



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

## COORDENADORIA DA OUVIDORIA ANO 2015

### 1. APRESENTAÇÃO

A Coordenadoria da Ouvidoria no exercício de dois mil e quinze 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 7016 (sete mil 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 – 2014

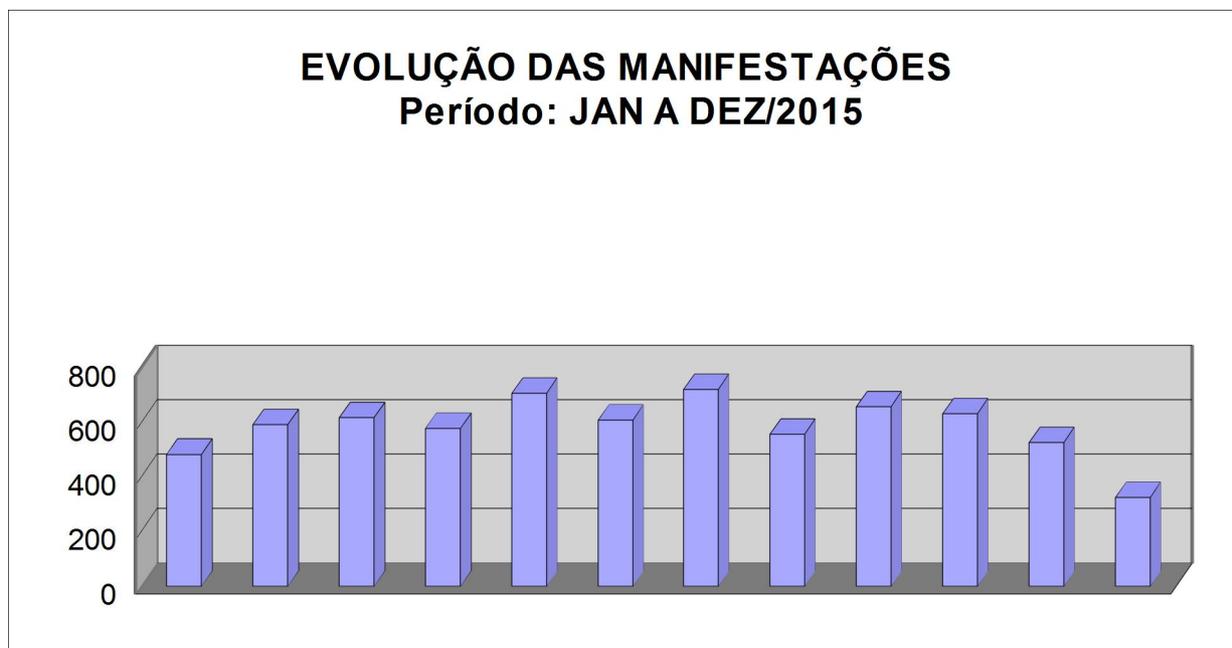
#### 2.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Meses 2015	Nº Manifestações recebidas
Janeiro	484
Fevereiro	593
Março	618
Abril	580
Mai	708
Junho	610
Julho	722
Agosto	557
Setembro	658
Outubro	633

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.

Novembro	527
Dezembro	326
<b>TOTAL</b>	<b>7016</b>

## 2.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



## 2.3 COMENTÁRIOS

A Coordenadoria da Ouvidoria registrou um total de 7.016 (sete mil e dezesseis) manifestações recebidas em 2015. Comparando-se com o ano anterior (2014), quando foram registradas 7.090 (sete mil e noventa), verificou-se uma discreta redução na ordem de 1% (um por cento) no número de atendimentos realizados.

A média mensal de manifestações recebidas no ano de 2015 foi de 585 (quinhentas e oitenta e cinco).

Os meses de maio, julho, setembro e outubro/2015 caracterizaram-se como os de maior movimento. No mês de julho/15, inclusive, foi registrado o *record* do ano com 722 (setecentos e vinte dois) relatos.

Movimentos abaixo da média mensal foram registrados nos meses de janeiro, abril, agosto, novembro e dezembro/15.

## 3. Classificação das manifestações recebidas por tipos

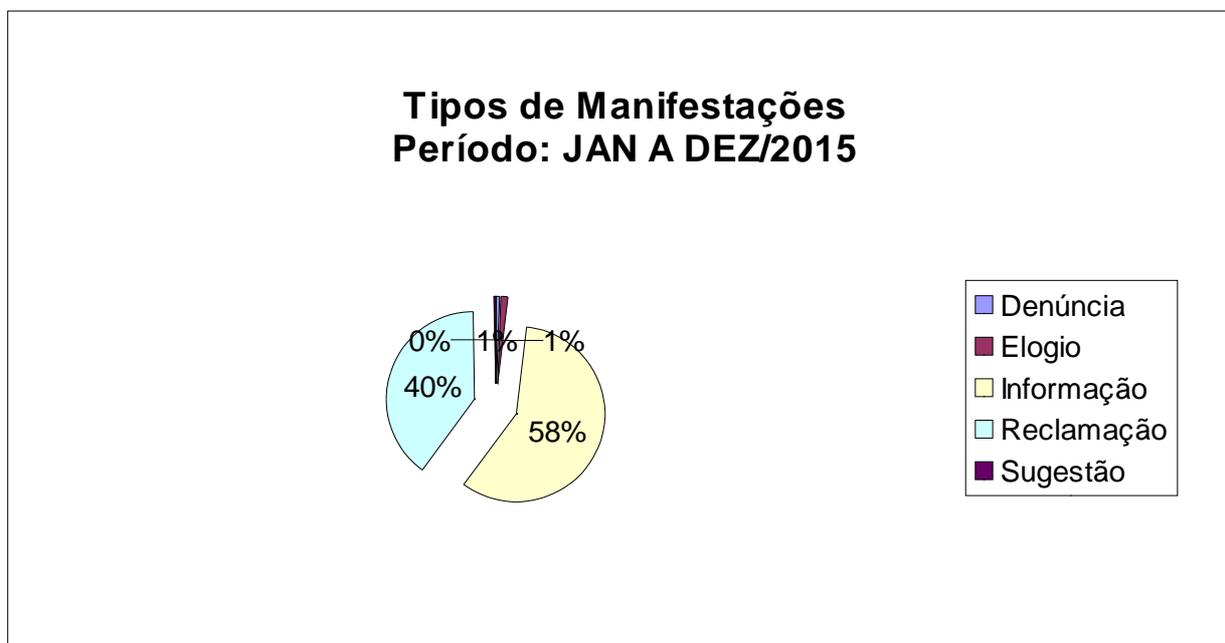
Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 pelo sistema AssineJus da Justiça do Trabalho, conforme MP 2.200-2/2001, que instituiu a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira. Assinado por IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI. Confira a autenticidade deste documento em <http://www.trt5.jus.br/default.asp?pagina=autenticidadeDoc>  
Identificador de autenticação: 10116012701534067171.

### 3.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Denúncia	004	004	006	008	003	002	001
Elogio	003	000	003	003	017	015	006
Informação	290	415	357	277	422	357	511
Reclamação	187	171	249	288	264	236	204
Sugestão	000	003	003	004	002	000	000
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>593</b>	<b>618</b>	<b>580</b>	<b>708</b>	<b>610</b>	<b>722</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Denúncia	002	003	004	002	001	0040	001
Elogio	011	016	006	010	003	0093	001
Informação	366	289	398	260	150	4092	058
Reclamação	177	348	225	255	164	2768	040
Sugestão	001	002	000	000	008	0023	000
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>658</b>	<b>633</b>	<b>527</b>	<b>326</b>	<b>7016</b>	<b>100</b>

### 3.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



### 3.3 COMENTÁRIOS

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.

Pedidos de informações e esclarecimentos de dúvidas acerca dos mais variados assuntos (processo judicial eletrônico - PJe, E-Samp, E-doc, alvarás, audiências, cadastro de advogados e de peritos, carta precatória, CNDT, certidões diversas, concurso de servidores, 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, informações sobre a greve dos servidores, significados de termos jurídicos, 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 etc...), representaram cinquenta e oito por cento das manifestações registradas em 2015.

As reclamações (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, elaboração de cálculos, problemas com o atendimento prestado pelos setores/varas, demora para cobrança de autos em poder de advogados e peritos, problemas com o SAMP, PJe e *internet*, queixas sobre a longa duração das reclamações trabalhistas etc...

No período, graças à intervenção da Ouvidoria, foram resolvidos 73 (setenta e três) processos que estavam com cálculos atrasados, 141 (cento e quarenta e um) com sentenças com prazos vencidos, 259 (duzentos e cinquenta e nove) com despachos atrasados, 05 (cinco) com mandados judiciais fora do prazo e 337 (trezentos e trinta e sete) processos com atrasos para cumprimento de diligências pelas secretarias das varas.

As sugestões representaram menos de 1% (um por cento) do total de manifestações. Os elogios registrados, no total de 93 (noventa e três), foram destacados nos relatórios mensais da Coordenadoria da Ouvidoria. Os setores/servidores elogiados receberam cópias com o teor das mensagens para ciência, constatando-se, na grande maioria das vezes, um sentimento de orgulho por parte do elogiado ao ser notificado.

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.

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.

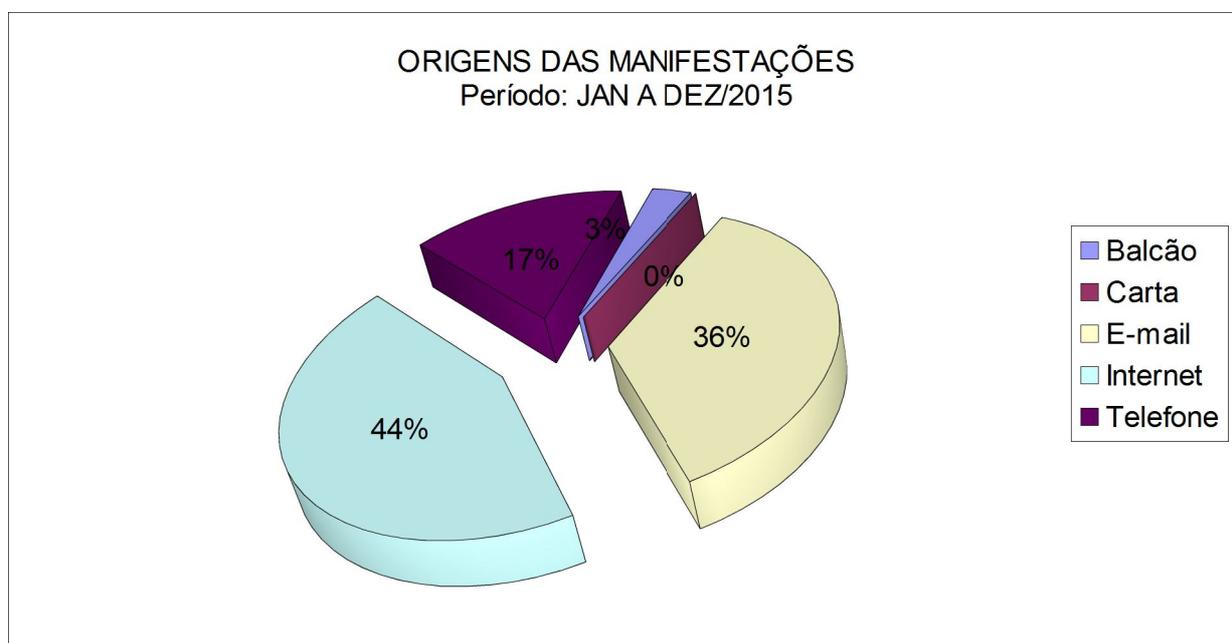
#### 4. Classificação das manifestações recebidas por origem

##### 4.1 QUADRO ESTATÍSTICO

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Balcão	011	023	008	029	031	019	017
Carta	000	000	000	001	000	000	000
e-mail	189	200	292	239	232	213	195
Internet	236	228	314	290	303	265	261
Telefone	048	142	004	021	142	113	249
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>593</b>	<b>618</b>	<b>580</b>	<b>708</b>	<b>610</b>	<b>722</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Balcão	013	025	019	027	012	0234	003
Carta	000	000	000	000	000	0001	000
e-mail	201	219	196	183	139	2498	036
Internet	180	291	288	282	166	3104	044
Telefone	163	123	130	035	009	1179	017
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>658</b>	<b>633</b>	<b>527</b>	<b>326</b>	<b>7016</b>	<b>100</b>

##### 4.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



acessar o sistema de sua própria residência ou trabalho, sem nenhum custo constituem-se em aspectos fundamentais para o sucesso destes meios eletrônicos como ferramenta de comunicação entre o público e a Ouvidoria. Os outros canais de comunicação (atendimento direto ao balcão, telefonemas e cartas) completam os 20% (vinte por cento) restantes do total de manifestações recebidas.

## 5. Classificação das manifestações recebidas por usuários

### 5.1 QUADRO ESTATÍSTICO

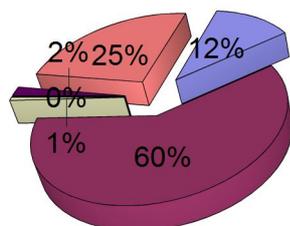
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Advogado	035	057	066	078	093	092	114
Partes de Processo	330	312	393	364	398	354	389
Juiz	000	000	001	000	001	000	001
Estagiário	004	005	003	002	004	006	007
Servidor TRT	005	007	010	014	012	013	014
Outros	110	212	145	122	200	145	197
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>593</b>	<b>618</b>	<b>580</b>	<b>708</b>	<b>610</b>	<b>722</b>

	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Advogado	082	078	058	063	046	0862	012
Partes de Processo	313	419	366	365	226	4229	060
Juiz	000	001	000	002	000	0006	000
Estagiário	004	003	006	002	001	0047	001
Servidor TRT	018	018	011	002	006	0130	002
Outros	140	139	192	093	047	1742	025
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>658</b>	<b>633</b>	<b>527</b>	<b>326</b>	<b>7016</b>	<b>100</b>

### 5.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.

### Usuários da Ouvidoria do TRT Período: JAN a DEZ/15



- Advogado
- Partes de processos
- Estagiário
- Juiz
- Servidor TRT
- Outros

#### 5.3 COMENTÁRIOS

As partes envolvidas nos processos trabalhistas foram responsáveis por 60% (sessenta por cento) das manifestações registradas no ano de dois mil e quinze. 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 buscam apenas esclarecimentos sobre o desenrolar de suas reclamações trabalhistas alegando que os seus patronos não prestam este tipo de informação. Advogados e estagiários totalizaram 13% (treze por cento) das manifestações recebidas ao longo do ano. Estas manifestações caracterizaram-se por reclamações sobre a demora do andamento de processos, E-Samp, PJe e reclamações/sugestões visando à melhoria do atendimento na Justiça do Trabalho. Na categoria “outros”, responsáveis por 25% (vinte e cinco 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. Os 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 etc.

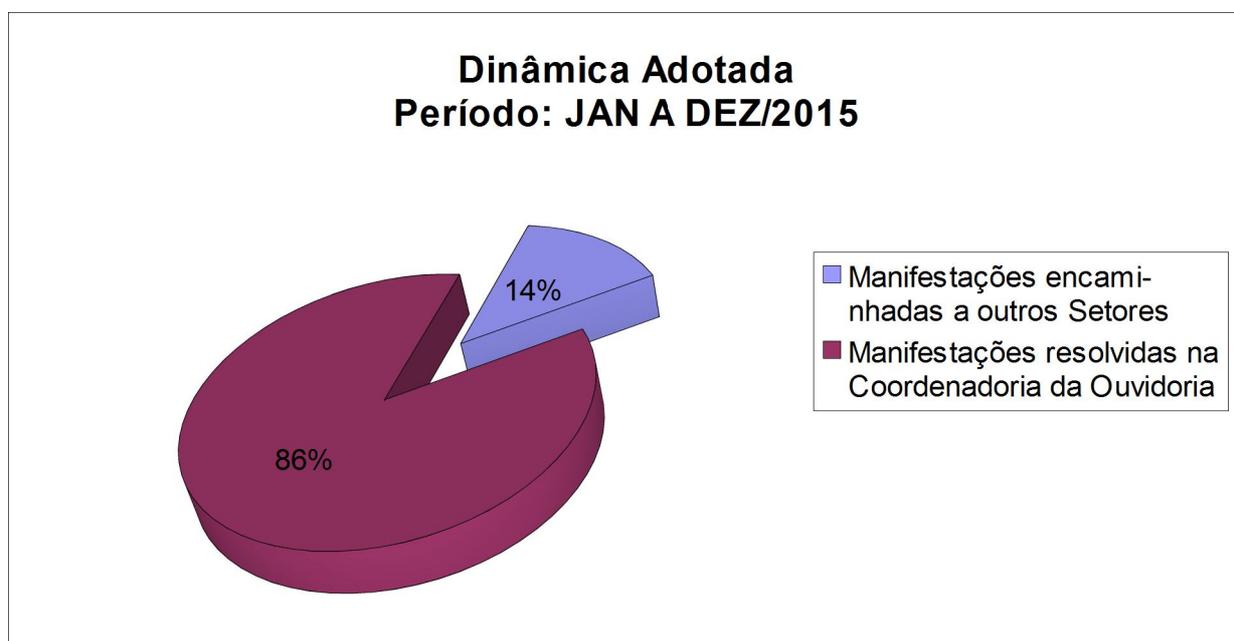
## 6. Dinâmica de Serviço Adotada

### 6.1 QUADRO ESTATÍSTICO

Manifestações	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
Encaminhadas a outros Setores	063	092	111	138	128	089	051
Resolvidas na Ouvidoria	421	501	507	442	580	521	671
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>593</b>	<b>618</b>	<b>580</b>	<b>708</b>	<b>610</b>	<b>722</b>

Manifestações	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	(%)
Encaminhadas a outros Setores	037	061	063	102	072	1007	014
Resolvidas na Ouvidoria	520	597	570	425	254	6009	086
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>658</b>	<b>633</b>	<b>527</b>	<b>326</b>	<b>7016</b>	<b>100</b>

### 6.2 GRÁFICO ILUSTRATIVO



### 6.3 COMENTÁRIOS

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.

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 busca de soluções rápidas. Este procedimento evita muitas vezes o encaminhamento formal das manifestações aos setores, gerando uma grande economia de tempo. No exercício de 2015, como se pode comprovar pelo gráfico acima, 86% (oitenta e seis por cento) das manifestações recebidas foram resolvidas na Ouvidoria, sendo encaminhadas aos elos na busca de informações apenas 14% (catorze por cento) do total das manifestações registradas.

## **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 2015, participou dos seguintes eventos:

- Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizado em Brasília/DF nos dias: 06 e 07/08/2015 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.

- I Seminário de Integração das Ouvidorias da Justiça do Trabalho realizado em Brasília/DF no dia 09/12/2015 – Representantes: Dra. Ivana Mércia Nilo de Magaldi - Desembargadora Ouvidora e a Sra. Ana Cláudia Castilho de Souza Pereira - Diretora da Ouvidoria.

Em, 18/01/2016

**IVANA MÉRCIA NILO DE MAGALDI**  
Desembargadora Ouvidora TRT 5ª Região

Firmado por assinatura digital em 27/01/2016 15:06 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: 10116012701534067171.