



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 NOVEMBRO 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 novembro de 2023.

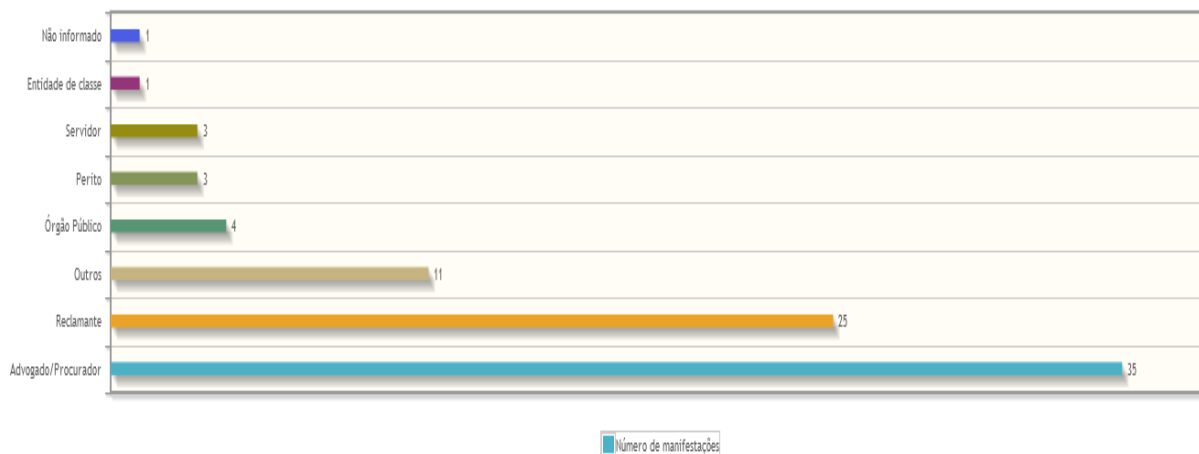
Serão apresentados resumos das demandas recebidas por: a) tipo de usuário (advogado; entidade de classe; estagiário; juiz; não optou; parte e servidor); b) por tipo de demandas (acesso à informação; denúncias; dúvidas; elogios; não optou; pedido de informações; reclamações/críticas; requerimento e sugestões); 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.

02. Manifestações por perfil

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

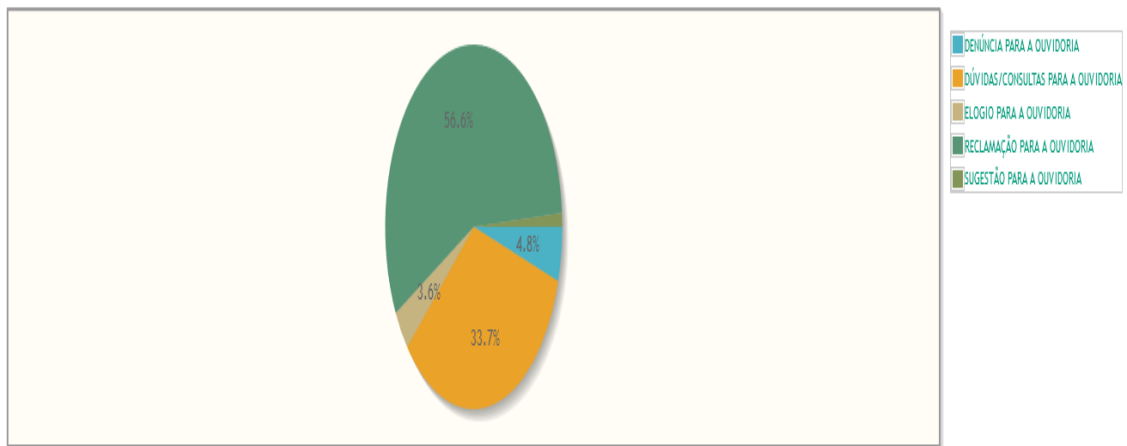
Manifestações por Perfil



Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	35	42,17%
Reclamante	25	30,12%
Outros	11	13,25%
Órgão Público	4	4,82%
Perito	3	3,61%
Servidor	3	3,61%
Entidade de classe	1	1,20%
Não informado	1	1,20%
Total	83	100,00%

03. Manifestações por tipo:

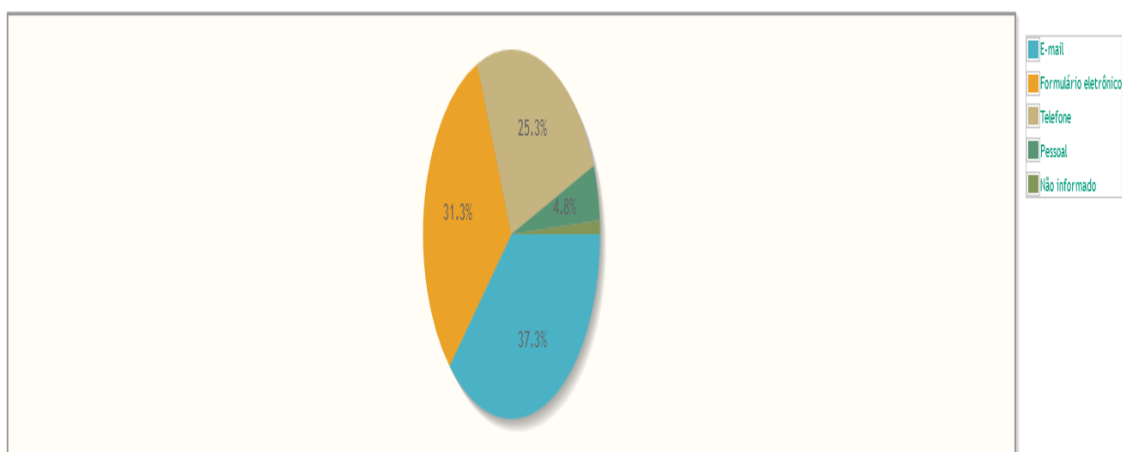
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA	4	4,82%
DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA	28	33,73%
ELOGIO PARA A OUVIDORIA	3	3,61%
RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA	47	56,63%
SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA	1	1,20%
Total	83	100,00%

04. Manifestações por canal

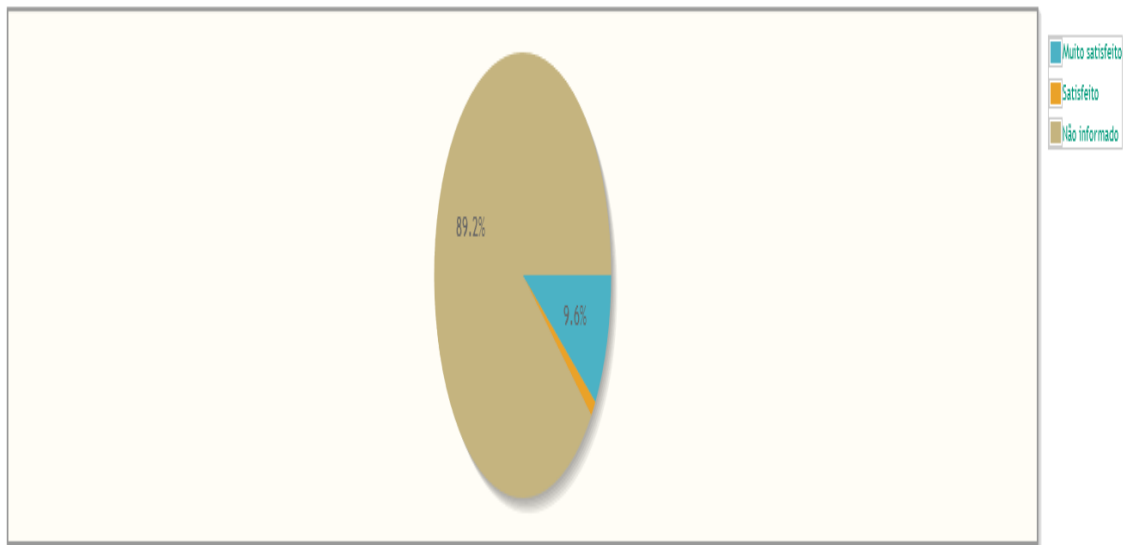
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	31	37,35%
Formulário eletrônico	26	31,33%
Telefone	21	25,30%
Pessoal	4	4,82%
Não informado	1	1,20%
Total	83	100,00%

05 Manifestações por Satisfação no Atendimento

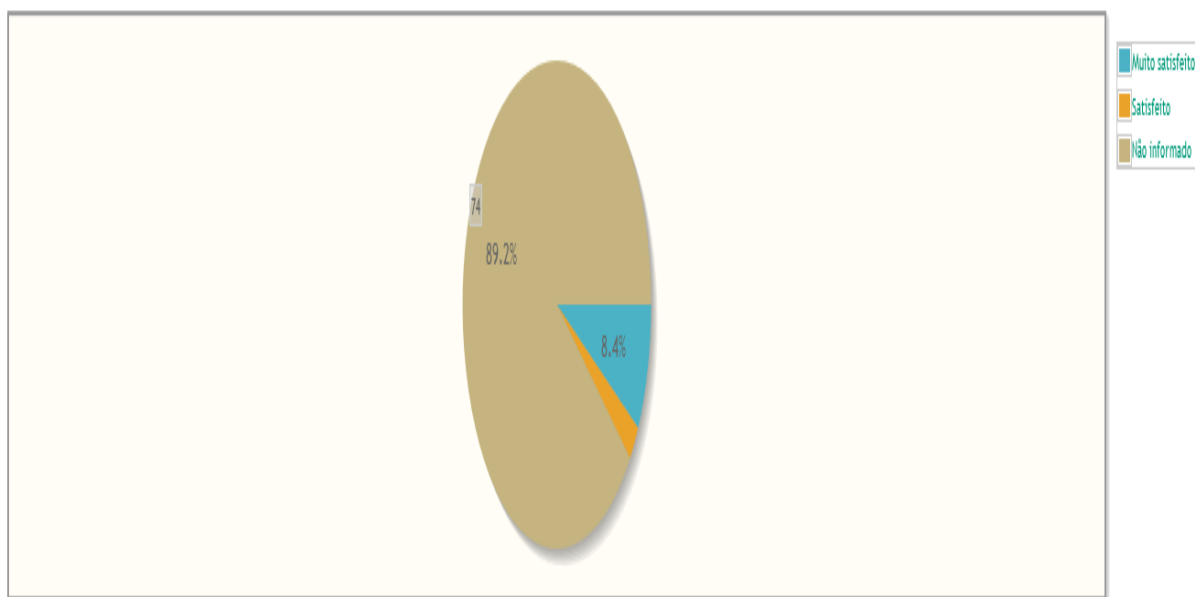
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	8	9,64%
Satisfeito	1	1,20%
Não informado	74	89,16%
Total	83	100,00%

06. Manifestações por Satisfação na Solução

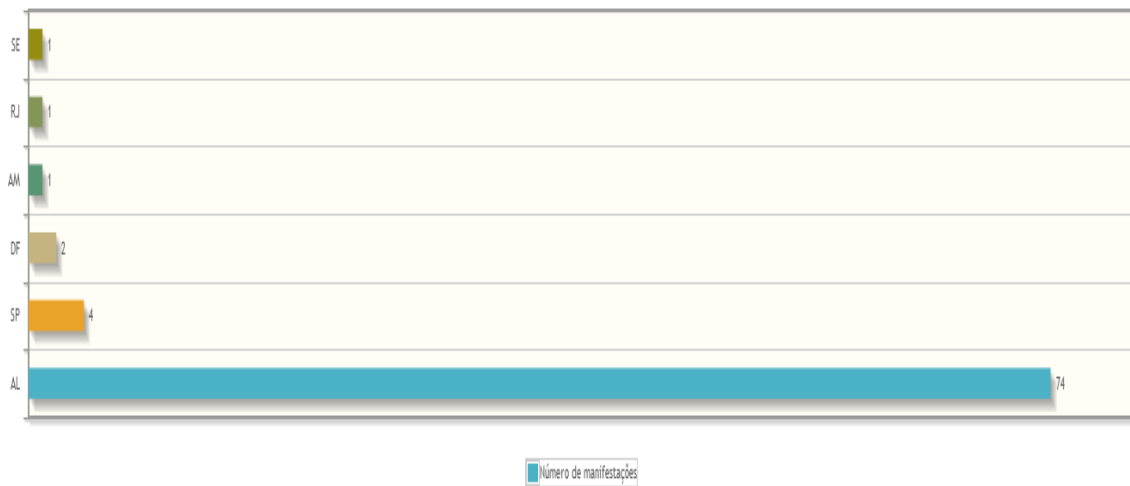
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	8,43%
Satisfeito	2	2,41%
Não informado	74	89,16%
Total	83	100,00%

07. Manifestações por Estado

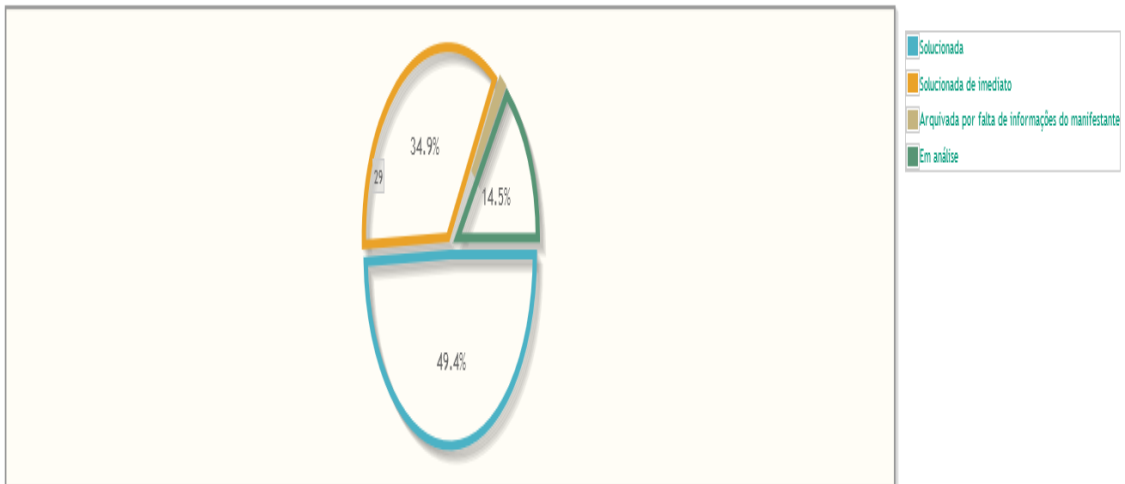
Manifestações por Estado



Estado	Quantidade	%
AL	74	89,16%
SP	4	4,82%
DF	2	2,41%
AM	1	1,20%
RJ	1	1,20%
SE	1	1,20%
Total	83	100,00%

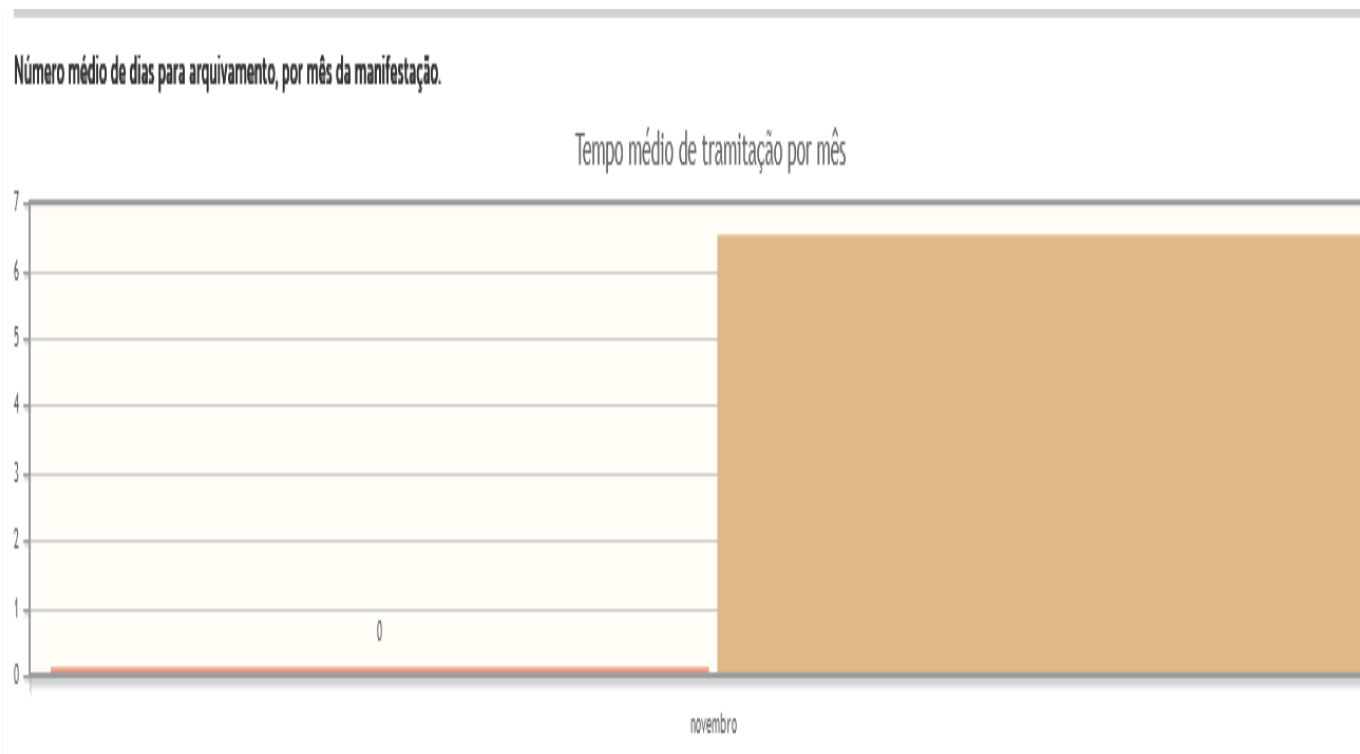
08. Manifestações por resolução:

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade
Solucionada	41
Solucionada de imediato	29
Arquivada por falta de informações do manifestante	1
Em análise	12
Total	83

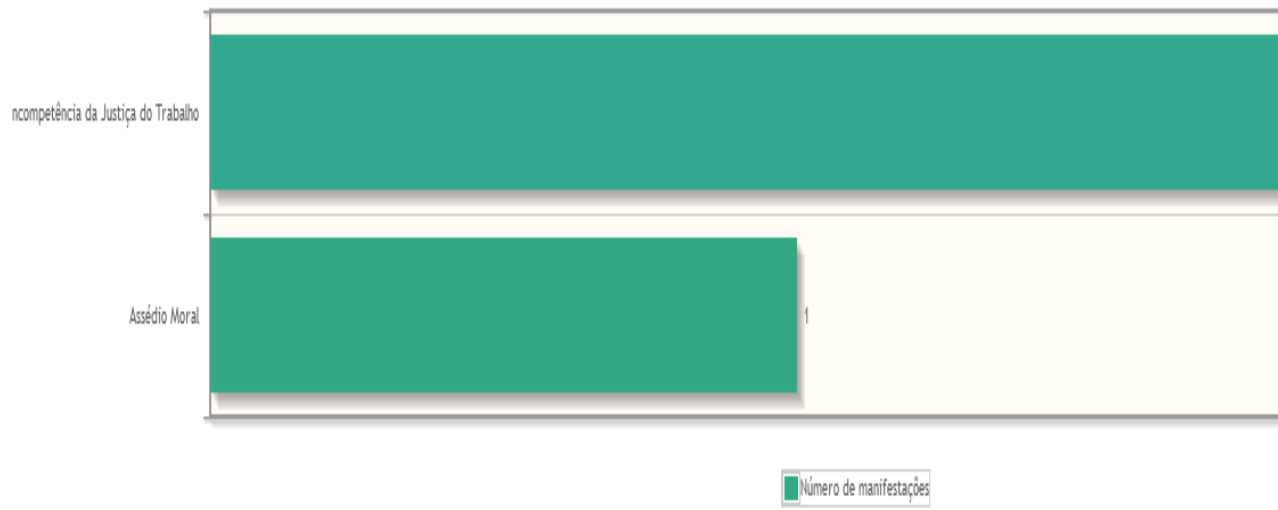
09. Tempo de Tramitação



10. Análise por tipo de manifestação

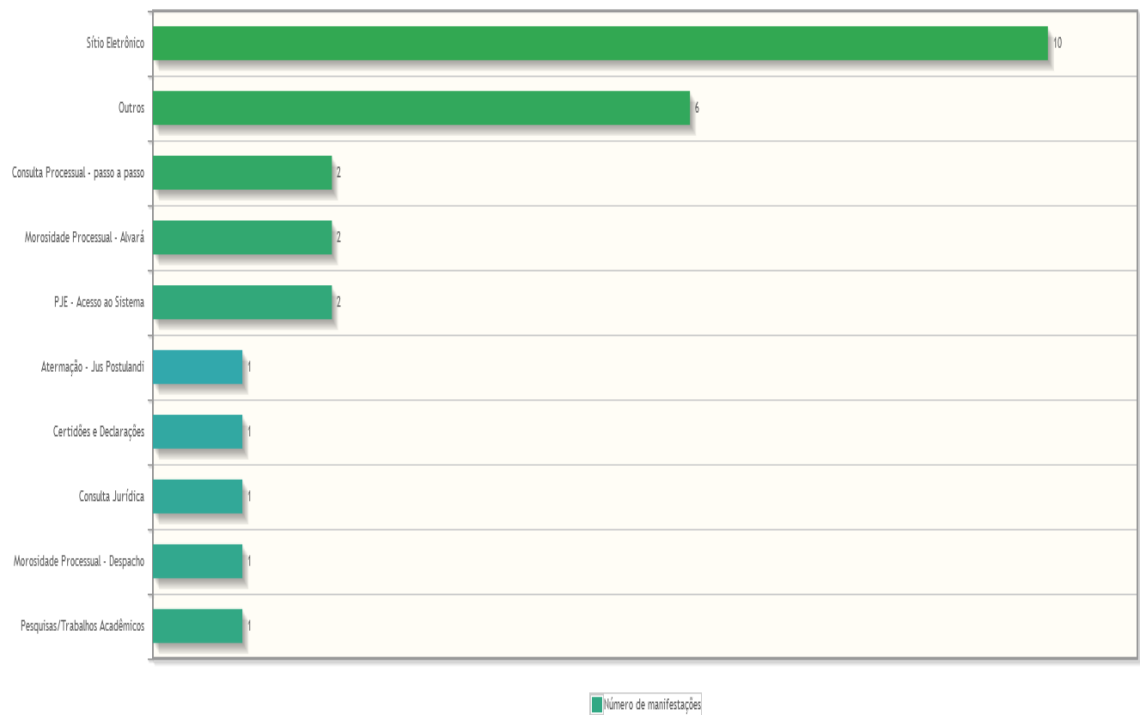
Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação. DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA

Assuntos das manifestações do tipo DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA

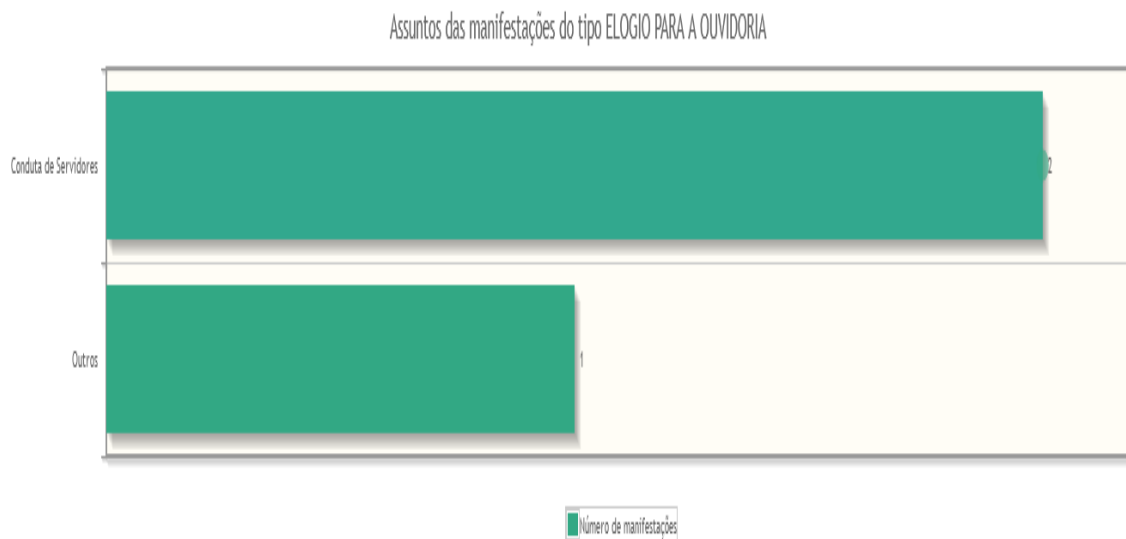


11. Classificações mais utilizadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA

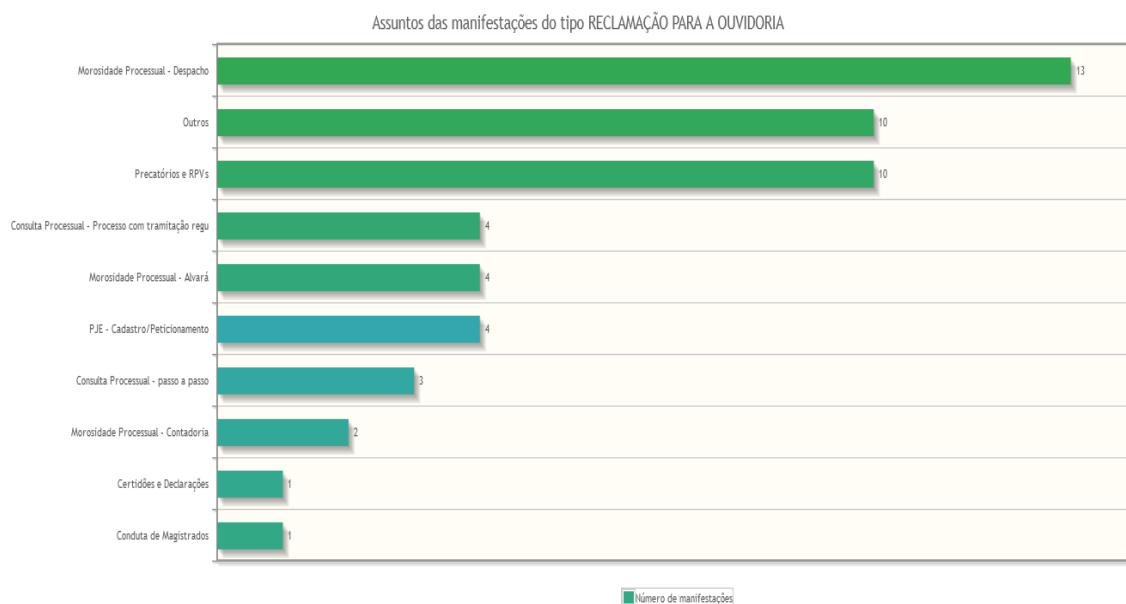
Assuntos das manifestações do tipo DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



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 SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA

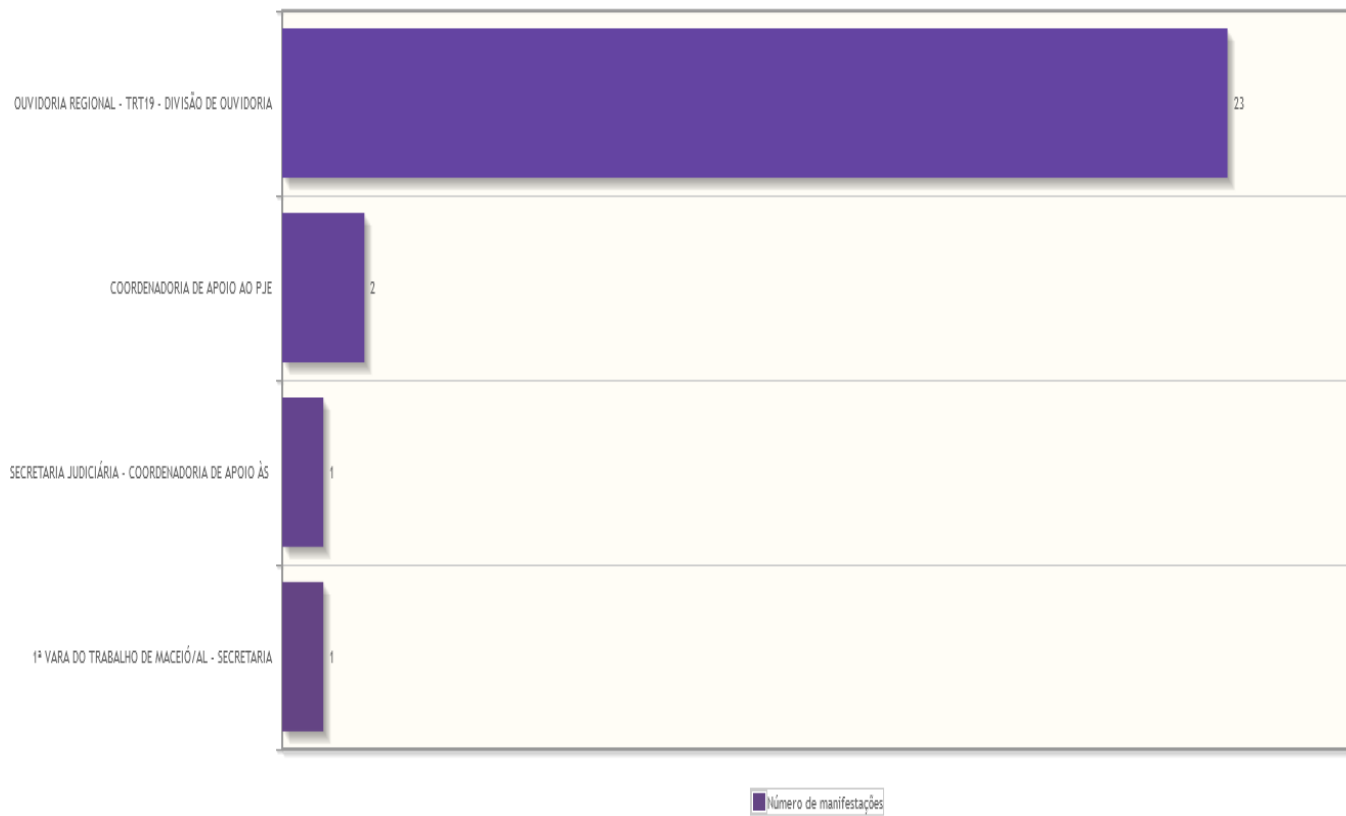


15. Áreas mais demandadas em manifestações de - DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA



16. Áreas mais demandadas em manifestações de - dúvidas/consultas para a ouvidoria .

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



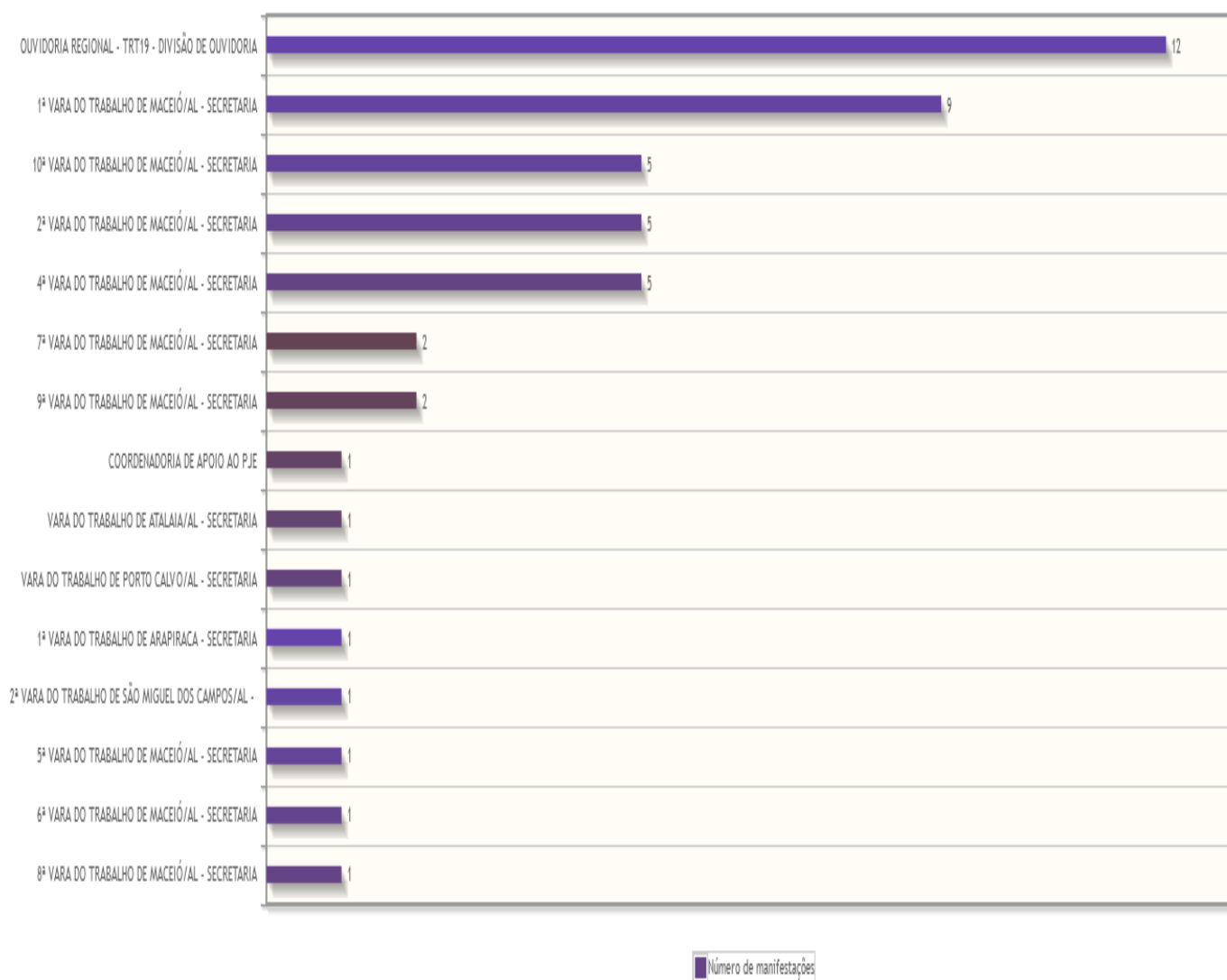
17. Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo ELOGIO PARA A OUVIDORIA



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

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



19. Eventos

17/11/2023 - AATAL lança Comissão de Diversidade e nomeia ouvidora da mulher em evento realizado no TRT-19

Evento foi acompanhado pela desembargadora Vanda Lustosa, ouvidora da Mulher e Regional do TRT-19, e servidores integrantes da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual

Ccom



Na manhã de quinta-feira (16/11), a Associação dos Advogados Trabalhistas de Alagoas (AATAL) realizou a cerimônia de Lançamento de sua Comissão de Diversidade de Raça, Sexualidade e Gênero. O evento foi realizado na sala da Nova Livraria, no térreo do Fórum Quintella Cavalcanti. Na oportunidade, a advogada Monique Paiva também foi nomeada na função de ouvidora da mulher da AATAL.

De acordo com ela, a iniciativa é de extrema relevância para auxiliar na luta e enfrentamento contra qualquer tipo de discriminação. Em seguida, os advogados presentes participaram de uma roda de conversa sobre inclusão e igualdade de gênero e, logo após, fizeram uma visita à sala da Ouvidoria da Mulher do Regional Trabalhista.

A desembargadora Vanda Lustosa, ouvidora da Mulher e Regional do Tribunal e presidente da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual do TRT-19, parabenizou a iniciativa e destacou que o TRT está à disposição da AATAL para colaborar com as demandas relacionadas à igualdade de gênero e à participação feminina de forma igualitária nas instituições.

O presidente da AATAL, Bruno Souza, reafirmou o compromisso da categoria com a inclusão e acessibilidade e destacou que a criação da Ouvidoria representa um marco para a Associação.

O evento contou com a participação de vários advogados e de servidores integrantes da Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral e do Assédio Sexual do TRT-19.

(<https://site.trt19.jus.br/noticia/aatal-lanca-comissao-de-diversidade-e-nomeia-ouvidora-da-mulher-em-evento-realizado-no-trt>)

20. Considerações finais/ações de melhoria

Registre-se que em meados de novembro de 2023, a Secretaria de Gestão de Pessoas promoveu as boas-vindas para 18 (dezoito) novos servidores. Foram convidados vários setores para receber os novos servidores, bem como repassar informações e orientações acerca da estrutura e funcionamento do Regional. A Desembargadora Ouvidoria Dra. Vanda Maria Ferreira Lustosa discorreu sobre a Ouvidoria Regional, Ouvidoria da Mulher e sobre a Comissão de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, Sexual e discriminação no 2º Grau de jurisdição do TRT da 19ª Região da qual preside.

Importante destacar que a Corregedoria Regional solicitou a indicação das varas com reclamações de atraso na expedição de alvarás judiciais. Oficiou-se à Corregedoria com a informação solicitada, por meio do Ofício n.º 25/2023 Proad n.º 6353/2023. Atualmente, aguardamos providências.

Acrescente-se que foi protocolado Ofício n.º 20/2023- Proad n.º 6352/2023 solicitando a ativação de recursos para pessoas com deficiência visual, auditiva e com mobilidade reduzida, nos links da Ouvidoria Regional, conforme orientação contida na Resolução n.º 432/2021, do CNJ.

Ademais, a Ouvidoria é também uma janela de acesso aos merecidos elogios a servidores e magistrados e que aludidos elogios foram objeto de ciência aos respectivos interessados em cumprimento ao determinado pela Dra. Vanda Lustosa, Desembargadora Ouvidora.

Oportuno pontuar que além das demandas da Ouvidoria, 83(oitenta e três) proads, recebemos 18(dezoito) pedidos de informação ao cidadão-LAI, totalizando 101 (cento e um) atendimentos este mês.

Por fim, vale destacar que todas as demandas foram registradas e encaminhadas.