
Relatório

1º SEMESTRE 2024



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

FICHA TÉCNICA

DESEMBARGADOR OUVIDOR

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

DESEMBARGADOR VICE-OUVIDOR

UBIRATAN MOREIRA DELGADO

DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER

HERMINEGILDA LEITE MACHADO

CHEFE DA DIVISÃO DE OUVIDORIA

ROSSANA MARIA ISMAEL ESPINOLA DE CARVALHO

EQUIPE DA OUVIDORIA

CAIO GERALDO BARROS PESSOA DE SOUZA

EDINEUSA MARIA FARIAS BARROS MEIRA

JANDUHY CARNEIRO SOBRINHO



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

RELATÓRIO (Estatístico) SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2024 a 01/07/2024

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos termos da Resolução Administrativa n. 004/2022, art. 5º, XI, a Ouvidoria apresenta o relatório do 1º Semestre de 2024, que trata das atividades desenvolvidas no período e do tratamento das manifestações de Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e, ainda, pedidos com base na LGPD, a ser encaminhado ao Tribunal Pleno.

Com o advento das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), RESOLUÇÃO CSJT N.º 355, DE 28 DE ABRIL DE 2023, à Ouvidoria foi atribuída a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, receber e analisar solicitações de acesso a dados pessoais e denúncias relativas a assédio eleitoral em situações de trabalho, as quais somaram-se aquelas já existentes.

Nesse primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria passou a receber, também, Notícia de Irregularidade Anônima. Este tipo de manifestação refere-se somente a uma situação de irregularidade específica: ATO DE CORRUPÇÃO (Resolução CSJT nº 373/2023). E, por se tratar de mensagem anônima, não será encaminhada uma resposta ao manifestante.

Neste relatório, busca-se demonstrar as múltiplas etapas do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

tratamento das manifestações recebidas no período, cujos dados são extraídos do sistema PROAD-OUV, originadas dos públicos externo e interno, detalhando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Observamos de forma restrita todas as determinações emanadas dos regulamentos específicos, discorreremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados, na busca de fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do Tribunal.

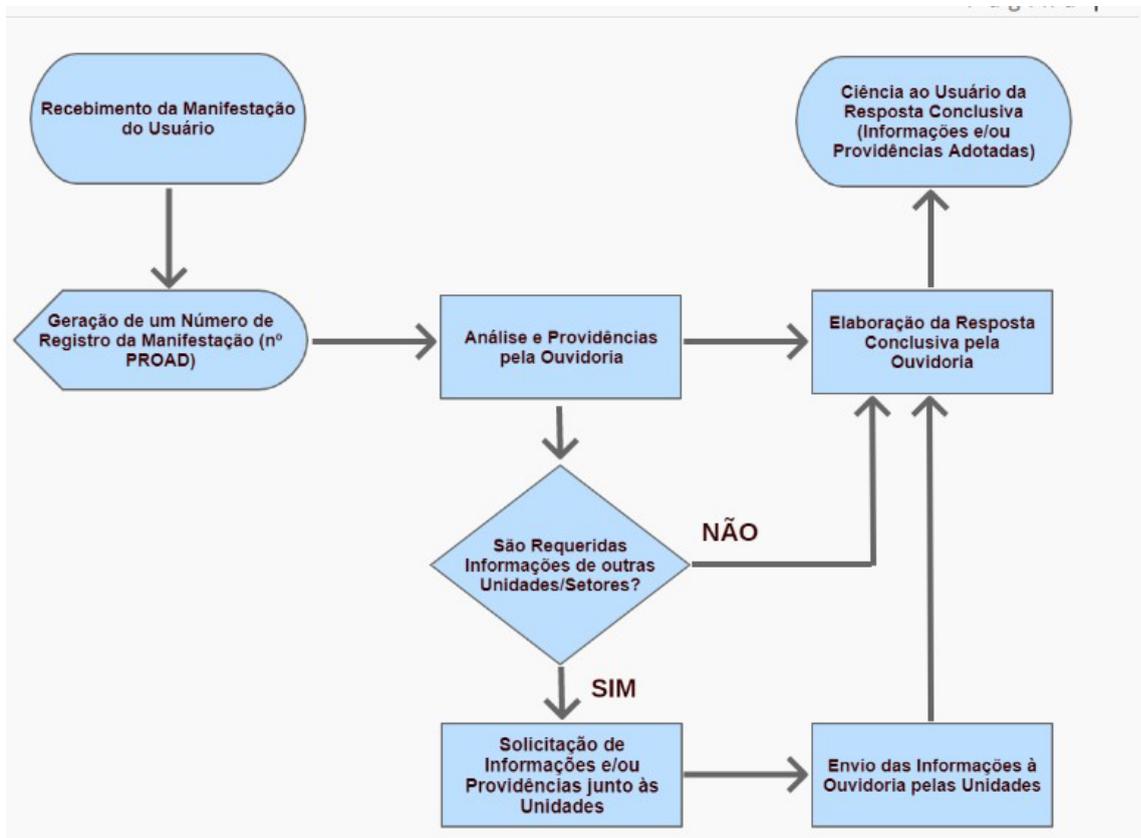
Ademais, apresenta-se os resultados da Pesquisa de Satisfação da disponibilizada no sistema Proad-Ouv, que são coletadas no momento seguinte à prestação dos serviços da unidade ao público demandante.

No período deste relatório, a função de Ouvidor foi exercida pelo desembargador Eduardo Sergio de Almeida e como vice-ouvidor, o desembargador Ubiratan Moreira Delgado.

A função de Ouvidora da Mulher foi exercida pela magistrada Herminegilda Leite Machado.



2. FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



REGISTRO:

O atendimento da Ouvidoria começa com o registro da manifestação criada pelo cidadão através de um dos canais de contato disponíveis.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

ANÁLISE:

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria analisa se o pedido está dentro do escopo de suas atribuições. Nem sempre a Ouvidoria tem informações que permitam responder de imediato ao interessado. Nesse caso, é verificado qual unidade do tribunal é detentora daquela informação.

PROVIDÊNCIA:

Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas para solucionar o problema ou obter a informação requerida pelo cidadão. Também podem ocorrer pedidos de informação a nível interno e providências podem ser solicitadas aos gestores.

RESPOSTA:

A resposta final ao cidadão é dada pela Ouvidoria, utilizando um dos contatos fornecidos durante a abertura da solicitação. A cada manifestação registrada, o cidadão é convidado a avaliar nosso atendimento através da Pesquisa de Satisfação.



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.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

3. QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu o total de 278 manifestações para análise e 52 pedidos de acesso à informação e apenas 1 (uma) requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, totalizando 331 demandas, um aumento de 6,5%, em relação ao semestre anterior. Também foram atendidas/acolhidos usuários de forma presencial, alguns deles sem registro no sistema.

A Ouvidoria da Mulher, recebeu 03 (três) atendimentos, não cadastrados no sistema.

Adiante, seguem os dados estatísticos apurados pelo sistema eletrônico de acompanhamento de manifestações da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher, dos pedidos de acesso à informação (SIC) e de requisições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no período compreendido entre 1º de janeiro a 30 de junho de 2024.

Os dados extraídos do sistema PROAD-OUV oferecem informações sobre os meios de comunicação utilizados, o perfil do usuário, o tipo de demanda, o nível de satisfação pelo serviço prestado, o nível de satisfação na solução da demanda, a resolutividade (providências adotadas) e o prazo médio de atendimento.

Registre-se que, desde junho deste ano, esta Ouvidoria passou utilizar a mais nova versão do PROADOUV (4.10), deixando de lado a ultrapassada versão 4.8. Assim, a iniciativa, que teve a imprescindível ajuda da SETIC, fez com que o nosso Regional, se destacasse, entre os primeiros Tribunais do Trabalho a acompanhar a evolução do sistema, com as inovações debatidas e solicitadas no último ColeOuv.



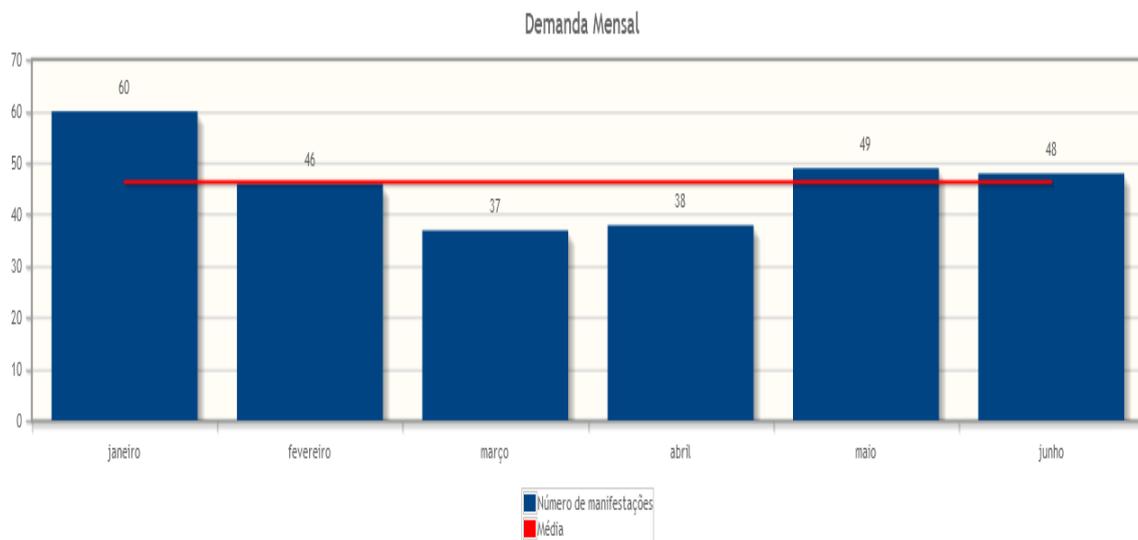
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4. DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 Quantitativo de manifestações criadas

Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.





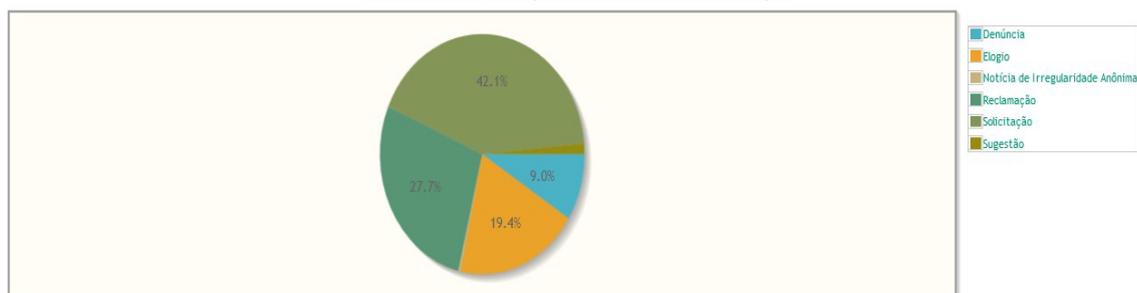
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4.2. TIPO DA MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo demonstra o tipo de manifestação recebida:

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	25	8,99%
Elogio	54	19,42%
Notícia de Irregularidade Anônima	1	0,36%
Reclamação	77	27,70%
Solicitação	117	42,09%
Sugestão	4	1,44%
Total	278	100,00%

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



A principal classe de manifestação recebida na Ouvidoria foi "solicitação". Os assuntos mais recorrentes nessa classe de manifestação se relacionaram aos andamentos dos processos em geral.

Nesses casos, a Ouvidoria busca a situação processual nos sistemas (PJe ou SUAP), a partir dos andamentos disponíveis nas consultas processuais, respondendo diretamente aos interessados. Quando tal



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

procedimento não se mostra suficiente, as reclamações são resolvidas pontualmente por meio de contato com as Unidades Judiciárias, a fim de possibilitar o envio de resposta de forma ágil e conclusiva ao usuário, ou, quando necessário, por meio de solicitação de informações ao Juízo.

Um dado relevante foi o aumento significativo de “Elogios para a Ouvidoria”, demonstrando adesão dos usuários à campanha desta Unidade, “Boas práticas merecem elogios”.

No campo das denúncias, o destaque foi para a fiscalização de condições de trabalho, violação de direitos e não pagamento de verbas trabalhistas. Porém, nos casos que extrapolam a competência institucional do Tribunal, a Ouvidoria indicou aos usuários os contatos adequados aos encaminhamentos. Outras denúncias, de competência deste Regional, foram encaminhadas aos setores competentes, para conhecimento e apuração.

A Notícia de Irregularidade Anônima, implementada recentemente com a nova versão do sistema (10.4), refere-se somente a uma situação de irregularidade específica: Ato de Corrupção (Resolução CSJT n. 373/2023). Todas aquelas apresentadas até então, não atenderam a situação específica e por se tratar de mensagem anônima, não podemos prestar o devido esclarecimento, motivando na implementação de mensagem explicativa, no formulário *on line*.

Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4.3 MEIOS DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL

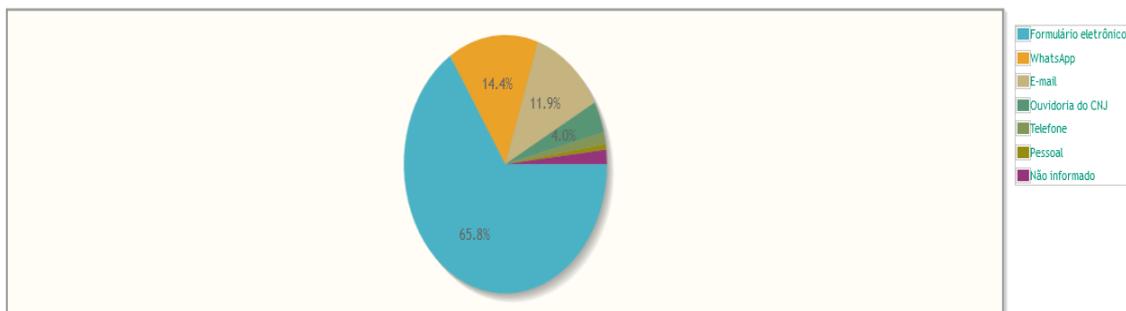
As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio de formulário eletrônico, e-mail, telefone, WhatsApp, pessoalmente na sede do Tribunal, localizado na Av. Corálio Soares de Oliveira, s/n – Centro, ou mediante correspondência via postal.

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso à Ouvidoria, verificando-se que o Formulário Eletrônico permaneceu sendo o meio mais utilizado, principalmente após a implementação do CRCode.

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	183	65,83%
WhatsApp	40	14,39%
E-mail	33	11,87%
Ouvidoria do CNJ	11	3,96%
Telefone	4	1,44%
Pessoal	2	0,72%
Não informado	5	1,80%
Total	278	100,00%

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



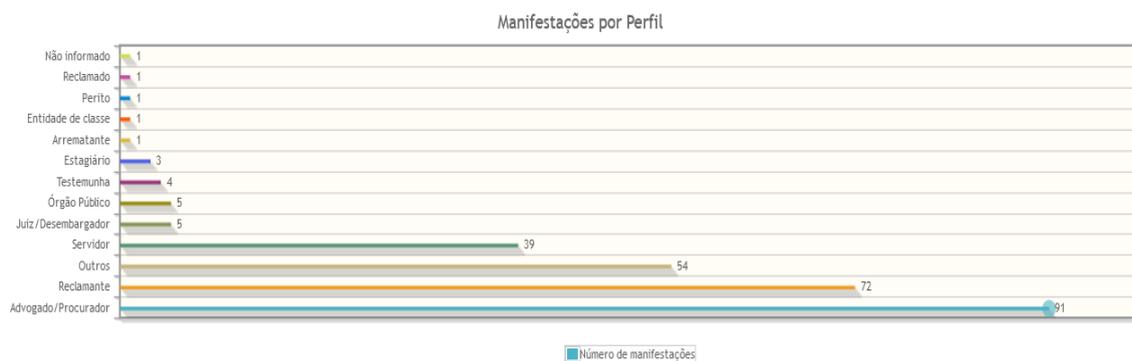


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4.4 MANIFESTAÇÃO POR PERFIL

O quadro abaixo especifica o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria, com aumento bastante significativo de advogado que procuraram nossos serviços (25%):

Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	91	32,73%
Reclamante	72	25,90%
Outros	54	19,42%
Servidor	39	14,03%
Juiz/Desembargador	5	1,80%
Órgão Público	5	1,80%
Testemunha	4	1,44%
Estagiário	3	1,08%
Arrematante	1	0,36%
Entidade de classe	1	0,36%
Perito	1	0,36%
Reclamado	1	0,36%
Não informado	1	0,36%
Total	278	100,00%



4.5 AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Por ocasião do arquivamento da demanda, com o objetivo do cidadão avaliar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, é disponibilizado um *link* que lhe permite sugerir providências, se assim entender necessárias, além de avaliar o grau de satisfação do atendimento e resolutividade da demanda.

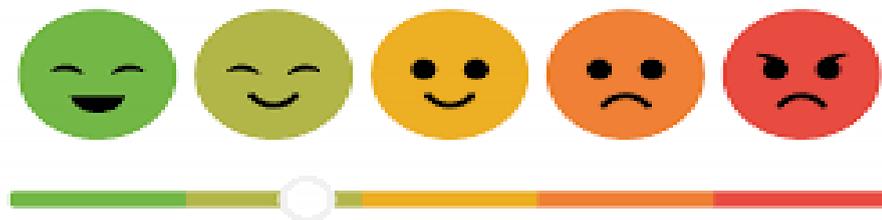
Foram encaminhados, pelo sistema, 278 (duzentos e setenta e oito) formulários de avaliação aos manifestantes, automaticamente, porém apenas 84 (oitenta e quatro) pessoas responderam o questionário. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	57	67,87%
SATISFEITO	15	17,85%
REGULAR	7	5,95 %
INSATISFEITO	5	8,33%
TOTAL	84	100%

Relevante destacar ser recorrente e preocupação constante de todas as Ouvidorias, não somente dos Tribunais Regionais do Trabalho, como das demais Unidades dos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, a falta de *feedback* do usuário. Também se observa que, muitas vezes, os manifestantes,



confundem a avaliação da “Satisfação no Atendimento” com avaliação na “Satisfação na Solução”.



Como foi o seu atendimento?

Eis algumas respostas, espontâneas, encaminhadas anonimamente:

Muito satisfeito: Equipe proativa, sempre solicita a resolver os problemas.

Muito satisfeito: Atendimento foi ágil e objetivo na resposta. Estão de parabéns!

Muito satisfeito: Excelente atendimento prestado pela Sra Rossana Espinola, tanto nas orientações, quanto na celeridade do protocolo de atendimento.

Muito satisfeito: Que Deus abençoe cada um de vocês ٩٩

Muito satisfeito: Gostaria de enaltecer a rapidez e a cordialidade desta ouvidoria no atendimento do meu requerimento.

Satisfeito: Bom o atendimento.

Muito satisfeito: Excelente atendimento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Muito satisfeito: Gostaria de agradecer e parabenizar o Exmo. Sr. Desembargador Ouvidor Eduardo Sergio de Almeida e as outras pessoas que também trabalharam nessa solicitação, pela disponibilidade, pelo rápido atendimento e pela clareza das informações prestadas. São pessoas assim que fazem com tenhamos sempre um serviço público de qualidade, eficiente e eficaz.

Muito satisfeito: Muita(sic) rápido, excelente atendimento muito satisfeito.

Muito satisfeito: O TRT, especificamente da 13ª Região, está de parabéns pela eficiência na qualidade de serviço à comunidade.

Muito satisfeito: Diligência no atendimento da questão.

Muito satisfeito: Encantada com a rapidez e personalização do atendimento. A Ouvidoria merece um ELOGIO.

Muito satisfeito: Desde já obrigado. Todo ser humano merece ser tratado com respeito e atenção.

Muito satisfeito: Muito obrigado pela atenção e a gentileza com a minha pessoa, que Deus lhe abençoe vcs(sic) desse tribunal.

Muito satisfeito: Funcionários educados, prestativos e equipe com resolutividade no atendimento, tudo que se espera do serviço público de qualidade , parabenizo a toda equipe.

Muito satisfeito: Atendimento rápido e transparente, equipe de primeira, parabéns!

Muito satisfeito: Resposta rápida, transparente e explicativa.

Muito satisfeito: Oie, Como já havia dito antes e repetido essa semana vocês são maravilhosos. Tudo que passei me fez sofrer muito, fiquei arrasada com o que relatei dia 30/04 Por isso abrir uma ouvidoria de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

denúncia...Mas sou só gratidão a vocês!

4.6. AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO

Apenas 84 (oitenta e quatro) pessoas responderam o questionário. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	55	65,48%
SATISFEITO	15	17,86%
REGULAR	4	4,76%
INSATISFEITO	10	11,90%
TOTAL	84	100%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4.7 MANIFESTAÇÃO POR ESTADO

Estado	Quantidade	%
PB	226	81,29%
PE	8	2,88%
RS	7	2,52%
RJ	6	2,16%
RN	6	2,16%
SP	6	2,16%
CE	3	1,08%
DF	2	0,72%
ES	2	0,72%
GO	2	0,72%
PR	2	0,72%
SC	2	0,72%
AC	1	0,36%
AL	1	0,36%
MG	1	0,36%
PA	1	0,36%
PI	1	0,36%
SE	1	0,36%
Total	278	100,00%

4.8 RESOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

O quadro a seguir demonstra que 49,28% das manifestações foram solucionadas de imediato.



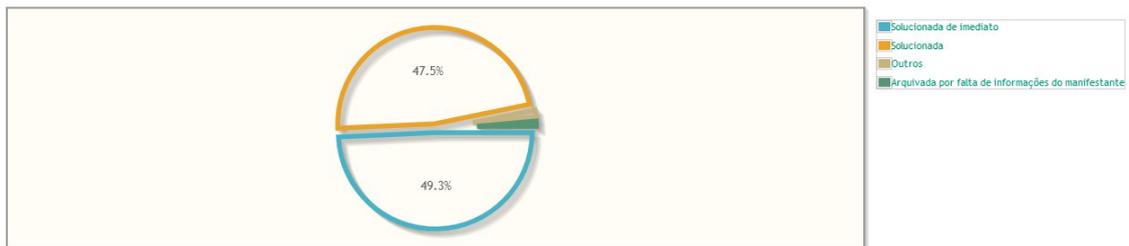
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	137	49,28%
Solucionada	132	47,48%
Outros	5	1,80%
Arquivada por falta de informações do manifestante	4	1,44%
Total	278	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



4.9. TEMPO DE TRAMITAÇÃO

Resolução Administrativa TRT nº 004/2022

(...) Art. 9º **O prazo de atendimento das manifestações recebidas na Ouvidoria é de até 10 (dez) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.**(...)

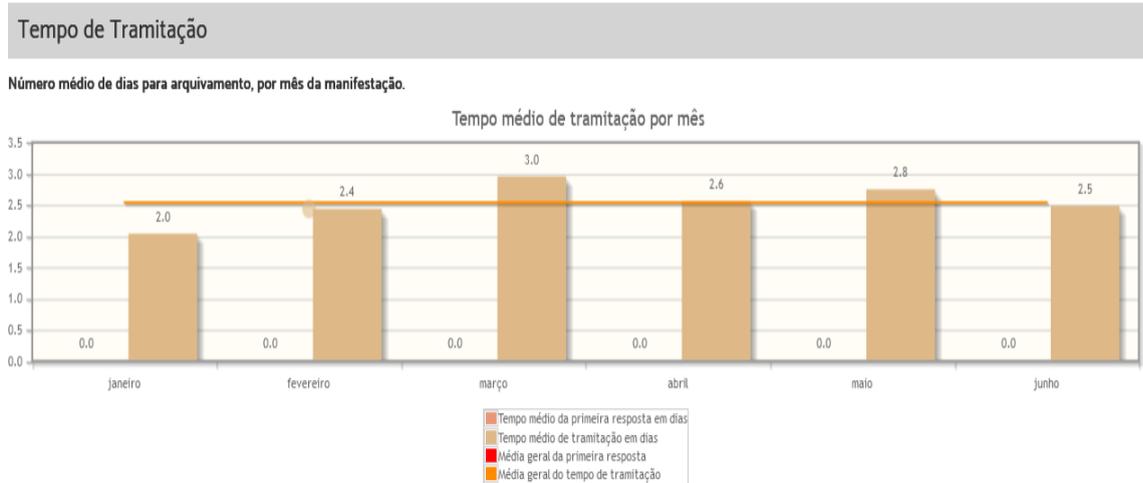
§ 4º O Tribunal envidará esforço para a redução do prazo de resposta, buscando a celeridade e compromisso de prestar um serviço de qualidade.

No período de 1/01/2024 a 30/06/2024, ocorreu uma diminuição do prazo médio de tramitação para apenas 2,5 dias, demonstrando melhor



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

celeridade e compromisso com os serviços prestados.



Não obstante a redução do prazo, observa-se que, alguns setores, ainda resistem em atender o prazo estipulado no artigo 9º, § 3º, da Resolução Administrativa TRT nº 004/2022, sem apresentar qualquer justificativa, *verbis*:

§ 3º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às manifestações recebidas, no prazo de até 5 (cinco) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.

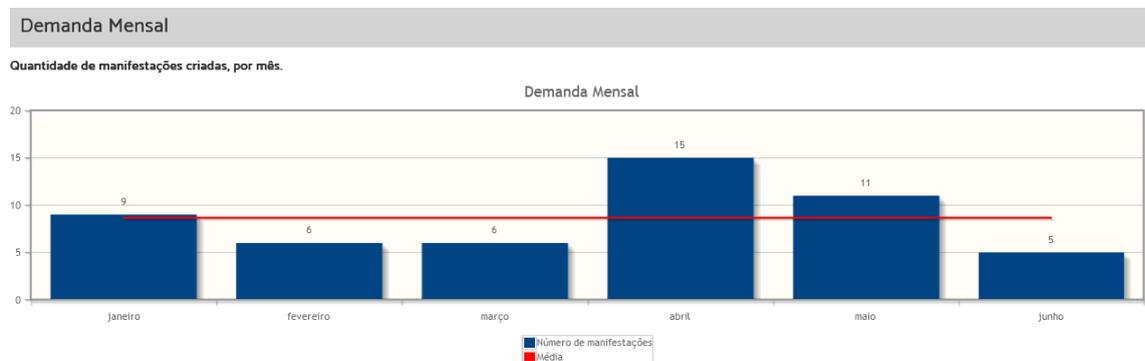


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

5. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

5.1. NÚMERO DE PEDIDOS REGISTRADOS

O Sistema de Ouvidoria- PROADOUV, no período de 1/01/2024 a 30/06/2024, registrou 52 (cinquenta e dois) pedidos de acesso à informação. Não houve pedidos de acesso à informação indeferidos.



5.2. MANIFESTAÇÃO POR TIPO

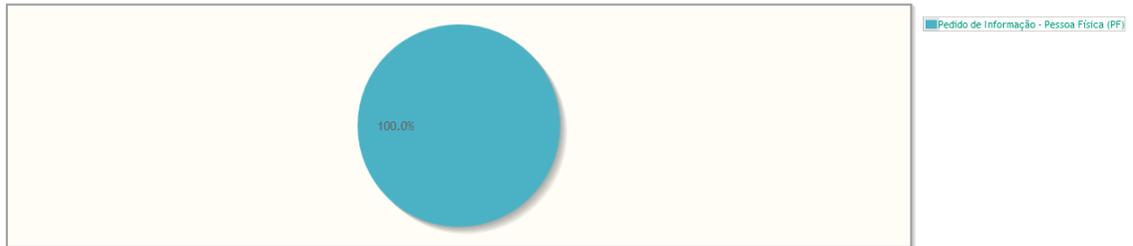
Observa-se que neste primeiro semestre de 2024, os Pedidos de Informação foram formulados apenas por pessoas físicas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



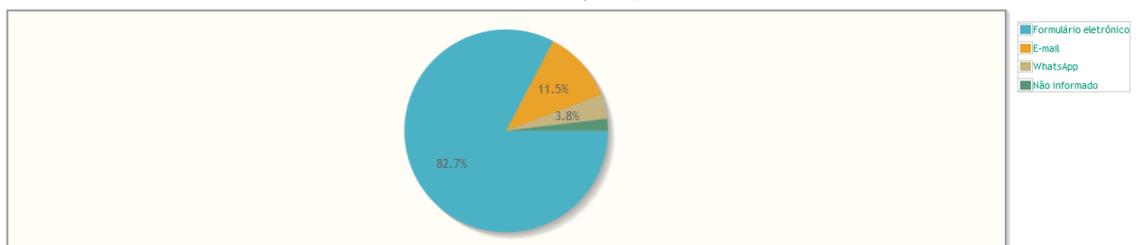
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)	52	100,00%
Total	52	100,00%

5.3. MANIFESTAÇÃO POR CANAL

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que é operacionalizado pela Ouvidoria, verificando-se que o canal por Formulário Eletrônico corresponde a 82,7% do total dos pedidos recebidos. Observa-se, ainda, que os usuários utilizaram de forma crescente, ainda que em menor quantidade, os demais canais disponíveis.

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

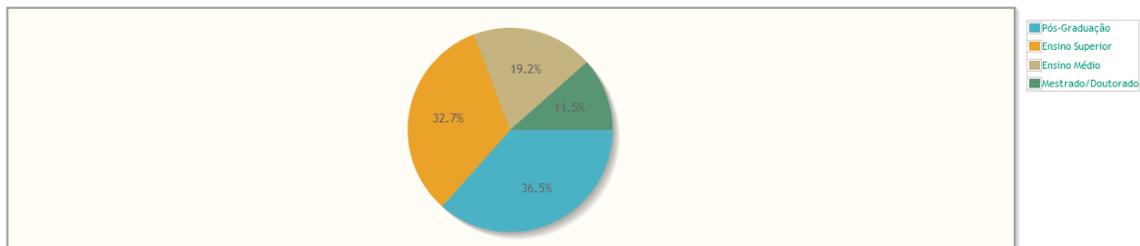
Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	43	82,69%
E-mail	6	11,54%
WhatsApp	2	3,85%
Não informado	1	1,92%
Total	52	100,00%

5.4.MANIFESTAÇÃO POR ESCOLARIDADE

Diferente do semestre anterior, em que 42,6% dos manifestantes não informaram a escolaridade, neste semestre 100% preencheram a informação, sendo as pessoas pós-graduadas aquelas que mais procuraram este serviço.

Manifestações por escolaridade

Percentual de manifestações segundo a escolaridade





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

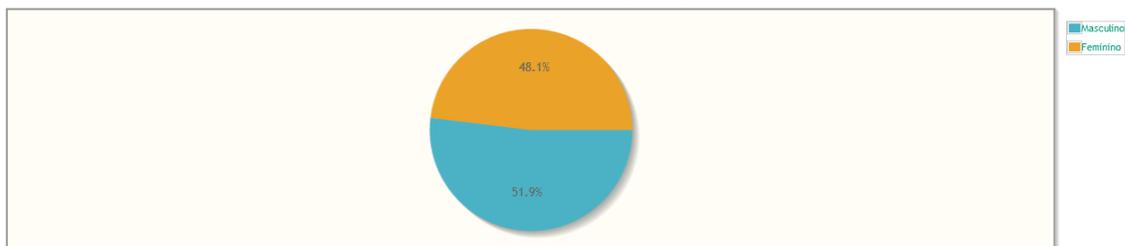
Escolaridade	Quantidade	%
Pós-Graduação	19	36,54%
Ensino Superior	17	32,69%
Ensino Médio	10	19,23%
Mestrado/Doutorado	6	11,54%
Total	52	100,00%

5.5.MANIFESTAÇÃO POR GÊNERO

Quanto ao gênero, podemos dizer que aproximamos de sua igualdade, diante da ínfima diferença, conforme quadro abaixo:

Manifestações por gênero

Percentual de manifestações segundo o gênero

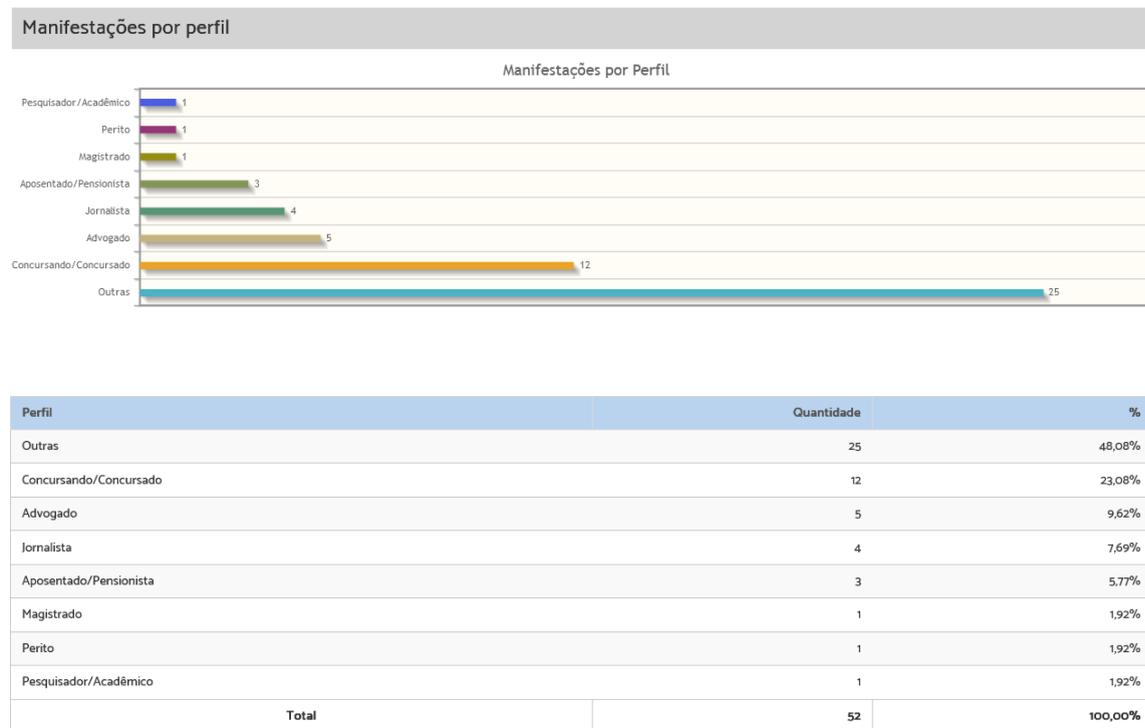


Gênero	Quantidade	%
Masculino	27	51,92%
Feminino	25	48,08%
Total	52	100,00%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

5.6. MANIFESTAÇÃO POR PERFIL



6.7. AVALIAÇÃO POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Foram encaminhados, pelo sistema, 52 (cinquenta e dois) formulários de avaliação aos manifestantes, 57,69% responderam o questionário, número inversamente proporcional ao semestre passado. O



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

quadro abaixo retrata as avaliações dos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	19	63,34%
SATISFEITO	7	23,34%
REGULAR	2	6,66%
INSATISFEITO	2	6,66%
TOTAL DE PESSOAS QUE RESPONDERAM	30	100%

6.8. AVALIAÇÃO POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO

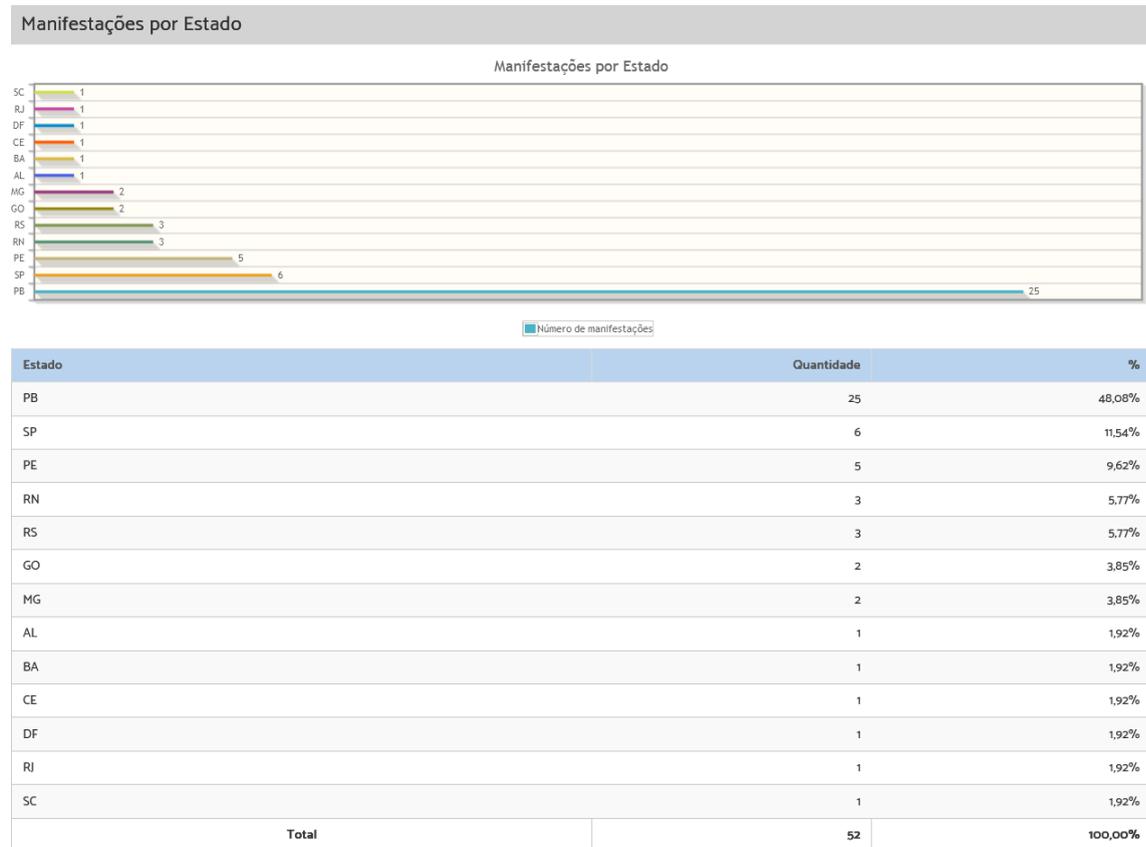
O quadro abaixo ilustra os dados estatísticos:

MANIFESTAÇÃO POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	17	56,67%
SATISFEITO	8	26,67%
REGULAR	2	6,66%
INSATISFEITO	3	10%
TOTAL	30	100%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4.9.MANIFESTAÇÃO POR ESTADO



6.10.MANIFESTAÇÃO POR RESOLUÇÃO

As demandas solucionadas de imediato aumentaram 82%, em relação ao semestre anterior, demonstrando agilidade no processo e pronta



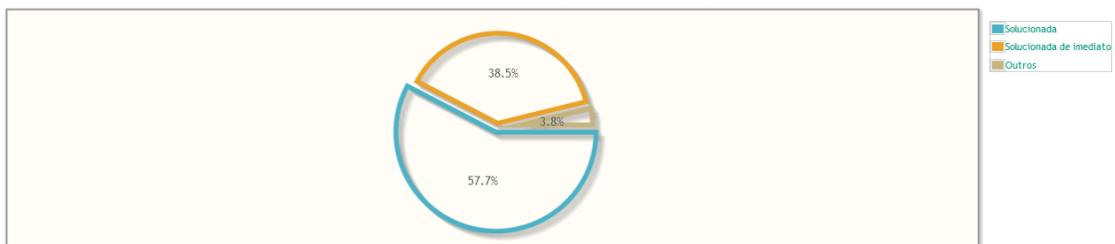
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

resposta à parte manifestante.

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada	30	57,69%
Solucionada de imediato	20	38,46%
Outros	2	3,85%
Total	52	100,00%

6.11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO

Tempo de Tramitação

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.

Tempo médio de tramitação por mês



Observação: O tempo médio para o arquivamento depende da resposta da área demandante.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

6.12 ÁREAS DEMANDADAS PELAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO - Pessoa Física - PF

A Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEPE) foi a área mais demandada. Alguns pedidos de acesso foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, em observância ao princípio da Transparência Ativa, por se tratar de informação já disponibilizada no site do Tribunal.

Foram registradas no sistema as seguintes informações:



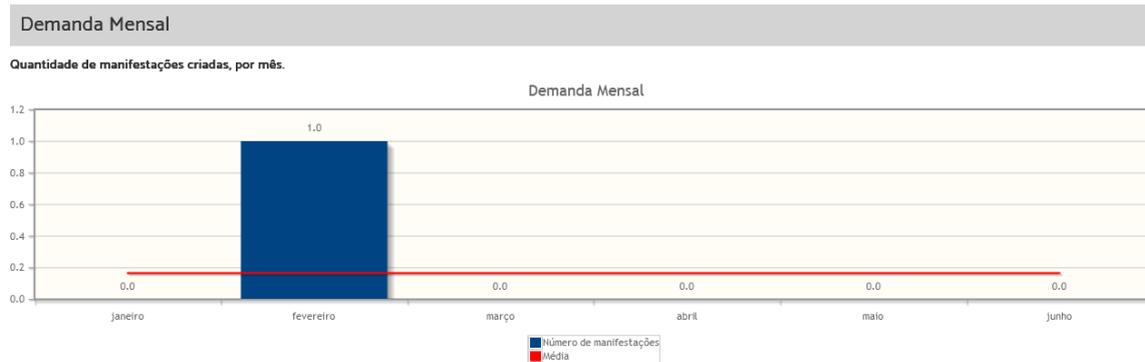
Destaco, que no período em questão, não ocorreram **MANIFESTAÇÕES DO TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO - Pessoa Jurídica – PJ.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

7. DAS REQUISIÇÕES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD - LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.

Período: 01/01/2024 a 30/06/2024



Só há um registro, no primeiro semestre de 2024, apresentado no mês de fevereiro, enviada por Formulário Eletrônico, solucionada no tempo médio de dez dias. Não foi respondida a pesquisa de satisfação, por parte do manifestante, após o arquivamento.

8. DA OUVIDORIA DA MULHER

É o canal de escuta, acolhimento e orientação de mulheres que se sintam vítimas ou tenham informações sobre casos de violência contra a mulher no âmbito deste Tribunal Regional do Trabalho.

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da Mulher, recebeu 03



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

(três) atendimentos, os quais não foram registrados no sistema e nem levadas adiante as reclamações /denúncias, a pedido das pessoas que procuraram a respectiva ouvidoria.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º semestre de 2024, foram registradas no sistema de Ouvidoria um total de 278 (duzentos e setenta e oito) manifestações, 52(cinquenta e dois) SIC, 01(uma) LGPD, totalizando 331 demandas registradas, e 3 (três) na Ouvidoria da Mulher, sem registro.

Um número significativo de usuários também apresentaram, por telefone ou pessoalmente, insatisfação com a deficiência de atendimento telefônico, em algumas Varas da Capital, bem assim apresentaram queixas quanto a falta de atendimento pelo balcão virtual, porém, não quiseram cadastrar as reclamações.

A Ouvidoria recebeu e respondeu, com resolutividade, as demandas cadastradas. No período, foram registradas 11 (onze) manifestações provenientes do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e algumas pessoas foram atendidas pessoalmente/telefone, para tirar dúvidas, apresentar manifestações, sem querer registro.

Os resultados obtidos em relação aos prazos médios de atendimento e às avaliações dos cidadãos refletem a agilidade na prestação do serviço, a cordialidade do atendimento e a determinação em oferecer solução aos pedidos que chegam à Unidade.

Ademais, foi possível, reduzir ainda mais o tempo médio de resposta ao cidadão, a fazer cumprir um dos principais objetivos da Ouvidoria



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

que é responder ao cidadão com a máxima eficiência e rapidez.

A principal missão da Ouvidoria consiste em atuar na interlocução entre o cidadão e o Tribunal, concentrando esforços na resolutividade das demandas, no constante aprimoramento da prestação de serviços e na transparência das informações, observando os prazos de atendimento e a satisfação do cidadão pelo serviço prestado, pois espelham o trabalho realizado. Nesse sentido, a Ouvidoria interage com todas as unidades do Tribunal.

A Ouvidoria Regional contribui no Ranking da Transparência.

Por fim, o Ouvidor e a Ouvidora da Mulher, reiteram o compromisso de prestar um bom atendimento, servindo à sociedade com independência e dedicação, no cumprimento do seu papel institucional e social de promover o acesso à informação e promover a intercomunicação do cidadão com o Tribunal, atuando na defesa da ética e na defesa da ética e da transparência pública.

São essas as considerações que, em conjunto, levo ao conhecimento de Vossa Excelência.

EDUARDO SERGIO
DE
ALMEIDA:103001274
EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

Assinado digitalmente por EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA:103001274
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Autoridade Certificadora da Justiça - AC-
JUS, OU=0914208000180, OU=Presencial, OU=Cert-JUS Magistrado -
AS, OU=PODER JUDICIÁRIO, OU=Magistrado, CN=EDUARDO
SERGIO DE ALMEIDA:103001274
Razão: Eu estou assinando este documento
Localização:
Data: 2024.08.08 09:14:53-0300'
Foxit PDF Reader Versão: 2024.2.2

Desembargador Ouvidor

HERMINEGILDA LEITE
MACHADO:103002075
HERMINEGILDA LEITE MACHADO

Assinado de forma digital por HERMINEGILDA
LEITE MACHADO:103002075
Dados: 2024.08.12 16:52:01 -03'00'

Desembargadora vice-presidente e Ouvidora da Mulher