



**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 2011**

Luiz Cosmo da Silva Júnior
Desembargador Ouvidor

James Magno Araújo Farias
Desembargador Ouvidor Substituto

Anícia de Jesus Ewerton
Analista Judiciária

Vanessa Almada Lima
Analista Judiciária

SÃO LUÍS – MA



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

SUMÁRIO

I. Apresentação.....	03
II. Objetivos.....	03
III. Histórico.....	03
IV. Dados estatísticos	04
1. Manifestações ingressas	04
2. Média das manifestações recebidas em relação aos dias úteis no mês.....	05
3. Tipos de manifestações.....	06
4. Assuntos abordados.....	06
4.1. Quadro resumo dos assuntos abordados	07
4.2. Quadro Resumo das manifestações sobre Reclamação trabalhista	08
5. Canais escolhidos pelos usuários para contato com a Ouvidoria.....	09
6. Relação do manifestante com o Tribunal.....	09
7. Motivo dos arquivamentos das manifestações ingressa.....	10
8. Demonstrativo da situação final das manifestações	10
9. Prazo médio para solução.....	11
10. Unidades envolvidas e Contatadas.....	12
V. Resultados apresentados.....	13
VI. Participação em eventos.....	16
VII. Anexos.....	16

I. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo especificar 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 2011.

A segunda parte descreve os objetivos do Serviço de Ouvidoria como unidade integrante do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

A terceira parte relata em poucas linhas o tempo de existência do serviço de Ouvidoria.

A quarta parte condensa os dados estatísticos do ano de 2011 em relação ao número de manifestações, tipos, canais utilizados para o contato com a Ouvidoria pelos manifestantes, a relação que tem com o Tribunal, aos assuntos abordados, etc.

A quinta parte apresenta os resultados da Semana da Conciliação, Projeto "Ouvidoria Itinerante", Projeto "Fale Direto com o Ouvidor", Ouvidoria Interna e Questões estruturais.

Por fim, registramos a participação da Ouvidoria em eventos: Seminários, Encontros e cursos.

II. OBJETIVOS:

A Ouvidoria vem solidificando-se como um excelente instrumento facilitador do exercício da cidadania e tem como objetivos:

- Viabilizar a comunicação entre o cidadão e o Eg. TRT da 16ª Região, a fim de que este tenha assegurado o direito de exercer sua cidadania;
- 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:

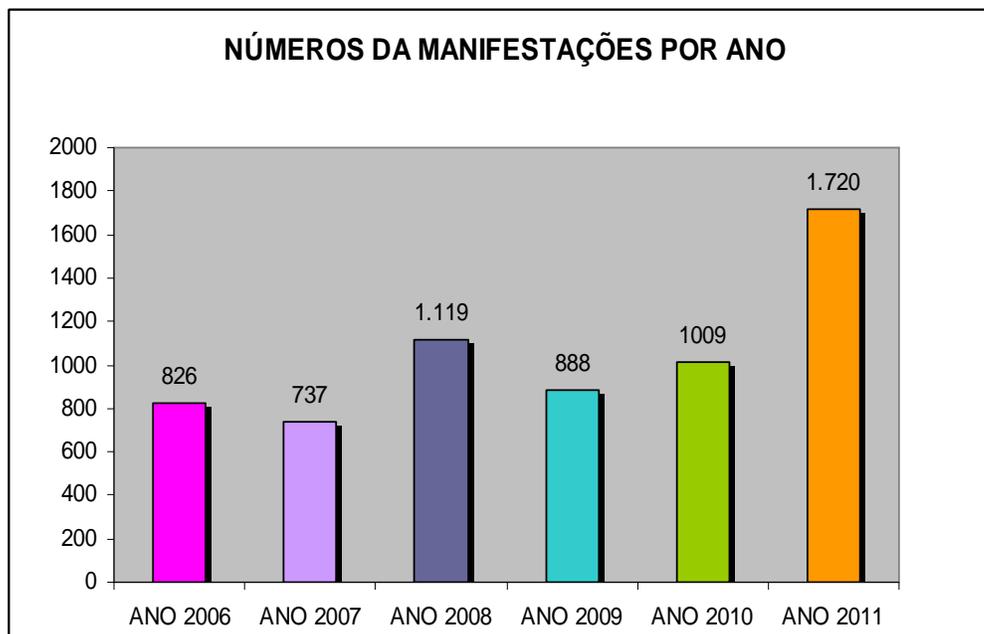
O Serviço de Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região foi criado através da Resolução Administrativa nº 33/2006, na gestão da então presidente deste Regional, Exma. Sra. Desembargadora Kátia Magalhães Arruda, hoje Ministra do Tribunal Superior do Trabalho, com início das atividades no 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 a 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 a junho/2011, tendo seus cargos prorrogados até dezembro/2011.

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



IV. DADOS ESTATÍSTICOS DO ANO DE 2011

1. MANIFESTAÇÕES INGRESSAS EM 2011:

No ano de 2011 foram recebidas **1.720 (Mil setecentos e vinte)** manifestações, registrando-se em média 08 (oito) manifestações diárias, das quais 1.704 (mil setecentos e quatro) foram solucionadas/arquivadas e 16 (**dezesseis**) estão **em curso**.

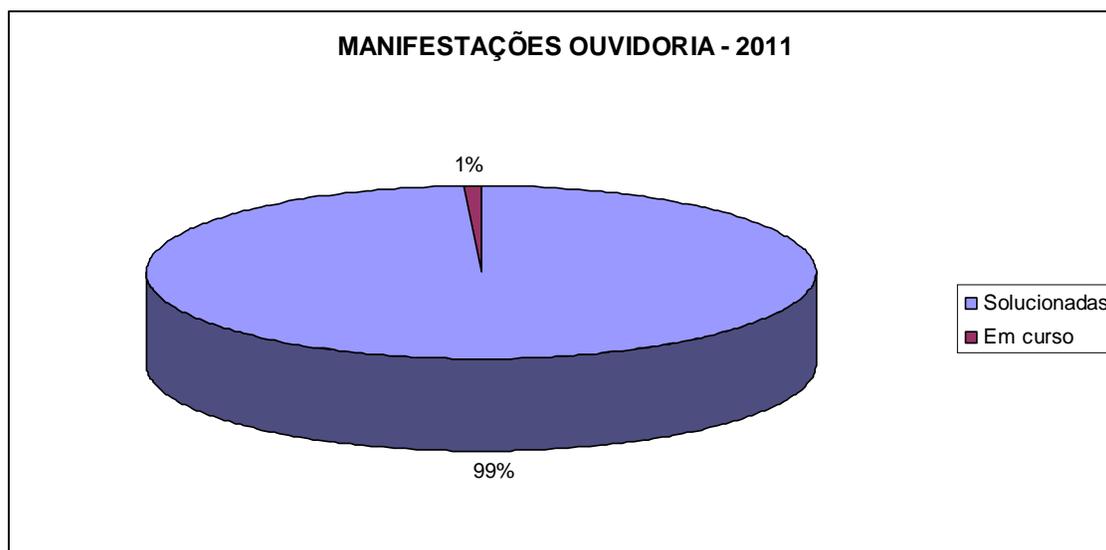


Gráfico 01

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

MESES	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	DIAS ÚTEIS	MÉDIA DIÁRIA
JANEIRO	93	17	05
FEVEREIRO	107	20	05
MARÇO	108	20	05
ABRIL	119	18	06
MAIO	146	22	06
JUNHO	100	20	05
JUL, AGOS e SET	544	61	09
OUT, NOV e DEZ	503	48	10
TOTAL	1.720	226	08

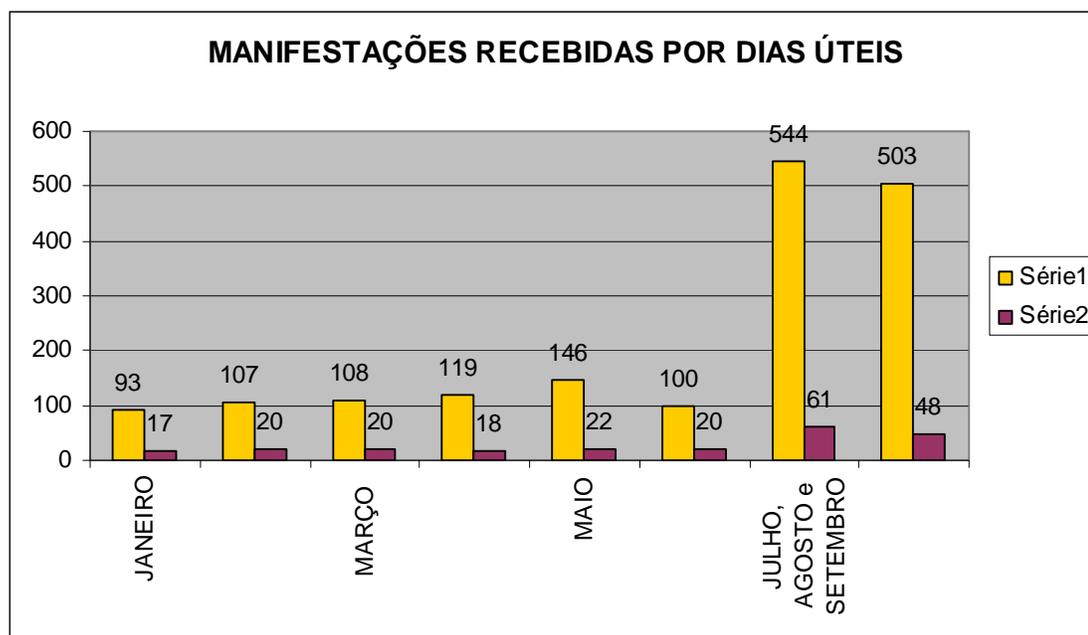


Gráfico 02

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).

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

Reclamações	566
Elogios	31
Denúncias	41
Informações	696
Críticas	07
Sugestões	09
Conciliação	186
Fale direto com o ouvidor	165
Outros	19
TOTAL	1720

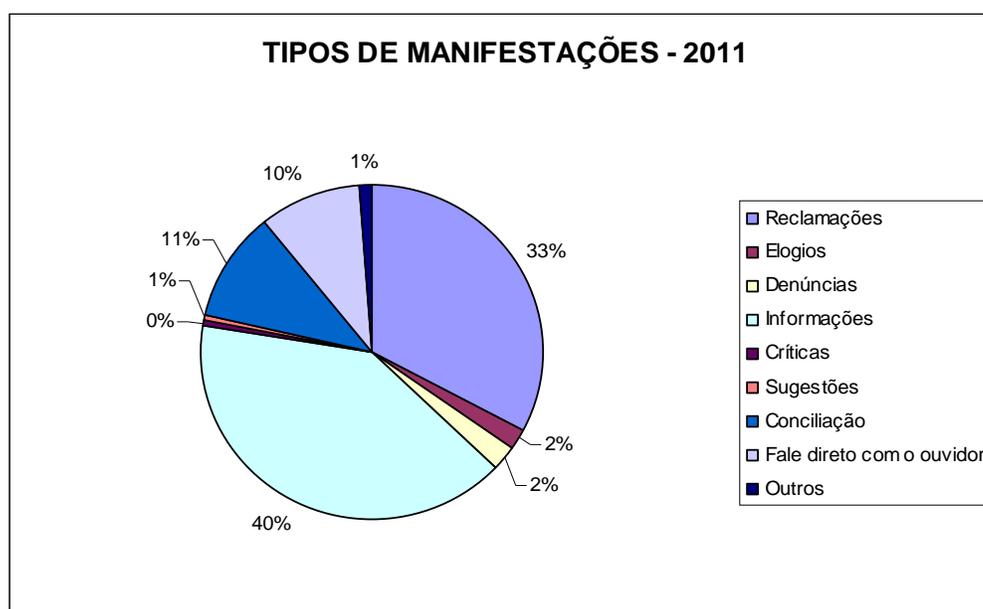


Gráfico 03

Das 1.720 (Mil setecentos e vinte) manifestações recebidas no ano de 2011, a maioria (40%) foi enquadrada na categoria "Informações"; em seguida, nossa maior demanda ficou com as Reclamações, que representou 33%. O pedido para agendar audiência de conciliação ficou em terceiro lugar, representando 11% dos termos formulados nesta Ouvidoria.

4. ASSUNTOS ABORDADOS

Para facilitar o gerenciamento das manifestações formuladas na Ouvidoria, os termos recebidos são agrupados por assuntos, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

4.1. QUADRO RESUMO DOS ASSUNTOS ABORDADOS EM 2010

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÕES	Reclamação trabalhista: Morosidade (474); Procedimento do Juiz (03); Procedimento do advogado (02)	479
	Ambiente de trabalho (02)	02
	Procedimento da VT / TRT: Atuação de Magistrado (14); Atuação de Servidor(18); Atuação de Estagiário (01)	33
	Tecnologia da informação (02)	02
	Outros	50
Sub-total		566
INFORMAÇÕES	Procedimento da Unidade VT/TRT (05)	05
	Concurso - Servidor (15) e magistrado (02)	17
	Tecnologia da informação (10)	10
	Troca de experiência (27)	27
	Fora do alcance da Ouvidoria - Consulta Processual (432); Consulta Jurídica (46); Consulta sobre direitos Trabalhistas (49); Orientação de como proceder em processo em curso (24) e Fiscalização de Empresa (10)	561
	Outros (76)	76
Sub-total		696
SUGESTÕES	Tecnologia da informação (01)	01
	Outras (08)	08
Sub-total		09
DENÚNCIA	Fora do alcance da Ouvidoria - Solicitação de Fiscalização em empresas (35)	35
	Procedimento da Unidade TRT/VT (06)	06
Sub-total		41
ELOGIOS	Procedimento da Unidade TRT/VT (25)	25
	Ambiente de trabalho	01
	Outro	05
Sub-total		31
CRÍTICAS	Procedimento da Unidade TRT/VT (05)	05
	Reclamação Trabalhista (02)	02
Sub-total		07
SOLICITAÇÃO	Fale com o Ouvidor (165)	165
	Agendar audiência para conciliação (186)	186

	Ambiente de Trabalho (03)	03
	Procedimento da Unidade (01)	01
	Sub-total	355
OUTROS	Outros (15)	15
	Sub-total	15
TOTAL		1720

Das 566 reclamações formuladas nesta Ouvidoria, 84% corresponde à Reclamação Trabalhista, sendo este assunto o que mais motivou o cidadão a registrar uma reclamação neste setor.

4.2. QUADRO RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES QUE VERSARAM SOBRE RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS EM 2011:

TIPOS	ASSUNTO	QTD
RECLAMAÇÕES	Reclamação trabalhista: Morosidade (474); Procedimento do Juiz (03); Procedimento do advogado (02)	479
	Ambiente de trabalho (02)	02
	Procedimento da VT / TRT: Atuação de Magistrado (14); Atuação de Servidor(18); Atuação de Estagiário (01)	33
	Tecnologia da informação (02)	02
	Outros	50
	Sub-total	566

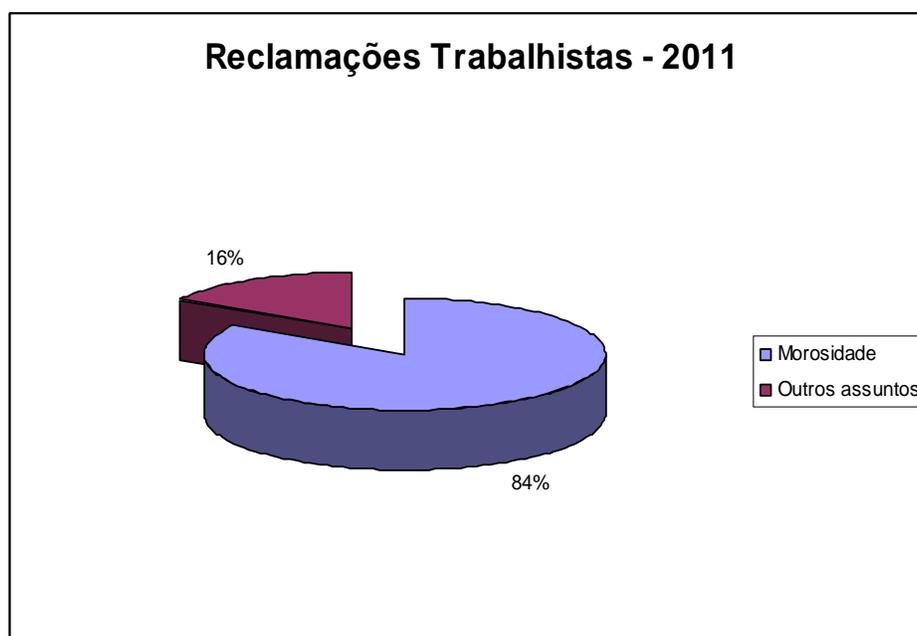


Gráfico 05

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

FORMULÁRIO (IMPRESSO) PADRÃO DA OUVIDORIA	00
FORMULÁRIO ELETRÔNICO	1215
E-MAIL	86
CARTA	00
TELEFONE	72
FAX	00
0800	232
PESSOALMENTE	103
OUTRO (ofício/petição)	12
TOTAL	1720

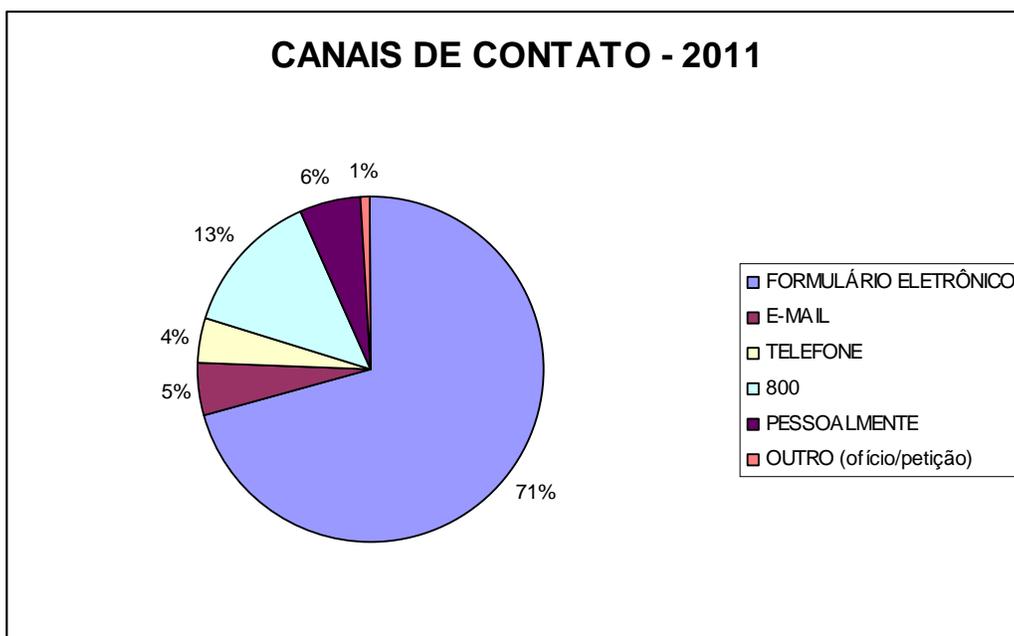


Gráfico 07

Dos canais de 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)	238
PARTE EM AÇÃO TRABALHISTA	1148
ENTIDADE DE CLASSE	11
DESEMBARGADOR (A)	00
JUIZ (A) DO TRABALHO	02
SERVIDOR (A) DO TRIBUNAL	22
ESTAGIÁRIO (A)	04
OUTRO	295
TOTAL	1720

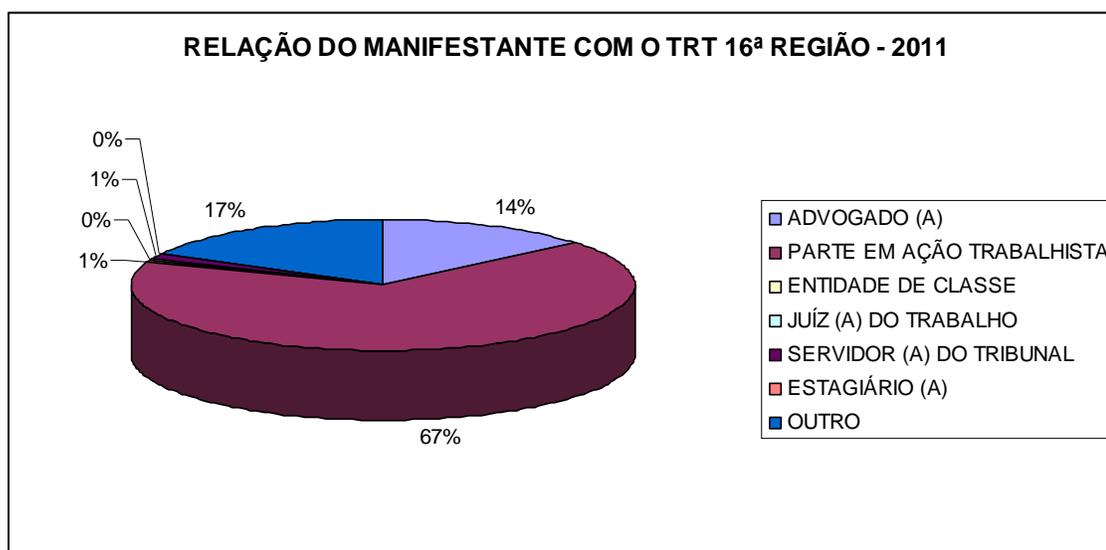


Gráfico 09

A maior demanda pelo Serviço foi dos cidadãos que têm ações tramitando nesta Justiça Especializada, representando, em 2011, 67% do total dos manifestantes.

7. MOTIVO DOS ARQUIVAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES INGRESSAS

SOLUCIONADAS	1378
DESISTÊNCIA	102
OUTROS	224
TOTAL	1704

8. DEMONSTRATIVO DA SITUAÇÃO ATUAL DAS MANIFESTAÇÕES:

MESES	INGRESSAS	Remanescentes da 2010	ARQUIVADAS								EM CURSO
			Jan	Fev	Mar	Abr	Maio	Jun	Jul, Ago e Set	Out, Nov e Dez	
Remanescentes 2010	00	15	07	01	00	02	02	00	00	00	03
Janeiro	93	00	88	05	00	00	00	00	00	00	00
Fevereiro	107	00	00	65	39	01	01	00	00	01	00
Março	108	00	00	00	83	20	04	00	00	00	01
Abril	119	00	00	00	00	105	10	00	02	01	01
Maio	146	00	00	00	00	00	127	18	00	00	01
Junho	100	00	00	00	00	00	00	80	20	00	00

Julho, Agosto e Setembro	544	00	00	00	00	00	00	00	516	24	04
Outubro, Novembro e Dezembro	503	00	00	00	00	00	00	00	00	494	09
TOTAL	1720	15	95	71	122	128	144	98	538	520	19



Gráfico 10

9. PRAZO MÉDIO PARA SOLUÇÃO:

MESES	PRAZOS
JANEIRO	05
FEVEREIRO	06
MARÇO	03
ABRIL	05
MAIO	03
JUNHO	03
JULHO, AGOSTO E SETEMBRO	06
OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO	05
MÉDIA GERAL	4,5

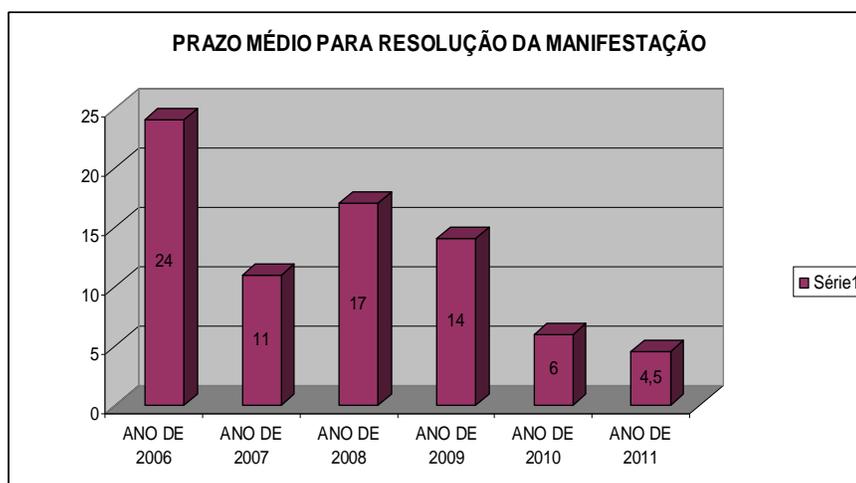


Gráfico 11

10. UNIDADES ENVOLVIDAS E CONTATADAS

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
100	1ª VT de São Luís	20
93	2ª VT de São Luís	22
59	3ª VT de São Luís	15
110	4ª VT de São Luís	31
58	5ª VT de São Luís	16
61	6ª VT de São Luís	10
24	VT de Açailândia	07
13	VT de Bacabal	05
73	VT de Balsas	42
03	VT de Barra do Corda	01
34	VT de Caxias	06
05	VT de Chapadinha	01
05	VT de Estreito	03
263	VT de Imperatriz	103
09	VT de Pedreiras	02
78	VT de Pinheiro	40
01	VT de Presidente Dutra	00
08	VT de Santa Inês	03
06	VT São João dos Patos	02
05	VT de Timon	00
04	Sec. Administrativa	04
04	Serv. Comunicação - ASCOM	04
03	Juízo Auxiliar de execução	03
05	Corregedoria	05
06	Diretoria de Informática	05
06	Diretoria Geral	06
04	Comissão de concurso - Juiz	04
07	Distribuição do Fórum	06
06	Ouvidoria	00
09	Gabinete Presidência	08
02	Serviço de Folha de Pagamento	02
32	Serviço de Recursos Humanos	32

01	Secretaria do Pleno	01
01	Serviço de Acórdão	01
12	TRT	02
01	Serviço de Jurisprudência e Estatística	00
01	Serviço de Cálculo e Liquid. Judicial	01
01	Serviço Médico Odontológico	01
03	Serviço de Precatórios	03
01	Diretoria de Orçamentos e Finanças	01
01	Gabinete Desembargador Alcebiades Dantas	01
03	Escola Judicial	03
599	Nenhuma	00
1720	TOTAL	422

Há situações em que não há necessidade de entrar em contato com a unidade envolvida para a solução das manifestações. Em 2011, 75% dos termos formulados neste setor foram solucionados sem a participação do setor implicado.



V. Resultados apresentados:

1.1. Semana da Conciliação

Em 2011 a Ouvidoria recebeu 186 (cento e oitenta e seis) pedidos para agendar audiência de conciliação. Em comparação com o ano anterior (2010) houve um pequeno acréscimo nessa demanda, conforme pode ser confirmado no gráfico abaixo:

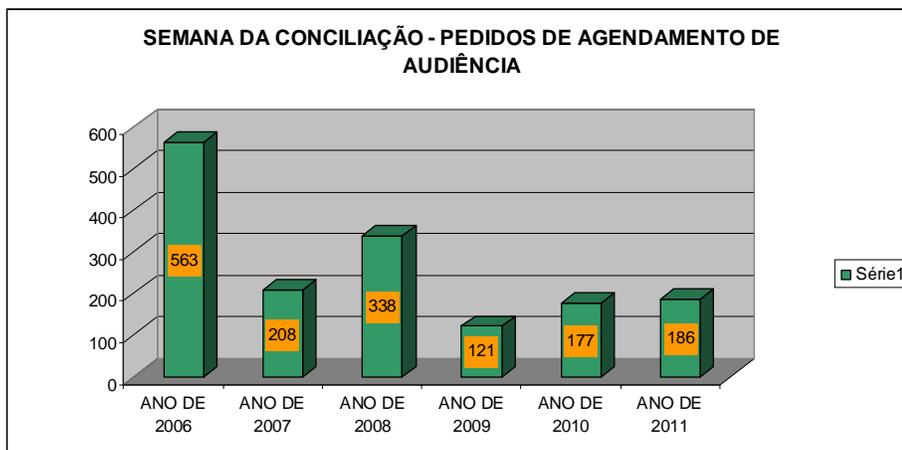


Gráfico 04

1.2. Projeto Ouvidoria Itinerante

Em 2011 foram realizadas 06 (seis) Ouvidorias Itinerantes, conforme se pode constatar no quadro abaixo:

Nº	Vara/Município	Data	Nº de Manifestações
01	Vara do Trabalho de Imperatriz	18, 19 e 20 de julho	55
02	Vara do Trabalho de Açailândia	21 e 22 de julho	11
03	Vara do Trabalho de Pinheiro	15 a 19 de agosto	68
04	Vara do Trabalho de Estreito	26, 27 e 28 de setembro	23
05	Vara do Trabalho de Pedreiras	29 e 30 de setembro	08
06	Vara do Trabalho de Chapadinha	24 e 25 de outubro	13

1.3. Projeto "Fale Direto com o Ouvidor"

O Projeto "Fale Direto com o Ouvidor" tem como objetivo proporcionar ao cidadão um atendimento diferenciado, aproximando-o ainda mais desta instituição.

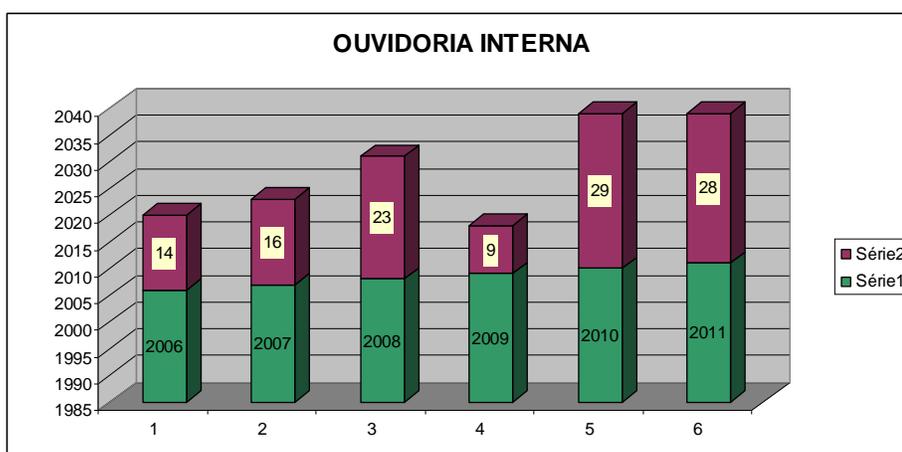
Em 2011 foram agendados 186 (cento e oitenta e seis) atendimentos, dos quais somente 80 foram realizados; 106 (cento e seis) não foram efetivados em decorrência de o cidadão residir fora de São Luís ou por se tratar de mera consulta processual.

1.4. Ouvidoria interna

A Ouvidoria Interna é um canal colocado à disposição dos Desembargadores, Juízes, Servidores, Estagiários e terceirizados, a fim de que possam dar suas contribuições, através de suas manifestações, para a administração deste Eg. TRT da 16ª Região.

No período de 2006 a 2011, este setor registrou os seguintes quantitativos das manifestações aqui ingressas:

ANO	QUANTITATIVO
2006	14
2007	16
2008	23
2009	09
2010	29
2011	28
TOTAL	119



1.5. Questões estruturais:

Com o fim de aproximar ainda mais o cidadão da instituição, tendo em vista que a grande maioria das manifestações recebidas na Ouvidoria Judiciária diz respeito ao andamento de processos em trâmite nas varas do trabalho, no dia 06 de dezembro de 2011 foram inauguradas as novas instalações da Ouvidoria no 1º andar do Fórum "Astolfo Serra".



VI. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

No ano de 2011, o serviço de Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- 1) I Mostra da Qualidade da Justiça do Trabalho, promovida pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, nos dias 09 e 10 de setembro;
- 2) II Ciclo de Estudos sobre Trabalho e Saúde Mental, realizado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, nos dias 02 e 03 de junho;
- 3) Oficina sobre Trabalho Escravo “Trabalho decente e a coletivização do processo” - promovido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, no dia 02 de setembro;
- 4) Curso “Excelência no Atendimento ao cliente”, realizado pela Escola Judicial deste TRT da 16ª Região;
- 5) Curso “Português Jurídico para magistrados e servidores, promovido pela Escola Judicial do TRT da 16ª Região, nos dias 7, 8, 9 e 10 de junho de 2011.

VII. ANEXOS

ANEXO I – Relação dos Processos que foram fato gerador das Reclamações Trabalhistas.