



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO
OUVIDORIA DO TRT 19ª REGIÃO
DESEMBARGADORA E OUVIDORA VANDA MARIA FERREIRA LUSTOSA

RELATÓRIO DE GESTÃO DE 2022 –OUVIDORIA

A Ouvidoria do TRT-19ª foi criada pela [Resolução nº 10, de 03/9/2002](#) e reestrutura pela [Resolução nº 268, de 05/10/2022](#) https://asp1.trt19.jus.br/docspdf/rhdocs/BOLETIM_20221012173608692.PDF".

Em 10 de outubro de 2022 foi instituída a Ouvidoria da Mulher consoante [Resolução nº 269, de 05/10/2022](#).



A Desembargadora Vanda Maria Ferreira Lustosa é a primeira Ouvidora da Mulher. O Desembargador Laerte Neves Souza é o Ouvidor substituto, ambos foram reeleitos para o biênio 2022/2024, [Resolução n. 260/2022, de 28/09/2022](#).

A Ouvidoria da Mulher faz parte da Ouvidoria Regional do TRT 19ª Região. Trata-se de uma ferramenta disponível ao jurisdicionado visando a proteção, acolhimento, defesa e orientação da mulher. Funciona também como espaço de escuta ativa e orientação sobre as demandas relacionadas à igualdade de gênero, em observância ao princípio constitucional de igualdade e oportunidade; participação feminina e violência contra a mulher, praticadas por representantes ou em função das atividades da Justiça do Trabalho da 19ª Região, contribuindo para o aprimoramento no atendimento das mulheres que sofram qualquer espécie de violência relacionada ao trabalho.

A Ouvidoria Regional do TRT da 19ª Região é um importante veículo de comunicação com a sociedade, apresentando-se como uma ferramenta através da qual o cidadão pode esclarecer dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar ou apresentar sugestões,

competindo-lhe receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso a informações, preferencialmente, por meio eletrônico. Responde também Serviço de Informação ao Cidadão-SIC; pelos pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação - Lei n.º 12.527/2011; participa do planejamento de políticas relacionadas a Lei Geral de Proteção de Dados e atualiza as informações da Carta de Serviço do TRT19ª Região.

As manifestações para a Ouvidoria Regional e Ouvidoria da Mulher podem ser feitas:

CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA E OUVIDORIA DA MULHER

Pessoalmente	Fórum Quintela Cavalcanti - Avenida da Paz, 1994 - Centro, Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440 Térreo. Ouvidoria Horário de atendimento presencial será de segunda a sexta-feira, das 7h45 às 14h30.
Formulário Eletrônico	Página https://site.trt19.jus.br/ouvidoria/manifestacao
E-mail	ouvidoria@trt19.jus.br ouvidoriadamulher@trt19.jus.br
Telefone	82 2121-8158/ 0800 284 0191
Correspondência	Fórum Quintela Cavalcanti - Avenida da Paz, 1994 - Centro, Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440 Térreo. Ouvidoria
Balcão Virtual	Fórum Quintela Cavalcanti - Avenida da Paz, 1994 - Centro, Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440 Térreo. Ouvidoria
Caixa de Coleta	Caixas coletoras no térreo do fórum Quintella Cavalcanti

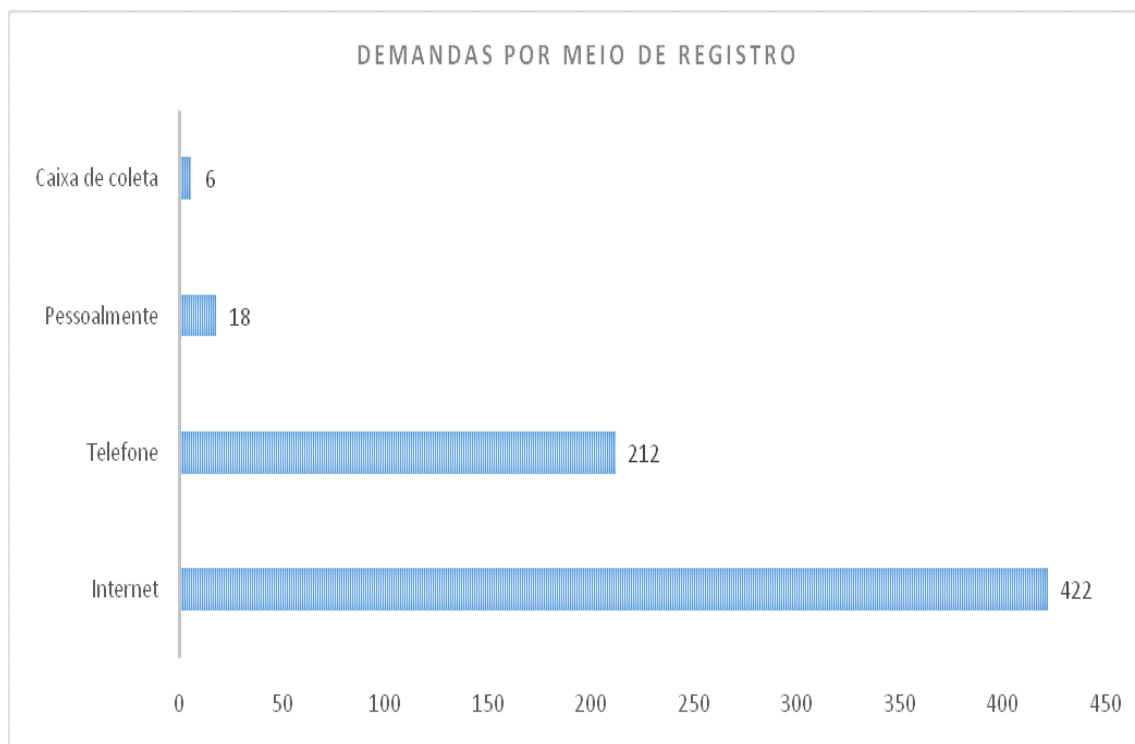
Após o recebimento da manifestação e o seu registro em sistema informatizado, os usuários receberão o número do processo administrativo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação, por meio do e-mail ou telefone de contato informando no formulário eletrônico, salvo em caso de denúncia anônima. (art. 11 da Resolução n.º 268/2022).

Registre-se que desde o recebimento da denúncia, as Ouvidorias adotarão as medidas necessárias à salvaguardar a identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608/2018. (Artigo 18 da Resolução n.º 268/2022 e art.8º da Resolução 269/2022).

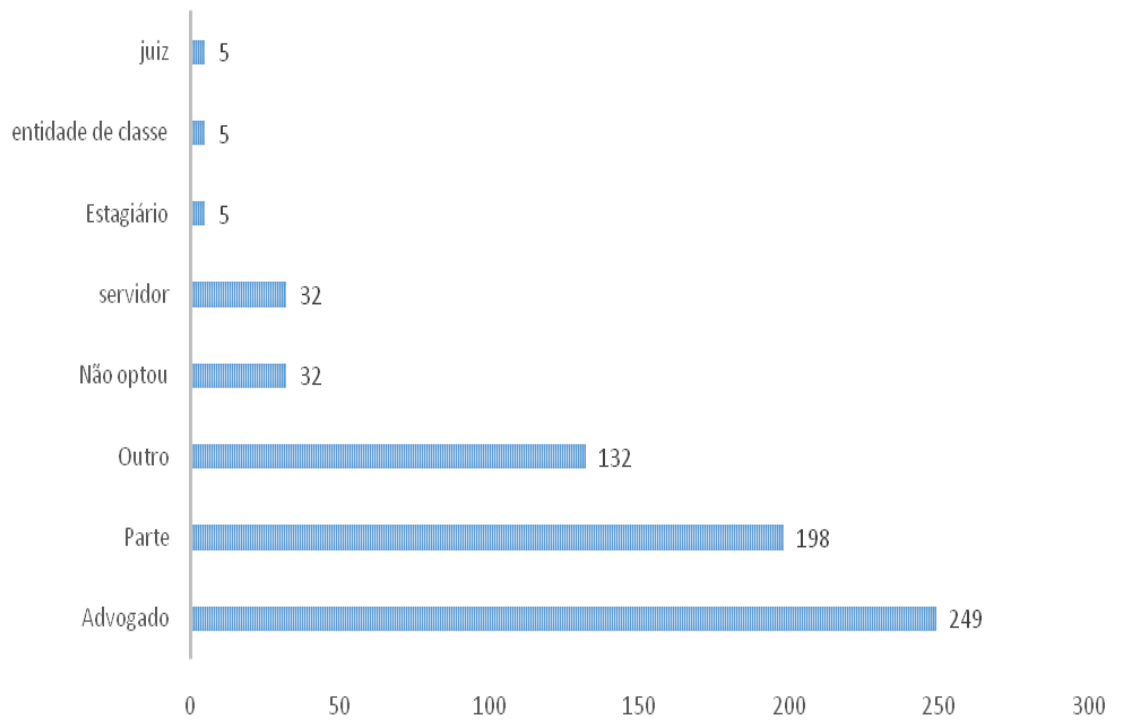
A partir de setembro de 2022, com a implantação do Proad-Ouv 4.5, a Ouvidoria do TRT 19 passou a funcionar com os mesmos recursos tecnológicos das demais Ouvidorias.

Atualmente a Ouvidoria encontra-se em face de implantação do Proad-Ouv 4.7, visando modernizar, atualizar e uniformizar o Sistema da Ouvidoria Regional com as Ouvidorias dos demais Regionais.

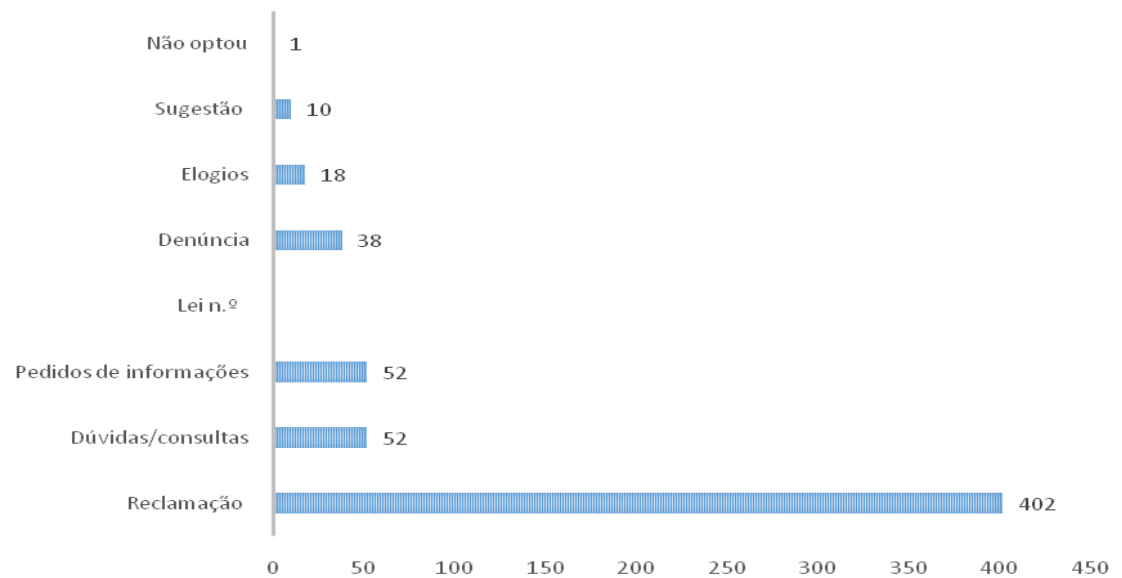
No ano de 2022, o TRT 19ª registrou 658 demandas, classificadas: por meio de registro, por tipo de usuário e por tipo, consoante os gráficos abaixo.

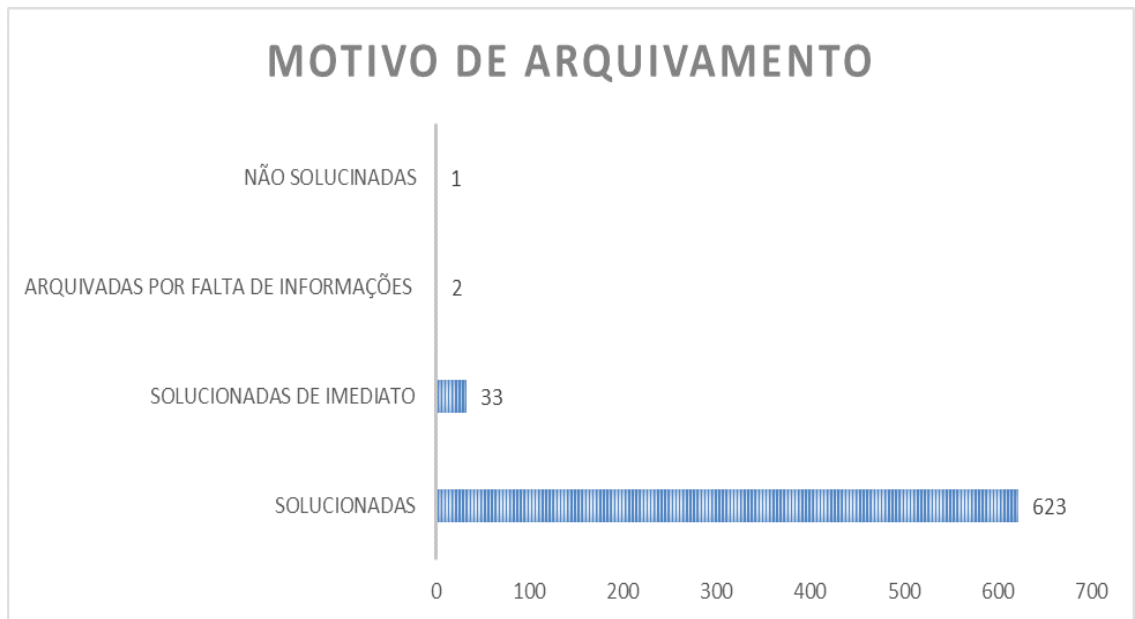


DEMANDAS POR TIPO DE USUÁRIO



DEMANDAS POR TIPO - QUANTITATIVO





Das demandas de 2022, 402 reclamações se referem à morosidade processual quanto à elaboração de sentença de 1º Grau; despacho; contadoria; bacenjud/Renajud/Infojud; alvarás judiciais; intimação das partes; cumprimento de mandados; encaminhamento dos autos ao TST; acórdão, dentre outros. Buscando contribuir com a plena satisfação do usuário e a eficiência da prestação jurisdicional, a Ouvidoria oficiou à Presidência do Regional para conhecimento e adoção das medidas que entender pertinentes junto as respectivas Unidades.

As condutas das empresas que descumprem a legislação trabalhista corresponderam a 28% das denúncias. A Ouvidoria orientou aos requerentes a direcionar seus questionamentos à Delegacia Regional do Trabalho e ao Ministério Público do Trabalho.

As dúvidas/consultas corresponderam a 9% das manifestações e possui relação a andamento processual; procedimentos processuais; acesso ao sistema pje e cadastros; precatórios; pesquisas de trabalhos acadêmicos e consulta jurídica.

Os pedidos de informação referentes à Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 12.527/2011 totalizou 9% das demandas.

As manifestações são pedidos de informação sobre concurso público de servidores, cargos, funções e lotações; remunerações e proventos, certidões e declarações.

As sugestões corresponderam a 7% das manifestações. Registre-se uma sugestão relevante que deve ser relatada. Uma servidora sugeriu a contratação de uma determinada ferramenta de consulta jurídica bastante utilizada pelos serventuários que atuam na área fim. As Unidades Judiciárias foram consultadas para saber a utilidade e necessidade da referida ferramenta de consulta. Após ouvir os setores e constatar a necessidade da ferramenta de consulta, a Ouvidoria sugeriu a Presidência a contratação. Estamos em processo de contratação. (Proad. n.º 6596/2022). A Ouvidoria busca exercer este importante papel de melhorar o serviço prestado e também acolher boas sugestões, unindo esforços a tornar a prestação jurisdicional mais eficiente, célere e efetiva, tanto para os usuários como para os serventuários.

A Ouvidoria também é uma janela de acesso aos merecidos elogios a servidores e magistrados, referidos elogios contabilizaram 7% das demandas, tendo sido objeto de ciência aos respectivos interessados como forma de estímulo e reconhecimento.

Das 658 demandas de 2022, todas foram solucionadas à exceção de uma(uma) eis que o Setor Responsável, em virtude de necessitar de maiores informações, solicitou dilação do prazo, conforme artigo 8º da Resolução n.º 268/2022. Atualmente, estamos aguardando resposta.

Convém citar o excelente desempenho desta Ouvidoria trazendo celeridade pelos 99% dos registros solucionados por encaminhamento de manifestações.



No segundo semestre de 2022 foi solicitado por meio do Proad. n. 6968/2022 a atualização do site da Ouvidoria e a criação do link da Ouvidoria da Mulher. Os pedidos foram aceitos e hoje o site da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher foram atualizados na página do site do TRT 19ª Região.

No primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria do Regional inaugurará novo espaço no térreo do Fórum Quintella Cavalcanti, comportando a Ouvidoria Regional e a Ouvidoria da Mulher. Pactuaremos Termos de Cooperação com instituições governamentais a fim de criar uma rede de proteção e acolhimento para aquelas mulheres que foram vítimas de violência ou de qualquer tipo de assédio ou discriminação.

Foi solicitado à Presidência-Ofício n.º 08/2022 (Proad n.º6462/2022) a criação de Subcomitê de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, a fim de criar a Política de Atenção a Pessoas em Situação de Rua. Atualmente, está em andamento a elaboração da referida resolução.

A Ouvidoria fará visitas as Vara da capital e do interior do Estado, com o objetivo de divulgar e fortalecer o papel da Ouvidoria como ferramenta de acesso entre usuário e administração, buscando melhorias na prestação jurisdicional.

No decorrer de 2022, a Ouvidora Vanda Maria Ferreira Lustosa participou de vários eventos relacionados à Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher.



Destacamos sessão especial sobre violência contra mulher, intitulada "Agosto Lilás: Nunca foi tão urgente agir". O evento ocorreu em 29 de agosto, na Assembleia Legislativa do Estado de Alagoas. A participação atendeu ao convite do presidente da Casa, deputado Marcelo Victor, e da deputada Fátima Canuto (MDB), proponente da sessão.

<https://intranet.trt19.jus.br/index.php/conteudo/2022/08/31/ouvidora-do-trt-19-participa-de-sessao-especial-sobre-violencia-contra-mulher>)



No período de 21 a 23 de setembro de 2022, a Ouvidora Vanda Maria Ferreira Lustosa participou da 32ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv), realizada na sede da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (PE). O encontro teve o objetivo de discutir práticas adotadas nas Ouvidorias da Justiça do Trabalho e difundir a importância da sua existência para todo o país. Na oportunidade, a desembargadora Vanda Lustosa salientou a necessidade da divulgação das boas práticas realizadas nas Ouvidorias dos Tribunais do Trabalho. De acordo com a magistrada, dessa maneira, essas Unidades fortalecerão seus procedimentos.

<https://intranet.trt19.jus.br/index.php/conteudo/2022/10/10/desembargadora-vanda-lustosa-participa-da-32-reuniao-do-coleouv>)



Na Sessão administrativa realizada no TRT 19 em 05 de outubro foram aprovadas a criação da Ouvidoria da Mulher e a reestruturação da Ouvidoria Regional. (<https://intranet.trt19.jus.br/index.php/conteudo/2022/11/03/trt-19-institui-ouvidoria-da-mulher>)

Por fim, em 08 de novembro a Ouvidoria da Mulher do TRT-19 foi tema de entrevista no programa “Bom Dia Alagoas”. A desembargadora Ouvidora concedeu entrevista, na manhã da segunda-feira (7), ao programa Bom Dia Alagoas, da TV Gazeta. Na pauta, a criação da Ouvidoria da Mulher, unidade que atuará em defesa dos interesses das mulheres vítimas de violência e discriminação de gênero relacionado ao trabalho. (https://www.tiktok.com/@trtalagoas/video/7163666121307000070?is_copy_url=1&is_from_webapp=v1).

