



RELATÓRIO DE GESTÃO 2020



Acesso à
Informação



TRT-8ª REGIÃO
Pará e Amapá

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA REGIONAL – 2020

DESEMBARGADORA GRAZIELA LEITE COLARES – Presidente

DESEMBARGADORA MARIA VALQUIRIA NORAT COELHO – Vice-Presidente

DESEMBARGADORA MARY ANNE ACATAUASSÚ CAMELIER MEDRADO – Corregedora Regional

DESEMBARGADORA FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA – Ouvidora Regional

DESEMBARGADOR VICENTE JOSÉ MALHEIROS DA FONSECA

DESEMBARGADORA ROSITA DE NAZARÉ SIDRIM NASSAR

DESEMBARGADOR GEORGENOR DE SOUSA FRANCO FILHO

DESEMBARGADOR JOSÉ EDÍLSIMO ELIZIÁRIO BENTES

DESEMBARGADOR FRANCISCO SÉRGIO SILVA ROCHA

DESEMBARGADORA SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY

DESEMBARGADORA ALDA MARIA DE PINHO COUTO

DESEMBARGADOR GABRIEL NAPOLEÃO VELLOSO FILHO

DESEMBARGADOR MARCUS AUGUSTO LOSADA MAIA

DESEMBARGADOR MÁRIO LEITE SOARES

DESEMBARGADORA SULAMIR PALMEIRA MONASSA DE ALMEIDA

DESEMBARGADOR LUIS JOSÉ DE JESUS RIBEIRO

DESEMBARGADOR WALTER ROBERTO PARO

DESEMBARGADORA IDA SELENE DUARTE SIROTHERAU CORREA BRAGA

DESEMBARGADORA MARIA ZUÍLA LIMA DUTRA

DESEMBARGADOR PAULO ISAN COIMBRA DA SILVA JÚNIOR

DESEMBARGADOR RAIMUNDO ITAMAR LEMOS FERNANDES JÚNIOR

DESEMBARGADOR ANTONIO OLDEMAR COELHO DOS SANTOS



JUSTIÇA DO TRABALHO

Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região (PA/AP)

MENSAGEM DA OUVIDORA

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Regional relativo ao exercício de 2020 apresenta dados e informações sobre as demandas recebidas por meio dos canais de atendimento oferecidos pelo TRT 8ª Região e, com base nas referidas demandas, busca-se o aprimoramento dos procedimentos e rotinas internos deste Regional.

É, portanto, ferramenta de grande valor para o conhecimento pela sociedade das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional no exercício de 2020, que contempla estatísticas de atendimento, melhorias implementadas e desafios a serem superados.

Constitui, portanto, um valioso instrumento de transparência da gestão e prestação de contas à sociedade.

Em um ano que trouxe enormes desafios e incertezas provocados pela pandemia de COVID-19, a Ouvidoria manteve-se firme no cumprimento de suas atribuições institucionais, prestando um valioso serviço aos cidadãos, em um momento de grande necessidade.

A publicidade deste relatório visa contribuir para o cumprimento da missão institucional.

FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA

DESEMBARGADORA OUVIDORA REGIONAL

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

SUMÁRIO

- **CAPÍTULO 01 - MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA → 01**
- **CAPÍTULO 02 - ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA → 02**
- **CAPÍTULO 03 - PAPEL DA OUVIDORIA NO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GOVERNANÇA DO TRT 8ª REGIÃO → 04**
- **CAPÍTULO 04 - CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA → 06**
- **CAPÍTULO 05 - COMO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR À SOCIEDADE → 08**
- **CAPÍTULO 06 - CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA NO ATINGIMENTO DE RESULTADOS POSITIVOS DE GESTÃO → 11**
- **CAPÍTULO 07 - PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE → 18**
- **CAPÍTULO 08 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA → 20**
- **CAPÍTULO 09 - FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E PRAZOS PARA RESPOSTA → 23**

-  CAPÍTULO 10 - COMPROMISSO DO TRT 8ª REGIÃO COM A TRANSPARÊNCIA → 25
-  CAPÍTULO 11 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2020 (ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA) → 27
-  CAPÍTULO 12 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO - ANO 2020 → 35
-  CAPÍTULO 13 - ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS → 37
-  CAPÍTULO 14 - ANÁLISE DE RISCOS DA OUVIDORIA → 40
-  CAPÍTULO 15 - RESULTADOS, MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 2020 → 44
-  CAPÍTULO 16 - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO → 46
-  CAPÍTULO 17 - PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA TRT8 → 47

MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA:

CAPÍTULO 01

MISSÃO:

Ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão a fim de elevar o seu papel ao de agente participante 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

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

CAPÍTULO 02

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 precípuas 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



A OUVIDORIA PODE SER DEFINIDA COMO UMA INSTÂNCIA DE CONTROLE E PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO, RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E OUTRAS SOLICITAÇÕES QUE TENHAM COMO OBJETO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMPETÊNCIA DE UM ÓRGÃO PÚBLICO.

As atribuições da Ouvidoria também constam em nosso Regulamento Interno, conforme instituído através da Resolução TRT8 nº 213/2007 (Artigo 6º).



Saiba mais: No Portal do TRT8 na internet é possível consultar o Regulamento da Ouvidoria. Basta realizar uma busca pela Resolução nº 213/2007: <https://www.trt8.jus.br/juridico/resolucoes>

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

CAPÍTULO 03

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).



A OUVIDORIA DESEMPENHA ATIVIDADES FINALÍSTICAS NO ÓRGÃO, POSSUI PAPEL ALTAMENTE ESTRATÉGICO E ENTREGA VALOR PÚBLICO AOS USUÁRIOS NA FORMA DE SERVIÇOS.

As ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Regional no ano de 2020 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:

PERSPECTIVAS:



Sociedade

Processos Internos

Recursos

TEMA ESTRATÉGICO:
GOVERNANÇA

Objetivo Estratégico: Fortalecer os processos de governança judiciária.

META 07: Alcançar índice de ao menos 70% em governança judiciária até 2020.

Iniciativa Estratégica: Sistema Integrado de Controle Interno

EMENTA: Fortalecer o Sistema de Controle Interno da JT8, composto pela Ouvidoria Regional, a Coordenadoria de Auditoria e Controle Interno e a Controladoria Administrativa, visando promover a atuação preventiva e pedagógica na mitigação de riscos inerentes às atividades institucionais.



Contribuição ao Planejamento Estratégico
2014-2020

CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA – SERVIÇOS ENTREGUES À SOCIEDADE:

CAPÍTULO 04

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.



Cadeia de Valor



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. No próximo capítulo, veremos todos os Macroprocessos com seus respectivos Processos agrupados.



A CADEIA DE VALOR REPRESENTA O CONJUNTO DE ATIVIDADES PRINCIPAIS DESEMPENHADAS PELA OUVIDORIA. O CONCEITO FOI INTRODUZIDO POR MICHAEL PORTER EM 1985.

NA VERSÃO ADAPTADA APRESENTADA NESTE DOCUMENTO, AS ATIVIDADES SE ENCONTRAM AGRUPADAS EM MACROPROCESSOS E PROCESSOS – TODOS DE NATUREZA FINALÍSTICA.

COMO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR À SOCIEDADE:

CAPÍTULO 05

Receber as Manifestações dos Usuários

Analisar e Encaminhar às Autoridades Competentes as Demandas Recebidas

Acompanhar o Tratamento e a Efetiva Conclusão das Manifestações dos Usuários

Garantir os Prazos Legais de Resposta ao Cidadão

MACROPROCESSO:

Assegurar o Atendimento ao Cidadão

Garantir o Funcionamento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Manter o Conteúdo do Subportal da Ouvidoria Regional

Acompanhar a Prestação dos Serviços e Propor Aperfeiçoamentos

Fomentar a Cultura da Transparência Pública no Órgão

MACROPROCESSO:

Promover a Transparência, Efetividade e Melhoria Contínua dos Serviços

Garantir o Registro dos Atendimentos ao Cidadão

Promover e Divulgar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Publicar os Relatórios Estatísticos da Ouvidoria

Publicar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

MACROPROCESSO:

Garantir a Prestação de Contas das Atividades da Ouvidoria

A missão da Ouvidoria Regional, prevista na Resolução TRT8 nº 213/2007, Art. 2º, direciona e alinha todos os Macroprocessos, com seus respectivos Processos e atividades associadas. Portanto, cada Processo contribui para geração de um valor público específico, entregue à sociedade na forma de serviços.

ENTREGA DE VALOR PÚBLICO NA FORMA DE SERVIÇOS



MACROPROCESSO:

Assegurar o Atendimento ao Cidadão

MACROPROCESSO:

Promover a Transparência, Efetividade e Melhoria Contínua dos Serviços

MACROPROCESSO:

Garantir a Prestação de Contas das Atividades da Ouvidoria

MISSÃO DA OUVIDORIA:

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

No quadro abaixo apresentamos 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 serviços públicos 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.
Garantir o Registro dos Atendimentos ao Cidadão	Simplificação e agilidade dos procedimentos de atendimento ao cidadão, conforme Lei 13.460/2017, Art. 5º, inc. XIII.
Promover e Divulgar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários	Garantia da avaliação continuada dos serviços prestados ao cidadão, visando sua melhoria e aperfeiçoamento, conforme Lei 13.460/2017, Art. 23.
Publicar os Relatórios Estatísticos da Ouvidoria	Prestação de contas à sociedade dos trabalhos da Ouvidoria, conforme Lei 13.460/2017, Artigos 15 e 23, § 2º.
Publicar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria	Prestação de contas à sociedade das atividades da Ouvidoria através do Relatório de Gestão, conforme Lei 13.460/2017, Art. 15.

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

CAPÍTULO 06

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 2020 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 institucional.



ALÉM DA ATUAÇÃO FINALÍSTICA, A OUVIDORIA POSSUI ALTO VALOR ESTRATÉGICO PARA O ÓRGÃO.

PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE — ANO 2020:

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 foi criado em 2019, em substituição ao antigo Selo Justiça em Números, implementado desde 2013. 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; na produtividade e na melhoria da qualidade da prestação jurisdicional.

Os critérios aferidos na premiação têm sido aperfeiçoados anualmente, com novos itens sendo incluídos a cada ano.

O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, com jurisdição no Pará e Amapá, recebeu em 2020 o Prêmio CNJ de Qualidade na categoria **OURO**. Esta é a quinta vez consecutiva que o TRT8 fica entre os tribunais melhor avaliados do país.

A premiação foi realizada durante o XIV Encontro Nacional do Poder Judiciário, evento promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nos dias 26 e 27 de novembro de 2020.

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

EIXO DA PORTARIA CNJ Nº 88/2020 COM MAIOR CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA O TRIBUNAL:	
EIXO DA TRANSPARÊNCIA (Art. 7º Parágrafo único.) - Engloba aspectos da gestão judiciária relacionados ao atendimento ao cidadão e à disponibilização de informações públicas como mecanismos de transparência ativa.	
ITEM DE ACORDO COM A PORTARIA CNJ Nº 88/2020:	PONTUAÇÃO OBTIDA PELO TRT8 EM 2020:
Art. 7º, Parágrafo único. I – alcançar os melhores índices no Ranking da Transparência do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ no 215, de 16 de dezembro de 2015 (90 pontos);	60 pontos, de 90 possíveis.
Art. 7º, Parágrafo único. II – responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ, em conformidade com a Lei no 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração (20 pontos);	20 pontos, de 20 possíveis (100%). O TRT8 respondeu todas as manifestações do CNJ, com caráter resolutivo, em até 30 dias.

PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE 2020

CATEGORIA OURO

O Conselho Nacional de Justiça concede o
Prêmio CNJ de Qualidade 2020, Categoria Ouro, nos termos da
Portaria CNJ nº 88/2020 ao

Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região

Brasília/DF, 26 de novembro de 2020.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Luiz Fux'.

Ministro Luiz Fux

Presidente do Supremo Tribunal Federal
e do Conselho Nacional de Justiça



Saiba mais:

Notícia: TRT8 é ouro no Prêmio CNJ de Qualidade

<https://www.trt8.jus.br/noticias/2020/trt8-e-ouro-no-premio-cnj-de-qualidade>

Normativo: Portaria CNJ nº 88/2020 - Instituiu o Regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade, ano 2020.

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3341>

RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO — ANO 2020:

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) 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 de forma clara e organizada.

Nesse sentido, o CNJ editou a Portaria nº 67, de 7 de abril de 2020, para divulgar os critérios de avaliação e pontuação a serem utilizados na elaboração da terceira edição do Ranking da Transparência do Poder Judiciário – ano 2020.

Os itens sob avaliação foram distribuídos em nove temas compostos por 85 perguntas, como por exemplo, se os órgãos publicaram: os objetivos estratégicos, metas e indicadores; os levantamentos estatísticos sobre a atuação do órgão; o calendário das sessões colegiadas; a ata das sessões dos órgãos colegiados; o campo denominado ‘Serviço de Informações ao Cidadão’ na página inicial; informações sobre licitações e contratos, entre outros.

Neste Ranking de 2020 a Ouvidoria Regional contribuiu com o Tribunal na obtenção da pontuação relativa a vários itens, haja vista que cumpriu vários itens/requisitos de forma proativa e atestando nosso compromisso de promover a cultura da transparência no órgão.

Em especial, a Ouvidoria contribuiu nos requisitos abaixo indicados:

Nº DO ITEM:	DESCRIÇÃO DO ITEM DE ACORDO COM A PORTARIA CNJ Nº 67/2020:	SITUAÇÃO:
17	Telefone das respectivas unidades?	ATENDEU
18	Horários de atendimento ao público?	ATENDEU
19	O campo denominado “Serviço de Informações ao Cidadão” na página inicial?	
29	As Respostas a Perguntas mais frequentes da sociedade (FAQ)?	ATENDEU
20	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?	ATENDEU
21	Há indicação do órgão ou unidade orgânica responsável pelo SIC?	ATENDEU
22	Há indicação de telefone(s) de atendimento do SIC?	ATENDEU
23	Há indicação dos horários de funcionamento do SIC?	ATENDEU
26	O site disponibiliza serviço que permita o registro de denúncias e reclamações?	ATENDEU
27	O site disponibiliza serviço que permita o acompanhamento de denúncias e reclamações?	ATENDEU
24	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)?	ATENDEU
25	O site indica a possibilidade de acompanhamento posterior do pedido de acesso à informação?	ATENDEU
28	O site disponibiliza avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações?	ATENDEU



A OUVIDORIA CONTRIBUIU DE FORMA SIGNIFICATIVA COM O ATINGIMENTO DE RESULTADOS POSITIVOS DE GESTÃO NO ÓRGÃO EM 2020.



Saiba mais:

Normativo: Portaria CNJ nº 67/2020 - Estabeleceu os critérios e itens que foram avaliados no Ranking da Transparência do Poder Judiciário no ano 2020:

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3277>

Link: Resultado do Ranking da Transparência 2020, para todos os tribunais e conselhos:

<https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=93f46b73-2d26-4565-ac61-3abe4b3e1919&sheet=cf4ebee3-5678-46e2-8e20-cda91a069d40&lang=pt-BR&opt=ctxmenu,currsel>

PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE:

CAPÍTULO 07

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:



PRESENCIAL E CORRESPONDÊNCIA (CARTA SIMPLES):

Hall do prédio sede do TRT da 8ª Região, na Trav. D. Pedro I, 746 - Umarizal, 66.050-100 - Belém - Pará – Brasil.



TELEFONE: *

Serviço 0800 gratuito: 0800-727-7229

Ligação Normal: (91) 4008-7250

Horário - 08:00 às 13:00 horas, de segunda à sexta-feira.

* O horário do atendimento telefônico é o mesmo do atendimento presencial.

SERVIÇOS DIGITAIS:



E-MAIL:

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>

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:

CAPÍTULO 08



* “Outras Solicitações” desde que sejam compatíveis com o Regulamento da 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:
INFORMAÇÕES		Pedido de informações acerca de serviços prestados pelo tribunal, bem como pedidos de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011.
RECLAMAÇÕES		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.
DENÚNCIAS		Comunicação de atos que possam indicar a prática de irregularidades cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

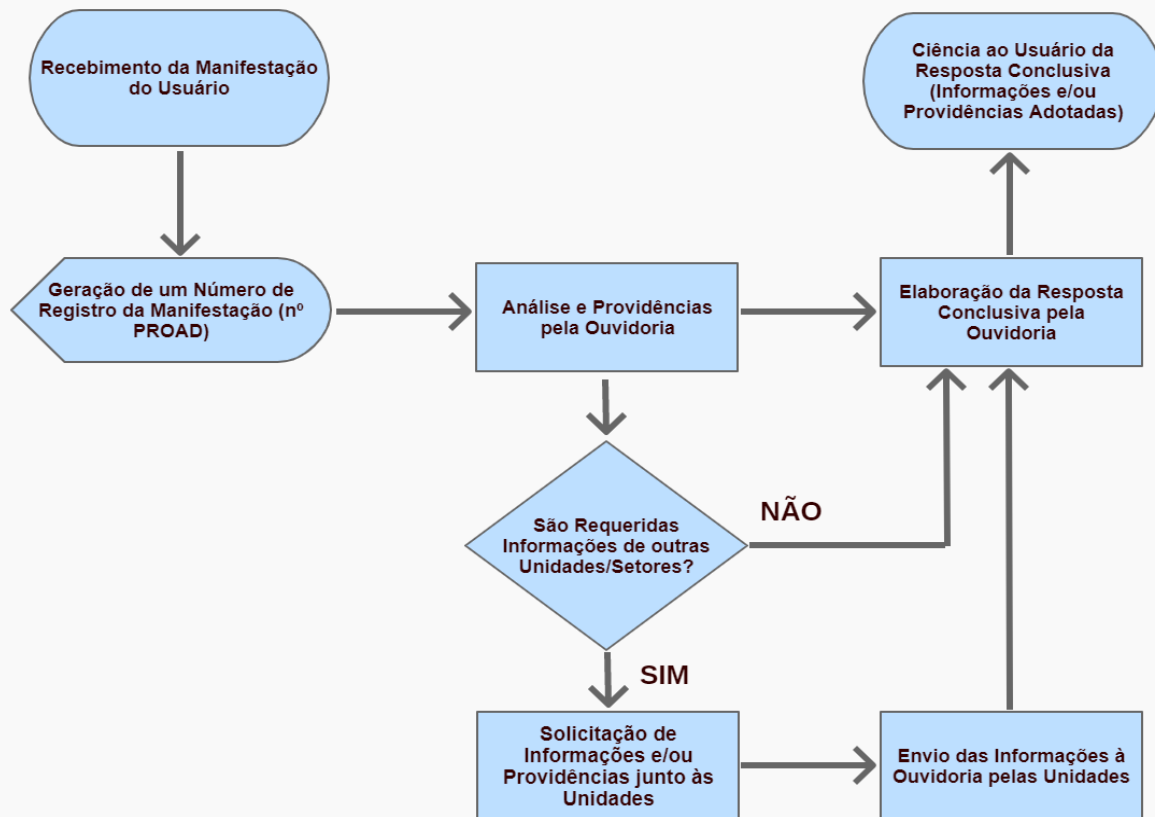
ELOGIOS	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço prestado pelo tribunal ou o atendimento recebido.
SUGESTÕES	Apresentação de ideia ou formulação de proposta visando o aprimoramento na prestação de um ou mais serviços.
SIMPLIFICAÇÃO E OUTRAS SOLICITAÇÕES	Solicitações relativas à simplificação 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 e Divisão de Controladoria Administrativa.

FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E PRAZOS PARA RESPOSTA:

CAPÍTULO 09



Em consonância com o Art. 12, Parágrafo único da Lei 13.460/2017, ilustramos no diagrama acima o tratamento padrão das manifestações recebidas na Ouvidoria.



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

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 a 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).

COMPROMISSO DO TRT 8ª REGIÃO COM A TRANSPARÊNCIA:

CAPÍTULO 10

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 (Pará e Amapá). 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/acesso-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

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2020 (ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA):

CAPÍTULO 11

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



**A OUVIDORIA POSSUI UMA PÁGINA ESPECÍFICA PARA DAR PUBLICIDADE NA
INTERNET AOS SEUS DADOS ESTATÍSTICOS:**

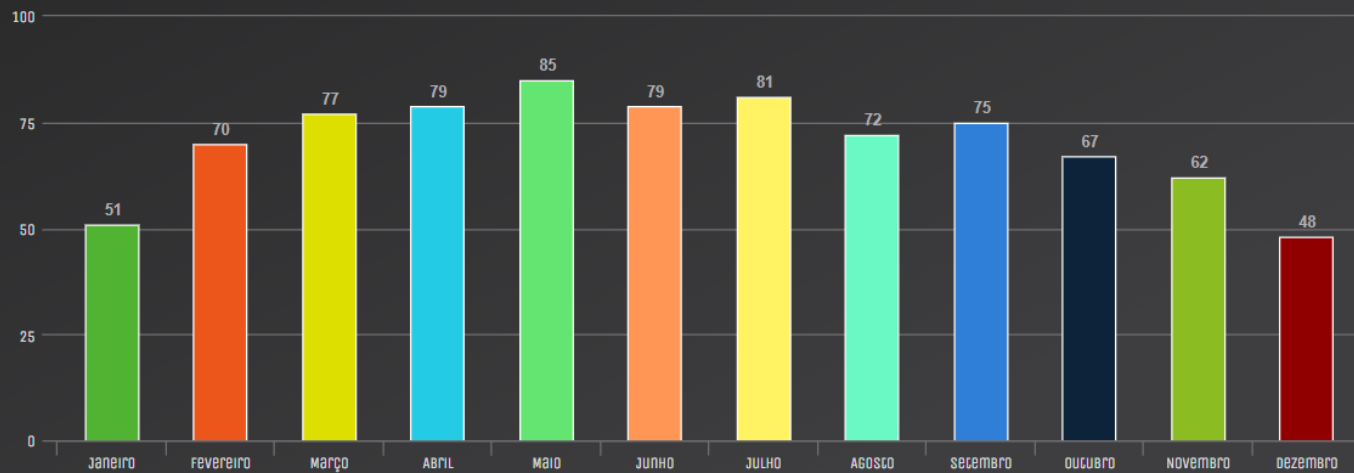
[HTTPS://WWW.TRT8.JUS.BR/OUVIDORIA/RELATORIOS](https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/relatorios)

Informamos a seguir as estatísticas de atendimento relativas ao ano de 2020, com base no sistema utilizado no TRT 8ª Região para o registro das manifestações (PROAD-OUV).

DEMANDA MENSAL E ANUAL (2020):

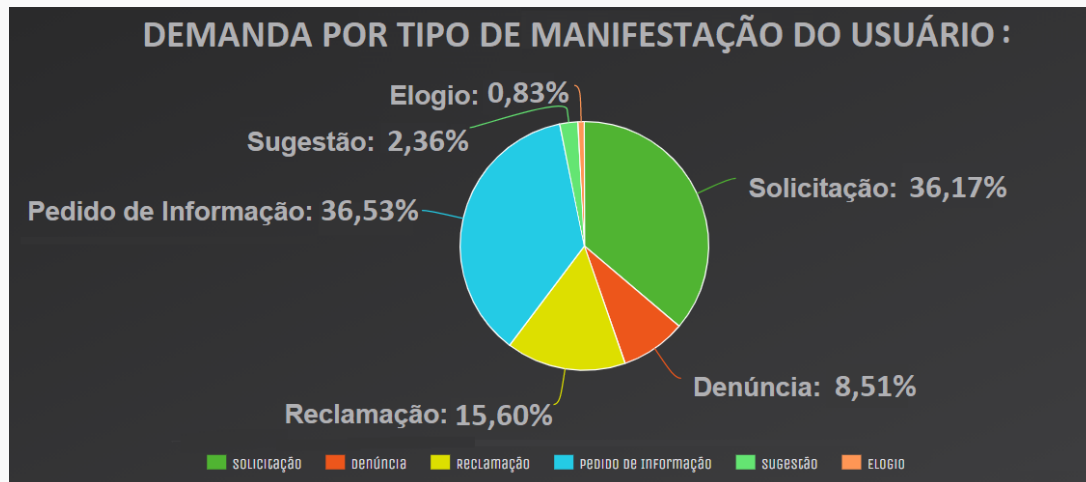
MÊS:	QUANTIDADE:
janeiro	51
fevereiro	70
março	77
abril	79
maio	85
junho	79
julho	81
agosto	72
setembro	75
outubro	67
novembro	62
dezembro	48
TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2020 →	846 atendimentos

DEMANDA MENSAL - 2020:



DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (2020):

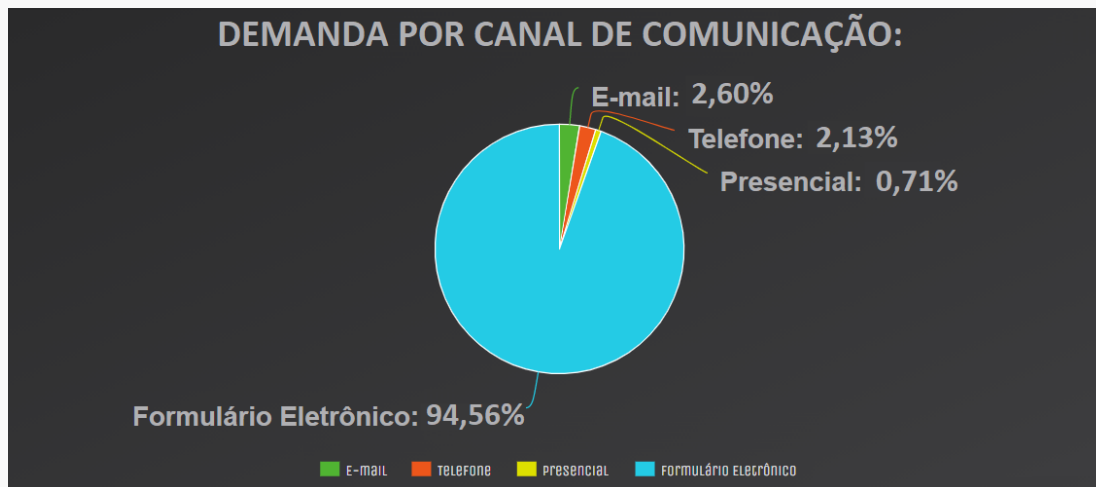
TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Pedido de Informações	309	36,53%
Solicitação	306	36,17%
Reclamação	132	15,60%
Denúncia	72	8,51%
Sugestão	20	2,36%
Elogio	7	0,83%
TOTAL	846	100,00%



DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO (2020):

Essa estatística nos mostra qual o canal utilizado pelo usuário para registrar sua manifestação junto à Ouvidoria TRT8.

TIPO DE CANAL:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Formulário eletrônico	800	94,56%
E-mail	22	2,60%
Telefone	18	2,13%
Presencial	6	0,71%
TOTAL	846	100,00%

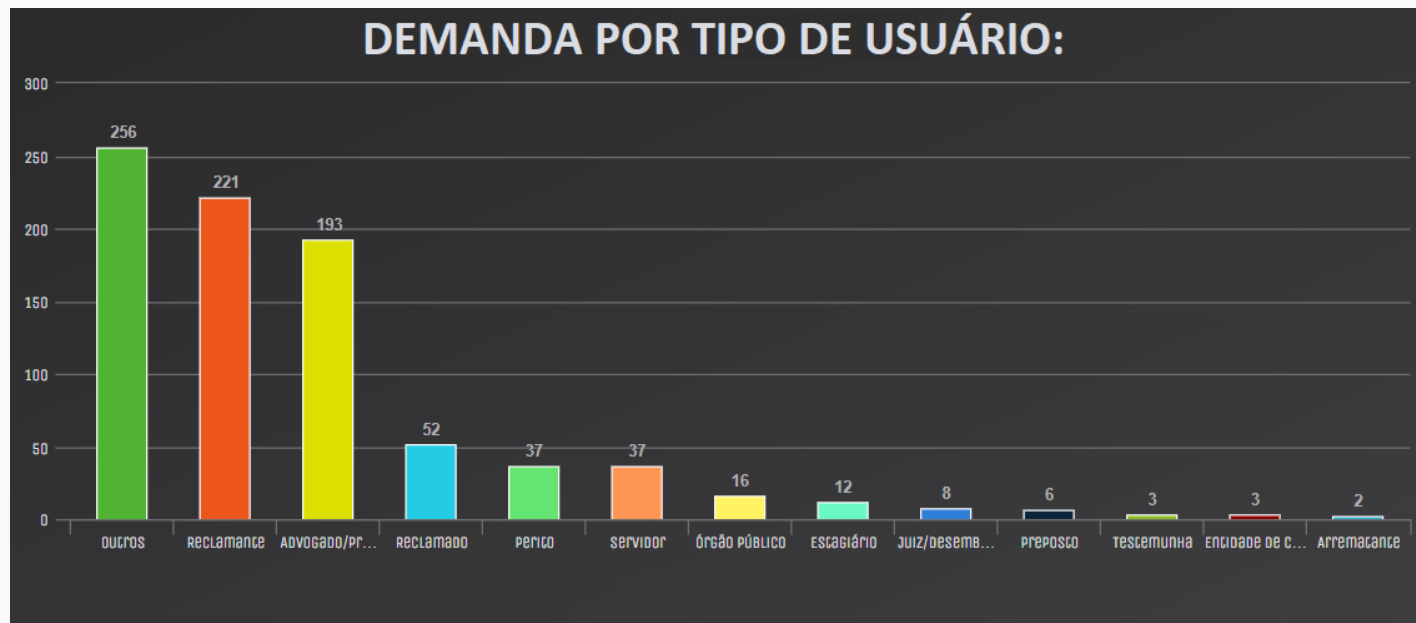


DEMANDA POR TIPO DE USUÁRIO (2020):

Esta estatística demonstra os tipos de usuário que demandaram os serviços da Ouvidoria TRT8.

TIPO DE USUÁRIO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Outros	256	30,26%
Reclamante	221	26,13%
Advogado/Procurador	193	22,81%
Reclamado	52	6,15%
Servidor	37	4,37%
Perito	37	4,37%
Órgão Público	16	1,89%
Estagiário	12	1,42%
Juiz/Desembargador	8	0,95%
Preposto	6	0,71%
Testemunha	3	0,35%
Entidade de Classe	3	0,35%
Arrematante	2	0,24%
TOTAL	846	100,00%

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



DEMANDA POR FORMA DE RESOLUÇÃO (2020):

Esta estatística demonstra se houve ou não necessidade de demandar outras unidades do TRT8 para obter informações ou requerer providências, antes de dar a resposta conclusiva ao usuário. Destaca-se a importância da Ouvidoria para as demais Unidades do Tribunal, evitando que as mesmas tratem de questões já respondidas anteriormente ou com solução já documentada ou recorrente.

TIPO DE RESOLUÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Demanda Solucionada de imediato pela Ouvidoria	484	57,21%
Demanda Solucionada após a Ouvidoria entrar em contato com outras Unidades ou Setores	325	38,42%
Outros	22	2,60%
Desistência do Manifestante	8	0,94%
Arquivada por Falta de Informações do Manifestante	7	0,83%
TOTAL	846	100,00%

REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES NA PANDEMIA:

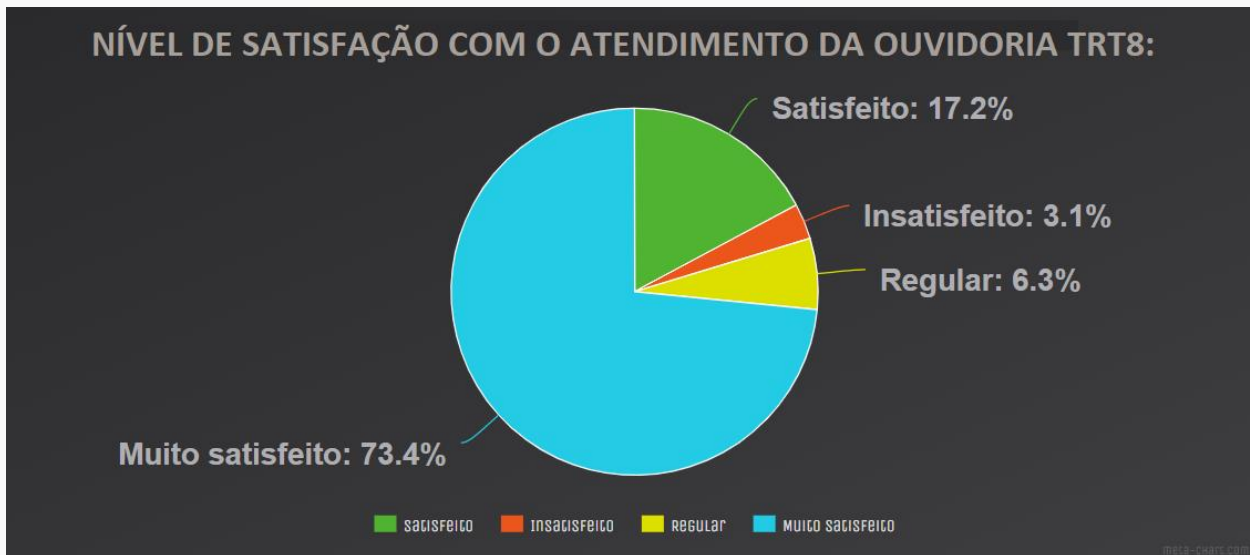
No ano 2020 a Ouvidoria teve um elevado aumento no recebimento de manifestações que gerou uma grande pressão à nossa capacidade de atendimento. Por esse motivo, demandas que chegaram via telefone ou e-mail não puderam ser registradas no sistema PROAD-OUV. Estima-se que no ano de 2020 o quantitativo total de atendimentos realizados pela Ouvidoria seja em torno de 30% maior em relação aos dados informados acima.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO — ANO 2020:

CAPÍTULO 12

A Ouvidoria Regional avalia permanentemente o grau de satisfação dos usuários com o atendimento prestado. A pesquisa é voluntária e via internet, através de formulário eletrônico com link enviado por e-mail.

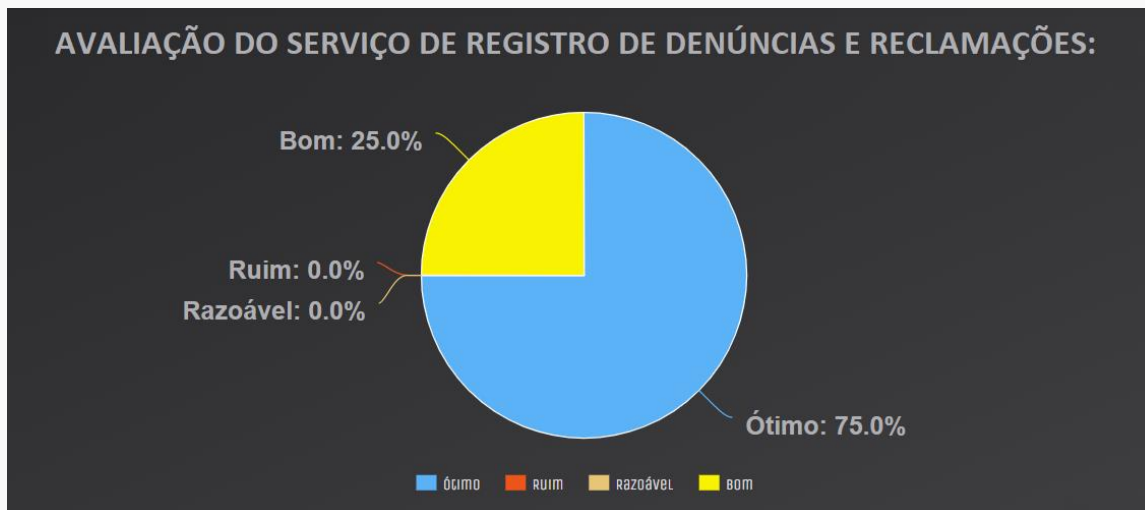
Divulgamos abaixo o Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao ano de 2020:





MESMO COM A OCORRÊNCIA DA PANDEMIA, A OUVIDORIA MANTEVE AVALIAÇÃO PREPONDERANTEMENTE POSITIVA EM SEUS ATENDIMENTOS. FORAM 90,6% DE USUÁRIOS SATISFEITOS OU MUITO SATISFEITOS.

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 2020:



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:

CAPÍTULO 13

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

Informamos ao público as principais demandas recorrentes recebidas na Ouvidoria Regional no ano de 2020, durante a pandemia de covid-19, bem como as providências adotadas em cada caso:

PONTOS RECORRENTES EM 2020:	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:
Saber como obter os contatos com determinada Vara ou Setor diante da suspensão do atendimento presencial.	A Ouvidoria forneceu todos os contatos solicitados.
Confirmar se o atendimento presencial estava suspenso ou qual a previsão de retorno das atividades presenciais.	As informações foram prestadas.

Obter informações sobre direitos trabalhistas ou correlatos.	O cidadão foi informado dos links de contato com a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, atualmente vinculada à Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia.
Obter ajuda ou informações sobre Seguro Desemprego, Saque de FGTS e Saque do Auxílio Emergencial do Governo Federal.	O cidadão foi direcionado aos sites do Governo Federal que tratavam dos assuntos demandados, conforme recomenda a Lei de Acesso à Informação.
Obter informações sobre abertura de Processo Trabalhista como <i>Jus Postulandi</i>.	O cidadão foi informado do novo telefone móvel da Central de Atendimento do TRT8 para atendimento remoto.
Informações sobre a obtenção de certidão de processos trabalhistas.	Enviado orientações acerca do fornecimento de certidão de processos no TRT8.
Dúvidas ou obtenção de informações acerca do posicionamento atual (consulta) ao processo.	O cidadão recebeu um resumo da situação atual do processo ou era direcionado ao contato com a Vara por e-mail em questões mais específicas. Também era lembrado do aplicativo JTe que permite a consulta do processo de maneira fácil e ágil pelo cidadão.

Obter informações para recebimento de alvará ou outras questões específicas do processo.	Direcionado ao contato com a Vara.
Perguntas acerca do canal de suporte para PJe e PJe-Calc Cidadão.	Os usuários foram direcionados ao canal adequado (CAPE) para obtenção do suporte.



A OUVIDORIA ESTEVE PRESENTE NO MOMENTO EM QUE O CIDADÃO MAIS PRECISOU DOS NOSSOS SERVIÇOS, PRESTANDO INFORMAÇÕES DENTRO DO ÂMBITO DE SUA COMPETÊNCIA DURANTE A CURVA ASCENDENTE DE COVID-19 EM 2020.

ANÁLISE DE RISCOS DA OUVIDORIA:

CAPÍTULO 14

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 de 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 EM 2020:

- Recursos humanos insuficientes para a análise, tratamento e registro das manifestações
- Mudanças na legislação ou regulamentos durante a pandemia
- Percepção incorreta do público interno acerca das atribuições da Ouvidoria
- Ambiente de rápida mudança de informações durante a pandemia
- Percepção incorreta do papel da Ouvidoria pelos usuários externos

MATRIZ DE RISCOS SIMPLIFICADA DA OUVIDORIA TRT8:

RISCO:	CATEGORIA:	CAUSA:	CONSEQUÊNCIA:	PROBABILIDADE:	TRATAMENTO:
Recursos humanos insuficientes para a análise, tratamento e registro das manifestações	Risco Operacional	Um número insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria pode aumentar o tempo de resposta aos usuários e comprometer o registro das manifestações.	Maior tempo de resposta aos usuários, qualidade das informações e não registro de manifestações no sistema.	Muito Alta	- Avaliação da demanda em relação aos recursos humanos alocados na Ouvidoria. - Avaliar a capacidade operacional da Ouvidoria em relação aos recursos existentes para registro e atendimento de todas as manifestações.
Mudanças na legislação ou regulamentos durante a pandemia	Risco de Conformidade	Alterações na legislação ou regulamentos que afetam as atividades de Ouvidoria – durante a pandemia – exigem rápida adaptação e alteração de procedimentos visando manter a conformidade.	Não atendimento em tempo hábil a algum requisito de conformidade.	Média	- 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.
Percepção incorreta do público interno acerca das atribuições da Ouvidoria	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 falta de conhecimento das atribuições da Ouvidoria pelo público interno.	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.
Ambiente de rápida mudança de informações durante a pandemia	Risco Operacional	As atividades da Ouvidoria durante a pandemia exigiram uma atuação eficiente no fornecimento de informações precisas e	Informações com afetação de qualidade. Fornecimento de informações que podem não estar atualizadas.	Média	- Buscar informações atualizadas para fornecer aos usuários. - Verificar informações em fontes confiáveis antes do fornecimento aos usuários.

		atualizadas em um ambiente de rápidas mudanças.			
Percepção incorreta do papel da Ouvidoria pelos usuários externos	Risco de Comunicação	A compreensão das atribuições da Ouvidoria é de grande utilidade aos usuários, visando a melhor utilização dos serviços da Ouvidoria.	Utilização indevida dos serviços da Ouvidoria. Encaminhamento de demandas que não são de competência da Ouvidoria.	Média	- Conscientizar os usuários, acerca do papel da Ouvidoria e seus serviços. - Divulgar continuamente os canais de atendimento, tipos de manifestações possíveis e atribuições da Ouvidoria. - Investir cada vez mais nos serviços digitais da Ouvidoria. - Divulgar informações sempre atualizadas no portal da Ouvidoria.

RESULTADOS, MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 2020:

CAPÍTULO 15

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

A Ouvidoria foi e tem sido de grande importância ao cidadão nesses tempos de pandemia. Com a suspensão das atividades presenciais no Tribunal, muitos usuários utilizaram nossos canais de atendimento para tirar dúvidas acerca da prestação dos serviços e obtenção de informações diversas.

Além disso, a Ouvidoria cumpriu e tem cumprido um papel social muito importante na pandemia. Muitas pessoas aflitas e até desesperadas procuraram nosso atendimento. Nesses casos, informações corretas prestadas de maneira rápida e objetiva fizeram toda a diferença.

Apresentamos a seguir as principais providências adotadas pela Ouvidoria em 2020 visando entregar resultados positivos ao cidadão e também maior qualidade no atendimento.

NOVO TELEFONE DA OUVIDORIA DISPONIBILIZADO AO PÚBLICO EXTERNO:

Desde o primeiro momento em que as atividades presenciais foram suspensas no Tribunal em virtude do agravamento da pandemia de covid-19, restou claro a importância de disponibilizar ao cidadão um contato telefônico onde o mesmo pudesse falar diretamente com a Ouvidoria.

Desde o início da suspensão das atividades presenciais a Ouvidoria disponibilizou um número de telefone que bateu recordes de ligações nos primeiros dias, tendo sido de grande utilidade ao público.

MELHORIA DO FAQ AO CIDADÃO:

Logo no primeiro semestre de 2020 a Ouvidoria atualizou ou adicionou várias perguntas no seu espaço de “Perguntas Frequentes” no Portal TRT8, no endereço abaixo:

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

Tais informações foram de grande utilidade ao cidadão durante a pandemia, pois ajudaram os usuários que encontraram com facilidade a informação que desejavam sem a obrigatoriedade de registrar formalmente um atendimento.

ATENDIMENTO EM ALTA DEMANDA E INFORMAÇÕES DE QUALIDADE:

Mesmo com o expressivo aumento de demandas no período da pandemia, a Ouvidoria procurou atender ao cidadão da melhor forma possível, obtendo e transmitindo informações de qualidade.

ATENDIMENTO EM ALTA DEMANDA E INFORMAÇÕES AOS ÓRGÃOS DE CONTROLE:

Mesmo com o expressivo aumento de demandas no período da pandemia, a Ouvidoria contribuiu com as informações solicitadas pelos órgãos de controle e levantamentos como: Prêmio CNJ de Qualidade e Ranking da Transparência do Poder Judiciário.

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

CAPÍTULO 16

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>



PRINCIPAIS NORMAS DIRECIONADORAS NA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA TRT8:

CAPÍTULO 17

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 (LAI)
- Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- 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 TRT8 nº 056/2020 – Institui a Política de Proteção de Dados no 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
- Resolução CSJT nº 239/2019 – Institui o Sistema PROAD-OUV

**MEDIDAS DE
PREVENÇÃO AO
NOVO CORONAVÍRUS
(COVID-19)**



OUVIDORIA

TRT da 8ª Região



Atendimento Remoto:



Telefone do Ouvidoria Fácil TRT8:
(91) 99234-8188



Formulário via Internet:
www.trt8.jus.br/ouvidoria/fale-conosco



E-Mail: ouvidoria@trt8.jus.br

De segunda a sexta-feira, de 08:00 às 13:00 horas