



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

OUVIDORIA - TRT24ª REGIÃO
RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – 2019

1) - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE – CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria do TRT-24, criada por intermédio da Resolução Administrativa n. 12, de 31 de março de 2005 e atualizada pela Resolução Administrativa n. 31/2017, tem a missão de ser um meio permanente de intercomunicação dos jurisdicionados, usuários do serviço público, servidores, magistrados, advogados e da sociedade em geral, com a administração do Tribunal Regional do Trabalho de Mato Grosso do Sul.

Compete à Ouvidoria: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação do cidadão como demandas legítimas; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que possam ser decodificadas como oportunidades de melhoria; responder aos cidadãos de maneira célere e conclusiva; avaliando a efetividade das respostas oferecidas, capazes de subsidiar a gestão do Tribunal Regional da 24ª Região no aprimoramento de seus processos de trabalho.

Essas manifestações podem ser realizadas de diversas formas: consultas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias, críticas, bem como pedidos de informação, previstos na Lei n. 12.527, de 18 de dezembro de 2011. Todas são recebidas, registradas e protocolizadas em sistema eletrônico, chamado Sistema PROAD. As manifestações que não puderem ser respondidas prontamente são, quando necessárias, encaminhadas às unidades competentes, diligenciando-se para que a resposta ou providência adotada seja informada ao manifestante.

Inclusive, cumpre registrar que o sistema de Processo Administrativo Virtual – PROAD, desenvolvido pelo TRT da 12ª Região, entrou em produção em 2018, na Ouvidoria do TRT da 24ª Região e está integrado ao portal da



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

Ouvidoria no *site* do Tribunal. O formulário de comunicação, por meio do qual o cidadão pode encaminhar reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e outras manifestações ao Tribunal, agora gera um processo administrativo diretamente no sistema Proad e o direciona para o setor da Ouvidoria para os devidos encaminhamentos.

Portanto, a contar do ano de 2019, os dados estatísticos da Ouvidoria do TRT-24 são registrados e extraídos exclusivamente do Sistema Proad.

Em razão da Resolução n. 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, da Resolução n. 107, de 29/06/2012 e da Resolução n. 163/2016, de 19/02/2016, ambas 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 n. 60/2016, de 21 de novembro de 2016, disciplinou o acesso a documentos e informações produzidos ou custodiados pelo TRT-24, instituiu o Serviço da Informação ao Cidadão – SIC e vinculou-o à Ouvidoria. Portanto, à ouvidoria, compete, ainda, coordenar e promover o acesso a informações ou a documentos produzidos ou recebidos pelo Tribunal, sem prejuízo das outras formas de prestação de informações sob a responsabilidade de outras unidades do regional.

Em virtude da aposentadoria do Des. Ricardo Geraldo Monteiro Zandona, que havia sido eleito para o cargo de Ouvidor pela Resolução Administrativa 57/2018, em 05/08/2019, foi declarado eleito, por aclamação, o Desembargador João de Deus Gomes de Souza para o cargo de Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região para o biênio 2019/2020 (Resolução Administrativa n. 82/2019). Assim, esta ouvidoria, desde agosto de 2019, encontra-se sob novo comando.

Para oportunizar o acesso do cidadão e jurisdicionado, no portal do TRT-24 é disponibilizado aos usuários, tanto no ícone “Ouvidoria”, como em “Contato”, diversos canais de acesso para o fim de registro de manifestações, como reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação, a saber:



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

a) Telefone: 0800-7210087; (67) 3316-1837 e 3316-1784;

b) Sítio TRT 24: Formulário disponível no Portal na internet

www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco

c) Sítio TRT 24: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

<http://www.trt24.jus.br/web/guest/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>

d) 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;

e) Presencial: sede do Tribunal na Unidade de Ouvidoria (segunda a sexta-feira das 11:00 h às 17:00 h)

f)E-mail: ouvidoria@trt24.jus.br

2) DESTAQUES DE AÇÕES IMPLEMENTADAS

A) Apoio à atividade correicional – Neste ano de 2019, a ouvidoria firmou parceria com a Corregedoria, em busca do fortalecimento das relações institucionais, bem como com a finalidade de, a partir dos apontamentos de possíveis deficiências, aprimorar os serviços prestados para uma eficiente prestação jurisdicional. Nesse sentido, antes da realização das correições ordinárias, são enviados relatórios para auxílio na atividade de correição, contendo dados acerca das unidades judiciárias de 1ª grau, que serão correicionadas, dos números de reclamações recebidas/solucionadas e elogios. A Ouvidoria considera essa parceria como uma boa prática, pois demonstra a percepção do jurisdicionado em relação aos serviços prestados pelos órgãos jurisdicionais. A partir dessa percepção, busca-se alinhar com melhorias para uma boa entrega da prestação jurisdicional, além de proporcionar uma oportunidade ímpar de solucionar as questões remanescentes que, por ventura, não restarem atendidas diretamente pelas unidades contatadas.



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

B) Projeto Ouvidoria em Ação: Na reunião do Comitê Interno de Governança, que ocorreu, em 14 de novembro de 2019, juntamente com a reunião de análise estratégica- ERA, foi exposto e aprovado o Projeto “Ouvidoria em Ação”.

Com esse projeto, a Ouvidoria do TRT-24 busca desenvolver um programa de democratização das relações da Justiça do Trabalho de Mato Grosso do Sul com a sociedade, com o intuito de facilitar a comunicação do jurisdicionado com o Regional, além de proporcionar maior acessibilidade e transparência da própria administração do Tribunal como pressupostos do seu prestígio e credibilidade.

Como estratégia de aproximação, propõe-se o deslocamento do Ouvidor e da equipe da Ouvidoria da sede do Tribunal para as unidades judiciárias mais distantes. Nesses encontros, os jurisdicionados e demais cidadãos interessados, bem como magistrados, advogados, servidores, estagiários e terceirizados das diversas unidades do Regional poderão conversar pessoalmente sobre suas dúvidas, sugestões, elogios, denúncias e reclamações, num atendimento individualizado.

Este projeto apresenta-se, também, como uma inovação, pois, ao invés de aguardar a manifestação do cidadão, que muitas vezes desconhece esse canal de comunicação, é a Ouvidoria que vai ao encontro do cidadão. Um encontro, para informar sobre o seu papel institucional, colocando-se à disposição do jurisdicionado, como seu legítimo representante no seio da instituição.

3) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS - 2018

Os relatórios e gráficos representam o extrato das atividades e manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019. Frisa-se que, a partir do citado ano, foram computadas, para efeitos estatísticos, apenas as manifestações registradas no sistema Proad. Cumpre ainda esclarecer que, além das manifestações registradas no sistema Proad, esta Ouvidoria recebe várias outras demandas aleatórias, citando-se apenas para exemplificar: informações sobre número de telefones das unidades judiciárias e administrativas, transferência de ligações, dúvidas de como fazer pesquisas de andamento processual no sítio do TRT, assuntos relacionadas a outros Tribunais (TJ,



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

TRE, TRF), encaminhamento de dúvidas sobre direitos trabalhistas, endereços das unidades judiciárias, procura por servidores de determinado setor, dentre outras.

No ano de 2019 foram recebidas e registradas no Sistema Proad, 1.009 (um mil e nove) manifestações, sendo 503 (quinhentos e três) no primeiro semestre e 506 (quinhentos e seis) no segundo semestre. Esse total de manifestações corresponde a 9 (nove) denúncias, 28 Pedidos de Informação (Lei n. 12.527/2011), 140 Reclamações, 831 solicitações e 1 (uma) sugestão.

A) DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO-

Do total de 1.009 (um mil e nove) manifestações recebidas, a grande maioria (81,37%) foi do tipo solicitação que, de modo geral, são esclarecimentos e informações sobre andamentos dos processos, seguida das reclamações que, em sua maioria, referem-se à morosidade na tramitação dos processos, como: extrapolação dos prazos para prolação de sentenças, extrapolação de prazo para apresentação de laudos periciais, demora em resposta de ofícios, demora para realização de audiências, dentre outros.

Manifestações por tipo



| Tipo de manifestação | Quantidade | % |
|---|------------|---------|
| Denúncia | 7 | ,69% |
| Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011) | 39 | 3,87% |
| Reclamação | 141 | 13,97% |
| Solicitação | 821 | 81,37% |
| Sugestão | 1 | ,10% |
| Total | 1009 | 100,00% |



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

MANIFESTAÇÕES POR CANAL:

Verifica-se que o atendimento por telefone, em especial pelo canal de ligação gratuita “0800”, é o campeão na modalidade de manifestação, perfazendo a porcentagem de 69,77%. As manifestações por e-mail e pelo formulário eletrônico, seguem em segundo e terceiro lugar. Já a manifestação pela modalidade presencial continua num percentual ínfimo, na casa de 1,98%.

Manifestações por canal



| Canal | Quantidade | % |
|-----------------------|------------|---------|
| E-mail | 148 | 14,67% |
| Formulário eletrônico | 124 | 12,29% |
| Ouvidoria do CNJ | 13 | 1,29% |
| Pessoal | 20 | 1,98% |
| Telefone | 704 | 69,77% |
| Total | 1009 | 100,00% |



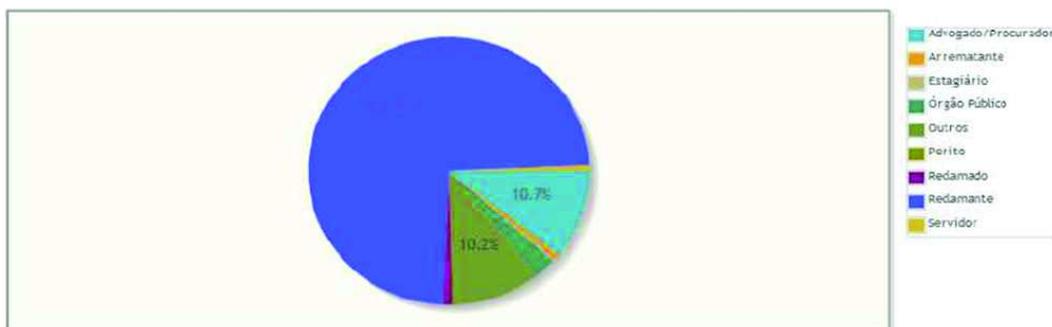
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

C) MANIFESTAÇÕES POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE:

As manifestações recebidas na Ouvidoria são, em sua maioria, formalizadas por reclamantes (73,58%), seguidas de advogados (10,72%) e outros (10,23%). Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre FGTS e Seguro Desemprego, dentre outros casos.

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



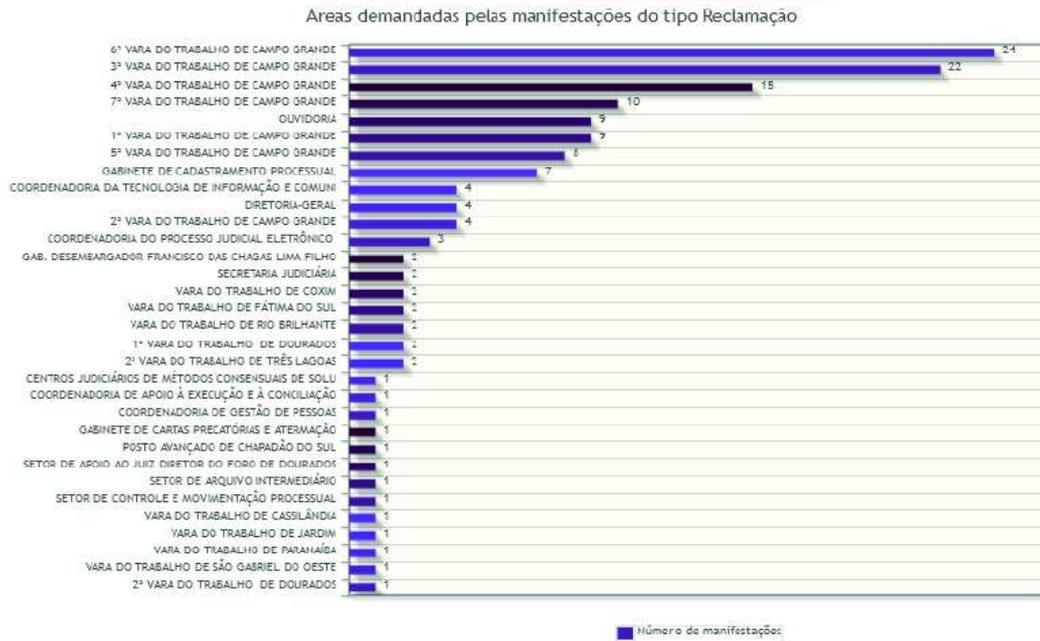
| Relacionamento | Quantidade | % |
|---------------------|------------|---------|
| Advogado/Procurador | 108 | 10,72% |
| Arrematante | 6 | 0,60% |
| Estagiário | 4 | 0,40% |
| Órgão Público | 25 | 2,48% |
| Outros | 103 | 10,23% |
| Perito | 2 | 0,20% |
| Reclamado | 11 | 1,09% |
| Reclamante | 743 | 73,58% |
| Servidor | 7 | 0,70% |
| Total | 1009 | 100,00% |



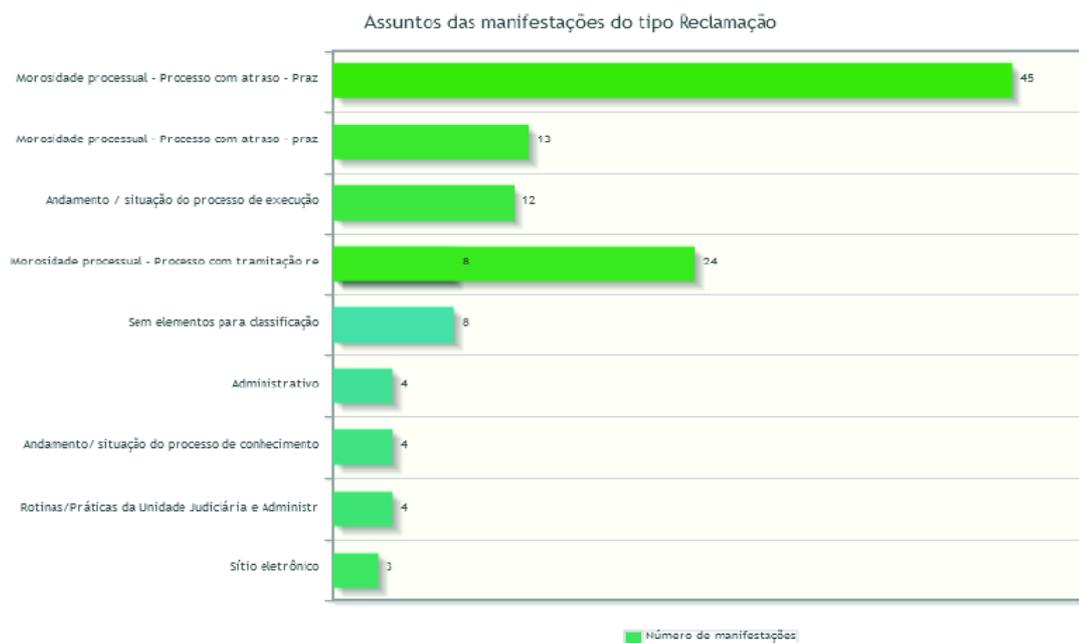
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

D) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO “RECLAMAÇÃO”

Áreas mais demandadas - Reclamação



E) ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “RECLAMAÇÃO”:

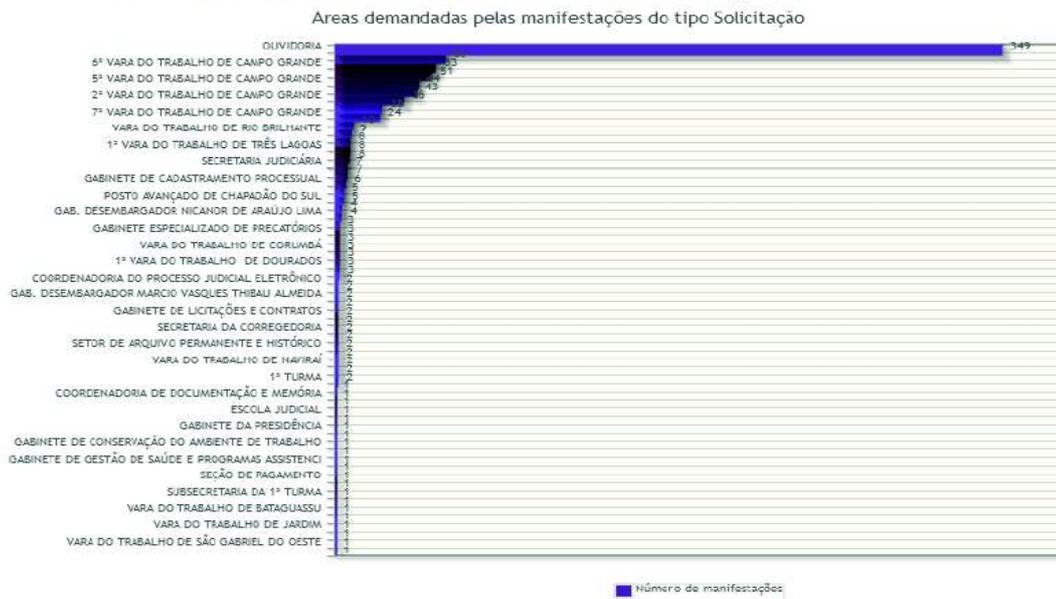




Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

F) ÁREAS MAIS DEMANDADAS – POR SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas - Solicitação

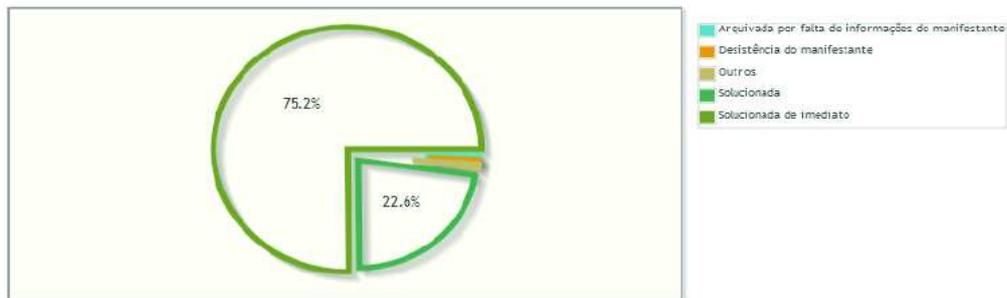


G) MOTIVO DO AQUIVAMENTO:

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



| Resolução | Quantidade | % |
|--|------------|----------------|
| Arquivada por falta de informações do manifestante | 6 | ,60% |
| Desistência do manifestante | 5 | ,50% |
| Outros | 11 | 1,11% |
| Solucionada | 225 | 22,64% |
| Solucionada de imediato | 747 | 75,15% |
| Total | 994 | 100,00% |



Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

3.1 - DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei 12527/2011)

No ano de 2019, foram registradas 39 (trinta e nove) pedidos de informações relativos à Lei 12.527/2011, a grande maioria, foi direcionada à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, uma vez que, em maior parte, essas manifestações estavam relacionadas a informações sobre o concurso de servidores, informações sobre números de cargos vagos, dúvidas quanto à redistribuição de servidores, ausência de publicações das nomeações na aba transparência, dentre outros.

Registre-se que todas as manifestações relacionadas à Pedido de acesso à informação (Lei 12.527/2011) foram atendidas, ou seja, nenhuma delas foi indeferida. Os solicitantes foram assim especificados: advogados - 2 (dois); Candidatos à concurso - 7 (sete); Órgãos públicos - 5 (cinco); mestrandos - 2 (dois); reclamante - (2); reclamado - (1), e outros - (20) vinte.

Quanto ao assunto mais utilizado nas manifestações relativas à Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), foram registradas como “administrativo”, em razão de, o sistema Proad não abranger tantas especificações. Conforme já relatado, no ano de 2019, o maior número de manifestações relacionadas a este tópico, foram direcionadas à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, uma vez que referiam-se a informações sobre o concurso de servidores, informações sobre números de cargos vagos, dúvidas quanto à redistribuição de servidores, ausência de publicações das nomeações na aba transparência, dentre outros. Seguidas ainda dos assuntos relacionados à funcionamento , estrutura, organização e normas internas e rotinas e práticas das unidades administrativas e judiciárias.

| MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - 2019 | | | | | | |
|--|------------|-----------------------|------------|--------------|------------|-----------|
| Unidades | Nº pedidos | Manifestantes | Nº pedidos | Resultados | Nº pedidos | |
| JAP | 1 | Advogado | 2 | Atendidos | | 39 |
| CGP | 18 | Órgão Público | 5 | Indeferidos | | 0 |
| Ouvidoria | 11 | Reclamado | 1 | Recursos | | 0 |
| DG | 1 | Candidato de Concurso | 7 | | | |
| SJ | 3 | Mestrando | 2 | | | |
| CDM | 1 | Reclamante | 2 | | | |
| GLC | 2 | Outros | 20 | | | |
| GCP | 1 | | 0 | | | |
| SA | 1 | | | | | |
| Total | 39 | Total | 39 | Total | | 39 |