



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



**RELATÓRIO ANUAL ESTATÍSTICO E DE ATIVIDADES
ANO 2022**

Equipe da Ouvidoria

Ouvidor

Desembargador José Evandro de Souza

Ouvidor Substituto

Desembargador Luiz Cosmo da Silva Júnior

Chefe do Setor de Ouvidoria

Vanessa Almada Lima

Servidora

Silvia Serra Pereira

Recepcionista

Aurideia de Jesus Pereira Mendonça

1. OUVIDORIA JUDICIÁRIA

A Ouvidoria atua como canal de mediação e interlocução entre o cidadão e o Tribunal, na medida em que as manifestações recebidas pelo setor proporcionam a contínua melhoria na prestação dos serviços públicos. Trata-se de canal para recebimento de denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e outras informações de interesse do cidadão.

Os meios de contatos disponíveis ao público interno e externo são:

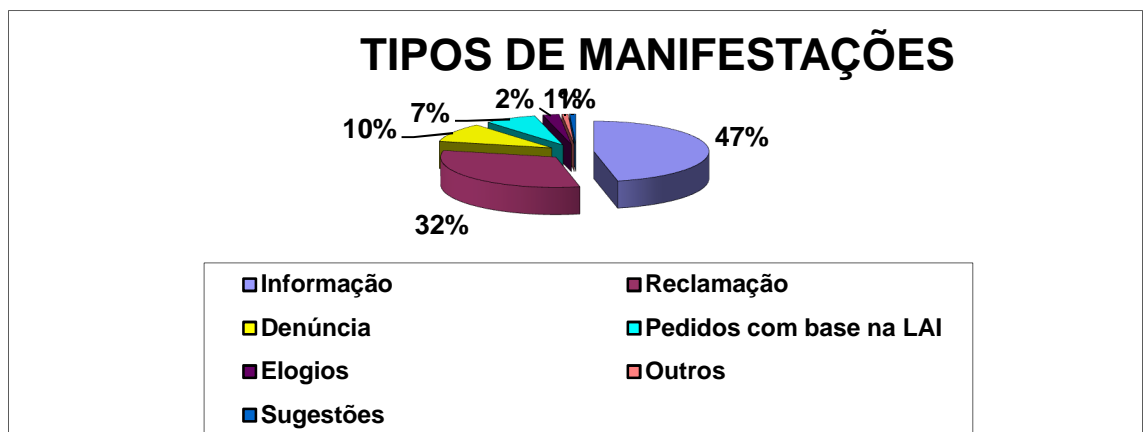
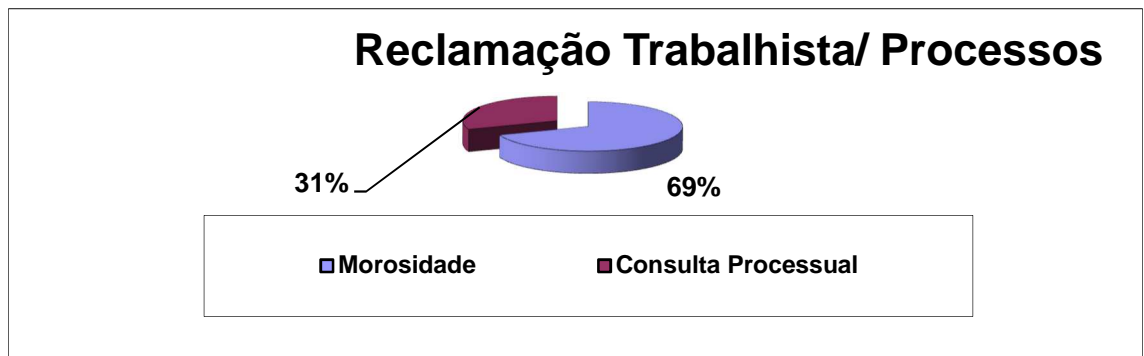
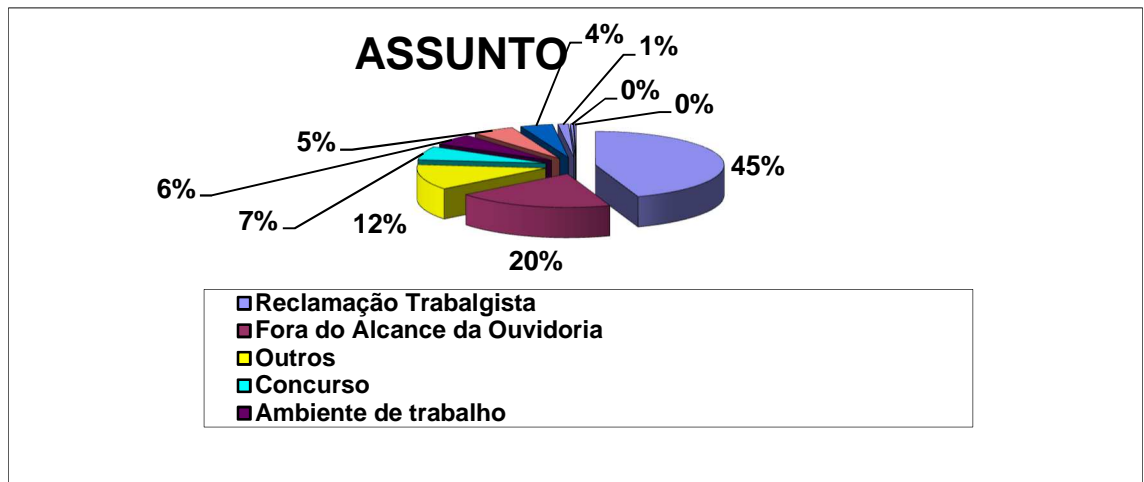
- formulário eletrônico disponível no site do Tribunal (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/canais-de-atendimento>)
- formulário impresso disponível em todas as varas do trabalho da capital e interior
- sala do Setor de Ouvidoria localizada no 4º andar do TRT da 16º Região
- agendamento com hora e dias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

Para que possa acompanhar a tramitação de sua solicitação, o cidadão recebe, no momento do cadastro no sistema da Ouvidoria, *login* e senha que possibilitam seu acesso 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).

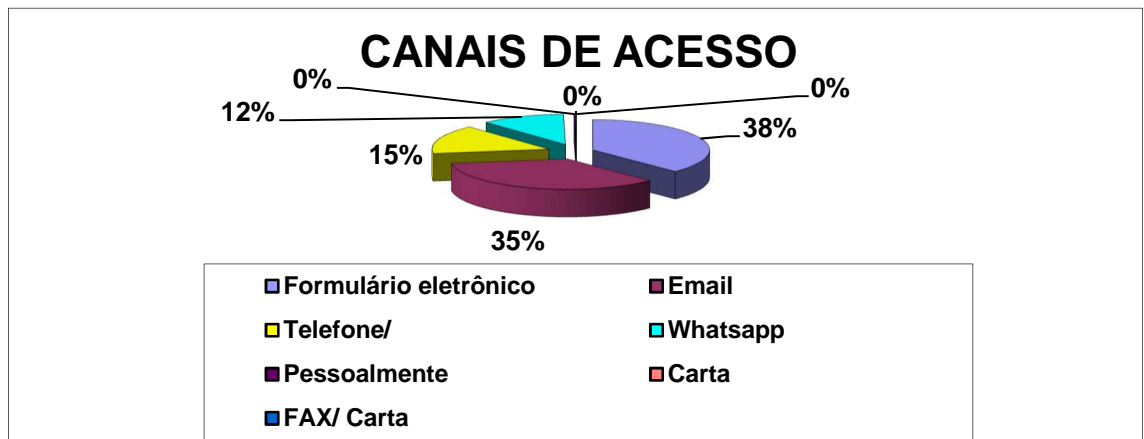
2. DADOS ESTATÍSTICOS DE 2022

Em 2022, foram registradas 1.057 manifestações, sendo 45% delas relacionadas a informações relativas a assuntos diversos (concurso público, telefone de contato das unidades, orientações sobre busca no site, dúvidas sobre o PJ-e, dentre outras), a consulta sobre andamento de processos e a reclamações sobre processos em trâmite no órgão, especialmente no que diz respeito à morosidade em sua tramitação. No que tange

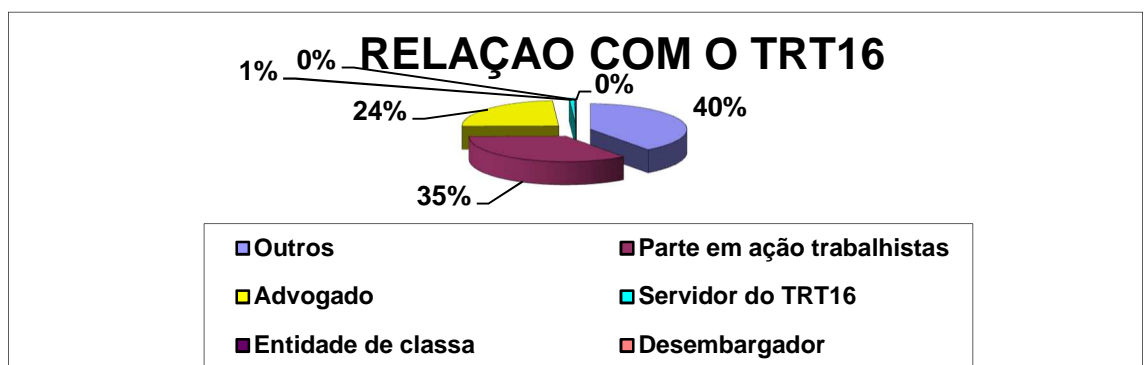
ao trâmite de processos judiciais em primeiro e segundo grau, 69% das manifestações foram sobre consulta processual e 31% a respeito de morosidade.



Os meios de acesso mais utilizados pelos manifestantes foram o formulário eletrônico disponível no site do Tribunal e o e-mail institucional.



Em razão da realização do concurso para servidores no ano de 2022, a Ouvidoria recebeu diversos pedidos de informações sobre o certame, o que aumentou consideravelmente o número de manifestantes classificados como “outros” em relação aos anos anteriores.



O prazo médio de arquivamento das manifestações registradas na Ouvidoria no ano de 2022 foi de 1 (um) dia.

3. SUGESTÕES RECEBIDAS EM 2022

No ano de 2022, a Ouvidoria registrou sugestões de servidores, advogados, órgãos e cidadãos em geral e fez o encaminhamento para o setor competente para que fosse analisada e implementada pelo Tribunal, conforme demonstrativo abaixo:

Nº da Manifestação	Relacionamento com TRT	Teor da Manifestação	Providência Adotada
401/2022	Servidor TRT 16	Sugere um estudo mais aprofundado por parte da Administração em relação à implantação do Setor de Projetos	Encaminhado para o conhecimento da Presidência
402/2022	Outro	Sugere a redistribuição de cargos vagos existentes neste TRT por reciprocidade com cargos ocupados em outros TRTs	Encaminhado para o conhecimento da Presidência
477/2022	Ouvidoria do STJ	Divulgação no site e convite para participação na consulta pública	Encaminhada para a Divisão de Assessoria de Comunicação Social que fez a divulgação no portal do Tribunal
609/2022	Ouvidoria TRT 11	Sugere/solicita o compartilhamento, pelos TRTs 2 e 16, do Manual utilizado por cada Regional para o "Botão do Pânico", bem como o envio de matéria interna sobre o assunto	Encaminhada à Divisão de Polícia Judicial, que prestou as informações pertinentes
832/2022	Outro	Sugere apresentação de proposta sobre Eficiência Energética e Etiquetagem em prédios públicos	Encaminhada ao Setor de Gestão Socioambiental
859/2022	Advogado(a)	Sugere/solicita a intervenção da Ouvidoria a fim de que seja promovida a reunião de ações que, segundo o manifestante, guardam conexão entre si	Informado ao manifestante a impossibilidade de intervenção da Ouvidoria, que não tem poderes para requer nada em nome das partes ou intervir na condução das reclamações trabalhistas
893/2022	Advogado(a)	Sugere/solicita a devolução de autos para a VT de origem	Informado ao manifestante sobre a impossibilidade de a Ouvidoria requerer em nome das partes ou solicitar qualquer

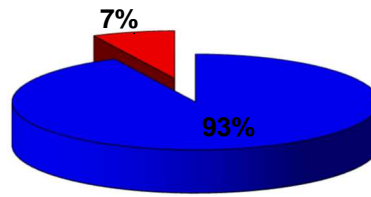
			tipo de procedimento, que deverá ser requerido nos autos. Encaminhado para o conhecimento da Divisão de Recursos, Jurisprudência e Precedentes
1046/2022	Advogado(a)	Sugere/solicita a conclusão de processo para homologação de acordo juntado aos autos	Informado ao manifestante que a solicitação deverá ser formulada nos autos do processo, uma vez que a Ouvidoria não tem poderes para requerer nada em nome das partes, tampouco solicitar qualquer tipo de procedimento judicial

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria do Tribunal também 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.

Em 2022, foram registrados 77 pedidos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), representando 7% da demanda recebida pela Ouvidoria. Dentre as demandas recebidas, 49% dos pedidos foram feitos através de formulário eletrônico disponibilizado no site do Tribunal. O segundo meio mais utilizado pelo cidadão foi o e-mail, equivalente a 44% das solicitações. Os cidadãos também utilizaram o *whatsapp* e o telefone/celular institucional para registro de suas solicitações, cujos meios de contato corresponderam apenas a 7% da demanda.

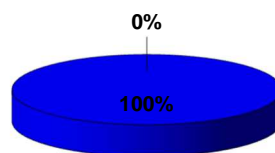
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA EM 2022



■ MANIFESTAÇÕES ■ PEDIDOS DE INFORMAÇÕES COM BASE NA LAI

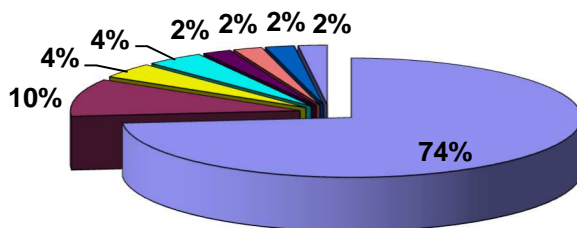
Em 2022, todos os pedidos com base na LAI tramitaram de forma célere e não houve indeferimento quanto à solicitação de informações, dados ou documentos relacionados com a Justiça do Trabalho da 16ª Região, de modo que todos os pedidos foram devidamente respondidos. Quando a informação solicitada pelo cidadão está disponível no site do Tribunal, a Ouvidoria encaminha a informação, caso existente, e fornece, ainda, todas as diretrizes para que a busca possa ser feita de maneira correta no sítio eletrônico.

PEDIDOS COM BASE NA LAI DEFERIDOS



■ DEFERIDOS ■ INDEFERIDOS

Unidades demandadas para atendimento aos pedidos com base na LAI



- SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
- SECRETARIA DE GOVERNANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA
- COORDENADPRIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO NEGOCIAL
- GABINETE DA PRESIDÊNCIA
- DIVISÃO DE RECURSOS, JURISPRUDÊNCIAS E PRECEDENTES
- SECRETARIA DE ORÇAMENTOS E FINANÇAS
- SECRETARIA DO TRIBUNAL PLENO

5. CARTA DE SERVIÇOS

A mais nova versão da Carta de Serviços é baseada na Política de Acessibilidade e na Política de Inovação do Poder Judiciário, tendo sido resultado de trabalho conjunto da Ouvidoria, Planejamento Estratégico, Comunicação, Cerimonial, Tecnologia da Informação e Comissão de Acessibilidade, com o apoio do INOVALAB, laboratório de inovação implantado pelo TRT16 no ano de 2022.

A Carta de Serviços ganhou um formato 100% eletrônico, garantindo, assim, total acessibilidade aos serviços prestados pela Justiça do Trabalho do Maranhão e a inclusão das pessoas com deficiência (PcD).

Proporcionando ainda a transparência na prestação dos serviços, a Carta informa os requisitos, documentos, etapas, prazo, forma de acesso ao serviço, locais da prestação do serviço, forma de comunicação do solicitante com a unidade prestadora do serviço, bem como os mecanismos para consulta sobre a prestação do serviço. Há, ainda, o link de acesso direto ao serviço como forma de facilitar a consulta realizada pelos cidadãos.

O documento está em fase de conclusão e será disponibilizado no Portal da Justiça do Trabalho do Maranhão no ano de 2023.

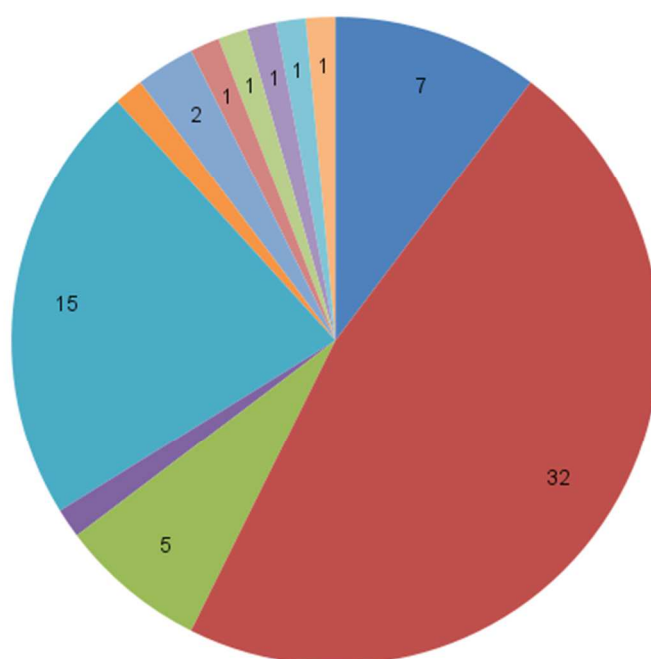
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria disponibiliza no site do Tribunal pesquisa permanente de satisfação para avaliar a prestação do serviço do setor, cujo resultado é publicado anualmente (<https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/pesquisas-de-opiniaio>).

A pesquisa realizada em 2022 demonstrou que 76,5% consideraram como “ótimo” o interesse e tratamento a si dispensando pelo servidor da Ouvidoria e 83,6% avaliaram o prazo para atendimento pelo setor como rápido. Todos aqueles que responderam à pesquisa afirmaram que entrariam novamente em contato com o setor e 92,5% avaliam a Ouvidoria como setor que contribui para a melhoria na prestação de serviços pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, o que demonstra a confiança do cidadão em buscar o setor para atendimento de suas solicitações.

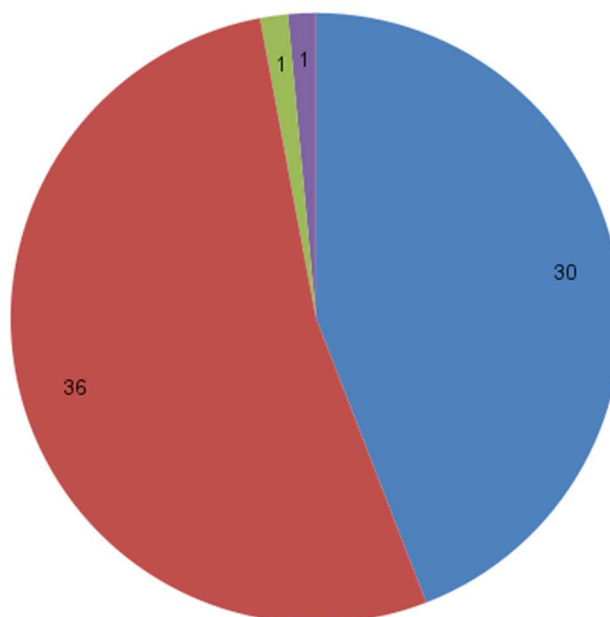
1. Por favor, informe qual a sua relação com o TRT 16ª Região:

- Advogado (a) (1,5%)
- Parte em ação trabalhista (47,1%)
- Servidor(a) de outro órgão (7,4%)
- Terceirizado(a) (1,5%)
- Outros... (22,1%)
- Cidadão (1,5%)
- Servidor(a) (2,9%)
- Estagiário(a) (1,5%)
- Interessado em resultado de processo (1,5%)
- Interessado em resultado de Ação Civil Pública (1,5%)
- Acompanhando processo de grande repercussão (22,1%)
- Cidadão (1,5%)



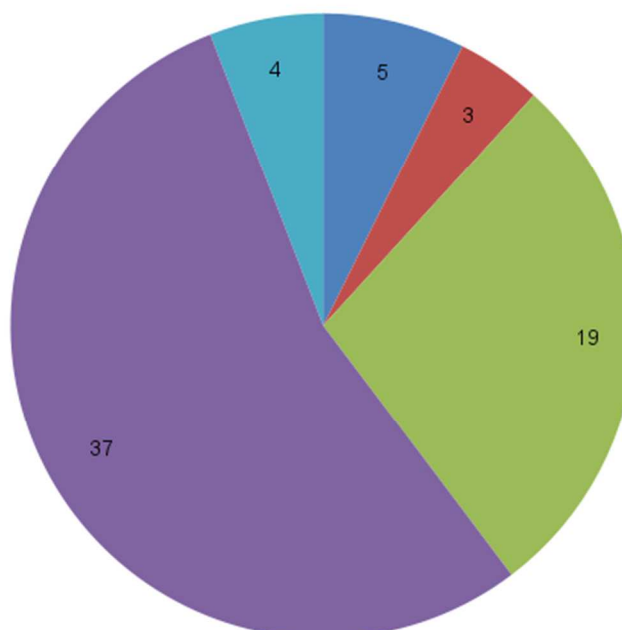
2. Qual o meio utilizado para contato com a Ouvidoria?

- E-mail (44,1%)
- Formulário Eletrônico (52,9%)
- Telefone (98 2109 9494) (1,5%)
- Outros meios (1,5%)



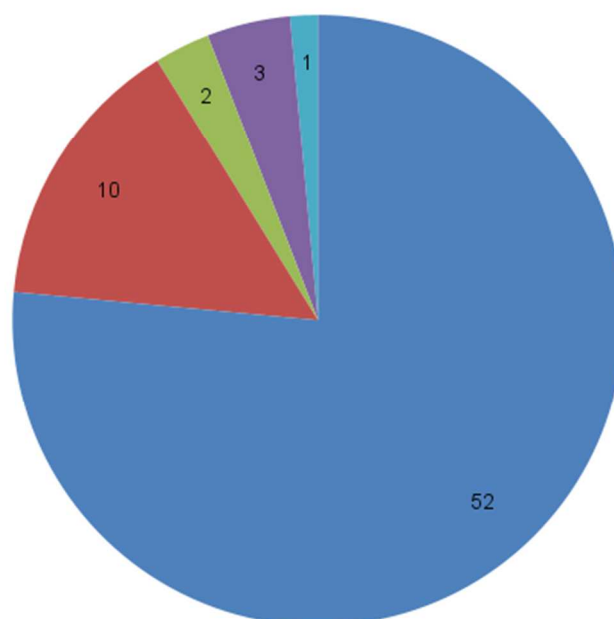
3. Qual o motivo do contato com a Ouvidoria do TRT da 16ª Região?

- Elogio (7,4%)
- Outro (4,4%)
- Reclamação (27,9%)
- Informação (54,4%)
- Denúncia (5,9%)



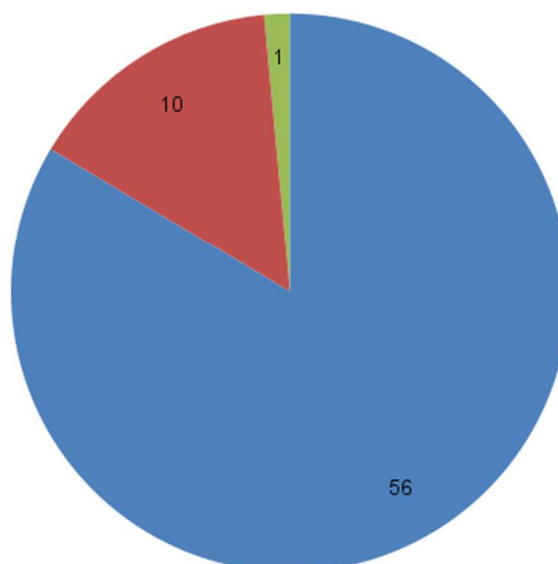
4. Como você qualifica o tratamento e interesse demonstrados pelo(a) servidor(a) que fez o seu atendimento?

- Ótimo (76,5%)
- Bom (14,7%)
- Regular (2,9%)
- Ruim (4,4%)
- Péssimo (1,5%)



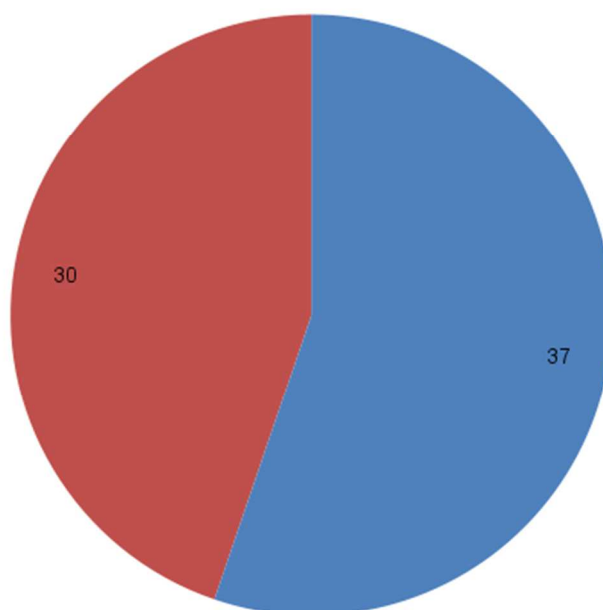
5. Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar sua manifestação?

- Rápido (83,6%)
- Razoável (14,9%)
- Muito demorado (1,5%)



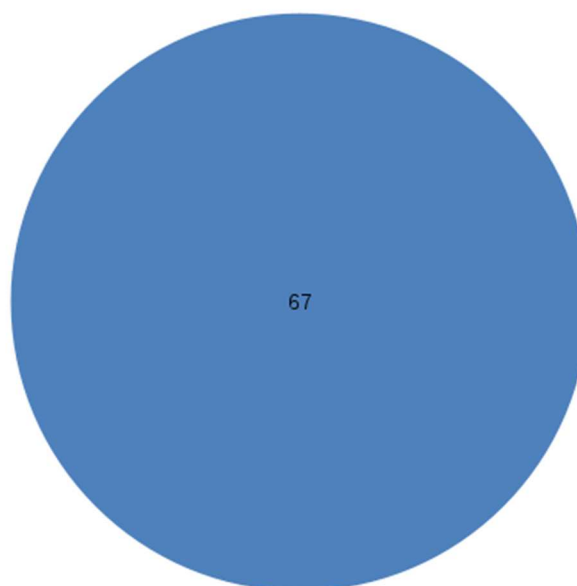
6. Você procurou o setor diretamente responsável pelo objeto da sua manifestação antes de buscar os serviços da Ouvidoria?

- Não (55,2%)
- Sim (44,8%)



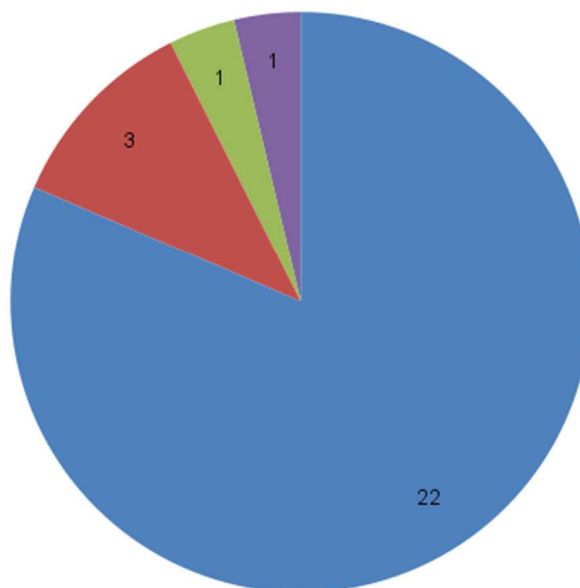
10. Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria?

- Sim (100%)



8. Você é pessoa com deficiência (PcD)? Em caso positivo, como você avalia o atendimento feito pela equipe da Ouvidoria?

- Não se aplica/ não sou pessoa com deficiência (PcD) (81,5%)
- Ótimo (11,1%)
- Bom (3,7%)
- Regular (3,7%)



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

- Sim (92,5%)
- Sem resposta (3,0%)
- Talvez (1,5%)
- Não (3,0%)

