PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

1. Introdução

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período em destaque, por meio de análises comparativas dos principais dados estatísticos obtidos no último ano, assim como o resumo das ações implementadas pela Unidade.

2. Demanda

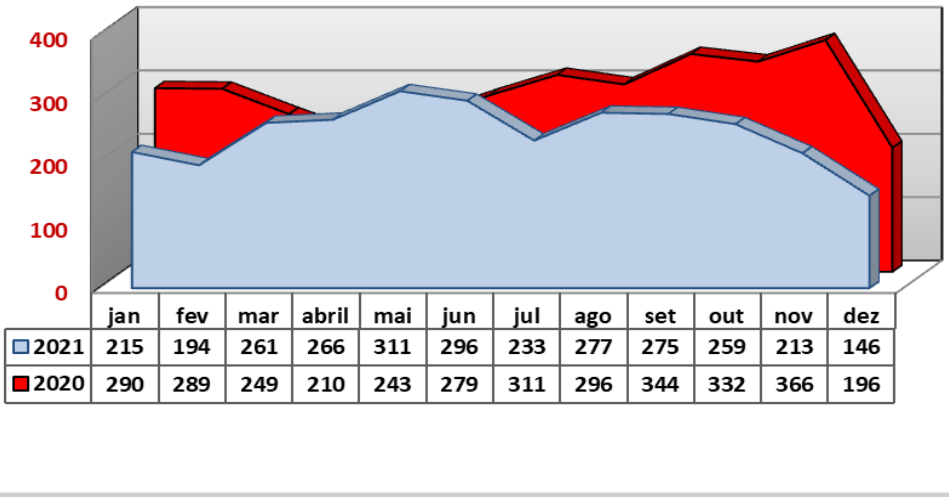
No ano de **2021**, a Ouvidoria recebeu 169 denúncias, 1.106 reclamações, 1.354 solicitações, 73 sugestões, 167 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal; 36 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 44 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando **2.949 atendimentos**.

Em termos percentuais, o número de atendimentos prestados em 2021 sofreu uma redução de **13%** em relação aos registrados em **2020**, quando foram recebidas 227 denúncias, 1.458 reclamações, 1.519 solicitações, 4 sugestões, 106 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal; 50 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 41 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando um montante de **3.405 atendimentos**, possivelmente em decorrência dos efeitos da pandemia por coronavírus, conforme registram os gráficos a seguir:

Cód. Autenticidade 400261954535

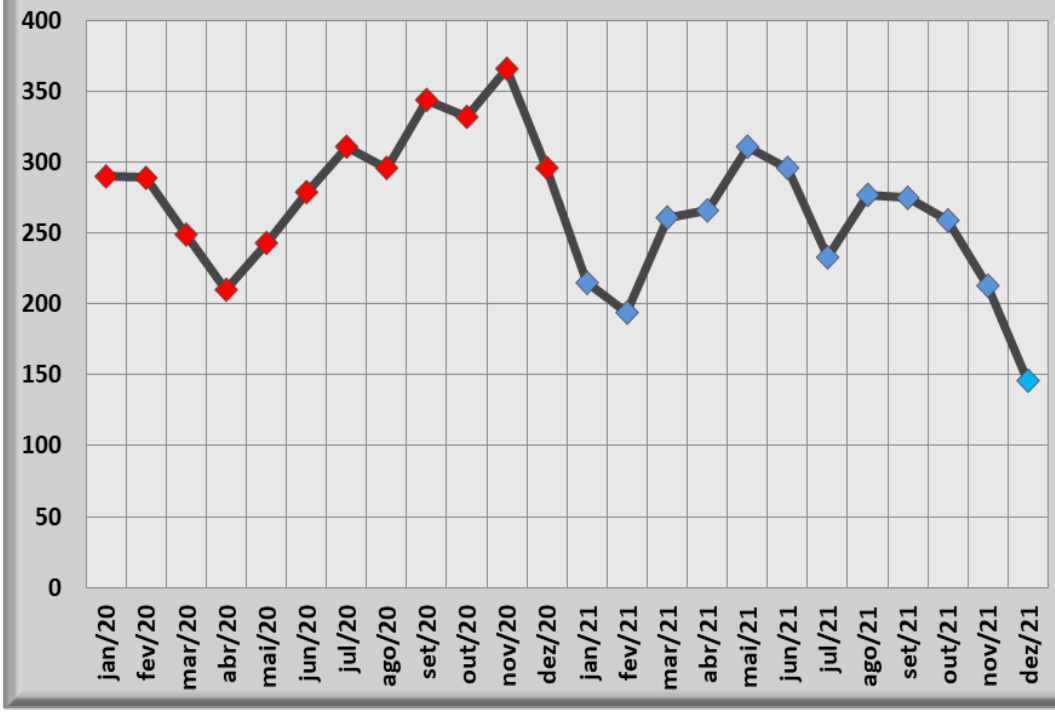
Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

Manifestações recebidas
comparativo 2021 - 2020



	jan	fev	mar	abril	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2021	215	194	261	266	311	296	233	277	275	259	213	146
2020	290	289	249	210	243	279	311	296	344	332	366	196

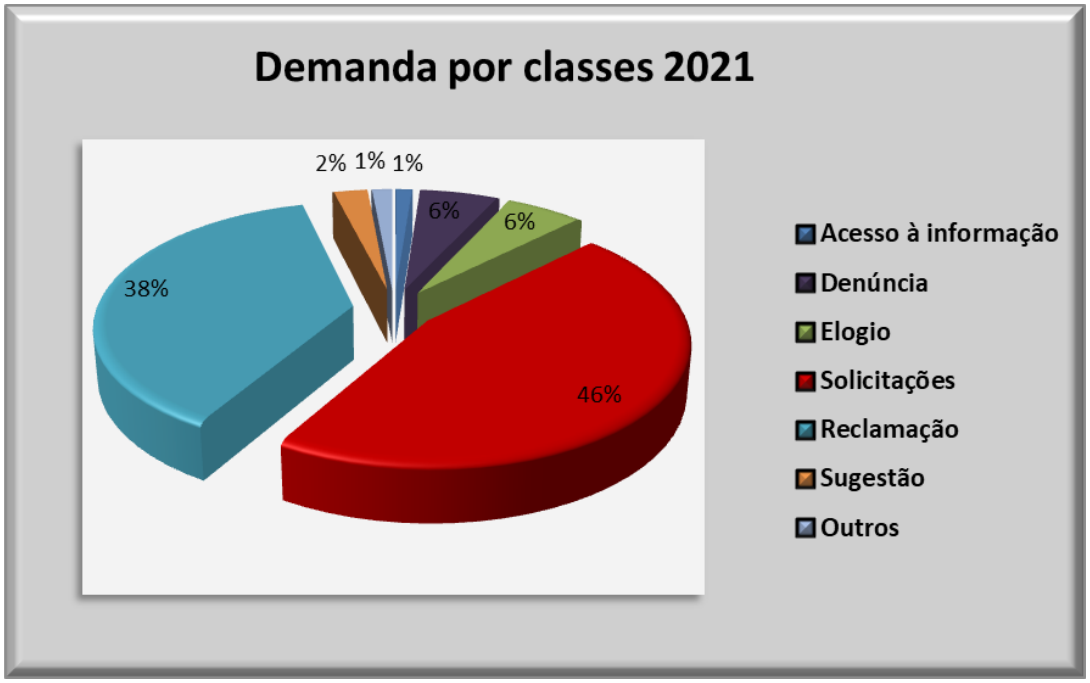
Volume de atendimentos

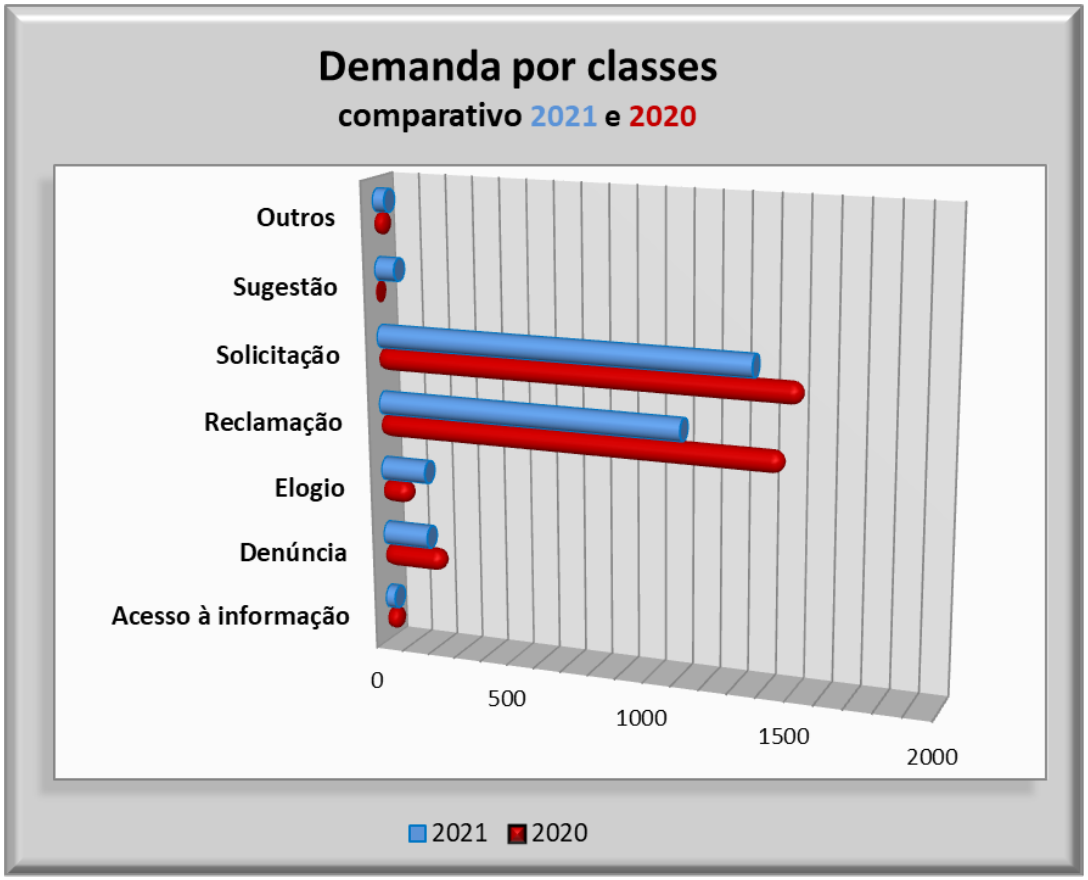


Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

O percentual de reclamações e solicitações (de informação/serviço) apresentadas em 2021 manteve-se no patamar dos anos anteriores e representa 84% da demanda.





Cód. Autenticidade 400261954535

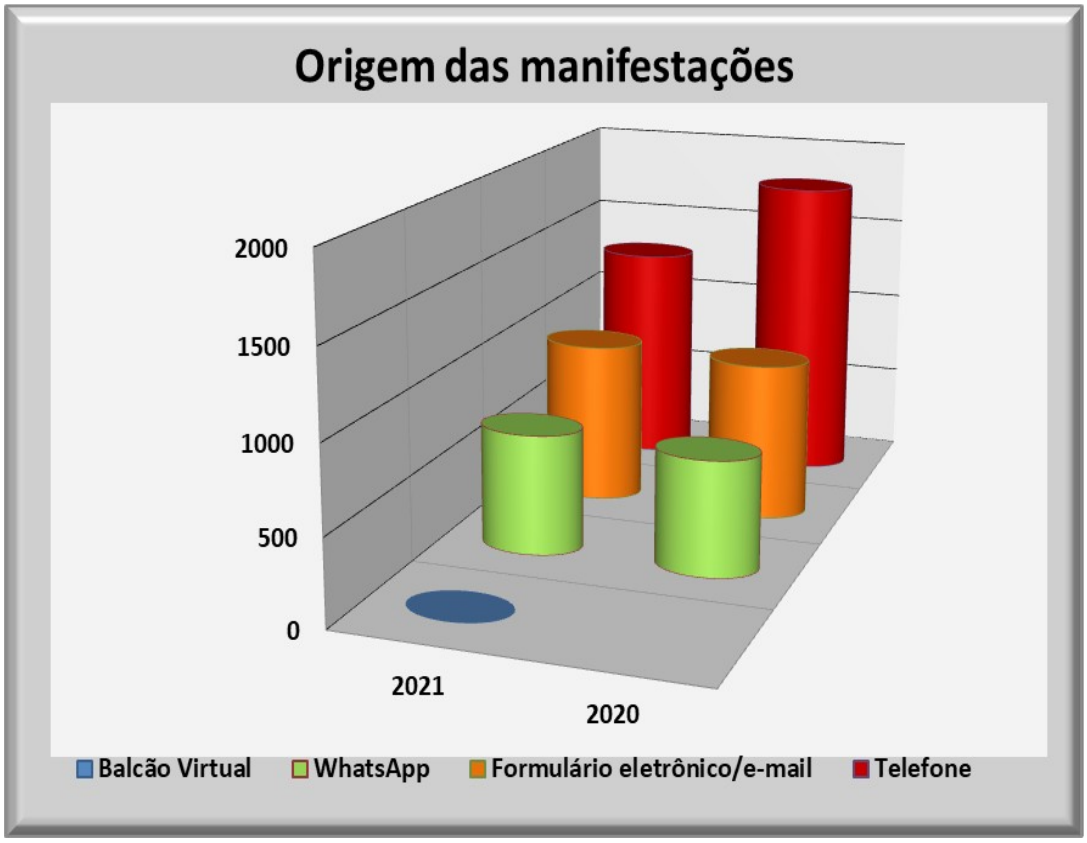
Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

3. Origem das manifestações

Dentre as manifestações recebidas no ano de 2021, 1.295 foram apresentadas pelos demandantes por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 947 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, 701 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 2 pelo Balcão Virtual e 4 pelas redes sociais oficiais do Tribunal.

Cotejando esses dados com os registrados nos anos de 2019 e 2020, verifica-se um contraste entre a diminuição do número total de manifestações, possivelmente ocasionada pelos efeitos da pandemia por Covid 19, e o aumento nos atendimentos realizados por meio do aplicativo WhatsApp e formulário eletrônico.

O incremento do número de manifestações por meio eletrônico retrata as diretrizes traçadas pela Ouvidoria do TRT-18 com o objetivo de fomentar ações de controle no tratamento das demandas, em sintonia com a redação dada pelo Decreto nº 10.228/20 ao artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, que regulamenta a Lei nº 13.460/17 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.



Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

4. Principais manifestações, pontos recorrentes e providências adotadas pela Administração

A análise dos Relatórios Estatísticos mensais elaborados em 2021 pela Ouvidoria (http://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/) revela a manutenção de um elevado percentual de reclamações relacionadas à insatisfação dos usuários com a efetividade do processo judicial trabalhista; assim como com o tempo gasto para a confecção de documentos pelas Varas do Trabalho, incluindo alvarás e guias de levantamento, e o descontentamento com a desmarcação e/ou a demora para a remarcação de audiências agendadas, fato que mostrou-se agravado pelos efeitos da pandemia no trâmite dos processos trabalhistas.

Assim como no ano de 2020, constatou-se um alto número de reclamações que relatam a inoperância (não atendimento) dos telefones de diversas unidades do Regional durante a pandemia, não obstante a atuação desta Ouvidoria e da Administração do Tribunal em ações que enfatizam a importância do adequado atendimento ao usuário para a consecução da missão, da visão e dos valores do TRT-18.

Por sua vez, registrou-se um aumento de 60% no número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores do Tribunal em 2021, em relação ao número de manifestações recebidas em 2020, possivelmente decorrente de ação específica promovida pela Ouvidoria e do reconhecimento dos jurisdicionados e advogados pelo esforço empreendido pelo TRT para manter a efetividade do atendimento ao usuário durante o período de distanciamento social.

Um ponto recorrente citado nos elogios recebidos foi a disponibilização do Balcão Virtual e a consolidação do aplicativo WhatsApp para o atendimento ao usuário, com destaque para a atuação da Vara do Trabalho de Luziânia.

Também merece registro o engajamento das unidades judiciárias e administrativas do TRT-18 quanto à apresentação de respostas resolutivas aos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Ouvidoria, que alcançou, pelo segundo ano consecutivo, o índice de 100% de deferimento, conforme se constata do Relatório Anual 2021

Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

(https://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2022/02/Tabela-anual-de-Pedidos-de-Acesso-a-Informacao-2021.pdf).

5. Atuação interorganizacional

A Ouvidoria participou, como palestrante, do Encontro de Diretores-Gerais da Justiça do Trabalho, realizado na sede do TRT-18, no dia 24/11/2022, onde tratou da valorização das ouvidorias em face das novas resoluções do CSJT e do CNJ.

Apresentou palestra, sob o mesmo título, por ocasião da 29ª reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Coleouv, realizada no dia 26/11/2022, no auditório do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, em Brasília (https://www.trt18.jus.br/portal/regulamentacao-deve-fortalecer-papel-das-ouvidorias/).

Compôs o grupo organizador do V Seminário Goiano de Ouvidorias, realizado no dia 28/09/2021, pela plataforma YouTube (https://www.controladoria.go.gov.br/seminarioouvidoria5/).

Participou ativamente de diversos grupos de trabalho e reuniões telepresenciais promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União; pela rede de ouvidorias públicas do Estado de Goiás - Ouvidorias em Rede e pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv.

6. Atuação intraorganizacional e majoração de atribuições

2021 notabilizou-se pela publicação de normas que ampliaram o rol de atribuições das ouvidorias judiciárias, destacando-se pela aprovação da Resolução n. 432 do CNJ, de 27/10/2021, que passou a regulamentar a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário.

Esse aumento qualitativo da demanda reflete a consolidação da atuação das ouvidorias judiciárias em três frentes essenciais e distintas, quais sejam: transparência, controle e participação social. Sob tal enfoque, a atuação das ouvidorias passou a englobar a participação no recém-criado Sistema de Integridade do Poder Judiciário, de que trata a Resolução CNJ n. 410, de

Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

23/10/2021; o recebimento e acompanhamento das requisições dos titulares de dados pessoais (LGPD); a instituição da Ouvidoria da Mulher, dentre outras funções que retratam a amplitude de conceito de Ouvidoria estabelecido na Resolução n. 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ:

> Art. 3º As Ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça.

Tais competências somam-se a encargos criados nos anos anteriores, tais como, a coordenação do Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (GPA-LAI), que objetiva o controle e o monitoramento do Portal da Transparência do TRT-18 na Rede Mundial de Computadores, e do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Cidadão (**https://www.trt18.jus.br/portal/servicos/carta-de-servicos-ao-usuario/**), além de ações relativas à revisão periódica do plano de dados abertos do Tribunal, com foco no cumprimento do disposto no artigo 8ª, §§ 2º e 3º, da Lei nº 12.527/2011.

7. Quadro de pessoal e treinamento

O quadro de lotação da Ouvidoria é composto por 4 servidores e uma única função comissionada (FC-6), destinada ao Chefe da Secretária.

No ano sob análise, apesar das restrições impostas pelas regras de distanciamento social, todos os integrantes da Unidade participaram de cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria – Profoco, ministrados à distância pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, além de cursos, palestras e pós-graduações promovidos pelo CNJ e pela Escola Judicial do TRT-18.

8. Conclusão e encaminhamento

Apresentados os dados que compõem este relatório, o encaminho, com o devido acatamento, ao Excelentíssimo Desembargador Ouvidor, para análise superior e, em seguida, para a ciência do Excelentíssimo Desembargador Presidente desta Egrégia Corte, em conformidade com o

Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.

disposto no artigo 14 e seguintes da Lei nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Goiânia, 15 de março de 2022.
[assinado eletronicamente]

JORGE LUIS MACHADO

SECRETÁRIO DA OUVIDORIA FC-6

Cód. Autenticidade 400261954535

Documento juntado por JORGE LUIS MACHADO e protocolado em 15/03/2022 10:01:21h. Protocolo nº 2612/2022.