Relatório de Gestão 2023
Ouvidoria TRT 18
Direito à diferença
Pluralismo
Quem?
Igualdade
Subjetividade
Forças sociais dominantes
Direitos fundamentais
Ouvir
Pluralismo
Por que?
Equidade
Dignidade
Diversidade

COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL

Desembargador Geraldo Rodrigues do Nascimento (Presidente)
Desembargador Eugênio José Cesário (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 Daniel Viana Júnior
Desembargadora Iara Teixeira Rios
Desembargador Welington Luis Peixoto
Desembargadora Rosa Nair da Silva Nogueira Reis
Desembargadora Wanda Lúcia Ramos da Silva
Desembargador Marcelo Nogueira Pedra

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque (Ouvidora e Ouvidora da Mulher)

Desembargador Paulo Sérgio Pimenta (Ouvidor Substituto)

Jorge Luis Machado (Ouvidor Auxiliar)
Maria José Ribeiro e Vargas (Assistente)
Cleide Barbosa Lemos
Marielle Barbosa Negreiros Rolim
Hubner Alessandro Santos

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. Mulheres em Pauta, instalação da Ouvidoria da Mulher no TRT 9 10
9. Projeto Ouvidoria +: reunião com os integrantes da Secretaria de Segurança Institucional 11
10. 35ª reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Coleouv 11
11. Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, entrevista da Desembargadora Kathia 12
12. 1º Congresso Nacional de Ex-integrantes do Coleprecor (1º Conapror) 12
13. Projeto Ouvidoria +, reunião em Anápolis (OAB Anápolis, 15/9/23) 13

14. 7º Seminário Goiano de Ouvidorias (Ouvidorias em Rede) 14
15. Criação da Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado de Goiás 14
16. 4ª edição da Carta de Serviços do Tribunal revisada e ampliada 15
17. Atribuições e desafios 15
18. A função de ouvir 16
19. Perspectivas 16
20. Treinamento 16

DESEMBARGADORA KATHIA MARIA BOMTEMPO DE ALBUQUERQUE
Ouvidora e Ouvidoria da Mulher do TRT 18ª Região

DESEMBARGADOR PAULO SÉRGIO PIMENTA
Ouvidor Substituto

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 por apoiar o Comitê de Comunicação e Transparência, com o objetivo de promover o acesso à informações e/ou documentos produzidos e recebidos pelo

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

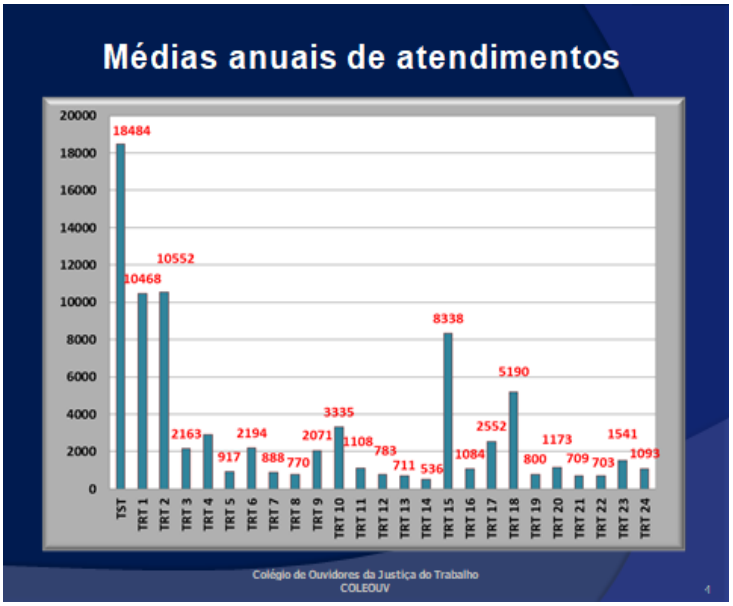
OUVIDORIA DA MULHER

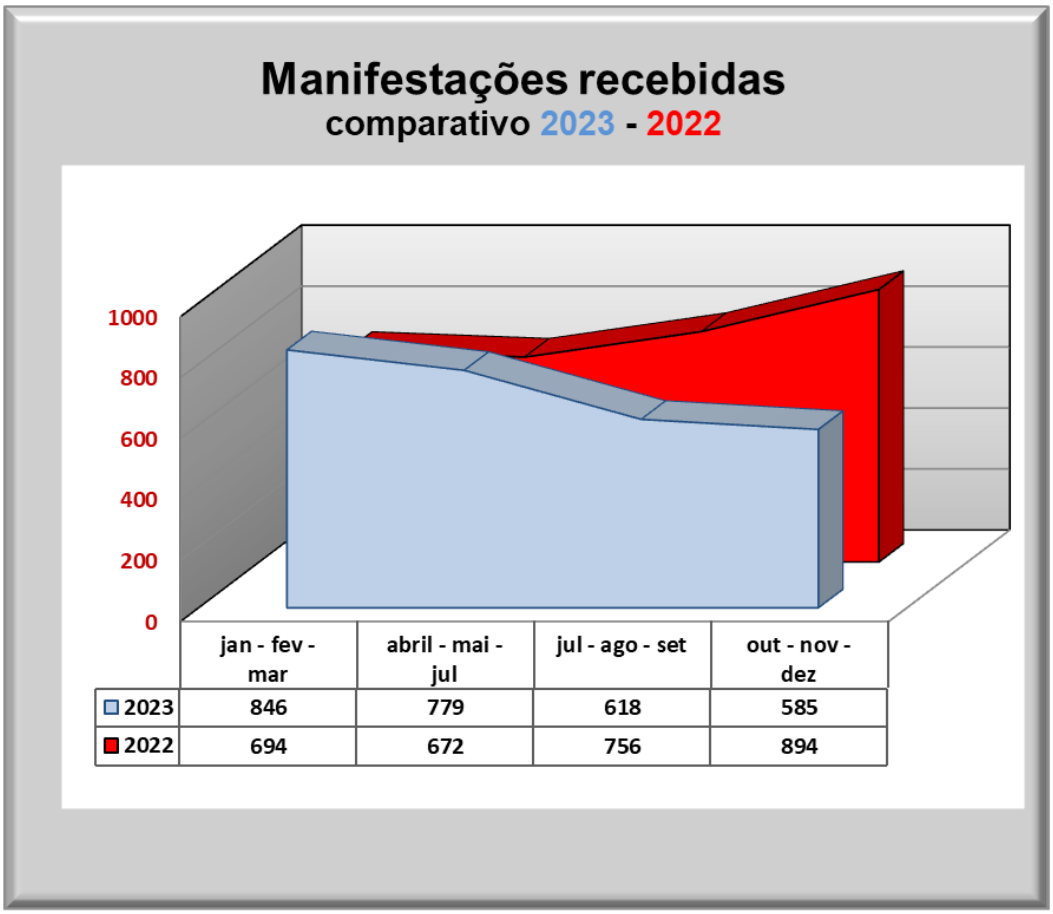
Tribunal, além de monitorar o Portal da Transparência.

DEMANDA DA UNIDADE

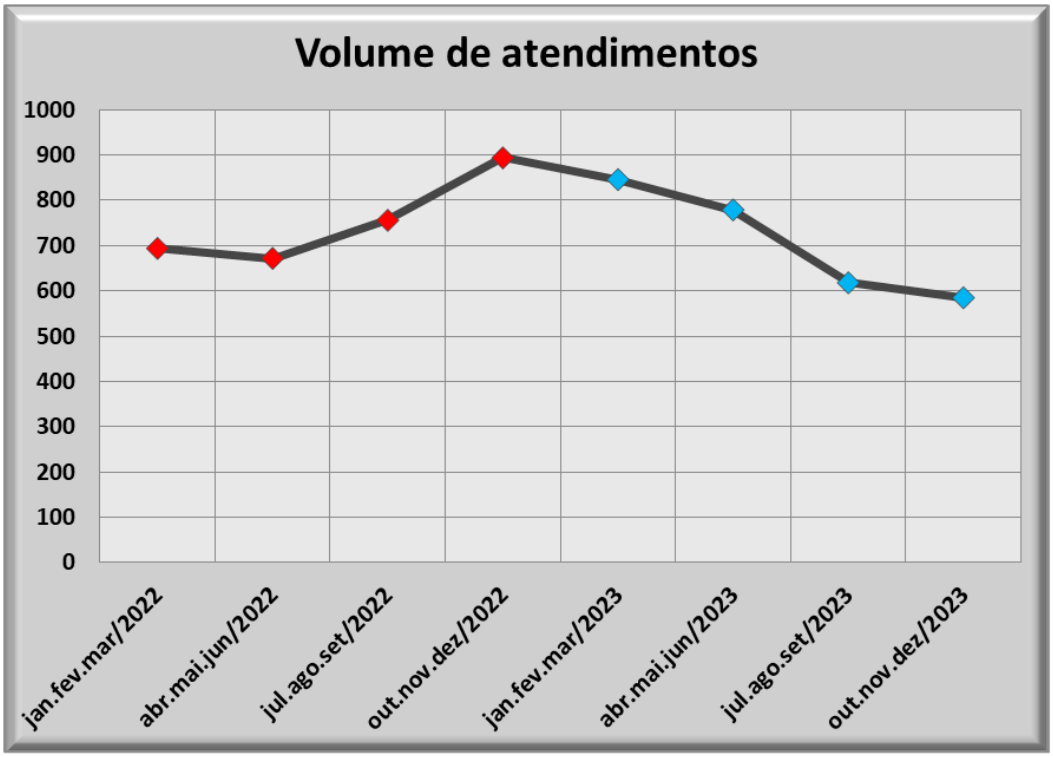
A Ouvidoria do TRT de Goiás possui uma das maiores médias anuais de atendimento ao usuário da Justiça do Trabalho.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 372 denúncias, 900 reclamações, 1.258 solicitações, 14 sugestões, 137 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal; 125 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011 e 22 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando 2.828 atendimentos.



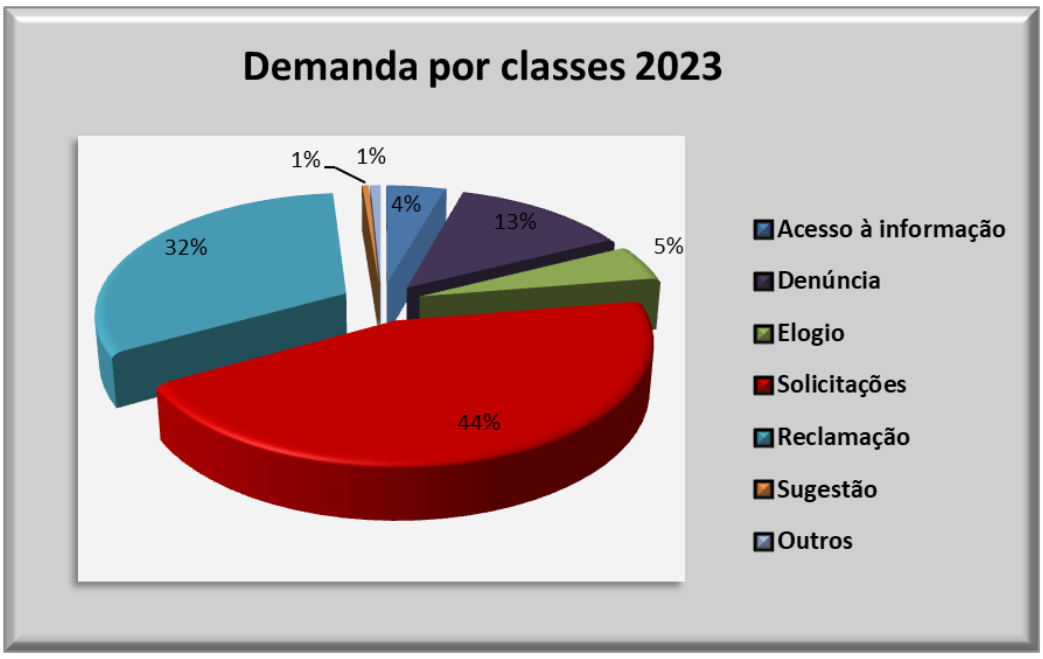


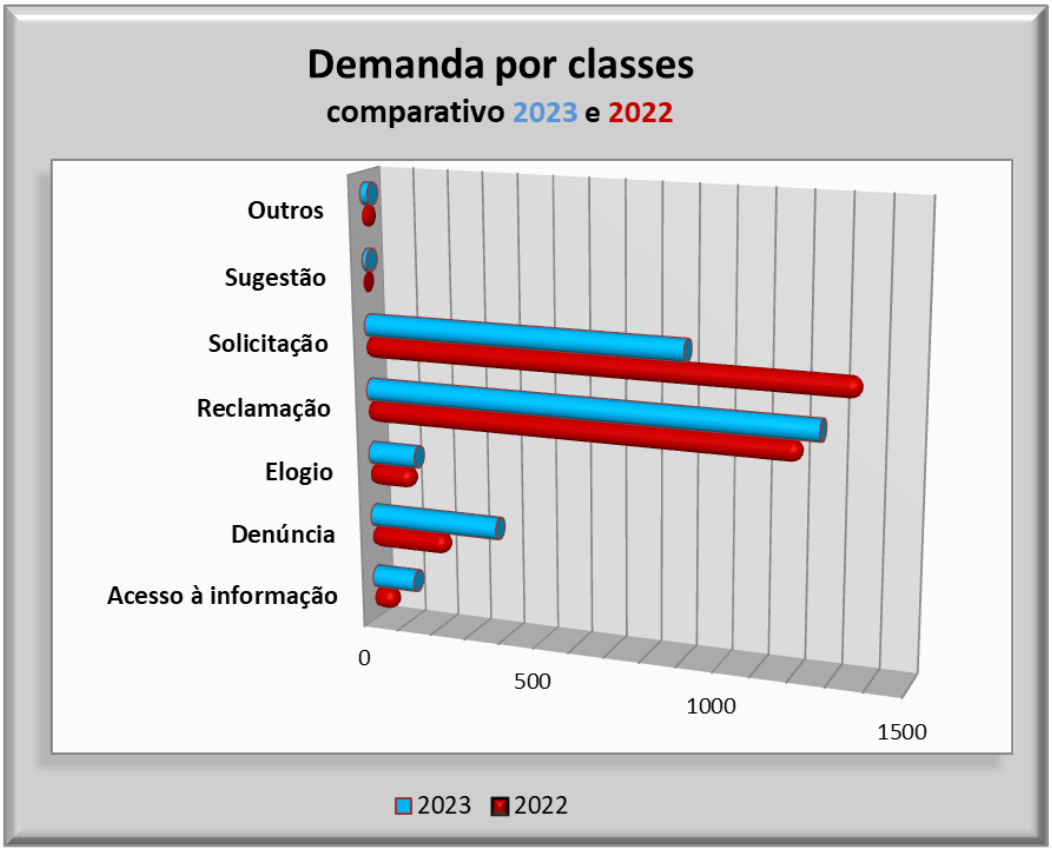
	jan - fev - mar	abril - mai - jul	jul - ago - set	out - nov - dez
2023	846	779	618	585
2022	694	672	756	894



DADOS ESTATÍSTICOS

O percentual de reclamações recebidas em 2023 diminuiu cerca de 25% em relação a 2022, enquanto o número de pedidos de acesso à informação aumentou 89%, em boa parte devido à solicitação de dados sobre o concurso público realizado em 2023.

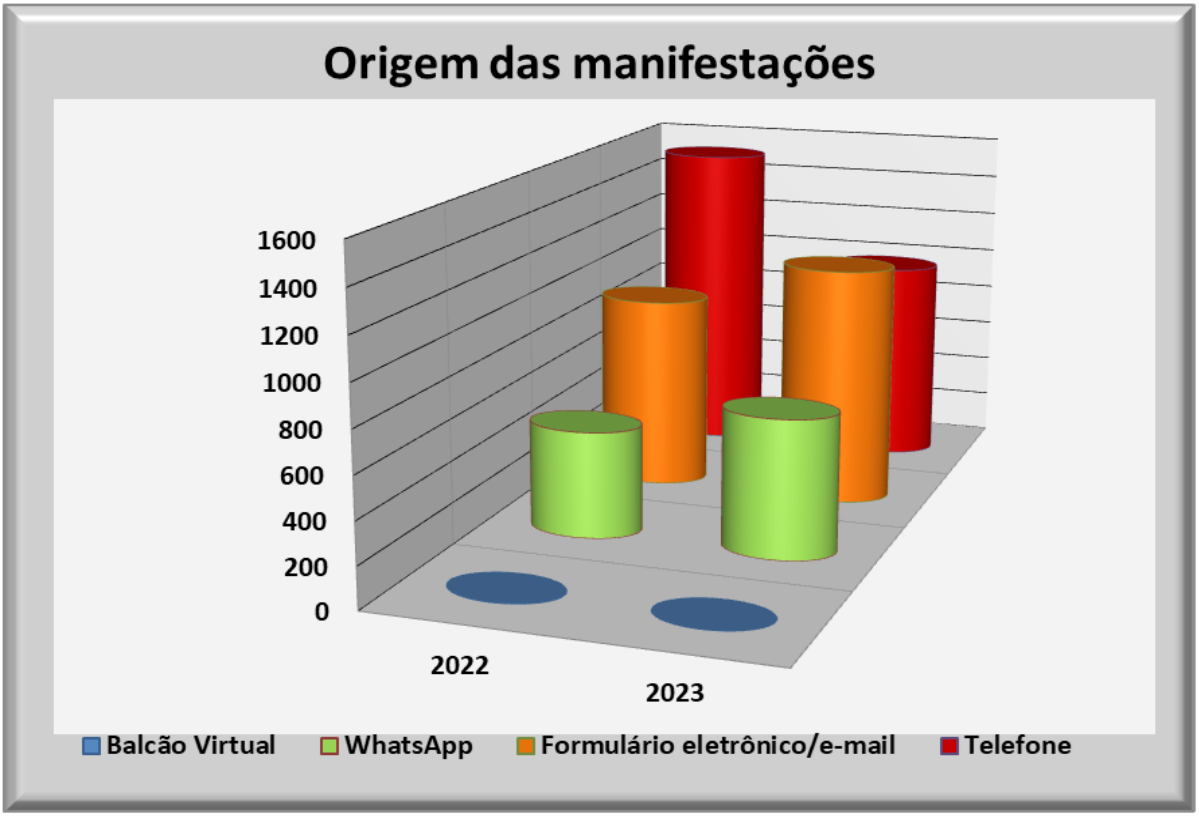




ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

Dentre as manifestações recebidas em 2023, 983 foram apresentadas por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita "0800"; 1.151 pelo formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail, 663 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, 30 pessoalmente, 1 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 o 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 a morosidade para a elaboração e assinatura de documentos pelas varas do trabalho, incluindo alvarás e guias de levantamento, esses temas constituem pontos de atenção para a atuação da administração e da Ouvidoria em 2024.

Em contrapartida, o número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores do Tribunal manteve o elevado índice alcançado em 2022, reflexo de ação promovida pela Administração com o apoio da 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.

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 o índice de 96% de deferimento.

Mulheres em Pauta, instalação da Ouvidoria da Mulher no TRT 9 (Curitiba-PR, 10/3/23)

I Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM (TJMA, 3 a 5/5/23)

Projeto Ouvidoria +: reunião com os integrantes da Secretaria de Segurança Institucional (TRT 18, 1/6/23)

35ª reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Coleouv (TRT 17, 5 a 7/06/23)

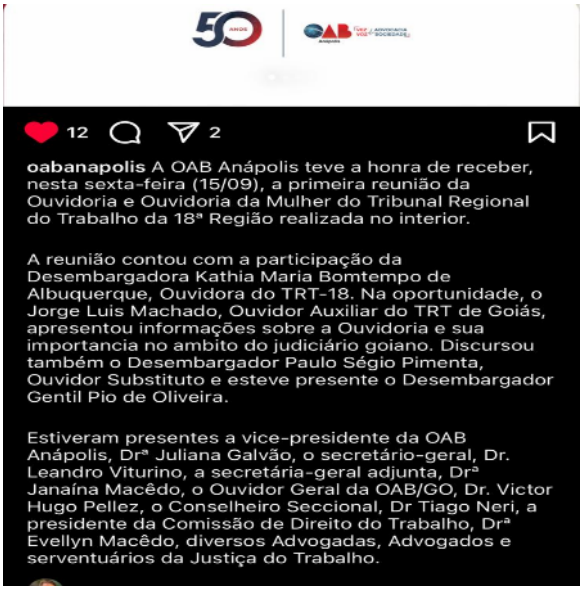
Dia Mundial de Combate ao Trabalho Infantil, entrevista da Desembargadora Kathia (12/6/23)

Íntegra da entrevista para a TBC (ao vivo):
https://c.contentassessoria.com.br/trt18/personalizacao/trt18/noticia/noticia.asp?cd_noticia=154603033

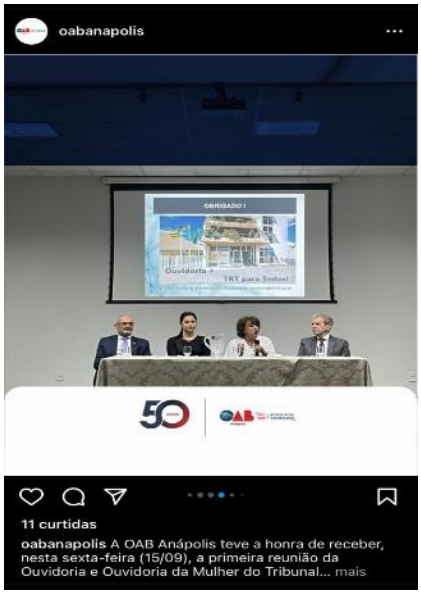
Reportagem sobre o combate ao trabalho infantil (Fonte TV):
http://c.contentassessoria.com.br/trt18/?n=154612004

1º Congresso Nacional de Ex-integrantes do Coleprecor (1º Conapror) e Seminário "A visão das entidades na questão dos Yanomamis" (TRT 11, 23 e 24/8/23)

Projeto Ouvidoria +, reunião em Anápolis (OAB Anápolis, 15/9/23)


12
2
oabanapolis A OAB Anápolis teve a honra de receber, nesta sexta-feira (15/09), a primeira reunião da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região realizada no interior.
A reunião contou com a participação da Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque, Ouvidora do TRT-18. Na oportunidade, o Jorge Luis Machado, Ouvidor Auxiliar do TRT de Goiás, apresentou informações sobre a Ouvidoria e sua importancia no ambito do judiciário goiano. Discursou também o Desembargador Paulo Ségio Pimenta, Ouvidor Substituto e esteve presente o Desembargador Gentil Pio de Oliveira.
Estiveram presentes a vice-presidente da OAB Anápolis, Drª Juliana Galvão, o secretário-geral, Dr. Leandro Viturino, a secretária-geral adjunta, Drª Janaína Macêdo, o Ouvidor Geral da OAB/GO, Dr. Victor Hugo Pellez, o Conselheiro Seccional, Dr Tiago Neri, a presidente da Comissão de Direito do Trabalho, Drª Evellyn Macêdo, diversos Advogadas, Advogados e serventuários da Justiça do Trabalho.

oabanapolis
1/6
OUVIDORIA TRT
11 curtidas
oabanapolis A OAB Anápolis teve a honra de receber, nesta sexta-feira (15/09), a primeira reunião da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher do Tribunal... mais


oabanapolis
11 curtidas
oabanapolis A OAB Anápolis teve a honra de receber, nesta sexta-feira (15/09), a primeira reunião da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher do Tribunal... mais

A Justiça do Trabalho quer ouvir você!
Sugestões, reclamações, denúncias, elogios
15 setembro • das 10h às 12h
Palestrante
Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque
Desembargadora Ouvidora do TRT-18
Local: OAB - Subseção de Anápolis | Avenida Faiad Hanna, Cidade Jardim;
Contato: Ouvidoria TRT-18 (0800-644-0018);
Inscrições até 14 de setembro pelo sistema da Ejud 18.
TRT-18ª REGIÃO
Escola Judicial

7º Seminário Goiano de Ouvidorias (25/10/23)

Criação da Ouvidoria das Mulheres do Ministério Público do Estado de Goiás (MPGO, 7/12/23)

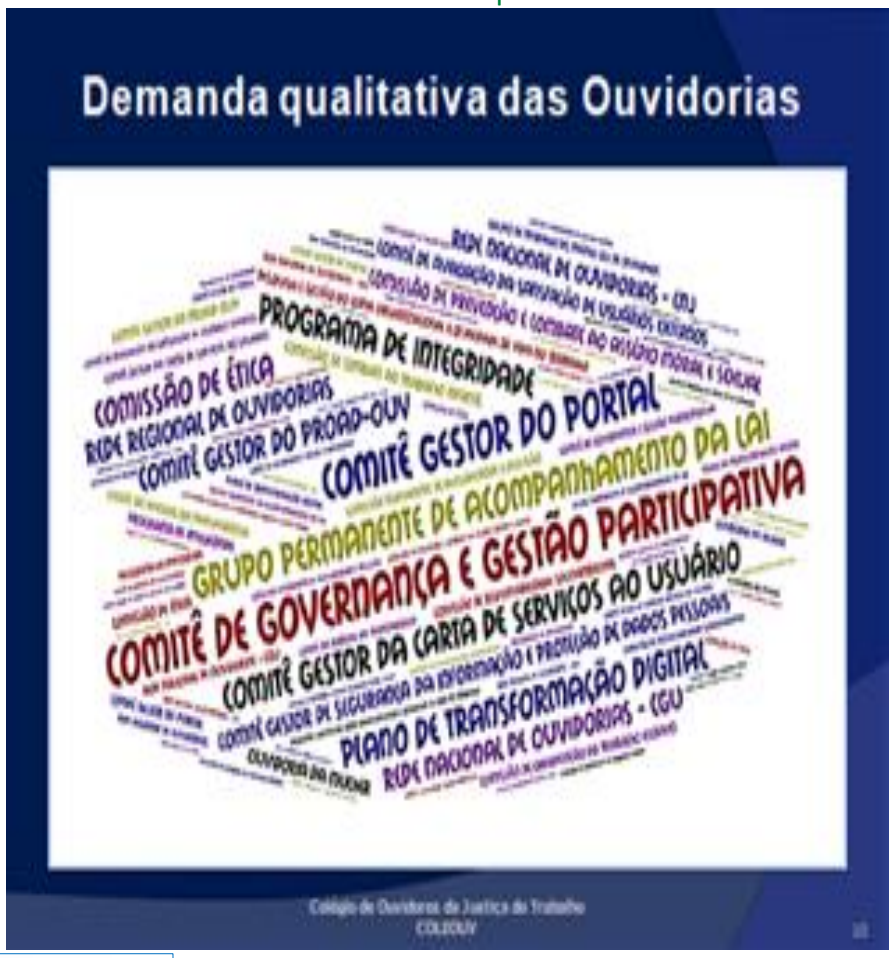
4ª edição da Carta de Serviços do Tribunal revisada e ampliada

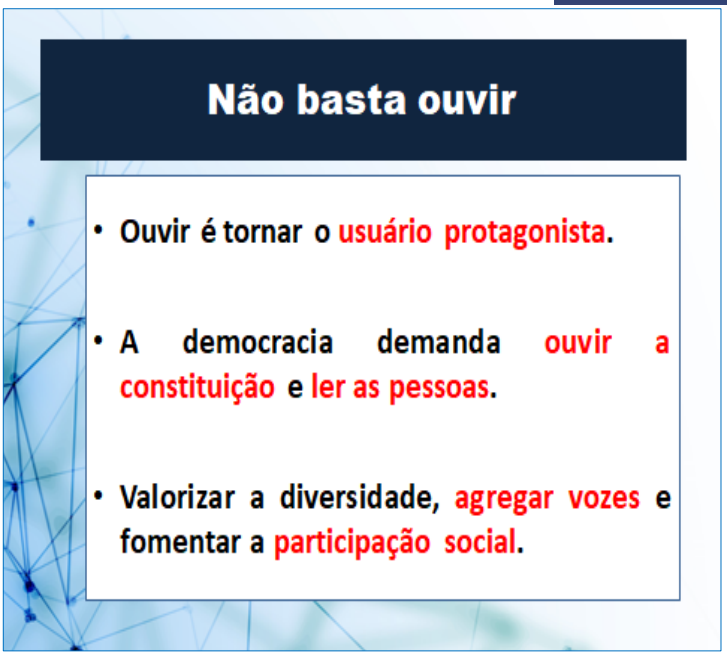
O Comitê de Comunicação Social e Transparência, apoiado pela Ouvidoria, atualizou a 4ª Edição da Carta de Serviços em conformidade com as inovações legislativas que regulamentam a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Com uma linguagem acessível, o documento descreve, 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.

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 o apoio ao Comitê de Comunicação Social e Transparência; o monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário e do Portal da Transparência do Tribunal na Rede Mundial de Computadores, além da 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

Em maio de 2023, a Ouvidoria passou a adotar o Sistema Proad-Ouv, destinado ao trâmite e tratamento de todos os processos de ouvidoria.

Fato que tende a favorecer a atuação em rede, a integração de informações, a produção de dados estatísticos e a uniformização de procedimentos das Ouvidorias do Judiciário, a fim de uniformizar o atendimento ao cidadão/usuário da Justiça do Trabalho.

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**