



**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 2009**

Luiz Cosmo da Silva Júnior
Desembargador Ouvidor

James Magno Araújo Farias
Desembargador Ouvidor substituto

Cynthia Costa Matias da Paz Santana
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**

S U M Á R I O

I. Apresentação.....	03
II. Objetivos.....	03
III. Histórico.....	03
IV. Dados estatísticos do ano de 2009.....	04
1. Manifestações ingressas em 2009.....	04
2. Média das manifestações recebidas em relação aos dias úteis no mês.....	05
3. Tipos de manifestações.....	06
3.1. Semana da Conciliação.....	06
4. Assuntos abordados.....	07
4.1. Quadro resumo dos assuntos abordados em 2009.....	07
4.2. Quadro Resumo das manifestações sobre Reclamação trabalhista em 2009	08
5. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....	09
6. Relação do manifestante com o Tribunal.....	10
7. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressas no ano de 2009.....	11
8. Demonstrativo da situação final das manifestações em 2009.....	11
9. Prazo médio para solução.....	12
V. Participação em eventos	13
VI. Resultados apresentados.....	13
VII. Anexos.....	15

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 2009.

O primeiro tópico especifica os objetivos do Serviço de Ouvidoria como unidade integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

O segundo tópico faz um breve relato do tempo de existência do serviço de Ouvidoria.

O terceiro tópico condensa os dados estatísticos do ano de 2009, em relação ao número de manifestações, tipos, canais utilizados para o contato com a Ouvidoria pelos manifestantes, à relação que têm com o Tribunal, aos assuntos abordados, etc.

O quarto tópico registra a participação da Ouvidoria em eventos: Seminários, Encontros e cursos.

Por último, apresentamos os resultados do projeto Ouvidoria Itinerante e as questões estruturais.

II. 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.

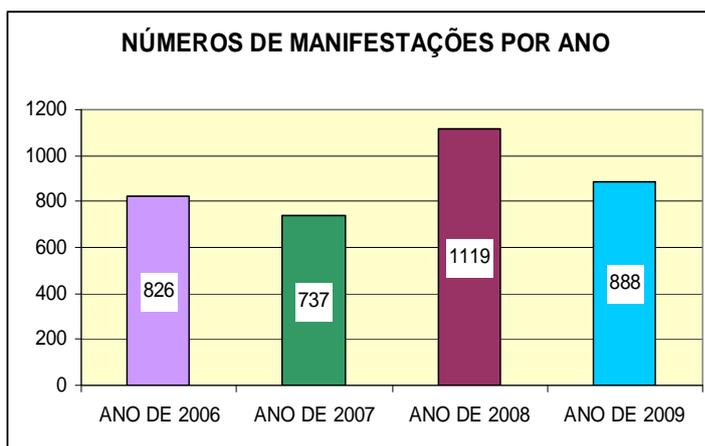
III. HISTÓRICO:

O Serviço de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região foi criado, através da 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.

A primeira Ouvidora Judiciária, foi a desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo, e o Ouvidor substituto o desembargador Luís Cosmo da Silva Júnior, os quais exerceram os respectivos cargos no período de março de 2006 à junho de 2009.

O Segundo Ouvidor é o Desembargador Luís Cosmo da Silva Júnior, tendo como ouvidor substituto o desembargador James Magno Araújo Farias, os quais foram nomeados para o exercício de junho/2009 à junho/2011.

Desde 2006 a demanda pelo serviço de Ouvidoria vem se comportando conforme está demonstrado no gráfico abaixo, que mostra o número de manifestações registradas a cada ano:



IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2009

1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2009:

No ano de 2009 foram recebidas 888 (oitocentos e oitenta e oito) manifestações, registrando, em média, 04 (quatro) manifestações diárias, das quais 871 (oitocentos e setenta e um) foram solucionadas/arquivadas e 17 (dezesete) estão em curso.

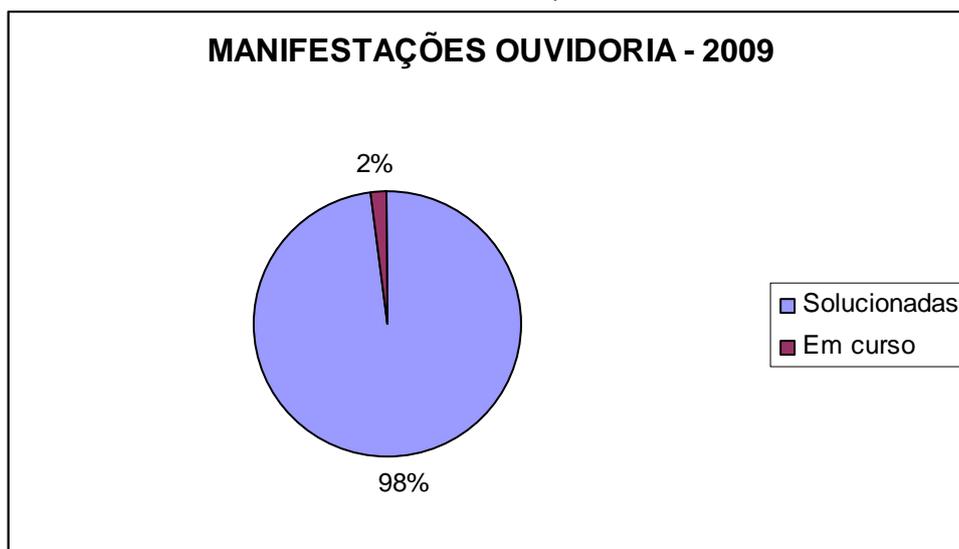


Gráfico 01

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

MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	68	18	04
FEVEREIRO	53	17	03
MARÇO	97	22	04
ABRIL	59	18	03
MAIO	86	20	04
JUNHO	67	20	03
JULHO	59	22	03
AGOSTO	65	21	03
SETEMBRO	113	20	06
OUTUBRO	56	20	03
NOVEMBRO	134	20	07
DEZEMBRO	31	13	02
TOTAL	888	231	04

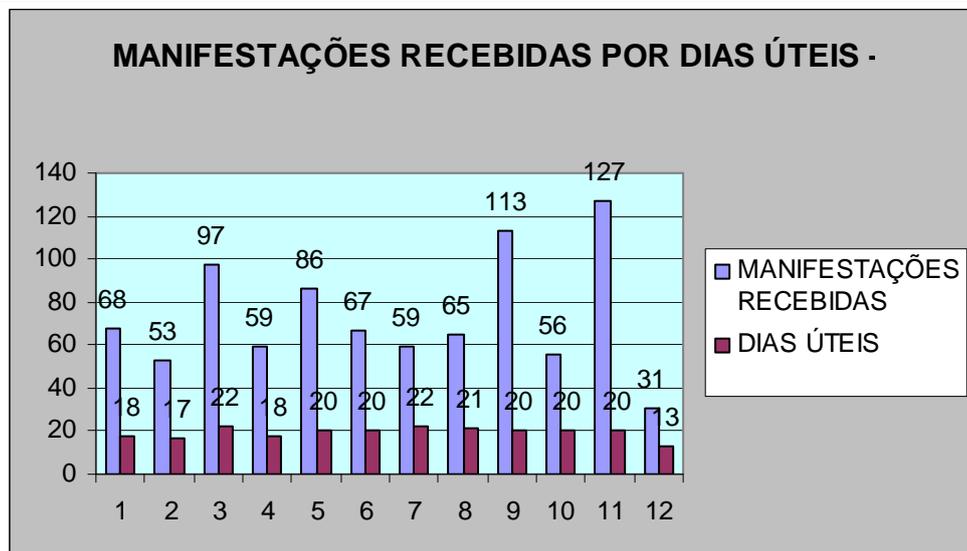


Gráfico 02

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).

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

RECLAMAÇÕES	362
ELOGIOS	14
DENÚNCIAS	45
INFORMAÇÕES	320
CRÍTICAS	03
SUGESTÕES	10

CONCILIAÇÃO	121
OUTROS	13
TOTAL	888

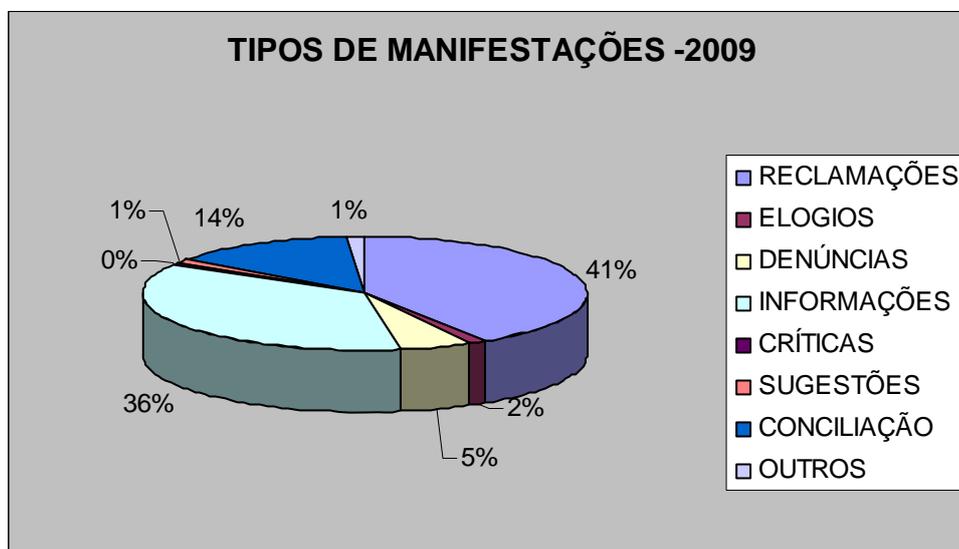


Gráfico 03

Das 888 (oitocentos e oitenta e oito) manifestações recebidas no ano de 2009, a maioria (41%) foi enquadrada na categoria "Reclamações", em seguida nossa maior demanda ficou com o pedido de informação, que representou 36%. O pedido para agendar audiência de conciliação, ficou em terceiro lugar, representando 14% dos termos formulados nesta Ouvidoria.

3.1. SEMANA DA CONCILIAÇÃO

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

A Ouvidoria em 2009 recebeu 121 (cento e vinte e um) pedidos para agendar audiência de conciliação, comparado com os anos anteriores, houve uma redução nessa demanda, conforme pode ser confirmado no gráfico abaixo:

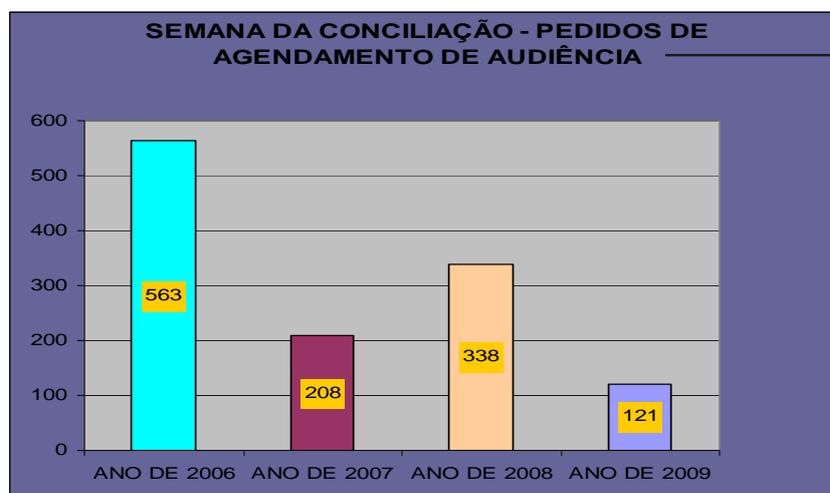


Gráfico 04

4. ASSUNTOS ABORDADOS

Para facilitar o gerenciamento das manifestações formuladas na Ouvidoria, as agrupamos por assuntos, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

4.1. QUADRO RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS EM 2009

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÕES	Reclamação trabalhista	290
	Ambiente de trabalho	01
	Concurso de servidor	04
	Procedimento do TRT	07
	Procedimento da VT	20
	Tecnologia da informação	04
	Fora do alcance da Ouvidoria	31
	Precatório	02
	Outros	03
Sub-total		362
INFORMAÇÕES	Reclamação Trabalhista	14
	Procedimento da VT	02
	Procedimento do TRT	05
	Concurso Servidor	61
	Tecnologia da informação	16
	Precatório	02
	Troca de experiência	25
	Fora do alcance da Ouvidoria	171
	Outros	24
Sub-total		320
SUGESTÕES	Concurso servidor	02
	Procedimento do TRT	01
	Tecnologia da informação	03
	Procedimento da VT	01
	Outros	03
Sub-total		10
DENÚNCIAS	Reclamação Trabalhista	06
	Concurso de servidor	01
	Procedimento do TRT	02
	Procedimento da VT	05
	Fora do alcance da Ouvidoria	30

	Outro	01
Sub-total		45
ELOGIOS	Procedimento do TRT	02
	Procedimento da VT	12
Sub-total		14
CRÍTICAS	Meta 2	01
	Desempenho da Corregedoria	01
	Enquete sobre restaurante - TRT	01
Sub-total		03
CONCILIAÇÃO	Agendar audiência para conciliação	121
Sub-total		121
OUTROS	Permuta de servidor	01
	Concurso servidor	01
	Outros	12
Sub-total		13
TOTAL		888

Das 362 reclamações formuladas nesta Ouvidoria, 79% corresponde à Reclamação Trabalhista, sendo este assunto que mais motiva o cidadão a entrar em contato com este serviço.

4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES QUE VERSARAM SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2009:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS	Morosidade	284
	Inconformismo com a decisão	02
	Insatisfação no cálculo dos impostos	01
	Pedido de informação	14
	Denúncias - sumiço de RT (03); não devolução dos autos (01); procedimento de Advogado (01); acordo extra judicial (01)	06
	Outros	03
TOTAL		310

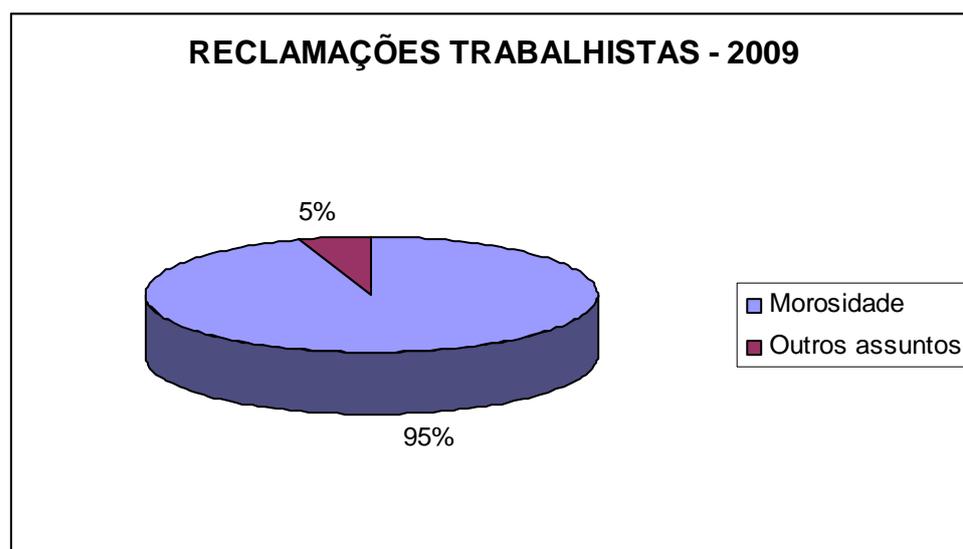


Gráfico 05

Dos 310 (trezentos e dez) termos registrados, referentes a “Reclamação Trabalhista”, 284 (duzentos e oitenta e quatro) reclamavam da morosidade no trâmite processual, representando 95% (noventa e cinco) destes.

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	01
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	537
E-MAIL	104
CARTA	02
TELEFONE	59
FAX	01
0800	82
PESSOALMENTE	98
OUTRO (ofício/petição)	04
TOTAL	888

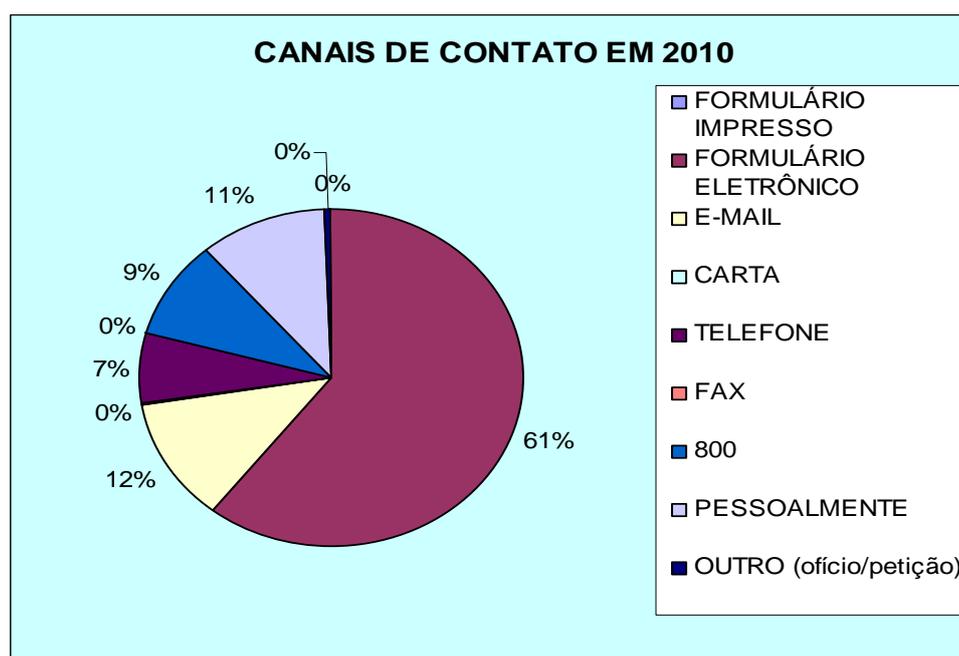


Gráfico 07

Dos contatos colocados à disposição, pela Ouvidoria, aos cidadãos, o meio eletrônico é a forma de contato mais utilizado pelos manifestantes.

6. RELAÇÃO DO MANIFESTANTE COM O TRIBUNAL:

ADVOGADO (A)	148
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	495
ENTIDADE DE CLASSE	00
DESEMBARGADOR (A)	00
JUÍZ (A) DO TRABALHO	02
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	06
ESTAGIÁRIO (A)	01
OUTRO	236
TOTAL	888

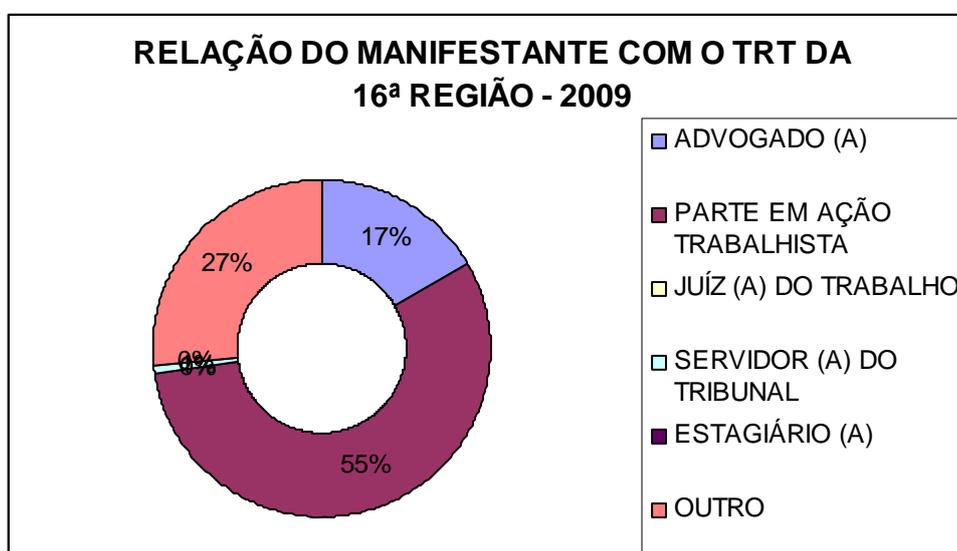


Gráfico 09

A maior demanda pelo Serviço, foi dos cidadãos que têm ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2009, 55% do total dos manifestantes.

7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS NO ANO DE 2009:

SOLUCIONADAS	867
DESISTÊNCIA	04
TOTAL	871

8. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO ATUAL DAS MANIFESTAÇÕES:

MESES	INGRESSAS	Remanescentes de 2007	Remanescentes de 2008	ARQUIVADAS												EM CURSO
				Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
Remanescentes 2007	00	01	00	00	00	00	00	00	01	-	-	-	-	-	-	00
Remanescentes 2008	00	00	70	41	13	13	00	03	00	00	00	00	00	00	00	00
Janeiro	68	00	00	46	15	03	03	00	00	-	-	-	-	-	-	01
Fevereiro	53	00	00	00	36	14	03	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Março	97	00	00	00	00	70	15	06	03	02	-	-	-	-	-	01
Abril	59	00	00	00	00	00	39	14	05	-	-	-	-	-	-	01
Mai	86	00	00	00	00	00	00	60	23	-	03	-	-	-	-	00
Junho	67	00	00	00	00	00	00	00	52	11	02	01	-	-	-	01
Julho	59	00	00	00	00	00	00	00	00	46	11	-	-	-	-	02
Agosto	65	00	00	00	00	00	00	00	00	00	51	13	01	-	-	00
Setembro	113	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	98	13	02	-	00
Outubro	56	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	33	21	-	02
Novembro	134	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	126	08	00
Dezembro	31	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	22	09
TOTAL	888	1	70	87	64	100	60	83	84	59	67	112	47	149	30	17



Gráfico 10

9. PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO:

MESES	PRAZOS
JANEIRO	30
FEVEREIRO	28
MARÇO	25
ABRIL	17
MAIO	17
JUNHO	19
JULHO	12
AGOSTO	09
SETEMBRO	05
OUTUBRO	04
NOVEMBRO	02
DEZEMBRO	03
MÉDIA GERAL	14



V. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

No ano de 2009, o serviço de Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- 1) Seminário Internacional de Ouvidorias-Ombudsman Brasil-Canadá, promovido pela Ouvidoria Geral da União, em Fortaleza/CE, nos dias 8,9, e 10 de julho de 2009;
- 2) I Encontro de Ouvidoria Judiciária do Norte e Nordeste, promovido pelo Tribunal de Justiça da Bahia, nos dias 2,3 e 4 de dezembro;
- 3) Curso de Direitos Humanos e Mediação de Conflito, promovido pelo TRT da 16ª Região.

VI. Resultados apresentados:

1. Projeto Ouvidoria Itinerante - Audiências Públicas:

Em 2009 a Ouvidoria realizou 07 (sete) Audiências Públicas, conforme pode-se constatar no quadro abaixo:

Nº	Vara/Município	Data	Nº de Manifestações
1ª	Vara do Trabalho de Caxias/MA	04 de março	03
2ª	Vara do Trabalho de Timon/MA	05 de março	10
3ª	Vara do Trabalho de São João dos Patos/MA	05 de agosto	05
4ª	Vara do Trabalho de Presidente Dutra/MA	19 de agosto	00
5ª	Fórum Astolfo Serra - São Luís/MA	15 de setembro	10
6ª	Vara do Trabalho de Santa Inês/MA	05 de novembro	07
7ª	Vara do Trabalho de Barra do Corda/MA	25 de novembro	10

2) Questões estruturais:

Foi solicitado à Presidência deste Egrégio TRT da 16ª Região, através do MEMO nº 267/2009, a alteração no Ato GP nº 91/05, que regulamenta a quantidade de estagiários para as unidades judiciárias e administrativas deste Tribunal. A solicitação da Ouvidoria procura sanar uma lacuna existente desde a sua instalação, pois o Ato GP nº 91/05, como é anterior o Ato de criação deste Serviço, não prevê estagiário para este setor, ficando a Ouvidoria sem condições de compor todo o quadro previsto no Ato GP nº 003/2006.

j) Ouvidoria interna:

Em 2009 foram registradas 08 (oito) manifestações na Ouvidoria feita por servidores lotados neste Eg. Tribunal, confirmando-se a credibilidade da Ouvidoria também em relação ao público interno.

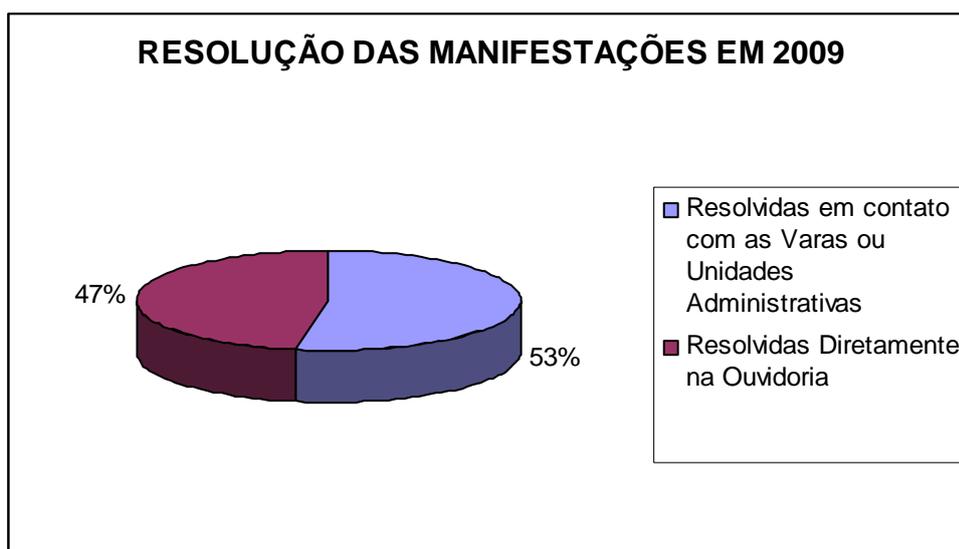
Abaixo o demonstrativo das Unidades envolvidas e as que foram acionadas pela Ouvidoria quando houve necessidade de assim proceder.

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	UNIDADES ADMINISTRATIVAS DO TRT / VARAS TRABALHISTAS	
	ENVOLVIDAS	CONTATADAS
96	1ª VT de São Luís	68
72	2ª VT de São Luís	45
67	3ª VT de São Luís	43
74	4ª VT de São Luís	45
37	5ª VT de São Luís	17
54	6ª VT de São Luís	37
04	VT de Açailândia	01
02	VT de Bacabal	00
30	VT de Balsas	20
10	VT de Barra do Corda	09
06	VT de Barreirinhas	01
17	VT de Caxias	04
08	VT de Chapadinha	04
07	VT de Estreito	04
84	VT de Imperatriz	42
01	VT de Pedreiras	00
04	VT de Pinheiro	01

06	VT de São João dos Patos	04
09	VT de Santa Inês	04
12	VT de Timon	04
05	Sec. Administrativa	05
02	Serv. Comunicação -ASCOM	02
15	Comissão do concurso	09
03	Corregedoria	10
16	Serviço de Informática	12
08	Diretoria Geral	01
02	Diretoria do Fórum	01
02	Distribuição do Fórum	01
06	Ouvidoria	06
24	Presidência	16
03	Serviço de Publicação	03
44	Diretoria de Pessoal	39
02	Secretaria do Pleno	00
01	Secretaria Judiciária	01
04	Serviço de Acórdão	00
01	Vice-Presidência	01
01	Serviço de Jurisprudência e Estatística	01
01	Serviço de Portaria	01
01	Serviço de Saúde	00
03	Serviço de Precatórios	03
01	Serviço de Cálculos	01
01	Serviço de Engenharia	01
02	Serviço de Informação e Documentação	02
01	Gab. Des. Alcebíades Tavares Dantas	01
04	Gab. Ilka Esdra Silva Araújo	03
01	Gab. José Evandro de Sousa	00
02	Em curso	00
139	Nenhuma	00
895	TOTAL	469

O número de manifestações acima apresentado (895) é superior ao efetivo número de ingresso (888), devido ao fato de que por vezes, uma mesma manifestação pode envolver duas Unidades distintas.

Em algumas situações não há necessidade de entrar em contato com a unidade envolvida para a resolução das manifestações. Em 2009, 47% das manifestações foram solucionadas sem a participação do setor implicado.



VII. ANEXOS

- ANEXO I - Quadro demonstrativo exclusivamente das manifestações relativas a Ações Trabalhistas, as Varas em que estão tramitando e os assuntos tratados.