

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - ANO DE 2022



Processo Administrativo nº 9405/2022

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 exercício de 2022 mensurados até 30/11, assim como o resumo das ações implementadas e das atividades desenvolvidas pela unidade.

As atividades de Ouvidoria foram realizadas por uma equipe composta em boa parte do tempo por quatro servidores e coordenadas 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 2022, até o dia 30 de novembro, a Ouvidoria recebeu o total de 1608 manifestações para análise e 89 pedidos de acesso à informação. Foi recebida 01 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 49,38% dos expedientes analisados no setor.

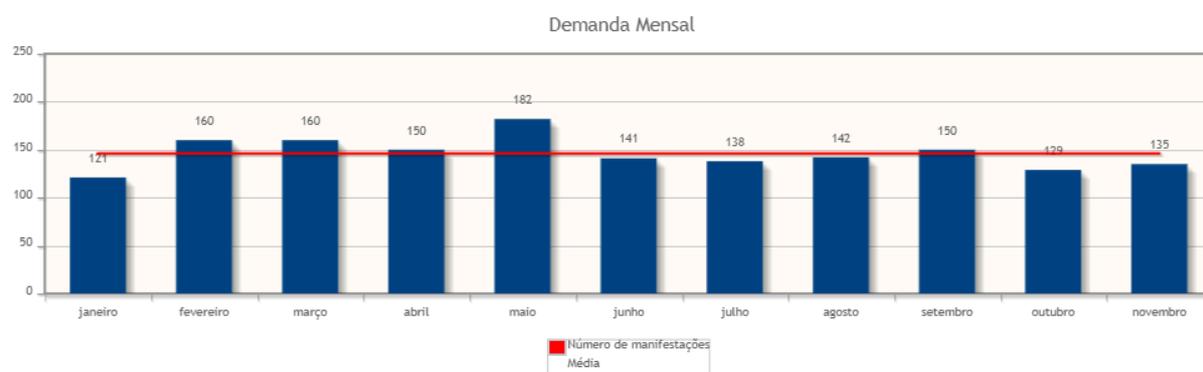
Na classe "Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria", que representou 39,8% das demandas recebidas, entre as mais expressivas aquelas que envolveram processos em outro tribunal (TST) e com consultas jurídicas, o que está fora do escopo da Ouvidoria.

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.

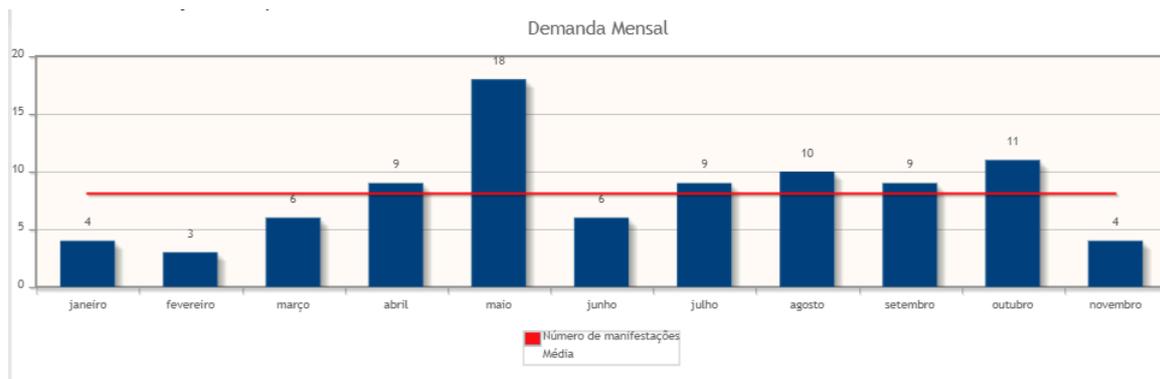
Foi recebida uma denúncia sobre trabalho infantil e duas denúncias envolvendo suposto trabalho escravo, as quais foram levadas ao conhecimento do Ministério Público do Trabalho do Rio Grande do Sul - MPT da 4ª Região, com ciência, respectivamente, às Gestores Regionais do Programa de Combate ao Trabalho Infantil no TRT4, Desembargador Roger Ballejo Villarinho e Juíza Carolina Hostyn Gralha.

Na classe “Elogios para a Ouvidoria”, foram recebidas 29 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 89 manifestações de “Pedidos de Informações (Lei nº 12.527/2011)”, todos registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV, habilitado no primeiro semestre do ano de 2021.

Houve um pedido de acesso à informação indeferido. As principais informações solicitadas versaram sobre aproveitamento da lista de aprovados em concursos públicos de outros órgãos, com ênfase aos aprovados nos concursos do TRF4. Em virtude da realização de concurso 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, 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 60,26% do quantitativo de demandas, seguido do envio de mensagens eletrônicas via *e-mail* (27,36), via telefônica (7,96%), via Ouvidoria do CNJ (3,23%) e pessoal (0,81%) .

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 ano de 2022, 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 três dias.



4. AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

4.1 Sugestão de publicação de matéria pela Secom divulgando a Ouvidoria para o público interno

A Ouvidoria, além de sugerir a publicação de matéria no portal Vox, com informações atualizadas sobre o seu funcionamento, também propôs a elaboração para distribuição de folder e marcador de páginas contendo as suas principais atribuições e informações dos seus meios de contato buscando estimular o uso dos seus serviços. Este projeto está em fase de impressão devendo estar disponível no início de 2023.

A matéria divulgada no Vox pode ser acessada pelo link a seguir.

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/532536>

4.2 Carta de Serviços ao Cidadão e Projeto Estratégico “Gestão da Ética e Integridade”

A Ouvidoria revisou os serviços por ela prestados e elencados na “Carta de Serviços ao Cidadão”, que se encontra disponibilizada na página da unidade no portal institucional, por se tratar de documento direcionado aos jurisdicionados e à sociedade em geral, com as principais informações dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho, com linguagem simples e acessível.

Contribuiu, ainda, nas informações prestadas pelo Tribunal em relação aos mecanismos de Prevenção do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção - PNPC no Projeto Estratégico “Gestão da Ética e Integridade”.

4.3 Publicação da Resolução 08/2022

Tendo em vista a edição da Resolução 432/2021 do CNJ e após debates no âmbito deste Regional foi publicada a Resolução 08/2022 atualizando a organização e o funcionamento da Ouvidoria bem como dispendo acerca das suas atribuições.

5 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 | 188 | 11,69% |
| Satisfeito | 56 | 3,48% |
| Insatisfeito | 27 | 1,68% |
| Regular | 18 | 1,12% |
| Não informado | 1319 | 82,03% |
| Total | 1608 | 100,00% |

Em relação à solução da demanda, temos os seguintes dados:

| Resposta | Quantidade | % |
|------------------|-------------|----------------|
| Muito satisfeito | 129 | 8,02% |
| Satisfeito | 72 | 4,48% |
| Insatisfeito | 46 | 2,86% |
| Regular | 42 | 2,61% |
| Não informado | 1319 | 82,03% |
| Total | 1608 | 100,00% |

O *link* está disponível na página da Ouvidoria, no menu lateral, com destaque (<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/ouvidoria#pesquisa>).

5. COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO – COLEOUV

5.1 Reuniões dos Gestores das Ouvidorias da Justiça do Trabalho

A Ouvidoria do TRT4, representada pelos gestores da unidade, participou ativamente de todas as reuniões e decisões do grupo de gestores das Ouvidorias da Justiça do Trabalho, promovidas por meio do Colégio de Ouvidores.

Foi dada continuidade às reuniões de Gestores das Ouvidorias em vista da importância da integração das mesmas para permuta de informações necessárias ao aprimoramento do sistema PROAD-OUV e do atendimento das demandas de Ouvidoria. O grupo debateu e analisou questões relativas à padronização de funcionalidades do sistema administrativo no que se refere à atendimento e estatísticas.

5.2 Reeleição dos Ouvidores

No mês de outubro/2022, o Pleno do TRT4 elegeu o Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos e a Desembargadora Maria Madalena Telesca para conduzirem, por mais dois anos (2022-2024), os trabalhos da Ouvidoria.

5.3 Realização das Reuniões do COLEOUV e eleição da nova Diretoria do colégio

O Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) realizou 4 reuniões ordinárias, nos meses de março, junho, setembro e novembro de 2022 tendo como sedes, Porto Alegre, Manaus, Recife e Rio de Janeiro 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.

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 a Justiça do Trabalho.

Durante o 33º encontro, no Rio de Janeiro, os ouvidores elegeram a nova diretoria do Colégio. O Ouvidor do TRT4, Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos, foi eleito Presidente do Colégio para a gestão 2022/2023, conforme notícia divulgada na página do TRT4 na internet. Compõe também a direção do colégio a Desa. Neide Alves dos Santos, Ouvidora do TRT9 como Vice-presidente e a Desa. Vânia Maria da Rocha Abensur, Ouvidora do TRT 14 como Secretária.

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.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/497062>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/509151>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/524540>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/532780>

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

5.4 Participação do Ouvidor no IV Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais e 2º Encontro da Rede de Ouvidorias Judiciais

O Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos, Ouvidor do TRT4 e Vice-Presidente do Coleouv participou, como representante das Instituições, do 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>

6. 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

Maria Madalena Telesca

Desembargadora Vice-Ouvidora