



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

RELATÓRIO

OUVIDORIA

2024



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

FICHA TÉCNICA

Ano 2024

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: 01/01/2024 a 31/12/2024

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 participante 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 usuários;



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

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.

Com o advento das Leis nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), Lei n.º 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.

O Regulamento que rege a atuação da Ouvidoria é aprovado pelo Tribunal Pleno e define a competência desta Unidade, observando a legislação e os normativos vigentes. A eleição do Ouvidor ou Ouvidora e Vice ocorre em consonância com as disposições do Regimento Interno.

Desde 2022, por meio da Resolução TRT13 nº 35/2022 foi instituída neste Regional a Ouvidoria da Mulher, canal para receber denúncias de assédio moral, sexual, discriminação por gênero ou qualquer outro tipo de violência. Foi criada para apoiar, acolher e orientar todas as mulheres que se sintam vítimas ou que tenham informações sobre casos desse tipo que envolvam outras colegas de trabalho.

No ano de 2024 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.



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.

COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE E PARTES INTERESSADAS

A Ouvidoria tem trabalhado para viabilizar a implantação e difusão dos canais plurais de interlocução, conduzir e acompanhar os processos até que tenham uma resposta satisfatória e gerem um ganho humano e institucional.

Para tanto, ações estão sendo desenvolvidas para ampliar a capilaridade do atendimento da Ouvidoria.



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

Com o objetivo de aperfeiçoar o atendimento ao usuário, aumentar a eficiência e colaborar na melhoria da prestação do serviço público, em 2024 foi implementado, no âmbito do TRT-13, a mais nova versão do sistema de processo administrativo virtual denominado PROAD-OUV - módulo Ouvidoria, de modo a acrescentar novas funcionalidades trazidas com a atualização do sistema.

Efetividade das ações de Ouvidoria

As manifestações no âmbito da Ouvidoria do TRT 13, recebidos, foram tratadas e encaminhadas, sempre em parceria com as unidades internas do Tribunal, e que resultaram em resultado efetivo aos usuários.

No ano de 2024, em atenção a recomendação da Ministra Ouvidora do Tribunal Superior do Trabalho e do CSJT (Ofício Circular TST. OUVIDORIA nº 001/2024), foi solicitada à SETIC a implementação da "Unificação da Página Inicial das Ouvidorias da Justiça do Trabalho".

O TRT 13 foi o primeiro Tribunal a efetivar a implementação da nova página, conforme figura a seguir:



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



Pesquisar

[Institucional](#) | [Serviços](#) | [Notícias](#) | [Jurisprudência](#) | [Transparência](#) | [Ouvidoria](#) | [Legislação](#) | [Contato](#)

AQUI: [PÁGINA INICIAL](#) > [OUVIDORIA](#) > [OUVIDORIA](#)

Ouvidoria

 Faça sua Manifestação Envie e acompanhe a sua reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação	 Denúncia Assédio Moral ou Sexual Faça sua denúncia	 Denúncia Assédio Eleitoral Faça sua denúncia	 Denúncia Atos de Corrupção Faça sua denúncia	 Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) Faça um pedido de acesso à informação
 Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) Envie pedido conforme LGPD	 Relatórios Estatísticos Dados Regionais e Painel Nacional	 Consulte o Processo no TRT13 Instruções sobre consulta	 Integração das Ouvidorias Saiba mais sobre as Ouvidorias	 O que é a Ouvidoria? Como a unidade trabalha
 Carta de Serviços à Cidadania Entenda quais são e como utilizar os serviços do TRT13	 Ouvidoria do TRT13 Regulamentação, composição e equipe	 Dúvidas Frequentes Outras informações importantes	 Avalie os Serviços da Ouvidoria Responda a pesquisa de satisfação	 Ouvidoria da Mulher Faça sua Manifestação

Conteúdo de Responsabilidade da
Ouvidoria do TRT-13

Email: ouvidoria@trt13.jus.br

Telefones: (83) 3533-6001 | 0800 728 1313 (De segunda a sexta das 7h às 17h)

Com o objetivo de manter atualizadas as versões disponibilizadas, a Unidade sempre se preocupa em solicitar a sua implementação.

CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria, recebe manifestações por formulário eletrônico, em sistema disponibilizado na página da Ouvidoria do TRT, e-mails, telefonemas, cartas e atende de forma presencial. Os canais são verificados e as providências são tomadas com o objetivo de solucionar as demandas de cidadão e cidadãs, inclusive aquelas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Ouvidoria da



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

Mulher.

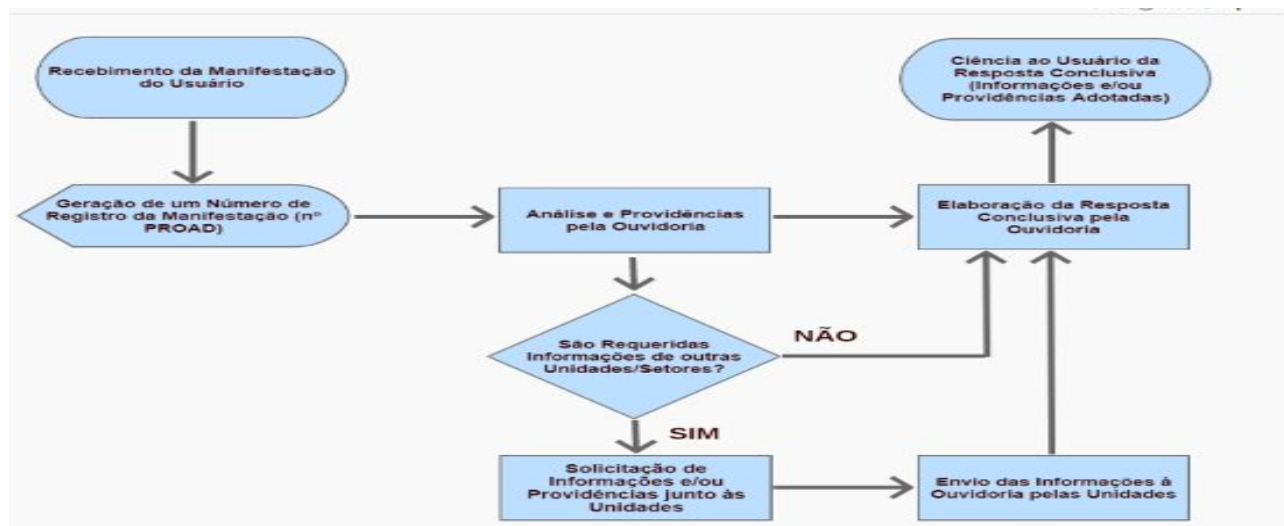
Este Regional possui, ainda, um canal de comunicação no aplicativo WhatsWeb.

Além disso, foi disponibilizado acesso à Ouvidoria por meio de formulário via QR Code, o qual facilita o registro de manifestações.

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

- Presencial e Correspondência Postal: Avenida Corálio Soares S/N- Sede do TRT da 13ª Região, 3º andar, João Pessoa/PB. O cidadão poderá ser recebido pelo Ouvidor, pessoalmente, agendando o horário pelo Telefone (83) 3533-6001.
- 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).
- WhatsApp: (83) 3533-6001.
- E-mail: ouvidoria@trt13.jus.br
- Formulário eletrônico:

FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO





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



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 deseja receber o contato da Ouvidoria de outra forma, por exemplo, telefone.

TREINAMENTOS

Os servidores da Unidade estão em constante treinamentos e cursos relacionados as suas atividades no setor.

COLEOUV

A Gestora da Divisão de Ouvidoria, bem assim a Ouvidora da Mulher, participaram, durante o decorrer do ano dos Colégio de Ouvidores.

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.



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

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu o total de 582 manifestações para análise, ressaltando-se que uma, assunto: Ouvidoria: Solicitação, foi cadastrada, equivocadamente, por outro setor e não pertence a esta Unidade, no entanto, foi uma solicitada a retificação encaminhado via e-mail ; 62 pedidos de acesso à informação - SIC e apenas 2 (duas) requisições com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPDP, sendo que 1 (uma) requisição, se fez constar no relatório, mas não foi recebida ou mesmo operacionalizada pela Ouvidoria, por equívoco de procedimento alheio a Unidade. Também foram atendidos/acolhidos usuários de forma presencial, alguns deles sem registro no sistema, a pedido da parte.

A Ouvidoria da Mulher totalizou 4 (quatro) registros no sistema e 9 (nove) acolhimentos/atendimentos, não cadastrados no sistema, a pedido das pessoas que procuraram a respectiva ouvidoria.

1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Quantitativo: manifestações criadas

A Ouvidoria tratou de 582 manifestações (Denúncias, Denúncias de Irregularidades Anônima, Dúvidas/Consultas, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão). Ressalte-se, como anteriormente informado, que uma manifestação, assunto: Ouvidoria: Solicitação, foi cadastrada, equivocadamente, por outro setor e não é pertence a esta Unidade. Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho).

Obs: Foi solicitada a retificação do assunto de uma Solicitação, via e-mail, de proad que não pertence a esta Unidade, tendo em vista o impacto no relatório.



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

Tipo da manifestação

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	43	7,39%
Elogio	64	11,00%
Notícia de Irregularidade Anônima	3	0,52%
Ouvidoria da Mulher - Denúncia	4	0,69%
Reclamação	132	22,68%
Solicitação	331	56,87%
Sugestão	5	0,86%
Total	582	100,00%

A principal classe de manifestação recebida na Ouvidoria foi "Solicitação", representando 56,87% 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 22,68% das demandas recebidas, as mais expressivas estiveram relacionadas à morosidade no andamento dos processos judiciais. 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 manifestações 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.

Na classe "Elogios para a Ouvidoria", foram recebidas 64 manifestações, especialmente a



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

servidores, as quais foram encaminhadas para ciência das partes interessadas. Observa-se um aumento expressivo

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 72,34% do total.

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	421	72,34%
E-mail	68	11,68%
WhatsApp	45	7,73%
Ouvidoria do CNI	25	4,30%
Telefone	13	2,23%
Pessoal	4	0,69%
Não informado	6	1,03%
Total	582	100,00%

Manifestações por perfil

Em se tratando do perfil de manifestantes, grande parte é constituída por Advogados (187), seguido de Reclamantes (143).



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

Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	187	32,13%
Reclamante	143	24,57%
Outros	140	24,05%
Servidor	55	9,45%
Reclamado	13	2,23%
Órgão Público	12	2,06%
Perito	7	1,20%
Testemunha	6	1,03%
Juiz/Desembargador	5	0,86%
Entidade de classe	4	0,69%
Estagiário	4	0,69%
Arrematante	2	0,34%
Não informado	4	0,69%
Total	582	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, 582 (quinhentos e oitenta e dois) formulários de avaliação aos manifestantes, mas apenas 159 (cento e cinquenta e nove) responderam o questionário, ou seja 27,32%. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	107	67,29%
SATISFEITO	28	17,62%
REGULAR	10	6,29%
INSATISFEITO	14	8,80%
TOTAL	159	100%



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

Observa-se no quadro apresentado, com relação a satisfação com os serviços de atendimento da Ouvidoria, que 84,91% ficaram muito satisfeito/satisfeitos.

Avaliação do manifestante por satisfação na solução

SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	95	59,75%
SATISFEITO	29	18,24%
REGULAR	12	7,55%
INSATISFEITO	23	14,46%
TOTAL	159	100%

Manifestação por Estado

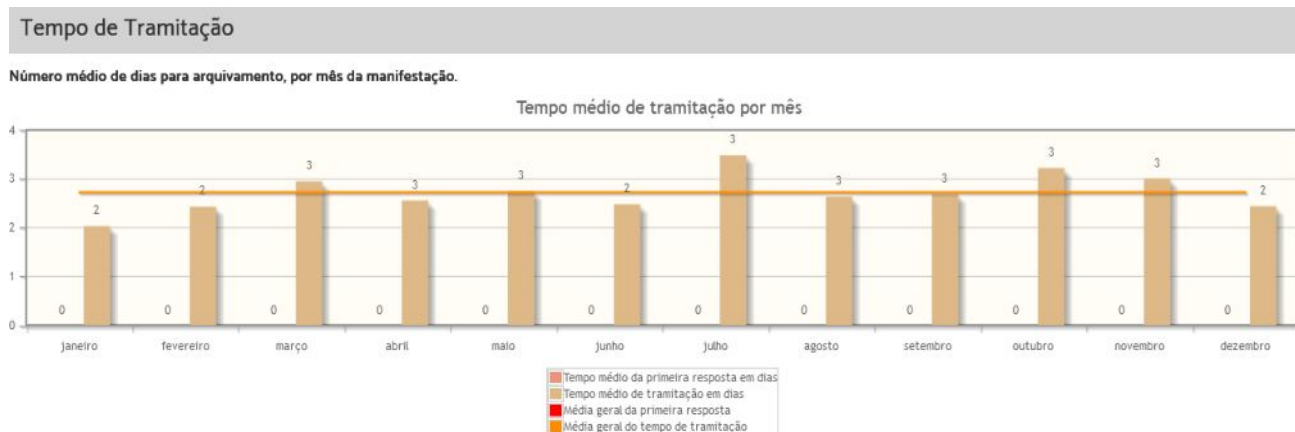
Estado	Quantidade	%
PB	456	78,35%
SP	19	3,26%
PE	17	2,92%
RN	13	2,23%
RI	11	1,89%
DF	10	1,72%
RS	8	1,37%
PR	7	1,20%
CE	6	1,03%
AL	5	0,86%
GO	4	0,69%
MG	4	0,69%
PI	4	0,69%
SE	4	0,69%
ES	2	0,34%
SC	2	0,34%
AC	1	0,17%
AP	1	0,17%
BA	1	0,17%
MA	1	0,17%
MT	1	0,17%
PA	1	0,17%
RO	1	0,17%
TO	1	0,17%
Não informado	2	0,34%



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

O Prazo médio de resposta da manifestação

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024, foi apurado o prazo médio de dois dias e meio até o arquivamento da manifestação, obtendo uma redução de 50% em relação ao ano anterior. O prazo legal é de 10 dias. Segue o gráfico:



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 informações relativos à Lei nº12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.



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

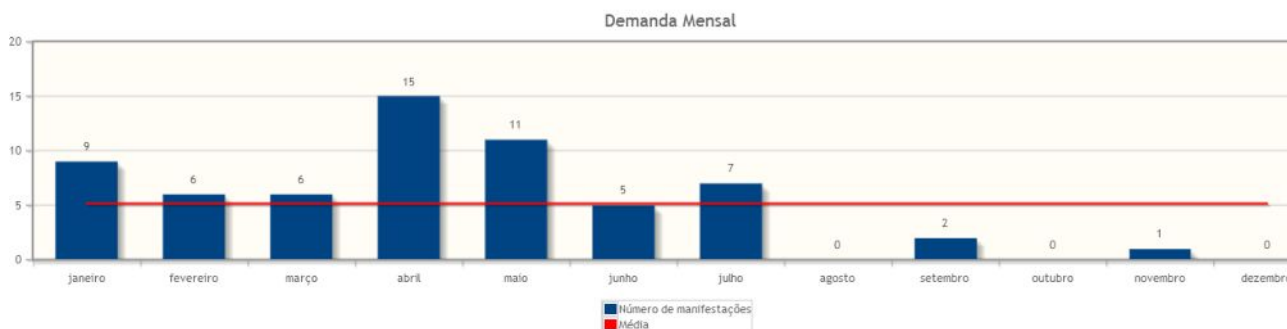
Quantitativo: manifestações criadas (SIC)

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 62 (sessenta e dois) pedidos de acesso à informação, sendo registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV.

Apenas um pedido foi indeferido. A parte recorreu, em proad apartado, sendo mantida a decisão e comunicada ao CNJ, conforme determinação legal.

A Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEPE) foi a unidade 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.

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Tipo da manifestação (SIC)

Manifestações por tipo	Quantidade	%
Pedido de Informação – Pessoa Física (PF)	59	95,16%
Pedido de Informação – Pessoa Jurídica (PJ)	03	4,84%
Total	62	100.00%

Meios de acesso das manifestações à Ouvidoria (SIC)

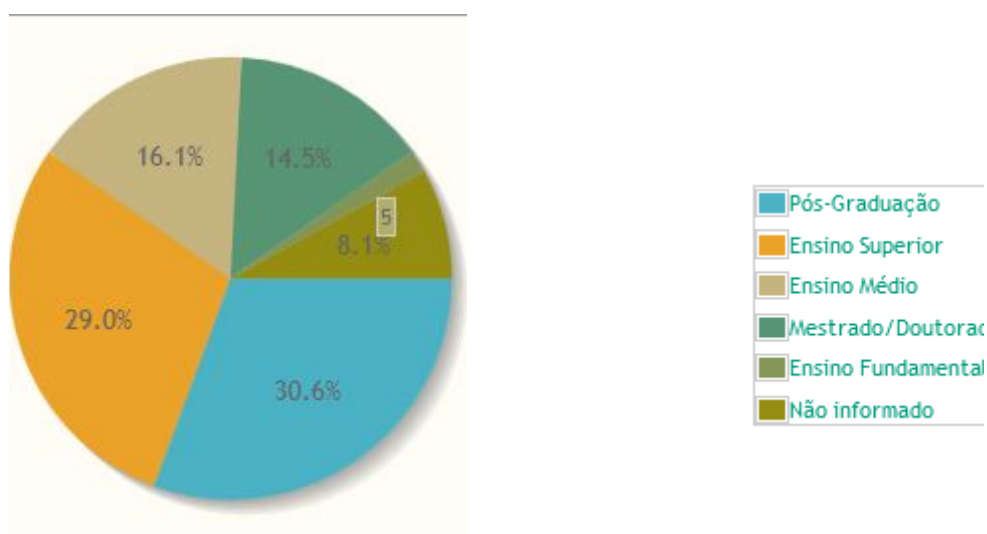
Manifestações por canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	50	80,65%



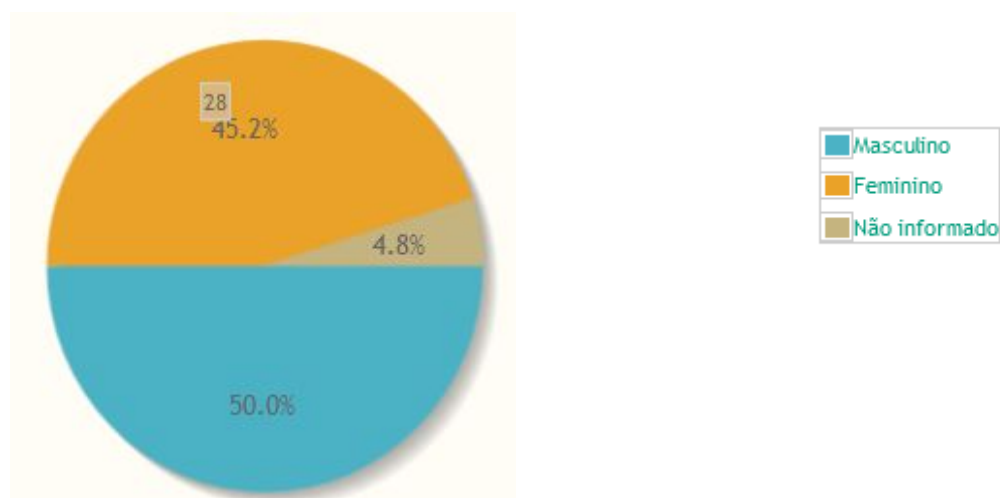
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

E-mail	09	14,52%
WhatsApp	02	3,23%
Não informado	01	1,61%
Total	62	100,00%

Manifestação (SIC) por escolaridade



Manifestação(SIC) por gênero





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

Manifestação(SIC) por perfil

Perfil	Quantidade	%
Outras	26	41,94%
Concursando/Concursado	13	20,97%
Advogado	5	8,06%
Aposentado/Pensionista	4	6,45%
Jornalista	4	6,45%
Pesquisador/Acadêmico	3	4,84%
Magistrado	1	1,61%
Perito	1	1,61%
Outro	2	3,23%
Org. Não Governamental	1	1,61%
Não informado	2	3,23%
Total	62	100,00%

Manifestação (SIC) por Estado

Estado	Quantidade	%
PB	29	46,77%
SP	7	11,29%
PE	5	8,06%
MG	4	6,45%
RN	3	4,84%
RS	3	4,84%
DF	2	3,23%
GO	2	3,23%
RJ	2	3,23%
AL	1	1,61%
BA	1	1,61%
CE	1	1,61%
ES	1	1,61%
SC	1	1,61%
Total	62	100,00%



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

Manifestação (SIC) por satisfação no atendimento e na solução

Foram encaminhados aos manifestantes, pelo sistema, 62 (sessenta e dois) formulários de avaliação, mas apenas 33 (trinta e três) responderam o questionário, ou seja, 53,22%. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes, em números absolutos:

Manifestações por Satisfação no Atendimento	Quantidade	%
Muito satisfeito	21	63,64%
Satisfeito	8	24,24%
Insatisfeito	2	6,06%
Regular	2	6,06%
Total	33	100%

Manifestações por Satisfação na Solução	Quantidade	%
Muito satisfeito	19	57,57%
Satisfeito	9	27,27%
Insatisfeito	3	9,09%
Regular	2	6,06%
Total	33	100%

Manifestação(SIC) por solução

Das 62 duas manifestações de SIC apresentadas, apenas uma foi indeferida.



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

Tempo médio de tramitação(SIC)

O número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação, foi de 3 dias. Houve diminuição em relação ao ano anterior.



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

Ouvidoria operacionaliza o recebimento das requisições. No período de 01.01.2024 a 31.12.2024, só há um registro enviado por Formulário Eletrônico, específico de Requisição de LGPD. Solucionada no tempo médio de dez dias. Não foi respondida a manifestação de satisfação no atendimento, tampouco na solução, após o arquivamento.

Porém, em setembro de 2024, por meio do proad 9373/2024, um requisitante apresentou pedido no proad (geral), o qual classificou como “outros”, sem utilizar o sistema disponível e adequado para requisição do LGPD, no ProadDOuv. No trâmite deste Protocolo, foi procedida a mudança no assunto, desta vez para “LGPD”. No entanto, a Ouvidoria não o operacionalizou, não tomou conhecimento, tampouco teve acesso e acompanhamento.

Porém, diante da mudança no assunto, o sistema ProadOuv, de forma automática, o contabilizou no relatório LGPD, conforme imagem que segue:





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

Manifestação por tipo

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Requisição - LGPD	2	100,00%
Total	2	100,00%

4. DA OUVIDORIA DA MULHER



A Ouvidoria da Mulher conta com canais específicos, presencial e virtual, para orientação, recebimento da denúncia e agendamento de atendimento. Dentre as suas competências, destacam-se:

- 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 Região;
- funcionar como espaço de acolhimento, escuta ativa e orientação;
- contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à



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

Violência contra as Mulheres.

No ano de 2024, a Ouvidoria da Mulher, recebeu 4 (quatro) denúncias no sistema ProadOuv e efetuou 09 (nove) atendimentos, os quais não foram registrados no sistema e nem levadas adiante, a pedido das pessoas que procuraram a respectiva ouvidoria, sendo tratado como acolhimento.

Ademais, a Ouvidoria da Mulher promoveu ações específicas, ao instituir programa voltado à prevenção, à orientação e ao apoio de magistradas e servidoras do Poder Judiciário em situação de violência doméstica e familiar contra a mulher, e realizou campanha de orientação e esclarecimento sobre violência doméstica e familiar contra a mulher, com divulgação dos canais de denúncia, bem assim, promoveu evento o lançamento da cartilha do programa de Apoio a Magistradas e Servidoras em Situação de Violência Doméstica e Familiar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TRT tem se consolidado como uma instância essencial de comunicação entre a sociedade e o Tribunal, atuando há 21 anos para conectar advogados, cidadãos e partes de processos com o Tribunal. Além de fornecer informações sobre a tramitação de processos, consulta de andamento e acolhimento de manifestações como sugestões, reclamações, elogios, pedidos de informação e denúncias. A Ouvidoria também ampliou seu papel. Agora, ela é um canal de escuta e acolhimento humanizado para situações de vulnerabilidade emocional e opressão, como denúncias de assédio no trabalho, discriminação racial e de gênero, tanto dentro quanto fora do Tribunal, bem assim denúncia de assédio eleitoral e denúncia de atos de corrupção.

Além disso, as contribuições recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para sugerir melhorias na gestão do Tribunal, buscando aprimorar os serviços oferecidos ao público, reafirmando seu compromisso em oferecer atendimento ágil e eficaz, sempre em benefício dos cidadãos que recorrem a este setor.



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

No exercício de 2024, foram registrados no sistema de Ouvidoria 582 (Quinhentos e oitenta e duas) manifestações, uma com pedido de retificação encaminhado via e-mail, por não pertencer a esta Unidade, 62 (sessenta e dois) pedidos de acesso à informação - SIC e apenas 02 (dois) registro de requisição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD por meio do ProadOuv (vide destaque no campo LGPD). A Ouvidoria da Mulher registrou 4(quatro) denúncias e 9 (nove) atendimentos.

As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) totalizaram 25 (vinte e cinco), as quais foram registradas no sistema PROADOuv e devidamente classificadas conforme sua origem, tendo em vista conter item próprio – Ouvidoria CNJ. A Ouvidoria Regional tem cumprido o dever de enviar para a Ouvidoria do CNJ, a resposta fornecida ao manifestante.

As manifestações oriundas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, sendo duas denúncias, sete reclamações e dezesseis solicitações.

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.

O TRT-13 conquistou a categoria Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade 2024 e a Ouvidoria Regional contribuiu no Ranking da Transparência, alcançando pontuação máxima nos itens sob sua responsabilidade.

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.

As Ouvidorias reiteram 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.



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

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA
Desembargador Ouvidor

EDUARDO
SERGIO DE
ALMEIDA:10
3001274

Assinado digitalmente por EDUARDO
SERGIO DE ALMEIDA:103001274
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Autoridade
Certificadora da Justiça - AC-JUS, OU=
09142068000180, OU=Presencial, OU=Cert-
JUS Magistrado - A3, OU=PODER
JUDICIÁRIO, OU=Magistrado, CN=
EDUARDO SERGIO DE
ALMEIDA:103001274
Razão: Eu estou aprovando este documento
Localização:
Data: 2025.03.17 12:34:15-03'00'
Fonte PDF Reader Versão: 2024.4.0

HERMINEGILDA LEITE MACHADO
Desembargadora Ouvidora da Mulher - 2024