

Ouvidoria Relatório



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Julho a Setembro/2024

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, outubro de 2024.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministra Ouvidora do TST e do CSJT, **DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES.**

Ministro Ouvidor Substituto do TST e do CSJT, **AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR.**

Assessor-Chefe da Ouvidoria

Alexandre Caxito Santos.

Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto

William Dutra

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Caxito Santos, William Dutra, Naiara Samper Antunes, Mariana Anselmo Soares e Mariany Pereira Alves.

Formatação

Alexandre Caxito Santos, William Dutra, Naiara Samper Antunes, Mariana Anselmo Soares e Mariany Pereira Alves.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT	5
2.1 Quantitativo de manifestações recebidas	5
2.2 Manifestações respondidas pelas Unidades do TST	6
2.2.1 Pontos recorrentes das manifestações	6
2.2.2 Providência Adotada	6
2.3 Perfis de manifestantes.....	6
2.4 Canais de comunicação	8
2.5 Tipos de manifestações.....	9
2.5 Origem das Manifestações.....	10
3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT	11
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre.....	11
3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade	11
3.3 Assuntos em destaque no período.....	12
3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação.....	12
3.5 Tipos de Manifestantes	13
4. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	14
5. DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	15
6. RESPOSTA/ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ.....	27
7. ESTATÍSTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA	28
7.1 Quantitativo geral de atendimentos telefônicos.....	28
7.2 Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico	29
8. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA.....	30
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com os termos do Ato Conjunto TST.GP.OUV n.º 529/2018 e do Ato CSJT.GP n.º 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT encaminha o relatório referente ao 3º Trimestre de 2024, que apresenta as ações implementadas durante o período, bem como o tratamento dado às manifestações de Ouvidoria, aos Pedidos de Informação (SIC/LAI), e aos pedidos baseados na LGPD, direcionados ao TST e ao CSJT, nos meses de julho, agosto e setembro de 2024.

Nesse relatório, são apresentados os resultados obtidos, além das etapas do tratamento das manifestações recebidas, originadas tanto dos públicos externo quanto interno. O documento detalha o quantitativo de manifestações recebidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e outras informações relevantes. Trabalhamos com rigorosa observância aos regulamentos específicos, detalhando as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos encaminhados a esta unidade e fornecendo informações gerenciais para a Administração do TST e do CSJT.

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Apresentamos o movimento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações recebidas

No 3º trimestre de 2024, a Ouvidoria tratou de **3.728** manifestações; das quais **3.541** do TST e **187** do CSJT. Esse quantitativo significa uma diminuição de **9,18%** em relação às **4.105** manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024.

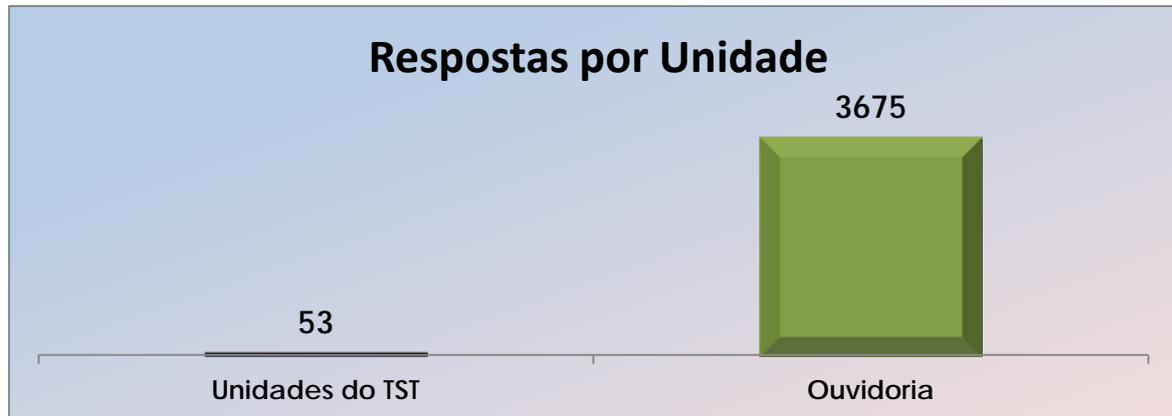


Abaixo, demonstramos a demanda apresentada de forma mensal, relativa a julho, agosto e setembro, com uma média de **1.242** manifestações por mês no período, consideradas as manifestações do TST e do CSJT.



2.2 Manifestações respondidas pelas Unidades do TST

No terceiro trimestre de 2024, das **3.728** manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST, **53** foram encaminhadas às unidades do TST e **3.675** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



2.2.1 Pontos recorrentes das manifestações

Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas por esta unidade referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas à morosidade de tramitação e julgamento de processos no âmbito desta Corte.

2.2.2 Providência Adotada

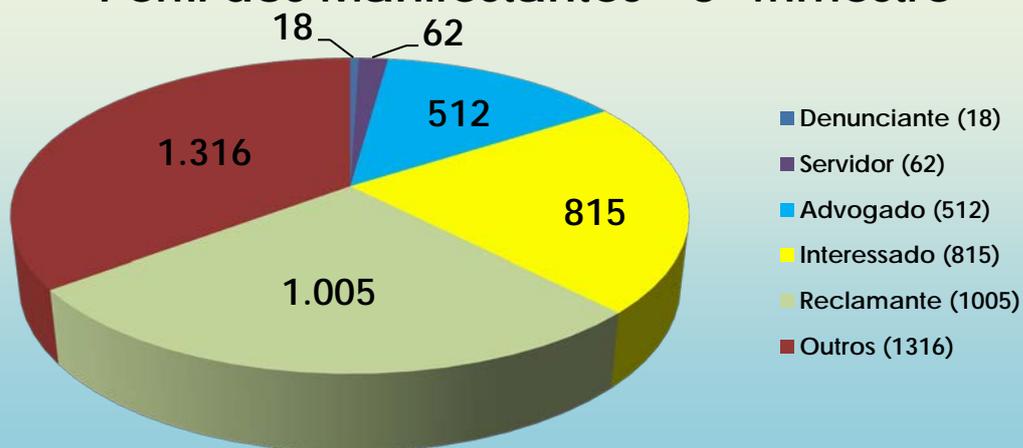
Nesta situação, esta Ouvidoria explica aos manifestantes sobre os critérios de julgamento no TST, quais sejam: Meta 2 do CNJ e Processos com Preferência legal; caso o processo possua este último requisito, a Ouvidoria encaminha um Pedido de Agilização ao Gabinete do(a) Ministro(a) relatora do processo, como forma de sinalização.

Outros temas também são respondidos por esta Ouvidoria, tais como: consulta de andamento processual, consulta de direitos, previsão de julgamento e outras dúvidas gerais sobre serviços do Tribunal.

2.3 Perfis de manifestantes

No 3º trimestre de 2024, o perfil dos manifestantes mais recorrente foi, a exemplo dos trimestres anteriores, constituído por (1) **Outros(as)**, com 1.316 manifestações, representando o valor percentual de 35,3%; em seguida, (2) **Reclamantes** do processo, com 1.005 ocorrências, representando o valor percentual de 27,0%; (3) **Interessados**, com 815 manifestações, representando o valor percentual de 21,9%; (4) **Advogados (as)** do processo, com 512 mensagens, representando o valor percentual de 13,7%; (5) **servidores(as)**, com 62 manifestações, representando o valor percentual de 1,7%; e (6) **denunciante(s)**, com 18 manifestações, representando o valor percentual de (0,5%).

Perfil dos Manifestantes - 3º Trimestre



2.4 Canais de comunicação

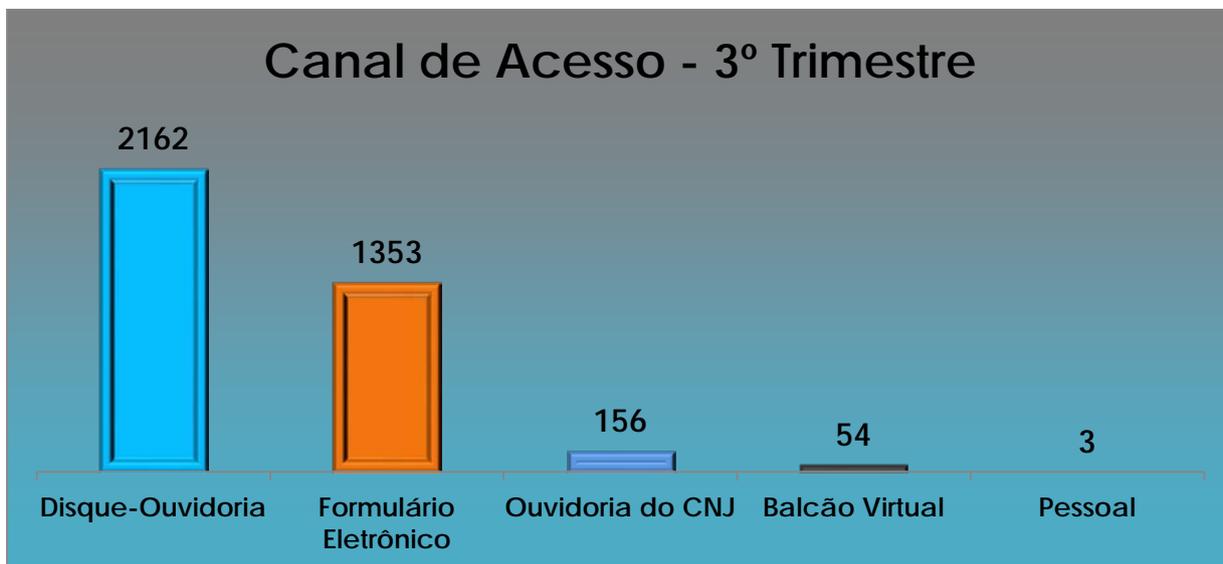
São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444** (que recebe ligações de telefones fixos) e **3043-4000 opção "9"** (que recebe ligações de todos os meios disponíveis); formulário eletrônico; correio eletrônico; balcão virtual; carta; atendimento presencial e *Facebook*.

No 3º trimestre de 2024, os canais da Ouvidoria apresentaram o seguinte comportamento: (1) **2.162 (58,0%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela central de atendimento (CAT), (2) **1.353 (35,6%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico, (3) **156 (4,2%)** manifestações foram recebidas da Ouvidoria do CNJ, (4) **54 (1,5%)** atendimentos foram efetivados pelo Balcão Virtual, e (5) **3** atendimentos presenciais. A Ouvidoria ainda recebeu **34** atendimentos via Facebook do TST e CSJT nesse período.

No mesmo período, a Ouvidoria do TST recebeu **1.651** e-mails através do ouvidoria@tst.jus.br e **96** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, e-mail institucional do CSJT.

A Ouvidoria é procurada por cidadãos e cidadãs, via e-mail e pelas páginas oficiais do TST e CSJT no Facebook, para esclarecer dúvidas e responder questionamentos gerais. As demandas incluem informações sobre direitos em processos na Justiça Federal; pedidos de atualização sobre o andamento de ações na Justiça do Trabalho; perguntas sobre carteira de trabalho, PIS, seguro-desemprego e outros temas relacionados ao Ministério do Trabalho e Emprego, além de questões sobre nomeações e cargos nos TRT's, entre outros tópicos.

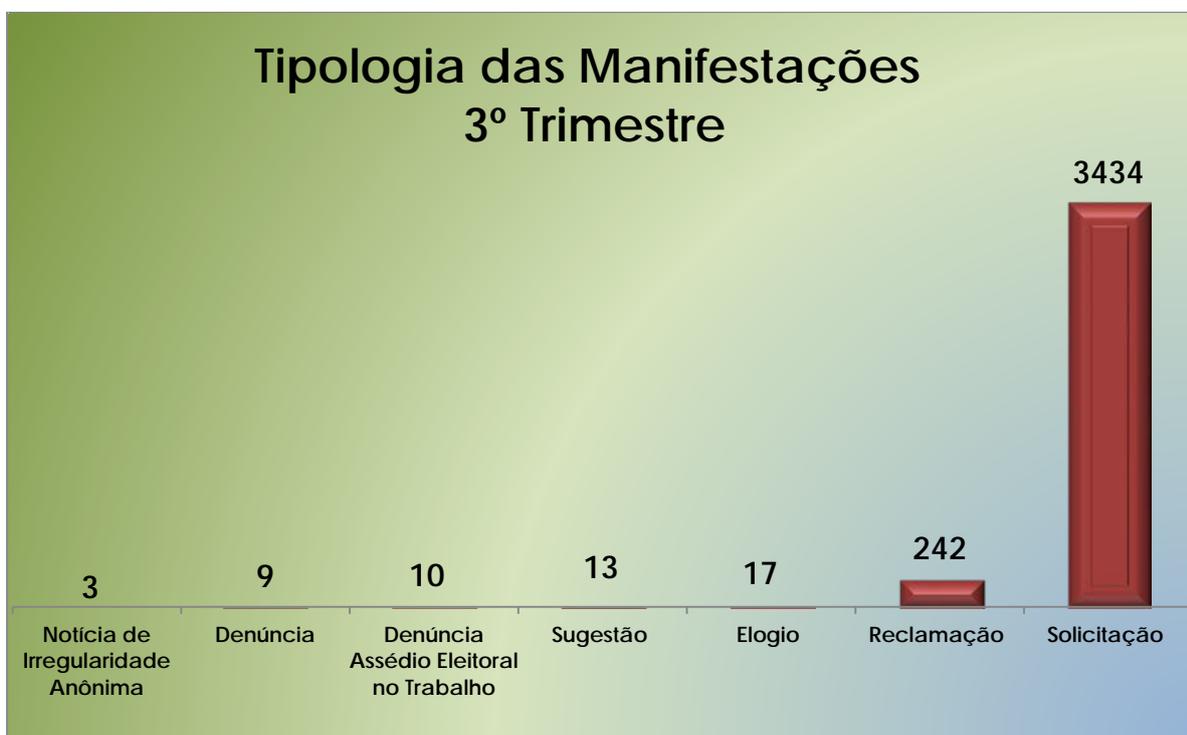
O setor também encaminha temas externos para a Ouvidoria competente do órgão responsável, visando o tratamento adequado das demandas. Já as dúvidas sobre temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho são direcionadas ao formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet para melhor controle e levantamento de estatísticas. Além disso, os questionamentos sobre andamento processual são respondidos com orientação para o campo correto de pesquisa no portal do TST.



2.5 Tipos de manifestações

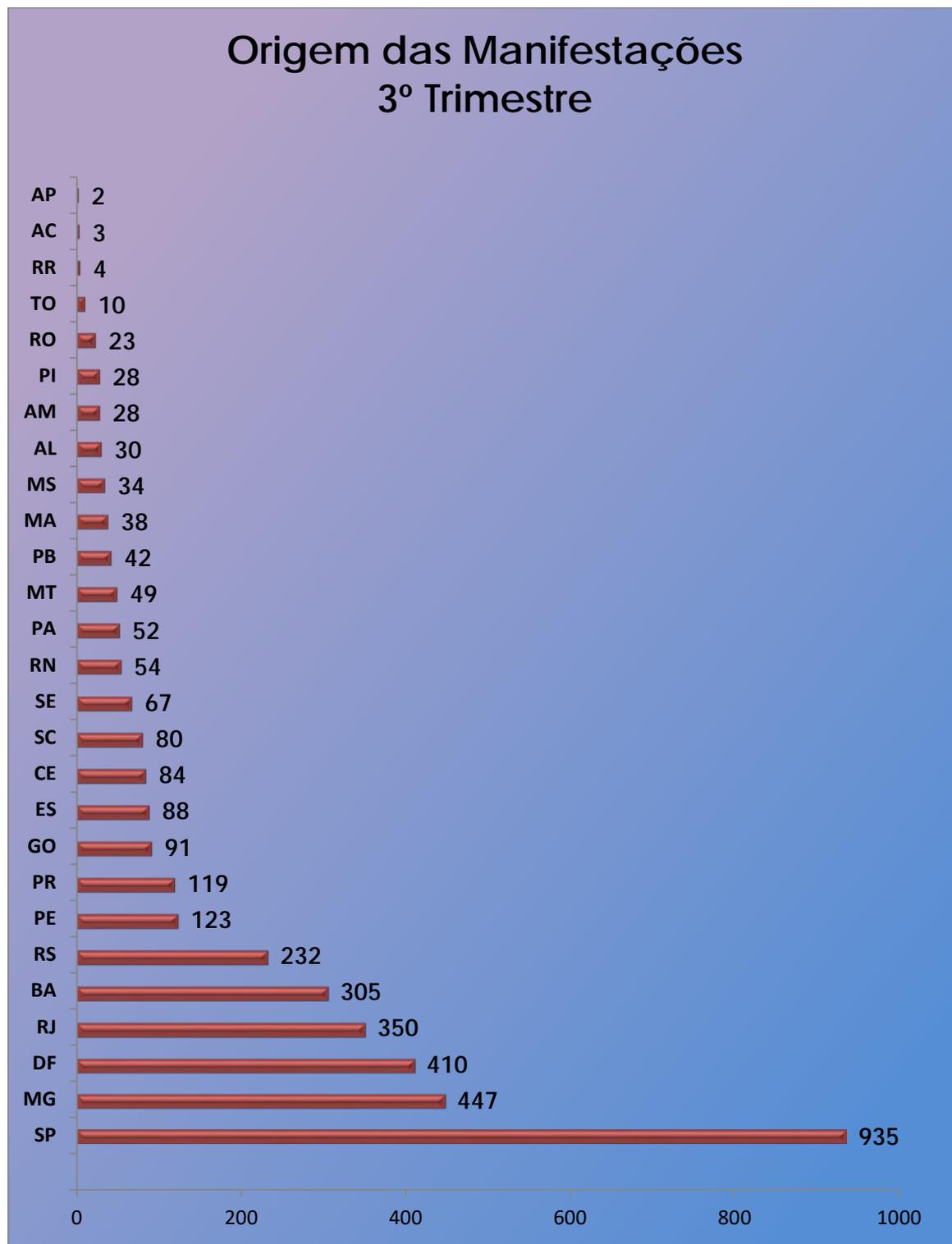
Relativamente à tipologia das manifestações, a *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 3º trimestre, com **3.434** ocorrências (**92,1%**).

A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **6,5%**, com **242** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Elogios* (17), *Sugestões* (13), *Denúncias de Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho* (10), *Denúncia* (9) e *Notícia de Irregularidade Anônima* (3).



2.5 Origem das Manifestações

Relativamente à origem das manifestações, os Estados que apresentaram o maior número de ocorrências no período foram: (1) São Paulo **935**, (2) Minas Gerais **447**, (3) Distrito Federal **410**, (4) Rio de Janeiro **350**, e (5) Bahia **305**.



3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT

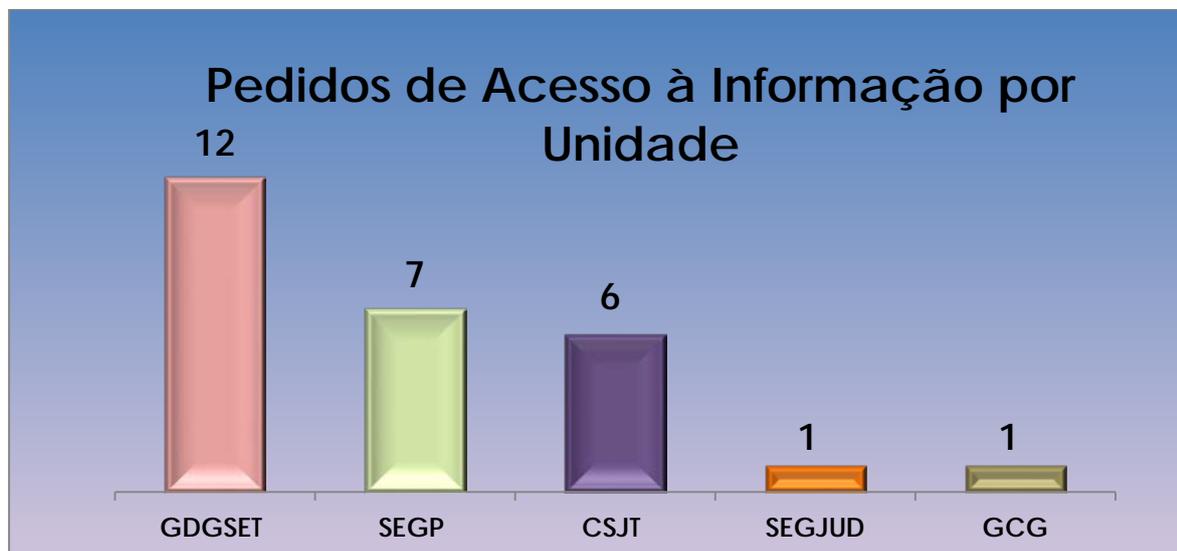
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 3º trimestre de 2024, foram registrados **27** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Registramos que houve diminuição de **18,18%** em relação aos **33** pedidos do 2º trimestre de 2024. Do total de pedidos, **24** foram atendidos e **3** foram negados por conter informações de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.



3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos de informação recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: (1) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **12**, (2) Secretaria-Geral da Presidência **7**, (3) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **6**, (4) Secretaria-Geral Judiciária **1** e (5) Gabinete da Corregedoria Geral **1**.



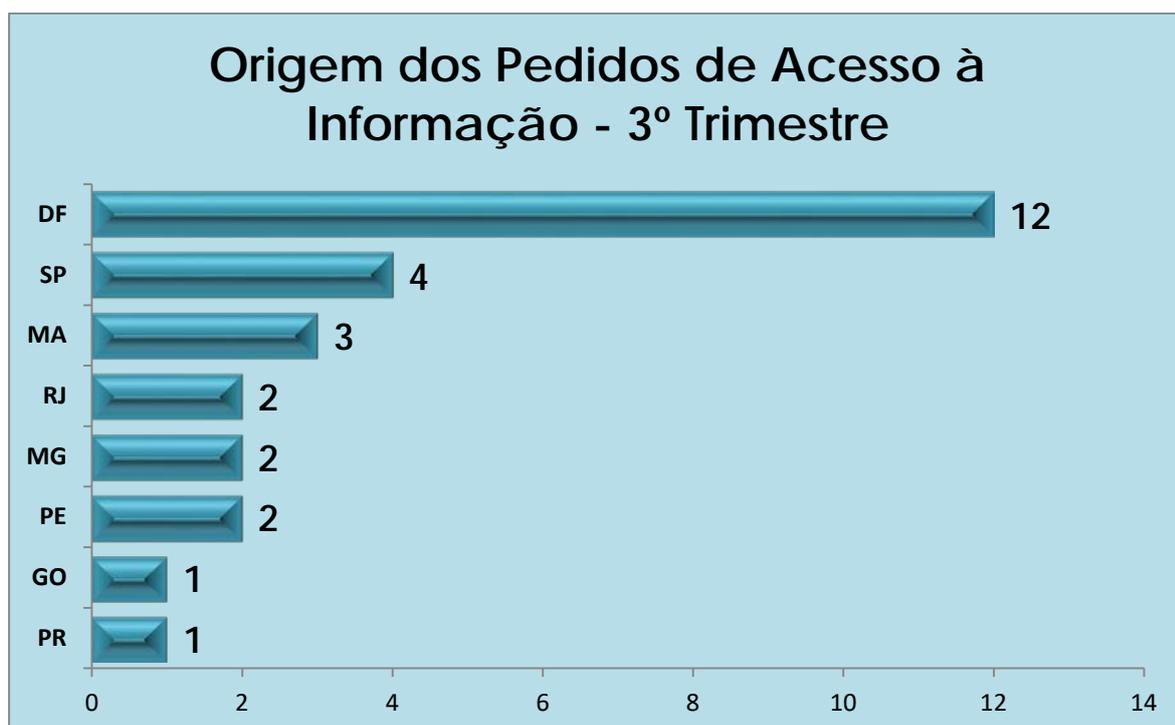
3.3 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **27** Pedidos de Informação que se referiram aos assuntos: Informações/Serviços (**20**), Estatísticas (**4**) e Cargos/Concursos (**3**).



3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **12** vieram do Distrito Federal, **4** de São Paulo e **3** do Maranhão, significando **70,37%** do total de **27** Pedidos de Informação encaminhados.



3.5 Tipos de Manifestantes

No 3º trimestre, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **26** manifestações de Pessoas Físicas, representando o valor percentual de **96,29%** e **1** ocorrência de Pessoa Jurídica representando **3,70%**.

4. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria não recebeu nenhuma solicitação relacionada à LGPD.

5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de manifestações recebidas por esta Ouvidoria no 3º trimestre de 2024, podem-se destacar as seguintes:

TST

1 | Elogio a um Servidor da Ouvidoria do TST

<p style="text-align: center;">MANIFESTAÇÃO Ocorrência nº 9150/2024</p> <p>Número PROAD 9034/2024 Parabéns pela rapidez e clareza na resposta dada a consulta acima.</p>
<p style="text-align: center;">Esclarecimento</p> <p>Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).</p>

2 | Elogio a uma Servente de Limpeza do TST

<p style="text-align: center;">MANIFESTAÇÃO Ocorrência nº 9375/2024</p> <p>Gostaria de registrar o eficiente e dedicado trabalho de servente de limpeza na Ouvidoria, funcionária prestativa e dinâmica.</p>
<p style="text-align: center;">Esclarecimento</p> <p>Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal.</p>

3 | Elogio ao Setor da Segurança do TST

<p style="text-align: center;">MANIFESTAÇÃO Ocorrência nº 9742/2024</p> <p>Manifestante entra em contato para registrar um elogio ao setor da segurança, para a funcionária que atua na portaria do Bloco B. Ressalta que o elogio se deve pela maneira no qual conduziu o seu trabalho pela manhã. Informando que, quando ele chegou para a sessão, tinha muitos estudantes de direito e a fila estava grande, porém ela de maneira acolhedora, sensível, cordial e atenciosa conduziu um excelente atendimento no dia 07/08/2024.</p>
<p style="text-align: center;">Esclarecimento</p> <p>Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).</p>

4 | Elogio aos Servidores da Ouvidoria do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 8739/2024

Estive em atendimento presencial para saber o andamento de meu processo trabalhista. Quero agradecer a forma excelente a qual fui atendido, realmente vi na prática o resultado da excelência em atendimento no serviço público, todos foram muito atenciosos. Ressalto que me senti acolhido e, acima de tudo, um cidadão tratado com respeito total.

Gratidão a todos pela paciência em me ouvir!

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiadas.

5 | Elogio a um Servidor do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9760/2024

Gostaria de expressar minha satisfação com o atendimento de um Servidor. Seu atendimento é de excelência, é um profissional extremamente competente, suas consultas são sempre cercadas de muito cuidado, de ótimas orientações e de ótimas explicações. Parabéns pela competência e profissionalismo! Minha gratidão por tudo.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiadas.

6 | Elogio a uma Prestadora de Serviço da Ouvidoria

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10088/2024

Manifestante entra em contato para registrar um elogio à atendente do atendimento da ouvidoria. Ressalta que o elogio se deve ao atendimento realizado, e foi muito bem atendida.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal.

7 | Elogio ao Berçário do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10102/2024

Gostaria de manifestar minha profunda gratidão aos funcionários e funcionárias do berçário do TST, que cuidaram com muito carinho e competência da minha filha até completar 2 anos de idade agora em julho/2024. Muito me impressionou o profissionalismo de toda a equipe, sem exceção, o que torna o ambiente do berçário um porto seguro para as crianças e, conseqüentemente, para os pais. Fica difícil

nominar todos os funcionários do berçário, razão pela qual presto homenagem a todos em uma das cuidadoras, que cuidou diretamente da minha filha de forma tão carinhosa e eficiente, destacando, também, o brilhante trabalho desenvolvido pelas pedagogas, que muito contribuíram para o desenvolvimento das nossas crianças.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).

8| Elogio a uma Servidora do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 10456/2024

Manifestante entra em contato para registrar um elogio pelo atendimento prestado pela serventuária da SDI1. Ressalta que o elogio se deve ao excelente atendimento prestado ao tirar suas dúvidas, no qual foi atendida com muita educação, carinho e diligência. Por essa razão entra em contato para registrar esse elogio.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).

9| Elogio a uma Prestadora de Serviço do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 10562/2024

Srs., boa tarde! É por medida de justiça que venho através deste louvar a presteza e atenção dispensados pela servidora, integrante do gabinete da Exa. Ministra Maria Helena Mallmann. Seu empenho e comprometimento quanto a solicitação de inclusão dos autos na pauta de julgamento em virtude do Recorrido/Agravado possuir prioridade na tramitação merece o devido enaltecimento, servindo como parâmetro não só aos servidores do TST como também ao dos demais Tribunais Regionais da Federação. Desta forma, entendo ser justo o reconhecimento da servidora em questão, uma vez que, no meu entendimento, demonstrou desempenhar suas atividades de forma engajada. Por fim, solicito a gentileza de que meu singelo (porém sincero) elogio seja transmitido à servidora acima mencionada, desejando-lhe muita saúde, coragem, resiliência e temperança ao longo de suas atividades.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal.

10| Elogio ao TST Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 11595/2024

Permita-me utilizar este espaço para manifestar minha profunda gratidão à Coordenadoria de Saúde Complementar (TST-Saúde) pelo apoio indispensável e pelas diligências realizadas junto ao plano de saúde da Unimed. Trata-se de uma cirurgia complexa e humanizadora, que minha filha necessita, a qual encontrou resistência significativa por parte da Unimed. Foi somente através do trabalho diligente e

competente da equipe do Setor de Saúde Complementar (TST-saúde) que conseguimos alcançar a solução definitiva e humanizadora. Desejo expressar meu agradecimento pela presteza, paciência, empatia e competência demonstradas por toda a equipe. Agradeço também pela humanidade e pelo compromisso com os direitos humanos que foram evidentes em cada etapa do processo. Se possível, gostaria que meus agradecimentos fossem comunicados à Diretoria-Geral, que, caso considere pertinente, poderia levar este reconhecimento à Presidência desta Corte, que sabemos tem grande estima pelas causas humanas. Respeitosamente.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiadas.

11 | Elogio ao Setor de Transportes do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 11327/2024

Registro meus sinceros elogios à equipe do setor de transporte. Desde o primeiro contato a Diretora de Secretaria foi muito bem atendida, com toda a atenção e dedicação. Ao chegar no aeroporto também fui muito atenciosamente atendido e conduzido ao hotel no qual estava hospedado. Os demais deslocamentos foram sempre feitos pontualmente, com toda a diligência, cuidado, dedicação e voluntariedade. Faço votos que esse serviço possa continuar sendo prestado e reconhecido pela instituição. Parabéns a todos (as) envolvidos (as). Com todo meu respeito.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).

12 | Elogio à equipe da Sétima Turma do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 12434/2024

Prezados componentes da Ouvidoria deste Pretório Excelso, bom dia, sou advogado. Recentemente houve necessidade de manifestação pelos Patronos do Reclamante no processo de n° XXXXXXX-XX.XXXX.X.XX.XXXX, e, na ocasião foram realizados contatos telefônicos e por e-mail, sendo este causídico atendido pelos serventuários. No entanto, estendo a presente manifestação a todos que compõe a referida turma deste Egrégio Tribunal, uma vez que sempre foram atenciosos, se preocupando na medida que a alçada de atuação permitia ajudar a este advogado, quanto a necessidade de apreciação do seu pedido no feito supra referido. Que a presente manifestação seja de conhecimento de todos os serventuários, inclusive dos respectivos Ministros desta turma, a fim de que possam ter o merecido reconhecimento por estes dignos magistrados. Os meus sinceros agradecimentos.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as) e à Sétima Turma do TST.

13 | Elogio a um Servidor do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 12486/2024

Prezados, tenho um processo trabalhista que transcorre na justiça desde 2018. Em maio deste ano, este processo foi transferido para a 7ª turma, sob a responsabilidade do Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão. Ontem, 23/09/2024, por curiosidade quanto ao prazo do meu processo (venho solicitando o mesmo ao meu advogado), busquei o telefone da 7ª turma na internet e consegui me conectar com um servidor, do gabinete do Dr. Cláudio. Tive uma agradável surpresa e quero aqui manifestar todo o meu agradecimento pelo excelente atendimento do Servidor que, mesmo verificando que não se tratava de profissional da área legal, e sim o autor do processo, respondeu algumas das minhas dúvidas de forma cortês e com bastante gentileza.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).

14 | Elogio à SETIN do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 11987/2024

Gostaria de deixar registrado meu elogio pela iniciativa de emitir as certidões eletrônicas de exercício da advocacia e de andamento processual de forma automática e gratuita. Essa novidade realmente fez a diferença! É um ótimo exemplo de como a transformação digital pode facilitar a vida de quem precisa de um serviço ágil e eficiente. A modernização desse processo é um grande passo para tornar o TST mais acessível e descomplicado. Fiquei muito surpreso com a rapidez e simplicidade do serviço. Iniciativas assim mostram o quanto o TST está focado em melhorar o atendimento ao cidadão e em avançar na transformação digital. Parabéns a todos os envolvidos nesse projeto! Vocês estão fazendo um trabalho excelente e prestando um serviço que realmente ajuda as pessoas. Parabéns!

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal, bem como aos Gestores dos (as) elogiados (as).

15 | Elogio a um Prestador de Serviço do TST

Prezados, formalizo elogio ao colaborador, que de forma diligente providenciou artigo do jurista Gustav Radbruch, importante para minhas pesquisas.

Esclarecimento

Nesse caso, é entregue o elogio aos respectivos (as) elogiados (as), por meio de Ofício da Exma. Ministra Ouvidora do Tribunal.

16 | Reclamação de defeito na cancela de saída da garagem do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10834/2024

Informo que ontem, por volta das 18h10, na saída do Tribunal, estando de motocicleta, passei o crachá na cancela da direita (em frente à rampa de saída da garagem), a cancela abriu e quando eu passava ela desceu bruscamente batendo na minha cabeça com força. Por sorte estava com capacete, ficando apenas com dor de cabeça por mais ou menos 3 horas. Não retornei para o serviço médico pois achei que poderia ir para a aula normalmente. Registro, ainda, que o vigia veio até mim e afirmou que 'o sistema está ruim', o que me preocupou deveras do fato voltar a ocorrer. Solicito encaminhamento à Administração do Tribunal para que seja verificada a ocorrência e tomadas providências para que 'o sistema' seja aperfeiçoado.

RESPOSTA

Em resposta esta Secretaria de Segurança informa que encontra-se em tramitação o processo SEI 601XXXX/2024-00, cujo objeto é a aquisição e instalação de cancelas automáticas, que irão substituir as que estão atualmente operando nos controles de acesso do Tribunal. A Coordenadoria de Polícia instaurou o processo em 05/07/2024, justificando que, devido ao alto volume de tráfego de veículos, as cancelas atualmente instaladas têm apresentado desgaste significativo, ocasionando um alto índice de falhas, comprometendo o controle de acesso e conseqüentemente a segurança do TST. Atualmente, o processo de aquisição encontra-se na Coordenadoria de Licitações e Contratos - CLCON e, considerando-se a tramitação processual necessária, em breve, os novos equipamentos deverão estar em pleno funcionamento.

SES - Secretaria de Segurança

17 | Sugestão de ajustes no Serviço de Transportes do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10885/2024

Precisamos de ajustes na oferta de transporte aos servidores, prestadores e estagiários do Tribunal. Considerando a saída da rodoviária do Plano Piloto, a partir de 7h50 é fornecido um micro ônibus. Entretanto, ainda há um fluxo muito grande de pessoas a caminho do TST neste horário e não é suficiente. Muitas pessoas têm de ficar em pé e o espaço dos micro ônibus já é restrito no corredor, deixando o espaço ainda menor. A sugestão é oferecer, ainda antes das 8h, o ônibus com mais assentos, já que ainda há muitas pessoas a caminho do tribunal. Após as 8h, os micro ônibus pegam o rescaldo de pessoas. Obrigada!

RESPOSTA

Em resposta agradeço a sugestão da (o) usuária (o) e informo que na medida do possível estamos otimizando o serviço de transporte tendo em vista os recursos atuais que o setor possui.

NLT - Núcleo de Logística de Transportes

18 | Reclamação sobre Suporte da SETIN do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 11072/2024

Estou tentando fazer a prova de vida e não consigo por conta da informática do TST que apresenta o mesmo problema pelo terceiro ano consecutivo. Moro, atualmente,

RESPOSTA

Referente à consulta da servidora aposentada sobre as dificuldades na realização da prova de vida pelo Sistema de Recadastramento de Aposentados e Pensionistas (RAP), esclarecemos que, desde o momento em que a questão foi relacionada à Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), foram realizados todos os esforços técnicos para resolver o problema. No ano de 2023, ao receber a primeira comunicação sobre dificuldades de acesso ao sistema, a Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas (CDS), em parceria com o Núcleo responsável (NAPE), trabalhou para investigar e solucionar o problema reportado. O mesmo procedimento foi adotado neste ano de 2024, quando uma equipe novamente se prontificou a auxiliar a interessada. Quanto à alegação de que o mesmo problema se repete há três anos consecutivos, cabe esclarecer que o sistema RAP passou por melhorias e atualizações contínuas para garantir o pleno funcionamento, especialmente para usuários que residem no exterior. No entanto, fatores externos, como configurações locais de rede ou dispositivos, podem influenciar a experiência de uso. Por fim, reforçamos que a SETIN está à disposição para auxiliar e colaborar sempre que haja dificuldades técnicas. Caso a interessada tenha dificuldades novamente, sugerimos a abertura de um chamado técnico formal junto ao TST, de modo a permitir o acompanhamento e a resolução do problema o mais breve possível.

CDS - Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas

19 | Sugestão de alterações no crachá dos Servidores do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 12315/2024

Sugiro que o Tribunal disponibilize cordão para o crachá com o logo do TST junto com um girassol, para indicar servidores que sejam pcd invisível e desejam indicar sua condição no crachá. Isso porque, no meu caso, tenho uma deficiência invisível que não altera meu estado físico, e às vezes acabo encontrando barreiras de atendimento no Tribunal, pois preciso sempre explicar o motivo pelo qual desejo atendimento prioritário, por exemplo. Tendo em vista que o cordão de girassol já é amplamente utilizado no país, e que o TST tem realizado campanhas e relatórios para melhor acolhimento e adaptação de pessoas com deficiência, essa seria uma iniciativa importante.

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n.º 12315/2024, por meio do qual servidora deste Tribunal sugere que se "disponibilize cordão para o crachá com o logo do TST junto com um girassol, para indicar servidores que sejam pcd invisível e desejam indicar sua condição no crachá". Argumenta que possui "uma deficiência invisível que não altera [o seu] estado físico, e às vezes [acaba] encontrando barreiras de atendimento no Tribunal, pois [precisa] sempre explicar o motivo pelo qual [deseja] atendimento prioritário". Conclui que "o cordão de girassol já é amplamente utilizado no país, e que o TST tem realizado campanhas e relatórios para melhor acolhimento e adaptação de pessoas com deficiência".

A ASDIN manifestou-se "favoravelmente ao acolhimento da sugestão de disponibilizar o cordão de girassol para ser utilizado junto ao crachá do TST, indicando a condição de pessoa com deficiência oculta, tendo em vista o disposto na Lei 14.624/23, que formaliza o uso da fita com desenhos de girassóis como símbolo de identificação das pessoas com deficiências ocultas". Acrescentou, ademais, que "a requerente deverá solicitar por meio do Formulário para Solicitação de Reconhecimento como Pessoa com Deficiência, constante do rol de documentos do SEI, e encaminhar o pedido para esta Assessoria. A análise biopsicossocial da condição para fins de enquadramento como pessoa com deficiência será realizada por meio de perícia pela Secretaria de Saúde". Informou, por fim, que, caso autorizado, irá propor a aquisição do cordão de girassol para disponibilização aos servidores do TST que fizerem jus à identificação.

Autorizo o prosseguimento das providências para aquisição do cordão de girassol.
SEGP – Secretaria - Geral do Gabinete da Presidência

20| Reclamação quanto a forma de apresentação da Campanha Coleta Seletiva no TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10245/2024

Considerei a campanha do lixo seletivo de um viés exageradamente machista e inadequado para uma corte que prima pela justiça social. Usar a figura masculina para representar um ser que "papa tudo", sem nenhum critério seletivo, em contraste com a mulher (essa sim possuindo critério seletivo) é no mínimo de mau gosto. Além disso, a própria expressão "papa tudo" está inadequada para indicar lixo orgânico, pois "tudo" inclui o lixo reciclável. Por fim, a falta de indicação explícita nas lixeiras faz com que um visitante que desconheça a campanha não saiba em qual lixeira depositar seu lixo para garantir a seletividade.

RESPOSTA

Primeiramente, esclarecemos que as ocorrências encaminhadas pela Ouvidoria foram cuidadosamente analisadas em conjunto com as unidades envolvidas, incluindo a Secretaria de Comunicação Social, a Secretaria de Governança e de Gestão Estratégica, e a Divisão de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade, para que fossem devidamente consolidadas nesta manifestação, transmitida pelo gerente do projeto de implantação do Programa Coleta Seletiva na Origem. Agradecemos pela manifestação, pois isso contribui para que as ações de comunicação sejam sempre aperfeiçoadas. Gostaríamos de esclarecer algumas informações sobre o projeto e sobre como se deu o processo de criação da campanha.

Dos objetivos do projeto e da logística de recolhimento dos resíduos:

O TST tem realizado ações de conscientização acerca da coleta seletiva em suas dependências e tendo sido detectada a necessidade de melhoria e incremento, bem como a temática do trabalho decente que vem sendo amplamente debatida, resolveu-se adotar a seleção de resíduos passíveis de reutilização ou recicláveis. O principal objetivo do projeto é a redução do impacto ambiental causado pelo órgão, minimizando o volume de rejeitos enviados ao aterro sanitário. Além disso, buscamos promover o trabalho digno ao destinar uma maior quantidade de materiais para as cooperativas de catadores. Além disso, o projeto também pode beneficiar os empregados terceirizados da equipe de limpeza e conservação, já que reduz a quantidade de vezes que precisam se abaixar para verificar e esvaziar coletores de resíduos, diminuindo o esforço físico, especialmente na coluna vertebral. Em outras palavras, não ter um coletor individual na estação de trabalho é um gesto de consciência e colaboração com todas as pessoas que trabalham na instituição. Entendemos, entretanto, que o cumprimento da missão institucional é fundamental. Caso a dinâmica de trabalho exija um coletor seletivo para recicláveis na estação, conforme avaliação individual, o Ato que instituiu o programa prevê essa exceção (Ato Conjunto n. 48/TST.CSJT.GP, de 25 de julho de 2024). Assim, a readequação da quantidade de coletores é uma questão de logística e gestão da área de conservação e limpeza, que sempre prestou e continuará desempenhando um trabalho de excelência em nossas dependências. Esclarecemos ainda que, próximo aos coletores, foram afixados identificadores visuais e textuais à altura dos olhos, indicando claramente o tipo de resíduo que deve ser depositado em cada recipiente, tornando mais informativo, didático e efetivo.

Da criação da campanha:

Tais mudanças demandam transformações nos hábitos de todas e todos que trabalham no TST. E transformar hábitos é desafiador. Ressalte-se que experiências no mundo todo demonstram que, em ações de sustentabilidade, informação não é suficiente para engajar os públicos em mudanças de comportamento. Neste cenário,

percebeu-se a importância de uma ação de comunicação que fosse capaz de atrair e engajar o público interno para essa transformação, de forma mais envolvente e menos impositiva, além de orientar sobre as condutas adequadas na destinação dos resíduos. Diante disso, os objetivos da campanha foram:

1. Chamar a atenção para a mudança
2. Sensibilizar e engajar as pessoas
3. Educar sobre a correta destinação dos resíduos
4. Alcançar a mudança de comportamento

Para atrair as pessoas, optou-se por uma estratégia que trabalhasse o tema de forma leve, informal e descontraída, com técnicas de storytelling. Foi assim que os dois coletores se tornaram personagens - objetos animados -, de modo a provocar uma associação com as características dos resíduos que deveriam receber. Compreendemos que o significado de uma mensagem não depende apenas da intenção de quem a emite, mas também da percepção de quem a recebe. Reconhecemos que a associação entre as características dos personagens e seus gêneros pode ter sido interpretada de maneira diferente daquela que foi originalmente planejada, e lamentamos que isso tenha causado qualquer desconforto na interpretação. No entanto, a despeito de não ter sido a intenção da campanha, a atribuição da personagem que tem característica de "exigente", "rigorosa", que somente aceita o descarte de alguns itens criteriosamente selecionados (já que qualquer contaminação por rejeitos não recicláveis inviabiliza o aproveitamento do material pela cooperativa de catadores), a personagem Seletiva, pode ter transmitido uma mensagem sexista, na perspectiva da pessoa receptora da mensagem. Para o personagem "Papa tudo", já que poderia receber todos os outros tipos de rejeitos (destaque-se que não se tratam apenas de orgânicos, mas também de outros materiais inadequados para a reciclagem, como embalagens sujas), o fato de ser masculino, pode ter transmitido uma mensagem machista, o que, repita-se, não foi intencional.

Reconhecimento e Adequação:

Dessa forma, acolhemos as críticas feitas e, em respeito ao feedback recebido, informamos que realizaremos as devidas adequações na campanha para evitar qualquer tipo de interpretação inadequada. Nosso objetivo sempre foi o de engajar e educar o público de maneira inclusiva e respeitosa, e estamos comprometidos em garantir que nossas campanhas reflitam esses valores. Por fim, reiteramos nosso agradecimento pela manifestação e por nos alertar sobre esse ponto. Continuaremos monitorando os resultados e ajustando o projeto e a comunicação, quando necessário, para garantir o sucesso da campanha e o alinhamento com os princípios que orientam o Tribunal.

DIESIS - Divisão de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade

CSJT

1| Solicitação de informação sobre sugestão de funcionalidade de envio automático do DEJT-PJE

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 8389/2024

Prezados, em 1/2/2023, por meio do PROAD 3054/2023, encaminhei uma sugestão /solicitação para a criação de uma funcionalidade de envio automático do DeJT por e-mail (push/newsletter), de forma que o servidor possa selecionar quais diários (jud /adm) deseja receber em sua conta de e-mail diariamente de forma automática sem a necessidade de fazer login no sistema todos os dias. Reforço que tal melhoria simplória, presente em diversos sistemas, como o próprio PJe e o sistema de consulta processual do SFT faria uma diferença significativa para aqueles usuários que precisam ou desejam ler e consultar o DeJT rotineiramente. Gostaria de saber se houve alguma evolução nesse sentido e se essa funcionalidade está no backlog de desenvolvimento do DeJT. Caso não esteja, solicito que seja avaliada seriamente a possibilidade de incluí-la em benefício de todos os usuários do DeJT, sendo a melhoria constante e user experience, valores a serem abraçados pela Justiça do Trabalho.

RESPOSTA

I - OBJETO

Trata-se da Ocorrência nº 8389/2024, registrada na Ouvidoria, em que o servidor do Tribunal Regional do Trabalho, solicita informações sobre o andamento de solução por ele proposta na Ocorrência nº 3054/2023, atinente à criação das funcionalidades push e newsletter no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho (DEJT).

II - CONTEXTO

Em 1º de fevereiro de 2023, o interessado havia proposto, perante a Ouvidoria deste Conselho, que as publicações de atos administrativos e judiciais no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho (DEJT), instituído pelo Ato Conjunto TST.CSJT.GP nº 15/2008, fossem enviadas, de forma automática, para os e-mails dos servidores, sem que houvesse necessidade de acesso diário ao Sistema.

Justificou a proposta sob o fundamento de que tal funcionalidade proporcionaria melhoria significativa para os usuários que consultam o DEJT rotineiramente.

Na ocasião, a demanda foi registrada por meio da Ocorrência nº 3054/2023 e deu origem ao Processo nº 600XXXX/2023-00.

Em resposta, a Gestão Nacional do DEJT manifestou-se no sentido de que a Justiça do Trabalho engendrava esforços para o desenvolvimento do projeto de adoção do Diário de Justiça Eletrônico Nacional (DJEN), em atendimento à Resolução nº 455/2022 do Conselho Nacional de Justiça, razão pela qual não seria possível atuar de imediato na demanda por ele suscitada.

Ressalta-se que, neste momento, o demandante reitera a proposta perante o CSJT.

III - RESPOSTA

Considerando a prioridade no desenvolvimento do projeto para utilização do DJEN, que ainda se encontra em andamento na Justiça do Trabalho, a Gestão Nacional do DEJT informa que a proposta apresentada será analisada em momento oportuno, reiterando a orientação de que as matérias disponibilizadas no DEJT sejam pesquisadas no correspondente portal da internet, acessado pelo endereço <https://dejt.jt.jus.br/dejt/>.

São essas as informações propostas como resposta ao servidor colaborador do Tribunal Regional do Trabalho.

Secretaria Geral do CSJT

2| Solicitação de informação sobre distribuição de servidores, de cargos em comissão na JT

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 8699/2024

Boa tarde, O ato normativo 0007227-65.2023.2.00.0000 do CNJ, que, atendendo à pauta de valorização do primeiro grau, altera a Resolução CNJ n. 219, de 26 de abril de 2016, fazendo constar no seu artigo 12, §3º, que "A natureza e o nível dos cargos e funções de confiança para assessoramento direto dos magistrados e magistradas de primeiro grau devem ser os mesmos dos magistrados e magistradas de segundo grau, inclusive quanto a sua forma e possibilidade de nomeação de agentes sem vínculo efetivo com a administração". Nesse sentido, os cargos de assessoramento direto dos desembargadores no ambiente deste Tribunal Regional do Trabalho são compostos por CJ-02, conforme Resolução n. 3/GP, de 9 de agosto de 2022, senão vejamos: image.png. Diante do exposto, gostaria de saber se existem providências sendo tomadas por este C. CSJT para atender os comandos do CNJ quanto ao tema, equiparando os níveis entre os assessores de primeiro e segundo grau no âmbito dos TRTs. Além disso, gostaria de saber se procedem as alegações de que a implementação da referida CJ, determinada pelo CNJ, estaria suspensa por este tribunal. Agradeço antecipadamente pela atenção.

RESPOSTA

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria, PROAD n.º 8699/2024, por meio da qual o (a) interessado (a), deseja saber se existem providências sendo tomadas por este Conselho para atender o disposto na Resolução CNJ n.º 553/2024, que altera a Resolução CNJ nº 219/2016, que dispõe sobre a distribuição de servidores, de cargos em comissão e de funções de confiança nos órgãos do Poder Judiciário de primeiro e segundo graus e dá outras providências, especialmente quanto à equiparação dos níveis entre os assessores de primeiro e segundo grau no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs). Ademais, informa que os cargos de assessoramento direto dos Desembargadores do Tribunal Regional do Trabalho são compostos por CJ-02. Por fim, questiona se procedem as alegações de que a implementação da referida CJ, determinada pelo CNJ, estaria suspensa por este Conselho. Em resposta, informo que tramita nesta Secretaria, nos autos do Processo Administrativo SEI n.º 600XXXX/2024-00, estudos com vistas à alteração da Resolução CSJT nº 296/2021, em decorrência da recente Resolução CNJ n.º 553/2024, que alterou a de nº 219/2016, que dispõe sobre a distribuição de servidores, de cargos em comissão e de funções de confiança nos órgãos do Poder Judiciário de primeiro e segundo graus e dá outras providências. Sendo essas as informações a prestar no momento, esta Secretaria permanece à disposição.

SGPES - CSJT - Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

3| Solicitação de informações provimento de vagas para o Tribunal Regional do Trabalho

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 8945/2024

Olá, Com a aprovação da Lei nº 14.906 de 01/07/2024, que cria 49 cargos de Analista Judiciário - Especialidade Tecnologia da Informação para o Tribunal Regional do Trabalho, solicito: *Número do processo cujo requerente é o Tribunal Regional do Trabalho para o CJST solicitando autorização para provimento das referidas vagas; * Informação sobre previsão de pauta, decisão do referido processo, se for possível. Agradeço antecipadamente!

RESPOSTA

Trata-se de Ocorrência registrada na Ouvidoria, PROAD n.º 8.945/2024, por meio da

qual o interessado solicita o número do processo, cujo requerente é o Tribunal Regional do Trabalho, em que este requisita autorização para o provimento de 49 (quarenta e nove) cargos de Analista Judiciário, Especialidade Tecnologia da Informação, criados pela Lei n.º 14.906 de 01/07/2024, bem como a previsão de pauta e decisão do referido processo. Em resposta, informo que o processo é sei 600XXXX/2024-00 e que a solicitação do Tribunal já foi respondida, mediante o Ofício CSJT.GP.SGPES n.º 108/2024. Para mais esclarecimentos, sugere-se entrar em contato diretamente com o Tribunal Regional do Trabalho. Sendo essas as informações a prestar no momento, esta Secretaria permanece à disposição.

SGPES - CSJT - Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

4 | Solicitação de informações sobre Resolução CSJT n. 284/2017

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n.º 9026/2024

Fui intimado a apresentar cálculos por meio do sistema PJe-Calc. Minha cliente é beneficiária da gratuidade de justiça, não dispondo de recursos para pagar um calculista. Já havia apresentado o cálculo através de um sistema a minha disposição (debit), aceito por diversos tribunais. Por tal razão, fiz um pedido de reconsideração, com fundamento na gratuidade de justiça, a qual inclui a elaboração de cálculos pela contadoria, bem como pela Resolução CSJT N.º 185, de 24/03/2017: Art. 22 (...) § 6º Os cálculos de liquidação de sentença iniciada a partir de 1º de janeiro de 2021, apresentados por usuários internos e peritos designados pelo juiz, deverão ser juntados obrigatoriamente em PDF e com o arquivo "pjc". (Redação dada pela Resolução exportado pelo PJe-Calc CSJT n. 284, de 26 de fevereiro de 2021) § 7º Os cálculos juntados pelos demais usuários externos deverão ser apresentados em PDF e, a critério dos interessados, preferencialmente acompanhados do arquivo "pjc" exportado pelo PJe-Calc. (Incluído pela Resolução CSJT n. 284, de 26 de fevereiro de 2021) O Juízo insiste na apresentação por meio do sistema PJe-Calc. Dessa forma, gostaria de saber se está em vigor a Resolução, com o texto que desobriga os demais usuários, de forma a que possa anexar aos cálculos que irei reapresentar no processo. Desde já grato.

RESPOSTA

Em resposta ao Encaminhamento à CSAN, referente à solicitação, informo que a Resolução n. 284/CSJT, de 26 de fevereiro de 2021, que alterou a Resolução n. 185/CSJT, de 24 de março de 2017, permanece em vigor atualmente, conforme pode ser verificado na Biblioteca Digital da Justiça do Trabalho (JusLaboris) através do seguinte link: <https://hdl.handle.net/20.500.12178/184090>.

CSAN - CSJT - Coordenadoria de Sistemas Administrativos Nacionais

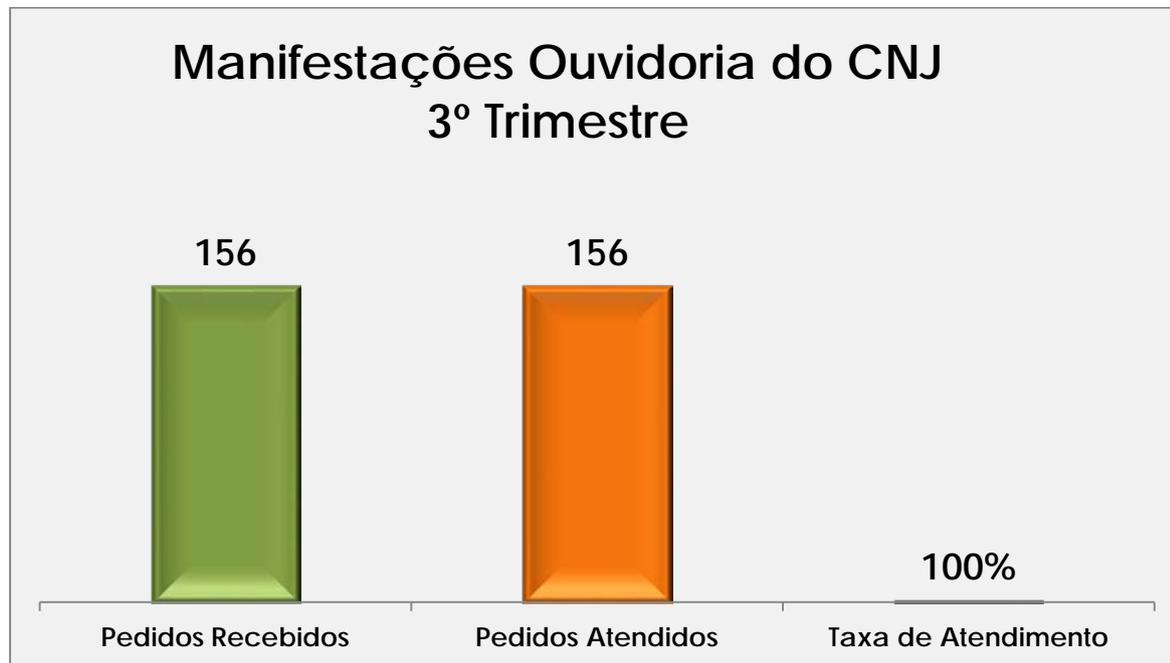
6. RESPOSTA/ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ

Nesse item, segue demonstrado o controle das manifestações encaminhadas pelo CNJ, as quais são inseridas no sistema PROAD-OUV TST e são regularmente tratadas e respondidas, em média em até 5 dias, ao manifestante e também à Ouvidoria do CNJ. Cumprindo o que diz o artigo 11, inciso II da Portaria do CNJ nº 353 de 4 de dezembro de 2023:

II – responder, em até trinta dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao tribunal pela ouvidoria do CNJ, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração.

É importante informar que as respostas à Ouvidoria do CNJ fazem parte do cálculo da pontuação para a concessão anual do Prêmio CNJ de Qualidade. A apreciação desse quantitativo demonstra a importância da resposta célere e objetiva da Ouvidoria às manifestações da sociedade que, no caso, são encaminhadas por intermédio do CNJ.

No terceiro trimestre de 2024, registramos **100%** de resposta/atendimento (**156 demandas**) a todas as manifestações encaminhadas pelo CNJ, dentro do prazo estipulado, conforme pode ser verificado no gráfico a seguir:



7. ESTATÍSTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA

7.1 Quantitativo geral de atendimentos telefônicos

MÊS/TIPO	TELEFONIA			TOTAL
	OUVIDORIA	GERAL TST (Consulta de Ramais)	BALCÃO VIRTUAL	
JULHO	1.106	1.893	37	3.036
AGOSTO	1.856	2.519	71	4.446
SETEMBRO	1.559	2.255	27	3.841
TOTAL	4.521	6.667	135	11.323

O demonstrativo acima evidencia o quantitativo geral de todos os atendimentos recebidos pela CAT (telefonia), os quais foram anotados em planilha de controle e/ou registrados formalmente no Sistema PROAD OUV TST, no 3º trimestre de 2024.

Esclarece-se que alguns desses atendimentos são referentes a assuntos não pertinentes ao TST, os quais não exigiram o registro formal no Sistema PROAD e foram de curta duração de atendimento. Os assuntos abordados nesses casos são os seguintes: a) Informações sobre FGTS, Seguro Desemprego e PIS; b) Consulta de direitos e deveres trabalhistas; c) Dúvida sobre o canal de Contato do MTE (Telefone 158); d) Agendamento para atendimento presencial no MTE.

7.2 Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico

Evidenciamos nessa parte, os resultados da pesquisa de satisfação referente ao atendimento da Central Telefônica da Ouvidoria. O procedimento para coleta é desenvolvido da seguinte forma: o usuário é convidado a opinar sobre o atendimento telefônico, mediante a escolha de resposta a 03 (três) perguntas. As notas variam de 1 a 5; graduando nessa ordem de pior à melhor avaliação do atendimento prestado.

A seguir estão os dados compilados, com a média dos resultados no Terceiro Trimestre de 2024 para um total de **2.126** respondentes.

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/07/2024 00:00:00 até 30/09/2024 23:59:59

Total de Pesquisa	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
2126	890	35	14	1187

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/07/2024 00:00:00 até 30/09/2024 23:59:59

Operação	Pergunta	Média
Ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4,7
Ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4,8
Ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4,7

8. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações e pedidos no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT, recebidos, as quais foram tratadas e encaminhadas, sempre em parceria das unidades internas do Tribunal, e que resultaram em resultado efetivo aos usuários nesse terceiro trimestre de 2024, são:

1. Manifestação 9469-2024

Manifestante registrou uma reclamação junto a Ouvidoria do TST referente à consignação de empréstimo do banco BRB em convenio com o TST. Ele (a) conta que o gerente ofereceu um acordo de 120 meses, depois alterado para 60 meses, condicionado à adesão a um seguro moradia de R\$ XXX. O (a) manifestante pediu que o valor fosse depositado no banco Sicoob, mas o gerente informou que isso não seria possível, cancelando o acordo. Em resposta, o Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal esclareceu que o assunto extrapola as competências do TST; contudo, mesmo assim, encaminhou Ofício ao gerente do banco para conhecimento do caso do (a) manifestante e também buscar resolução do problema relatado.

2. Manifestação 8873-2024

Manifestante relatou uma reclamação em relação ao Plano de Saúde do TST. O (a) manifestante informa que ele (a) perdeu o direito à cama hospitalar, mesmo com avaliação confirmando a necessidade. Ele (a) também critica a falta de comunicação sobre um aumento de mais de 100% no custo do plano, descoberto apenas ao entrar em contato. Além disso, questiona a ausência de explicações e o fato de o diretor da CSAC não atender por telefone, exigindo comparecimento pessoal. Em retorno, a Coordenadoria de Saúde Complementar mencionou que o requerimento do (a) reclamante foi deferido pelo programa TST-SAÚDE, com a concessão da cama hospitalar. Em relação aos reajustes na mensalidade, a Coordenadoria esclareceu que todos os eventuais reajustes de mensalidade e as modificações quanto a valores e cobranças das co-participações são objeto de apreciação e votação pelo Conselho Deliberativo do Programa TST-Saúde, com posterior publicação nos meios oficiais. Em relação a essa temática, ressaltou a recente publicação do Ato Deliberativo nº 126 de 18/6/2024, que promove o reajuste das mensalidades e do valor da reserva de custeio das dívidas a serem absorvidas pelo Programa, e do Ofício SESAUD/CSAC nº 10/2024, encaminhado pelo e-mail cadastrado, o qual comunica a autorização de continuidade dos lançamentos, pelo Conselho Deliberativo, das co-

participações pela utilização de serviços prestados pela operadora Central Nacional Unimed (CNU), de 2021 até o ano corrente.

3. Manifestação 10834-2024

Um servidor relatou que, ao sair do Tribunal de motocicleta, a cancela da garagem desceu abruptamente e bateu em sua cabeça, causando dor, porém ele (a) estava usando capacete. Segundo ele, (a) o vigia mencionou que "o sistema está ruim", o que gerou preocupação sobre a possibilidade de um novo acidente. Em resposta, a Secretaria de Segurança informou que o caso já encontra - se em tramitação no processo SEI 601XXXX/2024-00, cujo objeto é a aquisição e instalação de cancelas automáticas, que irão substituir as que estão atualmente operando nos controles de acesso do Tribunal.

4. Manifestação 11072-2024

Um (a) servidor (a) aposentado (a) relata não ter conseguido realizar a prova de vida por conta de falta de orientação da Setin do TST. Em retorno, a Secretaria de Tecnologia da Informação comprovou que realizou todos os esforços técnicos para resolver o problema. Quanto à alegação do reclamante de que o mesmo problema se repete a três anos consecutivos, a Secretaria esclareceu que o sistema RAP passou por melhorias e atualizações contínuas para garantir o pleno funcionamento, especialmente para usuários que residem no exterior.

5. Manifestação 12315-2024

Manifestante sugeriu que fosse disponibilizado cordão para o crachá com o logo do TST, junto com um girassol, para indicar servidores que sejam PCD Invisível e desejam indicar sua condição no crachá. Em resposta, a Secretaria - Geral do Gabinete da Presidência autorizou o prosseguimento das providências para aquisição do cordão de girassol.

6. Manifestação 10245-2024

Manifestante registrou uma reclamação, sobre as campanhas da Coleta Seletiva do TST. Ele (a) considerou um viés exageradamente machista e inadequado para uma corte que prima pela justiça social. Relatou também que a falta de indicação explícita nas lixeiras faz com que um visitante que desconheça a campanha não saiba em qual lixeira depositar seu lixo para garantir a seletividade. Em retorno, a Divisão de Estratégia, Inovação e Sustentabilidade acolheu as críticas feitas e, em respeito ao feedback recebido, informou que será realizado as devidas adequações na campanha para evitar qualquer tipo de interpretação inadequada. Por fim agradeceram pela manifestação e pelo alerta sobre esse ponto.

7. Manifestação 11937-2024

Servidora do Tribunal relatou que enfrentou problemas com o plano de saúde, após um erro de seu contador, que retirou sua mãe da declaração de imposto. Ela relatou também que, mesmo após tentar retificar a situação na Receita Federal e na Seção de Estágio e Benefícios (SEBEN), sua mãe foi excluída do plano sem que a funcionária da SEBEN demonstrasse empatia ou oferecesse ajuda. A servidora relata que decidiu incluir sua mãe como beneficiária especial, apesar do custo elevado. Em retorno, a Seção de Estágio e Benefícios informou que tentou diversas vezes entrar em contato com a servidora para a efetivação do caso, porém não foi dado retorno. Foi mencionado também que a servidora não solicitou a revisão da exclusão, mesmo após ser orientada. Segundo a unidade, todos os funcionários se esforçaram para ajudar a interessada, demonstrando um compromisso com a legislação e com um atendimento humanizado. De modo que ao final foi resolvido o problema e solucionada a questão.

8. Manifestações de Denúncia de Trabalho ilegal

Destacamos que, no 3º trimestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 1 denúncia de trabalho ilegal, que supostamente ocorreu na localidade listada abaixo. A respeito do suposto trabalho ilegal, foram enviados ofícios à Presidência do TST e ao Procurador-Geral do Trabalho para conhecimento e adoção de providências julgadas cabíveis.

Cidade e Estado da ocorrência:

- Pelotas - RS

9. Manifestações de Denúncia de Assédio Eleitoral

Ressaltamos também que neste período a Ouvidoria acolheu, no 3º trimestre de 2024, **11 denúncias de assédio eleitoral**, que supostamente ocorreram nas localidades listadas abaixo. A respeito das supostas denúncias de assédio eleitoral, foram enviados ofícios ao Procurador-Geral do Trabalho e para o Ministério Público Federal para as providências julgadas cabíveis, conforme determina a RESOLUÇÃO CSJT N.º 355, DE 28 DE ABRIL DE 2023

- Fortaleza – CE
- Timóteo – MG
- Indaial – SC
- Votuporanga – SP
- Valinhos – SP
- São José da Bela Vista – SP
- Altinópolis – SP
- São Gonçalo - RJ

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 3º trimestre de 2024, a Ouvidoria do TST e do CSJT registrou **3.541** manifestações relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **187** demandas referentes ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, totalizando **3.728** ocorrências no período.

Em relação às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, informamos que foram recebidos **27** pedidos de acesso à informação. Desses, **24** foram atendidos, enquanto **3** foram negados devido ao conteúdo de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações. Esses pedidos foram direcionados para as seguintes unidades e órgãos: (1) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **12**, (2) Secretaria-Geral da Presidência, com **7** pedidos (3) Conselho Superior da Justiça do Trabalho, com **6** pedidos, (4) Secretaria-Geral Judiciária, com **1** pedido e Gabinete da Corregedoria Geral, com **1** pedido.

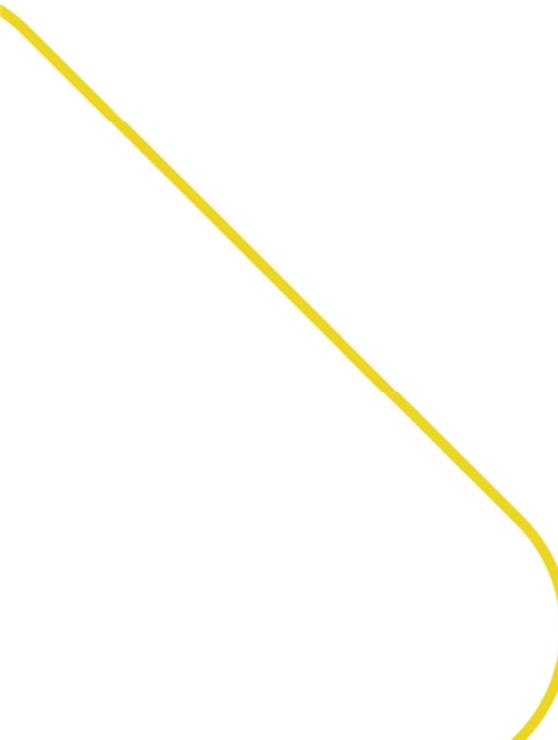
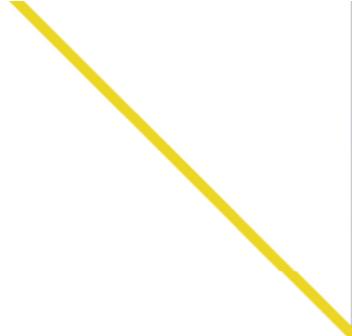
A Ouvidoria do TST e CSJT tem se consolidado como uma instância essencial de comunicação entre a sociedade e o Tribunal Superior do Trabalho, atuando há 21 anos para conectar advogados, cidadãos e partes de processos com o Tribunal. Além de fornecer informações sobre a tramitação de processos, consulta de andamento e acolhimento de manifestações como sugestões, reclamações, elogios, pedidos de informação e denúncias, a Ouvidoria também ampliou seu papel. Agora, ela é um canal de escuta e acolhimento humanizado para situações de vulnerabilidade emocional e opressão, como denúncias de assédio no trabalho, discriminação racial e de gênero, tanto dentro quanto fora do Tribunal. O atendimento virtual foi reforçado para facilitar o acesso.

Além disso, as contribuições recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para sugerir melhorias na gestão do Tribunal, buscando aprimorar os serviços oferecidos ao público. No Relatório do 2º Trimestre de 2024, a Ouvidoria destaca os resultados obtidos, reafirmando seu compromisso em oferecer atendimento ágil e eficaz, sempre em benefício dos cidadãos que recorrem a este setor.

Brasília, outubro de 2024.

DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO



 TST | CSJT