



**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 ABRIL 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 30 de abril 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; Concurso Público de Servidores; Morosidade processual-despacho; consulta jurídica e outros e) motivo do arquivamento das manifestações (solucionadas, solucionadas de imediato; arquivadas por falta de informação e desistência do manifestante f) pesquisa de satisfação (ótimo; bom; ruim e péssimo) com gráficos e dados estatísticos.

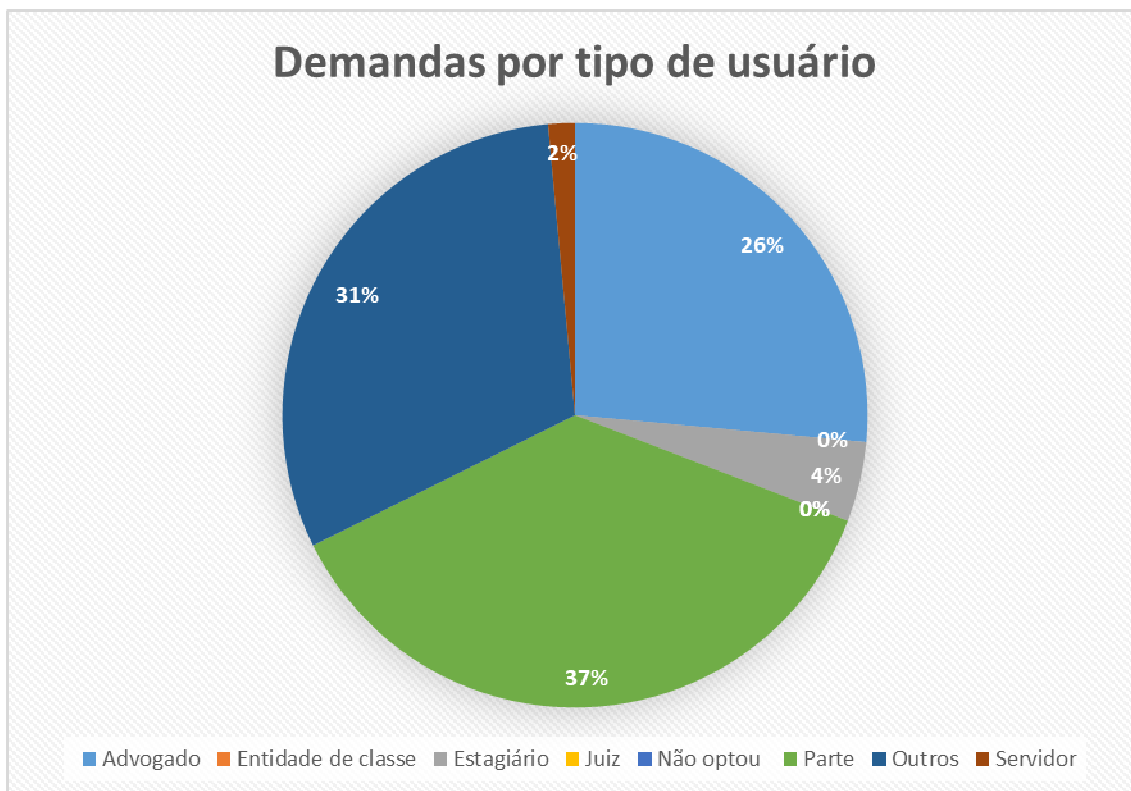
Por fim, faremos algumas considerações sobre o encaminhamento das demandas registradas e solucionadas

### **02. Demandas por tipo de usuário:**

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

Usuário	Quantidade
Advogado	18
Entidade de classe	0
Estagiário	3
Juiz	0

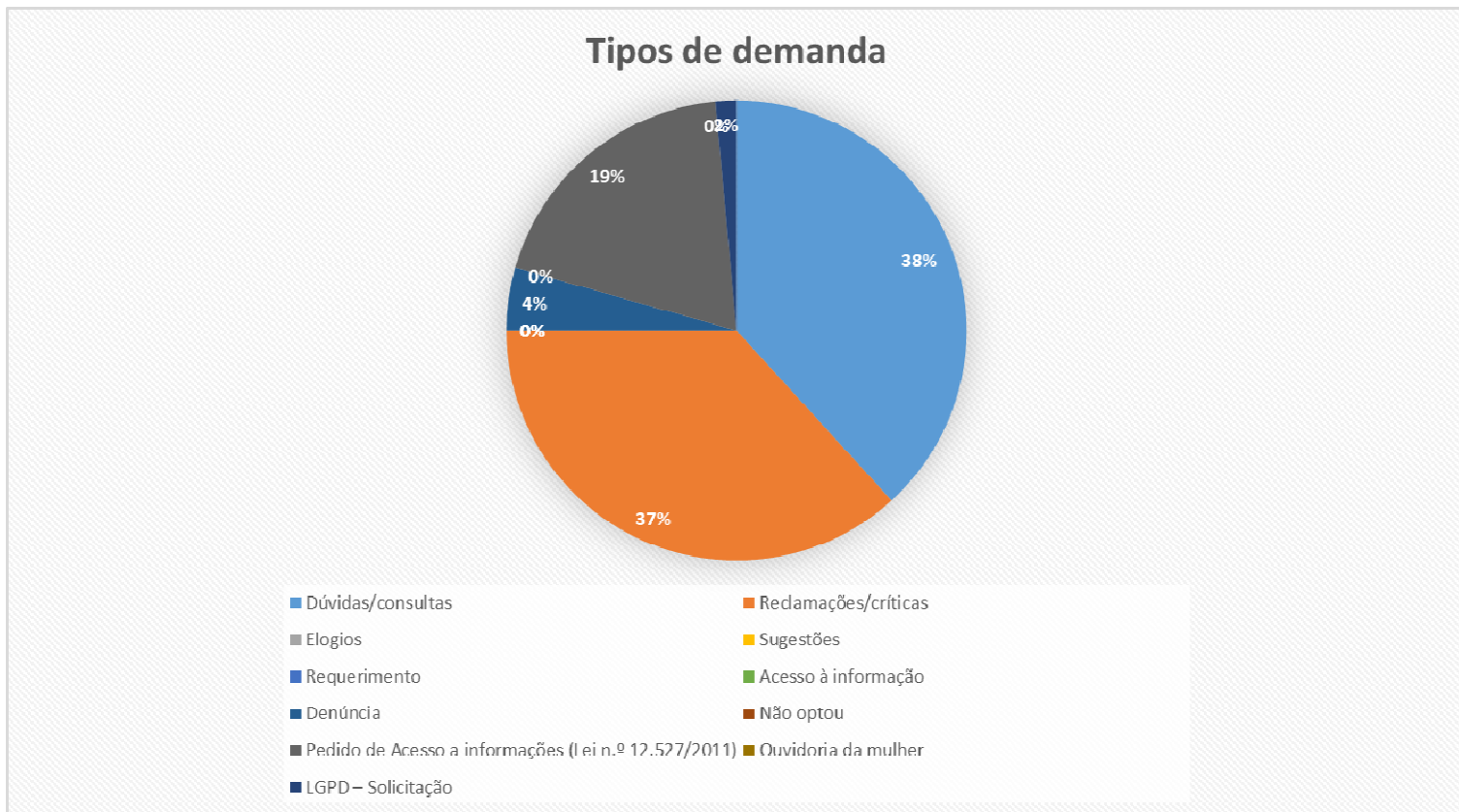
Não optou	0
Parte	25
Outros	21
Servidor	1
Total	68



### 03.Tipos de demanda:

Classificação	Quantidade
Dúvidas/consultas	26
Reclamações/críticas	25
Elogios	0
Sugestões	0
Requerimento	0
Acesso à informação	0
Denúncia	3
Não optou	0
Pedido de Acesso a informações (Lei n.º 12.527/2011)	13

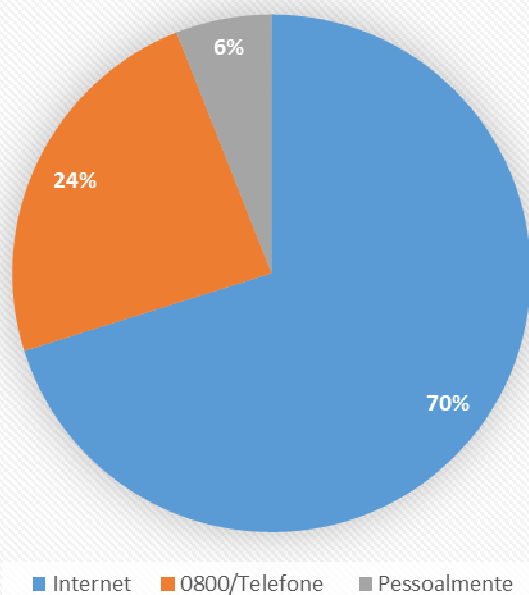
Ouvidoria da mulher	0
LGPD	1
Total	68



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

Origem	Quantidade
Balcão	0
Caixa de Coleta	0
Carta	0
Internet	47
0800/Telefone	16
Pessoalmente	4
Total	68

## Demandas por meio de registro



### 05. Demandas por assunto/matéria:

Assunto/matéria	Quantidade
Atermação – Jus Postulandi	2
Cargos/Funções/Lotação	3
Certidões e Declarações	1
Concurso Público de Servidores	10
Conduta de Magistrados	1
Conduta de Servidores	1
Consulta jurídica	1
Consulta Processual - Ausência de número ou número errado	4
Consulta Processual - Processo com tramitação regular	4
Consulta Processual - passo a passo	6
Custas, emolumentos	3
LGPD- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento,	1
Expediente do Tribunal	1
Incompetência da Justiça do Trabalho	1
manifestação repetida	4

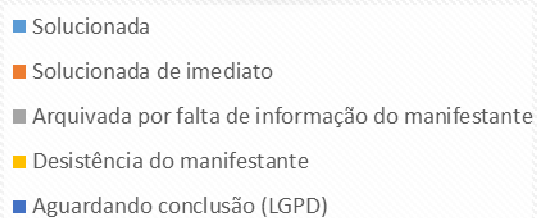
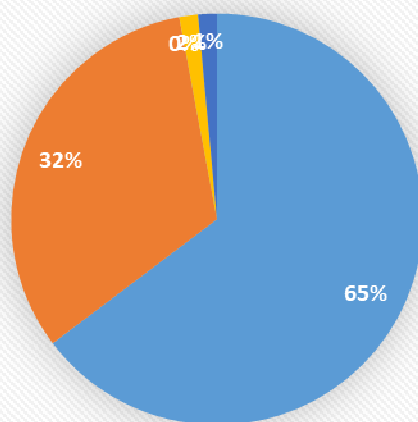
Morosidade Processual – Alvará	2
Morosidade Processual – Contadoria	3
Morosidade Processual – Despacho	13
Outros	2
Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos	1
PJE – Outros	1
Sistemas Informatizados, exceto PJE	3
Total	68



## 06.Motivo do arquivamento das demandas

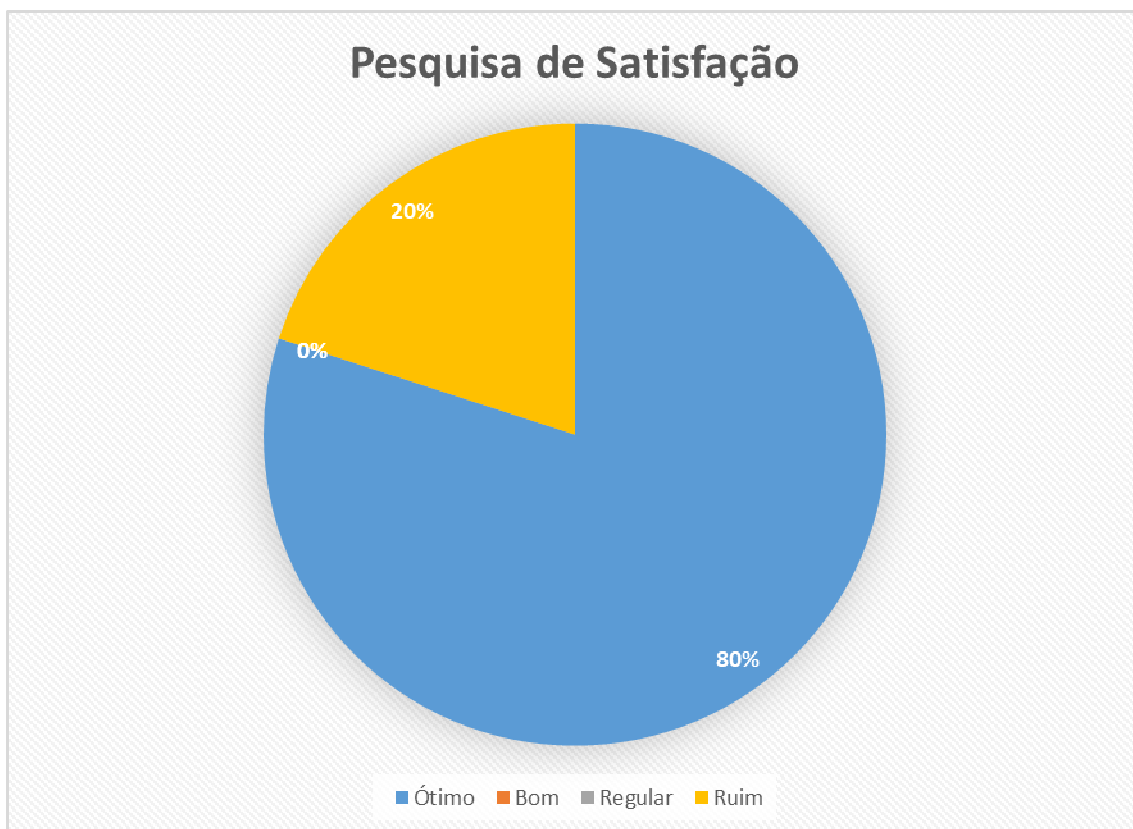
Resolução	Quantidade
Solucionada	45
Solucionada de imediato	22
Arquivada por falta de informação do manifestante	0
Desistência do manifestante	1
Total	68

## Motivo do arquivamento das demandas



## 07.Pesquisa de Satisfação

Classificação	Quantidade
Ótimo	04
Bom	00
Regular	00
Ruim	01
Total	05



## 08. Matérias publicadas.

**14/04/2023 - Ouvidoria do TRT-19 lança campanha "Contribua com a melhoria do serviço prestado apresentando uma sugestão"**

**Iniciativa visa à melhoria dos serviços oferecidos aos jurisdicionados**



A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL), instituída pela Resolução Administrativa (RA) nº 10, de 2002, e reestruturada na RA nº 268, de 2022, é um canal direto de comunicação que o TRT-19 coloca à disposição de todo (a) cidadão (ã). Esse setor está sempre aberto a reclamações, dúvidas, sugestões, denúncias, elogios e também pedido de informações.

Em atenção ao aperfeiçoamento dos serviços dispensados aos jurisdicionados, a Ouvidoria lançou a campanha: "Contribua com a melhoria do serviço prestado apresentando uma sugestão". O endereço eletrônico para o envio é [ouvidoria@trt19.jus.br](mailto:ouvidoria@trt19.jus.br).

Eis um exemplo de boa sugestão: a servidora Catarina Sampaio, lotada na Vara do Trabalho de Penedo, recomendou, por meio do Proad 6596/2022, que o TRT-19 fizesse a contratação de uma determinada ferramenta de consulta muito utilizada pelos servidores da área fim. Relatou, ainda, que faz uso diário da referida ferramenta com sucesso.

A Ouvidoria, após análise das unidades do Tribunal acerca da utilidade e necessidade da ferramenta, encaminhou a sugestão de contratação à presidência que, por sua vez, sensível ao pleito e com o objetivo de contribuir para uma prestação jurisdicional mais célere e eficaz, direcionou o assunto à Escola Judicial (Ejud-19) para estudo. A Ejud, em prosseguimento, determinou as medidas necessárias para a formalização da contratação.

A unidade conta com os desembargadores Vanda Maria Ferreira Lustosa (ouvidora) e Laerte Neves de Souza (ouvidor substituto), além das servidoras Valéria Perdigão Gomes Soares Bezerra (gestora) e Rose Mary Menezes de França Mezzomo, que atuam diariamente no atendimento presencial e, também, por telefone.

A comunicação com a Ouvidoria pode ser feita pelos seguintes meios:

- Formulário eletrônico: <https://site.trt19.jus.br/ouvidoria/manifestacao>
- E-mail: [ouvidoria@trt19.jus.br](mailto:ouvidoria@trt19.jus.br)
- Telefones: (82) 2121-8158 / 0800 284 0191
- Correspondência: Fórum Quintella Cavalcanti - Avenida da Paz, 1994, Centro, Maceió - Alagoas - CEP: 57020-440
- Balcão Virtual: <https://meet.google.com/fem-cfsq-hih>

[FacebookTwitter \(https://site.trt19.jus.br/noticia/ouvidoria-do-trt-19-lanca-campanha-contribua-com-melhoria-do-servico-prestado-apresentando\)](https://site.trt19.jus.br/noticia/ouvidoria-do-trt-19-lanca-campanha-contribua-com-melhoria-do-servico-prestado-apresentando)



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

Todas as demandas de abril de 2023 foram atuadas por meio do Proad-Ouv; analisadas; respondidas e posteriormente, arquivadas.