

# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2019

OUVIDORA TRT8: DESEMBARGADORA FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA



Acesso à  
Informação



## 01. MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA:

### MISSÃO:

Ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão a fim de elevar o seu papel ao de agente participador no processo de aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho da 8ª Região.

(Resolução TRT8 nº 213/2007, Art. 2º)

### PRINCIPAIS VALORES:

Atendimento humanizado  
Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento  
Presunção de boa-fé do usuário  
Igualdade no tratamento aos usuários  
Utilização de linguagem simples e compreensível  
Acompanhamento e busca do aperfeiçoamento dos serviços  
Promoção da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão

## 02. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

Uma síntese das atribuições da Ouvidoria pode ser encontrada na Lei 13.460/2017, que em seu artigo 13 traz o seguinte rol de atividades precípua de qualquer Ouvidoria Pública:

**I - Promover a participação do usuário na administração pública**

**II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade**

**III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços**

**IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a Lei 13.460/2017**

**V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário**

**VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão**

**VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão**

As atribuições da Ouvidoria também constam em nosso Regulamento Interno, conforme instituído através da Resolução TRT8 nº 213/2007.



**Saiba mais:** Neste link é possível consultar o Regulamento da Ouvidoria. Basta realizar uma busca pela Resolução nº 213/2007: <https://www.trt8.ius.br/juridico/resolucoes>

### 03. PAPEL DA OUVIDORIA NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DO TRT 8ª REGIÃO:

A Ouvidoria possui um papel muito importante na Política de Governança Institucional do Tribunal, bem como no Planejamento Estratégico do órgão.

A Resolução TRT8 nº 001/2019 estabelece a Ouvidoria como instância interna de apoio à governança (Art. 7º, inc. VI). Destaca-se também nosso papel como canal de transparência às partes interessadas (Art. 07º, parágrafo 2º).

As ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional no ano de 2019 contribuíram para o alcance das metas do Planejamento Estratégico Institucional do Tribunal instituído através da Resolução TRT8 nº 011/2014. Em especial, a Ouvidoria contribuiu no âmbito da META 07, referente ao período 2014-2020, conforme mostramos na imagem abaixo:



## 04. CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA – SERVIÇOS ENTREGUES À SOCIEDADE:

A Cadeia de Valor representa os principais macroprocessos de competência da Ouvidoria, conforme direcionado pela nossa missão institucional e atribuições legais. Permite melhor compreensão ao cidadão de como a Ouvidoria gera e entrega valor na forma de serviços à Sociedade.



Cada Macroprocesso é um conjunto de Processos que executam várias atividades responsáveis pela geração de valor ao cidadão. Todos foram classificados como finalísticos, em virtude de a Ouvidoria ser um órgão diferenciado com atribuições definidas em lei e de natureza essencialmente finalística. Vejamos todos os Processos agrupados:



## 05. COMO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR À SOCIEDADE:

A seguir mostramos como cada um dos Processos entrega valor público à sociedade.



PROCESSO:	VALOR PÚBLICO GERADO:
Receber as Manifestações dos Usuários	Proteção e defesa dos direitos dos usuários de acordo com a Lei 13.460/2017.
Analisar e Encaminhar às Autoridades Competentes as Demandas Recebidas	Garantia da efetiva resolução das manifestações dos usuários, conforme Lei 13.460/2017, Artigo 13, inc. VI.
Acompanhar o Tratamento e a Efetiva Conclusão das Manifestações dos Usuários	Garantia da efetiva resolução das manifestações dos usuários, conforme Lei 13.460/2017, Artigo 13, inc. II e VI.
Garantir os Prazos Legais de Resposta ao Cidadão	Resolução das demandas em prazo razoável, de acordo com o Art. 16 da Lei 13.460/2017.
Garantir o Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	Garantia do direito constitucional à informação (Art. 5º, inc. XXXIII da CRFB), regulamentado através da Lei 12.527/2011, art. 9º, inc. I.
Manter o Conteúdo do Subportal da Ouvidoria Regional	Promoção da divulgação de informações de interesse público de maneira ativa, conforme Lei 12.527/2011, art. 8º, § 2º.
Acompanhar a Prestação dos Serviços e Propor Aperfeiçoamentos	Promoção da melhoria dos serviços prestados pelo órgão, conforme Lei 13.460/2017, Art. 13, inc. III.
Fomentar a Cultura da Transparência Pública no Órgão	Garantia da transparência das informações de interesse do cidadão, conforme princípio estabelecido no Art. 4º da Lei 13.460/2017 e no Art. 3º da Lei 12.527/2011.

<b>Garantir o Registro dos Atendimentos ao Cidadão</b>	Simplificação e agilidade dos procedimentos de atendimento ao cidadão, conforme Lei 13.460/2017, Art. 5º, inc. XIII.
<b>Promover e Divulgar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários</b>	Garantia da avaliação continuada dos serviços prestados ao cidadão, visando sua melhoria e aperfeiçoamento, conforme Lei 13.460/2017, Art. 23.
<b>Publicar os Relatórios Estatísticos da Ouvidoria</b>	Prestação de contas à sociedade dos trabalhos da Ouvidoria, conforme Lei 13.460/2017, Artigos 15 e 23, § 2º.
<b>Publicar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria</b>	Prestação de contas à sociedade das atividades da Ouvidoria através do Relatório de Gestão, conforme Lei 13.460/2017, Art. 15.

## 06. CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA À ALTA ADMINISTRAÇÃO NO ATINGIMENTO DE RESULTADOS POSITIVOS DE GESTÃO:

A Ouvidoria é uma das Unidades responsáveis pelo fortalecimento do Sistema Integrado de Controle Interno, contribuindo para o aumento do Índice Geral de Governança e Gestão aferido e acompanhado anualmente pelos órgãos de controle externo.

No ano de 2019 contribuímos com a Alta Administração do Tribunal em dois importantes levantamentos que foram realizados pelos órgãos de controle: Prêmio de Qualidade do Conselho Nacional de Justiça e Ranking da Transparência do Poder Judiciário.

Desses resultados podemos inferir que a Ouvidoria possui grande importância estratégica para o Tribunal, agregando valor real no cumprimento da missão organizacional.

### PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE:

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é uma instituição pública que visa aperfeiçoar o trabalho do sistema judiciário brasileiro, principalmente no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual dos órgãos judiciários.

O Prêmio CNJ de Qualidade tem como objetivo principal estimular os tribunais brasileiros na busca pela excelência na gestão e planejamento; na organização administrativa e judiciária; na sistematização e disseminação das informações e na produtividade.

O Prêmio possui três eixos temáticos principais: "Governança", "Produtividade" e "Transparência e informação".

O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, com jurisdição no Pará e Amapá, recebeu em 2019 o Prêmio CNJ de Qualidade na categoria Ouro. Esta é a quarta vez consecutiva que o TRT8 fica entre os tribunais melhor avaliados do país.

Vale destacar que as categorias “Diamante”, “Ouro” e “Prata” são destinadas apenas aos tribunais que tiverem melhor desempenho no ranking geral, considerando todos os ramos do Poder Judiciário.

A Ouvidoria Regional contribuiu para o alcance deste resultado positivo principalmente nos requisitos indicados na tabela abaixo:

REQUISITO DE ACORDO COM A PORTARIA CNJ Nº 88/2019:	PONTUAÇÃO OBTIDA PELO TRT8 NESTE REQUISITO:
Art. 6º, XII "Responder, com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao tribunal pela ouvidoria do CNJ, em até trinta dias, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017.."	20 pontos, de 20 possíveis (100%).
Art. 8º, IV "Alcançar, no mínimo, o percentual de 50% no ranking da transparência do Poder Judiciário.."	80 pontos, de 90 pontos possíveis (89%) - Em um trabalho conjunto da Ouvidoria com as demais Unidades/Setores do Tribunal.



### Saiba mais:

Notícia: O TRT8 é Ouro no prêmio CNJ de Qualidade 2019

<https://www.trt8.jus.br/noticias/2019/o-trt8-e-ouro-no-premio-cnj-de-qualidade-2019>

Normativo: Portaria CNJ nº 88/2019 - Instituiu e Regulamentou o Prêmio CNJ de Qualidade no ano 2019.

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2920>

## RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO:

O Conselho Nacional de Justiça tem avaliado anualmente o nível de transparência dos tribunais, conforme determinados critérios de avaliação e pontuação. O chamado “Ranking da Transparência do Poder Judiciário” busca valorizar os órgãos judiciários que mais se destacam no fornecimento de informação ao cidadão de maneira clara e organizada.

Os itens sob avaliação foram divididos em nove categorias dentro de dois grupos: transparência ativa e transparência passiva. Os critérios de transparência ativa dizem respeito às informações publicadas na página eletrônica do órgão independentemente de solicitação. Já os critérios relacionados à transparência passiva dizem respeito à possibilidade de o cidadão solicitar informações e obtê-las de maneira fácil.

Em 2019 a Justiça do Trabalho da Oitava Região alcançou o 3º lugar entre os TRTs no Ranking da Transparência, bem como alcançou o 24º lugar geral entre os mais de noventa tribunais existentes no país. Foram alcançados 86,36% dos pontos na segunda edição do Ranking aferida pelo CNJ em 2019.

A Ouvidoria Regional contribuiu de forma significativa para o atingimento desse resultado, haja vista que atendeu vários itens/requisitos de forma proativa e atestando nosso compromisso de promover a cultura da transparência no órgão, juntamente com as demais Unidades.

Em especial, a Ouvidoria contribuiu nos requisitos abaixo indicados:

<b>REQUISITO DE TRANSPARÊNCIA DE ACORDO COM A PORTARIA CNJ Nº 95/2019:</b>	<b>SITUAÇÃO:</b>
<b>3.3.2 - Endereços, inclusive eletrônicos?</b>	ATENDEU
<b>3.3.3 - Telefone das respectivas unidades?</b>	ATENDEU
<b>3.3.4 - Horários de atendimento ao público?</b>	ATENDEU
<b>3.13 – As Respostas a Perguntas mais frequentes da sociedade (FAQ)?</b>	ATENDEU
<b>42.2 – Relatório estatístico anual contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes?</b>	ATENDEU
<b>42.3 – Descrição das ações desenvolvidas para a concretização do direito constitucional de acesso à informação?</b>	ATENDEU
<b>44 – Existe indicação precisa no site de funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) a que o cidadão possa entregar pessoalmente o pedido de acesso à informações?</b>	ATENDEU
<b>45 – Há indicação do órgão ou unidade orgânica responsável pelo SIC?</b>	ATENDEU
<b>46 – Há indicação de endereço de localização do SIC?</b>	ATENDEU
<b>47 – Há indicação de telefone(s) de atendimento do SIC?</b>	ATENDEU
<b>48 – Há indicação dos horários de funcionamento do SIC?</b>	ATENDEU
<b>49 – O site indica a possibilidade de acompanhamento posterior do Pedido de acesso à informação feito pessoalmente?</b>	ATENDEU
<b>50 – Existe indicação precisa no site de funcionamento de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no qual o cidadão possa enviar pedidos de informação de forma eletrônica(e-SIC)?</b>	ATENDEU
<b>51 – O site indica a possibilidade de acompanhamento posterior do Pedido de acesso à informação de forma eletrônica?</b>	ATENDEU
<b>52 – A solicitação por meio do SIC faz exigência de identificação do interessado?</b>	ATENDEU
<b>53 – O site prevê a possibilidade de o interessado apresentar pedido de informação por correspondência ou optar pelo recebimento da resposta em meio físico, seja por correspondência ou por retirada no local?</b>	ATENDEU
<b>54 – O site prevê a possibilidade de o interessado optar pelo tratamento sigiloso dos seus dados pessoais?</b>	ATENDEU
<b>55 – O site prevê a possibilidade de isenção dos custos das respostas por correspondência ou em meio físico dos materiais utilizados quando a situação econômica do solicitante não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei n. 7.115/1983?</b>	ATENDEU
<b>63 – O Site disponibiliza serviço que permita o registro e o acompanhamento de denúncias e reclamações, bem como a avaliação desse serviço?</b>	ATENDEU





### Saiba mais:

Notícia: TRT8 fica em 3º lugar no Ranking da Transparência do Poder Judiciário

<https://www.trt8.jus.br/noticias/2019/trt8-fica-em-3o-lugar-no-ranking-da-transparencia-do-poder-judiciario>

Normativo: Portaria CNJ nº 95/2019 - Estabeleceu os itens que foram avaliados no Ranking da Transparência do Poder Judiciário no ano 2019.

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=2941>

Link: Resultado do Ranking para todos os tribunais e conselhos

<https://www.cnj.jus.br/ranking-da-transparencia-2019/>

## 07. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE:

Os canais de comunicação são os diferentes meios pelos quais a sociedade leva até ao órgão de Ouvidoria suas manifestações ou solicitações.


Em consonância com o §4º do artigo 10 da lei 13.460/2017 e visando facilitar o atendimento ao cidadão através da disponibilização de variados meios de comunicação, a Ouvidoria Regional dispõe dos seguintes canais de comunicação:

### SERVIÇOS NÃO DIGITAIS:

	<p><b>PRESENCIAL E CORRESPONDÊNCIA (CARTA SIMPLES):</b></p>
	<p>Hall do prédio sede do TRT da 8ª Região, na Trav. D. Pedro I, 746 - Umarizal, 66.050-100 - Belém - Pará - Brasil.</p>
	<p><b>TELEFONE: *</b>            Serviço 0800 gratuito: 0800-727-7229            Ligação Normal: (91) 4008-7250            Horário - 08:00 às 13:00 horas, de segunda à sexta-feira.</p>


\* O horário do atendimento telefônico se aplica também ao atendimento presencial.

## SERVIÇOS DIGITAIS:



**E-MAIL:**

[ouvidoria@trt8.jus.br](mailto:ouvidoria@trt8.jus.br)



**INTERNET (FORMULÁRIO ELETRÔNICO): \***

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/fale-conosco>

\* Para pedidos de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011, utilize o link abaixo:

<https://www.trt8.jus.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao>

## 08. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

As manifestações registradas pelos usuários são pronunciamentos que tenham como objeto a prestação dos serviços de competência do órgão, bem como a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Os tipos de manifestação aceitos têm como base o Art. 2º, inciso V da Lei 13.460/2017, bem como a Lei de Acesso à Informação e também a boa prática contida no Art. 13 do Decreto nº 9.094/2017.

Utilizando um dos meios de contato disponíveis (presencial, telefone, internet, etc.), qualquer cidadão ou jurisdicionado pode registrar sua manifestação, contribuindo com o aprimoramento dos serviços prestados pela Justiça do Trabalho da oitava região.

Vejamos um breve conceito dos diferentes tipos de manifestação à Ouvidoria, adaptado do “Manual de Ouvidoria Pública” da Controladoria-Geral da União (versão de novembro/2019):

MANIFESTAÇÃO:	DEFINIÇÃO:
<b>INFORMAÇÕES</b>	Pedido de informações acerca de serviços prestados pelo tribunal, bem como pedidos de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011.
<b>RECLAMAÇÕES</b>	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços de competência do tribunal e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços.

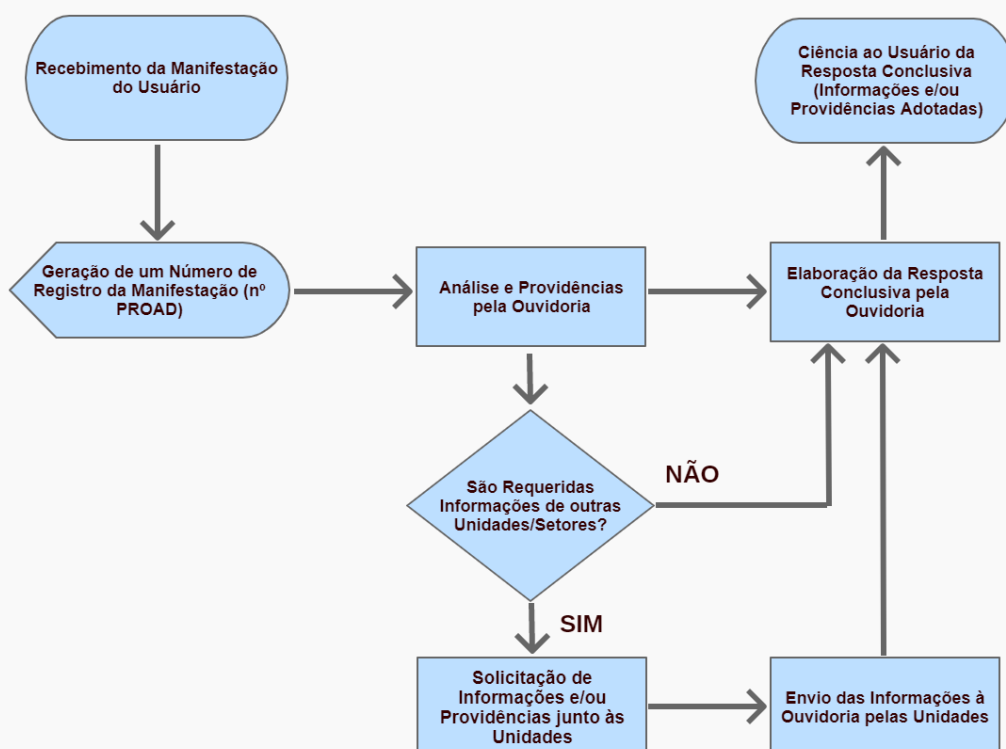
<b>DENÚNCIAS</b>	Comunicação de atos que possam indicar a prática de irregularidades cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
<b>ELOGIOS</b>	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço prestado pelo tribunal ou o atendimento recebido.
<b>SUGESTÕES</b>	Apresentação de ideia ou formulação de proposta visando o aprimoramento na prestação de um ou mais serviços.
<b>SIMPLIFICAÇÃO E OUTRAS SOLICITAÇÕES</b>	Solicitações relativas à simplificação de serviços prestados pelo órgão, bem como outras solicitações não comportadas em outras definições, desde que compatíveis com o Regulamento da Ouvidoria.



**IMPORTANTE:** No caso de denúncias o papel da Ouvidoria é realizar uma análise preliminar, verificando a existência de requisitos que amparem a apuração da denúncia pelo órgão. A apuração dos fatos é responsabilidade da unidade técnica competente de apuração do órgão. Após a análise preliminar, caso seja constatada a presença de **requisitos mínimos de autoria e materialidade**, a denúncia é encaminhada à unidade responsável pela apuração. São exemplos de áreas técnicas de apuração no Tribunal: Corregedoria Regional, Divisão de Controladoria Administrativa, Comissão de Ética, etc.

## 09. FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E PRAZOS PARA RESPOSTA:

Em consonância com o Art. 12, Parágrafo único da Lei 13.460/2017, ilustramos abaixo o tratamento padrão das manifestações recebidas na Ouvidoria e seu respectivo tratamento.





**IMPORTANTE:** A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares ao usuário, quando os elementos apresentados por ele forem insuficientes para a análise da manifestação.



**IMPORTANTE:** A Ouvidoria tem utilizado e-mail como canal preferencial para envio das respostas, contudo, o usuário pode solicitar em sua manifestação que deseja receber o contato da Ouvidoria de outra forma, por exemplo, telefone.

## PRAZOS DE RESPOSTA AO CIDADÃO:

A **resposta conclusiva** é a decisão administrativa final na qual o tribunal se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

Para pedidos de acesso à informação, o prazo para resposta conclusiva é **20 (vinte) dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa (Lei 12.527/2011, Art. 11, § 1º e § 2º).

Para outros tipos de manifestação, o prazo para resposta conclusiva é **30 (trinta) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período (Lei 13.460/2017, Art. 16).

## 10. COMPROMISSO DO TRT 8ª REGIÃO COM A TRANSPARÊNCIA:

O acesso às informações de interesse geral dos cidadãos acabou se tornando a vitrine das demandas de qualquer Ouvidoria Pública. A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) regulamenta dispositivos constitucionais, em especial o artigo 5º, inc. XXXIII da Constituição Federal, que traz a seguinte redação:

“XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;”

Com a edição da Resolução TRT8 nº 105/2017, a Lei de Acesso à Informação ficou devidamente regulamentada no âmbito da oitava região. Ficou estabelecido que o chamado “SIC - Serviço de Informações ao Cidadão”, vinculado à Ouvidoria, é o canal onde é possível fazer pedidos de acesso à informação.

Destaca-se também o papel da Ouvidoria na orientação das Unidades do Tribunal no cumprimento das normas de acesso à informação, conforme o Artigo 9º da mencionada Resolução:

"§ 2º. Para assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada, deverá a Ouvidoria/SIC:

I - orientar as respectivas unidades do Tribunal sobre o cumprimento dos dispositivos legais e regulamentares referentes ao acesso à informação;"

Além do SIC, o TRT 8ª Região tem divulgado ativamente na internet várias informações de interesse do cidadão, demonstrando seu compromisso com a transparência na gestão e prestação de seus serviços.



**Saiba mais:**

Página de Transparência Ativa do TRT 8ª Região:

<https://www.trt8.jus.br/transparencia/aceso-a-informacao>

Página de Transparência Passiva do TRT 8ª Região:

<https://www.trt8.jus.br/transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao>

Modo de Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) no TRT 8ª Região:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/servico-de-informacoes-ao-cidadao>

Portal da Transparência do Poder Judiciário:

[www.portaltransparencia.jus.br](http://www.portaltransparencia.jus.br)

## 11. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2019 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA):

(Lei 13.460/2017, art. 14, inc. II)

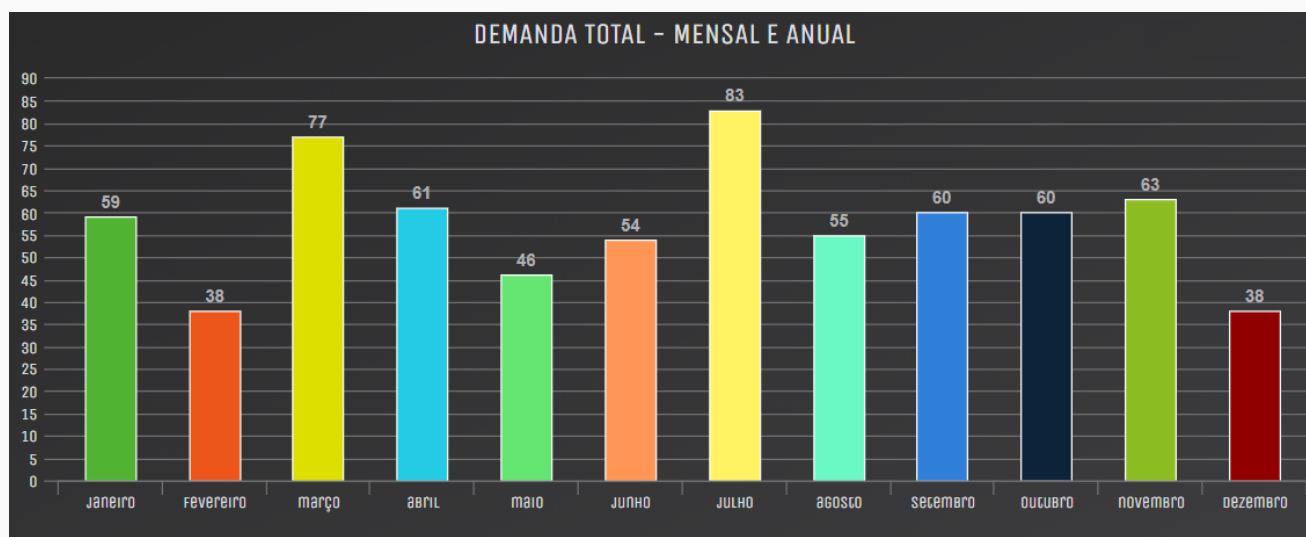
(Lei 13.460/2017, art. 15, inc. I e II)

De grande importância são as estatísticas de atendimento para análise de tendências que possam auxiliar na elaboração e implementação de novas melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

Informamos as estatísticas de atendimento relativas ao ano de 2019, com base no sistema utilizado no TRT 8ª Região para registro das manifestações (PROAD-OUV).

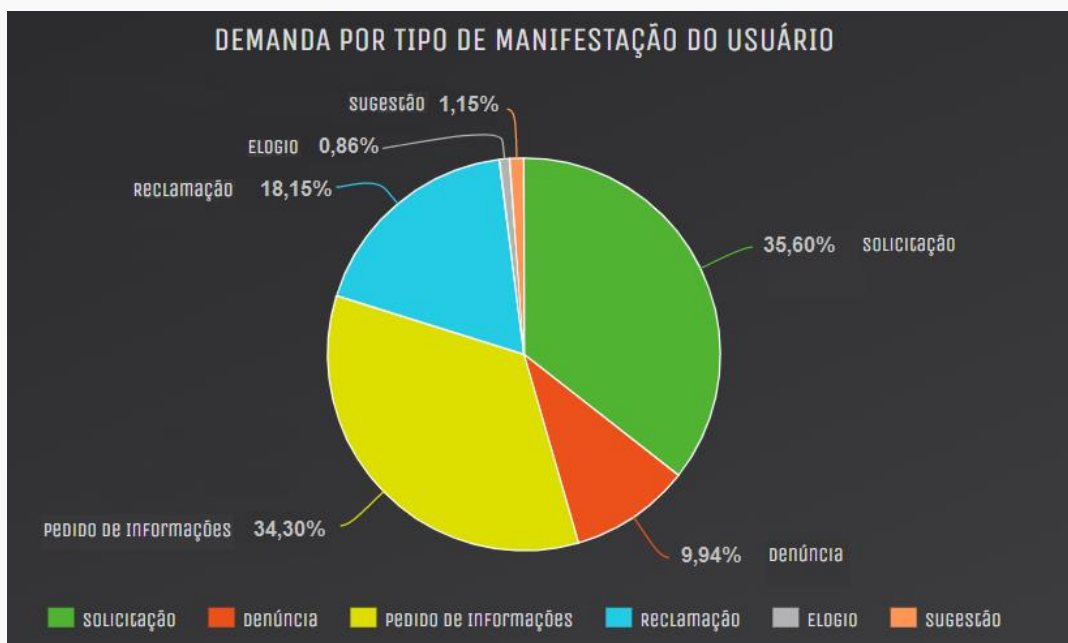
## DEMANDA MENSAL E ANUAL (2019):

MÊS:	QUANTIDADE:
janeiro	59
fevereiro	38
março	77
abril	61
maio	46
junho	54
julho	83
agosto	55
setembro	60
outubro	60
novembro	63
dezembro	38
<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2019 →</b>	<b>694 atendimentos</b>



## DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

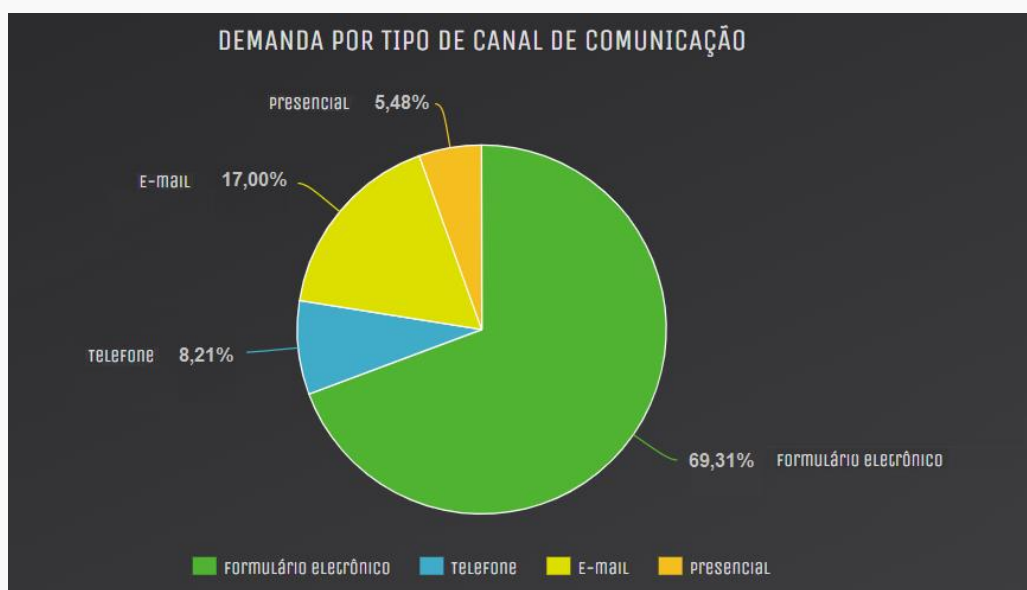
TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Denúncia	69	9,94%
Elogio	6	0,86%
Pedido de Informações	238	34,30%
Reclamação	126	18,15%
Solicitação	247	35,60%
Sugestão	8	1,15%
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>100,00%</b>



## DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO:

A estatística por tipo de canal nos mostra que a maioria das demandas da Ouvidoria tem chegado através do formulário eletrônico, o que mostra a importância dos serviços digitais disponibilizados ao cidadão.

TIPO DE CANAL:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
E-mail	118	17,00%
Formulário eletrônico	481	69,31%
Presencial	38	5,48%
Telefone	57	8,21%
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>100,00%</b>

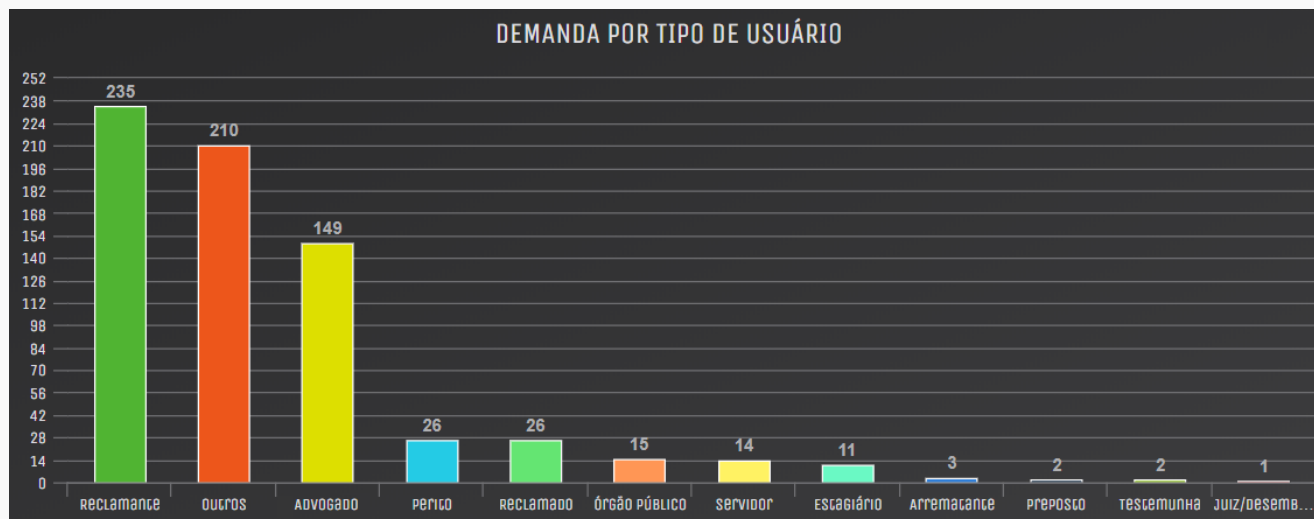


## DEMANDA POR TIPO DE USUÁRIO:

Verificando o quantitativo de atendimentos por tipo de usuário, verificamos que o público intitulado “Reclamantes” (autores da ação trabalhista) demandaram em 2019 a maior parte dos atendimentos, com 33,86% do total. Isso mostra como a Ouvidoria possui importância às partes do Processo, exercendo atividade tipicamente finalística.

TIPO DE USUÁRIO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Advogado/Procurador	149	21,47%
Arrematante	3	0,43%
Estagiário	11	1,60%
Juiz/Desembargador	1	0,14%
Órgão Público	15	2,16%
Perito	26	3,75%
Preposto	2	0,28%
Reclamado	26	3,75%
Reclamante	235	33,86%
Servidor	14	2,02%
Testemunha	2	0,28%
Outros	210	30,26%
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>100,00%</b>

Abaixo mostramos um gráfico de barras em ordem decrescente por Tipo de Usuário.



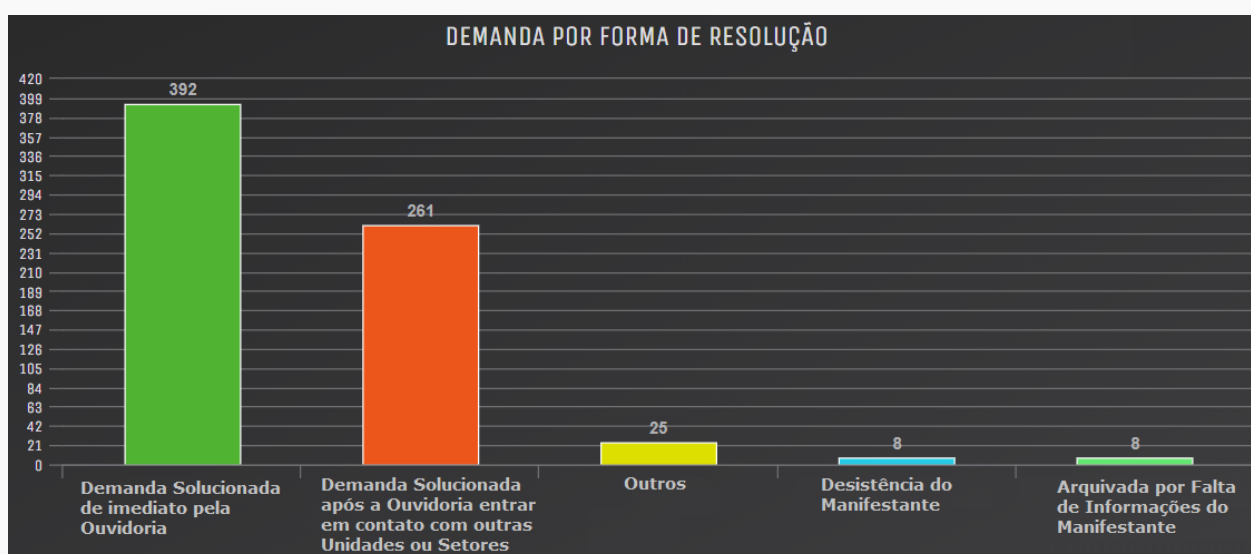
## DEMANDA POR FORMA DE RESOLUÇÃO:

Esta estatística demonstra se houve ou não necessidade de demandar outras Unidades do Tribunal para obter informações ou requerer providências, antes de dar a resposta conclusiva ao usuário.



As informações mostram a importância da Ouvidoria mesmo no âmbito interno, em relação às demais Unidades, evitando que as mesmas tratem de questões já respondidas anteriormente ou com solução já documentada e recorrente.

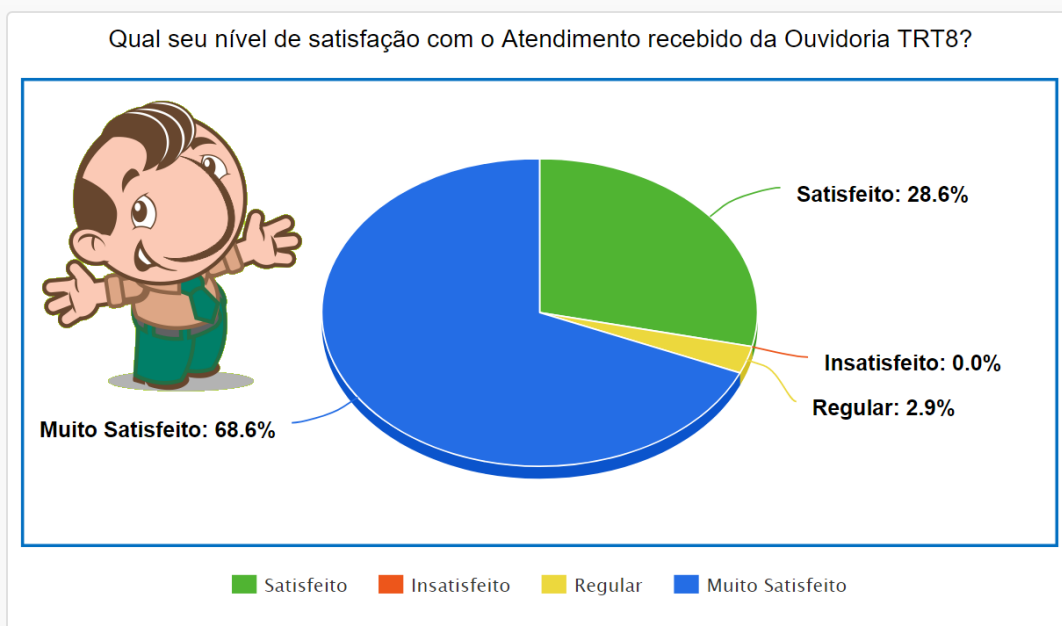
TIPO DE RESOLUÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
<b>Demanda Solucionada de imediato pela Ouvidoria</b>	392	56,48%
<b>Demanda Solucionada após a Ouvidoria entrar em contato com outras Unidades ou Setores</b>	261	37,61%
<b>Desistência do Manifestante</b>	8	1,15%
<b>Arquivada por Falta de Informações do Manifestante</b>	8	1,15%
<b>Outros</b>	25	3,61%
<b>TOTAL</b>	<b>694</b>	<b>100,00%</b>



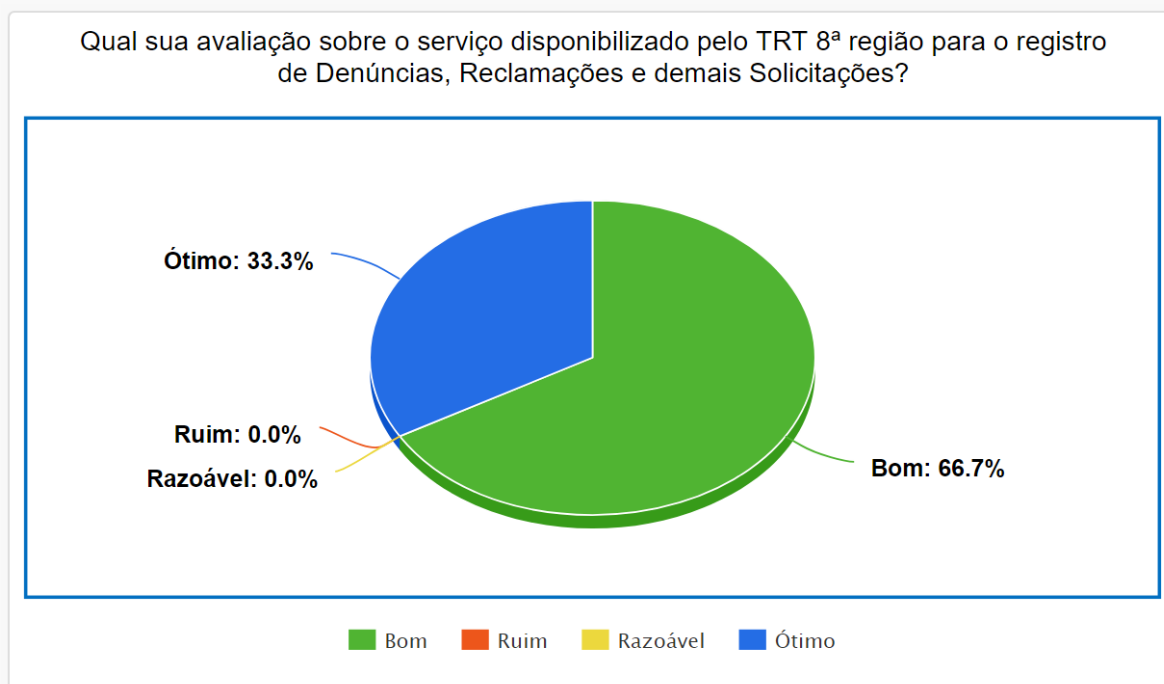
## 12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO:

A Ouvidoria Regional realiza diariamente a avaliação de seus serviços ao cidadão. A pesquisa é voluntária e via internet, através de um formulário eletrônico com link enviado por e-mail após a prestação do atendimento.

Divulgamos o Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao ano de 2019:



Com base em uma boa prática recomendada pelo Conselho Nacional de Justiça (Portaria CNJ nº 95/2019, item 55.2 do anexo único), realizamos também pesquisa referente ao nosso serviço de registro de denúncias e reclamações. Veja abaixo o resultado referente ao ano 2019:



(Resultado da Pesquisa de Avaliação do Serviço de Denúncias e Reclamações em 2019)

## 13. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

(Lei 13.460/2017, art. 15, inc. III e IV)

Informamos ao público algumas das principais demandas recorrentes recebidas na Ouvidoria Regional:

- Reclamações de Demora em Despacho e/ou Andamento Processual
- Solicitação de Consulta ou Posição Atual do Processo
- Solicitação de procedimento para atuar como Perito no Tribunal
- Pedido de Certidão de Feitos/Processos Trabalhistas
- Denúncia de Irregularidades Trabalhistas em Empresas
- Suporte ao Aplicativo PJE-Calc

A listagem acima não está por ordem de importância e nem por quantidade recebida, tratando-se apenas de um rol exemplificativo de temas frequentes.

Algumas dúvidas frequentes de nossos usuários são respondidas através do seguinte link:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria#ouvidoria-faq>

## SOLUÇÕES ADOTADAS/RECOMENDADAS PELA OUVIDORIA NOS PONTOS RECORRENTES:



### **Reclamações de Demora em Despacho e/ou Andamento Processual:**

A Ouvidoria não pode interferir no curso regular dos Processos. Algumas vezes o cidadão não representado por advogado (Jus Postulandi) não está ciente de alguns prazos e trâmites previstos em lei para garantia do devido processo legal.

Vale destacar que o TRT da 8ª Região é um dos tribunais mais eficientes do país. Em 2019, das 56 Varas do Trabalho existentes no Pará e Amapá 36 ficaram entre as 25% melhores do país.

O tribunal tem obtido ótimos resultados no chamado "Índice Nacional de Gestão de Desempenho da Justiça do Trabalho (iGest)", divulgado pela Corregedoria Geral da Justiça do Trabalho (CGJT).



### **Solicitação de Consulta ou Posição Atual do Processo:**

Todo cidadão que seja parte em uma ação trabalhista tem o direito de consultar o andamento e peças de seu Processo.

Visando facilitar a consulta processual ao cidadão, a Justiça do Trabalho desenvolveu o aplicativo "JTe - Justiça do Trabalho Eletrônica".

Tal aplicativo instalado no celular permite a consulta processual pelas partes envolvidas no mesmo, tendo ou não advogado. Saiba mais no link abaixo:

<https://www.trt8.jus.br/servicos/jte>



### **Solicitação de procedimento para atuar como Perito no Tribunal:**

Para se cadastrar na possibilidade de atuar como Perito no TRT8, inicialmente o interessado deve abrir um chamado no "CAPE - Central de Atendimento ao Público Externo", fazendo tal solicitação através do site <http://cape.trt8.jus.br/>

Tal chamado é necessário para que o Grupo de Apoio ao PJe crie o cadastro do interessado no PJe para fins de atuação como Perito Técnico.

A Ouvidoria possui um passo a passo com mais detalhes, criado para auxiliar neste tipo de manifestação, bastando solicitar através de nossos canais de atendimento.

Em breve tais informações constarão também no FAQ da Ouvidoria:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria#ouvidoria-faq>



### **Pedido de Certidão de Feitos/Processos Trabalhistas:**

Para obter certidão de Processos Trabalhistas é necessário informar o CNPJ (ou CPF) da pessoa física ou jurídica em nome da qual deve ser realizada a busca por Processos existentes, além de outras informações que deverão ser encaminhadas ao e-mail: [central.atendimento@trt8.jus.br](mailto:central.atendimento@trt8.jus.br)

A Ouvidoria divulga um passo a passo criado pela Central de Atendimento do TRT8 para auxiliar neste tipo de manifestação, bastando solicitar através dos canais de atendimento da Ouvidoria ou também através do e-mail: [central.atendimento@trt8.jus.br](mailto:central.atendimento@trt8.jus.br)

Em breve tais informações constarão no FAQ da Ouvidoria:  
<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria#ouvidoria-faq>

Vale destacar que a chamada "CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas" é obtida no site do TST, no link: <http://www.tst.jus.br/certidao>



### **Denúncia de Irregularidades Trabalhistas em Empresas:**

Para ingressar com uma Ação Trabalhista os interessados contam, em Belém, com a Central de Atendimento do TRT8 que presta este tipo de atendimento sem obrigatoriedade de advogado.

As Varas do Trabalho existentes em outros municípios também possuem um atendimento ao cidadão que deseja ingressar com uma Ação Trabalhista. Em alguns locais, tal atendimento é centralizado para todas as Varas Trabalhistas daquela localidade.

Caso o interessado não deseje entrar com uma ação trabalhista, o órgão competente para orientá-lo é a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, sendo um órgão de caráter fiscalizador e de orientação vinculado à Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia. Tal órgão não faz parte do Poder Judiciário e seus endereços e horários de atendimento ao público constam nos links abaixo:

<http://trabalho.gov.br/rede-de-atendimento/rede-de-atendimento-do-trabalho/rede-pa>

<http://trabalho.gov.br/rede-de-atendimento/rede-de-atendimento-do-trabalho/rede-ap>



### **Suporte ao Aplicativo PJe-Calc:**

Para usuários da oitava região (Pará e Amapá), a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT8 criou um canal de atendimento específico para recebimento de dúvidas, sugestões e solicitações de suporte, bastando abrir um chamado no site: [cape.trt8.jus.br](http://cape.trt8.jus.br)

Confira nos sites abaixo mais detalhes sobre o PJe-Calc, inclusive várias Perguntas Frequentes de usuários, respondidas pela área de tecnologia do tribunal:

<https://www.trt8.jus.br/pjecalc-cidadao>

<https://www.trt8.jus.br/pjecalc-cidadao/perguntas-frequentes-duvidas-tecnicas>

<https://www.trt8.jus.br/pjecalc-cidadao/perguntas-frequentes-duvidas-negociais>



## 14. ANÁLISE DE RISCOS DA OUVIDORIA:

Apresentamos neste relatório um modelo simplificado de mapeamento dos riscos existentes nas atividades da Ouvidoria, adaptado de acordo com o Manual de Gestão de Riscos do TCU e a Portaria PRESI nº 1068/2015 - Manual de Gestão de Riscos do TRT8.

Descrevemos os principais riscos que podem afetar, de alguma forma, a capacidade da Ouvidoria gerar valor no curto, médio ou longo prazo, propondo algumas medidas de tratamento.

De acordo com o “Manual de Gestão de Riscos do TCU” (ed. Maio/2018), a gestão dos riscos “tem como objetivo auxiliar a tomada de decisão, com vistas a prover razoável segurança no cumprimento da missão e no alcance dos objetivos institucionais”. E o referido manual também conceitua risco como a “possibilidade de que um evento afete negativamente o alcance dos objetivos”.

### PRINCIPAIS RISCOS IDENTIFICADOS NAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA TRT8:

- Quantitativo insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria
- Mudanças na legislação ou nos requisitos dos órgãos de controle
- Percepção incorreta da importância estratégica da Ouvidoria no órgão
- Fluxo de informações insuficientes das Unidades do órgão à Ouvidoria
- Percepção incorreta do papel da Ouvidoria pelos usuários
- Não cumprimento dos prazos legais de resposta

## MATRIZ DE RISCOS SIMPLIFICADA DA OUVIDORIA TRT8:

RISCO:	CATEGORIA:	CAUSA:	CONSEQUÊNCIA:	PROBABILIDADE:	TRATAMENTO:
<b>Quantitativo insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria</b>	Risco Operacional	Um número baixo de servidores alocados na Ouvidoria pode aumentar o tempo de resposta aos usuários e trazer um ritmo mais lento na implementação de projetos de melhoria.	Maior tempo de resposta aos usuários e na implementação de melhorias.	Alta	- Avaliar melhor a demanda em relação aos recursos humanos alocados na Ouvidoria.
<b>Mudanças na legislação ou nos requisitos dos órgãos de controle</b>	Risco de Conformidade	Reformas na legislação sobre temas afetos à Ouvidoria e mudanças em requisitos exigidos por órgãos de controle (TCU, CNJ, etc.) exigem atenção constante visando implementá-los rapidamente.	Não atendimento em tempo hábil a algum requisito de conformidade.	Baixa	- Monitorar continuamente a mudança em normas legais de temas afetos à Ouvidoria.  - Monitorar continuamente os requisitos de conformidade exigidos pelos órgãos de controle.  - Atuar rapidamente para cumprir requisitos legais e de conformidade.
<b>Percepção incorreta da importância estratégica da Ouvidoria no órgão</b>	Risco de Comunicação	Alguns servidores do órgão podem não compreender o papel da Ouvidoria na estratégia da organização e sua importância como atividade finalística e essencial ao cidadão, conforme estabelecido na Lei 13.460/2017.	Baixo engajamento ou lentidão no atendimento das demandas da Ouvidoria pelas Unidades	Média	- Conscientizar os servidores da importância e papel da Ouvidoria Regional.  - Conscientizar que a Ouvidoria atende a vários tipos de manifestações e não somente denúncias e/ou reclamações.

					- Conscientizar acerca do papel da Ouvidoria em atuar em benefício do cidadão, promovendo a transparência e melhoria contínua dos serviços prestados pelo órgão.
<b>Fluxo de informações insuficientes das Unidades do órgão à Ouvidoria</b>	Risco de Comunicação	Pode haver impacto negativo na qualidade das informações que a Ouvidoria presta ao cidadão caso as Unidades não enviem dados à Ouvidoria de maneira tempestiva e proativa acerca dos serviços que prestam e seus requisitos.	Sem informações atualizadas acerca dos requisitos dos serviços prestados por diferentes Unidades, a Ouvidoria pode fornecer aos usuários informações incompletas ou incorretas.	Média	- Conscientizar as Unidades do tribunal a fornecerem proativamente informações à Ouvidoria sempre que houver mudança em requisitos de utilização ou características dos serviços de interesse dos usuários externos.
<b>Percepção incorreta do papel da Ouvidoria pelos usuários</b>	Risco de Comunicação	A compreensão das atribuições da Ouvidoria é de grande utilidade aos usuários, visando a melhor utilização dos seus serviços.	Utilização indevida dos serviços da Ouvidoria.	Média	- Conscientizar os usuários, através de campanhas de divulgação acerca do papel da Ouvidoria e seus serviços.  - Divulgar continuamente os canais de atendimento, tipos de manifestações possíveis e atribuições da Ouvidoria.  - Divulgar o subportal da Ouvidoria para que os usuários conheçam melhor os serviços e



					informações disponíveis online.  - Investir cada vez mais nos serviços digitais da Ouvidoria.
<b>Não cumpriment o dos prazos legais de resposta</b>	Risco de Conformidade	É preciso conhecer e monitorar continuamente os prazos de resposta da Ouvidoria, visando o cumprimento dos mesmos.	Respostas fora do prazo legal das Unidades à Ouvidoria ou; da Ouvidoria ao cidadão.	Baixa	- Monitorar continuamente os prazos de resposta ao cidadão, visando a conformidade nos atendimentos.  - Monitorar o prazo das Unidades em responderem às solicitações da Ouvidoria, para que não haja impacto sobre o prazo final de Resposta ao cidadão.

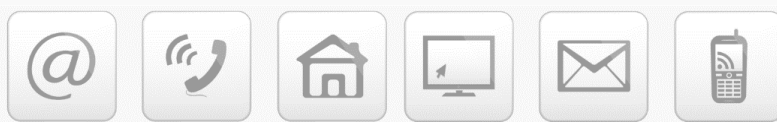
## 15. RESULTADOS, MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 2019:

(Lei 13.460/2017, art. 15, inc. IV)

Apresentamos a seguir as principais providências adotadas pela Ouvidoria em 2019 visando entregar resultados positivos ao cidadão e maior qualidade no atendimento.

### ATENDIMENTO PADRONIZADO COM FOCO NA QUALIDADE:

O foco da Ouvidoria no ano 2019 foi padronizar um atendimento de qualidade ao cidadão. Seja ao enviar um simples e-mail ao solicitante ou atendendo ao cidadão pessoalmente, procuramos mostrar como a Justiça do Trabalho é importante para a sociedade e como o TRT da 8ª Região está comprometido com sua missão institucional.



### CARTÃO VIRTUAL DE CONTATOS DA OUVIDORIA:

Desenvolvemos em 2019, com apoio da Assessoria de Comunicação, um cartão virtual contendo os principais canais de contato da Ouvidoria. Tal cartão é enviado por e-mail em cada resposta ao cidadão nos atendimentos da Ouvidoria.



### NOVO VISUAL DO SITE DA OUVIDORIA, COM APOIO DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

A Ouvidoria inaugurou seu novo subportal (<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria>), com apoio da Secretaria de Tecnologia da Informação, possibilitando ao cidadão acessar o conteúdo de maneira mais fácil e intuitiva. Adotamos a frase “Excelência em Atender Você!” como um resumo de nossa visão e trabalho.



### PROJETO DE MELHORIA DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

Está em andamento um trabalho iniciado em 2019 com objetivo de melhorar/atualizar a “Carta de Serviços ao Usuário”, que é um documento com a especificação de todos os serviços prestados pelo Tribunal.

Com apoio da Assessoria de Comunicação do TRT8 e demais Unidades, teremos mais uma valiosa ferramenta à disposição do cidadão que busca entender melhor e utilizar os serviços disponíveis em nosso Regional.

### DIVULGAÇÃO MELHORADA DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA AO PÚBLICO:

Usando espaço específico para esta finalidade, nos elevadores do Tribunal, a Ouvidoria deu a conhecer alguns de seus principais serviços ao público interno e externo através de banners

informativos. Além disso, vários conteúdos voltados ao público foram criados ou atualizados, aumentando a quantidade de informações disponíveis.

#### **FOCO NA SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM OS SERVIÇOS DO TRIBUNAL:**

É importante que nossos jurisdicionados conheçam os serviços disponibilizados pelo Tribunal, bem como saibam que os mesmos são prestados com foco na satisfação do usuário com o atendimento.

Trabalhamos em 2019 para promover tal objetivo, atuando para que os usuários pudessem ter a informação ou solução adequada às suas manifestações.



#### **CRIAÇÃO DE UM SUBCOMITÊ GESTOR REGIONAL PARA FOMENTAR MELHORIAS NO SISTEMA PROAD-OUV:**

Conforme recomendação do CSJT, foi editada a Portaria PRESI nº 537/2019, criando um Subcomitê para discutir melhorias e política de concepção, manutenção e gestão do sistema utilizado pela Ouvidoria para fins de registro dos seus atendimentos de forma eletrônica, trazendo maior eficiência na prestação dos serviços.

#### **PARTICIPAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS NO COLEOUV:**

Na 25ª Reunião do ColeOuv em Brasília, ocorrida em agosto de 2019, a Ouvidoria do TRT8 apresentou duas boas práticas aos demais gestores ali presentes:

- A Pesquisa de Avaliação do Serviço de Registro de Denúncias e Reclamações do TRT8; e
- O Painel Visual de Estatísticas da Ouvidoria.



#### **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC:**

O SIC, serviço previsto no artigo 9º da Lei 12.527/2011, foi significativamente melhorado em 2019 com a criação de um espaço na internet com várias explicações sobre a utilização do referido serviço, bem como sua ampla divulgação ao cidadão.

No link abaixo é possível conferir algumas informações que atualizamos e divulgamos:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/servico-deinformacoes-ao-cidadao>

- Funcionamento do SIC
- Unidade responsável pelo SIC

- Horário de funcionamento do SIC
- E-SIC
- Acompanhamento do pedido de forma eletrônica
- Telefones do SIC
- SIC Presencial
- Endereço de localização do SIC
- Acompanhamento do pedido de forma presencial
- Pedido por correspondência
- Recebimento da resposta em meio físico
- Recebimento da resposta por correspondência
- Casos de isenção dos custos das respostas em meio físico
- Tratamento sigiloso dos dados pessoais



#### REFORMULAÇÃO DO CONTEÚDO DO SITE DA OUVIDORIA:

O conteúdo existente no sítio da Ouvidoria foi inteiramente revisto e atualizado, visando facilitar a localização de mais informações pelo cidadão.

Entendendo a importância de divulgar informações com qualidade, a Ouvidoria trabalhou com afinco para reformular e reescrever todo o conteúdo do seu espaço na internet.



#### ATUALIZAÇÃO DO FAQ:

O recurso de “Perguntas Frequentes - FAQ” foi melhorado em 2019 e para 2020 já estamos estudando novas melhorias a serem implementadas. Conheça nosso FAQ no site abaixo:

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria#ouvidoria-faq>

Nosso objetivo é inserir mais perguntas e respostas relacionadas às demais Unidades que atendam ao Público Externo, ampliando o rol de informações disponíveis ao cidadão através da internet. Algumas perguntas básicas já foram publicadas e outras ainda estão em elaboração.

## Perguntas Frequentes

- ▶ Quais meus direitos como usuário de serviços públicos?
- ▶ Quais tipos de manifestação posso fazer à Ouvidoria do TRT8?
- ▶ O que é a Carta de Serviços ao Usuário?
- ▶ Onde consigo a Carta de Serviços ao Usuário do TRT 8ª Região?
- ▶ Qual o prazo para que a Ouvidoria responda minha manifestação?
- ▶ Onde encontro o endereço de uma vara do trabalho ou de outras unidades do TRT 8ª Região?
- ▶ Quais os horários de atendimento ao público no TRT 8ª Região?

### MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA:

Em 2019 a Ouvidoria trabalhou para melhorar a Transparência Ativa no Portal TRT8, atuando na efetividade e qualidade das informações divulgadas ao cidadão independente de solicitação.

Também atuamos na melhoria da Transparência Passiva (sob demanda do cidadão), fornecendo informações adequadas e tempestivas em cada caso.



### TRIBUNAL ALCANÇANDO O 3ª LUGAR NO RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO CNJ:

O trabalho da Ouvidoria na promoção da transparência, bem como o interesse e esforço conjunto das demais Unidades do Tribunal, garantiram o terceiro lugar no Ranking da Transparência do Judiciário ao TRT8 em 2019.

Vale destacar que quase 20 (vinte) itens do Questionário Transparência foram providenciados/atendidos pela Ouvidoria de forma proativa, garantindo a pontuação correspondente aos mesmos e contribuindo para o resultado alcançado.

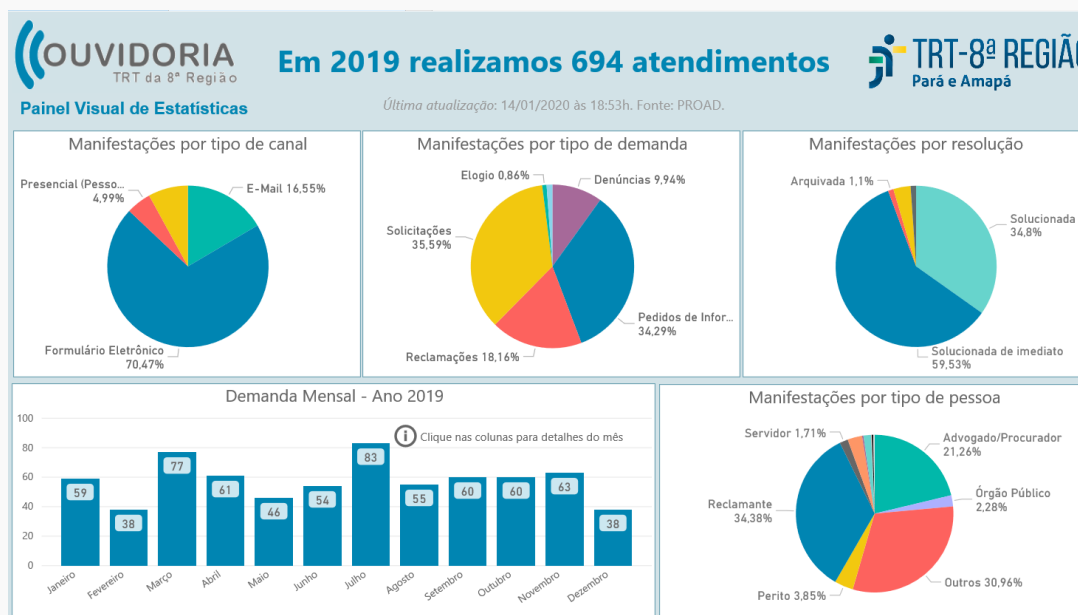


## NOVA FORMA DE AFERIÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO:

Pela primeira vez a Ouvidoria utilizou um modelo baseado em formulário eletrônico online para realização de suas Pesquisas de Satisfação. Um link é enviado ao usuário com o respectivo convite para participar da pesquisa quando da finalização de cada atendimento.

## PAINEL VISUAL DE ESTATÍSTICAS:

Visando tornar os dados estatísticos mais acessíveis e úteis aos cidadãos, elaboramos em 2019 o “Painel Visual de Estatísticas da Ouvidoria”, feito em software de *Business Intelligence*. Tal ferramenta permite aos usuários consultarem de maneira gráfica e fácil as estatísticas gerais de atendimento da Ouvidoria.



## 16. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

A Justiça do Trabalho da Oitava Região divulga aos usuários um documento contendo os principais serviços prestados pelo órgão. Nele encontramos endereços, telefones e descrição de todos os serviços ofertados pelo Tribunal.

Conheça nossa Carta de Serviços no endereço eletrônico abaixo:

<https://www.trt8.jus.br/informes/carta-de-servicos-ao-cidadao>



## 17. PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA TRT8:

Conheça as principais normas e regulamentos que regem as atividades da Ouvidoria:

- Constituição Federal Brasileira
- Lei 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos
- Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação
- Resolução TRT8 nº 213/2007 - Regulamento da Ouvidoria no TRT 8ª Região
- Resolução TRT8 nº 105/2017 - Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do TRT 8ª Região
- Resolução CNJ nº 215/2015 - Dispõe sobre o Acesso à Informação no Poder Judiciário
- Resolução CSJT nº 163/2016 - Dispõe sobre as competências e estrutura das Ouvidorias dos TRTs
- Resolução CSJT nº 107/2012 - Dispõe sobre o Serviço de Informações ao Cidadão na Justiça do Trabalho.

#Final do Relatório.



Tribunal Regional do Trabalho da Oitava Região – Pará e Amapá

Ouvidoria Regional – Relatório de Gestão 2019

Desembargadora Presidente: *Pastora do Socorro Teixeira Leal*

Desembargadora Vice-Presidente: *Mary Anne Acatauassú Camelier Medrado*

Desembargadora Corregedora Regional: *Graziela Leite Colares*

Desembargadora Ouvidora Regional: *Francisca Oliveira Formigosa*

Desembargadora Vice Ouvidora Regional: *Maria Zuíla Lima Dutra*