



**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 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 16ª 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 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. HISTÓRICO:**

O Serviço de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª 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.

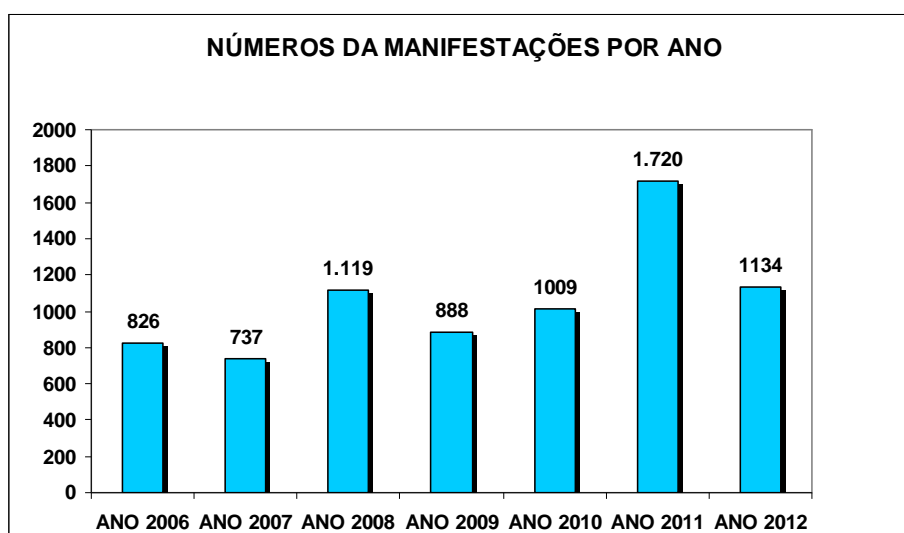
A primeira Ouvidora Judiciária foi a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo, e o Ouvidor substituto o desembargador Luís Cosmo da Silva Júnior, os

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.

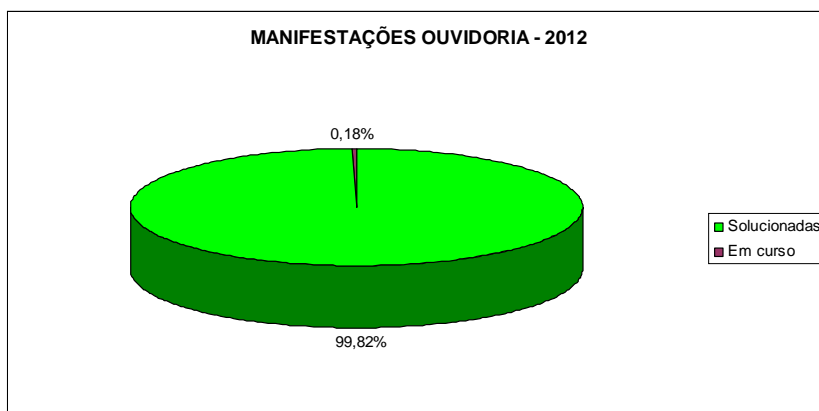
Desde 2006 a demanda pelo serviço de Ouvidoria vem se comportando conforme está demonstrado no gráfico abaixo, o qual mostra o número de manifestações registradas a cada ano:



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

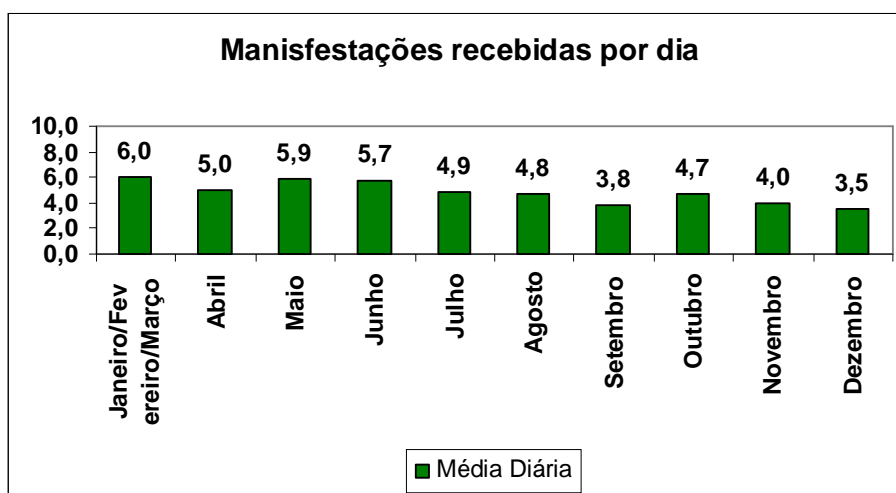
##### 1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2012:

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:**

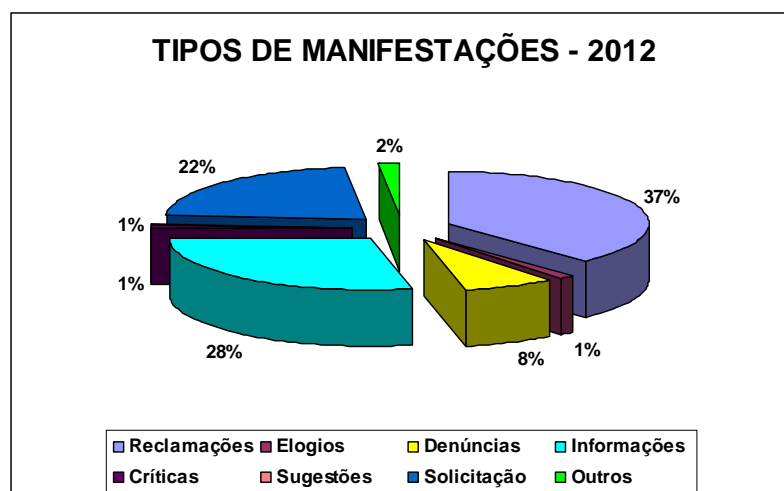
MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO/ FEVEREIRO/ MARÇO	331	55	06
ABRIL	100	20	05
MAIO	109	17	5,9
JUNHO	108	19	5,7
JULHO	108	22	4,9
AGOSTO	100	22	4,8
SETEMBRO	73	19	3,8
OUTUBRO	103	22	4,7
NOVEMBRO	76	19	4,0
DEZEMBRO	46	13	3,3



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> <i>Procedimento do Juízo (15)</i> <i>Procedimento do advogado( 02)</i> <i>Outros (02)</i>	461
PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT	<i>Atuação de servidor (28)</i> <i>Atuação de magistrado (09)</i> <i>Atuação de estagiário (01)</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i> <i>Outros (17)</i>	55
CONCURSO	<i>Juiz (00)</i> <i>Servidor (07)</i> <i>Outros (02)</i>	09
AMBIENTE DE TRABALHO	<i>Relações interpessoais (02)</i> <i>Estrutura física (02)</i> <i>Equipamentos ( 00)</i> <i>Outros (02)</i>	06
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>SAPT 1 (08)</i> <i>SAPT ( 00)</i> <i>Site do TRT (07)</i> <i>Outros (02)</i>	17
FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA	<i>Consulta Processual (198)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (42)</i> <i>Consulta sobre direitos trabalhistas (39)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (14)</i> <i>Consulta Jurídica (12)</i> <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

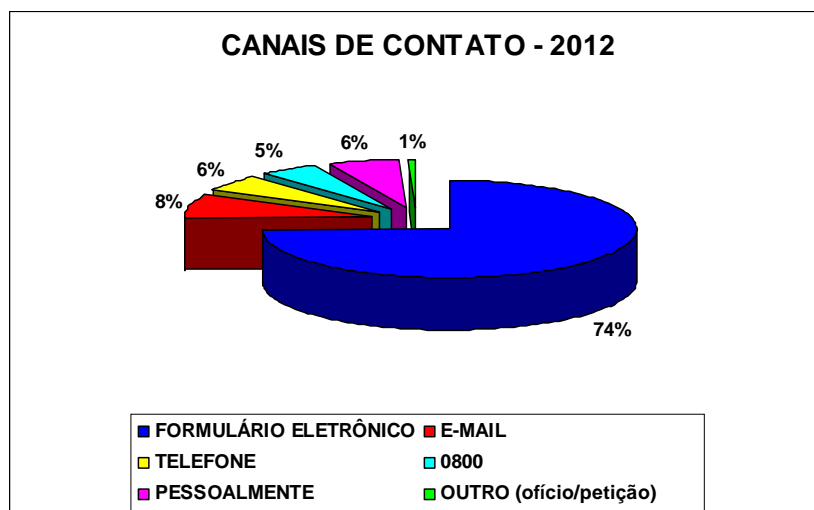
#### 4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES QUE VERSARAM SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2012:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
Reclamações	Reclamação trabalhista: 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
<b>TOTAL</b>		<b>518</b>

#### 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>

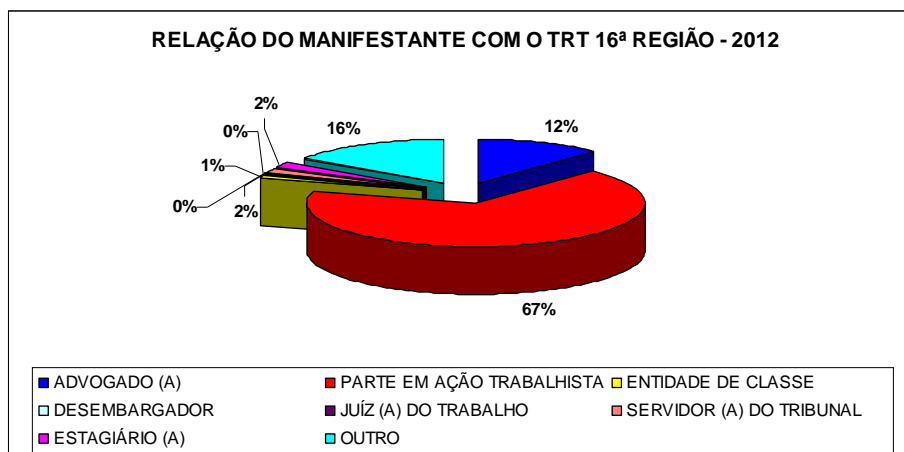




Dos canais de contatos colocados à disposição, pela Ouvidoria, aos cidadãos, o meio eletrônico é a forma de contato mais utilizado pelos manifestantes.

#### 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>

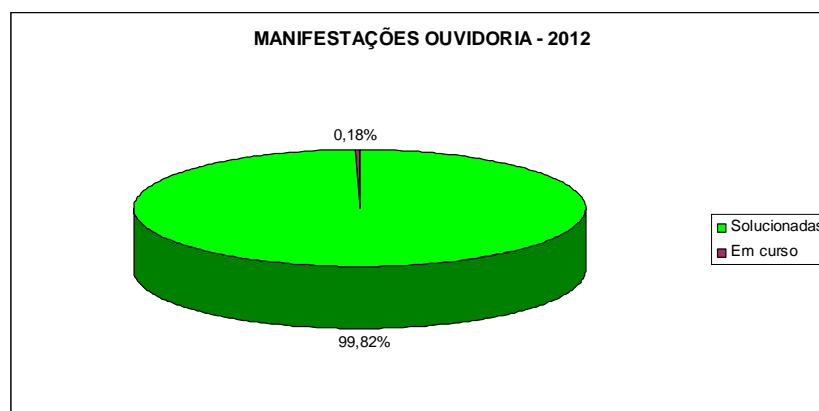


A maior demanda da Seção de Ouvidoria disse respeito aos cidadãos que tem ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2012, 69% do total das manifestações.

## 7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS

SOLUCIONADAS	606
SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE	383
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	19
OUTROS	102
TOTAL	1110

## 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 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.

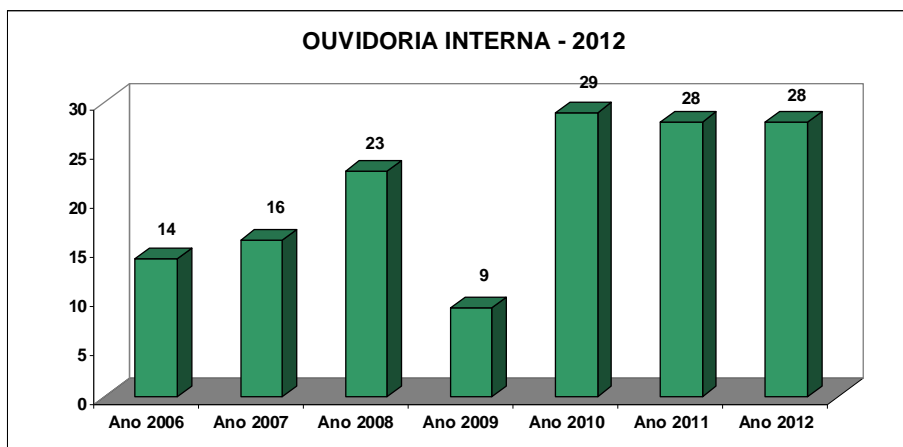
Em 2012, foram agendados 42 (quarenta e dois) atendimentos com o Desembargador Ouvidor.

### 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.*