



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

E

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

ANO 2020

Equipe da Ouvidoria**Ouvidor**

Desembargador Márcia Andrea Farias da Silva

Ouvidor Substituto

Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho

Chefe do Setor de Ouvidoria

Vanessa Almada Lima

Servidora

Gisélia Castro Silva

Silvia Serra Pereira

Recepcionista

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça



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

S U M Á R I O

APRESENTAÇÃO	4
1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020	5
1.1 Carta de Serviços ao Cidadão	5
1.2 Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria	6
1.3 SIC (Serviço de Informação ao Cliente)	9
1.4. Sugestões recebidas	11
1.4 COLEOUV(Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho)	12
 2 RELATÓRIO ESTATÍSTICO 2020	13
2.1. Tipos de Manifestações	13
2.2. Assuntos Abordados	13
2.3. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria	14
2.4. Relação do manifestante com o Tribunal	15
2.5. Prazo médio anual para solução das manifestações	16
2.8 Unidades envolvidas na solução das manifestações	16

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 2020 cujos dados e informações são extraídos tendo-se por referência os dados que compõem o Relatório Estatístico da 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 manifestações do tipo reclamação, denúncia, elogio, sugestão e informações a respeito da Justiça do Trabalho e dos serviços prestados pela instituição.

Em 2020, a Ouvidoria esteve sob a gestão da Ouvidora Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva e do Ouvidor Substituto, Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho, os quais comporão o biênio 2020-2021.

1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1.1 Carta de Serviços ao Cidadão

A segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão foi publicada no site do TRT 16 em dezembro de 2020 com a inserção de conteúdo e formato atualizados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei nº 13.460/2017 e na concepção de desenho universal em atenção às pessoas com deficiência. O formato em PDF apresenta sumário e capítulos em cores diferentes, e padrão gráfico com fonte, espaçamento, contraste entre texto e fundo para facilitar a leitura de pessoas com baixa visão.

Os serviços foram concentrados em cinco eixos temáticos com linguagem simplificada e facilitar a busca de informações quanto aos serviços processuais, de comunicação e informação, de formação, licitação e gestão do Tribunal.

As novas rotinas de trabalho do TRT da 16ª Região em decorrência da pandemia da Covid-19 foram contempladas no documento com itens relativos às audiências e sessões telepresenciais e números de telefones institucionais para contato direto com todas as unidades.

A revisão e atualização da Carta foi feita pelo Comitê Gestor da Carta de Serviços, integrado pelas unidades Setor de Ouvidoria, Setor de Comunicação Social e Setor de Cerimonial, em parceria com gestores das unidades judiciárias e administrativas do Tribunal, nos termos da Portaria GP nº 1099/2017¹.

A Carta de Serviços do Cidadão está disponível no link abaixo:

https://www.trt16.jus.br/sites/portal/files/roles/ouvidoria/2020-11_arquivo-upload_carta-servico-ao-cidadao_04.pdf.pdf

¹ Link da Portaria https://www.trt16.jus.br/site/conteudo/publicacoes/pub_inteiro_teor.php?id=49460

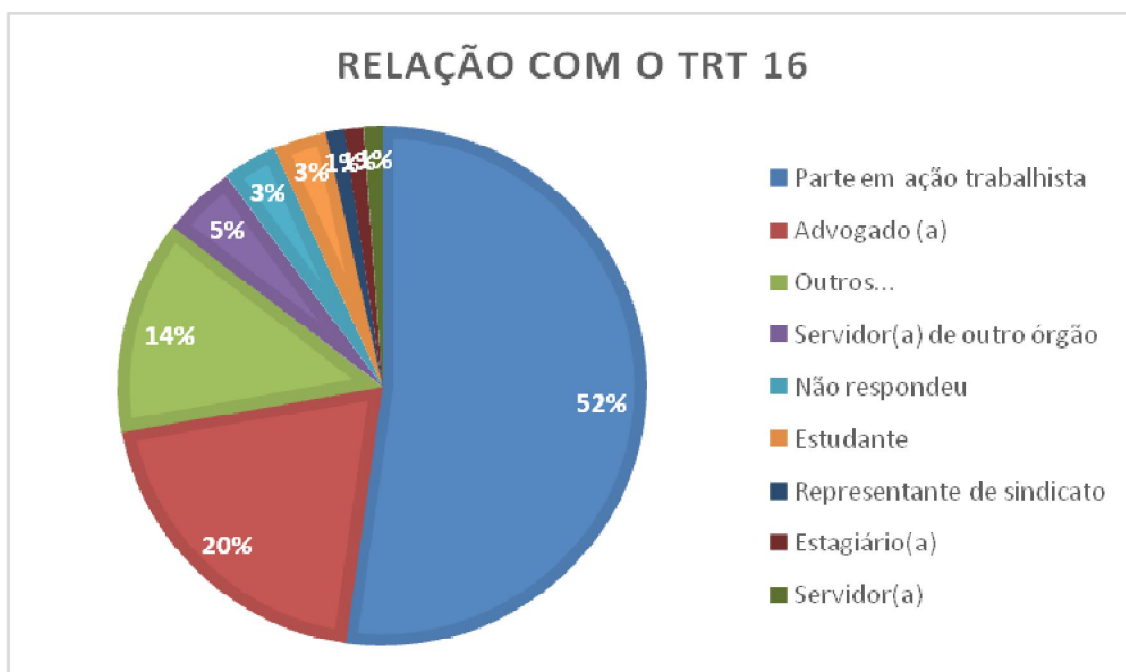
1.2 Pesquisa de Satisfação com os Serviços da Ouvidoria

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.

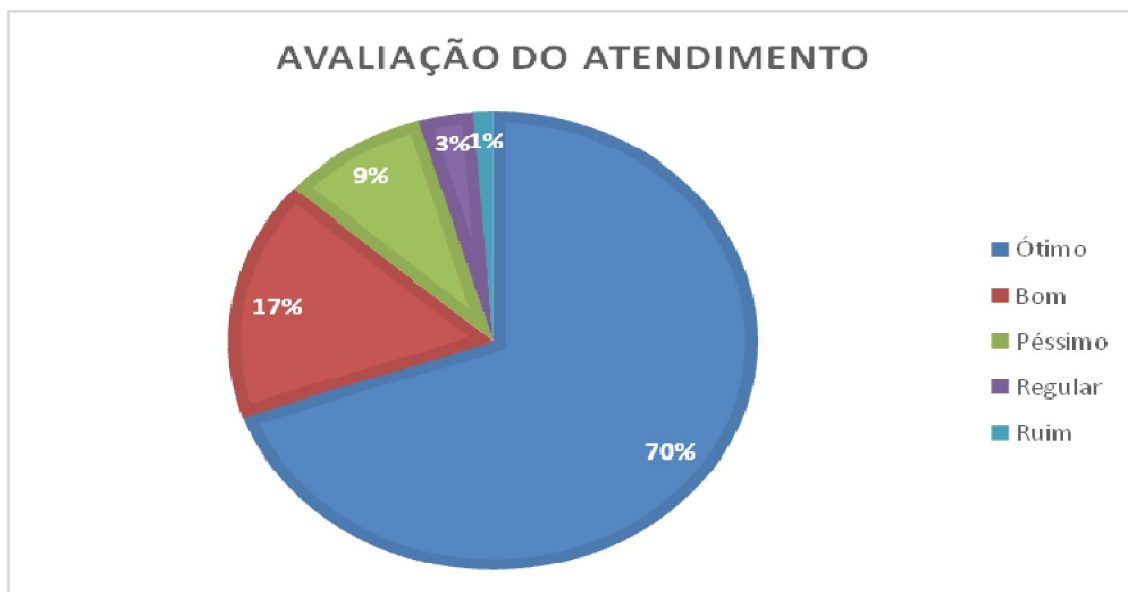
A pesquisa possui 10 questões de múltipla escolha e espaços para comentários abrangendo críticas, sugestões ou elogios. Está disponível no site do Tribunal tanto o formulário da pesquisa quanto a compilação das respostas.

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

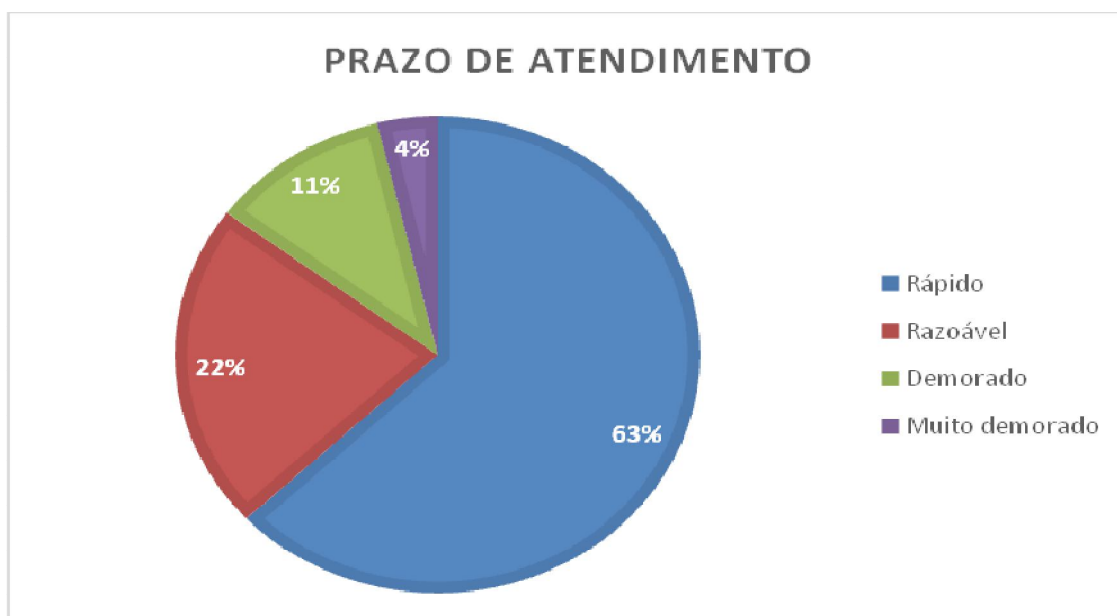
1.2.1 Perfil do usuário



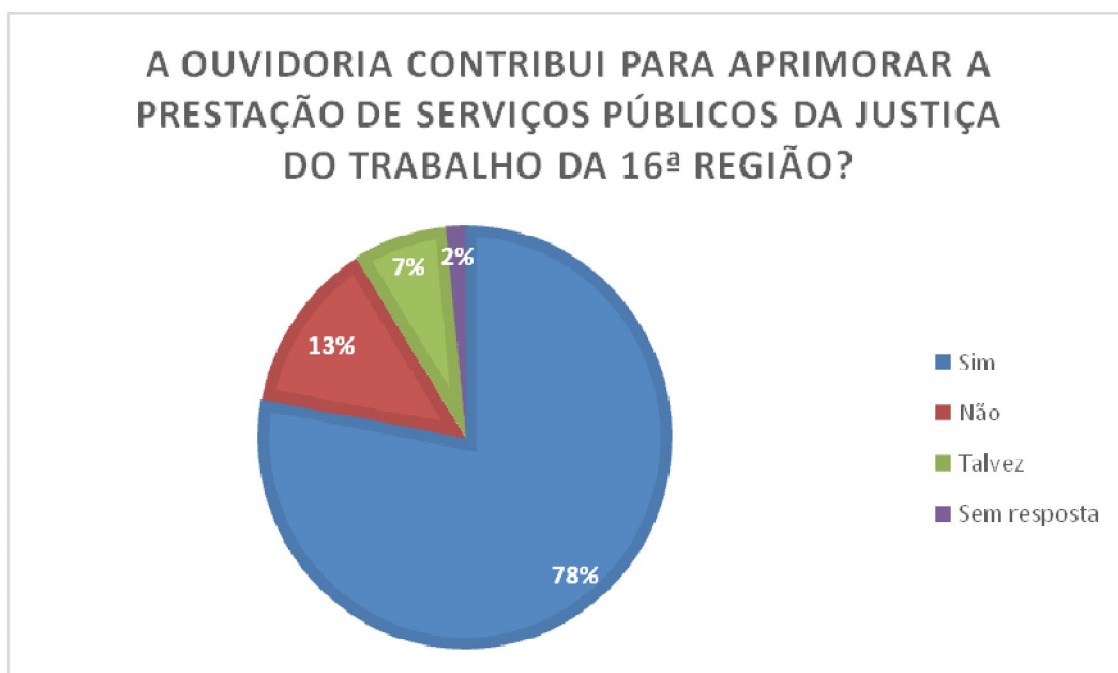
1.2.2 Avaliação do Atendimento da Ouvidoria



1.2.3 Prazo de Atendimento da Ouvidoria



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



1.2.5. Grau de satisfação e confiabilidade no Setor de Ouvidoria



1.3. SIC (Serviço de Informação ao Cidadão)

A Ouvidoria é responsável pelo gerenciamento, tramitação e acompanhamento do Serviço de Informação do Cidadão (SIC). Todos os pedidos com base na Lei de Acesso à Informação são processados de acordo com a Lei nº 10.527/2011 e RA nº 214/2017, de modo a possibilitar ao cidadão o acesso a informações e documentos públicos relacionados à Justiça do Trabalho da 16ª Região.

O público interno e externo pode fazer sua manifestação ou pedido com base na LAI através dos seguintes canais de atendimento:

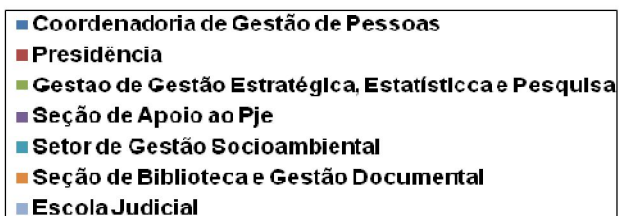
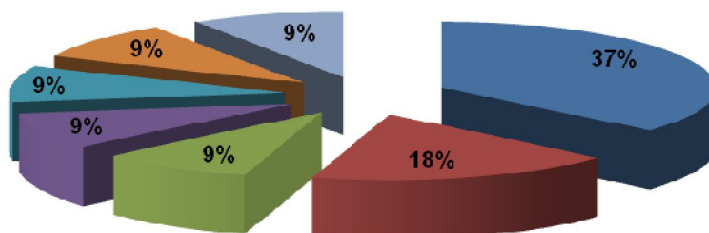
- formulário eletrônico disponível no site do Tribunal (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/canais-de-atendimento>)
- formulário impresso disponível em todas as varas do trabalho da capital e interior
- sala do Setor de Ouvidoria localizada no 4º andar do TRT da 16ª Região
- agendamento com hora e dias previamente escolhidos pelo cidadão para atendimento presencial pela Desembargadora Ouvidora do TRT da 16ª Região
- e-mail (ouvidoria@trt16.jus.br)
- telefone institucional 2109 9494
- celular institucional 98404 9819
- 0800 282 2323 (ligação gratuita)

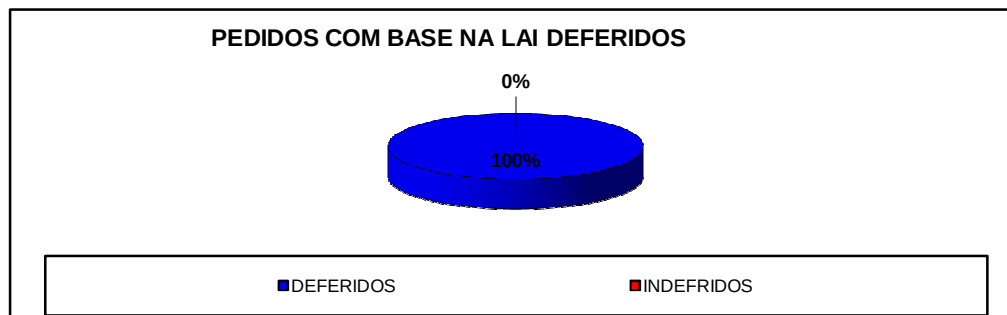
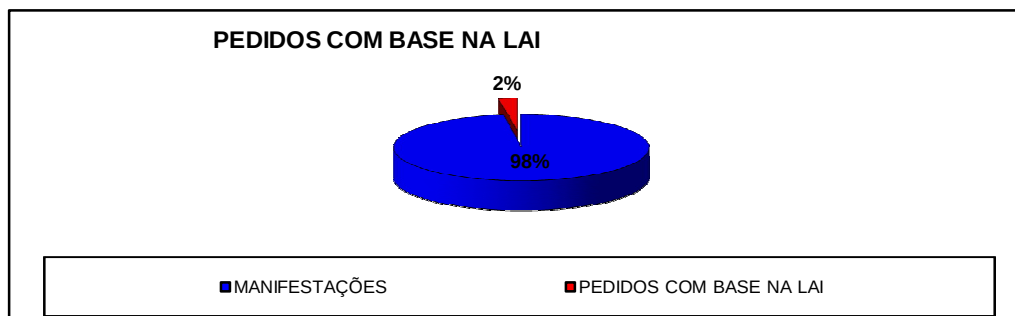
Ao registrar sua solicitação, o cidadão recebe login e senha para acesso e acompanhamento do trâmite de seu requerimento no site do Tribunal (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/acompanhamento-de-manifestacao>), não obstante a Ouvidoria encaminhe resposta ao manifestante pelo meio escolhido no ato do registro de sua manifestação (e-mail, telefone, carta ou pessoalmente).

Em 2020, foram registrados 21 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), não tendo havido qualquer indeferimento quanto à solicitação de informações, dados ou documentos relacionados com a Justiça do Trabalho da 16ª Região. Os assuntos tratados nos pedidos com base na LAI foram classificados da seguinte forma:

Categoria	Assunto tratado no requerimento com base na LAI
Administrativo	Legislação – adequação de setor à Lei 13.460/2017
Gestão de Pessoas	Concurso Cargos vagos Gestão de Pessoas Capacitação/formação
Gestão Documental	Publicação/edição de revista ou periódico sobre Justiça Trabalhista
Estatística Processual	1. Quantitativo de ações trabalhistas 2. Demonstrativo de processos classificados conforme o Sistema de Gestão de Tabelas Processuais Unificadas do CNJ
Gestão Ambiental	Normativo interno – trabalho voluntário – programa de incentivo aplicável à área de sustentabilidade
Processo Judicial	Documentos Áudio de audiência

Unidades demandadas para atendimento ao pedido com base na LAI





1.4. SUGESTÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria é também um canal colocado à disposição dos usuários externos, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados, a fim de que possam dar suas contribuições para a administração deste TRT da 16ª Região.

Em 2020, foram apresentadas as seguintes sugestões, todas encaminhadas aos setores competentes para análise sobre viabilidade de implantação no âmbito do TRT da 16ª Região:

- manutenção do projeto para arrecadação de livros didáticos não mais utilizados para fins de troca ou doação entre servidores e prestadores de serviços do Tribunal;
- instalação de dispenser ou totem com álcool gel a 70° nas dependências do Tribunal e dos Fóruns Trabalhistas, assim como a sua distribuição em todas as unidades administrativas e judiciárias;
- divulgação de ofício circular sobre prevenção e cuidados relacionados ao novo coronavírus;

- criação do perfil de "Procurador-Gestor" para a Procuradora-Geral do Distrito Federal junto ao Sistema PJe, 1ª e 2ª instâncias, a fim de possibilitar o recebimento de intimações e citações eletrônicas;

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

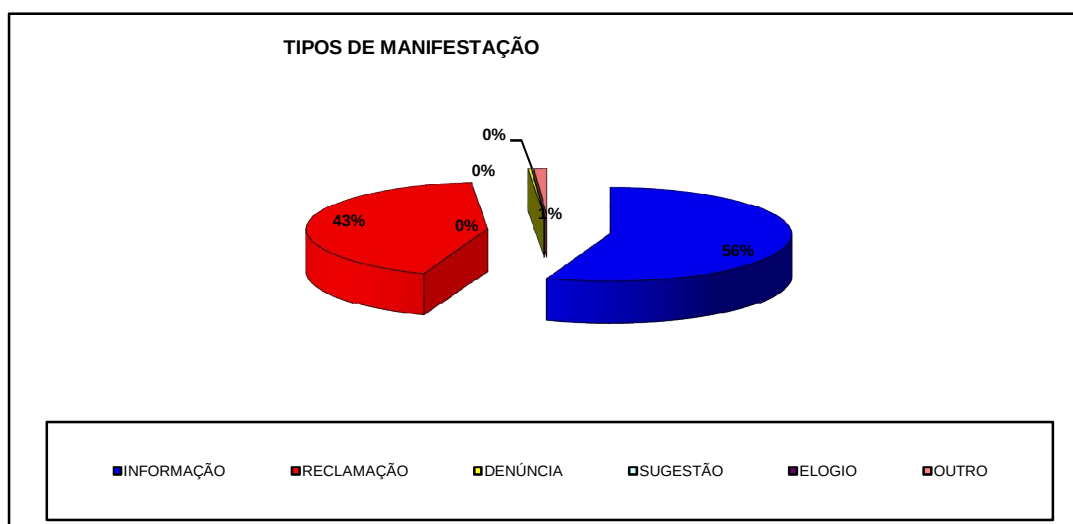
Devido à pandemia da COVID-19 não foram realizadas reuniões e eventos presenciais em 2020, razão pela qual foram feitos webnários com a participação de membros do COLEOU e servidores das Ouvidorias da Justiça do Trabalho com os seguintes temas:

- **LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS -LGPD** - realizado em 21/09/2020 através da Plataforma Cisco/Webex
- **LGPD E LAI: PRIVACIDADE X TRANSPARÊNCIA – OS DESAFIOS DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS** - realizado no dia 13/10/2020 através da Plataforma Cisco/Webex

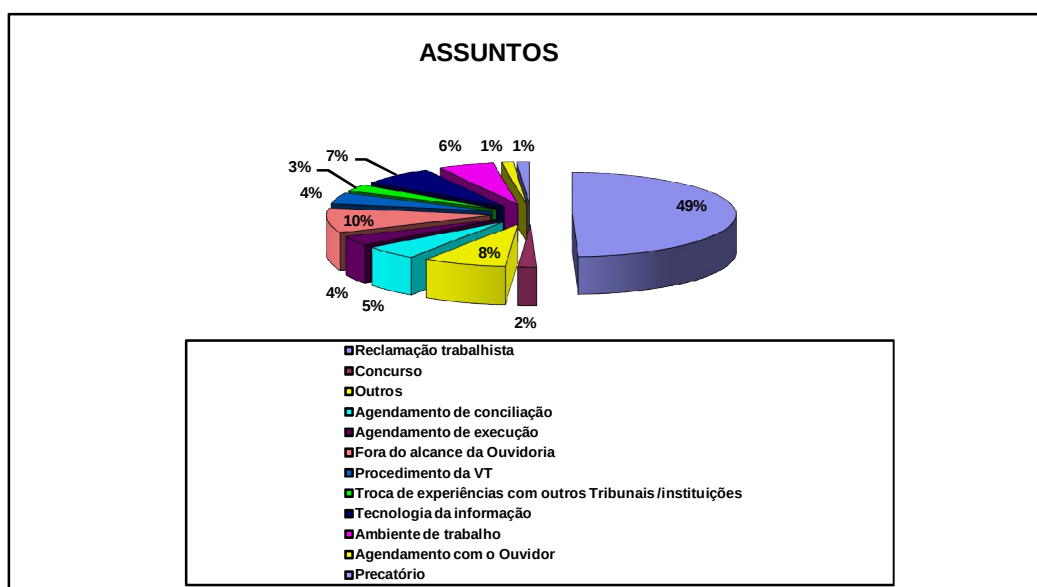
2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO

2.1. Tipos de Manifestações

Informação	496
Reclamação	369
Denúncia	37
Sugestão	5
Elogio	5
Outro	17
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	938



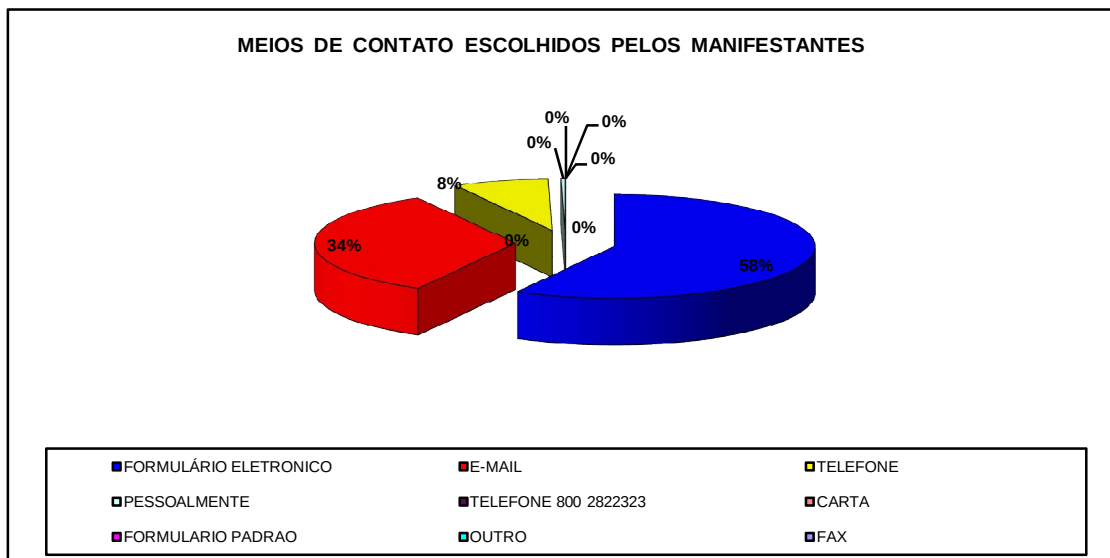
2.2. Assuntos abordados:



	ASSUNTO
AÇÕES TRABALHISTAS	Morosidade (249) Consulta Processual (171) Outros (24) Procedimento do juízo (21) Pje (2)
CONCURSO	Servidor (17) Magistratura (00)
AMBIENTE DE TRABALHO	Equipamentos (35) Relações interpessoais (01) Outros (17)
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Pje (40) Site do TRT da 16ª Região (19) Outros (10)
FORA DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	Procedimento do advogado (2) Consulta Jurídica (53) Solicitação de fiscalização em empresas (19) Orientação de como proceder em processo em curso (1)
AGENDAMENTO DE CONCILIAÇÃO E DE EXECUÇÃO	Pedidos de agendamento (50)

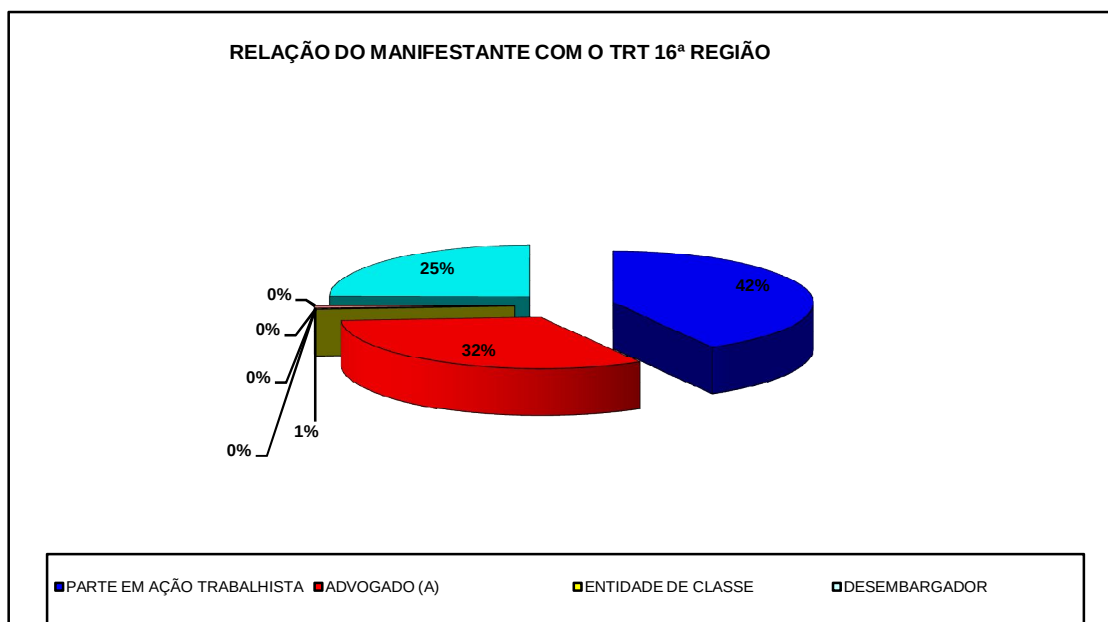
2.3. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria:

Formulário eletrônico	505
E-mail	313
Telefone	84
Pessoalmente	03
Outro	00
Canal 0800	33
Formulário Impresso	00
Carta	00
Fax	00



2.4. Relação do manifestante com o Tribunal:

PEFIL DO MANIFESTANTE	QUANNTIDADE
Parte em Ação Trabalhista	392
Advogado(a)	302
Entidade de Classe	2
Desembargador(a)	0
Juiz(a) do Trabalho	0
Servidor(a) do TRT 16ª Região	08
Estagiário(a)	1
Outro	233



2.5. Prazo médio anual para solução das manifestações:

O prazo médio anual para a solução das manifestações foi de **01 (um)** dia.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGOST	SET	OUT	NOV	DEZ
SOLUCIONADAS (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PRAZO MÉDIO (dias)	01	01	03	06	01	01	01	01	01	01	01	02

2.6. Unidades envolvidas na solução das manifestações recebidas pela Ouvidoria:

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR UNIDADE (Varas referenciadas nas manifestações)	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT E VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	NÚMERO DE VEZES QUE A UNIDADE FOI CONTATADA PELA OUVIDORIA
38	1ª Vara do Trabalho de São Luís	30
63	2ª Vara do Trabalho de São Luís	42
20	3ª Vara do Trabalho de São Luís	20
21	4ª Vara do Trabalho de São Luís	14
29	Vara do Trabalho de Pinheiro	17
9	Vara do Trabalho de Chapadinha	06
12	Vara do Trabalho de Santa Inês	9
3	Vara do Trabalho de Bacabal	4
20	Vara do Trabalho de Caxias	14
03	Vara do Trabalho de Balsas	11
47	1ª Vara do Trabalho de Imperatriz	38
14	Vara do Trabalho de Açailândia	13
2	Vara do Trabalho São João dos Patos	2
45	5ª Vara do Trabalho de São Luís	38
24	6ª Vara do Trabalho de São Luís	18
2	Vara do Trabalho de Estreito	3
1	Vara do Trabalho de Barreirinhas	2
10	Vara do Trabalho de Timon	7
15	7ª Vara do Trabalho de São Luís	11
33	2ª Vara do Trabalho de Imperatriz	26

	Seção de Distribuição do Fórum Astolfo Serra	6
	Gabinete da Presidência	12
	Gabinete da Vice-Presidência	01
	Secretaria da Corregedoria	15
	Gabinete da Desa. Marcia Andrea Farias da silva	9
	Gabinete da Desa. Ilka Esdra Silva Araújo	2
	Gabinete do Des. José Evandro de Souza	2
	Gabinete Des. Gerson de Oliveira Costa Filho	5
	Gabinete Des. James Magno Araujo Farias	4
	Gabinete Des. Luiz Cosmo da Silva Júnior	1
	Gabinete Desa. Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro	1
	Secretaria do Pleno	2
	Diretoria-Geral	6
	Seção de Precatório	8
	Secretaria de Orçamento e Finanças	2
	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	7
	Secretaria de Administração	4
	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	23
	Secretaria de Coordenação Judiciária	04
	Seção de Cadastramento Processual	1
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	1
	Seção de Pesquisa Patrimonial	2
	Seção de Comunicação Social	2
	Central de Mandados	3
	Seção de Biblioteca e Gestão Documental	2
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	3
	Escola Judicial	1
	Núcleo de Recurso de Revista	4
	Setor de Gestão Socioambiental	1
	Seção de Apoio ao PJe	27