

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2021

OUVIDORA TRT8: DESEMBARGADORA FRANCISCA OLIVEIRA FORMIGOSA



Acesso à
Informação



SUMÁRIO:

01. MISSÃO E VALORES DA OUVIDORIA – pág. 01
02. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA – pág. 01
03. CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA – SERVIÇOS ENTREGUES À SOCIEDADE – pág. 02
04. COMO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR À SOCIEDADE – pág. 04
05. CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA À ALTA ADMINISTRAÇÃO NO ALCANCE DE RESULTADOS POSITIVOS DE GESTÃO – pág. 05
06. PRINCIPAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE – pág. 09
07. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA – pág. 11
08. FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E PRAZOS PARA RESPOSTA – pág. 12
09. COMPROMISSO DO TRT 8ª REGIÃO COM A TRANSPARÊNCIA – pág. 14
10. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2021 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA) – pág. 15
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO – pág. 20
12. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS – pág. 21
13. ANÁLISE DE RISCOS DA OUVIDORIA – pág. 22
14. RESULTADOS, MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 2021 – pág. 24
15. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – pág. 25

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 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, no art. 5º-A, conforme instituído através da Resolução TRT8 nº 213/2007.



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.



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

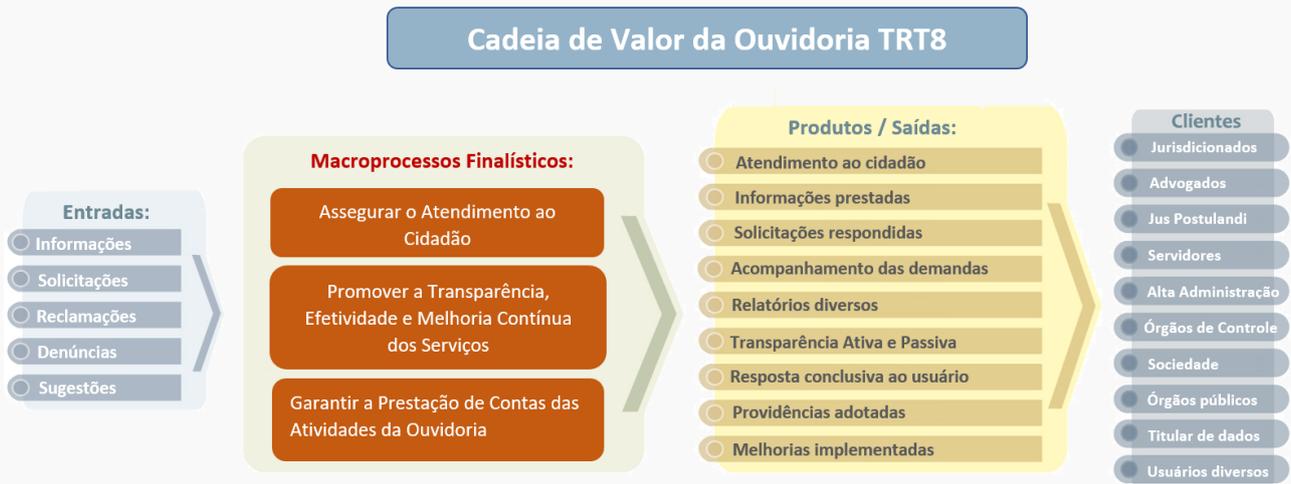
03. CADEIA DE VALOR DA OUVIDORIA – SERVIÇOS ENTREGUES À SOCIEDADE:

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.



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.



Cada macroprocesso representa 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:



04. COMO AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR À SOCIEDADE:



AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA ENTREGAM VALOR PÚBLICO À SOCIEDADE. NO CONCEITO APRESENTADO NO DECRETO FEDERAL Nº 9.203/2017, ART. 2:

“Valor Público são produtos e resultados gerados, preservados ou entregues pelas atividades de uma organização que representem respostas efetivas e úteis às necessidades ou às demandas de interesse público (...)”.



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 a 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 a 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 a Lei 12.527/2011, art. 8º, § 2º.
Acompanhar a Prestação dos Serviços e Propor Aperfeiçoamentos	Promoção da melhoria dos serviços prestados pelo órgão, conforme a 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 a 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 a Lei 13.460/2017, Art. 23.
Publicar os Relatórios Estatísticos da Ouvidoria	Prestação de contas à sociedade dos trabalhos da Ouvidoria, conforme a 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 a Lei 13.460/2017, Art. 15.

05. CONTRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA À ALTA ADMINISTRAÇÃO NO ALCANCE 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 2021 a Ouvidoria contribuiu 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.

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 foi criado em 2019, em substituição ao antigo “Selo Justiça em Números”, implementado desde 2013. Ao longo dos anos, vários critérios foram sendo aperfeiçoados e incluídos no regulamento da premiação, que é dividida em quatro eixos principais: governança; produtividade; transparência; dados e tecnologia. Todos os tribunais participam do Prêmio CNJ de Qualidade, nesta premiação cada tribunal é classificado em três categorias, a saber: “Diamante”, “Ouro” e “Prata”.

O Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região recebeu em 2021 o Prêmio CNJ de Qualidade na categoria Ouro pelo sexto ano consecutivo.



A Ouvidoria Regional contribuiu para o alcance deste resultado positivo principalmente nos itens abaixo constantes no Anexo I da Portaria CNJ nº 135/2021:

Requisito	Pontuação
Art. 7º, I Ranking da Transparência, Resolução CNJ nº 215/2015.	Até 100 pontos , de acordo com as seguintes faixas de pontuação de atendimento aos itens definidos no Anexo II da Resolução: a) de 70,0% a 79,9% (60 pontos); b) de 80,0% a 89,9% (70 pontos); c) acima de 90,0% (90 pontos); d) 100,0% (100 pontos).
Art. 7º, II Atendimento ao cidadão – ouvidoria.	Até 20 pontos , de acordo com os seguintes percentuais de respostas enviadas ao CNJ em até 30 dias, com caráter resolutivo: a) de 70,1% a 90,0% (10 pontos); b) acima de 90,0% (20 pontos). Caso não haja queixa do tribunal na ouvidoria do CNJ, todos os pontos serão concedidos.



Saiba mais:

Notícia: TRT8 é Ouro no Prêmio CNJ de Qualidade.

<https://www.trt8.jus.br/noticias/2021/trt8-e-ouro-no-premio-cnj-de-qualidade>

Normativo: Portaria CNJ nº 135/2021 – Regulamento do Prêmio CNJ de Qualidade no ano 2021.

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3916>

RANKING DA TRANSPARÊNCIA DO PODER JUDICIÁRIO:

O Conselho Nacional de Justiça avalia 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.

Em 2021 o Tribunal Regional do Trabalho da Oitava Região alcançou a terceira colocação entre todos os tribunais do Trabalho do Brasil, com 92,27% do índice de transparência.

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:

Item do Anexo da Portaria CNJ Nº 101/2021 (OUV):	SITUAÇÃO:
19 – O campo denominado ‘Serviço de Informações ao Cidadão’ na página inicial?”	ATENDEU
20 – O sítio eletrônico tem uma dimensão denominada "Carta de Serviços ao Cidadão"?	ATENDEU
21 – Há indicação do órgão ou unidade orgânica responsável pelo SIC?	ATENDEU
22 – 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 a informações?	ATENDEU
23 – 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
24 – O site indica a possibilidade de acompanhamento posterior do pedido de acesso à informação?	ATENDEU
25 – As Respostas a Perguntas mais frequentes da sociedade (FAQ)?	ATENDEU
26 – Relatório estatístico anual contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes?	ATENDEU
27 – O site disponibiliza serviço que permita o registro de denúncias e reclamações?	ATENDEU
28 – O site disponibiliza serviço que permita o acompanhamento de denúncias e reclamações?	ATENDEU
29 – O site disponibiliza avaliação do serviço de registro de denúncias e reclamações?	ATENDEU



Saiba mais:

Notícia: TRT8 fica em destaque no Ranking da Transparência do Judiciário.

<https://www.trt8.jus.br/noticias/2021/trt8-fica-em-destaque-no-ranking-da-transparencia-do-judiciario>

Normativo: Portaria CNJ nº 101/2021 - Estabeleceu os critérios e itens que foram avaliados no Ranking da Transparência do Poder Judiciário no ano 2021.

<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3844>

Link: Resultado do Ranking de 2021 no site do CNJ.

<https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/ranking-da-transparencia/ranking-da-transparencia-2021/>



A OUVIDORIA CONTRIBUIU DE FORMA SIGNIFICATIVA COM O TRIBUNAL NO ATINGIMENTO DE RESULTADOS POSITIVOS DE GESTÃO NO ANO DE 2021.

06. 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 nº 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: * Ligação Normal: (91) 4008-7250 Horário - 08:00 às 13:00 horas, de segunda à sexta-feira.

* O horário do atendimento telefônico se aplica também ao 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>

07. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA:



* “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 8ª 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):

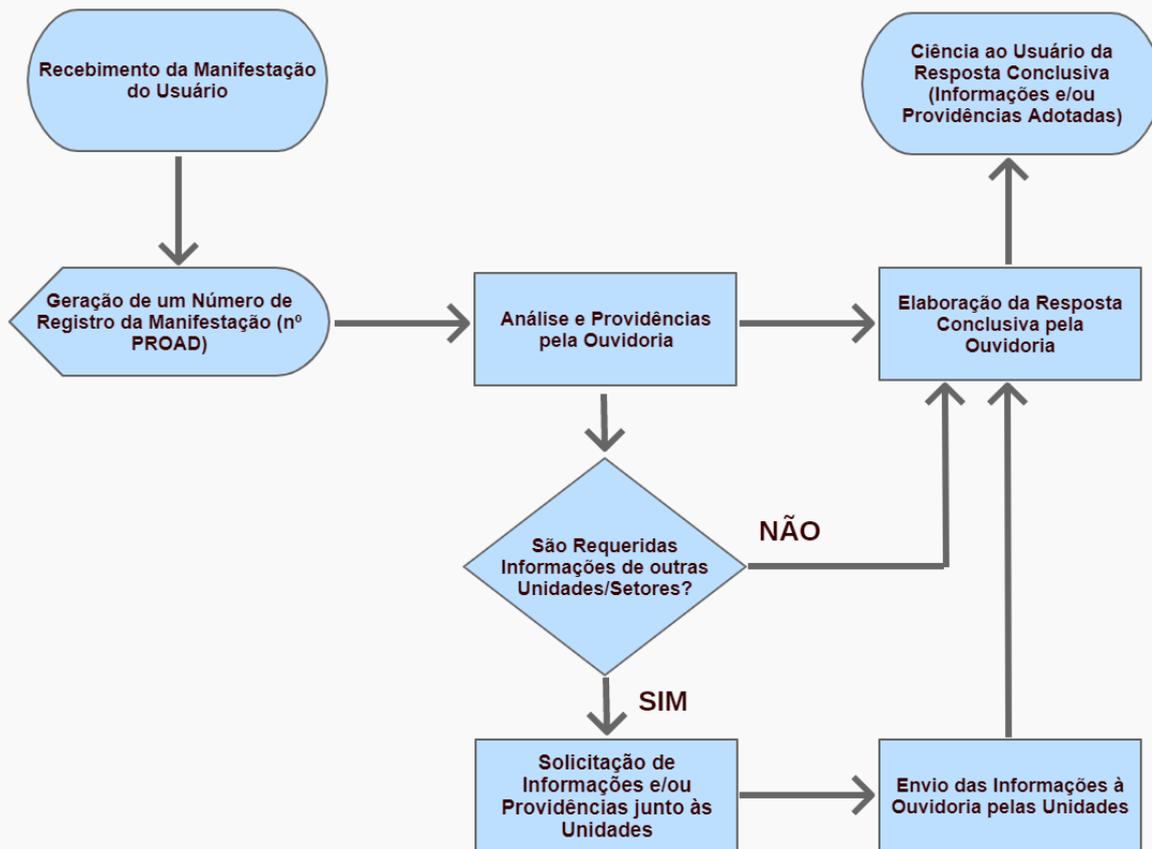
MANIFESTAÇÃO:	DEFINIÇÃO:
INFORMAÇÕES	Pedido de informações acerca de serviços prestados pelo tribunal, bem como pedidos de acesso à informação com base na Lei 12.527/2011.
RECLAMAÇÕES	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços de competência do tribunal e/ou à conduta de agentes públicos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

08. 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 o 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 AOS USUÁRIOS:

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).

09. COMPROMISSO DO TRT 8ª REGIÃO COM A TRANSPARÊNCIA:

O acesso às informações de interesse público dos cidadãos acabou se tornando a vitrine das demandas das Ouvidorias em geral. 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” é um serviço prestado pela Ouvidoria Regional, sendo o canal onde é possível fazer os 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 e Prestação de Contas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

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

10. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2021 (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.



**A OUVIDORIA POSSUI UMA PÁGINA ESPECÍFICA PARA DIVULGAR
AO PÚBLICO OS SEUS DADOS ESTATÍSTICOS:**

<https://www.trt8.jus.br/ouvidoria/relatorios>

Informamos as estatísticas de atendimento relativas ao ano de 2021, com base no sistema utilizado no TRT 8ª Região para o registro das manifestações (PROAD-OUV).

MANIFESTAÇÕES E PANDEMIA EM 2021:

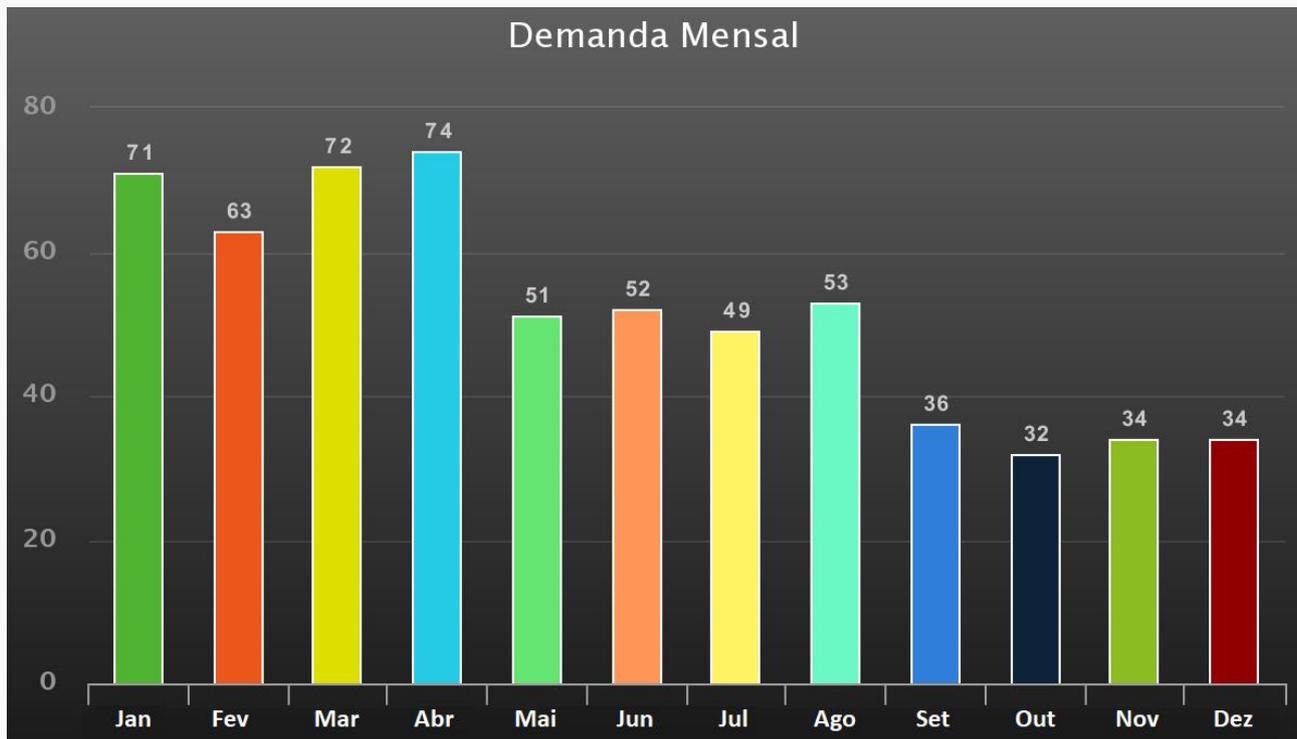
Em virtude da alta demanda recebida pela Ouvidoria durante o momento principal de duração da pandemia de covid-19 (ano 2020 e 2021) se encontram registradas no sistema utilizado pela Ouvidoria (PROAD-OUV) somente àquelas manifestações oriundas do formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico do Tribunal.

O atendimento presencial no TRT 8ª Região ficou suspenso até o mês de novembro/2021 em virtude da pandemia, o que também alterou o padrão esperado de dados estatísticos.

Desta forma, estima-se que a demanda real e efetiva acerca das manifestações seja em torno de 30% a 40% mais alta do que o formalmente registrado no sistema de Ouvidoria e que consta a seguir.

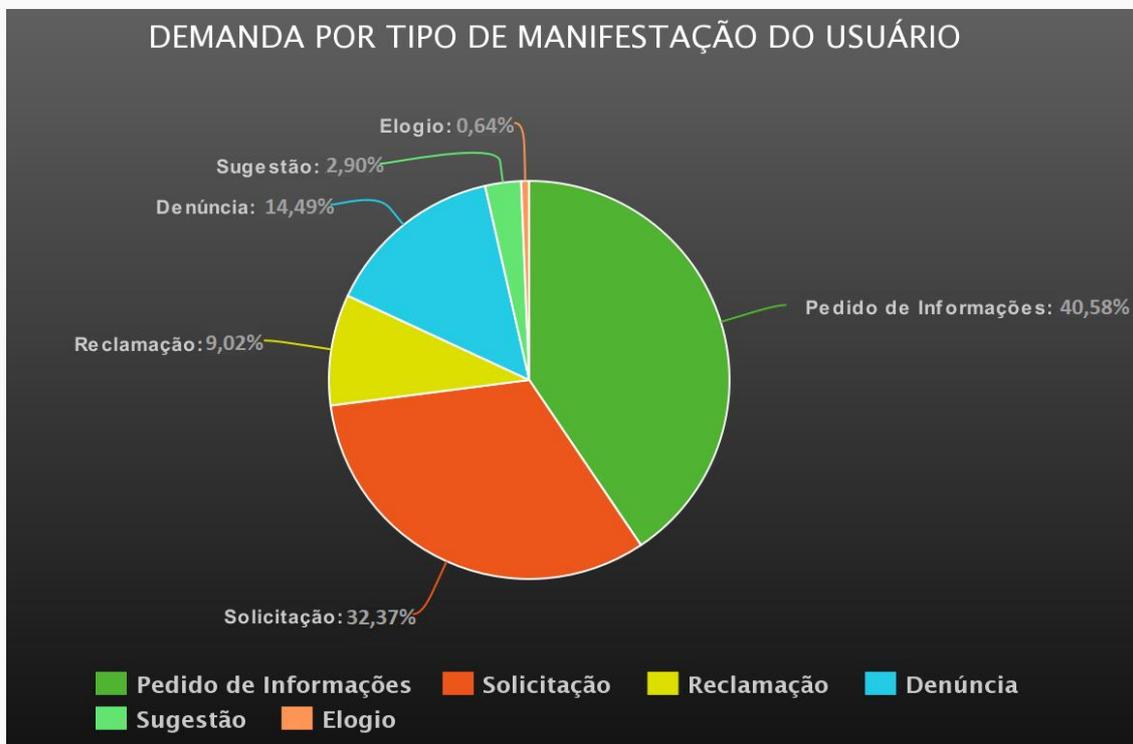
DEMANDA MENSAL E ANUAL (2021) :

MÊS:	QUANTIDADE:
janeiro	71
fevereiro	63
março	72
abril	74
maio	51
junho	52
julho	49
agosto	53
setembro	36
outubro	32
novembro	34
dezembro	34
TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2021 →	621 atendimentos



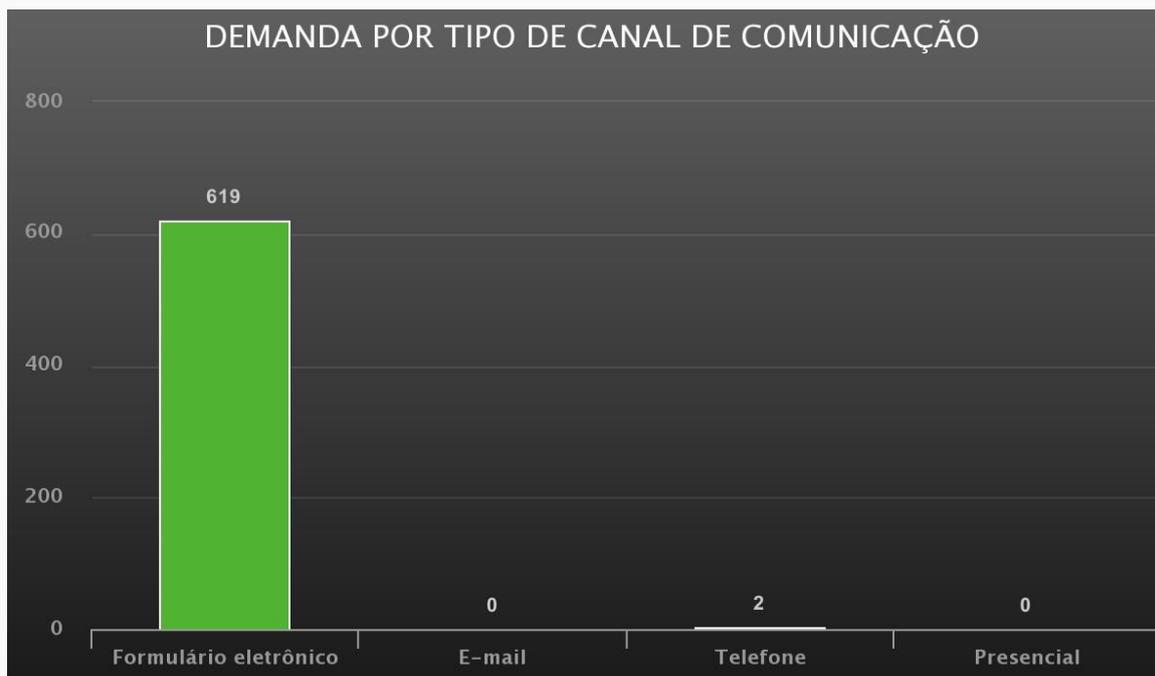
DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Pedido de Informações	252	40,58%
Solicitação	201	32,37%
Reclamação	56	9,02%
Denúncia	90	14,49%
Sugestão	18	2,90%
Elogio	4	0,64%
TOTAL	621	100,00%

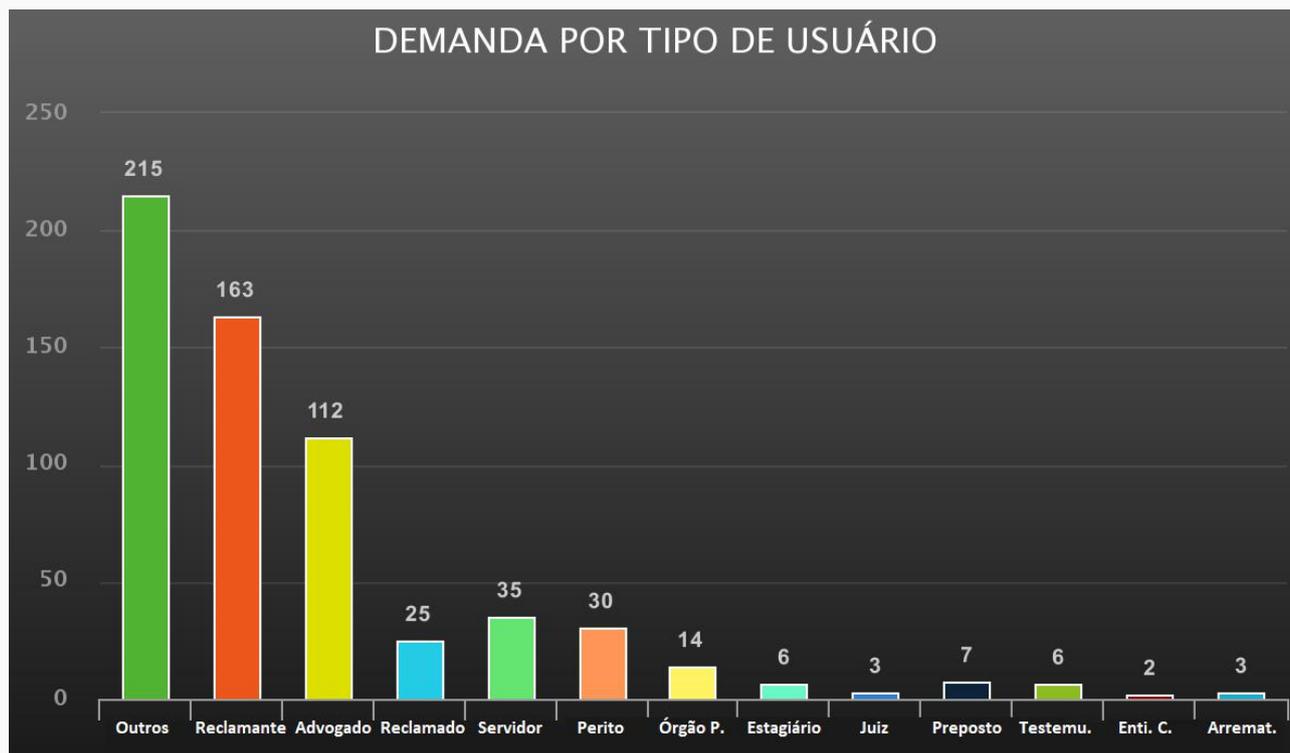


DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO:

TIPO DE CANAL:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Formulário eletrônico	619	99,68%
E-mail	–	%
Telefone	2	0,32%
Presencial	–	%
TOTAL	621	100,00%

**DEMANDA POR TIPO DE USUÁRIO:**

TIPO DE USUÁRIO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Outros	215	34,62%
Reclamante	163	26,25%
Advogado/Procurador	112	18,03%
Reclamado	25	4,03%
Servidor	35	5,64%
Perito	30	4,83%
Órgão Público	14	2,25%
Estagiário	6	0,97%
Juiz/Desembargador	3	0,48%
Preposto	7	1,13%
Testemunha	6	0,97%
Entidade de Classe	2	0,32%
Arrematante	3	0,48%
TOTAL	621	100,00%

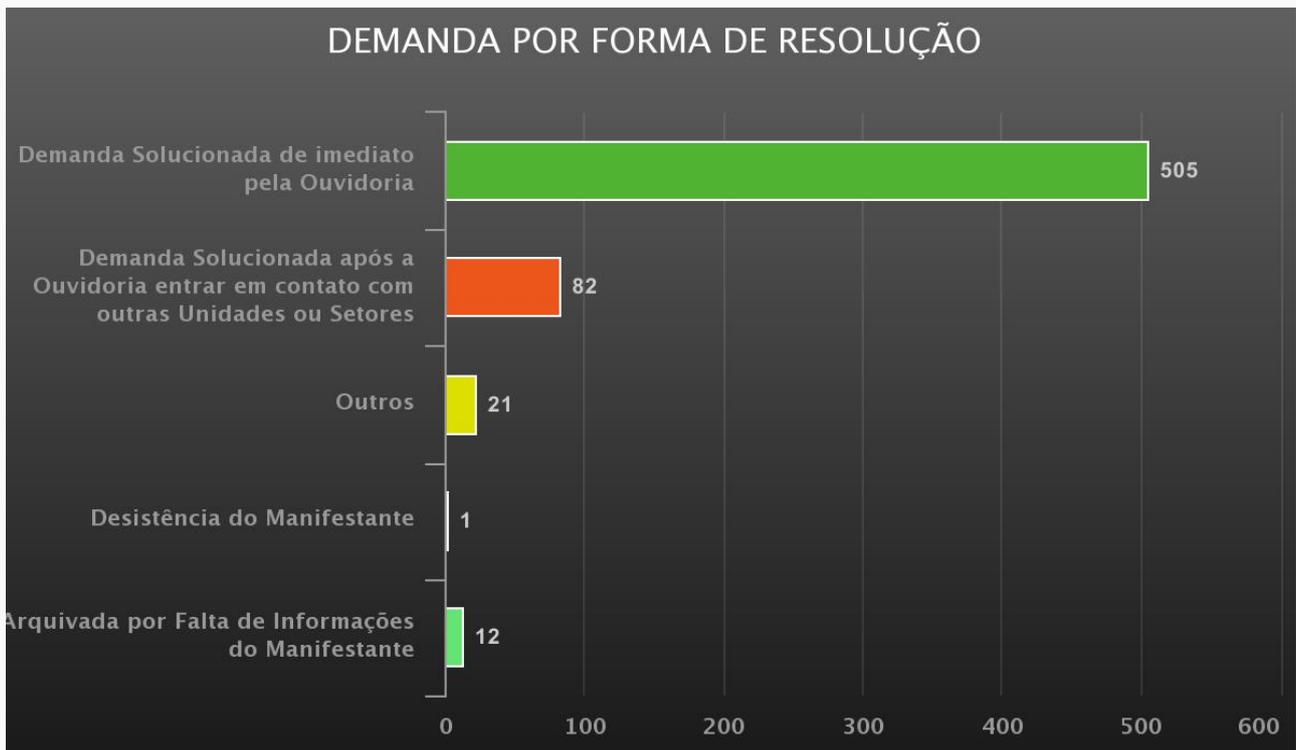


DEMANDA POR FORMA DE RESOLUÇÃO:

Esta estatística demonstra se houve ou não necessidade de demandar outras unidades do tribunal para obter informações ou requerer providências, antes do envio da 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.

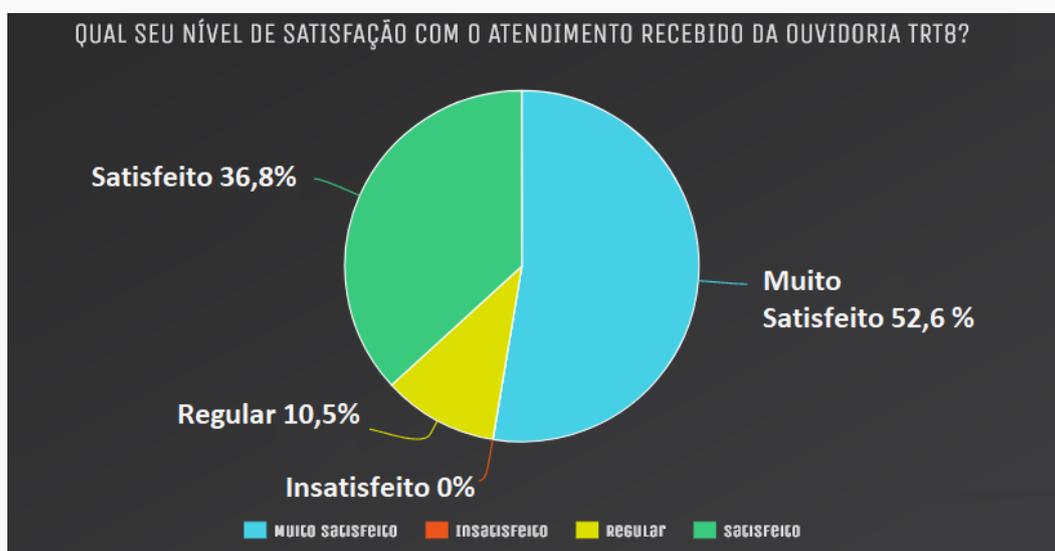
TIPO DE RESOLUÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Demanda Solucionada de imediato pela Ouvidoria	505	81,33%
Demanda Solucionada após a Ouvidoria entrar em contato com outras Unidades ou Setores	82	13,20%
Outros	21	3,38%
Desistência do Manifestante	1	0,16%
Arquivada por Falta de Informações do Manifestante	12	1,93%
TOTAL	621	100,00%



11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM O SERVIÇO PRESTADO:

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 2021:





MESMO COM A OCORRÊNCIA DA PANDEMIA E RECURSOS LIMITADOS, A OUVIDORIA MANTEVE AVALIAÇÃO PREPONDERANTEMENTE POSITIVA EM SEUS ATENDIMENTOS. FORAM MAIS DE 89% DE USUÁRIOS SATISFEITOS OU MUITO SATISFEITOS.

12. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:

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

Informamos ao público algumas das principais demandas recorrentes recebidas através da Ouvidoria Regional no ano 2021:

- Reclamações de demora em despacho e/ou andamento processual
- Solicitação de consulta ou andamento do processo trabalhista
- Consulta relacionada a direitos trabalhistas
- Denúncia de irregularidades trabalhistas em empresas
- Solicitações de certidões trabalhistas
- Suporte aos aplicativos PJE ou 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.

A Ouvidoria Regional investiu fortemente no ano de 2021 na ampliação e qualidade das informações disponíveis em nosso FAQ (Perguntas Frequentes).

O rol das perguntas frequentes dos usuários com as respectivas orientações relacionadas estão disponíveis na página abaixo:

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



AS PERGUNTAS FREQUENTES TROUXERAM GRANDE AGILIDADE E FACILIDADE NO ACESSO DE INFORMAÇÕES PELOS USUÁRIOS. A OUVIDORIA CONTINUA TRABALHANDO PARA MELHORAR CONTINUAMENTE A QUALIDADE DESSAS INFORMAÇÕES, BEM COMO A TRANSPARÊNCIA ATIVA.

13. 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 em 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 EM 2021:

- Quantitativo insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria
- Mudanças na legislação ou nos requisitos dos órgãos de controle
- 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:
Quantitativo insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria	Risco Operacional	Um número insuficiente de servidores alocados na Ouvidoria pode aumentar o tempo de resposta às demandas e comprometer o registro das manifestações e a implementação de novos projetos de melhoria.	Impacto negativo na implementação de novos serviços ou melhorias na Ouvidoria, bem como no tempo de resposta às demandas. Comprometimento do registro das manifestações no sistema de Ouvidoria, priorizando-se o atendimento e envio da resposta	Alta	- Avaliação do quantitativo de recursos humanos alocados na Ouvidoria.

			conclusiva aos usuários.		
Mudanças na legislação ou nos requisitos dos órgãos de controle	Risco de Conformidade	Reformas na legislação sobre temas afetos à Ouvidoria e mudanças em requisitos dos órgãos de controle (TCU, CNJ, etc.) exigem atenção constante visando implementá-los rapidamente.	Não atendimento em tempo hábil a algum requisito de conformidade.	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorar continuamente a mudança em normas legais de temas afetos à Ouvidoria. - Monitorar continuamente os requisitos de conformidade dos órgãos de controle. - Atuar rapidamente para cumprir requisitos legais e de conformidade.
Fluxo de informações insuficientes das Unidades do órgão à Ouvidoria	Risco de Comunicação	Pode haver impacto negativo na qualidade das informações que a Ouvidoria fornece caso as Unidades não enviem informações úteis e atualizadas em tempo hábil e/ou de forma proativa.	Sem informações atualizadas acerca dos requisitos dos serviços prestados por diferentes Unidades, a Ouvidoria pode fornecer aos usuários informações incompletas ou incorretas.	Média	<ul style="list-style-type: none"> - Conscientizar as unidades e/ou gestores do tribunal a fornecerem de forma proativa informações à Ouvidoria em benefício dos usuários.
Percepção incorreta do papel da Ouvidoria pelos usuários	Risco de Comunicação	<p>A compreensão das atribuições da Ouvidoria é de grande utilidade aos usuários, visando a melhor utilização dos nossos serviços.</p> <p>As competências da Ouvidoria possuem uma delimitação legal e regulamentar, nem sempre compreendida corretamente pelos usuários.</p>	<p>Utilização indevida dos serviços da Ouvidoria.</p> <p>Avaliação negativa dos serviços da Ouvidoria pelo usuário.</p>	Média	<ul style="list-style-type: none"> - 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 a página da Ouvidoria para que os usuários

					<p>conheçam melhor os nossos serviços.</p> <p>- Investir cada vez mais na entrega de serviços digitais aos usuários, conforme a estratégia de Transformação Digital do Poder Judiciário.</p>
Não cumprimento dos prazos legais de resposta	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	<p>- Monitorar continuamente os prazos de resposta ao cidadão, visando a conformidade nos atendimentos.</p> <p>- Monitorar o prazo das Unidades em responderem às solicitações da Ouvidoria, para que não haja impacto sobre o prazo final da resposta conclusiva.</p>

14. RESULTADOS, MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NO ANO 2021:

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

O principal desafio para as atividades da Ouvidoria no ano de 2021 foi o fornecimento dos serviços na situação de pandemia, com as atividades presenciais do Tribunal suspensas até o mês de novembro.

A Ouvidoria investiu fortemente nos canais de atendimento remotos, principalmente o formulário eletrônico no site do tribunal, e-mail e telefone móvel para garantir o atendimento aos usuários.

Muitos usuários utilizaram nossos canais de atendimento para tirarem dúvidas acerca do modo de prestação dos serviços do Tribunal durante a situação de pandemia, além de utilizarem os canais da Ouvidoria para outras informações.

Além do compromisso de continuar entregando serviços de qualidade, ao longo dos anos tem havido uma ampliação do escopo de atribuições da Ouvidoria, bem como ampliação dos requisitos de conformidade dos órgãos de controle. Um dos desafios da Ouvidoria é atender a alta demanda considerando os recursos limitados.

Com foco no usuário e qualidade das informações e do atendimento, a Ouvidoria encerrou o ano de 2021 com o senso de dever cumprido, garantindo mais um ano de serviços aos usuários e entrega de resultados à alta administração.

15. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO:

A Justiça do Trabalho da 8ª 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 ao público externo.

Conheça nossa Carta de Serviços no endereço eletrônico abaixo:

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



#Final do Relatório de Gestão da Ouvidoria – Ano 2021.