
Relatório Anual 2023



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

FICHA TÉCNICA

DESEMBARGADOR OUVIDOR

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

DESEMBARGADORA OUVIDORA DA MULHER

HERMINEGILDA LEITE MACHADO

CHEFE DA DIVISÃO DE OUVIDORIA

ROSSANA MARIA ISMAEL ESPINOLA DE CARVALHO

EQUIPE DA OUVIDORIA

CAIO GERALDO BARROS PESSOA DE SOUZA

EDINEUSA MARIA FARIAS BARROS MEIRA

JANDUHY CARNEIRO SOBRINHO



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1. INTRODUÇÃO

Atuação da Ouvidoria Regional



A OUVIDORIA PODE SER DEFINIDA COMO UMA INSTÂNCIA DE CONTROLE E PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO, RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, ELOGIOS, SUGESTÕES, PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E OUTRAS SOLICITAÇÕES QUE TENHAM COMO OBJETO A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMPETÊNCIA DE UM ÓRGÃO PÚBLICO.

A Ouvidoria do TRT da 13ª Região é órgão autônomo, integrante da alta administração do Tribunal, de natureza mediadora e eficaz na busca de soluções de conflitos e essencial à administração da Justiça.

Atua como canal de comunicação entre o Tribunal e os jurisdicionados, buscando diligentemente contribuir para a melhoria do atendimento prestado aos cidadãos e garantir os direitos dos usuários, concretizando, assim, além do princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações.

Tem por missão ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão, a fim de elevar o seu papel ao de agente participador no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Tribunal (RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA N.º 004/2022, art. 2º, § 2º).

Tem por valores: atendimento humanizado, urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento; presunção de boa-fé do usuário; igualdade no tratamento aos usuário; utilização de linguagem simples e compreensível; acompanhamento e busca do aperfeiçoamento dos serviços e promoção da mediação e conciliação entre o usuário e o órgão.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Com o advento das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), RESOLUÇÃO CSJT N.º 355, DE 28 DE ABRIL DE 2023, à Ouvidoria foi atribuída a responsabilidade de responder aos pedidos de acesso à informação, receber e analisar solicitações de acesso a dados pessoais e denúncias relativas a assédio eleitoral em situações de trabalho, as quais somaram-se aquelas já existentes.

Desenvolvemos nossos trabalhos com o Sistema Proad-Ouv, constantemente aperfeiçoado, responsável pela coleta, tratamento, registro e controle das manifestações de Ouvidoria (elogios, reclamações, sugestões e outros), manifestações de LAI (Pedidos de informação-SIC), e das requisições da LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS LGPD, bem assim da Ouvidoria da Mulher, originadas dos públicos externo e interno.

No ano de 2023 a função de Ouvidor foi exercida pelo desembargador Eduardo Sergio de Almeida, a função de Ouvidora da Mulher foi exercida pela desembargadora Herminegilda Leite Machado.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Uma síntese das atribuições da Ouvidoria pode ser encontrada na Lei 13.460/2017 que, em seu artigo 13, traz o rol de atividades precípuas de qualquer Ouvidoria Pública.

I - Promover a participação do usuário na administração pública

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços

IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com a Lei 13.460/2017

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão

As atribuições da Ouvidoria constam também na RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA-TRT 13 N.º 004/2022.

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria do TRT disponibiliza ao público os seguintes canais de comunicação:

1. PRESENCIAL E CORRESPONDÊNCIA POSTAL

Avenida Corálio Soares S/N- Sede do TRT da 13ª Região, 3º andar, João Pessoa-Paraíba. O cidadão poderá ser recebido pelo Ouvidor, pessoalmente, agendando o horário pelo Telefone (83) 3533-6001.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

2. TELEFONE

Disque-ouvidoria com 0800-728-1313 (ligação gratuita originada de telefones fixos) e (83) 3533-6001 (que recebe ligações de todos os meios disponíveis).

3. WhatsApp

(83) 3533-6001

4. EMAIL

ouvidoria@trt13.jus.br

5. FORMULÁRIO ELETRÔNICO

5.1.link: para manifestação à Ouvidoria:

<https://www.trt13.jus.br/portal-proad/pages/public/formularios/ouvidoria.html>



ou CR CODE (a partir de outubro de 2023):

5.2.link: para Serviço de Informação ao Cidadão- SIC:

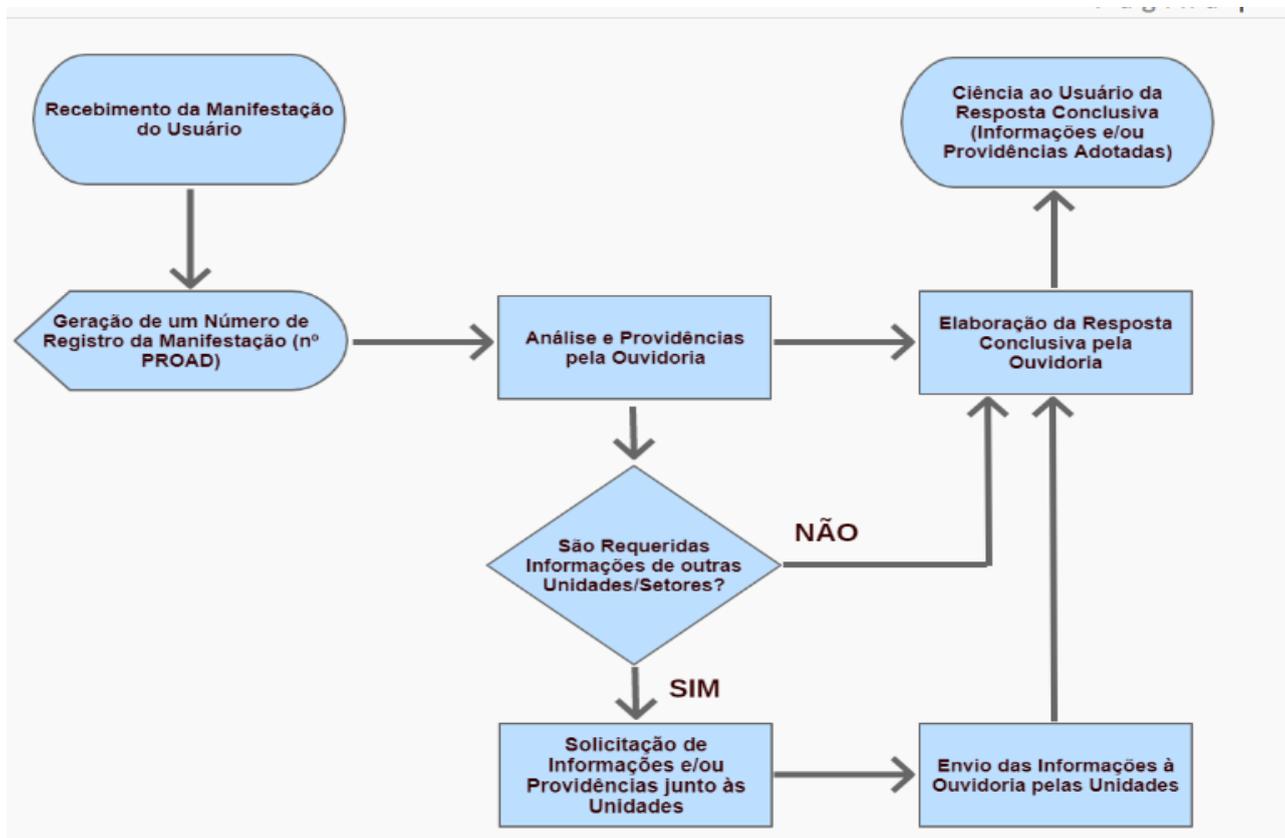
<https://www.trt13.jus.br/portal-proad/pages/public/formularios/sic.html>

5.3.link: para LGPDP (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

<https://www.trt13.jus.br/portal-proad/pages/lgpd/index.xhtml?dswid=-3393>



FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



IMPORTANTE: A Ouvidoria poderá solicitar informações complementares ao usuário, quando os elementos apresentados por ele forem insuficientes para a análise da manifestação.



IMPORTANTE: A Ouvidoria tem utilizado o e-mail como canal preferencial para envio das respostas, contudo, o usuário pode solicitar em sua manifestação que deseje receber o contato da Ouvidoria de outra forma, por exemplo, telefone.



DADOS ESTATÍSTICOS

Os dados estatísticos são apurados pelo sistema eletrônico- PROAD-OUV, detalhando os resultados dos serviços executados, analisados em partes principais: (1) Manifestações de Ouvidoria; (2) Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) e (3) LGPD, bem assim (4) Ouvidoria da Mulher, a demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, originadas dos públicos externo e interno, detalhando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Observamos de forma restrita todas as determinações emanadas dos regulamentos específicos, discorreremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados, na busca de fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do Tribunal.

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu o total de 585 manifestações para análise e 163 pedidos de acesso à informação- SIC e apenas 1 (uma) requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, totalizando 750 (setecentos e cinquenta) demandas. A Ouvidoria da Mulher totalizou 8 (oito) registros de atendimentos.

1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Quantitativo: manifestações criadas

A Ouvidoria tratou de 585 manifestações (Denúncias Dúvidas/Consultas, Elogio, Reclamação e Sugestão. Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho). Observa-se um acréscimo de demanda 25,27% em relação ao mesmo período do ano anterior.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Tipo da manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	60	10,26%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	319	54,53%
Elogio para a Ouvidoria	18	3,08%
Reclamação para a Ouvidoria	177	30,26%
Sugestão para a Ouvidoria	11	1,88%
Total	585	100,00%

A principal classe de manifestação recebida na Ouvidoria foi "Dúvidas/Consultas", representando 54,53% dos expedientes analisados no setor. Os assuntos mais recorrentes nessa classe de manifestação se relacionaram aos andamentos dos processos em geral e previsão de liberação de valores.

Na classe "Reclamação para a Ouvidoria", que representou 30,26% das demandas recebidas, as mais expressivas estiveram relacionadas à morosidade no andamento dos processos e na expedição de alvarás. Nesses casos, a Ouvidoria busca identificar os motivos dos atrasos, a partir dos andamentos disponíveis nas consultas processuais, respondendo diretamente aos interessados. Quando tal procedimento não se mostra suficiente, as reclamações são resolvidas pontualmente por meio de contato com as Unidades Judiciárias, a fim de possibilitar o envio de resposta de forma ágil e conclusiva ao usuário, ou, quando necessário, por meio de solicitação de informações ao Juízo.

Na classe "Denúncia para a Ouvidoria", o assunto com maior destaque esteve relacionado a condições de trabalho (fiscalização) e direitos violados, como, por exemplo, o não pagamento de verbas trabalhistas, cujos temas extrapolam a esfera de competência institucional do TRT13. Nesses casos, a Ouvidoria indica ao usuário os dados de contato para o devido encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes, além de disponibilizar todas as informações na sua página da internet.

Foi recebida, ainda, denúncia contra tratamento de servidor ao usuário ocorrido no âmbito do TRT da 13ª Região, a qual foi analisada pela Secretaria de Gestão de Pessoas,



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

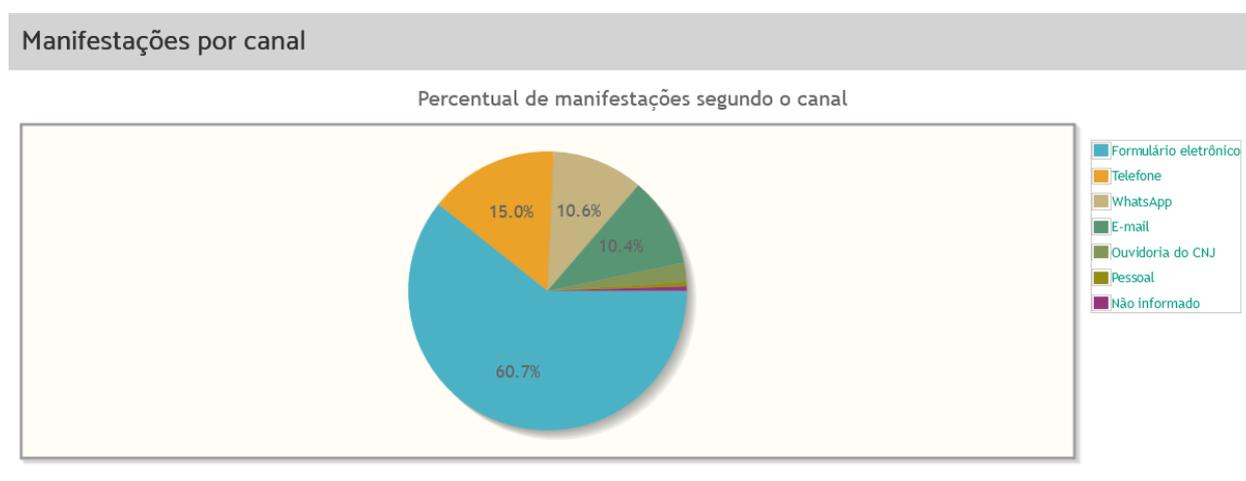
concluindo por sua improcedência.

Na classe “Elogios para a Ouvidoria”, foram recebidas 18 manifestações, envolvendo especialmente condutas de magistrados servidores e terceirizados do TRT13, as quais foram encaminhadas para ciência das partes interessadas.

A forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das demandas à Ouvidoria permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT13.

Meios de acesso das manifestações à Ouvidoria

A forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das manifestações à Ouvidoria permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT13, representando 60,70% do total.



7.1.d. Manifestações por perfil

Em se tratando do perfil de manifestantes, grande parte é constituída por Reclamantes 223 (38,12%). Em seguida, vêm Outros 157 (26,84%), Advogados 136 (23,25%), Servidores 39 (6,67%), Reclamado 11 (1,88%), Perito 8 (1,37%), Órgão Público 4 (0,68%), Estagiários e Juiz /Desembargador 2 cada (0,34%) e Arrematante, Entidade de



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Classe e testemunha 1 cada (0,17%).

Perfil	Quantidade	%
Reclamante	223	38,12%
Outros	157	26,84%
Advogado/Procurador	136	23,25%
Servidor	39	6,67%
Reclamado	11	1,88%
Perito	8	1,37%
Órgão Público	4	0,68%
Estagiário	2	0,34%
Juiz/Desembargador	2	0,34%
Arrematante	1	0,17%
Entidade de classe	1	0,17%
Testemunha	1	0,17%
Total	585	100,00%

Avaliação do manifestante por Satisfação no Atendimento

Por ocasião do arquivamento da demanda, com o objetivo do manifestante avaliar a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, é disponibilizado um *link* que lhe permite sugerir providências, se assim entender necessárias, além de avaliar o grau de satisfação do atendimento e resolutividade da demanda.

Foram encaminhados, pelo sistema, 585 (quinhentos e oitenta e cinco) formulários de avaliação aos manifestantes, mas apenas 143 (cento e quarenta e três) responderam o questionário, ou seja 24,44%. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	103	72,03%
SATISFEITO	24	16,79%
REGULAR	7	4,90%
INSATISFEITO	9	6,29%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

TOTAL	143	100%
-------	-----	------

Observa-se no quadro apresentado, tanto um aumento significativo e positivo, em relação ao mesmo período do ano passado, com relação a satisfação com os serviços de atendimento da Ouvidoria, 88,82% ficaram muito satisfeito/Satisfeitos, como também ocorreu um decréscimo de 50% na insatisfação, passando de 18 em 2022 para apenas 9 em 2023, sendo que destas nove, apenas uma se deu no segundo semestre de 2023.

Avaliação do manifestante por satisfação na solução

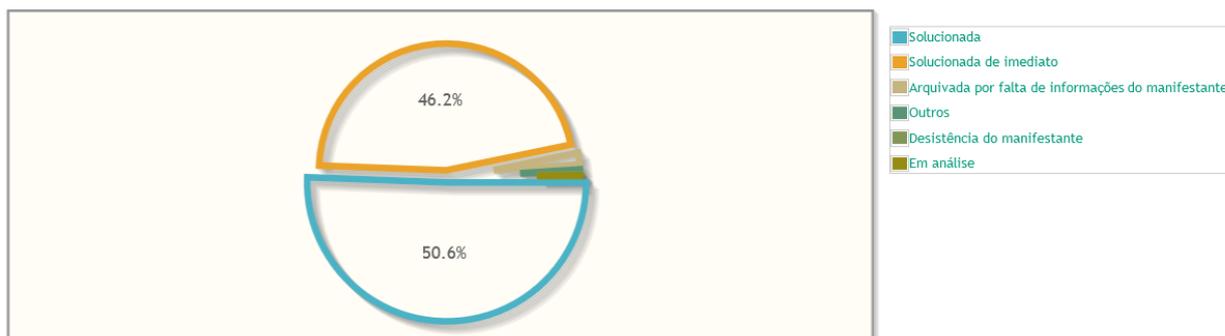
SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	83	58,05%
SATISFEITO	33	23,07%
REGULAR	14	9,79%
INSATISFEITO	13	9,09%
TOTAL	143	100%

Resolução da manifestação

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução





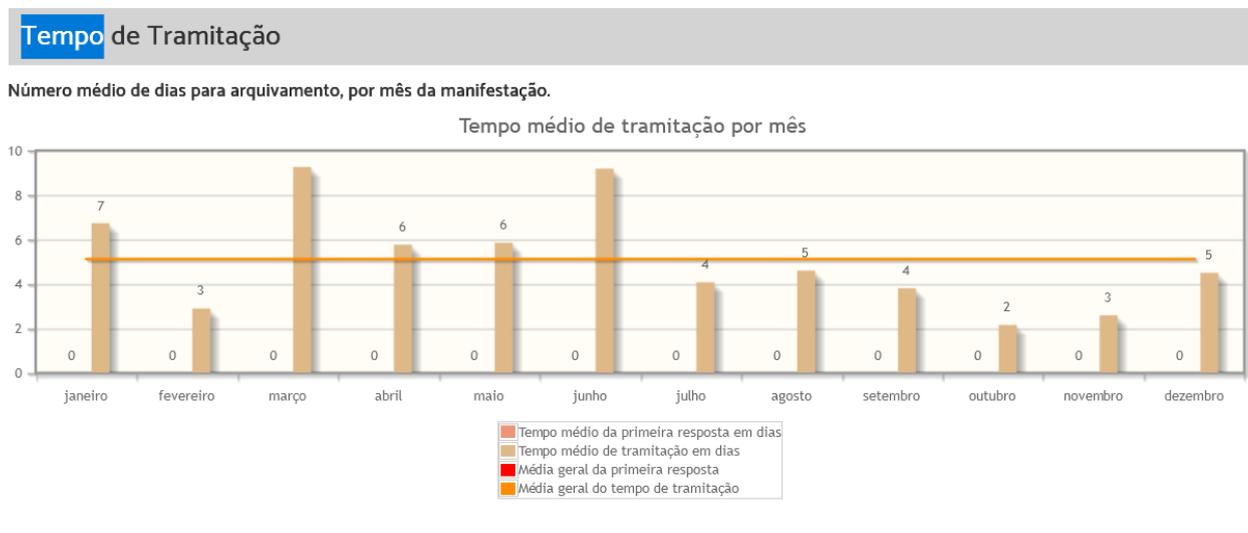
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Manifestação por Estado



O Prazo médio de resposta das manifestação

No período de 01/01/2023 a 31/12/2023, foi apurado o prazo médio de 05 (cinco) dias. Apesar do número de dias de tramitação nos meses de janeiro, março e junho de 2023 superar o número de dias dos demais, não ultrapassou o limite legal de dez dias.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)- DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Nos termos da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber e acompanhar os pedidos de informação relativos à Lei nº12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Quantitativo: manifestações criadas (SIC)

Em 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 163 (cento e sessenta e três) pedidos de acesso à informação, sendo registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV.

Não houve pedidos de acesso à informação indeferidos. As principais informações solicitadas versaram sobre o concurso público realizado, lista de aprovados. A Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEPE) foi a área mais demandada para fornecer as informações. Alguns pedidos de acesso foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, em observância ao princípio da Transparência Ativa, por se tratar de informação já disponibilizada no site do Tribunal.

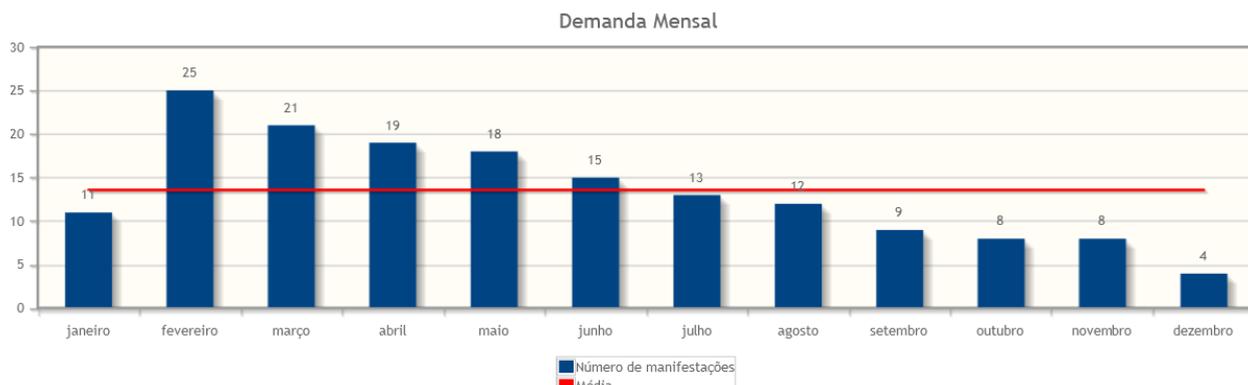


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

Demanda Mensal

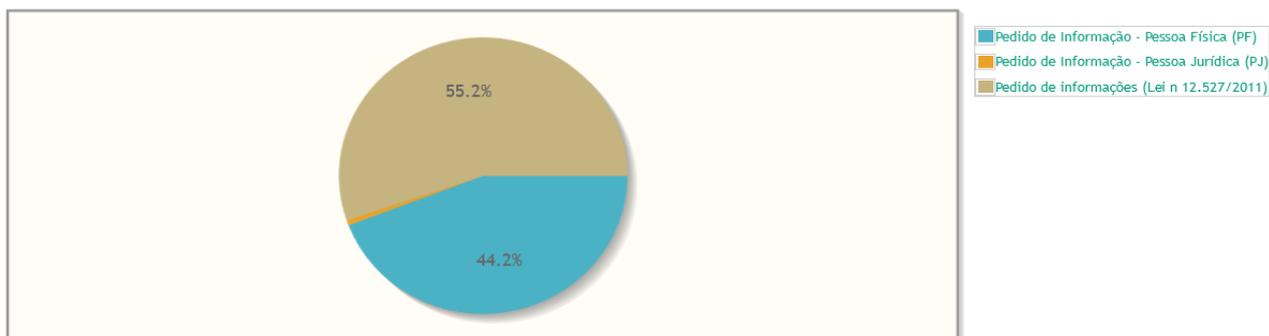
Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Tipo da manifestação (SIC)

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Meios de acesso das manifestações à Ouvidoria (SIC)

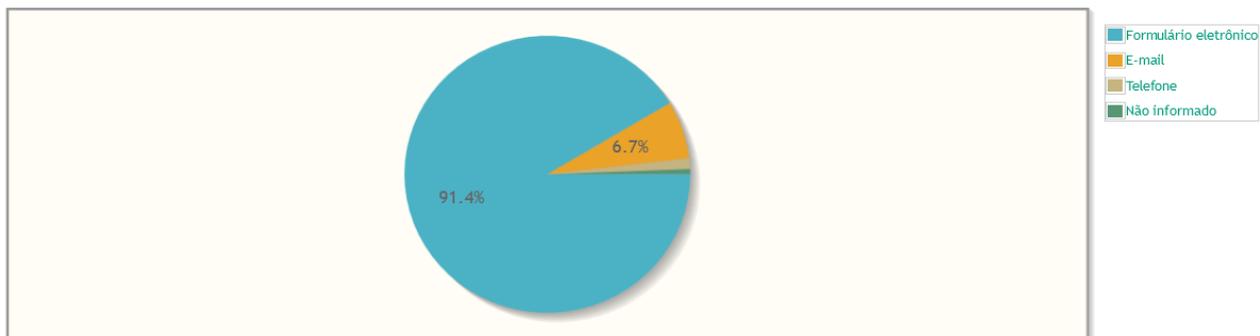
A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que é operacionalizado pela Ouvidoria, verificando-se que o canal por Formulário Eletrônico corresponde a 91,41% do total dos pedidos recebidos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal

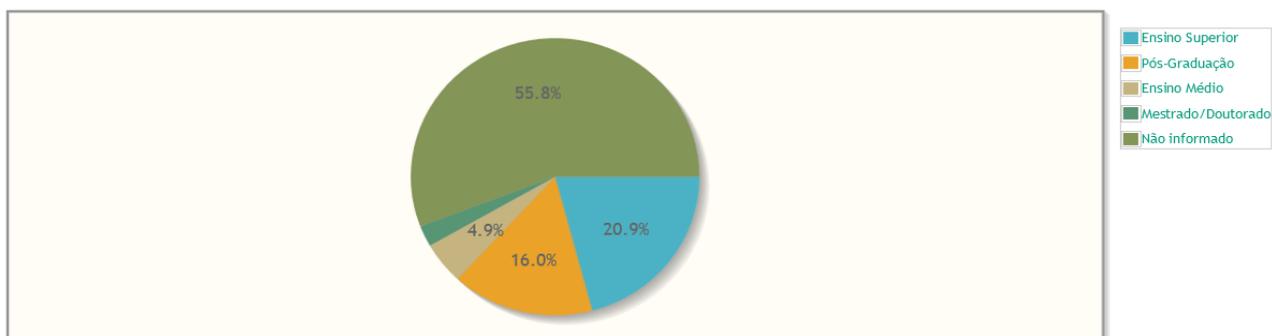


Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	149	91,41%
E-mail	11	6,75%
Telefone	2	1,23%
Não informado	1	0,61%
Total	163	100,00%

Manifestação(SIC) por escolaridade

Manifestações por escolaridade

Percentual de manifestações segundo a escolaridade



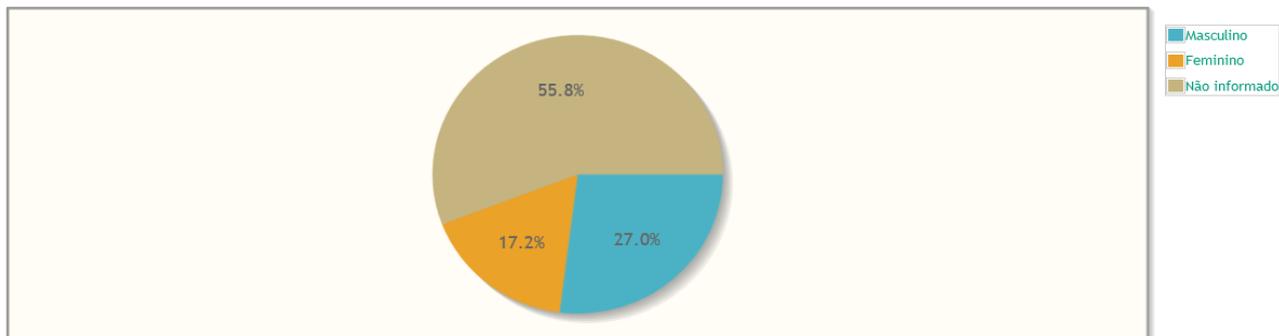
Manifestação(SIC) por gênero



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

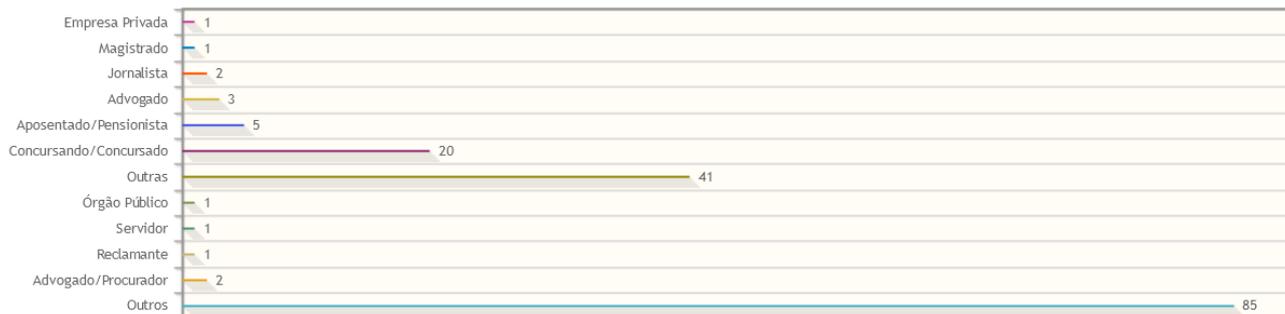
Manifestações por gênero

Percentual de manifestações segundo o gênero



Manifestação(SIC) por perfil

Manifestações por Perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	85	52,15%
Advogado/Procurador	2	1,23%
Reclamante	1	0,61%
Servidor	1	0,61%
Órgão Público	1	0,61%
Outras	41	25,15%
Concursando/Concursado	20	12,27%
Aposentado/Pensionista	5	3,07%
Advogado	3	1,84%
Jornalista	2	1,23%
Magistrado	1	0,61%
Empresa Privada	1	0,61%
Total	163	100,00%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Manifestação(SIC) por satisfação no atendimento

Foram encaminhados, pelo sistema, 163 (cento e sessenta e três) formulários de avaliação aos manifestantes, mas apenas 63 (sessenta e três) responderam o questionário, ou seja 38,65%. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	47	74,61%
SATISFEITO	12	19,05%
REGULAR	2	3,17%
INSATISFEITO	2	3,17%
TOTAL	63	100%

Manifestação(SIC) por solução

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	41	65,09%
SATISFEITO	14	22,22%
REGULAR	5	7,93%
INSATISFEITO	3	4,76%
TOTAL	63	100%

Manifestação(SIC) por Estado



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Manifestações por Estado



Manifestação(SIC) por solução

Resolução	Quantidade	%
Solucionada	125	76,69%
Solucionada de imediato	31	19,02%
Arquivada por falta de informações do manifestante	7	4,29%
Total	163	100,00%

Tempo médio de tramitação(SIC)

O número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação, foi de 4 dias.

3. DAS REQUISIÇÕES DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD, LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018.



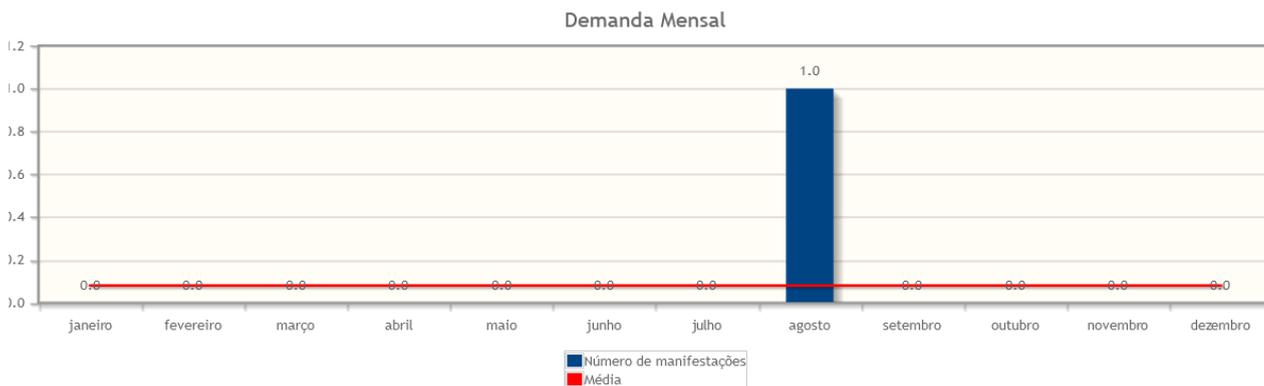
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

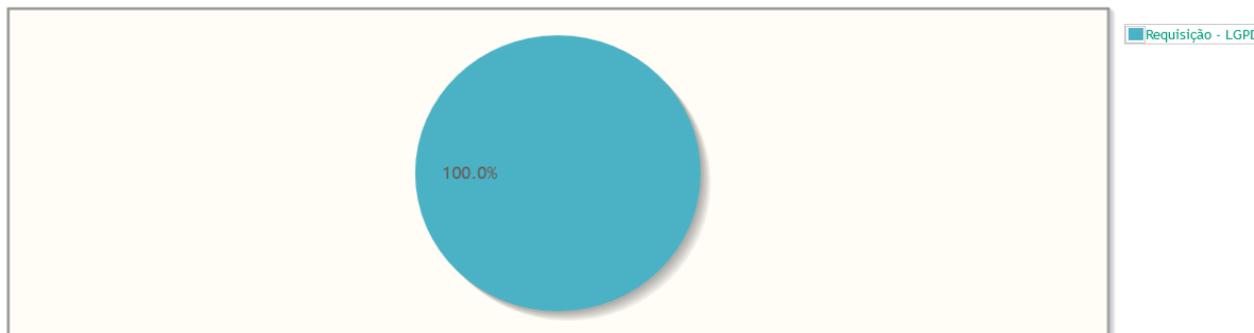
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Requisição - LGPD	1	100,00%
Total	1	100,00%

A Ouvidoria operacionaliza o recebimento das requisições, mas em 2023 só há um registro, no mês de agosto, enviada por Formulário Eletrônico, apresentada por um reclamante, do estado da Paraíba, em que, apesar de solucionada no tempo médio de sete dias, não foi respondida a pesquisa de satisfação, por parte do interessado, após o arquivamento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

4. DA OUVIDORIA DA MULHER

Criada com o objetivo de disponibilizar um canal específico para o acolhimento e o atendimento de mulheres que se sintam em situação de violência de gênero, assédio moral, assédio sexual, discriminação e outras formas de violência baseada no gênero, que possam desencadear procedimentos administrativos e/ ou judiciais referentes a atos de violência contra mulheres.

É o canal de escuta, acolhimento e orientação de mulheres que se sintam vítimas ou tenham informações sobre casos de violência contra a mulher no âmbito deste Tribunal Regional do Trabalho.

A ouvidoria tem a missão de ser a representante de mulher dentro do Tribunal do Trabalho, atuando sempre de forma independente e imparcial.

Toda manifestação recebida deve ser tratada com sigilo e submetida à apreciação da ouvidoria, registrada e encaminhada à unidade competente para que preste as informações ao manifestante.

A Ouvidoria da Mulher está aberta a todas as pessoas e conta com canais específicos, presencial e virtual, para orientação, recebimento da denúncia e agendamento de atendimento e, dentre suas competências, estão:

- Receber reclamações, sugestões, pedidos de informações, elogios, críticas e denúncias de atos praticados contra as mulheres;
- Receber e dar tratamento às demandas relacionadas à violência contra a mulher, especialmente à igualdade de gênero e à participação feminina, apresentadas por magistradas, servidoras, advogadas, estagiárias, trabalhadoras, inclusive terceirizadas e prestadoras de serviços, e demais colaboradoras do TRT13;
- Receber e dar tratamento a demandas relacionadas à violência contra a mulher, praticadas por representantes ou em função das atividades da Justiça do Trabalho da 13ª



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

Região;

- Funcionar como espaço de acolhimento, escuta ativa e orientação.
- Contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

No ano de 2023, foram recebidas na Ouvidoria da Mulher 08 denúncias de servidoras e cursistas, sendo (seis) por assédio moral, 01 (uma) por assédio sexual e 01 (uma) por insubordinação de servidor para com a superiora hierárquica. Destas, 06 (seis) foram tratadas pessoalmente pela Ouvidora da Mulher em seu Gabinete, 01 (uma) na Divisão de Ouvidoria e 01 (uma) denúncia, por extrapolar a competência da Ouvidoria, foi determinado o encaminhamento à Secretaria-Geral da Presidência.

Além dos atendimentos acima mencionados, a Ouvidora participou da 1ª Reunião Geral de Ouvidorias da Mulher dos Tribunais de Justiça, em 15/02/2023, na cidade de Curitiba/PR, se tornando uma das fundadoras do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM.

Posteriormente, a Ouvidora, acompanhada pelo gestor da Divisão de Ouvidoria, participou da 34ª Reunião do Colégio de Ouvidores, em Brasília, no período de 22 a 24 de março de 2023, na qual foram debatidos temas pertinentes às atividades de ouvidoria. Por ocasião desse Encontro, a Ouvidora se fez presente à solenidade de descerramento da placa em homenagem à Ministra Maria Helena Mallmann, na galeria dos(as) ex-ouvidores(as) do Tribunal Superior do Trabalho - TST, representando a Ouvidoria do TRT 13.

A Ouvidora da Mulher também participou da inauguração da Ouvidoria da Mulher do TRE-PB, em 17/03/2023, de eventos relativos ao tema na EJUD13, por ocasião da comemoração do Dia da Mulher e da solenidade de abertura da exposição “Mulheres pela Democracia na Paraíba”, em 30/06/2023, na Sala de Sessões do TRE-PB.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2023, foram registrados no sistema de Ouvidoria 585 (Quinhentos e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

oitenta e cinco) manifestações, 163 (cento e sessenta e três) pedidos de acesso à informação-SIC, e houve apenas um registro de requisição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, totalizando 750 (setecentos e cinquenta) demandas. A Ouvidoria da Mulher registrou 8 (oito) atendimentos.

As manifestações apresentadas na Ouvidoria solicitaram o cumprimento de determinações judiciais, informações, denúncias, sugestões, elogios aos servidores e magistrados do Tribunal, bem como pedidos de acesso à informação não disponibilizada no sítio eletrônico do Tribunal e na página da transparência.

A Ouvidoria recebe e responde com resolutividade as demandas recebidas. No período avaliado, foram registradas 13 (três) manifestações oriundas do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Os resultados obtidos em relação aos prazos médios de atendimento e às avaliações dos cidadãos refletem a agilidade na prestação do serviço, a cordialidade do atendimento e a determinação em oferecer solução aos pedidos que chegam à Unidade.

Ademais, foi possível, reduzir ainda mais o tempo médio de resposta ao cidadão, a fazer cumprir um dos principais objetivos da Ouvidoria que é responder ao cidadão com a máxima eficiência e rapidez.

As avaliações das manifestações respondidas pelos cidadãos demonstram o grau de satisfação alta no atendimento e de satisfação na resolutividade da demanda.

A nova gestora da Divisão de Ouvidoria, que assumiu em outubro de 2023, participou da 37ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, no mês de novembro de 2023, onde foram debatidos temas relevantes para as Ouvidorias, ocasião em que ocorreu a Eleição da Nova Diretoria do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho -Gestão 2024.

Em novembro a Ouvidoria lançou em do Tribunal Regional do Trabalho (13ª Região) a campanha “Boas Práticas merecem elogios”. A ação, aberta para o público em geral, visa valorizar o trabalho desenvolvido no Regional, além de estimular a prática de elogios, visto que nem só de reclamação, consulta ou denúncia vive uma ouvidoria.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

O Tribunal Regional do Trabalho conquistou a categoria Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade 2023 e a Ouvidoria Regional contribuiu no Ranking da Transparência.

As informações de interesse da sociedade estão disponibilizadas no sítio eletrônico do Tribunal (www.trt13.jus.br), em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011, de acordo com as recomendações emanadas do Tribunal de Contas da União e do Conselho Nacional de Justiça.

A Unidade reitera o compromisso de prestar um bom atendimento, servindo à sociedade com independência e dedicação, no cumprimento do seu papel institucional e social de promover o acesso à informação e promover a intercomunicação do cidadão com o Tribunal.

São essas as considerações que, em conjunto, levamos ao conhecimento de Vossa Excelência.

Eduardo Sergio de Almeida:103001274
4

Assinado digitalmente por Eduardo Sergio de Almeida:103001274
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Autoridade Certificadora da Justiça - AC-JUS, OU=Cert-JUS Institucional - A3, OU=23087030000182, OU=VideoConferencia, OU=Tribunal Regional do Trabalho da 13 Região-TRT13, OU=Magistrado, CN=Eduardo Sergio de Almeida:103001274
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização:
Data: 2024.01.19 15:41:07-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 2023.3.0

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA
Desembargador Ouvidor

HERMINEGILDA LEITE MACHADO:103002075
4

Assinado de forma digital por HERMINEGILDA LEITE MACHADO:103002075
Dados: 2024.01.21 20:55:37 -03'00'

HERMINEGILDA LEITE MACHADO
Desembargadora Ouvidora da Mulher