

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 01/01/2023 A 31/12/2023



1. INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela unidade, em atendimento ao disposto no art. 5º, inciso VIII, da Resolução CNJ nº 432/2021 (*“encaminhar ao Pleno do tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.”*).

O relatório apresenta os principais dados estatísticos relativos ao período compreendido entre 01.01.2023 e 31.12.2023, assim como o resumo das ações implementadas e das atividades desenvolvidas pela unidade.

As atividades de Ouvidoria foram realizadas por uma equipe composta por cinco servidores e coordenada pelo Ouvidor da Justiça do Trabalho, Exmo. Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos e, na sua ausência, pela Vice-ouvidora, Desembargadora Maria Madalena Telesca.

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do TRT da 4ª Região, órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal e essencial à administração da Justiça (art. 227-D do Regimento Interno do TRT4), instituída pela Resolução Administrativa nº 21/2003, atendeu ao público externo e interno, objetivando essencialmente a satisfação dos cidadãos, a transparência do Poder Judiciário e a viabilização de medição da qualidade dos serviços prestados, em respeito aos princípios constitucionais da eficiência, eficácia e da participação do usuário na administração pública.

A Ouvidoria é o canal permanente de comunicação entre a sociedade e o TRT4, recebendo dúvidas/consultas, elogios, reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011) e requisições de titulares com base na LGPD (Lei nº 13.709/2018).

As atribuições e competências da Ouvidoria estão dispostas no Regulamento Geral (art. 138), em ato normativo próprio deste Tribunal (Res.08/2022), e, também, na Resolução do CNJ nº 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.

Dentre as principais, podemos citar as seguintes:

receber sugestões, críticas, denúncias, elogios, pedidos de informação e reclamações que tenham por objeto serviços judiciários e administrativos prestados por quaisquer das unidades da Justiça do Trabalho na 4ª Região, bem como pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011;

- receber as requisições dos titulares de dados pessoais, previstas na Lei nº 13.709/2018, e encaminhá-las ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Tribunal, para análise;
- receber denúncias relativas à existência de trabalho infantil e de trabalho escravo na área de jurisdição deste Tribunal e encaminhá-las diretamente ao órgão de fiscalização competente para apuração dos fatos, enviando cópia, para ciência, ao respectivo colegiado da gestão colaborativa deste Regional;
- encaminhar, quando necessário, as manifestações às unidades competentes, solicitando informações que viabilizem a apresentação de resposta ao manifestante;
- apresentar resposta ao manifestante, instruindo-a, se for o caso, com as informações prestadas pelas unidades competentes;
- promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos, respeitada a competência da Corregedoria;
- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.
- funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal ou conselho de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas, e,
- aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA UNIDADE

3.1 Quantitativo de demandas

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu o total de 1925 manifestações para análise e 28 pedidos de acesso à informação. Não foi recebida nenhuma requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A principal classe de manifestações recebidas na Ouvidoria foi "Reclamação para a Ouvidoria", representando 47,17% dos expedientes analisados no setor, destacando-se os assuntos consultas processuais em processos com tramitação regular e morosidade processual em despachos.

Na classe "Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria", que representou 43,58% das demandas recebidas, entre as mais expressivas, excetuando as que não se enquadram como "outros", foram as consultas processuais em processos com tramitação regular e consultas jurídicas.

Na classe "Denúncia para a Ouvidoria", o assunto com maior destaque esteve relacionado a condições de trabalho (fiscalização) e direitos violados, como, por exemplo, o não pagamento de verbas trabalhistas, cujos temas extrapolam a esfera de competência institucional do TRT4. Nesses casos, a Ouvidoria indica ao usuário os dados de contato para o devido encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes, além de disponibilizar todas as

informações na sua página da internet.

Foram recebidas três denúncias envolvendo suposto assédio moral, as quais foram levadas ao conhecimento do Subcomitê de Combate ao Assédio Moral e ao Assédio Sexual.

Na classe “Elogios para a Ouvidoria”, foram recebidas 36 manifestações, envolvendo especialmente condutas de magistrados e servidores do TRT4, as quais foram encaminhadas para ciência das partes interessadas, e, respectivamente, para a Corregedoria Regional ou para a Secretaria de Gestão de Pessoas (Segesp).

A Ouvidoria recebeu 28 manifestações de “Pedidos de Informações (Lei nº 12.527/2011)”, todos registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV.

As principais informações solicitadas versaram sobre pesquisas e trabalhos acadêmicos, seguidas de informações sobre cargos, funções e lotações. Considerando a proximidade com o último concurso realizado para servidores pelo TRT4, também ocorreram muitas solicitações de informações acerca do provimento de cargos. A Seção de Gestão de Pessoas (Segesp) foi a área mais demandada para fornecer as informações cabíveis. Alguns pedidos de acesso foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, em observância ao princípio da Transparência Ativa, por se tratar de informação já disponibilizada no site do Tribunal ou por constar nos registros da Ouvidoria.

3.2 Canais de atendimento

As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio de formulário eletrônico, e-mail, WhatsApp e telefone (inclusive 0800, que permite ligação gratuita de telefones fixos e móveis no Rio Grande do Sul), bem como por carta. A Ouvidoria atende, também, presencialmente, estando situada no saguão do Prédio sede do TRT4.

A forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das demandas à Ouvidoria permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT4 na internet, representando 61,24% do quantitativo de demandas, seguido do envio de mensagens eletrônicas via *e-mail* (21,52), via telefônica (8,92%), WhatsApp (4,43), via Ouvidoria do CNJ (1,87%) e pessoal (1,49%).

3.3 Redução do Tempo Médio de Resposta

Um dos principais objetivos da Ouvidoria é responder ao cidadão com a máxima eficiência e rapidez. No período informado, manteve-se o tempo médio de resposta ao cidadão, de um dia (“média geral da primeira resposta”). O prazo geral, que corresponde à data de arquivamento, foi diminuído para menos de dois dias e meio.

3.4 Manifestação por Satisfação na Solução

No painel “Manifestações por Satisfação” são apresentados os resultados da Pesquisa de Satisfação no atendimento, conforme informações a seguir:

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	147	7,64%
Satisfeito	68	3,53%
Insatisfeito	65	3,38%
Regular	33	1,71%
Não informado	1612	83,74%
Total	1925	100,00%

4. AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

4.1 Participação da Ouvidoria no projeto “O Rio Grande te Escuta” coordenado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado em conjunto com a Ouvidoria Geral do Estado do RS.

O projeto busca promover a integração entre as Ouvidorias de instituições públicas do RS, reunindo os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário para facilitar o atendimento aos usuários de serviços públicos e viabilizar o acesso a informações, bem como o encaminhamento de sugestões e denúncias.

Foi desenvolvida uma cartilha com informações sobre as quatorze ouvidorias participantes do projeto. O lançamento ocorreu em dois momentos: o primeiro em um ato com a participação de autoridades realizado no Palácio de Justiça no dia 24/10; o segundo com a realização de uma atividade pública de distribuição da cartilha e atendimento realizado no Parque da Redenção no dia 28/10.

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/590053>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/590220>

4.2 Acompanhamento e participação no “Projeto IntegraTRT”

A Ouvidoria, representada pela vice-ouvidora, Desembargadora Maria Madalena Telesca, acompanhou a Administração do Tribunal em muitas etapas do Projeto IntegraTRT visitando as unidades do interior do estado buscando uma maior integração e aproximação daquelas unidades.

Durante essas visitas foram distribuídos materiais gráficos que apresentam e esclarecem o papel da Ouvidoria e a sua importância para a instituição.

4.3 Disponibilização de Novo Canal de Envio de Manifestações.

Depois de efetuados estudos que demonstraram a viabilidade, no final do mês de junho foi implantado o sistema de recebimento de manifestações através do aplicativo de mensagens WhatsApp. Desde sua instalação o seu uso alcançou o percentual aproximado de 5% das manifestações recebidas.

5. COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO – COLEOUV

5.1 Reuniões dos Ouvidores da Justiça do Trabalho

O Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) realizou 4 reuniões ordinárias, nos meses de março, junho, setembro e novembro de 2023 tendo como sedes, Brasília, Vitória, São Paulo e Campinas respectivamente. Em todos os eventos foram debatidos temas de interesse específico das Ouvidorias e também de interesse mais amplo da Justiça do Trabalho. Todos os eventos foram presenciais. A 34ª reunião, realizada no mês de março em Brasília, contou com a presença da Presidente do STF, Ministra Rosa Weber. Essa foi a primeira vez que uma reunião do Colégio de Ouvidores recebeu a presidência da suprema corte brasileira.

Por ocasião dos eventos, foram proferidas diversas palestras relacionadas à estrutura e organização das ouvidorias, sobre o sistema eletrônico PROAD-OUV, usado na administração das rotinas do setor, e sobre outros assuntos relevantes para o aprimoramento e para a defesa da Justiça do Trabalho.

Durante o 37º encontro, em Campinas/SP, os ouvidores elegeram a nova diretoria do Colégio tendo o Ouvidor do TRT4, Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos, encerrado seu mandato na Presidência.

As reuniões do Colégio acontecem bimestralmente para discutir questões relevantes das ouvidorias, dentre elas: tecnologia, legislação, padrões de atendimento, estudos de casos e outros assuntos relacionados. A íntegra das notícias sobre os eventos podem ser lidas nos *links* abaixo:

<https://www.tst.jus.br/web/guest/-/ouvidoras-e-ouvidores-da-justi%C3%A7a-do-trabalho-se-re%C3%BAnem-para-troca-de-boas-pr%C3%A1ticas-e-debates%C2%A0>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/564253>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/583563>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/593103>

Acesse [aqui](#) para ver o estatuto do Colégio de Ouvidores.

6. PARTICIPAÇÃO DOS OUVIDORES EM ATIVIDADES EXTERNAS

O Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos, Ouvidor do TRT4 representou o Tribunal na solenidade de posse da Ministra Maria Helena Mallmann como Ouvidora Nacional da Mulher do CNJ em Brasília no dia 31/03;

Participação no IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e do 2º Encontro da Rede de Ouvidorias Judiciais ocorridos em São Paulo nos dias 23 e 24 de junho, na sede do Tribunal de Justiça de São Paulo. Matéria completa no link abaixo.

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/510664>

Os Ouvidores participaram no dia 29 de agosto da Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do CNJ em Brasília. Na oportunidade o desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos foi nomeado pela ministra Rosa Weber, Presidente do STF, para integrar o Grupo de Trabalho para elaboração de estudos e propostas pertinentes à coleta e produção de dados

pelas Ouvidorias do Poder Judiciário, e para formulação de especificações e parâmetros técnicos para desenvolvimento de sistema nacional de ouvidorias. Ainda, em visita ao Senado Federal, o Desembargador Clóvis e a Desembargadora Maria Madalena Telesca, vice-ouvidora, foram convidados pelo senador Paulo Paim a integrar o Grupo de Trabalho do Senado Federal que debate o Novo Estatuto do Trabalho.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/579127>

A desembargadora Maria Madalena Telesca representou o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (RS) na cerimônia de instalação da Ouvidoria da Mulher no Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4), ocorrida em 03 de outubro, no auditório da Corte, em Porto Alegre.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/585490>

No dia 04 de outubro, o ouvidor representou o tribunal na solenidade de abertura do 9º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - Cojud, realizado no Plenário Ministro Pedro Soares Muñoz, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/586003>

Lançamento do projeto “O Rio Grande Te Escuta – uma ação integrada das Ouvidorias de instituições públicas gaúchas”. A solenidade foi realizada no dia 24 de outubro, no Palácio da Justiça, em Porto Alegre. A iniciativa busca promover a integração entre as Ouvidorias de instituições públicas do RS, reunindo os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário em prol do atendimento aos usuários de serviços públicos e facilitando o acesso a informações, bem como o encaminhamento de sugestões e denúncias.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/590053>

O Ouvidor do TRT4 participou do I Fórum de Ouvidorias das Américas promovido pelo Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, ocorrido em Brasília nos dias 22, 23 e 24 de novembro.

7. OUVIDORIA E GESTÃO COLABORATIVA

A Ouvidoria participa ativamente da Gestão Colaborativa do TRT da 4ª Região, mediante participação nos seguintes Comitês, Subcomitês e Grupos de Trabalho:

- [Comitê Gestor de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade](#)
- [Subcomitê de Combate ao Assédio Moral e ao Assédio Sexual](#)
- [Subcomitê Gestor Regional do PROAD-OUV](#)
- [Subcomitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais \(CGPD\)](#)
- [Grupo de Trabalho Técnico de caráter multidisciplinar, de que trata o inciso III do artigo 1º da Resolução CNJ nº 363/2021, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região](#)

Ouvidoria da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul

Clóvis Fernando Schuch Santos

Desembargador-Ouvidor