TST | CSJT

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TST e CSJT

Relatório Anual

2020

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

2020

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, fevereiro de 2021.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho

Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallmann.

Supervisão

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi

Coordenação

Alexandre Santos e William Dutra

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Santos, William Dutra, Vanusa Marcelino e Luísa Badaró.

Formatação

Alexandre Santos e William Dutra.

Ministra Ouvidora
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
MARIA HELENA MALLMANN

Ministro Ouvidor Substituto
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
ALEXANDRE DE SOUZA AGRA BELMONTE

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 6
   2.2 Perfil de manifestantes 6
   2.3 Canais de comunicação 7
   2.4 Tipos de manifestações 7
3. DESTAQUES DE OUVIDORIA DO ANO 9
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT 20
   4.1 Pedidos de informação atendidos por Unidade 20
   4.2 Ocorrências por assunto 22
5. DESTAQUES DE SIC DO ANO 23
6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO EXERCÍCIO . 27
7. AÇÕES DO ANO 29
8. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA 32
9. PESQUISA DE SATIFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT 37
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS 38

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o Ato nº 505/GDGCA.GP, de 9 de dezembro de 2003, e o Ato nº 102/CSJT.GP.SG, de 7 de agosto de 2015, a Ouvidoria do TST e CSJT apresenta o relatório anual de 2020.

Apesar da pandemia do Covid-19, a Ouvidoria intensificou os contatos e a troca de experiências e informações com as Ouvidorias da Justiça do Trabalho, Colégio de Ouvidores da JT e com as Ouvidorias do STF, do STJ, do TSE, e do TJDF, procedimento que em muito enriqueceu os nossas atividades no tratamento das manifestações e no desenvolvimento de nossas atividades.

Em março de 2020, os serviços passaram a ser prestados de forma remota e, posteriormente, em conformidade com o disposto no Ato Conjunto TST.GP.GVP.CGJT Nº 316, ficou estabelecido o protocolo com regras mínimas para a retomada gradual dos serviços presenciais no âmbito do TST; no momento, por determinação superior, a Ouvidoria segue o disposto no art. 3º, inciso I do referido Ato, que designa a Etapa Preliminar com presença limitada a 30% para a prestação de serviços presenciais, sendo que o contingente restante está desempenhando os serviços de forma remota.

Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, a unidade propôs a adoção de algumas medidas, com a finalidade de adequar os serviços às exigências legais, no que tange ao tratamento de dados pessoais que passam pela Ouvidoria, no âmbito do TST e do CSJT.

Estudos foram efetivados com vistas à adequação das determinações contidas na LGPD ao nosso processo de trabalho, considerando também as determinações emanadas da Lei de Acesso à Informação e, ainda, dos normativos internos, o que conferiu o norteamento necessário para o tratamento eficiente e célere das demandas apresentadas, sempre contando com a parceria das unidades responsáveis do Tribunal e do Conselho.

Nas páginas seguintes, apresentam-se os resultados dos serviços executados, analisados em cinco partes principais: (1) Manifestações de Ouvidoria do TST e do CSJT; (2) Serviços de Informação ao Cidadão(SIC) do TST e do CSJT; (3) Destaques do Trimestre; (4) Ações do Ano; (5) Efetividade das Ações da Ouvidoria.

Convém ressaltar que, no exercício, a Ouvidoria passou a contar com a pesquisa de satisfação ao atendimento telefônico, efetivada assim que o atendimento é encerrado. O procedimento configura-se como um importante instrumento que mede a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados. Novas rotinas foram criadas e novas ações foram desenvolvidas com vista a excelência dos serviços prestados, esforço totalmente dirigido ao atendimento à Sociedade.

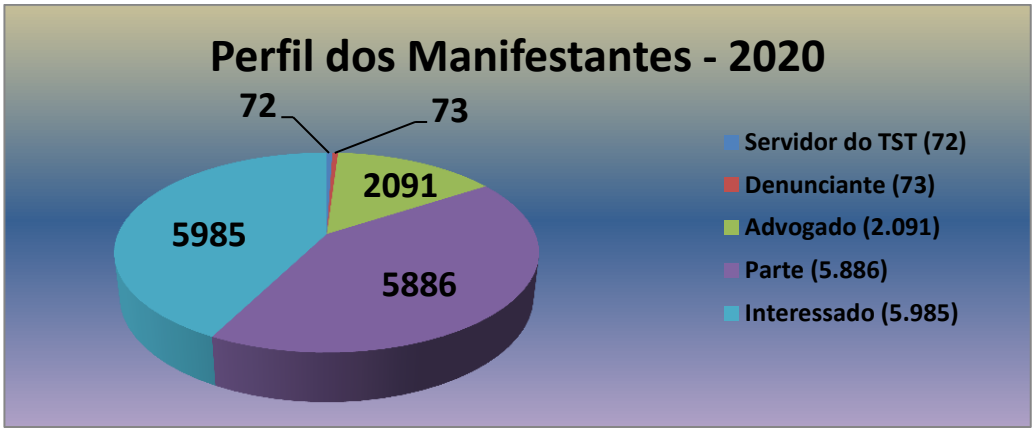
2. Manifestações de Ouvidoria do TST e do CSJT

2.1 Quantitativo de manifestações

No ano de 2020, a Ouvidoria atendeu **14.107** manifestações. Em comparação com o ano de 2019, no qual foram recebidas **16.780** manifestações, registrou-se uma diminuição de **2.673** manifestações, representando um decréscimo de **15,9%.** Foram **12.763** ocorrências direcionadas ao **TST** e **1344** direcionadas ao **CSJT.**

2.2 Perfil de manifestantes

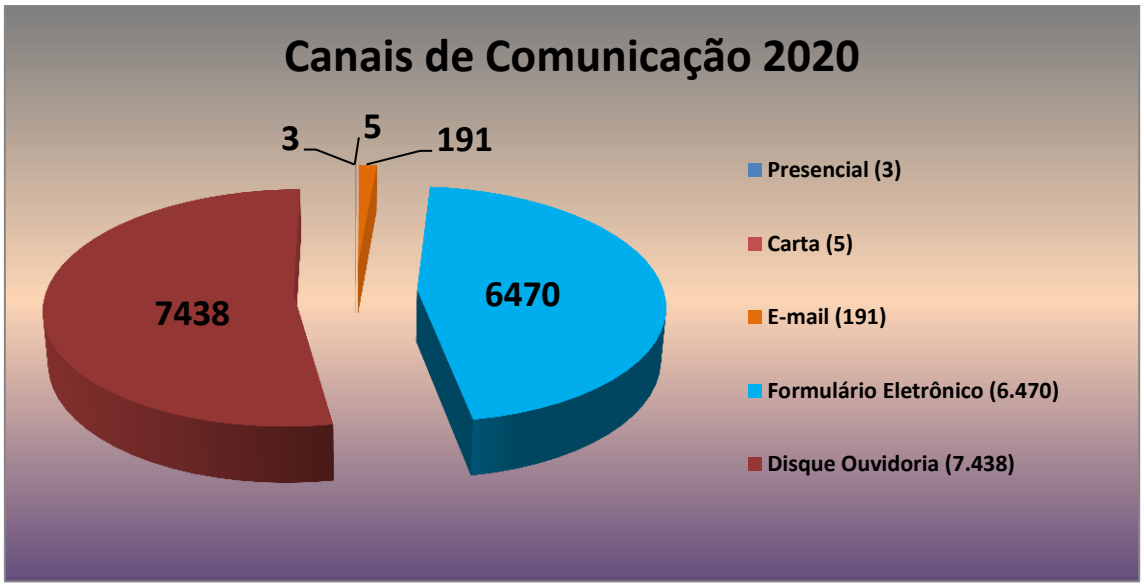
Quanto ao perfil de manifestantes, a maior parte é constituída por *Interessados* **5.985** (**42,4%**). Em seguida, vêm as *Partes do Processo* **5.886** (**41,7%**), *Advogados* **2.091** (**14,8%**), Denunciantes **73** (**0,52%**) e *Servidores* **72** (**0,51%**).



2.3 Canais de comunicação

A Ouvidoria do TST disponibiliza os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria com 0800644344 (que recebe ligações de telefones fixos) e 3043-8600 opção 9 (que recebe ligações de todos os meios disponíveis), formulário eletrônico, correio eletrônico, facebook, carta e atendimento presencial. Em 2020, **7.438 (52,72%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **6.470** (**45,86%)** pelo formulário eletrônico.

Em **2020**, foram respondidas **422** perguntas na página institucional do TST no Facebook, em comparação com o ano passado **(785)**, com um decréscimo de **363** ocorrências. São questionamentos, em sua maioria, sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs.



2.4 Tipos de manifestações

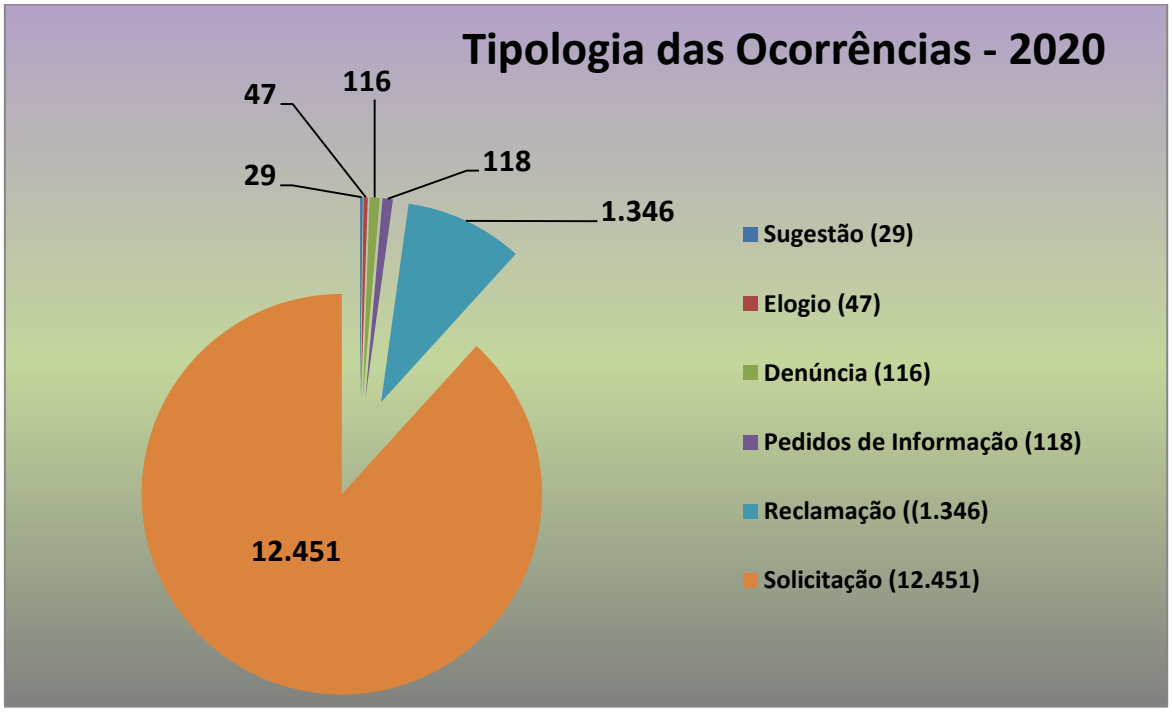
A Ouvidoria do Tribunal atende a sete modalidades de manifestação:

- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesse tipo, deve haver necessariamente um requerimento de atendimento ou serviço;
- Reclamação: demonstração de insatisfação e crítica relativa a serviço prestado pelo Tribunal.
- Pedido de Acesso à Informação: solicitação de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda do Tribunal Superior do Trabalho.
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Recurso: no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, pode o interessado interpor recurso contra a decisão.

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TST pertence à tipologia *Solicitação,* com **12.451** ocorrências (**88,2%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **7.041** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual menor (**9,5%**), ou **1.346** ocorrências. A quantidade das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**118**), Denúncia (**116**), *Elogios* (**47**) e *Sugestões* (**29**).



3. DESTAQUES DE OUVIDORIA DO ANO

Do conjunto de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no ano de 2020, podem-se destacar as seguintes:

1 | Elogio a servidor do CSJT;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 311.181

Prezados,

Venho através deste canal fazer um elogio ao servidor V.R. dos Santos, Gestor Nacional do DEJT, Coordenador do Comitê Gestor do DEJT, servidor do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT, que sempre atendeu a todos nós do TRT-1ª Região com a maior presteza possível, sendo sempre gentil, comprometido e eficiente nas resoluções de problemas que levamos até ele.

Muito obrigada! Temos orgulho de poder contar com servidores como você.

2 | Elogio a servidor do CSJT;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 313.173

Prezados,

Queria fazer um elogio ao servidor da Biblioteca Délio Maranhão do TST pela prontidão, rapidez e gentileza com que me auxiliou. Foi exemplar a maneira como fui tratado e realmente acredito que ele eleva o nome de todos os servidores públicos.

3 | Elogio ao TRT;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 314.006

O objetivo desta mensagem é para agradecer e registrar o excelente atendimento que sempre foi prestado pela Primeira Vara do Trabalho de Mogi das Cruzes, desde os Magistrados que atuam naquela unidade aos Serventuários. Não desmerecendo as demais Vara dos Trabalho do TRT02, mas é importante pontuar que todos que trabalham naquela unidade do Judiciário Trabalhista sempre foram extraordinários no desempenho de suas funções, mesmo diante de adversidades sempre foram brilhantes no atendimento aos advogados e partes, notadamente neste momento de Pandemia. Meus clientes sempre relataram excelentes atendimentos no balcão daquela unidade de justiça quando lá estiveram, de modo que, vale registrar e elogiar sempre o excelente trabalho realizado. Por isso, decidi externar o meu elevado respeito e admiração a todos que atuam na Primeira Vara do Trabalho de Mogi das Cruzes.

4| Elogio ao TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 316.272

Boa Noite, Prezado(a).
Venho elogiar o trabalho realizado por todos os pares no TST- Tribunal Superior do Trabalho.
O Direito do Trabalho é importante. Então, é bom para a 'Casa Comum'. Logo, constata-se que é prioridade em nossa sociedade, principalmente diante - pré/durante/pós – das Crises Constitucionais.
Lembro-me, que por diversas vezes fui convidada a atuar no Direito do Trabalho, isso sem ao menos saber de sua relevância - essencialidade -. Mas fui tardia, porque achava difícil estudar o Direito do Trabalho. Porém, agora, hoje, quero estudar e trabalhar o Direito do Trabalho. Confesso, estou Amando!

5| Elogio a atendimento de servidor

MANIFESTAÇÃO

Prezados, Venho por meio dessa, deixar registrado o meu profundo agradecimento pela cordialidade e competência de um servidor, no que tange a um atendimento que me foi prestado no dia de hoje, em razão de dificuldades de acesso ao sistema de peticionamento via E-DOC. Foram mais de 30 minutos de atendimento, onde o referido demonstrou extrema paciência e dedicação na condução do problema, que foi solucionado de forma plenamente satisfatória. É bom saber que os advogados podem contar com um suporte de qualidade como o que me foi oferecido. Meus sinceros agradecimento a direção do TST e, em especial ao servidor.

6| Elogio ao gabinete de Ministro

MANIFESTAÇÃO

Boa tarde, Quero manifestar meu elogio a Ministra Delaíde Miranda Arantes e seus colabores pelo excelente trabalho que exercem em seu departamento, fico muito satisfeito que meu processo esteja nas mãos de vocês, parabéns para todos os envolvidos no mesmo, no presente momento aguardo o retorno do processo para sua origem. PARABÉNS

7 | Reclamação quanto a atualização do PJE;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 308.907

Na última atualização do PJE, os advogados foram impedidos de acessar os processos de terceiros na íntegra. O PJE possui todos os processos, mas está restringindo a publicidade deles, pois somente as partes e seus advogados que conseguem ter acesso ao processo na integra, os terceiros só conseguem ver os atos publicados. A restrição que a nova atualização do PJE fez fere o princípio constitucional da publicidade dos processos, colocando em sigilo todos os processos.

RESPOSTA

Memorando - CSJT.SETIC nº04/2020

Ao Senhor Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Trata-se de resposta à ocorrência 308.907, que apresenta reclamação sobre o acesso da integra de processos de terceiros por advogados.
Informo que a ata de 1ª Reunião do Comitê Gestor do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, realizada em 10 de Fevereiro de 2020, no item 2.1, registou o seguinte texto sobre a solicitação:
"A Coordenação Nacional informa que a consulta pública foi aprimorada a fim de que fosse possível, dentro do painel da consulta, visualizar processos de qualquer Tribunal. Em razão da constatação do uso de robôs, para mitigar o risco de gerar indisponibilidade do PJe, introduziu-se, apenas na consulta a processos de terceiros, a necessidade de nova autenticação para realização de buscas. Portanto, a referida funcionalidade, ao contrário de restringir o acesso aos dados do processo ampliou e facilitou a visualização dos autos, por advogados, na medida em que podem agora, a partir de nova autenticação (com certificado digital), visualizar também os autos de processo de qualquer Tribunal. Portanto, não houve a implantação de nenhuma restrição à visualização integral dos autos em processos, sejam próprios ou de terceiros, ressalvados aqueles que tramitam em Segredo de Justiça".
Ante o exposto, encaminho esclarecimento sobre o tema para prosseguimento.

Respeitosamente.

8 | Sugere ação no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º Grau;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.532

Excelentíssimos Ouvidores e Ministros do TST. Diante das dificuldades e do comprometimento dos recursos financeiros do cidadão brasileiro causado pelo confinamento da pandemia do Corona vírus, venho através deste meio, humildemente sugerir que todas as causas que estiverem em liquidação para serem pagas, poderiam ser agilizadas pelos Juízes das devidas varas dos tribunais regionais, para que as pessoas pudessem receber com urgentíssima brevidade, ou pelo mesmo que fosse adiantado o incontroverso. Com essa justa ação, aliviariam em parte, as momentâneas dificuldades de saúde e financeira dessas pessoas, que nesse momento de crise que passamos, se tornam muito mais agravantes e vulneráveis. Dessa forma, se faz necessário as ações de vossas excelências para que efetivamente aconteça esse pagamento. Assim como, estou inserido em uma situação semelhante do processo transitado e jugado, em um processo extremamente moroso de liquidação, onde já se completaram 17 anos para a finalização e o recebimento dos valores devidos pela bem sucedida e bem capitalizada e lucrativa ré devedora. Obrigado!

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Cuida-se de ocorrência registrada sob o nº 312532, por meio da qual sugere que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho, diante da pandemia do Covid-19, determine ao Tribunais Regionais do Trabalho a liberação dos valores das causas que estejam na fase de liquidação. Impende registrar que, no âmbito da Justiça do

Trabalho, a Comissão Nacional de Efetividade da Execução Trabalhista é responsável por propor, planejar e auxiliar a implementação de ações, projetos e medidas necessárias para conferir maior efetividade à execução trabalhista. Cada Tribunal Regional do Trabalho possui gestores regionais (magistrados) responsáveis por implementar tais medidas. Considerando que a matéria adentra a esfera jurisdicional do magistrado, fato que afasta a atuação deste Conselho, sugere-se ao requerente que encaminhe a sugestão ao Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região, para análise do pedido pelo Comitê Gestor Regional da Execução Trabalhista.

Chefe de Gabinete da Secretaria-Geral do CSJT

9 | Reclamação quanto ao não atendimento telefônico em unidade do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 316.261

Servidor entrou em contato com esta Ouvidoria para registrar uma reclamação referente ao não-atendimento telefônico no serviço de pagamento. Ele informa que no dia 03/08/2020 foi realizado a ligação nos ramais mencionados, às 16:20, porém o telefone só chama.

RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência em epígrafe, cópia anexa, na qual o manifestante registra reclamação referente ao não atendimento telefônico no serviço de pagamento no dia 03/08/2020 às 16:20, nos ramais da unidade, informa-se todos os ramais da DIPPP disponíveis para atendimento Informa-se, ainda, que o número de ligações recebidos na Unidade é muito alto e quando ocorre ligação e o ramal encontra-se ocupado com outra ligação, o telefone continua chamando. Em decorrência do trabalho remoto, não é possível que a ligação seja transferida para outro servidor em caso de impossibilidade de atendimento do ramal pelo servidor responsável.
Cumpre destacar que o ramal 4500 estava transferido para a estagiária, porém contrato de estágio foi finalizado e somente hoje foi solicitado o desvio para outro número. Ressalta-se que os servidores que se encontram de férias continuam com o ramal desviado, porém não há atendimento durante o período.
Para maiores esclarecimentos a Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal está à disposição no e-mail: dippp@tst.jus.br.

10| Reclamação quanto à demora em autorização de exame

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 317.122

Manifestante entre em contato par registrar reclamação do atendimento no setor TST saúde. Ela informa que se encontra neste momento no laboratório Sabin para a realização do exame de Covid 19 de seu filho que tem 3 anos, pois a própria manifestante foi diagnosticada com Covid e foi solicitado pelo pediatra de seu filho que realizasse o exame com urgência. Ás 15:33 foi solicitado a autorização ao TST para a realização do exame e ao entrar em contato com o setor através do telefone (61) 3043-4646 foi informada pela atendente que a autorização seria liberada em 15 minutos. Após esse período a autorização ainda não havia sido liberada e a manifestante entrou em contato novamente com o setor e foi informada pela mesma

atendente que todo o corpo técnico de auditores estava em reunião e que não havia ninguém disponível para analisar o pedido de exame. A manifestante não entende o porquê de o setor não disponibilizar uma pessoa para tratar de assuntos emergenciais em caso de reuniões e questiona se esse procedimento está correto.

RESPOSTA

Em atenção a ocorrência n° 317.122, a Coordenadoria de Saúde Complementar lamenta pelo ocorrido e informa que, no momento relatado, a equipe de auditoria médica responsável pela autorização dos procedimentos encontrava-se em treinamento, visando a capacitação dos profissionais para aperfeiçoamento dos processos internos, fato que acarretou o tempo de espera informado pela beneficiária. Não obstante, estamos envidando os reforços necessários para que as autorizações ocorram com a maior celeridade possível, visando ao adequado atendimento aos beneficiários do Programa TST-SAÚDE.
Atenciosamente,
Coordenador de Saúde Complementar

11| Reclamação quanto ao Serviço de Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 2336/2020

Há praticamente 1 mês meu esposo está aguardando autorização do TST-Saúde para fazer uma cirurgia de quadril. Já liguei inúmeras vezes no Plano de Saúde relatando que ele está sentindo dores durante todo esse período, porém só consigo falar com as atendentes, as quais falam que já pediram prioridade para a Guia dele . Além disso, no dia 5/10 encaminhei um e-mail para o TST-Saúde, conforme orientação das atendentes, mas não obtive nenhuma resposta, exceto o e-mail automático informando que a mensagem foi recebida. A última movimentação do processo foi no dia 6/10, 13h33. Segundo a atendente, está na Coordenação para o chefe do setor assinar a autorização e, até agora, isso não foi feito. A demora de atendimento, principalmente em um setor tão delicado, que lida com a saúde de seus beneficiários, vai totalmente de encontro a um dos Valores que sustentam a Missão deste Tribunal, que é a promoção da saúde e da qualidade de vida de seus servidores e familiares. Essa espera de quase 1 mês é uma falta de respeito e um descaso com a saúde do paciente, que, repito, está sentindo dores.

RESPOSTA

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria
Em atenção à ocorrência da Ouvidoria n° 2336-2020, a Coordenadoria de Saúde Complementar informa que a morosidade para a autorização na Guia em comento não se deu por negligência do Programa TST-SAÚDE, mas por uma série de adequações solicitadas pelos auditores médicos ao Hospital Santa Lúcia, no concerne à divergência entre os valores e quantidades de materiais solicitados pelo Hospital no Sistema TST-SAÚDE e aqueles constantes dos orçamentos em formato pdf., também enviados pelo Hospital.
Portanto, a necessidade de uniformização entre os preços e quantidades solicitadas via Sistema TST-SAÚDE e aqueles solicitados via orçamento deu causa à reclamação ora tratada.
Destacamos que a Guia em referência foi recepcionada pelo Sistema TST-SAÚDE em 15/09/2020 e sua análise iniciada na mesma data.
Ao final das tratativas entre a Auditoria Médica do Programa do TST-SAÚDE e o Hospital Santa Lúcia, foi verificado que o próprio Sistema TST-SAÚDE contribuíra para a evolução da falha, uma vez que as tentativas de correção feitas pelo prestador não surtiam o resultado demandado pela Auditoria.
Ao cabo deste imbróglio, o Sistema TST-SAÚDE passou por correções pela área de tecnologia, e a Guia n° 1974175 foi cancelada, para dar lugar à nova Guia, autorizada em 14/10/2020.

Lamentamos pelo ocorrido e informamos que a Coordenadoria de Saúde Complementar está à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

12| Sugere a inserção de link para acesso ao PJE-CALC

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.359

Prezados,

Solicito que seja incluído, na pagina do TST, o link para acesso ao PJE-CALC, especialmente na área dedicada aos advogados ('Portal da Advocacia').
Atualmente existe apenas o link do 'Sistema Único de Cálculos da JT', que inclusive, no âmbito do TRT1, não é utilizado pelos advogados e servidores.

RESPOSTA

Em resposta à ocorrência n.° 312.359, informo a V. Sa. que, nesta data, foi solicitada à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação desta Corte a inclusão do link do Sistema de Cálculo Trabalhista – eCalc (https://www.trt8.jus.br/pjecalc-cidadao), na página do TST na internet, no menu Portal da Advocacia.
Atenciosamente,

13| Reclamação quanto a falta de atendimento em setor do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 2327/2020

Manifestante reclama que já está há dois dias ligando na Coordenadoria de Recursos, porém não é atendida.

RESPOSTA

Em resposta à ocorrência nº 2327/2020, esta Coordenadoria de Recursos apresenta o seguinte esclarecimento: os ramais referidos estiveram por dois dias inoperantes, visto que estavam transferidos para atendimento personalizado por um dos servidores da Coordenadoria, que teve problemas no seu aparelho celular no referido período, fato que o impossibilitou de atender as ligações. No entanto, os demais ramais da Unidade estavam funcionando e à disposição dos cidadãos.
Em face do ocorrido, medidas administrativas internas foram ultimadas para evitar que transtorno similar volte a acontecer.
Atenciosamente,

14| Solicitação sobre aprovados no concurso do TRF1;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 309.530

O TST irá liberar autorização para o TRT10 realizar aproveitamento de candidatos aprovados no concurso do TRF1?

RESPOSTA

INFORMAÇÃO N.º 028/2020 – CSJT.SEOFI

À Senhora Secretária-Geral,

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, por meio da ocorrência em epígrafe, em que o requerente questiona acerca de autorização de provimento de cargo no exercício de 2020.
Sobre o tema, inicialmente, é importante explicar que a Lei Orçamentária para 2020 foi elaborada de acordo com os parâmetros estabelecidos pela Emenda Constitucional nº 95/2016 e observando o disposto no art. 25 da Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO/2020.
Os referidos dispositivos estabelecem que os limites orçamentários dos Poderes para a despesa primária são os valores pagos em 2016, corrigidos pelo índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.
Cumpre ressaltar que a aplicação da aludida metodologia combinada com o fim da compensação de limite do Poder Executivo para outros Poderes, no percentual de 0,25%, conforme previsto na EC 95/2016, resultou na redução do orçamento da Justiça do Trabalho para 2020 em R$1.060.858.434,00.
Dessa forma, é necessário esclarecer que não há previsão de o CSJT autorizar provimento de cargos vagos, no exercício de 2020, nos moldes efetuados em anos anteriores. Todavia, cabe ressaltar que o provimento de cargo vago que não implique aumento de despesas está autorizado na forma do Art. 99 da LDO/2020 – Lei nº 13.989, de 11 de novembro de 2019.
O requerente solicita, ainda, informações acerca da possibilidade dos aprovados no concurso do TRF1 serem nomeados no TRT da 10ª Região.
Sobre o questionamento anterior, não cabe à Secretaria de Orçamento e Finanças se manifestar, tendo em vista não se tratar de matéria afeta à área.

Secretário de Orçamento e Finanças – em substituição Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

15| Solicita a suspensão dos prazos de validade de concursos vigentes;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.672

Gostaria de solicitar que seja suspenso o prazo de validade do concurso vigente para servidores no período enquanto perdurar a calamidade pública no país e enquanto não houver viabilidade orçamentária para provimento de cargos.

Peço isso para resguardar os candidatos aprovados no concurso que estão cumprindo o isolamento social recomendado pelo Ministério da Saúde.

Além disso, essa medida adia o custo necessário para realizar novo concurso público, gerando economicidade para o Tribunal.

Peço que seja considerado o artigo 7 da resolução 313 do CNJ:

'Art. 7 Nos concursos públicos em andamento, no âmbito de qualquer órgão do Poder Judiciário, ficam vedados a aplicação de provas, qualquer que seja a fase a que esteja relacionada, realização de sessões presenciais de escolha e reescolha de serventias, nos concursos das áreas notarial e registral, bem como outros atos que demandem comparecimento presencial de candidatos'.

RESPOSTA

INFORMAÇÃO CSJT.SGPES Nº 041/2020

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria nº 312.672, haja vista a Resolução CNJ n° 313/2020, a suspensão do prazo vigente de validade dos concursos públicos para servidores, enquanto perdurar a calamidade pública no país e enquanto não houver viabilidade orçamentária para provimento de cargos. Em resposta, informa-se que a validade dos concursos públicos, já homologados, encontra-se positivada no art. 37, inciso III, da Constituição Federal, o qual dispõe que "o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período". Salienta-se o teor do art. 7º da Resolução CNJ nº 313/2020, in verbis:
"Art. 7o Nos concursos públicos em andamento, no âmbito de qualquer órgão do Poder Judiciário, ficam vedados a aplicação de provas, qualquer que seja a fase a que esteja relacionada, realização de sessões presenciais de escolha e reescolha de serventias, nos concursos das áreas notarial e registral, bem como outros atos que demandem comparecimento presencial de candidatos."
A vedação supracitada decorre da necessidade de reduzir as possibilidades de contágio do Novo Coronavírus causador da COVID – 19, que proíbe a continuidade de certames em andamento, nos casos de necessidade de comparecimento presencial de candidatos, nos termos do referido artigo. Em respeito às normas constitucionais relacionadas ao tema e, ainda, aos recentes normativos editados para lidar com a atual pandemia sanitária causada pela COVID-19, não se faz possível, no presente momento, a suspensão dos prazos de validade dos concursos em andamento na Justiça do Trabalho. 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 para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Secretária de Gestão de Pessoas.

16| Solicitação de alteração do e-mail cadastrado no Sistema TST-PUSH

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 317.552

Eu sou advogado e, como tal, recebia push dos processos que patrocino perante o E.TST, porém, o e-mail que encontra-se cadastrado no sistema push não tenho mais acesso a ele, pois encerrei minha conta com o provedor Terra, e esqueci de mudar o e-mail cadastrado no sistema push deste TST, por isso mesmo, não estou recebendo mais os push dos processos que patrocino. Mesmo que me encaminhe nova senha para ter novo acesso, torna-se impossível acessar com o e-mail atualmente cadastrado no sistema push, porque não tenho mais acesso ao mesmo, em razão de encerramento do meu contrato com o Provedor Terra.
Por conta disso, requeiro ao órgão gestor do Sistema Push, que altere o meu e-mail, retirando do sistema o e-mail anterior' e substituindo pelo novo email. Após o que, requeiro também que envie uma senha de acesso, se for o caso.Grato.

RESPOSTA

Em atenção à Ocorrência de Ouvidoria nº 317.552, a qual solicita alteração de endereço eletrônico no sistema Push, informamos que a solicitação foi atendida por meio do chamado CSTI 616.775, encerrado no dia 09/09/2020.

17| Solicitação de verificação de situação processual

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 315.869

Sou adv. BRF SA. Este proc. consta autuado no TST desde 2010. No cabeçalho consta informação 'Remetido o PROCESSO FÍSICO à origem em razão da conversão em processo eletrônico'. O processo na origem esta aguardando julgamento, sem qualquer movimentação, de
igual forma não constam movimentações no TST. Gostaria de entender onde o processo se
encontra e qual o status de julgamento, bem como os procedimentos para impulsionar o
andamento processual.

RESPOSTA

Em resposta à ocorrência n.° 315869, informo a V. Sa. que, após levantamento realizado por esta Secretaria-Geral Judiciária, constatou-se falha nos procedimentos de digitalização do Processo AIRR-1624-80.2010.5.12.0000, razão pela qual o arquivo eletrônico não fora internalizado no Sistema eSIJ.
Na data de ontem, todos os procedimentos pendentes foram efetuados e o processo encontra-se distribuído ao Exmo. Desembargador Convocado João Pedro Silvestrin, no âmbito da 5ª Turma.
Atenciosamente,

18| Concurso

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 300.829

Prezados, Bom dia.

Consulto se há previsão de aproveitamento de lista de aprovados do concurso para o Tribunal Regional Federal 5ª Região para outros cargos (analista e técnico) a exemplo do que ocorreu para o cargo de Analista Judiciário, Área de Apoio Especializado, Especialidade: Medicina (Clínica Geral), Nível Superior, Classe A, Padrão 01, do Quadro Permanente de Pessoal da Secretaria do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, com fundamento no artigo 7º da Lei nº.11.416/2006, vago em decorrência ato nº 74, de 10 de julho de 2019 publicado em 15 de julho de 2019 no Diário Oficial da União.

Tendo em vista que há 08 (oito) cargos vagos para analista judiciário e 10 (dez) para técnico no Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região conforme consta disponível na planilha contida no endereço:

http://asp1.trt19.jus.br/docspdf/scdocs/transparencia/TRANSPARENCIA_20190808102614295.pdf .

Desde já agradeço a atenção.

RESPOSTA

Cuida-se de ocorrência registrada no Sistema de Ouvidoria, por meio da qual o interessado consulta se há previsão de aproveitamento de aprovados do concurso do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, para provimento de outros cargos (Analistas e Técnicos) na Justiça do Trabalho.
O interessado embasou seu pedido na publicação de ato do Tribunal Regional do Trabalho da 19a Região, em que nomeou candidato habilitado no concurso do TRF da 5a Região para exercer o cargo efetivo de Analista Judiciário, Área de Apoio Especializado, Especialidade Medicina do Quadro Permanente da Secretaria daquele Regional.
Informou ainda que, conforme planilha disponível na "Transparência" do site do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, existem 8 (oito) cargos vagos de Analista Judiciário e 10 (dez) de Técnico Judiciário.
Em resposta, cumpre informar que a utilização do instituto do aproveitamento de candidatos de outros concursos é ato discricionário dos Tribunais Regionais do Trabalho, observada a jurisprudência do TCU a respeito do tema, principalmente o Acórdão n° 569/2006 TCU-Plenário.

Coordenador de Gestão de Pessoas

19| Informações sobre a composição de Gabinetes

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 297.635

Boa Noite. Gostaria de saber a composição de um gabinete de ministro. Quantos e quais são os Cargos em Comissão que ficam à disposição do Ministro? E quantas funções comissionadas? Muito obrigado!

RESPOSTA

Senhora Coordenadora de Informações Funcionais,

Em resposta à ocorrência nº 297.635, da Ouvidoria do Tribunal, constante do seq. 1, na qual o reclamante requer informações acerca da composição de Gabinetes de Ministros do TST, bem assim de cargos em comissão e funções comissionadas ali lotadas, informa-se a V. Sa. que a lotação de cada Gabinete de Ministro é de até 40 (quarenta) servidores.
Informa-se ainda que, no tocante à composição de cargos em comissão e funções comissionadas, há 7 (sete) cargos em comissão, sendo 1 (um) Chefe de Gabinete, Nível CJ-3, 5 (cinco) Assessores de Ministro, Nível CJ-3, e 1 (um) Assistente Judiciário, Nível CJ-1, e 30 (trinta) funções comissionadas nessas unidades.
Diante do exposto, submete-se o feito à apreciação de V. Sa, com proposta de encaminhamento à consideração superior para as providências cabíveis.

Supervisor da Seção de Anotação de Dados Funcionais e Publicação Substituto.

20| Informações sobre Plano de Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 306.838

Peço por favor que informem se os Ministros do TST e os servidores do Tribunal tem direito de incluir pais e mães no Plano de Saúde que lhes é concedido pelo TST?

Caso positivo, com base em que Lei ou Documento o procedimento é adotado e com quantos % o Ministro/Empregado paga em cada tratamento de saúde, consultas e exames realizados por pai e mãe e se paga mensalidade por cada um destes dependentes incluídos no Plano?

RESPOSTA

Em atenção à Ocorrência nº 306838, a Coordenadoria de Saúde Complementar esclarece a seguir as normas do Programa TST-SAÚDE acerca das dúvidas apresentadas pelo reclamante.

Os beneficiários titulares, ministros ou servidores, do Programa TST-SAÚDE podem inscrever como dependentes o pai e a mãe, desde que seja comprovada a dependência econômica em relação ao titular, conforme prevê o inciso V do Art. 42 do Regulamento do Programa TST-SAÚDE.

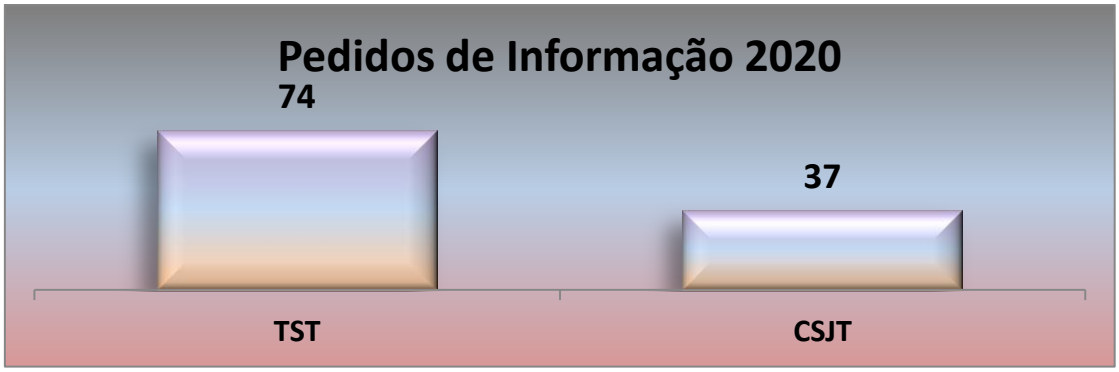
O dependente econômico é a pessoa sem economia própria que vive a expensas do beneficiário titular e devidamente registrada nos seus assentamentos funcionais, conforme dispõe o art. 241 da Lei nº 8.112/1990, entendendo-se por pessoa sem economia própria aquela que não tem rendimento próprio, de qualquer fonte, em valor superior a 1 (um) salário-mínimo, tanto os titulares quanto os dependentes contribuem com mensalidades e coparticipação específicas ao Programa TST-SAÚDE, sendo possível ao reclamante consultar a tabela de mensalidades e os percentuais de coparticipação na página do Programa TSTSAÚDE, pelo link www.tst.jus.br/tstsaude, clicando em "Portal do Beneficiário" e, em seguida, escolhendo a opção "Mensalidade e Coparticipação".
Atenciosamente,
Coordenador de Saúde Complementar

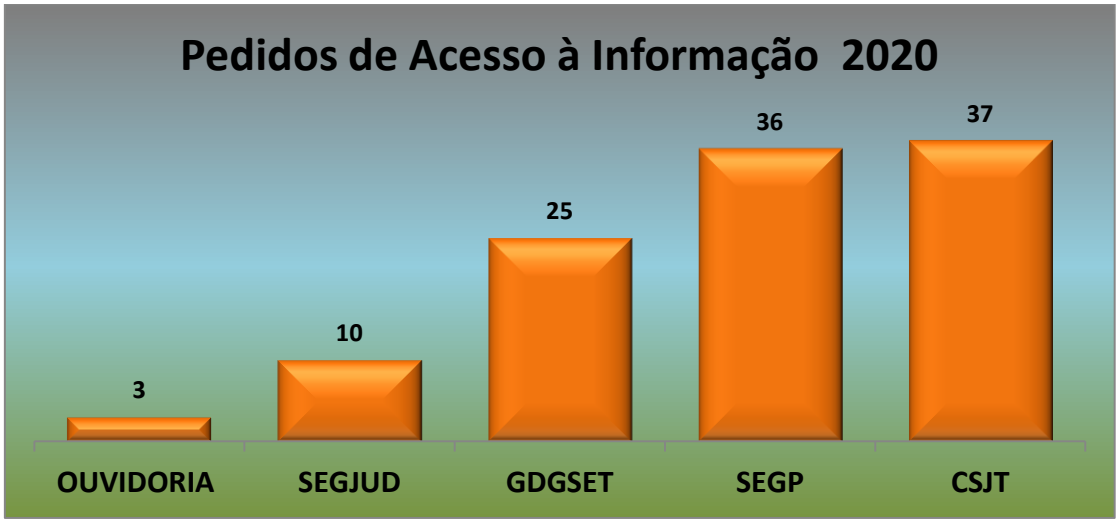
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT

4.1 Pedidos de informação atendidos por Unidade

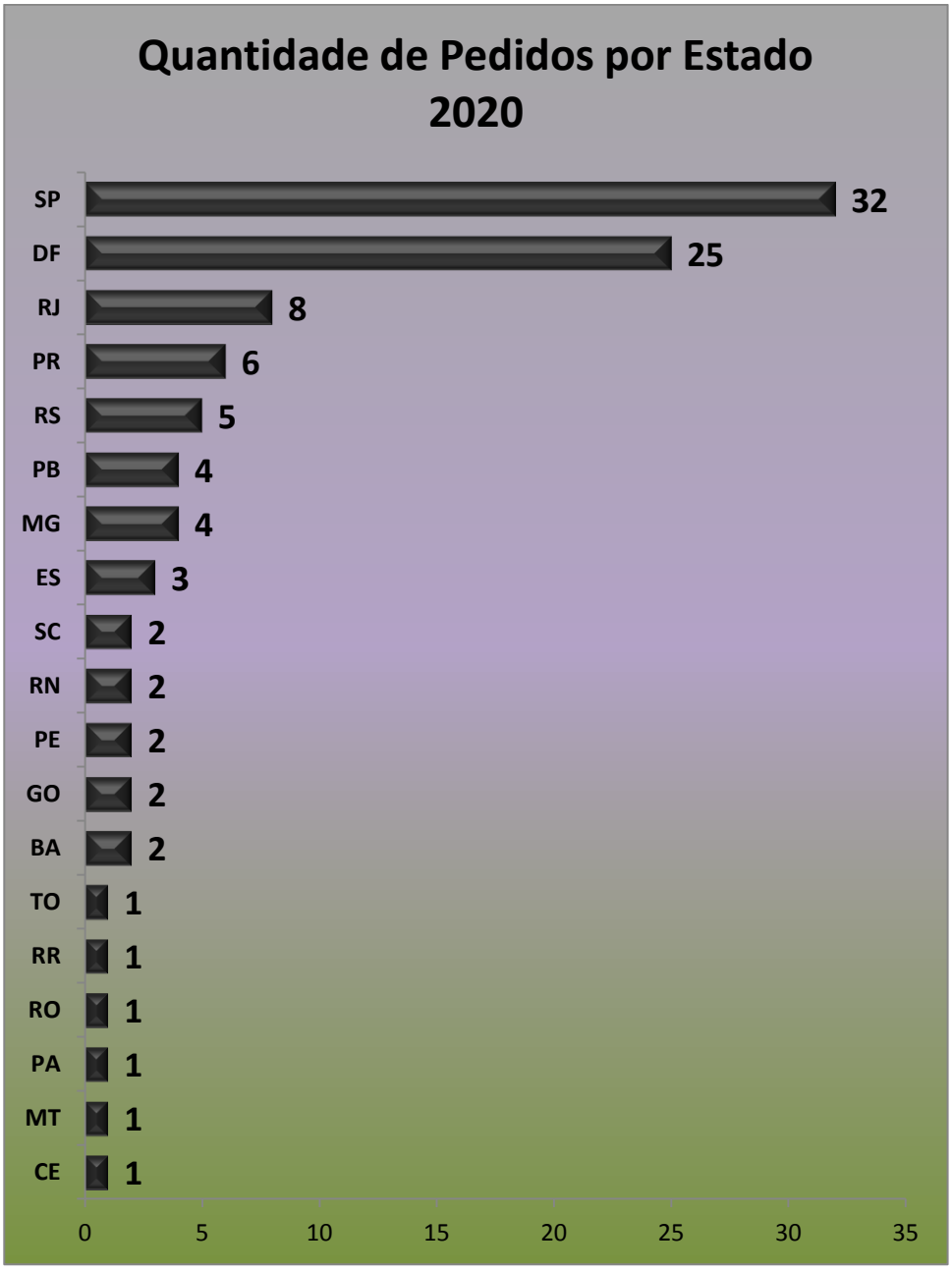
Conforme o Ato conjunto TST.Gp.Ouv nº529, de 29/11/2018, art.7º, inciso VII e ao disposto na Lei 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação – LAI),* compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber e acompanhar os pedidos de informação relativos à Lei nº12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos, conforme normativo interno do TST.

Em 2020, a Ouvidoria recebeu um total de **111** pedidos de acesso à informação com **3** redirecionados, **13** indeferidos/negados e **95** atendidos, encaminhados às seguintes unidades: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **37** (**33,1%**), Secretária-geral da Presidência **36** (**32,4%**), Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **25** (**22,5%**), Secretária-geral Judiciária **10** (**9%**) e Ouvidoria **3** (**3%**).



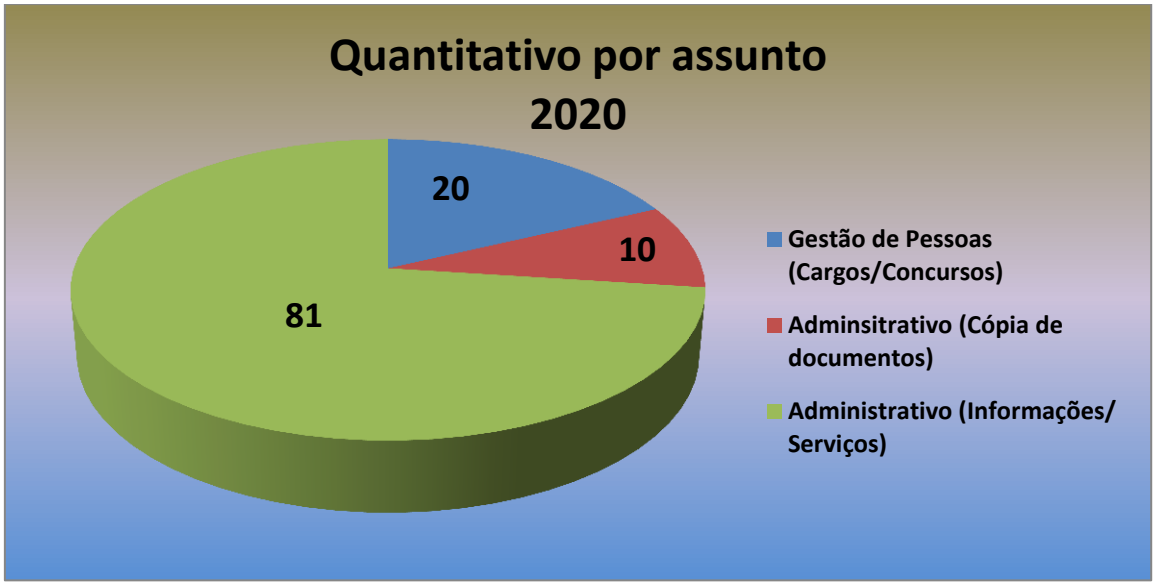


Em relação à proveniência dos pedidos, constata-se que a unidade da federação com maior número de pedidos é São Paulo (**32**), seguido pelo Distrito Federal (**25**) e Rio de Janeiro (**8**).



4.2 Ocorrências por assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere à informações/serviços do Tribunal **81** (**72,9%**). Estão entre os pedidos registrados: informação sobre o edital de licitação para construção da sede do TST, nomeações de cargos no Tribunal Superior do Trabalho e solicitação de informações sobre tele trabalho no âmbito do TST.



5. DESTAQUES DE SIC DO ANO

1 | Solicita informações sobre a aplicação da contabilidade de custos nos tribunais do Brasil

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 1586/2020

Prezado (a), por gentileza, estou fazendo um levantamento referente a aplicação da contabilidade de custos nos tribunais do Brasil. O TST possui o Sistema de Informação de Custos da Justiça do Trabalho, as premissas do sistema foram escolhidas pelo TST ou definidas pelo CSJT? Qual a previsão para implantação em todos os TRT do Brasil? Já existe algum TRT com sistema de custos operante, e caso haja, o TST é que definiu as premissas do sistema? Muito grato pelo retorno

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral, 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, por meio da ocorrência em epígrafe, em que o interessado solicita informações a respeito da Gestão de Custos na Justiça do Trabalho. Esta Secretaria, instada a se manifestar sobre o assunto, informa que o Tribunal Superior do Trabalho desenvolveu um Sistema de Custos (SIC-JT) e teve suas premissas definidas como projeto piloto do Grupo de Trabalho de Custos – GT Custos (ATO CSJT.GP.SG nº 398/2013). O grupo concluiu suas atividades e sugeriu a criação de um Comitê Gestor (ATO CSJT.GP.SG nº320/2017) responsável por coordenar as ações referentes à implantação da Meta 9 do Planejamento Estratégico do CSJT (Implantar o Sistema de Custos em toda a Justiça do Trabalho até 2020). O Comitê Gestor do Sistema de Custos da Justiça do Trabalho desenvolveu o modelo de mensuração de custos e as premissas básicas da metodologia a serem utilizadas (rotina de registro, objetos de custos, codificação dos centros de custos e critérios de definição de competência). A partir de abril de 2019, todos os tribunais regionais e o Tribunal Superior do Trabalho têm a obrigatoriedade de preencher, em seus sistemas estruturantes, informações de custos, que alimentam o Sistema de Informação de Custos do Governo Federal (SIC-Gov). Assim, os tribunais utilizam as informações disponibilizadas no SIC-Gov, extraídas com a ferramenta Tesouro Gerencial. Atualmente, o Sistema de Custos da Justiça do Trabalho está em processo de incorporação ao Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira (SIGEO), o que possibilitará a divulgação das informações de custo de forma dinâmica e permitirá a inclusão de outros dados (especialmente os de caráter físico) para incremento das análises de economicidade e eficiência na aplicação dos recursos públicos. O ATO CSJT.GP.SG n° 106/2020 encerrou as atividades do Comitê Gestor do Sistema de Custos e definiu que a coordenação da Gestão de Custos na Justiça do Trabalho será de competência de equipe a ser definida no Plano de Gerenciamento do Projeto de integração do Sistema de Informação de Custos da Justiça do Trabalho (SIC-JT) ao SIGEO. Até a implantação efetiva do Plano de Gerenciamento, a Gestão de Custos na Justiça do Trabalho é atribuição da Secretaria de Orçamento e Finanças do CSJT.

Secretário de Orçamento e Finanças do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

2 | *Solicita informações sobre utilização de inteligência artificial*

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 3393/2020

Gostaria de obter informação se o órgão utiliza tecnologias de inteligência artificial, algoritmo ou sistema automatizado de decisão de aprendizado por máquinas em suas iniciativas. Em caso positivo, gostaria de obter as seguintes informações: Qual o nome da ferramenta utilizada (se houver)? Qual a categoria de aplicação da ferramenta? Por exemplo: classificação de imagens, reconhecimento facial, sistemas de recomendação, estimativa da risco, chatbots.. A ferramenta foi desenvolvida interna ou externamente? Foi comprada pronta? Se sim, de qual fornecedor? Qual o modelo estatístico utilizado na ferramenta? Por exemplo: regressão logística, árvore de decisão, redes neurais. Qual o grau de apoio que a ferramenta oferece? Por exemplo: ferramenta faz diagnósticos e toma decisões, faz diagnósticos e sugere ações, ou faz diagnósticos, mas não sugere ações Quais as saídas (outputs) da ferramenta? Por exemplo, probabilidade de determinado caso apresentar fraude; ou concessão ou não de crédito. Quais são os principais conjuntos de features/variáveis usados como entrada para treinar a ferramenta? Por exemplo: região e IDH de um município para um sistema de estimativa de risco de fraudes; presença no cadastro positivo para concessão de crédito. No desenvolvimento e/ou implementação da ferramenta, foram considerados possíveis vieses em seu desempenho? Por exemplo: sua eficácia é melhor com determinados grupos? No desenvolvimento e/ou implementação da ferramenta, foi considerada a obrigatoriedade de revisão humana das decisões automatizadas?

RESPOSTA

Senhor Secretário da Tecnologia da Informação e comunicação, Trata-se de Ocorrência do Sistema de Ouvidoria, com o registro de pedido de informações da Tamara Furmam. Abaixo seguem os esclarecimentos requeridos: Gostaria de obter informação se o órgão utiliza tecnologias de inteligência artificial, algoritmo ou sistema automatizado de decisão de aprendizado por máquinas em suas iniciativas? Sim. Qual o nome da ferramenta utilizada (se houver)? Bem-te-vi. Se a pergunta for em relação às ferramentas que usamos para desenvolver a aplicação, as mais importantes seriam: H2o, Gensim, MLFlow, Spark, Pentaho. Qual a categoria de aplicação da ferramenta? Por exemplo: classificação de imagens, reconhecimento facial, sistemas de recomendação, estimativa da risco, chatbots? Classificação de processos e previsões sobre a tramitação do processo nos Gabinetes do TST. A ferramenta foi desenvolvida interna ou externamente? Desenvolvida internamente. Foi comprada pronta? Se sim, de qual fornecedor? Não. Foi desenvolvida internamente e todas as tecnologias utilizadas são opensource. Qual o modelo estatístico utilizado na ferramenta? Por exemplo: regressão logística, árvore de decisão, redes neurais? Utilizamos dois tipos de modelos: 1. Word2Vec - é um algoritmo de processamento de linguagem natural desenvolvido pela Google e que usa modelos de redes neurais rasas. 2. XGBoost - é um algoritmo ensemble construído sobre modelos de árvores de decisão. Qual o grau de apoio que a ferramenta oferece? Por exemplo: ferramenta faz diagnósticos e toma decisões, faz diagnósticos e sugere ações, ou faz diagnósticos, mas não sugere ações Faz diagnóstico mas não sugere ações. A ferramenta tenta prever qual será a tramitação dos processos, mas cabe aos servidores do Gabinete decidir como usar essa informação. Quais as saídas (outputs) da ferramenta? Por exemplo, probabilidade de determinado caso apresentar fraude; ou concessão ou não de crédito. São quatro saídas (para processos com recurso de revista conclusos no gabinete): 1. Denegação ou não do processo por ausência de transcendência (e a probabilidade); 2. Assessor mais provável a analisar o processo (e a probabilidade); 3. Qual será a decisão do processo (e a probabilidade); 4. Como será a decisão do processo, se monocrática ou colegiada (e a probabilidade) O usuário pode usar essas saídas para traçar estratégias de distribuição no seu Gabinete (por exemplo, localizar todos processos no

acervo com grande chance de serem denegados por ausência de transcendência e encaminhá -los para um assessor específico analisar). Quais são os principais conjuntos de features/variáveis usados como entrada para treinar a ferramenta? Por exemplo: região e IDH de um município para um sistema de estimativa de risco de fraudes; presença no cadastro positivo para concessão de crédito? São quatro entradas: 1. O texto dos recursos de revista juntados pelos advogados; 2. O texto dos agravos de instrumento sobre recurso de revista juntados pelos advogados; 3. O texto dos acórdãos produzidos pelo TRT; 4. O texto das decisões de admissibilidade produzidas pelo TRT. Todos esses textos são convertidos em vetores multidimensionais a partir do modelo Word2Vec mencionando anteriormente. Esses vetores são as features usadas nos modelos preditivos, construídos com o algoritmo XGBoost. No desenvolvimento e/ou implementação da ferramenta, foram considerados possíveis vieses em seu desempenho? Por exemplo: sua eficácia é melhor com determinados grupos? Até o momento não. O único tratamento feito foi o de desconsiderar situações nas quais não existe uma quantidade relevante de exemplos para treinar os modelos preditivos. Por exemplo, nos gabinetes em que o Ministro raramente denega processos por ausência de transcendência, esse tipo de modelo não será produzido (pois esse modelo estaria enviesado a prever todos os processos com o mesmo resultado, "não denegado por ausência de transcendência"). No desenvolvimento e/ou implementação da ferramenta, foi considerada a obrigatoriedade de revisão humana das decisões automatizadas? Sim. A ferramenta não realiza nenhuma ação, apenas apresenta as previsões para o usuário, que pode considerá -las ou não.
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas

3 | Solicita informações sobre realização de concurso público

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 3636/2020

Olá! tudo bem? Existe alguma expectativa de concurso para 2020? Ou nos seguintes anos? Gostaria de saber sobre este andamento, como faço para acessar? Existe algum número de protocolo? Por exemplo no SEI ou outro local. Quais cargos, vagas com cargos cagos, ano que poderá ocorrer? Posso ter acesso? Em qual sistema posso acompanhar? Como faço para ter acesso ao Processo ? Projeto de Básico do concurso? Preciso encaminhar algum documento e/ou requerimento para ter acesso? Desde já agradeço pela atenção.

RESPOSTA

Tratam os autos de pedido de informações à Ouvidoria desta Corte, seq. 1, em que a reclamante questiona acerca da expectativa de haver um novo concurso no ano de 2020 ou nos anos seguintes. Acerca do questionamento, informa-se que não há previsão para um novo certame, visto que o concurso público para provimento de cargos vagos e formação de cadastro de reserva para esta Corte está vigente, conforme Edital n° 1, publicado no DOU de 10/8/2017. Informa-se, também, que o prazo de validade do Concurso Público realizado por este Tribunal foi prorrogado por mais dois anos, a partir do prazo inicialmente previsto e, também, declarada suspensa a contagem do prazo de validade enquanto perdurarem os efeitos do Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020, conforme ATO SEGPES.GDGSET. GP Nº 177, publicado no DOU de 11/5/2020. Por fim, esclarece-se que as informações relativas aos concursos públicos realizados pelo TST, tanto o vigente quanto os antigos, podem ser acompanhadas no sítio http://www.tst.jus.br/web/guest/concursos. Sendo estas as informações pertinentes, encaminham-se os autos à consideração de V.Sa. com proposta de envio à Secretaria de Gestão de Pessoas.
Supervisora da Seção de Gestão de Cadastro e Provimento

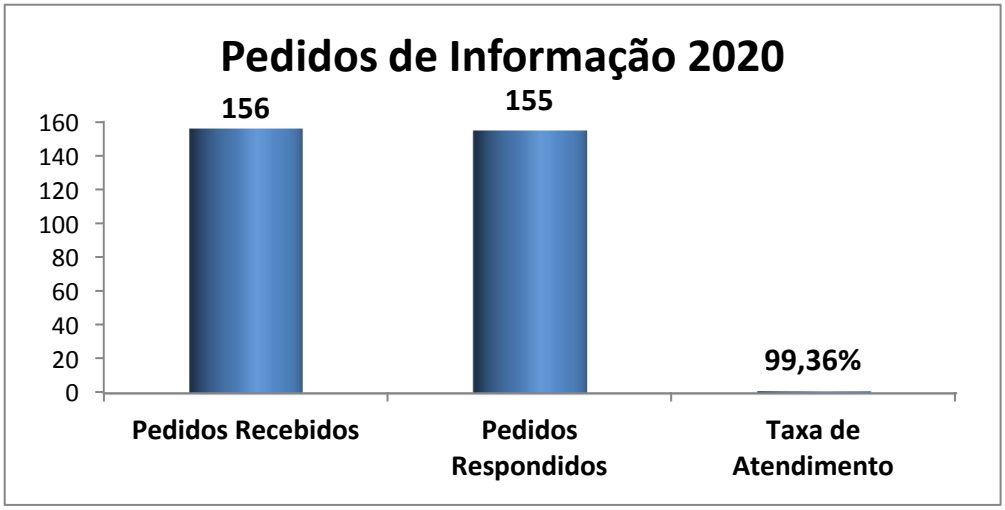
4 | Solicita informações sobre contrato de serviço de Tecnologia de Informação

MANIFESTAÇÃO Ocorrência nº 3794/2020 *Informar se este órgão tem contrato, convênio, ou instrumento congênere (indicando, caso positivo) que regule a prestação de serviço de Tecnologia da Informação, como por exemplo: suporte técnico ao banco de dados, suporte técnico para equipamentos de informática, serviço de acesso corporativo à internet, o desenvolvimento de sistemas, serviço de comunicação (voz e dados) e emissão certificação digital, entre outros.*
RESPOSTA *Senhores, Em atenção ao solicitado no seq. 1, no sentido de "Informar se este órgão tem contrato, convênio, ou instrumento congênere que regule a prestação de serviço de Tecnologia da Informação", informa-se que o Tribunal possui contratos de prestação de serviços de Tecnologia da Informação e destaca-se que as informações referentes aos contratos em pauta estão disponíveis no Portal da Transparência do site do TST na Internet, opção "Transparência", "Licitações e Contratos", "Contratos", ou ainda pelo endereço eletrônico https://aplicacao7.tst.jus.br/sacwebcp/PesquisarContratos.do, em função da previsão do Art. 8º, § 1º, inciso IV da Lei 12.527/2011.* *Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação*

6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO EXERCÍCIO

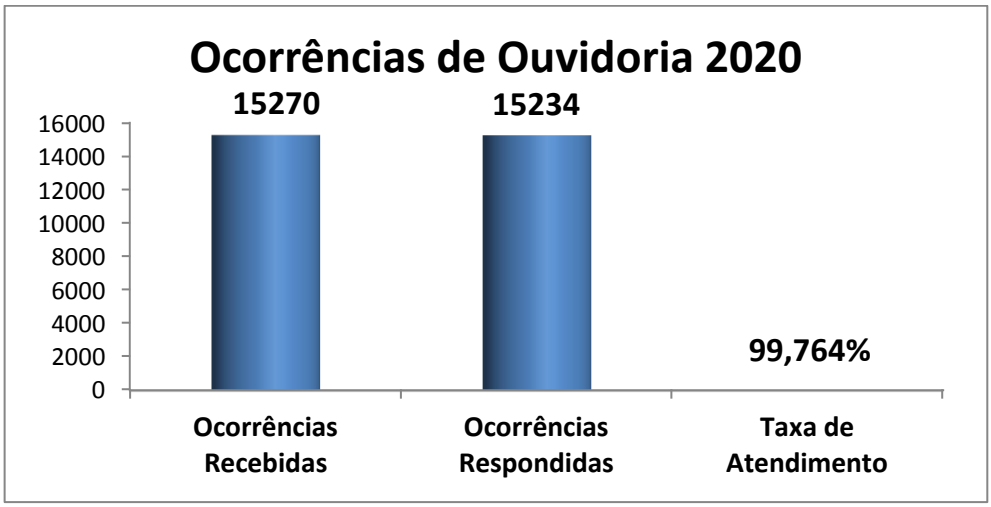
A Ouvidoria passará a demonstrar o percentual de atendimento de Ocorrências de Ouvidoria e de LAI por período. Esse procedimento configura-se como importante dado gerencial a ser considerado nos atendimentos feitos pela Unidade. Para tanto, considera-se atendimento/resposta, o tratamento dispensado ao pedido do manifestante, desde a sua entrada em nosso sistema pelos diversos canais disponíveis, o encaminhamento à unidade do Tribunal ou do Conselho, responsável e detentora do conhecimento específico de cada pedido e da resposta célere e objetiva, observando-se, em cada passo, as diretrizes existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

Abaixo, estão representados os resultados alcançados no exercício de 2020 para os Pedidos de Informação, que são atendidos, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 156 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu 155 pedidos, atingido um percentual de atendimento de 99,36%.



Nesse segundo demonstrativo, apresenta-se o resultado de 99,76% para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no exercício de 2020, considerando o atendimento de 15.234 Ocorrências, de um total

de 15.270 Ocorrências registradas em nosso sistema até a presente data.



Por fim, demonstra-se os números alcançados no ano de 2020, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de 99,76% no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.

7. AÇÕES DO ANO

Durante o ano de 2020, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST e o CSJT:

1. Participação da Ouvidoria do TST na 27ª Reunião do Colegiado de Ouvidores, realizada em fevereiro de 2020, na sede do Tribunal Superior do Trabalho, onde foram tratados assuntos pertinentes à organização das atividades do Colégio de Ouvidores para o exercício e deliberados assuntos de importância para as Ouvidorias da Justiça do Trabalho.

2. Em março de 2020, a Exma Sra. Ministra Maria Helena Mallman foi eleita a Ministra Ouvidora e o Exmo. Sr. Ministro Alexandre Agra Belmonte foi eleito o Ministro Ouvidor Substituto, para dirigir a Ouvidoria do TST e do CSJT, para o próximo biênio, conforme Resolução Administrativa n. 2130, de 02/03/2020.

3. Considerando que, em março de 2020, o Brasil foi atingido pela Pandemia da COVID-19, a Presidência do TST determinou a realização de trabalho remoto para todas as unidades do Tribunal, com exceção de alguns serviços classificados como essenciais. Dessa forma, a Ouvidoria do TST e do CSJT tem dado continuidade ao atendimento prestado ao público, com o atendimento telefônico do telefone geral do TST (4300) sendo efetivado em regime de trabalho remoto e o atendimento de Ouvidoria pelos canais usuais, sistema e e-mail, sendo também prestado de forma remota. A partir de novembro de 2020, com a edição do Ato Conjunto TST.GP.GVP.CGJT Nº 316, a Ouvidoria retornou com os serviços presenciais com 30% de seu efetivo.

4. Passamos a contabilizar as manifestações de Ouvidoria provenientes do *Facebook* e *Instagram*, restando demonstrados os resultados desses importantes veículos nos relatórios trimestrais de Ouvidoria e LAI. Essa ação resulta num aumento significativo da interação do usuário-cidadão e o Tribunal Superior do Trabalho e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

5. Nos meses de fevereiro e março, por solicitação da Assessoria Estratégica do CSJT, a Ouvidoria operacionalizou, com o apoio da SETIN, a Pesquisa de Satisfação dos Tribunais Regionais do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho. A Pesquisa em questão teve como objetivo a coleta de subsídios para a elaboração do Planejamento Estratégico do CSJT e dos Tribunais Regionais do Trabalho.

6. A Ouvidoria passou a manter contados com a Ouvidoria do CNJ – Conselho Nacional de Justiça para, além de trocar experiências e informações, obter relatórios atualizados do quantitativo de mensagens encaminhadas por aquele Conselho e tratadas no âmbito da Ouvidoria do TST durante o exercício, item que, dentre outros, subsidia a pontuação correspondente ao Selo Justiça em Números, conferido por aquele Conselho.

7. Participação da Ouvidoria do TST e do CSJT em reunião do Colegiado de Ouvidores, realizada em junho de 2020, à distância, onde foram discutidas principalmente as ações a serem adotadas pelas Ouvidorias com a entrada em vigor da LGPD.

8. A Ouvidoria tem monitorado as reclamações quanto ao atendimento telefônico de usuários externos, no contexto de trabalho remoto, e atuado em sintonia com as unidades responsáveis para a resolução de eventuais problemas.

9. A Ouvidoria , como participante da CPPE - Comissão Permanente de Planejamento Estratégico, integrou as reuniões da Comissão no período, para elaboração do Novo Planejamento Estratégico do Tribunal.

10. A Ouvidoria iniciou estudos, visando o melhor entendimento das políticas e diretrizes concernentes à nova Lei Geral de Proteção de Dados. Para tanto, foi realizado amplo estudo , com levantamento e diagnóstico das atividades desenvolvidas, o que culminou com a adoção de novas rotinas, coerentes com a nova norma.

11. A Ouvidoria também participou de reuniões mensais por vídeo-conferência com o Comitê Gestor do Sistema Proad, para discussão e adoção de diretrizes previstas para desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema.

12. Realizou-se a implantação e utilização do novo sistema, PROAD-OUV, pela Ouvidoria, no mês de setembro. Trata-se de sistema criado e mantido pela equipe de tecnologia do TRT da 12ª Região; a implantação ocorreu com o auxílio da equipe de tecnologia da do TST. Com a iniciativa, a Ouvidoria estará apta a prestar os seus serviços à população de forma mais célere e eficiente.

13. Implantação na Ouvidoria de pesquisa de satisfação automática para atendimentos telefônicos de Ouvidoria. O referido sistema foi implantado pela SETIN do TST, e permite que o manifestante possa avaliar os serviços da Ouvidoria assim que finaliza o atendimento. A estatística do atendimento passará a constar de nossos relatórios trimestrais e anuais, com a finalidade de demonstrar os níveis de satisfação do usuário de forma pontual.

14. Participação da Ouvidoria nas oficinas do Planejamento Estratégico do TST e do CSJT, para a confecção do Planejamento (2021 a 2026), com amplas discussões e participação das unidades correspondentes;

15. Revisão das perguntas que integrarão a Pesquisa de Satisfação do TST para o período 2021/2026, com a participação de todas as unidades vinculadas aos temas constantes da Pesquisa. Procura-se no momento, modernizar as perguntas e submetê-las ao crivo das unidades vinculadas e da Coordenadoria de Pesquisa e Estatística do TST , para análise e parecer técnico.

16. A Ouvidoria passou a integrar a ComLGPD, Comissão instituída para estabelecer regras par a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 e demais regulamentos similares, no âmbito do Tribunal e do Conselho.

17. Com o encerramento da Pesquisa de Satisfação do TST, em novembro de 2019, após a compilação dos dados pela Secretaria de Estatística do TST, a Ouvidoria procedeu à divulgação dos dados alcançados, dentre as principais autoridades do Tribunal e a ASGE – Assessoria e Gestão Estratégica, que coordena o comportamento das metas estratégicas do Tribunal. Nesse sentido, cumpre informar que a Pesquisa de Satisfação de 2019 demonstrou que o índice denominado ISAT – Índice de Satisfação do público que lida com o TST atingiu o resultado de 70,1%, o qual observou as expectativas do Planejamento Estratégico do TST para o exercício, que era de 69%.

8. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Neste tópico, são apresentadas algumas ações adotadas no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT, as quais resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal neste ano de 2020:

1. **Ocorrência 308.272**

   Reclamação das condições precárias do vestiário do Bloco C do TST. O assunto foi submetido à Coordenadoria de Manutenção e Projetos – CMAP, unidade responsável pela manutenção predial, que informa a adoção de providências para resolução dos problemas apontados.

2. **Ocorrência 310.401**

   Reclamação sobre a nova rotina para obtenção de empréstimo consignado junto ao setor de pagamento do TST. O assunto foi submetido à Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal, mediante memorando e prestou os esclarecimentos pertinentes ao manifestante.

3. **Ocorrência 312.015**

   Solicitação referente à alternativa às mães nutrizes de bebês tendo em vista a suspensão dos serviços do berçário do TST. O assunto foi submetido à Secretaria-Geral da Presidência, que informou que a suspensão dos serviços presenciais vem atender à necessidade de se evitar o contágio do Novo Coronavírus, tem caráter temporário, e está regulamentado pelo Ato GDGSET.GP nº126, de 17 de março de 2020.

4. **Ocorrência 311.680**

   Manifestante sugeriu a inserção de abas de jurisprudência, como nova funcionalidade para o Sistema de Busca de Jurisprudência do TST. A ocorrência foi encaminhada para a Coordenadoria de Jurisprudência, que informou que a proposição será avaliada em conjunto pela referida Coordenadoria e pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

5. **Ocorrência 308.780**

   Manifestante sugeriu que as letras do site do TST sejam mais visíveis. Em resposta, a Secretaria de Comunicação Social, informou que serão implementadas melhorias, seguindo a versão

1.2 do Guia de Padronização das Páginas Iniciais da Justiça do Trabalho, disponibilizado aos Tribunais em 05/02/2020.

6. **Ocorrência 308.195.**

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil em Campinas – SP. A Exma Sra Ministra determinou o envio de Ofícios ao Ministério Público do Trabalho de São Paulo e ao Coordinfância – Coordenadoria Nacional de Combate à Exploração do Trabalho da Criança do Adolescente, programa do MPT em que os procuradores buscam erradicar o trabalho infantil.

7. **Ocorrência 312.847**

Manifestante reclama sobre a divulgação e os critérios do programa de vacinação do TST, que foi oferecida somente para crianças a partir de 09 anos e sugere a retirada desse critério de idade mínima. O assunto foi submetido à Secretaria de Saúde que respondeu que a sugestão iria ser avaliada para o próximo exercício.

8. **Ocorrência 312.951**

Ocorrência foi encaminhada para solução de problemas no E-doc no IOS, sistema que não abre via IOS. A SETIN respondeu que uma nova versão do sistema e-doc está sendo desenvolvida, com previsão de conclusão em junho de 2020.

9. **Ocorrência 30619**

Manifestante encaminhou sugestão sobre os concursos na Justiça do Trabalho. Que fosse feito um concurso unificado de Primeiro e Segundo graus de servidores na Justiça do Trabalho, a exemplo do concurso realizado para Magistrados, O assunto foi ao CSJT, que informou que a manifestação será registrada, podendo subsidiar futuras ações nesse sentido.

10. **Ocorrência 310.467**

Manifestante encaminhou sugestões para normatizar o rodizio de substitutos de supervisores de seção, bem como sobre restrição para designação de outro supervisor para a substituição. A Coordenação de Gestão de Pessoas do CSJT respondeu que a sugestão será registrada e será objeto de verificação, tão logo o tema vier a ser estudado.

11. Ocorrência 313.671

Manifestante sugeriu a criação de curso EAD sobre o TST, a exemplo de curso ofertado pelo STJ sobre sua história, competência e organização interna – A coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas encaminhou a solicitação efetuada à unidade competente a fim de verificar a possibilidade de produção do curso ora sugerido.

12. Ocorrência 313.919

Reclamação sobre a ausência de solução em chamado de suporte, relatando a dificuldade para realizar cadastramento como perfil de advogado no sistema PJe do TST. O coordenador de Processos Eletrônicos atualizou o cadastro do usuário e alterou o perfil do solicitante para advogado no sistema.

13. Ocorrência 313.207

Solicitação a respeito de fornecimento de senha para acesso ao Sistema de Visualização de Autos. O secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação informou que a senha foi regulamente enviada ao usuário, assim solucionando a ocorrência.

14. Ocorrência 313.430

Solicitação para a correção de procedimento na 2º turma. A secretaria da segunda turma seguindo as diretrizes necessárias à adequada prestação de serviços aos usuários, prestou as informações necessária ao solicitante.

15. Ocorrência 312.451

Manifestante solicitou a flexibilização na regra do trabalho remoto do TST. Houve uma deliberação do Comitê de Gestão do Teletrabalho, constante da Ata da 2ª reunião do ano de 2020, autorizando os gestores de servidores em regime de teletrabalho a decidir quanto à necessidade de adequação das atividades/serviços prestados por esses servidores durante o período de restrição das atividades presenciais no âmbito do TST e CSJT.

16. Ocorrência 313.868

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil em Jussara - GO. Considerando a gravidade do caso, foi encaminhado o feito para conhecimento e providências que julgar pertinentes, com Ofícios à Exma. Sra Ministra Kátia de Magalhães Arruda, como participante do Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil e à Coordenadoria Nacional do Coordinfância do Ministério Público do Trabalho.

17. Ocorrência 313.752

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil em Fortaleza - CE. Considerando a matéria e a participação de V. Exª no Programa de Combate ao Trabalho Infantil como Coordenadora, foi encaminhado o feito para conhecimento e providências, com Ofícios ao Exma. Senhora Ministra Presidente do TST e do CSJT, à Procuradoria-Geral do Trabalho e à Coordenadoria Nacional do Coordinfância, da Procuradoria-Geral do Trabalho.

18. Ocorrência 314.572

Manifestante solicitou a alteração de prenome nos sistemas do TST; a Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal procedeu à alteração conforme solicitado na Ouvidoria pela manifestante.

19. Ocorrência 317.552

Manifestante solicitou a alteração de email no Sistema PUSH do TST; a Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal procedeu à alteração conforme solicitado na Ouvidoria pela manifestante.

20. Ocorrência 315.634

Manifestante solicitou a atualização da aba Biblioteca, Normas do site do Programa Trabalho Seguro (PTS), em 20.07.2020; a Secretaria Geral Judiciária do Tribunal procedeu à atualização conforme solicitado na Ouvidoria pela manifestante.

21. Ocorrência 314.628

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil na cidade de Nova Iguaçu, Rio de Janeiro. Considerando a natureza do caso, foram encaminhados Ofícios à Presidência do TST e à Exma. Sra Ministra Kátia de Magalhães Arruda, como participante do Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil, para conhecimento e à Coordenadoria Nacional do Coordinfância do Ministério Público do Trabalho para a adoção das medidas consideradas pertinentes.

22. Ocorrência 316.650

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil na cidade de Leme, São Paulo. Considerando a natureza do caso, foram encaminhados Ofícios à Presidência do TST e à Exma. Sra Ministra Kátia de Magalhães Arruda, como participante do Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil, para conhecimento e à Coordenadoria Nacional do Coordinfância do Ministério Público do Trabalho para a adoção das medidas consideradas pertinentes.

23. Ocorrência 317.085

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil na cidade de Novo Horizonte/SP. Considerando a natureza do caso, foram encaminhados Ofícios à Exma. Sra Presidente do TST, Ministra Maria Cristina Peduzzi e à Exma. Sra Ministra Kátia de Magalhães Arruda, como participante do Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil, para conhecimento e à Coordenadoria Nacional do Coordinfância do Ministério Público do Trabalho para a adoção das medidas consideradas pertinentes.

24. Ocorrência 317.196

Manifestante sugeriu a alteração da Resolução CSJT nº 151/2015, que dispõe sobre a incorporação da modalidade de teletrabalho às práticas institucionais dos órgãos da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus, seguindo as orientações do Conselho Nacional de Justiça sobre o assunto, conforme Resolução CNJ nº 298, de 22/10/2019; por sua vez, a Secretaria de Gestão de Pessoas do CSJT encaminhou proposta de alteração da Resolução CSJT nº 151/2015, a fim de compatibilizá-la à aludida Resolução do CNJ, recebendo o feito o nº CSJT-NA-951-71.2020.5.90.0000.

9. PESQUISA DE SATIFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT

Em continuidade com as ações adotadas a partir de setembro de 2020, s Ouvidoria demonstra a seguir os resultados da pesquisa de satisfação , relativa aos serviços prestados no atendimento de telefonia de Ouvidoria, prestado pela Central de Atendimento Telefônico. Para a viabilização da coleta de opinião, o usuário pode, se desejar, opinar sobre o atendimento telefônico prestado no momento, mediante a resposta a 03 (três) perguntas, logo após o seu atendimento. As notas variam de 1 a 5, pior avaliação à melhor avaliação dado ao serviço.

Seguem abaixo, os dados compilados, com a média dos resultados de setembro a dezembro de 2020:

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/09/2020 00:00:00 até 31/12/2020 23:59:59

05-02-2021 13:24:59

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.6992
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8027
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.7210

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/09/2020 00:00:00 até 31/12/2020 23:59:59

05-02-2021 13:25:20

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
2460	798	55	30	1577

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do ano de 2020, destacam-se alguns aspectos importantes do serviço prestado pela Ouvidoria do TST. Nesse período, foram recebidas **14.107** ocorrências. Em comparação com o ano de 2019, no qual foram recebidas **16.780** manifestações, registrou-se um decréscimo de **2.673** manifestações, representando uma diminuição de **15,9%.**

Quanto à Ouvidoria-Geral do CSJT, foram recebidas **1.956** ocorrências. Em comparação com 2018, no qual foram atendidas **1.792** manifestações, o que representa aumento de **164** manifestações, equivalendo a **8,3%.**

A Implantação do Proad-Ouv foi um importante passo para a modernização dos serviços prestados pela Ouvidoria. O potencial do Sistema é grande, uma vez que está em constante aprimoramento com novas versões que trazem funcionalidades importantes para conferir um atendimento célere e objetivo ao público demandante.

Considerando as restrições impostas pela Pandemia do Covid-19, e observadas as medidas de emergências adotadas pela Presidência do TST , a Ouvidoria tem mantido seu atendimento ao público, desenvolvido novos projetos e participado de ações que estimulam a participação do cidadão.

A Ouvidoria do TST e do CSJT agradece o inestimável apoio da Exma. Sra. Ministra Ouvidora para o desenvolvimento de projetos e atividades no período. Foram significativos os resultados alcançados, como se depreende do resultado apurado de 99,760% de Ocorrências respondidas. O atendimento ao público, as parcerias firmadas e aos conhecimentos adquiridos geraram celeridade, empatia e eficiência nas atividades desenvolvidas.

Em parceria com as unidades do TST e do CSJT, foi possível alcançar os objetivos pretendidos, destacando-se esse esforço conjunto para alcançar a excelência dos serviços prestados e a garantia da participação social, aproximando cada vez mais o TST e o CSJT da sociedade.

Brasília, de fevereiro de 2021.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

TST | CSJT