



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

COORDENADORIA DA OUVIDORIA

ANO 2018

1. APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e dezoito 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 7.616 (sete mil, seiscentos e dezesseis) 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 – 2018

2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2018	Nº Manifestações
Janeiro	504
Fevereiro	578
Março	637
Abril	722
Maiο	625
Junho	567
Julho	798
Agosto	871
Setembro	626
Outubro	684

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.

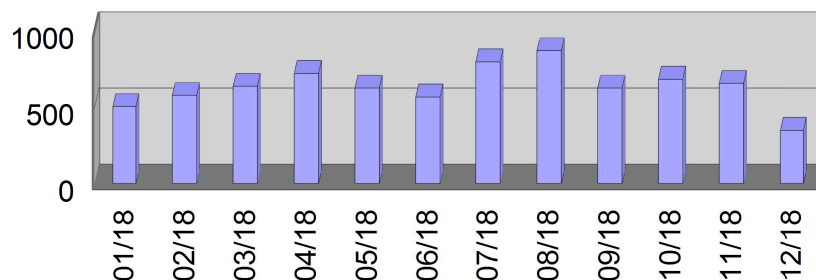


Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região

Novembro	656
Dezembro	348
TOTAL	7616

2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES Período: JAN A DEZ/2018



2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 7.616 (sete mil, seiscentas e dezesseis) manifestações recebidas em 2018. Comparando-se com o ano anterior (2017), quando foram registradas 8.922 (oito mil, novecentas e vinte e duas) manifestações, verificou-se um decréscimo na ordem de 14% (catorze por cento) no número de atendimentos realizados.

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2018 foi de 634 (seiscentas e trinta e quatro).

Os meses de abril, julho e agosto/2018 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de agosto/18, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 871 (oitocentos e setenta e um) relatos.

3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	001	000	000	002	005	002	000
Elogio	001	004	003	002	006	003	006
Informação	277	299	310	396	366	351	441
Reclamação	221	266	306	313	240	207	337
Sugestão	002	000	003	003	001	000	012
LAI	002	009	015	006	007	004	002
TOTAL	504	578	637	722	625	567	798

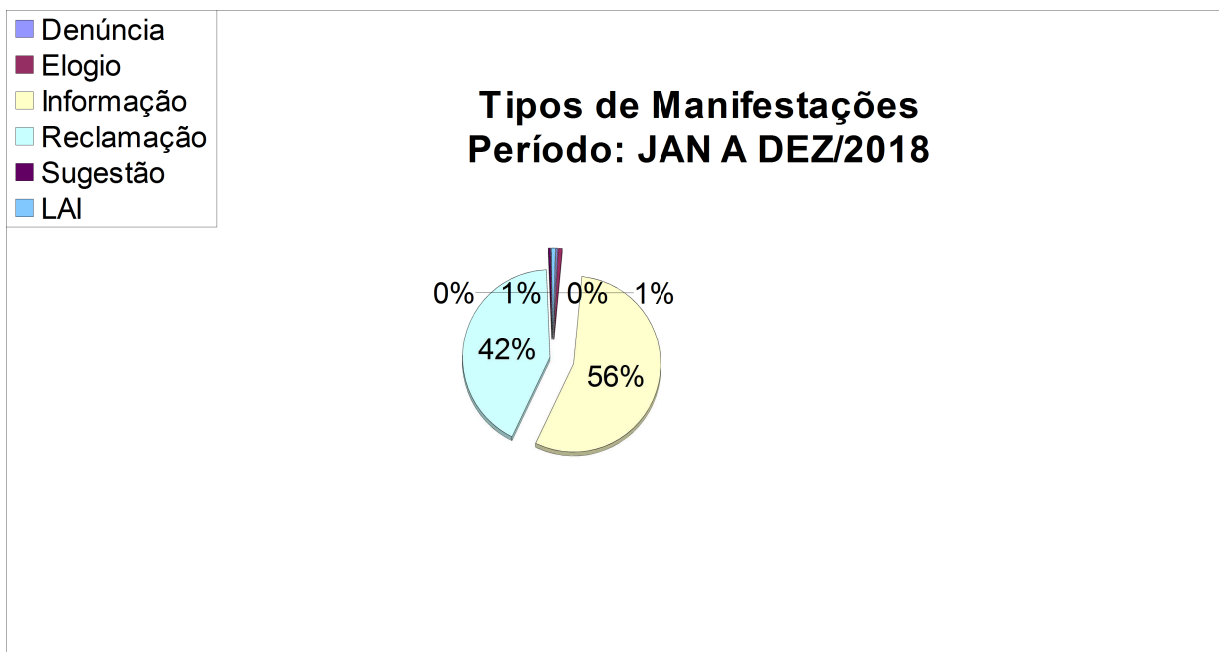
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	003	004	001	002	000	0020	000
Elogio	005	005	007	007	008	0057	001
Informação	541	342	381	390	143	4237	056
Reclamação	319	270	287	253	196	3215	042
Sugestão	001	001	004	003	000	0030	000
LAI	002	004	004	001	001	0057	001
TOTAL	871	626	684	656	348	7616	100

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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

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 advogados e de peritos, carta precatória, CNDT, certidões de distribuição de feitos trabalhistas, 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, 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

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

para biometria, preenchimento de GRU e guias de depósitos etc...), representaram 56% (cinquenta e seis por cento) das manifestações registradas em 2018.

As reclamações 42% (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 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 etc...

No período, foram registradas e na sua grande maioria, resolvidas graças à intervenção da Ouvidoria, reclamações referentes a: 157 (cento e cinquenta e sete) processos que estavam com cálculos atrasados, 494 (quatrocentos e noventa e quatro) com sentenças com prazos vencidos, 307 (trezentos e sete) com despachos atrasados e 318 (trezentos e dezoito) 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 57 elogios 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..

As sugestões e denúncias representaram cada um menos 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 1% (um por cento) do total de manifestações. Serão apresentados, a

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

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	055
Pedidos Indeferidos	000
Desclassificados	002
TOTAL	057

Advogado	002
Partes de Processo	003
Juiz	000
Estagiário	001
Servidor TRT	002
Outros	049
TOTAL	057

3.4.2 COMENTÁRIOS

Foram desclassificados como Pedidos de Informação baseados na LAI duas manifestações:

Manifestação nº 47617: a solicitação não se enquadrava na Lei de Acesso à Informação, tratava de situação individual e hipotética do requerente.

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

Manifestação nº 47988: referia-se a reclamação de andamento processual sem constar o número do processo.

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	076	060	097	085	063	072	095
Carta	000	002	000	000	000	000	000
e-mail	056	043	061	084	060	060	167
Internet	185	210	242	251	270	199	302
Telefone	187	263	237	302	232	236	234
TOTAL	504	578	637	722	625	567	798

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	083	082	077	077	045	0912	012
Carta	000	001	002	000	002	0007	000
E-mail	223	069	121	177	097	1218	016
Internet	286	241	224	214	122	2746	036
Telefone	279	233	260	188	082	2733	036
TOTAL	871	626	684	656	348	7616	100

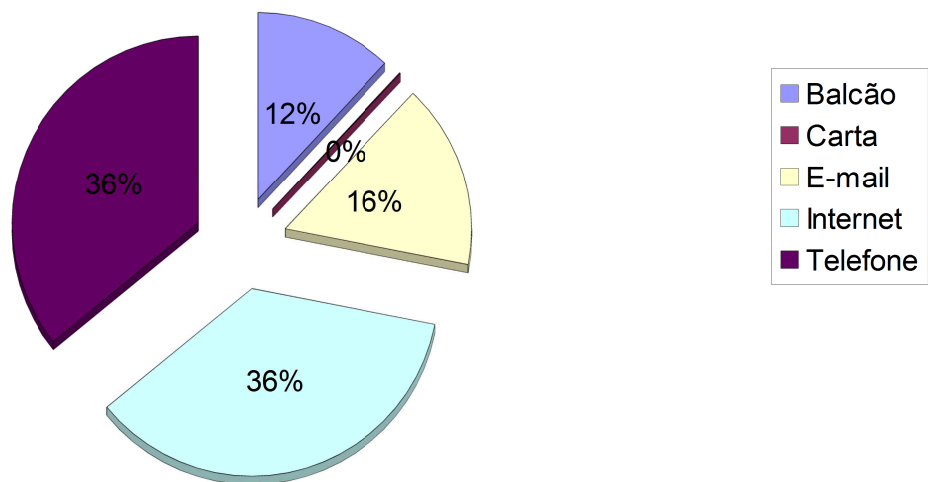
4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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

ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES
Período: JAN A DEZ/2018



4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2018, as manifestações registradas através da *internet* e através de ligações telefônicas representaram juntas 72% (setenta e dois por cento), destacaram-se, como os canais de comunicação mais utilizados pela população para entrar em contato com a Ouvidoria. Os *e-mails* recebidos contabilizaram 16% (dezesseis por cento) e os relatos feitos diretamente na sala da Ouvidoria 12% (doze por cento) do total de relatos.

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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

5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	071	107	121	163	105	113	157
Partes de Processo	269	318	352	375	330	306	398
Juiz	001	001	002	000	001	001	000
Estagiário	001	003	003	009	012	008	004
Servidor TRT	002	008	018	016	009	007	014
Outros	160	141	141	159	168	132	225
TOTAL	504	578	637	722	625	567	798

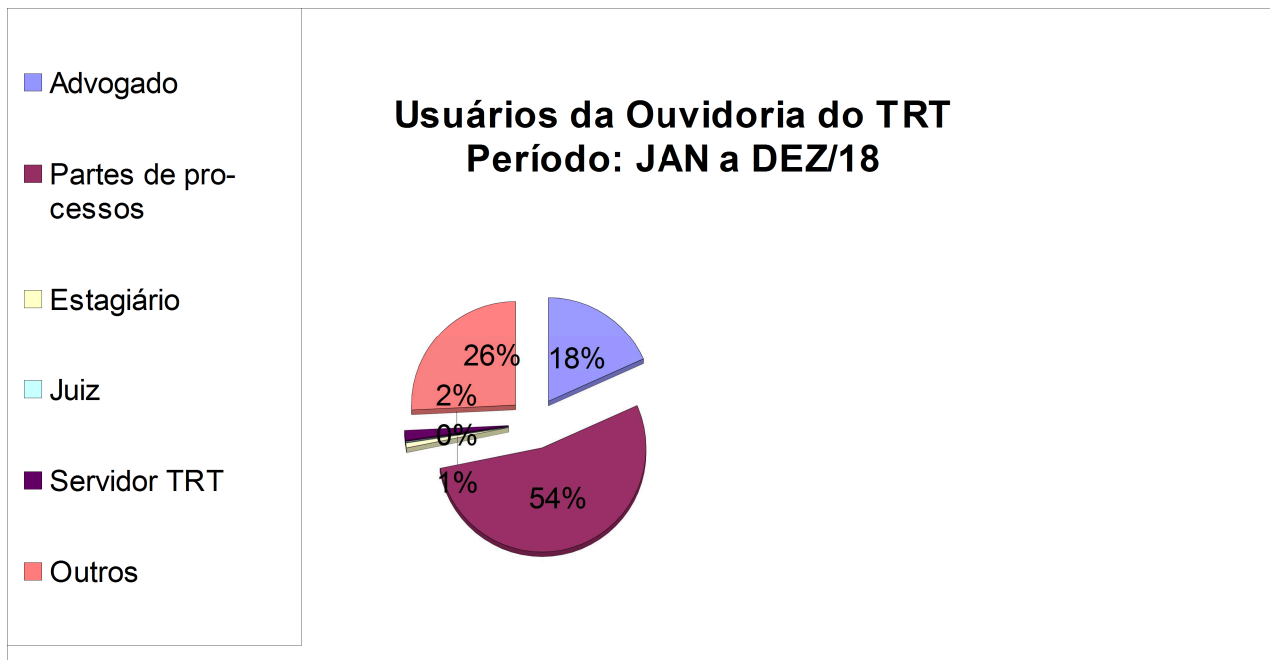
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	154	109	126	099	071	1396	018
Partes de Processo	380	361	383	392	213	4077	054
Juiz	000	000	001	000	002	0009	000
Estagiário	005	004	005	002	002	0058	001
Servidor TRT	010	007	010	007	007	0115	001
Outros	322	145	159	156	053	1961	026
TOTAL	871	626	684	656	348	7616	100

5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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



5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 54% (cinquenta e quatro cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e dezoito. 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 19% (dezenove 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

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

foram classificados: arrematantes, 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, proad, etc.

6. Dinâmica de Serviço Adotada

6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Manifestações	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Encaminhadas a outros Setores	052	090	106	098	093	074	123
Resolvidas na Ouvidoria	452	488	531	624	532	493	675
TOTAL	504	578	637	722	625	567	798

Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	105	106	116	081	063	1107	015
Resolvidas na Ouvidoria	766	520	568	575	285	6509	085
TOTAL	871	626	684	656	348	7616	100

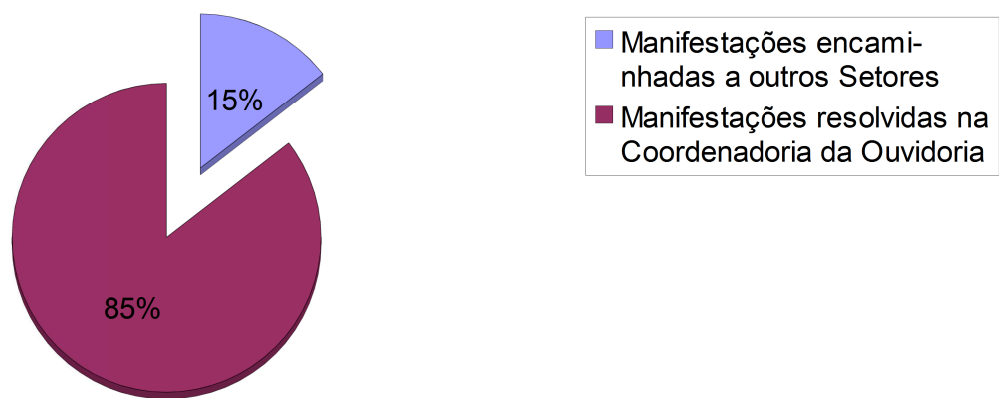
6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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

Dinâmica Adotada Período: JAN A DEZ/2018



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 2018, como se pode comprovar pelo gráfico acima, 85% (oitenta e cinco por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos apenas 15% (quinze por cento) do total das manifestações registradas.

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



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

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 2018, participou dos seguintes eventos:

- 16ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada em Brasília/DF nos dias: 22 e 23/02/2018 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.
- Audiência com o Ministro Ouvidor do TST e CSJT agendada pelo COLEOUV realizada em Brasília/DF no dia 03/04/2018 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e Dra. Léa Reis Nunes - Desembargadora Ouvidora Substituta.
- 17ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Porto Alegre/RS nos dias: 26 e 27/04/2018 – Representante: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora.
- 18ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Brasília/DF nos dias: 28 e 29/06/2018 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora. e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.
- 19ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Recife/PE nos dias: 30 e 31/08/2018 – Representante: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora.
- 21ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho realizada em Brasília/DF nos dias: 22 e 23/10/2018 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.



**Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

Magaldi - Desembargadora Ouvidora. e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira
- Diretora da Ouvidoria.

Em, 16/01/2019

IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI
Desembargadora Ouvidora TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 23/01/2019 12:15 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: 10119012302111955032.