

## OUVIDORIA TRT 5

**ANO 2020**

### 1. APRESENTAÇÃO

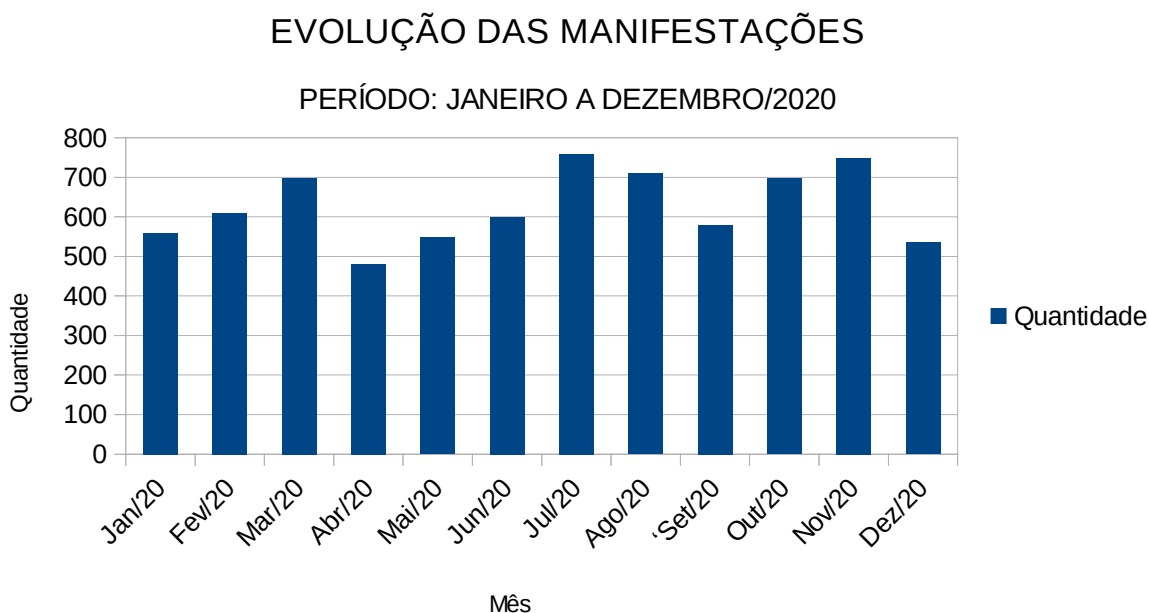
A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e vinte apresentou-se como um efetivo canal de comunicação entre a população baiana e o Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região. Ao longo do ano, foram recebidas 7.522 (sete mil, quinhentas e vinte e duas) manifestações, caracterizadas por pedidos 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 – 2020

#### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2020	Nº Manifestações
Janeiro	560
Fevereiro	609
Março	698
Abril	480
Maiο	547
Junho	599
Julho	759
Agosto	709
Setembro	580
Outubro	697
Novembro	749
Dezembro	535
<b>TOTAL</b>	<b>7.522</b>

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 7.522 (sete mil, quinhentas e vinte e duas) manifestações recebidas em 2020. Comparando-se com o ano anterior (2019), quando foram registradas 8.259 (oito mil, duzentas e cinquenta e nove) manifestações, verificou-se um decréscimo na ordem de 8% (oito por cento) no número de atendimentos realizados. Vale registrar que os atendimentos presenciais foram suspensos a partir do mês de março/2020, por determinação da Presidência do TRT da 5ª. Região devido à necessidade de prevenção e contenção ao contágio do novo coronavírus (Covid-19), este fato, provavelmente, contribuiu para a diminuição no número de registros.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2020 foi de 627 (seiscentas e vinte e sete).

Os meses de julho, agosto e novembro/2020 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de julho/19, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 759 (setecentos e cinquenta e nove)

relatos.

### 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

#### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

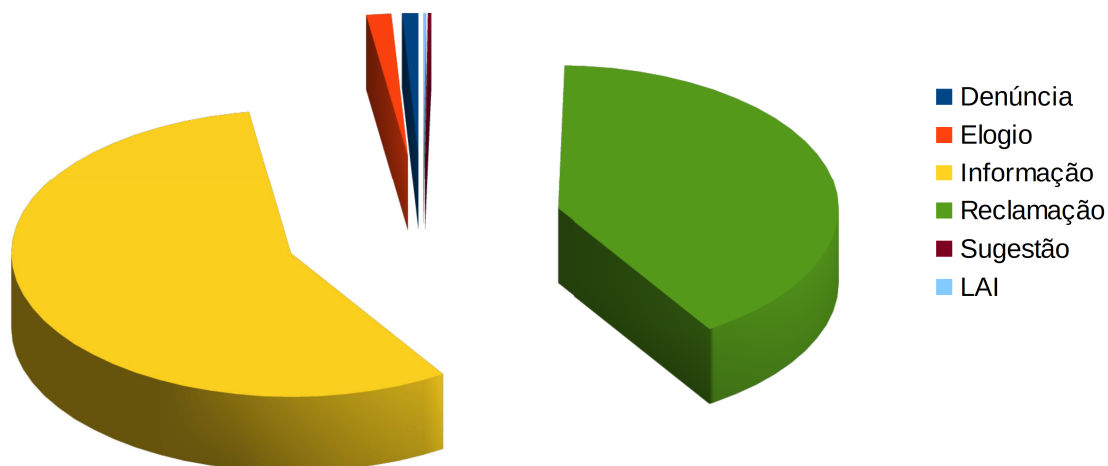
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	007	003	007	005	008	005	005
Elogio	003	005	002	016	013	010	009
Informação	275	345	399	297	312	275	377
Reclamação	270	251	284	162	213	306	365
Sugestão	001	005	005	000	000	000	000
LAI	004	000	001	000	001	003	003
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>609</b>	<b>698</b>	<b>480</b>	<b>547</b>	<b>599</b>	<b>759</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	004	007	003	006	011	0071	001
Elogio	014	010	011	008	007	0108	001
Informação	400	310	478	480	318	4266	057
Reclamação	289	251	205	255	199	3050	041
Sugestão	002	002	000	000	000	0015	000
LAI	000	000	000	000	000	0012	000
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	<b>580</b>	<b>697</b>	<b>749</b>	<b>535</b>	<b>7522</b>	<b>100</b>

### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

#### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/20



### 3.3 COMENTÁRIOS

Pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca dos mais variados assuntos (processo judicial eletrônico - PJe, alvarás, audiências, pautas, cadastro de advogados e de peritos, carta precatória, certidões expedidas pelo TRT, concurso para servidor, desarquivamento de autos, estágio no TRT, 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, 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, atendimento presencial, andamento dos processos físicos etc...), representaram 57% (cinquenta e sete por cento) das manifestações registradas em 2020.

As reclamações 41% (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,

funcionamento do PJe e *site* do TRT, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas, retomada do andamento de processos físicos etc...

No período, foram registradas e na sua grande maioria, resolvidas graças à intervenção da Ouvidoria, reclamações referentes a: 129 (cento e vinte e nove) processos que estavam com cálculos atrasados, 162 (cento e sessenta e dois) com sentenças com prazos vencidos, 368 (trezentos e sessenta e oito) com despachos atrasados e 128 (cento e vinte e oito) processos com atrasos para cumprimento de diligências pelas secretarias das varas, gabinetes de desembargadores e setores.

Os elogios registrados corresponderam a 1% (um por cento), do total de relatos registrados. Todos os 108 (cento e oito) 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..

As sugestões e denúncias representaram em torno de 1% (um por cento) do total de manifestações.

### **3.4 Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011**

Os pedidos de informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação) representaram menos de 1% (um por cento) do total de manifestações. Serão apresentados, a seguir, quadros estatísticos demonstrando os resultados dos pedidos de informação e a classificação por tipo de usuário respectivamente. Em seguida, breves comentários.

#### **3.4.1 QUADROS ESTATÍSTICOS**

Pedidos Atendidos	012
Pedidos Indeferidos	000
Desclassificados	000
<b>TOTAL</b>	<b>012</b>

Advogado	001
Partes de Processo	000
Juiz	000
Estagiário	000
Servidor TRT	001
Outros	010
<b>TOTAL</b>	<b>012</b>

### 3.4.2 COMENTÁRIOS

#### Pedidos desclassificados:

Não houve, no exercício de 2020, desclassificação de Pedido de Informação baseado na LAI.

#### Pedidos Indeferidos:

Não houve, no exercício de 2020, indererimento de Pedido de Informação baseado na LAI.

Na categoria “Outros” enquadram-se os candidatos a cargos no TRT, servidores de outros Regionais, estudantes, representantes de empresas interessados em licitações, estudantes, e os demais cidadãos que tenham interesses em informações sobre o TRT.

## 4. Classificação das manifestações recebidas por origem

### 4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

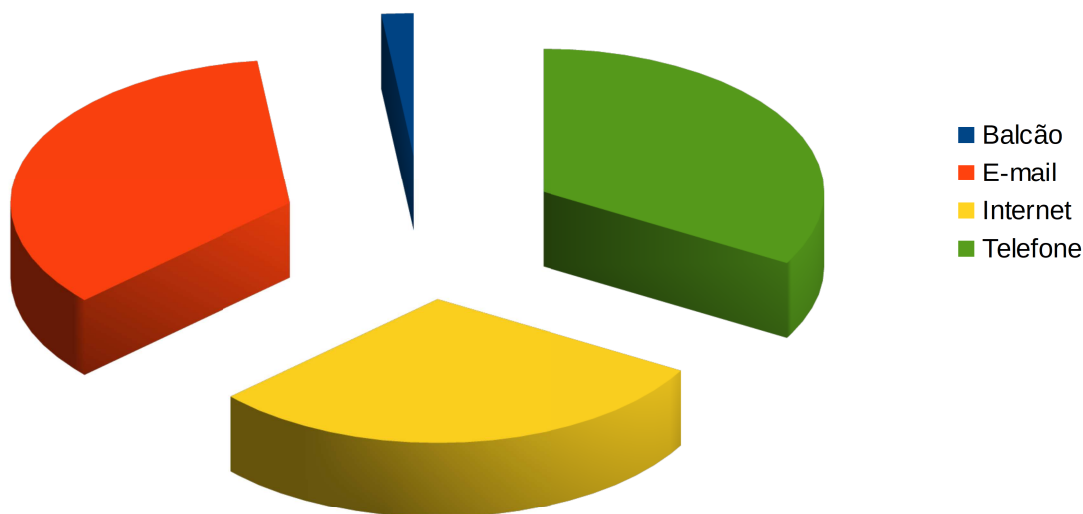
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	037	055	047	000	000	000	000
Carta	000	000	000	000	000	000	000
e-mail	157	113	169	227	236	259	264
Internet	173	164	222	143	196	206	235
Telefone	193	277	260	110	115	134	260
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>609</b>	<b>698</b>	<b>480</b>	<b>547</b>	<b>599</b>	<b>759</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	000	000	000	000	000	0139	002
E-mail	243	267	233	257	207	2632	035
Internet	242	200	158	185	124	2248	030
Telefone	224	113	306	307	204	2503	033
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	<b>580</b>	<b>697</b>	<b>749</b>	<b>535</b>	<b>7522</b>	<b>100</b>

#### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### CANAL DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2020



#### 4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2020, os relatos recebidos por e-mail contabilizaram 35% (trinta e cinco por cento), as manifestações registradas através de ligações telefônicas representaram 33% (trinta e três por cento), os relatos enviados pela *internet* 30% (trinta por cento) e os feitos diretamente na sala da Ouvidoria 2% (dois por cento) do total de registros. O atendimento presencial foi suspenso a partir do mês de março, como medida da Presidência do TRT no combate à disseminação do corona

Firmado por assinatura digital em 15/01/2021 12:52 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por SUZANA MARIA INÁCIO GOMES. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc> Identificador de autenticação: 10121011502320066930.

virus, por este motivo houve uma queda acentuada no número de atendimento através deste canal no ano de 2020.

## 5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	103	127	125	131	122	169	181
Partes de Processo	333	369	403	245	324	326	428
Juiz	000	001	003	000	000	000	001
Estagiário	001	004	002	001	002	000	002
Servidor TRT	006	008	020	012	010	011	013
Outros	117	100	145	091	089	093	134
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>609</b>	<b>698</b>	<b>480</b>	<b>547</b>	<b>599</b>	<b>759</b>

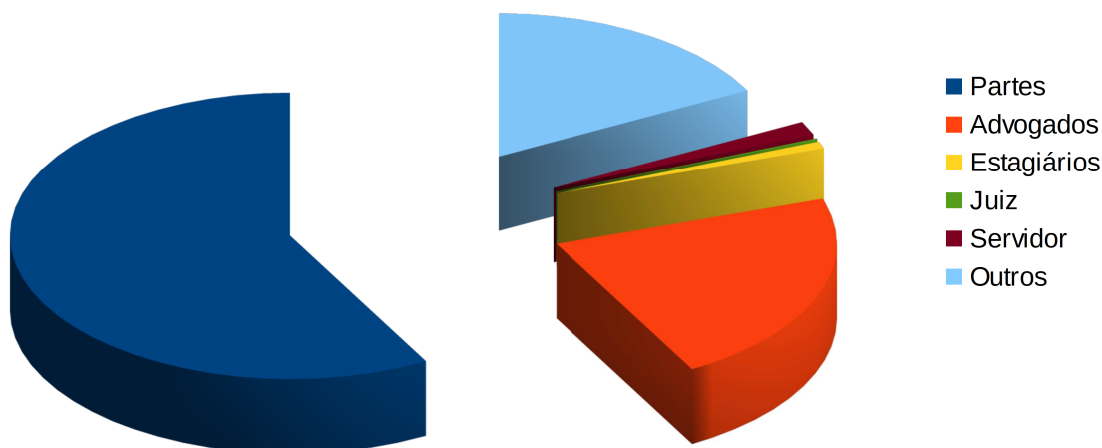
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	126	110	161	171	133	1659	022
Partes de Processo	439	356	386	437	320	4366	058
Juiz	001	003	001	000	001	0011	000
Estagiário	001	005	017	027	001	0063	001
Servidor TRT	017	005	008	005	002	0117	002
Outros	125	101	124	109	078	1306	017
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	<b>580</b>	<b>697</b>	<b>749</b>	<b>535</b>	<b>7522</b>	<b>100</b>

### 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2020



### 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 58% (cinquenta e oito cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e vinte. 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, processos físicos sem movimentação 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 23% (vinte e três 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, andamento de processos físicos. Na categoria “outros”, responsáveis por 17% (dezesete por cento) das manifestações foram classificados: arrematantes, testemunhas, leiloeiros, parentes de partes de processos trabalhistas, futuros reclamantes e candidatos de concursos de estagiário, servidores e magistrados. Juízes e servidores do TRT da 5ª Região foram responsáveis por 2%

Firmado por assinatura digital em 15/01/2021 12:52 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por SUZANA MARIA INÁCIO GOMES. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc> Identificador de autenticação: 10121011502320066930.

(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, conservação dos fóruns, proad, etc.

## 6. Dinâmica de Serviço Adotada

### 6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Manifestações	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Encaminhadas a outros Setores	069	094	120	065	076	059	080
Resolvidas na Ouvidoria	491	515	578	415	471	540	679
<b>TOTAL</b>	<b>560</b>	<b>609</b>	<b>698</b>	<b>480</b>	<b>547</b>	<b>599</b>	<b>759</b>

Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	165	154	173	196	227	1478	020
Resolvidas na Ouvidoria	544	426	524	553	308	6044	080
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	<b>580</b>	<b>697</b>	<b>749</b>	<b>535</b>	<b>7522</b>	<b>100</b>

### 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

#### DINÂMICA ADOTADA

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2020





Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5



### 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 2020, 80% (oitenta e cinco por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos apenas 20% (vinte por cento) do total das manifestações registradas.

### 7. PROAD OUV

A partir do mês de agosto/2020 a Ouvidoria do TRT 5 implantou o Sistema PROAD OUV para registro e acompanhamento das manifestações conforme determinado pelo Conselho Nacional de Justiça.

**Suzana Maria Inácio Gomes**

Desembargadora Ouvidora do TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 15/01/2021 12:52 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por SUZANA MARIA INÁCIO GOMES. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc> Identificador de autenticação: 10121011502320066930.