



A OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DE SANTA CATARINA COMO UMA FORMA DE INSTRUMENTO PARA GESTÃO E PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA E PUBLICIDADE DOS SEUS ATOS

THE OMBUDSMAN OF REGIONAL COURT CATARINA WORK AS AN INSTRUMENT OF FORM FOR MANAGEMENT AND PROMOTE TRANSPARENCY AND PUBLICITY OF THEIR ACTS

Odisséia Aparecida Paludo Fontana¹
Orides Mezzaroba²

RESUMO

O presente artigo tem como finalidade analisar se a Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina é um instrumento de gestão, capaz de promover a publicidade e a transparência dos atos da administração no âmbito daquele Tribunal. Para estudar o objetivo pesquisou-se sobre a criação da Ouvidoria, suas atribuições, funcionamento, recebimento e quantificação das demandas, acessibilidade e interação com a sociedade, transparência e publicidade dos seus atos. A partir do estudo destes critérios, foi possível apontar as fragilidades e os pontos fortes da Ouvidoria, bem como fazer várias proposições para melhorar o trabalho da Ouvidoria do respectivo Tribunal.

Palavras-chave: Ouvidoria; Tribunal do Trabalho de Santa Catarina; Transparência dos atos.

ABSTRACT

This article aims to analyze the Ombudsman of the Court of Santa Catarina work, as a management tool to promote the publicity and transparency of administrative acts within that Court. To study the objective was researched on the creation of the Ombudsman, its functions, operation, receipt and quantification of demands, accessibility and interaction with society, transparency and publicity of their actions. From the study of these criteria, it was possible to point out the weaknesses and strengths of the Ombudsman, as well as make several proposals to improve the work of the respective Court Ombudsman.

Keywords: Ombudsman; Labour Court of Santa Catarina; Transparency of acts.

¹ Professora Doutora na Universidade Comunitária da Região de Chapecó – UNOCHAPECÓ, Chapecó (Brasil)
Advogada. **E-mail:** odisseia@unochapeco.edu.br

² Professor Pós-Doutor na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Santa Catarina (Brasil).
E-mail: oridesmezza@gmail.com





1 INTRODUÇÃO

Estudar e analisar a Ouvidoria como um importante mecanismo para promover a transparência e a publicidade dos atos da administração no Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina – TRT-12 – é o núcleo desta pesquisa, que tem como problema verificar se a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina se apresenta como um instrumento de gestão que promove a transparência e a publicidade dos seus atos.

Para resolver este problema, apresentam-se como objetivos: estudar a criação da respectiva Ouvidoria, suas atribuições, funcionamento, verificar o recebimento das demandas, quantificação destas, forma de respostas aos usuários, e, analisar a acessibilidade e interação com a sociedade, transparência e publicidade dos seus atos, destacando os pontos frágeis e fortes.

O desenvolvimento dos objetivos acontece a partir da estruturação do trabalho em três partes: A primeira parte desenvolve um estudo sobre a criação, atribuições e estrutura da Ouvidoria. Na segunda parte são analisadas de forma quantitativa e qualitativa as demandas que chegam até a Ouvidoria, bem como a forma como são recebidas, catalogadas e os procedimentos que são tomados. Por último, apontam-se as fragilidades e os pontos fortes da Ouvidoria, e por intermédio destes, é possível fazer várias proposições para melhorar o trabalho da Ouvidoria do TRT-12, dentro da perspectiva do núcleo central deste trabalho.

A justificativa do artigo consiste na importância e na necessidade do TRT-12 ter publicidade e transparência nos seus atos para que a sociedade possa conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, bem como acompanhar as demandas que chegam até este órgão, além de ser este tema o resultado da pesquisa de doutorado da autora do presente artigo.

O método basilar para a elaboração do artigo foi o indutivo, em razão da natureza do estudo. Como técnica de pesquisa se realizou um intermédio entre fontes bibliográficas e eletrônicas, como obras, artigos científicos e a legislação pertinente, bem como visita “*in locu*” na Ouvidoria do TRT-12, permitindo a conclusão do trabalho e a propositura de algumas ações para melhorar o desempenho da Ouvidoria.



2 OUVIDORIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DE SANTA CATARINA – TRT-12: ASPECTOS GERAIS

O Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina – TRT-12 instituiu a Ouvidoria por meio do Ato GP 214, de 04 de dezembro de 2001, antes mesmo da Emenda Constitucional n. 45, de 2004, por considerar a necessidade permanente de aperfeiçoar a estrutura organizacional e verificar a qualidade, eficiência e eficácia dos seus serviços com o intuito de melhorá-los.

No art. 1º, do Ato GP 214, a Ouvidoria está vinculada e subordinada diretamente à Presidência e é composta por uma comissão de servidores efetivos, designada e presidida pelo Presidente do Tribunal, sendo que os servidores devem zelar pelo sigilo das informações.

No art. 3º, do Ato GP 214, de 2001, está prevista a competência e/ou atribuições da Ouvidoria: receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre providências adotadas; promover a apuração das reclamações acerca das deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da Corregedoria, sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos; encaminhar resposta ao solicitante; apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas e encaminhar ao Tribunal Pleno relatório anual das atividades desenvolvidas na Ouvidoria.

Em 2010, a Ouvidoria foi reformulada pela Resolução Administrativa n. 35, de 13 de dezembro, e, em 21 de junho de 2012, foi designada para o processamento dos pedidos de acesso à informação, conforme despacho no Processo Administrativo Virtual (PROAD) n. 4.250/2012, para atender às exigências da Lei de Acesso à informação, bem como passou a



ser vinculada à Vice-Presidência do TRT-12.³

A Ouvidoria é competente também para receber denúncias sobre exploração de trabalho infantil, de acordo com o Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil instituído pelo Tribunal Superior do Trabalho. No entanto, a Ouvidoria não responderá a consultas sobre direitos trabalhistas, previdenciários, bem como sobre matérias para as quais exista recurso próprio, ou seja, passível de correição parcial.

Em conformidade com o disposto na página eletrônica da Ouvidoria do TRT-12, o compromisso da Ouvidoria é realizar um atendimento rápido tanto nas solicitações como nas respostas. Por esta razão, está inserida como órgão receptor das reivindicações dos usuários dos serviços públicos (público interno e externo), que muitas vezes não sabem a quem recorrer ou não entendem a linguagem jurídica e os trâmites judiciais.

O objetivo da Ouvidoria é atuar como direcionadora e facilitadora na comunicação entre os agentes, referindo-se ao público externo (sociedade), e ao público interno (servidores e magistrados), ou melhor, proporcionar que a sociedade possa ter uma comunicação mais acessível e eficiente com o TRT-12.

A estrutura da Ouvidoria do TRT-12 não é própria, funciona no 9º andar, na sala da Vice-Presidência, já que a ela é vinculada e a coordenação da Ouvidoria é exercida pelo Vice-Presidente do Tribunal, conforme a Resolução Administrativa n. 35/2010, motivo pelo qual funciona no mesmo espaço.

Compõe a estrutura uma comissão de dois servidores efetivos, os quais permanecem nas suas funções de origem, sendo dois titulares e dois suplentes. Na prática só tem um servidor que é o assessor da Vice-Presidência, os demais membros da comissão atuam na Ouvidoria eventualmente.

Para acessar a Ouvidoria do TRT-12 pode ser por meio eletrônico (ouvidoria@trt12.jus.br), através de um formulário próprio disponível no site da TRT-12, por telefone (48-32164350), ou correspondência encaminhada à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região – Rua Esteves Junior, 395 – CEP 88.015-130, Florianópolis/SC, ou, ainda, pessoalmente, na sede do TRT, no endereço retro citado.

A partir deste momento apresentam-se a estrutura, os dados numéricos, como o

³ O Processo Administrativo Virtual (PROAD) é um documento interno da Ouvidoria, que não está disponível em página eletrônica, para consulta a doutoranda teve acesso a ele quando realizou a visita na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho, em 26 de setembro de 2015.



quantitativo de demandas atendidas, as mais comuns, formas de acesso utilizadas, bem como os procedimentos posteriores ao recebimento da demanda. Ressalta-se que esta quantificação refere-se até dezembro de 2015.

3.1 Análise da Estrutura e Demandas da Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina – TRT-12 como instrumento de gestão para promover a publicidade e a transparência nos atos

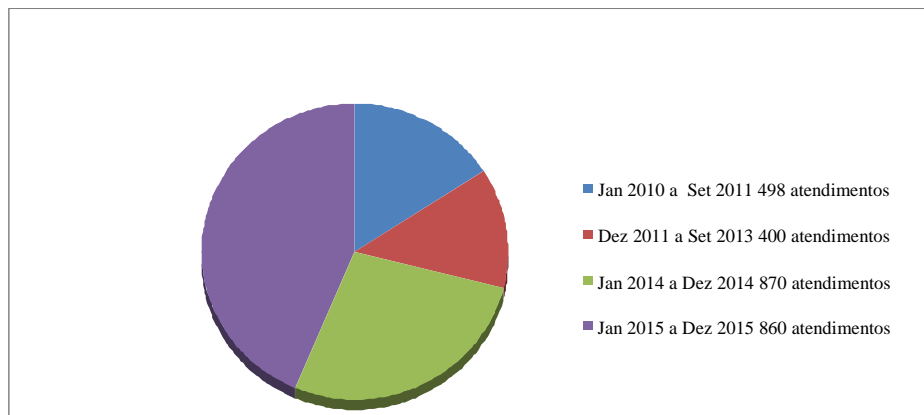
Quanto às demandas recebidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, até setembro de 2015, não havia um sistema efetivo de controle, o sistema que existia era próprio, criado pelo Tribunal e funcionava de forma precária, ultrapassada, não gerando um relatório de forma parcial que permitisse fazer um cruzamento de dados.

Os registros eram apenas das demandas que chegavam à Ouvidoria por e-mail e formulário eletrônico, as demais não havia como registrar. As demandas realizadas por correspondência e presenciais eram feitas por um controle manual e as demandas por telefone não se efetuava o registro porque o servidor não tinha tempo hábil para conseguir fazer este controle.

Todos os atendimentos são focados na prestação de serviços ao cidadão em geral e também ao servidor, na imagem da Instituição e na eficiência. As informações, reclamações e sugestões recebidas pela Ouvidoria são repassadas às áreas estratégicas, como subsídios estratégicos, inclusive para tomada de decisões.

As demandas que chegavam até a Ouvidoria eram catalogadas de forma precária, e assim sempre foi desde a sua fundação em 2001. No gráfico 1 é demonstrado, de acordo com o relatório de gestão de janeiro de 2010 a setembro de 2011, de dezembro de 2011 a setembro de 2013, de janeiro a dezembro de 2014, e de janeiro a dezembro de 2015, aproximadamente, a quantidade de demandas que foram recebidas pela Ouvidoria do TRT-12.

Gráfico 1 – Demandas recebidas na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina de 2010 a 2015.



Fonte: Elaborado pela autora.⁴

A Ouvidoria recebeu manifestações diversas, dentre sugestões, elogios, pedidos de informação, críticas e reclamações, tendo diligenciado para atender às solicitações e resolver os problemas relatados. Os elogios e as críticas foram encaminhados aos setores envolvidos do Tribunal e foram fornecidas respostas aos interessados, com indicação, caso cabível, dos canais a serem utilizados para processamento de críticas e denúncias não afetas às suas atribuições.

Quanto ao tipo de demandas, também ainda não são classificadas estatisticamente, mas em resumo são pedidos de informação sobre o andamento dos processos, direitos trabalhistas e concursos, sugestões, críticas, questionamentos, solicitações, reclamações, denúncias, elogios e assuntos relacionados à transparência.

Ressalta-se que os números apresentados no gráfico são de demandas via formulário *on line* e *e-mail*, porque os atendimentos via telefone, correspondência e presencial não se tem um número estatístico até final de 2015, tendo em vista que não era realizado ainda um controle, o que agora é possível verificar mensalmente devido ao funcionamento do Processo Administrativo Virtual (PROAD), porém não disponível ao público.

No que se refere à Lei de Acesso à Informação, os pedidos são processados e levados à análise da Vice-Presidente, que exerce o cargo de Ouvidora, a qual, após analisar, despacha e encaminha aos setores competentes para o fornecimento das informações, com posterior

⁴ Os relatórios das gestões de 2010 a 2015 da Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina não estão disponíveis em página eletrônica, a doutoranda do presente estudo obteve as informações quando realizou a visita a esta, no dia 26 de setembro de 2015, e recebeu os relatórios por e-mail através do assessor da respectiva Ouvidoria.



repassa aos interessados.

Também ainda não há como identificar de forma estatística quais as regiões do Estado de Santa Catarina que mais procuram a Ouvidoria, quais as Varas do Tribunal que mais apresentam demanda na Ouvidoria, bem como não há identificação da profissão ou ocupação, idade e sexo de quem está demandando na Ouvidoria.

Tendo em vista a falta de estrutura física, material e organizacional da Ouvidoria, foi lançado, em 2014, um plano de ações da Ouvidoria, com período de realização de julho a dezembro de 2014. A finalidade deste plano de ações é renovar a imagem da Ouvidoria do Tribunal, propiciando maior aproximação com a sociedade e a ampliação dos canais de acesso ao Cidadão, bem como implantar melhorias nos processos de trabalho e registros estatísticos, no intuito de aperfeiçoar e consolidar o exercício de seu papel como ferramenta de gestão e instrumento de participação democrática.

Ainda o projeto apresenta como finalidade estudar a adequação da Ouvidoria do TRT-12 à Resolução n. 103/2010, do CNJ e às atuais diretrizes do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Colégio de Ouvidores dos Tribunais Regionais do Trabalho (COLEOUV), bem como avaliar a necessidade e conveniência de sua reestruturação administrativa, considerada a realidade do Tribunal.

As ações propostas neste plano, além da reestruturação da Ouvidoria, em aspectos gerais, também querem criar uma rotina de trabalho, que seja dada continuidade dentro dos mesmos parâmetros, já que a cada dois anos há uma substituição de Ouvidores. Cada Ouvidor possui um ritmo de trabalho e isto prejudica o andamento das atividades das Ouvidorias.

Dentro do plano de ações foram propostos quatro segmentos de atuação: mapeamento e aprimoramento dos processos de trabalho; plano de comunicação social; atualização dos sistemas informatizados da Ouvidoria; e, estudo da adequação da estrutura administrativa atual da Ouvidoria do TRT-12.

O mapeamento e aprimoramento dos processos de trabalho têm como objeto conhecer o que envolve o trabalho da Ouvidoria no Judiciário Trabalhista, e no âmbito do TRT-12, propondo fluxos de trabalho mais racionais e efetivos, compatíveis com as possibilidades de estrutura organizacional.

Este objetivo resultou no ano de 2015, na elaboração de um manual de procedimentos da Ouvidoria do TRT-12, que é capaz de proporcionar continuidade à forma



de atendimento ao cidadão, e, subsidiar as atividades dos responsáveis pelo setor na próxima gestão.

O segundo segmento de atuação, que é o plano de comunicação social, é voltado para a renovação da imagem institucional da Ouvidoria, aproximação com a sociedade, aprimoramento da comunicação com o público interno e externo e ampliação dos canais de acesso à informação. Além disso, no ano de 2015, foi concedido espaço para a apresentação da Ouvidoria na semana institucional da magistratura do TRT-12, no intuito de propiciar aos magistrados integrantes do Tribunal maior conhecimento da natureza e das atribuições da Ouvidoria.

Atualização dos sistemas informatizados da Ouvidoria, com a importação do programa de informática disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça, com registros estatísticos, e a implantação do sistema 0800, para acesso telefônico, fazem parte do terceiro segmento de atuação.

Após estudos, optou-se por um sistema próprio – PROAD, com a finalidade de aprimorar e consolidar o exercício do papel da Ouvidoria como ferramenta de auxílio à gestão.

O último segmento enfatiza o estudo acerca da adequação da estrutura administrativa atual da Ouvidoria do TRT-12 para o cumprimento de seu papel institucional, à luz dos parâmetros estabelecidos na Resolução n. 103/2010, do CNJ, e das atuais diretrizes do TST e COLEOUV, sendo apresentado um relatório conclusivo acerca dos estudos realizados, com avaliação da estrutura atual da Ouvidoria do TRT-12, devido à necessidade e à conveniência de sua reestruturação, apresentando, se for o caso, a respectiva proposição.

De acordo com o plano de ações que foi proposto, o mapeamento e aprimoramento dos processos de trabalho e o plano de comunicação social previstos no primeiro e segundo segmento foram concluídos, pois foi divulgada a Ouvidoria interna e externamente com cartazes, explicando o que é a Ouvidoria e, está disponível, desde a última semana de setembro de 2015, o novo formulário “*on line*” da Ouvidoria e a nova logomarca.

O modelo do novo formulário “*on line*” servirá para todos os demais Tribunais Regionais do Trabalho, após a sua aprovação, já que é uma das grandes reivindicações dos Ouvidores dos Tribunais do Trabalho no Brasil. O objetivo do formulário é melhorar o serviço de estatística das Ouvidorias, que até o momento era frágil e precário.



No instante em que o cidadão demandar a Ouvidoria, ele deve preencher no formulário dados pessoais como e-mail e Cadastro de Pessoa Física (CPF), identificar qual é o interesse dele na informação se é advogado, procurador, reclamante, reclamado, servidor, perito, juiz, desembargador, estagiário, testemunha, entidade de classe, órgão público, ou se não se encaixar em nenhuma destas possibilidades cadastra a opção outros, informações estas que não estavam no formulário anterior.

Irá ainda cadastrar a cidade, o Estado, o tipo de demanda que busca, se é dúvida, consulta, reclamação, sugestão, pedido de informações da Lei n. 12.527/2011, denúncia ou elogio. Caso a demanda relacione-se com algum processo, deve ser informado no campo específico do formulário o referido processo. Após é só escrever a mensagem, digitar as letras do texto que aparecem na parte inferior, à direita do formulário, e enviar.

No novo formulário, foram incluídas várias informações relativas ao usuário, que não eram abrangidas no formulário anterior e que estão contempladas neste novo modelo, com o intuito de melhorar a gestão da Ouvidoria.

Além do formulário “*on line*”, foi implantado na Ouvidoria um sistema informatizado, PROAD, que permitirá catalogar todas as demandas da Ouvidoria, quer via formulário, e-mail, telefone ou presencial, que funcionou primeiramente em fase de teste e atualmente encontra-se em vigor.

Este novo sistema permitirá classificar as demandas, por tipos (denúncias, elogios, lei de acesso à informação, dúvidas, reclamações e elogios), cidade e Estado, o que até o momento ainda não era possível fazer de forma precisa, porque a estatística realizada era de forma parcial, sendo catalogadas apenas as demandas que chegavam por e-mail, e, atualmente, aquelas recebidas via formulário já entram automaticamente no sistema, já as recebidas pelos demais canais (e-mail, telefone e pessoalmente) é feita a transferência para o PROAD.

Quando a Ouvidoria recebe a demanda, analisa, e se for informação de processo, concursos no Tribunal, ou, por exemplo, quando há problemas entre servidores, apura o caso, busca elementos, e se concluir que há elementos que caracterizam a denúncia, indica com parecer à Presidência, e se esta entender necessário abre sindicância e comunica o demandante.

Se a demanda não é da competência da Ouvidoria é encaminhada ao setor



competente, e informado ao cidadão que esta foi encaminhada ao setor competente para que tomem as medidas cabíveis, como é o caso, por exemplo, de abuso de autoridade por parte de magistrado em relação à parte ou procurador.

Neste caso a demanda é encaminhada à Corregedoria, a Ouvidoria comunica o usuário e informa que a partir daquele momento ele deve entrar em contato com a Corregedoria para tomar ciência da sua demanda e encerra a sua participação. Ressalta-se que não é função da Ouvidoria ficar monitorando ou controlando os atos dos servidores/magistrados, nem mesmo daqueles que já sofreram reclamação e/ou denúncia na Ouvidoria.

A Ouvidoria responde às demandas aos usuários geralmente dentro de 20 dias, pois para as atribuições específicas da Ouvidoria não há um prazo a ser cumprido para efetuar a devolução destas, mas sempre é priorizado o mais breve possível. No que diz respeito às demandas da Lei de Acesso à Informação que são de responsabilidade das Ouvidorias, há o prazo legal de 20 dias para responder ao usuário.

Atualmente, a expectativa é de que o PROAD dê suporte aos trabalhos administrativos da Ouvidoria, possibilitando uma continuidade dos atos de gestão interna desta, quando há alteração na função de Ouvidor à Ouvidoria do TRT-12, já que não possuía um sistema de controle de demandas de forma efetiva.

Os atos praticados pela Ouvidoria não são divulgados em uma página de transparência, como a página de transparência do Tribunal Regional do Trabalho, que divulga dados relativos à gestão interna do Tribunal. Os atos não têm publicização nenhuma, apenas são direcionados ao demandante e ao final de cada ano é realizado um relatório de atividades da gestão e encaminhado à Presidência do Tribunal para que este tenha ciência.

A Presidência do Tribunal ou qualquer outro órgão dentro do Tribunal não efetua o controle ou fiscaliza os atos realizados pela Ouvidoria, sendo que ela mesma dá ciência dos seus atos, como citado acima, o que é uma lacuna à própria gestão do Tribunal, pois não tem como averiguar se os atos informados no relatório de atividades anual são verdadeiros ou não, pelo menos até então, porque não havia um sistema de controle. Esta fiscalização poderá ser realizada a partir deste ano em que o PROAD entrou efetivamente em funcionamento.

É claro que o novo sistema de informação PROAD pode sofrer alterações se os servidores que dele se utilizam acharem necessário. Mas, mesmo operando da forma como



está, já servirá para melhorar a gestão da Ouvidoria.

Fazendo uma análise do que foi proposto no plano de ações em 2014, foi conseguido, até outubro de 2015, atender o primeiro segmento e o segundo segmento em parte, porque foi desenvolvido um novo sistema de informação, com a intenção de aproximar a sociedade da Ouvidoria do TRT-12, e a renovação da imagem da Ouvidoria.

Quanto aos segmentos 03 e 04, foi efetivado o PROAD e realizado, com o auxílio da Secretaria de Gestão Estratégica, uma proposta da reestruturação da Ouvidoria do TRT-12, de acordo com parâmetros da Resolução n. 103/2010 e às diretrizes de âmbito nacional emanadas pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho. A proposta tem por objetivo conferir autonomia e independência à Ouvidoria do TRT-12, possibilitando o cumprimento de sua missão institucional e adequando sua estrutura anual às normativas vigentes.

De qualquer forma, é crescente o reconhecimento da Ouvidoria pela gestão do Tribunal Regional do Trabalho. Atualmente, a Ouvidoria é vista como um canal de comunicação direta entre a sociedade e o Tribunal do Trabalho, em que o cidadão pode pedir informações sobre seu processo, informações sobre concursos, reclamar do atendimento de um servidor, da demora processual, elogiar, dar sugestões, entre outras possibilidades.

Também é vista como um órgão mediador de conflitos, como no caso de reclamações de um servidor contra outro servidor, em que a Ouvidoria recebe a demanda, apura os fatos, conversa com as partes, mediando a situação até chegar a um consenso.

Ante este estudo apresentado sobre a Ouvidoria do TRT-12, se percebe o quanto importante é o papel que a Ouvidoria desenvolve, razão pela qual busca-se saber se nos atos praticados pela Ouvidoria há transparência, publicidade e se a Ouvidoria é autônoma, a partir de uma análise dos pontos frágeis e fortes.

3.2 Análise dos aspectos frágeis, fortes e uma proposição para a Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina – TRT-12 como uma forma de instrumento de gestão para promover a publicidade e a transparência nos atos

A Ouvidoria do TRT-12, como já citado, vem buscando aperfeiçoar a aproximação da sociedade e do público interno do Tribunal com a Ouvidoria, melhorando a divulgação do órgão, esclarecendo o seu papel, em cartazes e entrevistas da Ouvidora em meios de



comunicação.

Mas, isto ainda não é suficiente, a Ouvidoria do TRT-12, até o momento, não desenvolveu nenhum programa ou projeto de aproximação com a sociedade, por intermédio de convênios com escolas, universidades, sindicatos e entidades de classe.

Além da aproximação da Ouvidoria com a sociedade, da imagem da Ouvidoria para o público interno e a sociedade, outros aspectos podem ser melhorados, como o sistema informatizado adequado para atender às demandas.

Embora o novo formulário “*on line*” possua mais campos de informações que o anterior, como já destacado no tópico anterior, ainda são insuficientes para que seja possível levantar as informações de forma eficiente quanto ao perfil do demandante, e, inclusive, averiguar as Varas em que mais demandas surgem, para poder contribuir com a gestão do tribunal em termos de problemas e até mesmo elogios de algumas ações que determinadas Varas utilizam e serem usadas para modelo nas demais.

Ainda quanto aos meios de acesso à Ouvidoria, há também aquela parcela da população que está excluída dos meios eletrônicos, mas que possuem a faculdade de participar, de dar a sua sugestão ou fazer a reclamação por meio de correspondência, ou via presencial, no endereço já destacado acima, por isto a necessidade de fazer com que a Ouvidoria do TRT-12 fique em um local de fácil acesso, e não no 9º andar do Tribunal.

O acesso aos dados estatísticos da Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina hoje não é possível, já que não há uma página “*on line*”, um link para poder acessar a estas informações, ferindo o princípio da transparência e publicidade, previsto no art. 37, da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB).

Este tipo de transparência e publicidade dos atos falta na Ouvidoria do TRT-12. A eficiência e a qualidade na gestão estão relacionadas à fiscalização e controle dos atos, o que não acontece na Ouvidoria do TRT-12. Os atos praticados pelo Ouvidor e servidores não são fiscalizados e nem controlados, apenas ao final de cada ano a Ouvidoria elabora um relatório e encaminha ao Presidente do Tribunal para que este tenha ciência.

Outro aspecto frágil é que as Ouvidorias não possuem um meio para que, ao final do atendimento, o usuário possa responder se está satisfeito ou não com o atendimento. A avaliação do atendimento é um meio de controle que a gestão tem para saber como está o serviço prestado (pela Ouvidoria), porque tem a sociedade como controladora dos atos



praticados pela Ouvidoria.

No aspecto autonomia, as Ouvidorias, na sua grande maioria, estão vinculadas ao Presidente do Tribunal ou ao Vice-Presidente, sendo assim, não possuem autonomia e nem espaço próprio. Esta é, também, a realidade da Ouvidoria do TRT-12.

Ainda, no que diz respeito à autonomia e independência, estas estão totalmente ligadas à forma pela qual o Ouvidor é indicado ou eleito. O Ouvidor, sendo indicado por um gestor, não tem total autonomia no cargo que desenvolve, mesmo que tenha um ordenamento jurídico determinando a autonomia da função de Ouvidor, sempre ficará vinculado ao seu gestor para tomar algumas atitudes, ou à aprovação deste, envolvendo muitas vezes questões pessoais.

Percebe-se, também, que a Ouvidoria desenvolve um papel de mediação, mas isto demanda técnica, treinamento e habilidade, demonstrando a necessidade dos magistrados e servidores estarem em constante processo de qualificação e aperfeiçoamento.

No entanto, a Ouvidoria do TRT-12, além de ter também esta necessidade de aperfeiçoar as técnicas de mediação, ainda precisa de uma estrutura material e física adequada, além de uma aproximação maior com a comunidade.

Após análise, percebeu-se que a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina, tem alguns pontos fortes, como: o atendimento prestado pelos servidores é de forma cautelar, com atenção e respeito ao cidadão.

O novo sistema – PROAD –, também é um ponto forte, em que será possível cruzar os dados das demandas, oriundas do formulário “*on line*”, do e-mail e dos outros meios de acesso, mas quanto mais completas as informações, mais eficientes serão os dados estatísticos que compõem o relatório anual, por isto a necessidade de implementar as informações dos demandantes.

A participação que chega por estes meios, também será catalogada neste mesmo sistema – PROAD – para que depois possam ser cruzados os dados com as demais demandas que chegam por e-mail, formulário “*on line*” e telefone, para serem usadas estatisticamente nos relatórios da Ouvidoria.

A análise das fragilidades e pontos fortes destacados resultou em algumas sugestões para que a Ouvidoria do Tribunal do Trabalho de Santa Catarina – TRT-12, possa se tornar um instrumento de gestão capaz de promover a transparência e a publicidade dos atos.



Inicia-se com a possibilidade de uma aproximação maior com a sociedade, como, instituir a Ouvidoria Itinerante, que poderia ser instalada de forma esporádica em determinados dias do ano, em várias Varas do Estado, com datas pré-fixadas, para esclarecer o que efetivamente faz a Ouvidoria, e, inclusive receber reclamações, sugestões, elogios.

Outra forma de aproximação é desenvolver um projeto em convênio com escolas de ensino fundamental, médio e universidades, para levar até estes espaços esclarecimentos sobre o papel desenvolvido pela Ouvidoria.

Sindicatos representantes, tanto da classe dos empregados como dos empregadores, é outra possibilidade de aproximar a Ouvidoria da sociedade, realizando palestras sobre o papel da Ouvidoria, de que forma e para que ela pode ser acessada, conscientizando a classe sindical da importância deste órgão da Justiça do Trabalho.

Neste aspecto de aproximação da Ouvidoria com a sociedade, está inserido um dos pontos fundamentais para a concretização do acesso à informação, pois sem informação não há como conhecer o papel da Ouvidoria.

A aproximação da Ouvidoria com a comunidade também pode acontecer por meio de promoção de audiência pública⁵ e consulta pública.

Como a audiência pública é um espaço em que se constrói um direito novo, que se discute temas de grande relevância social, é possível convocar audiência para discutir sobre as Ouvidorias e se criar o hábito de observar e melhorar os serviços do judiciário, inclusive regulando algumas ações, como, por exemplo, discutir sobre o Processo Judicial eletrônico (PJe), decidir alguns procedimentos que tornam o acesso mais fácil e que contribuem para a gestão dos tribunais.

Pilati (2015, p. 72-73) cita que é um processo que transforma os papéis de cidadãos e autoridades, na construção da solução de um problema. Para isto deve se preparar previamente, por meio de normas, articular-se com órgãos e entidades, organizar uma estrutura, selecionar e treinar pessoas, informar e orientar a comunidade, disponibilizando o que irá ser deliberado.

⁵ Audiência Pública é um processo decisório que envolve todo um universo social, e por isso mesmo é um ato convocado, presidido e conduzido por autoridade legalmente constituída e competente. Seu contexto é de democracia direta, soberania da Sociedade, participação, construção coletiva de decisões; ou seja, a Audiência Pública é um instrumento de *iure constituendo* (em que se constrói direito novo para a espécie) mais do que *iure constituto* (em que mais se interpretam leis preexistentes). Em suma, é um instrumento de exercício e criação de direito coletivo, sob os auspícios de um Magistrado/Autoridade que convoca, coordena, interroga e homologa (ou não homologa) (PILATI, 2015, p. 49).



A consulta pública destina-se mais a produzir conhecimento sobre o que as pessoas pensam a respeito de um determinado assunto, não implicando, necessariamente, num debate e nem mesmo na presença física das pessoas – há consultas feitas via internet, por exemplo.

Dessa forma, a Ouvidoria do TRT-12 poderia promover uma consulta pública à população para saber se conhecem os serviços prestados pela Ouvidoria, para que serve a Ouvidoria e verificar como está a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pelo tribunal, para colher dados que contribuam na melhoria e aperfeiçoamento dos serviços.

Quanto ao acesso *on line*, por meio do formulário eletrônico na página da Ouvidoria, como já demonstrado no decorrer da pesquisa, seria interessante conter mais informações sobre o demandante (idade, sexo, profissão e a Vara a que se destina a demanda, semelhante ao formulário da Ouvidoria do TST), para que seja possível levantar as informações de forma eficiente quanto ao perfil do demandante.

No entanto, a implantação do PROAD é um processo interno, que contribuirá no cruzamento de dados para catalogar as informações, mas como já explicitado, não há possibilidade de acompanhamento pelo usuário da Ouvidoria. Todas as informações pertinentes são repassadas ao solicitante pela Ouvidoria, via e-mail.

Neste sentido, sugere-se que o acompanhamento do processo pelo usuário seja possível através de um número de protocolo que é gerado no ato em que finaliza a demanda, e com este número é possível acessar a demanda individual e acompanhar o desenvolvimento do processo.

Destaca-se a importância de uma rede de informações objetivas e eficientes, porque as sociedades contemporâneas vivem inúmeras mudanças, quer no aspecto econômico, social e judicial, sendo relevantes as novas tecnologias.

O sistema de informação de dados – PROAD – na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho, proporciona que as demandas na Ouvidoria sejam catalogadas de forma mais eficiente, mas não permite o acesso via “*on line*” para que os seus usuários ou o público em geral possam acessar para ver, por exemplo, quais tipos de demandas, são mais utilizadas.

Neste aspecto, o TRT-12 pode avançar. Com este novo programa, sugere-se a implantação na página da Ouvidoria do link “relatórios ou estatística”, que, com o cruzamento de dados, seja possível realizar, de maneira mais ágil, a estatística dos dados e disponibilizá-los aos usuários e sociedade em geral, sendo mais um ponto que ajudará no processo da



transparência e publicização dos atos.

Este tipo de transparência falta na Ouvidoria do TRT-12 e propõe-se então que isto seja incorporado, pois a transparência gera uma aproximação do órgão com a sociedade e permite à gestão aferir o andamento da transparência, possibilitando melhorar a sua qualidade e eficiência.

Neste processo de estruturação pelo qual estão passando as Ouvidorias, propõe-se a criação de um formulário padrão que avalie o atendimento no ato que recebe a demanda e quando propicia a resposta, ou em um ato único, só ao receber resposta, o usuário responde se está satisfeito ou não com o atendimento.

Sugere-se, também, que o Presidente do Tribunal não dê ciência apenas do relatório que é apresentado, que avalie os dados, assim como é necessária a avaliação da Ouvidoria pelos usuários.

As Ouvidorias Judiciais brasileiras são órgãos mais voltados a fornecer informações, receber denúncias e queixas, ajudam na mediação e são instrumentos que auxiliam no aperfeiçoamento da gestão.

Lyra (2014, p. 44) cita que todas as Ouvidorias Públicas no Brasil querem ser o porta-voz da sociedade com o Estado, mas como querem ser se seus titulares são escolhidos por critérios definidos pelo gestor?

No ano de 2004, a IX Conferência Nacional de Direitos Humanos, realizada em Brasília, aprovou a proposta de Rubens Pinto Lyra para criar um sistema de Ouvidorias com plena autonomia administrativa, financeira e democrática, sendo o Ouvidor eleito por um colegiado. Esses dois requisitos autonomia e participação democrática deveriam ser levados em consideração também no caso das Ouvidorias do Poder Judiciário, especialmente a Ouvidoria do TRT-12, objeto deste estudo, em que não é autônoma, e, sim, dependente ao órgão pela qual é vinculada.

Dentro desta perspectiva da dependência da Ouvidoria, a qual ela é vinculada, sugere-se três alternativas: primeiro, do Ouvidor ser eleito pelo Tribunal Pleno, faz-se uma lista tríplice, e elege-se o Ouvidor. No entanto, para exercer a função de Ouvidor tanto pode ser um servidor como um magistrado, mas desde que seja uma pessoa conhecedora das atribuições do Ouvidor, que tenha capacidade de mediação, de dialogar e interpretar as demandas, e que seja um porta-voz da ouvidoria, tanto para divulgá-la à sociedade e aos



demais servidores, como para receber as demandas, e que exerça simplesmente a função de Ouvidor, não cumulando com outras funções.

Também o Ouvidor pode ser eleito por representantes da sociedade civil e pelo Pleno do Tribunal. Os representantes da sociedade civil deveriam ser indicados pelos sindicatos das classes empregadora, empregada, pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e, da mesma forma que a primeira alternativa, indicação através de lista tríplice e observados os critérios acima citados, já que a Ouvidoria exerce a função de porta voz da comunidade e também é um meio de participação da sociedade na gestão, quando sugere, reclama ou elogia.

A outra alternativa é que o cargo de Ouvidor seja selecionado por meio de concurso público, em que o candidato deva ter conhecimento em gestão, ordenamento relacionado aos direitos fundamentais, acesso à informação e transparência, capacidade de mediação, de dialogar e fazer interação entre a sociedade e o Tribunal.

Na primeira e segunda alternativas, o Ouvidor, sendo eleito, desenvolverá um mandato por um período de dois anos, como é a propositura do COLEOUV, mas deverá ter toda uma estrutura material e física adequada, para que, após deixar o mandato, o trabalho continue no mesmo sistema, por isto, também, a necessidade de ter um programa informatizado e unificado para todas Ouvidorias dos Tribunais do Trabalho e servidores efetivos para desenvolver as atividades na Ouvidoria.

Na terceira alternativa, sendo um Ouvidor de carreira, selecionado para tal fim, não se corre o risco de não haver continuidade no exercício das ações, e até mesmo não há esta alternância de função, que pode ocasionar lentidão no desenvolvimento das ações da Ouvidoria, pois no período de transição, em que um Ouvidor deixa o cargo e outro assume, há sempre o período de adaptação e isto com certeza afeta o desenvolvimento do trabalho.

A necessidade da independência e autonomia do Ouvidor também se faz necessário, porque, muitas vezes, podem acontecer reclamações relativas a um ato de abuso de autoridade, no qual quem cometeu tal ato foi o gestor que indicou o Ouvidor, este ficará constrangido em tentar averiguar o caso, por isso a importância de ser um Ouvidor alheio à indicação dos gestores.

Também, o Ouvidor deve ter um espaço próprio e independente dentro do Tribunal, não vinculado a nenhum outro órgão, por se tratar de um espaço que exige atenção e cuidado nas demandas que recebe e nas respostas que efetua, e muitas vezes recebe demandas que



podem expor servidores a situações constrangedoras, motivo pelo qual deve ter um local apropriado.

Pela pesquisa realizada, constatou-se que a Ouvidoria do TRT-12, é um importante instrumento que auxilia na gestão do Tribunal, porque as demandas relativas a reclamações, queixas e elogios servem para melhorar e aperfeiçoar os serviços do Tribunal de uma forma geral, é um importante canal de comunicação entre a sociedade e o Tribunal, além de exercer o papel de mediação quando as demandas decorrem de litígio entre servidores e ou servidores e o cidadão.

4 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve por finalidade responder ao problema que induziu todo o processo de estudo e proporcionou a sua redação: A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina é um instrumento de gestão para promover a transparência e a publicidade dos atos?

Para responder ao problema, voltou-se para os objetivos, partindo do estudo da Ouvidoria do TRT-12, quando foi fundada, missão, funcionamento, forma em que recebe e quantifica as demandas, resposta aos usuários, contato com a sociedade, disponibilidade de informações sobre seus atos para a sociedade, pontos frágeis e fortes da Ouvidoria, sendo possível a partir deste estudo apresentar algumas proposições para melhorar o desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria.

A resposta ao problema ocorreu por intermédio de pesquisa bibliográfica e da visita que foi realizada, na última semana de setembro de 2015, na Ouvidoria do TRT-12, em que permitiu o acesso aos relatórios e demais documentos da Ouvidoria.

Após realizar este estudo, se constatou que a Ouvidoria do TRT-12 é um instrumento de gestão, de comunicação e que possibilita um diálogo com a sociedade, permitindo que se concretize em um instrumento de gestão que promova a transparência e a publicidade dos atos, no entanto, ainda faltam elementos para que se torne efetiva a promoção da transparência e publicidade dos atos.

Esta efetividade na transparência e publicidade dos atos não ocorre porque não há informações disponíveis à sociedade da quantidade de demandas que atendem, que tipo de



demandas são atendidas, assim como não há quem fiscaliza os atos praticados pela Ouvidoria, tendo como consequência a falta de controle.

Ante este estudo, sugere-se que a Ouvidoria do TRT-12 tenha a estrutura física e material aperfeiçoada, aprimoramento do sistema informatizado, com inserção de mais dados no formulário “*on line*”, formulário de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria, espaço físico próprio, página de transparência, aproximação maior com a sociedade, através de projetos em convênio com escolas, universidades e sindicatos, promoção de audiências públicas e consultas públicas para averiguar como a sociedade avalia os serviços prestados, instalação da Ouvidoria Itinerante e também um quadro de servidores efetivos na Ouvidoria com a possibilidade de um Ouvidor eleito pelo Tribunal Pleno, eleito pelo Tribunal Pleno e representantes da sociedade, ou, ainda, selecionado por concurso público. É necessário que o Ouvidor tenha autonomia e independência para dar continuidade, no mesmo ritmo, às ações da Ouvidoria, já que é um importante instrumento na gestão do Tribunal e aproximação da comunidade com a Justiça Trabalhista.

Neste sentido, o Conselho Nacional de Justiça poderia, por meio de uma Resolução, implementar as sugestões acima, principalmente no que diz respeito à independência e autonomia dos Ouvidores, processo seletivo para um quadro de servidores específicos para trabalhar nas Ouvidorias e regularizar de forma uniforme como deve ser a escolha do Ouvidor, se por meio de eleição, indicação ou concurso público, e, que os Tribunais do Trabalho, obrigatoriamente ao elaborarem o seu Plano Estratégico, mencionem objetivos voltados à qualificação das suas Ouvidorias, levando em consideração a informação, a transparência e a publicidade dos atos administrativos dos Tribunais do Trabalho.

A partir destas considerações, é possível afirmar que a Ouvidoria do TRT-12 se apresenta como um instrumento de gestão para direcionar as demandas aos setores específicos, mas que ainda não tem elementos suficientes para ser um instrumento de gestão que promova a publicidade e a transparência nos seus atos, por faltar uma página de transparência que divulgue as suas ações permitindo o controle por parte da sociedade.



REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 28 jan. 2015.

_____. **Emenda Constitucional n. 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc45.htm>. Acesso em: 28 jan. 2015.

_____. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm>. Acesso em: 28 jan. 2015.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 103, de 24 de fevereiro de 2010**. Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, determina a criação de Ouvidorias no âmbito dos Tribunais e dá outras providências. Brasília, 2010b. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/rescnj_103.pdf>. Acesso em: 1º ago. 2015.

LYRA, Rubens Pinto. Modelos de Ouvidoria Pública no Brasil: a construção de um perfil de ouvidoria, autônoma e democrática. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **A Ouvidoria Pública no Brasil: modelos em disputa**. João Pessoa: Editora da Universidade Federal da Paraíba, 2014.

PILATI, José Isaac. **Audiência pública na justiça do trabalho**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2015.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO – TRT-12 – SANTA CATARINA. **Ato n. GP 214 de, 04 de dezembro de 2001**. Disponível em: <<http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ouvidoria/extranet/ato.jsp>>. Acesso em: 8 set. 2015.

_____. **Resolução Administrativa n. 35, de 13 de dezembro de 2010**. Delibera acerca da adequação da Ouvidoria do tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região aos parâmetros fixados pela Resolução 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://www.trt12.jus.br/portal/areas/ouvidoria/extranet/documents/00035_2010.pdf>. Acesso em: 8 set. 2015.