

OU



WU



Relatório

4º Trimestre 2022



DO



BRIA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

4º/2022

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, dezembro de 2022.

FICHA TÉCNICA

Ministra Ouvidora

Ministra Ouvidora do TST, Delaíde Alves Miranda Arantes.

Supervisão

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi.

Coordenação

Alexandre Caxito Santos e William Dutra.

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Caxito Santos, William Dutra e Samara Susã Silva Pinheiro.

Formatação

Alexandre Caxito Santos, William Dutra e Samara Susã Silva Pinheiro.

Ministra Ouvidora
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES

Ministro Ouvidor Substituto
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR

Ouvidora Auxiliar
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT	6
2.1 Quantitativo de manifestações atendidas.....	6
2.2 Perfis de manifestantes.....	7
2.3 Canais de comunicação	8
2.4 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
4. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	13
5. DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	13
6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE.....	24
7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ	26
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT.....	27
9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA.....	28
10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE	30
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos 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 apresenta o relatório do 4º Trimestre de 2022, que trata das atividades relevantes desenvolvidas no período e do tratamento das manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e, ainda, pedidos com base na LGPD, dirigidos ao TST e ao CSJT, dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2022.

Buscamos demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, originadas dos públicos externo e interno, detalhando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Observamos de forma restrita todas as determinações emanadas dos regulamentos específicos, discorreremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados e buscamos fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do TST e do CSJT.

Apresentamos, ainda, os resultados da Pesquisa de Satisfação da telefonia e a Pesquisa de Satisfação disponibilizada no sistema Proad-Ouv, que são coletadas diariamente, no momento seguinte à prestação do serviços da unidade ao público demandante.

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

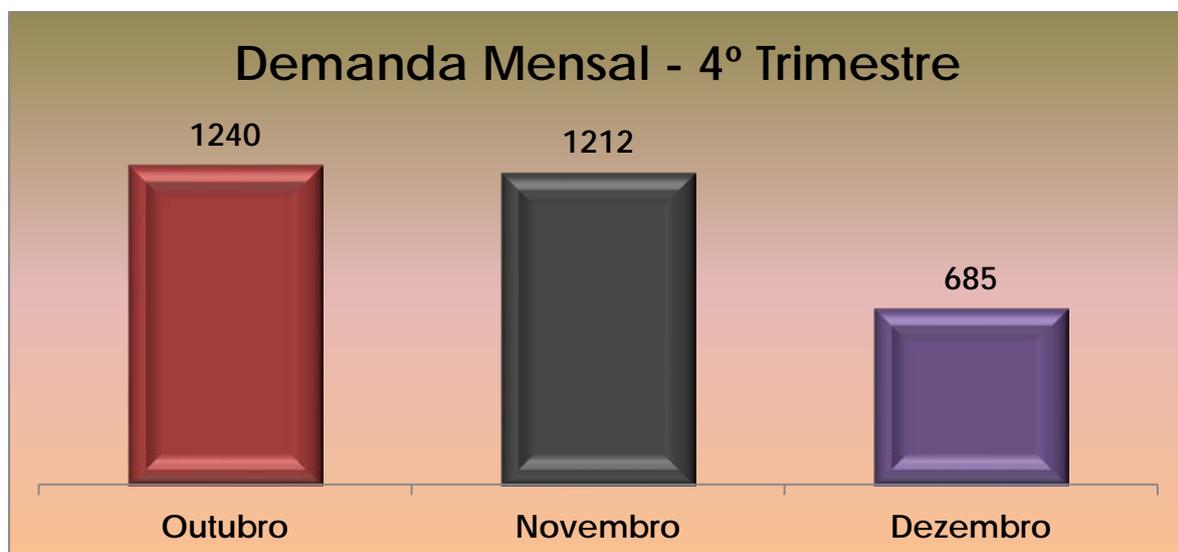
A seguir, segue demonstrado o movimento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria tratou de **3.137** manifestações; das quais **2.921** do TST e **216** do CSJT.

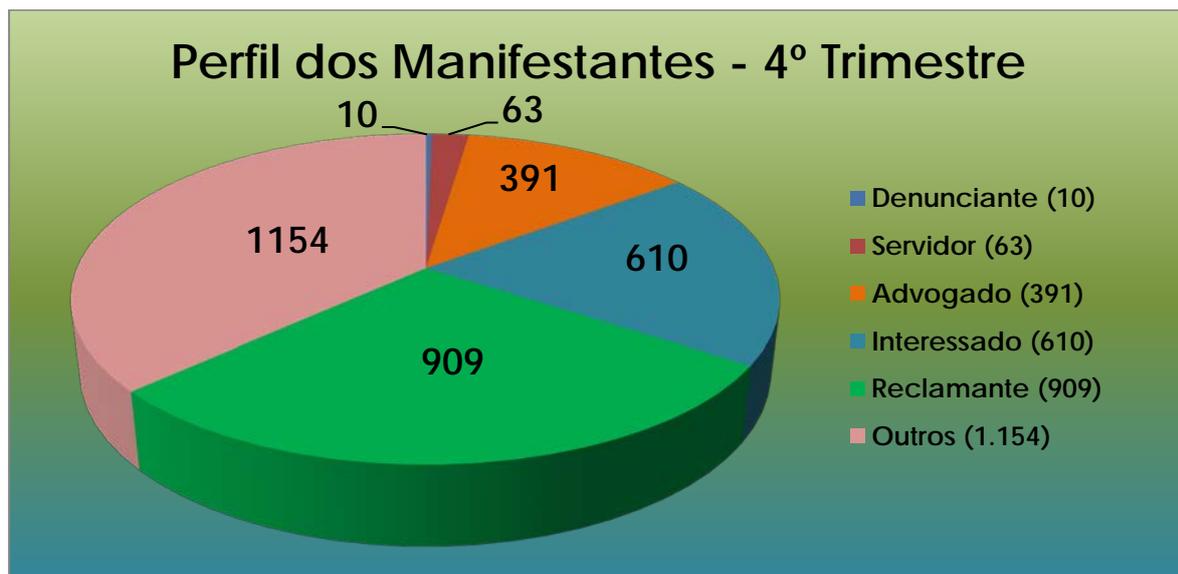


A figura a seguir trata a demanda apresentada de forma mensal, relativa a outubro, novembro e dezembro, com uma média de **1.045** manifestações por mês no período, consideradas as manifestações do TST e do CSJT.



2.2 Perfis de manifestantes

No 4º trimestre de 2022, o perfil mais registrado dos manifestantes foi, a exemplo dos trimestres anteriores, constituído por **Outros**, 1.154 manifestações (37%), em seguida, **Reclamante** do processo, 909 ocorrências (29%), **Interessados**, 610 manifestações (19%), **Advogados** do processo, 391 mensagens (12%), **servidores**, 63 ocorrências (2,5%) e **denunciante**s, 10 manifestações (0,5%).



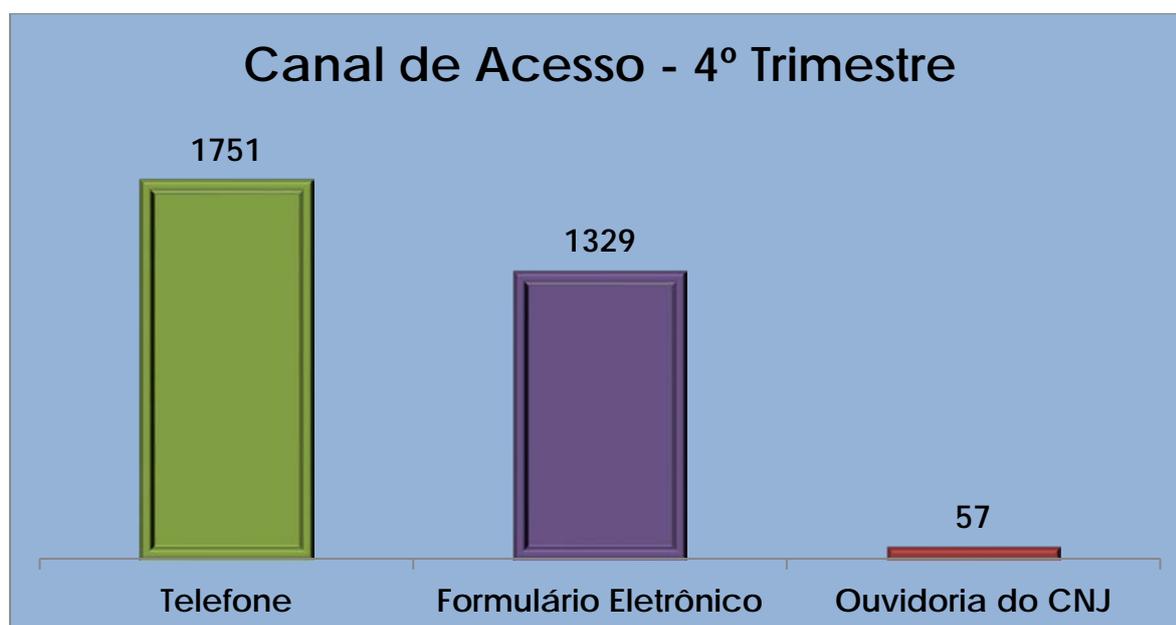
2.3 Canais de comunicação

Informamos os canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444** (que recebe ligações de telefones fixos) e **3043-8600 opção "9"** (que recebe ligações de todos os meios disponíveis); formulário eletrônico; correio eletrônico; carta; atendimento presencial e *Facebook*.

No 4º trimestre de 2022, **1.751 (56,%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **1.329 (42%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico e **57 (2%)** de manifestações recebidas da Ouvidoria do CNJ. Ainda, foram realizados **43** atendimentos via Facebook do TST e CSJT nesse período.

O cidadão atualmente utiliza as páginas institucionais do TST e CSJT no Facebook para sanar dúvidas e questionamentos gerais, tais como: informações sobre concursos públicos do TST e dos TRT's; direitos trabalhistas; solicitações de esclarecimento quanto ao andamento de processos em trâmite na Justiça do Trabalho; dúvidas sobre direitos em processos que tramitam na Justiça Federal; e, ainda, informações sobre procedimento de perícia do INSS, dentre outros assuntos. É de se considerar o crescimento das mídias sociais na comunicação com a Ouvidoria.

Os temas externos ao TST são redirecionados para a Ouvidoria do órgão específico que trata a demanda que lhe é dirigida. Já as dúvidas referentes aos temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho, visando um melhor tratamento, são direcionadas ao "link" do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet; o procedimento objetiva um maior controle e elaboração de estatísticas; aquelas relacionadas a andamento processual são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual, no portal do TST na *internet*.



2.4 Tipos de manifestações

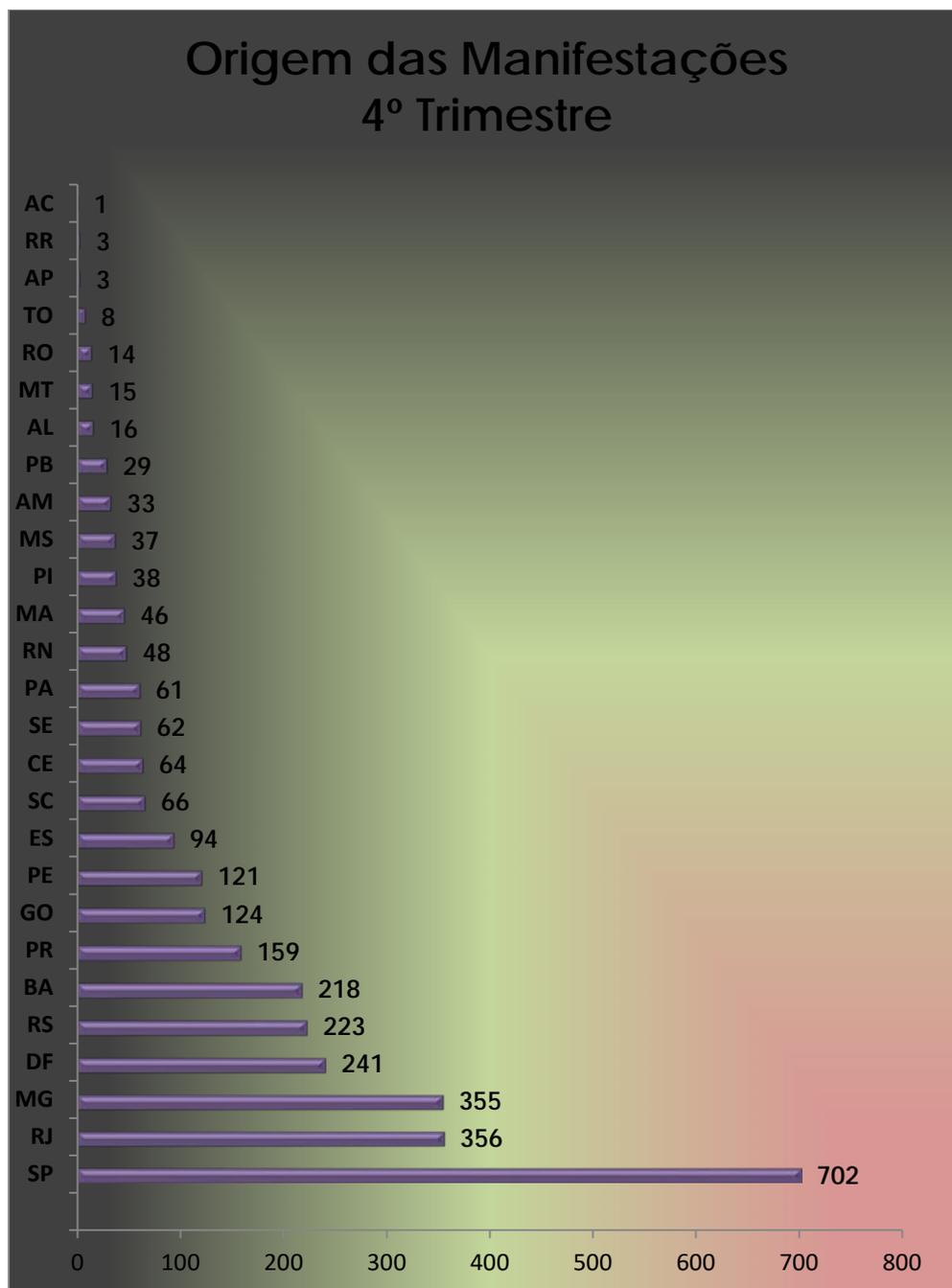
Demonstramos aqui as manifestações por Tipologia. A manifestação do tipo *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 4º trimestre, com **2.775** ocorrências (**88%**).

Em seguida, a manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **11%**, com **332** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Elogios* (**11**), *Denúncias* (**10**), e *Sugestões* (**9**).



2.5 Origem das Manifestações

Os Estados que apresentaram o maior número de ocorrências no período foram: São Paulo (**702**), Rio de Janeiro (**356**) Minas Gerais (**355**), Distrito Federal (**241**) e Rio Grande do Sul (**223**).



OBS: Esclarecemos que nem todos os manifestantes preenchem o campo "ESTADO" de origem.

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

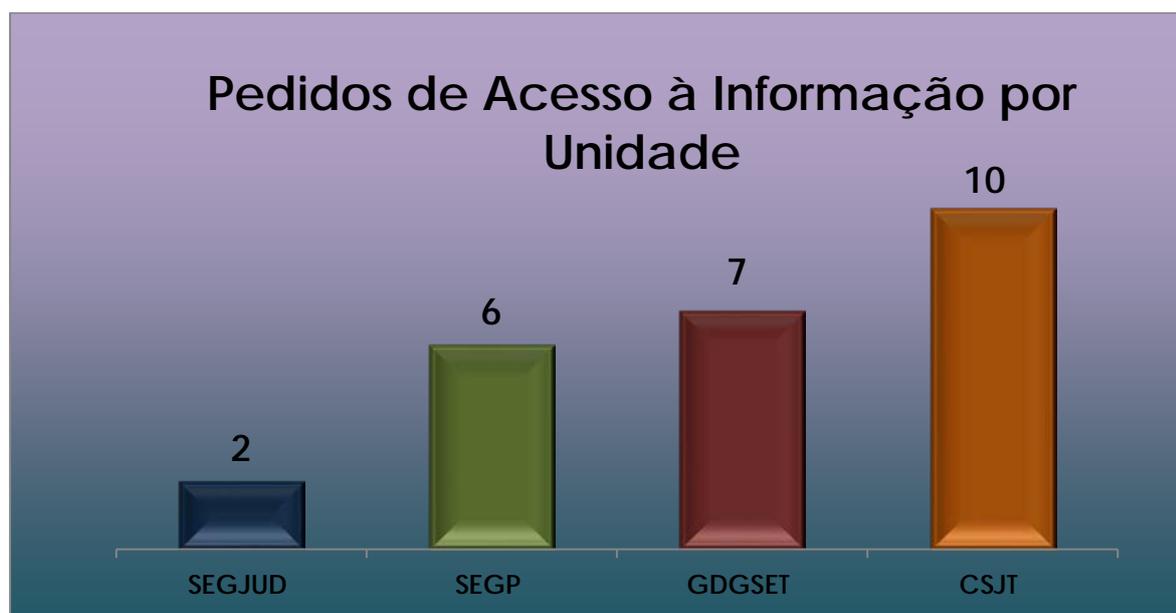
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria registrou **25** pedidos de acesso à informação, conforme discriminação a seguir.



3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **10**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **7**, Secretaria-Geral da Presidência **6**, e Secretaria-Geral Judiciária **2**.



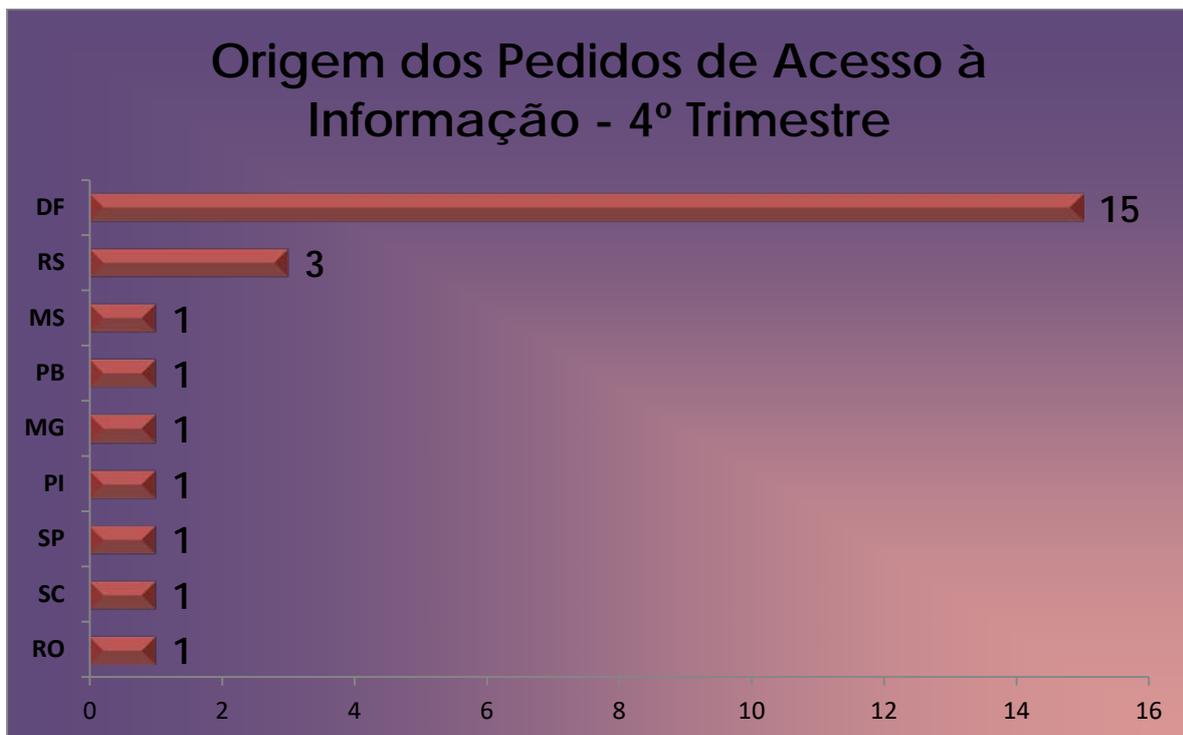
3.3 Assuntos em Destaque no período

Foram atendidos 14 Pedidos de Informação que se referiram ao assunto Informações/Serviços, 8 que se referiram a cargos/Concursos e 3 solicitando cópia de documentos.



3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados, 15 vieram do Distrito Federal e 3 do Rio Grande do Sul, significando 72% do total de Pedidos de Informação encaminhados.



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

No quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria não recebeu manifestações relacionadas ao tema LGPD.

5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 4º trimestre de 2022, podem-se destacar as seguintes:

TST

1 | Elogio ao Balcão Virtual do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 36876/2022

Fui buscar informações sobre um processo no 'Balcão Virtual' desse TST, sem muita esperança, confesso, e o atendimento que obtive foi excelente. O servidor que me atendeu, além de muito educado é de uma agilidade impressionante. Embora a notícia de que meu processo não tem data para ser julgado, tenha me deixado triste; logo me animei em saber que está em boas mãos.

2 | Elogio à Seção de Atendimento ao Beneficiário

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 36569/2022

Gostaria de parabenizar à Seção de Atendimento ao Beneficiário - SATB do TST-Saúde pela excelência e rapidez no seu atendimento por e-mail que tem me ajudado bastante a localizar prestadores de serviço e tirar minhas dúvidas sobre procedimentos.

3 | Elogio a Ministro

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 39403/2022

Boa tarde. Este e-mail tem o mero intuito de parabenizar o Ministro e sua equipe, pela incrível eficiência com que conduz os processos que estão sob sua responsabilidade.

Acompanho a um tempo o caderno de estatísticas produzido pelo TST, bem como alguns processos (AIRR) que estão para decisão do Ministro e é visível o quanto ele e sua equipe são rápidos e eficientes.

A Justiça Brasileira, que infelizmente ainda carrega o estigma de "lenta e ineficiente" por parte da população, certamente também agradece o empenho com que o Senhor Ministro conduz seu trabalho. Um abraço a todos!

4 | Reclamação quanto ao plano de saúde do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33119/2022

Manifestante entra em contato com esta Ouvidoria para registrar reclamação referente ao setor do TST Saúde. Informa que sua mãe que é funcionária aposentada do TST tem uma doença grave e que em outubro de 2022 teve uma consulta que já estava agendada desde o mês de agosto e seria um encaminhamento para troca de uma sonda (GTT). Explica que sua mãe é atendida pelo serviço de home care pela empresa, ela deu entrada no hospital às 8:00 horas da manhã e foram cerca de três horas para fazer uma não decisão protocolar. O histórico de situação que é acessível pela página do site do TST saúde encontra-se escrito no campo descrição está informado: Não enviado para o TST. No campo observação escrito: Procedimentos necessitam de prévia autorização. FAVOR AGUARDAR ANALISE DO TST SAUDE.

Mais tarde, começou a análise do processo; as descrições de parcialmente analisadas e no campo observação para análise médica. Após, no campo descrição estava escrito devolvido para correção. No campo observação está escrito pedido médico deve informar se haverá ou não uso de material especial. Caso seja utilizado algum material especial, por favor, solicita-lo na guia e anexar cotação. Trata-se de procedimento eletivo que deveria ter sido solicitado com antecedência. Perceba que a primeira análise demorou 15 segundos para ser feita e a segunda análise demorou 50 segundos e mesmo com a urgência solicitada por mim, haja visto que o procedimento exige jejum e porque o procedimento teria que ser feito na parte da manhã ,visto que é mais simples do que ter procedimento de colocar a sonda. Somente entre uma análise e outra demorou cerca de duas horas e meia para não serem tomadas as decisões. São 18h15min enquanto escrevemos isso aqui e não tivemos autorização para comer ainda. Quando liguei no TST saúde para saber a demora eram 14h00min da tarde e ainda não tinha uma autorização, porém minha mãe já havia sido alocada em um quarto por volta de 13h e eu compreendi ser autorização do plano e entrei em contato com setor de gastroenterologia, quando a secretária informou que o plano tinha negado a cirurgia ate aquele horário e que estava fazendo uma reavaliação.

Tive eu que ligar, filho da servidora, entrar em contato com o hospital para saber da demora do envio dos códigos que supostamente são exigências do TST saúde, por causa do que acontece a seguir, mas o hospital desconhece (quais são esses códigos?). Retornei ao TST saúde para explicar o que estava acontecendo e basicamente o que me foi dado como opção para esse problema era de ligar novamente no hospital pedindo para que eles entrassem em contato com o plano pra saber dos códigos porque nem o TST saúde e nem o hospital ligaram um para o outro para resolver essa questão e ressalta se que são 18h49min enquanto fechamos o relato, sem respostas ainda.

Por fim e em vista do exposto e conforme não é uma atribuição do beneficiário e de seus responsáveis passar códigos de equipamentos médicos ou fazer previsão com o TST saúde, representado pela empresa ágape de equipamentos que serão utilizados numa cirurgia previsível, por conta do quadro de saúde da paciente menos ainda de passar as informações ou fazer acompanhamentos de contratos de prestadores de serviços desse tribunal, pois a Gestor e a área técnica para tanto, como dever de fazê-lo com ética e zelos mínimos. Ao invés de fazer esse contato informei ao TST saúde que ligaria essa Ouvidoria que não é uma atribuição minha, apesar disso é provável que quando eu fechar esse chamado eu tenha que fazer isso. Isso é no mínimo um desrespeito à pessoa que não poderia passar, sendo isso um absurdo.

RESPOSTA

Senhora beneficiária,

Em resposta ao registro de ocorrência protocolado por V.Sa, em 17/10/2022, informamos que esta Coordenadoria, em conjunto com a auditoria médica realizou a devida apuração, tendo constatado o que se segue: O procedimento de troca de gastrostomia (GTT) é caracterizado como eletivo e, portanto, deve ser solicitado previamente pela instituição que irá realizá-la. Tal orientação é de conhecimento da rede credenciada e encontra-se descrita no Item 13 das Instruções Gerais sobre Faturamento de Despesas Médicas e Hospitalares. Na hipótese do procedimento ser caracterizado como urgência, o Item 16 das mesmas Instruções esclarece que: "Os atendimentos urgentes, emergenciais e demais procedimentos que necessitem de permissão para realização serão autorizados pelo PROGRAMA TST-SAÚDE, mediante solicitação do prestador via sistema informatizado, disponível no site www.tst.jus.br – barra PROGRAMA TST-SAÚDEPrestador, utilizando a senha de acesso disponibilizada ao responsável técnico da instituição credenciada, no prazo de até 72 horas após o atendimento". Ocorre que o Hospital Santa Lúcia Norte solicitou autorização no dia 14/10/2022, mesmo dia em que recebeu a beneficiária para realização do procedimento, inviabilizando, portanto, os trâmites para liberação da auditoria médica. Na medida em que a auditoria médica foi comunicada que a paciente aguardava a autorização no hospital, priorizou a análise documental e constatou que apenas o honorário de gastrostomia havia sido solicitado, restando pendente, portanto, a solicitação para material de alto custo a ser utilizado (sonda de gastrostomia), bem como a cotação desse insumo. Essa conduta, encontra-se descrita no item 21 das Instruções mencionadas: "21.1 Na hipótese de realização de cirurgias eletivas que envolvam a utilização de próteses, órteses e materiais especiais cirúrgicos, o Prestador deverá encaminhar ao Programa TST-SAÚDE, via Sistema TST-SAÚDE, 01 (um) orçamento referente aos materiais necessários ao procedimento, conforme relatório médico pré-cirúrgico. (...) 21.2.5. A seleção de fornecedor por meio de processo de cotação de órteses, próteses e materiais especiais – OPME realizada pelo Programa TSTSAÚDE tem caráter obrigatório, vedado qualquer tipo de mudança ou recusa do material, salvo nas condições autorizadas por norma regulamentar". Acrescenta-se que a CSAC encaminhou o Ofício nº 380 que trata da obrigatoriedade de autorização prévia para materiais de alto custo: "O Programa TST-SAÚDE informa que os materiais de alto custo – acima de R\$1.000,00 (um mil reais) – devem ser autorizados previamente, da mesma forma definida para os medicamentos, conforme as Instruções de Gerais sobre Honorários Médicos". Neste mesmo Ofício, o TST-Saúde divulga seus contatos para a retirada de dúvida: "A Coordenadoria de Saúde Complementar está à disposição para quaisquer esclarecimentos, por meio da Central de Atendimento do Programa TSTSAÚDE, ramal 7676 ou pelo e-mail credenciamentotstsaude@tst.jus.br". Considerando as instruções descritas acima, vê-se no título Histórico da Situação, que as normas e orientações, amplamente divulgadas, não foram seguidas pelo Hospital, pois a guia em questão foi encaminhada com pendência no dia 14/10/2022, e corrigida no dia 21/10/2022, às 10h38.

5 | Reclamação quanto à pedido de afastamento.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32755 /2022

Prezados, boa tarde. Estou abrindo nova ouvidoria pois até agora não obtive se quer alguma data quanto a marcação da minha entrevista com a SESAUD. A abertura do processo de tele trabalho baseado no Ato n. 480/TST.DILEP. SEGPE.SESAUD.CPAI.GP, de 10 de dezembro de 2020 foi justamente pensando na urgência da necessidade. Diante disso, gostaria de saber o que pode ser feito, já que estou precisando acompanhar meus familiares devido a todos os problemas já apresentados no processo. Já que não há previsão, como devo proceder com o pedido de afastamento junto à SESAUD? Enquanto isso, não consigo suportar minha família da maneira devida.

RESPOSTA

Senhora Ouvidora Auxiliar,

Em resposta à Ocorrência PROAD nº 32755/2022 em que o reclama que "não obtive se quer alguma data quanto a marcação da minha entrevista com a SESAUD", em virtude de seu processo requerendo condições especiais de trabalho baseado no ATO TST.DILEP.SESAUD.CPAI.GP Nº 480 de 10 de dezembro de 2020.

Conversamos com o servidor tão logo essa ocorrência chegou à SESAUD e esclarecemos a nossa impossibilidade de dar provimento a todos os pedidos formulados pelos servidores e servidoras, de acordo com o entendimento de urgência de cada um, uma vez que a maioria alega urgência na análise de seu pleito. A SESAUD tem feito esforços para analisar com a brevidade possível todos os processos seguindo a decisão da Comissão de Acessibilidade, Diversidade e Inclusão - CADI, porém ainda há cinco processos na sua frente.

No caso do servidor, a SESAUD despachou o parecer no Processo em 07 de novembro de 2022.

6 | Reclamação referente ao Sistema de Visualização de Autos

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 24539 /2022

Manifestante informa que desde julho/2022 tenta visualizar os autos de seu processo no site , onde aparece a informação de que o sistema está indisponível e ao tentar peticionar no sistema E-DOC apresenta erro no assinador Shodô. O manifestante informa ainda que já entrou em contato no Suporte técnico do E-DOC e no Suporte técnico do TST para visualização de autos e em ambas as centrais a ligação cai, sendo que o prazo para peticionamento é até a data de hoje.

RESPOSTA

Em resposta ao pedido de manifestação acerca da Ouvidoria PROAD n.º 24539-2022, informamos que não foram encontrados registros de atendimento do reclamante em nossos sistemas no período indicado. 2. Ressaltamos que foi verificado tanto o sistema de gestão de chamados, Agiliza, quanto o sistema de ligações telefônicas, sendo que neste último não há registro de ligação a partir do número do reclamante, conforme relatado pelas equipes técnicas no chamado Agiliza nº x. 3. Por fim, foi realizado contato diretamente com o usuário que relatou não estar mais enfrentando o problema objeto da Ouvidoria e autorizou o encerramento da demanda.

7 | Reclamação sobre a falta de identificação no transporte do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33503/2022

O Manifestante compareceu à Ouvidoria para fazer uma reclamação sobre a falta de identificação das pessoas que utilizam o transporte do TST no trajeto Rodoviária - Tribunal. Notou falta de crachá de terceirizados e o caso de uma pessoa que não é do TST ter utilizado o transporte sem a devida identificação.

RESPOSTA

Prezado Sr Senhor,

Em atenção ao Despacho OUV, informa-se que a equipe designada para o gerenciamento dos serviços de transporte coletivo, disponibilizados pelo Tribunal, foi cientificada da reclamação e orientada a melhorar os procedimentos de fiscalização da utilização do crachá de identificação.

Agradecemos desde já a observação e informamos que a Secretaria de Segurança está à disposição para dirimir eventuais dúvidas sobre a utilização dos serviços disponibilizados pelo TST.

Caso seja necessário, poderemos ser contatados diretamente pelos ramais abaixo discriminados:

Secretaria de Segurança - 3714. 3786 e 4321 S

Seção de Logística de Transportes - 4265, 4443 e 4877..

8 | Reclamação referente ao descumprimento de horário do transporte do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33497 /2022

Servidor informa que chegou na rodoviária às 09:08 para pegar o ônibus que sairia às 09:10, porém quando chegou o ônibus já tinha saído. Questionou algumas pessoas que estavam aguardando e foi informado que era o ônibus de 09: 10 que havia saído antes do horário.

Ele entrou em contato com o setor de transportes nos exatos 09:10, e foi informado que saiu no horário. Ele deseja que os horários sejam seguidos, pois, teve que pagar um táxi para chegar no horário e não perder uma reunião

RESPOSTA

Senhor Coordenador,

Trata-se da ocorrência PROAD nº 33497-2022, em que o manifestante registra reclamação referente ao transporte do TST, para conhecimento e deliberação.

2. Conforme relato do servidor a Ouvidoria Anexo 33497-2022-Reclamação sobre os Ônibus do TST (0248493), o servidor informa que: "chegou na rodoviária às 09:08 para pegar o ônibus que sairia às 09:10, porém quando chegou o ônibus já tinha saído. Questionou algumas pessoas que estavam aguardando e foi informado que era o ônibus de 09: 10 que havia saído antes do horário. Ele entrou em contato com o setor de transportes nos exatos 09:10, e foi informado que saiu no horário. Ele deseja que os horários sejam seguidos, pois, teve que pagar um táxi para chegar no horário e não perder uma reunião."

3. Informa-se que o horário do ônibus é cronometrado ao relógio afixado a portaria do Bloco A, o que pode causar diferença com o do usuário se este não estiver alinhado com aquele. Salienta-se que, após a reclamação os motoristas foram orientados a aguardar após o horário programado de 2 a 5 minutos para evitar eventuais

9 | Solicita a implementação do trabalho híbrido no TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33784/2022

Exmo. Sr. Presidente do Tribunal Superior do Trabalho. Considerando: I) que o “Tribunal da Justiça Social” (TST) aperfeiçoou o atendimento aos jurisdicionados e advogados de todos os recantos do Brasil, pelo meio eletrônico, o que foi empiricamente provado durante a pandemia, quando servidores laboraram por acesso remoto, durante mais de um ano – com excelência e ótimos resultados; II) que eventual atendimento presencial do TST fica plenamente satisfeito e garantido, com o rodízio dos servidores; III) que há evidente melhoria de qualidade de vida para o servidores desta Corte, no que pertine à diminuição do tempo despendido e aos gastos com deslocamento; IV) que há economia ao erário, com a redução de despesas - decorrente do rodízio; Destaco, ainda, que o Supremo Tribunal Federal, o Superior Tribunal de Justiça e o Tribunal Superior Eleitoral já adotam tal sistema, o que mostra o acerto e evolução desse processo de trabalho, com o aumento da produtividade na entrega do serviço, além de reforçar a confiança e valorização nos servidores. Atualmente, o normativo do Teletrabalho no TST limita a 30% dos servidores das unidades, dificultando o acesso de outros servidores ao regramento; mais um motivo para a regulamentação do sistema de rodízio presencial no processo de trabalho desta Corte, o que abarcaria todos os servidores. Ante o exposto, solicita-se através desta Ouvidoria, que a Presidência desta Corte adote uma regulamentação permanente para a jornada híbrida de servidores, que intercale o trabalho remoto com o presencial, no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho.

RESPOSTA

Trata-se de sugestões formuladas por meio da Ouvidoria deste Tribunal Superior, em que os manifestantes solicitam a implementação do trabalho híbrido no TST. Registro ciência quanto às demandas. Restituam-se os autos à Ouvidoria a fim de que agradeça as sugestões apresentadas pelos servidores e informe que os pleitos serão examinados e submetidos à apreciação do Exmo. Ministro Presidente.

10 | Solicita a correção do nome na identificação no PJE.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33949/2022

Prezados, boa tarde! Tudo bem? Sirvo-me do presente para solicitar a correção do meu nome na identificação no PJE, posto que encontra-se em desacordo com meu nome registrado na Receita Federal. Meu registro na Receita Federal é A. F. da S., conforme documento anexo, quando no PJE está cadastrado A. F. . Agradeço desde já a atenção. No aguardo. Att,

RESPOSTA

Senhor Coordenador da CSUP,

Foi realizado o ajuste no cadastro do solicitante, na base de dados do PJe, de acordo com os dados da Receita Federal.

Segue a evidência da alteração no anexo 0253319.

11 | Sugestão sobre as catracas do térreo.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 35304/2022

Sugiro que as catracas no térreo sejam reguladas para passagem apenas num sentido. Assim, só se poderia entrar pela entrada e sair pela saída. No sistema atual a regra tem sido entrar pela saída e sair pela entrada. Quem segue a regra, como eu, fica numa situação constrangedora de estar "atrapalhando" as pessoas que não seguem a regra. Já existe idêntico problema, sem solução, no estacionamento. Em determinada faixa de rolamento do estacionamento, praticamente 100% dos servidores saem pela contramão de direção ao final do expediente. Quanto às catracas a solução pode ser simples e eficaz, contribuindo ainda para a boa imagem do próprio tribunal, da instituição, porque é estranho que justamente num tribunal as pessoas não sigam as regras.

RESPOSTA

Prezados,

A situação mencionada não afeta à segurança e nem a circulação de público. Nos estacionamentos os sentidos são balizados por setas pintadas no chão e por placas de sinalização.

Agradecemos a sugestão.

CSJT

1 | Sugestões a serem observados na promoção do II Concurso Nacional Unificado.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32109/2022

Excelentíssimos Senhores Ministros, Venho, pelo presente, fazer uma sugestão. É de conhecimento público que o TST está em vias de promover o Segundo Concurso Nacional da Magistratura do Trabalho. Os cursinhos jurídicos estão em polvorosa com a notícia. Também é de conhecimento público que algumas medidas que objetivam trazer maior diversidade para os quadros do tribunal serão implementadas no concurso, como por exemplo, o avanço dos cotistas raciais que atingirem a nota mínima de corte para a segunda fase. Essa notícia já deu uma esperança mínima às pessoas dos grupos de estudantes negros dos quais participo. Digo mínima e passo a fazer algumas ponderações. Se analisarmos o perfil das pessoas que foram aprovadas no último concurso, veremos que, em sua grande maioria eram, brancas e de classe média. Quando negras, já tinham rompido a linha da pobreza. E aqui preciso trazer uma informação importante e que talvez Vossas Excelências desconheçam: estudar para concursos, atualmente, é muito caro. É preciso ter poder aquisitivo para ser competitivo. Infelizmente não basta dormir por apenas 5 horas, acordar às 4h da madrugada para estudar e depois ir trabalhar pesado por mais de 10 horas diárias para ganhar pouco mais de 2 salários mínimos, como acontece com muitos de nós. Seria um grande sonho se a meritocracia funcionasse! Se fosse assim, tenho a mais absoluta certeza que as estatísticas de representatividade nos poderes, inclusivamente no Judiciário, não seriam tão ruins. Entretanto, a realidade que se mostra é a do racismo estrutural, que perpetra a desigualdade racial nos mais abrangentes campos da sociedade brasileira. Seguimos. Como é de conhecimento de Vossas Excelências, para ser aprovado em um concurso do nível da Magistratura do Trabalho, o candidato precisa de uma ampla preparação. Para que esteja apto, é

necessário que faça cursos de questões objetivas para não cair nas “pegadinhas”, cursos de atualização jurisprudencial dos Tribunais Superiores, e, principalmente, cursos de discursivas e de sentenças. É necessário grande investimento financeiro, tanto que não é possível encontrar no mercado nenhum curso de correção custe menos de 1 salário mínimo por 10 discursivas ou 1 salário mínimo por 4 sentenças. Esse é um fator que, de fato, inviabiliza a preparação de muita gente. O que sempre ouço dos colegas é que não dá para arriscar 1 salário mínimo por algo tão distante. Essa é uma barreira fática que dificilmente consegue ser vencida por estudantes pertencentes às minorias, que acabam ficando pelo caminho. Assim, depois dessa modesta colocação, faço, respeitosamente, a sugestão de que Vossas Excelências optem por uma metodologia de concurso que viabilize a competitividade das pessoas em condição de vulnerabilidade, dando cumprimento a importantes princípios humanistas, como a não discriminação, equidade, igualdade de oportunidades, acessibilidade, dentro outros tão caros e necessários para que se concretize uma sociedade mais igual e plural. Cito, por entender oportuno, o exemplo o atual edital do MPT, que trouxe uma importante solução para a questão quando fixou um intervalo de tempo maior entre as fases do certame, com destaque para o intervalo de dois meses entre a realização da prova discursiva e a peça prática processual.

RESPOSTA

Trata-se de ocorrência de Ouvidoria, por meio da qual a interessada encaminha sugestões a serem observados na promoção do II Concurso Nacional Unificado para a Magistratura do Trabalho, tais como a adoção de metodologia que viabilize a competitividade das pessoas em condição de vulnerabilidade, a instituição de critérios de igualdade, isonomia, acessibilidade e outros.

Agradecendo pela valorosa contribuição, informo que as sugestões apresentadas serão levadas ao conhecimento da Comissão Executiva Nacional do II Concurso Público Nacional Unificado para ingresso na carreira da Magistratura do Trabalho.

Sendo essas as informações à prestar, esta Secretaria permanece à disposição para demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

2 | Reclamação quanto à versão 2.8 do PJe.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33036/2022

PJ-e versão 2.8. Sinceramente uma tragédia esta nova versão 2.8 do PJ-e. Nada intuitiva, restringindo as informações que tínhamos na versão anterior. Não consigo acreditar que tratam esta atualização como uma melhoria.

RESPOSTA

Senhores Coordenador Nacional do PJe e Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação,

Trata-se da reclamação feita pela ocorrência PROAD nº 33036/2022 para análise.

Sobre a reclamação apresentada em relação à versão 2.8 do PJe, informo que o PJe está passando por melhorias contínuas visando a otimizar a experiência de uso e destaco que o novo painel resultou de propostas feitas por representantes da OAB nacional, cujo grupo de trabalho foi instituído no Ato Conjunto n. 25/TST.CSJT.GP, de 30 de maio de 2022, e que todas as alterações feitas nos painéis do advogado foram homologadas pelo referido grupo. Acrescento que o manual do advogado, disponível no endereço https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Manual_Principal_do_Advogado, possui detalhes do funcionamento do novo painel e, por fim, que o painel antigo do PJe continua disponível para uso através da funcionalidade "Painel Antigo" disponibilizada na barra lateral do sistema.

Diante do exposto, encaminho os autos para análise com sugestão de posterior para a SETIC.

3 | Previsão para autorização de nomeação no TRT4

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32126 /2022

Boa noite, estou classificado (PCD) no concurso de analista judiciário área administrativa do TRT 4, entrei em contato com o Tribunal e fui informado que atualmente há 36 cargos vagos, porém nenhum cargo vago é passível de nomeação devido às restrições orçamentárias. Novas nomeações deverão aguardar autorização do CSJT. Sobre isso é o meu questionamento, há previsão para a liberação de verba para nomear candidatos do meu cargo no TRT 4 ? Obrigado pela atenção.

RESPOSTA

Trata-se de ocorrência registrada no Sistema de Ouvidoria nº 32126/2022 (0223841) por meio da qual o interessado, classificado em 2º lugar nas vagas destinadas a pessoas com deficiência no concurso do TRT da 4ª Região para o cargo de Analista Judiciário - Área Administrativa, diz que, ao entrar em contato com o referido Tribunal, foi informado que, atualmente, há 36 cargos vagos, porém nenhum passível de provimento, devido às restrições orçamentárias, e que novas nomeações deverão aguardar a autorização do CSJT. Diante dessa informação, pretende saber se há previsão para autorização de nomeação no TRT4 em relação ao referido cargo.

Em resposta, cabe informar que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho autorizou aos Tribunais Regionais do Trabalho, num primeiro momento, a realizarem o provimento de 180 (cento e oitenta) cargos, cabendo ao Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região 4 (quatro) cargos de Analistas Judiciários e 4 (quatro) cargos de Técnicos Judiciários.

Posteriormente, com a publicação da Lei n.º 14.412, de 15 de julho de 2022, a qual alterou o Anexo V da LOA/2022, foi autorizado o provimento de mais 270 (duzentos e setenta) cargos destinados à Justiça do Trabalho, anteriormente vetados pelo Congresso Nacional. Na ocasião, o TRT4 recebeu autorização para o provimento de 6 (seis) cargos de Analistas Judiciários e 8 (oito) cargos de Técnicos Judiciários.

Salienta-se que, no presente momento, não há previsão de autorização orçamentária para provimento de novos cargos.

Sugere-se, por oportuno, que, por se tratar de assunto afeto a Tribunal específico, futuros esclarecimentos sejam solicitados diretamente ao Tribunal Regional do Trabalho de interesse, por meio de seu sistema de ouvidoria.

Sendo essas as informações a prestar, ressalta-se que a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição.

4 | Reclamação acerca das modificações promovidas no PJe

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33263/2021

Numa pequena síntese venho a douta presença de V.Ex^{as}. para manifestar a minha indignação devida as constantes alterações realizadas na plataforma do PJe..TRT3, que obriga o Advogado a ter conhecimentos de informática quase superiores a de um astronauta da NASA e lastro econômico e financeiro para custear a manutenção dos computadores e da auto instrução. A plataforma anterior a atual, para nós simples mortais, era muito mais OPERACIONAL. Tudo ficou mais difícil e ruim. Peço providências como por exemplo podermos escolher em qual plataforma iremos navegar, na antiga ou atual. Obrigado, saúde e prosperidade para todos.

RESPOSTA

Senhores Coordenador Nacional do PJe e Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação,

Trata-se da reclamação feita por meio da ocorrência PROAD nº 33263/2022 acerca das modificações promovidas no PJe, que segundo o reclamante exigem elevados níveis de conhecimento de informática e investimentos para custear a manutenção de computadores. O reclamante solicita ainda a possibilidade de manter o acesso às telas de versões anteriores concomitantemente às telas da versão atual do sistema.

Informo que o PJe está constantemente passando por melhorias visando a otimização da experiência de uso do sistema, além da inclusão e ajustes de funcionalidades. A mudança mais recente promovida no PJe e que afeta o uso do sistema pelos advogados diz respeito ao novo painel do advogado, que teve a participação de representantes da OAB nacional durante a fase de homologação. Esse trabalho de homologação foi conduzido por grupo instituído por meio do Ato Conjunto n. 25/TST.CSJT.GP, de 30 de maio de 2022. Acrescento ainda que o manual do advogado, disponível no endereço https://pje.csjt.jus.br/manual/index.php/Manual_Principal_do_Advogado, possui detalhes do funcionamento do novo painel e, por fim, que o painel antigo do PJe continua disponível para uso por meio da funcionalidade "Painel Antigo", disponibilizada na barra lateral do sistema.

5 | Solicita informações acerca do pagamento de precatório

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 33262/2022

PREZAOS SENHORES, Sou advogado em uma reclamação trabalhista, ajuizada contra o INCRA no ano de 1990. No ano de 2021 foi expedido o precatório judicial pra pagamento neste ano de 2022. Do total de 18 beneficiários, somente 6 beneficiários tiveram os seus créditos confirmados. A alegação é de que o TST não repassou os valores totais dos precatórios. A questão é que não houve nenhuma parametrização dos créditos já que não há preferência e são todos de natureza alimentar. O correto não seria pagar um percentual para cada um dos 18? Como obter informação detalhada dos repasses do TST para o TRT da 1 Região? Encaminho no anexo, a título exemplificativo, o calculo do depósito de 2 autores de 06, sendo que o total de autores são 18. Muito obrigado.

RESPOSTA

Trata-se de solicitação de informação tendo por base a Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, apresentada à Ouvidoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, registrada por meio do número de ocorrência em epígrafe, em que o interessado solicita informações acerca do pagamento de um precatório oriundo de uma reclamação trabalhista ajuizada contra o INCRA no ano de 1990.

O interessado formulou os seguintes questionamentos:

- 1) Porque apenas 6 beneficiários de um total de 18 tiveram seus precatórios incluídos na LOA 2022 para pagamento?
- 2) Como obter informação detalhada dos repasses do TST para o TRT 1ª Região?

Esta Secretaria, instada a se manifestar, informa que, no tocante aos questionamentos acima descritos, foram incluídos pelos Tribunais Regionais do Trabalho, no sistema GPREC, 1.403 precatórios que montaram inicialmente a R\$ 291.335.660,34 (duzentos e noventa e um milhões, trezentos e trinta e cinco mil seiscentos e sessenta reais e trinta

e quatro centavos) para pagamento em 2022. No entanto, por força das Emendas Constitucionais nos 113 e 114, ambas de 2021, o limite para pagamento dos precatórios federais trabalhistas, neste exercício, foi reduzido para R\$ 139.943.471,00 (cento e trinta e nove milhões, novecentos e quarenta e três mil quatrocentos e setenta e um reais), equivalente a 48,04% do montante inicial, conforme dados constantes do Ofício Circular SEI nº 1266/2022/ME, oriundo da Secretaria de Orçamento Federal – SOF/ME. Nesse contexto, foram aplicados parâmetros legais em decorrência das alterações contidas nas emendas acima citadas, por parte da Presidência do CSJT, a fim de se elaborar lista única para pagamento de precatórios a partir de 2022 nos limites fixados por TRT, na forma abaixo discriminada:

1 – Precatório de natureza alimentícia, até o limite de 180 salários mínimos (R\$ 218.160,00), na seguinte na ordem:

1.1 – Portador de doença grave;

1.2 – Idosos, com superpreferência aos maiores de 80 anos; e

1.3 – Pessoas com deficiência.

2 - Demais precatórios alimentícios até 180 salários mínimos na ordem de autuação;

3 – Os precatórios alimentícios seguindo a ordem de superpreferência para pagamento das diferenças (valores que excederam aos 180 salários mínimos); e

4 – Demais precatórios (Pessoa Jurídica e não alimentício). A lista única para pagamento de precatórios, confeccionada anualmente, decorre da interpretação dos parâmetros legais para o estabelecimento de critério técnico destinado à liberação dos recursos financeiros existentes para o seu adimplemento no exercício, sendo a responsabilidade pelo pagamento de seus precatórios ser competência exclusiva de cada um dos Presidentes de TRT, nos termos constitucionais.

Dessa forma, e em resposta aos questionamentos trazidos pelo interessado, esta Secretaria informa que tendo em vista as limitações impostas pela legislação citada, não foi possível que se quitassem todos os precatórios federais trabalhistas inicialmente apresentados.

Por fim, informo a V. Exa. que o Tribunal Regional do Trabalho 1ª Região recebeu em 2022 o total de R\$ 4.609.473,93 (quatro milhões, seiscentos e nove mil quatrocentos e setenta e três reais e noventa e três centavos), sendo R\$ 2.252.713,26 (dois milhões, duzentos e cinquenta e dois mil setecentos e treze reais e vinte e seis centavos) para o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA). As demais informações acerca do referido precatório poderão ser solicitadas diretamente ao aludido TRT.

Os presentes autos foram encaminhados pela Secretaria-Geral do CSJT para conhecimento desta Secretaria, por meio do Encaminhamento (CSJT) 0224239 .

Dou conhecimento da matéria e retorno os autos à V. Exa. para posterior restituição à Ouvidoria do TST.

6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

Detalhamos o percentual de atendimento da Ouvidoria e de SIC do período referente ao 4º Trimestre de 2022.

É relevante informar que o atendimento/resposta da Ouvidoria é o tratamento dispensado ao pedido do manifestante, o qual passa pelas seguintes etapas: 1) Entrada em nosso sistema pelos diversos canais disponíveis; 2) encaminhamento à unidade do Tribunal ou do Conselho, responsável e detentora do conhecimento específico de cada pedido; e 3) Resposta final e especializada. Em cada um desses passos, são observadas diretrizes existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

A seguir, estão representados os resultados alcançados no 4º trimestre de 2022 para os Pedidos de Informação atendidos até o momento, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 25 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu 24 pedidos, atingido o percentual de atendimento de 96%.



Neste período, **24** pedidos foram atendidos e um foi redirecionado para outro Órgão/Setores.

No demonstrativo a seguir, apresenta-se o resultado de **100%** para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 4º trimestre de 2022, considerando o atendimento de **3.130** ocorrências, de um total de **3.137** manifestações registradas em nosso sistema para o período.



Para uma visualização geral, demonstram-se os números alcançados no 4º trimestre de 2022, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de **100%** no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.

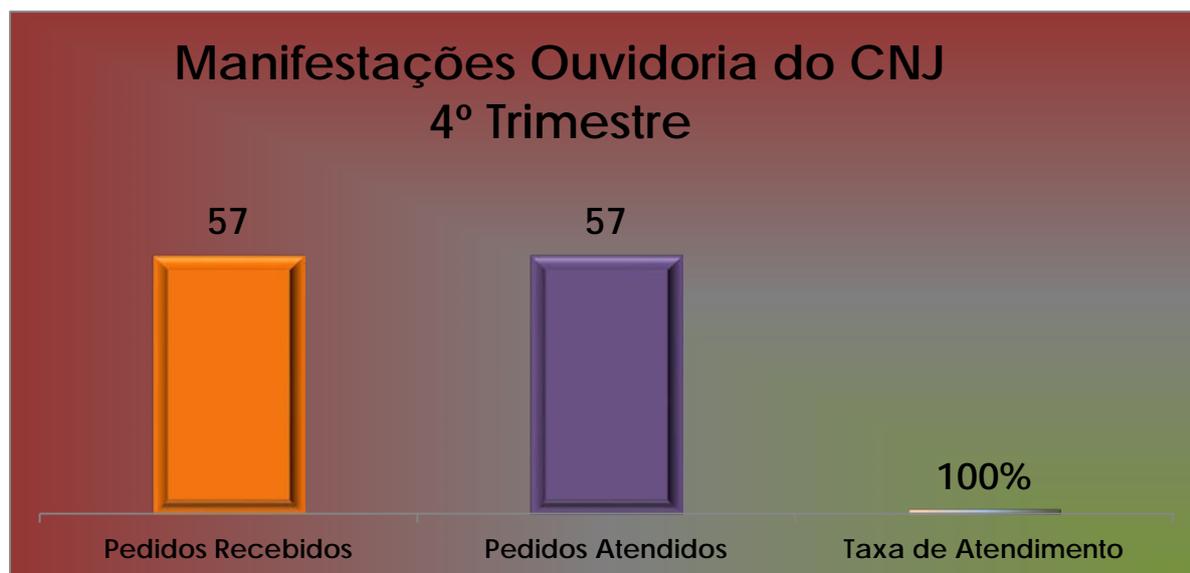


7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ

Identificamos nesse item as manifestações encaminhadas pelo CNJ, as quais são inseridas no sistema PROAD OUV TST e são regularmente tratadas e respondidas em até 5 dias ao manifestante e também à Ouvidoria do CNJ.

É importante frisar que as respostas à Ouvidoria do CNJ fazem parte do cálculo da pontuação para a concessão anual do Prêmio CNJ de Qualidade. A aferição de mais esse resultado dos trabalhos da Ouvidoria demonstra a importância da resposta célere e objetiva às manifestações da Sociedade que, no caso, são encaminhadas por intermédio do CNJ.

No quarto trimestre de 2022, registramos 100% de atendimento (57 ocorrências) a todas as manifestações encaminhadas pelo CNJ, dentro do prazo estipulado, conforme pode ser verificado no gráfico a seguir:



8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT

Demonstramos neste tópico 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.

Seguem abaixo os dados compilados, com a média dos resultados no Quarto Trimestre de 2022 para um total de **1079** respondentes.

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/10/2022 00:00:00 até 31/12/2022 23:59:59

06-02-2023 13:36:58

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7442
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8378
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.7337

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/10/2022 00:00:00 até 31/12/2022 23:59:59

06-02-2023 13:40:19

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1635	556	25	25	1029

9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Evidenciamos algumas das principais ações adotadas no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT, as quais resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal neste quarto trimestre de 2022:

1. Ocorrência 32109-2022

Manifestante entrou em contato com esta Ouvidoria para registrar sugestões a serem observados na promoção do II Concurso Nacional Unificado para a Magistratura do Trabalho, tais como a adoção de metodologia que viabilize a competitividade das pessoas em condição de vulnerabilidade, a instituição de critérios de igualdade, isonomia, acessibilidade e outros. Com isso, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho agradeceu pela valorosa contribuição e informou que as sugestões apresentadas seriam levadas ao conhecimento da Comissão Executiva Nacional do II Concurso Público Nacional Unificado para ingresso na carreira da Magistratura do Trabalho.

2. Ocorrência 33119-2022

Manifestante registrou reclamação referente ao setor do TST-SAÚDE, o qual não havia liberado algumas autorizações. Diante dos fatos expostos pelo mesmo, a Coordenadoria de Saúde Complementar explicou que os procedimentos deveriam ser previamente solicitados pela instituição que iriam realizá-los. Ressaltou também, que esta orientação estava descrita no item 12 das Instruções Gerais sobre Faturamento de Despesas Médicas e Hospitalares.

3. Ocorrência 33503-2022

Manifestante compareceu à Ouvidoria para fazer uma reclamação sobre a falta de identificação das pessoas que utilizam o transporte do TST no trajeto Rodoviária - Tribunal. Notou falta de crachá de terceirizados e o caso de uma pessoa que não é do TST ter utilizado o transporte sem a devida identificação. Após esta ocorrência, a Secretaria de Segurança informou que a equipe designada para o gerenciamento dos serviços de transporte coletivo, disponibilizados pelo Tribunal, havia sido cientificada da reclamação e orientada a melhorar os procedimentos de fiscalização da utilização do crachá de identificação.

4. Ocorrência 33263-2022

Manifestante registrou pela Ouvidoria, uma reclamação referente às alterações no PJe, que, segundo ele, exigiam elevados níveis de conhecimento de informática e investimentos para custear a manutenção de computadores. Com isso, o CSJT informou que a plataforma estava passando constantemente por melhorias visando a otimização da experiência de uso do sistema, além da inclusão e ajustes de funcionalidades. Acrescentou, também, que havia um manual para os advogados disponível, que possuía detalhes do funcionamento do novo painel, e por fim, que o painel antigo do PJe continuava disponível para uso por meio da funcionalidade "Painel Antigo", disponibilizada na barra lateral do sistema.

5. Ocorrência 33497-2022

Servidor abriu uma reclamação, alegando que os horários dos transportes do TST não estavam sendo corretamente seguidos; informou que os mesmos estavam saindo antes do horário pré-estabelecido. Diante disso, o Setor de Segurança, juntamente com a CSESP, informou que o horário do ônibus é cronometrado ao relógio afixado a portaria do Bloco A, o que pode causar diferença com o do usuário se este não estiver alinhado com aquele. Salientou-se que após a reclamação os motoristas foram orientados a aguardar após o horário programado de 2 a 5 minutos para evitar eventuais problemas aos usuários.

6. Ocorrência 33949-2022

Manifestante veio por meio desta Ouvidoria solicitar a correção do seu nome na identificação no PJE. Como pedido, a SETIN fez o ajuste no cadastro do solicitante, de acordo com os dados da Receita Federal.

7. Ocorrência 33622-2022

Foram recebidas durante o quarto trimestre 24 ocorrências solicitando a implementação do Trabalho Híbrido no TST. Ao serem enviadas para a Presidência, a SEGP respondeu que agradecia as sugestões apresentadas pelos servidores e que os pleitos seriam examinados e submetidos à apreciação do Exmo. Ministro Presidente.

10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

Durante o quarto trimestre de 2022, mereceram destaque as seguintes ações:

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO e CARTA DE SERVIÇOS DO CSJT

Os projetos, já implementados, continuam sendo supervisionados pela Ouvidoria. No caso da Carta de Serviços do CSJT, já foi feita uma alteração ao conteúdo autorizado na sua implementação, a pedido da unidade interessada. A Pesquisa de Satisfação do CSJT completou o ciclo de apuração de resultados no ano de 2022, sendo que seus dados deverão ser encaminhados à Secretaria-Geral do CSJT para verificação e deliberação.

2. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO TST

O Projeto de atualização e revisão geral do conteúdo da Carta de Serviços do TST está concluído, aguardando autorização superior para a publicação do resultado no Portal do TST na Internet, assim como do Ato que a fundamenta.

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TST

Após a reestruturação da Pesquisa de Satisfação do TST, com as novas perguntas e formato atualizado, a Ouvidoria solicitou às áreas responsáveis o fornecimento de base de e-mails para utilização no processo de aferição da referida Pesquisa, cuja próxima edição deverá ser em outubro de 2023. Os resultados de todo o procedimento fornecerão subsídios para o cálculo do ISAT – Índice de Satisfação do TST para o exercício a que se refere, o qual fará parte do Planejamento Estratégico do Tribunal.

4. COLÉGIO DE OUVIDORES

Como resultado da deliberação da 32ª reunião do Colégio de Ouvidores, no Rio de Janeiro, foi apresentado o Projeto para unificação das páginas iniciais das Ouvidorias nos sites das Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas. O projeto visa conferir uma padronização dos sites das Ouvidorias, um procedimento que deve facilitar o acesso de interessados aos serviços das Ouvidorias de toda a Justiça do Trabalho.

5. CURSOS DE CAPACITAÇÃO

A Ouvidoria completou o curso de Mediação, com participação de servidores e terceirizados, além de colegas das unidades vinculadas a pessoas e segurança. A ação visa trazer ao Tribunal uma oportunidade adicional para tratamento de manifestações que estejam dentro dos critérios para sua utilização, beneficiando todos os usuários relacionados ao problema relatado.

6. SISTEMA PROAD-OUV

A Ouvidoria solicitou à TI a disponibilização da versão 4.7 do Sistema Proad-Ouv, procedimento este que viabiliza a participação do TST e do CSJT no novo Portal de Estatísticas de Ouvidoria da Justiça do Trabalho. A unidade conta atualmente com a versão 4.5 do Sistema Proad-Ouv, medida esta que já trouxe melhorias constantes do atendimento às demandas da Sociedade, registradas na unidade.

7. 33ª REUNIÃO DO COLÉGIO DE OUVIDORES

Foi realizado a 33ª reunião do Colégio de Ouvidores, evento realizado no Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região – Rio de Janeiro – RJ, que contou com a participação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora do TST e dos Exmos. Senhores Desembargadores Ouvidores dos Tribunais Regionais do Trabalho. Foram discutidos vários temas de Ouvidoria, apresentadas algumas das melhores práticas já utilizadas pelo TST e pelos TRTs. Mais uma vez os objetivos foram alcançados, considerando que houve compartilhamento de experiências, buscando o estímulo e a promoção das Ouvidorias e do trabalho realizado por elas, além da valorização do segmento no âmbito de suas Instituições.

8. ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA UNIDADE

Foi proposta a adequação do espaço físico da Ouvidoria, para aperfeiçoar e melhorar as condições de trabalho com as seguintes melhorias: criação de sala para Ministra Ouvidora e para o Ministro Ouvidor Substituto, fornecer melhores condições para o atendimento da Central de Telefonia, que atende ao TST, ao CSJT e à Ouvidoria; criação de espaço para sala de reuniões, para receber os Desembargadores Ouvidores dos TRTs e outras Instituições e demais autoridades

9. Criação de indicação Visual da Ouvidoria

Foi proposta a criação de indicação visual da Ouvidoria do TST e do CSJT, iniciativa também recomendada pelo CNJ – Conselho Nacional de Justiça, conforme Resolução CNJ nº 432.

10. VISITA OFICIAL DA MINISTRA À OUVIDORIA DO TRT DA 2ª REGIÃO

Em 18/11/2022, a Exma. Sra. Ministra fez uma visita oficial à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região para conhecer as ações promovidas naquela Ouvidoria Regional.

O encontro com as Desembargadoras Sueli Tomé da Ponte e Beatriz Miguel Jacomini, Ouvidora e Vice Ouvidora do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª, respectivamente. A Ministra e as Desembargadoras trocaram experiências e falaram sobre melhorias que poderão ser implementadas nas Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas, a fim de ampliar o atendimento à população. Entre as iniciativas estão oferecer atendimento à população de rua, realizar plantão das ouvidorias em dias e horários não úteis e disponibilizar atendimento por meio do aplicativo Whatsapp. A Ministra também conheceu a Ouvidoria da Mulher, regulamentada no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região.

11. IMPLEMENTAÇÃO DO BALCÃO VIRTUAL DA OUVIDORIA

No final de 2022, a Ouvidoria finalizou os procedimentos técnicos para a instalação do Balcão Virtual, sendo mais um canal de atendimento disponibilizado à Sociedade. O canal de atendimento está se mostrando um eficiente instrumento para os manifestantes, que procuram a Ouvidoria, em busca de soluções para suas demandas e esclarecimento quanto aos serviços prestados no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria recebeu **3.137** ocorrências de Ouvidoria relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **216** ocorrências relacionadas de Ouvidoria ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Chamamos de Ocorrências de Ouvidora as reclamações, sugestões, elogios, denúncias, etc.

Quanto às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) registradas no sistema, informamos que foram recebidos **25** pedidos de acesso à informação, e que **24** foram atendidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **10**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **7**, Secretaria-Geral da Presidência **6** e Secretaria-Geral Judiciária **2**. Um pedido de informação foi redirecionado a outro órgão.

A manifestação recebida gera conhecimento, que, por sua vez, gera iniciativas concretas por parte da Administração, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à Sociedade. Estamos efetivamente escutando as demandas do público. É o entendimento do conceito de “Efetividade das ações de Ouvidoria” que demonstra os resultados dos serviços prestados pela unidade e os efeitos dos serviços prestados pela unidade na Instituição como um todo.

A Ouvidoria tem procurado manter o bom atendimento e a excelência dos serviços prestados, sendo um dos principais locais de entrada de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, pedidos de LAI e LGPD e outros) do público no Tribunal e no Conselho.

Ante o exposto, com a valiosa atuação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, Delaíde Alves Miranda Arantes, a Ouvidoria apresenta o Relatório do 4º Trimestre do exercício de 2022, detalhando os resultados alcançados e enfatizando a qualidade do atendimento, urbano e célere, transparente e efetivo, fornecido ao público demandante, à Sociedade em geral.

Brasília, dezembro de 2022.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR



 TST | CSJT

