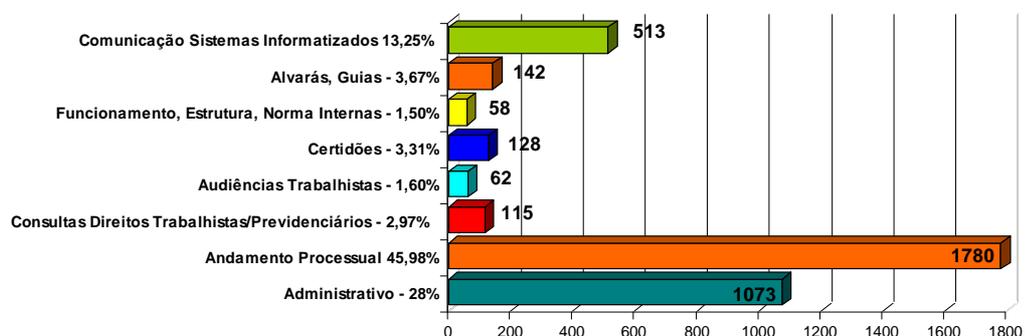
Trabalho.”

Nos demais casos manteve-se a média de anos anteriores.

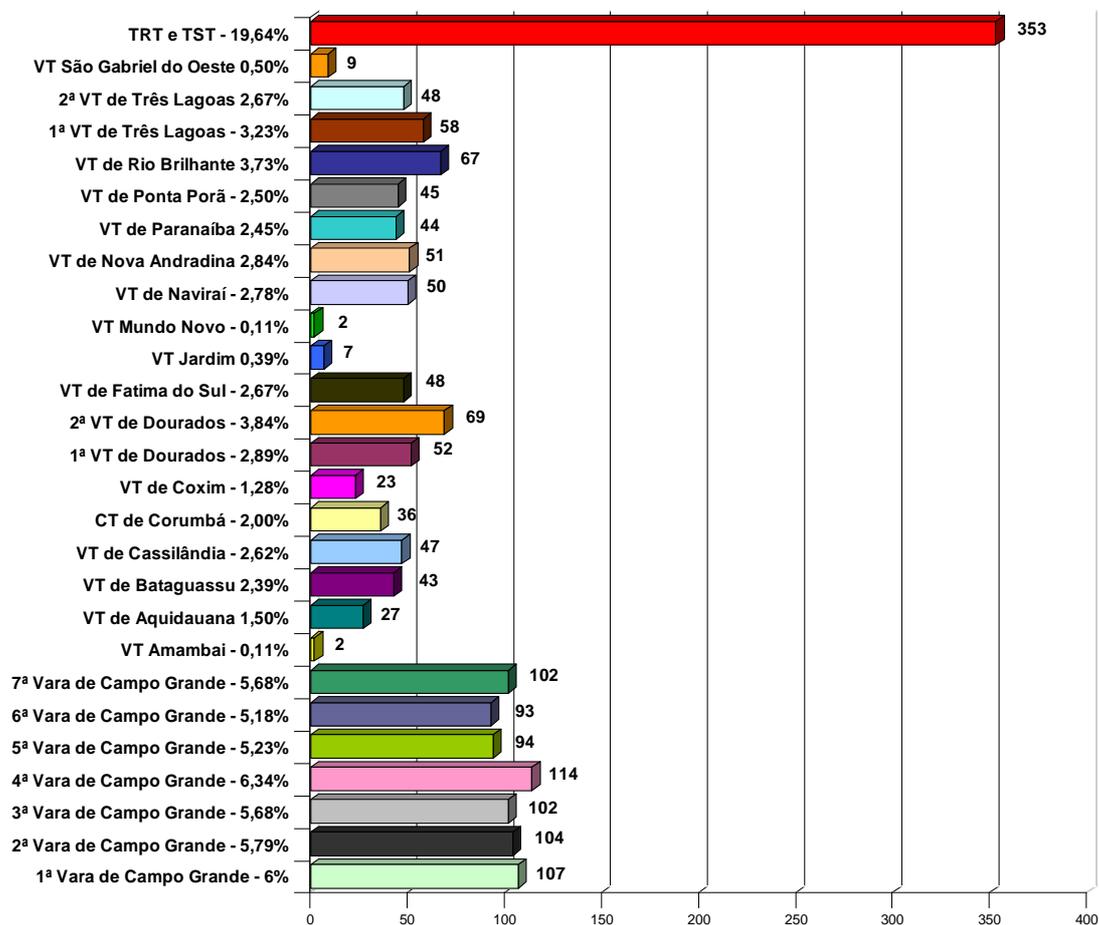
Classificação das Manifestações



Tipo de Demandas



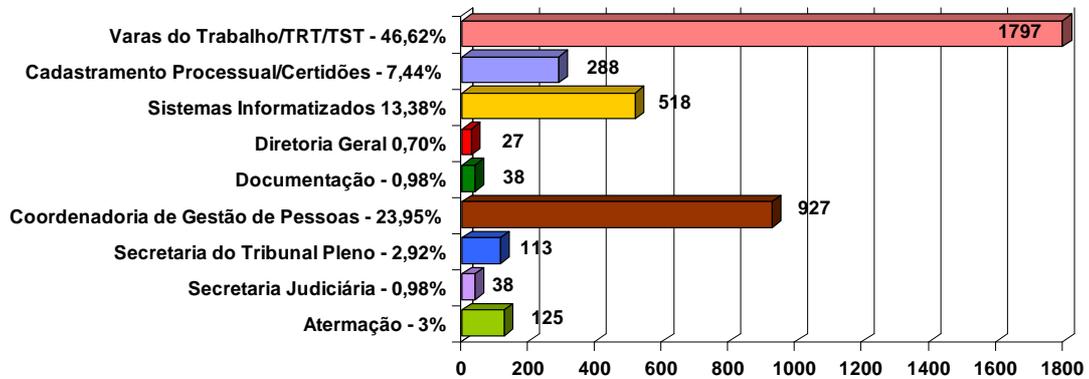
### Manifestações por Varas - TRT - TST



No ano de 2018 optou-se por não mais desmembrar os gráficos entre Varas da Capital e Interior, posto que após estudos verificou-se que como não havia comparação/relação entre número de manifestações/processos em tramite o que influenciaria análise dos percentuais obtidos, pelo que foram as manifestações agrupadas no gráfico acima.

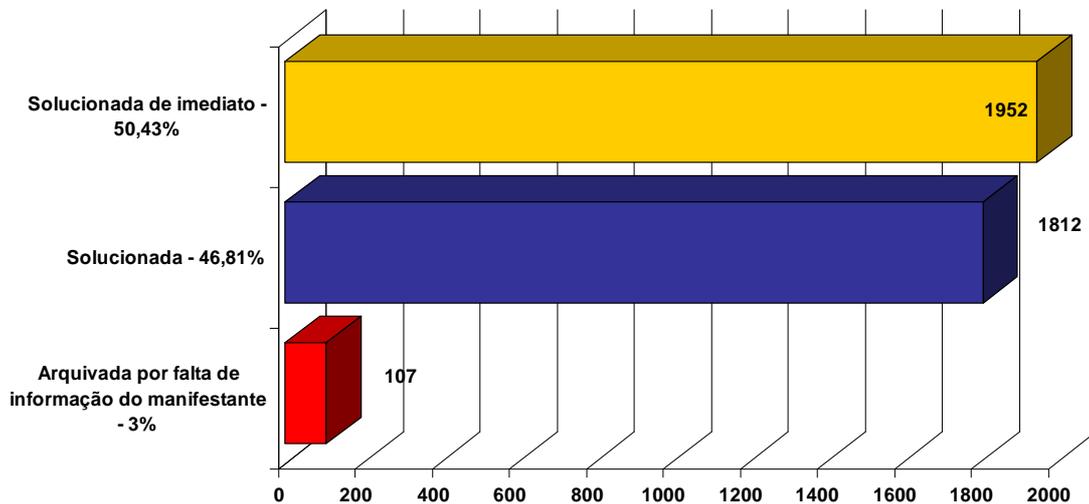
Na totalização do gráfico estão incluídas não só manifestações/consultas em trâmite nas Varas e neste Regional, como também as relativas a processos (353) que se encontra em grau de recurso. À segunda Instância bem como o Tribunal Superior do Trabalho.

### Áreas Demandadas



As Varas Trabalhistas, TRT e TST permanecem com a maior demanda, seguida pela Coordenadoria de Gestão de Pessoas o que se deve respectivamente à informação de andamentos de processos e à realização do concurso público, além de que a maioria de pedidos da Lei de Acesso à Informação é dirigida a assuntos relativos a pessoal.

### Motivo do Arquivamento



Também com a finalidade de maior transparência dos atendimentos da Ouvidoria, no ano de 2018 foram tabulados os motivos de arquivamento das manifestações onde:

**Solucionada de imediato:** manifestações as quais a Ouvidoria possuía a informação ou tinha como acessá-la de forma imediata;

**Solucionada :** manifestações nas quais foi necessário o envio à área detentora da informação para posterior retorno;

**Arquivadas por falta de informação do manifestante:** os dados informados não eram suficientes para pesquisa e resposta à manifestação e mesmo após pedido complementar os dados não foram enviados.

No ano de 2018 a Ouvidoria tinha como metas a atualização de sua página no Portal do TRT, a meta foi alcançada, tendo sido incluída a Cartilha da Ouvidoria, o Glossário Jurídico, as perguntas mais freqüentes, bem como outras informações sobre composição, atendimentos prestados, houve também, em colaboração com a Secretaria Judiciária a criação da Carta de Serviços, que está disponível no Portal.

Havia também a perspectiva de relatórios mensais de atividade, o que foi devidamente realizado.

### **Providências que estão sendo adotadas**

Não consta ainda da página da Ouvidoria a Pesquisa de Satisfação do Usuário, todavia já houve solicitação de providências nesse sentido a Coordenadoria de Informação, pois tal pesquisa depende de implantação de ferramenta para tal.