



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 FEVEREIRO DE 2023

01.Introdução

O presente relatório refere-se ao resumo das atividades desenvolvidas pela Divisão de Ouvidoria deste Regional no período de 1º a 28 de fevereiro de 2023.

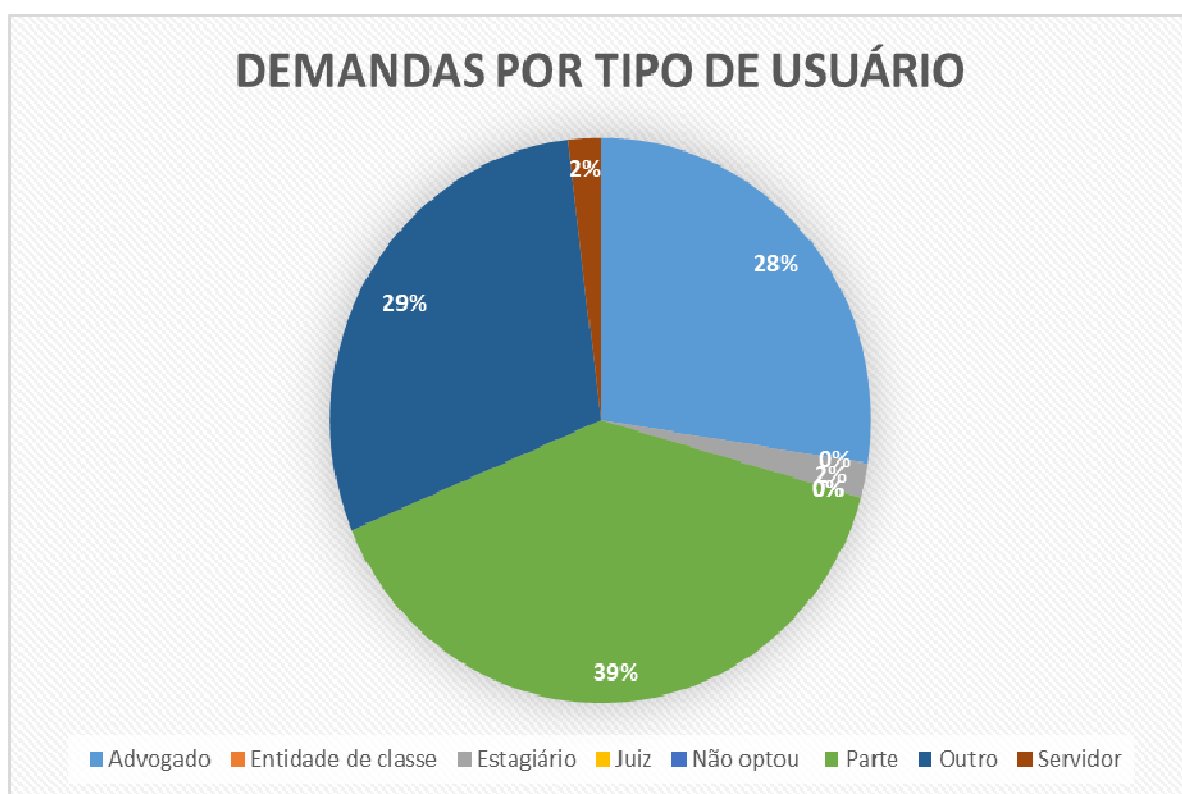
Serão apresentados resumos das demandas recebidas por: a) tipo de usuário (advogado; entidade de classe; estagiário; juiz; não optou; parte e servidor); b) por tipo de demandas (acesso à informação; denúncias; dúvidas; elogios; não optou; pedido de informações; reclamações/críticas; requerimento e sugestões); c) por meio de Registro (Balcão; caixa de coleta; carta; internet e 0800), d) demandas por assunto/matéria (atermação - Jus Postuland Morosidade processual - Sentença de 1.Grau I; Morosidade Processual-expedição de mandados; Morosidade Processual - Despacho; Morosidade Processual - Contadoria; Morosidade Processual - Alvará; Morosidade Processual - Encaminhamento ao 2.Grau; Concurso Público de Servidores; Consulta Processual - Processo com tramitação regular; conduta de Servidores- elogio; Consulta Processual - Ausência de número ou número errado Consulta Processual - passo a passo; Carteira de Trabalho/Seguro Desemprego; Denúncias Trabalhistas / Fiscalização; PJE - Cadastro/Peticionamento; expediente do Tribunal; incompetência da Justiça do Trabalho;PJE - Acesso ao Sistema; Sítio Eletrônico; PJE – Outros e Sistemas Informatizados, exceto PJE; e) motivo do arquivamento das manifestações (solucionadas, solucionadas de imediato; arquivadas e arquivadas por falta de informação f) pesquisa de satisfação (ótimo; bom; ruim e péssimo) com gráficos e dados estatísticos.

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

02. Demandas por tipo de usuário:

No decorrer do mês de fevereiro de 2023, a Ouvidoria recebeu demandas por:

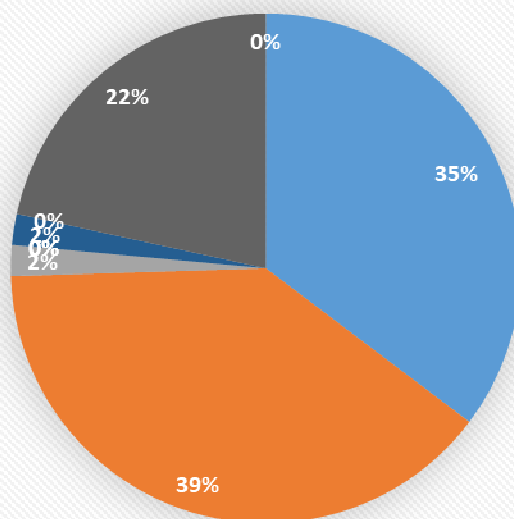
Usuário	Quantidade
Advogado	14
Entidade de classe	00
Estagiário	01
Juiz	00
Não optou	00
Parte	20
Outro	15
Servidor	01
Total	51



03.Tipos de demanda:

Classificação	Quantidade
Dúvidas	18
Reclamações/críticas	20
Elogios	01
Sugestões	00
Requerimento	00
Acesso à informação	00
Denúncia	01
Não optou	00
Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011)	11
Ouvidoria da mulher	00
Total	51

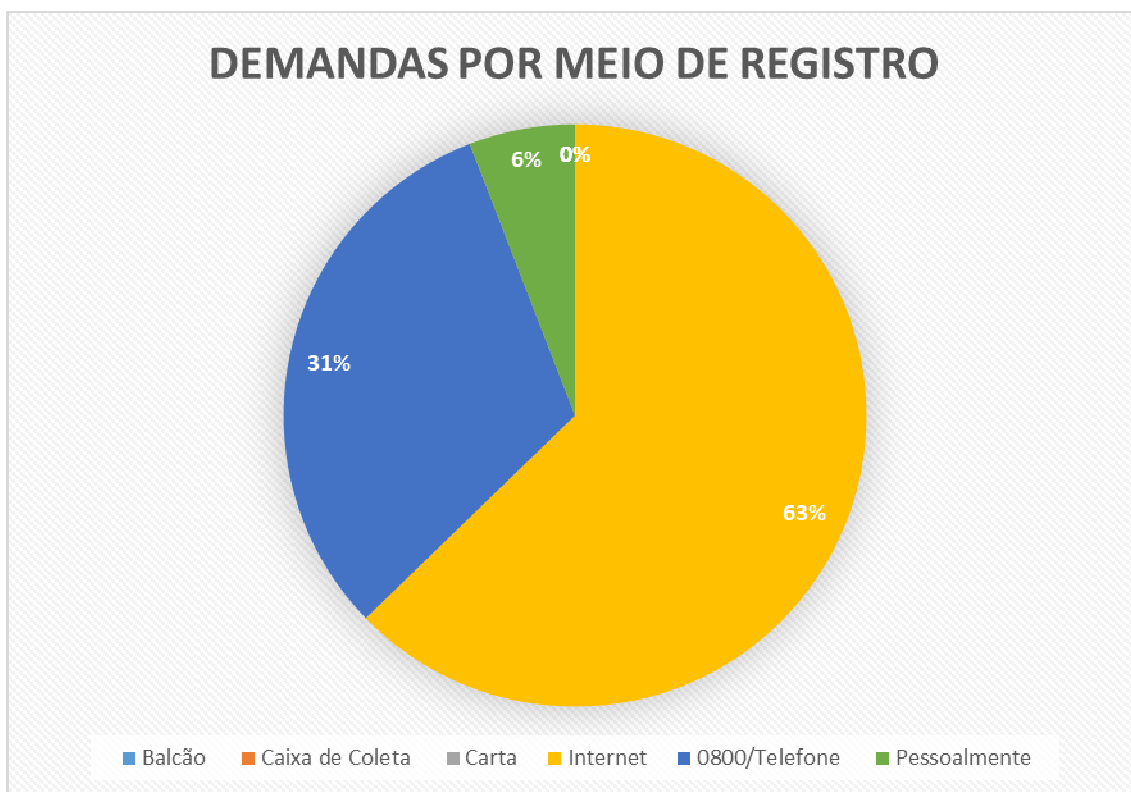
TIPOS DE DEMANDA



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

04.Demandas por meio de registro:

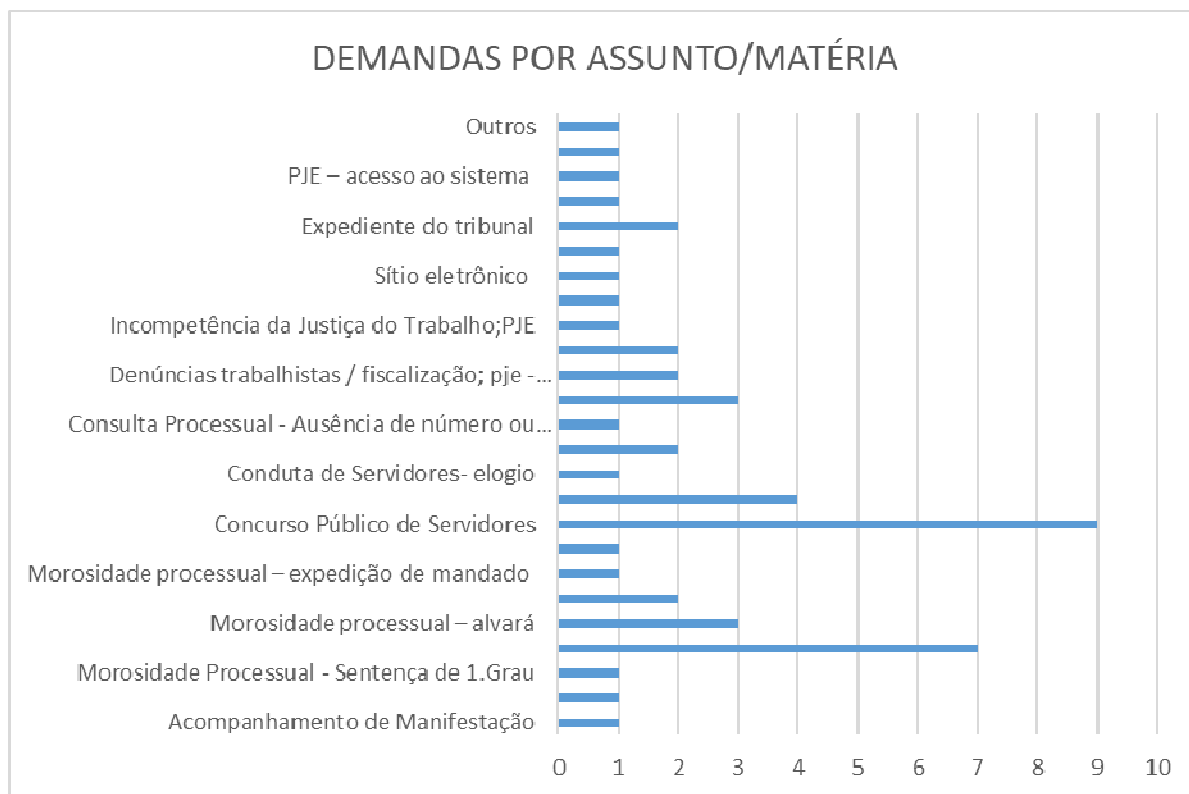
Origem	Quantidade
Balcão	00
Caixa de Coleta	00
Carta	00
Internet	32
0800/Telefone	16
Pessoalmente	03
Total	51



05. Demandas por assunto/matéria: (conferir)

<u>Assunto/matéria</u>	<u>Quantidade</u>
Acompanhamento de Manifestação	01
Atermação - jus postuland	01
Morosidade Processual - Sentença de 1.Grau	01
Morosidade Processual - despacho	07
Morosidade processual - alvará	03
Morosidade processual - contadoria	02
Morosidade processual - expedição de mandado	01
Morosidade Processual - Encaminhamento ao 2.Grau	01
Concurso Público de Servidores	09
Consulta Processual - Processo com tramitação regular	04
Conduta de Servidores- elogio	01
Denúncias trabalhistas / fiscalização	02
Consulta Processual - Ausência de número ou número errado	01
Consulta Processual - passo a passo	03
Denúncias trabalhistas / fiscalização; pje - cadastro/peticionamento;	02
Expediente do Tribunal	02
Incompetência da Justiça do Trabalho;PJE	01
Carteira de Trabalho/Seguro Desemprego	01
Sítio eletrônico	01
Pje - cadastro/peticionamento	01
Expediente do tribunal	02
Sistemas informatizados, exceto PJE	01
PJE - acesso ao sistema	01
Pje - outros	01

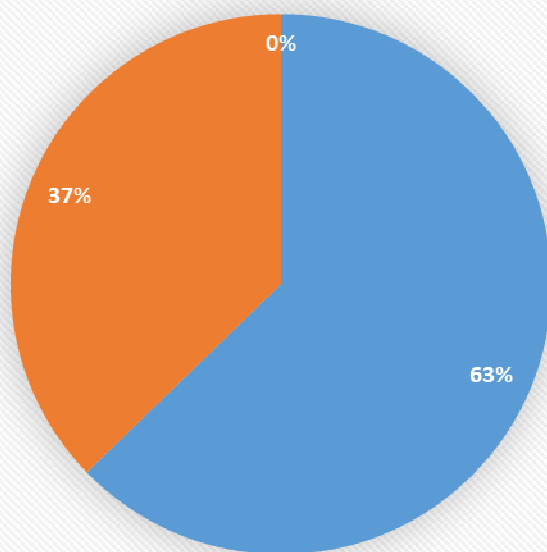
Outros	01
Total	51



06.Motivo do arquivamento das demandas

Resolução	Quantidade
Solucionada	32
Solucionada de imediato	19
Arquivada por falta de informação do manifestante	00
total	51

MOTIVO DO ARQUIVAMENTO DAS DEMANDAS

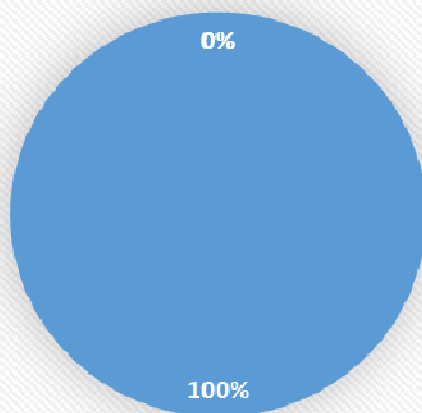


■ Solucionada ■ Solucionada de imediato ■ Arquivada por falta de informação do manifestante

07.Pesquisa de Satisfação

Classificação	Quantidade
Ótimo	07
Bom	0
Regular	0
Ruim	0
Total	07

Pesquisa de satisfação



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

08. Eventos Ocorridos

02/02/2023 - Ouvidoria da Mulher do TRT-19 realiza seu primeiro atendimento

Orientações foram repassadas para uma acompanhante terapêutica que buscou informação sobre baixa em CTPS e projeto social



A Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) realizou, na última sexta-feira (27/1), seu primeiro atendimento. A solicitante, que trabalha como acompanhante terapêutica em um abrigo em Maceió, compareceu ao local para pedir orientações sobre anotação de baixa da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e obter informações acerca do projeto Emprega Mulher.

Durante o atendimento, ela explicou ter vindo ao TRT-19 fazer um favor a uma amiga que precisava dar baixa em sua CTPS. Todavia, ao passar em frente à Ouvidoria, a sinalização do local chamou atenção e, por isso, resolveu entrar.

Para atender à demanda, a equipe da Divisão da Ouvidoria da Mulher, além de explicar os procedimentos para anotação da CTPS, solicitou informações sobre o projeto aos Gabinetes de Políticas Públicas para Mulheres e da Assistência Social "Emprega Mulher", ambos da Prefeitura de Maceió. Em seguida, encaminhou a solicitante para ser atendida pela diretora de Proteção Social Básica do Município.

A demandante fez questão de enaltecer o apoio, a presteza e a qualidade do atendimento recebido. A desembargadora Vanda Maria Ferreira Lustosa, ouvidora do TRT-19, ressaltou a importância do espaço. "Estamos sempre empenhadas em auxiliar todos que nos procuram, buscando fazer um atendimento de excelência. Ficamos muito felizes em receber avaliação positiva da atendida, demonstrando que estamos trilhando o caminho certo", concluiu.

Ouvidoria da Mulher – Instituída em outubro de 2022, a Unidade está vinculada à Ouvidora do Tribunal e atua em defesa dos interesses das mulheres vítimas de violência e discriminação de gênero relacionadas ao trabalho, em cooperação com o Ministério Público do Trabalho, resguardado o direito de sigilo.

As manifestações para esse setor podem ser realizadas pessoalmente em sua sede, localizada 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. ((<https://site.trt19.jus.br/noticia/ouvidoria-da-mulher-do-trt-19-realiza-seu-primeiro-atendimento>))

09. Considerações finais/ações de melhoria

Pontue-se que em a “Ouvidoria da Mulher” em 27 de janeiro fez seu primeiro atendimento. A solicitante compareceu a Ouvidoria para pedir orientações sobre anotação de baixa da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e obter informações acerca do projeto Emprega Mulher. As informações foram devidamente prestadas.

Em setembro de 2022 em face de constantes reclamações quanto ao não atendimento do telefone entramos em contato com o Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações, por meio de e-mail e fomos informados que: “Ao receber uma ligação em um ramal, a central telefônica pode ser configurada para, havendo ligação em curso: 1) Tocar em estado de espera. Nesse caso, a ligação pode ser atendida ou aparecerá na lista de ligações perdidas; 2) Dar sinal de ocupado. O padrão de "tocar em estado de espera" foi adotado há muitos anos. Apesar de você citar que o "correto" é dar sinal de ocupado, essa escolha é configurável. Caso seja realmente necessário reconfigurar a central telefônica para usar o padrão citado no n. 2 (dar sinal de ocupado) ao invés do citado no n. 1 (tocar em estado de espera), das opções acima, nos ramais das Varas do Trabalho, peço confirmação da Desembargadora-Ouvidora e do Desembargador-Corregedor para definir o padrão a ser adotado nos ramais das Varas do Trabalho.” Por determinação da Desembargadora Ouvidora Dra. Vanda Maria Ferreira Lustosa e do Desembargador Corregedor João Leite de Arruda Alencar, promoveu-se a mudança de configuração da central telefônica, ou seja, o público externo e interno quando telefonarem para as Unidades, o telefone deve informar o sinal de “ocupado”, se estiver ocupado, fazendo com que o usuário tente novamente mais tarde, se assim desejar. Contudo, apesar da mudança na configuração, ainda recebemos reclamações e percebemos falhas no sistema de telefonia.

Em outubro/2022 foi determinado o envio de correspondência eletrônica para todas as Unidades indagando sobre a qualidade do serviço de telefonia do Regional. Dos e-mails respondidos (42), 7(sete) responderam que o sistema de telefonia não é satisfatório.

O Ouvidor Substituto fez uma reunião com o Diretor da SETIC solicitando melhorias quanto ao sistema de telefonia do Regional. O Diretor da Setic informou que foram feitas várias mudanças e melhorias no sistema. Acertou-se que a Ouvidoria entraria em contato com as Varas, principalmente as do Interior do Estado onde existem mais reclamações.

No período de 27 a 31 de março a Ouvidoria telefonou para todas as Varas do Trabalho do interior do Estado, tendo sido informada que houve melhorias no Sistema de Telefonia em relação a meses atrás e que, atualmente os ramais atendem e fazem ligações, oscilando muito pouco.

Todas as demandas foram registradas, encaminhadas e solucionadas.