



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



## COORDENADORIA DA OUVIDORIA ANO 2016

### 1. APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e dezesseis apresentou-se como um efetivo canal de comunicação entre a população baiana e o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Ao longo do ano, foram recebidas 9290 (nove mil duzentas e noventa) manifestações, caracterizadas por pedidos de informações, reclamações, dúvidas, sugestões, elogios e denúncias sobre os mais variados assuntos. Estas manifestações serão, a seguir, analisadas pela evolução mensal, tipo, origem, relacionamento e dinâmica de procedimento, através de quadros quantitativos, gráficos ilustrativos e breves comentários.

### 2. Evolução do número de manifestações recebidas – 2016

#### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2016	Nº Manifestações recebidas
Janeiro	463
Fevereiro	526
Março	650
Abril	597
Maio	737
Junho	619
Julho	1098
Agosto	1067
Setembro	1076
Outubro	886
Novembro	1034
Dezembro	537

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.

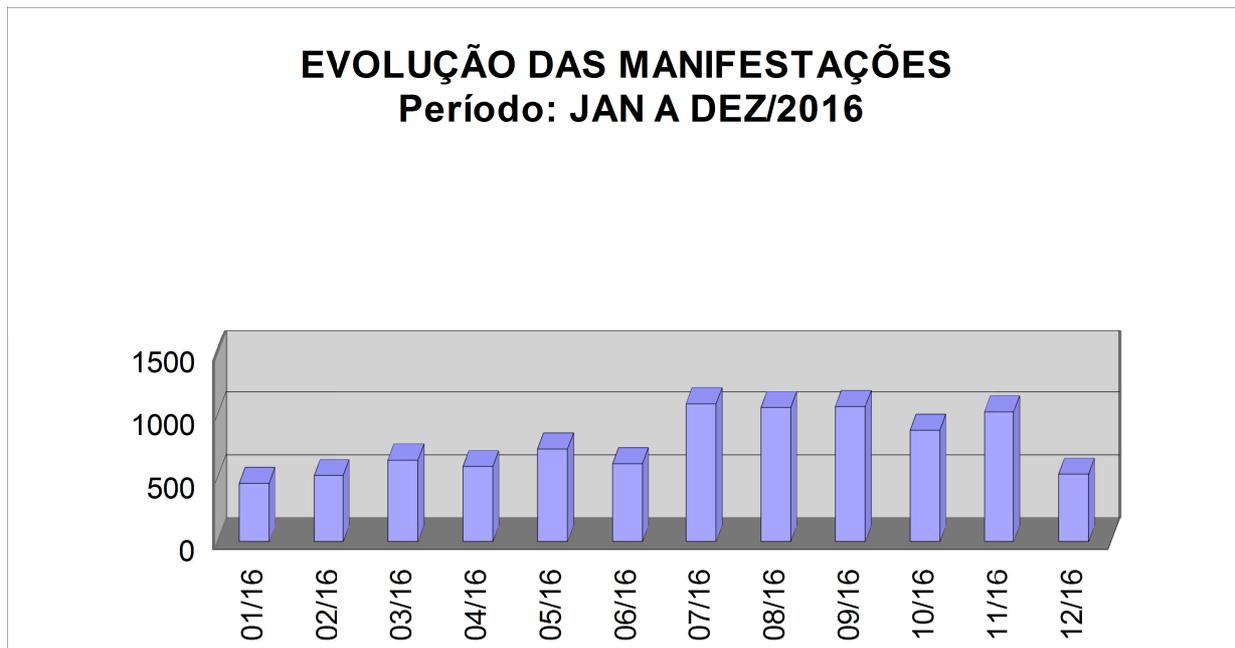


Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



<b>TOTAL</b>	<b>9290</b>
--------------	-------------

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 9.290 (nove mil, duzentos e noventa) manifestações recebidas em 2016. Comparando-se com o ano anterior (2015), quando foram registradas 7.016 (sete mil e dezesseis), verificou-se um acréscimo na ordem de 32% (trinta e dois por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2016 foi de 774 (setecentos e setenta e quatro).

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



Os meses de julho, agosto, setembro e novembro/2016 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de julho/16, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 1.098 (hum mil e noventa e oito) relatos.

### 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

#### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	001	003	003	000	004	004	002
Elogio	006	004	004	012	005	013	013
Informação	230	248	342	289	397	294	666
Reclamação	225	267	300	294	328	306	414
Sugestão	001	004	001	002	003	002	003
LAI	000	000	000	000	000	000	000
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>526</b>	<b>650</b>	<b>597</b>	<b>737</b>	<b>619</b>	<b>1098</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	002	004	003	000	000	0026	001
Elogio	008	027	012	005	007	0116	001
Informação	637	600	527	678	306	5214	056
Reclamação	415	444	343	351	224	3911	042
Sugestão	005	001	001	000	000	0023	000
<b>TOTAL</b>	<b>1067</b>	<b>1076</b>	<b>886</b>	<b>1034</b>	<b>537</b>	<b>9290</b>	<b>100</b>

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



### 3.3 COMENTÁRIOS

Pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca dos mais variados assuntos (processo judicial eletrônico - PJe, E-Samp, alvarás, audiências, pautas, cadastro de advogados e de peritos, carta precatória, CNDT, certidões de distribuição de feitos trabalhistas, concurso de servidores, instruções sobre consulta de andamento processual, estrutura e funcionamento do TRT, acesso a sentenças, atas e acórdãos via *internet*, endereços, *e-mail* e números de telefones das diversas unidades do TRT, esclarecimentos sobre andamento processual, estágio no TRT, significados de termos jurídicos, semana de conciliação, processos no TST, orientações de como registrar reclamação trabalhista, informações sobre consulta processual pelo nome das partes, preenchimento de GRU e guias de depósitos etc...), representaram cinquenta e seis por cento das manifestações registradas em 2016.

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



As reclamações (quarenta e dois por cento do total das manifestações) relacionaram-se a demora no andamento processual em virtude de atrasos no cumprimento de diligências pelas secretarias das varas, prolação de decisões e despachos por parte de juízes, elaboração de cálculos, problemas com o atendimento prestado pelos setores/varas, problemas com o SAMP, PJe e *internet*, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas etc...

No período, graças à intervenção da Ouvidoria, foram resolvidos 132 (cento e trinta e dois) processos que estavam com cálculos atrasados, 383 (trezentos e oitenta e três) com sentenças com prazos vencidos, 343 (trezentos e quarenta e três) com despachos atrasados e 428 (quatrocentos e vinte e oito) processos com atrasos para cumprimento de diligências pelas secretarias das varas/setores.

As sugestões representaram menos de 1% (um por cento) do total de manifestações. Os elogios registrados, no total de 116 (cento e dezesseis), foram destacados nos relatórios mensais da Coordenadoria da Ouvidoria. Os setores/servidores elogiados receberam cópias com o teor das mensagens para ciência, constatando-se, na grande maioria das vezes, um sentimento de orgulho por parte do elogiado ao ser notificado.

Apesar do registro de algumas denúncias 1% (um por cento), a maioria delas diziam respeito a assuntos que não são da competência do TRT da 5ª Região, sendo os manifestantes orientados a encaminhá-las aos órgãos competentes para a devida apuração.

#### **4. Classificação das manifestações recebidas por origem**

##### **4.1 QUADRO ESTATÍSTICO**

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	024	016	027	040	035	040	095
Carta	000	001	000	000	000	000	000
e-mail	189	198	251	224	248	206	244
Internet	197	257	321	264	310	263	312
Telefone	053	054	051	069	144	110	447
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>526</b>	<b>650</b>	<b>597</b>	<b>737</b>	<b>619</b>	<b>1098</b>

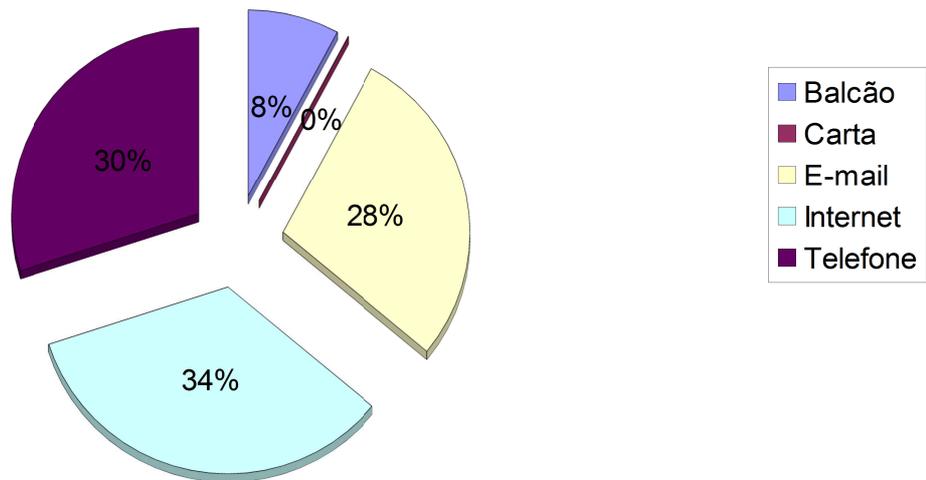
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	099	093	076	083	055	0683	008
Carta	000	000	000	000	000	0001	000
E-mail	243	265	204	246	111	2629	028
Internet	287	272	280	255	161	3179	034
Telefone	438	446	326	450	210	2798	030
<b>TOTAL</b>	<b>1067</b>	<b>1076</b>	<b>886</b>	<b>1034</b>	<b>537</b>	<b>9290</b>	<b>100</b>

#### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



### ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES Período: JAN A DEZ/2016



#### 4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2016, a *internet* destacou-se, como o canal de comunicação mais utilizado pela população para entrar em contato com a Ouvidoria, sendo responsável por 34% (trinta e quatro por cento) das manifestações recebidas. Em segundo lugar, ficaram as manifestações registradas através de ligações telefônicas representando 30% (trinta por cento) do total. Os relatos recebidos através de *e-mails* corresponderam a 28% (vinte e oito por cento). Os outros canais de comunicação (atendimento direto ao balcão, telefonemas e cartas) completam os 8% (oito por cento) restantes do total de manifestações recebidas.

#### 5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

##### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>
Advogado	062	089	075	081	120	097	130
Partes de Processo	273	330	443	404	445	383	587
Juiz	000	001	000	000	001	001	001
Estagiário	002	006	000	002	005	006	002
Servidor TRT	004	007	012	010	012	005	013
Outros	122	093	120	100	154	127	365
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>526</b>	<b>650</b>	<b>597</b>	<b>737</b>	<b>619</b>	<b>1098</b>

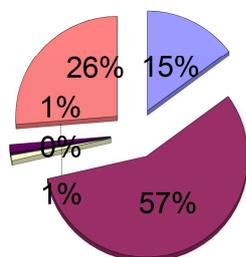
	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>	<b>(%)</b>
Advogado	171	161	145	161	090	1382	015
Partes de Processo	553	519	501	534	280	5252	057
Juiz	001	001	000	001	000	0007	000
Estagiário	009	019	012	008	010	0081	001
Servidor TRT	014	019	009	014	006	0125	001
Outros	319	357	219	316	151	2443	026
<b>TOTAL</b>	<b>1067</b>	<b>1076</b>	<b>886</b>	<b>1034</b>	<b>537</b>	<b>9290</b>	<b>100</b>

## 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



### Usuários da Ouvidoria do TRT Período: JAN a DEZ/16



- Advogado
- Partes de processos
- Estagiário
- Juiz
- Servidor TRT
- Outros

### 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 57% (cinquenta e sete por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e dezesseis. Na sua maioria, procuraram a Ouvidoria na busca de soluções que proporcionassem uma maior agilidade no andamento de seus processos. As reclamações foram as mais variadas: por demora no cumprimento de diligências, prolações de sentenças, elaboração de cálculos etc. Alguns solicitaram apenas esclarecimentos sobre o desenrolar de suas reclamações trabalhistas alegando que os seus patronos não prestam este tipo de informação. Advogados e estagiários totalizaram 16% (dezesseis por cento) das manifestações recebidas ao longo do ano. Estas manifestações caracterizaram-se por reclamações sobre a demora do andamento de processos e reclamações/sugestões visando à melhoria do atendimento na Justiça do Trabalho. Na categoria “outros”, responsáveis por 26% (vinte e seis por cento) das manifestações foram classificados: arrematantes,

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



testemunhas, leiloeiros, parentes de partes de processos trabalhistas, futuros reclamantes e candidatos de concursos de estagiário, servidores e magistrados. Os Servidores do TRT da 5ª Região foram responsáveis por 1% (hum por cento) das manifestações registradas. Costumam utilizar-se da Ouvidoria para registro de elogios a colegas, busca de auxílio na resolução de problemas na área de informática, plano de saúde, limpeza, conservação dos fóruns etc.

## 6. Dinâmica de Serviço Adotada

### 6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

<b>Manifestações</b>	<b>JAN</b>	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>
Encaminhadas a outros Setores	052	094	099	104	124	117	109
Resolvidas na Ouvidoria	411	432	551	493	613	502	989
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>526</b>	<b>650</b>	<b>597</b>	<b>737</b>	<b>619</b>	<b>1098</b>

<b>Manifestações</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>TOTAL</b>	<b>(%)</b>
Encaminhadas a outros Setores	104	115	100	094	050	1162	013
Resolvidas na Ouvidoria	963	961	786	940	487	8128	087
<b>TOTAL</b>	<b>1067</b>	<b>1076</b>	<b>886</b>	<b>1034</b>	<b>537</b>	<b>9290</b>	<b>100</b>

### 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

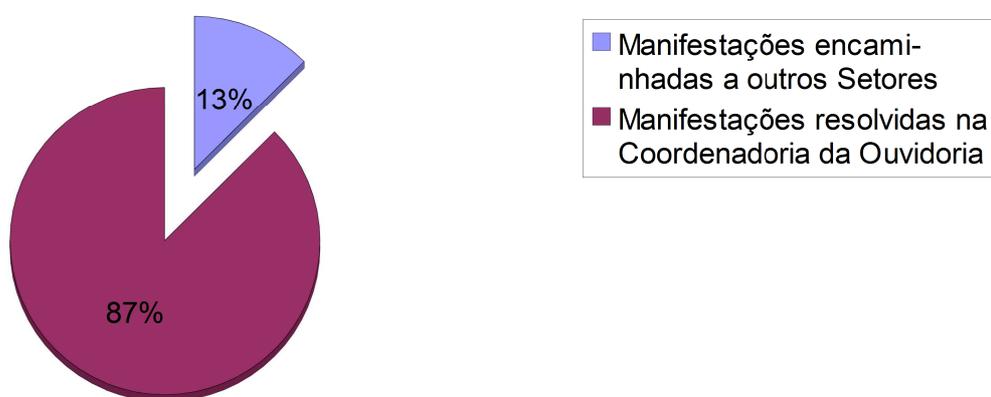
Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região  
Coordenadoria da Ouvidoria



### Dinâmica Adotada Período: JAN A DEZ/2016



#### 6.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria adota como tônica o procedimento informal, buscando sempre que possível manter contato com os setores envolvidos através de telefonemas e *e-mails* na tentativa de soluções rápidas. Este procedimento evita muitas vezes o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando uma grande economia de tempo. No exercício de 2016, como se pode comprovar pelo gráfico acima, 87% (oitenta e sete por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos apenas 13% (treze por cento) do total das manifestações registradas.

Em, 25/01/2017

**IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI**  
Desembargadora Ouvidora TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 26/01/2017 08:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10117012601771872622.