



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



COORDENADORIA DA OUVIDORIA ANO 2017

1. APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e dezessete 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 8922 (oito mil, novecentas e vinte e duas) 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 – 2017

2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2017	Nº Manifestações
Janeiro	667
Fevereiro	640
Março	885
Abril	577
Maio	842
Junho	734
Julho	816
Agosto	906
Setembro	781
Outubro	880
Novembro	727
Dezembro	467

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



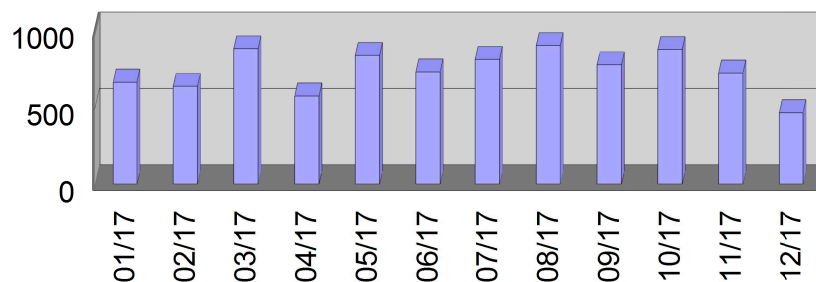
Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Coordenadoria da Ouvidoria



TOTAL	8922
--------------	-------------

2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES Período: JAN A DEZ/2017



Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



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



2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 8.922 (oito mil, novecentas e vinte e duas) manifestações recebidas em 2017. Comparando-se com o ano anterior (2016), quando foram registradas 9.290 (nove mil duzentas e noventa), verificou-se um pequeno decréscimo na ordem de 4% (quatro por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2017 foi de 743 (setecentas e quarenta e três).

Os meses de março, agosto e outubro/2017 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de agosto/17, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 906 (novecentos e seis) relatos.

3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	001	000	004	002	002	002	001
Elogio	003	005	006	003	006	003	006
Informação	285	354	545	321	475	481	477
Reclamação	373	277	329	250	358	248	329
Sugestão	005	004	001	001	001	000	001
LAI	000	000	000	000	000	000	002
TOTAL	667	640	885	577	842	734	816

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.

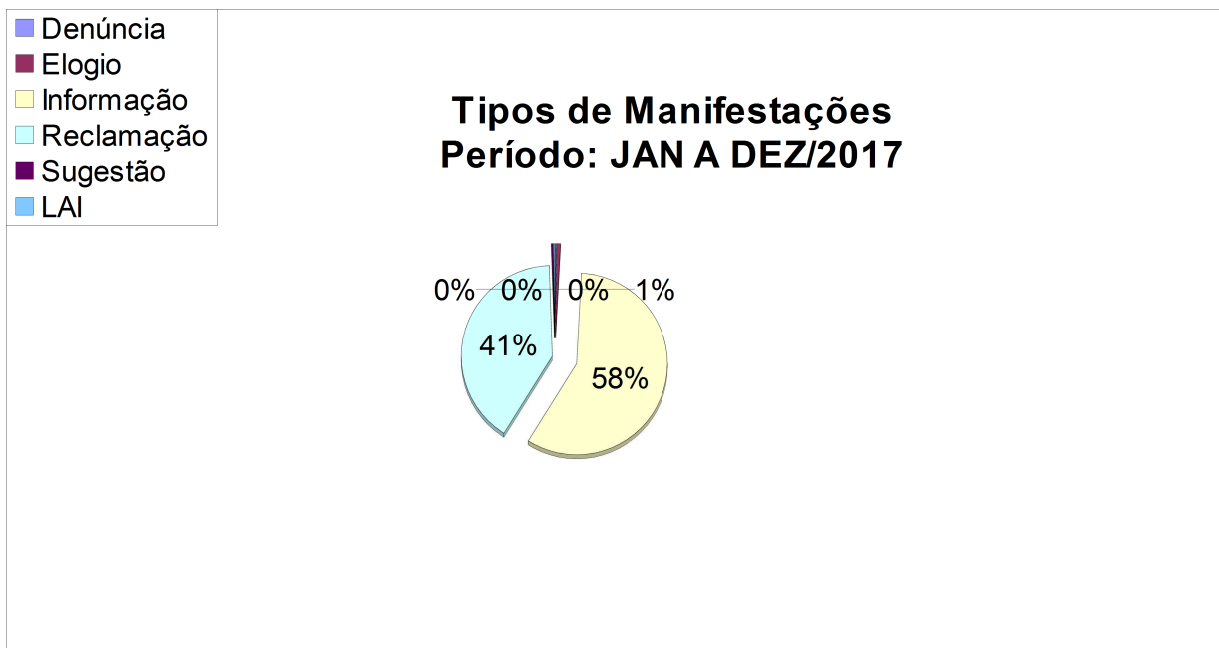


Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
Coordenadoria da Ouvidoria



	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	002	000	003	000	000	0017	000
Elogio	002	006	004	000	000	0044	001
Informação	539	501	536	420	278	5212	058
Reclamação	357	265	331	298	185	3600	041
Sugestão	001	005	004	000	001	0024	000
LAI	005	004	002	009	003	0025	000
TOTAL	906	781	880	727	467	8922	100

3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



3.3 COMENTÁRIOS

Pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca dos mais variados assuntos (processo judicial eletrônico - PJe, alvarás, audiências, pautas, cadastro de

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



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



advogados e de peritos, carta precatória, CNDT, certidões de distribuição de feitos trabalhistas, 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, funcionamento do posto do TRE para biometria, preenchimento de GRU e guias de depósitos etc...), representaram cinquenta e oito por cento das manifestações registradas em 2017.

As reclamações (quarenta e um 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 e desembargadores, elaboração de cálculos, problemas com o atendimento prestado pelos setores/varas, PJe e *internet*, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas etc...

No período, foram registradas e na sua grande maioria, resolvidas graças à intervenção da Ouvidoria, reclamações referentes a: 123 (cento e vinte e três) processos que estavam com cálculos atrasados, 478 (quatrocentos e setenta e oito) com sentenças com prazos vencidos, 260 (duzentos e sessenta) com despachos atrasados e 378 (trezentos e setenta e oito) processos com atrasos para cumprimento de diligências pelas secretarias das varas, gabinetes de desembargadores e setores.

Os elogios registrados, no total de 44 (quarenta e quatro), foram destacados nos relatórios mensais da Coordenadoria da Ouvidoria. Salientamos a importância deste tipo de manifestação que estimula nossos servidores a desenvolverem suas atividades com excelência..

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



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



As sugestões, denúncias e pedidos de informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação) representaram cada um menos de 1% (um por cento) do total de manifestações.

4. Classificação das manifestações recebidas por origem

4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	036	040	082	050	070	053	078
Carta	000	000	000	000	000	000	000
e-mail	231	106	042	038	053	033	040
Internet	225	243	358	250	336	259	277
Telefone	175	251	403	239	383	389	421
TOTAL	667	640	885	577	842	734	816

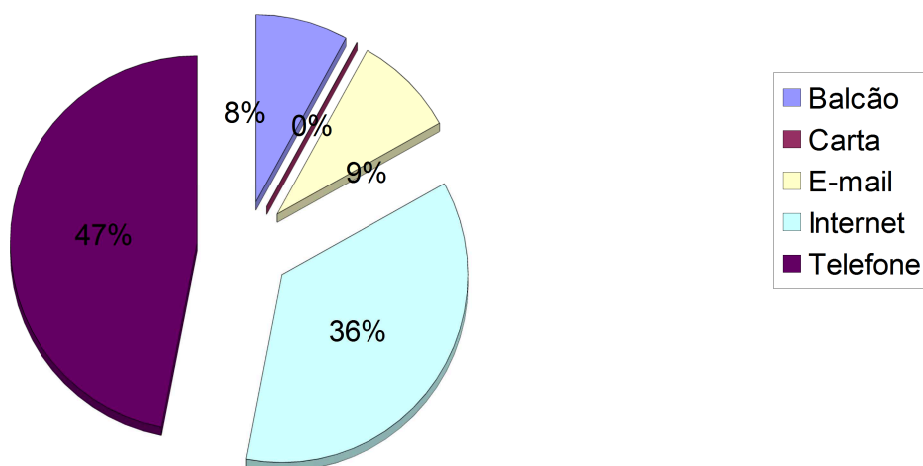
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	057	054	076	067	053	0716	008
Carta	000	000	000	001	000	0001	000
E-mail	061	056	048	039	043	0790	009
Internet	351	238	279	262	149	3227	036
Telefone	437	433	477	358	222	4188	047
TOTAL	906	781	880	727	467	8922	100

4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES Período: JAN A DEZ/2017



4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2017, as manifestações recebidas através de ligações telefônicas representaram 47% (quarenta e sete por cento), destacando-se, como o canal de comunicação mais utilizado pela população para entrar em contato com a Ouvidoria, Em segundo lugar, ficaram as manifestações registradas através da *internet* representando 36% (trinta e seis por cento). Os *e-mails* recebidos contabilizaram 9% (nove por cento) e os relatos feitos diretamente na sala da Ouvidoria 8% (oito por cento) do total de relatos.

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

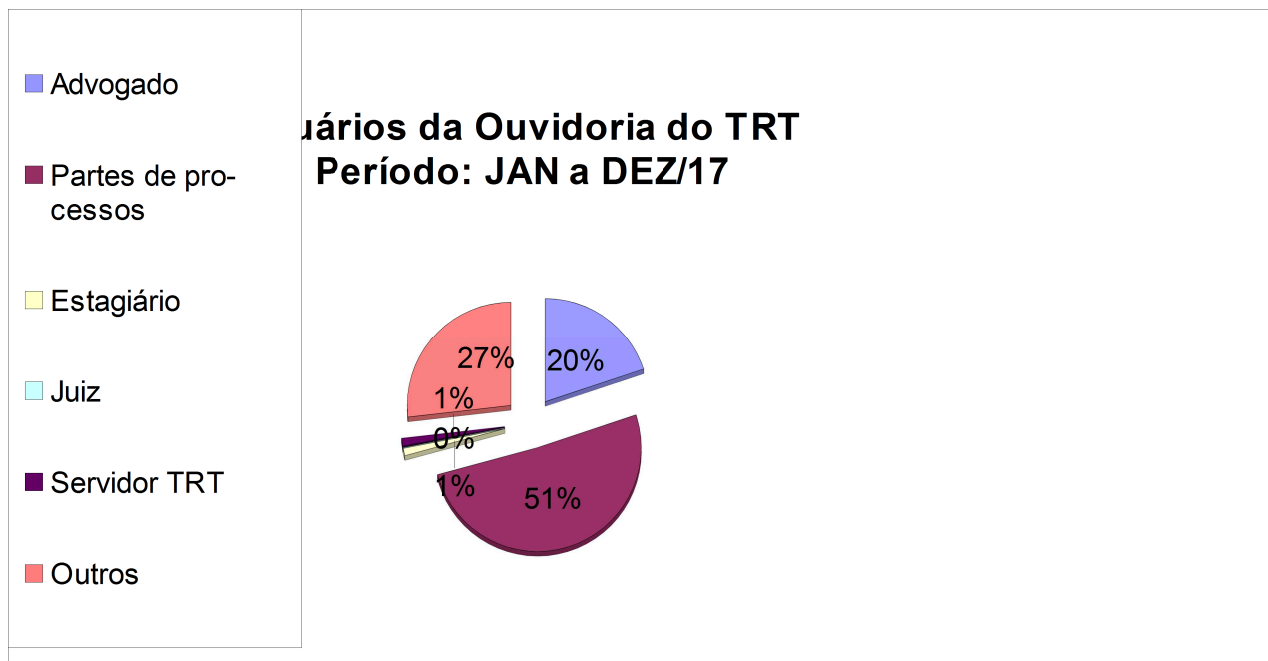


	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	110	128	152	127	157	145	175
Partes de Processo	401	365	466	285	458	376	405
Juiz	000	000	000	000	000	000	001
Estagiário	003	008	015	008	015	006	009
Servidor TRT	005	005	015	009	015	011	004
Outros	148	134	237	148	197	196	222
TOTAL	667	640	885	577	842	734	816

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	178	133	202	152	123	1782	020
Partes de Processo	431	383	415	359	217	4561	051
Juiz	002	000	001	001	000	0005	000
Estagiário	011	011	006	005	005	0102	001
Servidor TRT	013	010	010	004	008	0109	001
Outros	271	244	246	206	114	2363	027
TOTAL	906	781	880	727	467	8922	100

5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 51% (cinquenta e um por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e dezessete. 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 21% (vinte e um 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 27% (vinte e sete por cento) das manifestações foram classificados: arrematantes,

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



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

Manifestações	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Encaminhadas a outros Setores	098	070	108	069	129	093	110
Resolvidas na Ouvidoria	569	570	777	508	713	641	706
TOTAL	667	640	885	577	842	734	816

Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	092	052	082	108	068	1079	012
Resolvidas na Ouvidoria	814	729	798	619	399	7843	088
TOTAL	906	781	880	727	467	8922	100

6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

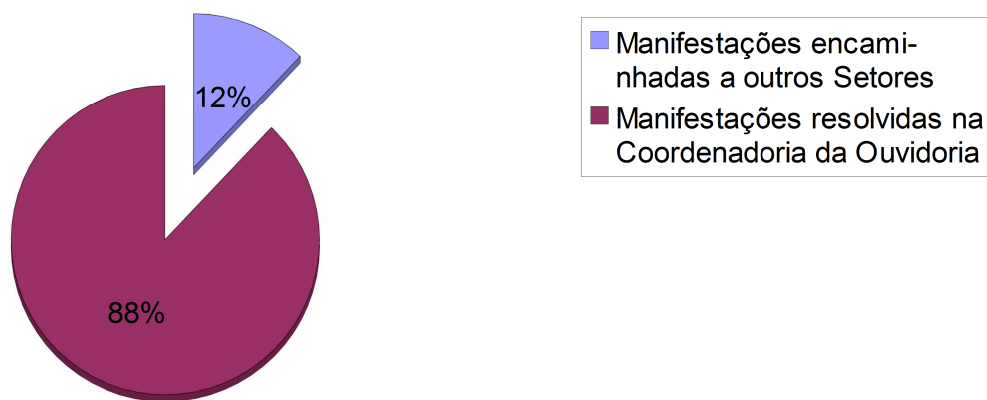
Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>
Identificador de autenticação: 10118013101970614979.



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



Dinâmica Adotada Período: JAN A DEZ/2017



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 2017, como se pode comprovar pelo gráfico acima, 88% (oitenta e oito por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos apenas 12% (doze por cento) do total das manifestações registradas.

7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM EVENTOS NACIONAIS

Na busca de aprimoramento e intercâmbio de informações e experiências, a Ouvidoria do TRT da 5ª Região, no ano de 2017, participou dos seguintes eventos:

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.



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



- 1ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada em Brasília/DF nos dias: 30 e 31/03/2017 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.
- 14ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho e I Encontro de Integração das Ouvidorias do Poder Judiciário, realizados em Brasília/DF nos dias: 21 e 22/09/2017 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.
- 15ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Cuiabá/MT nos dias: 05 e 06/12/2017 – Representante: Dra. Léa Reis Nunes - Desembargadora Ouvidora Substituta.

Em, 25/01/2018

IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI
Desembargadora Ouvidora TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 31/01/2018 12:42 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: 10118013101970614979.