



**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
EXERCÍCIO 2008**

Ilka Esdra Silva Araújo
Desembargadora Ouvidora

Luiz Cosmo da Silva Júnior
Desembargador Ouvidor Substituto

Celia Cristina Nunes Muniz
Coordenadora do Serviço de Ouvidoria

Anícia de Jesus Ewerton
Analista Judiciário

SÃO LUÍS – MA



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

SUMÁRIO

I. Apresentação.....	03
II. Missão.....	04
III. Objetivos.....	04
IV. Atribuições.....	04
V. Histórico.....	04
VI. Estrutura Organizacional.....	05
VII. Forma de atuação.....	05
VIII. Dados estatísticos do ano de 2008.....	06
1. Manifestações ingressas em 2008.....	06
2. Média das manifestações recebidas em relação aos dias úteis no mês.....	07
3. Tipos de manifestações.....	08
4. Assuntos abordados.....	09
5. Quadro resumo dos assuntos abordados em 2008.....	10
6. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....	12
7. Relação do manifestante com o Tribunal.....	14
8. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressas no ano de 2008.....	15
9. Demonstrativo da situação final das manifestações em 2008.....	16
10. Prazo médio para solução.....	17
IX. Capacitação continuada em serviço.....	18
X. Considerações finais.....	18
1. Dificuldades encontradas.....	19
2. Resultados apresentados.....	20
3. Avaliação externa do serviço.....	26
XI. Anexos.....	28

I. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo explicitar as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região – as quais estão descritas no art. 84 do Regulamento Geral deste Eg. Tribunal – quanto aos procedimentos, fluxo de informações, acompanhamento e análise dos resultados apresentados no ano de 2008.

Os três primeiros tópicos especificam a missão, os objetivos e as atribuições do Serviço de Ouvidoria como unidade integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

O quinto faz um breve relato do curto tempo de existência do serviço: completará três anos de criação em março/2009.

O sexto tópico aborda a estrutura organizacional da Ouvidoria e a sua forma de atuação, fazendo uma descrição sintética da metodologia adotada na condução das manifestações desde o ingresso até a finalização.

O oitavo tópico condensa os dados estatísticos do ano de 2008, em relação ao número de manifestações, os tipos, os canais utilizados para o contato com a Ouvidoria pelos manifestantes, a relação que têm com o Tribunal, os assuntos abordados, enfim.

Baseadas nos dados observados são feitas considerações (tópico 10) cujas análises levam em conta o contexto atual da instituição, ressaltando as dificuldades enfrentadas no desenvolvimento das atividades e os resultados observados a partir da intervenção da Ouvidoria. Traz, também, uma avaliação externa do Serviço, feita espontaneamente pelos manifestantes.

Por último, apresenta quadros demonstrativos do desempenho das Varas jurisdicionadas na condução dos processos sob as suas responsabilidades.

II. MISSÃO

A Ouvidoria Judiciária é a representante do cidadão na Justiça do Trabalho da 16ª Região, com a missão de aprimorar o seu relacionamento com a sociedade em geral, promovendo um novo referencial fundamentado na percepção dos usuários e parceiros das atividades do Tribunal e transformando a sociedade em agente orientador da qualidade da instituição. A abrangência dessa missão envolve, também, receber e encaminhar as participações do público interno.

III. OBJETIVOS:

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.

IV. ATRIBUIÇÕES

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.

V. HISTÓRICO:

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), na gestão da então presidente deste Regional, Exma. Sra. Desembargadora Kátia Magalhães Arruda, hoje Ministra do Tribunal Superior do Trabalho, com início das atividades no dia 24 de março de 2006.

O Serviço de Ouvidoria teve como primeira ouvidora, a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo e como ouvidor substituto o desembargador Luis Cosmo da Silva Júnior.

Em 2006 recebeu 829 (oitocentas e vinte e nove) manifestações, em 2007, 737 (setecentas e trinta e sete) e em 2008, 1119 (um mil cento e dezenove), o que representou um acréscimo na demanda, em 2008, superior a 50% em relação ao ano precedente.

VI. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Ouvidoria é dirigida por um ouvidor judiciário designado entre os desembargadores do TRT 16ª Região e conta com um ouvidor substituto, também desembargador, que o substitui nos impedimentos e ausências, conforme estabelece o Art. 3º do Ato Regulamentar GP nº 003-2006. Ambos foram escolhidos pelo Presidente do Tribunal, para um mandato de dois anos, coincidentes com o mandato da autoridade que os escolheu.

Em 2008 a Ouvidoria teve como Ouvidora a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo, como ouvidor substituto, o desembargador Luis Cosmo da Silva Júnior, cujos mandatos se encerram juntamente com o mandato do atual presidente, Exmo. Sr. Gerson de Oliveira Costa Filho.

A equipe da Ouvidoria conta também com duas servidoras: Célia Cristina Nunes Muniz, coordenadora do Serviço e Anícia de Jesus Ewerton, analista judiciário.

VII. FORMA DE ATUAÇÃO

A Ouvidoria é a mediadora entre o cidadão e o Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região. Não tem competência disciplinar, não delibera sobre assuntos administrativos, não interfere nas decisões dos magistrados, não policia, não investiga, não pune. Motivo pelo qual há a necessidade dos órgãos e unidades do Tribunal estabelecer uma rotina de colaboração recíproca, encarando a Ouvidoria como parceira, jamais como adversária, visando sempre à satisfação do usuário com os serviços oferecidos pela instituição. Cabe à unidade, quando caracterizada a pertinência da manifestação, o desenvolvimento de ações no sentido de erradicar o problema.

Embora sem função decisória, compete à Ouvidoria encaminhar os assuntos ao órgão responsável, acompanhar o desdobramento do caso, informar ao usuário sobre as providências adotadas e o seu andamento. Portanto, diagnostica, recomenda e cobra soluções.

O fluxo de informações, desde o atendimento inicial do manifestante até a finalização do processo, segue, ordinariamente, o seguinte esquema básico:

a) Todas as manifestações formuladas recebem um número de controle.

b) Se o meio utilizado pelo manifestante for o telefone ou pessoalmente, a manifestação é reduzida a termo, ocasião em que são feitos, pelo atendente, os registros de identificação do manifestante, data e hora da manifestação, tipo de

manifestação (reclamação, elogio, denúncia, informação etc), tipo de relação com o Tribunal (parte em ação trabalhista, servidor, estagiário, magistrado, etc), forma de envio da resposta, ficando consignado a exigência ou não do sigilo da autoria da manifestação. Passa-se, então, ao relato da manifestação propriamente dita.

Caso o meio utilizado seja outro (e-mail, formulário eletrônico, via postal), os dados são registrados pelo próprio manifestante.

c) Nos casos em que a manifestação não dependa de providências ulteriores ou está fora do alcance da Ouvidoria, isto é, quando se trata de manifestações anônimas; manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros; manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correção parcial; consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários; consultas sobre andamento processual; consultas jurídico-processuais, são fornecidos os esclarecimentos ao manifestante quanto à competência da Ouvidoria e os seus limites de atuação, sendo o termo imediatamente arquivado.

d) Nas demais situações, cumprindo os despachos da desembargadora ouvidora, são feitos encaminhamentos e/ou diligências perante os setores competentes visando à solução;

e) A última etapa é o envio da resposta ao manifestante no meio por ele solicitado. É importante enfatizar que, havendo meios, nenhum manifestante fica sem resposta.

A partir das manifestações recebidas, e catalogadas, são elaborados relatórios mensais, retratando a atuação da Ouvidoria por meio de gráficos e análise de dados estatísticos, dos tipos de manifestações recebidas, dos assuntos abordados, das unidades envolvidas e das soluções adotadas. São informações de natureza quantitativa e qualitativa, que servem para subsidiar o planejamento e a tomada de decisões visando à melhoria dos serviços oferecidos com o atendimento aos legítimos anseios dos usuários.

VIII. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2008

1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2008:

No ano de 2008 foram recebidas **1119 (um mil cento e dezenove)** manifestações, registrando, em média, 08 (oito) manifestações diárias, das quais 1048 (um mil e quarenta e oito) foram solucionadas/arquivadas e **71 (setenta e uma) estão em curso**.

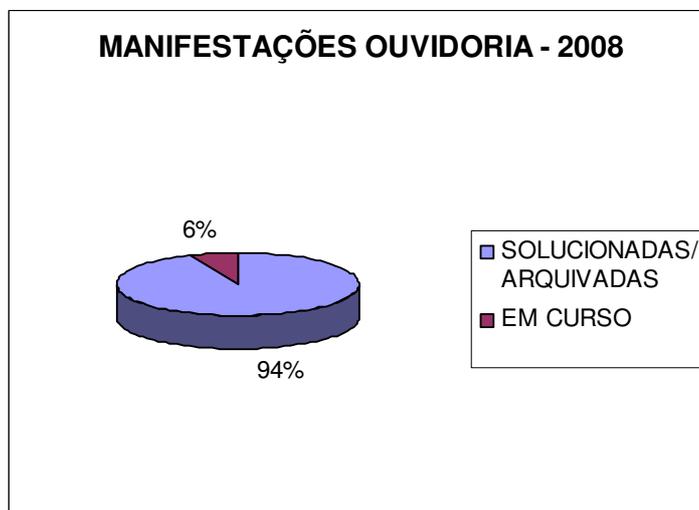


Gráfico 01

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

MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	57	19	03
FEVEREIRO	50	18	03
MARÇO	75	18	04
ABRIL	105	21	05
MAIO	63	20	03
JUNHO	50	21	02
JULHO	83	23	04
AGOSTO	45	20	02
SETEMBRO	75	21	04
OUTUBRO	70	22	03
NOVEMBRO	396	20	20
DEZEMBRO	50	14	03
TOTAL	1119	237	08

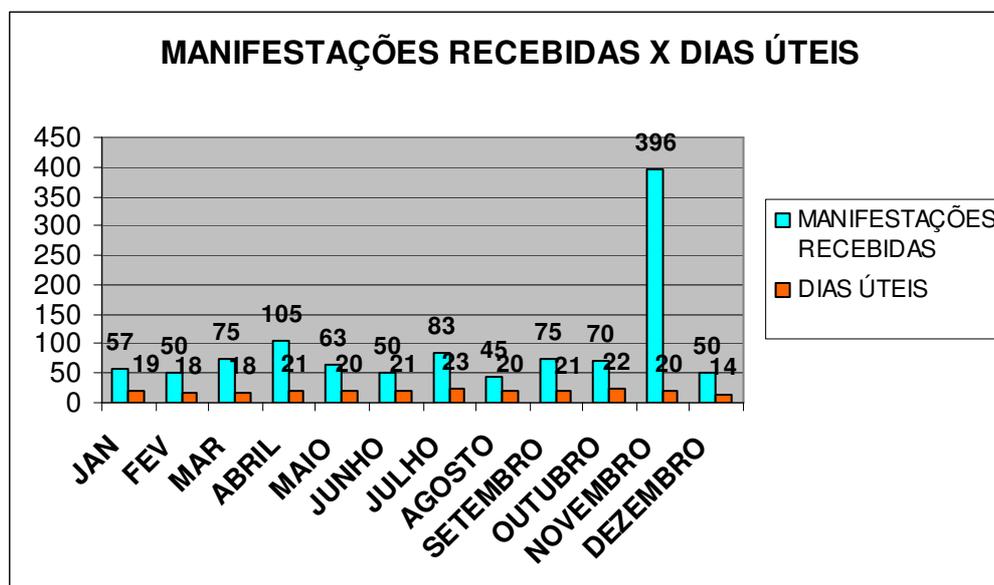


Gráfico 02

A relação entre as manifestações recebidas e os dias úteis do mês é feita devido ao fato do maior número de manifestações ocorrer por meio do formulário eletrônico, disponibilizado na internet, o qual pode ser acessado em qualquer horário e dia da semana (sábados, domingos e feriados). Portanto, as manifestações não são formuladas apenas no horário normal de expediente do Tribunal, como poderia se supor.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

RECLAMAÇÕES	325
ELOGIOS	14
DENÚNCIAS	29
INFORMAÇÕES	265
CRÍTICAS	07
SUGESTÕES	17
OUTROS	462
TOTAL	1119

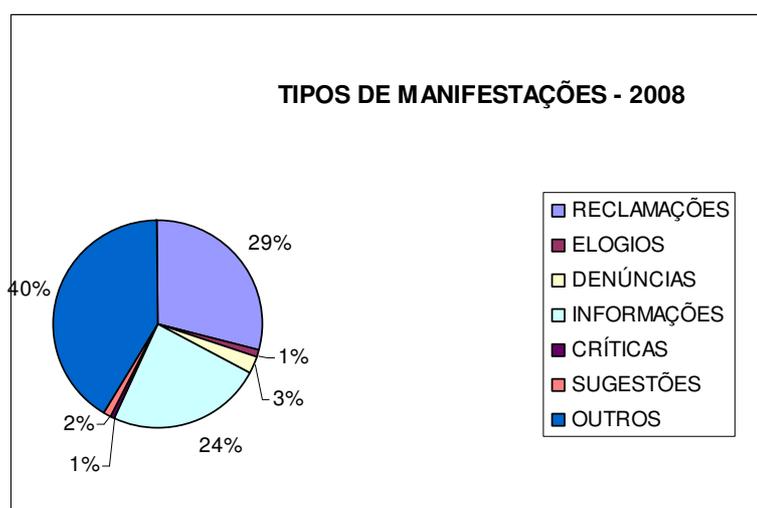


Gráfico 03

Das 1119 (mil cento e dezenove) manifestações recebidas no ano de 2008, a maioria (40%) foi enquadrada na categoria "outros". Sendo que destas, 93% foram relativos a pedidos de inclusão de processos em pauta para a Semana da Conciliação (431 pedidos). Os 7% restantes foram relativos à solicitações diversas, algumas fora do alcance das atribuições da Ouvidoria, como informações sobre direitos trabalhistas, orientação de como proceder em processo em curso no Tribunal, entre outros, além de pedidos de remoção por parte de servidor, solicitação de alteração das datas das provas para o concurso de juiz, agradecimentos pela atuação da Ouvidoria na resolução de manifestação, etc.

Diferentemente de 2007, que houve maior número de manifestações relativas a pedidos de informação, em 2008 foram mais volumosas as manifestações envolvendo reclamações, equivalendo a 29% do total das manifestações. As manifestações solicitando informações ficaram em 24% do total.

O índice de pedidos para inclusão de processos em pauta na Semana da Conciliação, comparando-se com o ano precedente, foi bem maior, equivalendo a 62,5% de aumento.

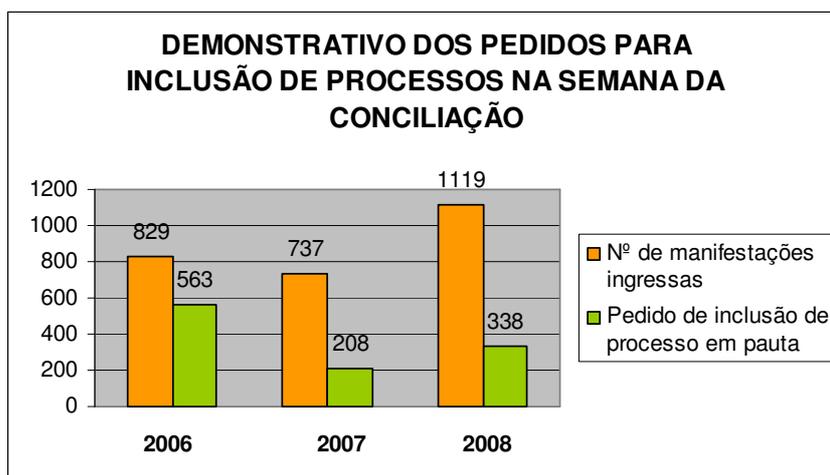


Gráfico 04

4. ASSUNTOS ABORDADOS

Até o ano de 2007, para facilitar o gerenciamento das manifestações formuladas na Ouvidoria, as agrupamos por assuntos, classificados de acordo com a incidência observada nos anos anteriores. Computamos nove assuntos mais abordados. São eles:

1. Reclamação trabalhista, quando o foco é a tramitação do processo;
2. Procedimento Unidade: TRT / Vara Trabalhista, quando o foco é na atuação do servidor ou do magistrado;
3. Concurso, quando se refere a concurso para servidor ou para magistrado;
4. Ambiente de trabalho, quando o foco é centrado nas relações interpessoais e condições físicas, estruturais do ambiente de trabalho;
5. Tecnologia da informação, sobre os sistemas informatizados do Tribunal;
6. Precatório;
7. Troca de experiência com outros Tribunais e/ou outras instituições;
8. Fora do alcance da Ouvidoria, naquelas situações citadas no Ato Regulamentar 003-2006 (manifestações anônimas (CF/88, art. 5º, inciso IV), manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros; manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correção parcial; consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários; consultas sobre andamento processual);
9. Outros.

Em 2008 resolvemos adotar uma décima categoria para as solicitações referentes a agendamento de audiências para inclusão em pauta de conciliação, com a denominação "conciliação". Anteriormente (2006 e 2007) essas solicitações eram incluídas na categoria "outros". Tal alteração deveu-se ao fato de que permanece à disposição dos usuários, no site do Tribunal, o banner do Projeto Conciliar, o qual contém o formulário de solicitação de agendamento de audiência. Uma vez acessado pelo usuário, o formulário é enviado e recebido na caixa de mensagens da Ouvidoria, independentemente do período da Semana da Conciliação, elevando, substancialmente, o número de atendimentos.

5. QUADRO RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS EM 2008

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÕES	Reclamação trabalhista	265
	Procedimento do TRT	05
	Procedimento da VT	28
	Tecnologia da informação	02
	Precatório	01
	Fora do alcance da Ouvidoria	18
	Outros	06
Sub-total		325
INFORMAÇÕES	Reclamação Trabalhista	59
	Procedimento da VT	01
	Concurso Servidor	27
	Concurso Juiz	01
	Ambiente de trabalho	02
	Tecnologia da informação	10
	Precatório	03
	Troca de experiência	17
	Fora do alcance da Ouvidoria	115
	Conciliação	03
	Outros	27
Sub-total		265
SUGESTÕES	Concurso servidor	02
	Procedimento do TRT	01
	Ambiente de trabalho	01
	Tecnologia da informação	09
	Procedimento da VT	02
	Outros	02
Sub-total		17
DENÚNCIAS	Reclamação Trabalhista	03
	Concurso de juiz	01
	Procedimento da VT	08
	Fora do alcance da Ouvidoria	17
Sub-total		29
ELOGIOS	Procedimento do TRT	11

	Procedimento da VT	03
Sub-total		14
CRÍTICAS	Concurso servidor	01
	Procedimento do TRT	02
	Procedimento da VT	01
	Tecnologia da informação	01
	Outros	02
Sub-total		07
OUTROS	Ambiente de trabalho	01
	Concurso juiz	01
	Conciliação	431
	Reclamação trabalhista	04
	Procedimento da VT	04
	Procedimento do TRT	02
	Fora do alcance da Ouvidoria	07
	Troca de experiência	01
	Outros	11
Sub-total		462
TOTAL		1119

Como não poderia deixar de ser, o assunto mais abordado foi "Reclamação Trabalhista", correspondendo a 30% do total das manifestações (331), sem incluir aquelas que solicitavam a inclusão de processos em pauta para conciliação (431). Computando-se com estas, o percentual sobe para 68% das manifestações ingressas.

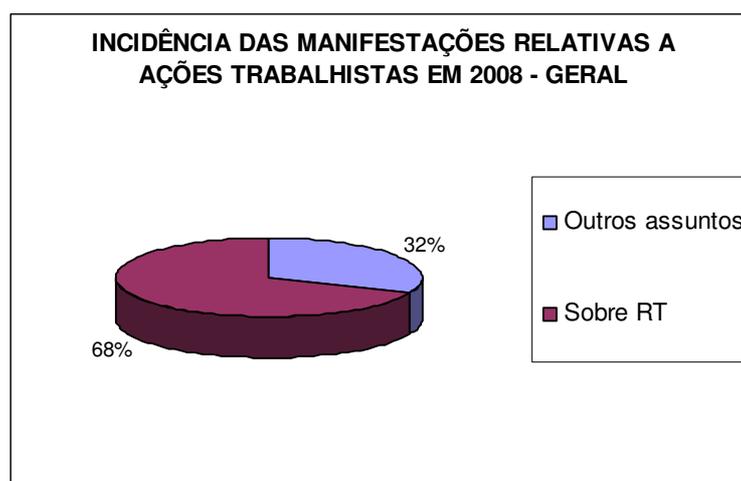


Gráfico 05

Das 331 (trezentas e trinta e uma) manifestações que versaram sobre "Reclamação Trabalhista", 263 (duzentas e sessenta e três) reclamavam da morosidade na tramitação da ação, equivalendo a 79% destas. Três manifestações, nas quais também havia queixas sobre morosidade, foram enquadradas no assunto "Precatório".

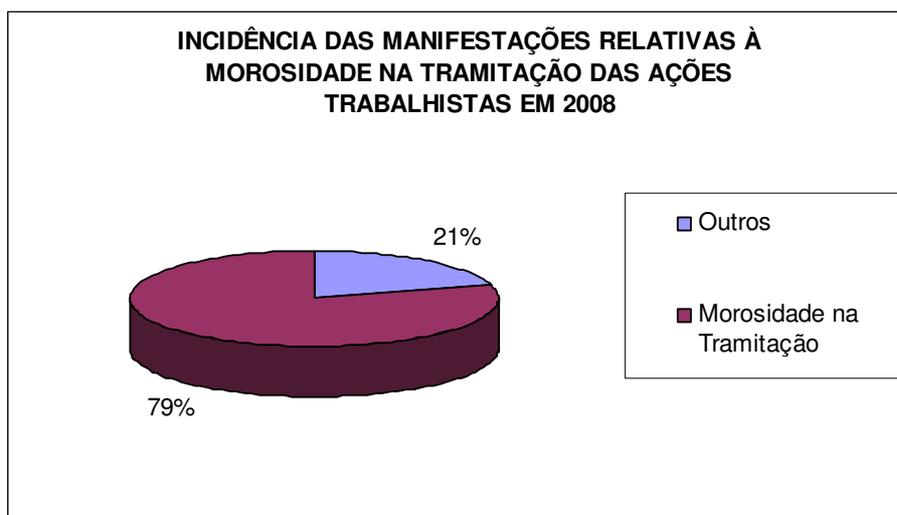


Gráfico 06

Relacionado ao assunto "Reclamação Trabalhista", além de reclamarem, em sua maioria, da morosidade na tramitação das ações, também houve manifestações nas quais o manifestante não se conformava com as decisões ou com os atos praticados pelo juízo (06); que reclamavam do procedimento do próprio advogado (09); que reclamavam do procedimento da Vara (08) e do Tribunal (01); que solicitavam a previsão de conclusão do processo (01) ou orientação de como proceder nos autos (01) e tantos outros pedidos como: significado dos andamentos descritos, como proceder para efetuar depósito, fornecer endereço da reclamada, saber sobre a data de audiência, enfim (42).

Muitas são as manifestações que estão fora do alcance das atribuições da Ouvidoria, mesmo que digam respeito às ações em tramitação neste Regional e/ou nas Varas jurisdicionadas.

Classificadas com o assunto "fora do alcance da Ouvidoria" foram computadas 157 (cento e cinqüenta e sete) manifestações, sendo: 16 (dezesesseis) consultas de natureza jurisdicional, 62 (sessenta e duas) consultas sobre andamento processual, 26 (vinte e seis) relativas a consultas sobre direitos trabalhistas, 10 (dez) solicitando fiscalização em empresa, 07 (sete) solicitações de como proceder em processos em curso; 05 (cinco) sobre processos tramitando em outro órgão; 01 (uma) solicitando a previsão de conclusão do processo e tantos outros (30) sobre situações diversas.

Ainda envolvendo o assunto "Reclamação Trabalhista", foram solicitadas a inclusão em pauta na Semana da Conciliação de 431 processos.

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	16
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	759
E-MAIL	69
CARTA	01
TELEFONE	87
FAX	00
0800	72
PESSOALMENTE	112
OUTRO (ofício/petição)	03
TOTAL	1119

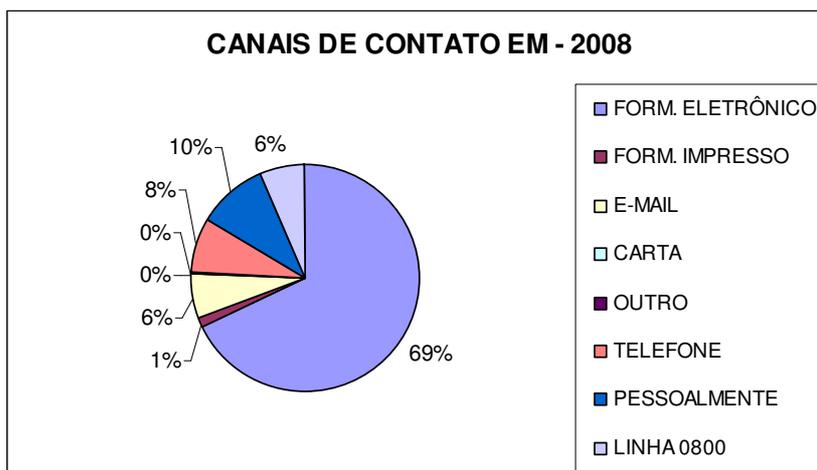


Gráfico 07

A Ouvidoria do TRT 16ª Região coloca à disposição dos cidadãos-usuários os seguintes meios de contato:

- a) o formulário impresso, encontrado nas Secretarias das Varas jurisdicionadas ou na Portaria do Edifício Sede do Tribunal, a ser encaminhado via postal;
- b) o formulário eletrônico, disponível no site do Tribunal;
- c) o endereço eletrônico ouvidoria@trt16.com.br
- d) a via postal, no endereço do Tribunal;
- e) o telefone/fax: 98 – 2109 9494;
- f) o telefone 0800 282 23 23, para ligação gratuita, circunscrito ao Estado do Maranhão;
- g) o atendimento presencial, na sala da Ouvidoria.

Consolidou-se, neste terceiro ano de atuação da Ouvidoria, o meio eletrônico como a forma de contato mais utilizada pelos cidadãos que buscaram por este Serviço. Correspondeu a 74% do total de manifestações em 2008.

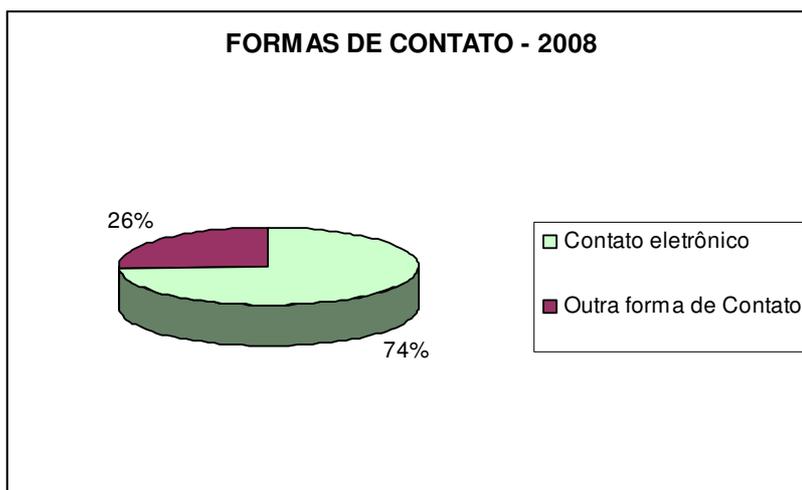


Gráfico 08

7. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	426
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	485
ENTIDADE DE CLASSE	01
DESEMBARGADOR (A)	00
JUIZ (A) DO TRABALHO	02
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	17
ESTAGIÁRIO (A)	04
OUTRO	184
TOTAL	1119

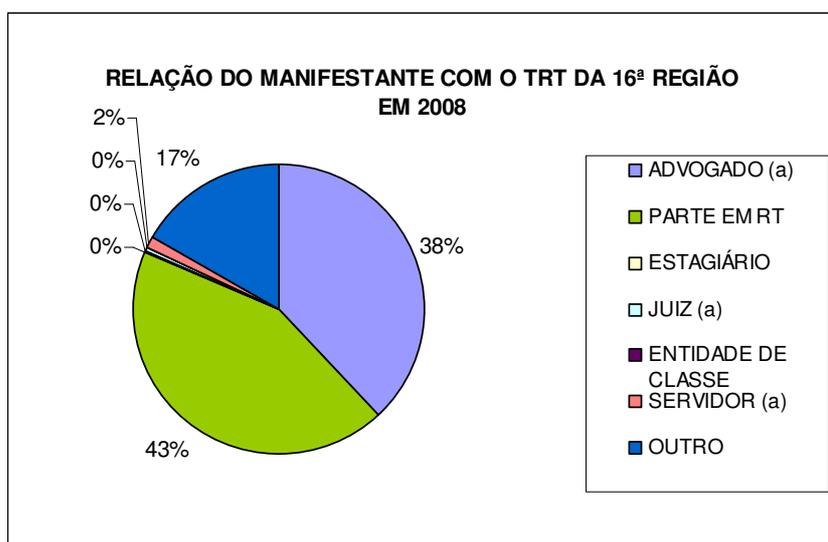


Gráfico 09

A maior procura pelo Serviço, como não poderia deixar de ser, foi dos cidadãos que têm ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2008, 43% do total dos manifestantes, seguidos pelos advogados (as), num percentual de 38%.

8. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS NO ANO DE 2008:

SOLUCIONADAS	1045
DESISTÊNCIA	03
TOTAL	1048

Desde agosto de 2007 passamos a adotar os critérios de procedência ou improcedência das manifestações solucionadas, restrita àquelas cujo teor referia-se à morosidade na tramitação processual.

Como já fartamente explicitado em outras ocasiões (Relatório Anual 2007), tal procedimento não tem a mesma conotação de julgamento, posto que extrapolaria as atribuições desta Ouvidoria, mas, tão-somente a verificação do nível de satisfação do manifestante, realçando o princípio da razoável duração do processo.

Assim, das 331 (trezentas e trinta e uma) manifestações que versaram sobre "Reclamação Trabalhista", 263 (duzentas e sessenta e três) reclamavam da morosidade na tramitação da ação, sendo que 103 (cento e três) foram classificadas como "procedentes", 121 (cento e vinte e um) "improcedentes" e 01 (uma) houve desistência por parte do manifestante.

Das 103 (cento e três) classificadas como procedentes, isto é, que após consulta no Sistema de Acompanhamento Processual e esclarecimentos da unidade respectiva, foi constatado atraso considerável na tramitação do processo, temos o seguinte quadro:

Órgão	Quantitativo Manifestações
VT de Balsas	31
1ª VT de São Luís	19
VT de Imperatriz	16
2ª VT de São Luís	10
3ª VT de São Luís	09
6ª VT de São Luís	05
4ª VT de São Luís	04
5ª VT de São Luís	03
VT de Barra do Corda	02
VT de Caxias	01
VT de Estreito	01
VT de Timon	01
Presidência	01
Gab. Des. Ilka Esdra	01
Serv. de Acórdãos	01

Importa salientar que o maior número de manifestações, dentre as Varas jurisdicionadas foi em relação à VT de Imperatriz, seguida da VT de Balsas (ANEXO II). Entretanto, a maior procedência das manifestações foi verificada na Vara de Balsas (52% do total das manifestações em relação à referida Vara).

9. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO FINAL DAS MANIFESTAÇÕES EM 2008:

MESES	INGRESSAS	Remanescentes de 2007	ARQUIVADAS												EM CURSO
			Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Remanescentes 2007	00	33	09	09	11	03	00	00	00	00	00	00	00	00	01
Janeiro	57	00	35	16	05	00	01	00	00	00	00	00	00	00	00
Fevereiro	50	00	00	38	07	04	00	00	01	00	00	00	00	00	00
Março	75	00	00	00	57	15	00	02	00	00	00	00	01	00	00
Abril	105	00	00	00	00	91	04	08	01	00	00	01	00	00	00
Mai	63	00	00	00	00	00	38	07	06	06	03	00	00	02	01
Junho	50	00	00	00	00	00	00	32	06	07	03	01	01	00	00
Julho	83	00	00	00	00	00	00	00	37	31	13	02	00	00	00
Agosto	45	00	00	00	00	00	00	00	00	23	16	01	03	00	02
Setembro	75	00	00	00	00	00	00	00	00	00	49	18	07	00	01
Outubro	70	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	47	12	00	11
Novembro	396	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	357	04	35
Dezembro	50	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	30	20
TOTAL	1119	33	44	63	80	113	43	49	51	67	84	70	380	34	71

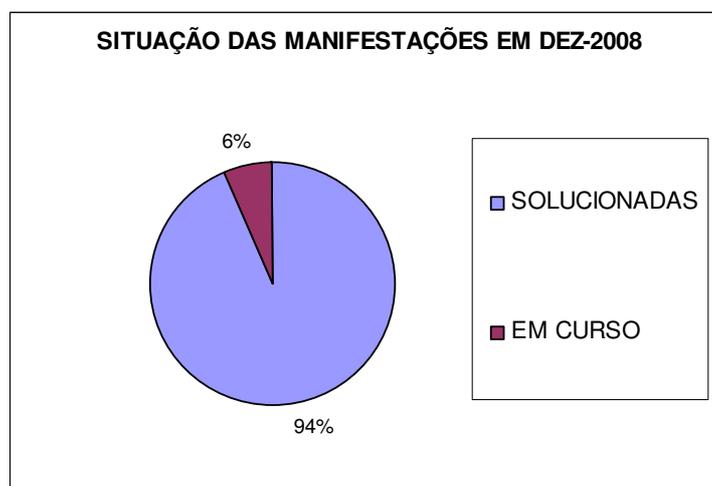


Gráfico 10

Percebe-se, pelo gráfico abaixo, o aumento nítido da demanda no ano de 2008. Os maiores picos correspondem ao período da Semana da Conciliação.

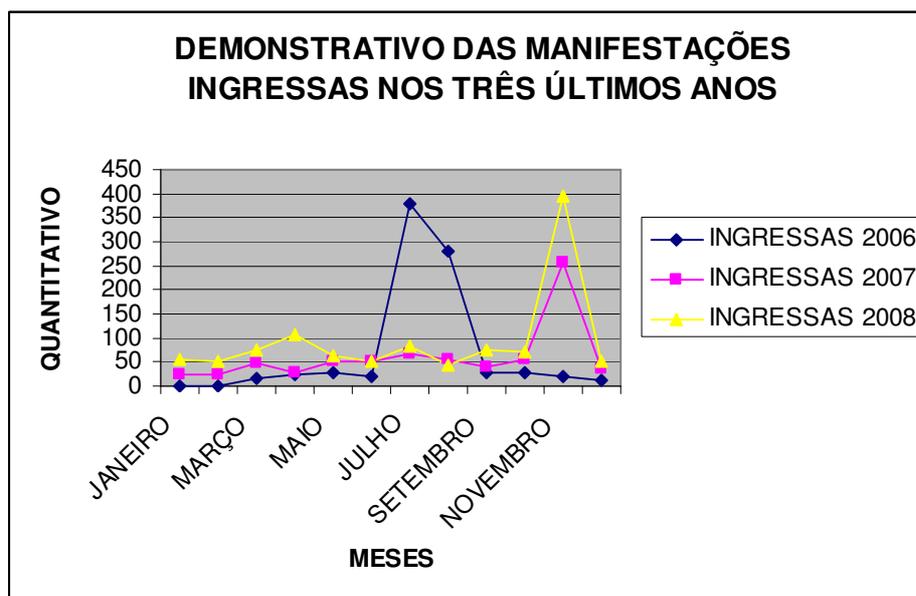


Gráfico 11

10. PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO:

MESES	PRAZO
JANEIRO	14
FEVEREIRO	22
MARÇO	24
ABRIL	12
MAIO	08
JUNHO	16
JULHO	21
AGOSTO	28
SETEMBRO	22
OUTUBRO	12
NOVEMBRO	04
DEZEMBRO	17
MÉDIA GERAL	17



IX. CAPACITAÇÃO CONTINUADA EM SERVIÇO

No ano de 2008, as servidoras da Ouvidoria participaram de dois eventos ligados estritamente às atividades de Ouvidoria:

a) "I Encontro Nacional das Ouvidorias da Justiça do Trabalho", iniciativa do Tribunal Regional do Trabalho 14ª Região, ocorrido em Curitiba-PR, nos dias 25 e 26 de setembro de 2008, com a participação da servidora Célia Cristina Nunes Muniz.

b) "3º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública", promovido pela Ouvidoria Geral da União, ocorrido nesta Capital, no período de 1º a 03 de outubro de 2008, do qual participou a servidora Anícia de Jesus Ewerton.

Participaram, também, de cursos promovidos pelo Tribunal 16ª Região:

a) "III Encontro de Diretores de Secretaria das Varas Trabalhistas", de 09 a 13 de junho

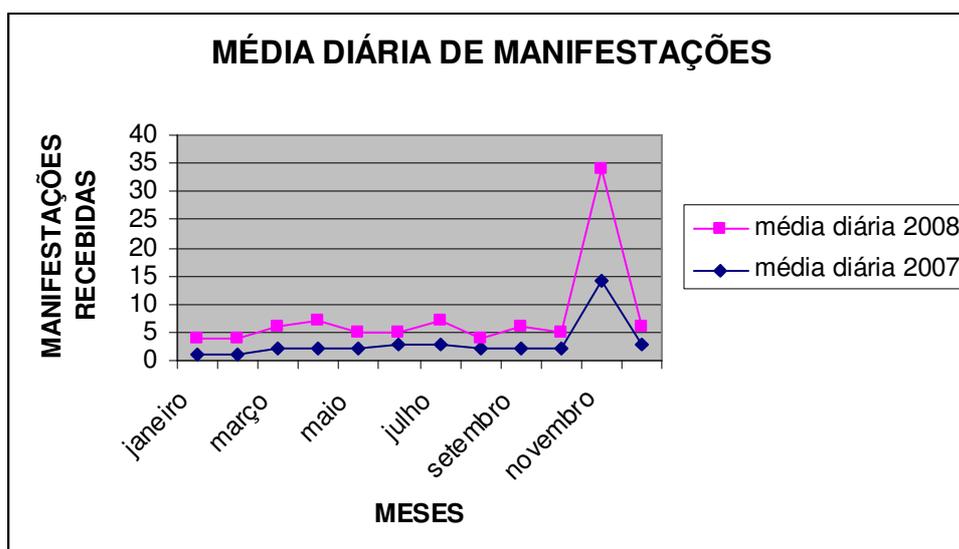
b) "Direitos e Deveres dos Servidores", nos dias 18 e 19 de agosto de 2008.

c) "Reforma Previdenciária do Serviço Público", no dia 11 de julho 2008.

Em 2008, a servidora Célia Muniz, também recebeu a certificação do "Curso Pós-graduação *latu sensu* – Especialização em de Gestão Pública Judiciária", com 395 horas, oferecido pelo Centro Federal de Educação Tecnológica de Mato Grosso.

X. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Em 2007 computou-se a média diária de 03 manifestações. Em 2008 esse número foi elevado para 08 (oito) manifestações diárias, correspondendo a um acréscimo de mais de 50% na demanda pelos serviços da Ouvidoria.



Dificuldades encontradas:

Uma das maiores dificuldades enfrentadas por qualquer Ouvidoria é encontrar resistência por parte das unidades que fazem parte do corpo administrativo da instituição que, ao invés de colocarem-se como parceiras para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, colocam-se na condição de adversárias.

A forma mais comum de resistência é na demora excessiva para responder às solicitações da Ouvidoria.

Em 2008, 35% das Varas jurisdicionadas e/ou unidades administrativas responderam às solicitações da Ouvidoria fora do prazo estabelecido no pedido. Embora seja maior o número de prestação na resposta da solicitação, 35% é considerado um percentual elevado, que traz, via de consequência, o descrédito do manifestante não apenas no Serviço de Ouvidoria, mas, e o que é pior, o descrédito nos serviços do Tribunal.

Neste aspecto, a maior dificuldade enfrentada foi com a 2ª VT de São Luís, com a VT de Balsas e com a VT de Barra do Corda.

Outra dificuldade diz respeito ao controle e gerenciamento das manifestações recebidas.

Com o aumento da demanda mais se fez sentir a ausência de um sistema informatizado que possibilitasse, com maior eficiência, o controle e gerenciamento das manifestações recebidas.

O Sistema possibilitará gerar processo mais rápido de registro, do encaminhamento e análise das manifestações, do acompanhamento das providências tomadas, facilitaria a visualização dos resultados e, o que mais interessa, propiciaria a facilidade de localização dos pontos de congestionamento do sistema administrativo.

Até a presente data ainda não contamos com um sistema informatizado do Serviço de Ouvidoria.

Embora já conte com quase três anos de atuação (completará em março/2009), o Serviço de Ouvidoria ainda não tem a equipe estruturada conforme estabelecido no Ato Regulamentar GP nº 003-2006.

Com o aumento da demanda, sente-se com mais intensidade a necessidade de mais uma pessoa para o desempenho das atividades na Ouvidoria.

Resultados apresentados:

É redundante afirmar a importância da Ouvidoria no seio da instituição como ferramenta gerencial de diagnóstico dos pontos de estrangulamento e redirecionamento das ações que visam ao seu aperfeiçoamento. Detecta, também, a receptividade e confiança dos usuários em relação aos serviços oferecidos pelo Tribunal.

A acessibilidade também ficou evidenciada neste ano de 2008 com o aumento da procura dos manifestantes de forma pessoal. Foram 112 (cento e doze) atendimentos presenciais feitos pela Ouvidoria.

Neste sentido, podemos destacar, a partir das manifestações formuladas, as recomendações e/ou resultados do trabalho da Ouvidoria, dando cumprimento à sua missão institucional:

a) Projeto Conciliar:

A Ouvidoria participou ativamente da Semana da Conciliação, sendo intermediária nos pedidos para inclusão de processos na pauta da referida semana.

Durante a Semana da Conciliação foram feitos 18 (dezoito) atendimentos por telefone e 01 (um) pessoalmente para inclusão de processos na pauta. Os demais (311) foram efetivados por meio eletrônico.

A Ouvidoria recebeu durante todo o ano de 2008, 431 (quatrocentos e trinta e uma) solicitações de agendamento de audiências para Conciliação, sendo que 330 foram recebidas no mês de novembro, com a intensificação da campanha para participar da Semana da Conciliação que ocorreu em dezembro, e os demais (101), durante o decorrer do ano, antes da Campanha, bem como no mês de dezembro, após a campanha.

b) Troca de Experiências:

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 18 (dezoito) manifestações neste sentido, envolvendo os Tribunais Regionais da 1ª, 6ª, 9ª, 10ª, 14ª, 17ª, 18ª, 21ª, 23ª e 24ª Região.

Todas as solicitações foram atendidas, com o auxílio das unidades diretamente envolvidas.

c) Tecnologia da Informação:

Muitas são as queixas em relação ao Sistema de Acompanhamento de Processos – SAPT. Os manifestantes reclamam:

- Que a descrição dos andamentos é pouco elucidativa, sugerindo pequenas complementações, pois às vezes a descrição do andamento gera mais dúvidas do que certezas. Os andamentos: "notificar" e "expedir ofício", por exemplo, são considerados muito vagos, pois falta a complementação a quem ou para quem, respectivamente, serão encaminhados.
- Reclamam do fato de não poderem visualizar, no próprio site, tal como ocorre em outros Regionais, o teor dos procedimentos na íntegra (despachos, notificações, certidões, mandados etc).
- Reclamam, também, quando o processo aguarda o cumprimento do precatório pois não têm mais como acompanhar o andamento posto

que o sistema não informa o número do Precatário quando efetuada a consulta no processo de origem.

- Fato semelhante ocorre quando é expedida uma Carta Precatória. Na consulta do processo não há especificação do número da Carta Precatória quando expedida para uma das varas desta mesma jurisdição.
- Houve reclamações também sobre a ausência de disponibilização das atas de audiências e sentenças de julgamento no site do Tribunal, pelo que foi diagnosticado que a maioria das Varas não usavam o Sistema AUD.
- Outra queixa registrada na Ouvidoria é a restrição da forma de consulta apenas pelo número do processo e também, quando efetuada a consulta, a disponibilização apenas do nome da reclamada, além da descrição dos andamentos.

O Serviço de Ouvidoria efetuou uma pesquisa em todos os sites dos Tribunais Regionais do país, fazendo um estudo comparativo dos Sistemas de Acompanhamento Processual dos demais TRTs com o do da 16ª Região. O relatório contendo o resultando da pesquisa foi encaminhado para a Diretoria Geral (MEM OJ 138-2008) e ao presidente da Comissão de Assuntos da Tecnologia da Informação (MEM OJ 206-2008), também presidente do Tribunal, solicitando providências para a melhoria do Sistema.

Reafirma-se a necessidade, urgente, de melhoria do Sistema de Acompanhamento Processual deste Eg. Tribunal.

d) Mediação de conflitos:

Houve reclamações em relação ao mau atendimento dispensado pelos servidores. Foram 03 (três) em relação à 1ª VT e 02 (dois) em relação à 3ª VT; 01 (uma) em relação à VT de Imperatriz; 01 (uma) reclamação de servidora lotada na 4ª VT; 01 (uma) da 6ª VT; 01 (uma) reclamação de servidora da Secretaria Judiciária e 01 (uma) da Secretaria Administrativa.

Nas situações relatadas os manifestantes nominaram quem os atendeu e relatou a ocorrência. A Ouvidoria mediou os conflitos no intuito de restabelecer a paz social, indispensável ao bom andamento dos serviços.

Quando a manifestação não menciona especificamente um servidor e/ou magistrado, mas aborda a atuação de forma generalizada o assunto passa a ser denominado "procedimento do juízo – VT ou TRT". Totalizaram 46 (quarenta e seis) manifestações neste sentido (ANEXO III)

Foram recebidas, em 2008, dez manifestações elogiosas: 03 (três) quanto ao desempenho da Ouvidoria; 03 (três) em relação à atuação de servidor da VT de Estreito, da VT de Açailândia e Juízo Auxiliar de Execução; 02 (duas) ao desempenho do Tribunal de forma geral e 01 (uma) ao desempenho da VT de Balsas.

Quando as manifestações elogiosas são direcionadas a servidores específicos, a Ouvidoria recomenda que conste nos assentamentos funcionais respectivos, de modo a valorizar o quadro de pessoal que comunga com o bom servir.

e) Projeto Ouvidoria Itinerante - Audiências Públicas:

Em 2008 o Serviço de Ouvidoria deu início ao Projeto de Ouvidoria Itinerante que tem como principal objetivo esclarecer o público interno e externo sobre o Serviço de Ouvidoria do TRT 16ª Região: sua finalidade, atribuições e competências.

As Audiências Públicas são atividades integrantes do Projeto, na qual a ouvidora, após abertura da Audiência com a participação do público presente na Vara

Trabalhista onde estiver acontecendo o evento, atende, individualmente, a todos quantos queiram se manifestar.

A primeira Audiência Pública da Ouvidoria foi realizada no município de Balsas, no dia 09 de julho de 2008.

A opção por esta cidade deu-se por dois fatores fundamentais: o primeiro, pelo número elevado de reclamações recebidas na Ouvidoria, no primeiro semestre de 2008, em relação à atuação da VT de Balsas (25 manifestações), reclamações estas concentradas, principalmente, na pessoa do juiz titular da Vara. O outro fator foi a distância. A VT de Balsas é a mais distante da sede do Tribunal. A Audiência Pública propiciaria a aproximação do jurisdicionado com a Justiça do Trabalho.

Na ocasião foram formuladas 29 (vinte e nove) manifestações.

O teor das manifestações que foram formuladas na ocasião foi considerado bastante grave, a ponto de alguns manifestantes, 07 (sete) no total, solicitarem o sigilo quanto à autoria da manifestação. O sigilo lhes foi garantido, a teor do que dispõem a Resolução Administrativa nº 1297/08, do TST, no art. 6º, parágrafo único e art. 16, caput, do Ato Regulamentar GP nº 003/2006 – TRT da 16ª Região, datado de 21/03/2006, que diz: *“Será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária”*.

Pela gravidade das declarações dos manifestantes, não tendo a Ouvidoria competência disciplinar, foi encaminhado à Corregedoria do Tribunal o resumo das declarações prestadas pelos manifestantes, preservando o sigilo da autoria das manifestações. Entretanto, com a apresentação da denúncia em desfavor do juiz titular da VT de Balsas, foi dado início ao processo disciplinar (649-2008), que ainda se encontra em tramitação. Por consequência, foram solicitados pela presidência do Tribunal, após decisão do Colegiado em 04/08/2008, os termos sigilosos dos manifestantes.

Deste modo, os termos sigilosos tiveram que ser encaminhados ao condutor do processo. Embora não podendo contrapor-se à determinação, haja vista a necessidade de defesa do denunciado, a Ouvidoria solicitou providências – as quais foram atendidas – de remoção de servidores que tiveram o seu sigilo quebrado para outro posto de trabalho, e garantias de segurança da integridade física e do emprego, daqueles que permaneceram em exercício na Vara, por não poderem se afastar daquela localidade.

Em 2008, nos dias 04 e 05 de novembro, a Ouvidoria realizou mais outras duas Audiências Públicas nas Cidades de Imperatriz e Açailândia, respectivamente. Na ocasião a desembargadora ouvidora acumulava a função de Corregedora. Foram 04 (quatro) manifestações formuladas em Imperatriz, uma das quais por um grupo de advogados representando a Subseção da OAB de Imperatriz. Em Açailândia foram duas manifestações, uma das quais da Subseção da OAB local, na pessoa do seu presidente.

f) Padronização de procedimentos:

Em face das dificuldades encontradas pelos Estagiários de Direito quando em atuação nesta Justiça Especializada, devido ao fato de cada Vara adotar procedimento diversificado no que se refere aos limites de atuação do estagiário, foi solicitado à Corregedoria do Tribunal que tomasse providências para a uniformização do procedimento (MEM OJ Nº 249-2008).

Nesse mesmo sentido, foi encaminhada solicitação à Corregedoria para que adotasse medidas que uniformizasse os requisitos para solicitação de certidões junto às Secretarias das Varas (MEN OJ Nº 353-2008).

g) Questões estruturais:

Foi recomendado à Secretaria de Coordenação Administrativa e Capacitação (MEM OJ Nº 336-2008) que tomasse providências para o regular funcionamento da linha de telefone geral deste Eg. Tribunal, tanto no que se refere aos servidores responsáveis pelo atendimento, quanto à manutenção dos aparelhos e/ou da linha telefônica.

Foi também solicitado à Presidência deste Regional que envidasse esforços para que fizesse valer o convênio firmado entre esta instituição e o Banco do Brasil, no sentido de que o posto bancário para atendimento aos jurisdicionados, localizado no Forum Astolfo Serra, pudesse funcionar inclusive no intervalo do almoço (MEM OJ Nº 207-2008).

Foram efetuadas melhorias, após intermediação da Ouvidoria (MEM 230-2008), no restaurante-lanchonete situado no prédio deste Eg. Tribunal, com a instalação de nova central de ar condicionado e mudança de para a área livre dos botijões de gás que são utilizados no empreendimento, de acordo com as normas de segurança vigentes.

h) Parcerias externas:

Muitas são as manifestações recebidas nesta Ouvidoria que estão fora do alcance das suas atribuições.

Um número significativo de manifestantes buscam a Ouvidoria para saber sobre direitos trabalhistas ou fazer denúncias, solicitando fiscalização em empresas que descumprem as normas de trabalho.

Nessas situações as manifestações são encaminhadas para a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, com respostas aos manifestantes, explicitando-lhes sobre as competências das duas instituições (TRT e SRTE) informando-os, ao final, sobre o envio da manifestação ao órgão competente.

Outras manifestações, também fora do alcance desta Ouvidoria, diz respeito às relações estabelecidas entre o jurisdicionado e o seu advogado.

Após as providências preliminares para aclarar a situação no bojo do processo, não havendo resolução no próprio juízo no qual tramita os autos, a Ouvidoria comunica o fato à Ordem dos Advogados do Brasil do Maranhão, encaminhando o teor da manifestação e informando sobre as providências adotadas.

i) Informações gerais:

Há uma controvérsia muito grande sobre o limite de atuação da Ouvidoria, pois se situa na tênue fronteira de atuação da Corregedoria como também na fronteira do que se costuma chamar, no meio privado, de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Como no Tribunal não há um SAC ou um Tele Judiciário, muitas vezes a Ouvidoria tem coberto essa lacuna.

Apesar de estar fora das suas atribuições fornecer informações sobre o andamento processual, quando do atendimento do manifestante, principalmente por telefone, e diante da possibilidade de o fazer, não deixam de ser fornecidos os esclarecimentos sobre a atual situação do processo a partir da consulta feita no Sistema de Acompanhamento Processual. Foram catalogadas 62 (sessenta e duas) manifestações, em 2008, com esse teor.

Atuando na fronteira do SAC, a Ouvidoria forneceu informações que vão desde o fornecimento de número de telefone de determinado setor do Tribunal até orientação de pesquisa no site do Tribunal.

Foram fornecidos, também, esclarecimentos relacionados a concurso de servidor para compor o quadro de pessoal deste Regional em 30 (trinta) manifestações e em 03 (três) para concurso de juiz.

j) Ouvidoria interna:

Em 2008 foram registradas (quatorze) manifestações na Ouvidoria feita por servidores lotados neste Eg. Tribunal, confirmando-se a credibilidade da Ouvidoria também em relação ao público interno

l) Reclamações Trabalhistas:

Como já explicitado, o maior número de manifestações estão agrupadas no assunto "reclamação trabalhista", que em 2008 foram 331 (trezentas e trinta e uma), correspondendo a 30% do total de manifestações.

A Ouvidoria atuou analisando a procedência das manifestações, após o contato com a Vara respectiva, quando a situação assim o exigia, ou simplesmente esclarecendo ao manifestante, sem necessidade de contato com a Vara.

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 especificando as Varas Trabalhistas nas quais estão tramitando.

Dentre as Varas Trabalhistas jurisdicionadas, a que teve maior incidência de manifestações foi a VT de Imperatriz, seguida pela VT de Balsas.

O quadro apresenta os assuntos tratados, sendo agrupados em: morosidade, procedimento da Vara ou do Tribunal, procedimento do advogado e outros.

Das oito manifestações, relacionadas ao procedimento da Vara na condução do processo sob a sua responsabilidade, que são assim classificadas quando o foco é na atuação do servidor ou do magistrado, temos o seguinte:

a) 1ª VT de São Luís, 02 (duas): uma devido ao processo não ter sido localizado na Secretaria após diversas buscas feitas pelo interessado e outra por ter a Vara se equivocado quando da determinação de expedição de Carta Precatória Inquiritória, que ao invés de enviar as peças para o juízo deprecante, enviou para a testemunha a ser ouvida;

b) 2ª VT de São Luís, 01 (uma), na qual a manifestante reclamava da não localização do seu processo na Secretaria do juízo após ter ido diversas vezes à Vara, recebendo sempre a mesma informação;

c) 5ª VT de São Luís, 01 (uma), na qual o manifestante reclamava da demora na assinatura da CTPS já determinada pelo juiz;

d) VT de Balsas, 02 (duas): uma por adiamento da audiência inicial, por duas ocasiões, sem notificação do reclamante que morava em outro município; a outra tratava sobre o inconformismo da parte devido o juízo não ter determinado ao cartório de imóvel que fizesse averbação em um registro;

e) VT de Imperatriz, 02 (duas), ambas pelo desaparecimento do processo da Secretaria do juízo.

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	CONTATADAS
146	1ª VT de São Luís	64
91	2ª VT de São Luís	30
95	3ª VT de São Luís	29
108	4ª VT de São Luís	23
78	5ª VT de São Luís	17
66	6ª VT de São Luís	20
14	VT de Açailândia	03
10	VT de Bacabal	05
135	VT de Balsas	34
06	VT de Barra do Corda	04
04	VT de Barreirinhas	02
12	VT de Caxias	11
04	VT de Chapadinha	02
07	VT de Estreito	05
113	VT de Imperatriz	46
07	VT de Pedreiras	03
10	VT de Pinheiro	07
03	VT de Presidente Dutra	03
02	VT de São João dos Patos	02
08	VT de Santa Inês	04
05	VT de Timon	02
03	Distribuição do Forum Astolfo Serra	01
12	Presidência	14
23	Secretaria Geral da Presidência	15
03	Corregedoria	36
01	Diretoria do Forum Astolfo Serra	02
01	Juízo de Execução	01
01	Comissão de concurso Juiz	01
00	Comissão de Tecnologia	01
06	Diretoria Geral	06
02	Secretaria de Coord. Admin. e Capacit.	02
20	Diretoria de Informática	03
12	Diretoria de Pessoal	04
00	Diretoria de Serviços Gerais	01
03	Diretoria de Cad. Proc. e Distribuição	02
04	Diretoria de Distribuição e Acórdão	01
01	Diretoria de Orçamento	00
01	Secretaria Judiciária	01
07	Secretaria do Tribunal Pleno	01
03	Diretoria de Jurisprudência e Estatística	00
01	Serviço de Cerimonial	00
02	Serviço de Comunicação	02
10	Serviço de Ouvidoria	02
00	Serviço de Saúde	01
11	Serviço de Precatórios	04
01	Serviço de Cálculos	03
00	Serviço de Almoxarifado	01
01	Serviço de Planejamento	01
02	Serviço de Informação e Documentação	02
01	Biblioteca	00

03	Gab. Des. Alcebíades Tavares Dantas	01
06	Gab. Ilka Esdra Silva Araújo	04
01	Gab. Márcia Andréa Farias da Silva	00
01	Gab. Luiz Cosmo da Silva Júnior	00
03	Gab. José Evandro de Sousa	00
71	Em curso	00
00	Nenhuma	00
1141	TOTAL	429

O número de manifestações acima apresentado (1141) é superior ao efetivo número de ingresso (1119), devido ao fato de que por vezes, uma mesma manifestação pode envolver duas Unidades distintas.

Nem sempre há a necessidade de contatar qualquer das Varas e/ou unidade administrativa do Tribunal para a resolução das manifestações. Em 2008, 62% das manifestações foram encaminhadas exclusivamente pela Ouvidoria.



3. Avaliação externa do Serviço de Ouvidoria:

Em 2007 foi feita a 1ª Pesquisa de Satisfação em relação ao Serviço de Ouvidoria direcionada aos usuários que haviam formulado manifestações no ano de 2006.

A proposta é que sejam feitas novas pesquisas, de dois em dois anos. Assim, a próxima pesquisa de satisfação a ser realizada pela Ouvidoria será no ano de 2009, relativa aos anos de 2007 e 2008.

Apesar de nesses dois anos passados não ter sido realizada qualquer forma de avaliação externa do Serviço, os usuários, de forma espontânea, enviaram suas opiniões com relação ao atendimento a eles dispensado, logo após receberem a resposta da Ouvidoria às manifestações formuladas. Percebe-se, pelas narrativas, a aceitação e credibilidade conquistada pelo Serviço de Ouvidoria ao longo desse curto espaço de atuação. Transcrevemos *ipsis litteris* algumas réplicas:

a) Termo nº 92-2007

“Quero também deixar aqui meu agradecimento, a Ouvidoria, pois vocês são eficientes. Parabéns.

Em nenhum contato que tive com vocês fiquem sem a devida resposta. E em tempo admirável. Obrigado Jeferson Shandler Stecklein”

b) Termo nº 119-2007

“Grato pela atenção. Foi um atendimento considerável por parte da Ouvidoria. Sempre que me for possível indicarei a tantos quantos necessitarem do serviço. Saudações”.

c) Termo nº 455-2007

*Att. Dra. Celia Muniz - Coordenadora Ouvidoria
Agradeço a vossa gentileza pela sua resposta ética, técnica e profissional.
Atenciosamente,
Lucivalber”.*

d) Termo nº 456-2007

*“Prezada Ouvidora,
Grande foi minha surpresa e alegria pelo vosso contato e informações.
Na verdade, é a primeira vez que tenho retorno de uma manifestação neste sentido, e fico muito feliz pela mesma, inclusive por minha manifestação ter chegado a quem de direito.
(...)
Desejo sinceramente que a prestatividade, excelência no atendimento e competência continuem em toda a nossa Região, o que muito nos honra (...).*

*Mais uma vez agradeço o retorno e renovo votos de elevada estima e consideração.
Cordialmente,
Floris-Vania Pereira Barbosa- OAB/MA 6567 - Advogada militante principalmene nas Varas de Imperatriz-MA e Estreito-MA”*

e) Termo nº 153-2008

*“Agradeço desde já a compreensão de todos!
Obrigada por ter encaminhado as minhas duvidas para a Delegacia Regional do Trabalho”.*

f) Termo nº 349-2008

*“Boa Tarde!
Prezada Senhora Celia Muniz - Coordenadora Ouvidoria TRT 16ª Região
Venhor demonstrar o meu agradecimento com muita satisfação com relação as informações enviadas a respeito do meu processo, e ressalto a minha felicidade em saber que podemos conta com muita eficiencia e dedicação quanto a solicitação de qualquer informação a respeito do qual foi solicitado.*

grato.
Sds.
Jesusmar do Nascimento Soares".

g) Termo nº 358-2008

"Genivaldo
Dra. Celia Muniz.
Obrigado pela resposta.
Vou informar ao cliente.
Parabéns pela resposta.
Um bom fim de semana."

h) Termo nº 579/2008

"Boa tarde,
Grato e parabênico pela riqueza de informações
prestadas por esta ouvidoria.
Vander"

Importa registrar, também, a título de avaliação, o contido na Ata da Correição Ordinária realizada neste Eg. TRT 16ª Região no período de 19 a 22 de fevereiro de 2008, pelo Exmo. Sr. Ministro João Oreste Dalazen, Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho, no item "Iniciativas relevantes e louváveis" : *"é auspicioso para o Ministro Corregedor, da mesma forma, constatar que a Ouvidoria, feliz iniciativa da Presidência da Juíza Kátia Arruda, hoje conduzida com extrema habilidade, dedicação e eficiência pelos Juízes Ilka Esdra Silva Araújo e Luiz Cosmo da Silva Júnior, vem produzindo excelentes resultados, em especial ao projetar na comunidade uma imagem de transparência e de zelo pelo serviço público de administração da Justiça do Trabalho"*.

XI. ANEXOS

- 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.
- ANEXO III – Quadro resumo do quantitativo relativo ao procedimento da Vara, com foco na atuação dos servidores e/ou dos magistrados.