

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

INAUGURAÇÃO DAS NOVAS INSTALAÇÕES DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA DO TRT

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