

Relatório

- 1º trimestre 2021 -





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

1º/2021

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, abril 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 e William Dutra, Vanusa Marcelino de Oliveira 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 atendidas	6
2.2	Perfis de manifestantes	7
2.3	Canais de comunicação	8
2.4	Tipos de manifestações	9
3.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT	10
3.1	Quantitativo de pedidos de informação no trimestre	10
3.2	Quantitativo de pedidos de informação por Unidade	10
3.3	Assuntos em Destaque no período	11
4.	DESTAQUES DO TRIMESTRE	12
4.1	TST	12
4.2	CSJT	17
5.	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE.....	20
6.	EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	22
7.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT	25
8.	AÇÕES DO TRIMESTRE	26
9.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27

1. INTRODUÇÃO

Em concordância com o disposto no Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e no Ato CSJT.GP nº 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT apresenta ao leitor o relatório do 1º Trimestre de 2021, que busca detalhar as manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021.

O relatório mostra as manifestações recebidas no período, originadas dos públicos externo e interno, com o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, a origem geográfica das mensagens, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. O conteúdo apresentado evidencia as ocorrências do período proposto e as ações tomadas para a regular instrução, sendo uma imprescindível ferramenta gerencial, destinada a auxiliar boa gestão das atividades da Ouvidoria.

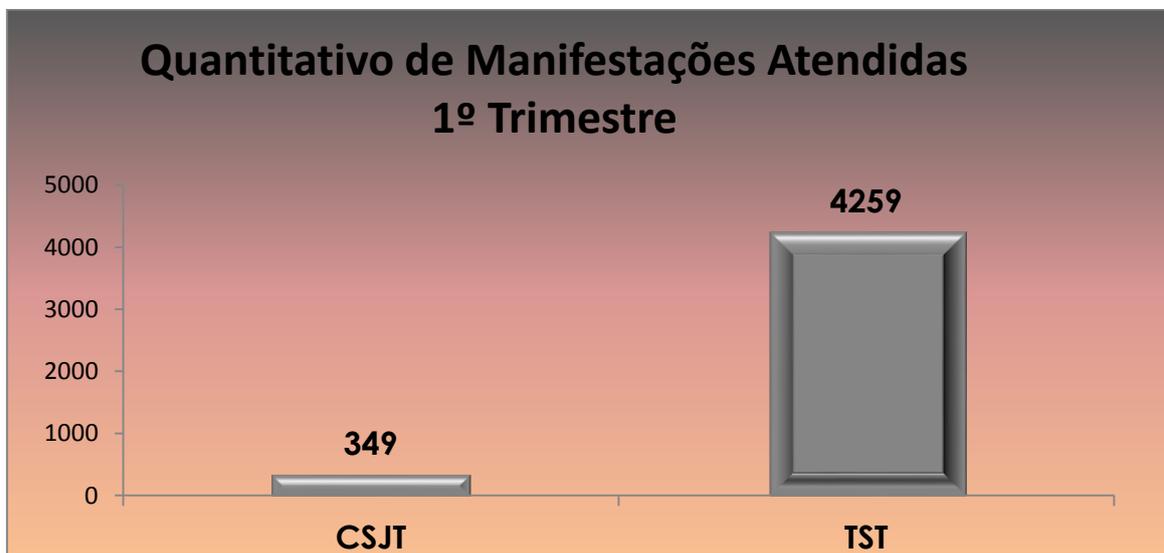
O relatório discorre sobre as ocorrências em Manifestações de Ouvidoria do TST e do CSJT, os pedidos de informação fundamentados na LAI – Lei de Acesso à Informação, dirigidos ao TST e ao CSJT, os destaques do trimestre, ações adotadas que demonstram a efetividade das ações de Ouvidoria, a avaliação da pesquisa diária dos atendimentos de Ouvidoria da telefonia e as principais ações da unidade adotadas no período considerado.

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

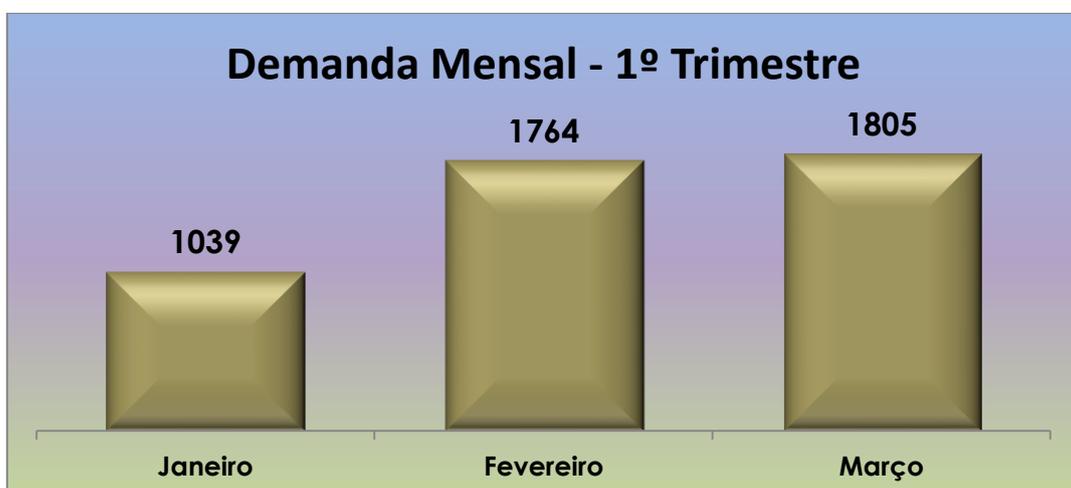
Esse item detalha o comportamento das variáveis que demonstram as manifestações de Ouvidoria do período, com dados retirados do novo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 1º trimestre de 2021, a Ouvidoria atendeu **4.608** manifestações; das quais **4.259** do TST e **349** do CSJT.

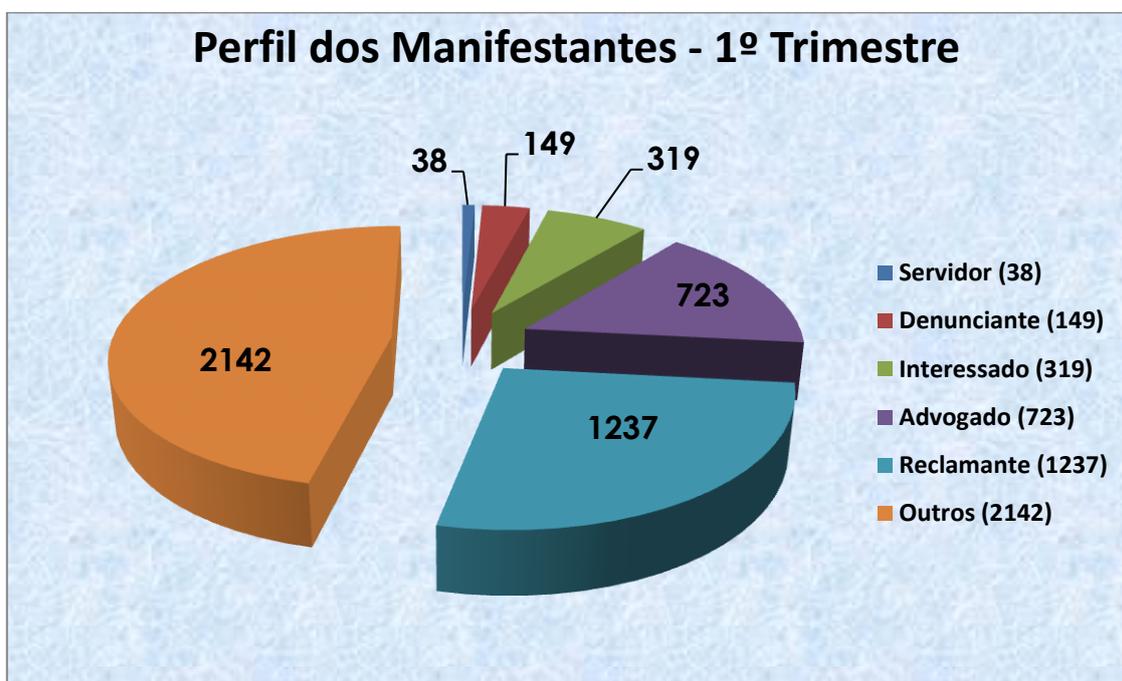


O gráfico abaixo demonstra o comportamento da demanda mensal de janeiro, fevereiro e março, com uma média de **1.536** manifestações por mês no período.



2.2 Perfis de manifestantes

Relativamente ao perfil dos manifestantes no 1º trimestre de 2021, a maior parte foi constituída por **Outros**, 2.135 manifestações (**46,33%**), em seguida **Reclamante** do processo, 1.237 manifestações (**26,84%**), e depois **Advogados** do processo, 723 manifestações (**15,69%**).

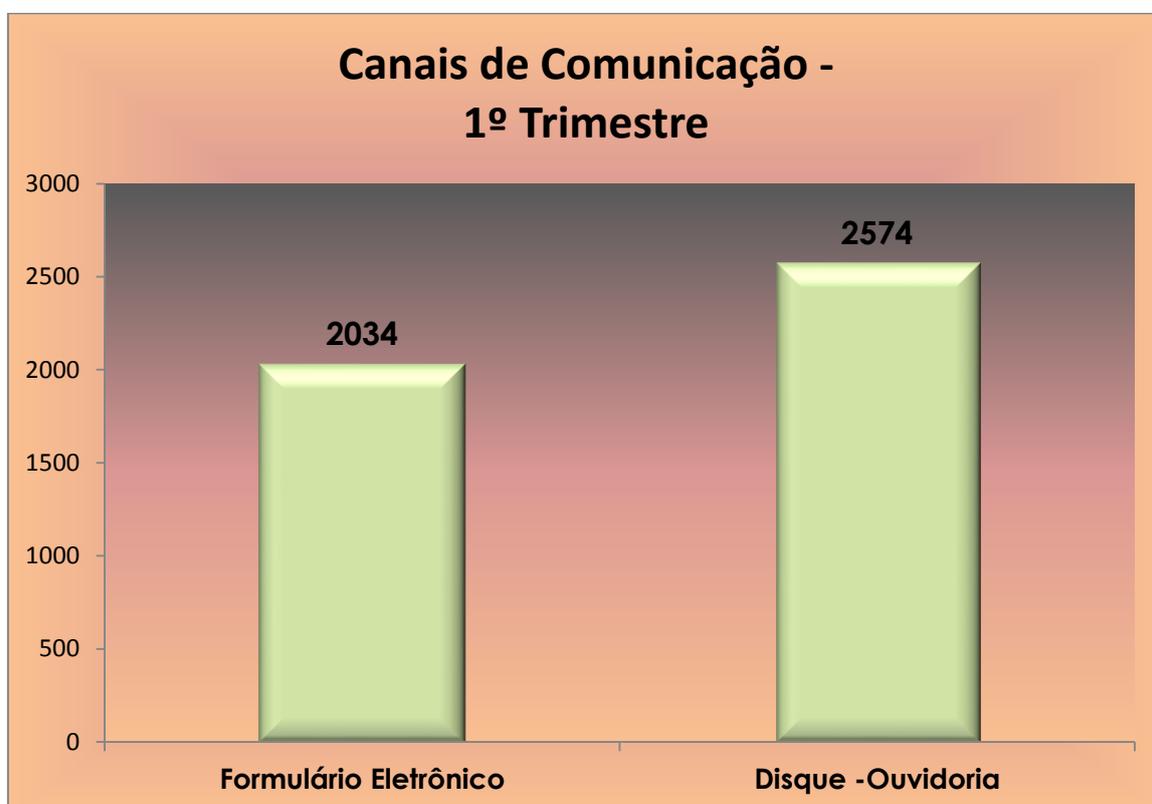


2.3 Canais de comunicação

A Ouvidoria do TST oferece os canais a seguir listados: 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 1º trimestre de 2021, **2.549 (55,31,%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **2.009 (43,59,%)** pelo formulário eletrônico, e **50 (1,08%)** pelo correio eletrônico (E-mail). Foram realizados **101** atendimentos via Facebook do TST e CSJT nesse período.

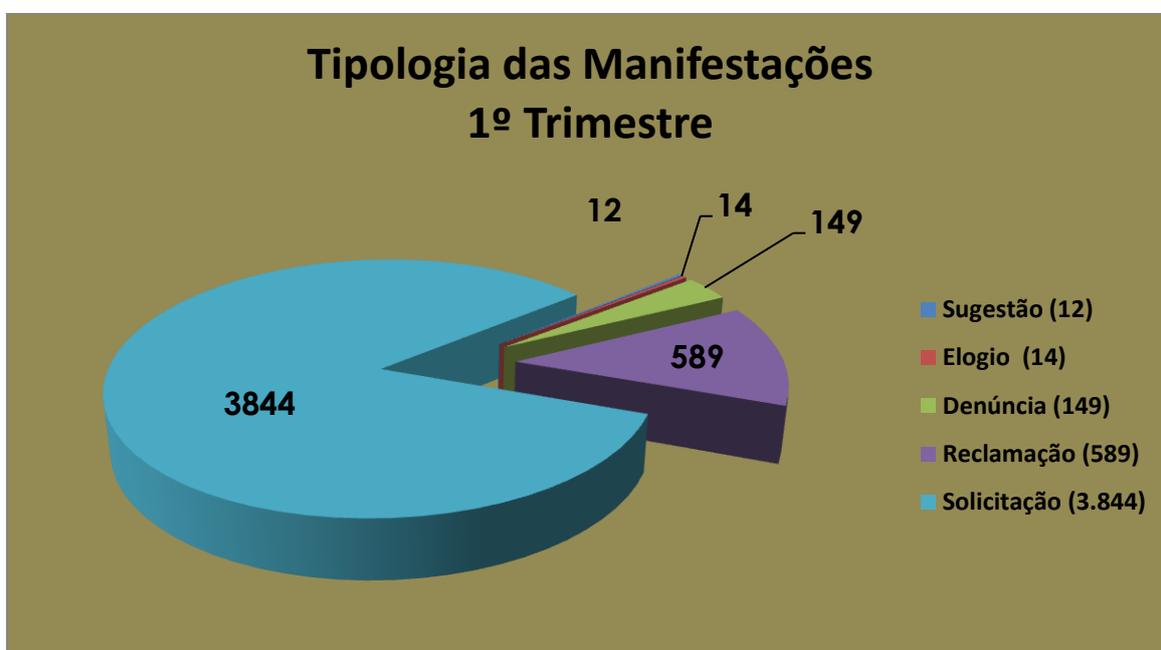
As perguntas respondidas na página institucional do TST e CSJT no Facebook tem tratado, em sua maioria, de dúvidas sobre direitos trabalhistas e sobre concursos públicos do TST e dos TRTs, as quais são devidamente esclarecidas; e, ainda, as dúvidas sobre andamento processual, que são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual no portal do TST na internet.



2.4 Tipos de manifestações

A Tipologia *Solicitação* foi a maioria entre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 1º trimestre, com **3.844** ocorrências (**83,42%**).

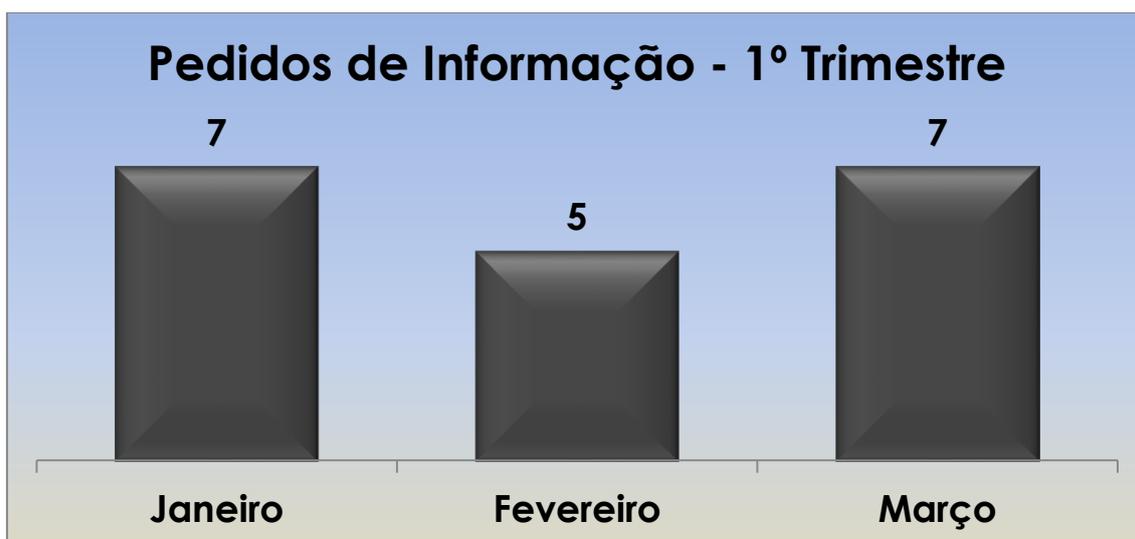
Em sequência, a tipologia *Reclamação* alcançou o percentual de **12,78%**, ou **589** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresentou na seguinte ordem: *Denúncias* (**149**), *Elogios*(**14**) *Sugestões* (**12**).



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

3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 1º trimestre de 2021, a Ouvidoria registrou **19** pedidos de acesso à informação.



3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período foram encaminhados às seguintes unidades: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **8**, Secretária-geral da Presidência **6**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **3**, Secretaria-Geral Judiciária **1** e Vice-Presidência **1**.



3.3 Assuntos em Destaque no período

Dentro os Pedidos de Informação recebidos, o assunto que novamente mereceu destaque se referiu a demandas sobre Concursos e provimento de cargos nos TRT's e TST, os quais foram direcionados ao CSJT e a GDGSET, totalizando **3** Pedidos de Informação. Outro assunto destacado foi o questionamento a cerca do teletrabalho realizado no âmbito do TST no mesmo período.



4. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 1º trimestre de 2021, podem-se destacar as seguintes:

4.1 TST

1) Quantidade de servidores que já possuem os requisitos para aposentadoria

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 444/2021

Gostaria de obter as seguintes informações: • Quantidade de pedidos de aposentadoria no cargo de Analista Judiciário área judiciária, em tramitação; • Quantidade de servidores que já possuem os requisitos para aposentadoria voluntária e se encontram em abono permanência no cargo de Analista Judiciário área judiciária, na forma do art. 40, §19 da Constituição Federal; • Quantidade de servidores que preencherão os requisitos para aposentadoria voluntária no cargo de Analista Judiciário área judiciária, no corrente ano e até o prazo final de validade de concurso, que tem previsão de término em abril de 2023, considerando a prorrogação e a suspensão do prazo de validade do concurso do TST, conforme o ATO SEGPE.SGDGSET.GP Nº 177, de 8/5/2020.

RESPOSTA

Tratam os autos de pedido de informações à Ouvidoria desta Corte, seq. 1, em que a senhora manifestante apresenta questionamentos acerca dos seguintes assuntos:

- Quantidade de pedidos de aposentadoria do cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária, em tramitação;
- Quantidade de servidores que já possuem os requisitos para aposentadoria voluntária e se encontram em abono permanência no cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária, na forma no art. 40, §19 da Constituição Federal;
- Quantidade de servidores que preencherão os requisitos para aposentaria voluntária no cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária, no corrente ano e até o prazo final de validade do concurso, que tem previsão de término em abril de 2023, considerando a prorrogação e a suspensão do prazo de validade do concurso do TST, conforme o ATO SEGPE.SGDGSET.GP Nº 177, de 8/5/2020.

Acerca do primeiro questionamento, informa-se que, até a presente data, não há processo de aposentadoria para o cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária em tramitação.

Quanto ao segundo questionamento, informa-se que o quantitativo de servidores do Quadro de Pessoal desta Corte, ocupantes do cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária, beneficiados com o Abono de Permanência é de 10 (dez) servidores.

Por fim, informa-se que a Administração deste Tribunal ainda não se manifestou sobre o prazo de validade do concurso em vigor e que 10 (dez) servidores preencherão os requisitos para aposentadoria no cargo em tela no corrente ano.

Informa-se que as solicitações relacionadas ao Concurso Público do TST podem ser feitas à Seção de Gestão de Cadastro e Provimento, vinculada à Coordenadoria de

Informações Funcionais, pelos endereços eletrônicos scprov@tst.jus.br e cif@tst.jus.br e, também, pelos telefones (61) 3043-3045 e (61) 3043-3044. Sendo estas as informações pertinentes, encaminham-se os autos à consideração de V.Sa. com proposta de envio à Secretaria de Gestão de Pessoas.

Coordenadoria de Informações Funcionais

2| Elogio ao atendimento de servidores da Seção de Referência Circulação e Disseminação

MANIFESTAÇÃO

Bom dia, sou Bibliotecário e gestor da Biblioteca do TRT-RN. E gostaria de registrar minha grande satisfação e gratidão ao SRCO - SECAO DE REFERENCIA CIRCULACAO E DISSEMINACAO, pelo atendimento de demandas informacionais através do serviço de envio de material digitalizado, oferecido pelo Setor. Em especial agradeço a Raquel e Gilberto pelo tratamento atencioso demonstrado em todas às vezes que entrei em contato. Parabéns mais uma vez pelo excelente trabalho e mais uma vez obrigado.

3| Elogio a servidora da Biblioteca do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 339/2021

Parabenizo a bibliotecária Renyr pela interlocução entre a biblioteca do TST e as bibliotecas dos TRTs. Além disso, destaco o papel central do trabalho de funcionária na concretização da formalização da REBIJUTRA.

4| Reclamação referente ao TST Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 165/2021

Manifestante entra em contato para realizar uma reclamação referente ao TST Saúde, informa que por várias vezes já entrou em contato com o setor é até o presente momento não obteve nenhum retorno. O manifestante relata que sofreu um acidente e requereu junto ao plano de saúde uma cama hospitalar e uma enfermeira noturna, pois ele precisa de ajuda para se locomover, e como mora sozinho precisa pedir ajuda dos vizinhos para conseguir ir ao banheiro. Informa que a equipe medica já foi até sua residência para analisar a situação, porém até o momento seu pedido não foi atendido, já tem dois meses que faz a solicitação é até o momento não obteve nenhuma resposta. Ao entrar em contato com o TST saúde a atendente informa que irá passar a solicitação adiante e que irão entrar em contato com ele, mas isso não ocorre. Deseja que um servidor analise a sua situação, pois é uma questão de urgência, sendo que sua cama está prejudicando a sua recuperação.

RESPOSTA

Ao senhor Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal,

O Programa TST-SAÚDE recebeu Registro de Ocorrência em que o beneficiário relata o não atendimento de solicitação de uma enfermeira noturna e de cama hospitalar pela empresa Prime Home Care.

Após análise por esta unidade, foi verificada a realização de visita técnica pela Auditoria Médica do Programa TST-SAÚDE, cujo parecer resultou em classificação, de

acordo com as Tabelas NEAD (Tabela de Avaliação para Internação Domiciliar) e ABEMID (Avaliação de Complexidade Assistencial) no regime de assistência de 12 horas com enfermeiro, ao contrário das 24 horas de acompanhamento solicitadas pelo beneficiário.

Informa-se, ainda, que o Programa TST-SAÚDE autorizou, por meio de Guia própria, o tratamento domiciliar do beneficiário no qual já se inclui a cama hospitalar.

Nesse sentido, a Clínica Prime Home Care foi instada a providenciar o fornecimento imediato da cama hospitalar ao paciente por meio de Ofício.

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar Substituto.

5 | Reclamação quanto ao atraso em pagamento de férias

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32/2021

O servidor do Tribunal superior do Trabalho entra em contato com esta Ouvidoria para registrar reclamação referente à solicitação de marcação e antecipação de pagamento de adicional de férias e décimo terceiro feitos em Outubro de 2020 registrado no sistema homologado pela chefia imediata e confirmada pelo setor competente (CIF), que até o momento não foi pago. Por Lei o Tribunal tem que efetuar o pagamento antes das férias, porém até agora o servidor se encontra prejudicado devido ao não recebimento dos valores das férias já iniciadas e do décimo terceiro. Gostaria que fosse providenciado o pagamento relativo aos direitos reclamados imediatamente, foi preciso remarcar no sistema de férias novamente os períodos de férias e pedidos de antecipação de adicional de férias e décimo terceiro

RESPOSTA

Em resposta a Ocorrência em epígrafe, cópia anexa, na qual o servidor registrou reclamação referente à solicitação de marcação e antecipação de pagamento adicional de férias e décimo terceiro feitos e que até o momento não foram pagos, informa-se que o pagamento foi realizado em data registrada no sistema.

Cumprе esclarecer que o pagamento de férias é realizado automaticamente pelo Sistema de Folha de Pagamento, após o devido registro no Sistema de Férias. Desta forma o crédito não foi realizado anteriormente por ausência de registro. Assim que o lançamento foi realizado, os dados foram processados pela Folha e pagamento foi realizado.

Respeitosamente,

Chefe da Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal do Tribunal Superior do Trabalho.

6 | Reclamação quanto ao serviço de atendimento médico terceirizado

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 5406/2021

Manifestante reclama a respeito do transporte realizado pela SOS Vida na transferência de pacientes do hospital para a residência, pois o plano de saúde já liberou a autorização, mas a prestadora está enrolando para realizar o serviço. A liberação foi feita no dia 22/02/2021 (de acordo com a médica responsável pela paciente) e a prestadora só irá realizar a transferência no dia 26/02/2021, ou seja, são dias a mais para realizar o pagamento da diária do hospital sem necessidade.

RESPOSTA

Em atenção a ocorrência da ouvidoria nº 5406/2021, a coordenadoria de Saúde Complementar – CSAC informa que não realiza autorização sobre serviços de remoção em UTI terrestre, pois não há rede credenciada para a realização destes serviços.

Assim, não há códigos disponíveis no Sistema TST-SAÚDE para que qualquer prestador efetue solicitações desta natureza.

Salientaremos, desta forma, que os serviços de remoção devem ser contratados de forma particular pelo beneficiário, por rede de livre escolha, devendo ser observados os requisitos previstos no Ato Deliberativo nº 09/2007, que trata sobre a cobertura de remoções por UTI móvel por meio da modalidade de reembolso.

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar.

7 | Reclamação de desatualização de dados na CNDT

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 3456/2021

Manifestante informa que fez a mudança na razão social da empresa na Receita Federal, no entanto ao emitir a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ela ainda apresenta a razão social antiga. O mesmo informa que entrou em contato com a Ouvidoria do TST, onde foi orientado a encaminhar os comprovantes da atualização feita junta a Receita Federal para o e-mail da CNDT (cndt@tst.jus.br). Por se tratar de uma licitação na qual a empresa irá participar, após encaminhar o e-mail no dia 29/01/2021 o mesmo tentou entrar em contato no período da manhã no telefone (61) 3043-3177 ou no período da tarde no telefones informados, os quais nunca são atendidos e assim não consegue informar que a atualização na CNDT não foi feita. Sendo assim, solicita urgência nessa atualização, pois não sabe a quem recorrer.

RESPOSTA

Em atenção aos termos da manifestação apresentada por intermédio da Ocorrência do Ouvidoria em fevereiro do corrente ano, informo que a alteração da razão social da empresa solicitada, foi realizada em data registrada no Sistema. À Ouvidoria para informar ao requerente.

Secretária-Geral da Presidência do TST

8 | Reclamação ao Sistema de Peticionamento Eletrônico do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 2448/2021

Excelentíssimo Ouvidor. Por meio da presente, venho manifestar minha profunda indignação com o atual método de peticionamento eletrônico no TST. Não é possível que em pleno 2021, para protocolar simples petição, tenhamos que utilizar um sistema arcaico da década retrasada (E-DOC) e que nunca funciona quando mais precisamos. Ele nos obriga a possuir programas e sistema operacional defasados, muitas vezes, no único computador que possuímos. O suporte técnico do TST é igualmente ineficaz e transmite informações elementares que não servem para resolver problemas. O PJE já está em funcionamento desde 9/2013, e mesmo em processos que tramitaram integralmente no PJe, quando chega nesta corte superior, somos obrigados a realizar peticionamento via (E-DOC). Por favor, implementem imediatamente o PJE para todos os processos que tramitaram via PJE na origem. Por favor, desativem o EDOC, ou adotem um sistema simples de peticionamento, com logim e senha, a exemplo do peticionamento eletrônico adotado no TRT4. Desde log,

grato.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral da Presidência,

Em atenção à Ocorrência de Ouvidoria, a qual solicita a substituição do sistema E-DOC e, conforme informações prestadas pelo Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários, informo a Vossa Senhoria que há um novo sistema, já em fase de homologação pela SEGJUD, que substituirá o e-Doc. Portanto, conforme informações repassadas pela Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas, o novo sistema entrará em produção para efetivação da substituição assim que liberado pela unidade gestora. Assim, submeto a V.S.^a e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

4.2 CSJT

1 | Solicitação de informações de provimentos de Cargos nos TRT's

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 339/2021

Boa tarde. Seria possível saber se haverá deliberação do CSJT sobre provimentos nos regionais em 2021, para além dos cargos vagos que não impliquem em aumento de despesa (ou seja, provimentos COM aumento de despesa)?

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 do PROAD em epígrafe, em que a reclamante, questiona sobre autorização de provimento de cargos vagos, com aumento de despesa, aos Tribunais Regionais do Trabalho, em 2021. Esta Secretária, instada a se manifestar sobre o assunto, informa, inicialmente, que foi incluído no Anexo V, do Projeto da Lei Orçamentária Anual, 747 cargos para a Justiça do Trabalho, com projeção de despesas para 2021 no montante de R\$ 143.618.76,00 e anualizada de R\$ 146.708.565,00. Entretanto, é importante ressaltar que a inclusão de cargos na proposta orçamentária da Justiça do Trabalho não é garantia da sua aprovação pelo Congresso Nacional. Ademais, a partir da vigência da Lei Complementar nº 173/2020, que estabeleceu uma série de medidas de contenção de despesas para o enfrentamento da pandemia de Covid19, é prudente analisar se os provimentos de cargos e funções, que impliquem o aumento de despesa, conforme previsto pela Lei de Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A9000022100032411F Diretrizes Orçamentárias, Lei nº 14.116/2020, não infringem os dispositivos da LC 173. Por essa razão, esta Secretaria encaminha em processo administrativo próprio proposta de análise pela Assessoria Jurídica dessa Secretaria-Geral. Diante do exposto, submeto a presente informação à consideração de Vossa Senhoria.

2 | Dúvida quanto a alteração de cadastro no PJE

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº803/2021

Prezado, Boa noite, Há algum tempo laboro com acesso ao sistema PJE para realização das tarefas diárias no qual consta o meu nome de registro. Todavia, obtive na justiça estadual a alteração do meu nome, com o acréscimo de um dos sobrenomes do meu pai, mas no PJE ainda consta o acesso o antigo nome, e fui informado que o TRTSP (o meu é o da 2ª região) que não houve a modificação no sistema pois "O Tribunal não tem convenio com a receita, utilizamos a base do TST que ainda não foi atualizada Foi realizada uma pesquisa de certidão no TST e foi confirmado que nessa base o nome ainda não foi atualizado. Tem que aguardar o TST atualizar a base de dados". Tal informação obtive em junho de 2020. Assim, solicito a gentileza de me informar o correto procedimento para alteração do nome na base de dados do TST, conforme já realizado nos meus demais documentos, e se for o caso, o reenvio deste para o setor competente ou a indicação de qual setor devo contatar para saber o procedimento a ser adotado. Agradeço a compreensão e a atenção.

RESPOSTA

Senhor Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, Trata-se de resposta à ocorrência de Ouvidoria, aberta por um usuário do sistema PJe no Tribunal Regional

do Trabalho da 2ª Região, que solicita orientações sobre como proceder para que os seus dados cadastrais sejam atualizados no sistema para refletir decisão judicial em seu favor, que alterou seu nome. Informo que a solução requer ajustes nas configurações do sistema PJe instalado no TRT-2. Para isso, foi aberta demanda específica no Jira/CSJT, orientando o Regional na realização de configurações no sistema PJe para atualizar os dados do solicitante por meio do serviço de consulta aos dados da Receita Federal mantido pelo Tribunal Superior do Trabalho. Restituo os autos para análise e prosseguimento.

Atenciosamente,

Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico

3| Solicita informações quanto a autorização para provimento de cargos nos TRT's

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 4156/2021

Boa tarde! Gostaria de saber se há previsão de autorização para nomeação dos cargos vagos de servidores, aprovados no concurso de 2018, do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Quinta Região no ano de 2021 ou 2022. Gostaria muito de poder ter esperança de ser nomeada e poder trabalhar o mais rápido possível!
Respeitosamente,

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral, Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria tramitada a esta Secretaria por meio do Processo Administrativo Eletrônico nº 900.022/2021-0, em que o Sr. Filippe de Oliveira Mota solicita que a distribuição dos cargos a serem providos no âmbito da Justiça do Trabalho no exercício de 2021 seja feita de forma proporcional ao número de vagas dos respectivos Tribunais bem como sejam levadas em consideração as necessidades de cada Regional. Frisa que, no ano de 2018, a despeito da manifesta carência de servidores, poucas foram as vagas autorizadas para o Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região. Destaca que, em 2020 e 2021, tal defasagem ficou ainda mais acentuada no âmbito daquele Regional, motivo por que pugna sejam as vagas previstas para o ano corrente distribuídas proporcionalmente à carência de pessoal de cada Tribunal Regional. Em resposta, informa-se que foram incluídos, no Anexo V do Projeto de Lei Orçamentária Anual, 747 cargos para a Justiça do Trabalho, com projeção de despesas para 2021 no montante de R\$ 143.618.766,00 e anualizada de R\$ 146.708.565,00. Contudo, vale esclarecer que a inclusão de cargos na proposta orçamentária da Justiça do Trabalho não se traduz em garantia da sua aprovação pelo Congresso Nacional. Ante o exposto, tem-se que, enquanto não aprovada a Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código Lei Orçamentária Anual - LOA, prematura se revela qualquer definição por parte deste Conselho Superior acerca da previsão de distribuição de vagas no âmbito da Justiça do Trabalho para o ano de 2021. 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.

Atenciosamente,

Secretária de Gestão de Pessoas.

4| Dúvida quanto à regulamentação do Tele trabalho na Justiça do Trabalho

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 4567/2021

Prezados, O CNJ, por meio da Resolução nº 371/2021, alterou as hipóteses de vedação ao tele trabalho, possibilitando o referido meio de trabalho a servidores que cumpriram 1 ano de estágio probatório (e não mais os 3 anos), além de revogar a proibição para cargos de direção, chefia ou para servidores que tenham subordinados. Portanto, o artigo 5o., I, da Resolução Nº 227 de 15/06/2016, passou a vigorar da seguinte forma: art. 5, I – O tele trabalho, integral ou parcial, será permitido a todos servidores, inclusive fora da sede de jurisdição do tribunal, no interesse da Administração, desde que não incidam em alguma das seguintes vedações: a) estejam no primeiro ano do estágio probatório; (Redação dada pela Resolução nº 371, de 12.2.21) b) (Revogado pela Resolução nº 371, de 12.2.21) c) (Revogado pela Resolução nº 371, de 12.2.21) d) apresentem contraindicações por motivo de saúde, constatadas em perícia médica; e) tenham sofrido penalidade disciplinar nos dois anos anteriores à indicação; f) estejam fora do país, salvo na hipótese de servidores que tenham direito à licença para acompanhar o cônjuge; (Revogada pela Resolução nº 298, de 22.10.2019) Em assim sendo, questiono se o CSJT irá adequar a RESOLUÇÃO CSJT N.º 151/15, que se encontra em dissonância à atualização realizada pelo CNJ. Desde já agradeço a atenção. Atenciosamente, Servidora do TRT da 11a. Região

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral, Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria tramitada a esta Secretaria, por meio dos autos de Processo Administrativo específico, em que a requerente solicita esclarecimentos, quanto à possível proposta alteração da Resolução CSJT nº 151, de 29/5/2015, que dispõe sobre a incorporação da modalidade de teletrabalho na esfera da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus, acompanhando as alterações promovidas pela Resolução CNJ nº 298, de 22/10/2019 e pela Resolução CNJ nº 371, de 12/2/2021, no texto da Resolução CNJ nº 227, de 15/6/2016, que regulamenta o teletrabalho no Poder Judiciário. Em resposta, informa-se que a Resolução CSJT nº 151/2015 encontra-se sob revisão neste Conselho. A Secretaria de Gestão de Pessoas encaminhou proposta de alteração da Resolução CSJT nº 151/2015 a fim de compatibilizá-la com a Resolução CNJ nº 298/2019, recebendo o feito a atuação de nº CSJT-AN-951-71.2020.5.90.0000 e aguardando a inclusão na pauta do CSJT. A interessada poderá realizar a consulta processual do referido processo acessando o endereço eletrônico: <http://www.tst.jus.br/web/guest/processos-do-tst>, ao inserir a respectiva numeração. Sendo essas as informações a prestar, a Secretaria Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição para eventuais esclarecimentos.

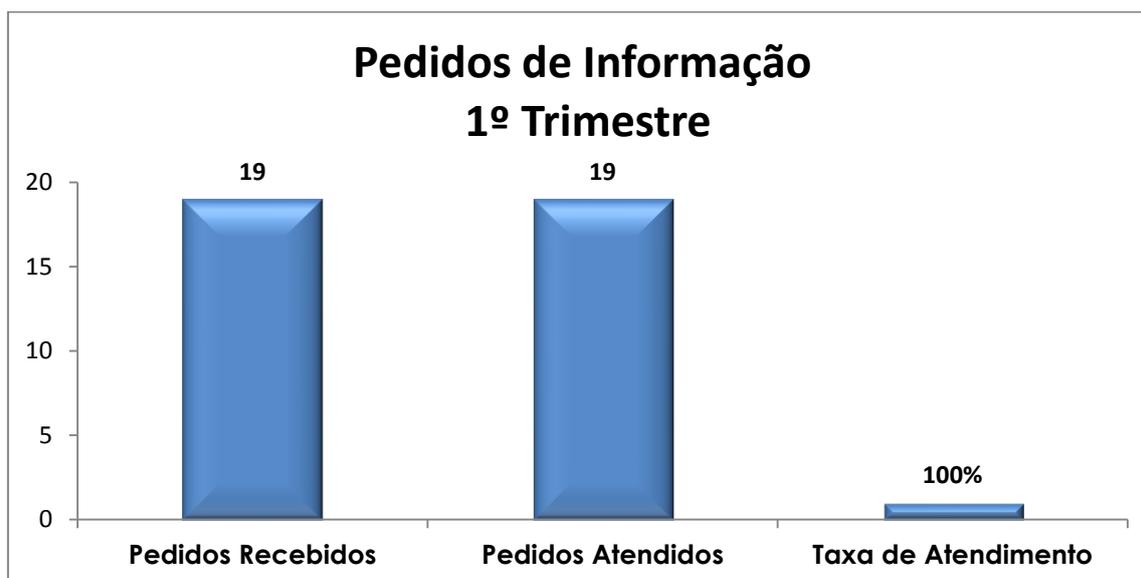
Atenciosamente,

Secretária de Gestão de Pessoas

5. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

Demonstramos a seguir o percentual de atendimento de Ocorrências de Ouvidoria e de LAI no trimestre. 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.

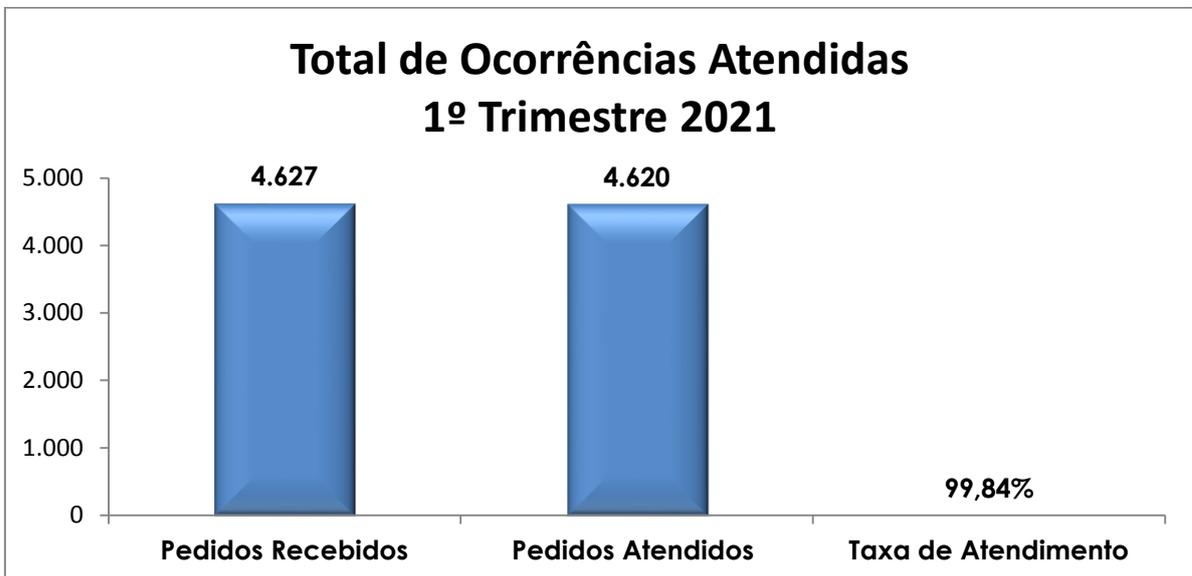
Abaixo, estão representados os resultados alcançados no 1º trimestre de 2021 para os Pedidos de Informação, que são atendidos, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 19 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu os 19 pedidos, atingido um percentual de atendimento de 100%.



Nesse segundo demonstrativo, apresenta-se o resultado de 99,84% para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 1º trimestre de 2021, considerando o atendimento de 4.601 Ocorrências, de um total de 4.608 Ocorrências registradas em nosso sistema até a presente data.



Por fim, demonstra-se os números alcançados no 1º trimestre de 2021, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de 99,84% no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.



6. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA 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 803-2021

Manifestante solicitou informações de procedimentos para alteração de seu nome sistema PJE-CALC. Considerando que a solução requer ajustes nas configurações do sistema PJe instalado no TRT-2, foi aberta a demanda PJE-10258 no Jira/CSJT, orientando o Regional na realização de configurações no sistema PJe para atualizar os dados do solicitante por meio do serviço de consulta aos dados da Receita Federal mantido pelo Tribunal Superior do Trabalho.

2. Ocorrência 4311-2021

Manifestante registrou denúncia concernente às normas básicas de transparência pública de divulgação de informações, referente às empresas sancionadas pelo TST, aos valores repassados ao INSS e ao Fundo de Previdência, os quais relatou terem sido atualizados apenas até julho de 2020. Em resposta, foi informado que houve atualização da informação até fevereiro de 2021, conforme disposto em link: <https://www.tst.jus.br/web/aceso-a-informacao/valores-repassados-inss-e-fundo-previdencia>.

3. Ocorrência 165-2021

Manifestante registrou reclamação referente ao TST Saúde, pois relatou não atendimento de solicitação de uma enfermeira noturna e de uma cama hospitalar. Com isso a Coordenadoria de Saúde Complementar realizou uma análise dos fatos e o Programa TST-SAÚDE autorizou o tratamento domiciliar do beneficiário, na forma solicitada.

4. Ocorrência 32-2021

Manifestante registrou reclamação referente à solicitação de marcação e antecipação de pagamento de adicional de férias e décimo terceiro. Em resposta, a Divisão de Preparação de Pagamentos do Pessoal do TST esclareceu que o pagamento de férias é realizado de maneira automática pelo Sistema de Folhas de Pagamento, após o devido registro no Sistema de Férias.

Sendo assim, o crédito não foi realizado anteriormente por ausência de registro. No entanto, o pagamento foi efetuado e informado ao manifestante.

5. Ocorrência 5741-2020

Manifestante informou que não conseguia acessar o aplicativo do TST Saúde. Após verificar com a área de TI que o acesso estava funcionando normalmente, a Coordenadoria de Saúde Complementar informou a beneficiária quanto à regularidade do aplicativo e recomendou tentar acesso por outro celular ou pelo computador, pelo link: <https://app.tstsaude.tst.jus.br>

6. Ocorrência 2448-2021

Manifestante solicitou a substituição do sistema E-DOC; a SETIN informou que há um novo sistema, em fase de homologação pela SEGJUD, que substituirá e foi informado ainda que o novo sistema entrará em produção para efetivação da substituição assim que for liberado pela unidade gestora.

7. Ocorrência 3456-2021

Manifestante solicita atualização na razão social da empresa na Receita Federal. A Secretaria Geral da Presidência do TST informou que a alteração da razão social da empresa foi realizada em 5/02/2021.

8. Ocorrências de Denúncias de Trabalho Infantil

No trimestre, a Ouvidoria recebeu 33 denúncias de suposto trabalho infantil em diversas localidades do país, listadas abaixo. Foram encaminhados Ofícios aos Exmos. Srs. Desembargadores dos respectivos TRTs e ao Programa Coordinfância do Ministério Público, para conhecimento e providências julgadas pertinentes.

Nova Iguaçu – RS	São Bernardo do Campo – SP	Porto Alegre – RS	Criciúma - SC
Pindamonhangaba – SP	Rio de Janeiro – RJ	Cariacica – ES	Mucuri - BA
Uberaba – MG	Porto Velho – RO	São José do Rio Preto – SP	Prata - MG
Senador Salgado Filho – RS	Ibiá –MG	Linhares – ES	Guarapuava - PR
São Paulo – SP	Santos – SP	Paraná –	Curitiba - PR

		PR	
Caxias do Sul – RS	Juiz de Fora – MG	Campina Grande do Sul - PR	Presidente Prudente - SP
Campinas – SP	Faina – GO	Senhor do Bonfim - BA	Rio Branco - AC
Antônio Carlos- MG	Ibirité – MG	Piraquara – PR	Viamão – RS

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT

Apresentamos a seguir os resultados da pesquisa de satisfação imediata e automática, 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 no 1º Trimestre de 2021 para um total de 1256 participantes.

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/01/2021 00:00:00 até 31/03/2021 23:59:59

27-04-2021 13:08:49

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7431
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8644
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.7540

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/01/2021 00:00:00 até 31/03/2021 23:59:59

27-04-2021 13:09:25

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1998	686	36	20	1256

8. AÇÕES DO TRIMESTRE

Durante o primeiro trimestre de 2021, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST:

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CSJT

A Ouvidoria elaborou proposta para a criação de uma Pesquisa de Satisfação dos usuários do CSJT. Para tanto, propôs a participação das unidades do Conselho para discutir os detalhes, visando a implementação da proposta.

2. COMISSÃO LGPD

No âmbito da ComLGPD, a Ouvidoria ficou responsável pela viabilização do formulário de entrada de manifestações, visando a proteção de dados pessoais. A proposta é inserir o formulário no sistema Proa-Ouv, o que possibilitará avanços no controle e estatística do mencionado tipo de manifestação.

3. INTERAÇÃO COM OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS

A Ouvidoria do TST está em constante contato com as Ouvidorias do STF, do STJ, do TJDFT e do TSE para troca de experiências e expertise, procedimento que em muito enriquece nossos atendimentos e atividades diárias. No último período, os debates foram ampliados para as Ouvidorias de outros órgãos do Judiciário, como Tribuna Regional Federal da 3ª Região, Tribunal Superior do Trabalho da 11ª Região, Tribunal de Justiça do Ceará, Tribunal Regional Federal da 1ª Região, na Justiça Federal da 3ª Região, Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região, dentre outros.

4. Visando atender às demandas dos órgãos de controle, a Ouvidoria passou a informar neste relatório o percentual de resolução de manifestações, sejam elas de Ouvidoria, como elogios, reclamações, sugestões, etc, assim como de Pedidos de Informação, que têm como fundamento a Lei de Acesso à Informação. Essa medida permitirá a avaliação do atendimento da unidade, na medida em que demonstrará o percentual de sucesso no atendimento e as possíveis lacunas gerenciais a serem resolvidas.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º trimestre de 2021, as demandas apresentadas aumentaram significativamente, considerando que a Ouvidoria do TST recebeu **4.259** ocorrências, enquanto que a Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **349** ocorrências.

Dentre as manifestações dirigidas ao TST, informamos que foram recebidos **19** pedidos de acesso à informação, **17** atendidos e **2** redirecionados. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **8**, Secretária-geral da Presidência **6**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **3**, , Secretaria-geral Judiciária **1** e Gabinete da Vice-Presidência **1**.

Temos a atribuição de receber demandas (reclamações, consultas, sugestões e elogios) dirigidas às diversas áreas que compõem o Tribunal e o Conselho, manifestações estas que sejam relacionadas aos serviços por eles prestados; ainda, atender aos pedidos de informação que têm como fundamento legal a LAI – Lei de Acesso à Informação; por fim, e considerando os termos do Ato Conjunto TST.CSJT.GP Nº 4, de 12 de março de 2021, cabe à Ouvidoria receber todas as manifestações que tenham como objetivo o tratamento de dados pessoais no âmbito do Tribunal e do Conselho, e encaminhá-las para análise superior. Trabalhamos ainda como agente promotor de mudanças, uma vez que encaminhamos sugestões de manifestantes às unidades, com vistas ao aperfeiçoamento das rotinas de trabalho. A Ouvidoria está sempre atenta às demandas dos cidadãos, recebendo suas manifestações, encaminhando-as às unidades competentes e monitorando-as conforme a legislação.

Esta unidade tem procurado manter o bom atendimento e a excelência dos serviços prestados, mesmo de forma remota, considerando as restrições ainda impostas pela Pandemia – Covid19 e, ainda, observadas as medidas de emergência adotadas pela Presidência do TST, a partir de março de 2020 até a presente data

Isto posto, e considerando a supervisão e orientação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, Maria Helena Mallmann, a Ouvidoria tem o compromisso do atendimento urbano e célere, garantindo transparência e efetividade ao processo de tratamento das demandas recebidas.

Brasília, maio de 2021.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

