



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



**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DO
SERVIÇO DE OUVIDORIA - TRT 16ª REGIÃO**

- 2007 -

SÃO LUÍS – MA



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

DESEMBARGADORA ILKA ESDRA SILVA ARAÚJO
OUVIDORA

DESEMBARGADOR LUÍS COSMO DA SILVA JÚNIOR
OUVIDOR SUBSTITUTO

CELIA CRISTINA NUNES MUNIZ
COORDENADORA DA OUVIDORIA

ANÍCIA DE JESUS EWERTON
SECRETÁRIO ESPECIALIZADO



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

APRESENTAÇÃO

O aperfeiçoamento das instituições públicas judiciárias é dever inquestionável do administrador que visa à prestação de serviços mais eficientes. Demonstra transparência nas suas ações quando propicia a facilidade de acesso às informações sobre a entrega da prestação jurisdicional, levando em conta a participação direta do cidadão, que traz, via de consequência, maior credibilidade e prestígio da instituição perante a sociedade.

Sob esta perspectiva foi criada a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Resolução Administrativa nº 33/2006) que teve suas atividades iniciadas em 24 de março de 2006.

No ano de 2007 o Serviço de Ouvidoria teve como ouvidora a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo, como ouvidor substituto o desembargador Luis Cosmo da Silva Júnior, sendo coordenada pela servidora Célia Cristina Nunes Muniz.

Durante esse curto período de funcionamento totalizou 1566 (um mil, quinhentas e sessenta e seis) manifestações, das quais 737 (setecentas e trinta e sete) no ano de 2007.

Tornando a Justiça melhor compreendida e mais acessível aos cidadãos, a Ouvidoria do TRT 16ª Região, possui como atribuições:

a) receber consultas, diligenciar e prestar esclarecimentos a todo o cidadão, por escrito, pela internet, pessoalmente ou via telefônica, sobre qualquer ato praticado ou de responsabilidade de órgão integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo;

b) receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dirigidos à atuação dos mais diversos órgãos integrantes do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, encaminhando-as aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado informado, sobre as providências efetivamente adotadas;

c) sugerir à Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades prestadas pelos mais diversos órgãos da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

d) reduzir a termo todas as manifestações recebidas pessoalmente ou pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo dos documentos que lhe foram enviados; e

e) realizar, em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão, incentivando a participação popular.

Demonstrando ser uma excelente ferramenta gerencial, a Ouvidoria tem como objetivos:

- Detectar as dificuldades, imperfeições e falhas nos serviços oferecidos pelo TRT 16ª Região e pelos órgãos vinculados visando à 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.

Este relatório tem como objetivo explicitar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária – as quais estão descritas no art. 84 do Regimento Interno deste Eg. Tribunal – quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados, especialmente no ano de 2007.

1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2007:

No ano de 2007 foram recebidas 737 (setecentas e trinta e sete) manifestações, registrando, em média, 03 (três) manifestações diárias, das quais 704 (setecentas e quatro) foram solucionadas/arquivadas e 33 (trinta e três) estão em curso.

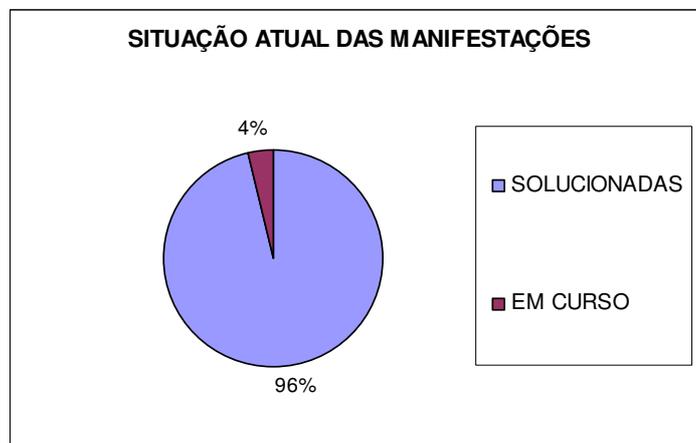


Gráfico 01

2. MÉDIA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM RELAÇÃO AOS DIAS ÚTEIS NO MÊS:

	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	25	17	1
FEVEREIRO	23	17	1
MARÇO	49	22	2
ABRIL	28	18	2
MAIO	51	22	2
JUNHO	51	20	3
JULHO	66	22	3
AGOSTO	56	23	2
SETEMBRO	38	19	2
OUTUBRO	57	22	2
NOVEMBRO	256	18	14
DEZEMBRO	37	13	3
TOTAL	737	233	3

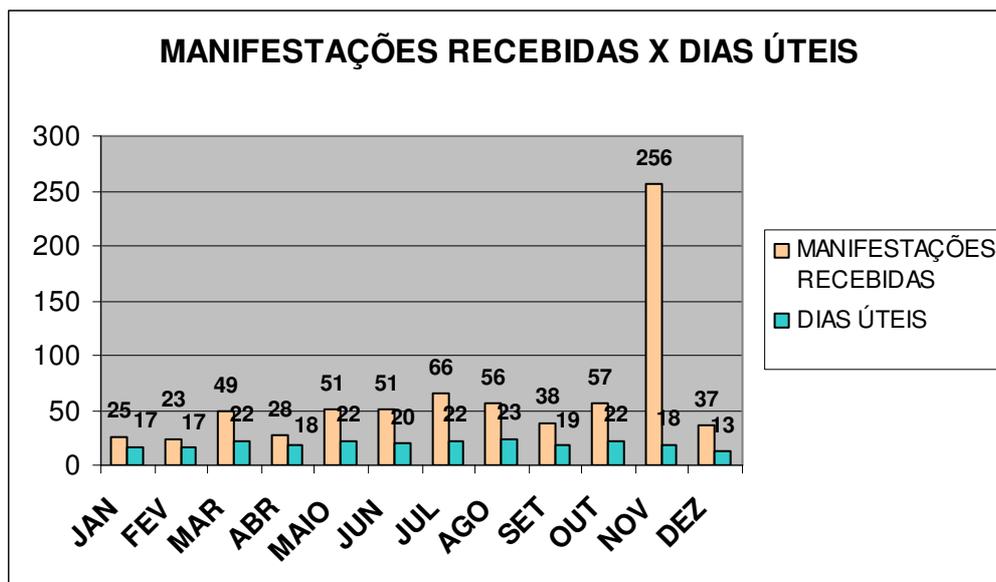


Gráfico 02

É feita a relação entre as manifestações recebidas e os dias úteis do mês devido ao fato do maior número de acessos se darem por meio do formulário eletrônico, disponibilizado na internet, o qual pode ser acessado em qualquer dia da semana (sábados, domingos e feriados) e horário.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

RECLAMAÇÃO	156
ELOGIOS	23
DENÚNCIAS	29
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	292
CRÍTICAS	08
SUGESTÕES	11
OUTROS	218
TOTAL	737

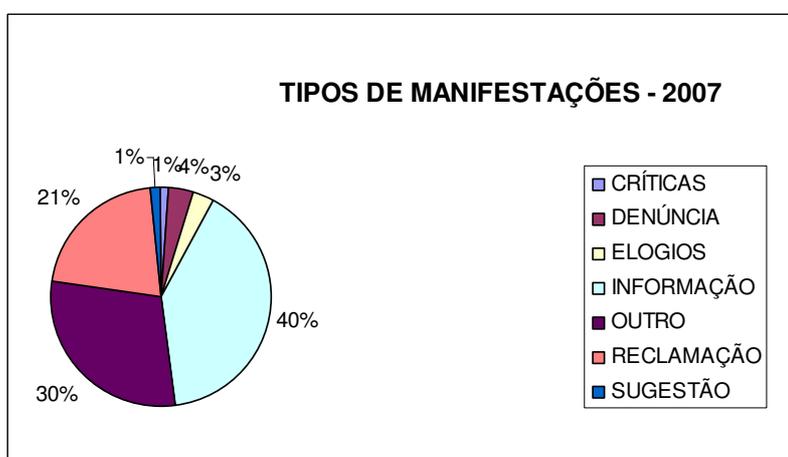


Gráfico 03

Das 737 (setecentas e trinta e sete) manifestações recebidas no ano de 2007, a maioria (40%) foi relativa a pedidos de informação.

A categoria denominada "outros" (30%) abrangeu os pedidos de inclusão de processos em pauta para a Semana da Conciliação (208 pedidos) correspondendo a 28% dessa categoria, e o restante envolveu pedidos diversos, tais como agradecimento direcionado à Ouvidoria, pregação religiosa, pedido de ajuda em reclamações trabalhistas, pedido de doação de alimentos, ou outros assuntos fora do alcance da Ouvidoria.

Em seguida, ficaram as reclamações, no percentual de 21%.

O índice de pedidos para inclusão de processos em pauta para a Semana da Conciliação, comparando-se com o ano precedente, foi bem menor, equivalendo, em 2006 a 67% do total das manifestações ingressas e apenas a 21% em 2007.

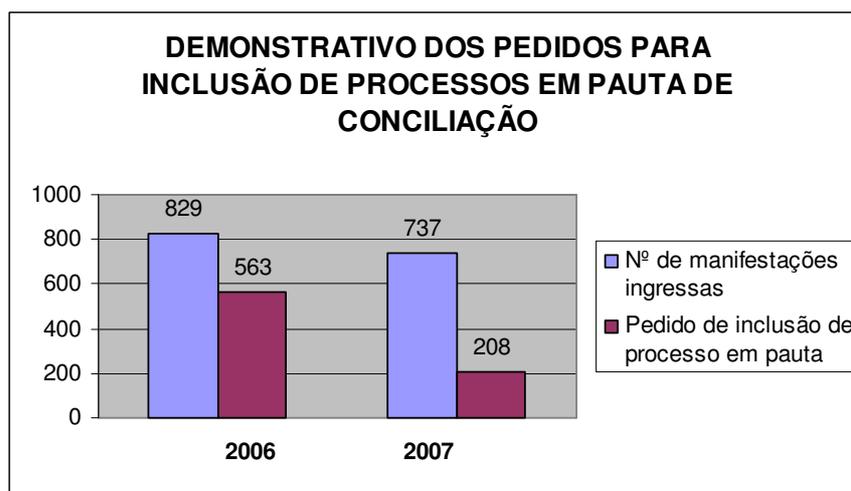


Gráfico 04

4. ASSUNTOS ABORDADOS

Para facilitar o controle e monitoramento das manifestações, os tipos de manifestações foram agrupados por assunto, a partir da incidência observada ao longo do ano de 2006. São eles:

1. Reclamação Trabalhista:

- a) Morosidade
- b) Procedimento do Juízo (VT ou TRT)
- c) Procedimento advogado
- d) Outros

2. Procedimento Unidade TRT/Vara Trabalhista:

- a) Atuação de magistrado
- b) Atuação de servidor
- c) Atuação de estagiário
- d) Atuação de funcionário terceirizado
- e) Outros

3. Concurso:

- a) Servidor
- b) Juiz

4. Ambiente de trabalho:

- a) Estrutura física
- b) Equipamentos
- c) Relações interpessoais

d) outros

5. Tecnologia da Informação:

- a) SAPT 1 e 2
b) Site do TRT – 16ª Região

6. Precatório:

7. Troca de experiência com outros Tribunais e/ou outras instituições:

8. Fora do alcance da Ouvidoria:

- a) Consulta processual
b) Consulta sobre direitos trabalhistas
c) Solicitação de fiscalização em empresa
d) Orientações de como proceder em processo em curso
e) Consulta jurídica
f) Outros

9. Outros

5. QUADRO RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS EM 2007

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÃO	Reclamação trabalhista	115
	Procedimento do TRT	03
	Procedimento da VT	14
	Concurso Servidor	01
	Ambiente de trabalho	05
	Tecnologia da informação	01
	Precatório	01
	Fora do alcance da Ouvidoria	10
	Outros	06
Sub-total		156
INFORMAÇÃO	Reclamação Trabalhista	72
	Procedimento da VT	01
	Concurso Servidor	30
	Concurso Juiz	01
	Ambiente de trabalho	04
	Tecnologia da informação	12
	Precatório	03
	Troca de experiência	09
	Fora do alcance da Ouvidoria	112
	Outros	48
Sub-total		292

SUGESTÃO	Ambiente de trabalho	02
	Tecnologia da informação	06
	Precatório	01
	Outros	02
Sub-total		11
DENÚNCIAS	Reclamação Trabalhista	03
	Procedimento do TRT	02
	Procedimento da VT	02
	Fora do alcance da Ouvidoria	19
	Outros	03
Sub-total		29
ELOGIOS	Procedimento do TRT	07
	Procedimento da VT	15
	Outros	01
Sub-total		23
CRÍTICAS	Reclamação trabalhista	01
	Concurso servidor	01
	Tecnologia da informação	04
	Outros	02
Sub-total		8
OUTROS	Reclamação trabalhista	04
	Procedimento do TRT	01
	Fora do alcance da Ouvidoria	02
	Outros	211
Sub-total		218
TOTAL		737

Muitos foram os assuntos abordados, mas, especificamente sobre a tramitação das Reclamações Trabalhistas, foram recebidas 195 (cento e noventa e cinco) manifestações, das quais 135 (cento e trinta e cinco) versavam sobre morosidade na tramitação dos processos.

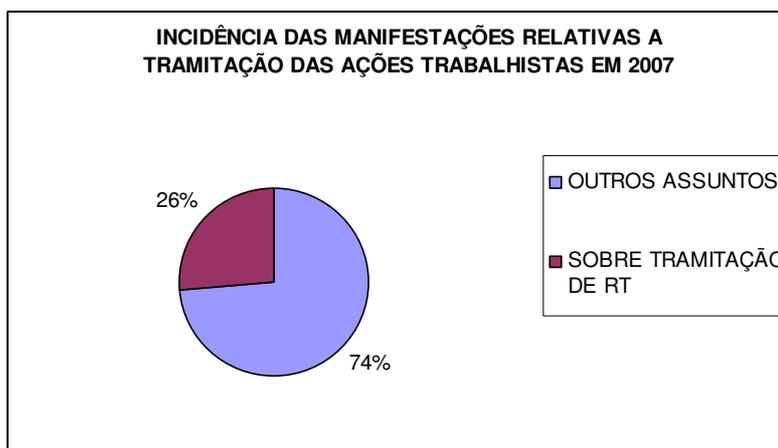


Gráfico 05

Ressaltamos que também foram recebidas manifestações cujo teor versava sobre consulta processual, consulta jurídica, pedidos de orientação como proceder nos autos, entre outros, que, embora tenham relação com as Ações em tramitação neste Regional, estão fora do alcance da Ouvidoria. Abordando estes assuntos foram recebidas 143 (cento e quarenta e três) manifestações.

Também abordando as Reclamações Trabalhistas, temos manifestações agrupadas no que denominamos de "procedimento da VT ou do TRT", nas quais a ênfase dada é na atuação dos servidores e/ou dos magistrados. Totalizaram 45 (quarenta e cinco) manifestações.

Ainda envolvendo as Ações Trabalhistas, foram solicitadas a inclusão em pauta na Semana da Conciliação de 208 (duzentos e oito) processos.

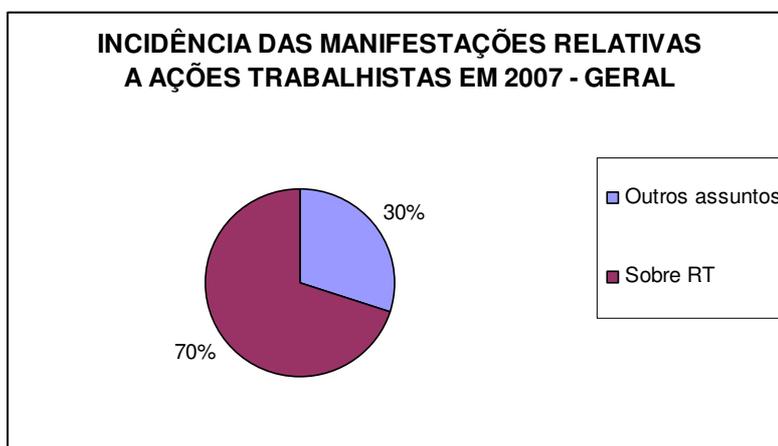


Gráfico 06

6. CANAIS ESCOLHIDOS PELOS USUÁRIOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA:

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	17
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	421
E-MAIL	44
CARTA	00
FAX	00
TELEFONE	108
0800	78
PESSOALMENTE	69
TOTAL	737

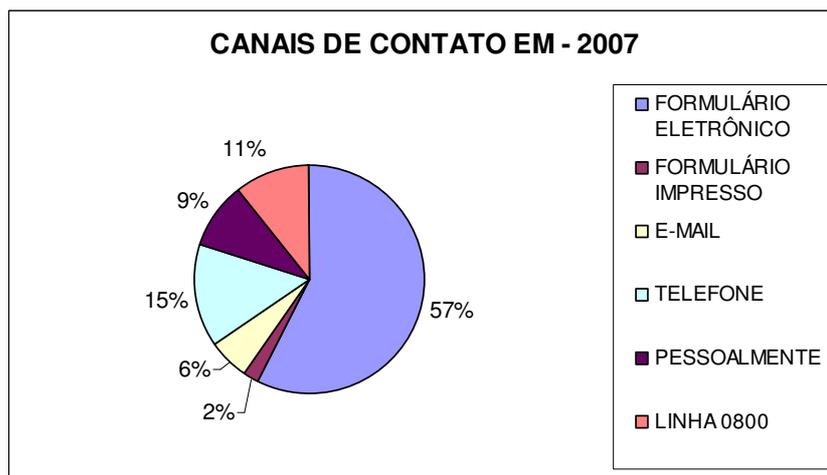


Gráfico 07

A Ouvidoria do TRT 16ª Região possui como canais de contato com os cidadãos-usuários: o formulário impresso, o formulário eletrônico, o e-mail, a via postal, o telefone/fax, o atendimento presencial, além de contar com uma linha exclusiva de atendimento no sistema 0800.

Repetindo o que ocorreu no ano precedente, em 2007 o meio de contato com a Ouvidoria mais utilizado pelos usuários foi o formulário eletrônico.

7. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	201
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	339
ENTIDADE DE CLASSE	01
DESEMBARGADOR (A)	00
JUÍZ (A) DO TRABALHO	00
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	16
ESTAGIÁRIO (A)	00
OUTRO	180
TOTAL	737

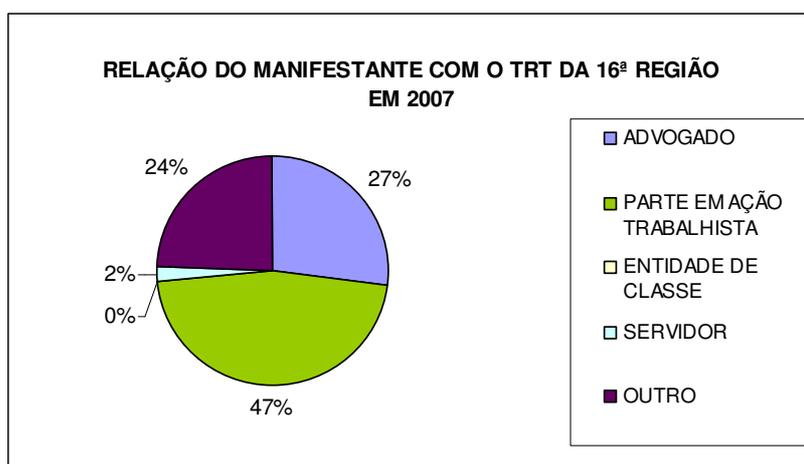


Gráfico 08

Como não poderia deixar de ser, a maior procura pelo Serviço é dos cidadãos que têm ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2007, 47% do total dos manifestantes, seguidos pelos advogados, num percentual de 27%.

8. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS NO ANO DE 2007:

SOLUCIONADAS	529
SOLUCIONADAS imediatamente	172
OUTROS motivos de arquivamento	03

As manifestações solucionadas imediatamente são aquelas que normalmente estão fora do alcance da Ouvidoria, não demandando maiores providências, tais como consulta processual, direitos trabalhistas, entre outras.

Os outros motivos de arquivamento foram três desistências.

A partir do mês de agosto, passou-se a adotar os critérios de procedência ou improcedência das manifestações solucionadas, naquelas possíveis de atribuição de tais conceitos. Tal procedimento não tem a mesma conotação de julgamento, posto que extrapolaria as atribuições desta Ouvidoria, mas, tão-somente a verificação da razoabilidade do pedido do manifestante, tanto que em algumas situações, como por exemplo em manifestações na qual se reclama da morosidade no andamento do processo, a atribuição do conceito é anterior a qualquer providência tomada pela Ouvidoria, bastando a constatação no SAPT 1 ou 2 deste Regional. Em outras situações, sendo a manifestação confirmada ou admitida pela Unidade, a adoção do critério ocorre após as providências tomadas pela Ouvidoria e dos esclarecimentos prestados pela Unidade.

Assim, das 529 manifestações solucionadas, 57 (cinquenta e sete) foram procedentes, 58 (cinquenta e oito) improcedentes. As demais (414), não foi possível a utilização de tais conceitos.

A adoção dos conceitos "procedente" e "improcedente" tem como objetivo detectar mais facilmente as dificuldades, imperfeições e falhas nos serviços oferecidos pelo TRT 16ª Região para a implementação de ações de melhoria.

9. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES EM 2007:

MESES	INGRESSAS	Remanescentes de 2006	ARQUIVADAS												EM CURSO
			Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Remanescentes 2006	00	09	4	00	00	00	01	00	01	02	00	01	00	00	00
Janeiro	25	00	17	5	01	00	00	00	00	00	00	02	00	00	00
Fevereiro	23	00	00	16	5	01	00	00	00	00	01	00	00	00	00
Março	49	00	00	00	34	08	04	01	02	00	00	00	00	00	00
Abril	28	00	00	00	00	20	07	00	01	00	00	00	00	00	00
Maiο	51	00	00	00	00	00	37	05	05	02	01	00	00	-	01
Junho	51	00	00	00	00	00	00	44	05	01	01	00	00	00	00
Julho	66	00	00	00	00	00	00	00	57	07	00	01	00	-	01
Agosto	56	00	00	00	00	00	00	00	00	40	11	03	00	-	02
Setembro	38	00	00	00	00	00	00	00	00	00	33	05	00	00	00
Outubro	57	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	47	09	-	01
Novembro	256	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	236	04	16
Dezembro	37	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	25	12
TOTAL	737	9	21	21	40	29	49	50	71	52	47	59	245	29	33

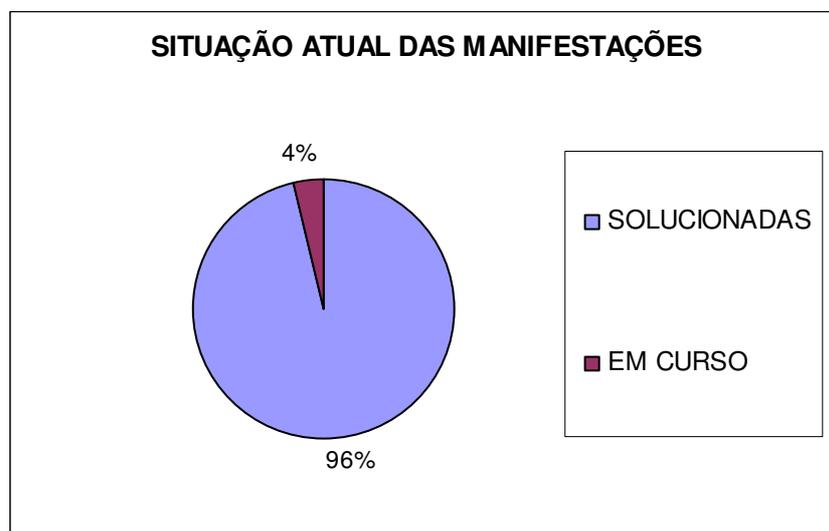


Gráfico 09

Percebe-se, pelo gráfico abaixo, que embora o número de manifestações tenha sido maior em 2006, a demanda pelo Serviço aumentou em 2007. Tal situação é decorrente do fato de que em 2006 foi maior o número de manifestações para inclusão de processos na pauta do "Dia 'D' da Conciliação" (67% do total das manifestações) em relação a 2007 (21%).

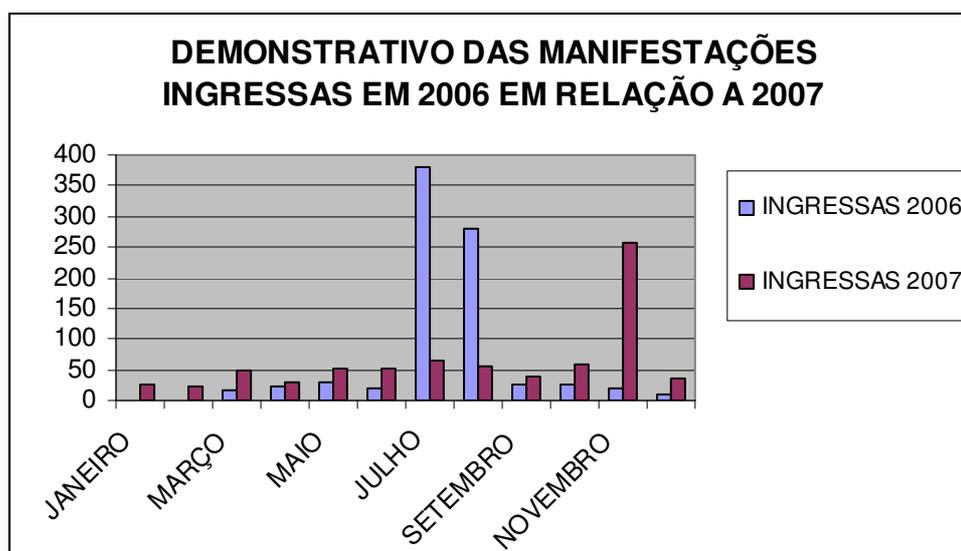


Gráfico 10

Os dois maiores picos correspondem aos meses em que ocorreram a mencionada campanha.

10. PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO:

MESES	PRAZO
JANEIRO	17
FEVEREIRO	10
MARÇO	06
ABRIL	12
MAIO	12
JUNHO	06
JULHO	16
AGOSTO	18
SETEMBRO	18
OUTUBRO	22
NOVEMBRO	01
DEZEMBRO	04
MÉDIA GERAL	11

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria Judiciária deste Eg. TRT 16ª Região vem consolidando-se, não apenas como um canal de acesso do cidadão-usuário a esta respeitável instituição, mas, também, como importante ferramenta gerencial ao detectar a receptividade e confiança dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo Tribunal.

Em maio de 2007 foi feito o **lançamento da logomarca da Ouvidoria** com o propósito de vincular o conceito deste serviço a uma imagem visual simbólica.

A logomarca foi criada por um grupo de estudantes das Universidades Públicas desta Capital – Universidade Federal do Maranhão e Universidade Estadual do Maranhão – dos cursos de Desenho Industrial e Arquitetura, respectivamente, de forma voluntária.

A imagem apresentada pelos estudantes conseguiu expressar exatamente os propósitos, objetivos e metas da Ouvidoria. O símbolo evoca noções de solidariedade, complementaridade, disponibilidade, acolhimento, confiança, companheirismo e abertura de espaço democrático para interrelacionamento pessoal e institucional, simbolizando o conceito de democratização do judiciário que norteou à criação das Ouvidorias.

A partir das manifestações formuladas na Ouvidoria, observou-se ao longo do ano de 2007, o aperfeiçoamento dos serviços prestados aos jurisdicionados, servidores e ao cidadão-usuário de forma geral. Alguns dados podem ser destacados, em termos de **resultados**:

1. Melhoria do sítio do TRT 16ª Região na Rede Mundial de Computadores (internet), com o acréscimo de informações detectadas como ausentes pelos usuários.

2. Pequenas melhorias nas descrições dos andamentos processuais no Sistema de Acompanhamento Processual – SAPT 1 .

3. A Ouvidoria também contribuiu, a partir das manifestações recebidas por servidores e, evidentemente, por iniciativa da administração, com a organização do trânsito nas mediações do prédio sede do Tribunal, melhorando não apenas o fluxo de veículos, mas também disponibilizando vagas para estacionamento dos veículos, facilitando o acesso de todos aqueles que buscam esta Justiça Especializada.

4. A socialização das boas práticas de gestão deve ser meta de todo administrador comprometido com o bem público. A Ouvidoria tem se firmado, nesse sentido, como uma facilitadora na troca de experiências entre os Tribunais Regionais do Trabalho e/ou outras instituições. Foram 09 (nove) manifestações neste sentido, envolvendo os Tribunais Regionais da 1ª, 12ª, 14ª e 20ª Região.

Neste aspecto, destacamos o pronunciamento do manifestante, servidor do TRT 1ª Região (Rio de Janeiro), após resposta à solicitação feita em relação ao procedimento de arquivamento e desarquivamento de processos neste Regional:

“Prezada Senhora,

Era justamente o que necessitávamos, inclusive os quadros dos programas que nos foram enviados em anexo. Parabenizamos a organização reinante neste Egrégio, agradecemos o elevado espírito de colaboração e colocamos-nos à inteira disposição de V. Sa. para que, no possível, possamos retribuir o grande auxílio recebido”.

5. A Ouvidoria participou ativamente da Semana da Conciliação, sendo intermediária nos pedidos para inclusão de processos na pauta da referida semana. Foram 208 (duzentas e oito) manifestações recebidas neste sentido.

6. Em relação às Reclamações Trabalhistas, no ANEXO II é apresentado um quadro geral do quantitativo das manifestações cujo conteúdo versava exclusivamente sobre a tramitação das Ações (195 no total) especificando as Varas Trabalhistas nas quais estão tramitando, bem como as que não tiveram o número do processo informado, demonstrando, ainda, quais os assuntos tratados.

Tal como ocorreu no ano precedente, dentre as Varas Trabalhistas, a que teve maior incidência de manifestações foi a 1ª VT de São Luís, correspondendo a 26% do total.

7. Também abordando as Reclamações Trabalhistas, temos manifestações agrupadas no que se denominou "procedimento da VT ou do TRT", nas quais a ênfase é na atuação dos servidores e/ou dos magistrados. Totalizaram 44 (quarenta e quatro) manifestações.

É importante destacar, neste aspecto, os elogios recebidos e direcionados aos diversos órgãos que compõem este Regional. Foram 23 (vinte e três) manifestações no total, com destaque às manifestações elogiosas relativas ao bom atendimento dispensado aos advogados e jurisdicionados pelos servidores e magistrados da VT de Estreito (10 manifestações) e de Pedreiras (04 manifestações), as quais foram levadas ao conhecimento da presidência como forma de se disseminar, no âmbito do Tribunal, as boas práticas de gestão, além de solicitar o registro nos assentamentos funcionais dos servidores, de modo a valorizar o quadro de pessoal que comunga com o bom servir.

Abaixo o demonstrativo das Unidades envolvidas e as que foram acionadas pela Ouvidoria quando houve necessidade de assim proceder.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	ACIONADAS
89	1ª VT de São Luís	38
57	2ª VT de São Luís	19
45	3ª VT de São Luís	13
53	4ª VT de São Luís	11
31	5ª VT de São Luís	08
31	6ª VT de São Luís	09
11	VT de Açailândia	01
07	VT de Bacabal	03
04	VT de Balsas	03
01	VT de Barra do Corda	00
04	VT de Caxias	01
02	VT de Chapadinha	01
14	VT de Estreito	05
113	VT de Imperatriz	13
12	VT de Pedreiras	02
02	VT de Pinheiro	00
01	VT de Presidente Dutra	01
03	VT de Santa Inês	02
05	VT de São João dos Patos	00
07	VT de Timon	03
03	Distribuição do Forum Astolfo Serra	03
04	Presidência	11
01	Vice Presidência	01
01	Secretaria Geral da Presidência	01

00	Corregedoria	01
01	Diretoria Geral	02
01	Diretoria Administrativa	01
18	Diretoria de Informática	09
33	Diretoria de Pessoal	15
02	Diretoria de Cad. Proc. e Distribuição	02
04	Diretoria de Distribuição e Acórdão	01
03	Diretoria de Serviços Gerais	02
01	Secretaria Judiciária	01
01	Secretaria do Tribunal Pleno	01
01	Secretaria de Jurisprudência e Estatística	01
01	Setor de Publicação	01
01	Serviço de Cálculos	01
04	Serviço de Folha de Pagamento	01
10	Serviço de Ouvidoria	00
03	Serviço de Saúde	02
08	Serviço de Precatório	07
03	Serviço de Informação e Documentação	02
05	Gab. Des. Alcebiades Tavares Dantas	01
01	Gab. Ilka Esdra Silva Araújo	02
02	Gab. Márcia Andréa Farias da Silva	01
01	Gab. Gerson de Oliveira Costa Filho	00
01	Gab. José Evandro de Sousa	00
135	Nenhuma	00
739	TOTAL	203

O número de manifestações acima apresentado (739) é superior ao efetivo número de ingresso (737), devido ao fato de que por vezes, uma mesma manifestação pode envolver duas Unidades distintas.

No intuito de detectar as falhas porventura existentes neste curto tempo de atuação, foi feita no início de 2007 uma pesquisa sobre o nível de satisfação do público com o serviço prestado pela Ouvidoria, a qual é descrita com mais riqueza de detalhes no Relatório Mensal das Atividades da Ouvidoria do mês de março/2007.

Para a realização da pesquisa, foi desenvolvido em parceria com a Diretoria de Informática, um formulário eletrônico, o qual foi enviado a todos os manifestantes que até aquela época haviam utilizado a internet como meio de contato com a Ouvidoria.

Optou-se por essa modalidade de pesquisa, pela facilidade do envio e resposta às questões propostas, pois não dependiam de um entrevistador. Além do que, a internet tem sido, comprovadamente, o meio de acesso aos Serviços da Ouvidoria mais utilizado, representando, em 2006, 69% dos usuários e em 2007, 57% do total dos manifestantes.

O formulário de pesquisa abordou quatro questões básicas:

a) O meio de acesso, isto é, o formulário eletrônico - tentando verificar se é de fácil compreensão e utilização pelo usuário.

b) A resposta à manifestação – que permitiria avaliar se propiciava a compreensão do usuário, observando-se os aspectos da objetividade, a clareza e coerência do texto.

c) O prazo para a resposta – verificando se o tempo decorrido entre a formulação da manifestação e a resposta encaminhada foi razoável, de acordo com a natureza da manifestação.

d) A Ouvidoria, no contexto geral - esta questão, embora bastante genérica, nos daria uma avaliação da percepção global que os usuários estão tendo do Serviço.

Além desses quatro aspectos, também foi disponibilizado no mesmo formulário um espaço para comentários.

De um modo geral **os usuários avaliaram o Serviço de Ouvidoria de forma positiva (satisfatória)**, representando **81% do total pesquisado**, alguns fazendo questão de expressar o seu contentamento por escrito:

*“Gostaria de aproveitar a oportunidade para **agradecer a atenção dispensada à minha situação e elogiar a prestatividade, imediatismo e objetividade da equipe da ouvidoria**, que dedicou interesse em atender minha solicitação e ajudar-me da melhor maneira possível. Obrigada.” ANIZIA OLIVIERA, em 26/03/07. (grifos nossos)*

*“ Na verdade, fico muito feliz em saber que nem todo serviço público é mal representado e que existem ainda pessoas que entendam e respeitem os interesses do povo, **parabéns pelo serviço de qualidade prestado a comunidade**”. RICARDO JOSÉ CARVALHO DE HOLANDA, 24/02/07. (grifos nossos)*

O trabalho desenvolvido pela Informática, em parceria com esta Ouvidoria, resultou na elaboração de um dispositivo que possibilitará realizar pesquisas do nível de satisfação para qualquer das Unidades deste Regional, com as devidas adaptações.

12. ANEXO:

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