

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

**OUVIDORIA TRT 5**  
**ANO 2023**

## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TRT 5ª Região no exercício de dois mil e vinte e três 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 4429 (quatro mil, quatrocentas e vinte e nove) manifestações, caracterizadas por pedidos de consultas/dúvidas, 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.

Em seguida, serão apresentados os relatórios anuais da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018 e dos Pedidos de Informações baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

## 2. Evolução do número de manifestações recebidas – 2023

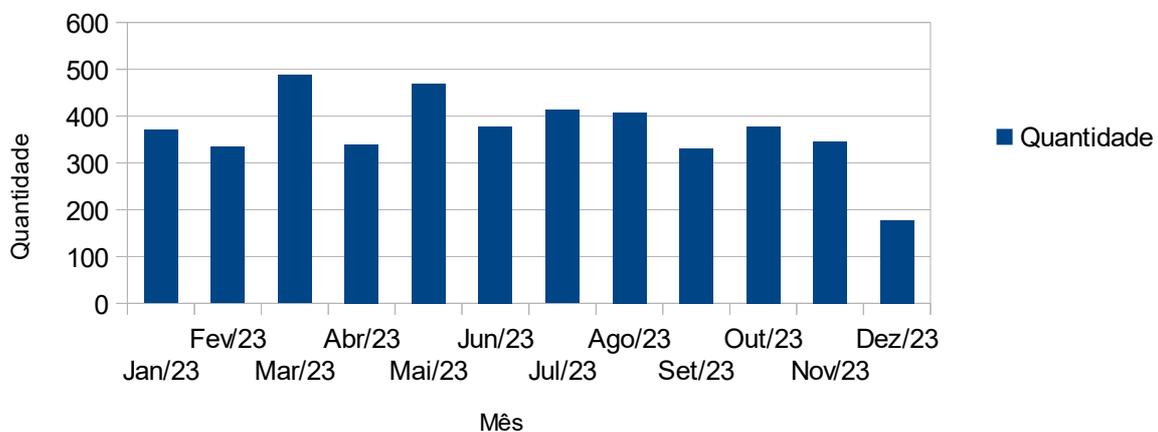
### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2023	Nº Manifestações
Janeiro	370
Fevereiro	334
Março	487
Abril	339
Maió	469
Junho	378
Julho	413
Agosto	407
Setembro	331
Outubro	377
Novembro	346
Dezembro	178
<b>TOTAL</b>	<b>4429</b>

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2023



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Ouvidoria do TRT registrou um total de 4429 (quatro mil, quatrocentas e vinte e nove) manifestações recebidas em 2023. Comparando-se com o ano anterior (2022), quando foram registradas 6.796 (seis mil, setecentas e noventa e seis) manifestações, verificou-se um decréscimo na ordem de 34% (trinta e quatro por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2023 foi de 369 (trezentas e sessenta e nove).

Os meses de março, maio e julho/2023 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de março/2023, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 487 (quatrocentos e oitenta e sete) relatos.

### 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

#### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	011	008	010	007	005	003	011
Elogio	002	003	015	006	004	006	008
Dúvidas/ Consultas	173	172	240	177	276	175	214
Reclamação	182	151	222	149	182	194	178
Sugestão	002	000	000	000	002	000	002
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>334</b>	<b>487</b>	<b>339</b>	<b>469</b>	<b>378</b>	<b>413</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	013	017	009	004	013	111	2
Elogio	011	001	003	010	005	74	2
Dúvidas/ Consultas	195	167	197	144	046	2176	49
Reclamação	188	146	167	188	113	2060	47
Sugestão	000	000	001	000	001	8	0
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>331</b>	<b>377</b>	<b>346</b>	<b>178</b>	<b>4429</b>	<b>100</b>

#### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2023



### 3.3 COMENTÁRIOS

Consultas diversas, esclarecimento de dúvidas e pedidos de informações acerca dos mais variados assuntos (registro de reclamação trabalhista, concurso de servidores, esclarecimentos sobre andamento processual, processo judicial eletrônico - PJe, audiências, pautas, cadastro de advogados/peritos, certidões expedidas pelo TRT, desarquivamento de autos, estágio no TRT, estrutura e funcionamento do Tribunal, acesso a sentenças, atas e acórdãos via *internet*, endereços, *e-mail* e números de telefones das diversas unidades do TRT, semana de conciliação, processos no TST, informações sobre consulta processual pelo nome das partes, atendimento presencial etc.), representaram 49% (quarenta e nove por cento) das manifestações registradas em 2023.

As reclamações 47% (quarenta e sete 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, funcionamento do PJe e *site* do TRT, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas, pagamento de precatórios e RPV's etc.

No período, foram registradas e na sua grande maioria, resolvidas graças à intervenção da Ouvidoria, reclamações referentes a: 139 (cento e trinta e nove) processos que estavam com

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho

Ouvidoria TRT 5

cálculos atrasados, 164 (cento e sessenta e quatro) com sentenças com prazos vencidos, 418 (quatrocentos e dezoito) com despachos atrasados, e 89 (oitenta e nove) com problemas na expedição de alvarás.

Os elogios registrados corresponderam a 2% (dois por cento), do total de relatos registrados. Todos os 74 (setenta e quatro) elogios foram destacados nos relatórios mensais da Ouvidoria. Salientamos a importância deste tipo de manifestação que estimula nossos servidores a desenvolverem suas atividades com excelência..

Foram registradas algumas denúncias 2% (dois por cento), no entanto, 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. As denúncias relacionadas ao TRT foram encaminhadas aos setores responsáveis para apurações.

As sugestões representaram 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
Pessoal	003	003	009	012	007	006	008
E-mail	096	126	159	128	143	085	123
Formulário Eletrônico	186	142	204	114	170	155	155
Ouvidoria CNJ	000	007	006	002	005	007	007
Telefone	085	056	109	083	144	121	119
Balcão Virtual	000	000	000	000	000	004	001
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>334</b>	<b>487</b>	<b>339</b>	<b>469</b>	<b>378</b>	<b>413</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Pessoal	011	003	010	006	003	81	2
E-mail	097	108	095	110	048	1318	30

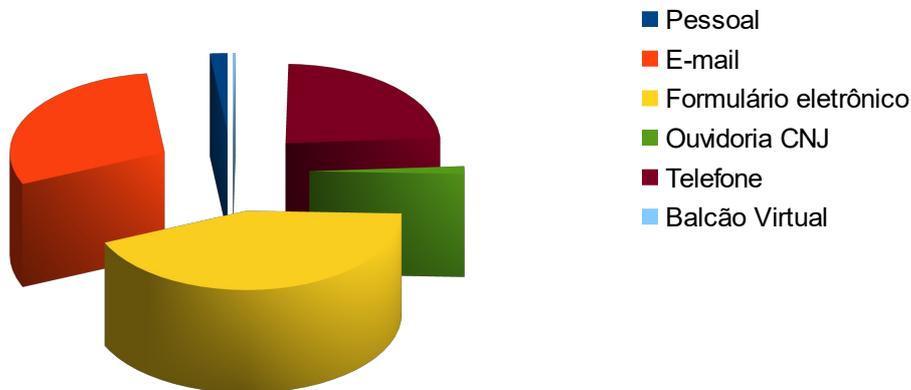
Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

Formulário Eletrônico	193	134	175	175	095	1898	43
Ouvidoria CNJ	016	005	003	006	007	71	2
Telefone	088	081	093	046	023	1048	23
Balcão Virtual	002	000	001	003	002	13	0
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>331</b>	<b>377</b>	<b>346</b>	<b>178</b>	<b>4429</b>	<b>100</b>

#### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### CANAL DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2023



#### 4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2023, as manifestações enviadas através do formulário eletrônico disponível na *internet* representaram 43% (quarenta e três por cento), os relatos recebidos por *e-mail* contabilizaram 30% (trinta por cento), as manifestações registradas através de ligações telefônicas, 23% (vinte e três por cento), os registros feitos diretamente na sala da Ouvidoria e os enviados através da Ouvidoria do CNJ representaram 2% (dois por cento) do total.

### Classificação das manifestações recebidas por usuários

#### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	120	079	122	076	118	120	113
Partes de Processo	163	168	261	201	238	194	223
Juiz	000	000	000	000	000	000	000
Estagiário	001	001	002	000	001	001	001
Servidor TRT	005	007	014	006	004	008	006
Outros	081	079	088	056	108	055	070
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>334</b>	<b>487</b>	<b>339</b>	<b>469</b>	<b>378</b>	<b>413</b>

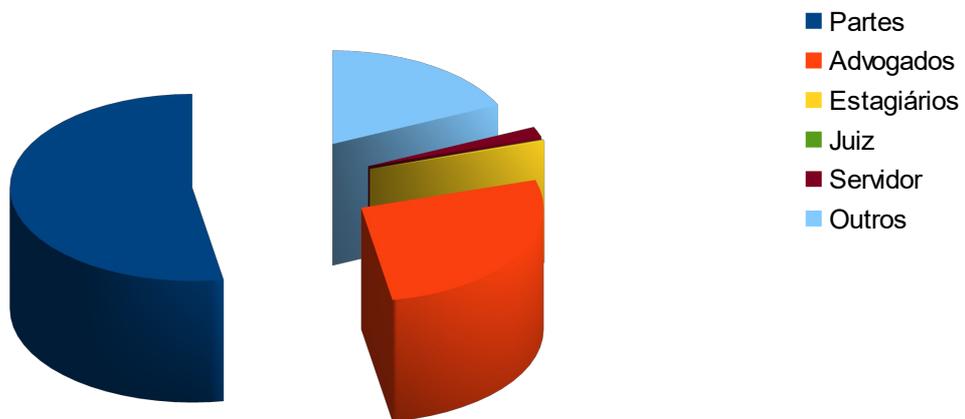
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	096	083	101	106	065	1199	27
Partes de Processo	242	183	209	182	072	2336	53
Juiz	001	000	001	000	000	2	0
Estagiário	000	000	001	003	000	11	0
Servidor TRT	008	004	005	003	009	79	2
Outros	060	061	060	052	032	802	18
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>331</b>	<b>377</b>	<b>346</b>	<b>178</b>	<b>4429</b>	<b>100</b>

## 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

## USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2023



### 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 53% (cinquenta e três por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e vinte e três. 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 representaram 27% (vinte e sete por cento) das manifestações recebidas ao longo do ano. As 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 18% (dezoito por cento) das manifestações foram classificados: arrematantes, testemunhas, leiloeiros, parentes de partes de processos trabalhistas, futuros reclamantes, candidatos de concursos de estagiário, servidores e cidadãos em geral. Juízes e servidores do TRT da 5ª Região foram responsáveis por 2% (dois 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 e conservação dos fóruns).

## 6. Dinâmica de Serviço Adotada

### 6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Manifestações	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Encaminhadas a outros Setores	149	135	186	109	149	132	135
Resolvidas na Ouvidoria	221	199	301	230	320	246	278
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>334</b>	<b>487</b>	<b>339</b>	<b>469</b>	<b>378</b>	<b>413</b>

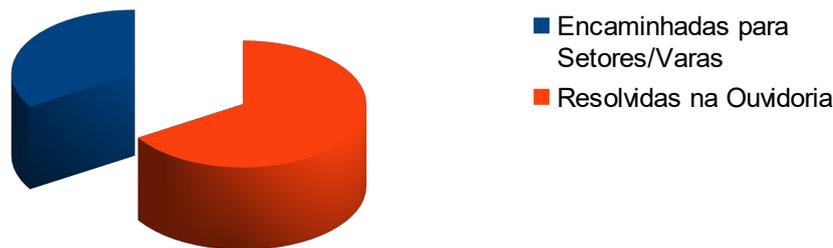
Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	134	090	115	105	061	1500	34
Resolvidas na Ouvidoria	273	241	262	241	117	2929	66
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>331</b>	<b>377</b>	<b>346</b>	<b>178</b>	<b>4429</b>	<b>100</b>

### 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

## DINÂMICA ADOTADA

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2023



### 6.3 COMENTÁRIOS

A 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 2023, 66% (sessenta e seis por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos 34% (trinta e quatro por cento) do total das manifestações registradas.

### 7. Solicitações baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018

No ano de 2023 não foram registrados relatos baseados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

### 8. Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011

Foram contabilizados, no ano de 2023, 05 (cinco) Pedidos de Informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação) - PROADs nºs. 1668/2023, 1669/2023, 1670/2023, 10244/2023 e 10245/2023.

Serão apresentados, a seguir, quadros estatísticos demonstrando os resultados dos pedidos de informação e a classificação por tipo de usuário respectivamente.

### 8.1 QUADROS ESTATÍSTICOS

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

Pedidos Atendidos	004
Pedidos Parcialmente Atendidos	000
Pedidos Indeferidos	001
Desclassificados	000
<b>TOTAL</b>	<b>005</b>

Advogado	000
Partes de Processo	000
Juiz	000
Estagiário	000
Servidor TRT	000
Outros (Pessoa Física)	005
<b>TOTAL</b>	<b>005</b>

## 8.2 COMENTÁRIOS

### **Pedidos desclassificados:**

Não houve, no exercício de 2023, desclassificação de Pedido de Informação baseado na LAI.

### **Pedidos parcialmente atendidos:**

Não houve, no exercício de 2023, pedidos baseados na LAI que tenham sido parcialmente atendidos.

### **Pedidos Indeferidos:**

No exercício de 2023, foi indeferido o pedido efetivado através do PROAD nº 1670/2023.

**Justificativa:** “ACOLHO o parecer da Exma. Juíza Auxiliar da Presidência e Encarregada da proteção de dados, Marília Sacramento, por seus próprios fundamentos, e INDEFIRO a

Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho

Ouvidoria TRT 5

*disponibilização de cópia dos contratos. Em cumprimento ao disposto no § 4º, do art. 10 c/c o art. 15 da LAI, cumpre indicar a possibilidade de recurso contra a presente decisão, no prazo de 10 dias da sua ciência, para o Órgão Especial deste Regional. RESTITUA-SE à Ouvidoria, por meio da conclusão da presente Solicitação de Providência, para ciência ao Interessado. “*

**Em, 20/01/2024**

**Luiz Tadeu Leite Vieira**

Desembargador Ouvidor do TRT 5ª Região