



**PODER JUDICIÁRIO**  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO  
OUVIDORIA DO TRT 19ª REGIÃO  
DESEMBARGADORA E OUVIDORA VANDA MARIA FERREIRA LUSTOSA  
Avenida da Paz, 1994 – Centro – Maceió - Alagoas  
CEP: 57020-440 – Tel.: 2121-8158

## **RELATÓRIO MENSAL OUTUBRO/2022**

### **01.Introdução**

O presente relatório refere-se ao resumo das atividades desenvolvidas pela Divisão de Ouvidoria deste Regional no período de 01/10 a 31/10/2022.

Serão apresentados resumos das manifestações recebidas por: a) tipo de usuário (advogado; entidade de classe; estagiário; juiz; não optou; parte e servidor); b) por tipo de manifestação (acesso à informação; denúncias; dúvidas; elogios; não optou; pedido de informações; reclamações/críticas; requerimento e sugestões); c) por meio de Registro (Balcão; caixa de coleta; carta; internet e O800), d) demandas por assunto/matéria (Morosidade processual; Denúncias Trabalhistas / Fiscalização; Morosidade Processual Bacenjud/Renajud/Infojud; Morosidade Processual – Despacho; Consulta Processual - passo a passo; Morosidade Processual – Acordo; Acompanhamento de Manifestação; Morosidade Processual – Contadoria; Morosidade Processual – Alvará; Depósitos Judiciais/Recursais; conduta de Servidores- elogio; certidões e Declarações; Sistemas Informatizados, exceto PJE; Morosidade Processual; Outros; Morosidade Processual - acordo e Depósitos Judiciais/Recursais; e) motivo do arquivamento das manifestações (solucionadas, solucionadas de imediato; arquivadas e f) pesquisa de satisfação (ótimo; bom; ruim e péssimo) com gráficos e dados estatísticos.

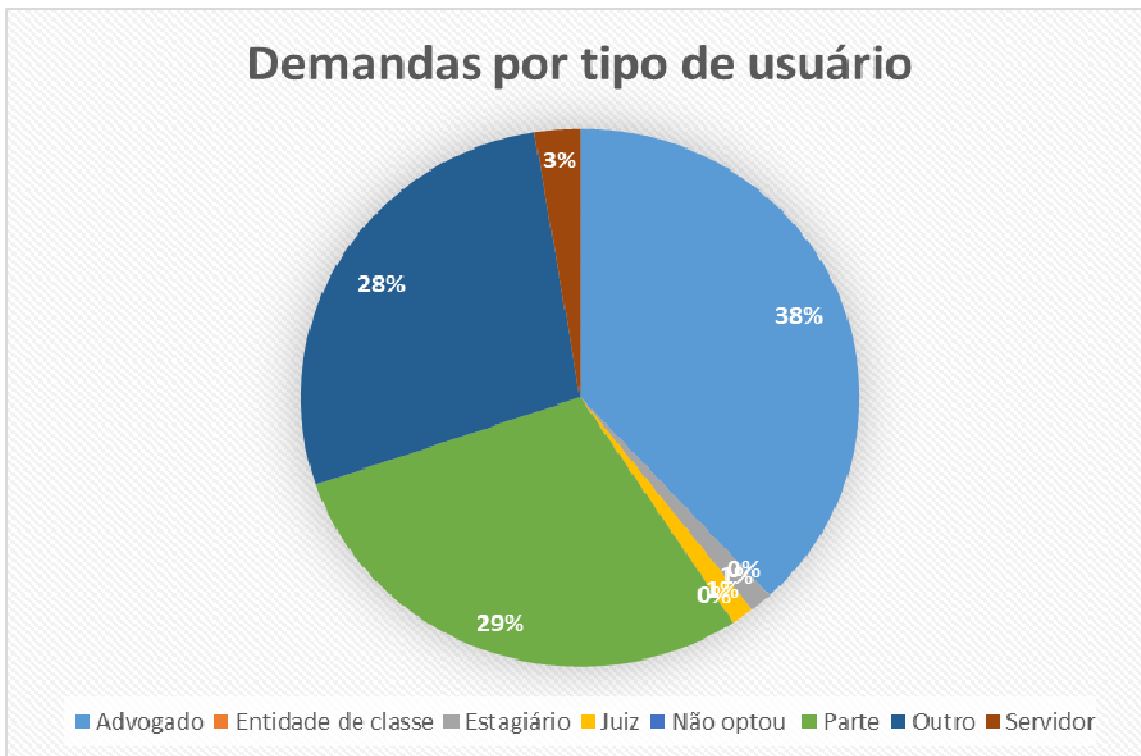
Relataremos os eventos pertinentes à matéria com a participação da Desembargadora e Ouvidora Dra. Vanda Maria Ferreira Lustosa.

Por fim, faremos algumas considerações sobre o encaminhamento das demandas registradas e solucionadas

## 02. Demandas por tipo de usuário:

No decorrer do mês de outubro de 2022, a Ouvidoria recebeu miniações por:

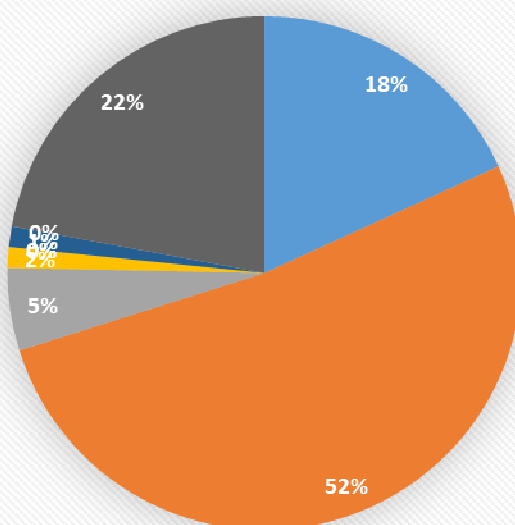
Usuário	Quantidade
Advogado	29
Entidade de classe	00
Estagiário	01
Juiz	01
Não optou	00
Parte	22
Outro	21
Servidor	02
Total	76



### 03.Tipo de demanda:

Classificação	Quantidade
Dúvidas	14
Reclamações/críticas	40
Elogios	04
Sugestões	01
Requerimento	00
Acesso à informação	00
Denúncia	01
Não optou	00
Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011)	17
Total	76

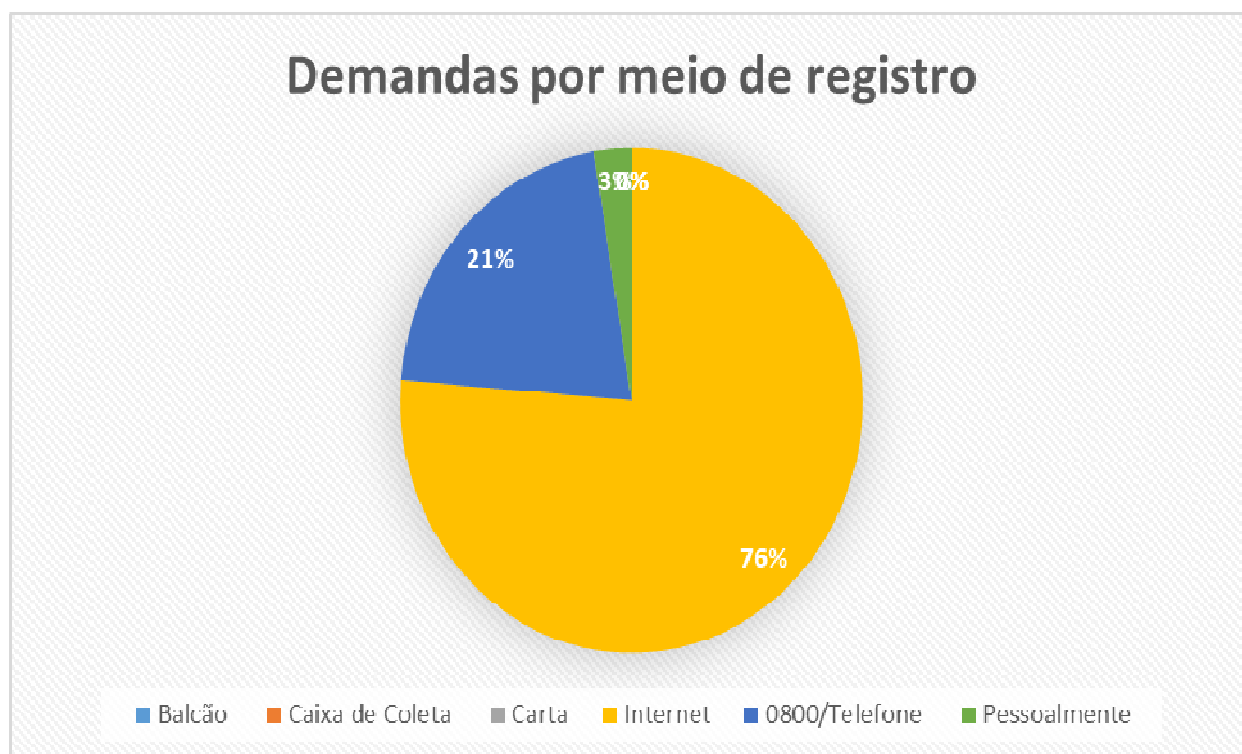
### Tipos de demanda



- Dúvidas
- Reclamações/críticas
- Elogios
- Sugestões
- Requerimento
- Acesso à informação
- Denúncia
- Não optou
- Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011)

#### 04.Demandas por meio de registro:

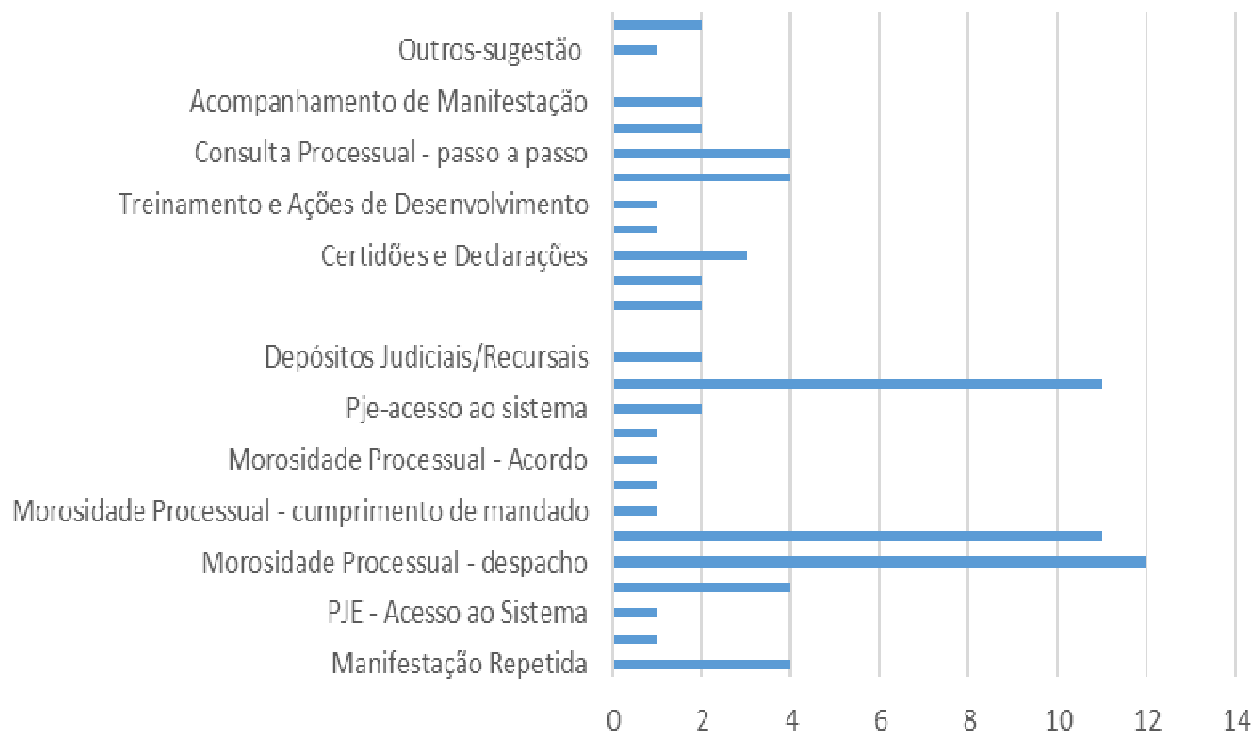
Origem	Quantidade
Balcão	00
Caixa de Coleta	00
Carta	00
Internet	58
0800/Telefone	16
Pessoalmente	02
Total	76



## 05. Demandas por assunto/matéria:

<u>Assunto/matéria</u>	<u>Quantidade</u>
Manifestação Repetida	4
Incompetência da Justiça do Trabalho	1
PJE - Acesso ao Sistema	1
conduta de Servidores-elogio	4
Morosidade Processual - despacho	12
Morosidade Processual - Alvará	11
Morosidade Processual - cumprimento de mandado	1
Morosidade Processual - Contadoria	1
Morosidade Processual - Acordo	1
Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e	1
Pje-acesso ao sistema	2
Concurso Público de Servidores	11
Depósitos Judiciais/Recursais	2
Sistemas Informatizados, exceto PJE	2
Desarquivamento de Processo	2
Certidões e Declarações	3
Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	1
Treinamento e Ações de Desenvolvimento	1
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	4
Consulta Processual - passo a passo	4
Cargos/Funções/Lotação	2
Acompanhamento de Manifestação	2
Outros-sugestão	1
Outros. Telefone não atende	2
Total	76

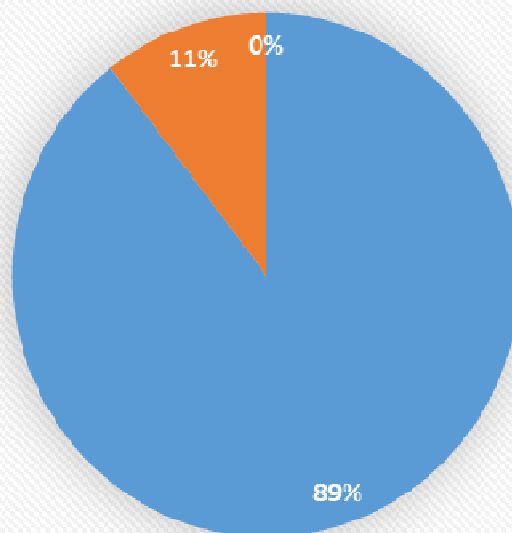
## Demandas por assunto/matéria



## 06.Motivo do arquivamento das demandas:

Resolução	Quantidade
Solucionada	68
Solucionada de imediato	08
Arquivada por falta de informação do manifestante	00
total	76

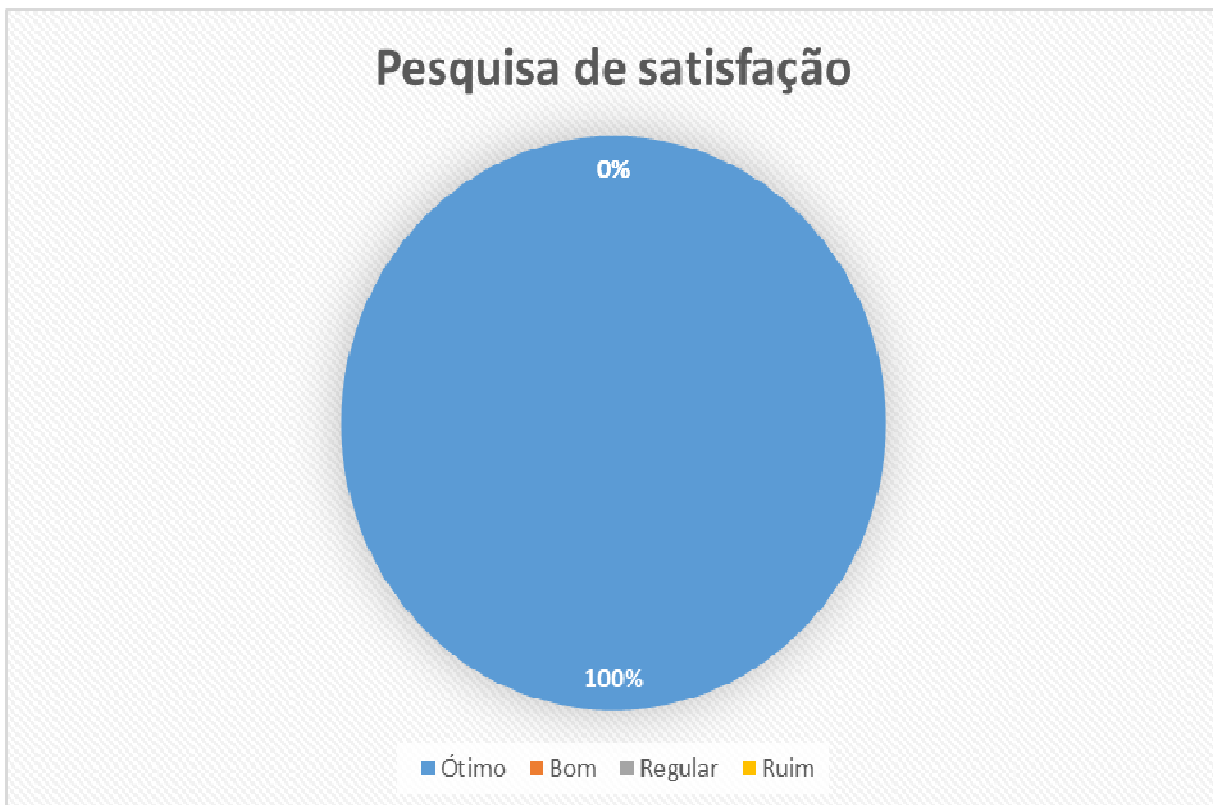
### Motivo do arquivamento das demandas



■ Solucionada ■ Solucionada de imediato ■ Arquivada por falta de informação do manifestante

## 07.Pesquisa de Satisfação

Classificação	Quantidade
Ótimo	04
Bom	00
Regular	00
Ruim	00
Total	04





## 08. Eventos ocorridos

### ***03/11/2022 - TRT-19 institui Ouvidoria da Mulher***

**Unidade atuará em defesa dos interesses das mulheres vítimas de violência e discriminação de gênero relacionadas ao trabalho**



O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) instituiu, em sessão administrativa realizada no último dia (05/10), a Ouvidoria da Mulher. Na mesma sessão, o TRT-19 também reestruturou, por meio de [Resolução Administrativa \(RA\) nº 268/2022](#), as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal.

De acordo com a [RA 269/2022](#), a Ouvidoria da Mulher está vinculada à do Tribunal. A unidade atuará em defesa dos interesses das mulheres vítimas de violência e discriminação de gênero relacionadas ao trabalho. O desembargador ouvidor acumulará a função de ouvidor da mulher.

Os desembargadores Vanda Maria Ferreira Lustosa e Laerte Neves Souza foram reeleitos para as funções de ouvidor e vice-ouvidor, respectivamente, no biênio 2022/2024 ([Resolução 260/2022](#))

A Ouvidoria da Mulher trabalhará em cooperação com o Ministério Público do Trabalho, resguardado o direito de sigilo. As manifestações para esse novo setor poderão ser realizadas pessoalmente em sua sede, localizada na Ouvidoria do TRT19, no térreo do Fórum Quintella Cavalcanti. Também podem ser enviadas por correspondência física ou eletrônica, por ligação telefônica, por meio de formulário eletrônico, balcão virtual ou por qualquer outro meio tecnológico que vier a ser disponibilizado pelo Regional.

Para a desembargadora Vanda Lustosa, a Ouvidoria da Mulher é um canal aberto de proteção, acolhimento, defesa e orientação à mulher sobre as demandas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência. **Ouvidoria do Regional**

A [RA 268/2022](#), além de dispor acerca de atribuições, organização e funcionamento da Ouvidoria do Regional, ainda assinala aspectos como sua composição, tratamento de manifestações e ordenamentos. A norma aponta os objetivos e prerrogativas da Ouvidoria, entre eles, destacam-se a viabilização do exercício dos direitos de cidadania, o fomento à participação social, bem como o auxílio à transparência institucional e promoção da qualidade do serviço público, entre outros.

Entre as considerações para a edição do normativo, estão o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI 12.527/2011), que regulamenta o acesso a informações; a Lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei no 13.709/2018), que regulamenta o uso, a proteção e a transferência de dados pessoais, bem como o disposto no Regimento Interno do Tribunal, entre outras. (<https://site.trt19.jus.br/portalTRT19/noticia/trt-19-institui-ouvidoria-da-mulher>)

## **09. Considerações finais/ações de melhoria**

Registre-se que a Ouvidoria é também uma janela de acesso aos merecidos elogios a servidores e magistrados e que tais elogios foram objeto de ciência aos respectivos interessados em cumprimento ao determinado pela Dra. Vanda Lustosa, Desembargadora Ouvidora

Releva destacar, que todas as demandas foram autuadas, encaminhadas e solucionadas, com posterior arquivamento.

Das demandas opostas quase 33,26% referem-se a reclamações referentes à morosidade dos alvarás judiciais e despachos judiciais, para sanar a questão a Desembargadora Ouvidora oficiou à Presidência do Regional para conhecimento e adoção das medidas que entender pertinentes junto aos respectivos setores.

Quanto às reclamações a respeito de falhas de comunicação, especialmente por via telefônica, a Ouvidora determinou envio de correspondência eletrônica para todas as Unidades do Regional indagando sobre o serviço de telefonia e as possíveis falhas no sistema.