



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO  
SEÇÃO DE OUVIDORIA**



**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA  
SEÇÃO DE OUVIDORIA - TRT 16ª REGIÃO**

**EXERCÍCIO 2017**

Márcia Andrea Farias da Silva  
Desembargadora Ouvidora

Ilka Esdra Silva Araújo  
Desembargadora Ouvidora Substituta

Vanessa Almada Lima  
Chefe da Seção de Ouvidoria

Marina Albuquerque  
Servidora da Seção de Ouvidoria



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO**  
**SEÇÃO DE OUVIDORIA**

**SUMÁRIO**

<b>I. Apresentação.....</b>	<b>03</b>
<b>II. Objetivos.....</b>	<b>03</b>
<b>III. Gestão da Ouvidora.....</b>	<b>03</b>
<b>IV. Dados estatísticos .....</b>	<b>04</b>
1. Manifestações ingressas .....	04
2. Tipos de manifestações.....	04
3. Assuntos abordados.....	05
4. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....	06
5. Relação do manifestante com o Tribunal.....	07
6. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressas.....	08
7. Prazo médio anual para a solução das manifestações .....	08
8. Unidades envolvidas e contatadas.....	09
<b>V. Resultados apresentados.....</b>	<b>11</b>
1. Projeto Ouvidoria Itinerante .....	11
2. Ouvidoria “Fale direto com o Ouvidor” .....	11
3. Ouvidoria interna.....	12
<b>VI. Participação em eventos.....</b>	<b>13</b>
1.. Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV).....	13
2. Outros eventos .....	13

## **I. APRESENTAÇÃO:**

O presente relatório tem como objetivo especificar as atividades desenvolvidas pela Seção de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, cuja regulamentação está prevista na Portaria GP 581/2014, quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados no ano de 2017.

Serão apresentados os dados estatísticos do ano de 2017 em relação aos seguintes assuntos: número de manifestações, tipos de manifestações, canais utilizados para contato com a Ouvidoria, relação dos manifestantes com o Tribunal, assuntos abordados, dentre outros.

## **II. OBJETIVOS:**

A Ouvidoria vem solidificando-se como um excelente instrumento facilitador do exercício da cidadania e tem como objetivos:

- Viabilizar a comunicação entre o cidadão e o Eg. TRT da 16ª Região, a fim de que este tenha assegurado o direito de exercer sua cidadania;
- Detectar as dificuldades, imperfeições e falhas nos serviços oferecidos pelo TRT 16ª Região e pelos órgãos vinculados visando à implementação de ações de melhoria;
- Subsidiar a elaboração do Planejamento Estratégico deste Regional;
- Disseminar as boas práticas de gestão para conhecimento do público interno e externo do Tribunal Regional do Trabalho – 16ª Região.

## **III. GESTÃO DA OUVIDORA:**

Em abril de 2015, o Tribunal Pleno elegeu a Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva, por unanimidade, como Ouvidora para cumprimento do restante do mandato do biênio de 2014-2015, assim como do mandato completo do biênio 2016-2017. Como Ouvidora Substituta foi eleita a Desembargadora Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro.

Em outubro de 2015, a Desembargadora Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro foi eleita pelo Tribunal Pleno para assumir os cargos de Vice-Presidente e Corregedora do TRT 16ª Região para o biênio 2016/2017, razão pela qual renunciou ao cargo

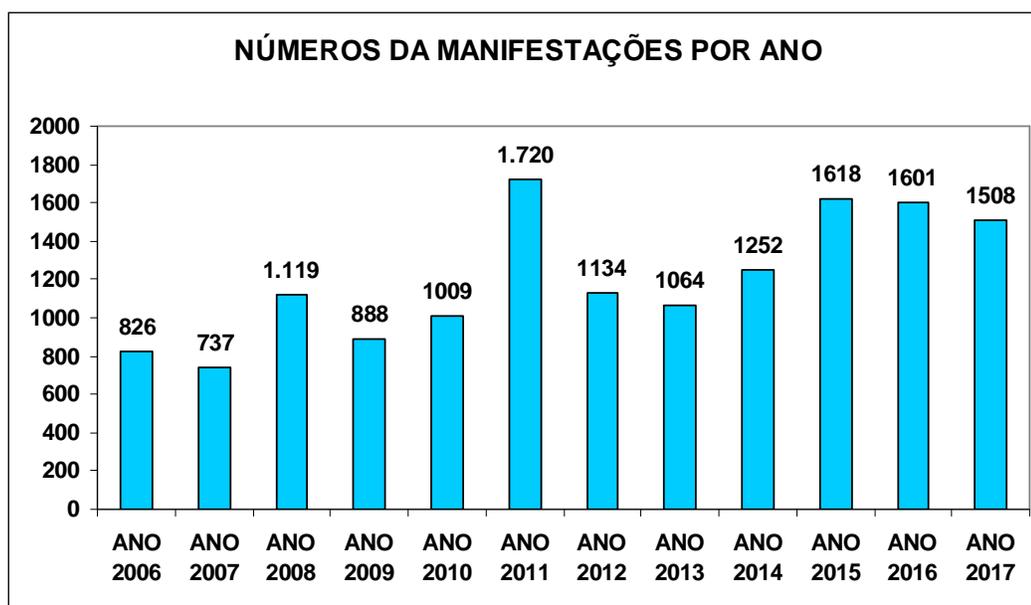
de Ouvidora Substituta. Na ocasião, a Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo foi eleita para ocupar o cargo de Ouvidora Substituta deste Regional.

No ano de 2017, a gestão da Ouvidoria esteve a cargo das Desembargadoras Márcia Andrea Farias da Silva (Ouvidora) e Ilka Esdra Silva Araújo (Ouvidora Substituta).

#### IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2017

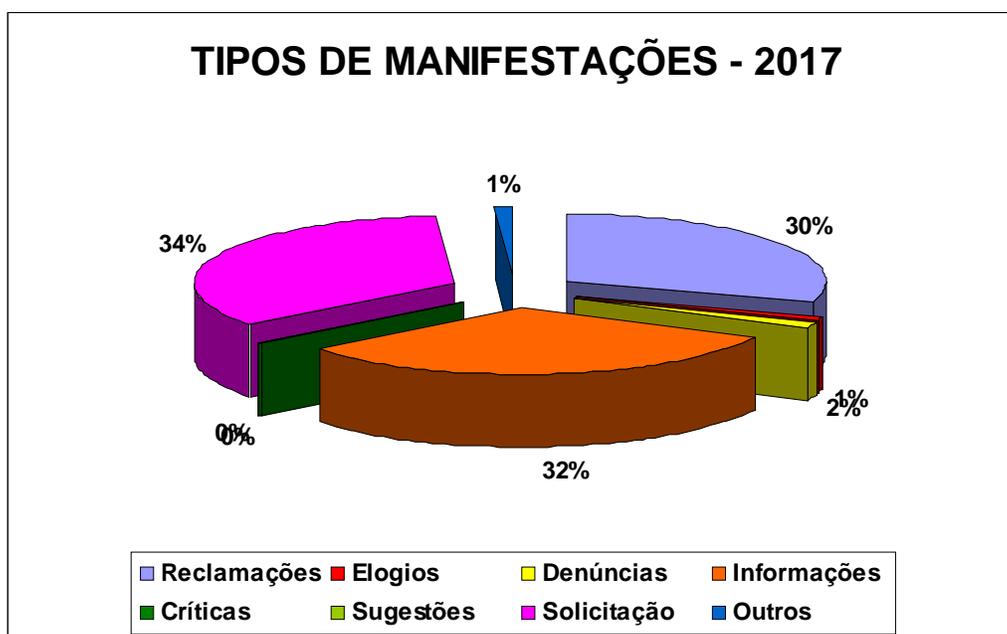
##### 1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2017:

No ano de 2017, a Ouvidoria recebeu 1.508 (mil quinhentos e oito) manifestações, todas arquivadas até o dia 31 de dezembro de 2017.



##### 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

Reclamações	453
Elogios	10
Denúncias	24
Informações	480
Críticas	04
Sugestões	02
Solicitação	518
Outros	17
<b>TOTAL</b>	<b>1508</b>



Das 1.508 (mil quinhentas e oito) manifestações recebidas no ano de 2017, a maioria (34%) foi enquadrada na categoria “Solicitação”. Em seguida, nossa maior demanda foi de pedidos de informação, os quais representaram 32% dos termos registrados no setor.

### 3. ASSUNTOS ABORDADOS:

Foram registradas 03 manifestações com base na LAI (Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12537/2011), cujas informações foram prestadas pela Ouvidoria sem qualquer espécie de restrição devido à sigilo a dados, a documentos ou a informações.

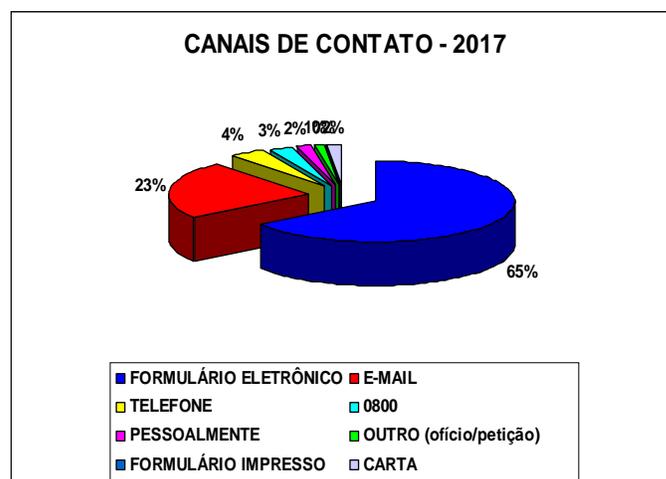
Para facilitar o gerenciamento das manifestações formuladas na Ouvidoria, os apresentamos um resumo dos assuntos abordados em 2017:

TIPO	ASSUNTO	Qtd
RECLAMAÇÃO TRABALHISTA	<i>Morosidade Processual (396)</i> <i>Procedimento do Juízo (08)</i> <i>Procedimento do advogado (03)</i> <i>PJe (00)</i> <i>Outros (14)</i>	421

PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT	<i>Atuação de servidor (05)</i> <i>Atuação de magistrado (0)</i> <i>Atuação de estagiário (001)</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i> <i>Outros (50)</i>	55
CONCURSO	<i>Juiz (00)</i> <i>Servidor (20)</i> <i>Outros (06)</i>	26
AMBIENTE DE TRABALHO	<i>Relações interpessoais (01)</i> <i>Estrutura física (00)</i> <i>Equipamentos (00)</i> <i>Outros (01)</i>	02
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>SAPT 1 (00)</i> <i>SAPT 2 ( 00)</i> <i>Site do TRT (02)</i> <i>PJe (10)</i> <i>Outros (01)</i>	13
FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA	<i>Consulta Processual (390)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (07)</i> <i>Consulta sobre direitos trabalhistas (19)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (16)</i> <i>Consulta Jurídica (08)</i> <i>Outros (28)</i>	468
AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO	<i>Pedido de conciliação (198)</i> <i>Outros (00)</i> <i>Cancelamento conciliação (00)</i>	198
AGENDAMENTO “SEXTA CIDADÃ”	<i>Pedido de agendamento com o Ouvidor (18)</i>	18

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	01
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	997
E-MAIL	356
CARTA	25
TELEFONE	64
FAX	00
0800	41
PESSOALMENTE	24
OUTRO (ofício/petição)	00
<b>TOTAL</b>	<b>1508</b>

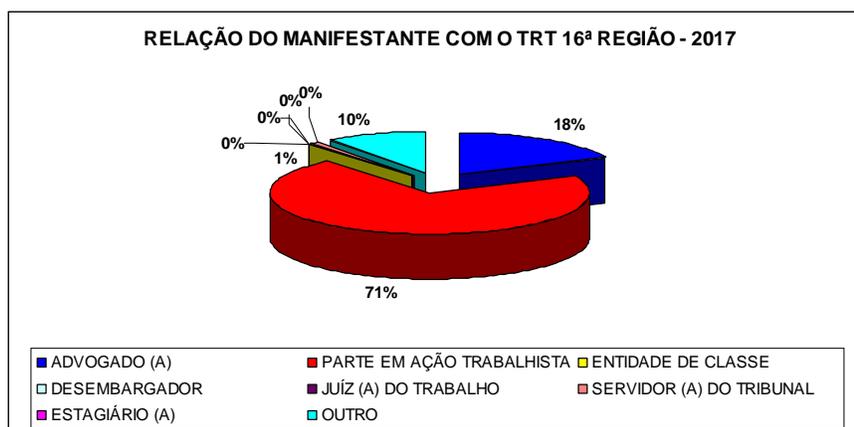


Dos canais de contatos colocados à disposição aos cidadãos, o formulário eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes, o qual encontra-se disponível no site do Tribunal , através do seguinte link:

<https://www.trt16.jus.br/site/index.php?acao=conteudo/ouvidoria/canaisAcesso.php>

## 5. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

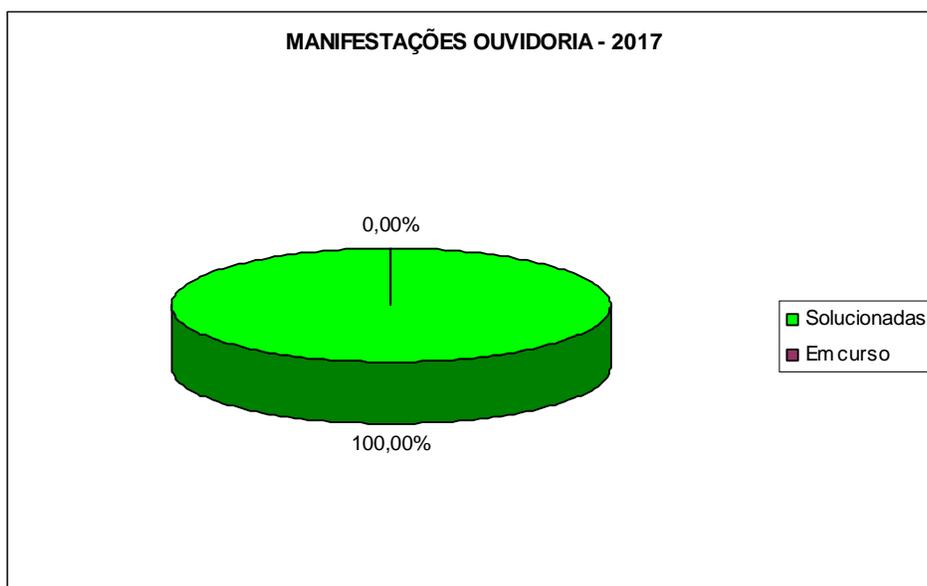
ADVOGADO (A)	277
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	1064
ENTIDADE DE CLASSE	01
DESEMBARGADOR (A)	00
JUÍZ (A) DO TRABALHO	00
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	09
ESTAGIÁRIO (A)	02
OUTRO	155
<b>TOTAL</b>	<b>1508</b>



A maior demanda da Seção de Ouvidoria foi registrada por cidadãos com ações tramitando nesta Justiça Especializada (partes em ação trabalhista), representando 71% das manifestações recebidas pelo setor.

## 6. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS:

SOLUCIONADAS	406
SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE	995
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	01
OUTROS	106
<b>TOTAL</b>	<b>1508</b>



## 7. PRAZO MÉDIO ANUAL PARA SOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

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

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGOST	SET	OUT	NOV	DEZ
<b>SOLUCIONADAS (%)</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>PRAZO MÉDIO (dias)</b>	01	03	01	01	00	04	01	02	01	01	01	01

## 8. 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 são 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).

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
60	1ª VT de São Luís	84
126	2ª VT de São Luís	114
60	3ª VT de São Luís	76
82	4ª VT de São Luís	88
78	5ª VT de São Luís	84
34	6ª VT de São Luís	64
14	7ª VT de São Luís	28
26	VT de Açailândia	14
21	VT de Bacabal	18
25	VT de Balsas	20
08	VT de Barra do Corda	04
07	VT de Barreirinhas	03
14	VT de Caxias	09
08	VT de Chapadinha	01
05	VT de Estreito	00
95	1ª VT de Imperatriz	60
43	2ª VT de Imperatriz	40
02	VT de Pedreiras	02
40	VT de Pinheiro	52
08	VT de Chapadinha	01
24	VT de Santa Inês	19
00	VT São João dos Patos	02
24	VT de Timon	08
02	VT de Presidente Dutra	01
	Secretaria de Administração	01
	Secretaria da Corregedoria	18
	Coordenadoria de tecnologia da	

	informação e comunicação	04
	Coordenadoria de gestão de pessoas	21
	Coordenadoria de serviços gerais	01
	Seção de distribuição de feitos do Fórum Astolfo Serra	01
	Secretaria do Pleno	08
	Gabinete da Presidência	15
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	10
	Diretoria do Foro Astolfo Serra	01
	Secretaria de Orçamento e Finanças	01
	Secretaria de Administração	01
	Seção de Precatório	05
	Seção de cadastramento processual	06
	Seção de Segurança e Inteligência Institucional	01
	Núcleo de Recurso de Revista	22
	Gab. do Des. Luiz Cosmo da Silva Júnior	02
	Gab. do Des. James Magno Araujo Farias	02
	Gabinete do Des. Gerson de Oliveira Costa Filho	06
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Márcia Andrea Farias da Silva	01
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Solange C. P. Castro Cordeiro	01
	Gabinete do Des. Américo	02

	Bedê Freire	
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Ilka Esdra Silva Araújo	03
	Gabinete do Des. José Evandro de Souza	01
	Seção de Comunicação Social	02
	Seção de apoio ao PJ-E	06
	Seção de saúde	04
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	02
	Secretaria de Coordenação Judiciária	01
	Setor de transportes	01
	Centro de memória e cultura	01
	Diretoria Geral	03

## V. RESULTADOS APRESENTADOS:

### 1. Projeto Ouvidoria Itinerante:

No ano de 2017 não foram realizadas itinerâncias nas Varas do Trabalho do interior, em razão do regime excepcional de redução de gastos adotado pelo Tribunal no ano de 2017.

### 2. Projeto “Fale direto com o Ouvidor”:

O projeto “Ouvidoria - Fale direto com o Ouvidor” tem como objetivo proporcionar ao cidadão um atendimento diferenciado, aproximando-o ainda mais desta instituição.

Em 2017, foram agendados 18 (dezoito) atendimentos no sistema da Ouvidoria, mas todos assuntos foram resolvidos no próprio setor, sem a necessidade de atendimento pessoal com a Desembargadora Ouvidora.

### **3. Ouvidoria interna:**

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

No ano de 2017, foram registradas as seguintes manifestações:

- Manifestação nº 110/2017: registrada por grupo de servidores do Tribunal, por meio da qual relataram problemas referentes à adesão ao Plano de Saúde HAPVIDA, firmado mediante convênio com a ANAJUSTRA. A manifestação foi encaminhada para a Diretoria Geral do Tribunal.
- Manifestação nº 137/2017: registrada pelo servidor Danilo Augusto Alves Leite, lotado na Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT, por meio da qual apresentou elogio à Seção de Comunicação pela iniciativa de publicar, através do envio do e-mail "Classificados TRT-MA", o nome de pessoas interessadas em permuta ou redistribuição para este Tribunal. A manifestação foi encaminhada à Seção de Comunicação.
- Manifestação nº 784/2017: registrada por servidor que solicitou sigilo quanto a sua identificação, por meio da qual requer celeridade na contratação de psiquiatras e psicólogos pela Seção de Saúde, tendo em vista estar necessitando deste tipo de atendimento. A manifestação foi encaminhada à Seção de Saúde do TRT.
- Manifestação nº 1074/2017: registrada pelo servidor Danilo Augusto Alves Leite, por meio da qual apresentou elogios à Seção de Saúde do Regional, bem como à Seção de Comunicação Social - ASCOM, por terem aderido à campanha de prevenção ao suicídio "setembro amarelo". A manifestação foi encaminhada aos referidos setores.

## **VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

### ***1. Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV):***

No ano de 2017, foram realizadas 03 (três) reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho:

- **12º reunião ordinária do Coleouv, realizada nos dias 30 e 31 de março de 2017, no Auditório dos Ministros do Tribunal Superior do Trabalho, em Brasília-DF.**

Compareceu a esta reunião a Exma. Desembargadora Ouvidora Márcia Andrea Farias da Silva.

- **13ª reunião ordinária do Coleouv, realizada nos dias 26 e 27 de junho de 2017, na sede do TRT da 9ª Região, em Curitiba-PR.**

Compareceu a esta reunião a Exma. Desembargadora Ouvidora Márcia Andrea Farias da Silva.

- **14ª reunião ordinária do Coleouv, realizada nos dias 21 e 22 de setembro, no Auditório dos Ministros do Tribunal Superior do Trabalho, em Brasília-DF.**

Compareceram a esta reunião a Exma. Desembargadora Ouvidora Márcia Andrea Farias da Silva e a Desembargadora Vice-Ouvidora Ilka Esdra Silva Araújo.

### ***2. Outros eventos :***

- III Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pela CGU, em 13/03/2017 na Escola de Administração Fazendária (ESAF), em Brasília-DF;

- Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, realizada no período de 14 a 16 de março de 2017, na Escola de Administração Fazendária (ESAF), em Brasília-DF.

- Abertura da Reunião do Fórum Nacional Permanente em Defesa da Memória da Justiça do Trabalho - MEMOJUTRA, ocorrida em 23/03/2017 no TRT 16ª Reunião - Auditório Ary Rocha.

- Abertura da 3ª Jornada de Trabalho Seguro, ocorrida em 04 de maio de 2017, no TRT 16ª Reunião - Auditório Ary Rocha.

- III Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, em 07 de junho de 2017, no auditório da CGU, em Brasília.
- II Workshop de Trabalho Infantil, realizado em 12 de junho de 2017, em parceria com o Fórum Estadual de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil no Maranhão (FEPETIMA), no TRT 16ª Reunião - Auditório Ary Rocha.
- Seminário "Reforma Trabalhista - Um Novo Sistema de Relações de Trabalho. Principais Alterações - Avanço ou Retrocesso"?, realizado no Teatro Riachuelo, em Natal-RN, nos dias 17 e 18 de agosto do ano em curso. Evento promovido pelo IBEC - instituto Brasileiro de Ensino e Cultura, com apoio do TRT 21ª Região.
- 2ª Reunião dos Gestores Nacionais e Regionais do Programa Trabalho Seguro de 2017, realizada no dia 22 de agosto do corrente ano, em Brasília-DF.
- 5º Workshop FONAJUP - "Um debate sobre a proteção integral da infância e juventude", realizado nos dias 24 e 25 de agosto de 2017, na sede do TSE, em Brasília/DF
- I Encontro de Integração das Ouvidorias do Poder Judiciário, realizado no dia 22 de setembro de 2017, no Auditório dos Ministros do TST, em Brasília-DF.
- IV Reunião Ordinária da Rede de Ouvidorias, promovida pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no dia 20/10/2017, no auditório da CGU, em Brasília.
- Encontro Extraordinário da Rede de Ouvidorias, promovida pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no dia 24/11/2017, em Belo Horizonte - MG.