



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

Av. Senador Vitorino Freire, 2001, Areinha, São Luís-MA, CEP: 65.010-650 - Fone/fax: (98) 3218-9494 – [ouvidoria@trt16.gov.br](mailto:ouvidoria@trt16.gov.br)

**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DO  
SERVIÇO DE OUVIDORIA - TRT 16ª REGIÃO  
(MARÇO à DEZEMBRO/ 2006)**

**SÃO LUÍS – MA**

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO**

OUVIDORA

**DESEMBARGADORA ILKA ESDRA SILVA ARAÚJO**

OUVIDOR SUBSTITUTO

**DESEMBARGADOR LUÍS COSMO DA SILVA JÚNIOR**

SERVIDORES

**CELIA CRISTINA NUNES MUNIZ**  
COORDENADORA DA OUVIDORIA

**ANÍCIA DE JESUS EWERTON**  
ANALISTA JUDICIÁRIA



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

Av. Senador Vitorino Freire, 2001, Areinha, São Luís-MA, CEP: 65.010-650 - Fone/fax: (98) 3218-9494 – [ouvidoria@trt16.gov.br](mailto:ouvidoria@trt16.gov.br)

## RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE OUVIDORIA TRT 16ª REGIÃO/MA

### 1. OBJETIVOS:

#### Geral:

Explicitar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados.

#### Específicos:

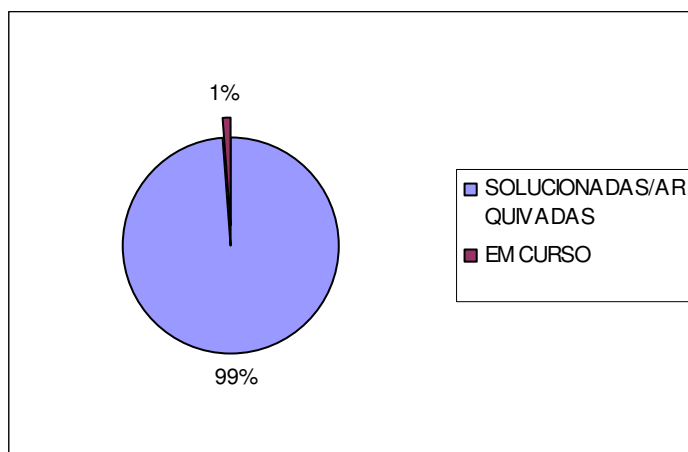
- Detectar as dificuldades, imperfeições e falhas nos serviços oferecidos pelo TRT 16ª Região e pelos órgãos vinculados visando a implementação de ações de melhoria;
- Subsidiar a elaboração do Planejamento Estratégico deste Regional;
- Disseminar as boas práticas de gestão para conhecimento do público interno e externo do Tribunal Regional do Trabalho – 16ª Região.

### 2. PERÍODO:

Relata as atividades realizadas nos meses de **MARÇO à DEZEMBRO/2006**.

### 3. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES - 2006:

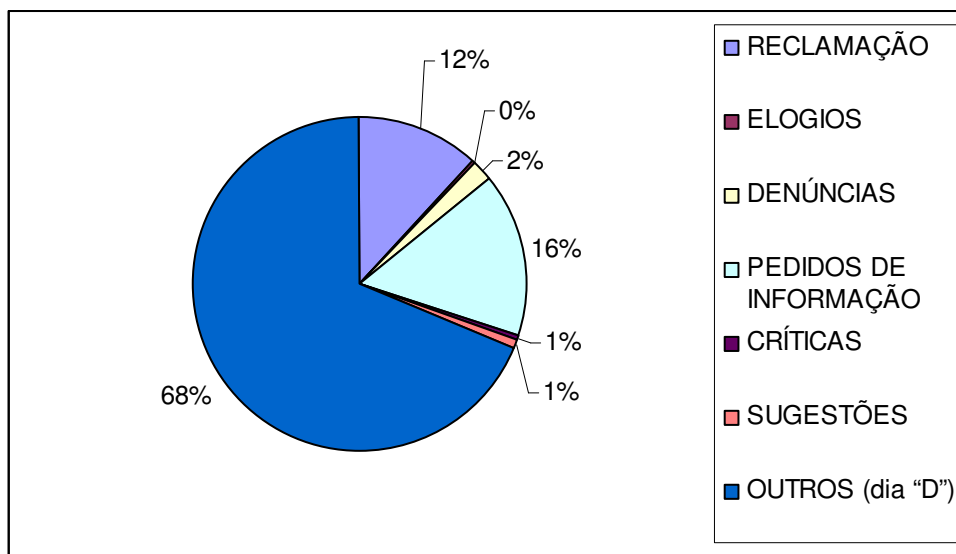
<b>INGRESSAS</b>	<b>829</b>
SOLUCIONADAS/ARQUIVADAS	819
<b>EM CURSO</b>	<b>10</b>



**Gráfico 01**

#### 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

RECLAMAÇÃO	100
ELOGIOS	02
DENÚNCIAS	15
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	131
CRÍTICAS	05
SUGESTÕES	07
OUTROS (dia "D")	569
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>



**Gráfico 02**

Das 829 (oitocentos e vinte e nove) manifestações recebidas no ano de 2006, 561 (quinhentas e sessenta e uma) foram computadas na categoria "Outros" por serem referentes ao dia "D" da conciliação que ocorreu neste Eg. TRT no mês de agosto/06.

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	00
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	575
E-MAIL	06
CARTA	06
FAX	00
TELEFONE	167
PESSOALMENTE	75
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>

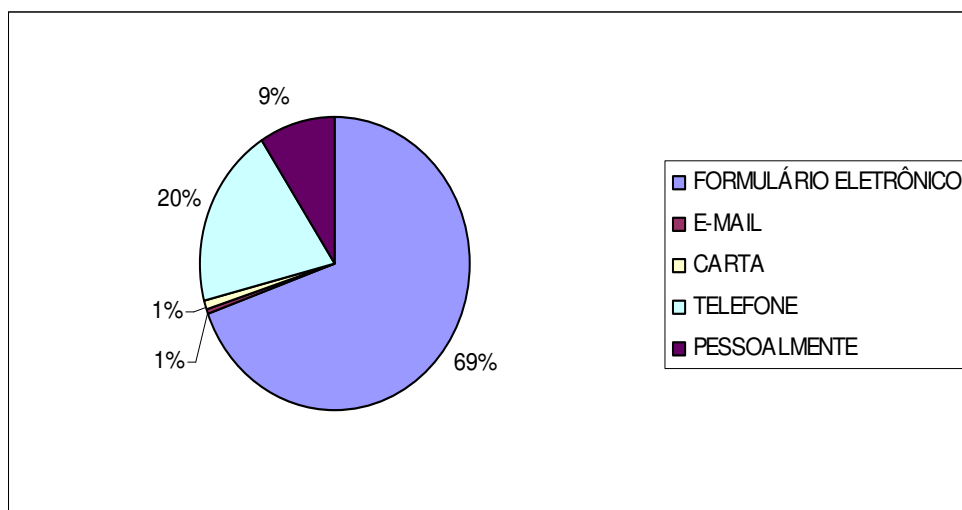


Gráfico 03

No ano de 2006, o meio de contato com a Ouvidoria mais utilizado pelos usuários foi o formulário eletrônico, aqui estamos levando em consideração as manifestações do dia "D".

#### 6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	16
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	90
OUTRO	48
SERVIDOR	13
ESTAGIÁRIO	1

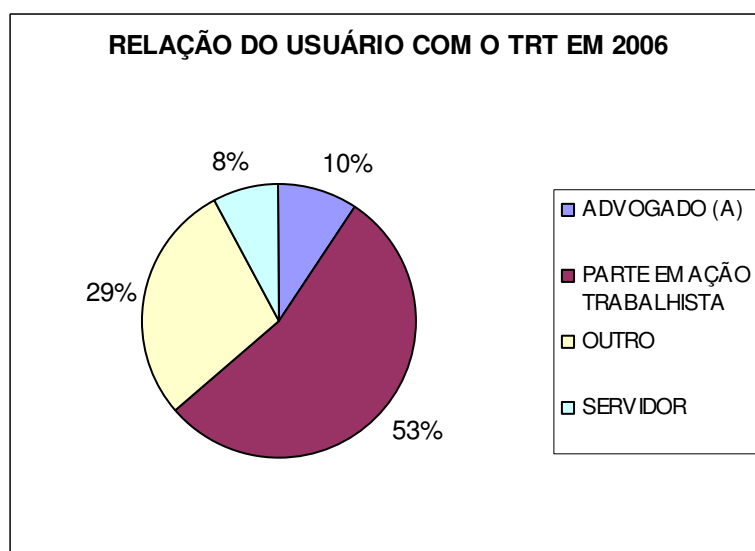


Gráfico 04

A maior procura foi por usuários que são Parte em Ação Trabalhista. Neste aspecto não foram considerados os meses de julho e agosto/06, ocasião em que alguns

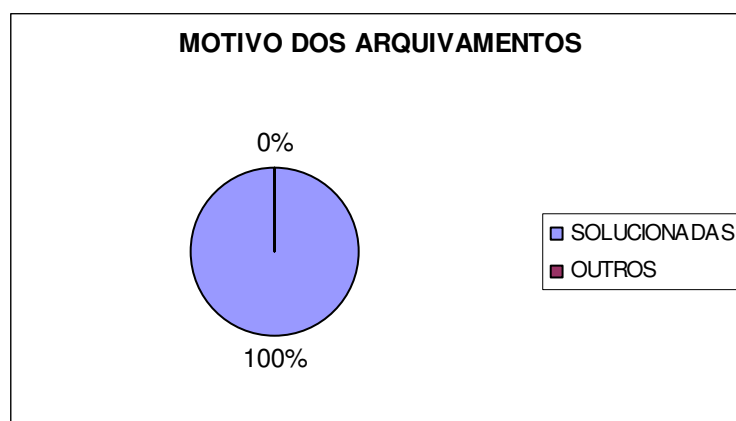
advogados deram entrada a diversas manifestações para inclusão de processos na pauta do Dia “D” da Conciliação.

## 7. MANIFESTAÇÕES COM SOLUÇÃO IMEDIATA

Das 829 (oitocentos e vinte e nove) manifestações recebidas no ano de 2006, 707 (setecentos e sete ) tiveram solução imediata; 561 para inclusão de processo no Dia Nacional de Conciliação e as 146 restantes referiam-se a assuntos diversos como: andamento processual, direitos trabalhistas, denúncias sobre relações de emprego, etc.

## 8. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS NO ANO/2006:

SOLUCIONADAS	819
OUTROS	0



**Gráfico 05**

## 9. DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS EM 2006:

MESES	INGRESSAS	ARQUIVADAS										EM CURSO
		Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Março	16	10	03	00	00	01	00	02	00	00	00	00
Abril	22		17	00	00	00	02	01	00	02	00	00
Mai	28			19	00	07	01	01	00	00	00	00
Junho	20				05	14	00	01	00	00	00	00
Julho	380					361	10	08	01	00	00	00
Agosto	281						270	09	01	01	00	00
Setembro	26							21	04	00	00	01
Outubro	27								17	10	00	00
Novembro	18									11	01	06
Dezembro	11										08	03
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>05</b>	<b>383</b>	<b>283</b>	<b>43</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

## 10. PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO:

MESES	PRAZO MÉDIO (DIAS)
Março	06
Abril	18
Maio	08
Junho	17
Julho	37
Agosto	33
Setembro	38
Outubro	08
Novembro	46
Dezembro	05
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>24</b>

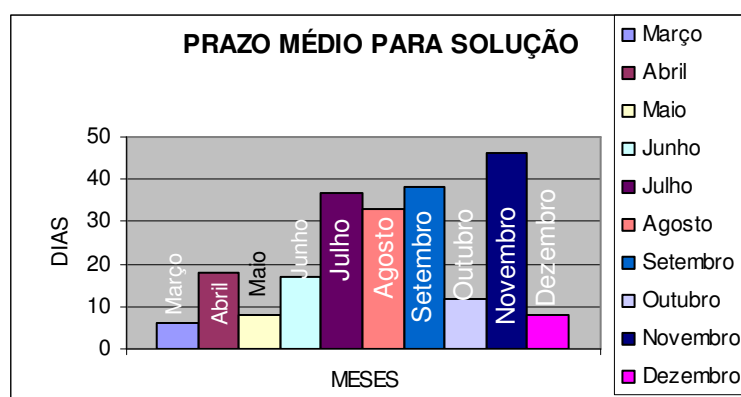


Gráfico 06

As manifestações que tiveram solução imediata, isto é, aquelas consistentes em meras consultas processuais ou direitos trabalhistas, não têm os seus prazos de conclusão computados para cálculo da média no intuito de darmos um resultado mais fidedigno.

## 11. SITUAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES DE 2006:

MESES	INGRESSAS	ARQUIVADAS	EM CURSO
Março	16	16	00
Abril	22	22	00
Maio	28	28	00
Junho	20	20	00
Julho	380	380	00
Agosto	281	281	00
Setembro	26	25	01
Outubro	27	27	00
Novembro	18	12	6
Dezembro	11	08	3
<b>TOTAL</b>	<b>829</b>	<b>819</b>	<b>10</b>

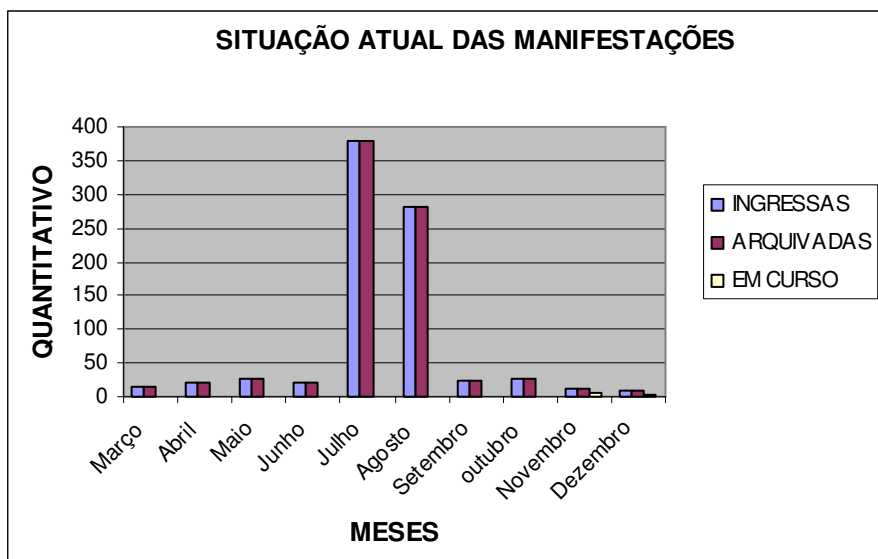


Gráfico 07

## 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O Serviço de Ouvidoria do TRT 16ª Região termina o ano de 2006 com um total de 829 (oitocentas e vinte e nove) manifestações recebidas, computando uma média de 21 (vinte e uma) manifestações por mês, ficando pendentes de solução apenas 10 (dez).

Para a apuração da média mensal de ingresso de manifestações não foram considerados os meses de julho e agosto, em função do Dia "D" da Conciliação que contou com o Serviço de Ouvidoria para fazer a articulação entre o usuário, o Tribunal e as Varas Trabalhistas (Capital e interior do Estado), elevando, assim, o número de manifestações nesses meses.

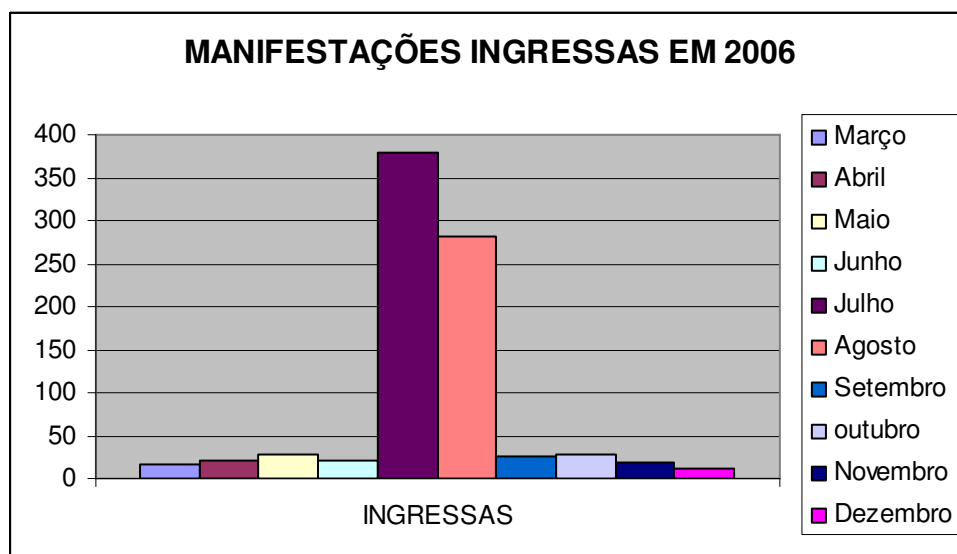


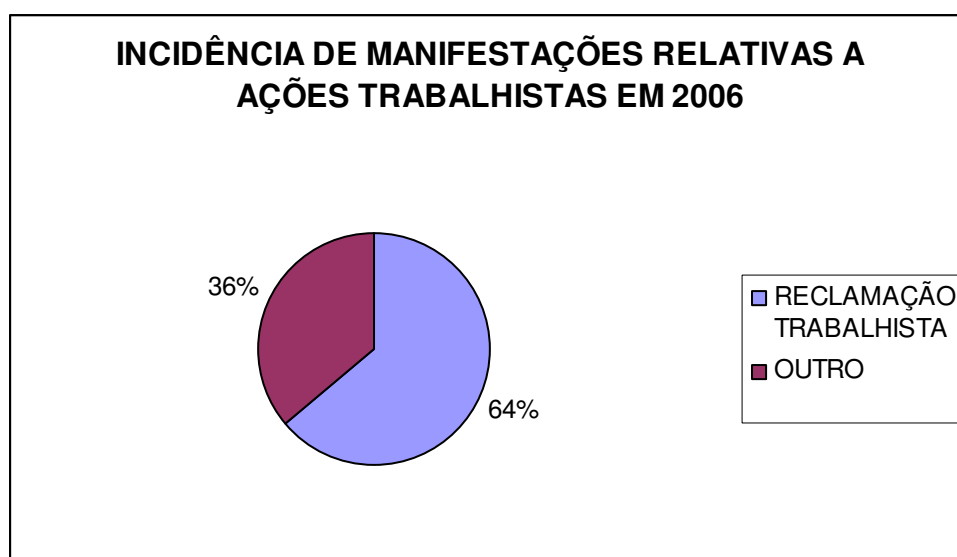
Gráfico 08



Nestes nove meses de atuação o canal de contato com a Ouvidoria mais utilizado pelos usuários foi o formulário eletrônico, conforme pode ser observado no item 05 (pág. 04) e gráfico 03.

Foi feito um levantamento em todas as 829 manifestações formuladas na Ouvidoria até o momento (ANEXO I), com o objetivo de verificarmos quais os temas mais abordados. A intenção é que este levantamento possa servir como subsídio para o planejamento estratégico do Tribunal e também para a criação de um sistema informatizado para o ingresso, monitoramento e acompanhamento das manifestações utilizando-se a *home page* deste Eg. TRT, a exemplo do que já acontece em outros Regionais. Podemos observar um quadro resumo dos assuntos tratados no ANEXO III deste Relatório.

Como já fartamente evidenciado, o maior índice de manifestações diz respeito às questões relativas às Ações Trabalhistas em curso neste Tribunal. Das 266 manifestações ingressadas na Ouvidoria - excetuando-se as manifestações relativas ao Dia "D" de Conciliação e do Dia Nacional de Conciliação (563 manifestações) – 170 (cento e setenta) foram para tratar de Ações Trabalhistas, equivalendo a 64% do total.



**Gráfico 09**

Os assuntos mais tratados são consultas sobre andamento processual, aparecendo no total de 54 manifestações e sobre a morosidade no andamento de processos em 84 manifestações.

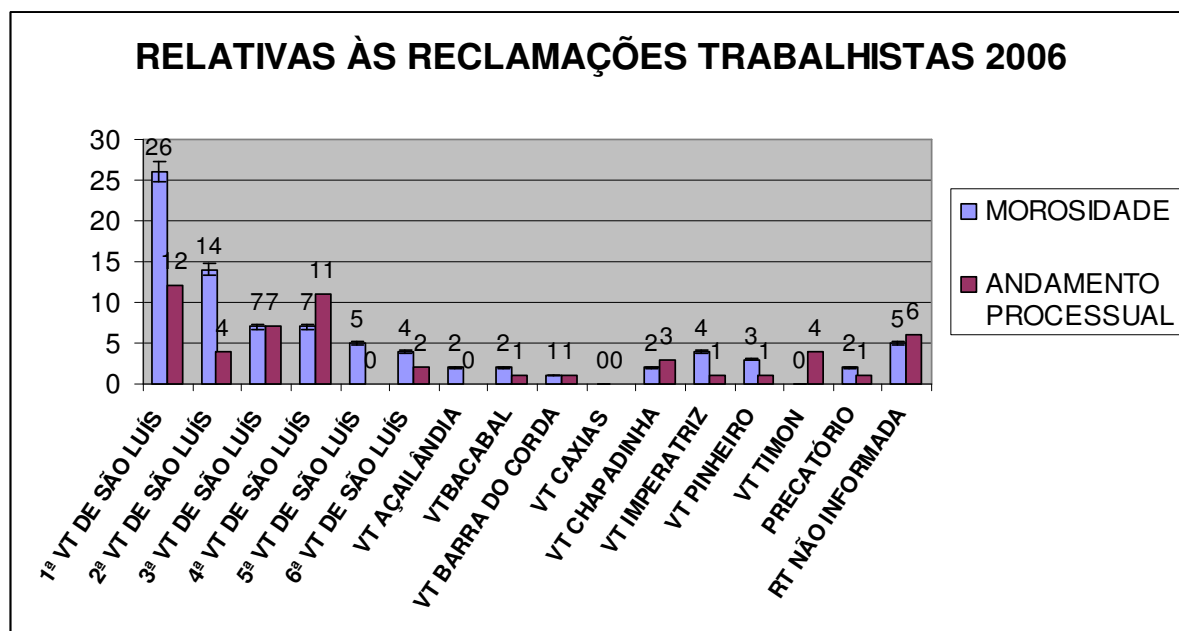


Gráfico 10

Apresentamos no ANEXO II um quadro geral do quantitativo das manifestações cujo conteúdo versava sobre Reclamações Trabalhistas (170 no total) especificando as Varas Trabalhistas nas quais estão tramitando, as que não tiveram o número do processo informado e as que se encontram no Serviço de Precatórios, demonstrando ainda quais os assuntos tratados. Destacamos, dentre os assuntos tratados os que tiveram maior incidência, por ordem crescente de manifestações, sendo o primeiro a morosidade no andamento processual, seguido por consulta sobre andamento do processo, depois sobre a atuação do próprio advogado do manifestante nos autos e o inconformismo com o resultado do processo. Dentre as Varas Trabalhistas, a que teve maior incidência de manifestações foi a 1ª VT de São Luís, com 25% do total.

### 13. ANEXO:

- ANEXO I – Quadro resumo do quantitativo das manifestações por assunto.
- ANEXO II – Quadro demonstrativo exclusivamente das manifestações relativas a Ações Trabalhistas, as Varas em que estão tramitando e os assuntos tratados.
- ANEXO III – Quadro resumo do quantitativo das manifestações relativas a Ações Trabalhistas com incidência dos assuntos tratados por Vara Trabalhista.