
Relatório

2º SEMESTRE 2024



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba



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

FICHA TÉCNICA

ANO 2024

DESEMBARGADOR OUVIDOR

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA

DESEMBARGADOR VICE-OUVIDOR

UBIRATAN MOREIRA DELGADO

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



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

RELATÓRIO (Estatístico) SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período: 01/07/2024 a 31/12/2024

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos termos da Resolução Administrativa n. 004/2022, art. 5º, XI, a Ouvidoria apresenta o relatório do 2º Semestre de 2024, que trata das atividades desenvolvidas no período e do tratamento das manifestações de Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e, ainda, pedidos com base na LGPD, a ser encaminhado ao Tribunal Pleno.

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.

Neste relatório, busca-se demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, cujos dados são extraídos do sistema PROAD-OUV, originadas dos públicos externo e interno, detalhando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais



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

de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Observamos de forma restrita todas as determinações emanadas dos regulamentos específicos, discorremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados, na busca de fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do Tribunal.

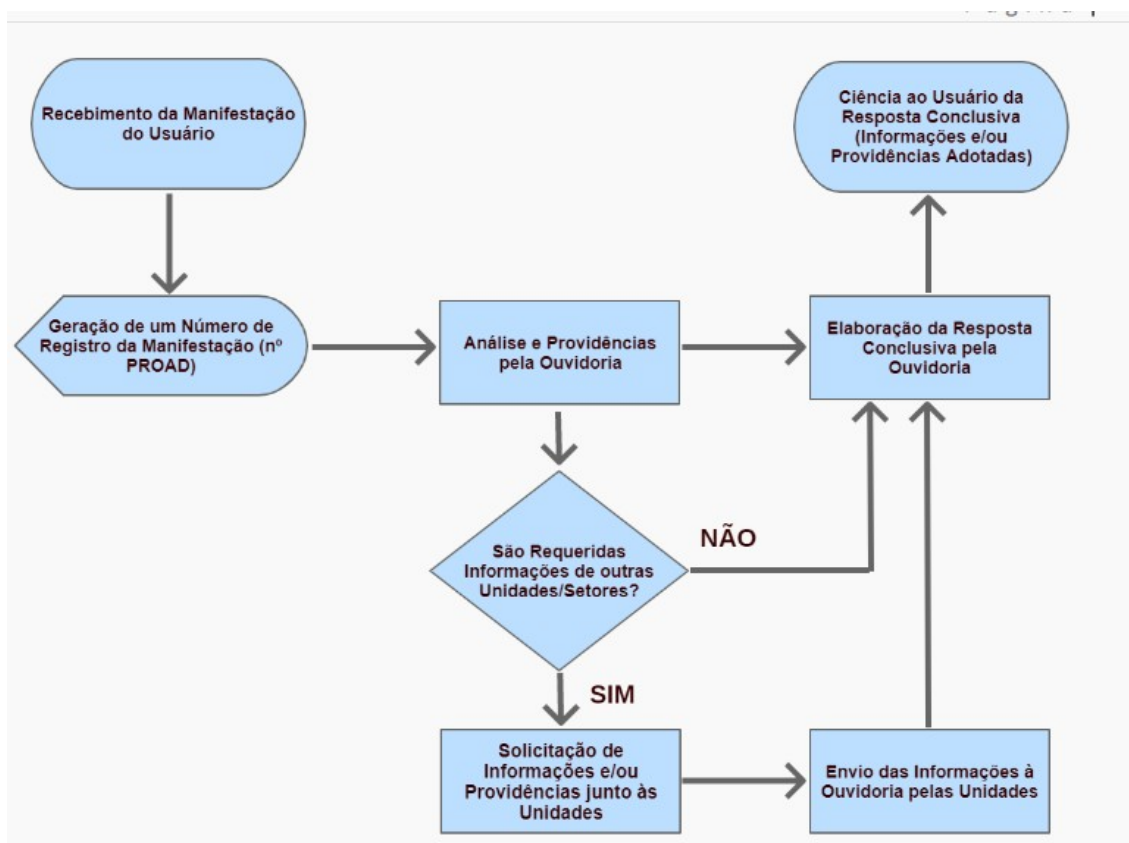
No período deste relatório, a função de Ouvidor foi exercida pelo desembargador Eduardo Sergio de Almeida e como vice-ouvidor, o desembargador Ubiratan Moreira Delgado.

A função de Ouvidora da Mulher foi exercida pela magistrada Herminegilda Leite Machado.



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

2. FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



REGISTRO:

O atendimento da Ouvidoria começa com o registro da manifestação pelo cidadão através de um dos canais de contato disponíveis.

ANÁLISE:

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria analisa se o pedido está dentro do escopo de suas atribuições. Nem sempre a Ouvidoria tem



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

informações que permitam responder de imediato ao interessado. Nesse caso, é verificado qual unidade do tribunal é detentora daquela informação.

PROVIDÊNCIA:

Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas para solucionar o problema ou obter a informação requerida pelo cidadão. Também podem ocorrer pedidos de informação a nível interno e providências podem ser solicitadas aos gestores.

RESPOSTA:

A resposta final ao cidadão é dada pela Ouvidoria, utilizando um dos contatos fornecidos durante a abertura da solicitação. A cada manifestação registrada, o cidadão é convidado a avaliar nosso atendimento através da Pesquisa de Satisfação.



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.



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

3. QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu o total de 304 manifestações para análise, 10 pedidos de acesso à informação e 1 (uma) requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que se fez constar no relatório, mas não foi recebida ou mesmo operacionalizada pela Ouvidoria, por erro 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 recebeu 4 (quatro) manifestações cadastradas no ProadOuv. Ressalta-se que estas manifestações são inseridas, automaticamente, pelo Sistema Nacional, no quantitativo de manifestações da Ouvidoria, conforme gráfico extraído do sistema, reproduzido no item 4.2.

A Ouvidoria da Mulher recebeu ainda seis mulheres, para atendimentos/acolhimentos, não cadastrados no sistema, os quais não foram registrados no sistema e nem levadas adiante, a pedido das pessoas que procuraram a respectiva ouvidoria.

A seguir, segue demonstrado 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 julho a 31 de dezembro de 2024.

Os dados extraídos do sistema PROAD-OUV oferecem

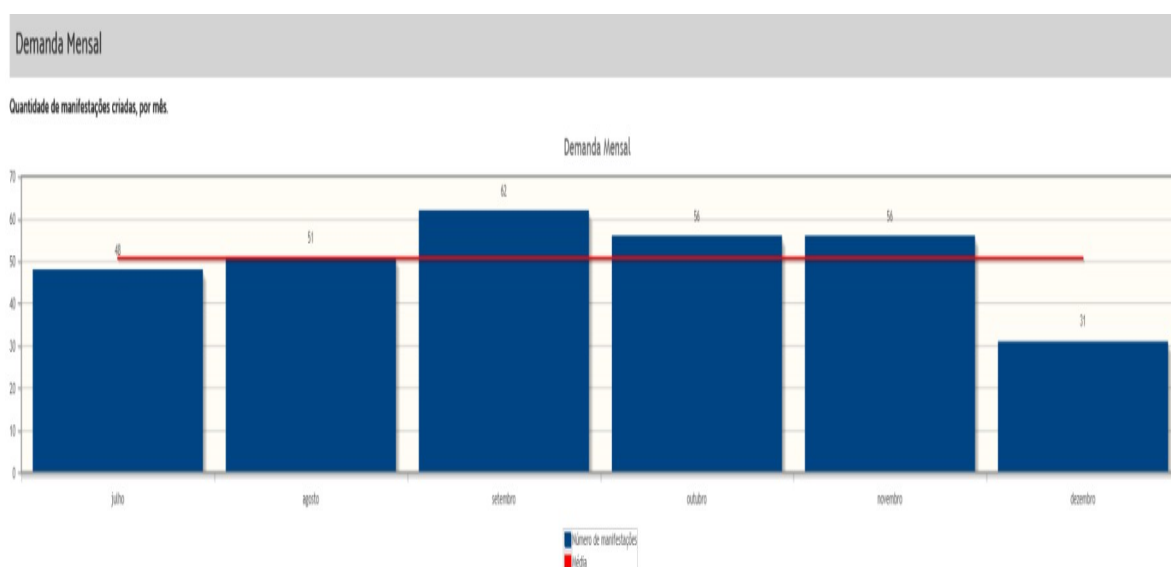


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

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.

4. DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 Quantitativo de manifestações criadas



A Ouvidoria recebeu o total de 304 manifestações ao longo do segundo semestre.

OBS. Neste gráfico, não estão contabilizados os SIC e LPGD, pois são registrados em local próprio.



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

4.2. TIPO DA MANIFESTAÇÃO

A principal classe de manifestação recebida na Ouvidoria foi "solicitação". Os assuntos mais recorrentes nessa classe de manifestação se relacionaram aos andamentos dos processos em geral.

Nesses casos, a Ouvidoria busca a situação processual nos sistemas (PJe ou SUAP), 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.

No campo das denúncias, o destaque foi para a fiscalização de condições de trabalho, violação de direitos e não pagamento de verbas trabalhistas. Porém, nos casos que extrapolam a competência institucional do Tribunal, a Ouvidoria indicou aos usuários os contatos adequados aos encaminhamentos. Outras denúncias, de competência deste Regional, foram encaminhadas aos setores competentes, para conhecimento e apuração.

A Notícia de Irregularidade Anônima, implementada recentemente com a nova versão do sistema (10.4), refere-se somente a uma situação de irregularidade específica: Ato de Corrupção (Resolução CSJT n. 373/2023). Todas aquelas apresentadas até então, não atenderam a situação específica e por se tratar de mensagem anônima, não podemos prestar o devido esclarecimento, motivando na implementação de mensagem explicativa, no formulário on line.

Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho.



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

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	18	5,92%
Elogio	10	3,29%
Notícia de Irregularidade Anônima	2	0,66%
Ouvidoria da Mulher - Denúncia	4	1,32%
Reclamação	55	18,09%
Solicitação	214	70,39%
Sugestão	1	0,33%
Total	304	100,00%

Não foi apresentada nenhuma demanda referente a Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho.

4.3 MEIOS DE MANIFESTAÇÃO POR CANAL

As demandas são recebidas pela Ouvidoria por meio de formulário eletrônico, e-mail, telefone, WhatsApp, pessoalmente na sede do Tribunal, localizado na Av. Corálio Soares de Oliveira, s/n – Centro, ou mediante correspondência via postal.

A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso à Ouvidoria, verificando-se que o Formulário Eletrônico permaneceu sendo o meio mais utilizado.



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

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	238	78,29%
E-mail	35	11,51%
Ouvidoria do CNJ	14	4,61%
Telefone	9	2,96%
WhatsApp	5	1,64%
Pessoal	2	0,66%
Não informado	1	0,33%
Total	304	100,00%

4.4 MANIFESTAÇÃO POR PERFIL

O quadro abaixo especifica o perfil do usuário que utilizou os serviços da Ouvidoria, com aumento bastante significativo de advogado que procuraram nossos serviços:

Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	96	31,58%
Outros	86	28,29%
Reclamante	71	23,36%
Servidor	16	5,26%
Reclamado	12	3,95%
Órgão Público	7	2,30%
Perito	6	1,97%
Entidade de classe	3	0,99%
Testemunha	2	0,66%
Arrematante	1	0,33%
Estagiário	1	0,33%
Não informado	3	0,99%
Total	304	100,00%



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

4.5 AVALIAÇÃO DO MANIFESTANTE POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO

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

Foram encaminhados, pelo sistema, 304 (trezentos e quatro) formulários de avaliação aos manifestantes, automaticamente, porém 229 não responderam ao questionário, ou seja, apenas 75 (setenta e cinco) pessoas responderam o questionário. O quadro abaixo retrata as avaliações conferidas pelos manifestantes, com alto percentual de satisfeito/muito satisfeito, que juntos atingiu o patamar de 72,01% :

QUALIDADE DO ATENDIMENTO	NÚMERO	PERCENTUAL
MUITO SATISFEITO	40	53,34%
SATISFEITO	14	18,67%
REGULAR	8	10,66 %
INSATISFEITO	13	17,33%
TOTAL	75	100%



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

Destaco ser recorrente e preocupação constante de todas as Ouvidorias não somente dos Tribunais Regionais do Trabalho, como demais Unidades dos órgãos Federais, Estaduais e Municipais, a falta de feedback do usuário . Ademais, se observa que, muitas vezes, os manifestantes confundem a avaliação da satisfação no Atendimento com a avaliação na Satisfação na Solução, atribuindo insatisfação quando a Unidade Responsável não atendeu a resposta desejada.

4.6. 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	50	66,67%
SATISFEITO	13	17,34%
REGULAR	5	6,66%
INSATISFEITO	7	9,33%
TOTAL	75	100%



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

4.7 MANIFESTAÇÃO POR ESTADO

O Estado da Paraíba representa 81,29%, seguido por São Paulo, com 4,28%.

4.8 RESOLUÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

O quadro abaixo ilustra os seguintes dados estatísticos:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	167	54,93%
Solucionada	132	43,42%
Arquivada por falta de informações do manifestante	2	0,66%
Desistência do manifestante	2	0,66%
Em análise	1	0,33%
Total	304	100,00%

As solucionadas de imediato são aquelas em que foram respondidas diretamente na Ouvidoria, ou seja, 54,93%.

4.9. TEMPO DE TRAMITAÇÃO

Resolução Administrativa TRT nº 004/2022

(...) Art. 9º O prazo de atendimento das manifestações recebidas na Ouvidoria é de até 10 (dez) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.(...)

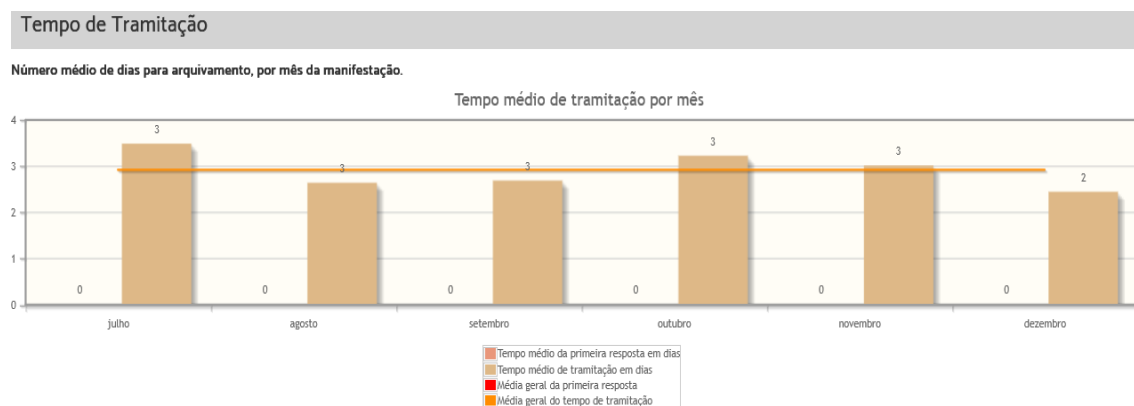
§ 4º O Tribunal envidará esforço para a redução do prazo de resposta, buscando a celeridade e compromisso de



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

prestar um serviço de qualidade.

No período de 1/07/2024 a 31/12/2024, ocorreu uma diminuição do prazo médio de tramitação, demonstrando melhor celeridade e compromisso com os serviços prestados.



Não obstante a redução do prazo, observa-se que, alguns setores, ainda resistem em atender o prazo estipulado no artigo 9º, § 3º, da Resolução Administrativa TRT nº 004/2022, *verbis*:

§ 3º As unidades componentes da estrutura orgânica do Tribunal prestarão as informações e esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria para atendimento às manifestações recebidas, no prazo de até 5 (cinco) dias, contados do respectivo envio eletrônico, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, e por igual período.

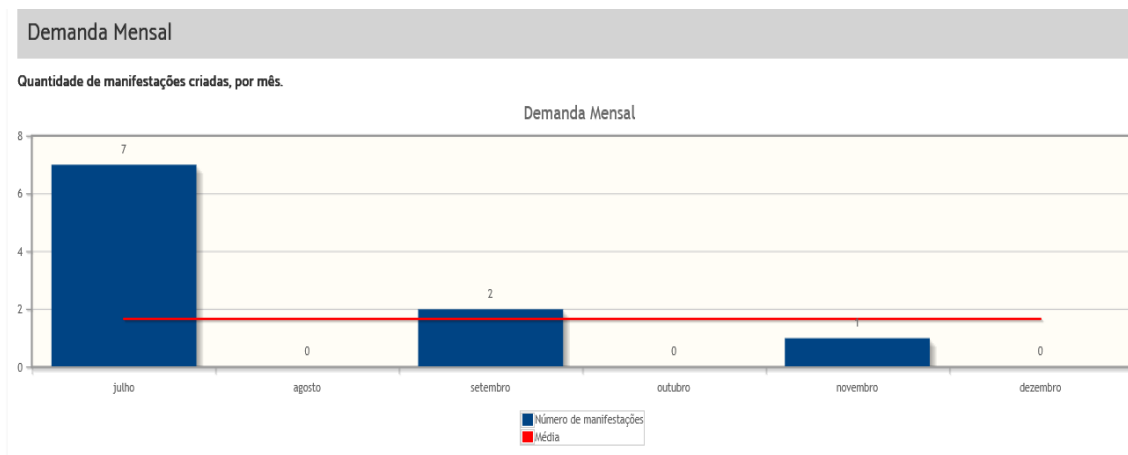


PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

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

5.1. NÚMERO DE PEDIDOS REGISTRADOS

O Sistema de Ouvidoria, no período de 1/07/2024 a 31/12/2024, registrou 10 (dez) pedidos de acesso à informação. Houve apenas um pedido de acesso à informação indeferido..



5.2. MANIFESTAÇÃO POR TIPO

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)	7	70,00%
Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)	3	30,00%
Total	10	100,00%



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

5.3. MANIFESTAÇÃO POR CANAL

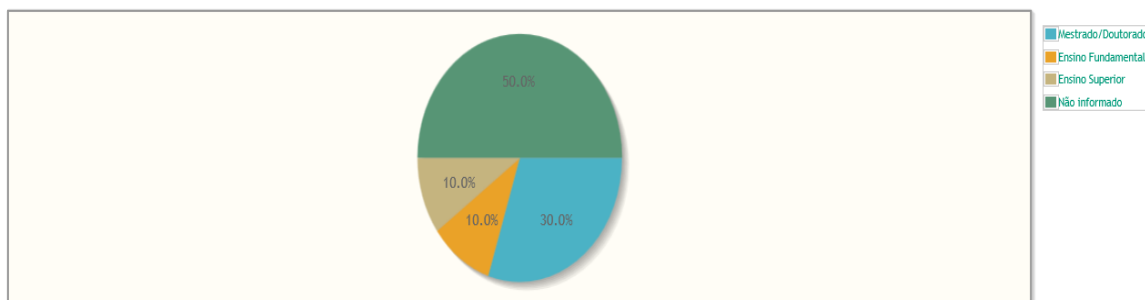
A análise do quadro abaixo revela os meios de acesso ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, que é operacionalizado pela Ouvidoria, verificando-se que o canal por Formulário Eletrônico corresponde a 70% do total dos pedidos recebidos.

Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	7	70,00%
E-mail	3	30,00%
Total	10	100,00%

5.4.MANIFESTAÇÃO POR ESCOLARIDADE

Manifestações por escolaridade

Percentual de manifestações segundo a escolaridade





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

5.5.MANIFESTAÇÃO POR GÊNERO

Gênero	Quantidade	%
Masculino	4	40,00%
Feminino	3	30,00%
Não informado	3	30,00%
Total	10	100,00%

5.6 AVALIAÇÃO POR SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO E NA SOLUÇÃO

Foram encaminhados, pelo sistema, 10 (dez) formulários de avaliação aos manifestantes, 70% não responderam. Dos que responderam, 66,67% ficaram muito satisfeitos e 33,33% ficaram satisfeitos.

5.7. MANIFESTAÇÃO POR ESTADO

Estado	Quantidade	%
PB	4	40,00%
MG	2	20,00%
DF	1	10,00%
ES	1	10,00%
RJ	1	10,00%
SP	1	10,00%
Total	10	100,00%



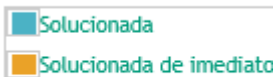
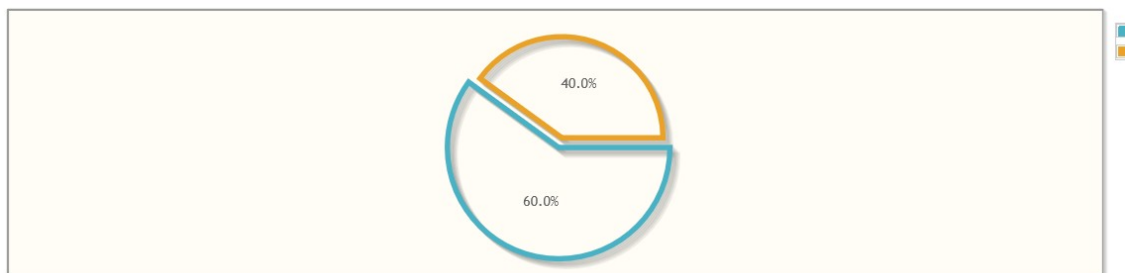
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO
OUVIDORIA

5.8.MANIFESTAÇÃO POR RESOLUÇÃO

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



5.9 TEMPO DE TRAMITAÇÃO

Tempo de Tramitação

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.

Tempo médio de tramitação por mês





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

5.10 ÁREAS DEMANDADAS PELAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO PEDIDO DE INFORMAÇÃO

A Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGEPE) foi a área mais demandada. 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

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

Só há um registro, no segundo semestre de 2024, no mês de setembro. Ocorre que, no proad 9373/2024, um servidor deste Regional apresentou um pedido, porém não utilizou a forma adequada de Requisição, que exige formulário próprio, no ProadDOuv, apresentando o pedido no proad (geral), o qual classificou como “outros”. Portanto, mesmo após sua reclassificação, por outra Unidade, não foi operacionalizado pela Ouvidoria, tampouco tomou conhecimento, a qual apenas o arquivou, na data encaminhada a esta Unidade, ao final de todo trâmite por outro setor.

7. DA OUVIDORIA DA MULHER

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.

No segundo semestre de 2024, foram cadastradas 4 manifestações e efetuados seis atendimentos, tratados pessoalmente pela Desembargadora Ouvidora da Mulher. Devido ao caráter de confidencialidade, não foram registradas no sistema, a pedido das interessadas.



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

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS;

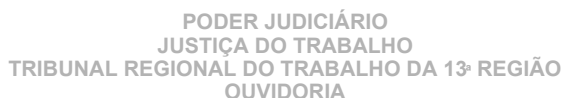
No segundo semestre de 2024, foram registradas no sistema de Ouvidoria 304 manifestações para análise, 10 pedidos de acesso à informação e 1 (uma) requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que não foi recebida ou mesmo operacionalizada pela Ouvidoria, por erro de procedimento alheio a essa Unidade. Também foram atendidos/acolhidos usuários de forma presencial, alguns deles sem registro no sistema, a pedido da parte.

A Ouvidoria da Mulher recebeu 4 (quatro) manifestações cadastradas no ProadOuv. Ressalta-se que estas manifestações são inseridas, automaticamente, pelo Sistema Nacional, no quantitativo de manifestações da Ouvidoria, conforme gráfico extraído do sistema.

A Ouvidoria da Mulher recebeu ainda seis mulheres, para atendimentos/acolhimentos, não cadastrados no sistema, os quais não foram registrados no sistema e nem levadas adiante, a pedido das pessoas que procuraram a respectiva ouvidoria.

No período, foram registradas 15 (quinze) manifestações provenientes do Conselho Nacional de Justiça – CNJ e algumas pessoas foram atendidas pessoalmente/telefone, para tirar dúvidas, apresentar manifestações, sem querer registro.

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.



Desembargadora vice presidente e Ouvidora da Mulher no ano de 2024