

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

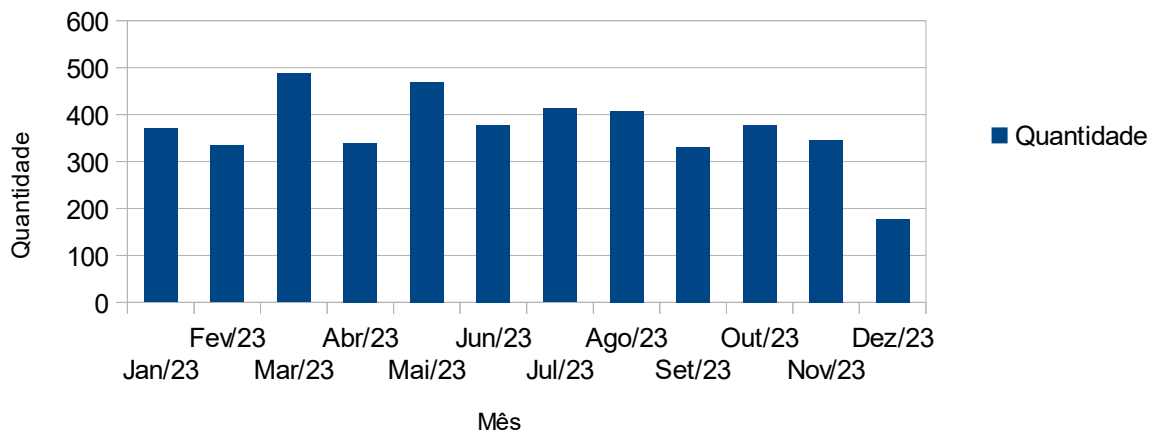
### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

| 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/<br>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/<br>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  |

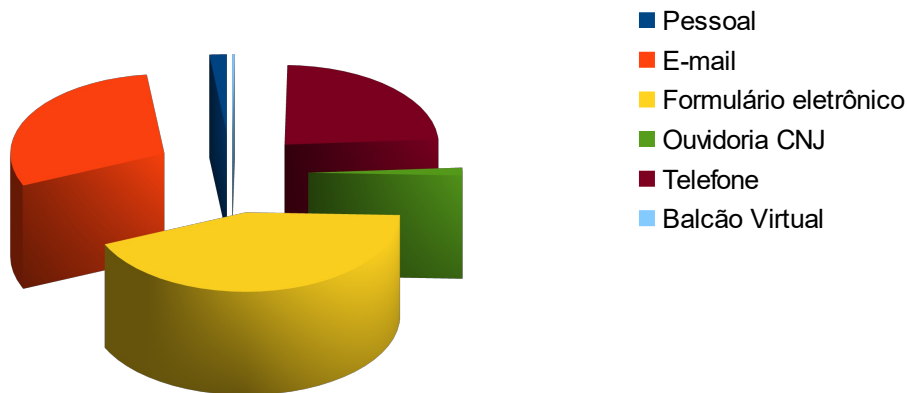
Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Ouvidoria TRT 5

|                       |            |            |            |            |            |             |            |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| 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> |

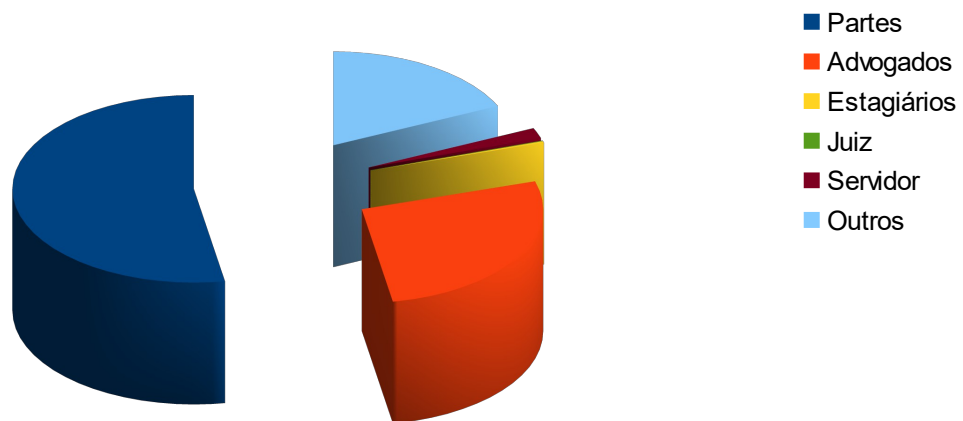
|                    | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|--------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Advogado           | 096        | 083        | 101        | 106        | 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> |

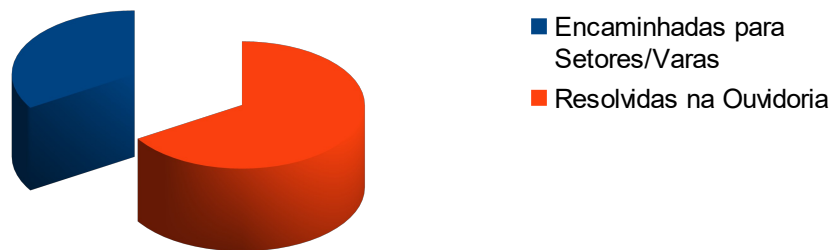
| Manifestações                 | AGO        | SET        | OUT        | NOV        | DEZ        | TOTAL       | (%)        |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
| Encaminhadas a outros Setores | 134        | 090        | 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