



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DO ANO DE 2020 DA OUVIDORIA  
DO TRT – 24ª REGIÃO**

O documento está dividido em quatro partes, o relatório com as informações gerais e as atividades desenvolvidas, seguida dos relatórios com os quadros e gráficos estatísticos das manifestações recebidas; e ainda, o relatório, gráfico e dados estatísticos relacionados à Lei de Acesso à Informação (SIC); e, por fim, as considerações finais.

**I.1) INFORMAÇÕES GERAIS - COMPETÊNCIA LEGAL E ATIVIDADES:**

Em 2020, a Ouvidoria esteve sob a gestão do Ouvidor Desembargador João de Deus Gomes de Souza, finalizando o biênio 2019/2020 (Resolução Administrativa 82/2019). Nesse mesmo ano, foi aprovado pelo Tribunal Pleno, o nome do Desembargador Nicanor de Araújo Lima, como Ouvidor, para o biênio 2021/2022 (Resolução Administrativa n. 90/2020).

A Ouvidoria do TRT-24, criada pela Resolução Administrativa n. 12, de 31 de março de 2005 com regulamentação atualizada pela Resolução Administrativa n. 31/2017, tem a missão de ser um meio permanente de intercomunicação dos jurisdicionados, usuários do serviço público, servidores, magistrados, advogados e da sociedade em geral, com a administração do Tribunal Regional do Trabalho de Mato Grosso do Sul.

Compete à Ouvidoria: ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação do cidadão como demandas legítimas; reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos; qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

que possam ser decodificadas como oportunidades de melhoria; responder aos cidadãos de maneira célere e conclusiva; avaliando a efetividade das respostas oferecidas, capazes de subsidiar a gestão do Tribunal Regional da 24ª Região no aprimoramento de seus processos de trabalho.

Essas manifestações podem ser realizadas de diversas formas: consultas, sugestões, elogios, reclamações, denúncias, críticas, bem como pedidos de informação, previstos na Lei n. 12.527, de 18 de dezembro de 2011. Todas são recebidas, registradas e protocolizadas em sistema eletrônico, denominado Sistema PROAD-OUV. As manifestações que não puderem ser respondidas prontamente, são, quando necessárias, encaminhadas às unidades competentes, diligenciando-se para que a resposta ou providência adotada seja informada ao manifestante.

O Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV) foi instituído pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio da Resolução CSJT 239/2019, de 23 de abril de 2019, como sistema único de processamento de informações relacionadas ao protocolo, ao processo administrativo e à Ouvidoria do Judiciário Trabalhista, tornando obrigatória a implantação por todos os Regionais do Trabalho.

Assim, a contar do ano de 2019, os dados estatísticos da Ouvidoria do TRT-24 são registrados e extraídos exclusivamente do Sistema Proad-Ouv. Esse sistema está interligado ao sítio eletrônico do TRT24. Sempre que um usuário registra sua manifestação no formulário eletrônico disponível no portal ele é direcionado automaticamente para o sistema Proad do Gabinete da Ouvidoria gerando um processo para os devidos encaminhamentos. Automaticamente, também, é gerada uma mensagem ao manifestante informando o número de registro do seu processo gerado no sistema Proad, para o seu devido acompanhamento junto à Ouvidoria.

Em razão da Resolução n. 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, da Resolução n. 107, de 29/06/2012 e da Resolução n. 163/2016, de 19/02/2016, ambas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT e com a finalidade de assegurar o cumprimento da Lei nº 12.527/2011, este Egrégio Tribunal,



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

através da Resolução Administrativa n. 60/2016, de 21 de novembro de 2016, disciplinou o acesso a documentos e informações produzidos ou custodiados pelo TRT-24, instituiu o Serviço da Informação ao Cidadão – SIC e vinculou-o à Ouvidoria. Portanto, à Ouvidoria, compete, também, coordenar e promover o acesso a informações ou a documentos produzidos ou recebidos pelo Tribunal, sem prejuízo das outras formas de prestação de informações sob a responsabilidade de outras unidades do regional.

**I. 1 - RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE – CANAIS DE ACESSO:**

Para oportunizar o acesso do cidadão e jurisdicionado, no portal do TRT-24 é disponibilizado aos usuários, tanto no ícone “Ouvidoria”, como no ícone “Contato”, diversos canais de acesso para o fim de registro de manifestações, como reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e pedidos de informação, a saber:

a) Telefone: 0800-7210087; (67) 3316-1837 e 3316-1784;

b) Sítio TRT 24: Formulário disponível no Portal na internet

[www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco](http://www.trt24.jus.br/web/guest/fale-conosco)

c) Sítio TRT 24: Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

<http://www.trt24.jus.br/web/guest/servico-de-informacoes-ao-cidadao-sic>

d) Correspondência Física/Formulário: endereço da Ouvidoria do TRT 24ª Região: Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 – Jardim Veraneio - Campo Grande –MS – CEP: 79034-908;

e) Presencial: sede do Tribunal na Unidade de Ouvidoria (segunda a sexta-feira das 11:00 h às 17:00 h)

f)E-mail: [ouvidoria@trt24.jus.br](mailto:ouvidoria@trt24.jus.br)



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

**I. 2) ATENDIMENTOS NO ANO DE PANDEMIA:**

Todos sabemos que 2020 foi um ano completamente atípico, marcado por uma pandemia global sem precedentes.

Durante esse período o atendimento da Ouvidoria não ficou prejudicado. Foi garantido e priorizado o atendimento ao público interno e externo, tanto remotamente, quanto pelos meios de comunicação disponibilizados (telefones, formulário eletrônico, fale conosco, SIC e-mail). Quando do início da paralisação das atividades presenciais, a Ouvidoria requereu junto à administração o serviço “siga-me”, tanto do telefone 0800 quanto do seu ramal, direcionando as suas chamadas para o celular das servidoras. Principalmente, neste início da paralisação do expediente presencial, da suspensão temporária dos prazos processuais e do cancelamento das audiências presenciais, a ouvidoria foi altamente demandada, por todos os seus meios de comunicação disponíveis, principalmente pelo telefone. Muitos usuários utilizaram nossos canais de atendimento para tirar dúvidas acerca da prestação dos serviços e obtenção de informações diversas, alguns até aflitos e desesperados. Muito natural, pois as pessoas se sentiram “desamparadas” sem o atendimento presencial, que é uma forma de acolhimento e de relacionamento mais próximo com a instituição.

A Ouvidoria foi e tem sido de grande importância ao cidadão nesses tempos de pandemia. As manifestações recebidas tiveram respostas praticamente imediatas, uma vez que, quando a resposta não era da sua competência, a demanda era repassada às unidades judiciárias e administrativas, até mesmo através de contato direto com os diretores, assessores ou responsáveis, com o intuito de solucionar as questões trazidas pelos manifestantes o mais rápido possível. Nesses casos, informações corretas prestadas de maneira rápida e objetiva fazem toda a diferença. Vale destacar a importância do trabalho em parceria com os colegas das Varas do Trabalho, das unidades judiciárias e administrativas que sempre colaboraram com a Ouvidoria com solicitude e devida celeridade, contribuindo para a prestação correta das informações e ajudando na resolução de questões importantes.



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Em virtude da alta demanda nesse período, muitos desses atendimentos não puderam ser registrados no sistema Proad o que aumentaria em pelo menos 20% (vinte por cento) de atendimentos em relação ao número de registrados.

**I. 3) ATIVIDADES DE DESTAQUE:**

Neste ano de 2020 foi dado prosseguimento ao trabalho em parceria com a Corregedoria na busca do fortalecimento das relações institucionais e aprimoramento dos serviços prestados para uma eficiente prestação jurisdicional. Continuaram, portanto, antes da realização da correição ordinária, o envio de relatórios para auxílio na atividade correicional, com dados acerca das unidades judiciárias de 1ª grau, que seriam correicionadas, contendo o número de reclamações recebidas/solucionadas e elogios. Essa parceria foi acertada não como um “dedo duro”, mas como uma “boa prática”, para a busca de alinhamento de melhorias para uma boa entrega da prestação jurisdicional, além de proporcionar uma oportunidade ímpar de solucionar as questões remanescentes que, por ventura, não restaram atendidas diretamente pelas unidades contatadas.

Em razão desse ano atípico, o “Projeto Ouvidoria em Ação” que havia sido proposto no ano de 2019 foi retirado de pauta da Sessão Administrativa do Tribunal Pleno, com possível retomada em época oportuna.

Interessante registrar que, a partir de 2020, passaram a ser registrados e disponibilizados no portal do TRT24, no ícone “Ouvidoria”, todos os elogios recebidos pelas unidades judiciárias e pelos magistrados e servidores deste Egrégio Regional.

Cumprir registrar também, que neste ano de 2020, foi formulada e disponibilizada aos usuários da Ouvidoria e público em geral uma pesquisa de satisfação, por intermédio de um formulário para avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, com o objetivo de quantificar o sentimento dos usuários em relação aos serviços prestados e com a finalidade de serem feitos os ajustes necessários para uma melhoria contínua.



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

Vale destacar que a Ouvidoria trabalhou para melhorar a Transparência no Portal no TRT24, uma vez que todos os itens do “Questionário Transparência do CNJ” relacionados à Ouvidoria foram providenciados/atendidos de forma proativa. Esse trabalho, em conjunto com o interesse e o esforço das demais Unidades do Tribunal, garantiu que o TRT-24 subisse do 23º para o 4º lugar no Ranking da Transparência do Judiciário em 2020 (promovido Pelo CNJ).

Por fim, de muita importância, assentar a renovação do contrato do serviço “0800” desta Ouvidoria (com ligação gratuita e com abrangência nacional) por mais 30 (trinta) meses, serviço de tecnologia necessária e essencial para facilitar o acesso de todos interessados em exercer sua cidadania.

## **II) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2020**

### **II. 1) QUANTITATIVO GERAL:**

Os relatórios e gráficos expostos na sequência representam o extrato das atividades e manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2020. Frisa-se que, para efeitos estatísticos, são contadas apenas as manifestações registradas no sistema Proad-Ouv. Cumpre ainda esclarecer que, além das manifestações registradas no sistema Proad, esta Ouvidoria recebe várias outras demandas aleatórias, citando-se apenas para exemplificar: informações sobre número de telefones das unidades judiciárias e administrativas, transferência de ligações, dúvidas de como fazer pesquisas de andamento processual no sítio do TRT, encaminhamento de dúvidas sobre direitos trabalhistas, endereços das unidades judiciárias, procura por servidores de determinado setor, até assuntos relacionados a outros Tribunais (TJ, TRE, TRF), dentre outras.



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

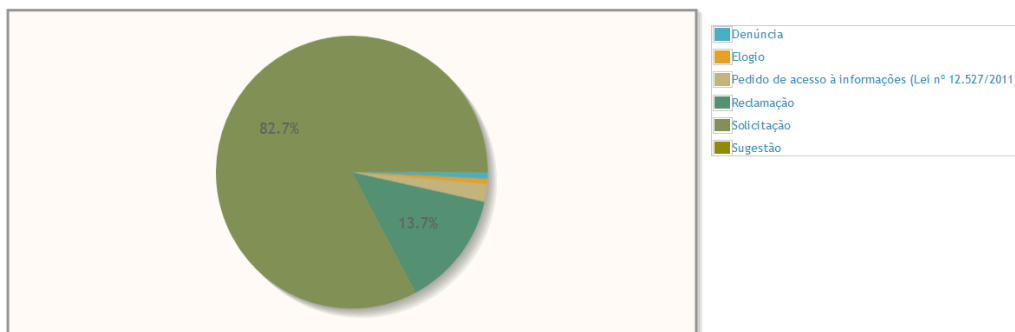
No ano de 2020 foram recebidas e registradas no Sistema Proad-Ouv, 1.172 (um mil cento e setenta e duas) manifestações, 558 (quinhentos e cinquenta e oito) no primeiro semestre e 614 (seiscentos e quatorze) no segundo semestre. Esse total de manifestações corresponde a 9 (nove) denúncias, 7 (sete) elogios, 25 (vinte e cinco) Pedidos de Informação (Lei n. 12.527/2011), 161 (cento e sessenta e uma) reclamações, 969 (novecentos e sessenta e nove) solicitações e 1 (uma) sugestão.

## II. 2) QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO-

Do total de 1.172 (um mil cento e setenta e duas) manifestações recebidas, a grande maioria (82,68%) foi do tipo “solicitação/consulta” que, de modo geral, são esclarecimentos e informações sobre andamentos dos processos, seguida das reclamações que, em sua maioria, referem-se à morosidade na tramitação dos processos, como: extrapolação dos prazos para despachos e decisões, extrapolação dos prazos para prolação de sentenças, extrapolação de prazo para apresentação de laudos periciais, demora para o procedimento do bacenjud, demora em resposta de ofícios, demora para marcação/remarcação de audiências, dentre outros.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação





*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

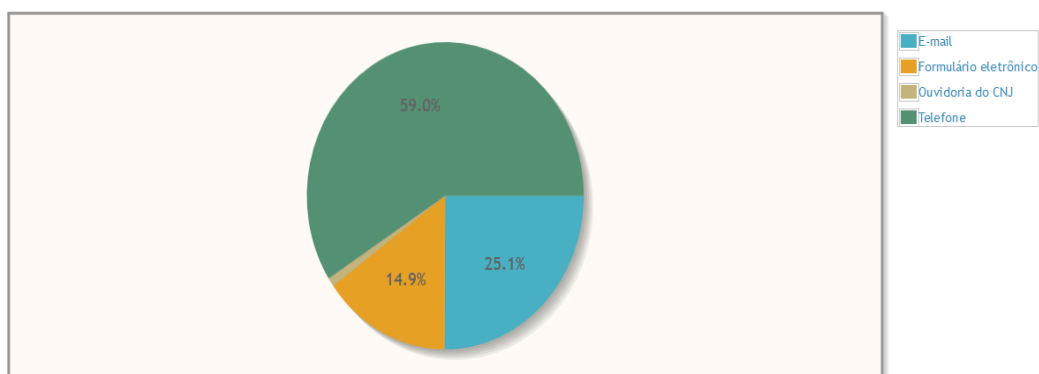
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	9	,77%
Elogio	7	,60%
Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)	25	2,13%
Reclamação	161	13,74%
Solicitação	969	82,68%
Sugestão	1	,09%
Total	1172	100,00%

### II. 3) QUANTITATIVO POR TIPO DE CANAL:

Verifica-se que o atendimento por telefone, em especial pelo canal de ligação gratuita “0800”, foi o maior canal de comunicação utilizado, perfazendo a porcentagem de 59,04%. As manifestações por e-mail e pelo formulário eletrônico seguem em segundo e terceiro lugar, respectivamente.

#### Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	294	25,09%
Formulário eletrônico	175	14,93%
Ouvidoria do CNJ	11	,94%
Telefone	692	59,04%
Total	1172	100,00%





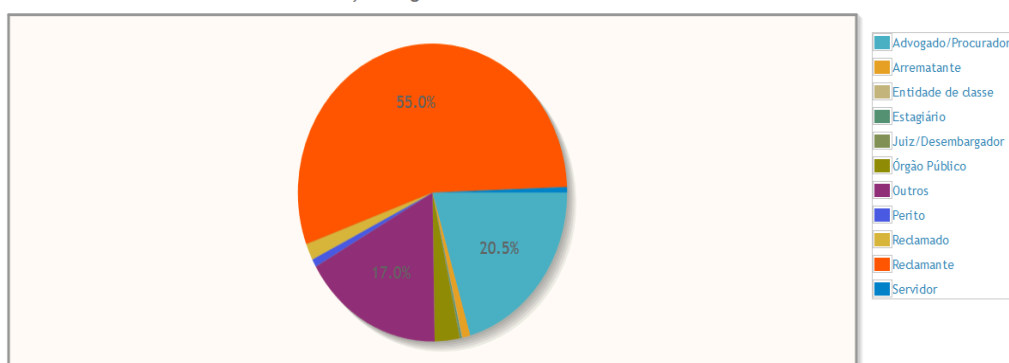
*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

## II. 4) QUANTITATIVO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE:

As manifestações recebidas na Ouvidoria foram, em sua maioria, formalizadas por reclamantes (55,03%), seguidas de advogados (20,48%) e outros (16,98%). Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre FGTS e Seguro Desemprego, dentre outros casos.

### Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



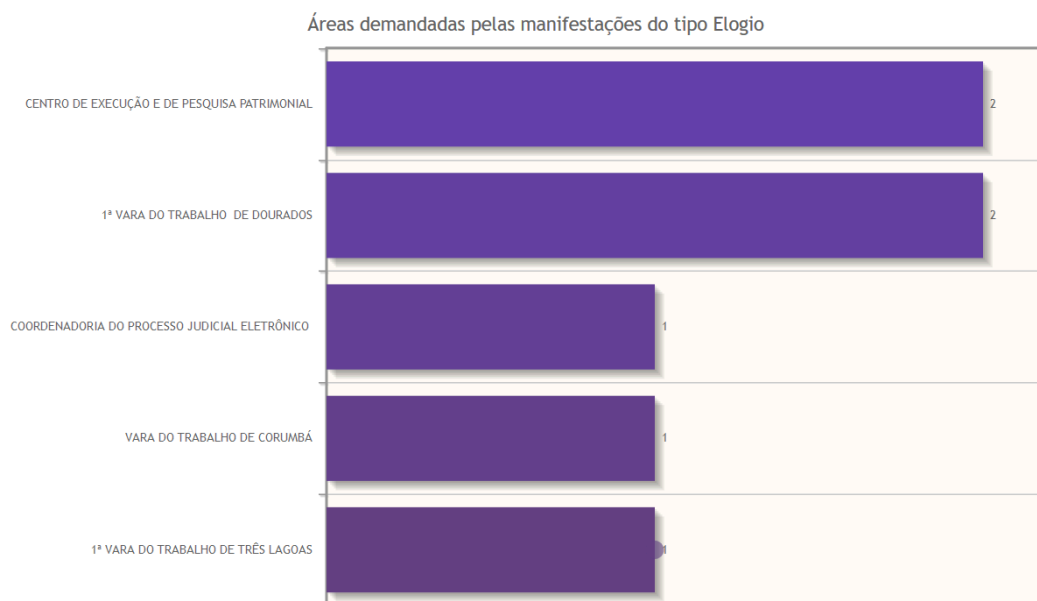
Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	240	20,48%
Arrematante	11	,94%
Entidade de classe	1	,09%
Estagiário	2	,17%
Juiz/Desembargador	1	,09%
Órgão Público	35	2,99%
Outros	199	16,98%
Perito	10	,85%
Reclamado	21	1,79%
Reclamante	645	55,03%
Servidor	7	,60%
Total	1172	100,00%



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

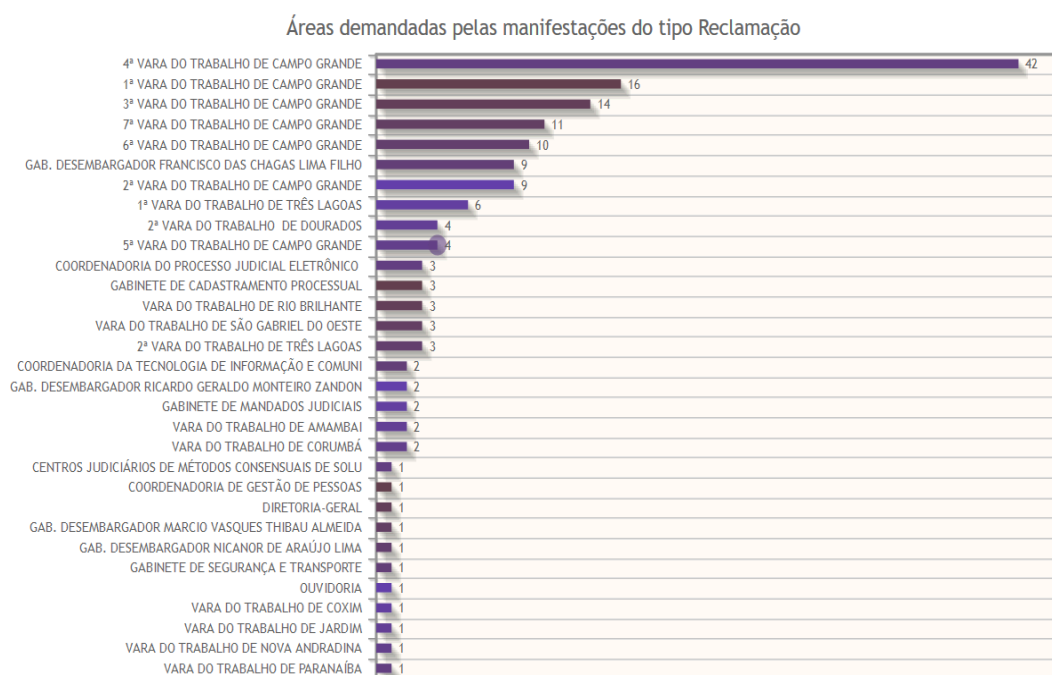
## II. 5) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO “ELOGIO”

### Áreas mais demandadas - Elogio



## II. 6) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO “RECLAMAÇÃO”

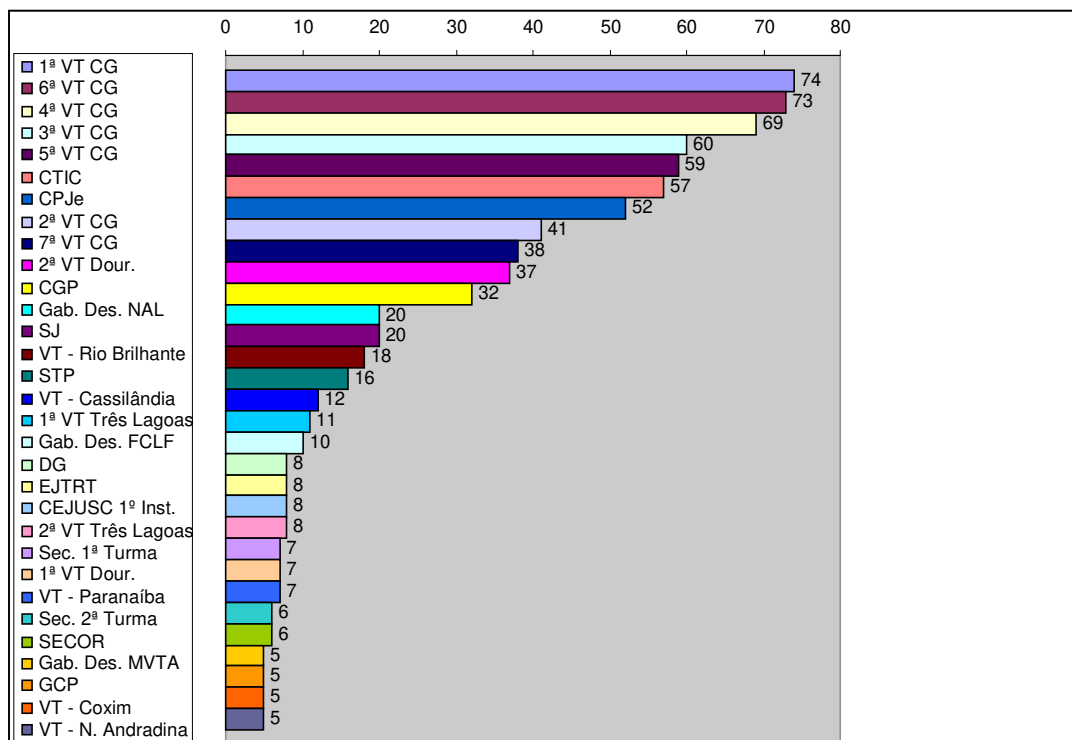
### Áreas mais demandadas - Reclamação





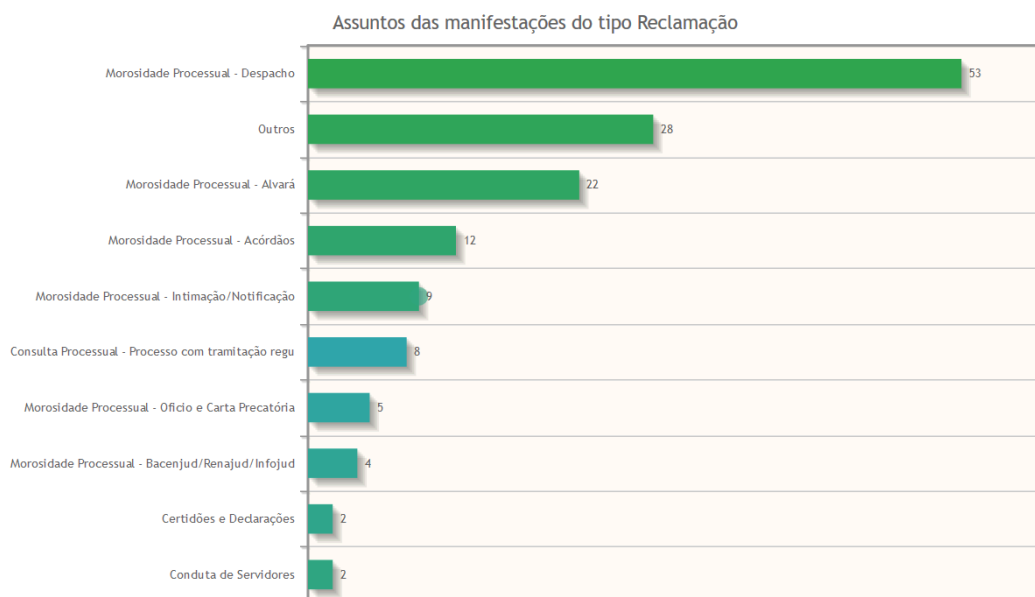
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região  
Ouvidoria – TRT 24

**II. 7) ÁREAS MAIS DEMANDADAS PELO TIPO “SOLICITAÇÃO/CONSULTA”**



**II. 8) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS NAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “RECLAMAÇÃO”:**

Assuntos mais utilizados - Reclamação

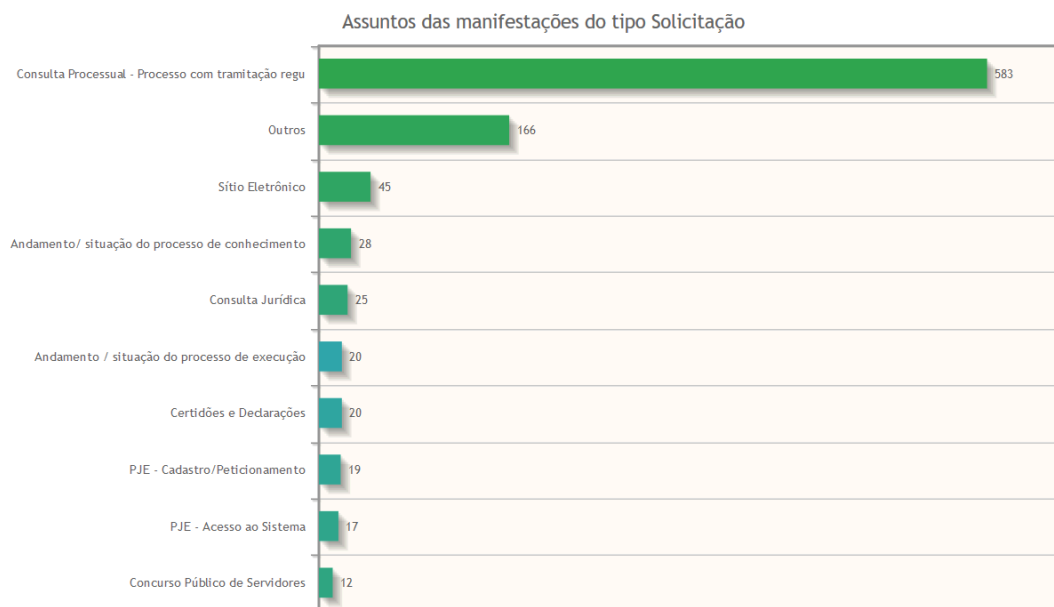




*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

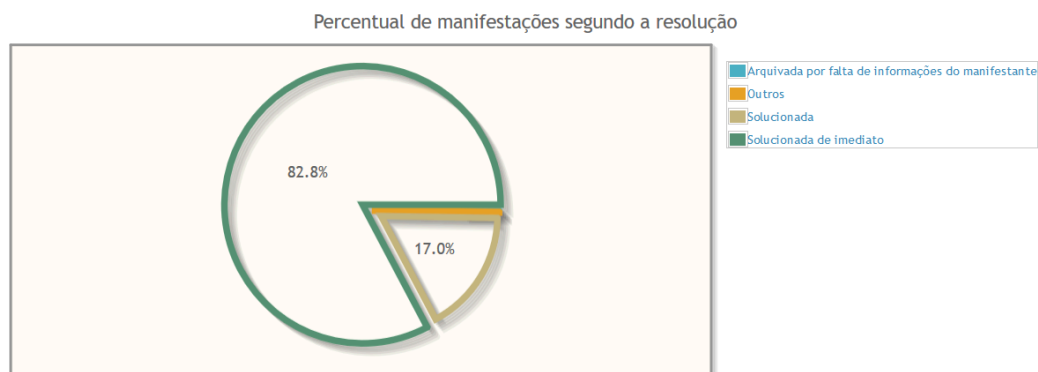
**II. 9) ASSUNTOS MAIS UTILIZADOS NAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO “SOLICITAÇÃO/CONSULTA”:**

**Assuntos mais utilizados - Solicitação**



**II. 10) MOTIVO DO AQUIVAMENTO:**

Motivo do arquivamento das manifestações



Resolução	Quantidade	%
Arquivada por falta de informações do manifestante	2	,17%
Outros	1	,09%
Solucionada	197	16,98%
Solucionada de imediato	960	82,76%
<b>Total</b>	<b>1160</b>	<b>100,00%</b>



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

### **III) – RELATÓRIO E DADOS ESTATÍSTICOS RELATIVOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (Lei 12527/2011)**

No ano de 2020 foram registradas 25 (vinte e cinco) pedidos de informações relativos à Lei 12.527/2011, a grande maioria, foi direcionada à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, uma vez que, em maior parte, essas manifestações estavam relacionadas a assuntos cujas informações eram de sua competência.

Registre-se que todas as manifestações relacionadas a Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) foram atendidas, ou seja, nenhuma delas foi indeferida. Os solicitantes foram assim especificados: Candidatos à concurso - 4 (quatro); Órgãos públicos - 2 (dois) e Outros – 19 (dezenove).

Quanto aos assuntos mais utilizados nas manifestações relativas à Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), foram: informações sobre Concurso Público de Servidores, informações sobre números de cargos vagos, possibilidade de prorrogação do concurso de servidores, dúvidas quanto à redistribuição de servidores, aproveitamento dos cargos do concurso para outros Tribunais, concurso de estágio, Normas internas, dentre outros. Seguidos ainda dos assuntos relacionados à funcionamento, estrutura, organização, normas internas, licitações e rotinas e práticas das unidades administrativas e judiciárias.

#### **MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO ANO - 2020**

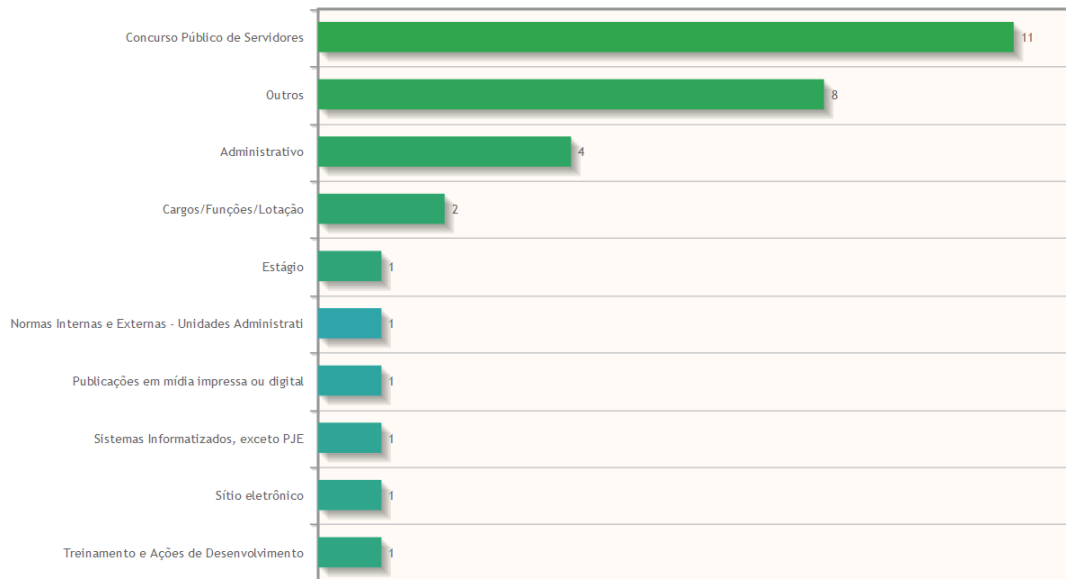
<b>Unidades</b>	<b>Nº pedidos</b>	<b>Manifestantes</b>	<b>Nº pedidos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Nº pedidos</b>
CGP	14	Outros	19	Atendidos	25
DG	3	Órgão Público	2	Indeferidos	0
GEST	2	Candidato Concurso	4	Recursos	0
GLC	1		0		
SJ	2		0		
OUV	3		0		
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>Total</b>	<b>25</b>



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

## Assuntos mais utilizados - Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)

Assuntos das manifestações do tipo Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)





*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*

#### **IV) CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

As demandas registradas neste ano de 2020 representam um aumento de 11,65% em relação ao número de demandas recebidas no ano de 2019.

O tema morosidade processual foi um dos assuntos mais abordados pelos manifestantes nas reclamações. A morosidade processual abrange o excesso de prazo para proferir despachos, decisões, sentenças, como também para a expedição de alvarás, de ofícios, de cartas precatórias, dentre outros.

Algumas unidades justificaram o não atendimento a contento dessas reclamações quanto a celeridade processual alegando a redução no quadro de servidores, assim como algumas intercorrências e incidentes pontuais.

Os dados pertinentes ao perfil dos manifestantes que procuraram a Ouvidoria continuam em sua maioria sendo de “reclamantes”. Contudo, em 2020, houve um aumento proporcionalmente considerável no perfil de “advogados”, do percentual 10,72% (2019) para 20,48% (2020) e um decréscimo na porcentagem no número de reclamantes de 73,58% (2019) para 55,03% (2020).

Interessante constatar que, não obstante o canal de acesso campeão de contato com a Ouvidoria continua sendo o telefone (59,04%), neste ano houve um aumento significativo de manifestações também pelos canais digitais, especialmente, e-mail e formulário eletrônico (14,67% para 25,09% de e-mails e 12,29% para 14,93% de formulário eletrônico).

Registre-se, com regozijo, que todos os Pedidos de Acesso à Informação recebidos pelo SIC/Ouvidoria (Serviços de Informação ao Usuário) foram tratados e respondidos (relacionados à Lei n. 12527/2011 - Lei de Acesso à Informação).

Por fim, necessário registrar que, no geral, as unidades administrativas e judiciárias deste Tribunal, comprometidas com o serviço público e com o TRT-24, se empenham em fornecer com a maior presteza e agilidade possível todas as informações solicitadas pelos manifestantes, por intermédio desta Ouvidoria.