



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período: 01/01/2023 a 30/06/2023

1. APRESENTAÇÃO

O relatório semestral da Ouvidoria apresenta os dados estatísticos apurados pelo sistema eletrônico de acompanhamento de manifestações, de pedidos de acesso à informação e de requisições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no período compreendido entre 1º de janeiro de 2023 e 30/06/2023.

Os dados extraídos do sistema PROAD-OUV oferecem informações sobre os meios de comunicação utilizados, o perfil do usuário, o tipo de demanda, o nível de satisfação pelo serviço prestado, o nível de satisfação na solução da demanda, a resolutividade (providências adotadas) e o prazo médio de atendimento.

2. DADOS ESTATÍSTICOS

2.1. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso à Ouvidoria, verificando-se que a *internet* corresponde a 78,25% do total das manifestações recebidas. Nesse caso, estão inseridas as demandas cadastradas diretamente no sistema e as recebidas por *e-mail*.



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

MEIOS DE ACESSO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	219	66,16%
TELEFONE	65	19,64%
E-MAIL	37	11,18%
WHATSAPP	3	0,91%
PESSOAL	3	0,91%
E-MAIL (OUVIDORIA DO CNJ)	3	0,90%
NÃO INFORMADO	1	0,30%
TOTAL	331	100%

2.2. QUALIFICAÇÃO DO DEMANDANTE NAS MANIFESTAÇÕES

O quadro abaixo especifica o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria:

PERFIL DO DEMANDANTE	NÚMERO	PERCENTUAL
OUTROS	116	35,05%
RECLAMANTE	108	32,64%



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

ADVOGADO	63	19,03%
SERVIDOR	25	7,55%
RECLAMADO	7	2,11%
PERITO	6	1,81%
ÓRGÃO PÚBLICO	3	0,91%
ARREMATANTE	1	0,30%
MAGISTRADO	1	0,30%
NÃO INFORMADO	1	0,30%
TOTAL	331	100%

2.3. NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo demonstra o tipo de manifestação recebida:

NATUREZA DO PEDIDO	NÚMERO	PERCENTUAL
DÚVIDA/CONSULTA	182	54,99%
RECLAMAÇÃO	95	28,70%
DENÚNCIA	38	11,48%



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

ELOGIO	9	2,72%
SUGESTÃO	7	2,11%
TOTAL	331	100%

2.4. AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

Por ocasião do arquivamento da demanda, com o objetivo do cidadão 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, 331 (trezentos e trinta e um) formulários de avaliação aos manifestantes, mas apenas 75 (setenta e cinco) responderam o questionário. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	49	65,34%
SATISFEITO	13	17,33%
REGULAR	6	8%
INSATISFEITO	7	9,33%
TOTAL	75	100%



2.5. AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO

O quadro abaixo retrata as avaliações dos manifestantes por satisfação na solução:

SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	38	50,67%
SATISFEITO	15	20%
REGULAR	10	13,33%
INSATISFEITO	12	16%
TOTAL	75	100%

2.6. RESOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo ilustra os dados estatísticos:

MANIFESTAÇÃO POR RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
SOLUCIONADA DE IMEDIATO	144	43,51%
SOLUCIONADA	162	48,94%

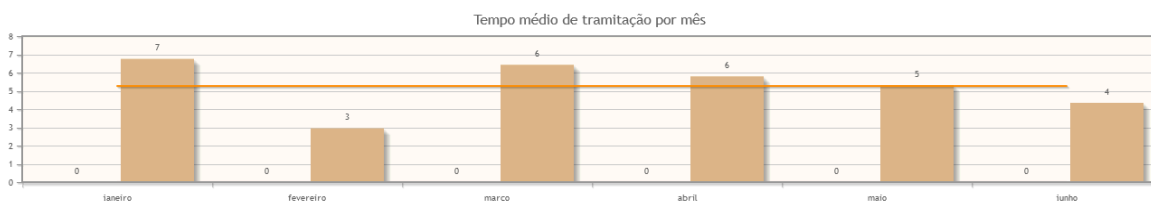


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

ARQUIVADA POR FALTA DE INFORMAÇÕES	7	2,12%
OUTROS	2	0,60%
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	1	0,30%
EM ANÁLISE	15	4,53%
TOTAL	331	100%

2.7. DO PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

No período de 1º/01/2023 a 30/06/2023, foi apurado o prazo médio de 5 (cinco) dias. O prazo legal é de 10 (dez) dias. Segue o gráfico:



3. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

3.1. NÚMERO DE PEDIDOS REGISTRADOS

O Sistema de Ouvidoria, no período de 1º/01/2023 a 30/06/2023, registrou 109 (cento e nove) pedidos de acesso à informação.

3.2. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA/SIC

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso ao Serviço



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

de Informações ao Cidadão – SIC, que é operacionalizado pela Ouvidoria, verificando-se que a *internet* corresponde a 97,25% do total dos pedidos recebidos. Nesse caso, estão inseridos os pedidos cadastrados diretamente no sistema e as recebidas por *e-mail*.

MEIOS DE ACESSO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	97	88,99%
E-MAIL	9	8,26%
TELEFONE	2	1,83%
NÃO INFORMADO	1	0,92%
TOTAL	109	100%

3.3. QUALIFICAÇÃO DO CIDADÃO

O quadro abaixo identifica o perfil do usuário que utilizou o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC:

PERFIL DO DEMANDANTE	NÚMERO	PERCENTUAL
OUTROS	91	83,48%
CONCURSANDO/CONCURSADO	9	8,26%



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

ADVOGADO	3	2,75
APOSENTADO/PENSIONISTA	3	2,75
SERVIDOR	1	0,92
RECLAMANTE	1	0,92
ÓRGÃO PÚBLICO	1	0,92
TOTAL	109	100%

3.4. AVALIAÇÃO DO CIDADÃO POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

O sistema PROAD-OUV encaminhou 109 (cento e nove) formulários de avaliação, mas apenas 38 (trinta e oito) responderam, conforme quadro abaixo:

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	30	78,94%
SATISFEITO	7	18,42%
REGULAR	1	2,64%
TOTAL	38	100%



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

3.5. AVALIAÇÃO DO CIDADÃO POR SATISFAÇÃO NA SOLUÇÃO

O quadro abaixo ilustra a satisfação do usuário em relação à solução do pedido apresentado:

SATISFAÇÃO NA RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	27	71,05%
SATISFEITO	9	23,68%
REGULAR	2	5,27%
TOTAL	38	100%

3.6. DA RESOLUTIVIDADE DO PEDIDO DE INFORMAÇÃO (PROVIDÊNCIA ADOTADA)

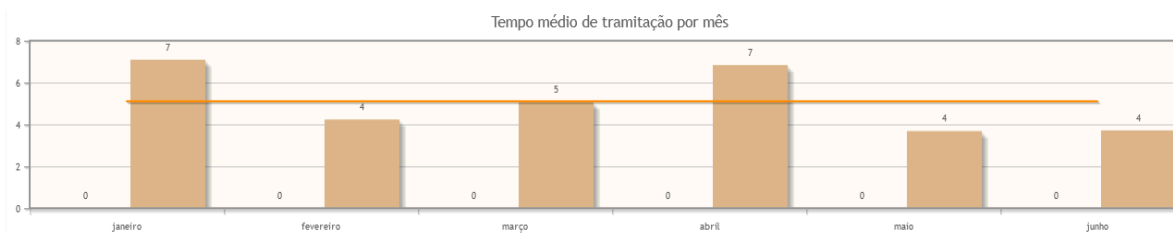
RESOLUÇÃO	NÚMERO	PERCENTUAL
ATENDIDO	101	92,66%
NÃO ATENDIDO (FALTA DE INFORMAÇÃO)	5	4,59%
EM ANÁLISE	3	2,75%
TOTAL	109	100%



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

3.7. DO TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No período de 1º/01/2023 a 30/06/2023, foi apurado o prazo médio de atendimento de 05 (cinco) dias. O prazo legal é de 15 dias. Segue o gráfico:



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

A Ouvidoria operacionaliza o recebimento das requisições, mas, até o momento, não há registro no período avaliado.

5. DA OUVIDORIA DA MULHER

No primeiro semestre de 2023, foram recebidas na Ouvidoria da Mulher 07 denúncias de servidoras e cursistas, sendo (cinco) por assédio moral, 01 (uma) por assédio sexual e 01 (uma) por insubordinação de servidor para com a superiora hierárquica.

Devido ao caráter de confidencialidade, bem como pela inexistência no sistema PROAD-OUV de um módulo específico para o acolhimento dessas manifestações, foram cadastradas 02 (duas) manifestações no sistema.



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

Das manifestações recebidas, 05 (cinco) 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.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º semestre de 2023, foram registradas no sistema de Ouvidoria um total de 331 (trezentas e trinta e uma) manifestações, 109 (cento e nove) pedidos de acesso à informação, e não houve registro de requisição da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, totalizando assim 440 (quatrocentas e quarenta) demandas.



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

As manifestações apresentadas na Ouvidoria englobaram solicitações referentes ao 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.

A Ouvidoria recebeu e respondeu, com resolutividade, as demandas cadastradas. No período avaliado, foram registradas 03 (três) manifestações provenientes do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

As avaliações das manifestações respondidas pelos cidadãos demonstram que o grau de satisfação no atendimento pela Ouvidoria alcançou os seguintes índices: a satisfação no atendimento foi de 82,67% e a satisfação na resolutividade das demandas atingiu 70,67%. No que tange aos pedidos de acesso à informação, o grau de satisfação no atendimento foi de 97,36% e o de satisfação na resolução de 94,74%.

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.

A principal missão da Ouvidoria consiste em atuar na interlocução entre o cidadão e o Tribunal, concentrando esforços na resolutividade das demandas, no constante aprimoramento da prestação de serviços e na transparência das informações, observando os prazos de atendimento e a satisfação do cidadão pelo serviço prestado, pois espelham o trabalho realizado. Nesse sentido, a Ouvidoria interage com todas as unidades do Tribunal, de modo especial com a Secretaria da Corregedoria.

A Unidade constitui espaço de cidadania, fomentando a interação da sociedade com a Instituição, preconizando o bom atendimento, mediante o saber ouvir, compreender as necessidades e disponibilizar tempo e atenção necessária aos que buscam o serviço oferecido.



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

Por fim, o Ouvidor reitera o compromisso de prestar um bom atendimento, servindo à sociedade com independência e dedicação, no cumprimento do seu papel institucional atuar na defesa da ética e da transparência pública.

São essas as considerações que levo ao conhecimento de Vossa Excelência.

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

Desembargador Ouvidor