



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



**RELATÓRIO ESTATÍSTICO TRIMESTRAL**  
**Janeiro/Março 2020**

**Equipe da Ouvidoria**

**Ouvidora**

Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva

**Ouvidor Substituto**

Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho

**Chefe do Setor de Ouvidoria**

Vanessa Almada Lima

**Servidoras**

Gisélia Castro Silva  
Sílvia Adriana Lima Serra Pereira

**Recepcionista**

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça

## APRESENTAÇÃO

Os dados estatísticos do relatório apresentam a movimentação registrada na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região em gráficos e tabelas. Foram recebidas 200 manifestações no primeiro trimestre de 2020. Desse total, 45% foram reclamações, em geral sobre morosidade, seguidas de 44% pedidos de informação. Houve ainda 9% de registros de denúncias, a maioria referente a fiscalização de empresas, as quais foram encaminhadas para a Superintendência Regional do Trabalho no Maranhão.

O principal demandante da Ouvidoria continua sendo as partes em ação trabalhista (53%) e na segunda posição estão os advogados (20%).

Destaque para o cumprimento das manifestações cujo prazo médio não ultrapassou 01 (um) dia de resolubilidade. O atendimento aos manifestantes continuou se mantendo efetivo na transição do trabalho presencial para o remoto, medida adotada em cumprimento à prevenção do Covid-19 e divulgada na Portaria Ouvidoria nº 01/2020, em 18 de março de 2020.

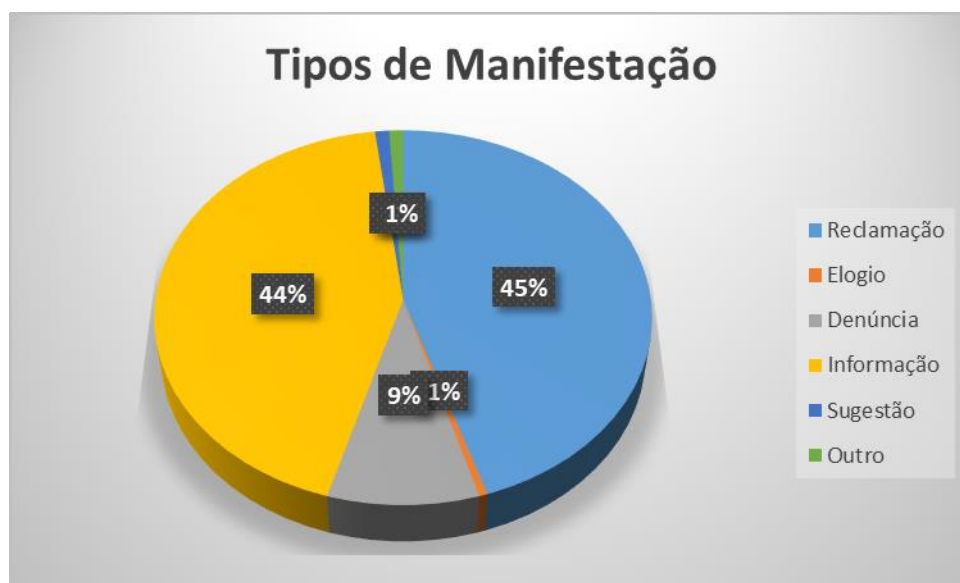
**SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>RELATÓRIO ESTATÍSTICO JANEIRO/MARÇO 2020</b>	
1.1	Tipos de Manifestações	5
1.2	Assuntos Abordados	5
1.2.1	Especificações dos Assuntos Abordados	6
1.3	Solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)	7
1.4	Canais Escolhidos pelos Usuários para Contato com a Ouvidoria	8
1.5	Relação do Manifestante com o Tribunal	9
1.6	Prazo Médio Trimestral para Solução das Manifestações	9
1.7	Unidades Envolvidas na Solução das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria	10
1.8	Origem das Manifestações por Unidades da Federação	11
<b>2</b>	<b>AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA COM A OUVIDORA</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>OUVIDORIA ATIVA</b>	<b>11</b>
3.1	Sugestões Recebidas	11
3.2	Potenciais Sugestões de Aprimoramento	12
<b>4</b>	<b>PORTARIA</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>PROJETOS DA OUVIDORIA</b>	<b>13</b>
5.1	Carta de Serviços ao Cidadão – 2ª Edição	13

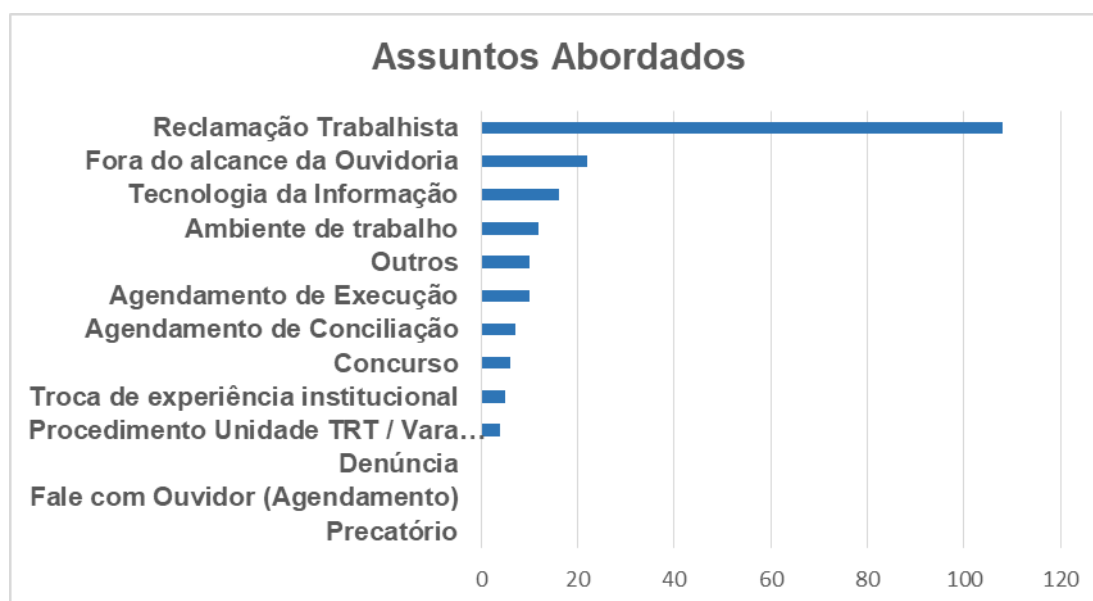
## 1 RELATÓRIO ESTATÍSTICO JANEIRO/MARÇO 2020

### 1.1 Tipos de Manifestação

Reclamação	90
Elogio	1
Denúncia	18
Informação	87
Sugestão	2
Outro	2
<b>Total</b>	<b>200</b>

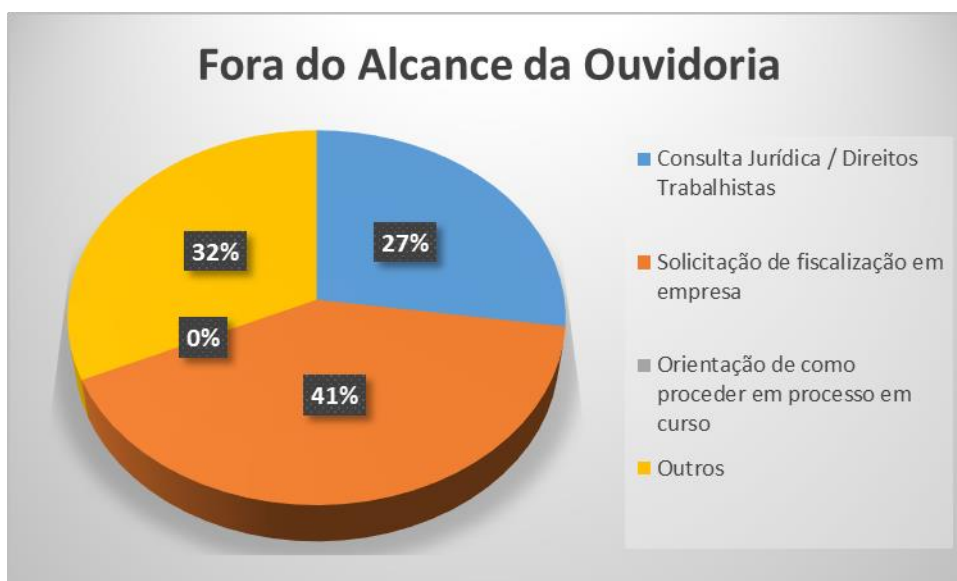
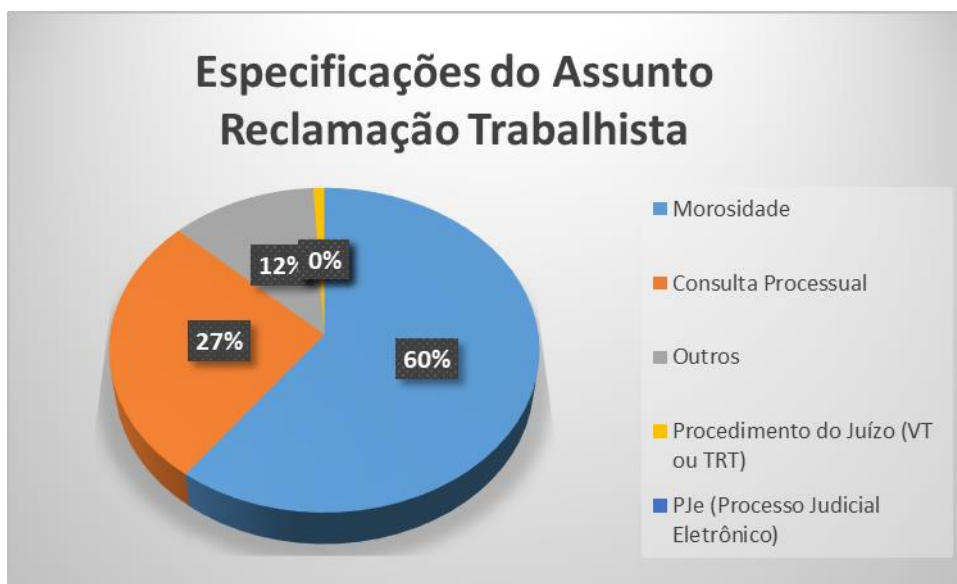


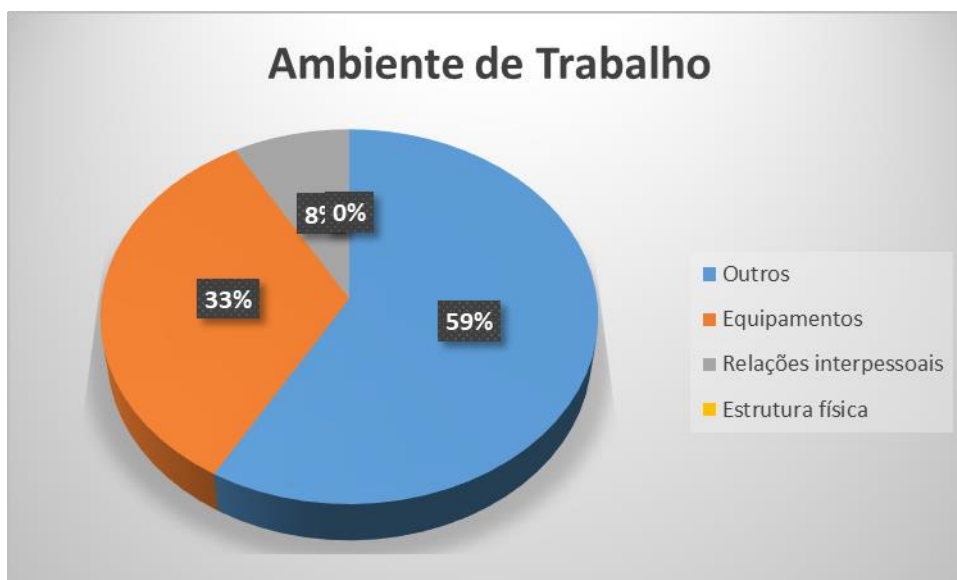
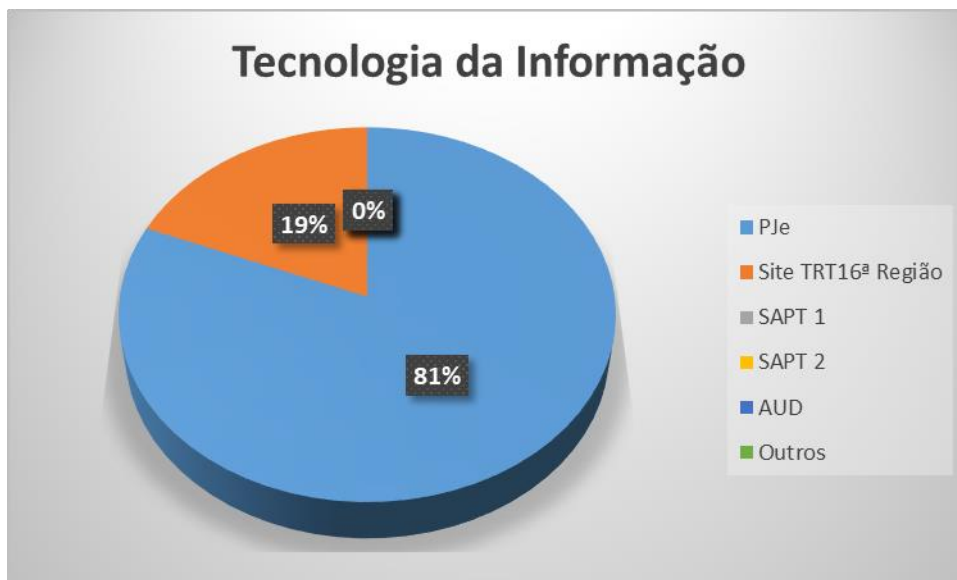
### 1.2 Assuntos Abordados:



Reclamação Trabalhista	108
Fora do alcance da Ouvidoria	22
Tecnologia da Informação	16
Ambiente de trabalho	12
Agendamento de Execução	10
Outros	10
Agendamento de Conciliação	7
Concurso	6
Troca de experiência institucional	5
Procedimento Unidade TRT / Vara Trabalhista	4
Precatório	0
Fale com Ouvidor (Agendamento)	0
Denúncia	0

### 1. 2. 1 Especificações dos Assuntos Abordados:





### 1. 3 Solicitações com Base na Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Ouvidoria recebeu no primeiro trimestre de 2020 cinco manifestações que efetivamente se enquadram na LAI (Lei 12.527/2011) de um total de 18 (dezoito) registradas. Após reclassificação, verificou-se que as demais se tratavam de reclamações referentes à morosidade processual. Houve ainda solicitação de informação com o mesmo conteúdo registrada em duplicidade e outra que não tinha pertinência com o TRT da 16ª Região.

Todas as informações solicitadas foram prestadas aos usuários após contato com as unidades responsáveis pela demanda ou respondidas diretamente

pela Ouvidoria. Não houve solicitação de sigilo nas manifestações registradas com base na LAI.

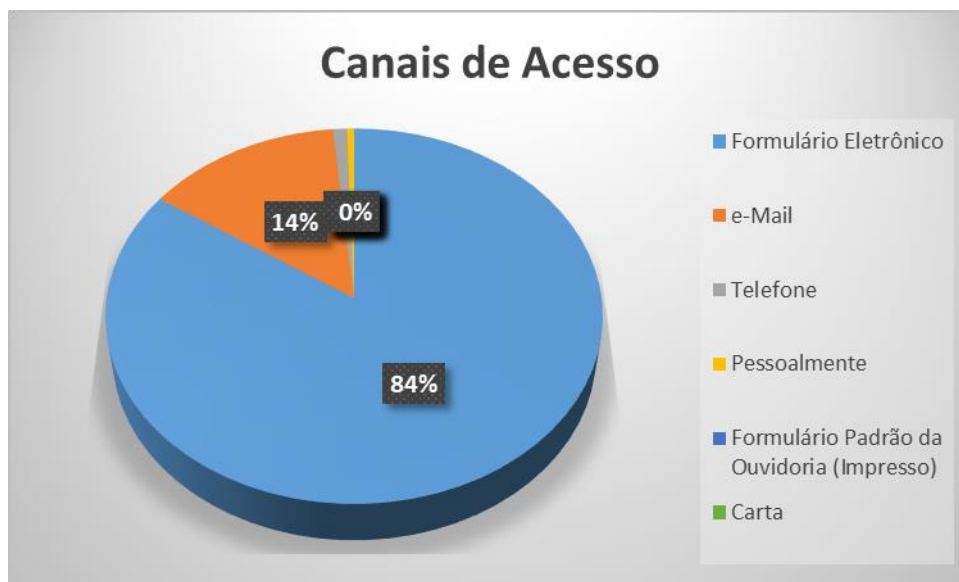
As solicitações com base na LAI registradas no primeiro trimestre de 2020 representaram quatro por cento do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria no mesmo período.



#### 1.4 Canais Escolhidos pelos Usuários para Contato com a Ouvidoria:

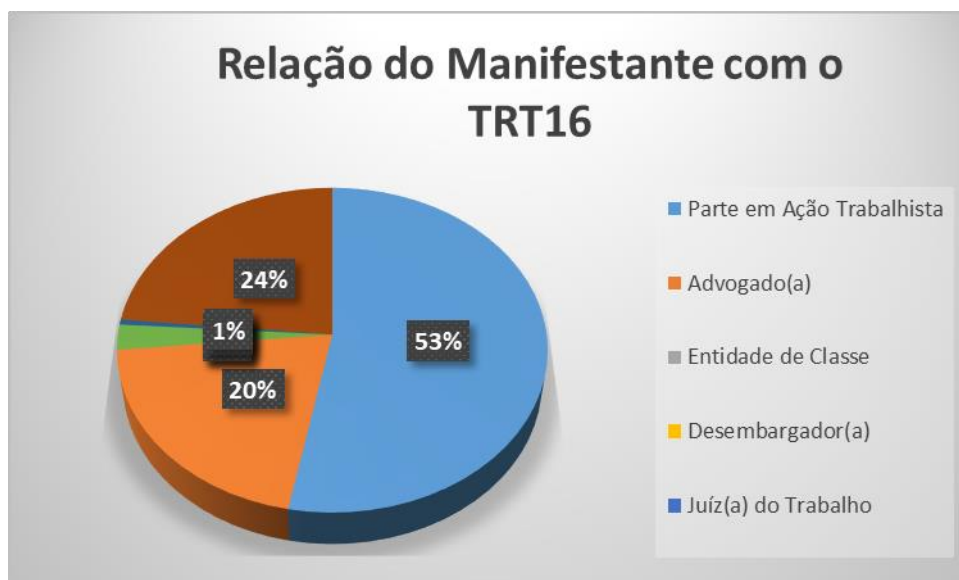
Canal de Acesso	Qtd	%
Formulário Eletrônico	169	84,5
e-Mail	28	14
Telefone	2	1
Pessoalmente	1	0,5
Formulário Padrão da Ouvidoria (Impresso)	0	0
Carta	0	0
Fax	0	0
0800	0	0
Outro	0	0





### 1.5 Relação do Manifestante com o Tribunal:

Perfil do Manifestante	Quantidade
Parte em Ação Trabalhista	106
Advogado(a)	41
Entidade de Classe	0
Desembargador(a)	0
Juíz(a) do Trabalho	0
Servidor(a) do TRT 16ª Região	5
Estagiário(a)	1
Outro	47



### 1.6 Prazo Médio Trimestral para Solução das Manifestações:

O prazo médio trimestral para a solução das manifestações foi de **01 (um)** dia.

	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>
<b>Solucionadas %</b>	100%	100%	100%
<b>Prazo Médio (dias)</b>	01	01	01

### 1.7 Unidades Envolvidas na Solução das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria:

<b>QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES (Varas referenciadas)</b>	<b>UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS</b>	
	<b>ENVOLVIDAS</b>	<b>CONTATADAS</b>
8	1ª Vara do Trabalho de São Luís	10
12	2ª Vara do Trabalho de São Luís	4
3	3ª Vara do Trabalho de São Luís	3
8	4ª Vara do Trabalho de São Luís	3
11	Vara do Trabalho de Pinheiro	4
	Vara do Trabalho de Chapadinha	1
3	Vara do Trabalho de Santa Inês	2
1	Vara do Trabalho de Bacabal	2
5	Vara do Trabalho de Caxias	4
1	Vara do Trabalho de Balsas	1
9	1ª Vara do Trabalho de Imperatriz	6
3	Vara do Trabalho de Açailândia	3
9	5ª Vara do Trabalho de São Luís	9
8	6ª Vara do Trabalho de São Luís	5
	Vara do Trabalho de Estreito	1
1	Vara do Trabalho de Timon	1
6	7ª Vara do Trabalho de São Luís	3
4	2ª Vara do Trabalho de Imperatriz	3
	Seção de Distribuição do Fórum Astolfo Serra	1
	Seção de Biblioteca e Gestão Documental	2
	Gabinete Desembargador José Evandro de Sousa	1
	Gabinete da Presidência	3
	Secretaria da Corregedoria	2
	Diretoria-Geral	1
	Secretaria de Administração	2
	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	2
	Escola Judicial	1
	Núcleo de Recurso de Revista	2
	Seção de Apoio ao PJe	10

## 1.8 Origem das Manifestações por Unidades da Federação

UF	QTD
Maranhão	182
Minas Gerais	6
Mato Grosso	3
Goiás	2
Pará	2
São Paulo	2
Distrito Federal	1
Piauí	1
Rondônia	1

## 2 AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA COM A OUVIDORA

Não houve solicitação de pedido de agendamento com a Ouvidora.

## 3 OUVIDORIA ATIVA

### 3.1 Sugestões Recebidas

A Ouvidoria é também um canal colocado à disposição dos usuários para receber sugestões destinadas à administração do Tribunal. Entre janeiro e março de 2020, foram recebidas duas sugestões formuladas por servidores do Tribunal e encaminhadas para as unidades responsáveis. A Manifestação nº 104/2020, de autoria do servidor Karl Fonseca Marques, recebida em 27/02/2020, propôs a inserção da ação doação de livros didáticos no Projeto Carrinho da Leitura como parte de obras oferecidas ao público interno e externo da Justiça do Trabalho. No primeiro trimestre deste ano, foram intensificadas ações do projeto no Fórum Astolfo Serra, sede das Varas do Trabalho de São Luís/MA. A sugestão, encaminhada para o Gabinete da Presidência e para a Seção de Biblioteca e Gestão Documental, é parte do protocolo administrativo (PA 1233/2020) e está sob análise.

Em 16/03/2020, a Manifestação nº 166/2020 foi recebida e encaminhada ao Gabinete da Presidência com a sugestão do servidor Júlio

Cesar Guimarães para distribuição de álcool em gel 70% em todas as unidades administrativas e judiciárias, considerando o avanço do Novo Coronavírus. Registre-se que em 13/03/2020, foi editado o Ato GP nº 001/2020 estabelecendo medidas temporárias de prevenção ao contágio de pessoas pelo Novo Coronavírus (COVID-19) em todas as dependências do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, seguido de outros Atos e de Atos Conjuntos do Gabinete da Presidência e Gabinete da Vice-Presidência e Corregedoria.

### 3.2 Potenciais Sugestões de Aprimoramento

No primeiro trimestre de 2020, a Ouvidoria Regional recebeu manifestações com potencialidade de aprimoramento de políticas de gestão no âmbito do TRT da 16ª Região. Todas as manifestações foram solucionadas pela Ouvidoria, sendo que algumas resultaram em Protocolos Administrativos (PAs) gerados pelas unidades acionadas.

<b>Manifestação</b>	<b>Assunto</b>	<b>Unidade</b>	<b>Nº PA</b>	<b>Situação do PA</b>
MNF 24/2020	Comunicação com SRTb-MA	Ouvidoria	PA-410/2020	Em tramitação
MNF 32/2020 (LAI)	Políticas Afirmativas (racismo)	Escola Judicial	Não se aplica	Não se aplica
MNF 35/2020 (LAI)	Políticas Afirmativas (racismo)	Gabinete da Presidência	PA-579/2020	Arquivado
MNF 37/2020 (LAI)	Políticas Afirmativas (racismo)	Seção de Biblioteca e Gestão Documental	Não se aplica	Não se aplica

## 4 PORTARIA

Foi instituída a Portaria Ouvidoria nº 01/2020, em 18 de março de 2020, estabelecendo o atendimento remoto da Ouvidoria Judiciária como parte das medidas de prevenção ao contágio do Novo Coronavírus (COVID-19), considerando Recomendação nº 2/GCGJT da Corregedoria Geral da Justiça do Trabalho, de 12/03/2020, o Ato CSJT.GP.SG nº 45/2020, de 12/03/2020, bem como o Ato Conjunto CSJT.GP.VP e CGJT nº 01, de 19/03/2020.

## **5 PROJETOS DA OUVIDORIA**

### **5.1 Carta de Serviços ao Cidadão – 2ª Edição**

Foi dado prosseguimento à finalização da 2ª Edição da Carta de Serviços ao Cidadão, formato PDF, relativa à editoração, revisão, atualização, ampliação de conteúdos e adaptação para o novo site do Tribunal. O design gráfico também leva em consideração normas básicas de acessibilidade em atendimento às pessoas com deficiência.