



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16<sup>a</sup>  
REGIÃO  
SEÇÃO DE OUVIDORIA**



**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA  
SEÇÃO DE OUVIDORIA - TRT 16<sup>a</sup> REGIÃO  
EXERCÍCIO 2012**

Gerson de Oliveira Costa Filho  
Desembargador Ouvidor

Alcebíades Tavares Dantas  
Desembargador Ouvidor Substituto

Fabíola Andrea Nina Faray  
Analista Judiciária

Vanessa Almada Lima  
Analista Judiciária

Alyce Kelly Bezerra Reis  
Estagiária



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

**S U M Á R I O**

|  |    |
|--|----|
| I. Apresentação.....   | 03 |
| II. Objetivos.....   | 03 |
| III. Histórico.....  | 03 |
| IV. Dados estatísticos .....   | 04 |
| 1. Manifestações ingressas .....   | 04 |
| 2. Média das manifestações recebidas em relação aos dias úteis no mês..... | 05 |
| 3. Tipos de manifestações.....   | 06 |
| 4. Assuntos abordados.....   | 07 |
| 4.1.Quadro resumo dos assuntos abordados .....                             | 07 |
| 4.2. Quadro Resumo das manifestações sobre Reclamação trabalhista .....    | 08 |
| 5. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....      | 08 |
| 6. Relação do manifestante com o Tribunal.....                             | 09 |
| 7. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressas.....               | 10 |
| 8. Demonstrativo da situação atual das manifestações .....                 | 10 |
| 9. Unidades envolvidas e contatadas.....                                   | 10 |
| V. Resultados apresentados.....  | 12 |
| VI. Participação em eventos.....   | 13 |

## I. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo especificar as atividades desenvolvidas pela Seção de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16<sup>a</sup> Região – as quais estão descritas no art. 84 do Regulamento Geral deste Eg. Tribunal – quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados no ano de 2012.

Serão apresentados os dados estatísticos do ano de 2012 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 16<sup>a</sup> 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 16<sup>a</sup> 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 – 16<sup>a</sup> Região.

## III. HISTÓRICO:

O Serviço de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16<sup>a</sup> Região foi criado através da Resolução Administrativa nº 33/2006, na gestão da então presidente deste Regional, Exma. Sra. Desembargadora Kátia Magalhães Arruda, hoje Ministra do Tribunal Superior do Trabalho, com início das atividades no dia 24 de março de 2006.

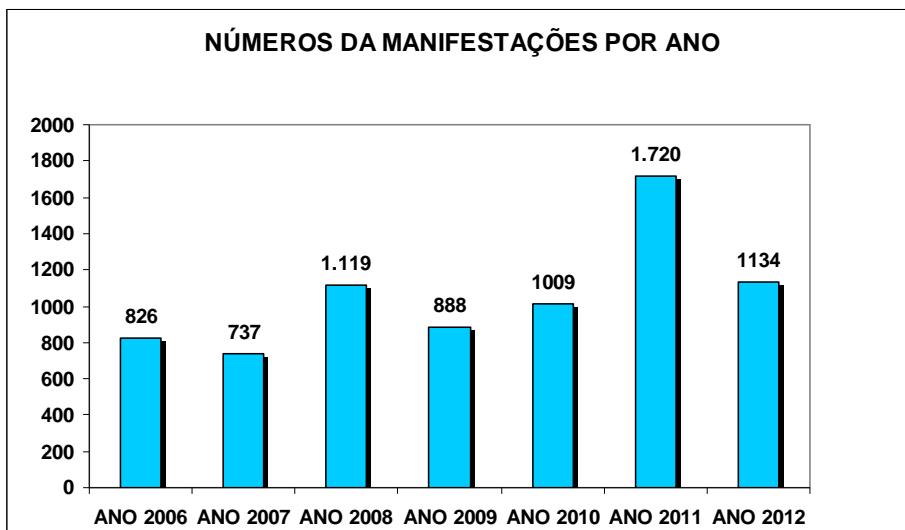
A primeira Ouvidora Judiciária foi a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo, e o Ouvidor substituto o desembargador Luís Cosmo da Silva Júnior, os

quais exerceram os respectivos cargos no período de março de 2006 a junho de 2009.

O Segundo Ouvidor foi o Desembargador Luís Cosmo da Silva Júnior, tendo como ouvidor substituto o desembargador James Magno Araújo Farias, os quais foram nomeados para o exercício de junho/2009 a junho/2011, tendo seus cargos prorrogados até abril/2012.

Em abril de 2012, o Tribunal Pleno elegeu o Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho como o Ouvidor e o Desembargador Alcebíades Tavares Dantas como Ouvidor Substituto para o biênio 2012-2014.

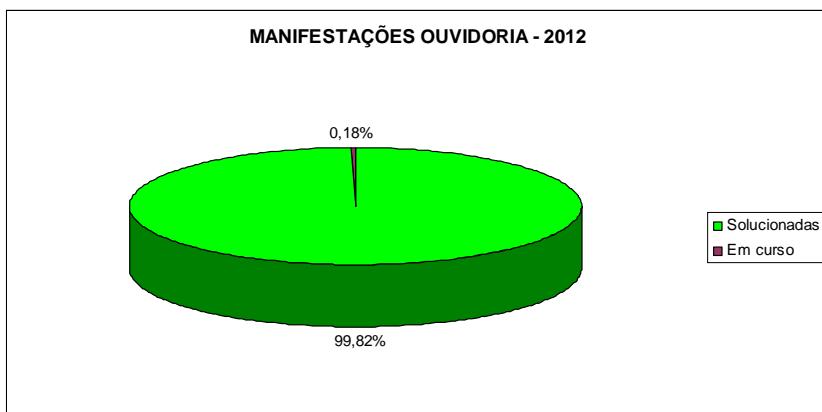
Desde 2006 a demanda pelo serviço de Ouvidoria vem se comportando conforme está demonstrado no gráfico abaixo, o qual mostra o número de manifestações registradas a cada ano:



#### **IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2012**

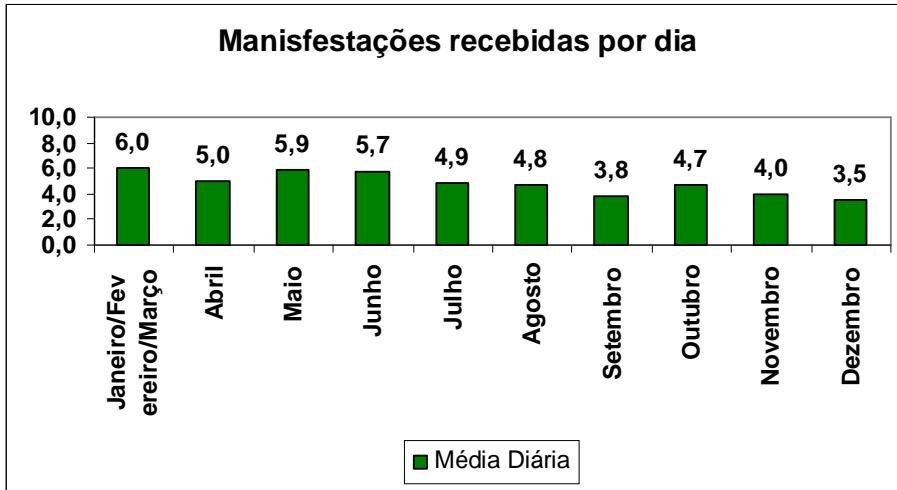
##### **1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2012:**

No ano de 2012 foram recebidas **1.134 (Mil cento e trinta e quatro)** manifestações, das quais 1.132 (mil cento e trinta e duas) foram solucionadas/arquivadas e 02 (duas) estão em curso, em razão de demandarem uma análise mais apurada pelo Tribunal.



**2. MÉDIA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM RELAÇÃO AOS DIAS ÚTEIS NO MÊS:**

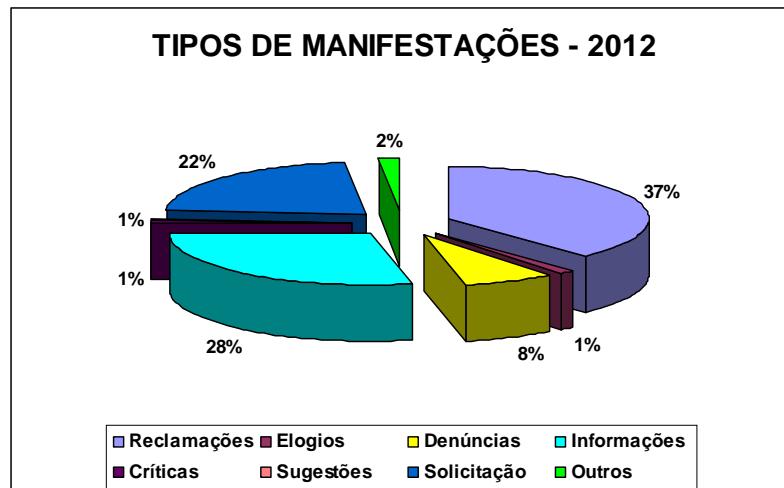
| MESES                           | MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS | DIAS ÚTEIS | MÉDIA DIÁRIA |
|---------------------------------|-------------------------|------------|--------------|
| JANEIRO/<br>FEVEREIRO/<br>MARÇO | 331                     | 55         | 06           |
| ABRIL                           | 100                     | 20         | 05           |
| MAIO                            | 109                     | 17         | 5,9          |
| JUNHO                           | 108                     | 19         | 5,7          |
| JULHO                           | 108                     | 22         | 4,9          |
| AGOSTO                          | 100                     | 22         | 4,8          |
| SETEMBRO                        | 73                      | 19         | 3,8          |
| OUTUBRO                         | 103                     | 22         | 4,7          |
| NOVEMBRO                        | 76                      | 19         | 4,0          |
| DEZEMBRO                        | 46                      | 13         | 3,3          |



A relação entre as manifestações recebidas e os dias úteis do mês é feita tendo em vista que o maior número de manifestações ocorre por meio do formulário eletrônico, disponibilizado na internet, o qual pode ser acessado em qualquer horário e dia da semana (sábados, domingos e feriados).

### 3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

|              |             |
|--------------|-------------|
| Reclamações  | 432         |
| Elogios      | 12          |
| Denúncias    | 86          |
| Informações  | 317         |
| Críticas     | 10          |
| Sugestões    | 08          |
| Solicitação  | 250         |
| Outros       | 19          |
| <b>TOTAL</b> | <b>1134</b> |



Das 1.134 (Mil cento e trinta e quatro) manifestações recebidas no ano de 2012, a maioria (38%) foi enquadrada na categoria “Reclamação”; em seguida, nossa maior demanda ficou com as “Informações”, que representou 28%. O pedido para agendar audiência de conciliação ficou em terceiro lugar, representando 11% dos termos formulados nesta Ouvidoria.

#### **4. ASSUNTOS ABORDADOS**

Para facilitar o gerenciamento das manifestações formuladas na Ouvidoria, os termos recebidos são agrupados por assuntos, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

##### **4.1. QUADRO RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS EM 2012**

| <b>TIPO</b>                  | <b>ASSUNTO</b>  | <b>Qtd</b> |
|------------------------------|---|------------|
| RECLAMAÇÃO TRABALHISTA       | <i>Morosidade (429)</i><br><i>Procedimento do Juízo (15)</i><br><i>Procedimento do advogado( 02)</i><br><i>Outros (02)</i>  | 461        |
| PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT  | <i>Atuação de servidor (28)</i><br><i>Atuação de magistrado (09)</i><br><i>Atuação de estagiário (01)</i><br><i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i><br><i>Outros (17)</i>  | 55         |
| CONCURSO                     | <i>Juiz (00)</i><br><i>Servidor (07)</i><br><i>Outros (02)</i>  | 09         |
| AMBIENTE DE TRABALHO         | <i>Relações interpessoais (02)</i><br><i>Estrutura física (02)</i><br><i>Equipamentos ( 00)</i><br><i>Outros (02)</i>   | 06         |
| TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO     | <i>SAPT I (08)</i><br><i>SAPT ( 00)</i><br><i>Site do TRT (07)</i><br><i>Outros (02)</i>  | 17         |
| FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA | <i>Consulta Processual (198)</i><br><i>Solicitação de fiscalização em empresa (42)</i><br><i>Consulta sobre direitos trabalhistas (39)</i><br><i>Orientação de como proceder em processo em curso (14)</i><br><i>Consulta Jurídica (12)</i><br><i>Outros (57)</i> | 362        |

|                            |  |     |
|----------------------------|--|-----|
| AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO | <i>Pedido de conciliação</i>               | 122 |
| AGENDAMENTO “SEXTA CIDADÃ” | <i>Pedido de agendamento com o Ouvidor</i> | 42  |

#### 4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES QUE VERSARAM SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2012:

| TIPOS       | ASSUNTO  | QTD |
|-------------|--|-----|
| Reclamações | Reclamação trabalhista:<br>Morosidade (429); Procedimento do Juízo (15); Procedimento do advogado (02); Outros (15)    | 461 |
| Reclamações | Ambiente de trabalho (02)  | 02  |
| Reclamações | Procedimento da VT / TRT: Atuação de Magistrado (09); Atuação de Servidor(28); Atuação de Estagiário (01); Outros (17) | 55  |
| TOTAL       |  | 518 |

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

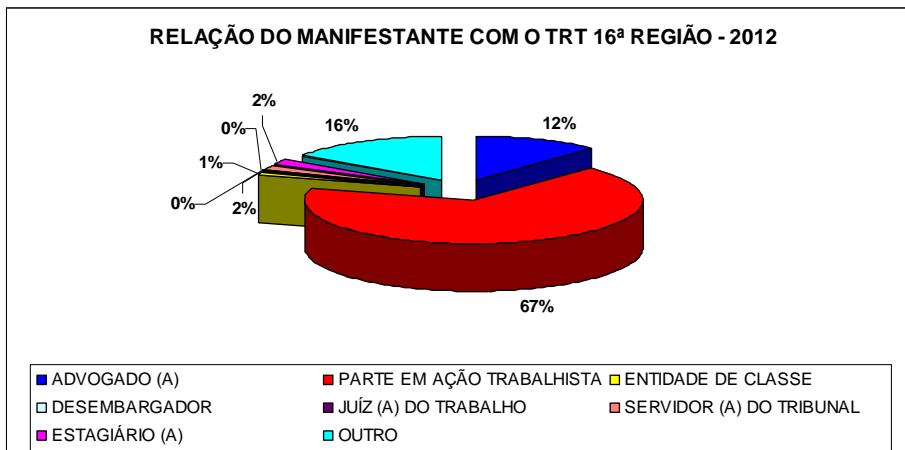
|   |             |
|---|-------------|
| FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA | 08          |
| FORMULÁRIO ELETRÔNICO                     | 835         |
| E-MAIL                                    | 85          |
| CARTA                                     | 09          |
| TELEFONE                                  | 64          |
| FAX                                       | 00          |
| 0800                                      | 57          |
| PESSOALMENTE                              | 70          |
| OUTRO (ofício/petição)                    | 06          |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>1134</b> |



Dos canais de contatos colocados à disposição, pela Ouvidoria, aos cidadãos, o meio eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes.

## 6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| ADVOGADO (A)              | 137         |
| PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA | 780         |
| ENTIDADE DE CLASSE        | 10          |
| DESEMBARGADOR (A)         | 01          |
| JUÍZ (A) DO TRABALHO      | 01          |
| SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL  | 23          |
| ESTAGIÁRIO (A)            | 03          |
| OUTRO                     | 179         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1134</b> |

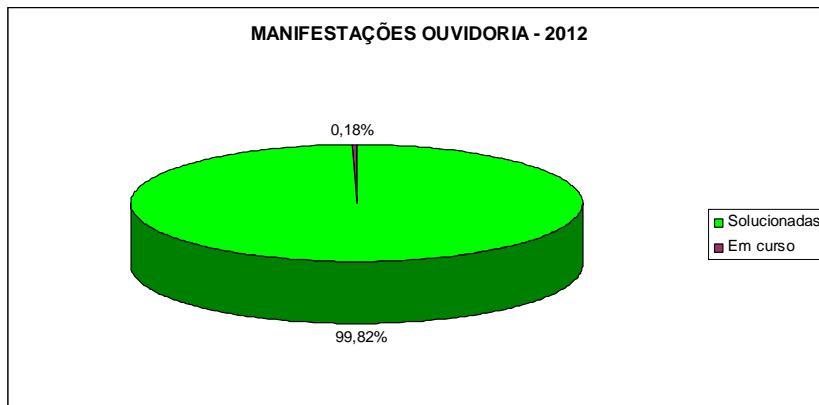


A maior demanda da Seção de Ouvidoria disse respeito aos cidadãos que tem ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2012, 69% do total das manifestações.

## **7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS**

|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| SOLUCIONADAS                | 606         |
| SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE  | 383         |
| DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE | 19          |
| OUTROS                      | 102         |
| <b>TOTAL</b>                | <b>1110</b> |

## **8. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO ATUAL DAS MANIFESTAÇÕES:**



## **09. UNIDADES ENVOLVIDAS E CONTATADAS**

Abaixo o demonstrativo das Unidades envolvidas e as que foram acionadas pela Ouvidoria quando houve necessidade de assim proceder.

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS |            |
|-----------------------------|--|------------|
|                             | ENVOLVIDAS   | CONTATADAS |
| 61                          | 1ª VT de São Luís                                    | 35         |
| 49                          | 2ª VT de São Luís                                    | 51         |
| 46                          | 3ª VT de São Luís                                    | 22         |
| 144                         | 4ª VT de São Luís                                    | 78         |
| 51                          | 5ª VT de São Luís                                    | 56         |
| 54                          | 6ª VT de São Luís                                    | 35         |

|    |   |            |
|----|---|------------|
| 05 | 7º VT de São Luís   | 03         |
| 09 | VT de Açailândia  | 05         |
| 13 | VT de Bacabal   | 06         |
| 33 | VT de Balsas  | 24         |
| 08 | VT de Barra do Corda                                      | 04         |
| 04 | VT de Caxias  | 04         |
| 01 | VT de Chapadinha  | 01         |
| 04 | VT de Estreito  | 03         |
| 69 | 1º VT de Imperatriz                                       | 43         |
| 52 | 2º VT de Imperatriz                                       | 61         |
| 01 | VT de Pedreiras   | 02         |
| 11 | VT de Pinheiro  | 05         |
| 05 | VT de Santa Inês  | 02         |
| 05 | VT São João dos Patos                                     | 02         |
| 09 | VT de Timon   | 03         |
|    | Sec. de Administração                                     | 05         |
|    | Sec. da Corregedoria                                      | 06         |
|    | Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação   | 08         |
|    | Coordenadoria de gestão de pessoas                        | 09         |
|    | Seção de distribuição de feitos do fórum                  | 10         |
|    | Secretaria do Pleno                                       | 11         |
|    | Gabinete da Presidência                                   | 51         |
|    | Diretoria Geral   | 02         |
|    | Seção de execução   | 02         |
|    | Serviço de Cálculo e Liquid. Judicial                     | 02         |
|    | Coordenadoria de recursos, jurisprudência e apoio ao PJ-e | 01         |
|    | Diretoria do Fórum Astolfo Serra                          | 01         |
|    | Secretaria de gestão estratégica, estatística e pesquisa  | 01         |
|    | Seção de Comunicação Social                               | 01         |
|    | Central de Mandados                                       | 02         |
|    | Gab. do Des. James Magno Araujo Farias                    | 04         |
|    | Gabinete Desembargador Alcebíades Dantas                  | 01         |
|    | Seção de Precatórios                                      | 01         |
|    | <b>TOTAL</b>  | <b>563</b> |

Há situações em que não há necessidade de entrar em contato com a unidade envolvida para a solução das manifestações. Em 2012, 73% dos termos solucionados demandaram contato com a unidade do Tribunal.

## V. Resultados apresentados:

### *1.1. Projeto Ouvidoria Itinerante*

Em 2012 foram realizadas 02 (duas) Ouvidorias Itinerantes, conforme se pode constatar no quadro abaixo:

| Nº | Vara/Município                 | Data               | Nº de Manifestações |
|----|--------------------------------|--------------------|---------------------|
| 01 | Vara do Trabalho de Imperatriz | 16 e 17 de outubro | 14                  |
| 02 | Vara do Trabalho de Açailândia | 21 e 22 de julho   | 06                  |

### *1.3. Ouvidoria “Sexta Cidadã”*

A Ouvidoria “Sexta Cidadã” tem como objetivo proporcionar ao cidadão um atendimento diferenciado, aproximando-o ainda mais desta instituição.

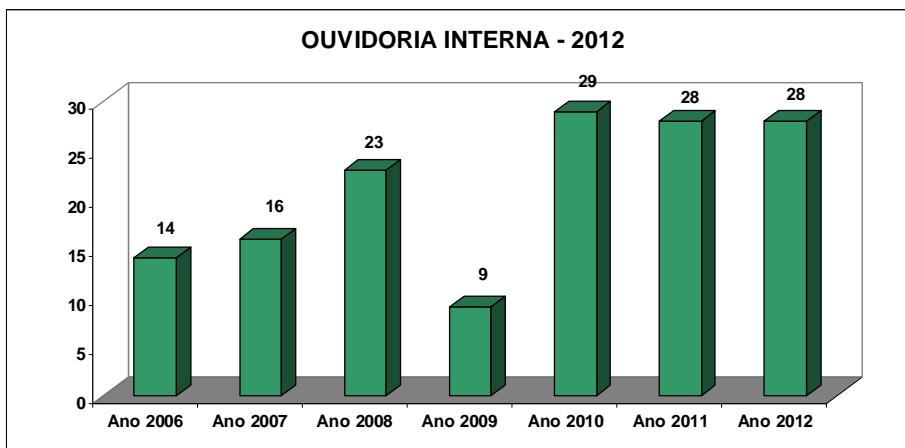
Em 2012, foram agendados 42 (quarenta e dois) atendimentos com o Desembargador Ouvidor.

### *1.4. 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, através de suas manifestações, para a administração deste Eg. TRT da 16ª Região.

No período de 2006 a 2012, este setor registrou os seguintes quantitativos das manifestações aqui ingressas:

| ANO          | QUANTITATIVO |
|--------------|--------------|
| 2006         | 14           |
| 2007         | 16           |
| 2008         | 23           |
| 2009         | 09           |
| 2010         | 29           |
| 2011         | 28           |
| 2012         | 28           |
| <b>TOTAL</b> | <b>147</b>   |



### **1.5. Questões estruturais:**

Em razão de o Desembargador Ouvidor exercer sua atividade judicante no prédio-sede do TRT, local onde se situa seu gabinete para atender advogados, jurisdicionados e magistrados, a Seção de Ouvidoria foi deslocada para o prédio-sede, o que em nada comprometeu o atendimento aos manifestantes, pois o agendamento continua sendo feito diretamente no site do Tribunal, por telefone ou pessoalmente na sala da Seção de Ouvidoria.

## **VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS**

No ano de 2012, a Seção de Ouvidoria participou do seguinte evento:

- 1) IV Encontro Nacional de Ouvidorias da Justiça do Trabalho – 4º ENOJUSTRA, realizado na cidade de Porto-Alegre-RS

*Neste encontro foi criado o Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho- COLEOUV. Trata-se de sociedade civil, de âmbito nacional, sem fins lucrativos, integrada pelos membros dos Tribunais do Trabalho que estiverem exercendo os cargos de ouvidores. Compõem a direção do Colégio de Ouvidores o desembargador Gerson de Oliveira como coordenador; a desembargadora Beatriz Renck (Ouvidora do TRT-RS), como vice-coordenadora, e o desembargador André Rodrigues Pereira da Veiga Damasceno (ouvidor e vice-presidente do TRT-DF), como secretário-geral. O mandato é de um ano, com possibilidade de uma recondução.*