

OUVIDORIA TRT 5

ANO 2021

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TRT 5ª Região no exercício de dois mil e vinte e um 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 8.358 (oito mil, trezentas e cinquenta e oito) 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. Será apresentado também quadros quantitativos e um breve resumo dos resultados dos Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011 registrados no período.

2. Evolução do número de manifestações recebidas – 2020

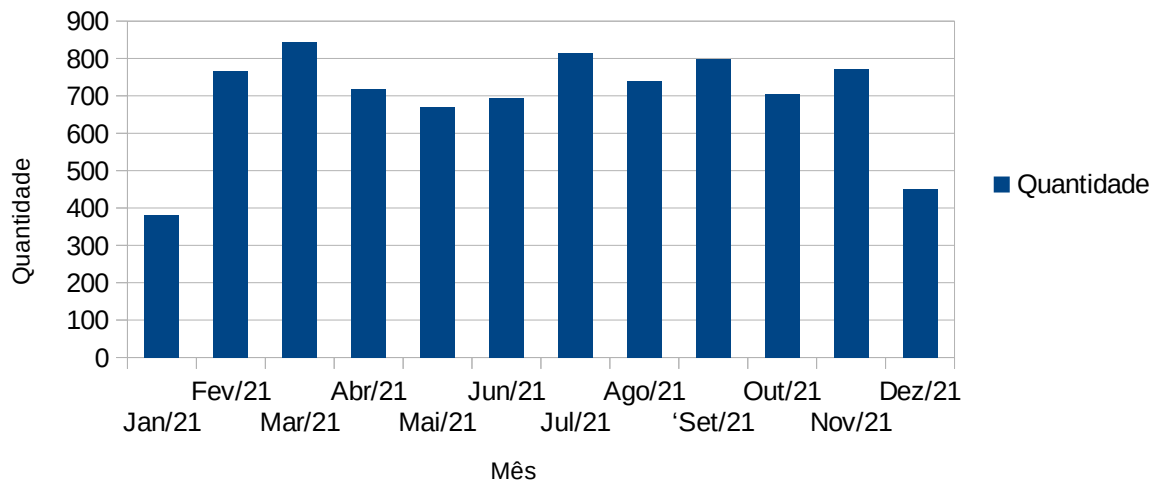
2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2021	Nº Manifestações
Janeiro	382
Fevereiro	766
Março	845
Abril	719
Maió	670
Junho	694
Julho	814
Agosto	740
Setembro	799
Outubro	705
Novembro	773
Dezembro	451
TOTAL	8358

2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2021



2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 8.358 (oito mil, trezentas e cinquenta e oito) manifestações recebidas em 2021. Comparando-se com o ano anterior (2020), quando foram registradas 7.522 (sete mil, quinhentas e vinte e duas) manifestações, verificou-se um acréscimo na ordem de 11% (onze por cento) no número de atendimentos realizados. Vale registrar que os atendimentos presenciais foram suspensos a partir do mês de março/2020 e assim permaneceram por todo o ano de 2021, por determinação da Presidência do TRT da 5ª. Região devido à necessidade de prevenção e contenção ao contágio do novo coronavírus (Covid-19).

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2021 foi de 697 (seiscentas e noventa e sete).

Os meses de março, julho e setembro/2021 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de março/21, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 845 (oitocentos e quarenta e cinco) relatos.

3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

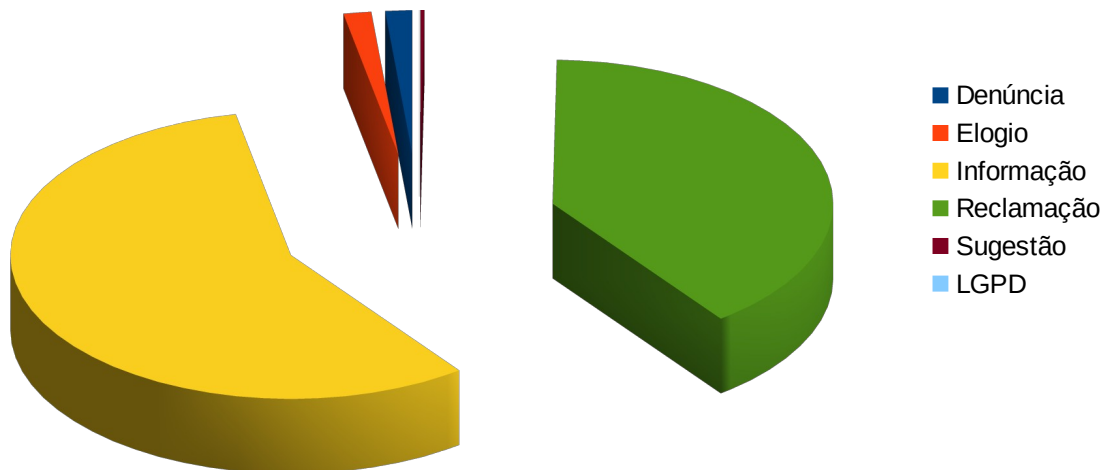
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	009	010	016	006	011	007	010
Elogio	008	013	013	009	011	012	016
Informação	187	475	480	385	392	369	490
Reclamação	178	268	335	316	254	301	295
Sugestão	000	000	001	003	002	004	003
LGPD	000	000	000	000	000	001	000
TOTAL	382	766	845	719	670	694	814

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	011	014	004	011	020	0129	001
Elogio	014	012	006	010	010	0134	002
Informação	427	499	396	432	239	4771	057
Reclamação	286	273	297	319	182	3304	040
Sugestão	002	001	002	001	000	0019	000
LGPD	000	000	000	000	000	0001	000
TOTAL	740	799	705	773	451	8358	100

3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/2021



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 2021.

As reclamações 40% (quarenta 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: 139 (cento e trinta e nove) processos que estavam com cálculos atrasados, 68 (sessenta e oito) com sentenças com prazos vencidos, 627 (seiscentos e

vinte e sete) com despachos atrasados, 219 (duzentos e dezenove) com problemas na expedição de alvarás, 239 (duzentos e trinta e nove) processos com atrasos na elaboração de acórdãos e 153 (cento e cinquenta e três) aguardando inclusão em pauta de julgamento.

Os elogios registrados corresponderam a 2% (dois por cento), do total de relatos registrados. Todos os 134 (cento e trinta 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..

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

4. Classificação das manifestações recebidas por origem

4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

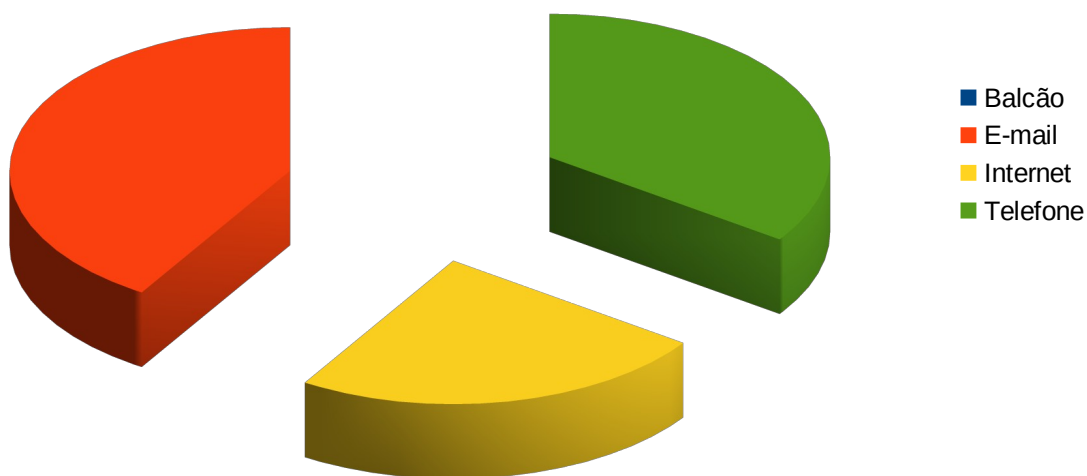
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	000	000	000	000	000	000	000
E-mail	247	323	338	282	268	372	278
Internet	106	145	199	199	168	182	205
Telefone	029	298	308	238	234	140	331
TOTAL	382	766	845	719	670	694	814

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	000	000	000	000	000	0000	000
E-mail	323	273	287	276	171	3438	041
Internet	183	180	172	172	108	2019	024
Telefone	234	346	246	325	172	2901	035
TOTAL	740	799	705	773	451	8358	100

4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

CANAL DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2021



4.3 COMENTÁRIOS

No ano de 2021, os relatos recebidos por e-mail contabilizaram 41% (quarenta e um por cento), as manifestações registradas através de ligações telefônicas representaram 35% (trinta e cinco por cento), os relatos enviados pela *internet* 24% (vinte e quatro por cento) e os feitos diretamente na sala da Ouvidoria 0% (zero por cento) do total de registros. O atendimento presencial permaneceu suspenso ao longo de todo o ano de 2021, como medida da Presidência do TRT no combate à disseminação do corona vírus, por este motivo não houve registro desse tipo de atendimento.

5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	077	164	196	172	133	135	160
Partes de Processo	242	463	492	420	416	389	515
Juiz	000	002	000	000	001	001	000
Estagiário	001	002	006	006	001	004	004
Servidor TRT	008	015	016	019	010	012	011
Outros	054	120	135	102	109	153	124

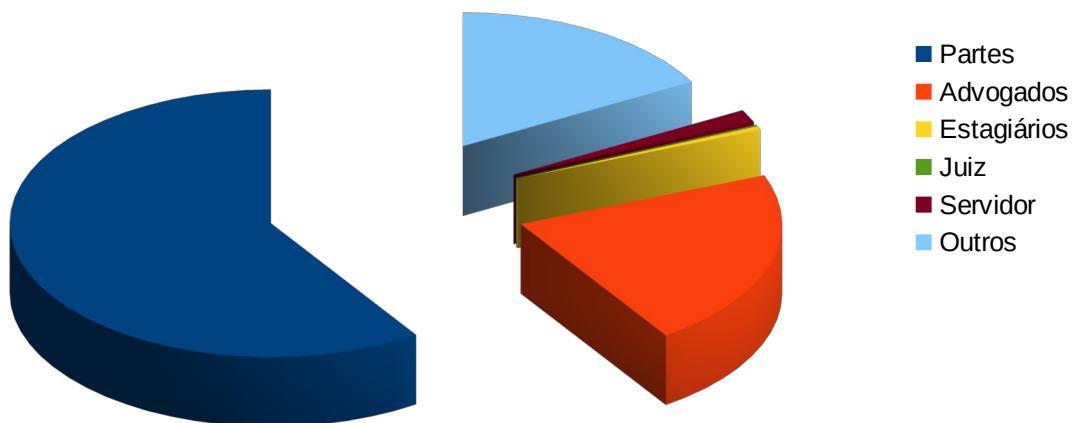
TOTAL	382	766	845	719	670	694	814
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	148	156	183	172	107	1803	22
Partes de Processo	441	475	393	470	246	4962	59
Juiz	000	000	000	000	000	0004	00
Estagiário	007	003	004	000	001	0039	00
Servidor TRT	009	005	012	007	005	0129	02
Outros	135	160	113	124	092	1421	17
TOTAL	740	799	705	773	451	8358	100

5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2021



5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 59% (cinquenta e nove por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e vinte e um. 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 22% (vinte e dois 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, candidatos de concursos de estagiário, servidores e magistrados 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, 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	112	228	245	254	203	233	245
Resolvidas na Ouvidoria	270	538	600	465	467	461	569
TOTAL	382	766	845	719	670	694	814

Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	237	218	214	260	167	2616	031
Resolvidas na Ouvidoria	503	581	491	513	284	5742	069
TOTAL	740	799	705	773	451	8358	100

6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

DINÂMICA ADOTADA

PERÍODO; JANEIRO A DEZEMBRO/2021



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 2021, 69% (sessenta e nove por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos 31% (trinta e um por cento) do total das manifestações registradas.

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

Foram contabilizados, no ano de 2021, apenas 02 (dois) Pedidos de Informações baseados na LAI (Lei de Acesso à Informação) - PROADs ns. 153/2021 e 9832/2021.

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.

7.1 QUADROS ESTATÍSTICOS

Pedidos Atendidos	000
Pedidos Parcialmente Atendidos	001
Pedidos Indeferidos	001
Desclassificados	000
TOTAL	002

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

7.2 COMENTÁRIOS

Pedidos desclassificados:

Não houve, no exercício de 2021, desclassificação de Pedido de Informação baseado na LAI.

Pedidos parcialmente indeferido:

No exercício de 2021, foi indeferido parcialmente, o pedido efetivado através do PROAD nº 153/2021.

Justificativa: “item 3, INDEFIRO a solicitação de informações tendo

em vista que viola os princípios constitucionais da presunção de inocência, previsto no inciso XVII do art. 5º da CF/88 e da proteção da imagem previsto nos incisos V, X e XXVIII, alínea “a” do art. 5º da CF/88, bem como contraria a previsão do art. 31 da Lei 12527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que prevê: “O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais” e o art. 55 do Decreto n. 7724/2012. Ademais, é contrário aos objetivos gerais da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.079/2018) que visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, especificamente o fundamento previsto no inciso II do art. 2º, “a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem”. Ademais, ainda que ultrapassados os impedimentos legais, a busca das referidas informações solicitadas no item 3 demandaria mobilização e dedicação de tempo desproporcional dos servidores deste Tribunal, tendo em vista a extensão do período de 10 (dez) anos das informações requeridas. Ressalte-se que os processos administrativos deste Tribunal somente passaram a ser digitais a partir do ano de 2015, com o advento do sistema PROAD, regulado neste Tribunal pelo ATO 302, de 15 de junho de 2015. Assim, boa parte do esforço de pesquisa se daria por busca manual em arquivos físicos, incidindo a restrição contida no art. 13 do Decreto n. 7724/2012.”

Pedidos Indeferidos:

No exercício de 2021, foi indeferido o pedido efetivado através do PROAD nº 9832/2021.

Justificativa: *“Atualmente o sistema Pje não possui API para disponibilização ao público para consumo dos dados conforme é solicitado pelo requerente. Este tipo de solicitação deve ser requerida para o CSJT, responsável pelo sistema.”*



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Ouvidoria TRT 5

Marcos Oliveira Gurgel

Desembargador Ouvidor do TRT 5ª Região