



**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 2014**

Gerson de Oliveira Costa Filho  
Desembargador Ouvidor

Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro  
Desembargadora Ouvidora Substituta

Vanessa Almada Lima  
Coordenadora

Marina Albuquerque  
Servidora

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. 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. Prazo médio anual para a solução das manifestações .....	10
10. 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, cuja regulamentação está prevista na Portaria GP 581/2014, quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados no ano de 2014.

Serão apresentados os dados estatísticos do ano de 2014 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.

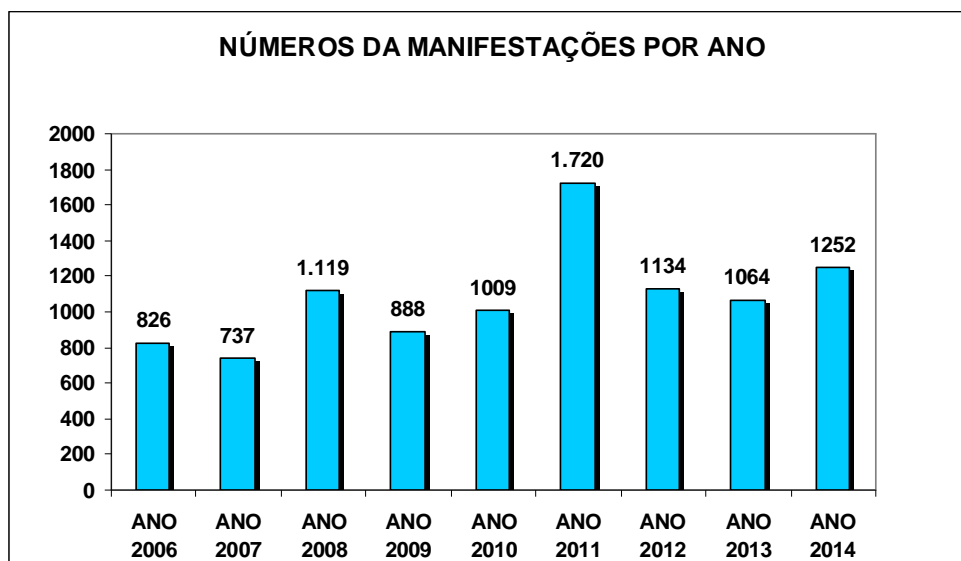
## III. GESTÃO DO OUVIDOR:

Em outubro de 2014, 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 2014

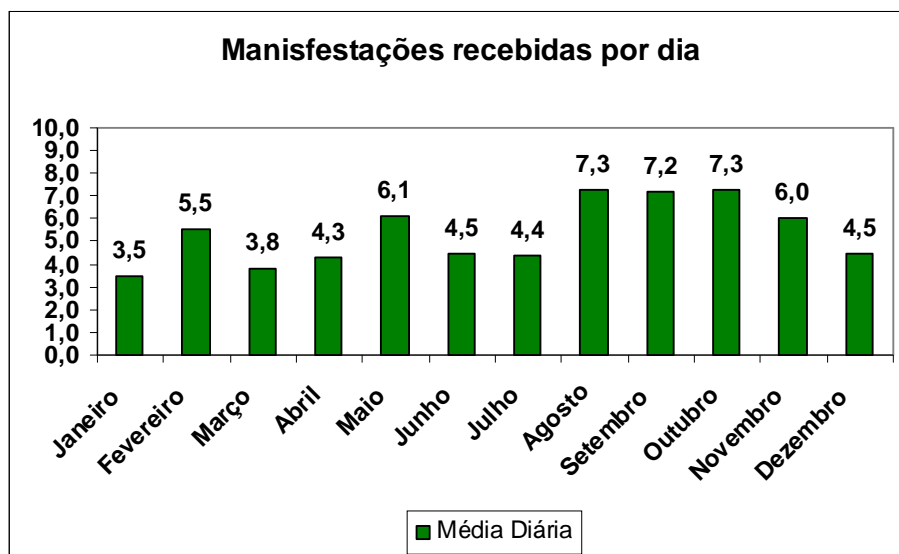
### 1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2014:

No ano de 2014, a Ouvidoria recebeu **1252 (mil duzentas e cinquenta e duas)** manifestações, todas arquivadas até o dia 22 de janeiro de 2015.



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

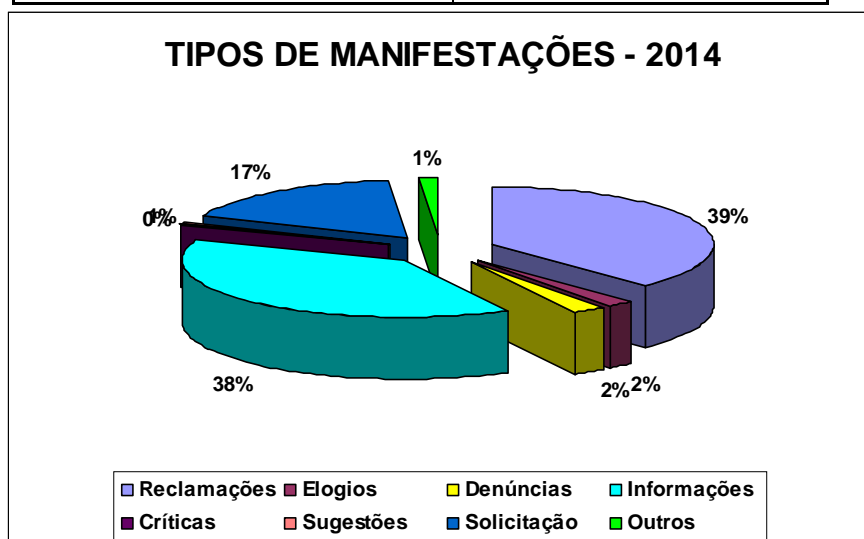
MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	67	19	3,5
FEVEREIRO	101	20	5,5
MARÇO	69	18	3,8
ABRIL	78	18	4,3
MAIO	122	20	6,1
JUNHO	87	19	4,5
JULHO	97	22	4,4
AGOSTO	139	19	7,3
SETEMBRO	152	21	7,2
OUTUBRO	154	21	7,3
NOVEMBRO	121	20	6,0
DEZEMBRO	64	14	4,5



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	473
Elogios	25
Denúncias	29
Informações	482
Críticas	02
Sugestões	08
Solicitação	217
Outros	16
<b>TOTAL</b>	<b>1252</b>



Das 1.252 (mil duzentas e cinquenta e duas) manifestações recebidas no ano de 2014, a maioria (38%) foi enquadrada nas categorias “Reclamação” e “Informação”, ambas apresentando a mesma porcentagem. Em seguida, nossa maior demanda foi de “Solicitações”, que representaram 17% dos termos registrados no setor.

#### 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 2014:

TIPO	ASSUNTO	Qtd
RECLAMAÇÃO TRABALHISTA	<i>Morosidade Processual (450)</i> <i>Procedimento do Juízo (07)</i> <i>Procedimento do advogado ( 02)</i> <i>PJe (01)</i> <i>Outros (19)</i>	479
PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT	<i>Atuação de servidor (10)</i> <i>Atuação de magistrado (06)</i> <i>Atuação de estagiário (01)</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i> <i>Outros (30)</i>	47
CONCURSO	<i>Juiz (00)</i> <i>Servidor (162)</i> <i>Outros (10)</i>	172
AMBIENTE DE TRABALHO	<i>Relações interpessoais (00)</i> <i>Estrutura física (00)</i> <i>Equipamentos (00)</i> <i>Outros (02)</i>	02
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>SAPT 1 (00)</i> <i>SAPT 2 ( 00)</i> <i>Site do TRT (01)</i> <i>PJe (06)</i> <i>Outros (02)</i>	09
FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA	<i>Consulta Processual (277)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (05)</i> <i>Consulta sobre direitos trabalhistas (24)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (05)</i> <i>Consulta Jurídica (02)</i> <i>Outros (23)</i>	336
AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO	<i>Pedido de conciliação (59)</i>	59

AGENDAMENTO "SEXTA CIDADÃ"	<i>Pedido de agendamento com o Ouvidor(09)</i>	09
-------------------------------	--	----

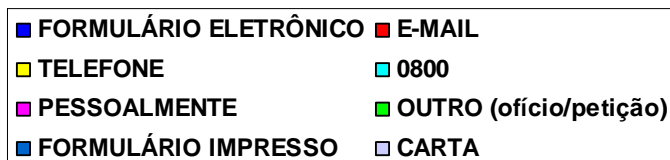
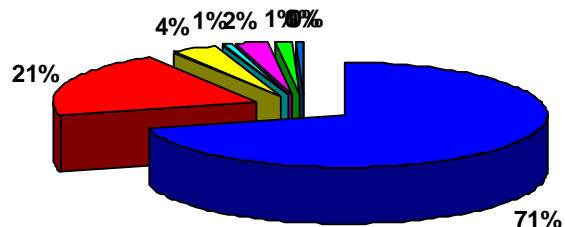
#### 4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2014:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
Reclamações	Reclamação trabalhista:  Morosidade (450) Procedimento do Juízo (07) Procedimento do advogado (02) PJe (01) Outros (19)	479
Reclamações	Ambiente de trabalho (02)	02
Reclamações	Procedimento da VT / TRT:  Atuação de Magistrado (06) Atuação de Servidor (10) Atuação de Func. Terceirizado (00) Atuação de Estagiário (01) Outros (30)	47
<b>TOTAL</b>		<b>528</b>

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	05
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	882
E-MAIL	260
CARTA	01
TELEFONE	45
FAX	00
0800	10
PESSOALMENTE	31
OUTRO (ofício/petição)	18
<b>TOTAL</b>	<b>1252</b>

### CANAIS DE CONTATO - 2014

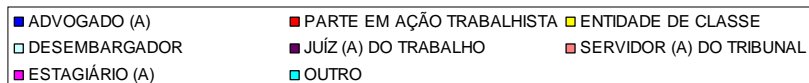
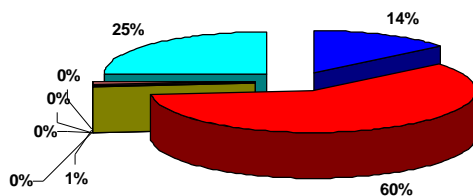


Dos canais de contatos colocados à disposição aos cidadãos, o formulário eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes, o qual está disponível no site do Tribunal.

### 6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	176
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	743
ENTIDADE DE CLASSE	03
DESEMBARGADOR (A)	00
JUIZ (A) DO TRABALHO	04
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	09
ESTAGIÁRIO (A)	02
OUTRO	315
<b>TOTAL</b>	<b>1252</b>

### RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRT 16ª REGIÃO - 2014





A maior demanda da Seção de Ouvidoria foi registrada por cidadãos com ações tramitando nesta Justiça Especializada (partes em ação trabalhista), representando 60% das manifestações recebidas pelo setor.

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

SOLUCIONADAS	371
SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE	849
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	03
OUTROS	29
TOTAL	1252

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

MESES	INGRESSAS	ARQUIVADAS												EM CURSO
		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Janeiro de 2014	67	63	04	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Fevereiro de 2014	101	00	100	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Março de 2014	69	00	00	63	06	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Abril de 2014	78	00	00	00	63	15	00	00	00	00	00	00	00	00
Mai de 2014	122	00	00	00	00	116	06	00	00	00	00	00	00	00
Junho de 2014	87	00	00	00	00	00	81	06	00	00	00	00	00	00
Julho de 2014	97	00	00	00	00	00	00	91	06	00	00	00	00	00
Agosto de 2014	139	00	00	00	00	00	00	00	130	09	00	00	00	00
Setembro de 2014	152	00	00	00	00	00	00	00	00	147	05	00	00	00
Outubro de 2014	154	00	00	00	00	00	00	00	00	00	150	04	00	00
Novembro de 2014	121	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	117	04	00
Dezembro de 2014	64	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	64	00



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

O prazo médio anual para a solução das manifestações foi de 02 (dois).

	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>	02	01	03	04	03	03	02	02	02	01	01	02

### 10. IDADES 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	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	CONTATADAS
61	1ª VT de São Luís	41
62	2ª VT de São Luís	68
37	3ª VT de São Luís	41
126	4ª VT de São Luís	77
60	5ª VT de São Luís	53

31	6ª VT de São Luís	25
05	7º VT de São Luís	07
28	VT de Açailândia	25
12	VT de Bacabal	10
11	VT de Balsas	11
02	VT de Barra do Corda	00
05	VT de Barreirinhas	00
05	VT de Caxias	06
13	VT de Estreito	10
72	1º VT de Imperatriz	47
47	2º VT de Imperatriz	35
03	VT de Pedreiras	03
22	VT de Pinheiro	18
05	VT de Presidente Dutra	00
08	VT de Santa Inês	08
01	VT São João dos Patos	01
10	VT de Timon	03
	Sec. de Administração	07
	Sec. da Corregedoria	11
	Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação	04
	Coordenadoria de gestão de pessoas	49
	Seção de distribuição de feitos do Fórum Astolfo Serra	03
	Secretaria do Pleno	17
	Gabinete da Presidência	77
	Coordenadoria de distribuição e cadastramento processual	03
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e apoio ao PJe	05
	Diretoria do Foro Astolfo Serra	04
	Secretaria de Orçamento e Finanças	02
	Seção de Precatório	01
	Seção de execução / Juízo de execução	08
	Setor de Transportes	01
	Central de Mandados	01
	Gab. do Des. José Evandro de Sousa	02
	Gab. do Des. James Magno Araujo Farias	03
	Gabinete do Des. Gerson de Oliveira Costa Filho	04
	Gabinete da Desª. Márcia Andrea Farias da Silva	01
	Gabinete da Desª. Solange C. P. Castro Cordeiro	03

	Gabinete do Des. Américo Bedê Freire	01
	Comissão Permanente de Sindicância e Processo Disciplinar	01
	Centro de Memória e Cultura	01
	Seção de Cerimonial	01
	Secretaria da Segunda Turma	01
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	01
	<b>TOTAL</b>	<b>703</b>

## V. RESULTADOS APRESENTADOS:

### 1.1. Projeto Ouvidoria Itinerante

Em 2014 foram realizadas itinerâncias nas cidades de Imperatriz e Açailândia. Nos dias 19 e 20 de agosto, o Ouvidor esteve nas Varas do Trabalho de Imperatriz; no dia 21 de agosto, na Vara do Trabalho de Açailândia.

O atendimento ao público nos dias acima citados ocorreu das 9h às 12h e das 14h30 às 17h, na sede das VT's.

### 1.2. Ouvidoria “Sexta Cidadã”

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

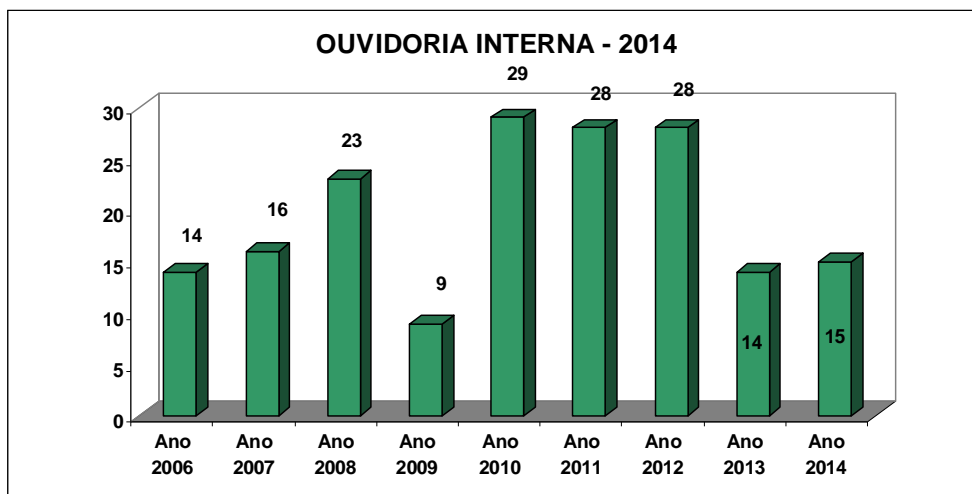
Em 2014, foram agendados 09 (nove) atendimentos com o Desembargador Ouvidor, o que demonstra que a grande maioria das manifestações tem sido prontamente resolvida pelos servidores lotados na Seção de Ouvidoria, sem que haja a necessidade de intervenção pessoal do Ouvidor.

### 1.3. 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 período de 2006 a 2014, 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
2014	15



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

Em novembro de 2014, durante a V Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV, 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, pela segunda vez, por unanimidade, ao cargo de Presidente do Coleouv, com mandato até o final do ano de 2015.

#### VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:

- I Encontro dos Gestores Regionais do Programa de Combate ao Trabalho Infantil, promovido Conselho Superior da Justiça do Trabalho e realizado no dia 11 de fevereiro de 2014 no Tribunal Superior do Trabalho;
- IV Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada nos dias 27 e 28 de março de 2014 na sede do Tribunal Superior do Trabalho;

- Encontro Nacional de Ouvidorias, promovido pelo Conselho Federal da OAB em conjunto com o STJ e realizado no dia 19 de maio de 2014 na sede do Conselho Federal, em Brasília-DF;
- I Simpósio Nacional de Ouvidorias Públicas, promovido pela Ouvidoria do CNJ em conjunto com a Ouvidoria Nacional do Ministério Público e realizado no dia 26 de agosto de 2014 no Auditório do Conselho Nacional do Ministério Público, em Brasília-DF;
- Seminário Nacional: Nova Lei dos Recursos Trabalhistas, promovido pelo TRT da 3ª Região e realizado nos dias 25 e 26 de setembro de 2014 no auditório da Faculdade Dom Helder Câmara, em Belo Horizonte-MG;
- V Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada nos dias 06 e 07 de novembro de 2014 na sede do Tribunal Superior do Trabalho;
- Solenidade de posse dos novos membros da Diretoria do TRT da 15ª Região, realizada no dia 05 de dezembro de 2014 na sede do TRT 15ª Região, em Campinas-SP.