TST | CSJT

1

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TST e CSJT

2020

1º Trimestre

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

1º/2020

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, abril de 2020.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho

Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallman.

Supervisão

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi.

Coordenação

Alexandre Santos e William Dutra.

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Santos e William Dutra, Michelle Alves de Moraes 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 MALLMAN

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

INTRODUÇÃO 5
Tribunal Superior do Trabalho 6
1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 6
2. UNIDADES DO TRIBUNAL 10
3. DESTAQUES DO TRIMESTRE 16
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO 21
4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS 21
5. ASSUNTOS PREDOMINANTES 25
6. DESTAQUES DO TRIMESTRE 26
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT 29
7. Manifestações Atendidas 29
AÇÕES DO TRIMESTRE 33
Efetividade das ações de Ouvidoria 35
CONSIDERAÇÕES FINAIS 37

INTRODUÇÃO

Considerando o disposto no Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e do Ato CSJT.GP nº 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT apresenta o relatório do 1º Trimestre de 2020, relativo às manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2020.

Detalhamos no presente relatório as manifestações que foram encaminhadas a esta unidade, pelo público externo e interno, evidenciando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, a origem geográfica das mensagens, os canais de comunicação mais utilizados e a tipificação das manifestações. As informações e dados apresentados são pertinentes ao período proposto e configuram uma importante ferramenta gerencial, imprescindível para a gestão das atividades da Ouvidoria.

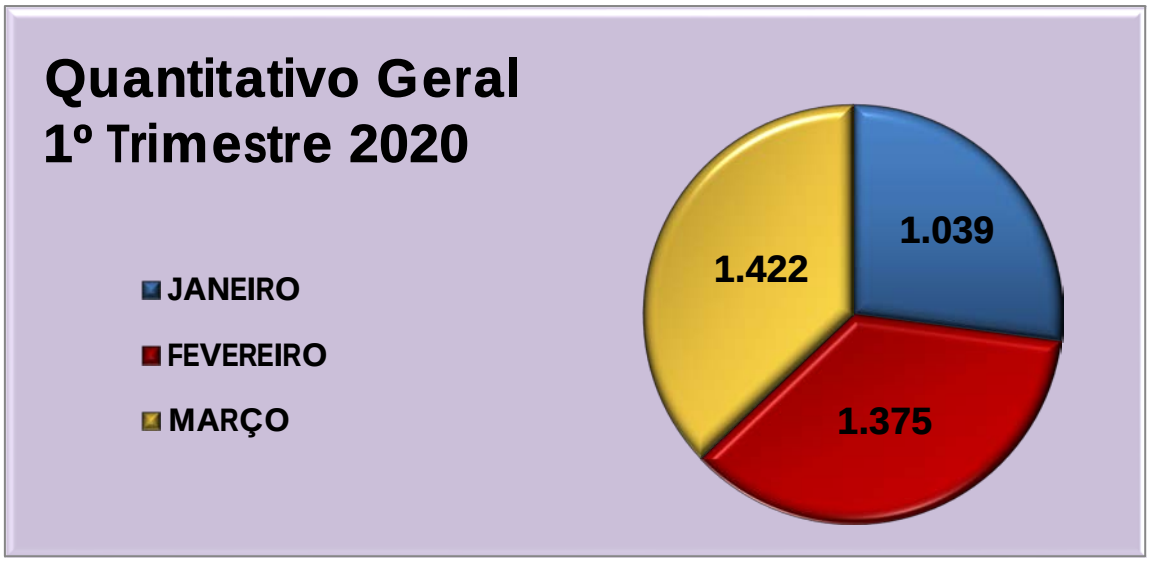
Nas próximas páginas, explicamos as informações coletadas e sistematizadas, podendo ser analisadas em cinco partes: (1) Tribunal Superior do Trabalho; (2) Conselho Superior da Justiça do Trabalho; (3) Pedidos de Acesso à Informação; (4) Ações do trimestre; (5) Efetividade das Ações da Ouvidoria.

Tribunal Superior do Trabalho

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

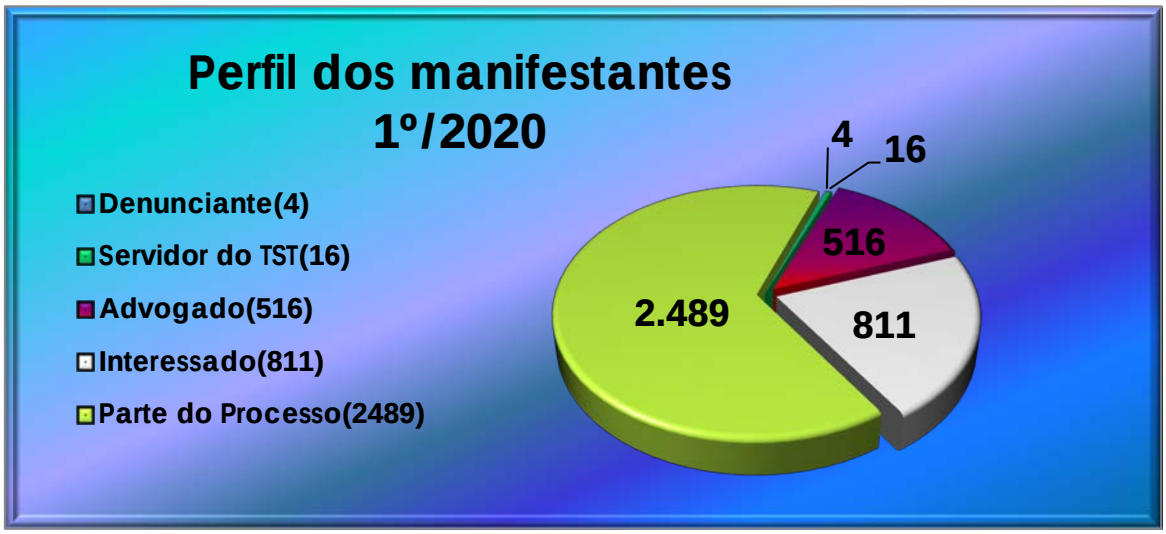
1.1. Quantitativo de manifestações

No 1° trimestre de 2020, a Ouvidoria atendeu **3.836** manifestações: em **janeiro** recebeu **1.039**; em **fevereiro** foram **1.375** e em **março, 1.422** manifestações**.**

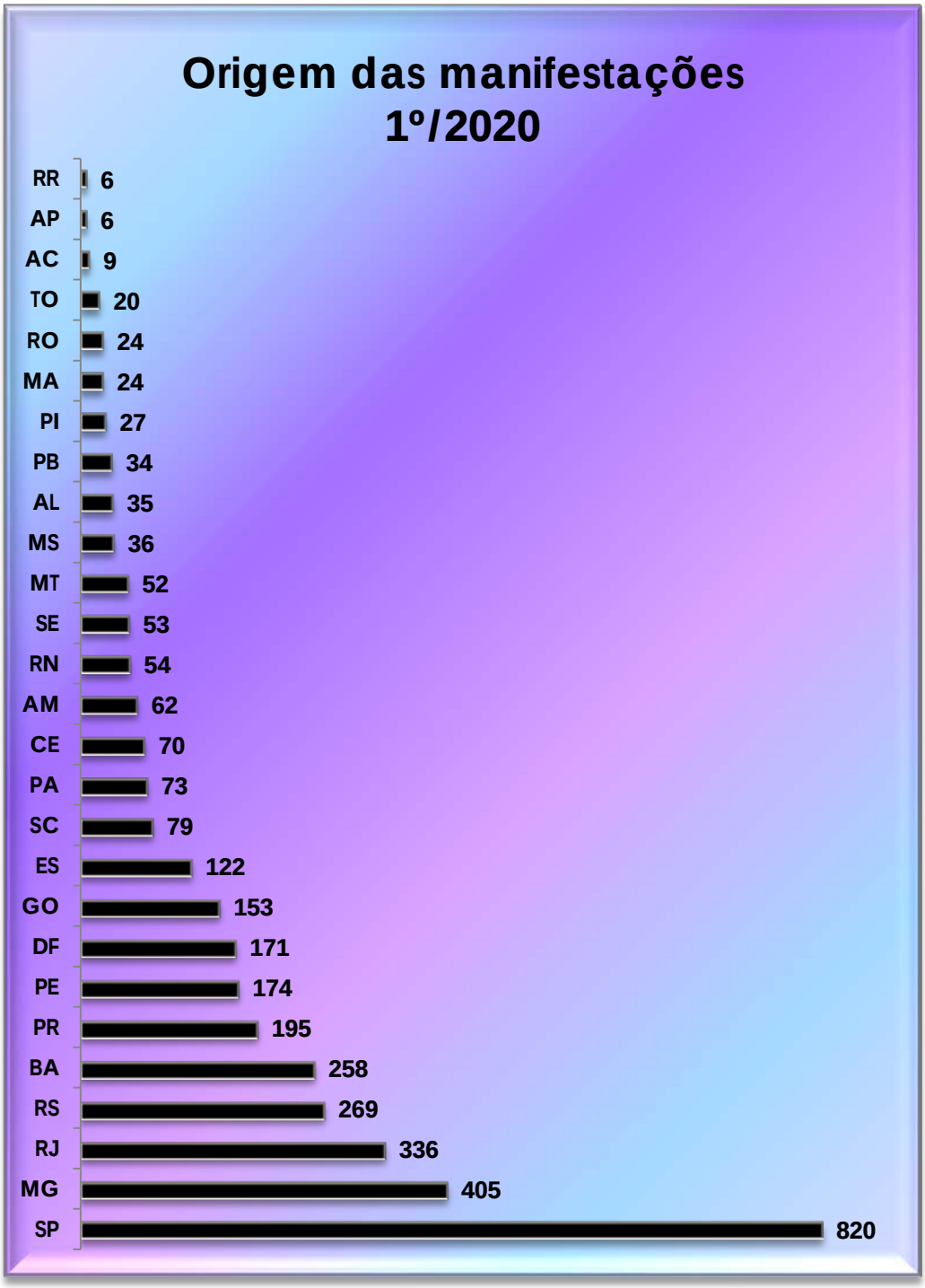


1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte foi constituída por *Partes* de processos, **2.489** manifestações (**64,8%**). Em seguida, os *Interessados,* **811** manifestações (**21,2%**), *Advogados,* **516** manifestações (**13,4%**), *Servidores,* ***16*** manifestações (**0,41%**) e Denunciantes, **4** manifestações (**0,10%**).



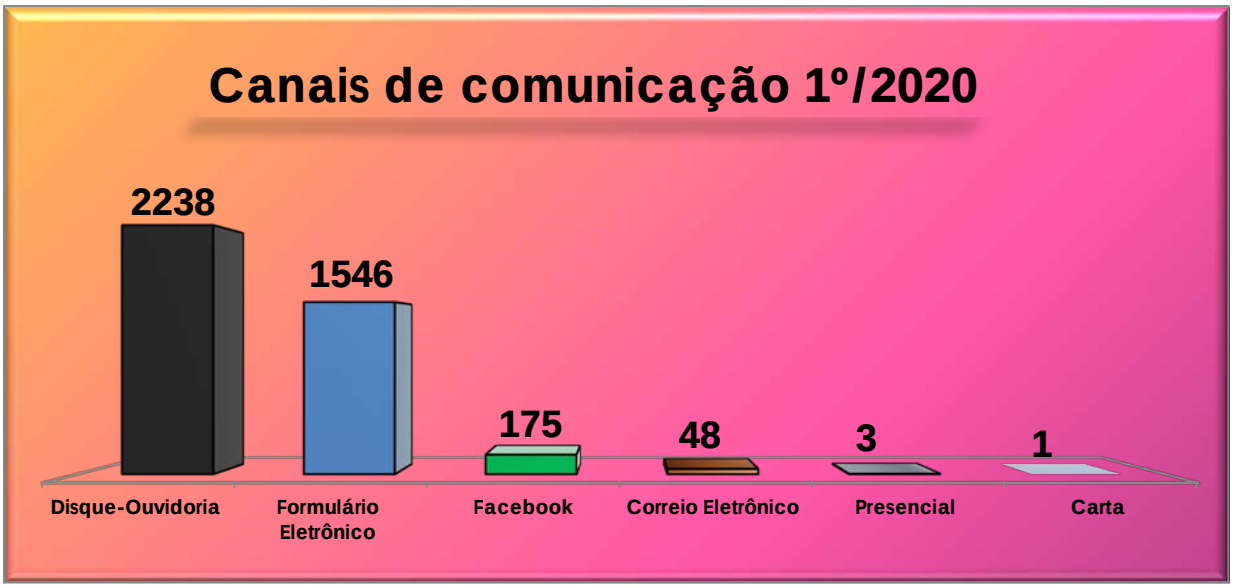
Relativamente à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências no período foram: São Paulo (**820**), Minas Gerais (**405**), Rio de Janeiro (**336**), Rio Grande do Sul (**269**) e Bahia (**258**), o que representa tendência nos últimos períodos analisados, relativamente aos 5 Estados da Federação com maior número de manifestações.



1.3. 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, carta, atendimento presencial e *Facebook*. No 1° trimestre de 2020, **2.238 (55,7%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **1.546 (38,5%)** pelo formulário eletrônico, **175** pelo *Facebook* (**4,3%**), **48 (1,2%)** pelo correio eletrônico**, 3 (0,07%)** de forma presencial e **1 (0,02%)** por carta.

No primeiro trimestre de 2020, a Ouvidoria do TST também interagiu com os usuários do Instragram (publicações curtidas, comentários e marcações relacionadas ao TST). Já as perguntas respondidas na página institucional do TST no *Facebook* em sua maioria, são dúvidas sobre direitos trabalhistas e concurso público do TST e dos TRTs, devidamente esclarecidas; e dúvidas sobre andamento processual, que são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual no portal do TST na internet.



1.4. Tipos de manifestações

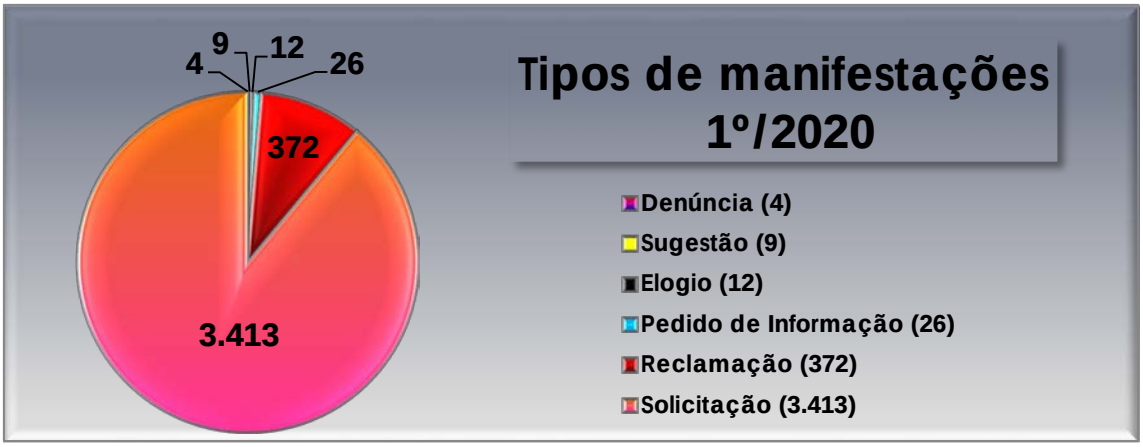
A Ouvidoria do Tribunal atende a sete modalidades de manifestação:

- 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 no período pertence à tipologia *Solicitação,* com **3.413** ocorrências (**88,9%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **1.637** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança o percentual de **9,6%**, ou **372** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**26**), *Elogios* (**12**), *Sugestões* (**9**) e *Denúncias* (**4**).

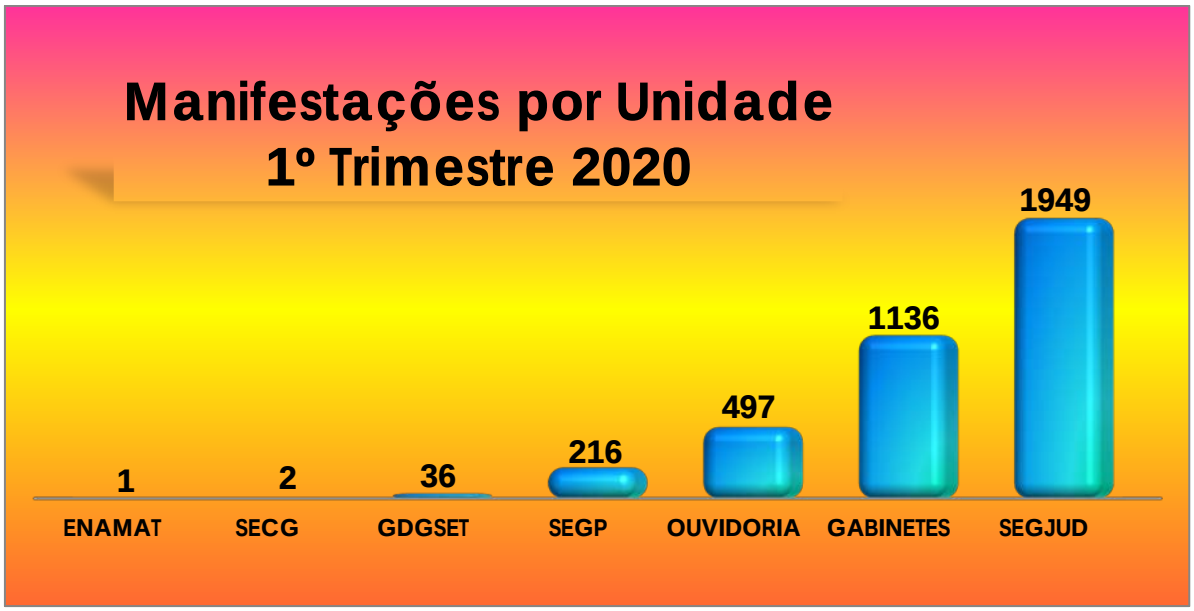


No primeiro trimestre, foram recebidos **12** elogios: **2** encaminhados ao TST, **4** dirigidos a unidades do TST e **7** a servidores e/ou terceirizados.

2. UNIDADES DO TRIBUNAL

A Ouvidoria do TST sempre trabalha em cooperação com as unidades do Tribunal, a fim de oferecer aos cidadãos-usuários atendimento célere e de qualidade e também fortalecer a imagem desta Corte perante a sociedade.

A seguir, estão demonstrados os quantitativos de ocorrências classificadas **tematicamente** com as principais **secretarias do Tribunal**. A ouvidoria atua como canal de comunicação entre o manifestante e as unidades responsáveis pelo assunto da ocorrência no Tribunal. Essas ocorrências são classificadas conforme a relação do assunto com a secretaria-fim, como exemplo: **dúvidas sobre andamento processual (SEGJUD), pedidos de agilização em processos (GABINETES), dúvidas sobre formas de peticionamento (SEGP-SETIN).**



2.1. Secretaria-Geral da Presidência (SEGP)

A Secretaria-Geral da Presidência, unidade de assistência direta a Presidência do TST, apresentou os seguintes números de manifestações no período:

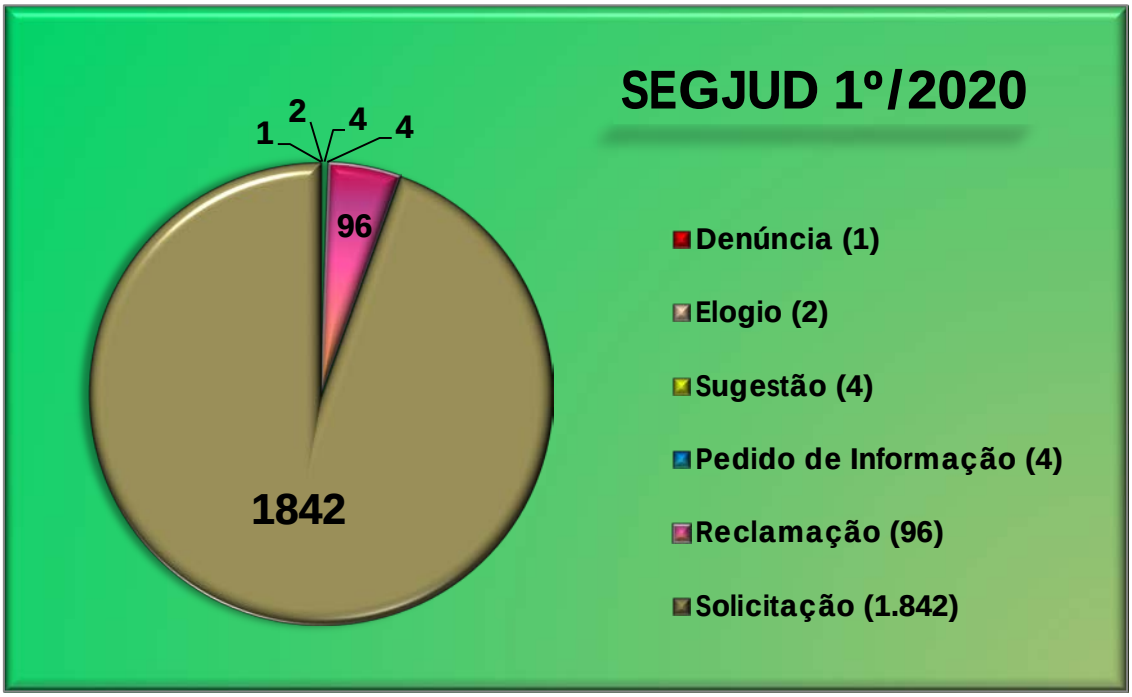
No 1° trimestre de 2020, foram atendidas **216** ocorrências que possuem relação com a SEGP, sendo **181** Solicitações, **18** Reclamações, **11** Pedidos de Informação, **3** *Elogios*, **2** Sugestões e **1** Denúncia.

Dentre essas, merecem destaque as que tratam dos seguintes assuntos:

- CNDT (**78**): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social), solicitação de auxílio na emissão da certidão;
- E-DOC (**51**): dúvidas quanto à utilização do sistema (utilizar E-DOC ou PJE no âmbito do Tribunal); reclamações de suposta indisponibilidade do sistema; e ausência do respectivo registro no site.

2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)

A Secretaria-Geral Judiciária, unidade de assistência direta e imediata a Presidência do Tribunal, apresentou a seguinte estatística de manifestações no período:



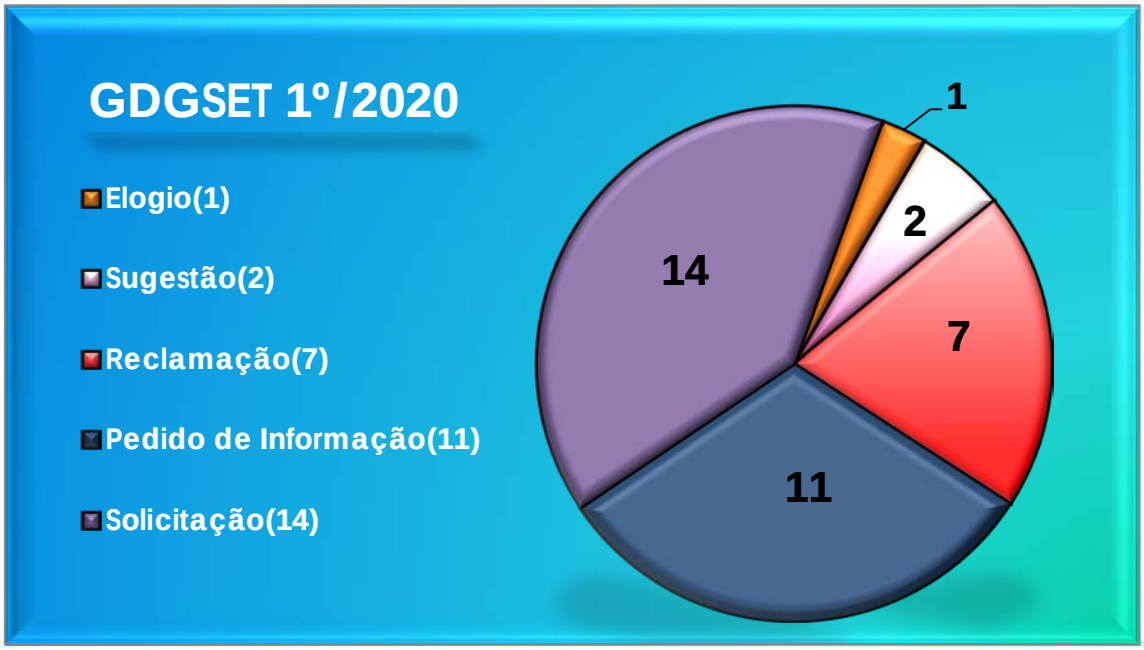
No 1° trimestre de 2020, foram atendidas **1.949** ocorrências, sendo **1.842** Solicitações, **96** Reclamações, **4** Pedido de Informação, **4** Sugestões, **2** Elogios e **1** Denúncia.

Do total da unidade, **1.637** manifestações trataram de andamento processual sendo que mereceram destaque os seguintes assuntos:

- PETIÇÃO (**15**): dúvidas sobre realização de peticionamento no TST;
- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (**37**): reclamações de demora de processos sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes aguardando decisão final de processo em recurso repetitivo ou recurso extraordinário pelo Supremo Tribunal Federal;
- PREVISÃO DE JULGAMENTO (**366**): solicitação de informações sobre o provável momento de julgamento de processos que se encontram sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes, aguardando decisão final de processo em recurso repetitivo ou recurso extraordinário pelo Supremo Tribunal Federal.

2.3. Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (DGSET)

A Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, Unidade de assistência direta a Presidência do Tribunal, apresentou os seguintes números:



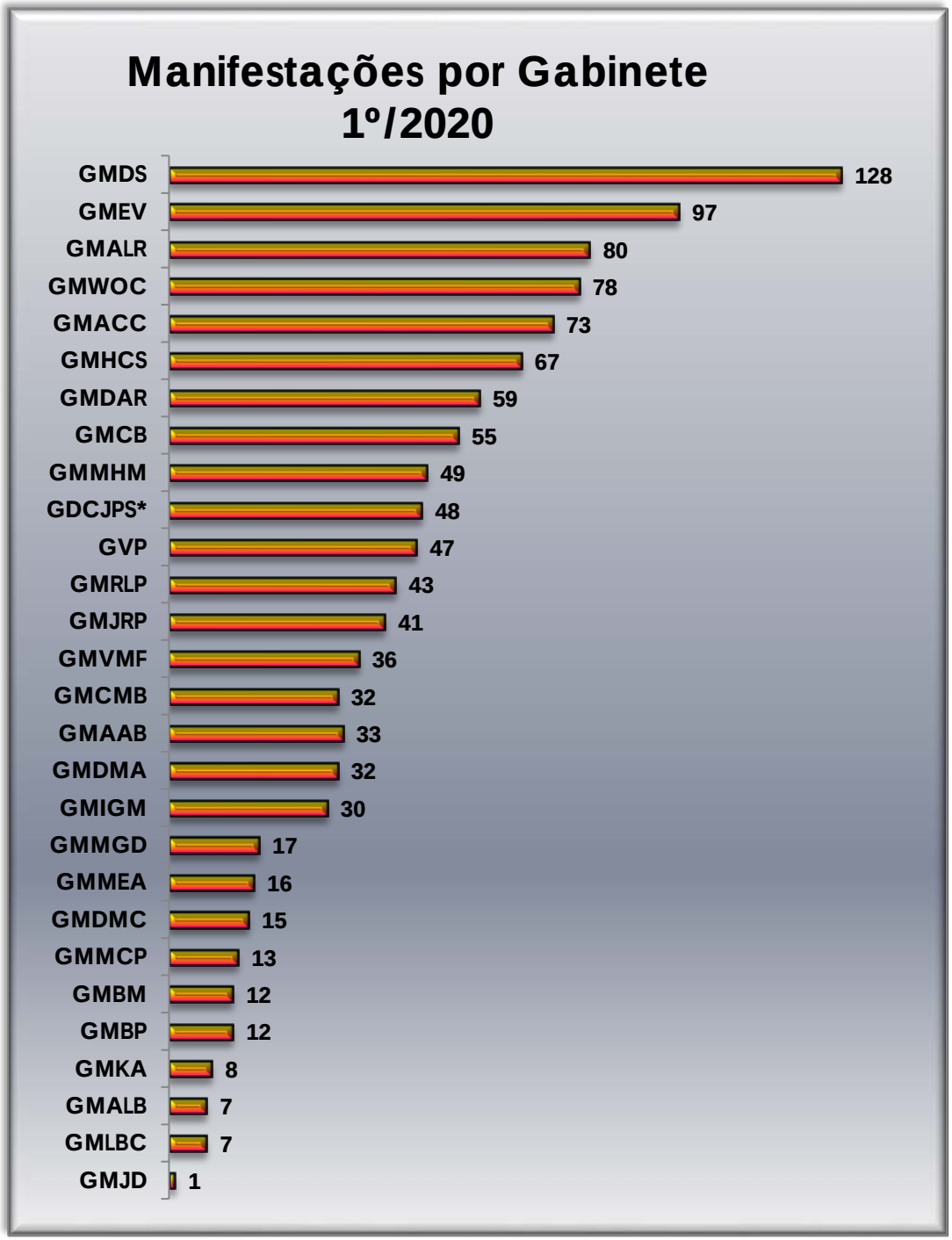
No primeiro trimestre de 2020, a GDGSET recebeu **34** ocorrências, sendo **14** Solicitações, **11** Pedidos de Informação, **7** Reclamações, **2** Sugestões e **1** Elogios.

Dentre essas, mereceram destaque as que trataram dos seguintes assuntos:

- SERVIDORES - TERCEIRIZADOS (**1**): reclama quanto o descumprimento de contrato;
- SAÚDE/BERÇÁRIO (**4**): Sugere a colocação de uma catraca e funcionário de segurança na entrada do bloco C do TST; Reclama acerca do despreparo dos servidores do Setor de Benefícios; Reclama da falta de atendimento do serviço médico no TST; Solicita providências diante de suposto desvio de conduta de servidor da Saúde;
- CONSULTA AO TST (**12**): solicita informações sobre a retirada de licença ou entrada de atestado; reclamação sobre a gestão que o TST vem tendo com a Ilha servisse prestadora de serviços; solicitação aos atos normativos do TST; informações sobre estágio na clínica do TST; sugere algumas medidas para diminuir os impactos do coronavírus no TST; solicitação sobre a renovação do Concurso do TST;

2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados

No 1° trimestre de 2020, a Ouvidoria do TST recebeu **1.088** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **48** a gabinetes de Desembargadores convocados, conforme demonstrativo a seguir:



(*) Desembargadores Convocados:

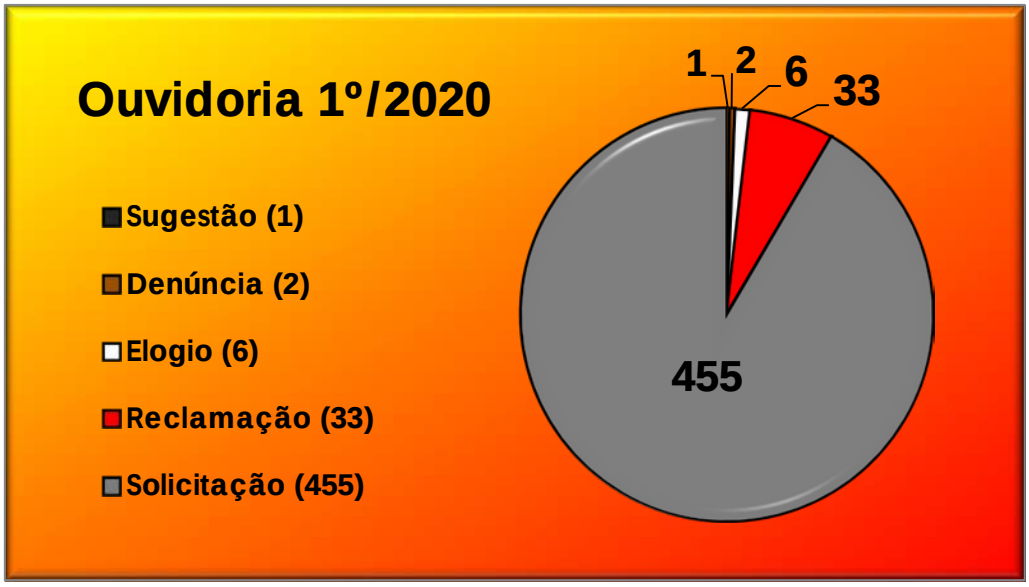
GDCJPS – Desembargador João Pedro Silvestrin.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: dos Ministro Dezena Silva (**128**), Ministro Evandro Valadão (**97**), Ministro Alexandre Luiz Ramos (**80**), Ministro Walmir Oliveira da Costa (**78**) e Ministro Augusto César Leite de Carvalho (**73**).

Essas ocorrências relacionadas aos Gabinetes trataram principalmente de três temas: pedidos de agilização aos processos com preferência legal (**171**), pedidos de agilização em processos sem preferência legal (**179** e morosidade processual (**218**). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e nos casos de pedidos de agilização em processos sem preferência legal e morosidade processual esclarece ao manifestante a situação do processo.

2.5. Ouvidoria

No primeiro trimestre de 2020, foram registradas **497** ocorrências cuja classificação não se enquadra nas atividades das principais secretarias do Tribunal, ficando no controle desta Ouvidoria. O quantitativo e o percentual das tipologias de manifestação mais representativas foi o seguinte: Solicitação **455** (**91,5%**) e Reclamação **33** (**6,6%**). Essas ocorrências tiveram como tema os seguintes assuntos: dúvidas sobre processos não localizados, consulta sobre direitos, insatisfação e inconformismo quanto à decisão judicial, não localização de processos judiciais, elogios e denúncias referentes a trabalho forçado ou trabalho infantil.



3. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 1° trimestre de 2020, podem-se destacar as seguintes:

1| Elogio a terceirizado.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 311.757

A servidora com lotação no Gabinete da Vice-Presidência entra em contato para realizar um elogio ao atendente Saulo que trabalha na Setin. Relata que o atendente prestou todo auxilio e suporte referente ao sistema G-Suíte, esclarecendo todas suas duvidas e questionamentos.

2| Elogio a Gabinetes.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.092

Parabéns às 8ª, 3ª, e 6ª Turmas, pelo ótimo desempenho na quantidade de julgamentos em 2019; em especial à equipe da Magistrada Dora que mais processos julgou em 2019. Estamos no mês comemorativo da mulher e de 8 magistrados com julgados acima da media 5 eram equipes lideradas por mulheres magistradas (Dras Dora, Maria Cristina Peduzzi, Delaide, Maria Helena e Cilene).Orgulho! PARABÉNS! Que em 2020 todos tenham excelente desempenho, apesar das barreiras; para satisfação de todas as partes envolvidas. Que Deus proteja a todos..

Conforme determinação do Exma. Sra. Ministra Ouvidora, cada unidade elogiada e servidor/terceirizado elogiado recebe ofício informando do elogio.

3 | Sugestão a colocação de uma catraca e funcionário de segurança na entrada do bloco C do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 309.851

Sugiro que coloquem catraca e funcionário da segurança na entrada do Bloco C do TST, esse bloco é o único do Tribunal que não há qualquer mecanismo de segurança. Ali possui um movimento muito grande de pessoas, terceirizados em sua maioria. Porém ali também é o local de funcionamento da creche do TST, ficando muito descoberto de qualquer segurança, sendo que são em sua maioria bebês indefesas. Qualquer cidadão que adentrar no TST facilmente acessa tal local, solicito que pensem e reparem tal erro grave na segurança dos nossos filhos e servidores.

RESPOSTA

Memorando SEA n. 011/2020

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência n°309.851, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há sugestão para instalação de catraca e alocação de Segurança no bloco "C", alegando vulnerabilidade no local, principalmente em relação ao berçário.

A CSET – Coordenadoria de Segurança e Transporte esclarece que mantém vigilante na entrada do bloco "C" nos horários de maior fluxo de pessoas no berçário, e nos horários de picos de utilização do refeitório, que também funciona no local.

Com relação ao berçário, informa a CSET que a identificação e o acesso são controlados pelos próprios funcionários, tornando o acesso restrito apenas às pessoas autorizadas.

Informa ainda que todos os ambientes internos e acessos do bloco "C" são monitorados por câmaras e, havendo qualquer anormalidade. Agentes de Seguranças e/ou do Corpo de Brigada são enviados para o local, conforme a necessidade detectada.

Ante o exposto e estando de acordo, submeto o assunto à consideração de V.S.ª., propondo seu caminhamento à Ouvidoria.

Respeitosamente, Secretário de Administração.

4| Solicita a permanência de recomendação médica de não passar alimentos pelo RX.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.031

Existe uma recomendação do Serviço Médico, da época da Dra. Conceição, que os alimentos não devem ser passados pelo RX. Gostaria que essa recomendação permanecesse.

RESPOSTA

À DGSET

Senhor Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal,

Em resposta à Ocorrência Nº 312.031, de 16/03/2020 do Sistema de Ouvidoria do TST, referente à solicitação de "permanência de recomendação médica de não passar alimentos pelo RX", informo que após intensa pesquisa em sites médicos e trabalhos científicos não há subsídios para a recomendação de não passar os alimentos processados e não processados pelo detector de metais ou ainda que a radiação emitida pelo aparelho possa causar prejuízos ao alimento ou à pessoa que o utiliza.

Secretária de Saúde.

5| Solicita alternativa a mães nutrizes de bebês com berçário suspenso.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.015

A servidora veio até esta Ouvidoria relatar situação vivida em relação às servidoras que são mães nutriz e deixam seus bebês no berçário do TST com as atividades suspensas. A servidora ressalta a dificuldade de amamentar a filha, tendo de deixá-la com a avó e ter que vir trabalhar por seis horas; o que pode acarretar um desmame

precoce na criança. Diante disso, a servidora solicita à Administração uma alternativa ou forma de flexibilização para esses casos, uma vez, segundo ela, existem cerca de mais 40 mães na mesma situação.

RESPOSTA

Despacho

Em atenção aos termos da manifestação apresentada por intermédio da Ocorrência da Ouvidoria nº. 312.015, de 13 de março do corrente ano, informo que o Ato GDGSET.GP nº126, de 17 de março de 2020, suspende a prestação presencial de serviços no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho quanto às atividades não essenciais e estabelece protocolo para a prestação presencial de serviços essenciais ao cumprimento das atribuições finalísticas do Tribunal Superior do Trabalho, como medida de emergência para prevenção da disseminação do Novo Coronavírus (COVID-19).

A Presidência deste Tribunal agradece a compreensão.

6 | Reclamação quanto à conservação do vestiário do Bloco C do TST..

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 308.272

Senhor(a) responsável, Levo ao conhecimento do setor competente as precárias condições do vestiário do Bloco C do TST, utilizado, principalmente, por ciclistas e terceirizados. Nas fotos anexadas, é possível verificar que muitos dos armários estão com as portas amassadas, inutilizados, os boxes carecem de limpeza mais frequente, tranca nas portas. Há um chuveiro apresentando más condições, com o botão da resistência estragado e sem mangueira, prejudicando a fluidez dos jatos.
Diante disso, solicito uma posição da unidade acerca da possibilidade de adoção de medidas para solucionar as questões colocadas.

Coloco-me à disposição para maiores esclarecimentos.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º 006/2020

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº308.272, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há reclamação de usuário sobre as condições do vestiário do Bloco C.

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, com exceção dos reparos nos armários, assunto que foi encaminhado para a área de patrimônio, que tomará as medidas necessárias para o pleno atendimento das necessidades dos usuários.

Ante que o exposto e estando de acordo, submeto o assunto à consideração de V.S.ª, propondo seu encaminhamento à Ouvidoria.

Respeitosamente,

Secretário de Administração.

7 | Reclamação quanto ao sistema de empréstimo consignado do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 310.401

Manifestante reclama que desde janeiro vem tentando pegar empréstimo consignado junto ao setor de pagamento do TST, empréstimo que é direito seu. Informa que ao entrar em contato no setor de pagamento não obtém nenhuma informação, tudo é automatizado e não consegue um respaldo positivo. Reclama ainda que muitos dos aposentados não residem em Brasília, sendo necessário se deslocar, o que quase sempre é inviável. Reclama também que deveriam ser bem tratados, tanto servidor ativo como aposentado. Completa que muitos dedicam 30, 40 de suas vidas, tratam bem e quando necessitam do mesmo serviço que prestaram no órgão, não são bem tratados.

RESPOSTA

Memorando DIPPP.Nº 10/2020

Ao senhor Secretário de Gestão de Pessoas

Em resposta à Solicitação constante na Ocorrência em epígrafe, cópia anexa, informa-se que esta Corte realizou procedimento licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, sob o número PE-065/2019, com vistas à contratação de empresa especializada para prestação de serviços de administração, gerenciamento e controle de margem consignável em folha de pagamento de interesse de magistrados, servidores e pensionistas no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, por meio de sistema informatizado, a exemplo do que já é feito em outros órgãos públicos federais, como o STF, o TCU, a PGR, entre outros.

A nova ferramenta tem por objetivo proporcionar facilidade e comodidade aos servidores, uma vez que permite consultar extratos das operações, valor de margem disponível, e ainda, simular propostas de crédito, entre outras.

Conforme divulgado previamente aos servidores e às instituições bancárias, para implantação do novo sistema eletrônico, foi necessário suspender as averbações e emissões de margem consignável entre os dias 20/01/2020 e 31/01/2020. Após esse período, os servidores ativos, aposentados e pensionistas receberam no e-mail cadastrado nesta Corte as informações necessárias para utilização da ferramenta.

Cumpre informar que não é necessário o deslocamento do servidor ao Tribunal para realização do cadastro, tampouco para contratação do empréstimo consignado.

Ressalta-se, ainda, que o servidor pode obter mais informações e sanar eventuais dúvidas na Central de Atendimento ao Servidor da empresa NEOCONSIG por meio dos telefones, ou ainda, junto à Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal, que está à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Respeitosamente,

Chefe da Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal.

8 | Reclamação quanto à segurança da plataforma do G Suíte.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 310.290

Manifestante reclama da segurança da plataforma do G suítes que está sendo divulgada e implantada pelo TST na data de hoje. Os usuários estão se cadastrando na mesma, fornecendo sua senha coorporativa à empresa Google, que passará a ter acesso a toda comunicação coorporativa do TST, e não foram devidamente esclarecidos sobre a segurança de suas informações, bem como das informações coorporativas. O solicitante pede urgência no encaminhamento e que a Presidência avalie a suspensão imediata do serviço até que seja garantida tal segurança.

RESPOSTA

Memorando n.°018/2020

À Secretaria Geral da Presidência

Em atenção a Ocorrência Ouvidoria 312.290, datada de 14/02/2020 e conforme informações prestadas pelo Coordenador de Infraestrutura Tecnológica, informo que a contratação da solução adquirida teve como pilar a segurança da informação dos usuários do TST.

Esclareço que toda a comunicação é realizada através de canais seguros, utilizando-se de criptografia fim a fim em todos os meios e todos os dados armazenados são criptografados. Além disso, foram exigidos certificados internacionais de segurança e privacidade, os quais o fabricante Google possui. Não há risco de o Google ter acesso às comunicações do TST, pois não se trata da solução padrão oferecida de graça aos usuários de internet, mas de uma solução corporativa, sujeita a regras internacionais de privacidade e segurança da informação.

A contratação também está em acordo com o ATO GDGSET.GP.Nº 183, de 27 de maio de 2019, que estabelece as diretrizes de segurança da informação no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho, tendo sido aprovado pelo Comitê Gestor de Segurança da informação do TST – CGSI.

Não obstante, é pertinente esclarecer que soluções de comunicação análogas à adquirida pelo TST também são utilizadas por diversos órgãos de administração pública federal que, assim como o TST, prezam pela segurança dos seus usuários e exigem da contratada requisitos avançados de segurança e privacidade. Estão entre os órgãos:

Tribunais Regionais do Trabalho (TRT3, TRT4, TRT5, TRT7, TRT8, TRT10, TRT11, TRT14, TRT16, TRT19, TRT20 e TRT21); ANA; IBAMA; MMA; Ministério da Mulher, Família e Direitos Humanos; Ministério da Justiça; Policia Federal; AGU; CGU; ANEEL; ANATEL; ANP; ANS; ANTAQ; ANVISA; ANTT; ANM; ANAC; INFRAERO; CJF; CNJ; TRF1; DPU; STJ; Secretaria do Tesouro Nacional; Ministério da Economia; Ministério do Desenvolvimento Regional;

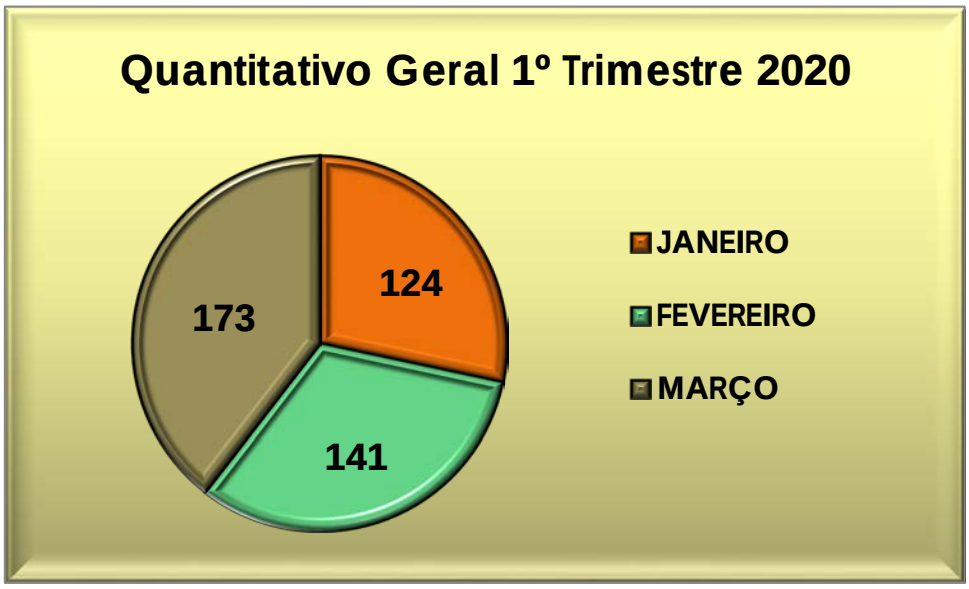
Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

4.1 Quantitativo de manifestações

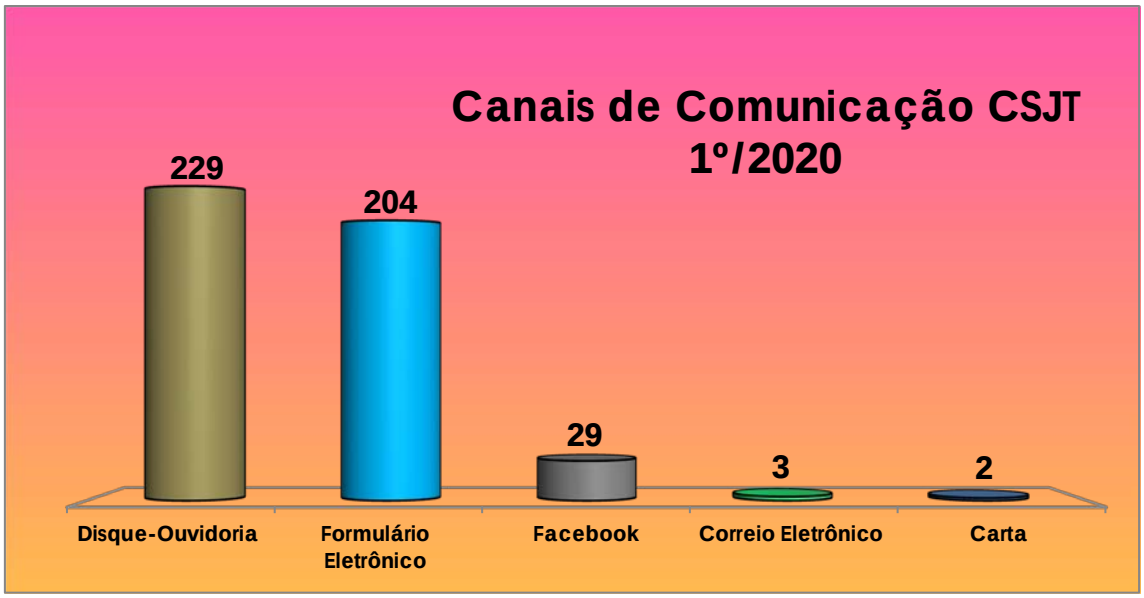
No 1° trimestre de 2020, a Ouvidoria-Geral atendeu a **438** manifestações: em **janeiro** foram **124** manifestações, em **fevereiro, 141** e em **março** foram **173** manifestações.



4.2 Canais de comunicação

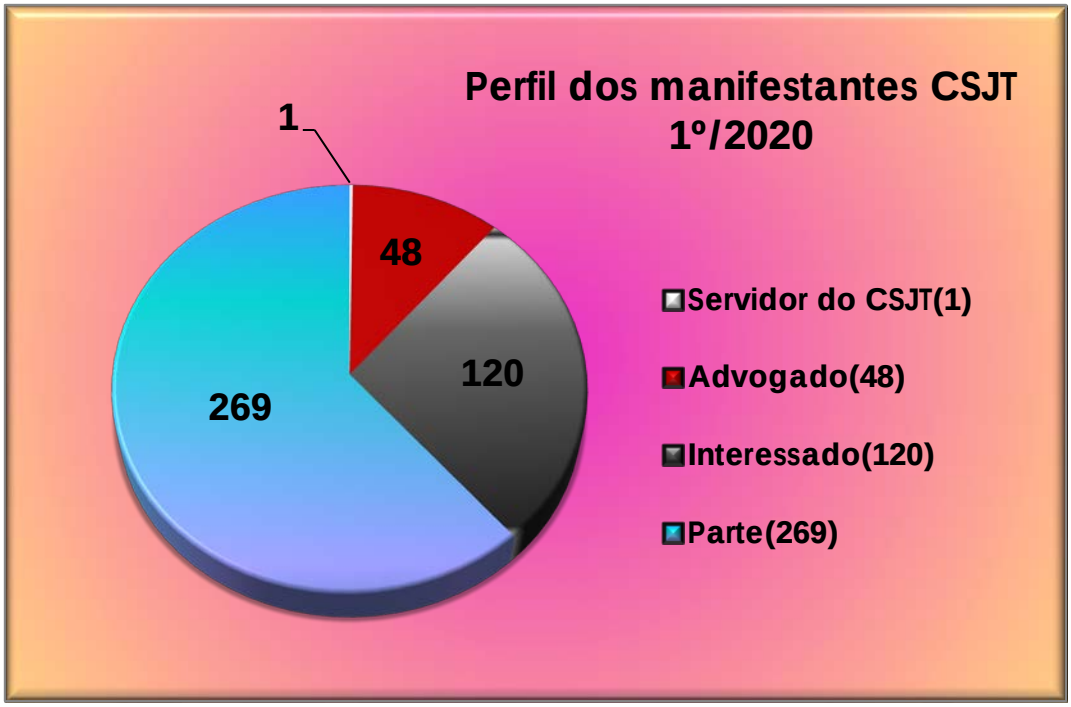
A Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. No 1° trimestre de 2020, **49,1%** (**229**) dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **43,6%** (**204**) pelo formulário eletrônico, *Facebook* **6,2%** (**29**), **0,6%** (**3**) pelo correio eletrônico, e **0,6%** (**3**) por carta.

No primeiro trimestre de 2020, a Ouvidoria do CSJT respondeu **29** perguntas na página institucional do Conselho no *Facebook*. Foram questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRT, dentre outros.

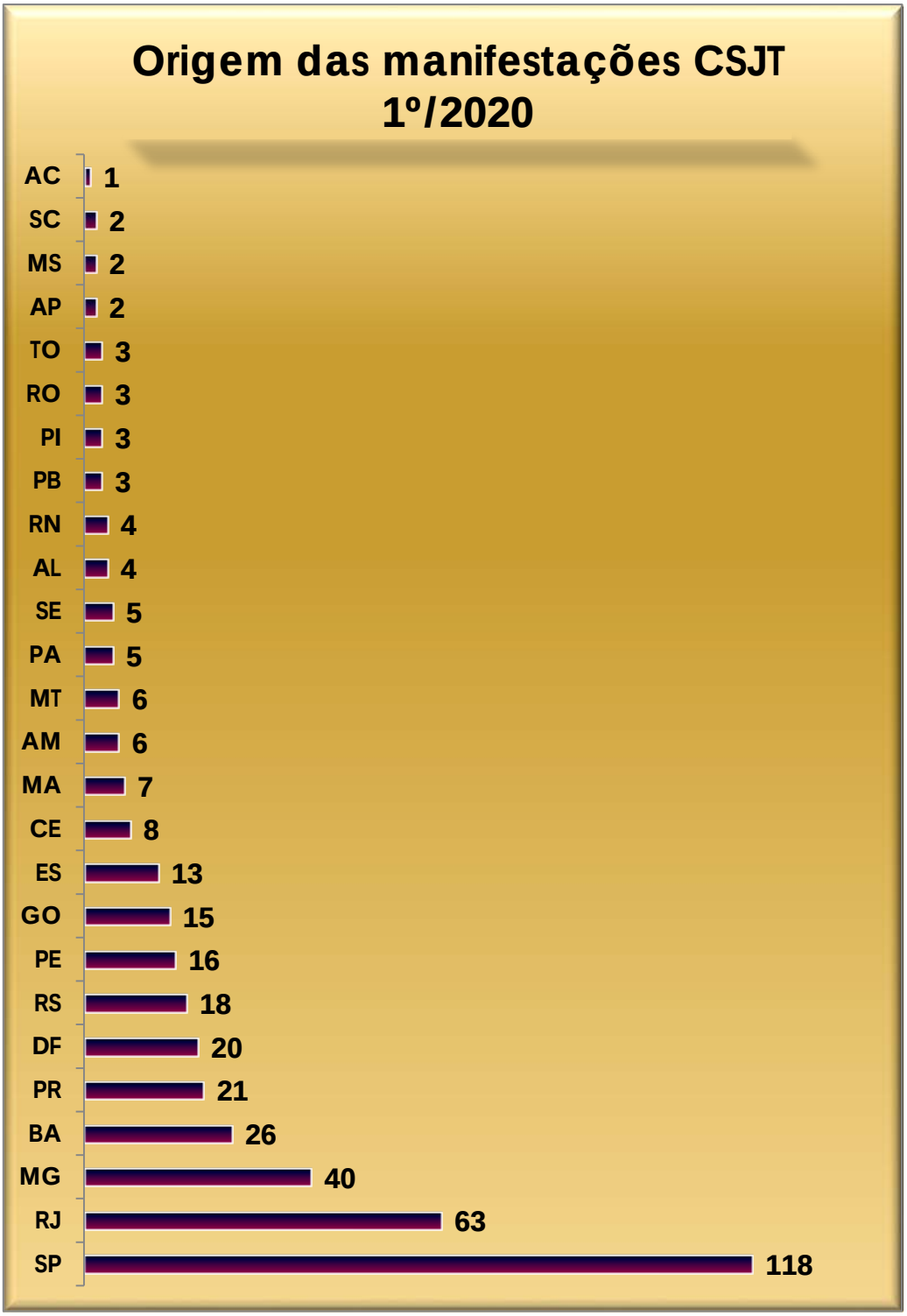


4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo, **269** manifestantes (**61,4%**). Em seguida, os *Interessados,* **120** manifestantes (**27,3%**), *Advogados,* **48** manifestantes (**10,9%**) e *Servidores* **1 (0,2%)** manifestante.



Acerca da origem das manifestações, constata-se que os cinco Estados com maior número são: São Paulo (**118**), Rio de Janeiro (**63**), Minas Gerais (**40**), Bahia (**26**) e Paraná (**21**).

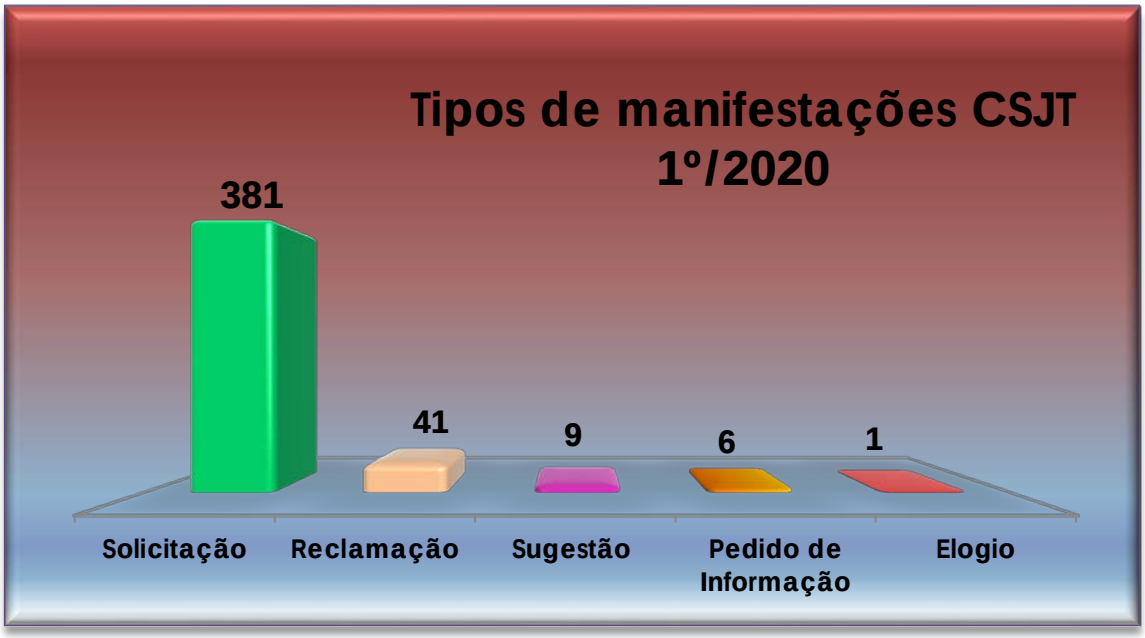


4.4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria-Geral do CSJT atende a cinco modalidades de manifestação, que são:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Pedido de Acesso à Informação;
- Elogio;
- Denúncia.

Como tem sido habitual nos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação,* **381** manifestações (**86,9%**). A tipologia seguinte, *Reclamação,* **41** manifestações, alcança porcentagem de (**9,3%)**, *Sugestão,* **9** manifestações (**2,05%**), *Pedido de Acesso à Informação,* ***6*** *manifestações (***1,3%),** *Elogio,* 1 manifestação **(0,2%)**.



5. ASSUNTOS PREDOMINANTES

No conjunto das **438** manifestações atendidas no primeiro trimestre, houve predominância dos seguintes assuntos:

PROCESSOS NOS TRTS

Foram recebidas **280** manifestações, como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

OUVIDORIAS DOS TRTS

Houve **64** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento de processos que ainda tramitam no Tribunais Regionais, dúvidas sobre processos em fase de execução nos TRT´s e dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

CONSULTA AO CSJT

Foram recebidas **54** manifestações em que se questionou essencialmente a previsão de provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

6. DESTAQUES DO TRIMESTRE

1 | Elogio a servidor do CSJT;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 311.181

Prezados,

Venho através deste canal fazer um elogio ao servidor Villermando Ribeiro 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 | 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, Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico.

3 | 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.

4 | Solicitação referente a previsão de vagas previstas no Orçamento Anual para os TRT'S;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 308.913

Boa tarde, gostaria de saber se há previsão para a divisão das vagas previstas no Orçamento Anual direcionadas à Justiça do Trabalho entre os TRT's. Desde já agradeço a atenção.

RESPOSTA

INFORMAÇÃO N.º 026/2020 – 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 dos cargo contidos no Anexo V da LOA 2020, 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.

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

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

7. Manifestações Atendidas

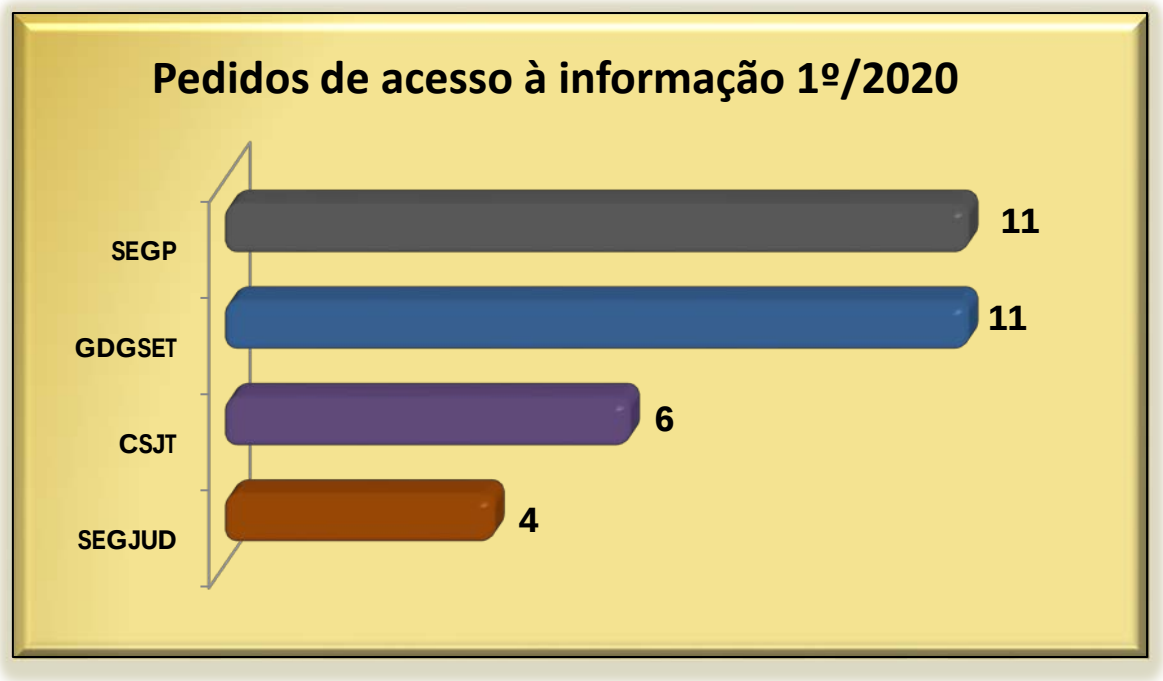
7.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

Conforme ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP. Nº 40, DE 12 DE DEZEMBRO De 2018 e em cumprimento à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), "receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso a informações, preferencialmente por meio eletrônico".

Esclarece-se que:

- **Pedido de Acesso à Informação** é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública, realizada por qualquer pessoa, natural ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha como objeto um dado ou informação, ou seja, busca-se acessar dado ou informação que esteja sob a posse da Administração;
- **Manifestações de Ouvidoria** são registros em que não se busca acessar informação que esteja acumulada pela Administração, mas sim manifestar denúncia, reclamação, sugestão, solicitação de providência ou elogio à administração.

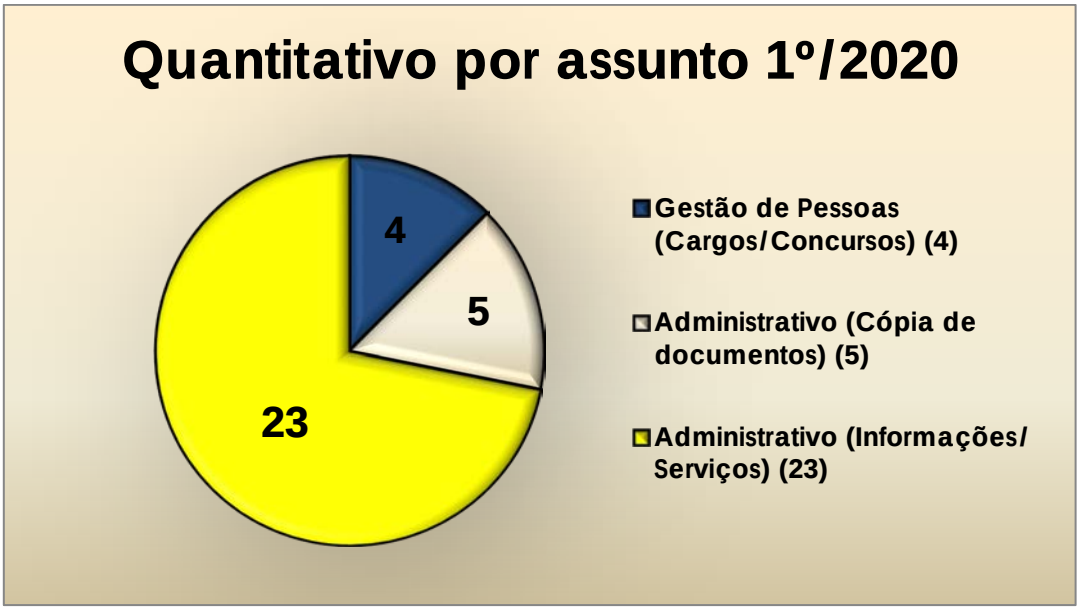
No 1° trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu um total de **32** pedidos de acesso à informação com **28** atendidos e **3** Indeferidos. Encaminhados às seguintes unidades: Secretária-geral da Presidência **11** (**34,3%**), Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **11** (**34,3%**), Conselho Superior da Justiça do Trabalho **6** (**18,1%**) e Secretária-geral Judiciária **4** (**12,1%**).



Em relação à origem dos pedidos, constata-se que a Unidade da Federação que originou o maior número de pedidos é São Paulo (**27,2%**), seguido do Distrito Federal (**21,2%**) e Rio de Janeiro (**9%**).

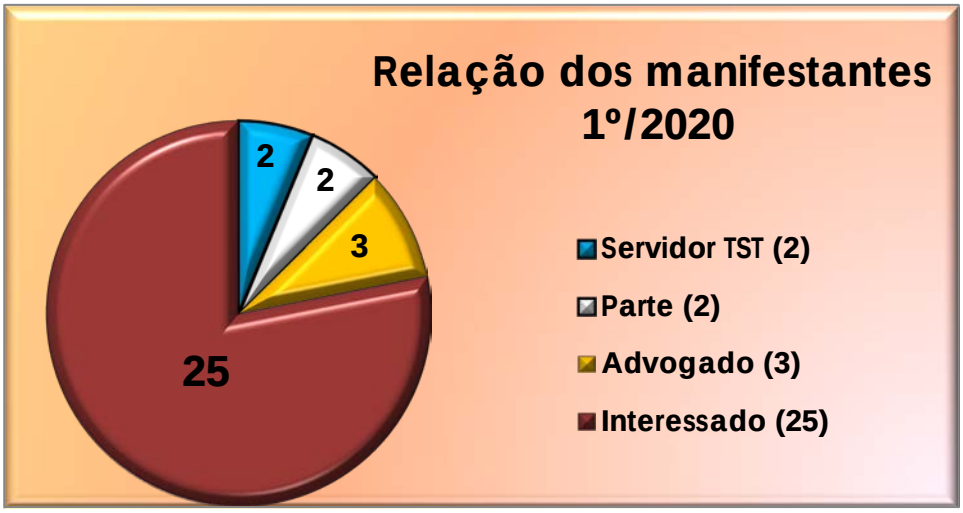
7.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que mereceu destaque se referiu a informações/serviços deste Tribunal **23** (**71,8%**). Estão entre os pedidos registrados: solicitação de informações sobre vagas reservadas a pessoas com deficiência, informações para saber se a conclusão ao magistrado registrada no PJe deve ser imediata sempre que se exaurirem prazos para as partes.

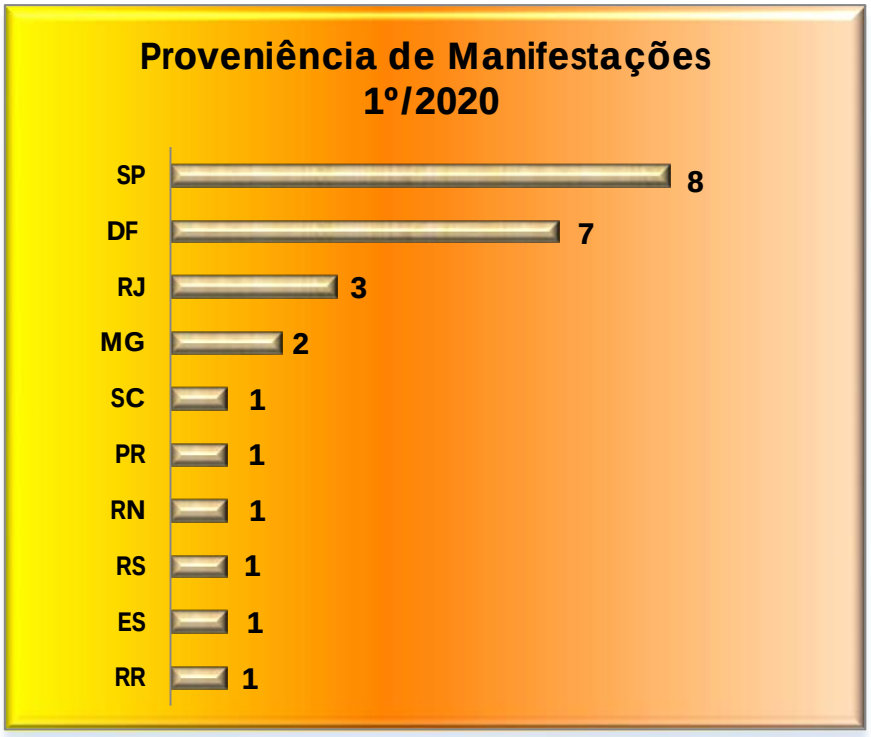


7.3. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte foi constituída por *Interessados,* com ***25*** manifestações, em seguida, *Advogados,* **3** manifestações, *Partes,* **2** manifestações e *Servidor do TST*, **2** manifestações.



Relativamente à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências foram: São Paulo (8), Distrito Federal (**7**), Rio de Janeiro (**3**) e Minas Gerais (**2**), representando tendência nos mesmos períodos, relativamente aos **4** Estados da Federação com maior número de manifestações.



Como destaque, apresentamos um pedido de acesso à informação para saber se a conclusão ao magistrado registrada no PJe deve ser imediata sempre que se exaurirem prazos para as partes.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 308.991

Olá!

Faço questionamento, nos termos da Lei de Acesso à Informação:

QUESTIONAMENTO: Em tese, a conclusão ao magistrado registrada no PJe deve ser imediata sempre que se exaurirem prazos para as partes?

RESPOSTA

DESPACHO CTPJE

À Senhora Secretária-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho,

Trata-se de resposta à ocorrência de ouvidoria n.º 308.991, remetida à CTPJE pela Secretaria-Geral do CSJT, em 31/01/2020, para as providências pertinentes. Na ocorrência, registrada em 24/01/2020, o solicitante realiza um questionamento negocial acerca do registro de conclusão ao magistrado. Como o tema não é de competência desta Coordenadoria Técnica, o questionamento foi encaminhado ao Grupo de Negócio Nacional do PJe, o qual prestou a seguinte informação:

"A conclusão de um processo ao magistrado para análise é sempre feita de forma manual pelo servidor, ou seja, o PJe não faz a conclusão de forma automática após expirado o prazo concedido às partes. A decisão sobre o momento em que a conclusão deverá ser feita, compete aos juízes e servidores na administração do órgão julgador, não tendo o PJe qualquer interferência nisso (automatização).

Juiz Auxiliar da Presidência do TST e CSJT
Coordenador Nacional do PJe"

Ante o exposto, retorno os autos para prosseguimento conforme solicitado (seq. 2).

Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico.

AÇÕES DO TRIMESTRE

Durante o primeiro trimestre deste ano, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST:

1. Participação 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. O Proad – Ouvidoria alcançou no período a sua fase de homologação, num trabalho conjunto entre a SETIN do TST e a área técnica do TRT da 12ª Região, com previsão para treinamento e instalação ainda nesse primeiro semestre de 2020.

3. 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.

4. 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%.

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. 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.

8. 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 pelos empregados terceirizados em regime de trabalho remoto e o atendimento de Ouvidoria pelos canais usuais, sistema e e-mail, sendo prestado de forma remota pelos servidores da Ouvidoria.

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 primeiro trimestre:

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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o 1º trimestre de 2020, na Ouvidoria do TST foram recebidas **3.836** ocorrências. Relativamente à Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **438** ocorrências.

Ressalte-se, também, que foram recebidos **32** pedidos de acesso à informação, **28** atendidos e **3** indeferidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **11** (**34,4%**), Secretaria-Geral da Presidência **11** (**34,4%**), Conselho Superior da Justiça do Trabalho **6** (**18,1%**) e Secretaria-Geral Judiciária **4** (**12,1%**).

Quanto à origem das manifestações, os Estados com maior participação geral na Ouvidoria do TST foram São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, enquanto na Ouvidoria-Geral do CSJT, foram São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. Tanto no TST quanto no CSJT, o maior número de manifestantes foi de "Partes de Processo".

A Ouvidoria recebe, trata, encaminha e responde aos Pedidos de Informação, com fundamento a lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação. Tratamos também das Ocorrências de Ouvidoria, tais como solicitações, reclamações, sugestões, etc. Essas ocorrências demonstram a necessidade que o cidadão tem de se comunicar com o TST e o CSJT, o poder público.

Com a Ocorrência da Pandemia – Covid19 e, considerando as medidas de emergência adotadas pela Presidência do TST, a Ouvidoria do TST e do CSJT vem desenvolvendo esforços para continuar bem atendendo os manifestantes.

Dessa forma, sob a coordenação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, assumimos o compromisso de acolher, atender e responder com urbanidade e eficiência à demandas dos públicos interno e externo, conferindo a devida celeridade ao processo de tratamento das demandas recebidas.

Brasília, 12 de maio de 2020.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

TST | CSJT