



**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 MARÇO 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 31 de março de 2023.

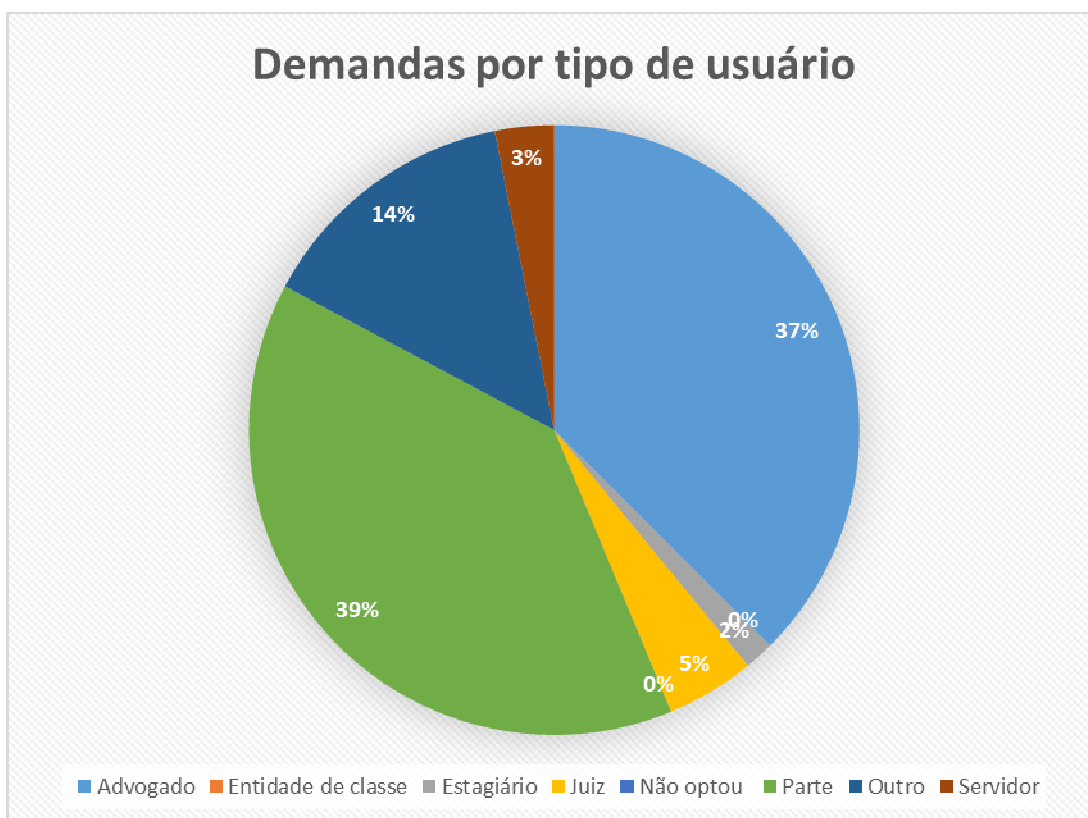
Serão apresentados resumos das demandas recebidas por: a) tipo de usuário (advogado; entidade de classe; estagiário; juiz; não optou; parte e servidor); b) por tipo de demandas (acesso à informação; denúncias; dúvidas; elogios; não optou; pedido de informações; reclamações/críticas; requerimento e sugestões); c) por meio de Registro (Balcão; caixa de coleta; carta; internet e O800), d) demandas por assunto/matéria (Morosidade processual; Denúncias Trabalhistas / Fiscalização; Morosidade Processual Bacenjud/Renajud/Infojud; Morosidade Processual – Despacho; Morosidade Processual – Contadoria; Morosidade Processual – Alvará; certidões e Declarações; Sentença de 1.Grau; Concurso Público de Servidores; Morosidade processual-bacenjud; consulta jurídica e outros 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 março de 2023, a Ouvidoria recebeu demandas por:

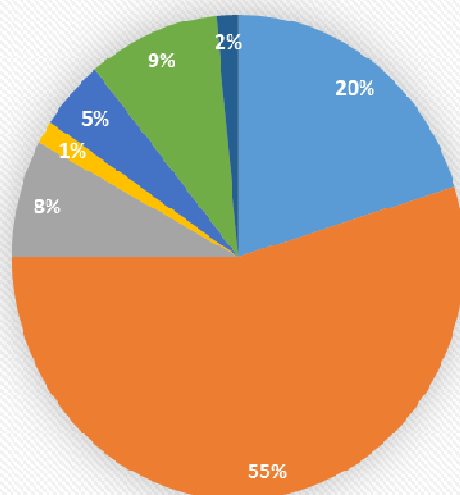
Usuário	Quantidade
Advogado	24
Entidade de classe	0
Estagiário	1
Juiz	3
Não optou	0
Parte	25
Outro	9
Servidor	2
Total	64



### 03.Tipos de demanda:

Classificação	Quantidade
Dúvidas/consultas	13
Reclamações/críticas	35
Elogios	5
Sugestões	1
Requerimento	0
Acesso à informação	0
Denúncia	3
Não optou	0
Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011)	6
Ouvidoria da mulher	0
Lei n.º 13.709/2018 Lei Geral de Proteção Dados Pessoais.	1
Total	64

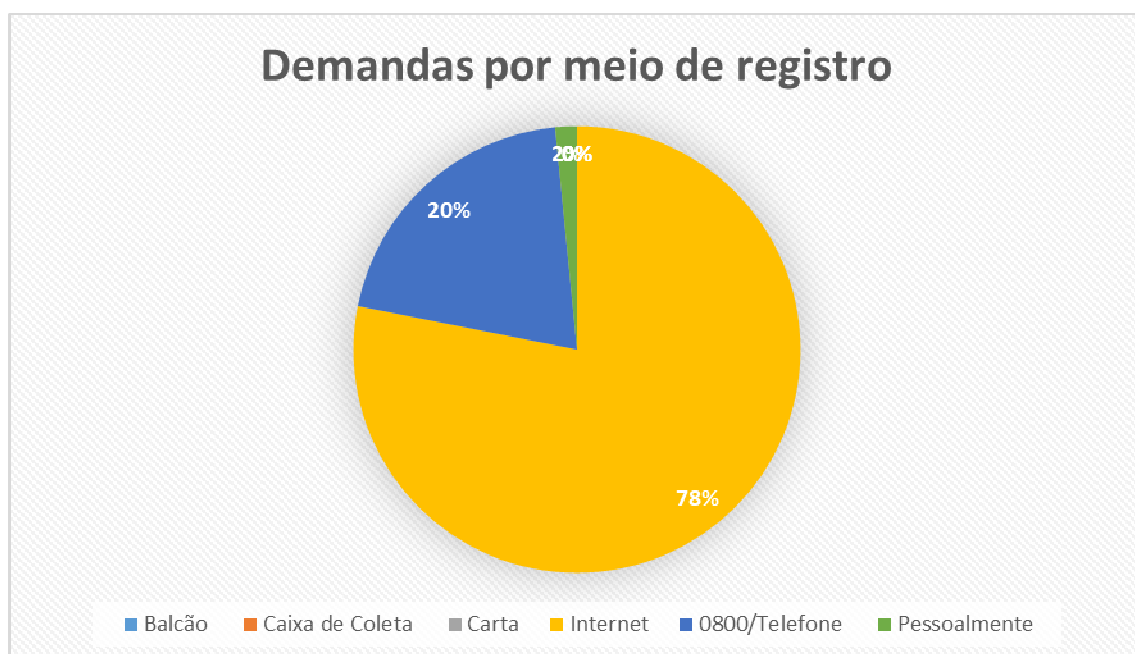
Tipos de demanda



■ Dúvidas/consultas ■ Reclamações/críticas ■ Elogios ■ Sugestões ■ Denúncia ■ Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011) ■ LGPD

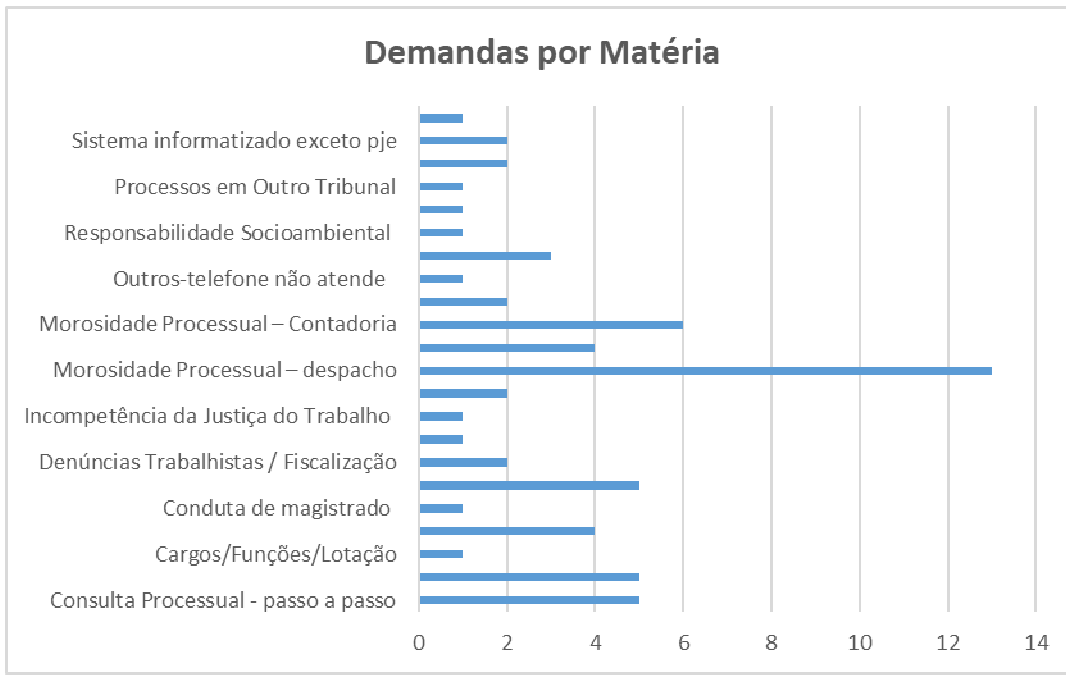
#### 04.Demandas por meio de registro:

Origem	Quantidade
Balcão	0
Caixa de Coleta	0
Carta	0
Internet	50
0800/Telefone	13
Pessoalmente	01
Total	64



**05. Demandas por assunto/matéria: (conferir)**

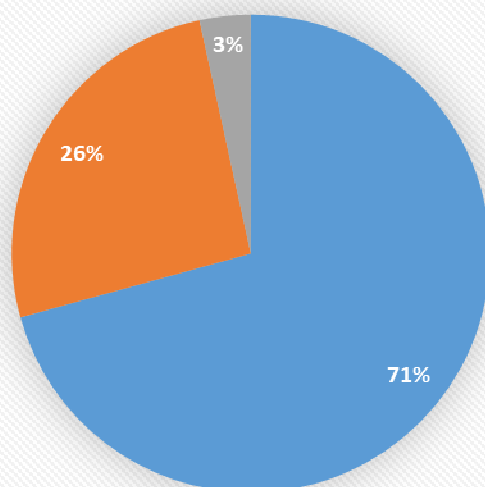
<u>Assunto/matéria</u>	<u>Quantidade</u>
Consulta Processual - passo a passo	5
Concurso Público de servidores	5
Cargos/Funções/Lotação	1
Conduta de servidores	4
Conduta de magistrado	1
Consulta processual - processo com tramitação regula	5
Denúncias Trabalhistas / Fiscalização	2
Depósitos Judiciais/Recursais	1
Incompetência da Justiça do Trabalho	1
Morosidade Processual - Sentença de 1.Grau	2
Morosidade Processual - despacho	13
Morosidade Processual - Alvará	4
Morosidade Processual - Contadoria	6
Morosidade processual - Bacenjud/Renajud/Infojud	2
Outros-telefone não atende	1
Outros	3
Responsabilidade Socioambiental	1
Precatório e RPVS	1
Processos em Outro Tribunal	1
Sítio Eletrônico	2
Sistema informatizado exceto pje	2
LGPD- Acesso aos dados pessoais dos quais sou titular	1
Total	64



## 06.Motivo do arquivamento das demandas

Resolução	Quantidade
Solucionada	41
Solucionada de imediato	15
Arquivada por falta de informação do manifestante	02
total	64

## Motivo do arquivamento das demandas

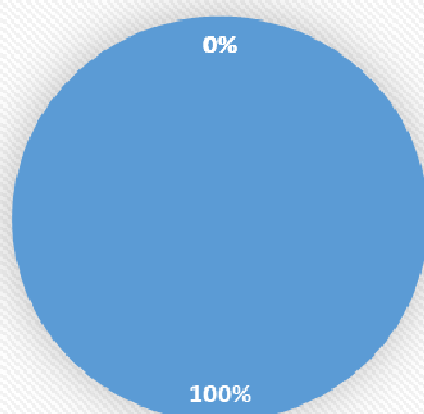


■ Solucionada ■ Solucionada de imediato ■ Arquivada por falta de informação do manifestante

## 07.Pesquisa de Satisfação

Classificação	Quantidade
Ótimo	01
Bom	00
Regular	00
Ruim	00
Total	01

## Pesquisa de satisfação



■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim

## **08. Eventos Ocorridos**

### **Ouvidoria da Mulher do TRT-19 realiza ação alusiva ao Dia da Mulher**

Distribuição de filipetas e chocolates com contatos dos canais que podem ser acionados por mulheres vítimas de violência visou contribuir com a divulgação de mais um espaço de escuta ativa e orientação

Em alusão ao Dia da Mulher, celebrado no dia 8 de março, a Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) realizou, nesta terça-feira (7/3), uma ação no Fórum Quintella Cavalcanti, por meio da qual distribuiu filipetas e chocolates contendo contatos que podem ser acionados por mulheres em situação de risco, que buscam orientações, auxílio e acolhimento em suas demandas. A iniciativa teve a finalidade de divulgar mais um espaço de escuta ativa e orientação sobre as demandas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher.

A diretora de divisão da Ouvidoria do TRT-19, Valéria Perdigão, e a servidora Rose Mezzono, realizaram a entrega do material nas antessalas de audiência das Varas do Trabalho de Maceió, bem como nas diversas unidades, explicando o funcionamento do referido setor.

Raissa Ferreira, trabalhadora que estava aguardando sua audiência na 1ª Vara do Trabalho de Maceió, foi uma das mulheres que receberam a filipeta e chocolates. Ela achou a iniciativa muito interessante. "É a primeira vez que venho para participar de uma audiência. Achei bom esse material. Vou falar sobre isso em casa", observou.

A advogada Hanna Gabriela Cardoso, que estava na 9ª VT, também recebeu o material. Ela relatou sua experiência quando atuou em um caso de assédio sexual. "Acho bastante importante disseminar essas informações, pois antes não havia tantos meios de fácil acesso para denúncias. Fiquei muito surpresa quando atuei em um caso de assédio sexual e, no decorrer da audiência, a interpretação dada na justiça foi de que a vítima tinha culpa do que ocorreu. Achei machismo. Minha cliente chorou muito. Esse caso marcou muito minha vivência na advocacia", enfatizou.

A juíza do Trabalho Sara Vicente da Silva, que estava realizando uma audiência híbrida na 8ª VT de Maceió, engajou-se na ação e explicou aos participantes a abordagem da Ouvidoria da Mulher. "É um ótimo trabalho de conscientização. Sabemos que há mulheres vítimas das



mais diversas violências. Que todos possamos participar dessas campanhas. Que elas sejam permanentes. Precisamos zelar pela ampliação dos direitos”, ponderou.

**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.

### **Galeria de fotos.**

<https://intranet.trt19.jus.br/index.php/conteudo/2023/03/07/ouvidoria-da-mulher-do-trt-19-realiza-acao-alusiva-ao-dia-da-mulher>

### ***09/03/2023 - TRT-19 institui a Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua***

**Iniciativa está pautada na orientação contida na Resolução Administrativa (RA) 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)**



O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) instituiu, em sessão administrativa realizada no dia primeiro de março, a Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades em seu âmbito de atuação. A iniciativa está pautada na orientação contida na Resolução Administrativa (RA) 425/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

De acordo com a RA 284/2023, do TRT-19, a medida objetiva assegurar o amplo acesso à justiça às pessoas em situação de rua, de

forma célere e simplificada, visando contribuir para a superação das barreiras decorrentes das múltiplas vulnerabilidades econômicas e sociais.

Essa Política também considera a heterogeneidade da população em situação de rua, notadamente quanto ao nível de escolaridade, naturalidade, nacionalidade, identidade de gênero, características culturais, étnicas, raciais, geracionais e religiosas.

O conceito de interseccionalidade nos permite compreender melhor as desigualdades e a sobreposição de opressões e discriminações existentes em nossa sociedade. Pode ser considerado como uma ferramenta analítica importante para pensarmos sobre as relações sociais de raça, sexo e classe, e os desafios para a adoção de políticas públicas eficazes.

Nesse sentido, é prioritária a atenção às mulheres, população LGBTQIA+, crianças e adolescentes, população negra, pessoas com deficiência, idosos (as), convalescentes, egressos (as) do sistema prisional, migrantes, povos indígenas, indivíduos em sofrimento mental, incluindo aqueles que fazem uso abusivo de álcool e outras drogas.

O TRT-19 deverá viabilizar atendimento prioritário, desburocratizado e humanizado às pessoas em situação de rua, mantendo equipe especializada de atendimento, preferencialmente multidisciplinar.

O objetivo é assegurar a essas pessoas o acesso às dependências do Tribunal e suas Unidades Judiciárias, com a finalidade de garantir o exercício de seus direitos, de forma humanizada e personalizada, não podendo constituir óbice suas vestimentas e condições de higiene pessoal; problemas relacionados à identificação civil; comprovante de residência; documentos que alicercem o seu direito, bem como o não acompanhamento por responsável em caso de crianças e adolescentes.

A ideia é promover tratamento equitativo e políticas afirmativas para assegurar o gozo ou exercício dos direitos, nos termos do artigo 5º da Convenção Interamericana Contra Toda Forma de Discriminação e Intolerância.

A RA 284/2023 do TRT-19 considera que a cidadania e a dignidade da pessoa humana constituem fundamentos da República Federativa do Brasil, nos termos do art. 1º, II e III da Constituição Federal.

Considera, ainda, nos termos do art. 3º, I, III e IV, da mesma Constituição, que são objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil construir uma sociedade livre, justa e solidária, erradicar a

pobreza e a marginalização, reduzir as desigualdades sociais e regionais, promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

### **Resolução Administrativa 284/2023, do TRT-19, na íntegra.**

**16/03/2023 - TRT-19 celebra o Dia Nacional do Ouvidor**

**Ouvidoria do Regional Trabalhista alagoano é um canal direto de comunicação à disposição de todos**



Comemora-se no dia 16 de março o Dia Nacional do Ouvidor. A data criada por meio de uma lei aprovada pelo Senado em 2012 e faz referência à fundação da Associação Brasileira de Ouvidores, em 1995. No Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL), o dia também é celebrado.

A Ouvidoria do TRT-19, representada pelos desembargadores Vanda Maria Ferreira Lustosa (ouvidora) e Laerte Neves Souza (ouvidor substituto), para o biênio 2022/2024, está empenhada na prestação de um atendimento humanizado para acolher o manifestante, registrar sua demanda com respeito e buscar atendê-lo com maior celeridade possível.

O setor é um canal direto de comunicação que o Regional Trabalhista alagoano coloca à disposição de todos. Cabe à Ouvidoria receber reclamações, dúvidas, sugestões, denúncias, elogios e, até, pedido de informações.

Os contatos poderão ser realizados pessoalmente, de segunda a sexta-feira, das 7h45 às 14h30, por formulário eletrônico: <https://site.trt19.jus.br/ouvidoria/manifestacao>, por e-mail: [ouvidoria@trt19.jus.br](mailto:ouvidoria@trt19.jus.br), pelos telefones: (82) 2121-8158 / 08002840191, por correspondência: Fórum Quintella Cavalcanti - Avenida da Paz, 1994 - Centro, Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440

térreo e, ainda, pelo Balcão Virtual:  
<https://meet.google.com/fem-cfsq-hih>.

As demandas da Ouvidoria são registradas por meio do Proad-Ouv. O setor, ao receber a solicitação, dará a resposta dentro de um prazo de 30 dias. Caso necessite de informações das unidades administrativas do Tribunal, o Proad será encaminhado para manifestação, com o tempo de 20 dias para os devidos esclarecimentos.

A Ouvidoria enviará e-mail explicativo para todas as unidades sobre os procedimentos necessários para a movimentação dos Proad-Ouv e, caso haja necessidade de mais informações sobre como operacionalizar a ferramenta, está disponível na plataforma YouTube um curso do Proad, versão 4, produzido pelo TRT-12 e adotado pelos demais TRTs. Link:

<https://www.youtube.com/watch?v=K51ttutVdcI&list=PL14Xqv2UknBWZxp5vcVDgAs81Z1KuLqBO>.

Relatório de Gestão de 2022

No ano de 2022, a Ouvidoria do TRT-19 recebeu 658 demandas, entre reclamações, dúvidas, elogios, sugestões, denúncias e pedidos de informações. Dessas, 402 reclamações, 52 pedidos de informações (Lei nº 12.527/2011), 52 dúvidas/consultas, 38 denúncias, 18 elogios e 10 sugestões.

Jurisdicionados, magistrados, advogados, servidores, entidades de classe e estagiários registraram suas manifestações, em sua maioria, por meio do formulário eletrônico, mas também utilizaram o telefone e o comparecimento ao setor físico. Das demandas, 623 foram solucionadas, 33 resolvidas imediatamente, duas arquivadas por falta de maiores informações, e uma não solucionada." (<https://site.trt19.jus.br/noticia/trt-19-celebra-o-dia-nacional-do-ouvidor>)

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

Podemos destacar, dentre as atribuições da Ouvidoria receber e dar tratamento aos relatos de informação formulados com base na Lei nº 13.709 de 2018, com fulcro no artigo 4º, inciso VIII, letra "c", Resolução Administrativa nº 268/2022. Em meados de março, recebemos o primeiro pedido de informação com base na Lei 13.608/2018.(Proad nº 1595/2023). O solicitante requereu acesso aos dados pessoais dos quais é titular. O referido Proad foi encaminhado ao encarregado, respondido ao solicitante e posteriormente arquivado.

No início de março foi publicada a Resolução Administrativa n.º 284/2023 referente a Política Judicial de Atenção a Pessoas em Situação de Rua e suas interseccionalidades no âmbito de atuação do TRT 19ª Região. Referida medida objetiva assegurar o amplo acesso à justiça às pessoas em situação de rua, de forma célere e simplificada, visando contribuir para a superação das barreiras decorrentes das múltiplas vulnerabilidades econômicas e sociais.

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.

Todas as demandas foram registradas, encaminhadas e solucionadas.