RELATÓRIO DE GESTÃO 2020

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.

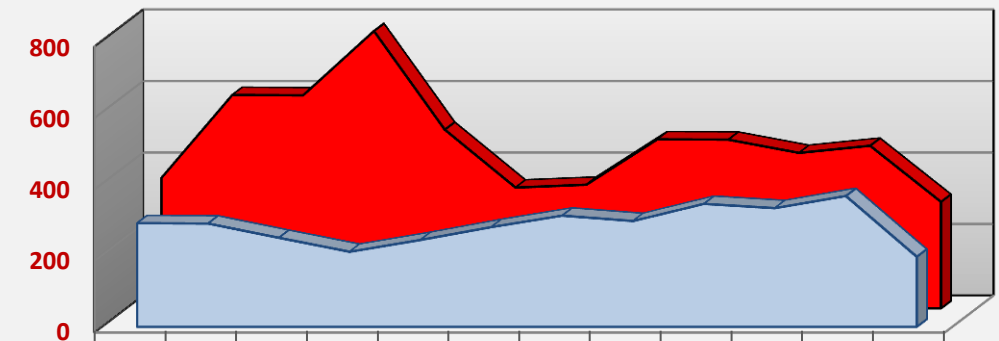
2. Demanda

No ano de 2019, a Ouvidoria recebeu 282 denúncias, 2.163 reclamações, 3.050 solicitações, 13 sugestões, 30 elogios a unidades, magistrados ou servidores do Tribunal; 60 pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 e 43 manifestações não enquadradas dentre as classes relacionadas, totalizando **5.641 atendimentos**.

Por sua vez, em **2020**, 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**.

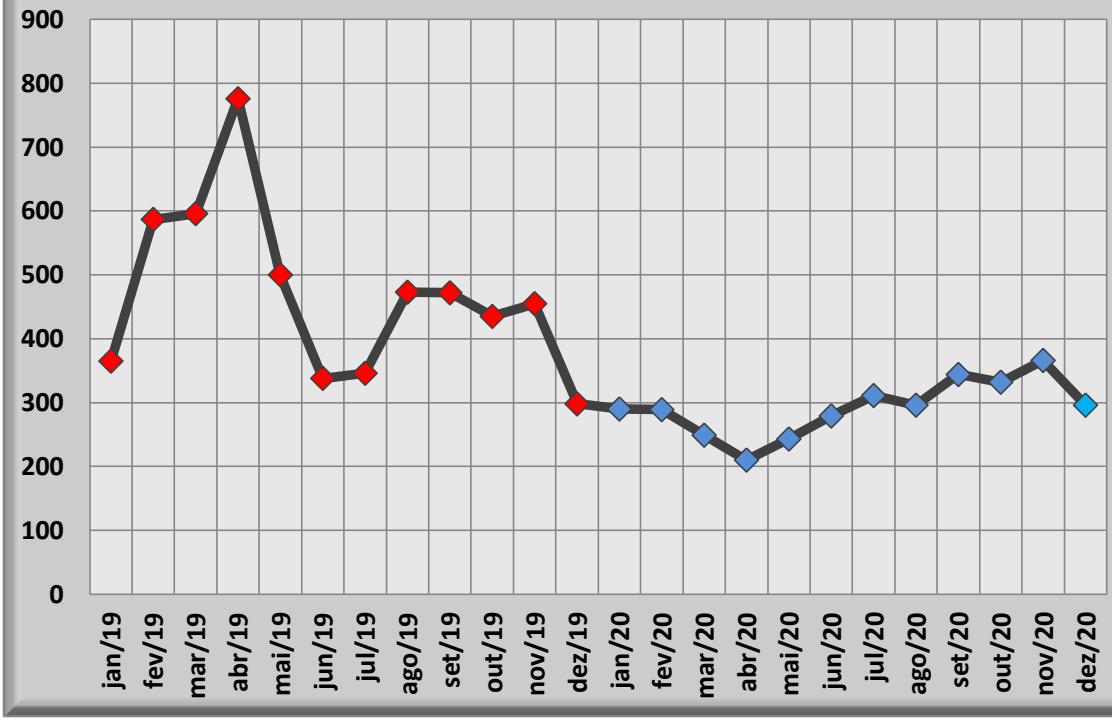
Em termos percentuais, o número de atendimentos prestados pela Ouvidoria no ano de 2020 sofreu uma redução de **39%** em relação ao registrado em 2019, possivelmente em decorrência da reestruturação do serviço de consulta de andamentos processuais prestado pelo Tele TRT e dos efeitos da pandemia por coronavírus, conforme registram os gráficos a seguir:

Manifestações recebidas
comparativo 2020 - 2019

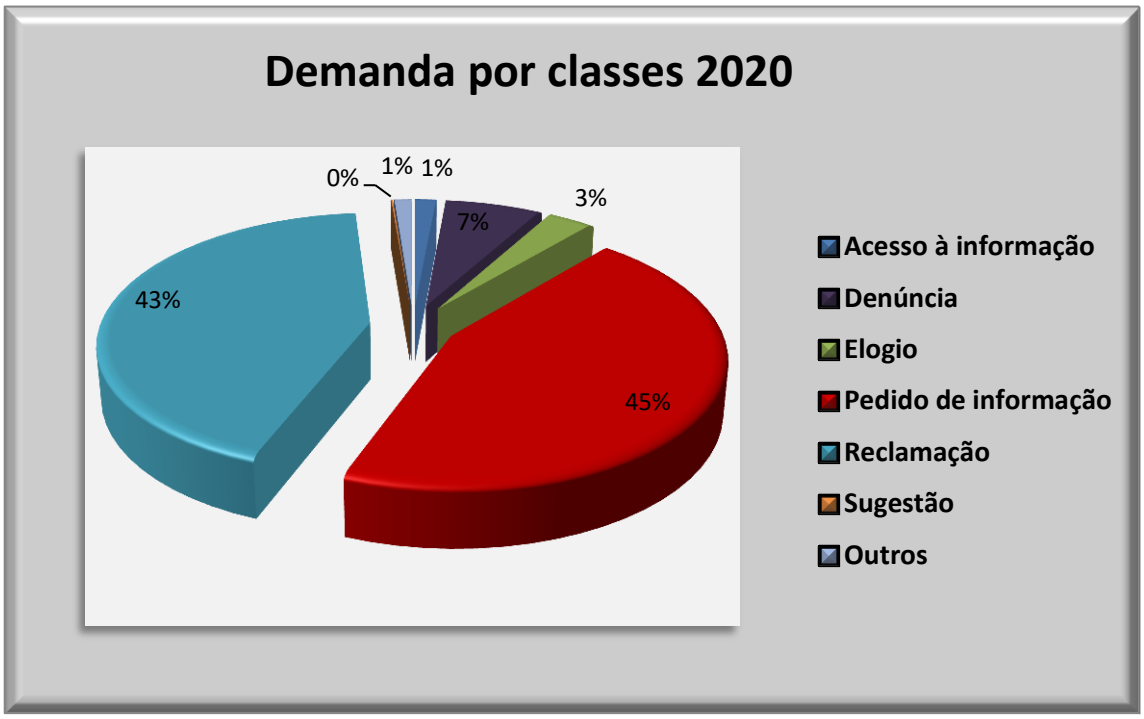


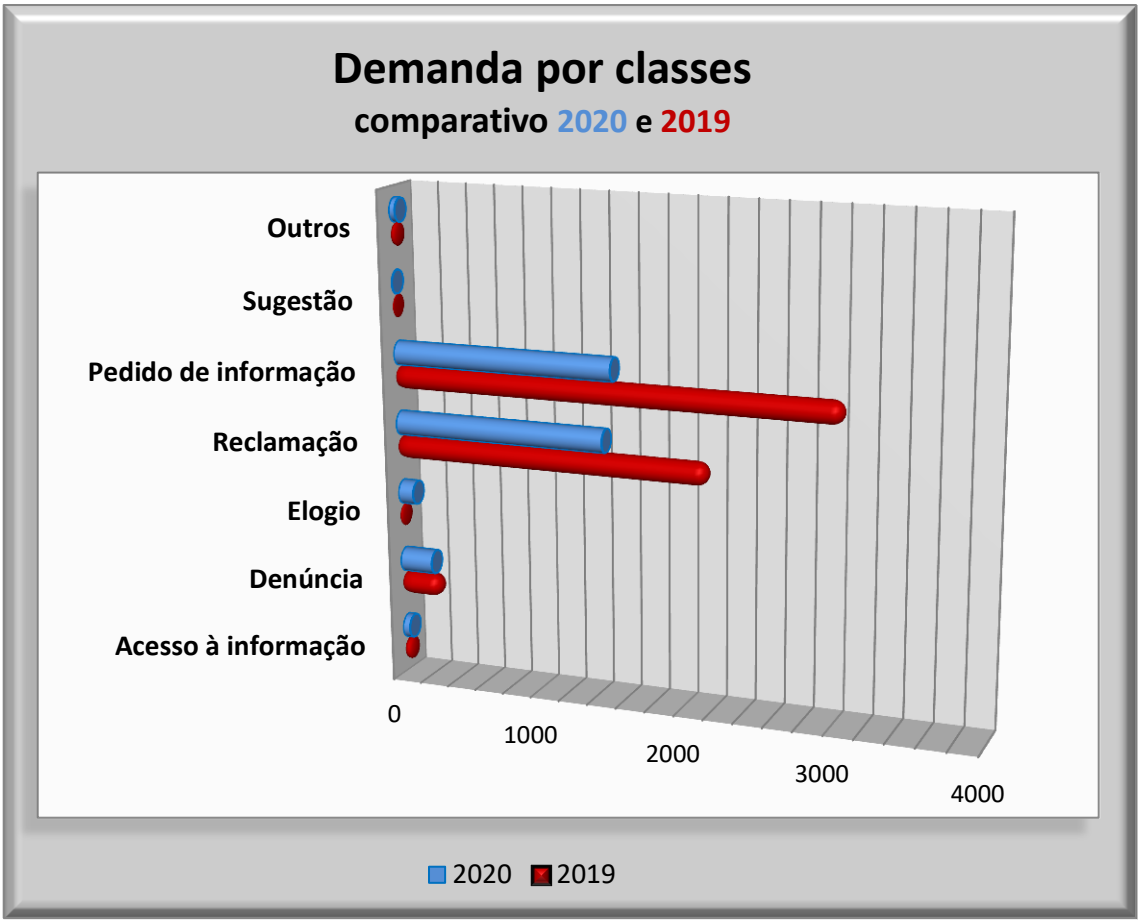
	jan	fev	mar	abril	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez
2020	290	289	249	210	243	279	311	296	344	332	366	196
2019	365	597	596	776	500	338	346	473	472	435	455	298

Volume de atendimentos



O percentual de reclamações e solicitações (informação/serviço) apresentadas em 2020 manteve-se no patamar dos anos anteriores e representa 88% da demanda.



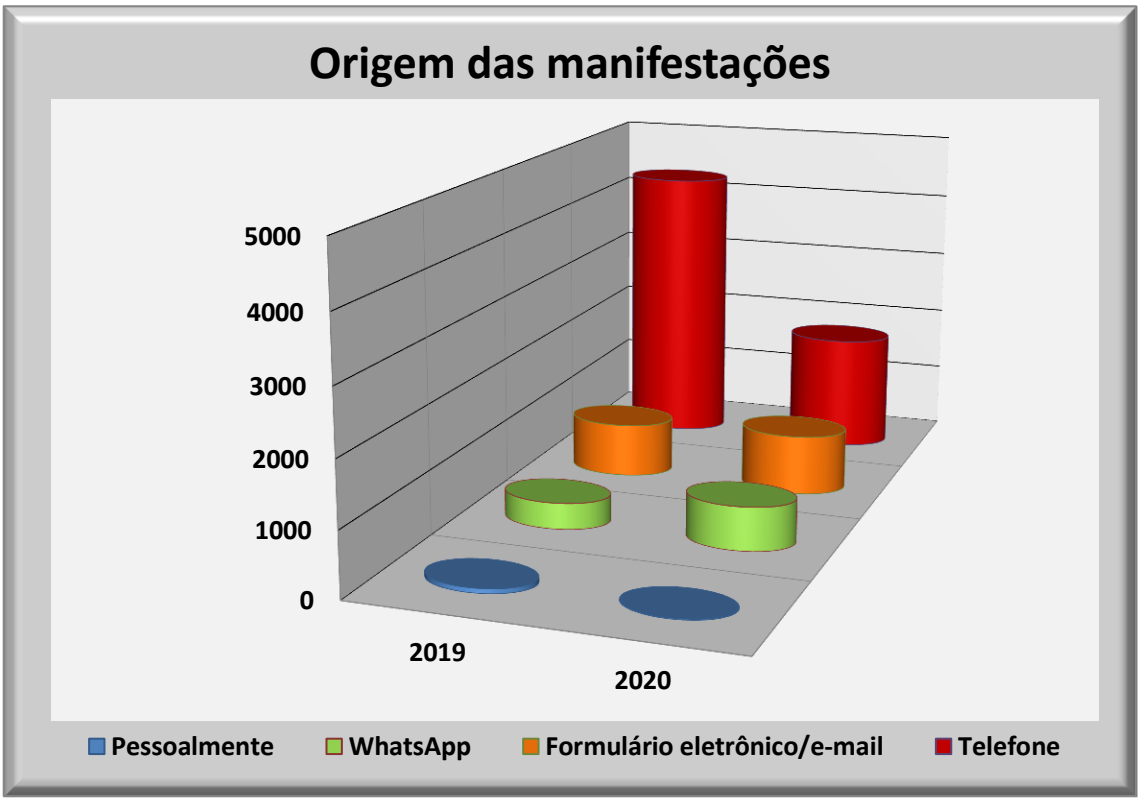


3. Origem

Dentre as manifestações recebidas no ano de 2020, 17 foram apresentadas pessoalmente pelos demandantes no balcão da Unidade; 1.791 por telefone, inclusive pelo canal de ligação gratuita “0800”; 925 por meio de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal ou e-mail e 672 pelo aplicativo de mensagens WhatsApp.

Cotejando esses dados com os registrados no ano de 2019, verifica-se um nítido contraste entre a diminuição do número total de manifestações, possivelmente ocasionada pelos efeitos da pandemia da Covid 19, e um aumento de 65% nos atendimentos realizados por meio do aplicativo WhatsApp e de 12% nos atendimentos por 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 da demanda, 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 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.



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

A análise dos Relatórios Estatísticos mensais elaborados em 2020 pela Ouvidoria (http://www.trt18.jus.br/portal/ouvidoria-2/estatistica/) 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 para a elaboração das planilhas de cálculos pela Secretaria de Cálculos Judiciais, fato que mostrou-se agravado pelos efeitos da pandemia no trâmite dos processos trabalhistas.

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, verificou-se um agravamento no número de reclamações que relatam a inoperância (não atendimento) dos telefones de diversas unidades do Regional durante a pandemia.

Por sua vez, ressalta-se o aumento de 300% no número de elogios recebidos pelas unidades, magistrados e servidores do Tribunal 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 ampliação da disponibilização do aplicativo WhatsApp para o atendimento ao usuário, com destaque para a atuação da Vara do Trabalho de Luziânia, conforme registrado em matéria específica publicada pela Secretaria de Comunicação Social (http://www.trt18.jus.br/portal/qualidade-do-atendimento-remoto-no-trt-de-goias-e-elogiado-por-partes-e-advogados/).

Também merece registro o engajamento das unidades judiciárias e administrativas do TRT-18 quanto a apresentação de respostas resolutivas aos pedidos de acesso à informação recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC/Ouvidoria, que alcançou o índice de 100% de deferimento em 2020, conforme se constata do respectivo Relatório Estatístico

(http://www.trt18.jus.br/portal/arquivos/2021/02/Pedidos-de-acesso-a-informacao-2020.pdf).

5. Atuação interorganizacional

A Ouvidoria participou das reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv e da rede de ouvidorias públicas do Estado de Goiás - Ouvidorias em Rede de forma telepresencial no ano de 2020, além de compor o grupo organizador do IV Seminário Goiano de Ouvidorias, realizado no dia 15/10/2019, pela plataforma YouTube.

6. 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 disso, o Chefe da Secretaria da Ouvidoria concluiu o primeiro Curso de Pós-Graduação em Ouvidoria Pública realizado no Brasil, promovido pela Controladoria Geral da União – CGU em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos – OEI para a Educação, a Ciência e a Cultura, sem qualquer ônus para o Tribunal, além da Pós-Graduação em Gestão Pública promovido pela Escola Judicial do TRT-18.

7. 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 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.