



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

E

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

ANO 2021

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**

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 2021 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.

No biênio 2020-2021, a Ouvidoria esteve sob a gestão da Ouvidora Desembargadora Márcia Andrea Farias da Silva e do Ouvidor Substituto, Desembargador Gerson de Oliveira Costa Filho.

1 RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1.1. Carta de Serviços ao Cidadão

A segunda edição da Carta de Serviços ao Cidadão foi publicada em dezembro de 2020 e, desde então, vem sendo atualizada em conformidade com os novos processos de gestão e de trabalho do TRT da 16ª Região, o que inclui os serviços eletrônicos disponibilizados no site do Tribunal.

O formato eletrônico da Carta de Serviços, que será entregue em 2022, terá a descrição das principais etapas dos serviços, prazos de entrega e normas de acessibilidade para assegurar a inclusão das pessoas com deficiência.

Atualmente a Carta de Serviços já 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.

Atualmente o Comitê Gestor da Carta de Serviços do Cidadão está trabalhando em parceria com a Comissão de Acessibilidade, além de outras unidades judiciais e administrativas do Tribunal.

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

<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/carta-de-servico-ao-cidadao>

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.

Trata-se de 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 está disponível no site do TRT da 16ª Região em formulário eletrônico da plataforma Google com dez perguntas e espaços para comentários e sugestões.

Em 2021, 66 pessoas responderam ao questionário, das quais 48% são partes em ações trabalhistas e 24% advogados. A satisfação com o prazo de atendimento da Ouvidoria na solução da manifestação aumentou de 63% em 2020 para 74% em 2021.

Na avaliação dos usuários, a Ouvidoria contribui para aprimorar a prestação jurisdicional para 80% dos respondentes da pesquisa de satisfação, representando um crescimento de 2% em relação ao ano anterior.

ANO DA PESQUISA	Parte	Advogado	Outros
2021	48%	24%	17%
2020	52%	20%	14%

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.

1.3. Contribuição da Ouvidoria para Metas do TRT 16ª Região

Perspectiva: Sociedade

Macrodesafio nº 1: Fortalecimento da relação institucional do Judiciário com a Sociedade

Objetivo estratégico nº 1 : Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais

META 1	META 2	META 3	Links da Ouvidoria para acesso de informações pelo cidadão através do site do Tribunal
<p><i>Avaliar o nível de satisfação da imagem do Poder Judiciário perante a sociedade e aos jurisdicionados.</i></p> <p>PRÁTICA DA OUVIDORIA: Realização de pesquisas permanentes de satisfação dos usuários da Ouvidoria com publicação de resultados no site do Tribunal e encaminhamento de sugestões recebidas à alta administração do Tribunal.</p>	<p><i>Aumentar, anualmente, o índice de atendimento aos itens definidos na Resolução nº215/2015, do CNJ,</i></p> <p>PRÁTICA DA OUVIDORIA: Publicação de relatório de atividades e estatístico e encaminhamento às unidades previstas na Portaria GP nº 581/2014.</p>	<p><i>Aumentar o índice de acesso ao cidadão, com medidas apropriadas para eliminar e prevenir quaisquer barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, conforme glossários de metas a serem expedidos pelo CSJT e TRT16.</i></p> <p>PRÁTICA DA OUVIDORIA: Permanente atualização da Carta de Serviços do Cidadão buscando atender todos os requisitos exigidos pelas normas de acessibilidade e capacitação das servidoras do setor através do Curso de Libras promovido pela Escola Judicial do Tribunal.</p>	<p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/canais-de-atendimento</p> <p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/sic</p> <p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/formulario-de-manifestacao/lgpd</p> <p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/carta-de-servico-ao-cidadao</p> <p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/pesquisas-de-opinioao</p> <p>https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/relatorio-de-atividades</p>

1.4. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

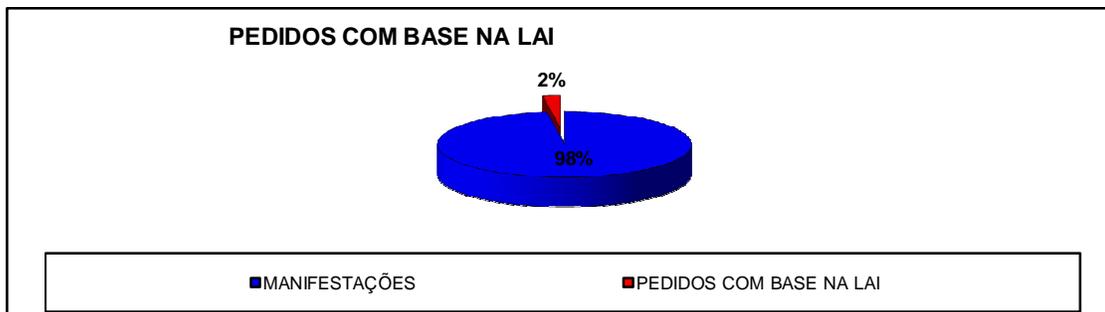
O pedidos com base na Lei de Acesso à Informação feitos perante a Ouvidoria são processados de acordo com a Lei nº 10.527/2011 e RA nº 214/2017, de modo a possibilitar ao cidadão o acesso a informações e documentos públicos relacionados à Justiça do Trabalho da 16º Região.

Qualquer pessoa pode fazer sua manifestação ou pedido com base na LAI através dos seguintes canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria:

- 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 16º Região
- agendamento com hora e dias previamente escolhidos pelo cidadão para atendimento presencial pela Desembargadora Ouvidora do TRT da 16º 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 2021, foram registrados 18 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), representando 2% da demanda recebida pela Ouvidoria. Dentre as demandas recebidas, 73% dos pedidos foram feitos através de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. O segundo meio mais utilizado pelo cidadão foi o e-mail, representando apenas 5% das solicitações.



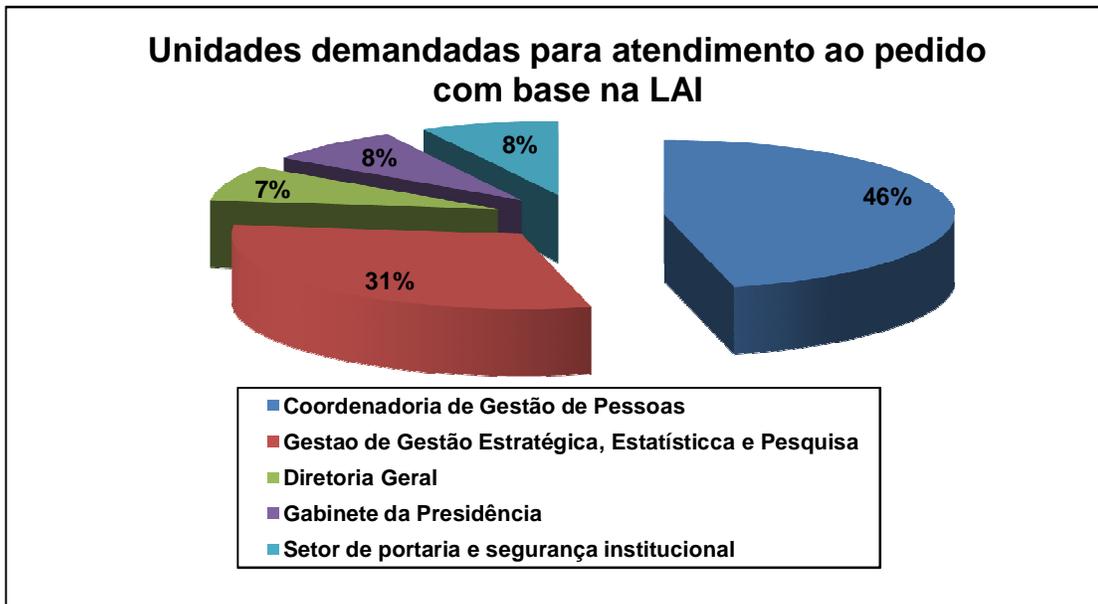
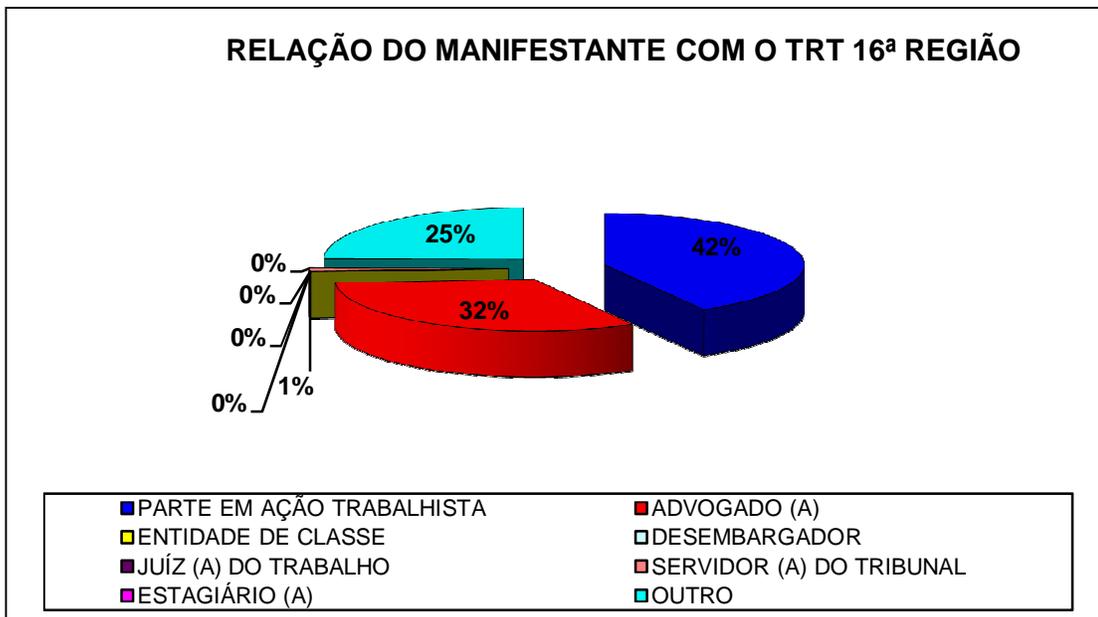
Não houve indeferimento quanto à solicitação de informações, dados ou documentos relacionados com a Justiça do Trabalho da 16ª Região, de modo que todos os pedidos foram devidamente atendidos.



Os assuntos tratados nos pedidos com base na LAI foram, em resumo, os seguintes:

- Informação sobre processo administrativo relacionado ao provimento de cargos vagos em razão da autorização do CSJT;
- Concurso de servidores;
- Quantitativo de cargos vagos no TRT em relação à várias especialidades;
- Quantitativo de processos trabalhistas contra plataformas digitais;
- Dados estatísticos sobre processos envolvendo assédio moral;
- Dados estatísticos sobre ações trabalhistas em curso por gênero;
- Informação e procedimento do Tribunal sobre seleção de peritos com base no Cadastro Nacional de Peritos Contábeis (CNPC);
- Atos normativos sobre inspeção judicial realizada pelo Tribunal;

- Acesso à documentos de processo administrativo instaurado pela Corregedoria;
- Acesso à gravação de audiência realizada pela vara do trabalho;
- Informações e documentos sobre aquisição de bens pelo Tribunal.



1.5. SUGESTÕES RECEBIDAS

Em 2021, foram apresentadas as seguintes sugestões, todas encaminhadas aos setores competentes para análise sobre viabilidade de implantação no âmbito do TRT da 16ª Região:

- Redistribuição de servidores no âmbito da Justiça Trabalhista, no intuito de aproveitar os concursos vigentes e facilitar ao trânsito de servidores para outras regiões.

Manifestação encaminhada para a Presidência do Tribunal.

- Apoio do TRT da 16ª Região no sentido de que o CSJT distribua, o mais breve possível, as vagas autorizadas para a Justiça do Trabalho na LOA 2021;

Manifestação encaminhada para a Presidência do Tribunal.

- Reposição de novos cargos de Oficial de Justiça- Avaliador Judicial no TRT da 16ª Região, tendo em vista que a taxa de congestionamento nas fases de execução ultrapassa as fases de conhecimento;

Manifestação encaminhada para a Presidência do Tribunal.

- Lotação de mais servidores na vara do trabalho de Caxias devido ao aumento no número de processos em trâmite na unidade, o que vem causando maior lentidão no andamento dos processos e sobrecarregando o trabalho dos servidores da unidade;

Manifestação encaminhada para a Presidência do Tribunal.

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

Devido à pandemia da COVID-19 foi realizada apenas uma reunião presencial em 2021, ocorrida nos dias 25 e 26 de novembro no auditório da sede Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em Brasília-DF.

Dentre os assuntos tratados durante o evento, foram discutidos os efeitos da pandemia na prestação jurisdicional, tendo como expositor o Ministro do STJ Sérgio Kukina, e a nova resolução do CNJ relativa às Ouvidorias do Judiciário e sua implantação no Tribunais Regionais do Trabalho.

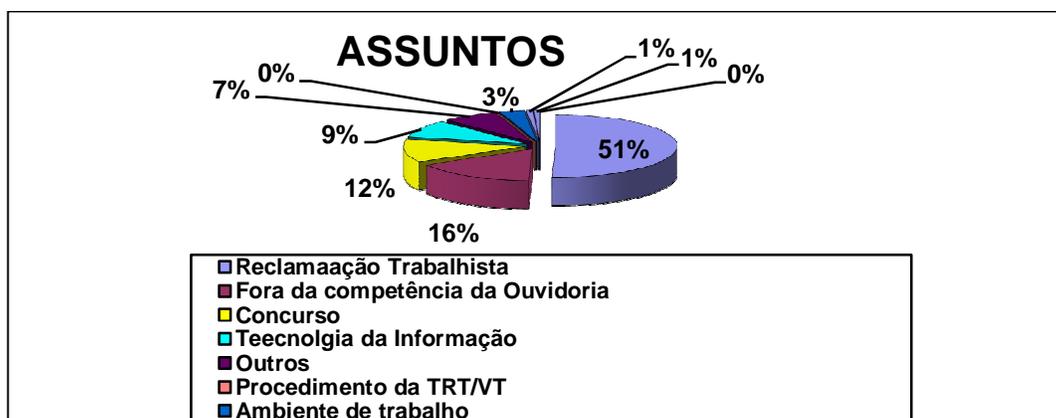
2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO

2.1. Tipos de Manifestações

Informação	363
Reclamação	330
Denúncia	77
Sugestão	77
Pedidos com base na LAI	18
Elogios	07
Outro	07
Pedidos com base na LGPD	04
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	883



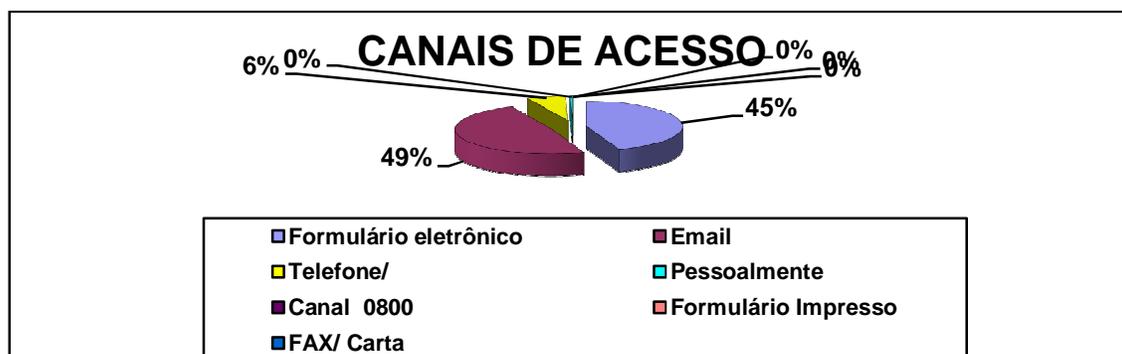
2.2. Assuntos abordados:



	ASSUNTO
AÇÕES TRABALHISTAS	Morosidade (219) Consulta Processual (172) Outros (19) Procedimento do juízo (08) Pje (02)
CONCURSO	Servidor (99) Magistratura (00)
AMBIENTE DE TRABALHO	Equipamentos (23) Outros (04)
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	PJ-e (35) Site do TRT da 16º Região (22) Outros (15) AUD (03)
FORA DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	Solicitação de fiscalização em empresas (63) Consulta Jurídica/ direitos trabalhistas (44) Outros (26) Orientação de como proceder em processo em curso (2)

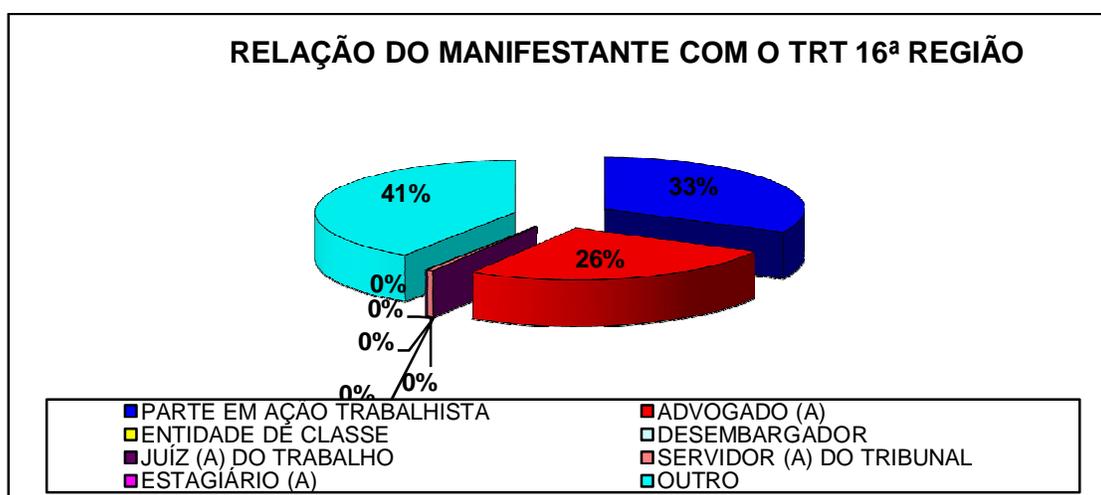
2.3. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria:

E-mail	430
Formulário eletrônico	393
Telefone	56
Pessoalmente	04
Outro	00
Canal 0800	00
Formulário Impresso	00
Carta	00
Fax	00



2.4. Relação do manifestante com o Tribunal:

PEFIL DO MANIFESTANTE	QUANNTIDADE
Outro	360
Parte em ação trabalhista	287
Advogado	231
Servidor(a) do TRT 16ª Região	04
Estagiário(a)	01
Desembargador (a)	00
Juiz (a) do trabalho	00
Entidade de classe	00



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	02	01	01	01	02	01	01	02	01	03

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

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR VARA DO TRABALHO INCLUINDO CONSULTAS PROCESSUAIS	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT E VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	NÚMERO DE VEZES EM QUE A UNIDADE FOI CONTACTADA PELA OUVIDORIA
43	1ª Vara do Trabalho de São Luís	19
57	2ª Vara do Trabalho de São Luís	30
34	3ª Vara do Trabalho de São Luís	24
16	4ª Vara do Trabalho de São Luís	07
35	5ª Vara do Trabalho de São Luís	13
37	6ª Vara do Trabalho de São Luís	30
11	7ª Vara do Trabalho de São Luís	10
23	Vara do Trabalho de Pinheiro	12
02	Vara do Trabalho de Chapadinha	00
14	Vara do Trabalho de Santa Inês	09
14	Vara do Trabalho de Bacabal	06
19	Vara do Trabalho de Caxias	11
04	Vara do Trabalho de Balsas	03
08	Vara do Trabalho de Açailândia	07
09	Vara do Trabalho São João dos Patos	06
02	Vara de Presidente Dutra	00
00	Vara do Trabalho de Estreito	00
08	Vara do Trabalho de Barra do Corda	06
06	Vara do Trabalho de Barreirinhas	01
08	Vara do Trabalho de Timon	05
33	1ª Vara do Trabalho de Imperatriz	16
13	2ª Vara do Trabalho de Imperatriz	15
	Seção de Distribuição do Fórum Astolfo Serra	03
	Gabinete da Presidência	21
	Secretaria da Corregedoria	09
	Gabinete da Des. Ilka Esdra Silva Araújo	01
	Gabinete Des. James Magno Araujo Farias	08
	Gabinete Des. Luiz Cosmo da Silva Júnior	03
	Gabinete Des. Solange Cristina Passos de Castro Cordeiro	01
	Secretaria do Pleno	10
	Diretoria-Geral	01
	Seção de Precatório	06
	Secretaria de Orçamento e Finanças	02
	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação	11
	Núcleo de Folha de Pagamento	01

	Secretaria de Administração	01
	Coordenadoria de Gestão de Pessoas	32
	Secretaria de Coordenação Judiciária	01
	Seção de Cadastramento Processual	01
	Secretaria de Orçamento e Finanças	02
	Coordenadoria de Recursos, Jurisprudência e Acórdãos	01
	Setor de Portaria e Segurança	01
	Seção de Comunicação Social	01
	Central de Mandados	04
	Seção de Biblioteca e Gestão Documental	2
	Secretaria de Gestão Estratégica, Estatística e Pesquisa	05
	Centro de memória e cultura	1
	Núcleo de Recurso de Revista	6
	Setor de Aquisições Públicas	01
	Seção de Apoio ao PJe	23