



**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 2015**

Márcia Andrea Farias da Silva  
Desembargadora Ouvidora

Ilka Esdra Silva Araújo  
Desembargadora Ouvidora Substituta

Vanessa Almada Lima  
Chefe de Seção

Marina Albuquerque  
Servidora da Seção de Ouvidoria

Marcela Cirqueira Coelho  
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 da Ouvidora.....	03
IV. Dados estatísticos .....	04
1. Manifestações ingressas .....	04
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.....	08
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.....	11
V. Resultados apresentados.....	12
1. Projeto Ouvidoria Itinerante .....	12
2. Ouvidoria “Fale direto com o Ouvidor” .....	13
3. Ouvidoria interna.....	13
4. Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (COLEOUV).....	14
VI. Participação em eventos.....	14

## **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 2015.

Serão apresentados os dados estatísticos do ano de 2015 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 Substitua.

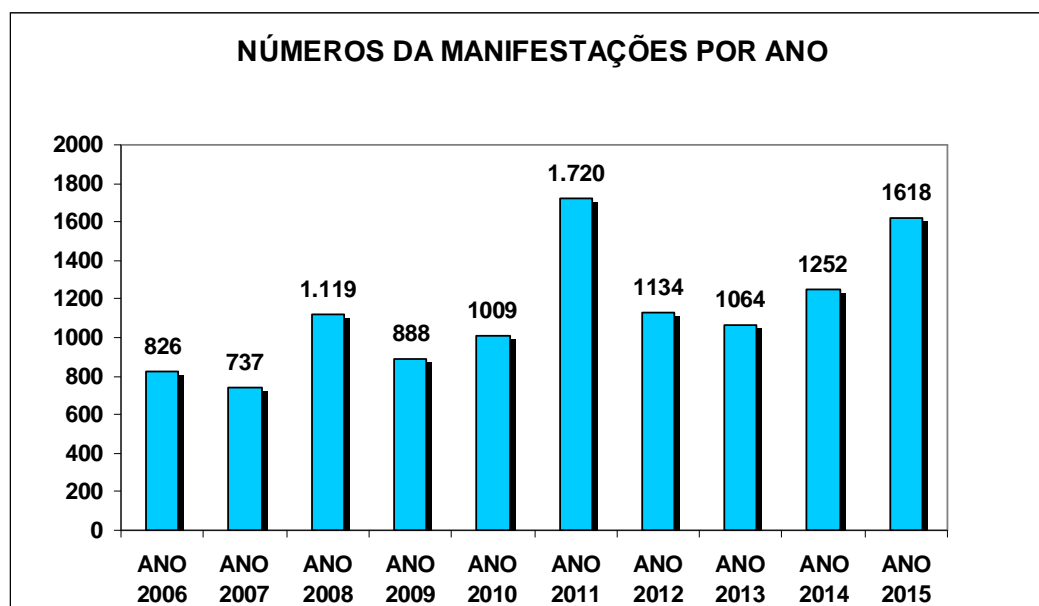
Na ocasião, a Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo foi eleita para ocupar o cargo de Ouvidora Substituta deste Regional.

Atualmente, a Ouvidoria é administrada pelas Desembargadoras Márcia Andrea Farias da Silva (Ouvidora) e Ilka Esdra Silva Araújo (Ouvidora Substituta).

#### IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2015

##### 1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2015:

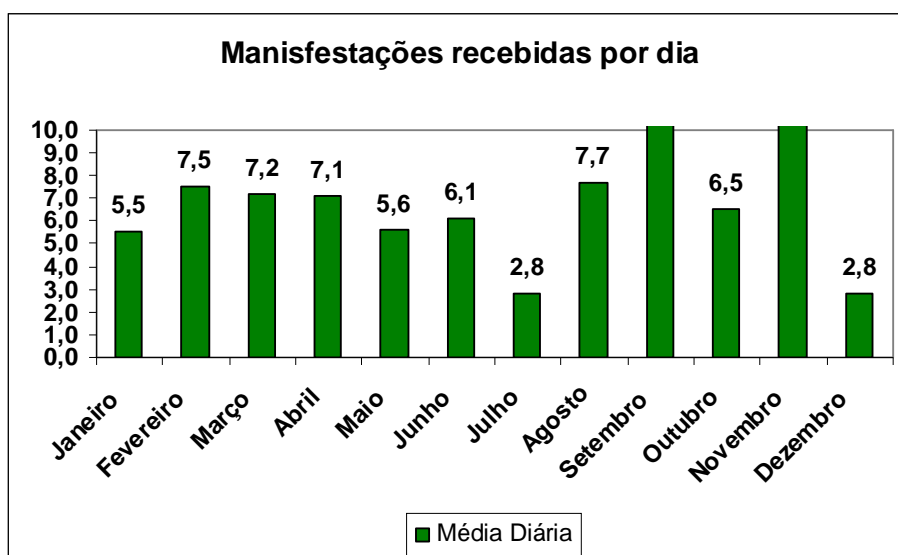
No ano de 2015, a Ouvidoria recebeu **1618** (mil seiscentas e dezoito) manifestações, todas arquivadas até o dia 28 de dezembro de 2015.



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

MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	100	18	5,5
FEVEREIRO	128	17	7,5
MARÇO	159	22	7,2
ABRIL	122	17	7,1

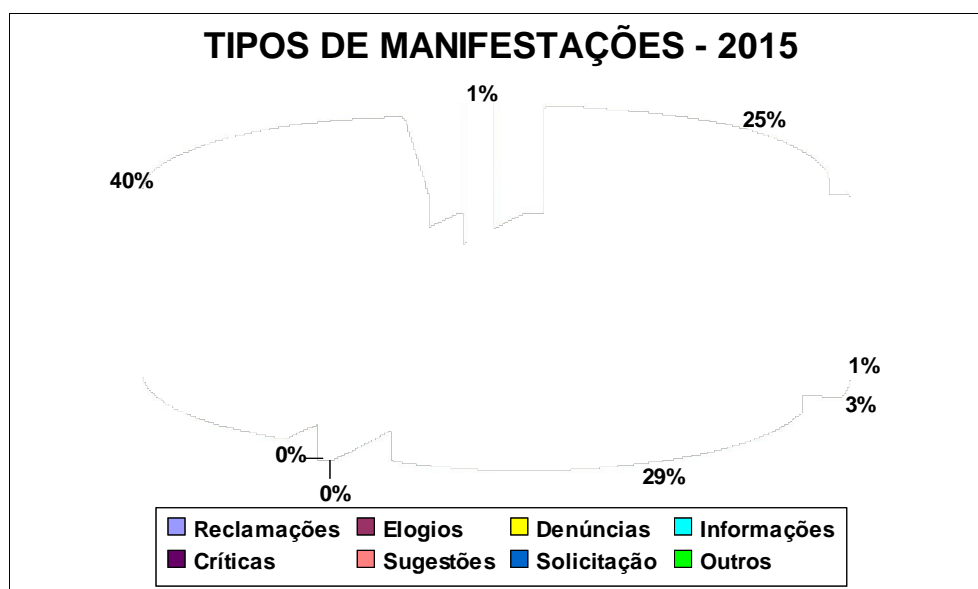
MAIO	112	20	5,6
JUNHO	128	21	6,1
JULHO	62	22	2,8
AGOSTO	154	20	7,7
SETEMBRO	242	21	11,5
OUTUBRO	131	20	6,5
NOVEMBRO	246	20	12,3
DEZEMBRO	34	12	2,8



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	400
Elogios	15
Denúncias	49
Informações	469
Críticas	05
Sugestões	06
Solicitação	652
Outros	22
<b>TOTAL</b>	<b>1618</b>



Das 1.618 (mil seiscentas e dezoito) manifestações recebidas no ano de 2015, a maioria (40%) foi enquadrada na categoria “Solicitação”. Em seguida, nossa maior demanda foi de pedidos de informação, que representaram 29% 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 2015:

TIPO	ASSUNTO	Qtd
RECLAMAÇÃO TRABALHISTA	<i>Morosidade Processual (305)</i> <i>Procedimento do Juízo (09)</i> <i>Procedimento do advogado (00)</i> <i>PJe (27)</i> <i>Outros (40)</i>	381
PROCEDIMENTO DA UNIDADE/TRT	<i>Atuação de servidor (06)</i> <i>Atuação de magistrado (02)</i> <i>Atuação de estagiário (00)</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado (00)</i> <i>Outros (40)</i>	48
CONCURSO	<i>Juiz (05)</i> <i>Servidor (41)</i> <i>Outros (00)</i>	46
AMBIENTE DE TRABALHO	<i>Relações interpessoais (02)</i> <i>Estrutura física (01)</i>	

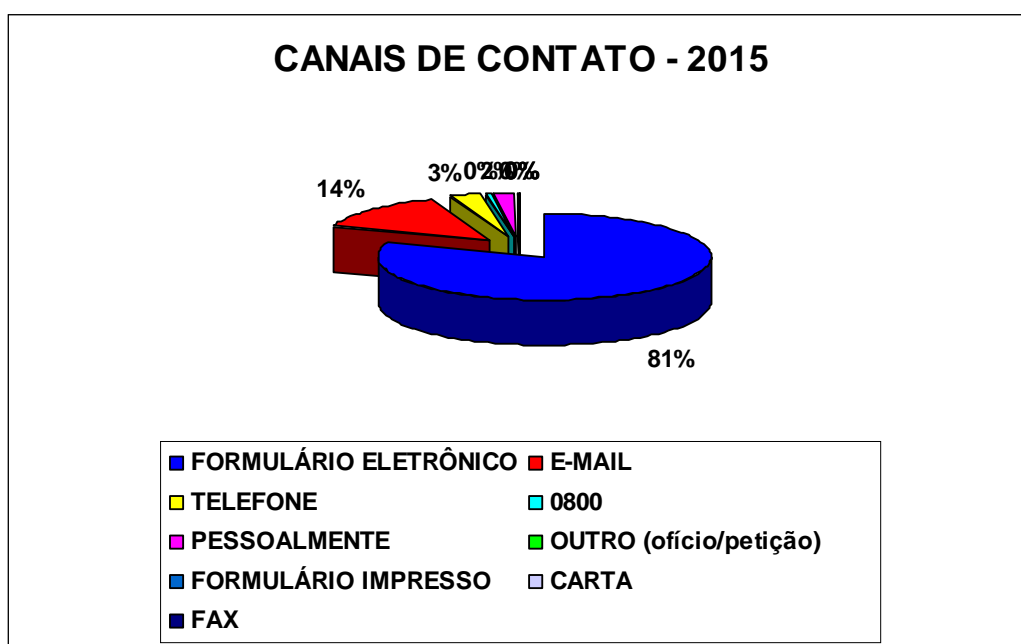
	<i>Equipamentos (01)</i> <i>Outros (03)</i>	07
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	<i>SAPT 1 (00)</i> <i>SAPT 2 ( 00)</i> <i>Site do TRT (01)</i> <i>PJe (10)</i> <i>Outros (03)</i>	14
FORA DO ALCANCE DA OUVIDORIA	<i>Consulta Processual (361)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (11)</i> <i>Consulta sobre direitos trabalhistas (40)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (12)</i> <i>Consulta Jurídica (09)</i> <i>Outros (19)</i>	452
AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO	<i>Pedido de conciliação (344)</i>	344
AGENDAMENTO “SEXTA CIDADÃ”	<i>Pedido de agendamento com o Ouvidor (11)</i>	11

#### 4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2015:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
Reclamações	Reclamação trabalhista:  Morosidade (305) Procedimento do Juízo (09) Procedimento do advogado (00) PJe (27) Outros (40)	381
Reclamações	Ambiente de trabalho (07)	07
Reclamações	Procedimento da VT / TRT:  Atuação de Magistrado (02) Atuação de Servidor (06) Atuação de Func. Terceirizado (00) Atuação de Estagiário (00) Outros (40)	48
TOTAL		436

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	00
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1299
E-MAIL	223
CARTA	01
TELEFONE	52
FAX	00
0800	08
PESSOALMENTE	31
OUTRO (ofício/petição)	04
<b>TOTAL</b>	<b>1618</b>



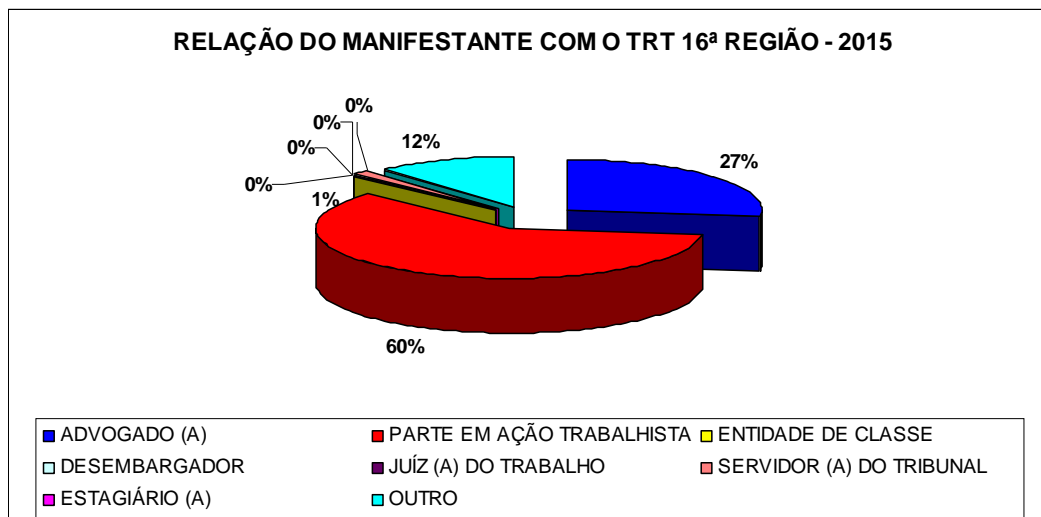
Dos canais de contatos colocados à disposição aos cidadãos, o formulário eletrônico é a forma de contato mais utilizada pelos manifestantes, o qual encontra-se disponível no site do Tribunal.

## 6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	438
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	969
ENTIDADE DE CLASSE	02
DESEMBARGADOR (A)	00
JUIZ (A) DO TRABALHO	00
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	18



ESTAGIÁRIO (A)	01
OUTRO	190
<b>TOTAL</b>	<b>1618</b>



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.

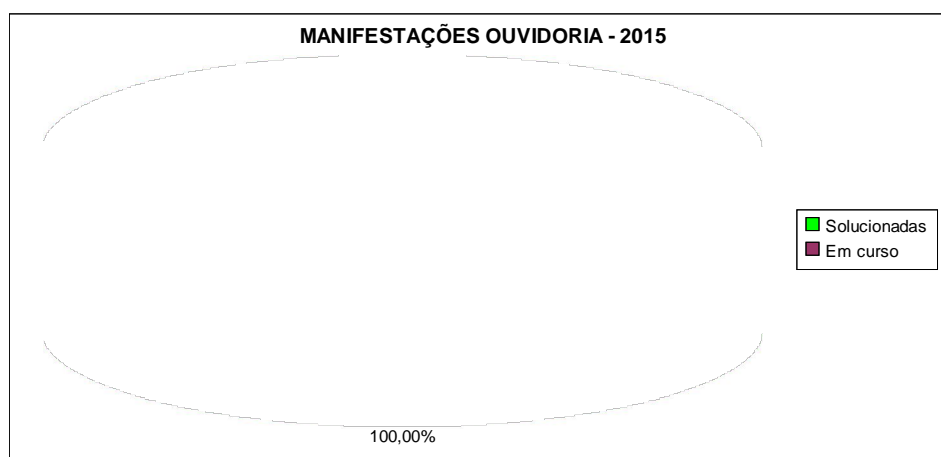
#### 7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS:

SOLUCIONADAS	539
SOLUCIONADAS IMEDIATAMENTE	924
DESISTÊNCIA DO MANIFESTANTE	00
OUTROS	155
<b>TOTAL</b>	<b>1618</b>

#### 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 2015	100	97	03	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00

Fevereiro de 2015	128	00	127	01	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Março de 2015	159	00	00	155	04	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Abril de 2015	122	00	00	00	115	07	00	00	00	00	00	00	00	00
Mai de 2015	112	00	00	00	00	107	05	00	00	00	00	00	00	00
Junho de 2015	128	00	00	00	00	00	105	23	00	00	00	00	00	00
Julho de 2015	62	00	00	00	00	00	00	59	03	00	00	00	00	00
Agosto de 2015	154	00	00	00	00	00	00	00	139	15	00	00	00	00
Setembro 2015	242	00	00	00	00	00	00	00	00	234	08	00	00	00
Outubro	131	00	00	00	00	00	00	00	00	00	103	28	00	00
Novembro	246	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	246	00	00
Dezembro	34	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	34	00



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

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

	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	01	01	07	01	04	01	03	02	02	01	02

## 10. 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 VT, 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
53	1ª VT de São Luís	93
78	2ª VT de São Luís	108
53	3ª VT de São Luís	89
112	4ª VT de São Luís	118
52	5ª VT de São Luís	109
45	6ª VT de São Luís	116
04	7ª VT de São Luís	47
29	VT de Açailândia	23
17	VT de Bacabal	12
24	VT de Balsas	20
22	VT de Barra do Corda	05
07	VT de Barreirinhas	04
06	VT de Caxias	05
10	VT de Estreito	09
63	1ª VT de Imperatriz	55
33	2ª VT de Imperatriz	45
02	VT de Pedreiras	03
64	VT de Pinheiro	56
02	VT de Chapadinha	05
05	VT de Santa Inês	05
01	VT São João dos Patos	01
16	VT de Timon	04
	Secretaria de Administração	01
	Secretaria da Corregedoria	12
	Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação	09
	Coordenadoria de gestão de pessoas	40
	Seção de distribuição de feitos do Fórum Astolfo Serra	03
	Secretaria do Pleno	08

	Gabinete da Presidência	38
	Coordenadoria de distribuição e cadastramento processual	01
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	06
	Diretoria do Foro Astolfo Serra	01
	Secretaria de Orçamento e Finanças	02
	Seção de Precatório	02
	Setor de Portaria e Segurança	03
	Núcleo de Recurso de Revista	02
	Gab. do Des. José Evandro de Sousa	04
	Gab. do Des. James Magno Araujo Farias	02
	Gabinete do Des. Gerson de Oliveira Costa Filho	02
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Márcia Andrea Farias da Silva	01
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Solange C. P. Castro Cordeiro	02
	Gabinete do Des. Américo Bedê Freire	07
	Gabinete da Des <sup>a</sup> . Ilka Esdra Silva Araújo	01
	Gab. Juiz Convocado Francisco José de Carvalho Neto	05
	Seção de Cerimonial	01
	Secretaria da Segunda Turma	01
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	01
	Secretaria de Coordenação Judiciária	01
	Seção de Saúde	01
	Escola Judicial	01
	Diretoria Geral	<b>07</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>1094</b>

## V. RESULTADOS APRESENTADOS:

### 1. Projeto Ouvidoria Itinerante:

No ano de 2015 não foram realizadas itinerâncias nas Varas do Trabalho do interior.

O projeto será retomado no ano de 2016, de modo que, no decorrer do biênio 2016-2017, todas as Varas da capital e do interior serão contempladas pelo projeto.

## **2. Ouvidoria “Fale direto com o Ouvidor”:**

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

Na oportunidade, após agendamento prévio feito através do site do Regional, o próprio Desembargador Ouvidor recebe o interessado, pessoalmente, e determina as providencias a serem adotadas em cada caso.

Em 2015, foram agendados 11 apenas (onze) atendimentos com a Desembargadora Ouvidora. Os agendamentos, entretanto, foram cancelados tendo em vista que as informações necessárias foram prestadas aos manifestantes diretamente pelos servidores desta Ouvidoria.

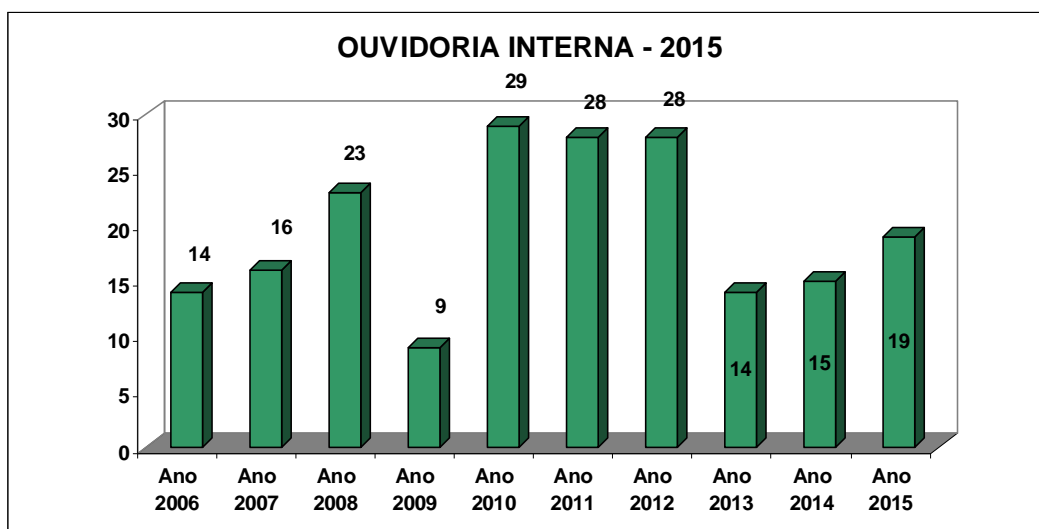
Tal quantitativo, bem como os cancelamentos, demonstram que todas as manifestações têm sido prontamente resolvida pelos servidores lotados na Seção de Ouvidoria, sem que haja a necessidade de intervenção pessoal do Ouvidor.

## **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 2015, 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
2015	19



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

No ano de 2015, foram realizadas 03 (três) reuniões do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho:

- **6ª reunião do Coleouv, realizada nos dias 23 e 24 de abril de 2015, na sede do TRT da 15ª Região, em Campinas-SP.**

Compareceram a esta reunião a Desa. Ouvidora Márcia Andrea Farias da Silva e o Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, Presidente do Conselho Consultivo do Colégio.

- **7ª reunião do Coleouv, realizada nos dias 06 e 07 de agosto de 2015, na sede do TST, em Brasília-DF.**

Compareceu a esta reunião o Desembargador Gérson de Oliveira Costa Filho, Presidente do Conselho Consultivo do Colégio.

- **8ª reunião do Coleouv, realizada nos dias 08 e 09 de outubro de 2015, na sede do TRT da 12ª Região, em Florianópolis - SC.**

Compareceram a esta reunião a Desembargadora Ouvidora, Márcia Andrea Farias da Silva, e o Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, Presidente do Conselho Consultivo do Colégio.

#### **VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:**

- SOLENIDADE DE POSSE DOS NOVOS MEMBROS DA DIRETORIA DO TRT DA 1ª REGIÃO, realizada no dia 30 de janeiro de 2015, no Teatro Municipal do Rio de Janeiro;

- EVENTO EM COMEMORAÇÃO AO DIA DO OUVIDOR E INAUGURAÇÃO DA GALERIA DE OUVIDORES DO TST, realizado no dia 16 de março de 2015, na cidade de Brasília-DF;

- ENCONTRO NACIONAL DE BOAS PRÁTICAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO, realizado nos dias 09, 10 e 11 de abril de 2015, na cidade de Porto Seguro – BA;

- 6ª REUNIÃO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO - COLEOUV, realizada nos dias 23 e 24 de abril DE 2015, na sede do TRT da 15ª Região, em Campinas-SP;

- XVIII CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES / OMBUDSMAN, realizado nos dias 28 de setembro a 01 de outubro de 2015, na cidade de Gramado – RS;

- 8ª REUNIÃO DO COLÉGIO DE OUVIDORES DA JUSTIÇA DO TRABALHO - COLEOUV, realizada nos dias 08 e 09 de outubro de 2015, na sede do TRT da 12ª Região, em Florianópolis – SC;

- I SEMINÁRIO DE INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO, realizado no dia 09 de dezembro de 2015, no Auditório dos Ministros do TST, em Brasília-DF;