



RELATÓRIO ANUAL DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO (SIC)
(2025)

1. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC): CANAIS DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO PELO CIDADÃO

Com base na Constituição Federal (Art. 5º, XXXIII) e na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), todo cidadão possui o direito de solicitar aos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou coletivo.

No âmbito do **TRT16**, a **Ouvidoria** é o setor responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (**SIC**), processando os pedidos conforme as normas vigentes e a Resolução Administrativa nº 209/2013.

O pedido de acesso à informação pode ser encaminhado ao SIC, com dados necessários para sua formalização (nome completo/ nome da empresa, número de CPF/CNPJ, tipo de pessoa jurídica, data de nascimento, gênero, ocupação, escolaridade, cidade e Estado), através dos seguintes canais de atendimento:

- Presencialmente na sala da Ouvidoria/SIC (4º andar do prédio-sede do TRT16 localizado na Av. Senador Vitorino Freire, nº 2001, Areinha, São Luís-MA), de segundas a sextas-feiras das 07h30 às 16h.
- Telefones da Ouvidoria/SIC: (98) 2109 9494 e 0800 2822323 (ligação de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 16h)
- Telefone celular e *Whatsapp*: (98) 984049819 (ligação de segunda à sexta-feira, das 07h30min às 16h)
- E-mail: ouvidoria@trt16.jus.br
- Formulário eletrônico: <https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/formulario-de-manifestacao/sic>
- Balcão Virtual: meet.google.com/kfj-iwur-kr (atendimento de 07h30 às 15h30 de segunda à sexta-feira)

Assim que o pedido de informação é registrado no sistema eletrônico da Ouvidoria, gera-se automaticamente um número de protocolo (PROAD) e um código de acesso. Esses dados são fornecidos ao cidadão no ato do atendimento (por telefone ou presencialmente) ou enviados diretamente para o seu e-mail, permitindo o acompanhamento seguro da demanda.

A Ouvidoria busca prestar a informação de maneira imediata, mas, caso não seja possível, o pedido tramitará internamente seguindo os prazos e recursos legais do Tribunal.

Para acompanhar o andamento, o solicitante pode entrar em contato com a equipe do SIC por telefone, *WhatsApp*, e-mail, formulário eletrônico, balcão virtual ou até por correspondência física.

Nesses canais, basta informar o nome ou o número do protocolo (**PROAD**) para obter atualizações. Além disso, o cidadão tem a opção de consultar a resposta diretamente no portal do **TRT16**, na página de acompanhamento de manifestação, utilizando o código de acesso recebido no ato da formalização.

2. DADOS ESTATÍSTICOS COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES E CANAIS DE ACESSO MAIS UTILIZADOS PELO CIDADÃO

A Ouvidoria disponibiliza relatório estatístico do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com a quantidade de pedidos de informação recebidos, a quantidade de pedidos de informação atendidos e indeferidos, bem como as informações genéricas sobre os solicitantes, além dos canais de acesso mais utilizados pelo cidadão.

Sempre que possível, a Ouvidoria busca prestar a informação imediatamente, seja entrando em contato direto com os setores do Tribunal ou indicando o link específico no site do TRT16 onde o dado já está disponível.

Caso o acesso seja negado, total ou parcialmente, o órgão deve apresentar uma decisão fundamentada justificando a recusa. Nessas situações, ou quando o interessado discordar da classificação de sigilo (ultrassecreta, secreta ou reservada), é garantido o direito de interpor recurso para contestar a decisão.

No período de 01/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria do TRT16 processou um total de 42 pedidos de informação.

- **Pedidos Atendidos:** 100% das demandas foram solucionadas, sendo 54,76% (23 pedidos) resolvidas de imediato e 42,86% (18 pedidos) após tramitação interna;
- **Pedidos Indeferidos:** Não houve registro de pedidos negados ou indeferidos no período analisado;
- **Canal de entrada mais utilizado:** O meio mais utilizado foi o formulário eletrônico disponível na página principal do Tribunal, representando 88,10% da demanda.

Como se observa, o desempenho institucional destacou-se pela eficácia no atendimento aos preceitos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e da Resolução CNJ nº 215/2015.

O perfil dos solicitantes revela um público com elevado nível de escolaridade e interesses específicos no Poder Judiciário:

- **Escolaridade:** 88,09% dos usuários possuem nível superior completo ou pós-graduação (incluindo Mestrado e Doutorado) ;
- **Gênero:** Predominância do público Masculino (66,67%) sobre o Feminino (30,95%);
- **Perfil Profissional:** O maior volume provém de Concursandos ou Concursados (40,48%), seguidos por Pesquisadores/Acadêmicos (16,67%);
- **Distribuição Geográfica:** Embora o Maranhão concentre 54,76% dos pedidos, há registros de demandas vindas de outros 11 estados, como MG, PE, MT, PB, RJ e RN.

3. ASSUNTOS E ÁREAS DEMANDADAS:

O cruzamento de dados revela que o interesse do cidadão está voltado para a transparência administrativa e produção científica.

No que se refere ao perfil das demandas, as solicitações de Pessoas Físicas concentraram-se majoritariamente em informações sobre cargos, funções e lotação (12 pedidos), além de pesquisas acadêmicas (10 pedidos). Já o segmento de Pessoas Jurídicas registrou apenas um pedido voltado a temas administrativos gerais.

Para atender a essas demandas, a Secretaria de Gestão de Pessoas foi a unidade mais acionada, subsidiando 17 respostas, seguida pela Secretaria de Governança e Gestão Estratégica.

4. QUADRO RESUMO DE INDICADORES:

Volume Total	42 pedidos (41 PF)
Taxa de Sucesso	100% de resolutividade
Escolaridade Alta	88,09% (Superior e Pós-graduação)
Público Alvo	Concursandos (40,48%) e Pesquisadores (16,67%)
Temas Líderes	RH/Lotação (28,5%) e Ciência/Pesquisa (23,8%)
Satisfação	87,50% de usuários "Muito Satisfeitos"

5. CONCLUSÃO :

A Ouvidoria do TRT16 cumpre integralmente os preceitos da Lei nº 12.527/2011, apresentando um canal de transparência passiva eficiente.

A inexistência de indeferimentos e o alto índice de satisfação (**87,5% "Muito Satisfeito"**) demonstram o compromisso do Tribunal com o controle social e o fornecimento de dados para a sociedade.

A seguir apresentamos os dados estatísticos detalhados sobre o Serviço de Informação ao Cidadão no ano de 2025, inclusive com os dados da pesquisa de satisfação.



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
30/03/2026
14:22:04

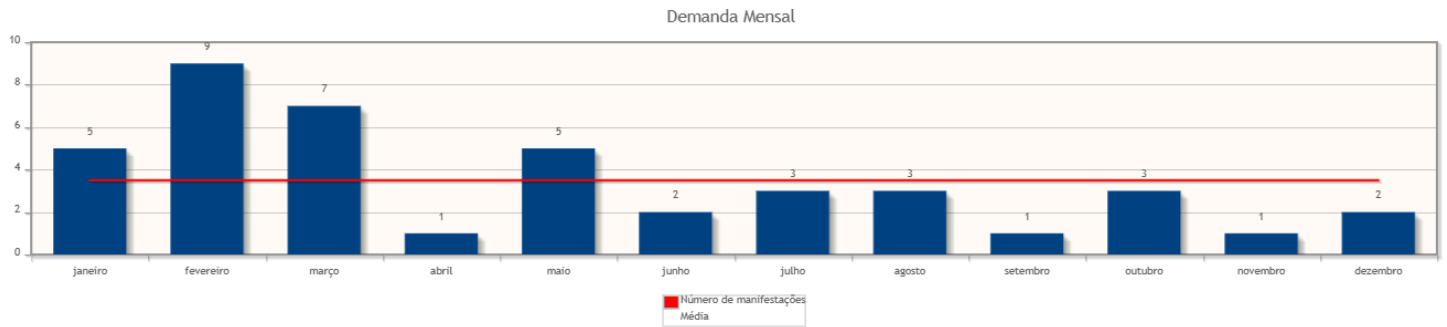
Intervalo de datas: 01/01/2025 a 31/12/2025.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

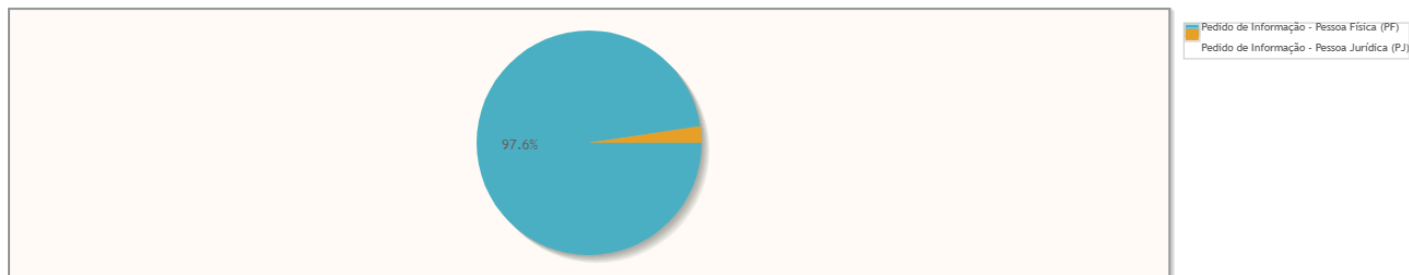
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

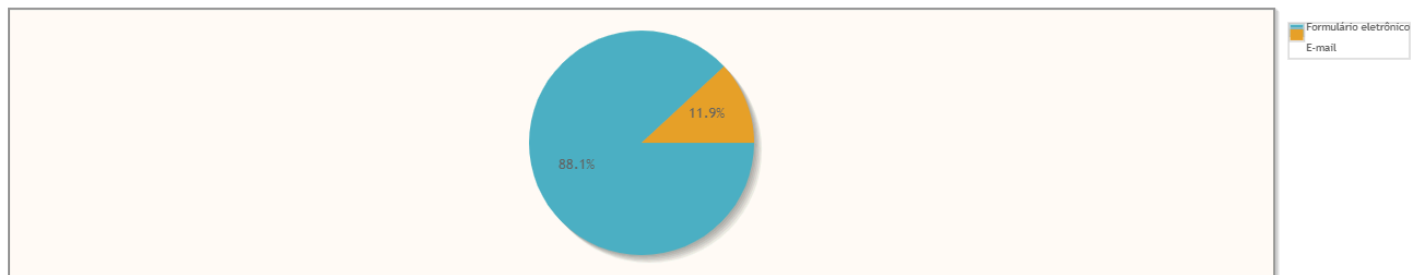
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)	41	97,62%
Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)	1	2,38%
Total	42	100,00%

Manifestações por canal

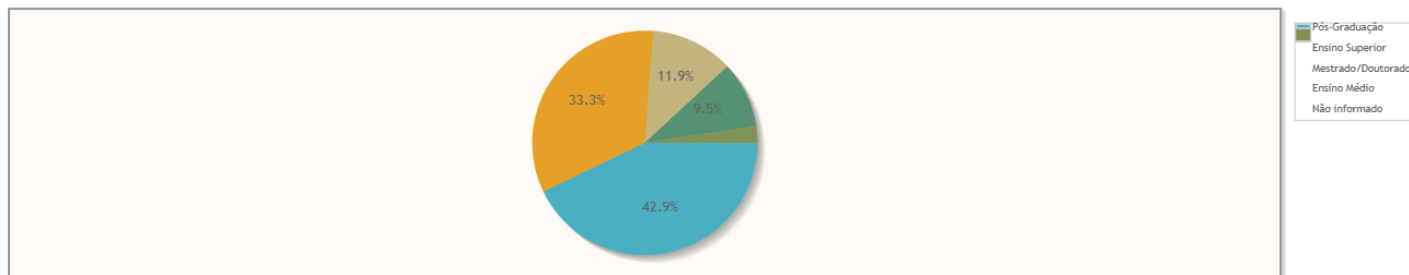
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	37	88,10%
E-mail	5	11,90%
Total	42	100,00%

Manifestações por escolaridade

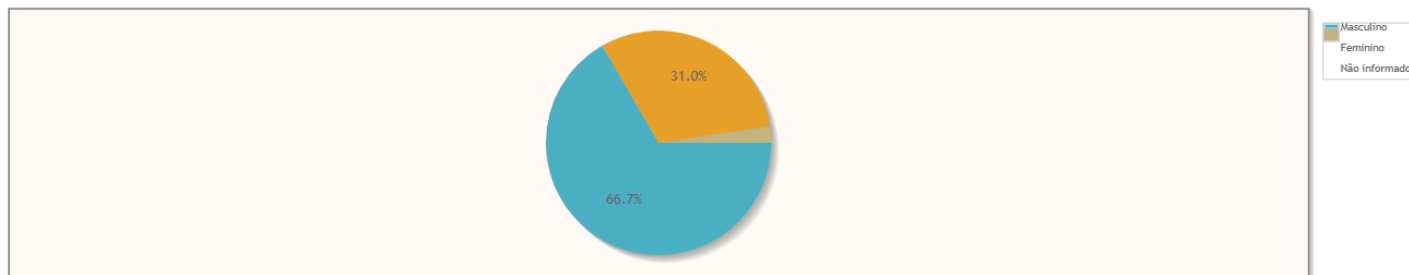
Percentual de manifestações segundo a escolaridade



Escolaridade	Quantidade	%
Pós-Graduação	18	42,86%
Ensino Superior	14	33,33%
Mestrado/Doutorado	5	11,90%
Ensino Médio	4	9,52%
Não informado	1	2,38%
Total	42	100,00%

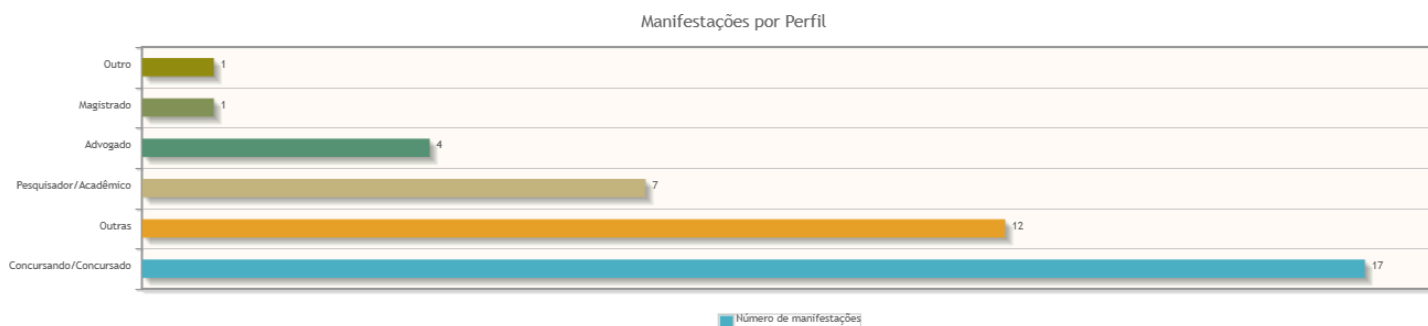
Manifestações por gênero

Percentual de manifestações segundo o gênero



Gênero	Quantidade	%
Masculino	28	66,67%
Feminino	13	30,95%
Não informado	1	2,38%
Total	42	100,00%

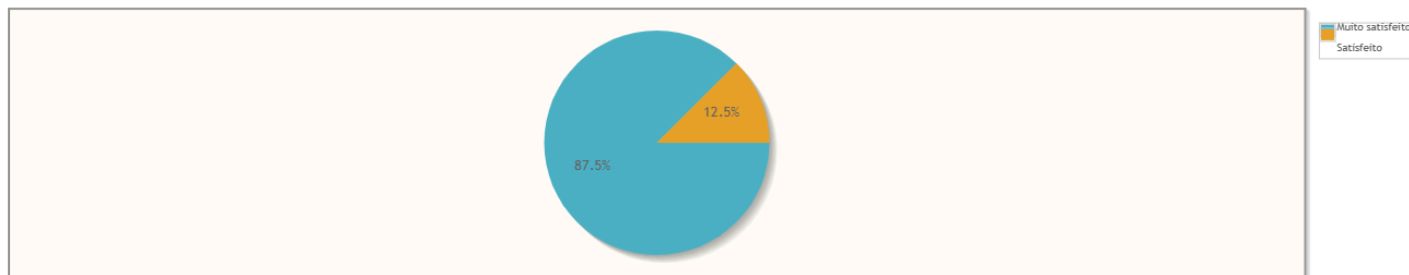
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Concursando/Concursado	17	40,48%
Outras	12	28,57%
Pesquisador/Acadêmico	7	16,67%
Advogado	4	9,52%
Magistrado	1	2,38%
Outro	1	2,38%
Total	42	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

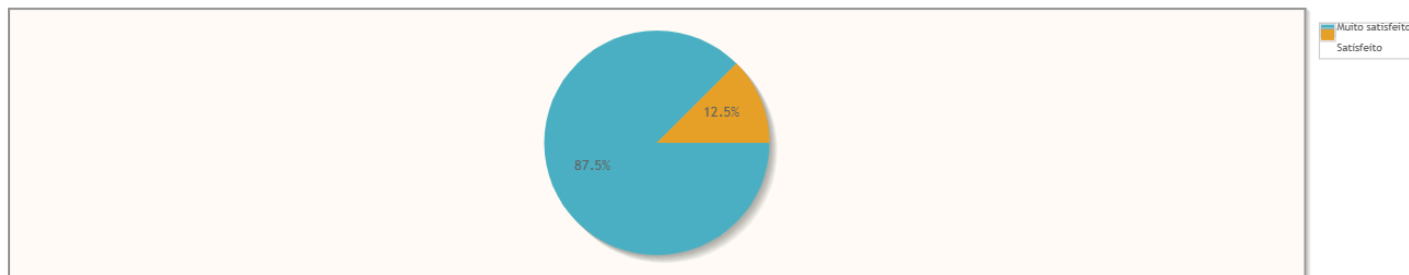
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	87,50%
Satisfeito	1	12,50%
Total	8	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	87,50%
Satisfeito	1	12,50%
Total	8	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

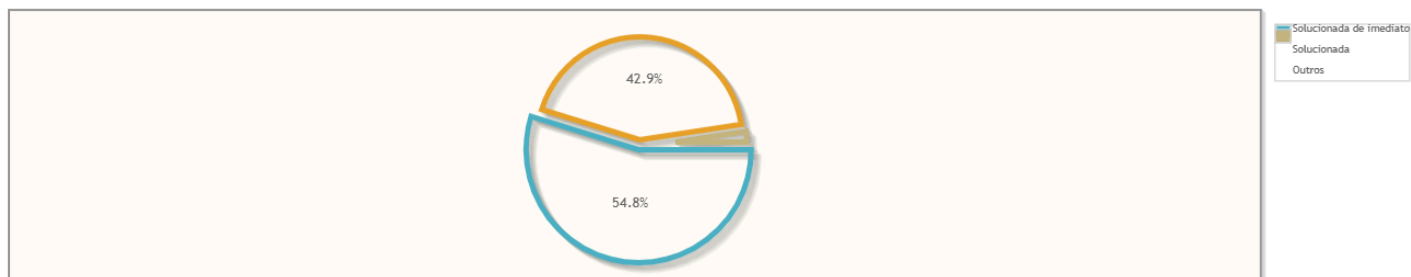


Estado	Quantidade	%
MA	23	54,76%
MG	3	7,14%
PE	3	7,14%
MT	2	4,76%
PB	2	4,76%
RJ	2	4,76%
RN	2	4,76%
BA	1	2,38%
DF	1	2,38%
PA	1	2,38%
PI	1	2,38%
RS	1	2,38%
Total	42	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

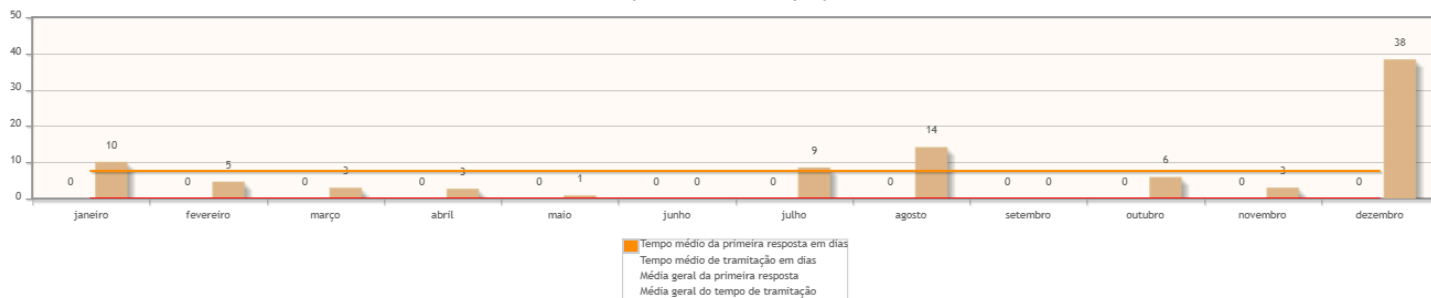


Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	23	54,76%
Solucionada	18	42,86%
Outros	1	2,38%
Total	42	100,00%

Tempo de Tramitação

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.

Tempo médio de tramitação por mês



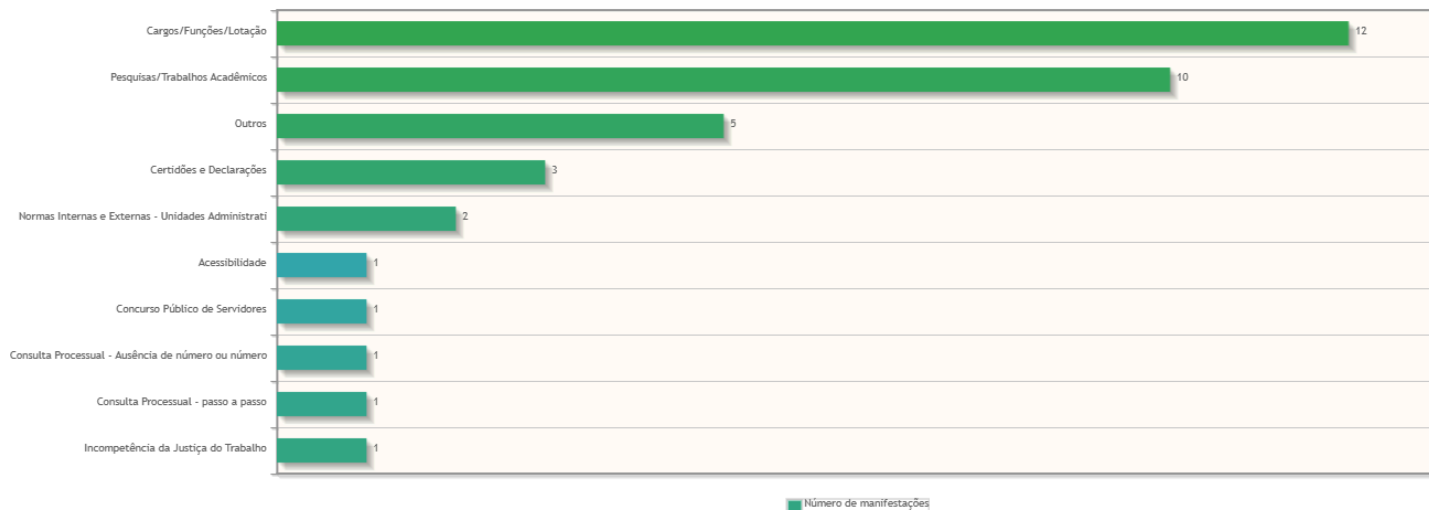
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Pedido de Informação
Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)

Assuntos das manifestações do tipo Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)



Classificações mais utilizadas em manifestações de Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)

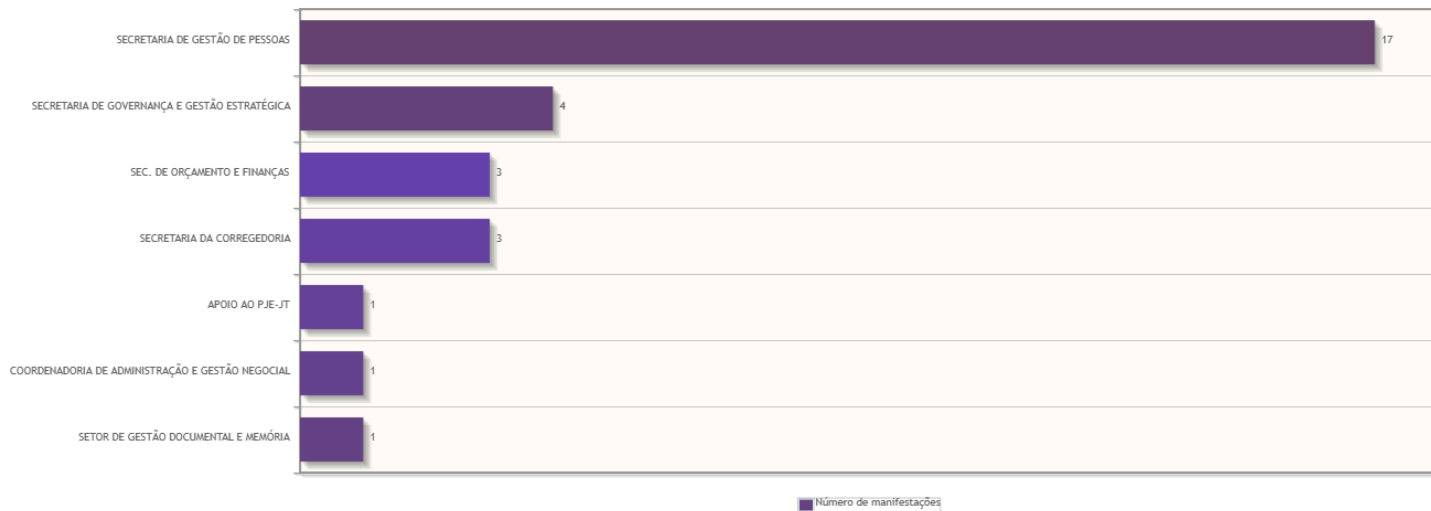
Assuntos das manifestações do tipo Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)



Áreas mais demandadas em manifestações de Pedido de Informação
Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de Informação - Pessoa Física (PF)



Áreas mais demandadas em manifestações de Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de Informação - Pessoa Jurídica (PJ)

