

2023 **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TRT24**

ANO DE 2023

Apresentação



O presente documento está estruturado em quatro seções distintas. Inicialmente, abordamos o relatório que compreende **informações gerais** e detalhes acerca das atividades desenvolvidas ao longo do ano.

Na sequência, disponibilizamos relatórios que apresentam quadros e gráficos estatísticos referentes às **manifestações recebidas**.

Posteriormente, em terceiro lugar, apresentamos um relatório específico que contempla gráficos e dados estatísticos relacionados à **Lei de Acesso à Informação (SIC)**.

Por último, encerramos com as **considerações finais**, as quais proporcionam uma síntese conclusiva das atividades descritas.

O conteúdo deste documento constitui um resumo abrangente das atividades realizadas ao longo do ano de 2023, com os dados e informações baseados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região e registradas no sistema Proad-OUV.

Sumário



INFORMAÇÕES GERAIS	4
1 - COMPETÊNCIA LEGAL E ATIVIDADES	4
2 - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE – CANAIS DE ACESSO	5
3 - ATIVIDADES DE DESTAQUE	6
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	8
1 - QUANTITATIVO GERAL	8
2 - QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	9
3 - QUANTITATIVO POR TIPO DE CANAL	10
4 - QUANTITATIVO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE	11
5 - ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	12
6 - TEMPO DE TRAMITAÇÃO	12
7 - MOTIVO DO ARQUIVAMENTO	14
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

INFORMAÇÕES GERAIS



1 - COMPETÊNCIA LEGAL E ATIVIDADES:

Em 2023, a Ouvidoria foi conduzida sob a **direção do Desembargador Nicanor de Araújo Lima**, que foi reeleito como Ouvidor pelo Tribunal Pleno deste egrégio Regional, para o biênio 2023/2024, conforme estabelecido na Resolução Administrativa n. 138/2022. Acompanhando-o, o Desembargador Márcio Vasques Thibau de Almeida foi eleito como Vice- Ouvidor para o mesmo período de gestão, conforme determinado pela Resolução Administrativa 155/2022.

A Ouvidoria do TRT-24, criada pela Resolução Administrativa n. 12, de 31 de março de 2005, e com regulamentação atualizada pela Resolução Administrativa n. 14/2022, tem como missão atuar como um canal direto de comunicação entre o cidadão e o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região. Seu propósito é orientar, fornecer informações e promover a articulação com as demais unidades do Tribunal, contribuindo para o aprimoramento das atividades desenvolvidas e dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho do Estado de Mato Grosso do Sul.

Este órgão desempenha a responsabilidade de fomentar a participação dos usuários na administração do Tribunal. Sua função inclui a escuta e compreensão das diversas formas de manifestação do cidadão como demandas legítimas. Além disso, visa reconhecer todos os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

A Ouvidoria busca qualificar de maneira adequada as expectativas dos cidadãos, caracterizando situações e identificando contextos para interpretar tais manifestações como oportunidades de aprimoramento. Sua atuação compreende responder de forma ágil e conclusiva aos cidadãos, avaliando a efetividade das respostas fornecidas. Este processo visa subsidiar a gestão do Tribunal Regional da 24ª Região no aprimoramento de seus processos de trabalho.

Essas manifestações podem ser realizadas de diversas formas, incluindo consultas, dúvidas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias, críticas, e pedidos de informação, previstos na Lei n. 12.527, de 18 de dezembro de 2011 (SIC). Todas essas manifestações são recebidas, registradas e protocolizadas por meio de um sistema eletrônico, denominado Sistema PROAD-OUV.

Aquelas manifestações que não podem ser prontamente respondidas são, quando necessário, encaminhadas às unidades competentes. Nesse processo, diligenciamos para garantir que a resposta ou providência adotada seja devidamente informada ao manifestante. Este procedimento visa assegurar uma abordagem abrangente e eficaz diante das diversas formas de comunicação recebidas.

O Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV) está interligado ao sítio eletrônico do TRT24. Ao registrar uma manifestação por meio do formulário eletrônico disponível no portal, o usuário é automaticamente direcionado para o Sistema Proad-Ouv da Ouvidoria, onde é gerado um processo para os encaminhamentos pertinentes.

Adicionalmente, uma mensagem é automaticamente gerada e enviada ao manifestante, fornecendo o número de registro do processo no sistema Proad-Ouv. Isso permite que o usuário acompanhe o andamento do seu processo tanto diretamente pelo sítio eletrônico do Tribunal quanto pela Ouvidoria. Esse processo visa garantir transparência e facilitar o acompanhamento das manifestações pelos usuários.

A Ouvidoria desempenha também a função de gerenciar o Serviço da Informação ao Cidadão – SIC, no âmbito institucional. Isso visa assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, com o intuito de facilitar o acesso a informações ou documentos produzidos ou recebidos pelo Tribunal. Ressalta-se que esta atribuição não prejudica outras formas de prestação de informações sob a responsabilidade de diferentes unidades do Regional.

Além disso, a Ouvidoria é incumbida do recebimento das demandas relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD no âmbito do TRT24. Nesse contexto, cabe à Ouvidoria encaminhar a demanda ao Encarregado de Proteção de Dados, acompanhando o tratamento até sua conclusão efetiva.

A atuação da Ouvidoria é regida por um regulamento próprio, sendo que seu último Regulamento Geral foi atualizado e aprovado no ano de 2022, por meio da Resolução Administrativa n. 14/2022. Nesse documento estão estabelecidas suas atribuições, organização e competências. Importante ressaltar que este Regulamento Geral está em conformidade com as diretrizes estabelecidas na Resolução n. 432/2021, de 27 de outubro de 2021 do Conselho Nacional de Justiça.

2 - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE – CANAIS DE ACESSO:

Com o intuito de facilitar o acesso e a participação dos cidadãos e usuários na administração do Tribunal, a Ouvidoria do TRT-24 disponibiliza diversos canais de registro de manifestações, tais como reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação. Esses canais estão acessíveis tanto no ícone "Ouvidoria" quanto no ícone "Contato". A saber:



Presencial



**Formulário
Eletrônico**



**Correspondência
Eletrônica**



**Correspondência
Física**



**Ligação
Telefônica**



**Aplicativo
WhatsApp**



Balcão Virtual

3 - ATIVIDADES DE DESTAQUE:

1

Neste ano de 2023, a Ouvidoria continuou tomando todas as providências para adequação 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.

Em busca de inovações tecnológicas visando ampliar a comunicação entre o cidadão e o TRT24, foram oferecidas mais opções de canais de comunicação para o envio de suas manifestações. A Ouvidoria passou a disponibilizar atendimento através do **aplicativo 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 próxima dos 50% (cinquenta por cento) na escolha do canal para expressar suas manifestações.

A Ouvidoria, unidade responsável por, tradicionalmente, receber denúncias e reclamações, continuou incentivando 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.

2

Ainda neste ano de 2023, foi realizada a primeira Ouvidoria Itinerante. Sob o lema "**A Ouvidoria cada vez mais perto de você**", esse projeto levou a Ouvidoria Itinerante até o município de Dourados, no espaço da Unigran local. Essa iniciativa foi realizada simultaneamente às sessões itinerantes das turmas deste Tribunal, que ocorreram no auditório da Unigran na cidade de Dourados.

O objetivo da Ouvidoria Itinerante é estimular o exercício da cidadania e promover um espaço de diálogo entre a população e a Justiça do Trabalho da 24ª Região, oferecendo atendimento presencial ao público externo e interno. Durante esse evento a Ouvidoria fica disponível para ouvir críticas, elogios, sugestões e reclamações de magistrados, advogados, servidores e demais interessados.

3

Neste ano de 2023, a Ouvidoria também participou do **Mutirão do Povo promovido pelo SBT-MS**. Foram realizados três eventos deste tipo durante o ano, ocorrendo em escolas situadas em diferentes bairros, nomeadamente: Jardim Itamaracá, Santa Emília e Anahy. Os eventos abrangeram uma ampla gama de serviços voltados para a cidadania e a saúde, oferecidos por um total de 140 parceiros, entre entidades públicas e privadas.

4

Também foi revisada a **Carta de Serviços ao Cidadão**, sendo lançada uma nova versão. Essa Carta tem por objetivo informar os serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho em Mato Grosso do Sul, conforme determinado no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública. A Carta de Serviços ao Cidadão é o instrumento que indica quais os serviços prestados, a forma de acesso a esses serviços, etapas, prazo, forma de acesso ao serviço, locais da prestação do serviço, forma de comunicação do solicitante com a unidade prestadora do serviço, bem como os mecanismos para consulta sobre a prestação do serviço. Ela contribuiu com o compromisso do Tribunal de proporcionar a transparência na prestação dos serviços e de realizar justiça na solução de conflitos trabalhistas, de forma rápida e efetiva. Essa carta está disponibilizada na página da Ouvidoria no portal do TRT24, com linguagem simples e acessível.

5

Neste ano também foi **dado prosseguimento com o trabalho em parceria com a Secretaria da Corregedoria Regional** sempre em busca do fortalecimento das relações institucionais e aprimoramento dos serviços prestados visando garantir uma eficiente prestação jurisdicional. Foram mantidos o envio regular de relatórios para auxiliar na atividade correicional, fornecendo dados relevantes sobre as unidades judiciárias de 1º grau com correições agendadas, informando o número de reclamações recebidas e como foram tratadas, assim como os elogios recebidos pela unidade.

Essa parceria foi estabelecida como uma boa prática para promover melhorias e alinhamentos na entrega da prestação jurisdicional. Além disso, proporciona uma oportunidade ímpar para abordar questões remanescentes que, porventura, não foram diretamente atendidas pelas unidades contatadas.

6

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.



7

É digno de nota que a Ouvidoria teve uma participação significativa na conquista da categoria Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade, que representa a mais alta distinção no Poder Judiciário. Nesse contexto, é pertinente ressaltar que a Ouvidoria obteve pontuação integral em todos os itens do “Ranking da Transparência do CNJ” relacionados à sua unidade.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

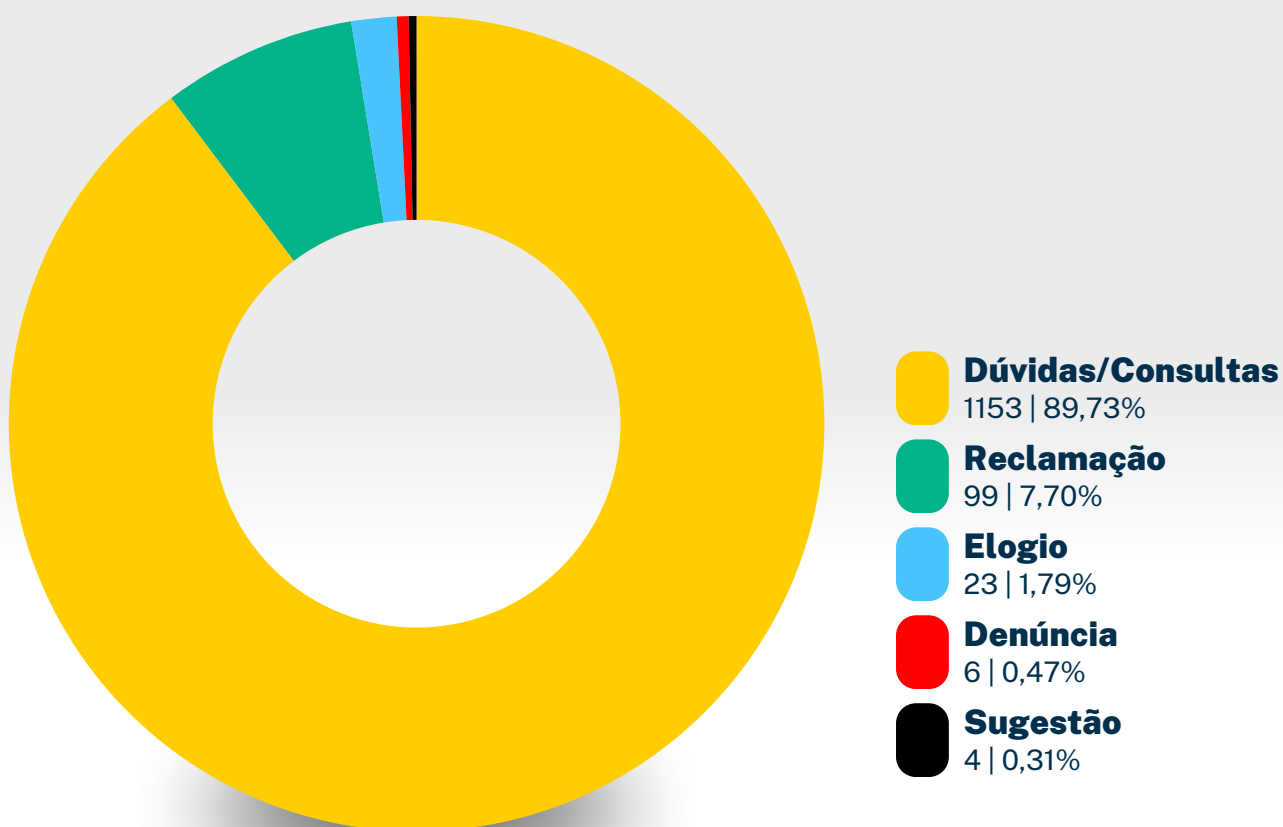
1 - QUANTITATIVO GERAL:

Os relatórios e gráficos apresentados a seguir constituem um resumo das atividades e manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2023. Importa salientar que, para fins estatísticos, apenas as manifestações registradas no sistema Proad-Ouv são consideradas. Além disso, é relevante esclarecer que, além das manifestações registradas nesse sistema, a Ouvidoria recebe diversas outras demandas de natureza variada. A título exemplificativo, mencionam-se consultas sobre números de telefone das unidades judiciárias e administrativas, dúvidas acerca de como realizar pesquisas de andamento processual no sítio do TRT, encaminhamento de dúvidas sobre direitos trabalhistas, solicitações de endereços das unidades judiciárias, buscas por servidores de determinado setor, até mesmo questões relacionadas a outros Tribunais (TJ, TRE, TRF), entre outras.

No decorrer do ano de 2023, foram recebidas e registradas no Sistema Proad-Ouv um total de 1.285 (um mil, duzentas e oitenta e cinco) manifestações. Esse montante de manifestações compreende 4 (quatro) sugestões, 6 (seis) denúncias, 23 (vinte e três) elogios, 99 (noventa e nove) reclamações e 1.153 (um mil, cento e cinquenta e três) dúvidas/consultas à Ouvidoria.

2 - QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

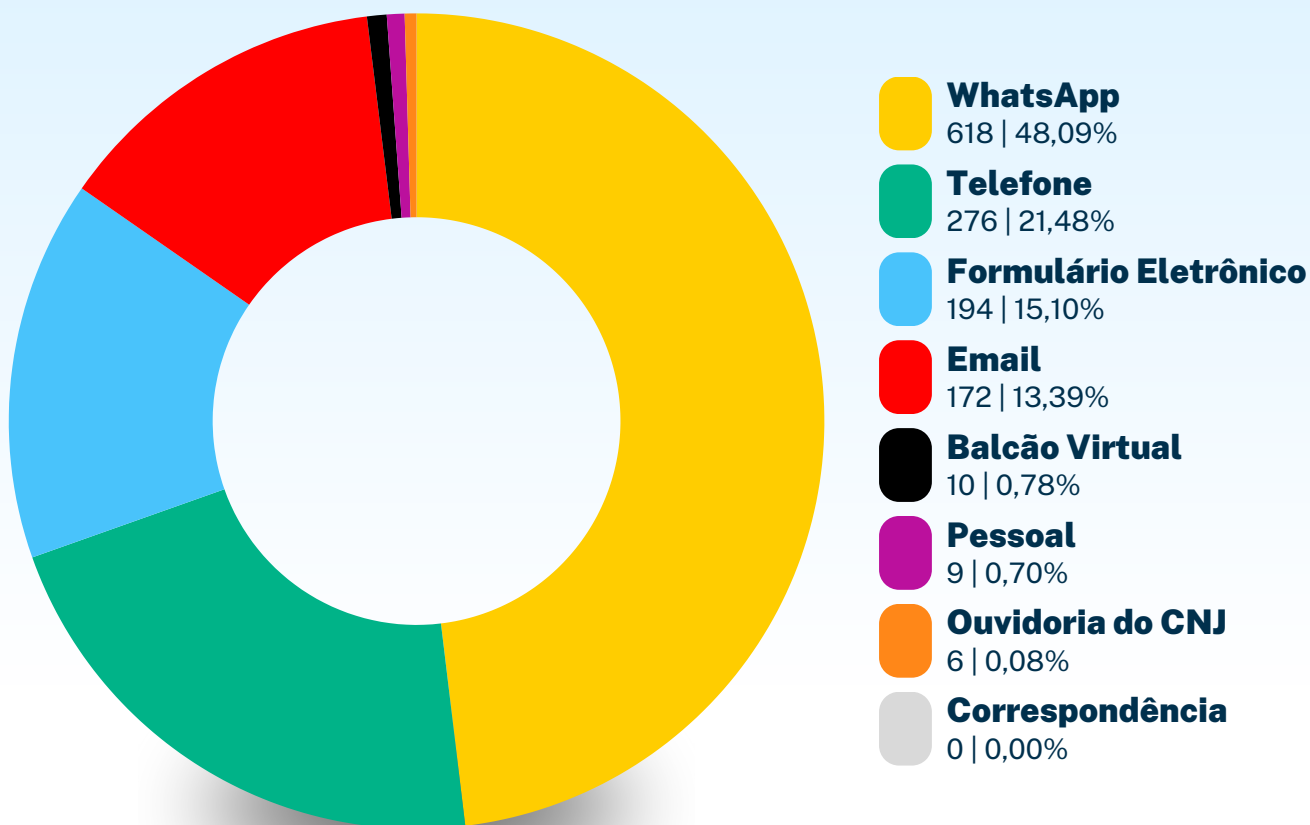
Do total de 1.285 (um mil, duzentos e oitenta e cinco) manifestações recebidas, a ampla maioria (89,73%) se classifica como “Dúvidas/consulta para Ouvidoria”. Essas manifestações, de maneira geral, consistem em solicitações de esclarecimentos sobre os serviços prestados pelo Tribunal e informações referentes aos andamentos dos processos. Em sequência, destacam-se as manifestações do tipo “Reclamação”, predominantemente associadas à morosidade na tramitação dos processos. Estas incluem situações como extrapolação dos prazos para despachos e decisões, demora na prolação de sentenças, atrasos na apresentação de laudos periciais, demora na expedição de alvarás, morosidade na expedição de ofícios e cartas precatórias, demora nos procedimentos do BacenJud, Renajud e Infojud, além de atrasos na marcação/remarcação de audiências, entre outros.



TOTAL 1.285
manifestações recebidas

3 - QUANTITATIVO POR TIPO DE CANAL:

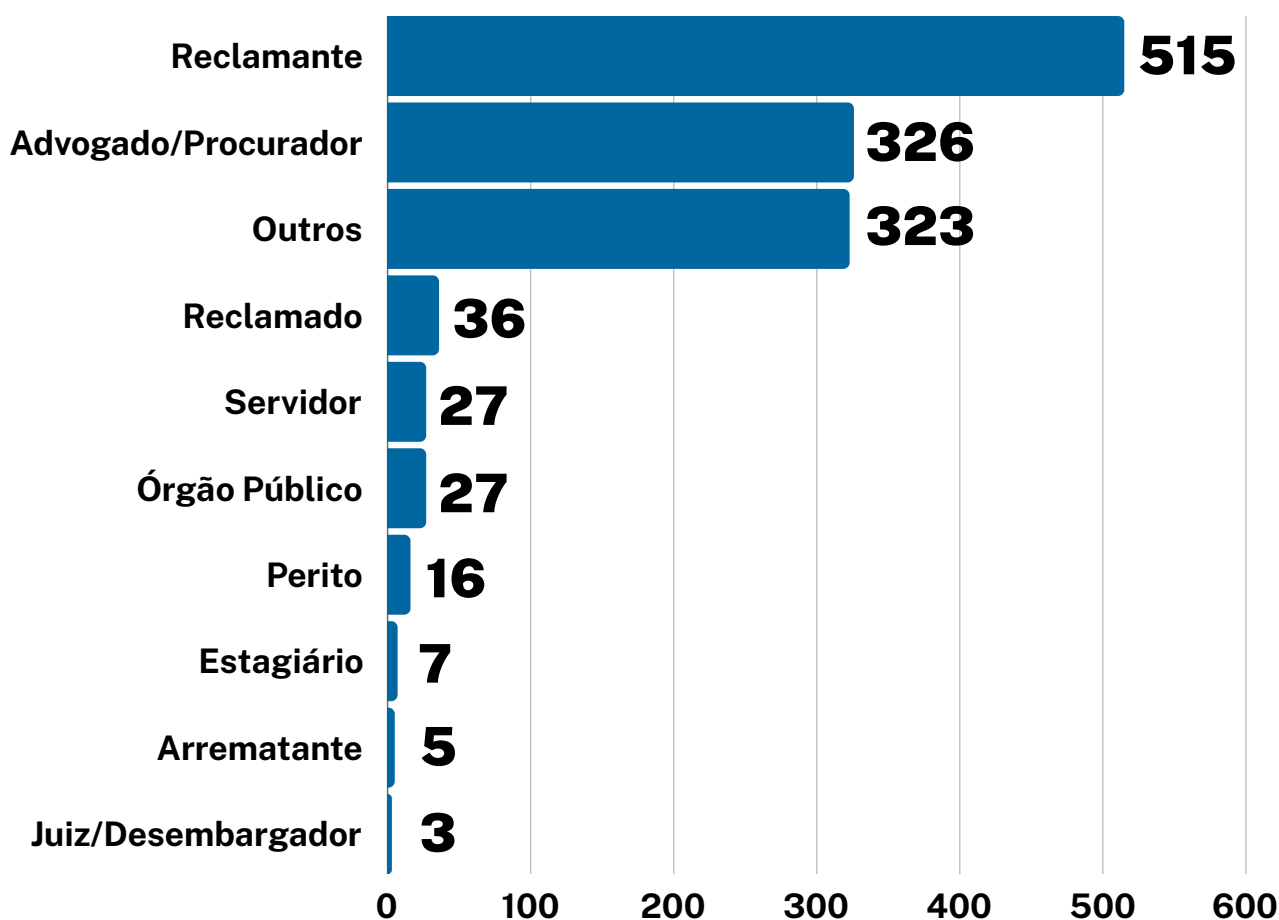
Constata-se que o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp, representou o principal canal de comunicação utilizado, totalizando 48,09%. As manifestações por telefone, formulário eletrônico e e-mail ocupam, respectivamente, o segundo, terceiro e o quarto lugar, abrangendo 21,48%, 15,10% e 13,39% do total.



TOTAL 1.285
manifestações recebidas

4 - QUANTITATIVO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE:

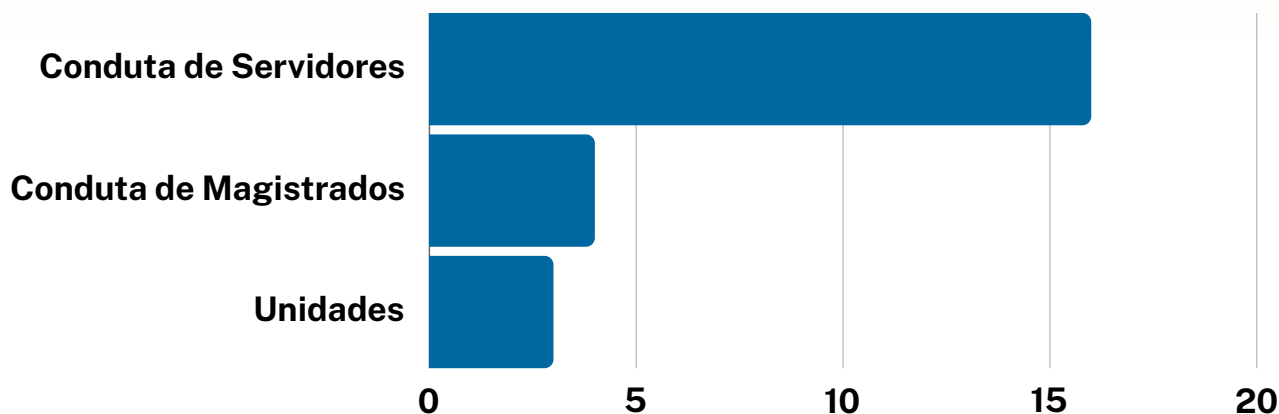
As manifestações recebidas na Ouvidoria foram predominantemente formalizadas por reclamantes (40,08%), seguidas por advogados (25,37%) e de outras categorias não especificadas (25,14%). Importante ressaltar que a categoria "outros" engloba manifestantes que não se enquadram em outras categorias específicas de perfil de relacionamento com o Tribunal, tais como aprovados em concurso público, solicitantes de informações sobre a emissão de certidões, sobre dados estatísticos e estágios. Incluem-se também aqueles que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, como dúvidas trabalhistas, informações sobre FGTS e Seguro Desemprego, entre outros casos.



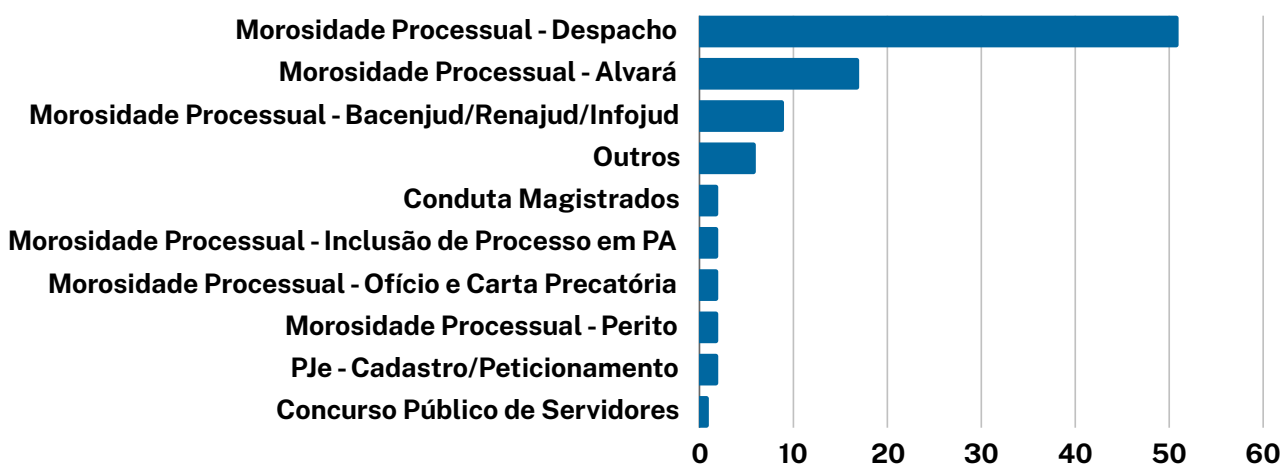
TOTAL 1.285
manifestações recebidas

5 - ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS - ELOGIO



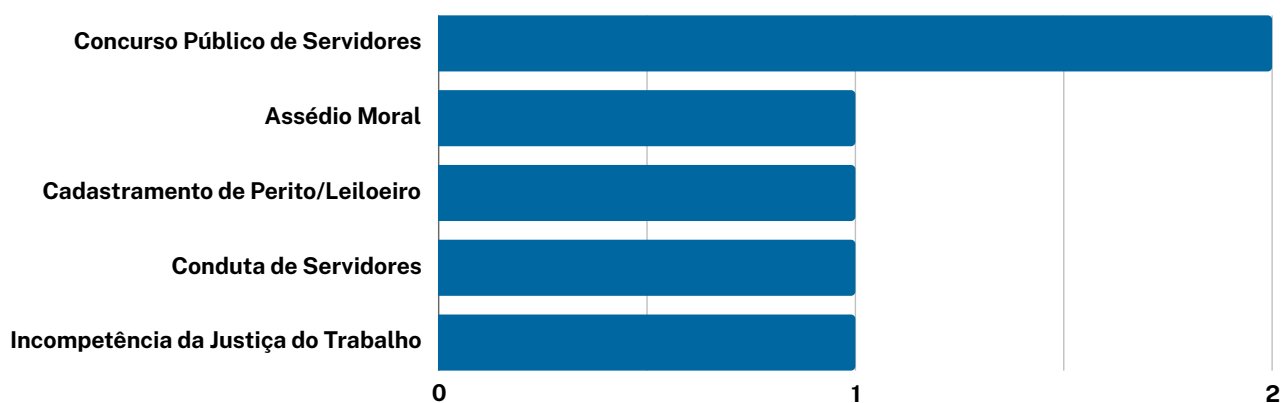
B) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS – RECLAMAÇÃO



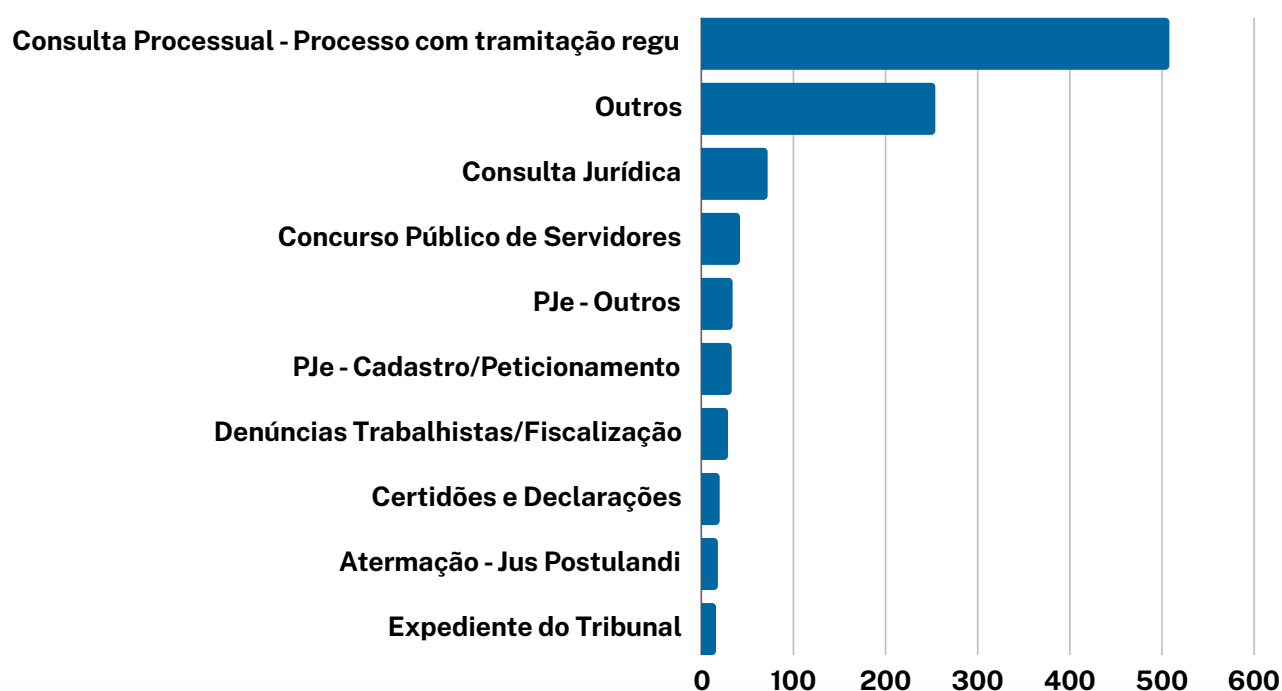
C) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS - SUGESTÃO



D) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS - DENUNCIA

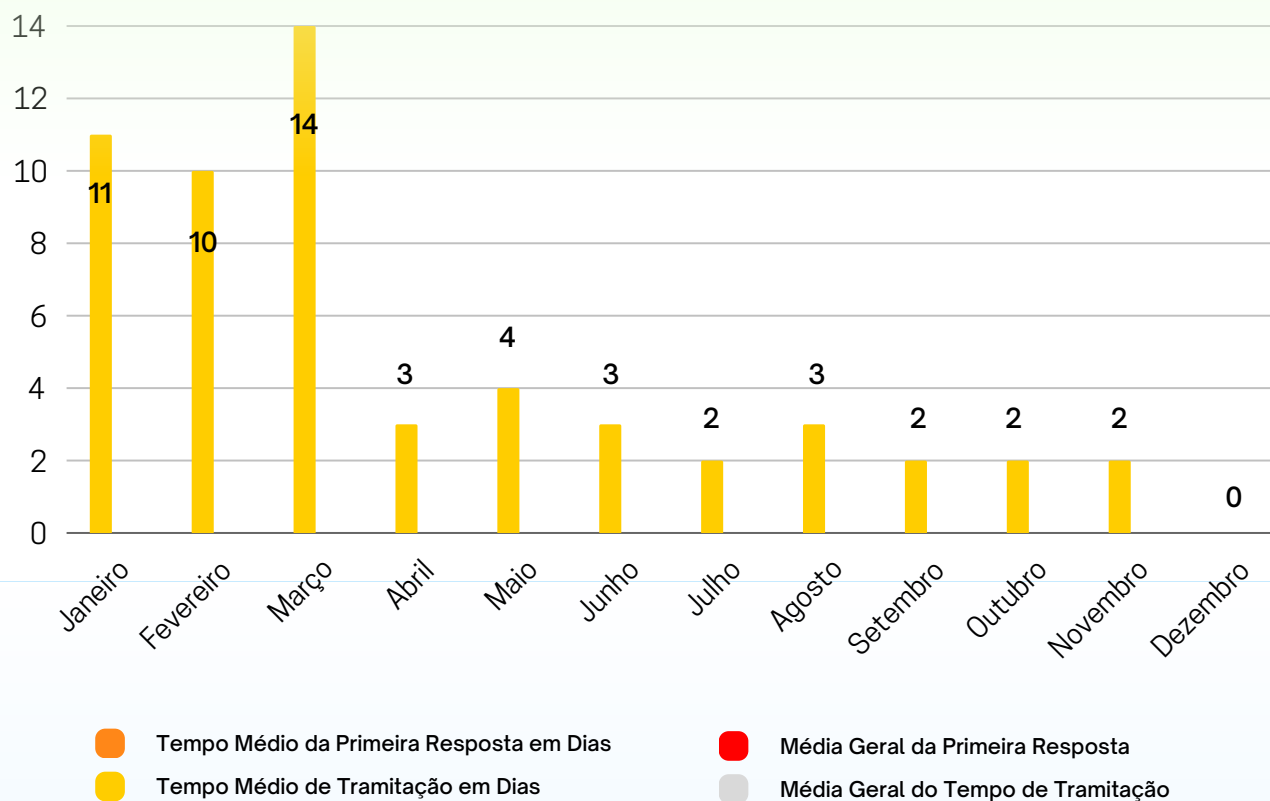


E) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS –DÚVIDAS/ CONSULTAS/INFORMAÇÕES

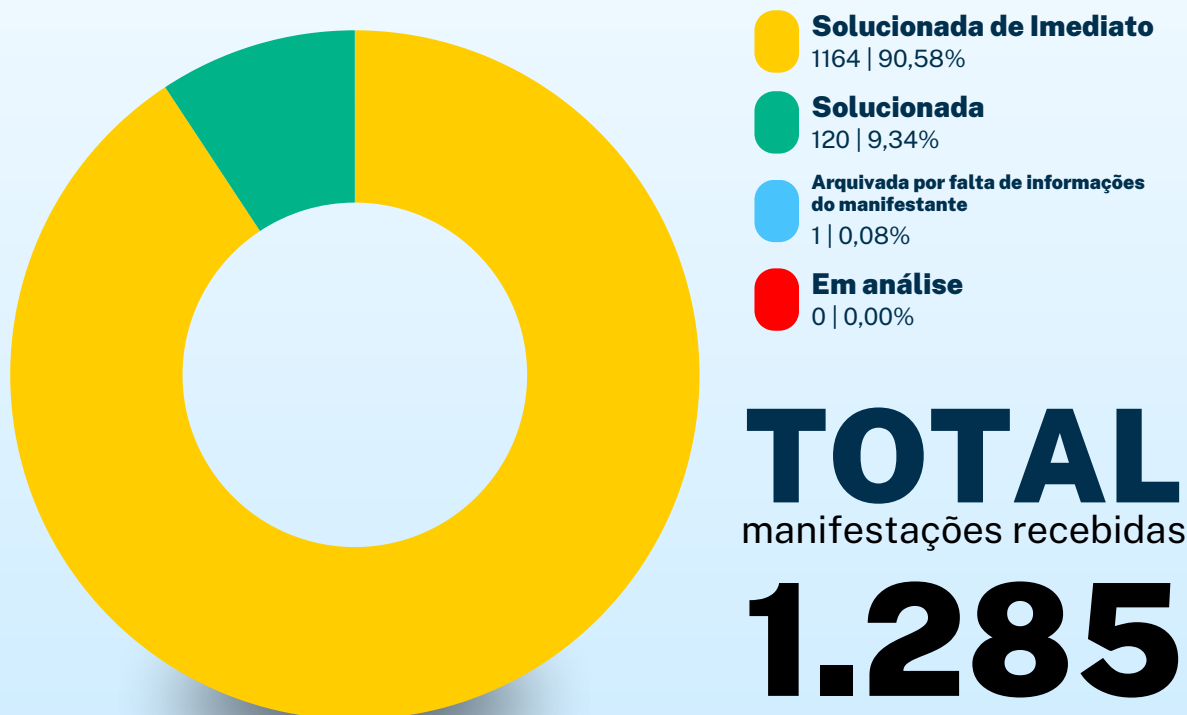


6 - TEMPO DE TRAMITAÇÃO:

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



7 - MOTIVO DO ARQUIVAMENTO:



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)

O SIC – Serviço de Informação ao Cidadão deste Tribunal, vinculado à Ouvidoria, recebe, registra, controla e responde os pedidos de acesso à informação formulados, a teor da Lei 12.527/2011 - LAI, tendo sido registrados no ano de 2023, 48(quarenta e oito) pedidos de acesso a informações referentes à Lei 12.527/2011. A grande maioria desses pedidos foi direcionada à Secretaria de Gestão de Pessoas, tendo em vista que a maior parte das manifestações estava relacionada a assuntos de competência daquela unidade.

É relevante destacar que todos os pedidos de acesso à informação (Lei 12.527/2011) foram atendidos, não havendo indeferimento. O perfil predominante dos solicitantes foi de concursandos/concursados, seguido pelo perfil categorizado como "outros", abrangendo pessoas sem vínculo direto com o Tribunal.

Os canais utilizados para os pedidos foram formulário eletrônico, e-mail e WhatsApp, totalizando 38 (trinta e oito), 9 (nove) e 1 (um), respectivamente.

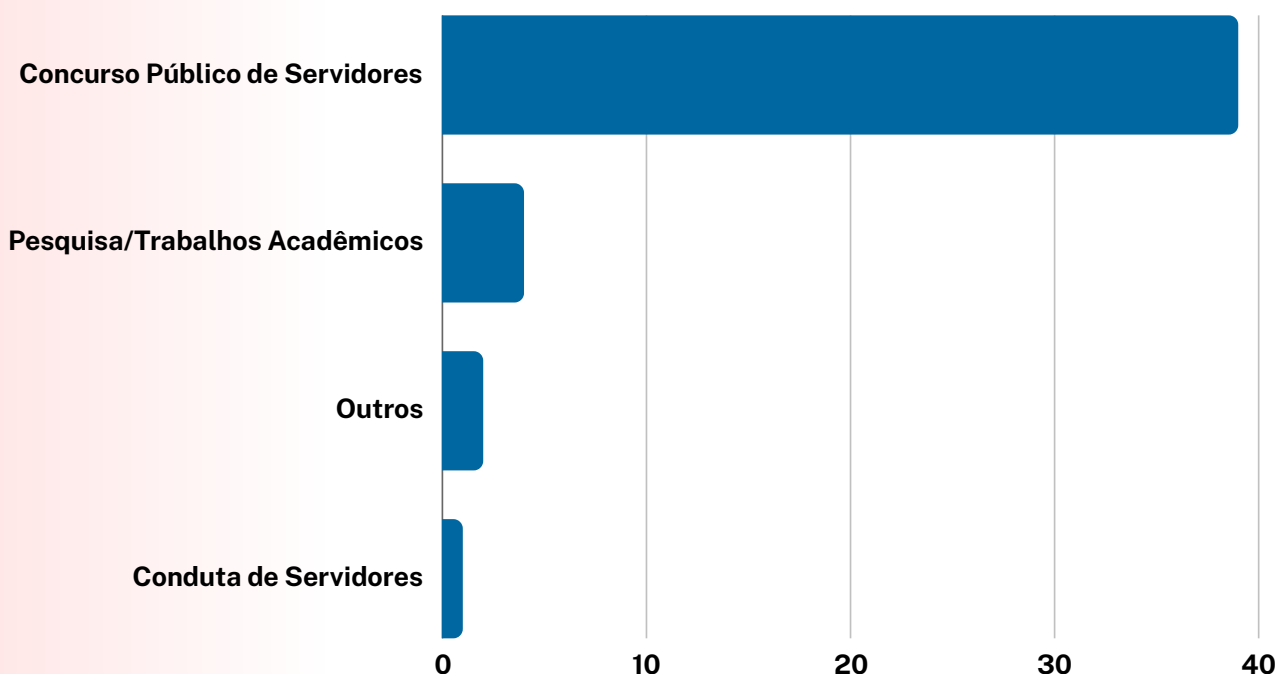
Os temas predominantes abordados nos pedidos de acesso à informação (Lei 12.527/2011) estavam relacionados direta ou indiretamente a informações sobre o Concurso Público de Servidores e pesquisas para trabalhos acadêmicos.

MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO - SIC ANO -2023			
Unidades	Nº Pedidos	Manifestantes	Nº Pedidos
SGPe	41	Concursando/Concursado	36
DG	2	Outras	6
DEP	1	Pesquisador/ Acadêmico	3
DDM	1	Aposentado/Pensionista	1
SPJe	1	Org. Não Governamental	1
DOUVI	2	Outro	1
TOTAL	48	TOTAL	48

Canais	Nº Pedidos
Formulário Eletrônico	38
E-mail	9
WhatsApp	1
TOTAL	48

Resultados	Nº Pedidos
Atendidos	48
Indeferidos	0
Recursos	0
TOTAL	48

ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório destaca as principais informações e dados estatísticos relacionados às atividades da Ouvidoria do TRT-24 no decorrer do ano de 2023. O objetivo é apresentar uma visão abrangente das demandas recebidas, ações desenvolvidas e resultados alcançados ao longo do período.

As demandas registradas em 2023 permaneceram praticamente no mesmo patamar em comparação com o ano anterior. Nota-se um aumento significativo nas manifestações do tipo SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, que passaram de 4 (quatro) em 2022 para 48 (quarenta e oito) em 2023.

Os dados estatísticos revelam uma redução percentual nas reclamações relacionadas à insatisfação dos usuários com a efetividade do processo judicial trabalhista, diminuindo de 10,04% em 2022 para 7,70% em 2023. A morosidade processual continua sendo o tema mais abordado nas reclamações, envolvendo prazos para despachos, decisões, sentenças e confecção de documentos, incluindo alvarás, guias de levantamentos, ofícios e cartas precatórias.

Em contrapartida, o número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores manteve-se num número satisfatório, refletindo o êxito da campanha promovida pela ouvidoria, intitulada “elogiar faz bem”, e o reconhecimento dos usuários pelo esforço do empreendido pelo TRT24 em melhorar a celeridade processual e manter a efetividade do atendimento.

É importante enfatizar que as sugestões recebidas ao longo desse ano contribuíram para o aprimoramento da gestão e na melhoria dos serviços oferecidos aos cidadãos pelo Tribunal. Além disso, é pertinente destacar que todas as denúncias recebidas foram devidamente instruídas e encaminhadas às unidades competentes para a devida apuração e resposta conclusiva.

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 pelo canal de WhatsApp corresponderam praticamente ao percentual de 50% 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.



TRT-24ª REGIÃO
Mato Grosso do Sul

**OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208
Campo Grande, MS - CEP: 79031-908

Fale conosco: +55(67)3316-1784 / 0800-731-0087

Endereço eletrônico: ouvidoria@trt24.jus.br