



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E DA OUVIDORIA DA MULHER E DAS AÇÕES AFIRMATIVAS – 01/01/2024 A 31/12/2024

1. INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela unidade, em atendimento ao disposto no art. 5º, inciso VIII, da Resolução CNJ nº 432/2021 (“encaminhar ao Pleno do tribunal relatório das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.”).

O relatório apresenta os principais dados estatísticos relativos ao período compreendido entre 01.01.2024 e 31.12.2024, assim como o resumo das ações implementadas e das atividades desenvolvidas pela unidade.

Destaca-se que o Estado do Rio Grande do Sul foi atingido por uma calamidade climática, ocasionando enchentes em várias cidades, incluindo a capital, onde o prédio sede foi atingido, impossibilitando o trabalho presencial pelo período de 02/05/2024 a 09/07/2024. A Ouvidoria ficou sem acesso ao sistema PROAD-OUV de 03 a 19 de maio. Neste período, manteve seus trabalhos remotamente, acolhendo as manifestações que chegavam por e-mail.

A equipe da Ouvidoria é composta por cinco servidores e foi coordenada, até outubro de 2024, pelo Ouvidor da Justiça do Trabalho, Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos e, na sua ausência, pelo Vice-ouvidor, Desembargador Luiz Alberto de Vargas.

Em 12 de agosto de 2024 foi criada a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (RS), aprovada pelo Tribunal Pleno e disposta no Assento Regimental nº 2/2024, tendo iniciado suas atividades em 21 de outubro. Em 18 de novembro foram inauguradas as novas instalações das Ouvidorias.

Em 21 de outubro de 2024 foram empossados os novos ouvidores eleitos, sendo Ouvidor o Desembargador João Paulo Lucena e Ouvidora da Mulher e das Ações Afirmativas a Desembargadora Carmen Gonzalez.

2. ATRIBUIÇÕES DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região são órgãos autônomos, integrantes da alta administração do Tribunal e essenciais à administração da Justiça (art. 227-D do Regimento Interno do TRT4). Regida pela Resolução Administrativa nº 08/2022, alterada pela Resolução Administrativa nº 23/2024, atendeu ao público externo e interno, objetivando essencialmente a satisfação dos cidadãos, a transparência do Poder Judiciário e a viabilização de medição da qualidade dos serviços prestados, em respeito aos princípios constitucionais da eficiência, eficácia e da participação do usuário na administração pública.

A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas funcionam de forma conjunta, sendo a última especializada no atendimento de demandas que envolvam alegação de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio com base em gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, classe, condição de pessoa com deficiência e condição de pessoa idosa, além de outros grupos populacionais usualmente vítimas de exclusão.

As Ouvidorias são canais permanentes de comunicação entre a sociedade e o TRT4 e suas atribuições e competências estão dispostas no Regulamento Geral (art. 125 e 126), em ato normativo próprio deste Tribunal (Res.08/2022), alterada pela Resolução Administrativa nº 23/2024, e, também, na Resolução do CNJ nº 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.

Dentre as principais, podemos citar as seguintes:

- receber sugestões, críticas, denúncias, elogios, pedidos de informação e reclamações que tenham por objeto serviços judiciários e administrativos prestados por quaisquer das unidades da Justiça do Trabalho na 4ª Região, bem como pedidos de acesso à informação fundamentados na Lei nº 12.527/2011;
- receber as requisições dos titulares de dados pessoais, previstas na Lei nº 13.709/2018, e encaminhá-las ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais no âmbito deste Tribunal, para análise;
- receber denúncias relativas à existência de trabalho infantil e de trabalho escravo na área de jurisdição deste Tribunal e encaminhá-las diretamente ao órgão de fiscalização competente para apuração dos fatos, enviando cópia, para ciência, ao respectivo colegiado da gestão colaborativa deste Regional;
- encaminhar, quando necessário, as manifestações às unidades competentes, solicitando informações que viabilizem a apresentação de resposta ao manifestante;
- apresentar resposta ao manifestante, instruindo-a, se for o caso, com as informações prestadas pelas unidades competentes;

- promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação de serviços, abusos e erros cometidos, respeitada a competência da Corregedoria;
- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos;
- apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.
- funcionar como instrumento de aprimoramento da gestão pública, por meio do encaminhamento aos demais órgãos e unidades administrativas do tribunal ou conselho de sugestões e propostas tendentes ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas manifestações recebidas, e,
- aferir a satisfação dos usuários com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Quanto à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas compete:

- receber e encaminhar às autoridades competentes demandas dirigidas ao Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região relacionadas a procedimentos judiciais ou administrativos que envolvam alegação de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio com base em gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, classe, condição de pessoas com deficiência e condição de pessoa idosa, além de outros grupos populacionais usualmente vítimas de exclusão, e, quanto a esses grupos:
- receber sugestões e contribuir para o aprimoramento das políticas de enfrentamento à violência, ao preconceito, à discriminação e ao assédio;
- contribuir para o aprimoramento das políticas públicas de enfrentamento à violência, ao preconceito, à discriminação e ao assédio;
- informar às vítimas de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio os direitos a elas conferidos pelo sistema jurídico trabalhista e mantê-las informadas acerca das providências adotadas pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas em relação aos seus pedidos;
- receber denúncias de violência, preconceito, discriminação e/ou assédio, praticados de forma presencial ou por meio virtual no âmbito da Justiça do Trabalho da 4ª Região;
- atuar em conjunto com o Comitê Gestor de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, sempre que se entender necessário.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA UNIDADE

3.1 Quantitativo de demandas

No ano de 2024, a Ouvidoria recebeu o total de 1822 manifestações para análise, 48 pedidos de acesso à informação e 5 denúncias na Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas. Não foi recebida nenhuma requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

A principal classe de manifestações recebidas na Ouvidoria foi "Solicitação para a Ouvidoria", representando 51,78% dos expedientes analisados no setor, sendo a maior parte de solicitações classificada como outros, por não se enquadrar no rol de assuntos do PROAD. Destacam-se, na sequência, os assuntos consultas processuais em processos com tramitação regular e processos em outro tribunal.

Na classe "Reclamação", que representou 34,37% das demandas recebidas, entre as mais expressivas estão as consultas processuais em processos com tramitação regular, morosidade processual para despachos e alvarás.

Na classe "Denúncia", representando 10,67% das manifestações, o assunto com maior destaque esteve relacionado a condições de trabalho (fiscalização) e direitos violados, como, por exemplo, o não pagamento de verbas trabalhistas. Nesses casos, a Ouvidoria indica ao usuário os dados de contato para o devido encaminhamento da denúncia aos órgãos competentes.

Foram recebidas três denúncias envolvendo "Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho", as quais foram arquivadas devido a falta de informações que possibilitasse o encaminhamento das denúncias.

Pela Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, foram recebidas cinco manifestações, ambas oriundas do público interno do Tribunal.

Na classe "Elogios para a Ouvidoria", foram recebidas 32 manifestações, envolvendo especialmente condutas de magistrados e servidores do TRT4, as quais foram encaminhadas para ciência das partes interessadas, e, respectivamente, para a Corregedoria Regional ou para a Secretaria de Gestão de Pessoas (Segesp).

Foram recebidas, ainda, 18 "Sugestões", na maior parte, além dos assuntos classificados como outros, referente à melhorias ao PJe e sobre concurso público de servidores.

A Ouvidoria recebeu 48 manifestações de "Pedidos de Informações (Lei nº 12.527/2011)", todos registrados no módulo SIC do sistema PROAD-OUV. sendo 89,6% desses pedidos oriundos de pessoas físicas.

As principais informações solicitadas versaram sobre informações de cargos, funções e lotações e pesquisas/trabalhos acadêmicos. A Seção de Gestão de Pessoas (Segesp) foi a área mais demandada para fornecer as informações cabíveis, seguida da Secretaria-Geral Judiciária. 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 ou por constar nos registros da Ouvidoria.

3.2 Canais de atendimento

As demandas são recebidas pelas Ouvidorias por meio de formulário eletrônico, e-mail, WhatsApp e telefone (inclusive 0800, que permite ligação gratuita de telefones fixos e móveis no Rio Grande do Sul), bem como por carta. A Ouvidoria atende, também, presencialmente, estando situada no saguão do Prédio sede do TRT4.

A forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das demandas à Ouvidoria permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT4 na internet, representando 49,21% do quantitativo de demandas, seguido do envio de mensagens eletrônicas via e-mail (30,10), WhatsApp (11,71), via telefônica (4,32%), via Ouvidoria do CNJ (2,08%), pessoal (1,20%) e correspondência (0,05) .

3.3 Manutenção do Tempo Médio de Resposta

Um dos principais objetivos da Ouvidoria é responder ao cidadão com a máxima eficiência e rapidez. No período informado, manteve-se o tempo médio de resposta ao cidadão de menos de um dia (“média geral da primeira resposta”). O prazo geral, que corresponde à data de arquivamento, aumentou de dois dias e meio para próximo de três dias.

3.4 Manifestação por Satisfação no Atendimento

No painel “Manifestações por Satisfação” são apresentados os resultados da Pesquisa de Satisfação no atendimento, conforme informações a seguir:

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	175	9,58%
Satisfeito	39	2,14%
Insatisfeito	27	1,48%
Regular	14	0,77%
Não Informado	1572	86,04%
Total	1827	100,00%

4. AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

4.1 Mutirão Humanizado de Atendimento à População Negra

Em alusão ao Dia Internacional para Eliminação da Discriminação Racial, a Ouvidoria participou do evento promovido pela Delegacia de Combate à Intolerância de Porto Alegre, com o objetivo de fornecer informações processuais aos cidadãos em situação de vulnerabilidade social, com a participação de diferentes órgãos públicos. O evento ocorreu no dia 21/03/2024, das 10h às 16h, no pátio da Delegacia.

4.2 Atuação no Voluntariado na Enchente que Atingiu Porto Alegre

Durante o período de calamidade e enchente, a Ouvidoria atuou presencialmente junto ao Prédio sede do TRT4, na recepção de doações para as famílias atingidas e, externamente, com a entrega de marmitas nos abrigos e à população em situação de rua.

4.2 Projeto Central Cidadania

A Central Cidadania ocorreu de 17 a 23 de junho, das 13h às 18h, no estacionamento E2 do Shopping Total (Av. Cristóvão Colombo, 545, Bairro Independência), com o objetivo de atender, gratuitamente, às necessidades emergenciais de pessoas em situação de vulnerabilidade social e, em especial, as atingidas pelas inundações.

A ouvidoria esteve presente no guichê da Justiça do Trabalho, onde servidores prestaram informações sobre processos em andamento e os serviços da instituição. A equipe também recebeu pedidos relacionados à tramitação de processos, os quais foram encaminhados às respectivas unidades judiciárias. Além disso, houve a distribuição de material de divulgação a respeito de direitos trabalhistas e dos programas institucionais (segurança no trabalho, combate ao trabalho infantil e escravo etc.).

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/655534>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/655919>

4.3 Criação da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas

A Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (RS) foi criada em 12 de agosto de 2024, aprovada pelo Tribunal Pleno e está disposta no [Assento Regimental nº 2/2024](#), tendo iniciado suas atividades em 21 de outubro. A eleição para o cargo de ouvidor(a) da Mulher e das Ações

Afirmativas foi precedida de consulta prévia aos magistrados da instituição. A função será exercida pela Desembargadora Carmen Gonzalez, por um mandato de dois anos, com possibilidade de uma recondução.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/671086>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50696731>

4.4 Padronização da Página da Ouvidoria

No dia 14 de novembro de 2024, foi ao ar a nova página da Ouvidoria, contendo uma área específica para a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas. A mudança atende a recomendação do CSJT, de 30 de setembro de 2024, no sentido de atender ao pedido de unificação das páginas iniciais das ouvidorias das Justiças do Trabalho, solicitado pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, por meio do ofício nº 49, de 16 de outubro de 2023.

A proposta, que passou por revisão e melhorias da equipe da Secretaria de Governança e Gestão Estratégica do CSJT, mantendo o layout encaminhado pelo COLEOUV, busca aliar os aspectos de concisão, acessibilidade e clareza na visualização da página inicial das Ouvidorias.

Além do CSJT e TRT4, outros 4 tribunais já aderiram à mudança.

4.5 Inauguração da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas e da Galeria dos Retratos de Ouvidores e Vice-Ouvidores do TRT4

A inauguração da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, ocorrida em 18/11/2024 marcou mais um passo para a consolidação da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário, traçada pela Resolução [CNJ nº 254/2018](#), no âmbito do TRT4.

Na oportunidade, ocorreu também a inauguração da Galeria dos retratos do Ouvidores e Vice-Ouvidores do TRT4, que se encontra disposta na sala de entrada das novas instalações da Ouvidoria, que teve seu espaço ampliado para comportar o trabalho a ser realizado pelas duas ouvidorias.

Veja a matéria aqui: <https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50706731?2>

5. COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO – COLEOUV

5.1 Reuniões dos Ouvidores da Justiça do Trabalho

O Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) realizou 4 reuniões ordinárias, nos meses de março, junho, setembro e novembro de 2024 tendo como sedes, Brasília, Manaus, Salvador e Belo Horizonte respectivamente. Em todos os

eventos foram debatidos temas de interesse específico das Ouvidorias e também de interesse mais amplo da Justiça do Trabalho.

Todos os eventos foram presenciais. A 38ª reunião, realizada no mês de março em Brasília, contou com a abertura do ouvidor substituto do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), ministro Amaury Rodrigues, com a palestra “Diálogo entre as Ouvidorias”.

Durante o 39º encontro, em Manaus/AM, ocorreu a palestra de abertura “Saber Ouvir Ajuda a Construir, seja judicial, seja empresarial” mediada pelo Desembargador do TRT4, Clóvis Fernando Schuch Santos, que relatou as agruras do povo do Rio Grande do Sul, ao mesmo tempo que agradeceu a solidariedade e a colaboração de todos os Tribunais do Trabalho do país.

Na 40ª reunião do Coleouv, ocorrida em Salvador/BA, foi proferida a palestra “Relevância das Ouvidorias no âmbito da Justiça do Trabalho”, apresentada pela Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes, que destacou a necessidade da atuação das Ouvidorias na construção de um judiciário transparente e efetivo.

No 41º encontro, ocorrido em Belo Horizonte/MG, foi eleita a nova Diretoria do Coleouv para o mandato de 2025. Foram eleitos para a nova gestão os desembargadores Marcello Maciel Mancilha, do TRT-ES, presidente; Jorge Orlando Ramos, do TRT-RJ, vice-presidente; e Maria Cristina Diniz Caixeta, vice-ouvidora e ouvidora da mulher do TRT-MG para secretária do Colégio.

A íntegra das notícias sobre os eventos podem ser lidas nos links abaixo:

<https://www.csjt.jus.br/web/csjt/-/di%C3%A1logo-troca-de-experi%C3%Aancias-e-boas-pr%C3%A1ticas-%C3%A9-destaque-em-reuni%C3%A3o-de-ouvidoras-e-ouvidores-da-justi%C3%A7a-do-trabalho%C2%A0>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/655809>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50709735?3>

<https://portal.trt3.jus.br/internet/conheca-o-trt/comunicacao/noticias-institucionais/nova-diretoria-do-coleouv-2025-2026-e-eleita-no-encerramento-do-encontro>

Acesse [aqui](#) para ver o estatuto do Colégio de Ouvidores.

6. PARTICIPAÇÃO DOS OUVIDORES EM ATIVIDADES EXTERNAS

O Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos, Ouvidor do TRT4 esteve presente no Seminário “Direito fundamental ao trabalho decente: Caminhos para a erradicação do trabalho escravo contemporâneo”, que ocorreu em Bento Gonçalves, entre os dias 26 a 28 de fevereiro.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/600062>

<https://sites.google.com/trt4.jus.br/seminariotrabalhodecente>

No dia 29 de abril, o Desembargador Clóvis Fernando Schuch Santos compareceu a reunião do grupo de trabalho da Frente Parlamentar de Homens pelo Fim da Violência Contra as Mulheres, ocorrida no Plenarinho da Assembleia Legislativa do RS, representando o Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

O Desembargador Luiz Alberto Vargas, Vice-Ouvidor do TRT4, representou a Ouvidoria na reunião com a Ministra Corregedora-Geral, ministra Dora Maria da Costa, e com os Desembargadores integrantes da Administração do TRT4, ocorrida em 09 de setembro. A reunião precedeu o início dos trabalhos da correição ordinária no Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-RS) que ocorreu entre os dias 09 e 13 de setembro.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/676322>

7. APRIMORAMENTO NA QUALIFICAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Visando o aprimoramento na formação e melhoria da qualidade no atendimento das Ouvidorias foram realizados as seguintes formações:

7.1 Cursos

- Atendimento com foco em pessoas com deficiência - CSJT;
- Conhecendo a Gestão Estratégica do TRT4;
- Desconstruindo o Racismo na Prática;
- Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção;
- Fundamentos Teóricos para o Uso do Protocolo para Julgamento com Perspectiva de Gênero;
- Formação de Gestores do Poder Judiciário em Sistemas de Integridade e Compliance;
- Gestão de Conflitos;
- Gestão em Ouvidoria;
- Noções Básicas de Benefícios de Incapacidade Provisória e Permanente Pós EC 103/19;
- Prevenção e Combate ao Assédio Eleitoral no Ambiente de Trabalho;
- Princípios Básicos Para Integridade e Compliance para o Poder Judiciário;
- Reforma da Previdência e Principais Alterações para o Servidor Público;
- Resolução de Conflitos Aplicado ao Contexto das Ouvidorias;
- Saúde e Segurança no Trabalho;
- Seminário Limites da Propaganda Eleitoral e o Assédio Eleitoral no Trabalho;

7.2 Palestras

- Ciclo de Debates - Lei de Acesso à Informação: promovido pela Câmara dos Deputados;

- Mudanças Climáticas: Panorama Global e a Responsabilidade do Poder Judiciário;
- PNPC 2024 - O papel das unidades coordenadoras na implementação do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção: promovido pelo TCU;
- Saúde Mental Diante de Situações de Emergência e Catástrofes;
- Teoria e Prática Para a Prevenção e Enfrentamento dos Assédios Moral e Sexual e da Discriminação;
- Webinar - Domicílio Judicial Eletrônico: promovido pelo CNJ;
- Webinar Proad-OUV e Tramita GOV.BR: promovido pelo CSJT (sobre a integração do sistema PROAD-OUV ao Tramita Gov.Br);

8. OUVIDORIA E GESTÃO COLABORATIVA

A Ouvidoria participa ativamente da Gestão Colaborativa do TRT da 4ª Região, mediante participação nos seguintes Comitês, Subcomitês e Grupos de Trabalho:

- Comitê de Ética e Integridade
- Subcomitê de Combate ao Assédio Moral e ao Assédio Sexual do Primeiro Grau
- Subcomitê Gestor Regional do PROAD-OUV
- Subcomitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)
- Grupo de Trabalho Técnico de caráter multidisciplinar, de que trata o inciso III do artigo 1º da Resolução CNJ nº 363/2021, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (Responsável pela formulação de Políticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho)
- Grupo de Trabalho Multidisciplinar para estudos voltados à criação de colegiado permanente responsável por recepcionar as vítimas de violência doméstica praticada contra mulheres no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região

Ouvidoria da Justiça do Trabalho
do Rio Grande do Sul

João Paulo Lucena

Desembargador-Ouvidor

Ouvidoria da Mulher e das Ações
Afirmativas da Justiça do Trabalho do
Rio Grande do Sul

Carmen Izabel Centena Gonzalez

Desembargadora-Ouvidora