TRT-18ª REGIÃO
Goiás

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

## Ouvidoria

**OUVIR É DAR VOZ AO CIDADÃO!**

## COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

Desembargador Daniel Viana Júnior (Presidente)
Desembargador Geraldo Rodrigues do Nascimento (Vice-Presidente e Corregedor)
Desembargador Platon Teixeira de Azevedo Filho
Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque
Desembargador Elvecio Moura dos Santos
Desembargador Gentil Pio de Oliveira
Desembargador Mário Sérgio Bottazzo
Desembargador Paulo Sérgio Pimenta
Desembargador Eugênio José Cesário
Desembargadora Iara Teixeira Rios
Desembargador Welington Luis Peixoto
Desembargadora Silene Aparecida Coelho
Desembargadora Rosa Nair da Silva Nogueira Reis
Juiz convocado César Silveira

## COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Desembargador Platon Teixeira de Azevedo Filho (Ouvidor)
Desembargador Eugênio José Cesário (Ouvidor Substituto)
Desembargadora Silene Aparecida Coelho (Ouvidora da Mulher)
Jorge Luis Machado (Ouvidor Auxiliar)
Maria José Ribeiro e Vargas (Assistente)
Cleide Barbosa Lemos
Marielle Barbosa Negreiros Rolim

## SUMÁRIO

1. Composição do Tribunal 2
2. Equipe 4
3. Introdução 5
4. Demanda da unidade 5
5. Dados estatísticos 7
6. Origem das manifestações 8
7. Pontos recorrentes e providências adotadas 9
8. TRT-18 instala primeira Ouvidoria da Mulher da Justiça do Trabalho: um canal para melhor acesso da mulher à justiça 10
9. Conselheira Tânia Reckziegel, do CNJ, visita o TRT-18 e fala sobre a criação da Ouvidoria da Mulher 11
10. Conheça as atribuições da Justiça do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Previdência 11
11. Ouvidoria garante sigilo nas denúncias de assédio moral e sexual no Tribunal 12
12. Elogios também são bem-vindos! Ouvidoria tem espaço para você registrar o seu 12
13. Conheça as atribuições da Justiça do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Previdência 13
14. Justiça do Trabalho em Goiás implanta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais 13
15. CGOV aprova minuta sobre Política de Diversidade, Equidade e Igualdade de Gênero do TRT-18 e encaminha para apreciação do Pleno 14
16. Atuação intra e interorganizacional 14
17. Ouvidoria do TRT de Goiás, pioneira na Justiça do Trabalho, completa 22 anos 15
18. 6º Seminário Goiano de Ouvidorias discutirá o tema "Ouvidorias Públicas: Caminhos e Benefícios para a Maturidade” 15
19. Ouvidorias em Rede – Goiás promove encontro “Dez anos da LAI: uma história que merece ser compartilhada” 16
20. TRT para Todos em Brasília oferece a magistrados e servidores da região norte de Goiás oportunidade de capacitação e integração 16
21. Integração dá o tom da primeira edição do TRT para Todos em Rio Verde após a pandemia 16
22. 4ª edição da Carta de Serviços do Tribunal revisada e ampliada 17
23. Novas atribuições e desafios 17
24. A função de ouvir 18
25. Perspectivas 18
26. Treinamento 18

**DESEMBARGADOR PLATON TEIXEIRA DE AZEVEDO FILHO**
**Ouvidor do TRT 18ª Região**

**DESEMBARGADOR EUGÊNIO JOSÉ CESÁRIO ROSA**
**Ouvidor Substituto**

**DESEMBARGADORA SILENE APARECIDA COELHO**
**Ouvidora da Mulher**

**JORGE LUIS MACHADO**
**Ouvidor Auxiliar**

**A EQUIPE**

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT 18), regulamentada pela Resolução Administrativa nº 32/2022, é a primeira ouvidoria da Justiça do Trabalho.

Trata-se do órgão responsável por promover a participação dos usuários na administração do Tribunal; fomentar a mediação e a conciliação entre o usuário e a unidade responsável pelo serviço demandado, além de receber, registrar e providenciar o tratamento das denúncias, solicitações de simplificação de serviços, elogios, sugestões e reclamações sobre a atuação de magistrados e servidores.

A unidade também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito institucional e pela coordenação do Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (GPA-LAI), com o objetivo de promover o acesso a informações e/ou documentos produzidos e recebidos pelo Tribunal, além de monitorar o Portal da Transparência.

## DEMANDA DA UNIDADE

A Ouvidoria do TRT de Goiás possui uma das maiores médias anuais de atendimento ao usuário da Justiça do Trabalho.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 226 denúncias, 1.208 reclamações, 1.357 solicitações, 7 sugestões, 129 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal; 66 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 e 23 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando 3.016 atendimentos. Média 2% superior à de 2021.

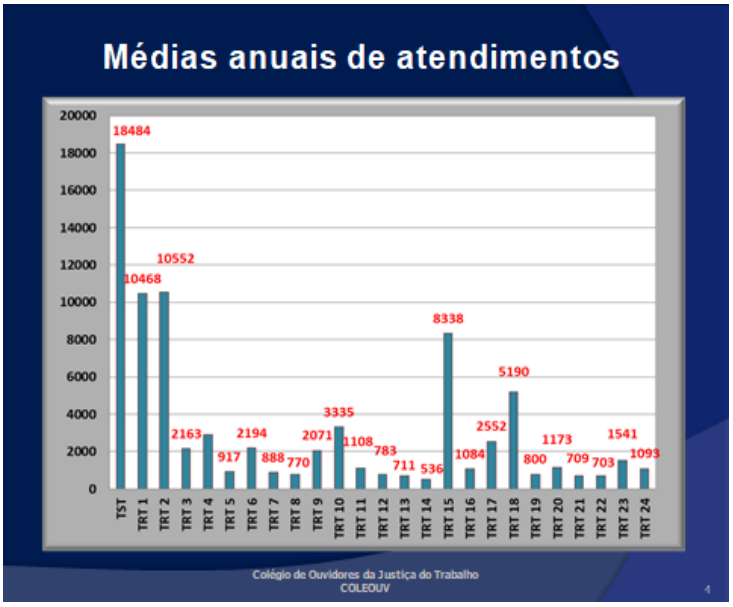
Mantendo o pioneirismo, em 2022, a estrutura da Ouvidoria foi ampliada, com a criação da Ouvidoria da Mulher, espaço de escuta ativa e orientação sobre as demandas relacionadas à igualdade de gênero, participação feminina e violência contra a mulher, praticadas por representantes ou em função das atividades da Justiça do Trabalho em Goiás.

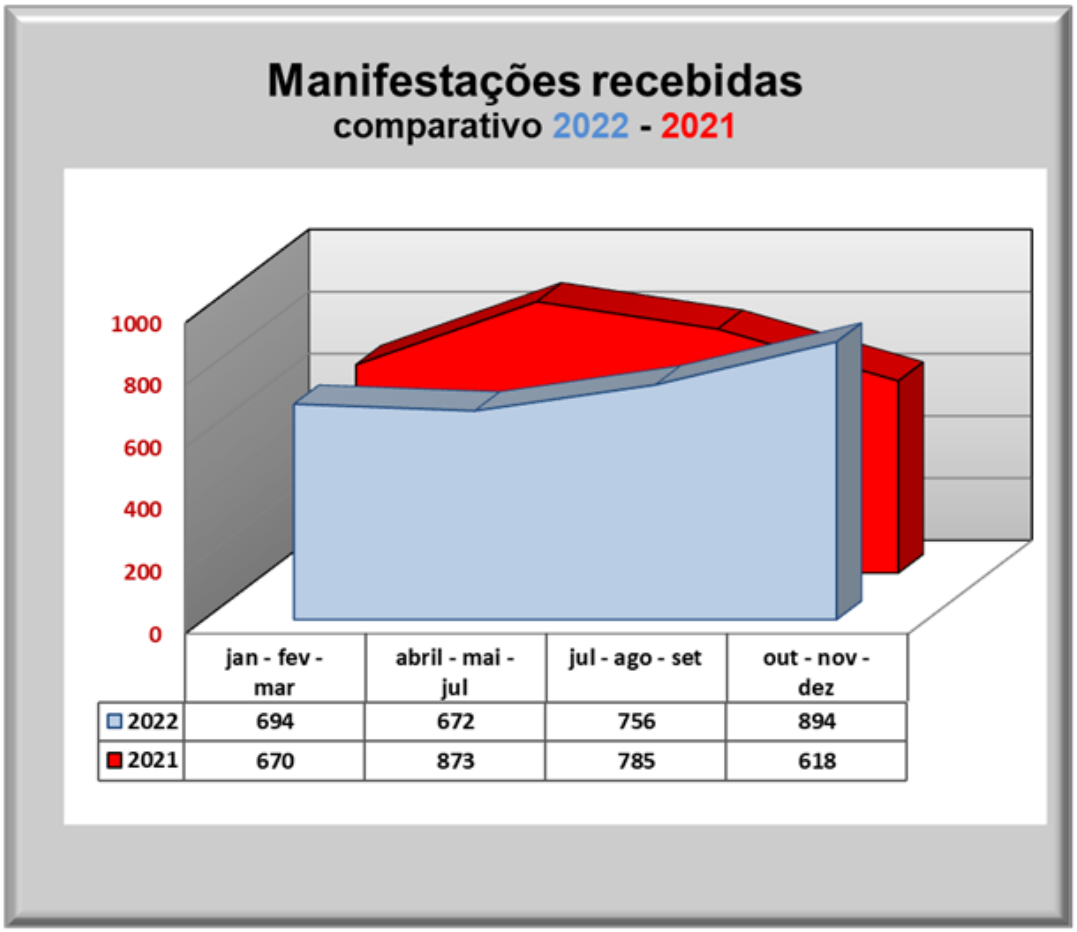
## OUVIDORIA

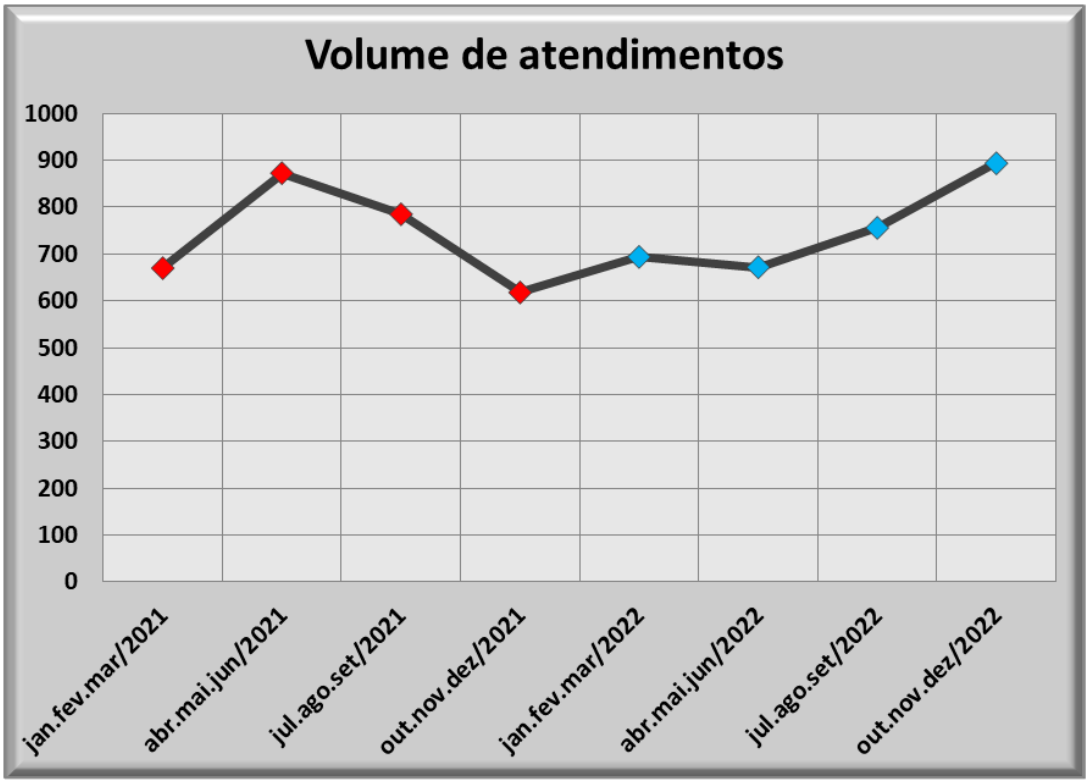
Rua T-51, nº 1403, 1º andar do Fórum Trabalhista, Setor Bueno, Goiânia - GO, CEP: 74215-901.
Telefones: + 55 (62) 3222-5680 / 0800-644-0018.
E-mail: ouvidoria@trt18.jus.br.
Endereço eletrônico: www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria
Balcão virtual: https://meet.google.com/aej-nnzd-rtp?pli=1

## OUVIDORIA DA MULHER

E-mail: ouvidoriadamulher@trt18.jus.br

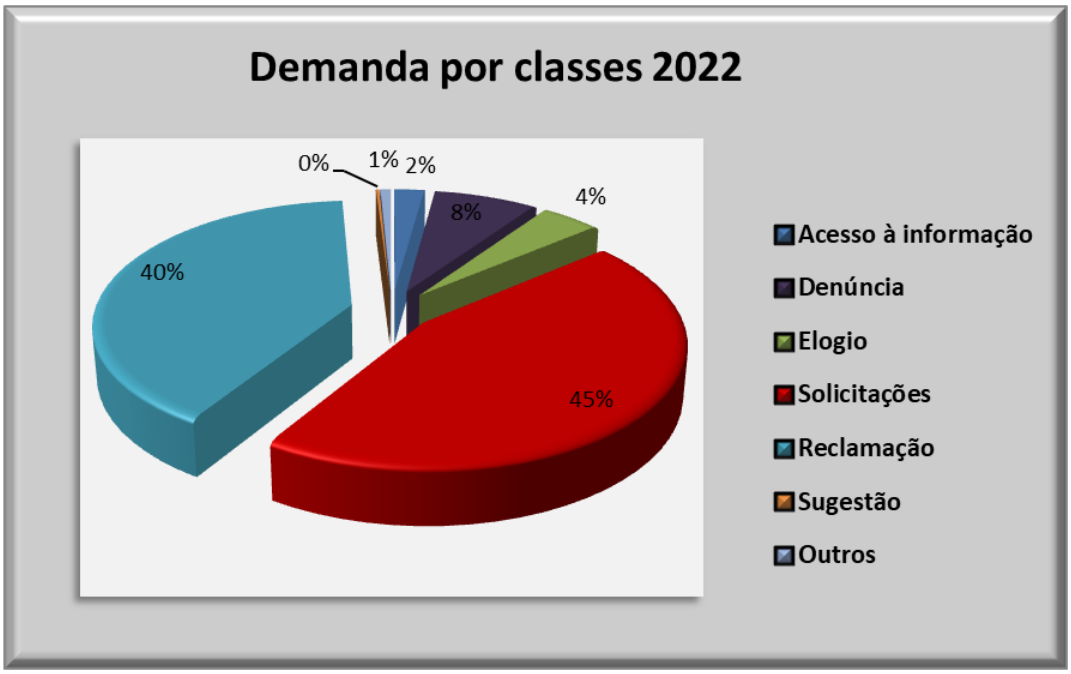


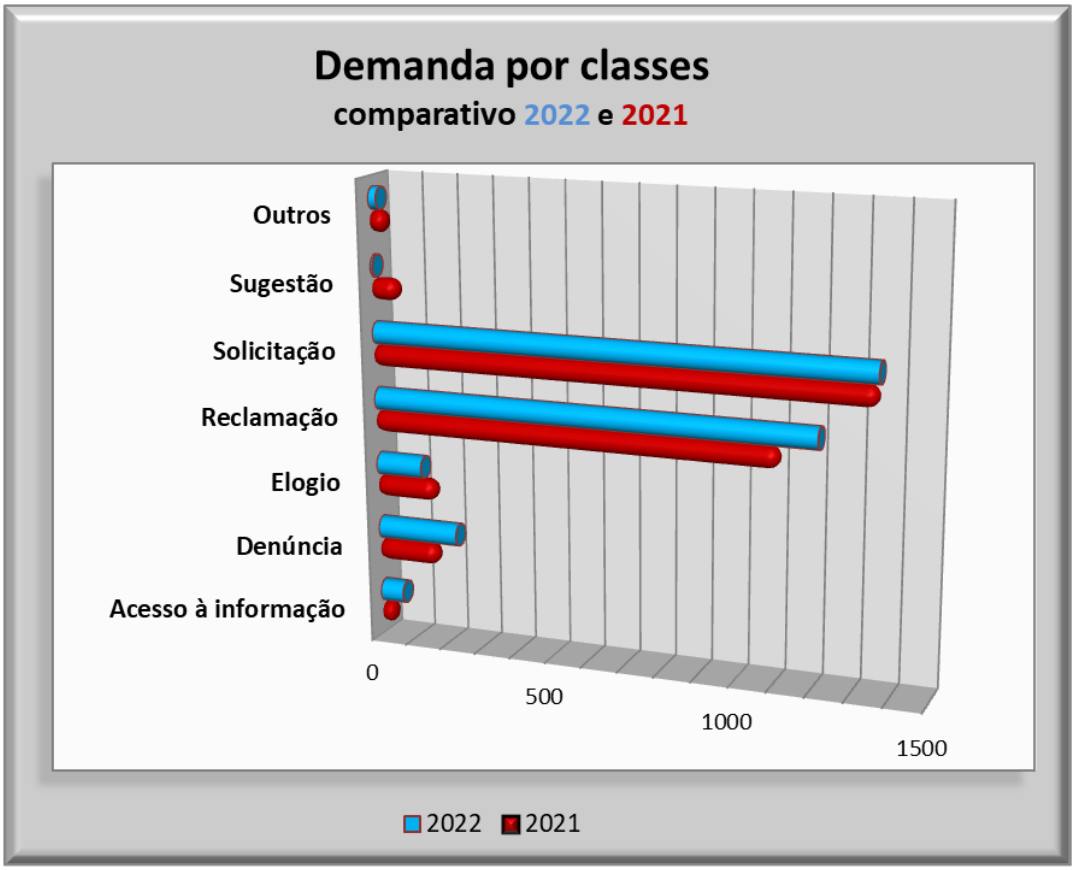

Manifestações recebidas
comparativo 2022 - 2021
1000
800
600
400
200
0
jan - fev - mar
abril - mai - jul
jul - ago - set
out - nov - dez
2022 694 672 756 894
2021 670 873 785 618


Volume de atendimentos
1000
900
800
700
600
500
400
300
200
100
0
jan.fev.mar/2021
abr.mai.jun/2021
jul.ago.set/2021
out.nov.dez/2021
jan.fev.mar/2022
abr.mai.jun/2022
jul.ago.set/2022
out.nov.dez/2022

## DADOS ESTATÍSTICOS

O percentual de reclamações e solicitações apresentadas em 2022 manteve-se no patamar dos anos anteriores e representa 85% da demanda.

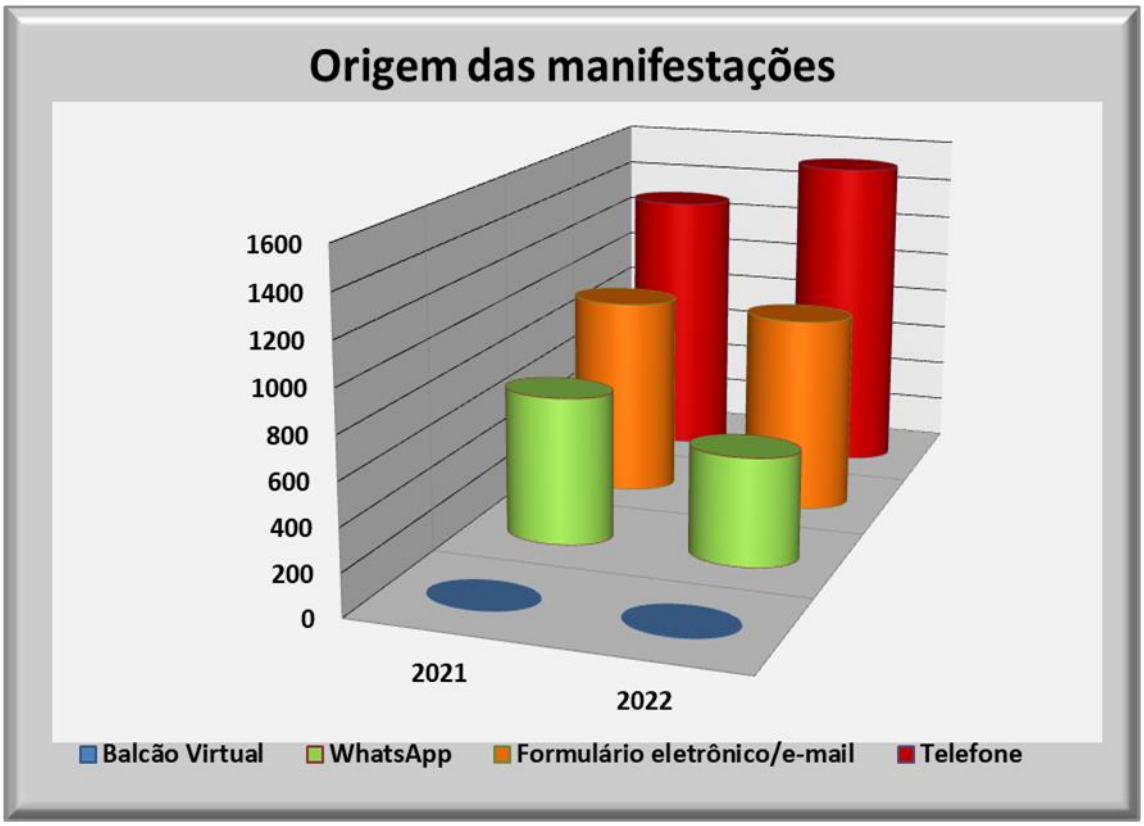


## ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre as manifestações recebidas em 2022, 1.524 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 931 pelo formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, 512 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 4 pelo Balcão Virtual e 1 pelas redes sociais oficiais.

O incremento do número de manifestações por meio eletrônico retrata o foco da Ouvidoria em ações de controle do 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.



## PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Os relatórios estatísticos elaborados pela Ouvidoria (http://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria/) revelam acentuado percentual de reclamações relacionadas à insatisfação dos usuários com a efetividade do processo judicial trabalhista; assim como com o tempo gasto para a confecção e assinatura de documentos pelas varas do trabalho, incluindo alvarás e guias de levantamento, esses temas constituem os principais pontos de atenção para a atuação da administração e da Ouvidoria em 2023.

Em contrapartida, o número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores do Tribunal manteve o elevado índice alcançado em 2021, reflexo de ação específica promovida pela Ouvidoria e do reconhecimento dos jurisdicionados e advogados pelo esforço empreendido pelo TRT para manter a efetividade do atendimento.

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

Merece destaque 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), que alcançou, pelo terceiro ano consecutivo, o índice de 100% de deferimento.

## TRT-18 instala primeira Ouvidoria da Mulher da Justiça do Trabalho: um canal para melhor acesso da mulher à justiça

https://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria-mulher/
https://www.trt18.jus.br/portal/trt-18-inaugura-a-ouvidoria-da-mulher-nesta-segunda-feira18-4/

## Conselheira Tânia Reckziegel, do CNJ, visita o TRT-18 e fala sobre a criação da Ouvidoria da Mulher

https://www.trt18.jus.br/portal/conselheira-tania-reckziegel-do-cnj-visita-o-trt18-e-fala-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-da-mulher/

## Conheça as atribuições da Justiça do Trabalho, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho e Previdência

https://www.trt18.jus.br/portal/jt-mpt-mtps/

## Ouvidoria garante sigilo nas denúncias de assédio moral e sexual no Tribunal

https://www.trt18.jus.br/intranet/sigilo-denuncias-assedio/

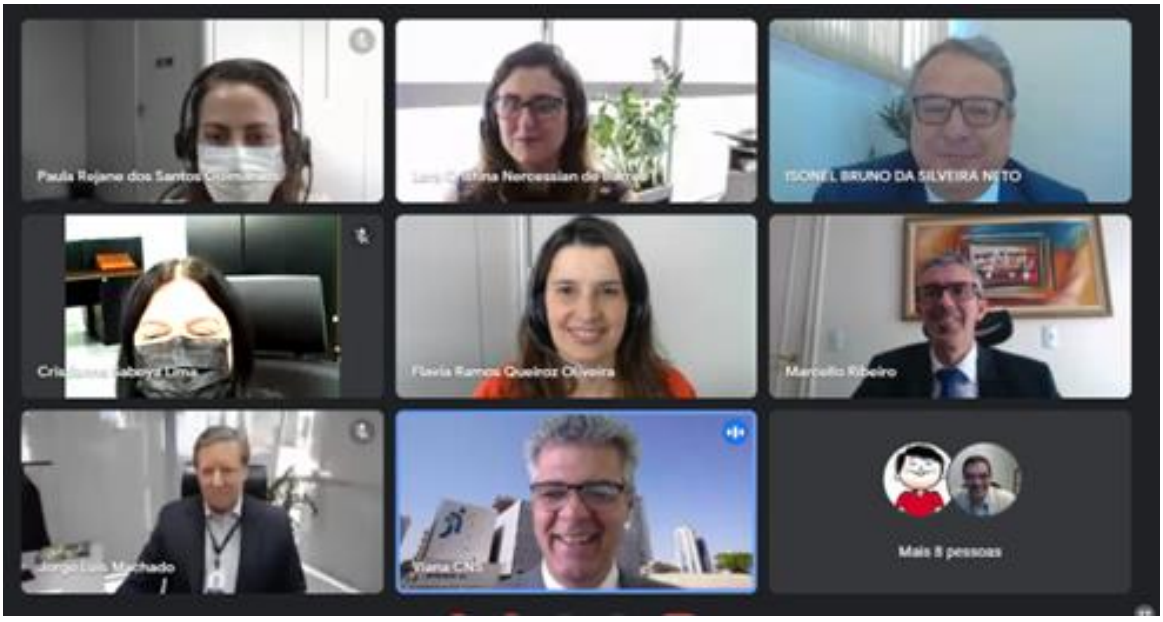
## Elogios também são bem-vindos! Ouvidoria tem espaço para você registrar o seu

https://www.trt18.jus.br/intranet/elogios-tambem-sao-bem-vindos-ouvidoria-tem-espaco-para-voce-registrar-o-seu/

## Justiça do Trabalho em Goiás implanta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

https://www.trt18.jus.br/portal/politica-privacidade/

## CGOV aprova minuta sobre Política de Diversidade, Equidade e Igualdade de Gênero do TRT-18 e encaminha para apreciação do Pleno




https://www.trt18.jus.br/portal/cgov-aprova-minuta-sobre-politica-de-diversidade-equidade-e-igualdade-de-genero-do-trt-18-e-encaminha-para-apreciacao-do-pleno/

## ATUAÇÃO INTRA E INTERORGANIZACIONAL

A Ouvidoria participou como palestrante da 29ª e da 32ª reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Coleouv, respectivamente realizadas no auditório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em Brasília, e na sede do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região, em Recife.

https://www.trt6.jus.br/portal/noticias/2022/09/22/primeiro-dia-do-coleouv-destaca-importancia-das-ouvidorias-para-o-cidadao

## Ouvidoria do TRT de Goiás, pioneira na Justiça do Trabalho, completa 22 anos

## 6º Seminário Goiano de Ouvidorias discutirá o tema "Ouvidorias Públicas: Caminhos e Benefícios para a Maturidade"

https://www.controladoria.go.gov.br/noticias/15986-6%C2%BA-semin%C3%A1rio-goiano-de-ouvidorias-discutir%C3%A1-o-tema-ouvidorias-p%C3%BAblicas-caminhos-e-benef%C3%ADcios-para-a-maturidade.html

A Ouvidoria compôs o grupo organizador do VI Seminário Goiano de Ouvidorias, além de participar ativamente de grupos de trabalho e reuniões promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União; pela Rede de Ouvidorias Públicas do Estado de Goiás (Ouvidorias em Rede), pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) e de palestras do projeto TRT para Todos em Brasília e Rio Verde.

## Ouvidorias em Rede – Goiás promove encontro “Dez anos da LAI: uma história que merece ser compartilhada”

https://www.controladoria.go.gov.br/noticias/15920-ouvidorias-em-rede-%E2%80%93-goi%C3%A1s-promove-encontro-%E2%80%9Cdez-anos-da-lai-uma-hist%C3%B3ria-que-merece-ser-compartilhada%E2%80%9D.html

## TRT para Todos em Brasília oferece a magistrados e servidores da região norte de Goiás oportunidade de capacitação e integração

https://www.trt18.jus.br/intranet/trt-para-todos-em-brasilia-oferece-a-magistrados-e-servidores-da-regiao-norte-de-goias-mais-uma-oportunidade-de-capacitacao-e-integracao/

## Integração dá o tom da primeira edição do TRT para Todos em Rio Verde após a pandemia

https://www.trt18.jus.br/intranet/integracao-da-o-tom-da-primeira-edicao-do-trt-para-todos-em-rio-verde-apos-a-pandemia/

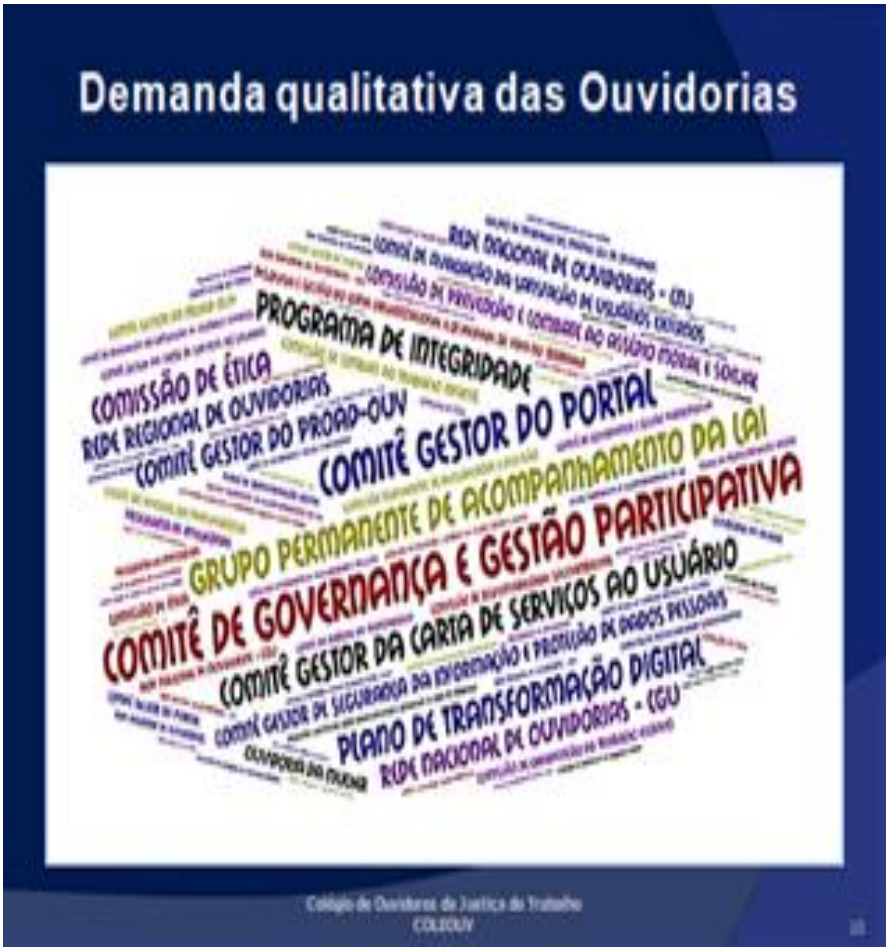
## 4ª edição da Carta de Serviços do Tribunal revisada e ampliada

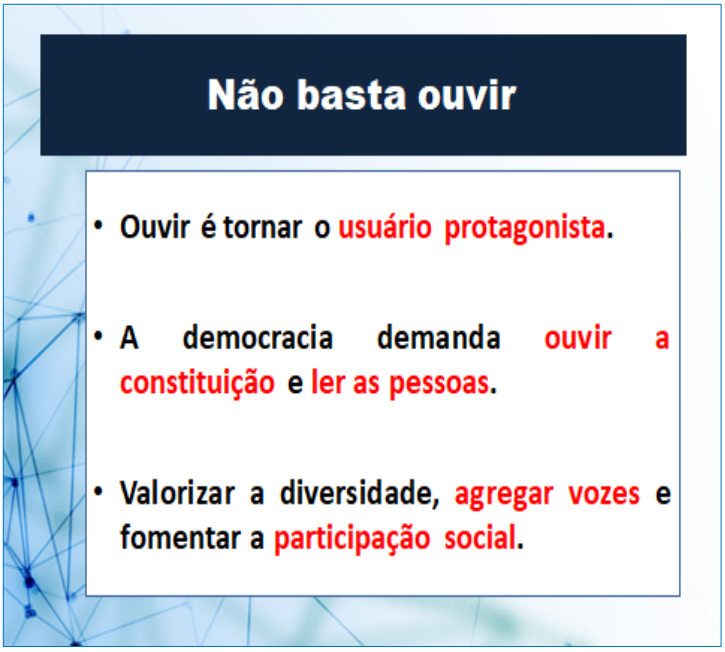
O Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (GPA-LAI), coordenado pela Ouvidoria, atualizou a 4ª Edição da Carta de Serviços em conformidade com as inovações legislativas que regulamentam a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Com uma linguagem acessível, o documento descreve, de forma resumida, cada serviço oferecido pelo Tribunal, as formas de acesso, o horário de atendimento, os requisitos e documentos necessários e a previsão do prazo máximo para a sua prestação.

## NOVAS ATRIBUIÇÕES E DESAFIOS

A ampliação da estrutura funcional da Ouvidoria consolidou a plena integração da unidade ao Comitê de Governança e à alta administração do Tribunal, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

A criação da Ouvidoria da Mulher; a participação no Sistema de Integridade do Poder Judiciário, em cumprimento à Resolução CNJ nº 410/2021; o recebimento e acompanhamento das requisições de titulares de dados pessoais (LGPD); dentre outras funções incorporadas, espelharam o potencial e a amplitude do atual conceito de Ouvidoria, estabelecido na Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).






## A função de ouvir

Tais competências somam-se a encargos consolidados no âmbito regional, como a coordenação do Grupo Permanente de Acompanhamento da Lei de Acesso à Informação (GPA-LAI) e do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário; o monitoramento do Portal da Transparência do Tribunal na Rede Mundial de Computadores e a revisão periódica do plano de dados abertos do Tribunal.

Atribuições que indicam a magnitude e a abrangência da função de dar voz ao usuário.

## PERSPECTIVAS

O principal ponto de vulnerabilidade nas atividades da unidade consiste na adoção de um sistema eletrônico único destinado ao trâmite e tratamento dos processos de ouvidoria.

Essa desvantagem estratégica é potencializada pela atuação em rede, que caracteriza as ouvidorias do judiciário e acarreta dificuldades relacionadas à integração de informações, à produção de dados estatísticos e à uniformização de procedimentos, gerando retrabalho e insegurança ao cidadão/usuário.

## TREINAMENTO

Após a pandemia, os integrantes da Ouvidoria retomaram a participação em cursos presenciais, palestras e pós-graduações promovidas pelo CNJ, OGU, Coleouv e pela Escola Judicial do TRT-18, além dos cursos do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (Profoco), ministrados pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

TRT-18ª REGIÃO
Goiás

**Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho de Goiás**

Rua T-51, nº 1.403, 1º andar, Fórum Trabalhista de Goiânia,

Setor Bueno, Goiânia/GO - CEP 74215-210

Disque Ouvidoria: **+55 (62) 3222.5680 | 0800-644.0018**

Endereço eletrônico: **ouvidoria@trt18.jus.br**