

**Poder Judiciário**  
**Justiça do Trabalho**  
**Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região**  
**Gabinete da Presidência**

<b>INAUGURAÇÃO DAS NOVAS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRT</b>
---

São Luís, 06 de dezembro de 2011.

Como bem sabemos, as ouvidorias são essenciais para democratizar o acesso do cidadão às instituições públicas e privadas. Este importante canal de comunicação abriu o Poder Judiciário para o recebimento de críticas, sugestões e reclamações, garantindo mais transparência às suas ações e fortalecendo a cidadania. Na Justiça do Trabalho do Maranhão estamos convictos de que “A SUA VOZ CONSTRÓI A JUSTIÇA”, razão pela qual buscamos aperfeiçoar o atendimento.

Desde que foi instalada em 24 de março de 2006, a Ouvidoria Judiciária da Justiça do Trabalho do Maranhão sempre funcionou no 5º andar do prédio-sede do Tribunal Regional do Trabalho do Maranhão. Embora fossem garantidas, desde a sua instalação, todas as condições de acesso às pessoas que buscam respostas de nossa instituição sobre os mais diversos temas, por certo, a mudança das instalações da Ouvidoria para o fórum trabalhista de São Luís demarcam nossa convicção de que é na primeira instância que estão concentradas as grandes demandas, pois são as varas trabalhistas a porta de entrada dos processos judiciais, que guardam em si os anseios depositados pela sociedade na busca pela pacificação dos conflitos trabalhistas.

Assim, ao optarmos por transferir a Ouvidoria da sede do TRT para o Fórum Trabalhista “Astolfo Serra”, onde funcionam as varas trabalhistas da capital São Luís, buscamos oportunizar às partes, advogados e à sociedade, de um modo geral, mais facilidade para o acesso aos serviços prestados por este importante órgão judicial que, ao longo de seis anos de instalação, tem contribuído, de forma significativa, para a melhoria dos nossos serviços e para a efetividade da prestação judicial.

No caso do TRT do Maranhão, motivos não faltam para que possamos comemorar os seis anos de instalação da Ouvidoria. Praticamente duplicamos, em 2011, o total de manifestações recebidas no primeiro ano de funcionamento da ouvidoria. Enquanto em 2006 foram recebidas 829 manifestações, em 2011, já catalogamos 1610 manifestações até o dia 23 de novembro. No ano passado, foram recebidas 1009 manifestações, alcançando um crescimento de 12% em relação a 2009, quando foram recebidas 888 solicitações. De acordo com o Relatório Anual das Atividades do Serviço de Ouvidoria, foram solucionadas 99% do total de manifestações recebidas em 2010, com um prazo médio de seis dias para resolver a questão. A principal demanda foi de pedidos de informações, correspondendo a 37% do total das manifestações

recebidas. Segundo o ouvidor, os usuários buscam, principalmente, informações sobre o andamento processual.

A segunda maior demanda da Ouvidoria foram as reclamações. Foram equivalentes a 35% do total de manifestações. Nessa categoria, a morosidade relativa ao andamento processual representou 94% do total de reclamações. O percentual praticamente se manteve inalterado em relação a 2009, quando foi registrada a demanda de 95% desse tipo de reclamação.

Hoje a Ouvidoria Judiciária é responsável pelo desenvolvimento de dois importantes projetos para a nossa instituição. Um deles é o Fale Direto com o Ouvidor. Prática que resume o espírito de nosso Tribunal, o projeto consiste no atendimento personalizado pelo ouvidor judicial de partes interessadas em falar com o juiz. Uma vez por semana, o ouvidor dedica a agenda a esses atendimentos, o que para as pessoas é um momento importante pela simbologia que representa, afinal, diante da democratização do Poder Judiciário, o juiz passou a estar frente a frente com as partes. O projeto vem sendo desenvolvido desde outubro do ano passado e até o dia 30 de outubro deste ano, em um ano de funcionamento, contabilizou 186 atendimentos. O sucesso da prática é demonstrado pelo crescimento na procura pelo atendimento. Enquanto em 2010 foram 25 agendamentos, em 2011, esse número subiu para 161 atendimentos.

Outro projeto importante é a Ouvidoria Itinerante. A iniciativa consiste em deslocar a ouvidoria para as varas do Trabalho do interior do estado, permitindo assim que as partes tenham acesso direto e presencial ao ouvidor. O projeto começou a ser executado em 2008, tendo sido realizados até o momento 299 atendimentos. No primeiro ano, foram apenas três deslocamentos com 41 atendimentos. Em 2011, duplicamos o número de itinerâncias, sendo realizados seis deslocamentos e quadruplicamos os atendimentos com 178 manifestações.

Outro serviço que cresceu em 2010 foi a Ouvidoria Interna. Ao todo, foram recebidas 29 manifestações. Em 2009, foram apenas nove. O crescimento demonstra o interesse da Administração em ouvir magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, pois são eles que podem apontar com conhecimento de causa onde podemos melhorar e assim serem colaboradores constantes do processo de modernização e aperfeiçoamento de nossa instituição.

A voz de cada magistrado, de cada servidor, de cada estagiário, de cada terceirizado é uma contribuição importante para a administração do TRT-MA. Prova esta que, em 2010, várias sugestões apontadas pelos servidores foram implantadas pela Administração, entre elas, o horário de atendimento para advogados, adequação dos balcões das varas para portadores de deficiência física, calendário jurídico no site do TRT, sinalização no estacionamento, entre outros.

A Ouvidoria foi fortalecida com o projeto Banco de Ideias, que visa incentivar o potencial criativo e inovador de magistrados e servidores na

solução de problemas corporativos. Assim, as sugestões apresentadas por magistrados e servidores passam a integrar um painel de contribuição, podendo tais sugestões serem agregadas a projetos já em desenvolvimento e previstos no planejamento estratégico do Tribunal ou se transformarem em projetos.

Tenho dito que hoje o maior desafio de todos que integram o Poder Judiciário é torná-lo menos burocrático, buscando conduzir o bom gerenciamento das atividades judiciais, priorizando a garantia dos resultados processuais com acerto e agilidade; oferecer uma prestação jurisdicional mais rápida e de maior qualidade, uma Justiça mais efetiva e mais próxima da noção de cidadania. Em 2011, data em que a Justiça do Trabalho comemora seus 70 anos de instalação no Brasil, o Tribunal Regional do Trabalho do Maranhão avança.

A entrega das novas instalações da Ouvidoria Judiciária da Justiça do Trabalho do Maranhão representa o firme propósito de nossa instituição em aprimorar a comunicação com a sociedade, facilitar cada vez mais o acesso à Justiça e a aproximação do Poder Judiciário com a sociedade, ideal de justiça consolidado na estratégia definida pelo Poder Judiciário e por nossa organização para que se confirme nossa missão de realizar justiça e se consolide nossa visão de ser um instrumento de Justiça, paz social e cidadania.

Que Deus nos abençoe.

Obrigada.

Márcia Andrea Farias da Silva  
Desembargadora Presidente do  
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região