



**TRT-16ª REGIÃO**  
Maranhão  
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região  
Setor de Ouvidoria



**Ouvidoria**

TRT 16ª região

**RELATÓRIO SEMESTRAL DAS ATIVIDADES DO  
SETOR DE OUVIDORIA DO TRT 16ª REGIÃO**

**PERÍODO: JULHO A DEZEMBRO DE 2019**

**Des. Ouvidor José Evandro de Souza**

**Des. Ouvidor Substituto Gerson de Oliveira Costa Filho**

## 01. DADOS ESTATÍSTICOS:

### 1.1. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS:

No segundo semestre de 2019, período compreendido entre 1º de julho e 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria recebeu 328 (trezentas e vinte e oito) manifestações.

TIPO	Nº	%
Reclamação	207	63,1
Informação	100	30,5
Denúncia	13	4
Elogio	5	1,5
Outro	2	0,6
Sugestão	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	

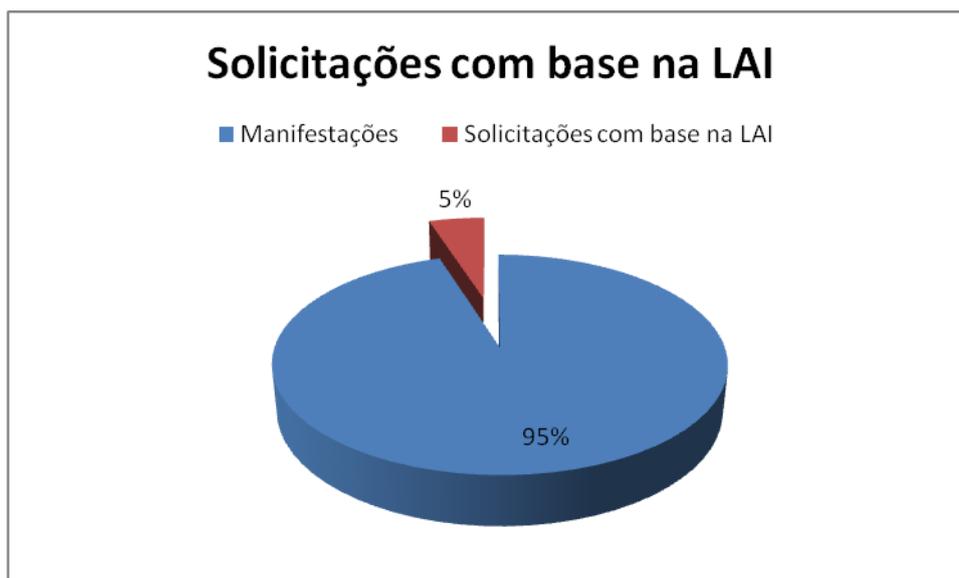


As manifestações registradas abrangeram os seguintes assuntos:

<b>TIPO</b>	<b>ASSUNTO</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamação Trabalhista	Morosidade (177) Consulta Processual (46) PJe (Processo Judicial Eletrônico) (0) Procedimento do Juízo (VT ou TRT) (6) Procedimento do advogado (1) Outros (6)	236
Agendamento de Execução		16
Fora do alcance da Ouvidoria	Outros (8) Solicitação de fiscalização em empresa (4) Consulta Jurídica / Direitos Trabalhistas (2) Orientação de como proceder em processo em curso (0)	14
Procedimento Unidade TRT / Vara Trabalhista	Outros (6) Atuação de servidor (4) Atuação de magistrado (2) Atuação de estagiário (0) Atuação de funcionário terceirizado (0)	12
Ambiente de trabalho	Outros (5) Equipamentos (3) Relações interpessoais (1) Estrutura física (0)	9
Tecnologia da Informação	PJe (6) Site TRT16ª Região (2) Outros (1) SAPT 1 (0) SAPT 2 (0) AUD (0)	9
Outros		9
Concurso	Servidor (8) Juiz (0) Outros (0)	8
Agendamento de Conciliação	Pedido Conciliação (8) Cancelamento Conciliação (0) Outros (0)	8
Troca de experiência com outros Tribunais e/ou Instituições	Outros (6)	6
Fale com Ouvidor (Agendamento)		1
Precatório		0
Denúncia		0

## 1.2. MANIFESTAÇÕES COM BASE NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011):

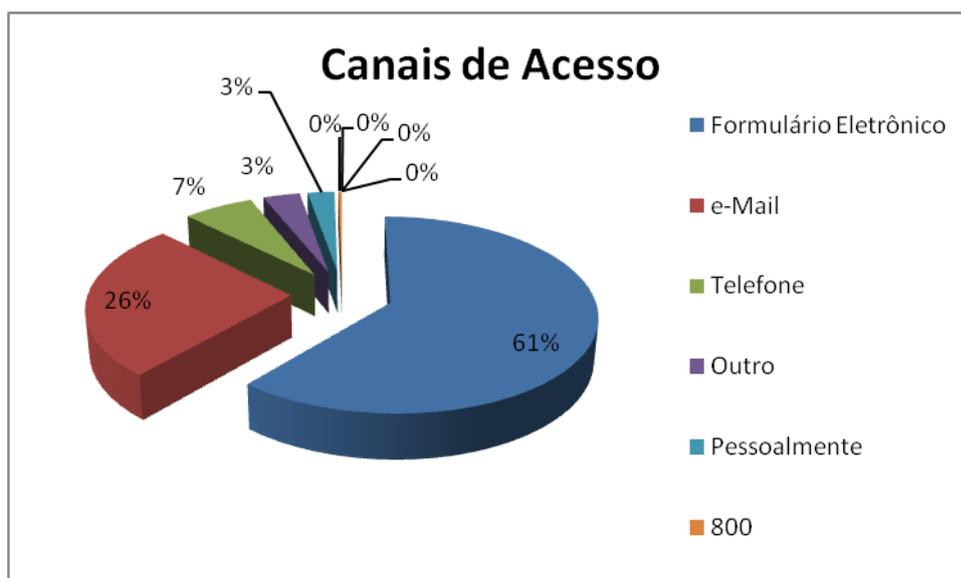
A Ouvidoria é responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), de modo que no segundo semestre de 2019 foram registradas 16 manifestações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12527/2011), as quais foram devidamente respondidas pelos setores competentes do Tribunal, sem qualquer espécie de restrição atinente à sigilo de dados, documentos ou informações.



## 1.3. CANAIS ESCOLHIDOS PELOS USUÁRIOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA:

Dos canais de contatos colocados à disposição dos cidadãos, o formulário eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes, representando 61% dos registros de manifestações no setor, o qual encontra-se disponível no site do Tribunal.

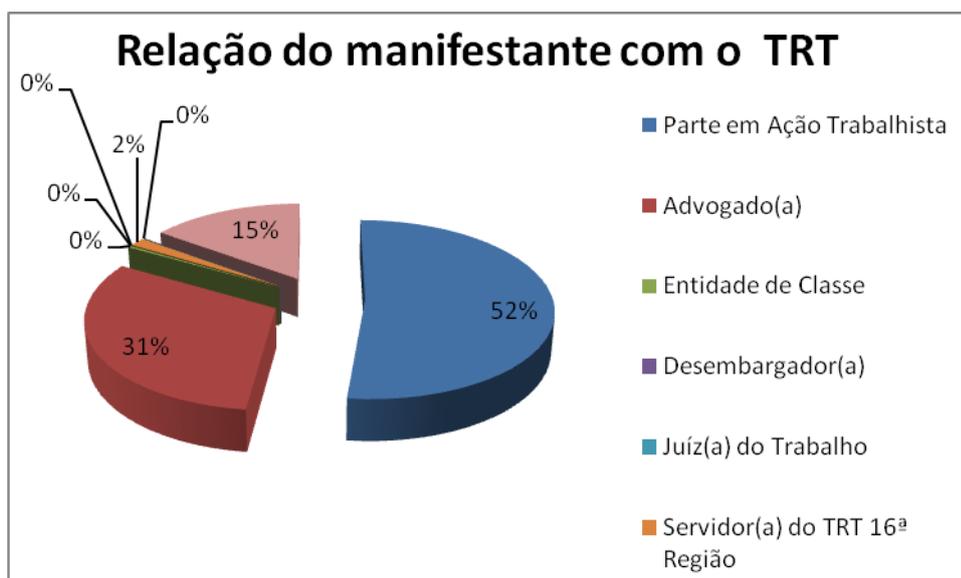
CANAIS DE ACESSO	QTD
Formulário Eletrônico	201
e-Mail	86
Telefone	21
Outro	11
Pessoalmente	8
0800	1
Formulário Padrão da Ouvidoria (Impresso)	0
Carta	0
Fax	0
<b>Total</b>	<b>328</b>



#### 1.4. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

A maior demanda da Ouvidoria foi registrada por cidadãos que são partes em ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando 52% das manifestações recebidas pelo setor, seguida da categoria advogados com 31% dos registros.

MANIFESTANTE	QTD
Parte em Ação Trabalhista	170
Advogado(a)	103
Entidade de Classe	1
Desembargador(a)	0
Juíz(a) do Trabalho	0
Servidor(a) do TRT 16ª Região	5
Estagiário(a)	0
Outro	49



### 1.5. PRAZO MÉDIO NA SOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

O prazo médio semestral para a solução das manifestações foi de 04 (quatro) dias.

	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>MANIFESTAÇÕES SOLUCIONADAS (%)</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>PRAZO MÉDIO EM DIAS</b>	3	5	4	3	3	2

### 02. UNIDADES ENVOLVIDAS E CONTATADAS:

No quadro abaixo, observa-se o demonstrativo das unidades envolvidas e o número de vezes que os setores foram acionados pela Ouvidoria. Em algumas situações, as Varas do Trabalho foram acionadas mais de uma vez quanto à mesma manifestação especialmente quando o Diretor de Secretaria não encaminha resposta no prazo previsto no art. 13, “d” da Portaria 581/2014 (prazo de 05 dias).

Além disso, quanto há registro de “Pedido de Conciliação” no site do Tribunal, a solicitação é encaminhada automaticamente à Vara do Trabalho e à Seção de Ouvidoria. A

Ouvidoria, por sua vez, faz o registro do pedido de conciliação e encaminha à Vara do Trabalho, o que eleva o número de vezes em que as Varas são acionadas pelo setor.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES (Varas referenciadas)	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	CONTATADAS
9	1ª Vara do Trabalho de São Luís	8
29	2ª Vara do Trabalho de São Luís	19
9	3ª Vara do Trabalho de São Luís	6
14	4ª Vara do Trabalho de São Luís	10
19	Vara do Trabalho de Pinheiro	16
4	Vara do Trabalho de Chapadinha	4
1	Vara do Trabalho de Santa Inês	10
3	Vara do Trabalho de Bacabal	2
8	Vara do Trabalho de Caxias	4
6	Vara do Trabalho de Balsas	8
25	1ª Vara do Trabalho de Imperatriz	15
7	Vara do Trabalho de Açailândia	6
1	Vara do Trabalho São João dos Patos	1
38	5ª Vara do Trabalho de São Luís	28
11	6ª Vara do Trabalho de São Luís	12
11	Vara do Trabalho de Timon	7
1	Vara do Trabalho de Presidente Dutra	0
12	7ª Vara do Trabalho de São Luís	9
4	2ª Vara do Trabalho de Imperatriz	1
	Seção de Distribuição de Feitos do Fórum Astolfo Serra	1
	Gabinete da Presidência	5
	Secretaria da Corregedoria	4
	Diretoria-Geral	1
	Seção de Engenharia	1
	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	2
	Gabinete Desembargador Américo Bedê Freire	1
	Secretaria de Administração	2
	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	15
	Secretaria de Coordenação Judiciária	2
	Gabinete Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva	2
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	1
	Gabinete Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo	1
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	1
	Núcleo de Recurso de Revista	6
	Setor de Relacionamento com o Cliente	1
	Seção de Apoio ao PJe	9
	Setor de Arquivo	1

### **03. AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA COM O OUVIDOR:**

Foi registrado 01 (um) pedido de agendamento com o Ouvidor através do formulário próprio disponível no site do Tribunal, cuja análise da demanda constatou que se tratava de emissão de alvará, assunto relativo aos autos, ocasião em que a Ouvidoria entrou em contato com o manifestante, através do meio de comunicação escolhido, e prestou as informações solicitadas, sem a necessidade de atendimento pessoal com o Desembargador Ouvidor.

### **04. OUVIDORIA INTERNA:**

A Ouvidoria Interna é um canal colocado à disposição dos magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, a fim de que possam dar suas contribuições para a administração deste Eg. TRT da 16ª Região.

No segundo semestre de 2019, servidores apresentaram sugestões de senha de acesso à intranet para servidores inativos, melhorias na sinalização das vias que circulam o prédio-sede do Tribunal e instalação de caixa de som na sala dos advogados da VT de Timon.

### **05. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

- 25ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 22 e 23 de agosto de 2019 no Auditório dos Ministros do TST, em Brasília- DF.
- 26ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 5 e 6 de dezembro de 2019 no Auditório da Escola Judicial do TRT 9ª Região-PR.