

## **OUVIDORIA TRT 5**

**ANO 2022**

### **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria do TRT 5ª Região no exercício de dois mil e vinte e dois 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 6.796 (seis mil, setecentas e noventa e seis) manifestações, caracterizadas por pedidos de informações, reclamações, dúvidas, sugestões, LGPD, 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. No período, não foram registrados Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

### **2. Evolução do número de manifestações recebidas – 2022**

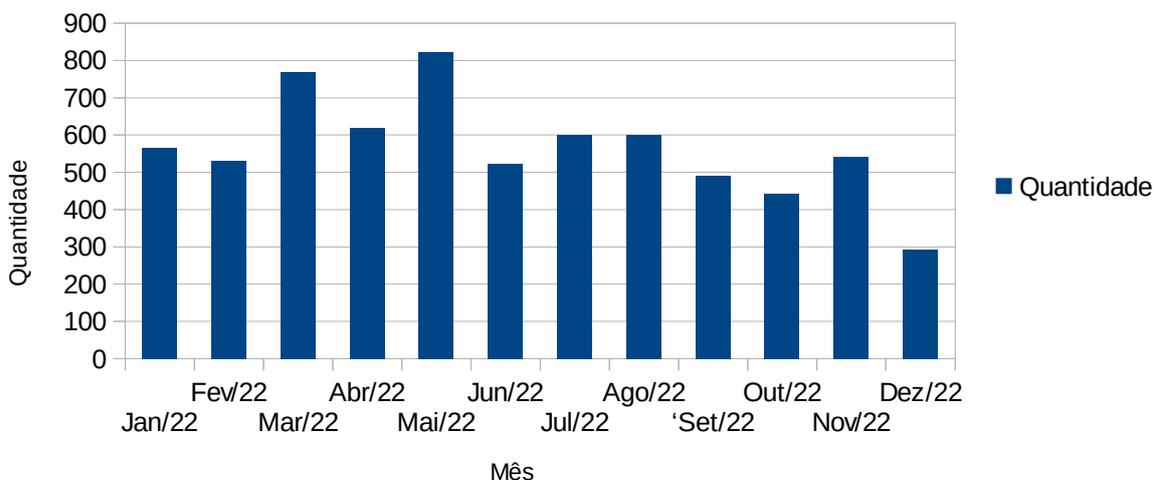
#### **2.1 QUADRO ESTATÍSTICO**

<b>Meses 2022</b>	<b>Nº Manifestações</b>
Janeiro	565
Fevereiro	530
Março	770
Abril	620
Maiο	821
Junho	522
Julho	601
Agosto	599
Setembro	490
Outubro	443
Novembro	542
Dezembro	293
<b>TOTAL</b>	<b>6796</b>

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2022



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Ouvidoria do TRT registrou um total de 6.796 (seis mil, setecentas e noventa e seis) manifestações recebidas em 2022. Comparando-se com o ano anterior (2021), quando foram registradas 8.358 (oito mil, trezentas e cinquenta e oito) manifestações, verificou-se um decréscimo na ordem de 18% (dezoito por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2022 foi de 566 (quinhentas e sessenta e seis).

Os meses de março, abril e maio/2022 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de maio/2022, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 821 (oitocentos e vinte e um) relatos.

## 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

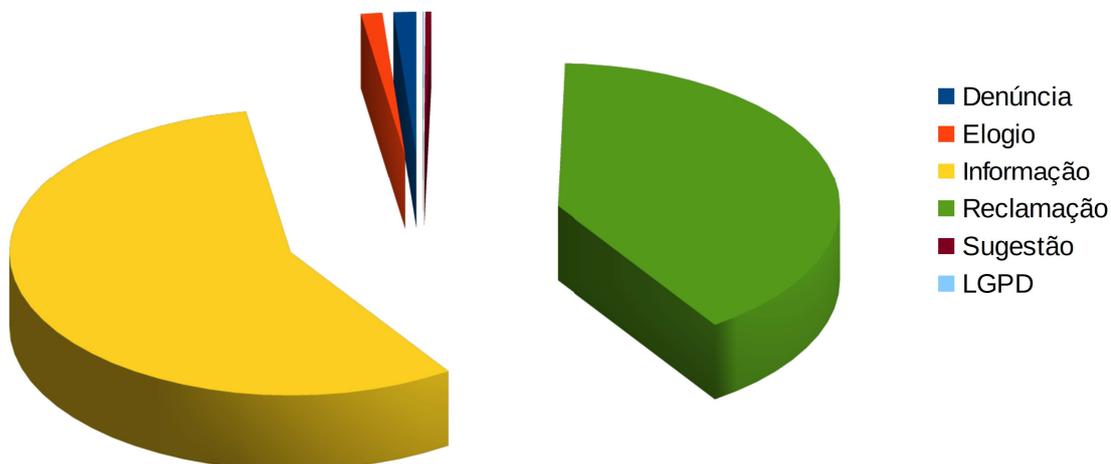
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	013	005	008	005	009	010	004
Elogio	007	004	008	010	006	007	011
Informação	344	252	421	364	482	331	345
Reclamação	201	268	331	237	319	174	239
Sugestão	000	001	002	004	005	000	002
LGPD	000	000	000	000	000	000	000
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>530</b>	<b>770</b>	<b>620</b>	<b>821</b>	<b>522</b>	<b>601</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	004	002	005	007	016	0088	001
Elogio	011	008	003	004	004	0083	001
Informação	354	263	271	295	145	3867	057
Reclamação	227	214	161	233	127	2731	041
Sugestão	002	003	003	001	000	0023	000
LGPD	001	000	000	002	001	0004	000
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>490</b>	<b>443</b>	<b>542</b>	<b>293</b>	<b>6796</b>	<b>100</b>

### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

#### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2022



### 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, atendimento presencial, andamento dos processos físicos etc...), representaram 57% (cinquenta e sete por cento) das manifestações registradas em 2022.

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: 156 (cento e cinquenta e seis) processos que estavam com cálculos atrasados, 126 (cento e vinte e seis) com sentenças com prazos vencidos, 604 (seiscentos e quatro) com despachos atrasados, 109 (cento e nove) com problemas na expedição de alvarás, 75 (setenta e cinco) processos com atrasos na elaboração de acórdãos e 63 (sessenta e três) aguardando inclusão em pauta de julgamento.

Os elogios registrados corresponderam a 1% (um por cento), do total de relatos registrados. Todos os 83 (oitenta e três) 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..

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.

As sugestões e as manifestações de LGDP representaram menos de 1% (um por cento) do total de manifestações.

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

##### 4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

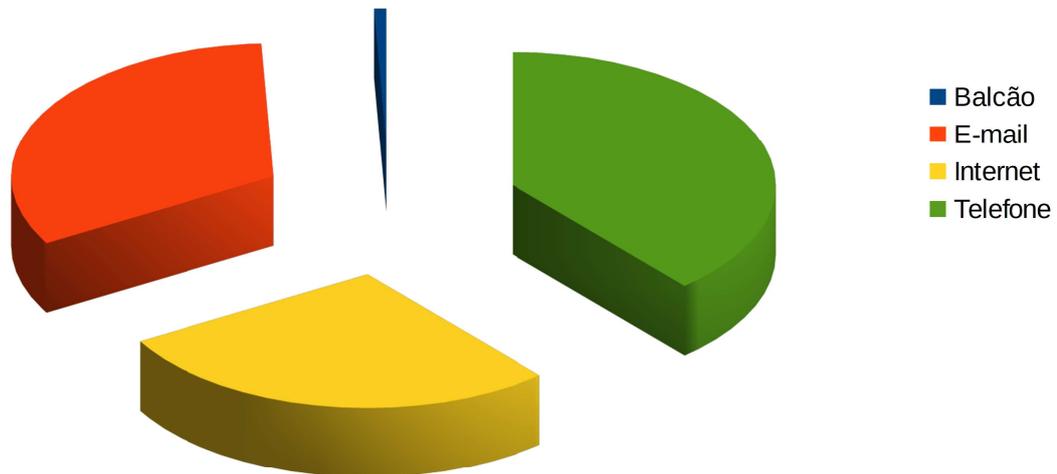
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	000	000	003	005	002	001	003
E-mail	180	221	230	208	291	139	174
Internet	152	192	221	159	192	119	203
Telefone	233	117	316	248	336	263	221
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>530</b>	<b>770</b>	<b>620</b>	<b>821</b>	<b>522</b>	<b>601</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	006	004	012	009	005	0050	001
E-mail	166	170	157	186	095	2217	033
Internet	192	150	070	140	113	1903	028
Telefone	235	166	204	207	080	2626	038
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>490</b>	<b>443</b>	<b>542</b>	<b>293</b>	<b>6796</b>	<b>100</b>

##### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

## CANAL DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2022



### 4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2022, as manifestações registradas através de ligações telefônicas representaram 38% (trinta e oito por cento), os relatos recebidos por *e-mail* contabilizaram 33% (trinta e três por cento), as manifestações enviadas pela *internet* 28% (vinte e oito por cento) e os registros feitos diretamente na sala da Ouvidoria 1% (um por cento) do total. O atendimento presencial retornou ao longo do ano de 2022, no entanto, apresentou ainda um nível bem abaixo dos registrados antes da pandemia.

## 5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

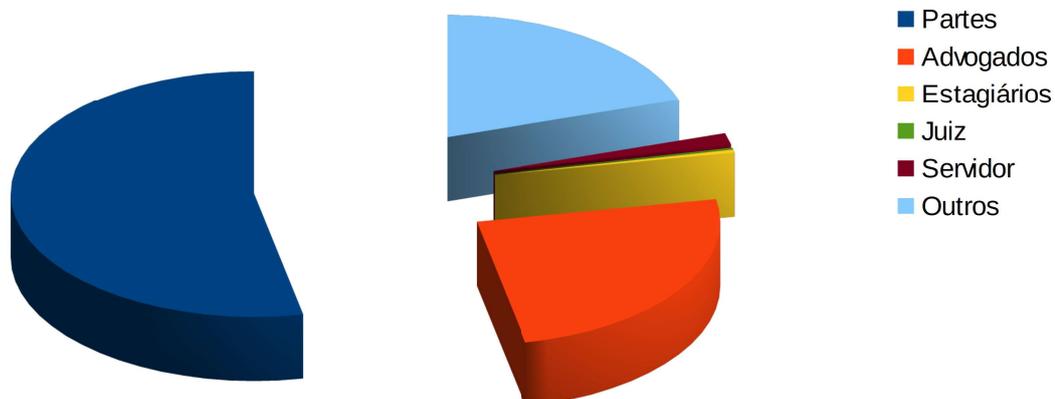
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	103	161	170	135	219	122	152
Partes de Processo	341	284	446	317	396	246	338
Juiz	000	000	000	001	000	000	001
Estagiário	002	002	004	002	005	000	002
Servidor TRT	010	006	020	008	005	007	010
Outros	109	077	130	157	196	147	098
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>530</b>	<b>770</b>	<b>620</b>	<b>821</b>	<b>522</b>	<b>601</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	145	122	120	156	074	1679	25
Partes de Processo	330	263	228	275	153	3617	54
Juiz	003	001	000	002	000	0008	00
Estagiário	003	001	002	003	001	0027	00
Servidor TRT	008	012	005	011	002	0104	01
Outros	110	091	088	095	063	1361	20
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>490</b>	<b>443</b>	<b>542</b>	<b>293</b>	<b>6796</b>	<b>100</b>

## 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2022



### 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 54% (cinquenta e quatro por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e vinte e dois. 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 25% (vinte e cinco 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 20% (vinte 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 1% (um 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

<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	154	211	365	178	239	129	191
Resolvidas na Ouvidoria	411	319	405	442	582	393	410
<b>TOTAL</b>	<b>565</b>	<b>530</b>	<b>770</b>	<b>620</b>	<b>821</b>	<b>522</b>	<b>601</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	196	152	136	187	088	2226	033
Resolvidas na Ouvidoria	403	338	307	355	205	4570	067
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>490</b>	<b>443</b>	<b>542</b>	<b>293</b>	<b>6796</b>	<b>100</b>

## 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

### DINÂMICA ADOTADA

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2022



## 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 2022, 67% (sessenta e sete por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos 33% (trinta e três por cento) do total das manifestações registradas.

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

No ano de 2022 não foram registrados relatos como Pedidos de Informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação).



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

**Marcos Oliveira Gurgel**

Desembargador Ouvidor do TRT 5ª Região