



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

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TRT - 24ª
REGIÃO - ANO DE 2022

APRESENTAÇÃO

O documento está dividido em quatro partes, o relatório com as informações gerais e as atividades desenvolvidas; seguida dos relatórios com os quadros e gráficos estatísticos das manifestações recebidas; após, o relatório com gráfico e dados estatísticos relacionados à Lei de Acesso à Informação (SIC); e, por fim, as considerações finais. Trata-se de um resumo das atividades realizadas ao longo do ano de 2022 cujos dados e informações são extraídos tendo-se por referência as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região e registradas no sistema Proad-OUV.

I.1 - INFORMAÇÕES GERAIS - COMPETÊNCIA LEGAL E ATIVIDADES:

Em 2022, a Ouvidoria esteve sob a gestão do Desembargador Nicanor de Araújo Lima, eleito como Ouvidor pelo Tribunal Pleno deste egrégio Regional, para o biênio 2021/2022 (RA n. 90/2020) e do Desembargador João de Deus Gomes de Souza, eleito como Ouvidor substituto (RA n. 14/2022). Destaque-se que, ainda em 2022, o Des. Nicanor de Araújo Lima foi reeleito para a gestão do biênio 2023/2024 (RA 138/2022) e o Des. Marcio Vasques Thibau de Almeida, eleito como ouvidor substituto (RA 155/2022).



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

A Ouvidoria do TRT-24, criada pela Resolução Administrativa n. 12, de 31 de março de 2005 com regulamentação atualizada pela Resolução Administrativa n. 14/2022, tem por missão servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, com vistas a orientar, transmitir informações, bem como promover a articulação com as suas unidades, visando colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho do Estado de Mato Grosso do Sul.

Trata-se do órgão responsável por promover a participação dos usuários na administração do Tribunal; 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, denominado Sistema PROAD-OUV. As manifestações que não puderem ser respondidas prontamente são, quando necessárias, encaminhadas às unidades competentes, diligenciando-se



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

para que a resposta ou providência adotada seja informada ao manifestante.

O Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV) é interligado ao sítio eletrônico do TRT24. Sempre que um usuário registra sua manifestação no formulário eletrônico disponível no portal ele é direcionado automaticamente para o sistema Proad da Ouvidoria gerando um processo para os devidos encaminhamentos. Automaticamente, também, é gerada uma mensagem ao manifestante informando o número de registro do seu processo gerado no sistema, para que o manifestante acompanhe o seu andamento diretamente pelo sítio eletrônico do Tribunal ou pela própria Ouvidoria.

A Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no âmbito institucional com a finalidade de assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011 e com o objetivo de 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.

Também é a responsável pelo recebimento das demandas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no âmbito do TRT24, devendo encaminhar a demanda ao encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua efetiva conclusão.

É regida por regulamento próprio, sendo que o seu último Regulamento Geral foi atualizado e aprovado neste ano de 2022, com a Resolução Administrativa n. 14/2022, onde estão dispostas suas atribuições, organização e competências.



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

I. 2 - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE - CANAIS DE ACESSO:

Para oportunizar o acesso e a participação do cidadão e usuários na administração do Tribunal, no portal do TRT-24 é disponibilizado, tanto no ícone "Ouvidoria", como no ícone "Contato", os diversos canais de acesso para o fim de registro de manifestações, como reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação, a saber:

- I) Presencial: sede do Tribunal na Unidade da Ouvidoria;
- II) Formulário eletrônico, disponível no portal do Tribunal, no ícone da Ouvidoria:
www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco;
- III) Correspondência Eletrônica: ouvidoria@trt24.jus.br;
- IV) Correspondência Física: endereçada à sede do TRT24;
- V) Ligação Telefônica, inclusive ligação gratuita 0800;
- VI) Aplicativo Whatsapp;
- V) Balcão Virtual.

I. 3 - ATIVIDADES DE DESTAQUE:

Neste ano de 2022, a Ouvidoria tomou todas as providências para adequação dos seus atos aos parâmetros fixados na Resolução n. 432/2021, de 27 de outubro de 2021, expedida pelo Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais e da Ouvidoria Nacional de Justiça. Essas providências culminaram com a aprovação, por unanimidade pelo Pleno deste Regional, do



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

novo Regulamento Geral da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (Resolução Administrativa n. 14/2022).

Em busca de inovações tecnológicas visando ampliar a comunicação entre o cidadão e o TRT24, neste ano de 2022, foram oferecidas mais opções de canais para o envio de suas manifestações. A Ouvidoria passou a disponibilizar atendimento por meio do aplicativo de mensagens Whatsapp e também através do Balcão Virtual.

Esses novos canais trouxeram um incremento no número de manifestações por meio eletrônico, facilitando o contato do usuário com a ouvidoria, com grande destaque para o canal por whatsapp. Essa afirmação pode ser verificada pelos dados estatísticos, visto que o canal de whatsapp foi o campeão na preferência dos manifestantes, com uma porcentagem de 40,24% das manifestações recebidas.

A Ouvidoria, unidade responsável por, tradicionalmente, receber denúncias e reclamações, lançou neste ano de 2022, a campanha: "Elogiar faz bem", para incentivar a cultura do elogio. Sabe-se que manifestações de elogios, além de ser um reconhecimento, incentivam a autoestima do elogiado e contribuem para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Ainda neste ano de 2022, foi lançada também a campanha: "Aqui o público interno tem voz!", com o objetivo de conscientização do público interno de que ele também tem o direito de utilizar os serviços da Ouvidoria, com garantia de sigilo dos seus dados. E assim, aumentar a participação e valorização de espaços de diálogo com a Administração do TRT24.



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

Neste ano também foi dado prosseguimento ao trabalho em parceria com a Corregedoria sempre em busca do fortalecimento das relações institucionais e aprimoramento dos serviços prestados visando uma eficiente prestação jurisdicional. Continuaram, portanto, sendo enviados relatórios para auxílio na atividade correicional, com dados acerca das unidades judiciárias de 1º grau, com correições agendadas, contendo o número de reclamações recebidas/solucionadas e elogios. Essa parceria foi acertada como uma boa prática na busca de alinhamento de melhorias para uma boa entrega da prestação jurisdicional, além de proporcionar uma oportunidade ímpar de solucionar as questões remanescentes que, por ventura, não restaram atendidas diretamente pelas unidades contatadas.

Registre-se também que foi formulada e disponibilizada aos usuários da Ouvidoria e público em geral uma pesquisa de satisfação, por intermédio de um formulário para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, com o objetivo de quantificar o sentimento dos usuários em relação aos serviços prestados e com a finalidade de serem feitos os ajustes necessários para uma melhoria contínua.

Vale destacar que a Ouvidoria contribuiu com a melhoria do "Portal da Transparência" no TRT24, uma vez que todos os itens do "Ranking da Transparência do CNJ" relacionados à unidade foram providenciados/atendidos de forma proativa.



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

**II - RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
NO ANO DE 2022**

II. 1 - QUANTITATIVO GERAL:

Os relatórios e gráficos expostos na sequência representam o extrato das atividades e manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2022. Frisa-se que, para efeitos estatísticos, são contadas apenas as manifestações registradas no sistema Proad-Ouv. Cumpre ainda esclarecer que esta Ouvidoria recebe outras demandas aleatórias, citando-se apenas para exemplificar: informações sobre número de telefones das unidades judiciárias e administrativas, transferência de ligações, procura por servidores de determinado setor, até assuntos relacionados a outros Tribunais (TJ, TRE, TRF), dentre outras.

No ano de 2022 foram recebidas e registradas no Sistema Proad-Ouv, 1.255 (um mil, duzentos e cinquenta e cinco) manifestações. Esse total de manifestações corresponde a 1 (uma) denúncia, 37 (trinta e sete) elogios, 126 (cento e vinte e seis) reclamações, 1.088 (um mil e oitenta e oito) solicitações e 3 (três) sugestões.

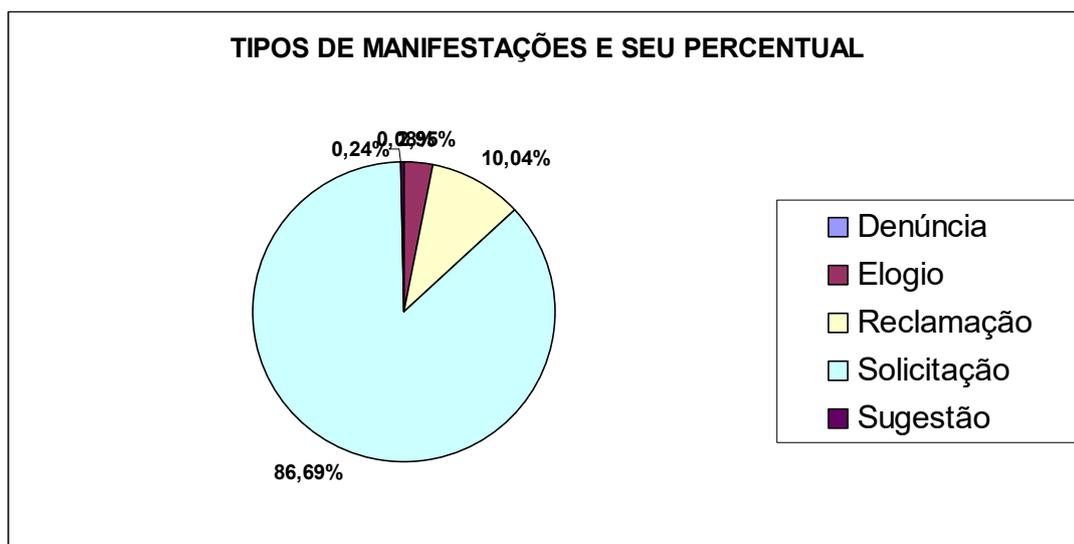
II. 2 - QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:

Do total de 1.255 (um mil, duzentos e cinquenta e cinco) manifestações recebidas, a grande maioria (86,69%) foi do tipo "solicitação/consulta" que, de modo geral, são esclarecimentos e informações sobre andamentos dos processos e informações gerais sobre os



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

serviços oferecidos, seguida das reclamações que, em sua maioria, referem-se à morosidade na tramitação dos processos, como: extrapolação dos prazos para despachos e decisões, extrapolação dos prazos para prolação de sentenças, extrapolação de prazo para apresentação de laudos periciais, morosidade para expedição de alvarás, demora para o procedimento do bacenjud, demora em resposta de ofícios, demora para marcação/remarcação de audiências, dentre outros.



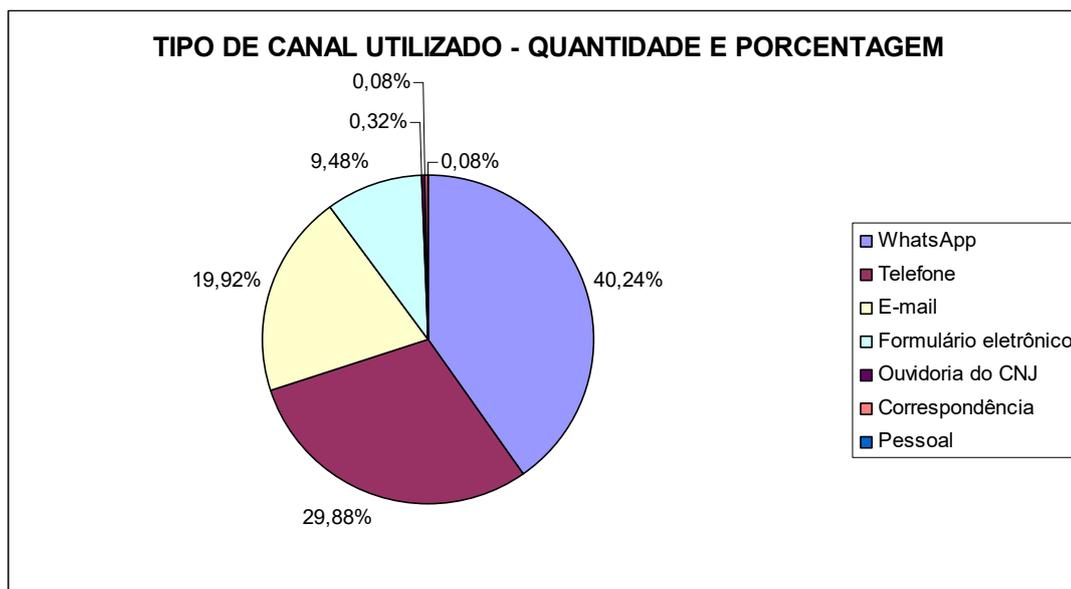
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Denúncia	1	0,08%
Elogio	37	2,95%
Reclamação	126	10,04%
Solicitação	1088	86,69%
Sugestão	3	0,24%
TOTAL	1255	100,00%



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

II. 3 - QUANTITATIVO POR TIPO DE CANAL:

Verifica-se que o atendimento por whatsapp foi o preferido dos usuários com o percentual de 40,24%, seguido do atendimento por telefone, em especial pelo canal de ligação gratuita "0800", perfazendo a porcentagem de 29,88%. As manifestações por e-mail e pelo formulário eletrônico seguem em terceiro e quarto lugar, respectivamente, com 19,92% e 9,48%. Enquanto que os outros tipos de canais tiveram utilização mínima.



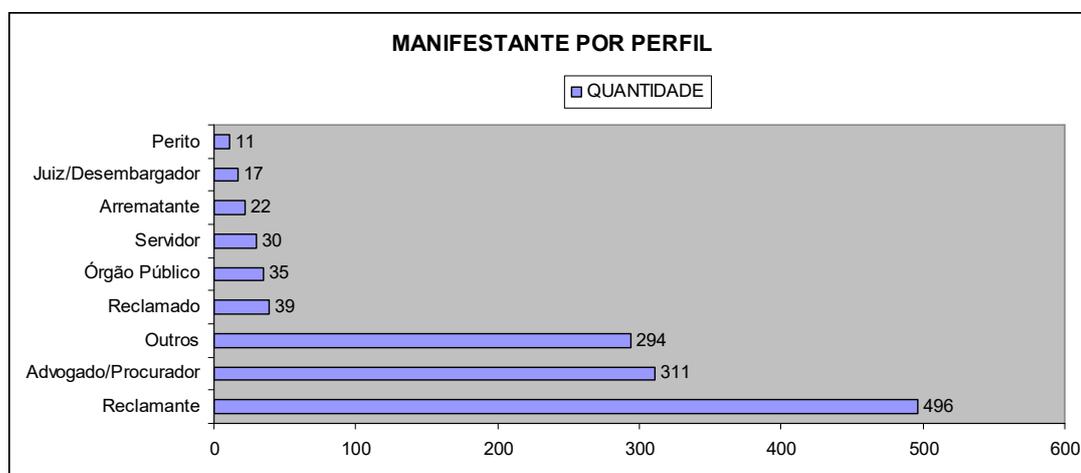
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	505	40,24%
Telefone	375	29,88%
E-mail	250	19,92%
Formulário eletrônico	119	9,48%
Ouvidoria do CNJ	4	0,32%
Correspondência	1	0,08%
Pessoal	1	0,08%
Total	1255	100,00%



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

II. 4 - QUANTITATIVO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE:

As manifestações recebidas na Ouvidoria foram, em sua maioria, formalizadas por reclamantes (39,52%), seguidas de advogados (24,78%) e de outros (23,43%). 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.



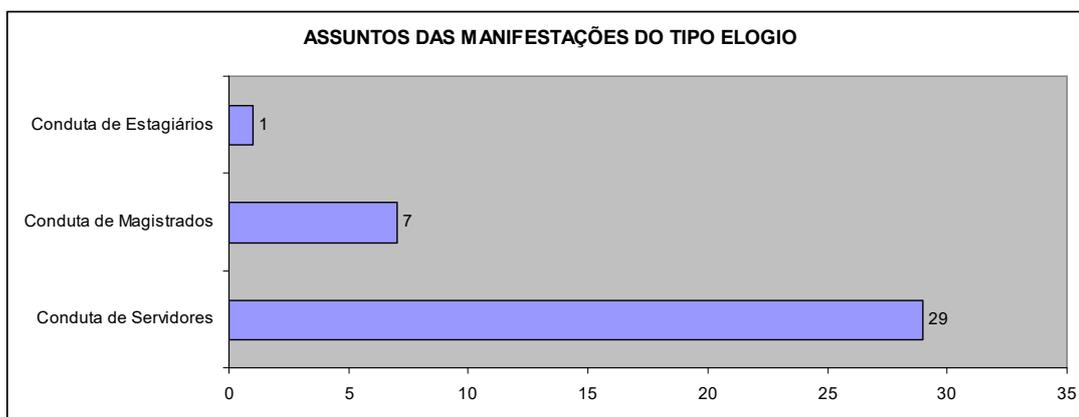
PERFIL DO MANIFESTANTE	QUANTIDADE	%
Reclamante	496	39,52%
Advogado/Procurador	311	24,78%
Outros	294	23,43%
Reclamado	39	3,11%
Órgão Público	35	2,79%
Servidor	30	2,39%
Arrematante	22	1,75%
Juiz/Desembargador	17	1,35%
Perito	11	0,88%
TOTAL	1255	100,00%



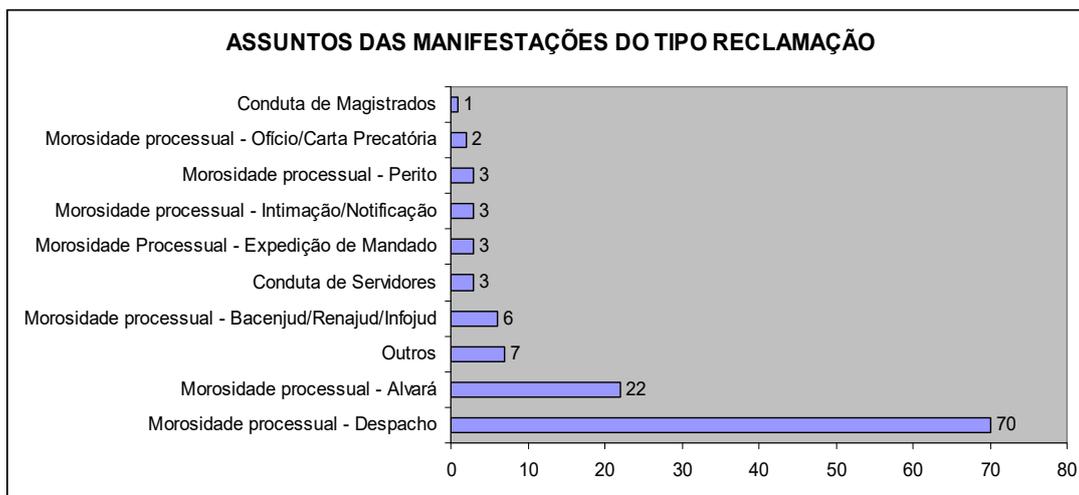
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

II. 5 - ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A) CLASSIFICAÇÕES MAIS UTILIZADAS - ELOGIO



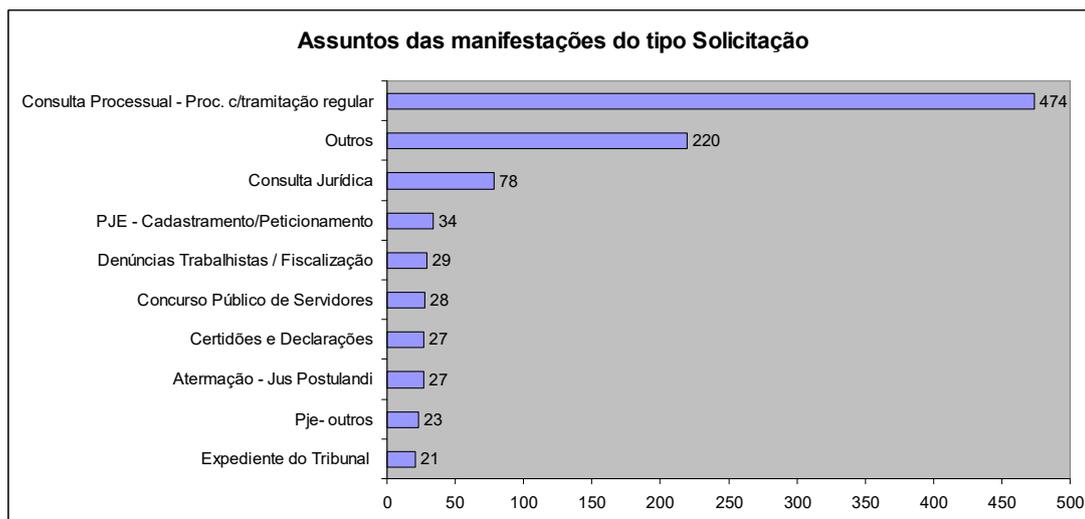
B) CLASSIFICAÇÕES MAIS UTILIZADAS - RECLAMAÇÃO



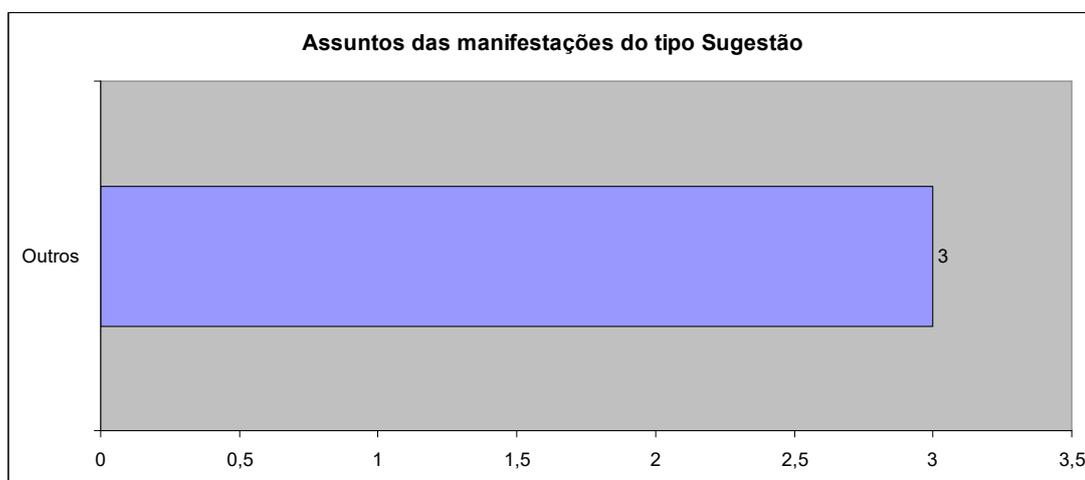


Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

C) CLASSIFICAÇÕES MAIS UTILIZADAS – SOLICITAÇÃO



D) CLASSIFICAÇÕES MAIS UTILIZADAS – SUGESTÃO

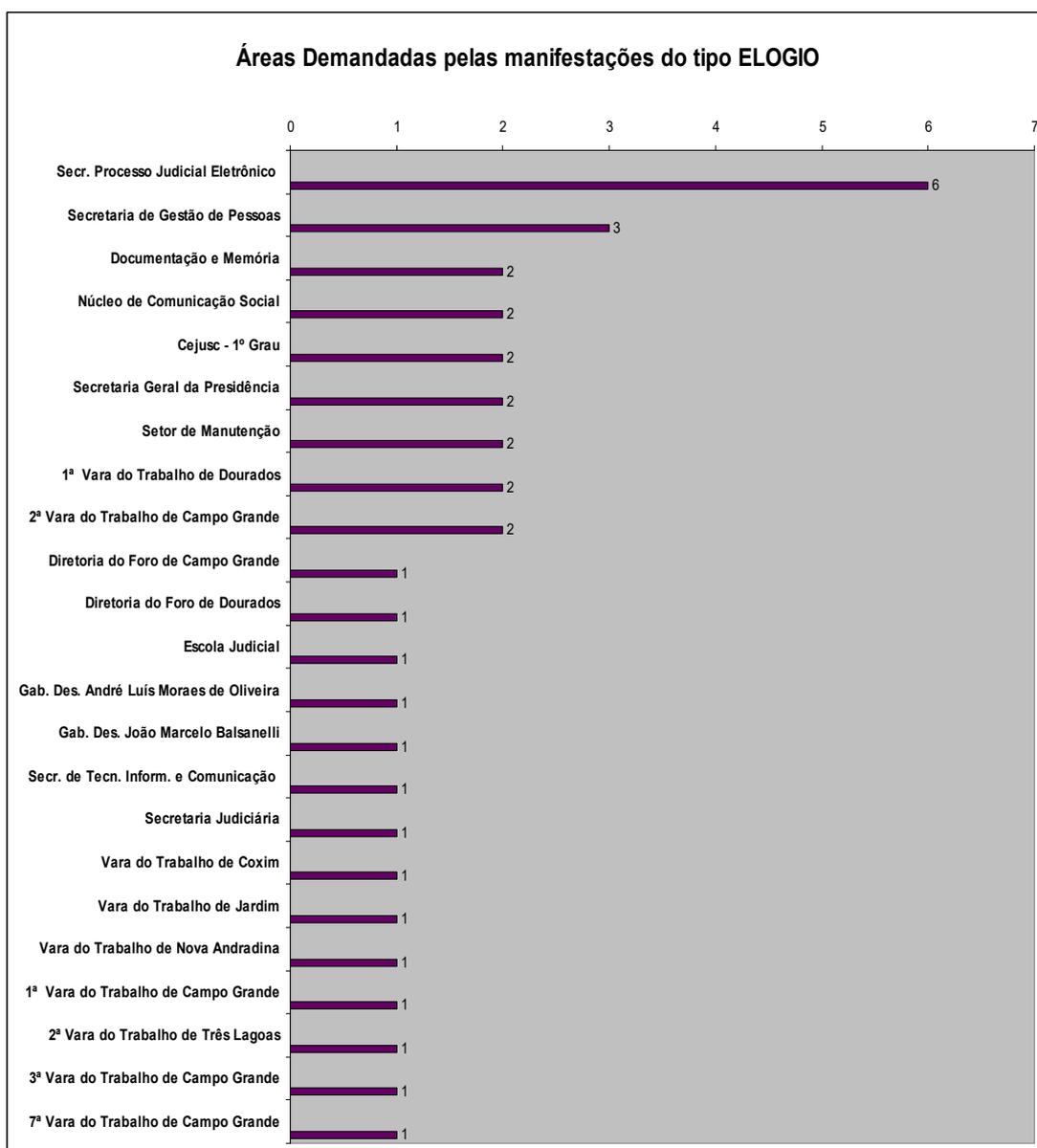




Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

II. 6) UNIDADES MAIS DEMANDADAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

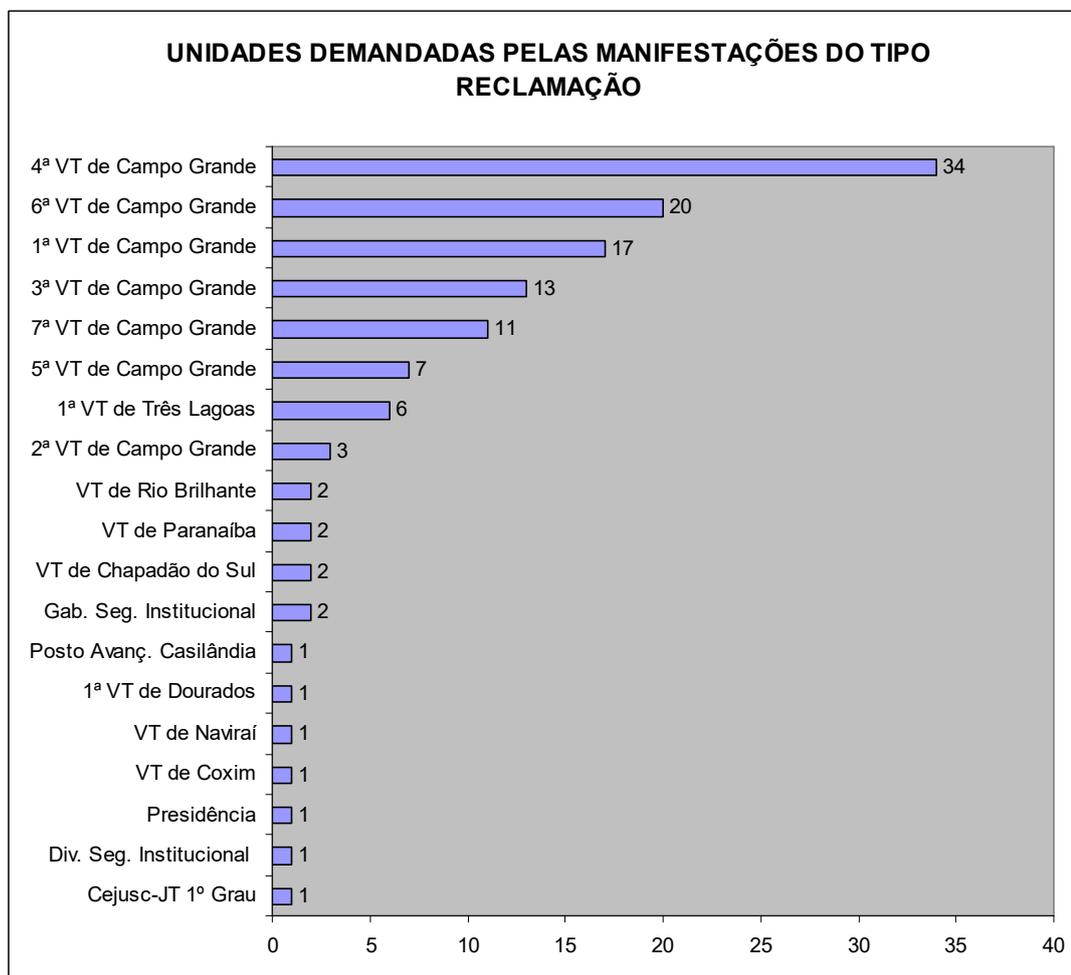
A) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO "ELOGIO"



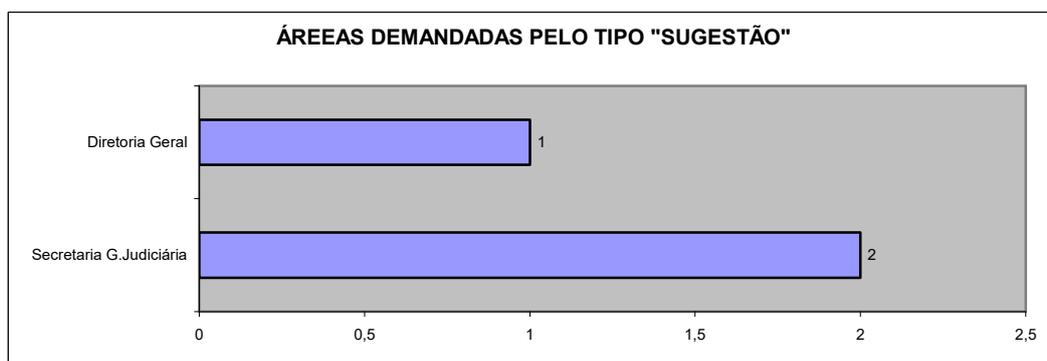


Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

B) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO "RECLAMAÇÃO"



C) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO "SUGESTÃO"

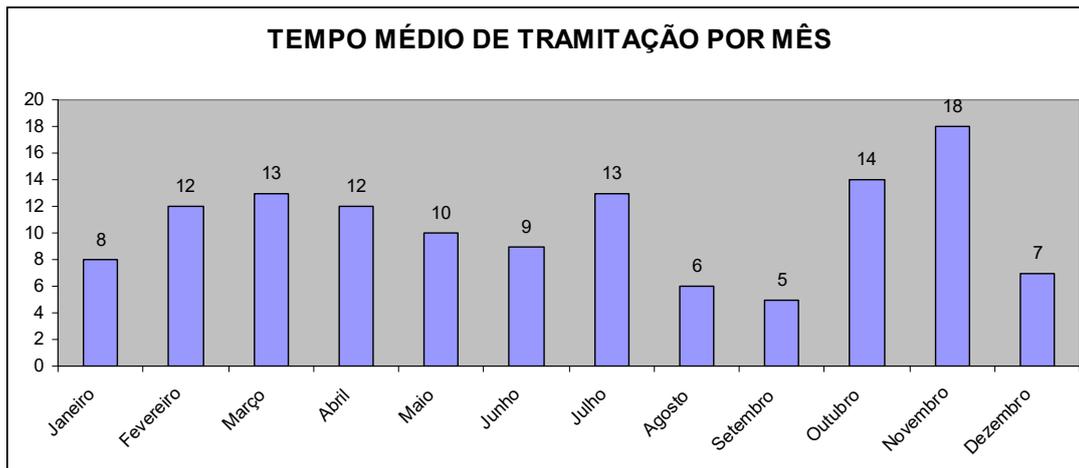




Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

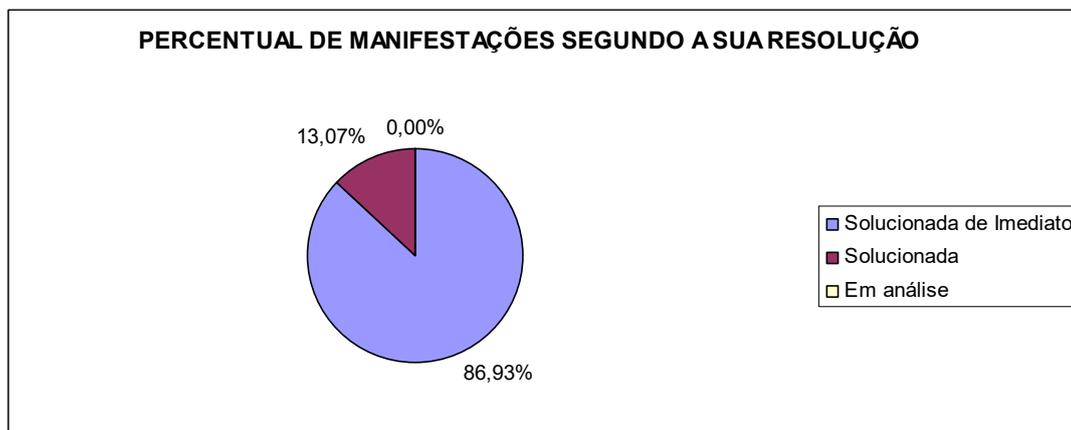
II. 7) TEMPO DE TRAMITAÇÃO:

Número médio de dias para o arquivamento, por mês da manifestação.



II. 8) MOTIVO DO ARQUIVAMENTO:

RESOLUÇÃO	QUANTIDADE	%
Solucionada de Imediato	1091	86,93%
Solucionada	164	13,07%
Em análise	0	0,00%
TOTAL	1255	100,00%





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

III) – RELATÓRIO E DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei 12527/2011)

No ano de 2022 foram registradas 5 (cinco) pedidos de informações relativos à Lei 12.527/2011, a grande maioria, foi direcionada à Secretaria de Gestão de Pessoas, uma vez que, em maior parte, essas manifestações estavam relacionadas a assuntos cujas informações eram de sua competência.

Registre-se que todas as manifestações relacionadas a Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) foram atendidas, ou seja, nenhuma delas foi indeferida. O perfil dos solicitantes foi classificado como outros, isto é, pessoas que não detêm nenhum vínculo com o Tribunal. Os canais utilizados foram e-mail, 2(dois); e o formulário eletrônico 3 (três).

Os assuntos utilizados nas manifestações relativas à Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), foram: informações sobre Concurso Público de Servidores e Pesquisas para trabalhos acadêmicos.

**MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO
-ANO 2022-**

Unidades	Nº pedidos	Manifestantes	Nº pedidos	Resultados	Nº pedidos
SCGPe	4	Outros	5	Atendidos	5
DG	0	Órgão Público	0	Indeferidos	0
GEST	0			Recursos	0
GLC	0				
SJ	0				
OUV	1				
Total	5	Total	5	Total	5



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

IV) CONSIDERAÇÕES FINAIS:

As demandas registradas neste ano de 2022 mantiveram-se no mesmo patamar do número de demandas recebidas no ano de 2021.

Os dados estatísticos revelam acentuado percentual de reclamações relacionadas à insatisfação dos usuários com a efetividade do processo judicial trabalhista. O tema morosidade processual continua sendo o assunto mais abordado pelos manifestantes nas reclamações. A morosidade processual abrange o excesso de prazo para proferir despachos, decisões, sentenças, assim como o tempo para a confecção e assinatura de documentos pelas varas do trabalho, incluindo alvarás, guias de levantamentos, ofícios e cartas precatórias.

Algumas unidades justificaram o não atendimento a contento dessas reclamações alegando a redução no quadro de servidores, licenças para tratamento de saúde, assim como algumas intercorrências e incidentes pontuais.

Em contrapartida, o número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores aumentou consideravelmente, provavelmente, reflexo da campanha promovida pela ouvidoria “elogiar faz bem” e do reconhecimento dos usuários e advogados pelo esforço empreendido pelo TRT24 para melhorar a celeridade processual e para manter a efetividade do atendimento.

Cumpre registrar que a Ouvidoria recebeu neste ano de 2022, 3 (três) sugestões. Duas delas foram de servidores solicitando que o Tribunal disponibilizasse



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

contas para acesso ao site jusBrasil, com a alegação de tratar-se de excelente ferramenta de pesquisa, principalmente para o trabalho do assistente de juiz. A administração acolheu a sugestão e informou que tomou providências para a aquisição de assinatura anual para acesso ao conteúdo da plataforma digital Jusbrasil PRO. A terceira, sugeriu a análise da possibilidade de ser obtida etiquetagem de eficiência energética de edificações sem custo, participando de chamada pública da Eletrobrás, também foi acolhida pela administração e encontra-se em tratativas para a sua implementação.

Interessante constatar que, com o implemento de atendimentos pelo aplicativo de mensagens Whatsapp e pelo balcão virtual, houve um aumento significativo de manifestações pelos canais digitais. As manifestações recebidas pelos canais digitais corresponderam praticamente ao percentual de 70% das demandas.

Por fim, merece destaque o engajamento e comprometimento das unidades judiciárias e administrativas do TRT-24, que se empenham em fornecer com a maior presteza e agilidade possível respostas resolutivas a todas as informações solicitadas pelos manifestantes, por intermédio desta Ouvidoria. Dessa forma, com grande satisfação, registre-se que 100% das manifestações recebidas tanto pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como as exclusivas de Ouvidoria obtiveram respostas conclusivas.