



**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 2013**

Gerson de Oliveira Costa Filho
Desembargador Ouvidor

Alcebíades Tavares Dantas
Desembargador Ouvidor Substituto

Vanessa Almada Lima
Coordenadora / Analista Judiciária

Alyce Kelly Bezerra Reis
Estagiária



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

SUMÁRIO

I. Apresentação.....	03
II. Objetivos.....	03
III. Gestão do Ouvidor.....	03
IV. Dados estatísticos	03
1. Manifestações ingressas	03
2. Média das manifestações recebidas em relação aos dias úteis no mês.....	04
3. Tipos de manifestações.....	05
4. Assuntos abordados.....	06
4.1. Quadro resumo dos assuntos abordados	06
4.2. Quadro Resumo das manifestações sobre Reclamação trabalhista	07
5. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....	07
6. Relação do manifestante com o Tribunal.....	08
7. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressas.....	09
8. Demonstrativo da situação atual das manifestações	09
9. Unidades envolvidas e contatadas.....	09
V. Resultados apresentados.....	11
VI. Participação em eventos.....	12

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 22/2012, quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados no ano de 2013.

Serão apresentados os dados estatísticos do ano de 2013 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.

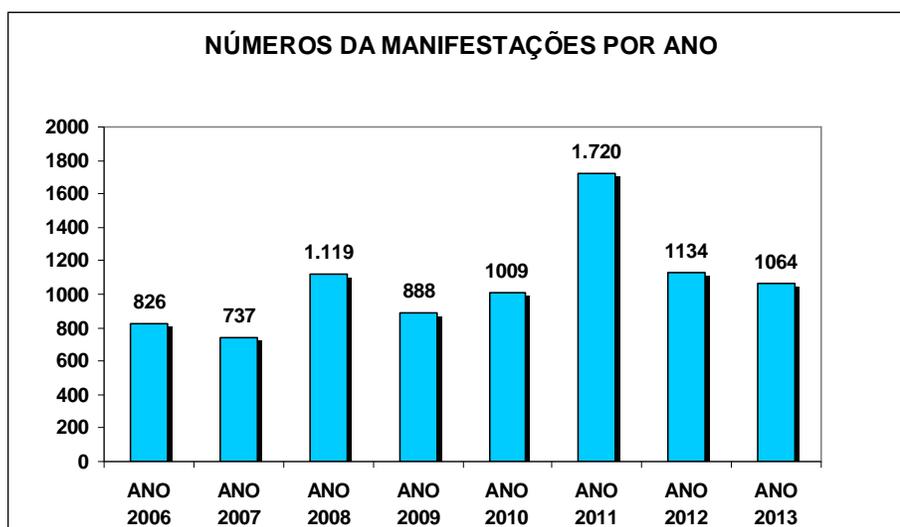
III. GESTÃO DO OUVIDOR:

Em outubro de 2013, o Tribunal Pleno reelegeu o Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, por unanimidade, como o Ouvidor para o biênio 2014-2016. Como Ouvidoria Substituta foi eleita a juíza Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro.

IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2013

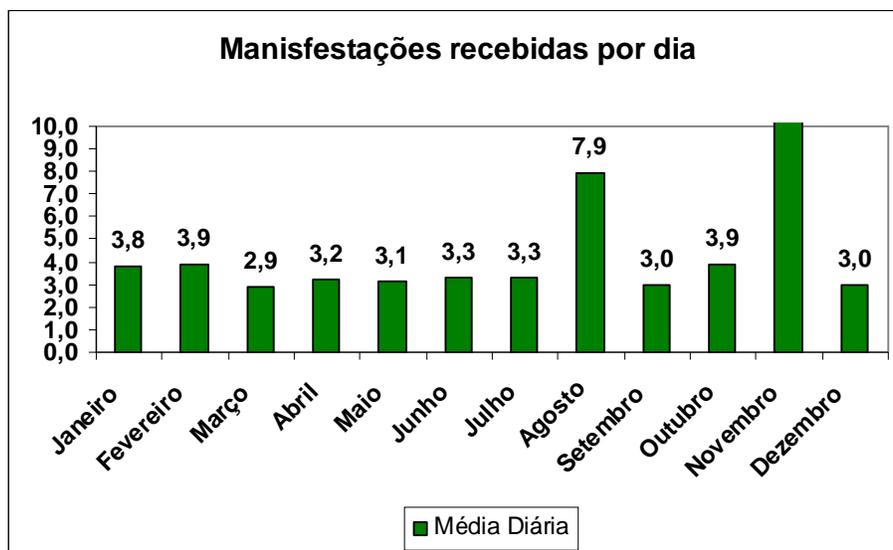
1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2013:

No ano de 2013 foram recebidas **1.064 (Mil e sessenta e quatro)** manifestações, todas arquivadas até o dia 19 de dezembro de 2013.



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

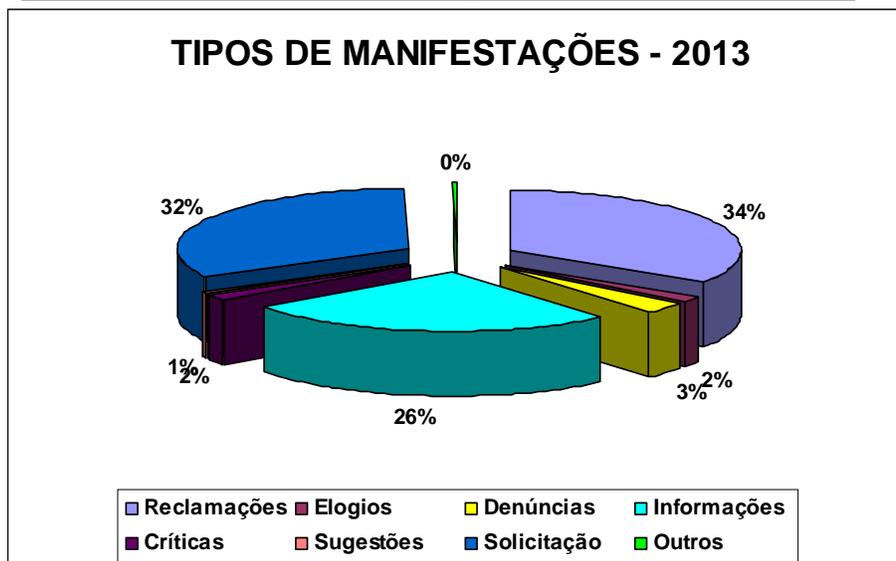
MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	74	19	3,8
FEVEREIRO	67	17	3,9
MARÇO	53	18	2,9
ABRIL	72	22	3,2
MAIO	63	20	3,1
JUNHO	66	20	3,3
JULHO	78	23	3,3
AGOSTO	174	22	7,9
SETEMBRO	64	21	3,0
OUTUBRO	87	22	3,9
NOVEMBRO	229	19	12,0
DEZEMBRO	37	12	3,0



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	364
Elogios	18
Denúncias	31
Informações	280
Críticas	17
Sugestões	06
Solicitação	345
Outros	03
TOTAL	1064



Das 1.064 (Mil e sessenta e quatro) manifestações recebidas no ano de 2013, a maioria (34%) foi enquadrada na categoria “Reclamação”. Em seguida, nossa maior demanda foi enquadrada em “Solicitações”, representando 32% da demanda cadastrada no setor. O pedido de “Informações” representou 26% 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 2013:

TIPO	ASSUNTO	Qtd
RECLAMAÇÃO TRABALHISTA	<i>Morosidade Processual (346)</i> <i>Procedimento do Juízo (04)</i> <i>Procedimento do advogado(03)</i> <i>Outros (09)</i>	362
PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT	<i>Atuação de servidor (08)</i> <i>Atuação de magistrado (02)</i> <i>Atuação de estagiário (00)</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i> <i>Outros (27)</i>	37
CONCURSO	<i>Juiz (00)</i> <i>Servidor (48)</i> <i>Outros (09)</i>	57
AMBIENTE DE TRABALHO	<i>Relações interpessoais (00)</i> <i>Estrutura física (02)</i> <i>Equipamentos (00)</i> <i>Outros (02)</i>	57
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>SAPT 1 (02)</i> <i>SAPT 2 (00)</i> <i>Site do TRT (01)</i> <i>Outros (12)</i>	15
FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA	<i>Consulta Processual (121)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (16)</i> <i>Consulta sobre direitos trabalhistas (43)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (03)</i> <i>Consulta Jurídica (03)</i> <i>Outros (32)</i>	218
AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO	<i>Pedido de conciliação</i>	196

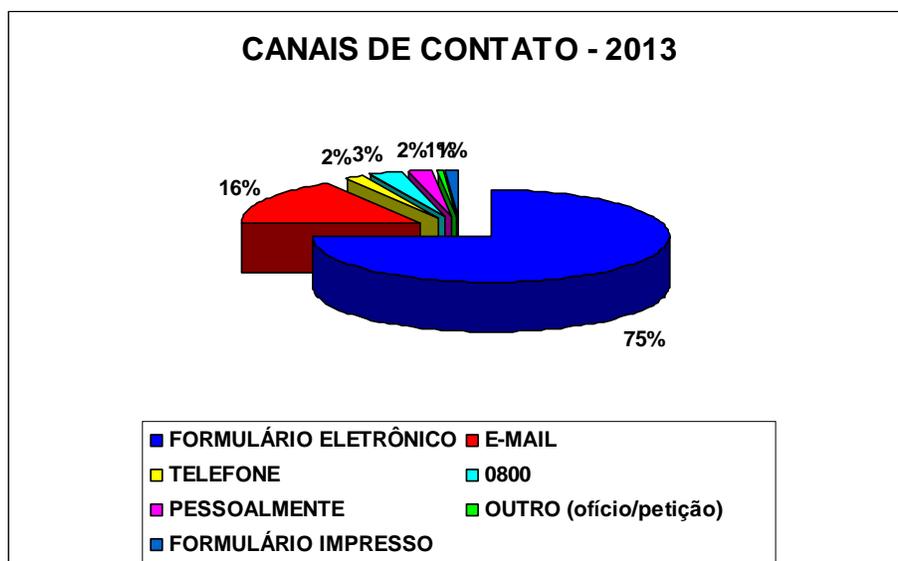
AGENDAMENTO "SEXTA CIDADÃ"	<i>Pedido de agendamento com o Ouvidor</i>	02
-------------------------------	--	----

4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2013:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
Reclamações	Reclamação trabalhista: Morosidade (346) Procedimento do Juízo (04) Procedimento do advogado (03) Outros (09)	362
Reclamações	Ambiente de trabalho (05)	05
Reclamações	Procedimento da VT / TRT: Atuação de Magistrado (02) Atuação de Servidor (08) Atuação de Estagiário (00) Outros (27)	37
TOTAL		405

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

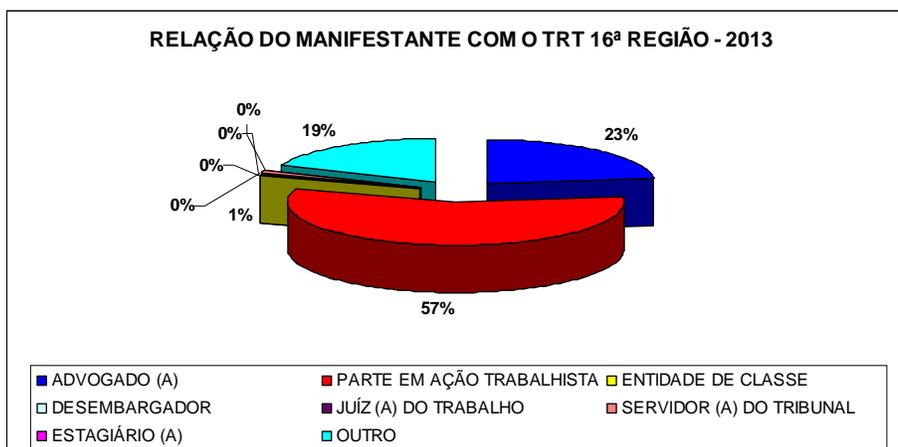
FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	13
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	798
E-MAIL	172
CARTA	01
TELEFONE	20
FAX	00
0800	33
PESSOALMENTE	21
OUTRO (ofício/petição)	06
TOTAL	1064



Dos canais de contatos colocados à disposição aos cidadãos, o formulário eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes, o qual está disponível no site do Tribunal.

6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	244
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	607
ENTIDADE DE CLASSE	01
DESEMBARGADOR (A)	01
JUÍZ (A) DO TRABALHO	00
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	12
ESTAGIÁRIO (A)	02
OUTRO	197
TOTAL	1064

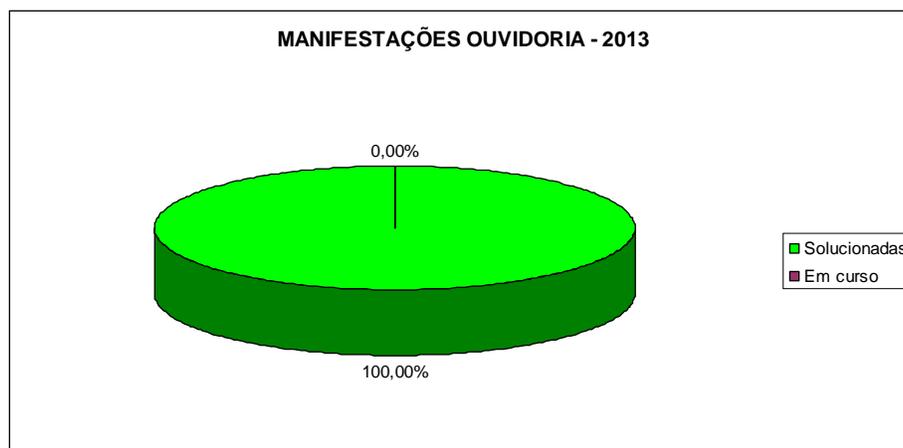


A maior demanda da Seção de Ouvidoria disse respeito aos cidadãos que tem ações tramitando nesta Justiça Especializada, o que representou 57% das manifestações registradas no setor.

7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS:

SOLUCIONADAS	1003
SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE	118
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	12
OUTROS	21
TOTAL	1064

8. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO ATUAL DAS MANIFESTAÇÕES:



09. 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 inciso IV do art. 9º da Portaria 22/2012 (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	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	CONTATADAS
43	1ª VT de São Luís	49
47	2ª VT de São Luís	75
19	3ª VT de São Luís	51
64	4ª VT de São Luís	49
40	5ª VT de São Luís	59
33	6ª VT de São Luís	50
01	7ª VT de São Luís	17
07	VT de Açailândia	06
04	VT de Bacabal	03
21	VT de Balsas	09
04	VT de Barra do Corda	04
02	VT de Barreirinhas	00
04	VT de Caxias	10
02	VT de Chapadinha	01
03	VT de Estreito	01
53	1ª VT de Imperatriz	28
39	2ª VT de Imperatriz	41
02	VT de Pedreiras	03
16	VT de Pinheiro	09
01	VT de Presidente Dutra	00
02	VT de Santa Inês	02
	VT São João dos Patos	
05	VT de Timon	03
	Sec. de Administração	02
	Sec. da Corregedoria	03
	Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação	07
	Coordenadoria de gestão de pessoas	17
	Seção de distribuição de feitos do Fórum Astolfo Serra	01
	Secretaria do Pleno	05
	Gabinete da Presidência	45
	Coordenadoria de distribuição e cadastramento processual	01
	Diretoria Geral	04
	Escola Judicial	05
	Seção de Saúde	02
	Setor de portaria e segurança	01
	Seção de execução / Juízo de execução	01
	Secretaria de gestão estratégica, estatística e pesquisa	04
	Seção de Comunicação Social	01
	Central de Mandados	
	Gab. do Des. James Magno	04

	Araujo Farias	
	Gabinete do Des. Gerson de Oliveira Costa Filho	01
	Gabinete da Des ^a . Márcia Andrea Farias da Silva	01
	TST	01
	TOTAL	577

V. RESULTADOS APRESENTADOS:

1.1. Projeto Ouvidoria Itinerante

Em 2013 não foram realizadas Ouvidorias Itinerantes, mas já existe um cronograma de itinerância a ser cumprido no ano de 2014.

1.3. Ouvidoria “Sexta Cidadã”

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

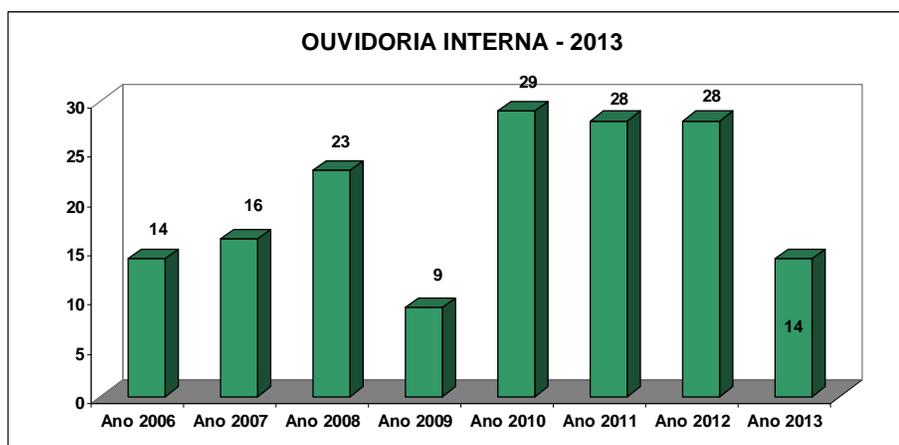
Em 2013, foram agendados apenas 02 (dois) atendimentos com o Desembargador Ouvidor, o que demonstra que as manifestações têm sido prontamente resolvidas pelos servidores lotados na Seção de Ouvidoria, sem que haja a necessidade de intervenção do Ouvidor.

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 para a administração deste Eg. TRT da 16ª Região.

No período de 2006 a 2013, 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
2013	14



1.5. Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV):

Em novembro de 2013, durante a III Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada na sede do Tribunal Superior do Trabalho, foi realizada nova eleição para os cargos da Diretoria do Colégio. O Des. Gerson de Oliveira Costa Filho foi reconduzido, por unanimidade, ao cargo de Coordenador do Colégio.

VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:

- 2º Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada nos dias 21 e 22 de maio de 2013 na sede do Tribunal Superior do Trabalho;
- Solenidade de inauguração do novo espaço da Ouvidoria do TRT da 18ª Região, realizada o dia 01 de outubro de 2013;
- III Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 20 e 21 de novembro de 2013 na sede do Tribunal Superior do Trabalho.
- I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias, realizado no dia 02 de dezembro de 2013 na sede do Superior Tribunal de Justiça.