Relatório

1º SEMESTRE 2025

TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

FICHA TÉCNICA

1º SEMESTRE DE 2025

DESEMBARGADOR OUVIDOR

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

DESEMBARGADOR VICE-OUVIDOR

UBIRATAN MOREIRA DELGADO

DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER

RITA LEITE BRITO ROLIM

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

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

OUVIDOR: Desembargador Eduardo Sergio de Almeida

INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos termos da Resolução Administrativa n. 004/2022, art. 5º, XI, a Ouvidoria Regional apresenta o relatório do 1º Semestre de 2025 que trata das atividades relevantes desenvolvidas no período e do tratamento das manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e, ainda, pedidos com base na LGPD, a ser encaminhado ao Tribunal Pleno.

O relatório faz constar, também, os dados da Ouvidoria da Mulher, instituída no âmbito do Tribunal do Trabalho, por meio da RA TRT13 n. 35/2022.

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.

Neste relatório, busca-se demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, cujos dados são extraídos do sistema PROADOUV, 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, discorremos 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 Desembargadora Rita Leite Rolim.

Atuação da Ouvidoria Regional

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

A ouvidoria do TRT da 13ª Região **é órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal**, de natureza mediadora eficaz na busca de soluções e essencial à administração da Justiça.

Atua como canal de comunicação entre o Tribunal e os jurisdicionados,

buscando, diligentemente, contribuir para a melhoria do atendimento prestado aos cidadãos e garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

Tem por 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 pelo Tribunal (RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N.o 004/2022, art. 2o, § 2o).

Tem por 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 e promoção da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão.

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 Nº 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.

O trabalho é desenvolvido utilizando o sistema nacional PROAD-OUV, constantemente atualizado e aperfeiçoado, responsável pelo registro e controle das manifestações de Ouvidoria (elogios, reclamações, sugestões e outros), manifestações de LAI (Pedidos de informação - SIC), e das requisições da LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD, originadas dos públicos externo e interno.

O Regulamento que rege a atuação da Ouvidoria é aprovado pelo

Tribunal Pleno e define a competência desta Unidade, observando a legislação e os normativos vigentes. A eleição do Ouvidor(a), Vice-Ouvidor e Ouvidora da Mulher ocorre em consonância com as disposições do Regimento Interno.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

- 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 constam também na RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA – TRT 13 N.º 004/2022.

COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

A Ouvidoria tem trabalhado para viabilizar a implantação e difusão dos canais plurais de interlocução, conduzir e acompanhar os processos até que tenham uma resposta satisfatória e gerem um ganho humano e institucional.

Para tanto, ações estão sendo desenvolvidas para ampliar a capilaridade do atendimento da Ouvidoria.

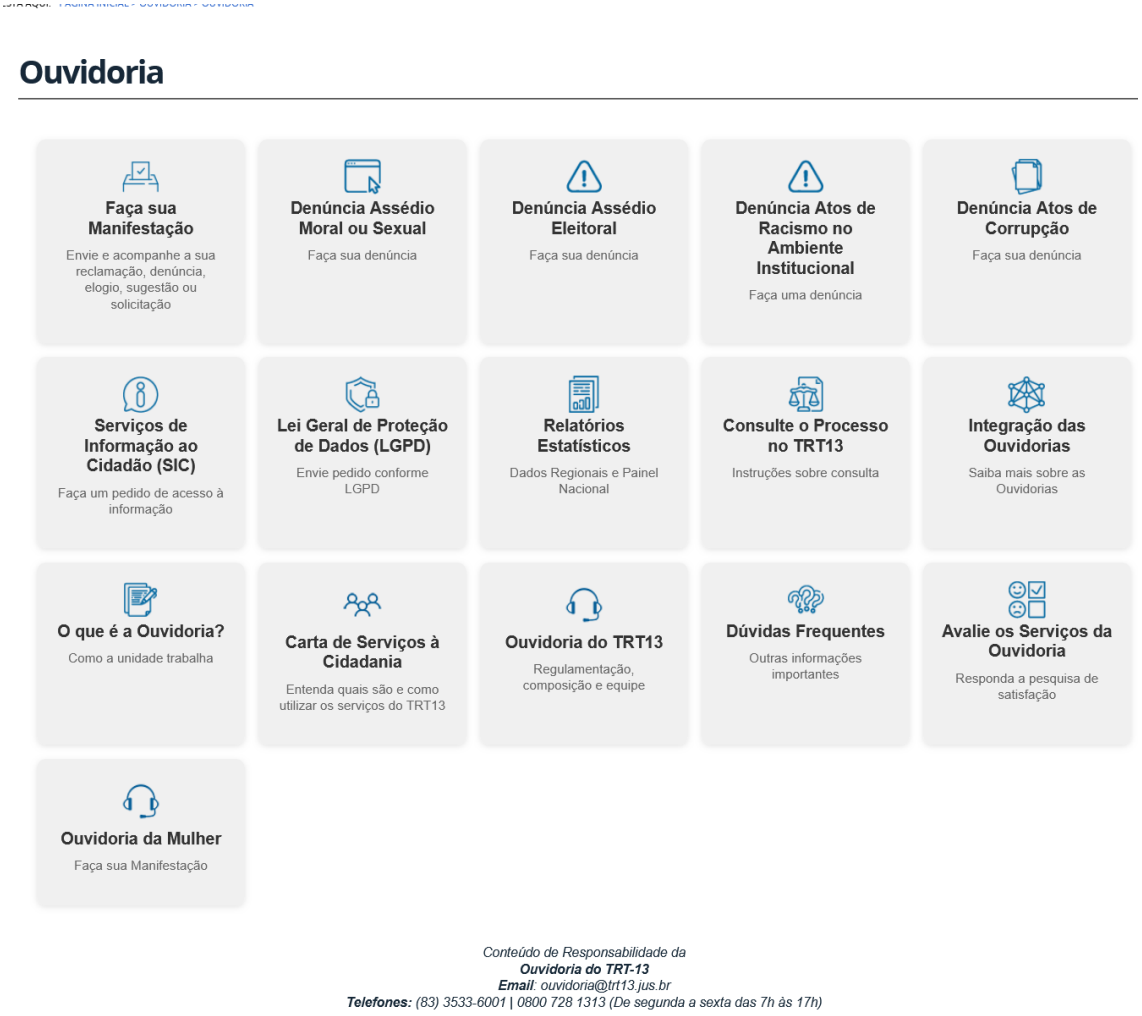
Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao usuário, aumentar a eficiência e colaborar na melhoria da prestação do serviço público, a Unidade sempre solicita para que seja implementado, no âmbito do TRT-13, a mais nova versão do sistema de processo administrativo virtual denominado PROAD-OUV - módulo Ouvidoria, de modo a acrescer novas funcionalidades trazidas com a atualização do sistema.

PÁGINA DE OUVIDORIA

O TRT 13 foi o primeiro Tribunal a efetivar a implementação da "*Unificação da Página Inicial das Ouvidorias da Justiça do Trabalho*", nos moldes das recomendações da Ministra Ouvidora do Tribunal Superior do Trabalho e do CSJT (Ofício Circular TST. OUVIDORIA no 001/2024)

A página da Ouvidoria é de fácil acesso ao usuário tanto na Internet quanto na Intranet.

Novo modelo implementado:



A Ouvidoria procedeu a inclusão do TRT 13 no BI das Ouvidorias da Justiça do Trabalho na página do CSJT.

Outra opção de acesso, é escolher uma das seguintes situações:

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

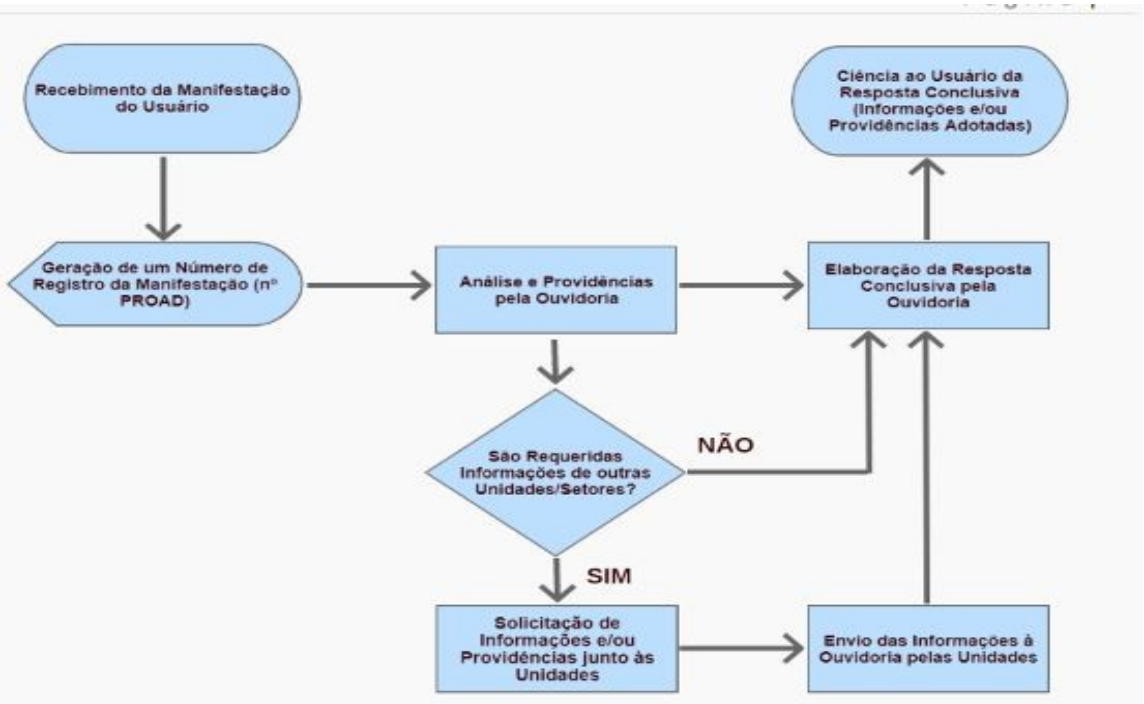
A Ouvidoria, recebe manifestações por formulário eletrônico, em sistema disponibilizado na página da Ouvidoria do TRT, e-mails, telefonemas, cartas e atende de forma presencial. Os canais são verificados e as providências são tomadas com o objetivo de solucionar as demandas de cidadão e cidadãs, inclusive aquelas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Ouvidoria da Mulher.

Esta Unidade possui, ainda, um canal de comunicação no aplicativo WhatsWeb. Além disso, é disponibilizado acesso à Ouvidoria por meio de formulário via QR Code, o qual facilita o registro de manifestações.

A Ouvidoria do TRT disponibiliza ao público os seguintes canais de comunicação:

- Presencial e Correspondência Postal: Avenida Corálio Soares S/N- Sede do TRT da 13ª Região, 3º andar, João Pessoa/PB. O cidadão poderá ser recebido pelo Ouvidor, pessoalmente, agendando o horário pelo Telefone (83) 3533-6001.
- Telefone: disque-ouvidoria com 0800-728-1313 (ligação gratuita originada de telefones fixos) e (83) 3533-6001 (que recebe ligações de todos os meios disponíveis).
- WhatsApp: (83) 3533-6001.
- E-mail: ouvidoria@trt13.jus.br
- Formulário eletrônico:

FLUXO DE ATENDIMENTO



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.

1-REGISTRO: O atendimento da Ouvidoria começa com o registro da manifestação pela parte que a requer , por meio de um dos canais de contato disponíveis.

2- 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.

3-PROVIDÊNCIA: Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas para solucionar o problema ou obter a informação requerida pela parte. Também podem ocorrer pedidos de informação a nível interno e providências podem ser solicitadas aos gestores.

4- RESPOSTA: A resposta final ao manifestante é dada pela Ouvidoria, utilizando um dos contatos fornecidos durante a abertura da sua manifestação. Após a devolutiva, a parte manifestante é convidada a avaliar nosso atendimento e o da resposta da unidade, por meio da Pesquisa de Satisfação.

DADOS ESTATÍSTICOS

Os dados estatísticos são apurados pelo sistema eletrônico - PROAD-OUV, detalhando os resultados dos serviços executados, analisados em partes principais: 1.Manifestações de Ouvidoria; 2. Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e 3. LGPD, bem assim 4. Ouvidoria da Mulher, a demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, 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, discorremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados, na busca de fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do Tribunal.

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu o total de 252 manifestações para análise e 23 pedidos de acesso à informação e nenhuma requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, totalizando 275 demandas. Também foram atendidas/acolhidos usuários de forma presencial, alguns deles sem registro no sistema, a pedido da parte.

No PROADOUV consta que foi cadastrada na Ouvidoria da Mulher, apenas uma manifestação, contabilizado automaticamente no quantitativo de manifestações recebidas.

1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Quantitativo: manifestações criadas

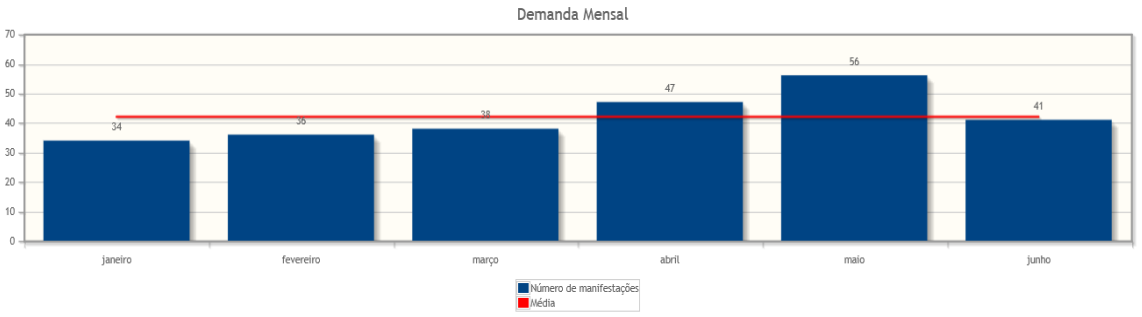
A Ouvidoria recebeu o total de 252 manifestações (Denúncias, Notícias de Irregularidades Anônima, Elogio, Reclamação, Solicitação, dentre outras). Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho).ao longo do primeiro semestre de 2025:

Critérios do relatório

Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



OBS. No gráfico reproduzido acima, não estão contabilizados os SIC e LGPD.

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 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, encaminhando a manifestação para a Unidade .

Um dado relevante é que os “Elogios para a Ouvidoria”, continuam em destaque, demonstrando adesão a 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. Nos casos que extrapolam a competência institucional do Tribunal, a Ouvidoria indica aos usuários os contatos adequados aos encaminhamentos.

Outras denúncias, de competência de apuração por este Regional, foram encaminhadas aos setores competentes, para as providências cabíveis.

A Notícia de Irregularidade Anônima, implementada com a versão 10.4,refere-se somente a uma situação de irregularidade específica: Ato de Corrupção (Resolução CSJT n. 373/2023). A única apresentada foi comunicada ao

Ministério Público Estadual, por meio de ofício encaminhado a Procuradoria-Geral de Justiça no Estado. As que não atenderam a situação legal específica, cuja mensagem explicativa faz constar no formulário *on line,* do sistema Proad da Ouvidoria, foram reclassificadas e, por se tratar de mensagem anônima, sem dados do manifestante, nem meios de contatos, não foi possível prestar o devido esclarecimento antes de seu arquivamento.

Não foi apresentada, na Divisão de Ouvidoria, nenhuma demanda referente a Denúncia – Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho. Tampouco assédio moral, sexual ou violência doméstica.

A Ouvidoria da Mulher será tratada em tópico específico.

O quadro abaixo demonstra o tipo de manifestação recebida:

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	8	3,17%
Elogio	15	5,95%
Notícia de Irregularidade Anônima	1	0,40%
Ouvidoria da Mulher - Denúncia	1	0,40%
Reclamação	51	20,24%
Solicitação	174	69,05%
Sugestão	2	0,79%
Total	**252**	**100,00%**

Meios de acesso (canal) das manifestações à Ouvidoria

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 forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das manifestações à Ouvidoria permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT13, representando 90,48% do total.

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	228	90,48%
E-mail	16	6,35%
Ouvidoria do CNJ	4	1,59%
WhatsApp	2	0,79%
Pessoal	1	0,40%
Telefone	1	0,40%
Total	**252**	**100,00%**

Manifestações por perfil

O quadro abaixo especifica o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria.

Perfil	Quantidade	%
Outros	86	34,13%
Reclamante	72	28,57%
Advogado/Procurador	68	26,98%
Servidor	9	3,57%
Reclamado	4	1,59%
Estagiário	3	1,19%
Órgão Público	3	1,19%
Juiz/Desembargador	2	0,79%
Perito	2	0,79%
Preposto	1	0,40%
Testemunha	1	0,40%
Não informado	1	0,40%
Total	**252**	**100,00%**

Avaliação do manifestante por Satisfação:

No Atendimento

Por ocasião do arquivamento da demanda, com o objetivo do usuário 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, automaticamente, pelo sistema, formulários de avaliação aos manifestantes que forneceram o e-mail, quando da abertura de sua manifestação, porém apenas 53 (cinquenta e três) usuários responderam o questionário.

Destaco ser recorrente e preocupação constante de todas as Ouvidorias não somente dos Tribunais Reginais do Trabalho, como demais Unidades dos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, a falta de *feedback* do usuário. Também se observa que, muitas vezes, que os manifestantes, confundem a avaliação da satisfação no Atendimento da Ouvidoria, com a avaliação na Satisfação na Solução. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	44	77,20%
SATISFEITO	8	14,06%
REGULAR	3	5,26 %
INSATISFEITO	2	3,50%
TOTAL	57	100%

Eis algumas respostas, espontâneas, encaminhadas anonimamente.

Muito satisfeito: Agradeço a agilidade na resposta e andamento do feito. Agora só resta a Vara se tornar mais produtiva.

Muito satisfeito: correta a providência.

Muito satisfeito: Ficamos gratos pela agilidade.

Muito satisfeito: Excelente o serviço do TRT13. Responderam de forma ágil e eficiente. Parabéns aos servidores responsáveis!

Muito satisfeito: Gostaria de parabenizar aos servidores que realizam o atendimento via e-mail que analisaram e responderam em pouco tempo.

Muito satisfeito: Muita grata pelo atendimento online e presencial. Tive respostas imediatas e precisas. Estão de parabéns!

Muito satisfeito: Muito bom o trabalho de vcs obrigado.

Muito satisfeito: UM dos melhores atendimento do Brasil sem dúvidas.

Muito satisfeito: Resposta rápida, site fácil de manusear. Parabéns ao TRT13

Muito satisfeito: Obtive uma resposta rapidamente, mesmo não tendo atendido o meu problema, porque não sendo da competência de vossa senhoria, agradeço a atenção, fico agradecido.

Muito satisfeito: Excelente a celeridade no atendimento. Parabéns!! .

Muito satisfeito: muito bem encaminhado e com a rapidez que o caso merecia .

Muito satisfeito: Prezados Senhores, é o meu Presente de Ano Novo !!!!

Apenas dois demonstraram insatisfação, porém não se pronunciaram sobre a motivação.

Avaliação do manifestante por satisfação:

Na solução

O quadro abaixo retrata as avaliações dos manifestantes por satisfação na solução:

SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	40	70,17
SATISFEITO	8	14,06%
REGULAR	5	8,77
INSATISFEITO	4	7%
TOTAL	57	100%

Manifestação por Estado

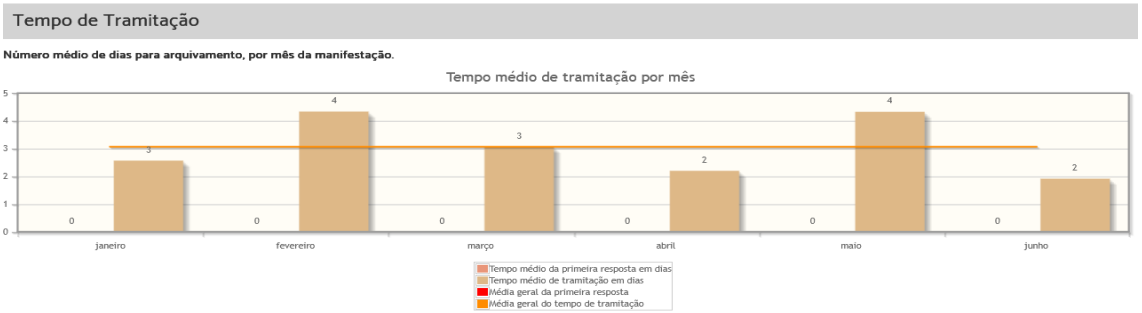
Resolução da manifestação

O quadro abaixo ilustra os seguintes dados estatísticos:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	127	50,40%
Solucionada de imediato	122	48,41%
Arquivada por falta de informações do manifestante	3	1,19%
Total	252	100,00%

Prazo médio de resposta da manifestação

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 1/01/2025 a 30/06/2025, mais uma vez, demonstra-se

celeridade e compromisso com os serviços prestados.

Embora a resistência de pouquíssima Unidade, em campanha contínua com os setores deste Regional, tem-se divulgado e conseguido fazer com que atendam o prazo de cinco dias, estipulado no artigo 9º, § 3º, da Resolução Administrativa TRT nº 004/2022, *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.**

Manifestações oriundas do CNJ

Foram recebidas, neste período, cinco manifestações oriundas da Ouvidoria do CNJ, conforme dados extraídos do PROADOUV:

Canal	Quantidade	%
Ouvidoria do CNJ	5	100,00%
Total	**5**	**100,00%**

Todas foram solucionadas e arquivadas com baixíssimo tempo de tramitação, sendo encaminhadas a devolutiva ao CNJ bem antes do prazo legal:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	3	60,00%
Solucionada de imediato	2	40,00%
Total	**5**	**100,00%**

Ademais, o CNJ recebeu a devolutiva, dentro do prazo legal.

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

Nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber e acompanhar os pedidos de informações relativos à Lei nº 12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Quantitativo: manifestações criadas (SIC)

O Sistema de Ouvidoria, no período de 01/01/2025 a 30/06/2025, registrou 23 (vinte e três) pedidos de acesso à informação, sendo registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV. Não houve pedido de acesso à informação indeferido.

A Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEPE) foi a unidade mais demandada para fornecer as informações. 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.

Tipo da manifestação (SIC)

Neste primeiro semestre de 2025, os Pedidos de Informação foram formulados por pessoas físicas e jurídicas.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO	NÚMERO	PERCENTUAL
Pessoa Física	22	95,65%
Pessoa Jurídica	1	4,35%
TOTAL	23	100%

Meios de acesso das manifestações à Ouvidoria (SIC)

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 95,65% do total dos pedidos recebidos.

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	22	95,65%
E-mail	1	4,35%
Total	23	100,00%

Manifestação (SIC) por escolaridade

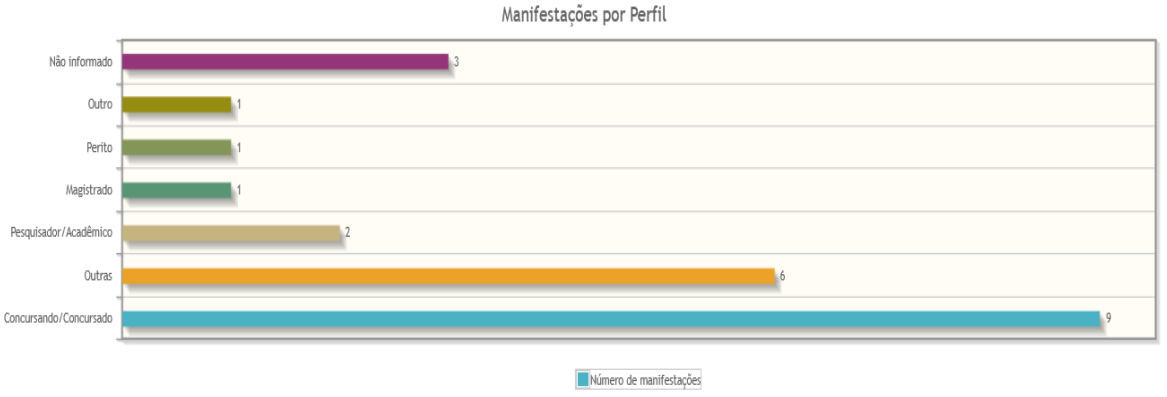
Escolaridade	Quantidade	%
Ensino Superior	7	30,43%
Pós-Graduação	7	30,43%
Mestrado/Doutorado	4	17,39%
Ensino Médio	1	4,35%
Não informado	4	17,39%
Total	**23**	**100,00%**

Manifestação(SIC) por gênero

Gênero	Quantidade	%
Masculino	12	52,17%
Feminino	10	43,48%
Não informado	1	4,35%
Total	**23**	**100,00%**

Manifestação(SIC) por perfil

Manifestações por perfil



Manifestação (SIC) por satisfação no atendimento e na solução

Foram encaminhados, pelo sistema, 23 (vinte e três), porém apenas 13 (treze) responderam o questionário. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	12	92,30
INSATISFEITO	1	7,70
TOTAL DE RESPOSTAS	13	100%

MANIFESTAÇÃO POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	12	92,30
INSATISFEITO	1	7,70
TOTAL DE RESPOSTA	13	100%

Manifestação (SIC) por Estado

Estado	Quantidade	%
PB	8	34,78%
PE	6	26,09%
RJ	3	13,04%
DF	2	8,70%
GO	1	4,35%
MA	1	4,35%
MT	1	4,35%
RN	1	4,35%
Total	**23**	**100,00%**

Manifestação(SIC) por solução

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	20	86,96%
Solucionada de imediato	3	13,04%
Total	**23**	**100,00%**

Tempo médio de tramitação(SIC)

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	20	86,96%
Solucionada de imediato	3	13,04%
Total	**23**	**100,00%**

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

Não há registro, no primeiro semestre de 2025.

Ações, treinamentos e eventos da Ouvidorias

Os servidores da Unidade estão em constante aperfeiçoamento relacionado as suas atividades no setor, incluindo capacitação das Funcionalidades do Sistema PROAD-OUV - Módulo Ouvidoria.

A Gestora da Divisão de Ouvidoria- DOUV, Rossana Maria Ismael Espinola de Carvalho, teve as seguintes capacitações/participações

*Participou da 42ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, realizado nos dias 18 e 19 de março de 2025, no Tribunal Superior do Trabalho, na cidade de Brasília, Foram tratados assuntos de interesse do Colégio de Ouvidores, dentre os quais, destacam-se: a) A criação de uma comissão para interação com a Corregedoria Geral sobre os fluxos de

tratamento/encaminhamento das denúncias contra a alta administração do Tribunais; b)Busca por Autonomia Financeira para as Ouvidorias; c) Redução na Distribuição de Processos para Ouvidores.

*Palestra “Sustentabilidade no Poder Judiciário”. Expositor: Guilherme Guimarães Feliciano, Juiz Conselheiro do Conselho Nacional de Justiça e professor associado de Direito do Trabalho na Universidade de São Paulo. Mediadora: Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes. A apresentação do palestrante feita pela Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes destacou a trajetória e contribuições do Conselheiro para a magistratura trabalhista e para o direito.

*Palestra “Tratamento de denúncia e proteção ao denunciante nas Ouvidorias do Poder Executivo”. Expositor: Rogério Goulart Barboza, Auditor Federal de Finanças e Controle da Ouvidoria Geral da União. Mediador: Desembargador Jorge Orlando S. Ramos, Vice-Presidente do COLEOUV. Na palestra, demonstrou-se a sensibilidade e as potenciais consequências do tratamento inadequado de denúncias, além do papel da Ouvidoria como canal de participação social e sua importância para a credibilidade institucional.

*Palestra “Recebimento e tratamento de denúncia contra a alta administração dos TRTs”. Expositores: Ministro Luiz Phillippe Vieira de Melo Filho, Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho; e Hermann de Araújo Hackradt, juiz auxiliar da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho. Mediadora: Desembargadora Maria Cristina Diniz Caixeta, Secretária do COLEOUV. Um ponto crucial da palestra é a ênfase na definição dos papéis da ouvidoria e da corregedoria. Cada um desses órgãos tem sua importância e significado para o funcionamento dos tribunais e para a resposta institucional à sociedade. A ouvidoria está ligada a uma política de eficiência, transparência, eficácia e efetividade, enquanto a corregedoria lida com atividades intrínsecas à

competência correcional e disciplinar. Um fluxo detalhado (trazido de forma resumida) é apresentado para lidar com denúncias contra a alta administração.

*Palestra “Pode o subalterno ser ouvido? O papel das Ouvidorias no diálogo com a sociedade”. Expositora: Flávia Martins de Carvalho, Juíza Ouvidora do Supremo Tribunal Federal. Mediadora: Desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel, Presidente do Colégio de Ouvidorias Judicias das Mulheres – COJUM. A palestra é um chamado à ação para que o sistema judicial, e a Justiça do Trabalho em particular, não apenas se declarem promotores da igualdade, mas efetivamente ajam para desmantelar as estruturas de opressão que geram injustiça epistêmica e descredibilizam as vozes dos subalternizados. Ela propõe o "exercício dialético de imaginação escrevivente" como uma ferramenta essencial para alcançar uma compreensão mais profunda das realidades enfrentadas por esses grupos e para construir um sistema judicial mais justo e verdadeiramente democrático, onde as "frestas" se tornem portas para a transformação.

*Palestra “Justiça sem medo: empoderamento feminino nos tribunais”. Expositora: Elda Coelho de Azevedo Bussinguer, Coordenadora e Professora Titular do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Vitória, e Presidente da Sociedade Brasileira de Bioética. Mediadora: Desembargadora Mirna Uliano Bertoldi, Ouvidora da Mulher do TRT 12ª Região. A palestra apresenta uma análise contundente sobre os desafios enfrentados pelas mulheres em um sistema machista e patriarcal, mesmo para aquelas em posições de relativo poder. A distinção entre empoderamento e mancipação, a centralidade da economia do cuidado e a denúncia dos retrocessos nos direitos das mulheres são pontos cruciais para a compreensão do tema abordado. A palestrante convoca à resistência e à coragem para enfrentar essas estruturas, buscando a emancipação para todas as mulheres.

*Boa Prática: “Perfil do advogado nos portais da justiça do trabalho: inclusão e uniformização”. Expositor: Robnaldo José Santos Alves, Coordenador da Ouvidoria do TRT 18ª Região. Mediador: Desembargador Macello Maciel Mancilha, Presidente do COLEOUV. O palestrante apresenta uma proposta para padronizar a interface do portal da Justiça do Trabalho para advogados, com foco em acessibilidade para pessoas com deficiência visual e consistência visual na identidade com cores e fontes.

*Boa Prática: “Ouvidoria da Mulher: escuta ativa sobre discriminação, violência e assédio em razão de gênero”. Expositora: Desembargadora Carina Rodrigues Bicalho, Ouvidora da Mulher do TRT 1ª Região. Mediador: Desembargador Macello Maciel Mancilha, Presidente do COLEOUV. gênero. A palestrante enfatiza a necessidade de validar as percepções da vítima e criar um espaço seguro para a denúncia, evitando a subnotificação. Além de tratar as demandas individuais, a ouvidoria da mulher busca aprimorar a gestão pública, propondo melhorias estruturais com base nas manifestações recebidas e promovendo a efetivação de políticas de gênero.

*Capacitação "Funcionalidades do Sistema PROAD-OUV - Módulo Ouvidoria", para os gestores das Ouvidorias- participação da gestora da DOU.

A Gestora da DOUV, Rossana Maria Ismael Espinola de Carvalho, participou, também, da 43ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV, realizado nos dias 04, 05 e 06 de Junho de 2025 , na sede do Tribunal Regional do Trabalho da 1ªRegião, na cidade do Rio de Janeiro, no qual teve atividade de formação continuada de magistradas e magistrados do

trabalho e de servidoras e servidores participantes. Na ocasião, os gestores das Ouvidorias da Justiça do Trabalho deliberaram sobre vários assuntos de relevância para melhor aperfeiçoar suas atividades. Neste dia de trabalho (04.06) foi deliberada a **formação de grupo de trabalho**, dos gestores, com dois **representantes por Região**, sob **a atual Gestora da Divisão de Ouvidoria, indicada para representar a Região Nordeste**, em conjunto com a Gestora do TRT da 7ª Região (Ceará) Coordenação do Assessor Chefe da Ouvidoria do TST e CSJT **para proposta de Formulário específico para Tratamento de Denúncia.** Participação ainda nos: ***** Subeixo 1.4. Direitos Humanos e Populações vulneráveis; Eixo 3 – Direito e Sociedade; Subeixo 3.1. Assédios e Outras formas de violência no trabalho

Fórum Paraibano de Ouvidorias – FOPO , criado em 16 de março de 2011– participação da Gestora da DOUV, Rossana Maria Ismael Espinola de Carvalho em reunião.

I Conferência Paraibana de Ouvidorias Municipais e Estaduais -participação da Gestora da DOUV, Rossana Maria Ismael Espinola de Carvalho e da Juíza do TRT 13ª Região Polianna Sá.

DADOS DA OUVIDORIA DA MULHER

Ouvidora da Mulher: Rita Brito Leite Rolim

A Ouvidoria da Mulher conta com canais específicos de recebimento da denúncia, relacionada à violência contra a mulher; acolhimento e agendamento de atendimento.

Quantitativo de demanda no período*

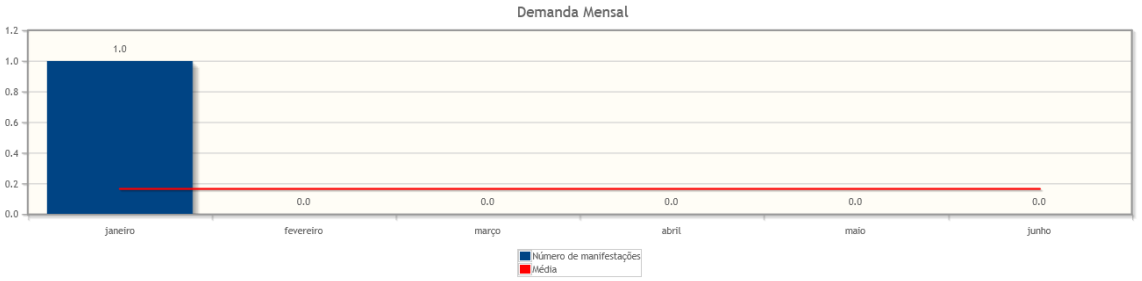
Critérios do relatório

Período: **01/01/2025** a **30/06/2025**

Tipos de manifestações:
[Ouvidoria da Mulher - Denúncia]

Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



No primeiro semestre de 2025, foi cadastrada apenas uma manifestação, conforme sistema nacional PROADOUV.

Na situação apresentada, a manifestante foi recebida pela Ouvida da Mulher, Desembargadora Rita Brito Rolim. Na ocasião, relatou o mesmo teor detalhado no PROADOUV aberto em 2024, quando do seu comparecimento a esta Ouvidoria. Recebeu as orientações pertinentes, por parte da desembargadora, inclusive quanto a competência da Ouvidoria da Mulher nesta Justiça Especializada.

Na Ouvidoria da Mulher, verifica-se que não ocorreu atendimento/acolhimento, não cadastrado. **

Participação em eventos e capacitações **

A Desembargadora Ouvidora da Mulher participou da 42ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - ColeOuv, realizado nos dias 18 e 19 de março de 2025, na cidade de Brasília. Participou, também, do no V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM, realizado no período de 28 a 30 de abril de 2025, na cidade de Belo Horizonte. **

A servidora Mariana Nunes Soares Catão, lotada na Secretaria-Geral da Presidência, participou da capacitação "Funcionalidades do Sistema PROAD-OUV - Módulo Ouvidoria", nos dias 20 e 21 de março de 2025, na cidade de Brasília.**

Ações Institucionais**

Nos meses de maio e junho de 2025, a Ouvidoria da Mulher, em conjunto com outras unidades do Regional, promoveu uma série de ações institucionais voltadas à orientação, prevenção e enfrentamento da violência doméstica e familiar contra a mulher. Foram elas:*

- Cartaz Informativo nos Computadores Institucionais: Como estratégia de

comunicação direta com o público interno, foi inserido, no mês de junho, nos computadores do Tribunal, cartaz digital com a frase **"TRT-PB por elas: proteção, dignidade e escuta"**. O material apresentou os contatos institucionais de apoio e disponibilizou o link direto para a cartilha oficial do programa, consolidando o acesso rápido e eficaz às informações e formas de acolhimento oferecidas pelo TRT-13.

- Matéria de divulgação do Programa de Apoio a Magistradas e Servidoras em Situação de Violência Doméstica e Familiar do TRT-13: Como parte das ações da campanha, em 13 de junho de 2025, foi produzida e divulgada matéria sobre o Programa de Apoio a Magistradas e Servidoras em Situação de Violência Doméstica e Familiar, instituído pelo Ato TRT13.SGP Nº 056, de 23 de maio de 2024 . A cartilha digital, produzida em 2024, com todas as informações sobre o programa foi amplamente divulgada, com link disponível nos canais internos do Tribunal. A iniciativa destaca a importância da atuação em rede, a integração com outras instituições e os resultados esperados para o fortalecimento da proteção às mulheres na Paraíba.
- Matéria de divulgação da Reamcav – Rede Estadual de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência: Também foi publicada em 04 de junho de 2025 matéria sobre a participação do TRT-13 na Rede Estadual de Atendimento às Mulheres Vítimas de Violência
- Evento Anual de Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra Magistradas e Servidoras: A Ouvidoria da Mulher, em conjunto com outras unidades do Regional, realizou, no dia 27 de junho de 2025, mais uma edição do evento anual dedicado ao Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher, praticada em face de magistradas, servidoras, terceirizadas, estagiárias e aprendizes. O

evento consistiu em uma roda de conversa que abordou o “acolhimento”, criando um espaço de empatia e abertura para o diálogo sobre as múltiplas formas de violência enfrentadas por mulheres no ambiente doméstico e profissional. Além disso, as presentes foram informadas sobre os serviços de apoio e acolhimento do Regional, destacando a importância da prevenção, do enfrentamento à violência de gênero e da construção de uma cultura organizacional baseada no respeito, na solidariedade e no cuidado.

*Dados extraídos do Sistema PROAOUV- Proad módulo Ouvidoria

**Dados fornecidos pela Ouvidoria da Mulher por meio do proad 7288/2025

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TRT tem se consolidado como uma instância essencial de comunicação entre a sociedade e o Tribunal, atuando há quase 22 anos para conectar advogados, cidadãos e partes de processos com o Tribunal. Além de fornecer informações sobre a tramitação de processos, consulta de andamento e acolhimento de manifestações como sugestões, reclamações, elogios, pedidos de informação e denúncias.

A Ouvidoria também ampliou seu papel. Agora, ela é um canal de escuta e acolhimento humanizado para situações de vulnerabilidade emocional e opressão, como denúncias de assédio no trabalho, violência doméstica, discriminação racial e de gênero, bem assim denúncia de assédio eleitoral e denúncia de atos de corrupção.

Além disso, as contribuições recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para sugerir melhorias na gestão do Tribunal, buscando aprimorar os serviços oferecidos ao público, reafirmando seu compromisso em oferecer atendimento ágil e eficaz, sempre em benefício dos cidadãos que recorrem a este setor.

No 1º semestre de 2025, foram registradas no sistema de Ouvidoria um total de 252 (duzentas e cinquenta e duas) manifestações, sendo uma da Ouvidoria da Mulher; 23 (vinte e três) pedidos de acesso à informação e não teve registro de requisição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, totalizando assim 275 (duzentas e setenta e cinco) demandas registradas, fora os atendimentos que não necessitaram de registros específicos no sistema, sendo estes, na sua maioria, por telefone.

As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) totalizaram 5 (vinte e cinco), as quais foram registradas no

sistema PROADOUV e devidamente classificadas conforme sua origem, A Ouvidoria Regional tem cumprido o dever de enviar para a Ouvidoria do CNJ, a resposta fornecida ao manifestante.

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.

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.

A Ouvidoria reitera 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.

UBIRATAN MOREIRA DELGADO:103003500
Assinado de forma digital por UBIRATAN MOREIRA DELGADO:103003500
Dados: 2025.08.12 20:08:57 -03'00'

UBIRATAN MOREIRA DELGADO

Desembargador Ouvidor em exercício

RITA LEITE BRITO ROLIM:103171425
Assinado de forma digital por RITA LEITE BRITO ROLIM:103171425
Dados: 2025.08.14 13:57:57 -03'00'

RITA BRITO LEITE ROLIM

Desa. Vice-Presidente e Ouvidora da Mulher