

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E DA OUVIDORIA DA MULHER E DAS AÇÕES AFIRMATIVAS – 01/12/2024 A 30/11/2025**

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente Relatório Anual consolida as principais atividades e resultados da Ouvidoria e da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, em atendimento ao art. 5º, inciso VIII, da Resolução CNJ nº 432/2021.

Reúne-se, neste documento, o panorama estatístico do período de **01/12/2024 a 30/11/2025**, bem como o conjunto de ações implementadas e atividades executadas pela unidade ao longo do ano.

A equipe é composta por **cinco servidores**, sob coordenação do **Ouvidor da Justiça do Trabalho, Desembargador João Paulo Lucena** e da **Ouvidora da Mulher e das Ações Afirmativas, 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 constituem **órgãos autônomos da alta administração**, essenciais ao fortalecimento da Justiça e à consolidação de práticas de transparência e governança institucional, nos termos do art. 227-D do Regimento Interno do TRT4.

Regidas pela **Resolução Administrativa nº 08/2022**, com alterações da **Resolução Administrativa nº 23/2024**, ambas atuam no atendimento ao público interno e externo, com foco em:

- Elevação da satisfação do usuário;
- Transparência e controle social;
- Monitoramento da qualidade dos serviços prestados;

- Observância dos princípios de eficiência, eficácia e participação social.

As unidades funcionam de forma integrada, sendo que a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas possui atuação especializada no tratamento de demandas relacionadas à violência, discriminação, preconceito e/ou assédio com base em gênero, raça, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, classe social, deficiência, condição de pessoa idosa, e demais grupos em situação de vulnerabilidade ou exclusão.

As atribuições estão delineadas em:

- Regulamento Geral do TRT4 (arts. 125 e 126),
- Resolução Administrativa nº 08/2022, com alterações da RA nº 23/2024,
- Resolução CNJ nº 432/2021, que disciplina organização e funcionamento das Ouvidorias do Judiciário.

Dentre as principais, podemos citar as seguintes:

- receber sugestões, críticas, denúncias, elogios, pedidos de informação e reclamações que tenham por objeto serviços judiciais 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 análogo à condição de escravidão 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 social, 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 considerado necessário.

### 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA UNIDADE

#### 3.1 Quantitativo de demandas

Entre dezembro de 2024 e novembro de 2025, a Ouvidoria registrou **1.790 manifestações**, refletindo a confiança do público no diálogo transparente com o Tribunal.

A maior parte desses registros foi de **Solicitações para a Ouvidoria** — **59,89%** do total — muitas delas enquadradas como “outros”, por não se ajustarem às categorias tradicionais do PROAD. Também se destacaram as **consultas processuais** em tramitação regular e relacionadas a processos que tramitam em outros tribunais.

A classe **Reclamação** correspondeu a **32,40%** das demandas, com maior incidência sobre **consultas processuais**.

No campo da **Denúncia**, foram **24 registros (1,34%)**, demonstrando atenção do público para situações que requerem apuração formal.

A **Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas** recebeu **10 manifestações**, encaminhadas por pessoas do público interno e externo, reforçando o papel do canal como espaço acolhedor e especializado para essas temáticas.

Entre as interações positivas, a Ouvidoria recebeu **32 elogios**, especialmente relacionados à atuação de **magistrados (9)** e **servidores (14)**. Todos foram

devidamente direcionados às áreas competentes — Corregedoria Regional ou Segesp — garantindo o reconhecimento institucional às boas práticas.

Também chegaram **9 sugestões**, majoritariamente relacionadas à conduta de servidores, contribuindo para o aprimoramento dos serviços.

Em relação aos **Pedidos de Informação (Lei nº 12.527/2011)**, foram registrados **58 pedidos** no SIC/PROAD-OUV, sendo **94,55%** feitos por pessoas físicas. As solicitações mais frequentes envolveram **informações de cargos, funções, lotações** e demandas de **pesquisa acadêmica**. A **Segesp** foi a unidade mais demandada, seguida do Laboratório de Inovação. Parte das respostas foi fornecida diretamente pela Ouvidoria, quando as informações já estavam disponíveis no site do Tribunal, em respeito ao princípio da **transparência ativa**.

Por fim, também foram registradas **uma Notícia de Irregularidade Anônima e uma requisição com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

### **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. As Ouvidorias atendem, também, presencialmente, estando situadas no saguão do Prédio sede do TRT4.

A forma de acesso mais utilizada pelos usuários para o encaminhamento das demandas às Ouvidorias permaneceu sendo o formulário eletrônico disponível no site do TRT4 na internet, representando 44,69% do quantitativo de demandas, seguido do envio de mensagens eletrônicas via e-mail (27,93%), WhatsApp (19,16%) - registrando um aumento de quase 100% em relação ao ano anterior -, via telefônica (3,85%), via Ouvidoria do CNJ (2,85%), pessoal (1,01%) e nenhum acesso por correspondência.

### **3.3 Manutenção do Tempo Médio de Resposta**

Um dos principais objetivos das Ouvidorias é responder ao cidadão com a máxima eficiência e rapidez. No período informado, o tempo médio de resposta ao cidadão

foi de três dias, sendo a primeira resposta enviada, majoritariamente no mesmo dia. Destaca-se que 49,33% das manifestações foram respondidas de imediato.

### 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	156	67,53%
Satisfeito	33	14,29%
Insatisfeito	31	13,42%
Regular	11	4,76%
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100,00%</b>

## 4. AÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

### 4.1 Instituição do Subcomitê de Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica

Em 05/03/2025, por iniciativa do Comitê Gestor de Equidade de Gênero, Raça e Diversidade, com a participação das áreas integradas, foi instituído o Subcomitê de Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica, como parte das ações do Tribunal alusivas ao Dia Internacional da Mulher, celebrado em 8 de março, através da portaria **Portaria 573/2025**.

O Subcomitê é coordenado pela Ouvidora da Mulher e das Ações Afirmativas, desembargadora **Carmen Gonzalez** e tem como vice-coordenadora a magistrada **Lúcia Rodrigues de Matos**, indicada pela Presidência.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50763794>

## **4.2 Instituição do Subcomitê para Promoção de Políticas Públicas Judiciais de Atenção às Pessoas Idosas**

Em atendimento à Resolução CNJ nº 520/2023, que dispõe sobre a Política Judiciária sobre Pessoas Idosas e suas interseccionalidades, em 28/08/2025, foi instituído o Subcomitê para Promoção de Políticas Públicas Judiciais de Atenção às Pessoas Idosas, conforme disposto na **Portaria GP.TRT4 Nº 1.919/2025**.

O Subcomitê é coordenado pela Ouvidora Mulher e das Ações Afirmativas, Desembargadora **Carmen Gonzalez** e tem como vice-coordenador o magistrado **Luiz Antônio Colussi**, indicado pela Presidência.

## **4.3 Realização da 45ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv**

Entre os dias 12 a 14 de novembro, a Ouvidoria da Justiça do Trabalho do Rio Grande do Sul, juntamente com a Escola Judicial, Cerimonial, Comunicação Social, e Segurança e Transporte, organizaram a 45ª Reunião do COLEOUV, no auditório do Campus das Hortênsias da Universidade de Caxias do Sul, em Canela (RS), com destaque ao tema da Cooperação Judiciária e aos apoios recebidos dos demais tribunais à reconstrução do Estado do Rio Grande do Sul por ocasião da grande enchente de maio de 2024. Confira as principais notícias relacionadas aqui:

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50892991>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50893788>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50893788>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50892793>

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50892792>

## **4.4 Adesão à Campanha Banco Vermelho e Inauguração da Exposição Cartoons Contra a Violência**

Proposto pelo Subcomitê de Acolhimento de Vítimas de Violência doméstica, o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT-RS) lançou, no dia 4 de dezembro, duas iniciativas alinhadas à mobilização internacional dos **21 Dias de**

**Ativismo pelo Fim da Violência contra as Mulheres:** a instalação de **Bancos Vermelhos** no Foro Trabalhista de Porto Alegre e no prédio-sede do Tribunal, e a abertura da exposição “**Cartoons contra a Violência**”, que reúne ilustrações de artistas de todo o país com mensagens de denúncia e reflexão.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50897834>

## **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 presenciais, sendo:

- 42ª Reunião, realizada no mês de março em Brasília/DF;
- 43ª Reunião, realizada no mês de junho, no Rio de Janeiro/RJ;
- 44ª Reunião, realizada no mês de setembro, em Florianópolis/SC; e
- 45ª Reunião, realizada no mês de novembro, em Canela/RS.

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

Na 45ª reunião, realizada em nosso Tribunal,, foi eleita a nova Diretoria do Coleouv para o mandato de 2026, sendo eleitos o Desembargador Jorge Orlando S. Ramos, do TRT-RJ, como presidente; a Desembargadora Maria Cristina Diniz Caixeta, do TRT-MG, como vice-presidente; e o Desembargador José Marcelo Vieira de Araújo, do TRT-AL, como secretário.

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

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50766787?4>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50797887>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50854838?6>

<https://www.trt4.jus.br/portais/vox/modulos/noticias/50892991?7>

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



## 6. PARTICIPAÇÃO DOS OUVIDORES EM ATIVIDADES EXTERNAS

### 6.1 Atuações Institucionais do Ouvidor da Justiça do Trabalho

O Desembargador **João Paulo Lucena**, na condição de Ouvidor e Coordenador do Comitê de Segurança Institucional do TRT-RS representou o Tribunal em diversas agendas institucionais ao longo do ano, destacando-se:

- **08 a 10/04** – Diversas agendas voltadas à **segurança institucional de magistrados e servidores**, realizadas em diferentes cidades do país. As atividades incluíram participação no **Seminário do Comando Militar do Sul**, com foco na **Operação Taquari 2**, iniciativa de destaque no âmbito da defesa e proteção institucional.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50791783>

- **14/05** – **Entrega da Medalha da 56ª Legislatura**, promovida pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul. A solenidade ocorreu no Salão Júlio de Castilhos e homenageou o ex-comandante do Corpo de Bombeiros Militar (biênio 2023/2025), **Eduardo Estevâm Camargo Rodrigues**, reconhecido por sua atuação decisiva durante a enchente de 2024, especialmente nas operações de resgate e salvamento.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50793782>

- **04/07** – Durante visita institucional de representantes do **Quinto Comando Aéreo Regional (V COMAR)** da Força Aérea Brasileira, apresentou a **estrutura de segurança institucional do Tribunal**, com destaque para a atuação da Secretaria de Segurança Institucional, o trabalho da Polícia Judicial e os modelos de prevenção e resposta adotados pelo nosso Tribunal.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50821839>

- **07/09** - No tradicional Desfile da Independência do Brasil, ocorrido na Avenida Edvaldo Pereira Paiva.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50844788>

- **18/11** – Na **solenidade de posse da delegada Patrícia Tolotti Rodrigues**, que assumiu o cargo de Subchefe da Polícia Civil do Rio Grande do Sul. O

evento ocorreu no auditório da Federação Gaúcha de Futebol, em Porto Alegre.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50895792>

## **6.2 Participações Institucionais da Ouvidora da Mulher e das Ações Afirmativas**

A Desembargadora **Carmen Gonzalez**, na condição de Ouvidora da Mulher e das Ações Afirmativas, representou o Tribunal em diversas agendas institucionais ao longo do ano, destacando-se sua participação nos seguintes eventos:

- **13/03** – Encontro alusivo ao **Dia Internacional da Mulher**, realizado no Auditório do Superior Tribunal Militar, em Brasília/DF.  
<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50764782>
- **25/03** – **Ato de Descerramento da Fotografia** na Galeria dos Ex-Presidentes do TRE, durante cerimônia ocorrida no Plenário do TRE-RS.
- **28 a 30/04** – Atuação no **V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)**.  
<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50785844>
- **14/04** – **Solenidade de Assinatura do Termo de Adesão à Campanha “Feminicídio Zero”** (Ministério das Mulheres) e no **lançamento da exposição fotográfica “Arrancadas de Nós, Histórias que Precisam Ser Contadas”**, no Salão Júlio de Castilhos do Palácio Farroupilha, em Porto Alegre/RS.
- **07/05** - Sessão solene que homenageou o **Dia Internacional dos Trabalhadores**, no Plenário 20 de Setembro, Assembleia Legislativa do RS.  
<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50787789>
- **25/07** – Painel **“Enfrentamento da Violência Doméstica e Familiar contra Magistradas e Servidoras”**, realizado no Plenário do Tribunal Regional Eleitoral do RS.  
<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50823935>

- **20 a 22/08 – II Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar – ENOE**, realizado em João Pessoa/PB.

<https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/modulos/noticias/50842781>

## **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**

- A Comunicação por E-mail no Contexto Institucional;
- Enfrentamento da Violência Doméstica, Violência de Gênero Entre Outros Tipos de Violência;
- Google Docs Básico;
- Inclusão Social e Laboral das Pessoas com Deficiência Intelectual ou do Transtorno do Espectro Autista;
- Inteligência Artificial Aplicada à Educação Corporativa;
- Oficina Prática de Redação Jurídica Simples: Como Entender e Aplicar;
- Programa de Combate ao Assédio e Outras Formas de Discriminação:
  - Comunicação Não-Violenta;
  - Inclusão de Gênero na Ponta da Língua;
  - Prevenção e Enfrentamento do Assédio Sexual e Moral;
- Promoção e Defesa dos Direitos Humanos LGBTQIA+.
- Palavras que aproximam: Oficina de linguagem simples aplicada às Ouvidorias - Atividade integrante do 45º COLEOUV
- Programa Ética e Integridade Pública: Eixo 1 - Tomando Decisões com Base na Ética.

### **7.2 Palestras**

- Ciranda das Mulheres Sábias e Saberes Transgeracionais;
- Enfrentamento da Violência Doméstica;
- Painel Projeto CAO na Estrada: Edição Porto Alegre
- Webinar Chat-JT: Primeiros Passos;
- Webinar Nacional de Apresentação do Sistema Galileu;
- Webinar “Os Limites da Hierarquia”.

### 7.3 Outros

- Participação na 45ª Reunião do Colégio de Ouvidores da JT - COLEOUV.

## 8. OUVIDORIA E GESTÃO COLABORATIVA

A Ouvidoria e a Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas participam ativamente da Gestão Colaborativa do TRT da 4ª Região, integradas nos seguintes Comitês, Subcomitês e Grupos de Trabalho:

- Comitê de Ética e Integridade
- Comitê de Prevenção e Enfrentamento da Violência, do Assédio e da Discriminação do 1º Grau
- Comitê de Prevenção e Enfrentamento da Violência, do Assédio e da Discriminação do 2º Grau
- Subcomitê de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)
- Subcomitê Regional do PROAD-OUV
- 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

Atuando, ainda, através da Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas, como unidade de apoio dos seguintes subcomitês:

- Subcomitê de Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica - Vinculado à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas
- Subcomitê para Promoção de Políticas Públicas Judiciais de Atenção às Pessoas Idosas - Vinculado à Ouvidoria da Mulher e das Ações Afirmativas

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