



TRT-16ª REGIÃO
Maranhão
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
Setor de Ouvidoria



RELATÓRIO DE ATIVIDADES
RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ANO 2019

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor

Desembargador José Evandro de Souza

Ouvidor Substituto

Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho

Chefe do Setor de Ouvidoria

Vanessa Almada Lima

Servidora

Gisélia Castro Silva

Recepcionista

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019	5
1.1 Carta de Serviços ao Cidadão	5
1.2 Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria	5
1.3 SIC (Serviço de Informação ao Cliente)	7
1.4 Participação em Reuniões do COLEOUV(Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho)	7
1.5 Outros Eventos	8
1.6 Cursos	8
2 RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2019	9
2.1 Tipos de Manifestações	9
2.2 Manifestações Recebidas entre 2015-2019	9
2.3 Assuntos Abordados	10
2.4 Solicitações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI)	11
2.5 Canais Escolhidos pelos Usuários para Contato com a Ouvidoria	11
2.6 Relação do Manifestante com o Tribunal	12
2.7 Prazo médio Anual para Solução das Manifestações	13
2.8 Unidades Envolvidas na Solução das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria	13
3 Agendamento de Audiência com o Ouvidor	15
4 Sugestões Recebidas	15

APRESENTAÇÃO

O presente documento está dividido em duas partes, o Relatório de Atividades seguido do Relatório Estatístico. Trata-se de um resumo das atividades realizadas ao longo do ano de 2019, além de dados e informações extraídos do Sistema Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Regulamentada pela Portaria GP nº 581/2014, a Ouvidoria Regional é um canal de comunicação à disposição do cidadão para receber reclamação, denúncia, elogio, sugestão e informações sobre a Justiça do Trabalho e os serviços prestados pelo órgão.

Em 2019, a Ouvidoria esteve sob a gestão do Ouvidor Desembargador José Evandro de Souza e do Ouvidor Substituto, Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, finalizando o biênio 2018/2019.

1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

1.1 Carta de Serviços ao Cidadão

Instituída pela Portaria GP nº 1099/2017, a Carta de Serviços ao Cidadão é uma publicação em formato PDF, disponível no site do Tribunal, permitindo acesso rápido e facilitado aos serviços e informações através de links que remetem o usuário para a parte interna do site do Tribunal e sites de outras instituições correlatas. Além de informar sobre os serviços prestados pela Justiça do Trabalho, a Carta contribui para a transparência e a participação social informando os canais de comunicação e formas de acesso aos serviços, bem como torna público o compromisso e os padrões de qualidade de atendimento ao público pela Justiça do Trabalho.

Em 2019, foi dada continuidade ao projeto da segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão, encontrando-se em fase de editoração, após revisão, atualização, ampliação de conteúdos e adaptação para o novo site do Tribunal. O projeto prevê também versão eletrônica com recursos de navegabilidade e de acessibilidade e de modo integrado ao novo do site do Tribunal vigente deste 16 de dezembro de 2019. As atividades previstas no projeto da 2ª Edição da Carta foram aprovadas pelo Comitê Gestor da Carta de Serviços que é integrado pelas Chefias do Setor de Ouvidoria, Setor de Comunicação Social e Setor de Cerimonial.

A Carta de Serviços ao Cidadão está disponível no site do Tribunal no link https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/fields/uploads/2019-09_arquivo-upload_carta-servico-ao-cidadao_03.pdf

1.2 Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria

A prestação de serviços da Ouvidoria pode ser avaliada diretamente pelo usuário mediante pesquisa permanente de satisfação disponível no site do Tribunal. A pesquisa é um instrumento utilizado mensurar o grau de satisfação do usuário tendo em vista a contribuição para aprimorar as atividades institucionais, bem como fomentar a participação social no processo de aperfeiçoamento da gestão pública da Justiça do Trabalho.

A pesquisa possui 10 questões de múltipla escolha e espaços para comentários abrangendo críticas, sugestões ou elogios. Está disponível no site do Tribunal tanto o formulário da pesquisa quanto a compilação das respostas. Para ver todas respostas acesse o link

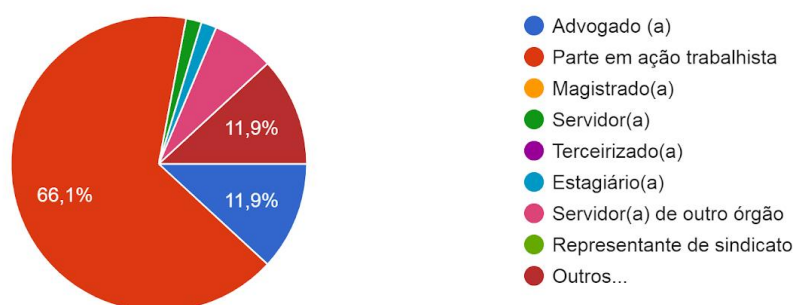
https://docs.google.com/forms/d/1fxBOU4sEnjLwrKFZs6c7GaeR_WcYOPgqEOht3ZKOvA/edit#responses.

A seguir, reproduzimos gráficos relativos ao perfil do usuário, qualificação do atendimento, prazo de atendimento e avaliação da contribuição dos serviços da Ouvidoria para a prestação dos serviços do TRT 16ª Região.

1.2.1 Perfil do Usuário

1. Por favor, informe qual a sua relação com o TRT 16ª Região:

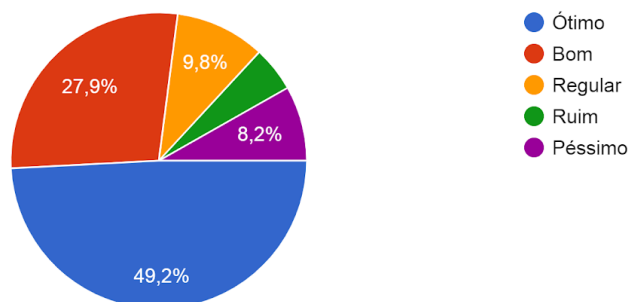
59 respostas



1.2.2 Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

4. Como você qualifica o tratamento e interesse demonstrados pelo(a) servidor(a) que fez o seu atendimento?

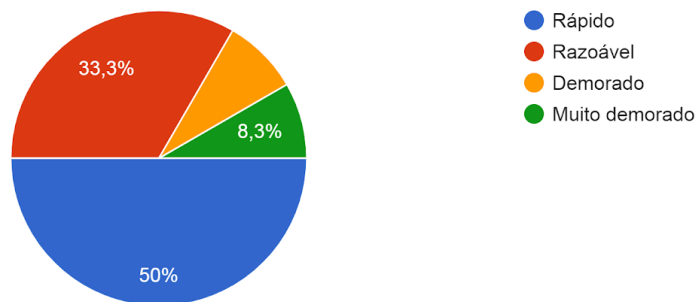
61 respostas



1.2.3 Prazo de Atendimento da Ouvidoria

5. Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar sua manifestação?

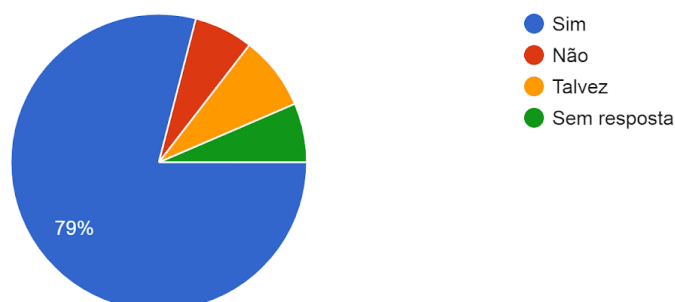
60 respostas



1.2.4 Avaliação da Contribuição da Ouvidoria para o TRT 16ª Região

9. A Ouvidoria contribui para aprimorar a prestação de serviços públicos da Justiça do Trabalho da 16ª Região?

62 respostas



1.3 SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

As informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região foram atualizadas no site TRT16 para facilitar a utilização dos canais de acesso disponíveis ao cidadão que busca informações recorrendo à Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011. Foram destacadas também dados gerais sobre a LAI e sua regulamentação no âmbito do TRT 16ª Região definida na Resolução Administrativa nº 214/2017.

1.4 Participação em Reuniões do COLEOUV (Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho)

Registro de participações dos Ouvidores do TRT 16ª Região em reuniões ordinárias do colegiado:

- 23ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 21 e 22 de fevereiro de 2019 no Auditório da ENAMAT-TST, em Brasília- DF,
- 24ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 23 e 24 de maio de 2019 no TRT da 15ª Região, em Campinas-SP.
- 25ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 22 e 23 de agosto de 2019 no Auditório dos Ministros do TST, em Brasília- DF.
- 26ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - Coleouv, realizada nos dias 5 e 6 de dezembro de 2019 no Auditório da Escola Judicial do TRT 9ª Região-PR.

1.5 Outros Eventos

- II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário realizado no dia 06 de junho de 2019 no Centro Cultural da Justiça Federal - CCJF, localizado na Av. Rio Branco nº 214, Centro, na cidade do Rio de Janeiro-RJ.

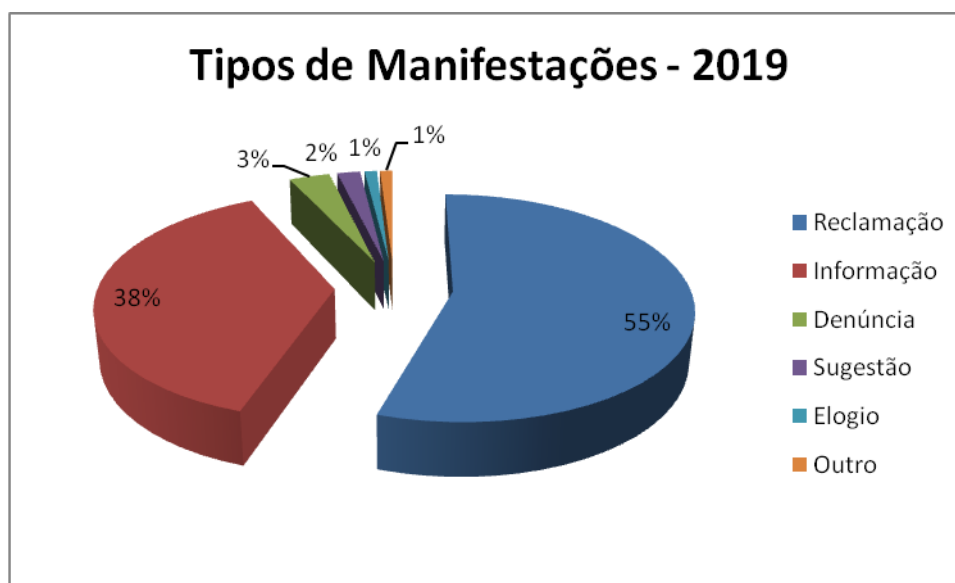
1.6 Cursos

- Tratamento de Denúncias em Ouvidorias, carga horária 20h, no período de 21 a 23 de maio de 2019, em São Luís-MA, promovido pela Ouvidoria-Geral da União.

2 RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2019

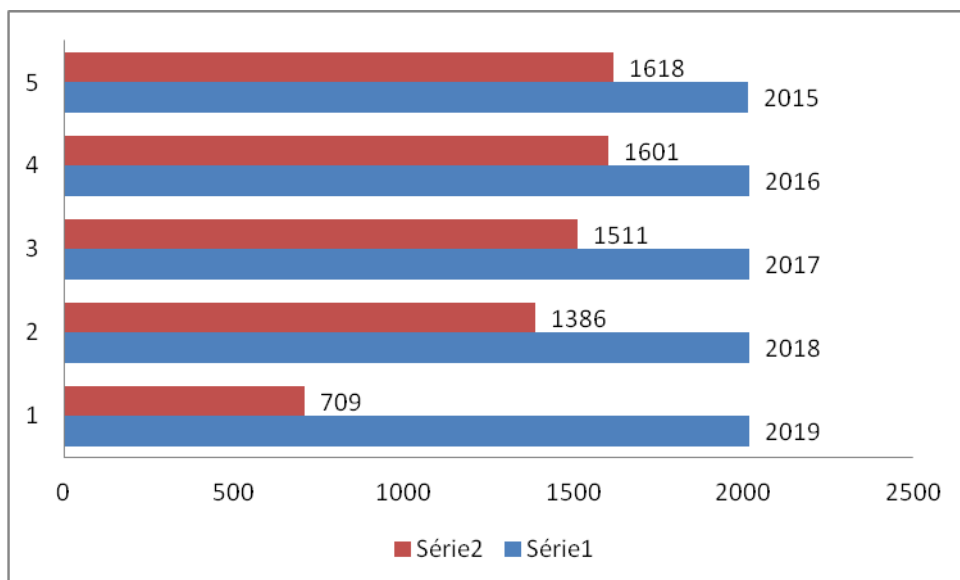
2.1 Tipos de Manifestações

Reclamação	390
Informação	269
Denúncia	23
Sugestão	13
Elogio	7
Outro	7
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	709



2.2 Manifestações Recebidas entre 2015-2019

Ano	Manifestações recebidas
2019	709
2018	1386
2017	1511
2016	1601
2015	1618



2.3. Assuntos Abordados:

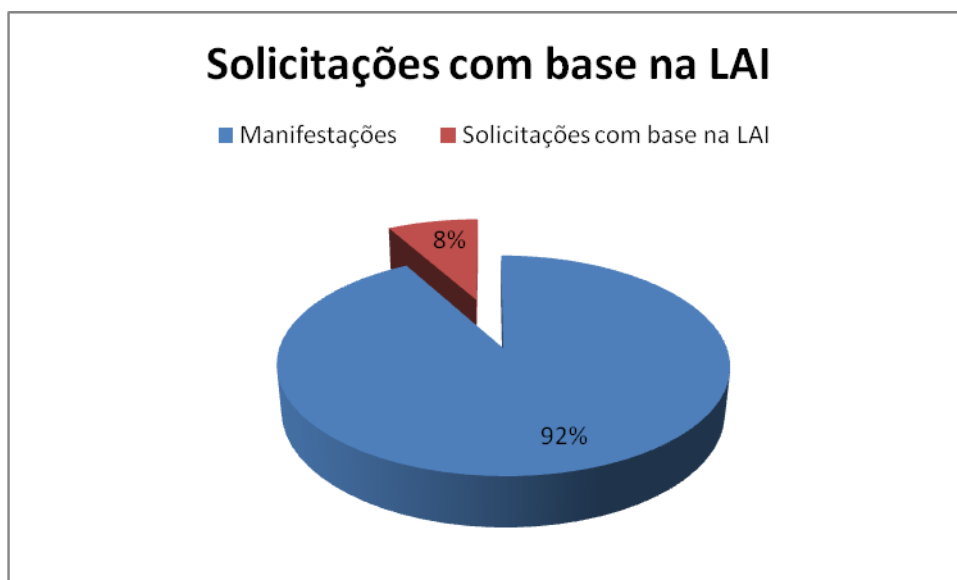
TIPO	ASSUNTO	TOTAL
Reclamação Trabalhista	<i>Morosidade (314)</i> <i>Consulta Processual (113)</i> <i>PJe (0)</i> <i>Procedimento do Juízo (VT ou TRT) (6)</i> <i>Procedimento do advogado (1)</i> <i>Outros 6</i>	440
Procedimento Unidade TRT / Vara Trabalhista	<i>Atuação de magistrado 3</i> <i>Atuação de servidor 6</i> <i>Atuação de estagiário 0</i> <i>Atuação de funcionário terceirizado 0</i> <i>Outros (13)</i>	22
Concurso	<i>Servidor (37)</i> <i>Juiz (0)</i> <i>Outros (0)</i>	37
Ambiente de trabalho	<i>Estrutura física (1)</i> <i>Equipamentos (7)</i> <i>Relações interpessoais (3)</i> <i>Outros (7)</i>	18
Tecnologia da Informação	<i>PJe (12)</i> <i>SAPT 1 (0)</i> <i>SAPT 2 (0)</i> <i>AUD (0)</i> <i>Site TRT16ª Região (3)</i> <i>Outros (2)</i>	17
Precatório	<i>Outros (2)</i>	2
Troca de experiência com outros Tribunais e/ou Instituições	<i>Outros (13)</i>	13
Fora do alcance da Ouvidoria	<i>Consulta Jurídica / Direitos Trabalhistas (6)</i> <i>Solicitação de fiscalização em empresa (8)</i> <i>Orientação de como proceder em processo em curso (6)</i> <i>Outros (11)</i>	31
Agendamento de Conciliação	<i>Pedido Conciliação (48)</i> <i>Cancelamento Conciliação (0)</i>	48

	<i>Outros (0)</i>	
Agendamento de Execução	<i>Pedido Execução (18)</i> <i>Cancelamento Execução (0)</i> <i>Outros (0)</i>	18
Fale com Ouvidor (Agendamento)	<i>Pedido Agendamento (2)</i> <i>Cancela Agendamento (0)</i> <i>Outros (0)</i>	2
Denúncia		0
Outros		61

2.4 Solicitações com Base na Lei de Acesso à informação (LAI)

Em 2019, o Sistema Ouvidoria registrou um total de 57 pedidos de informação com base na Lei 12.527/2011. No entanto, após análise das demandas foi constatado que apenas 27 manifestações efetivamente se enquadravam na LAI e que as demais solicitações tinham como objeto reclamações trabalhistas. Desse total, apenas uma foi feita por advogado e outra por servidor(a) do TRT 16ª Região. Todas as solicitações foram atendidas no prazo médio de até quatro dias.

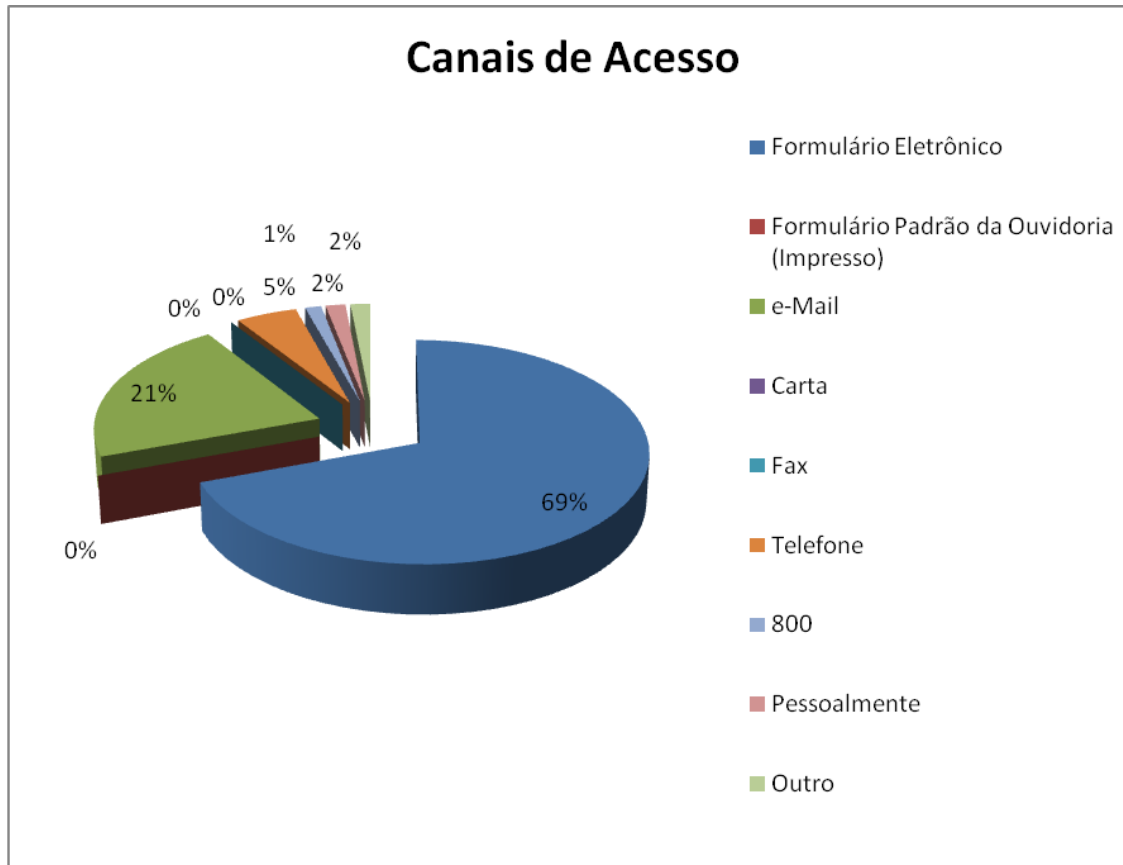
Solicitações com base na LAI	57
Pedidos deferidos (57)	
Pedidos indeferidos em razão de sigilo (00)	



2.5 Canais Escolhidos pelos Usuários para Contato com a Ouvidoria:

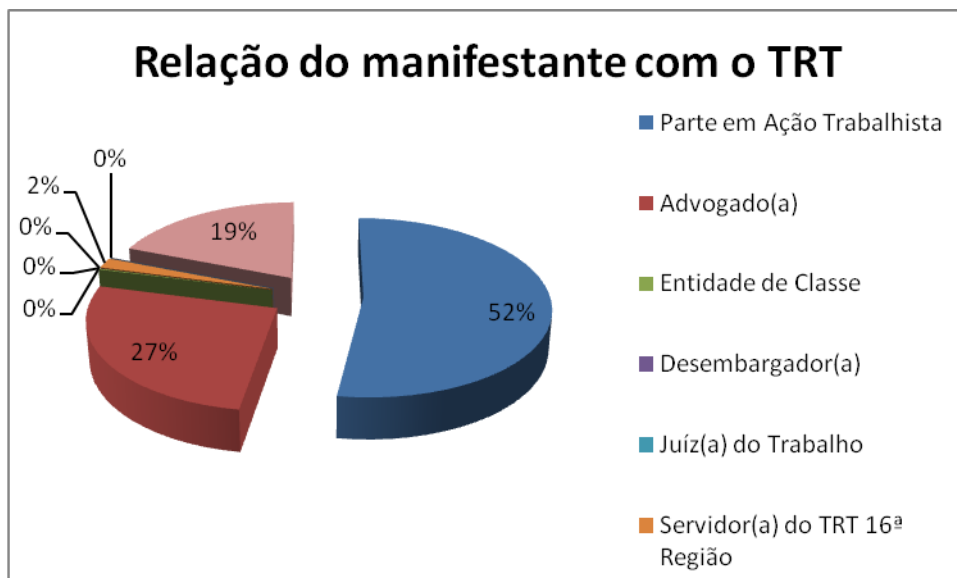
Formulário eletrônico	492
E-mail	152
Telefone	34

Pessoalmente	11
Outro	11
Canal 0800	9
Formulário Impresso	0
Carta	0
Fax	0



2.6 Relação do Manifestante com o Tribunal:

PEFIL MANIFESTANTE	QTD
Parte em Ação Trabalhista	372
Advogado(a)	188
Entidade de Classe	1
Desembargador(a)	0
Juiz(a) do Trabalho	0
Servidor(a) do TRT 16ª Região	13
Estagiário(a)	0
Outro	135



2.7 Prazo Médio Anual para Solução das Manifestações:

O prazo médio anual para a solução das manifestações foi de **04 (quatro)** dias.

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Solucionadas %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	100 %	100 %	100 %	100 %
Prazo Médio (dias)	04	07	06	05	04	04	04	05	04	03	03	02

2.8 Unidades Envolvidas na Solução das Manifestações Recebidas pela Ouvidoria:

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES (Varas referenciadas)	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	CONTATADAS
14	1ª Vara do Trabalho de São Luís	14
60	2ª Vara do Trabalho de São Luís	35
19	3ª Vara do Trabalho de São Luís	16
39	4ª Vara do Trabalho de São Luís	31
27	Vara do Trabalho de Pinheiro	26
5	Vara do Trabalho de Chapadinha	5
4	Vara do Trabalho de Santa Inês	12
8	Vara do Trabalho de Bacabal	6
15	Vara do Trabalho de Caxias	9
3	Vara do Trabalho de Barra do Corda	2
10	Vara do Trabalho de Balsas	9
53	1ª Vara do Trabalho de Imperatriz	34

15	Vara do Trabalho de Açailândia	13
8	Vara do Trabalho São João dos Patos	3
50	5ª Vara do Trabalho de São Luís	37
20	6ª Vara do Trabalho de São Luís	19
1	Vara do Trabalho de Estreito	0
2	Vara do Trabalho de Barreirinhas	0
20	Vara do Trabalho de Timon	12
1	Vara do Trabalho de Presidente Dutra	0
3	Vara do Trabalho de Pedreiras	0
14	7ª Vara do Trabalho de São Luís	12
19	2ª Vara do Trabalho de Imperatriz	11
	Seção de Distribuição do Fórum Astolfo Serra	1
	Gabinete Desembargador José Evandro de Sousa	2
	Gabinete da Presidência	16
	Secretaria da Corregedoria	16
	Secretaria do Pleno	1
	Diretoria-Geral	2
	Seção de Engenharia	1
	Seção de Precatório	3
	Secretaria de Orçamento e Finanças	1
	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	10
	Gabinete Desembargador Américo Bedê Freire	1
	Secretaria de Administração	4
	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	34
	Secretaria de Coordenação Judiciária	3
	Gabinete Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva	2
	Seção de Cadastramento Processual	1
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	1
	Gabinete Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo	3
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	5
	Escola Judicial	1
	Núcleo de Recurso de Revista	7
	Setor de Gestão Socioambiental	2
	Setor de Relacionamento com o Cliente	1
	Seção de Apoio ao PJe	14
	Setor de Arquivo	1

3. AGENDAMENTO DE AUDIÊNCIA COM O OUVIDOR

Foram registrados 02 (dois) pedidos de agendamento com o Ouvidor através do formulário próprio disponível no site do Tribunal, cuja análise constatou que uma demanda se tratava de informação que deveria ser inserida nos autos e segunda, relativa à legislação previdenciária. Foram prestadas as informações pertinentes, sem a necessidade de atendimento pessoal com o Desembargador Ouvidor.

4. SUGESTÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria é também um canal colocado à disposição dos usuários para receber sugestões destinadas à administração do Tribunal. Em 2019, foram registradas 13 (treze) sugestões, dentre as quais senha de acesso à intranet para servidores inativos, melhorias na sinalização das vias que circulam o prédio-sede do Tribunal, instalação de caixa de som na sala dos advogados da VT de Timon, autorização para preenchimento de cargos vagos em decorrência de aposentadoria, utilização do assinador PJEOFFICE e proposta de alteração no horário do plantão judicial. Todas as sugestões foram encaminhadas para as unidades pertinentes.