



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 AGOSTO 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 agosto 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 (Morosidade processual; Denúncias Trabalhistas / Fiscalização; Morosidade Processual – Despacho; Morosidade Processual – Alvará; 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.

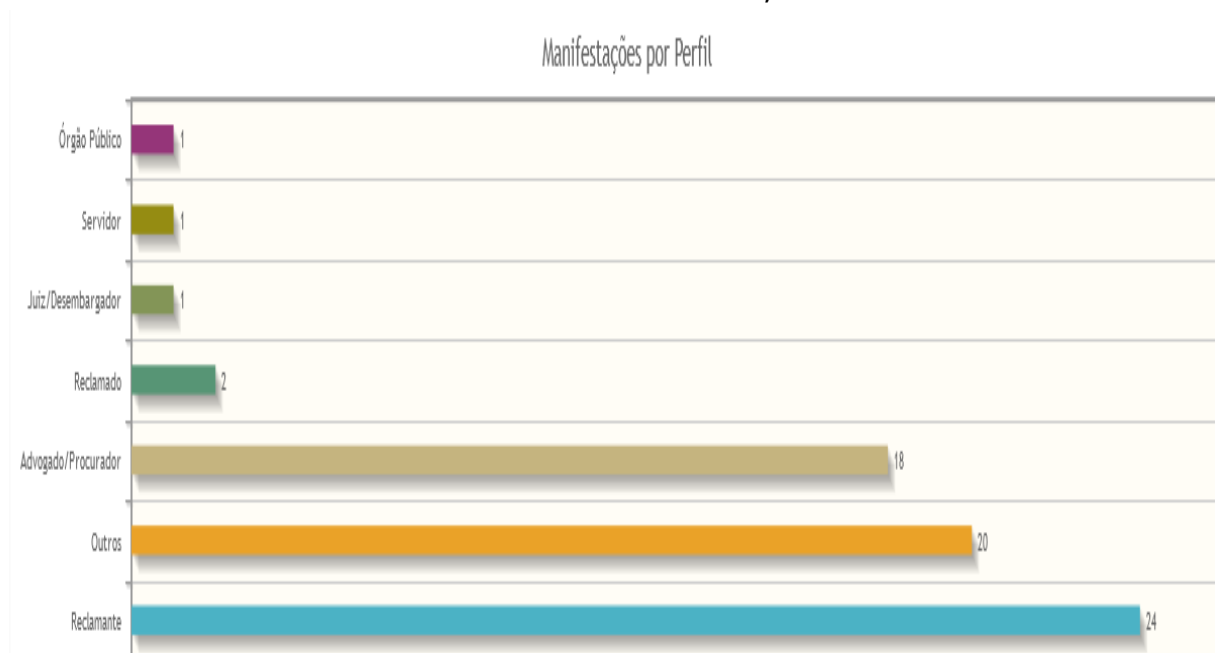
Por fim, faremos algumas considerações sobre o encaminhamento das demandas registradas e solucionadas

02. Manifestações por perfil

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

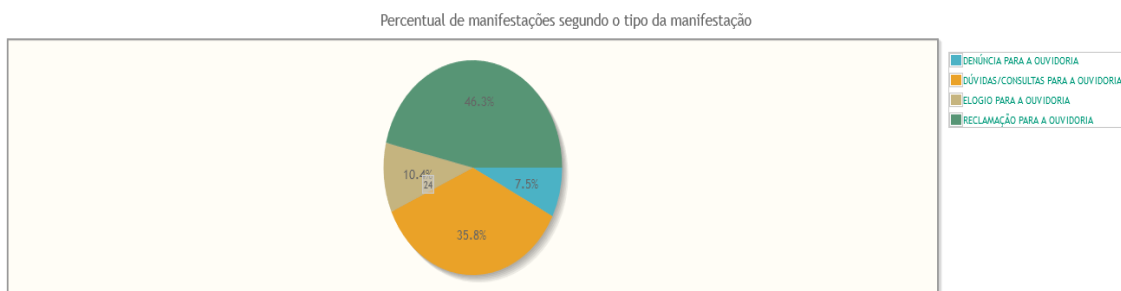
Perfil	Quantidade	%
Reclamante	24	35,82%

Perfil	Quantidade	%
Outros	20	29,85%
Advogado/Procurador	18	26,87%
Reclamado	2	2,99%
Juiz/Desembargador	1	1,49%
Servidor	1	1,49%
Órgão Público	1	1,49%
Total	67	100,00%



03. Manifestações por tipo:

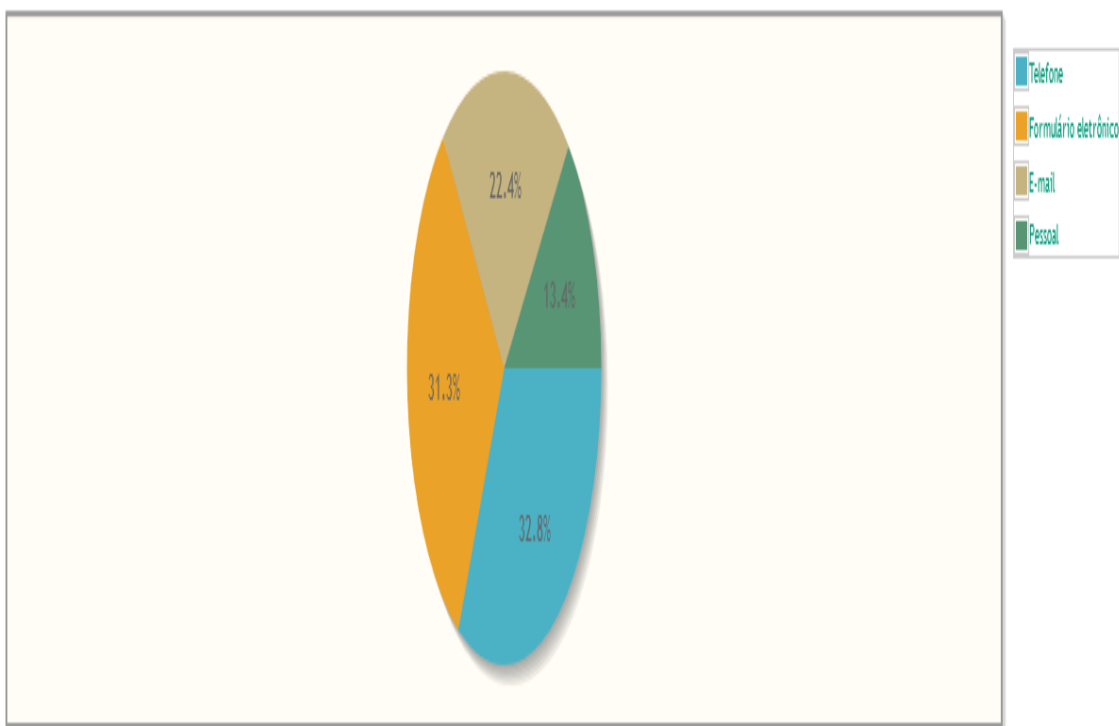
Tipo de manifestação	Quantidade	%
DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA	5	7,46%
DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA	24	35,82%
ELOGIO PARA A OUVIDORIA	7	10,45%
RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA	31	46,27%
Total	67	100,00%



04. Manifestações por canal

Canal	Quantidade	%
Telefone	22	32,84%
Formulário eletrônico	21	31,34%
E-mail	15	22,39%
Pessoal	9	13,43%
Total	67	100,00%

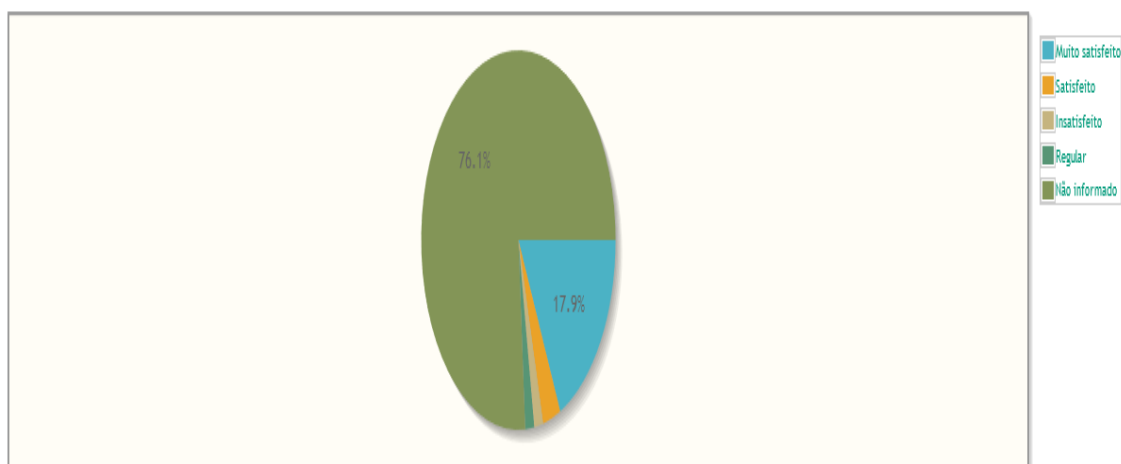
Percentual de manifestações segundo o canal



05 Manifestações por Satisfação no Atendimento

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	12	17,91%
Satisfeito	2	2,99%
Insatisfeito	1	1,49%
Regular	1	1,49%
Não informado	51	76,12%
Total	67	100,00%

Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento

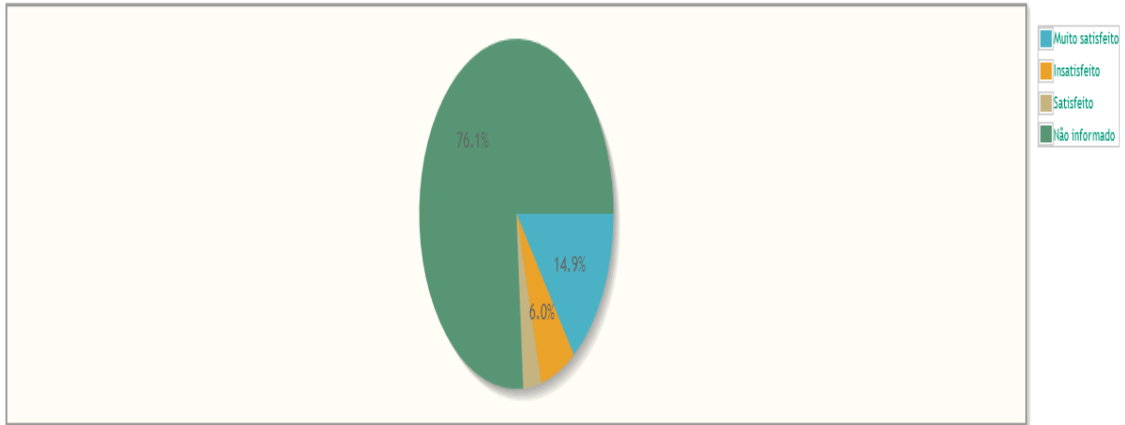


06. Manifestações por Satisfação na Solução

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	10	14,93%
Insatisfeito	4	5,97%
Satisfeito	2	2,99%
Não informado	51	76,12%

Resposta	Quantidade	%
Total	67	100,00%

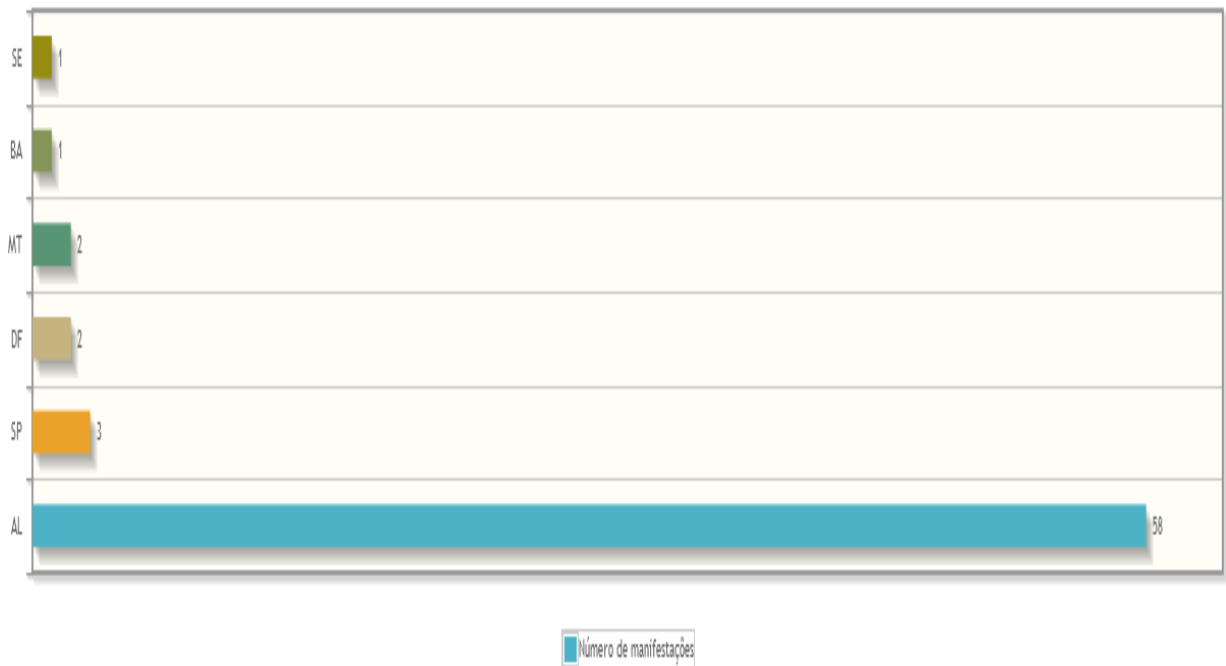
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



07. Manifestações por Estado

Estado	Quantidade	%
AL	58	86,57%
SP	3	4,48%
DF	2	2,99%
MT	2	2,99%
BA	1	1,49%
SE	1	1,49%
Total	67	100,00%

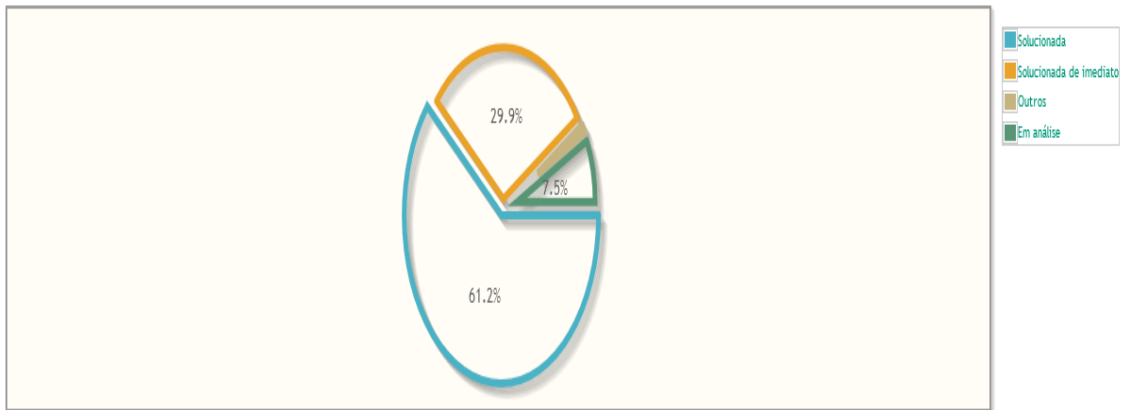
Manifestações por Estado



08. Motivo do arquivamento das manifestações:

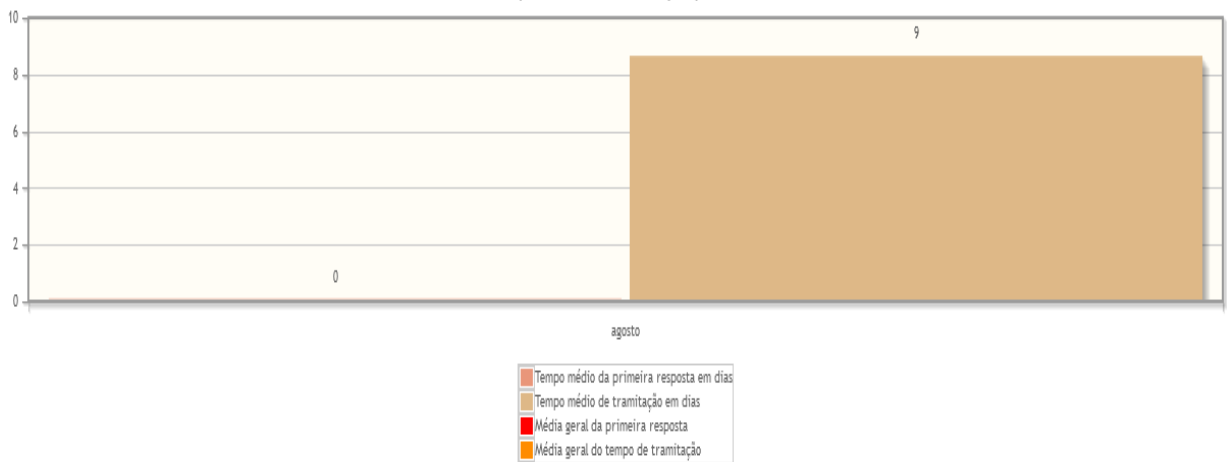
Resolução	Quantidade	%
Solucionada	41	61,19%
Solucionada de imediato	20	29,85%
Outros	1	1,49%
Em análise	5	7,46%
Total	67	100,00%

Percentual de manifestações segundo a resolução



09. Tempo de Tramitação

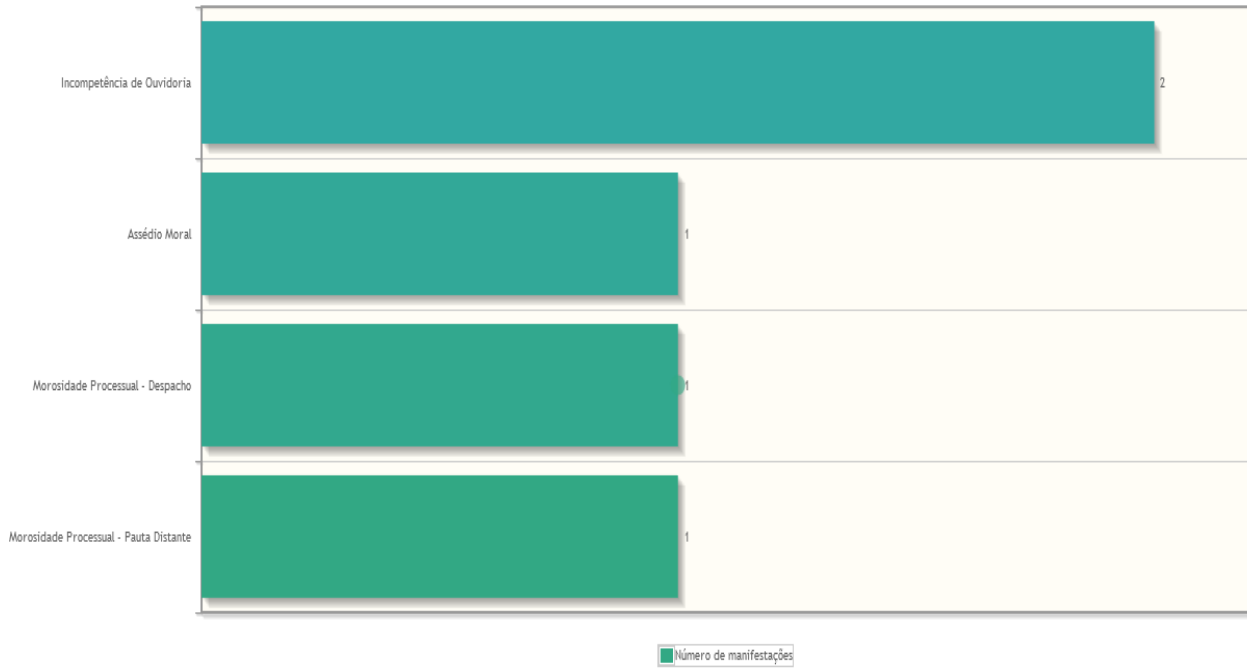
Tempo médio de tramitação por mês



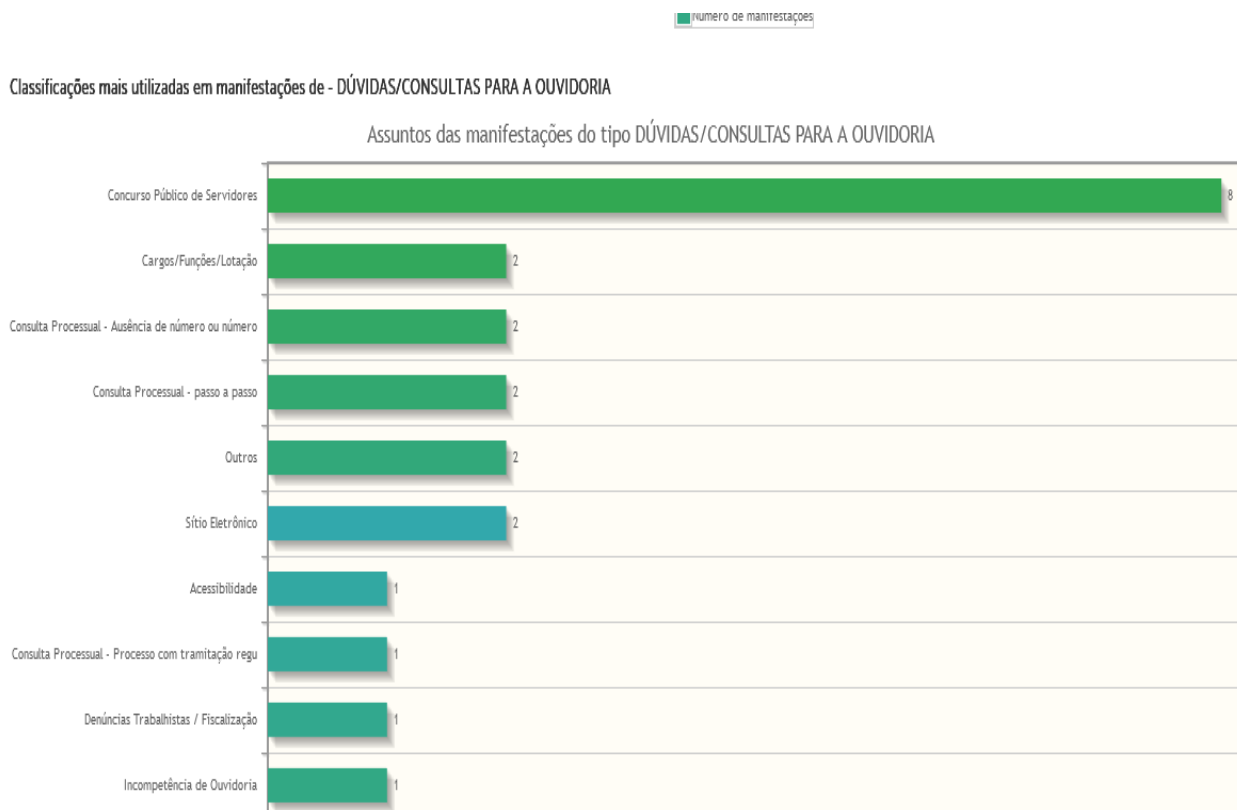
10. Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Assuntos das manifestações do tipo DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA



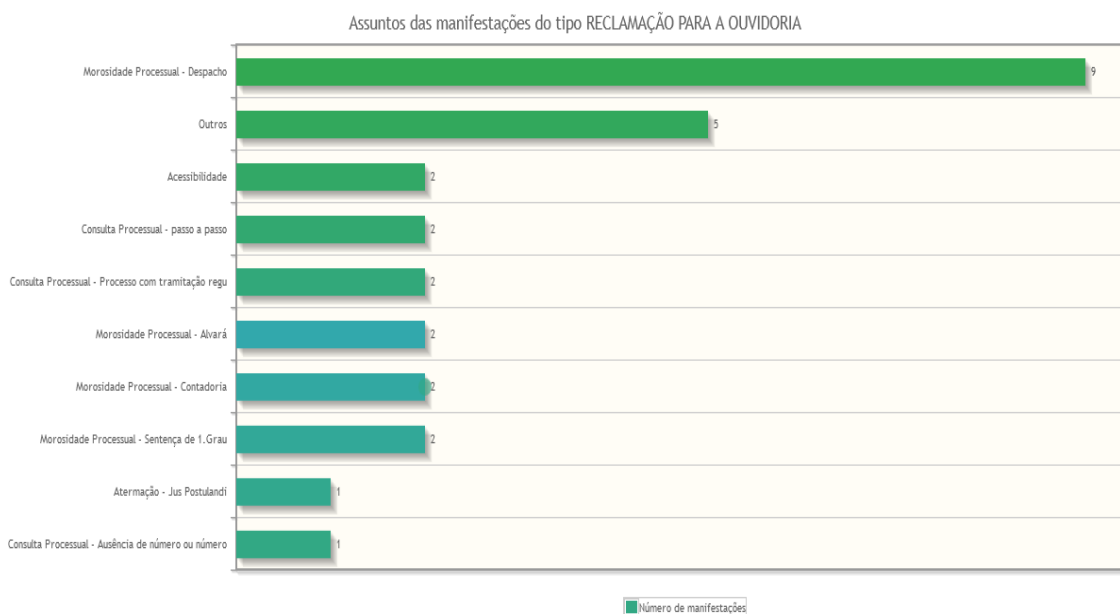
11. Classificações mais utilizadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



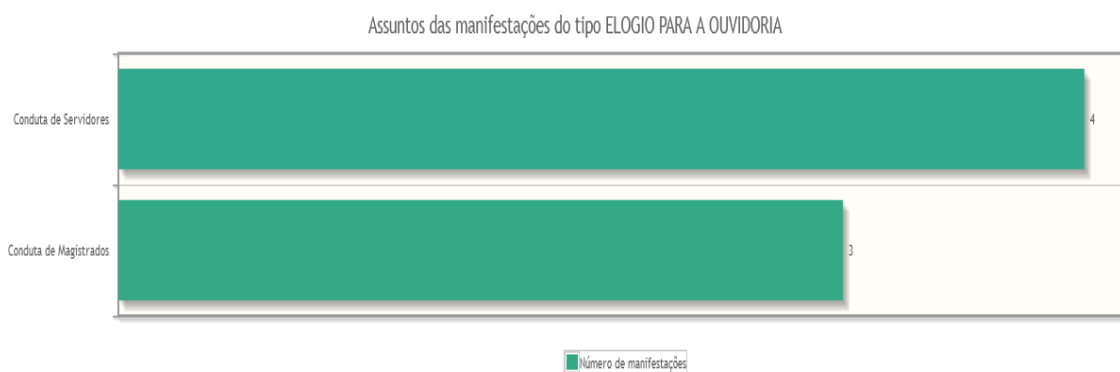
12. Classificações mais utilizadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA



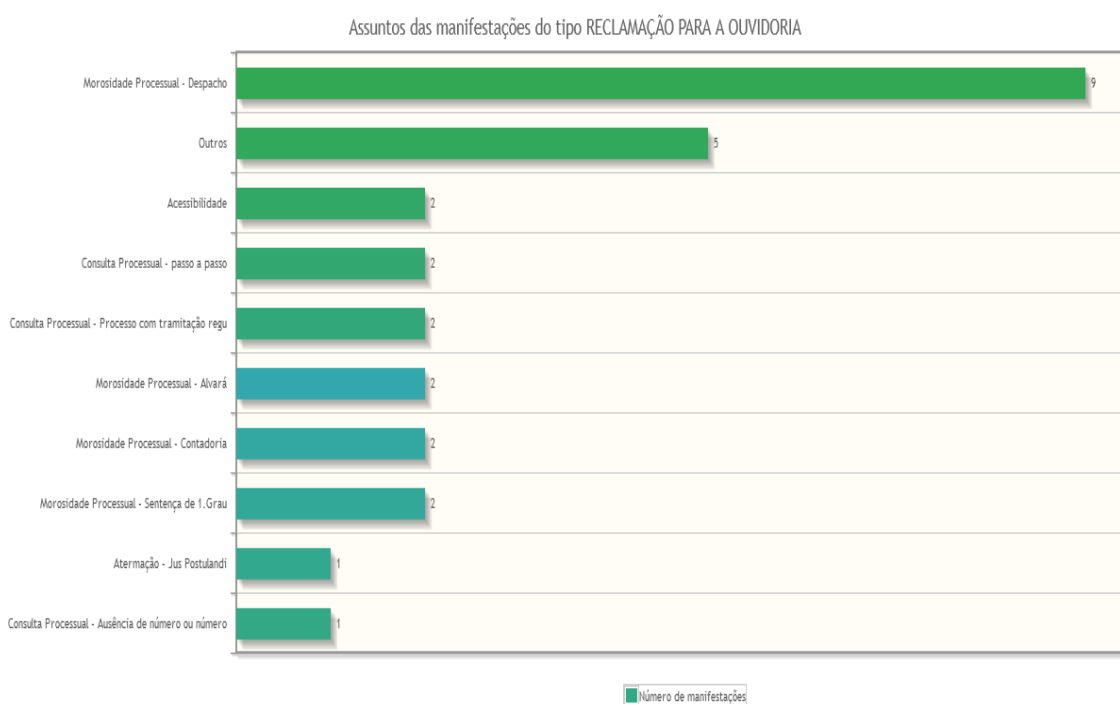
13. Classificações mais utilizadas em manifestações de - RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



14. Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

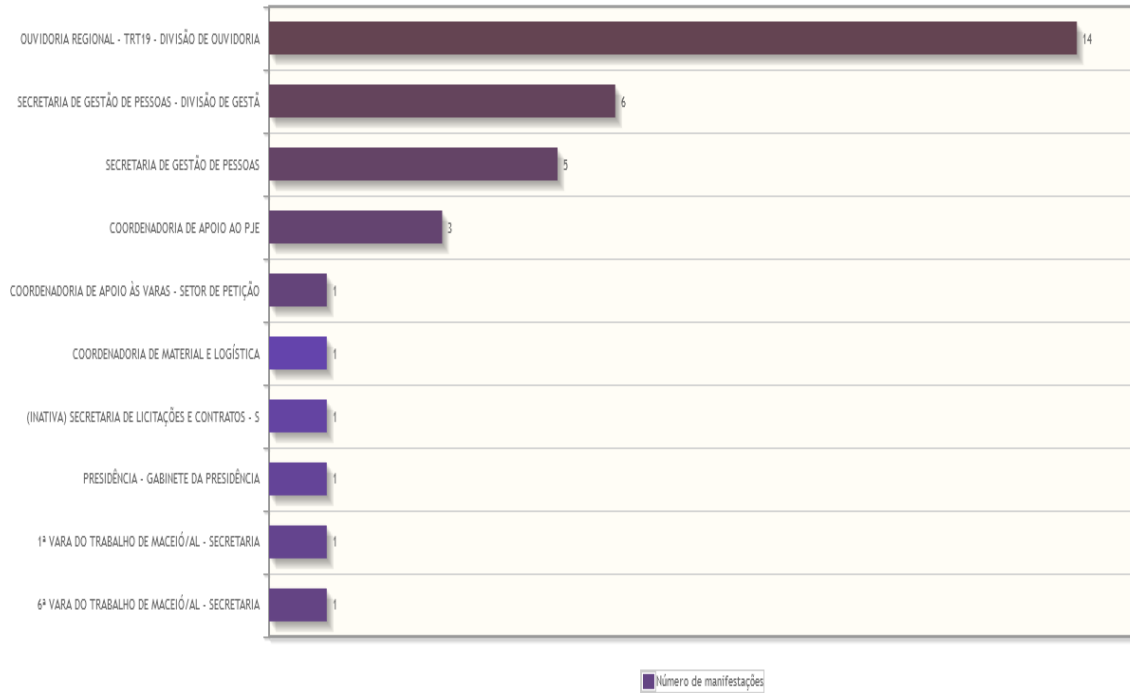


15. Áreas mais demandadas em manifestações de - RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



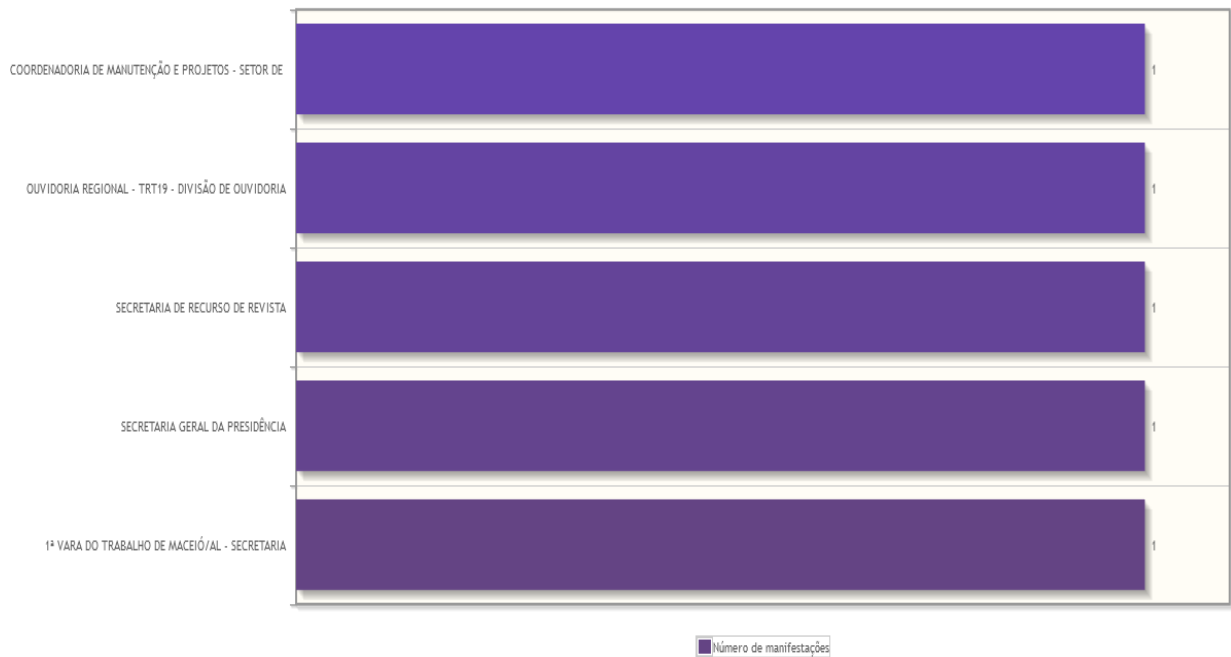
16. Áreas mais demandadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA .

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



17. Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo ELOGIO PARA A OUVIDORIA



18. Eventos

-18/08/2023 - TRT-19 é convidado pela OAB/AL para participar da Rede Ouvir

A iniciativa tem por objetivo fomentar a estruturação e o funcionamento de uma rede de relacionamento entre as principais ouvidorias do Estado



Na última quarta-feira (16/8), a ouvidora do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) e ouvidora da mulher do TRT-19, desembargadora Vanda Lustosa, recebeu o ouvidor-geral da Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Alagoas, Hugo Caporale, a ouvidora adjunta e ouvidora da mulher, Rhayssa Oliveira, para tratar da fundação da Rede Ouvir. O objetivo iniciativa é fomentar a estruturação e o funcionamento de uma rede de relacionamento entre as principais ouvidorias do Estado.

O TRT-19 foi convidado a participar como membro fundador do sistema, que já conta com colaboração de órgãos como o Ministério Público Estadual (MP/AL), Tribunal de Contas do Estado (TCE/AL), Tribunal de Justiça de Alagoas (TJAL), entre outros atores relevantes da sociedade.

De acordo com Hugo Caporal, a OAB/AL teve a iniciativa de criar a rede seguindo o modelo de outros estados. A ideia é oportunizar a interação entre as ouvidorias de modo a trocar experiências, identificar os pontos mais sensíveis do setor e encontrar soluções, visando o fortalecimento das ouvidorias em parceria estratégica para no final aprimorar os próprios serviço dos órgãos a qual pertencem.

Durante o encontro, a desembargadora Vanda Lustosa assinou o protocolo de intenções e destacou a importância desse tipo de ação conjunta, porquanto é necessário “a criação de sistemas que consolidem a cultura das relevantes atividades realizadas perante os Órgãos Públicos ou Privados. E tudo tem início como um lugar de escuta. As Ouvidorias são um canal recentemente criado, inclusive as Ouvidorias da Mulher e por isso mesmo estamos sempre em construção”, afirmou.

A ouvidora explicou um dos desafios atuais da unidade. “Uma das dificuldades enfrentadas no sentido de bem responder as demandas refere-se a solicitação de informação de cunho pessoal ou mesmo referente ao ambiente de trabalho que exige atenção a Lei de Acesso à Informação em face da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). É um obstáculo que temos que estudar e transpor para sempre estarmos prontos para atender as pessoas porque as Ouvidorias são também um local de acolhimento e de soluções dos problemas”, concluiu.

(<https://site.trt19.jus.br/noticia/trt-19-e-convidado-pela-oabal-para-participar-da-rede-ouvir>)

-24/08/2023 - Agosto Lilás: TRT-19 promove palestras sobre violência contra a mulher

Presidência do Tribunal assinará Termo de Cooperação com a Semudh garantindo cota para mulheres vítimas de violência em contratos de serviços



Em atenção ao Agosto Lilás - mês de combate à violência contra a mulher - o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT-19), por meio da Ouvidoria da Mulher e da Escola Judicial (Ejud-19), promoverá na próxima segunda-feira (28/8), às 10h, duas palestras sobre violência contra a mulher. O evento será aberto a magistrados,

servidores, terceirizados, advogados e aprendizes. Haverá certificação pela Ejud. [**AS INSCRIÇÕES PODEM SER FEITAS AQUI.**](#)

O tema “Violência de gênero e empregabilidade enquanto mecanismo de superação” será abordado pela assistente social Gabriela Quirino e o tema “Violência Doméstica e Familiar”, pela advogada Ana Carolina Silva, pós-graduada em Direito da Mulher e facilitadora do Programa Maria da Penha por todas Elas.

Na mesma oportunidade, o presidente do TRT/AL, desembargador Marcelo Vieira, e a secretária Estadual da Mulher e dos Direitos Humanos, Maria José Silva, assinarão um Termo de Cooperação no qual a Justiça do Trabalho em Alagoas instituirá uma cota de 5% para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar nos contratos de serviços contínuos do órgão.

A desembargadora Vanda Lustosa, à frente da Ouvidoria da Mulher no TRT-19, lembra que o órgão está instalado no térreo do prédio das Varas da capital e que há espaço para ativa, acolhimento, orientação e apoio necessário em cada situação. “É de salutar importância trazer ao nosso público e a todos que comparecerem ao evento a discussão sobre a chaga que ainda é a violência contra a mulher. É nosso papel, juntamente em parceria com instituições federais, estaduais, municipais, ou mesmo da iniciativa privada, unirmos forças para levar a informação o mais longe possível, no sentido dar um basta à violência contra a mulher”, afirmou a desembargadora.

O evento conta ainda com apoio da Direção Geral do TRT-19 e da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual.

(<https://site.trt19.jus.br/noticia/agosto-lilas-trt-19-promove-palestras-sobre-violencia-contramulher>)

- A Desembargadora Ouvidora Geral e Ouvidora da Mulher do TRT da 19ª Região, Dr. Vanda Maria Ferreira Lustosa participou no dia 29 de agosto de 2023, em Brasília, no Conselho Nacional de Justiça, de Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias.



No dia 29 de agosto de 2023, no Tribunal Superior do Trabalho, aconteceu a Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias. Tribunal Superior do Trabalho (TST). Na ocasião, estavam presentes ouvidores do Poder Judiciário e coordenadores de Ouvidorias e contou com a presença da Presidente do CNJ, Ministra Rosa Weber, do Conselheiro Ouvidor, Luiz Fernando Bandeira, e a Ouvidora Nacional da Mulher, Ministra Maria Helena Mallmann.

Maiores informações acesse:
(<https://www.cnj.jus.br/agendas/reuniao-ordinaria-da-rede-nacional-de-ouvidorias/>)

- Contratos de serviços no TRT-19 (AL) terão cota para mulheres vítimas de violência

Iniciativa foi formalizada em evento alusivo ao Agosto Lilás, com assinatura de Acordo de Cooperação entre o Tribunal e a Secretaria Estadual da Mulher e Direitos Humanos



A ação é pioneira entre os órgãos do Judiciário no Estado. (Foto: TRT-19)

31/8/2023 - O Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (AL) instituiu cota para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar nos contratos de terceirização de serviços contínuos do órgão. A cota corresponde a 5% do total de postos de trabalho em cada contrato com regime de dedicação exclusiva de mão de obra. A ação, prevista na Resolução 497/23 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Ato 135/2023, do TRT-19, é pioneira entre os órgãos do Judiciário no Estado.

Na última segunda-feira (28/8), um Acordo de Cooperação foi assinado com a Secretaria Estadual da Mulher e Direitos Humanos (Semudh) para viabilizar a implementação do Programa Transformação, no TRT-19. O documento foi assinado pelo vice-presidente e corregedor do TRT-19, desembargador João Leite de Arruda Alencar, e pela secretária da Mulher e Direitos Humanos, Maria José Silva. A Semudh atuará no apoio ao Tribunal, identificando mulheres em situação de vulnerabilidade a serem incluídas nos contratos que tenham o quantitativo mínimo de 25 colaboradores.

A assinatura ocorreu após a apresentação das palestras “Violência de gênero e empregabilidade enquanto mecanismo de superação”, abordada pela assistente social Gabriela Quirino e “Violência Doméstica e Familiar”, pela advogada Ana Carolina Silva, pós-graduada em Direito da Mulher e facilitadora do Programa Maria da Penha por todas Elas. O evento, em atenção ao Agosto Lilás, também

serviu para conscientizar o corpo funcional do Tribunal, em especial gestores de contratos, para evitar qualquer tipo de discriminação.

A desembargadora Vanda Lustosa também participou do ato de assinatura. À frente da Ouvidoria da Mulher no TRT-19, a magistrada lembrou que a unidade não atua apenas no âmbito da Justiça do Trabalho. “Se houver uma manifestação sobre violência doméstica, nós vamos buscar o órgão competente, prestar informações e direcionar as vítimas para os canais de apoio e atendimento. A Ouvidoria nasceu com essa intenção de ter uma escuta ativa, dar acolhimento e orientação necessária em cada situação”.

Para o desembargador João Leite, a assinatura do acordo é um passo importante no combate à violência contra as mulheres, principalmente as mais vulneráveis. Ele destacou o pioneirismo do Regional Trabalhista Alagoano. “É uma honra sermos a primeira entidade pública do Estado a dar concretude a esse reconhecimento do CNJ da necessidade de proteção a essas mulheres, apenas com ações afirmativas como essa podemos mudar a realidade”.

Na ocasião, a superintendente de Políticas para Mulher de Alagoas, Élide Miranda, realçou que o acordo consiste em garantir vagas de trabalho para mulheres, sejam elas vítimas de violência doméstica ou não. “Esse trabalho conjunto vai trazer melhoria de vida para as mulheres alagoanas”, afirmou.

Ao final, a secretária executiva da Mulher e dos Direitos Humanos, Maria José Silva, reforçou a necessidade de aumento de empregabilidade para as mulheres. “Precisamos de autonomia financeira, e isso a gente consegue com trabalho”, afirmou. “Estamos felizes com esse papel de protagonismo do TRT de Alagoas, que saiu na frente no cumprimento da resolução do CNJ e colocou em prática a cota para as mulheres em situação de vulnerabilidade econômica”.

O evento contou com o apoio da Direção Geral do TRT-19 (AL), da Ouvidoria da Mulher, Escola Judicial e da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual.

<https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/contratos-de-servi%C3%A7os-no-trt-19-al-ter%C3%A3o-cota-para-mulheres-v%C3%ADtimas-de-viol%C3%A2ncia>

19. Considerações finais/ações de melhoria

Todas as demandas da Ouvidoria Regional foram registradas e encaminhadas.

Observou-se que às Unidades estão extrapolando o prazo previsto no artigo 8º, da Resolução Administrativa 268/2022, sendo necessário cientificar as Varas do Trabalho do interior e da Capital, bem como as Unidades Administrativas a fim de empreender esforços para cumprir o prazo previsto com o fito de prestar um serviço de excelência.