

 3

RELATÓRIO DA
OUVIDORIA

TST e CSJT

3º TRIMESTRE

2020





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

3º/2020

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, novembro de 2020.

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

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 5 |
| Tribunal Superior do Trabalho | 6 |
| 1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS..... | 6 |
| 2. UNIDADES DO TRIBUNAL..... | 12 |
| 2.1. Secretaria-Geral da Presidência (SEGP)..... | 13 |
| 2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)..... | 14 |
| 2.3. Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (DGSET)..... | 15 |
| 2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados | 16 |
| 2.5. Ouvidoria | 16 |
| 3. DESTAQUES DO TRIMESTRE | 17 |
| 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 | 28 |
| 7. Manifestações Atendidas | 28 |
| DADOS ESTATÍSTICOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT..... | 32 |
| RELATÓRIO PROAD-OUV (SETEMBRO DE 2020) | 33 |
| 8. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PROAD-OUV | 33 |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT - PROAD-OUV (SETEMBRO 2020) | 36 |
| 9. Manifestações Atendidas | 36 |
| AÇÕES DO TRIMESTRE | 38 |
| ELETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA | 40 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 42 |

INTRODUÇÃO

Em atendimento ao 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 encaminha o relatório do 3º Trimestre de 2020, que detalha as manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de **julho, agosto e setembro de 2020**.

O relatório detalha as manifestações encaminhadas pelos públicos externo e interno, atualizando 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 espelham as atividades e ocorrências do período proposto e são indubitavelmente uma importante ferramenta gerencial, necessária para a boa gestão das atividades da Ouvidoria.

O relatório apresentado é dividido 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. Considerando a implantação do Sistema Proad-Ouv na Ouvidoria a partir de 1º de setembro, informa-se que os dados meses de agosto e setembro apresentam o formato do sistema antigo, enquanto que os dados do mês de setembro de 2020, que foram obtidos por meio do novo sistema, apresentam nova estrutura, motivo pelo qual foi criado capítulo adicional, trazendo os gráficos e tabelas oferecidas pelo sistema PROAD-OUV para aquele período.

Tribunal Superior do Trabalho

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

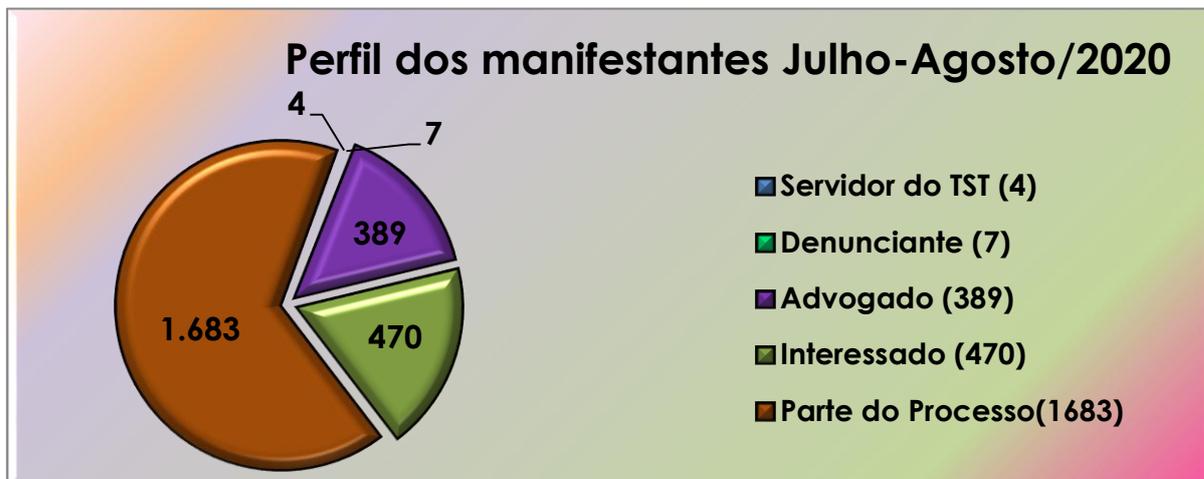
1.1 Quantitativo de manifestações

Nos meses de julho e agosto de 2020, a Ouvidoria atendeu **2.553** manifestações: em **julho** recebeu **1.129** e em **agosto**, **1.424** manifestações.



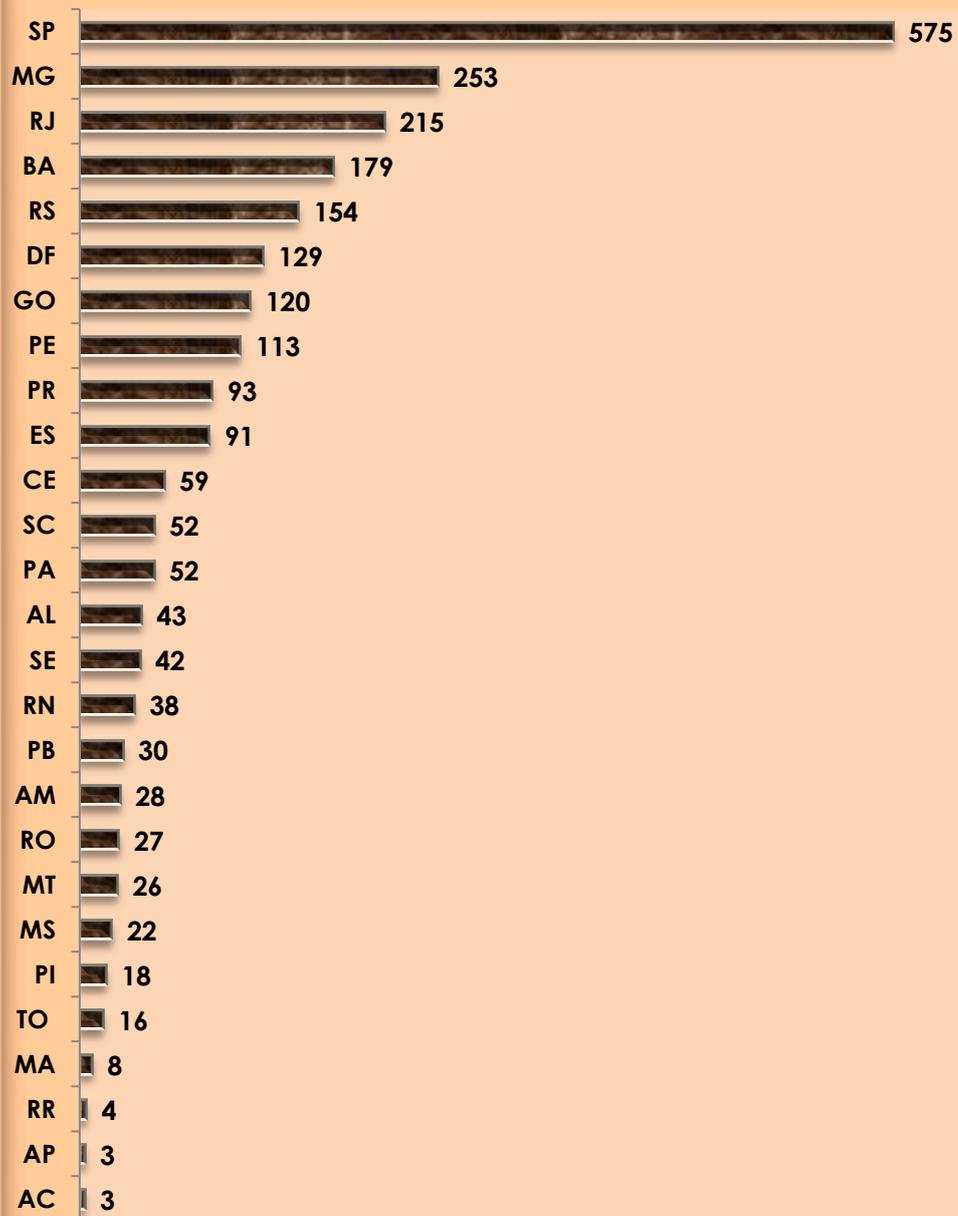
1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte foi constituída por *Partes de processos*, **1.683** manifestações (**65,92%**). Em seguida, os *Interessados*, **470** manifestações (**18,40%**), *Advogados*, **389** manifestações (**15,23%**), *Denunciante*s, **7** manifestações (**0,28%**) e *Servidores*, **4** manifestações (**0,16%**).



Quanto à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências no período foram: São Paulo (**575**), Minas Gerais (**253**) Rio de Janeiro (**215**), Bahia (**179**), e Rio Grande do Sul (**154**), o que confirma uma tendência nos últimos períodos analisados, relativamente aos 5 Estados da Federação com maior número de manifestações.

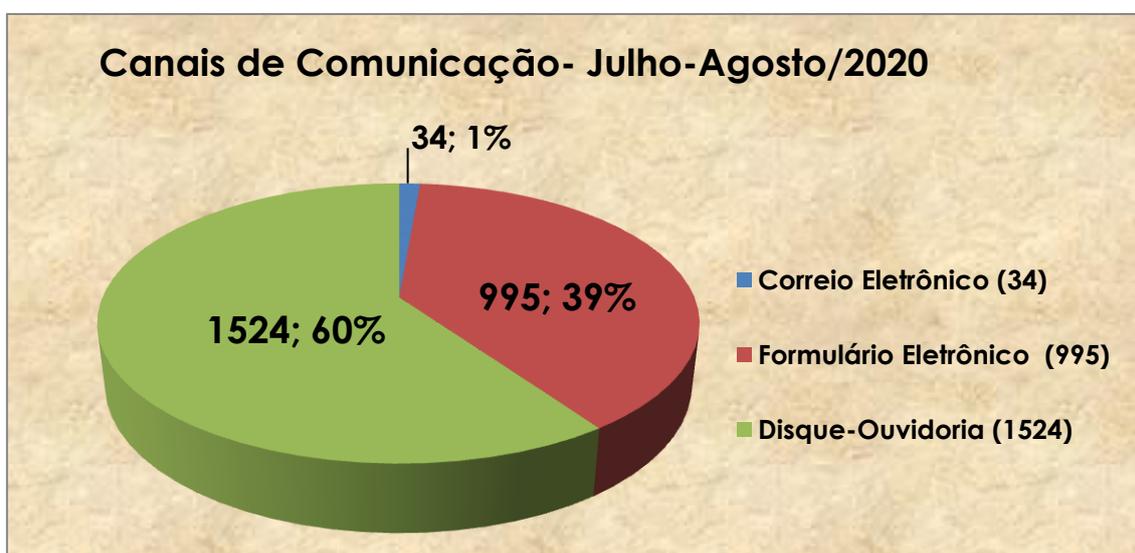
Origem das manifestações Julho-Agosto/2020



1.3. 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. Nos meses de julho e agosto de 2020, **1.524 (60%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **995 (39,%)** pelo formulário eletrônico, e **34 (1%)** pelo correio eletrônico. Foram realizados 66 atendimentos via Facebook no terceiro trimestre de 2020.

Nesse período, a Ouvidoria do TST registrou uma significativa interação com os usuários do Instagram (publicações curtidas, comentários e marcações relacionadas ao TST). As perguntas respondidas na página institucional do TST no Facebook são, em sua maioria, 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.



1.4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria do Tribunal atende às seguintes 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.

Grande parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TST no período pertence à tipologia *Solicitação*, com **2.312** ocorrências (**90,56%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **1122** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, apresentou o percentual de **8,4%**, ou **217** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**8**), *Elogios* (**8**), *Denúncias* (**7**) e *Sugestões* (**1**).



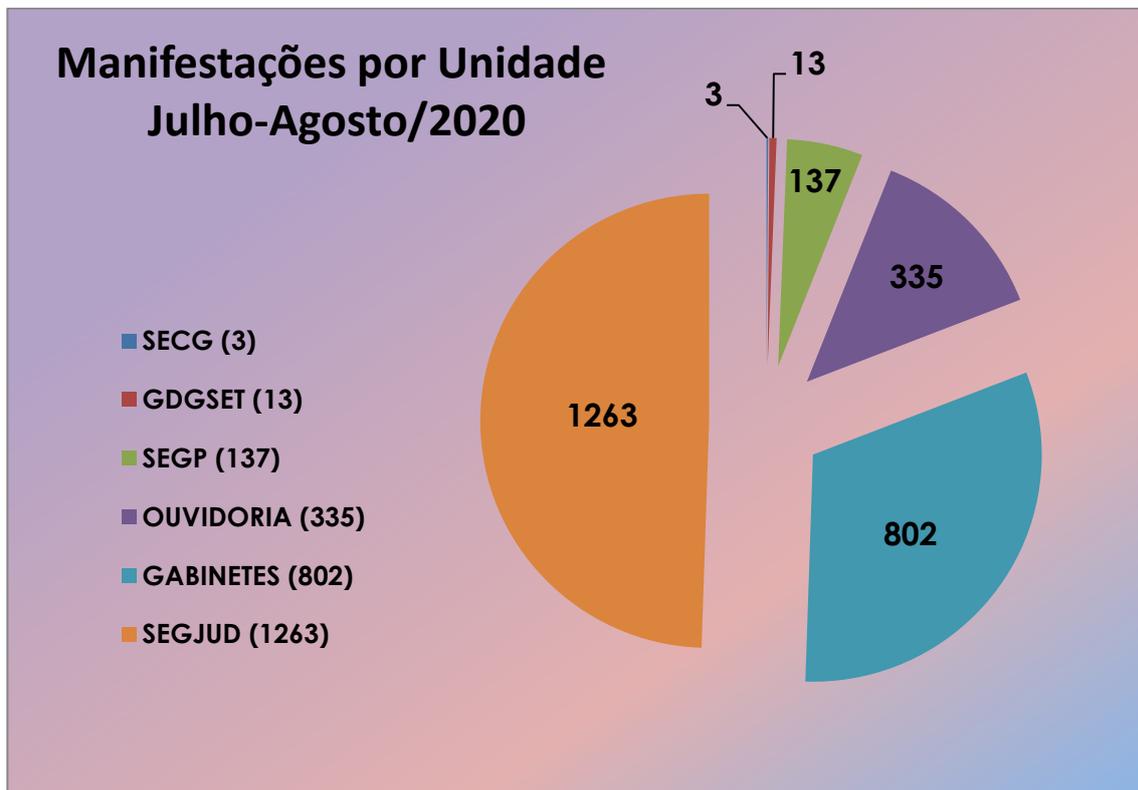
No período, foram recebidos **10** elogios: **4** encaminhados ao TST, **4** a servidores e/ou terceirizados e **2** dirigidos a unidades do TST.



2. UNIDADES DO TRIBUNAL

A Ouvidoria do TST trabalha em cooperação com as unidades do Tribunal, o que traz um atendimento célere e de qualidade aos cidadãos-usuários, fortalecendo a imagem desta Corte perante a sociedade.

Apresentamos a seguir 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. 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 apresentou os seguintes números de manifestações no período:



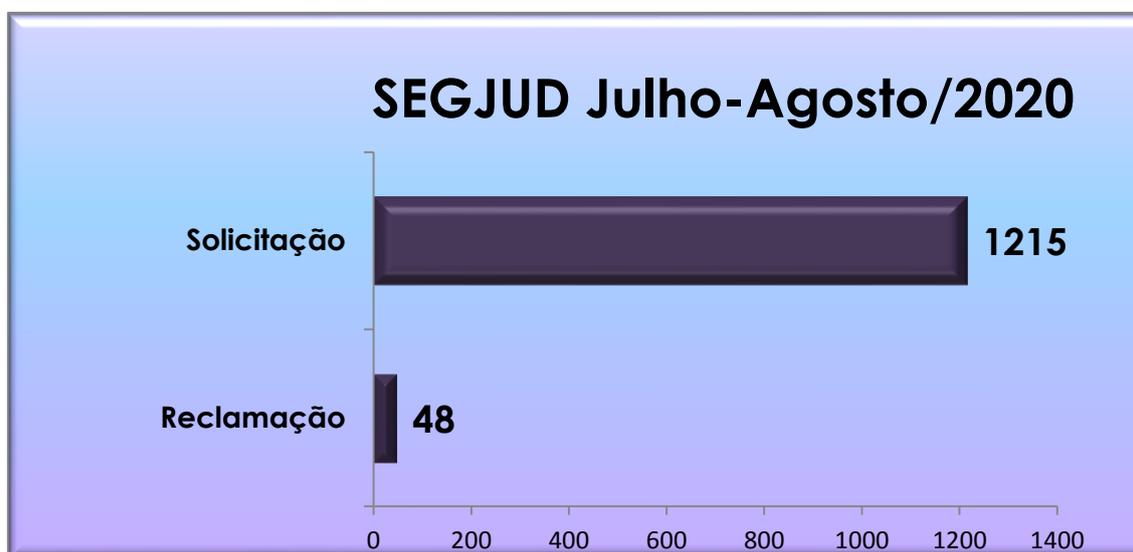
Nos meses de julho e agosto de 2020, foram atendidas **137** ocorrências que possuem relação com a SEGP, sendo **116** Solicitações, **13** Reclamações, **7** Pedidos de Informação e **1** sugestão.

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

- CNDT (**25**): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social); solicitação de auxílio na emissão da certidão;
- E-DOC (**50**): 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.
- SISTEMA DE VISUALIZAÇÃO DE AUTOS (**29**): reclamação de demora no recebimento de login e senha após cadastro no sistema; erro na visualização de peças processuais no sistema; e dúvida sobre acesso do sistema;

2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)

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



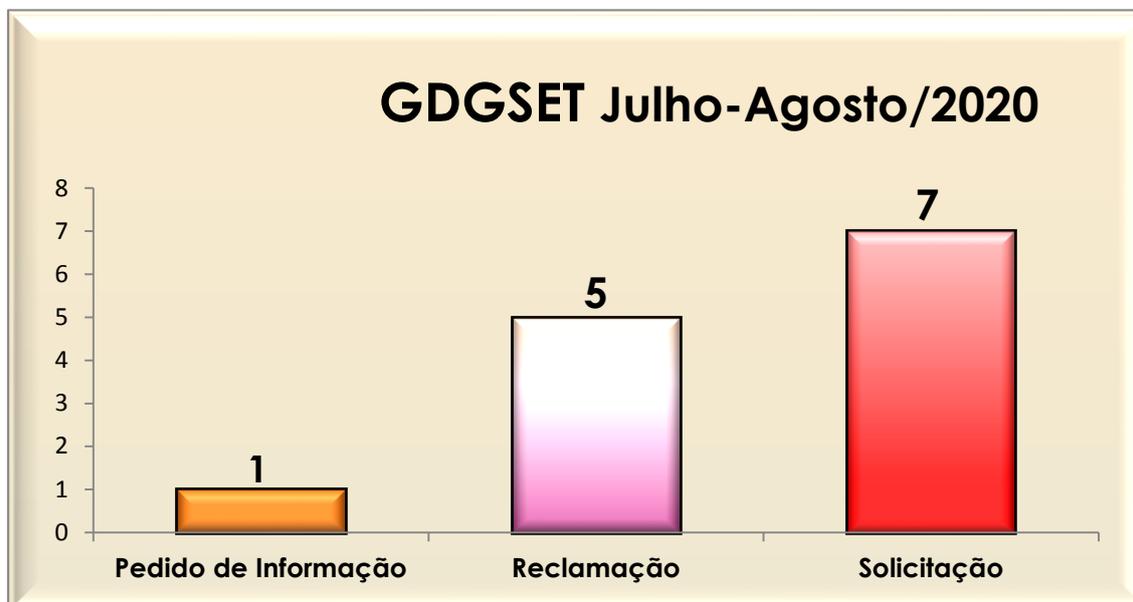
No período de julho e agosto, foram atendidas **1.263** ocorrências, sendo **1.215** Solicitações e **48** Reclamações.

Do total da unidade, **1.122** manifestações trataram de andamento processual sendo que mereceram destaque os seguintes assuntos:

- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (**25**): 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 (**51**): 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 período:



Em julho e agosto de 2020, a GDGSET recebeu **13** ocorrências, sendo **7** Solicitações, **5** Reclamações, e **1** Pedido de Informação.

- SAÚDE (**4**): reclamação de demora em procedimento de reembolso no TST Saúde; reclamação de atendimento no setor de saúde;
- CONSULTA AO TST (**4**): solicitação de dados sobre Política de Acessibilidade no TST; solicitação de informações sobre concurso do Tribunal; reclamação de atendimento telefônico na CIF; solicitação de informações sobre isenção de imposto de renda de servidor; solicitação de informações sobre Tele trabalho no TST;

2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados

A Ouvidoria do TST recebeu, em julho e agosto de 2020, **768** manifestações que se referiram a Gabinetes de Ministros e **34** a gabinetes de Desembargadores convocados.

Essas ocorrências relacionadas aos Gabinetes trataram principalmente de três temas: pedidos de agilização aos processos com preferência legal (**126**), pedidos de agilização em processos sem preferência legal (**191**) e morosidade processual (**141**). 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

Nos meses de julho e agosto de 2020, registrou-se **335** 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 do grupo foi o seguinte: Solicitação **302 (90,14%)** e Reclamação **18 (5,37%)**. 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 3º trimestre de 2020, podem-se destacar as seguintes:

1 | Elogio ao TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 316.272

Boa Noite, Prezado(a).

Venho elogiar o trabalho realizado por todos os pares no TST- Tribunal Superior do Trabalho.

O Direito do Trabalho é importante. Então, é bom para a 'Casa Comum'. Logo, constata-se que é prioridade em nossa sociedade, principalmente diante - pré/durante/pós - das Crises Constitucionais.

Lembro-me, que por diversas vezes fui convidada a atuar no Direito do Trabalho, isso sem ao menos saber de sua relevância - essencialidade -. Mas fui tardia, porque achava difícil estudar o Direito do Trabalho. Porém, agora, hoje, quero estudar e trabalhar o Direito do Trabalho. Confesso, estou Amando!

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 316.261

Servidor entrou em contato com esta Ouvidoria para registrar uma reclamação referente ao não-atendimento telefônico no serviço de pagamento. Ele informa que no dia 03/08/2020 foi realizado a ligação nos ramais 4004;4500 e 7370, às 16:20, porém o telefone só chama.

RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência em epígrafe, cópia anexa, na qual o manifestante registra reclamação referente ao não atendimento telefônico no serviço de pagamento no dia 03/08/2020 às 16:20, nos ramais 4500,4004 e 7370, informa-se todos os ramais da DIPPP disponíveis para atendimento Informa-se, ainda, que o número de ligações recebidos na Unidade é muito alto e quando ocorre ligação e o ramal encontra-se ocupado com outra ligação, o telefone continua chamando. Em decorrência do trabalho remoto, não é possível que a ligação seja transferida para outro servidor em caso de impossibilidade de atendimento do ramal pelo servidor responsável.

Cumprir destacar que o ramal 4500 estava transferido para a estagiária, porém contrato de estágio foi finalizado e somente hoje foi solicitado o desvio para outro número. Ressalta-se que os servidores que se encontram de férias continuam com o ramal desviado, porém não há atendimento durante o período.

Para maiores esclarecimentos a Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal está à disposição no e-mail: dippp@tst.jus.br.

3 | Reclamação quanto à demora em autorização de exame

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 317.122

Manifestante entre em contato par registrar reclamação do atendimento no setor TST saúde. Ela informa que se encontra neste momento no laboratório Sabin para a realização do exame de Covid 19 de seu filho que tem 3 anos, pois a própria manifestante foi diagnosticada com Covid e foi solicitado pelo pediatra de seu filho que realizasse o exame com urgência. Às 15:33 foi solicitado a autorização ao TST para a realização do exame e ao entrar em contato com o setor através do telefone (61) 3043-4646 foi informada pela atendente que a autorização seria liberada em 15 minutos. Após esse período a autorização ainda não havia sido liberada e a manifestante entrou em contato novamente com o setor e foi informada pela mesma atendente que todo o corpo técnico de auditores estava em reunião e que não havia ninguém disponível para analisar o pedido de exame. A manifestante não entende o porquê de o setor não disponibilizar uma pessoa para tratar de assuntos emergenciais em caso de reuniões e questiona se esse procedimento está correto.

RESPOSTA

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

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 549/2020

Manifestante entra em contato para registrar reclamação referente a falta de atendimento telefônico nos ramais 7485 e 4481 do TST. O manifestante solicita resposta pois precisa entrar em contato com a turma para resolver uma questão referente ao acesso a despacho de processo em segredo de justiça.

RESPOSTA

Em resposta ao questionamento constante da Ocorrência Ouvidoria – 549/2020, informo que o ramal 4481 não consta na lista de ramais disponibilizados ao público para atendimento neste período, devido à aposentadoria do servidor que atuava através deste ramal. Quanto ao ramal 7485, será requerida a exclusão junto à Secom pelos mesmos motivos. Consta no site do TST ampla lista de ramais à disposição das partes e advogados, em que os servidores estão atendendo em trabalho remoto.

5 | Solicitação de baixa imediata de autos

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 795/2020

Registro de que fiz várias reclamações para a SECRETARIA DA TURMA DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, sem que tivesse obtido êxito.

Assim sendo, e considerando de que o artigo 4º, do CPC/2015, disciplina que as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa; e considerando que o artigo 5º, LXXVIII, da CF/88, reza que a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação; e em homenagem ao princípio da celeridade processuais, SOLICITA DE VOSSA SENHORIA PARA COBRE DAQUELA SECRETARIA CUMPRIMENTO DE SUAS OBRIGAÇÕES, CONFORME PEDIDO JÁ FORMULADO E FUNDAMENTADO:

MANIFESTANTE, já qualificada nos autos da RECLAMAÇÃO TRABALHISTA que move em desfavor da empresa, também qualificada, via do advogado, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, expor e SOLICITAR o que adiante segue.

Considerando que de acordo com a RESOLUÇÃO 314/2020, os processos ELETRÔNICOS continuam em andamento NORMAL; e considerando de que o artigo 228, do CPC/2015 prescreve que “Incumbirá ao serventuário remeter os autos conclusos no prazo de 1 (um) dia e executar os atos processuais no prazo de 5 (cinco) dias, contado da data em que: I - houver concluído o ato processual anterior, se lhe foi imposto pela lei; II - tiver ciência da ordem, quando determinada pelo juiz; e considerando de que (§ 1º) “Ao receber os autos, o serventuário certificará o dia e a hora em que teve ciência da ordem referida no inciso II.”; e considerando (§ 2º) que “Nos processos em autos eletrônicos, a juntada de petições ou de manifestações em geral ocorrerá de forma automática, independentemente de ato de serventuário da justiça.”; e considerando de que o Ministro Relator, em DESPACHO de fls. (...) determinou a baixa dos autos imediatamente para apreciação dos termos do acordo e de possível homologação; e considerando de que o referenciado DESPACHO foi proferido no dia 21/08/2020, e até o presente momento a serventia NÃO ATENDEU ao DESPACHO; e considerando de que o escrevente tem 1 (um) dia para remeter os autos para o juízo de 1ª instância, e até o presente momento não o fez; e considerando de que o artigo 4º, do CPC/2015, disciplina que as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa; e considerando que o artigo 5º, LXXVIII, da CF/88, reza que a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação; e considerando tudo o mais que nos autos consta, SOLICITA:

- a) sejam baixados os autos imediatamente tal como determinado pelo RELATOR;
- b) NÃO SENDO ATENDIDA ESTA SOLICITAÇÃO, seja fornecida CERTIDÃO DE OBJETO

RESPOSTA

Em resposta ao questionamento constante da Ocorrência Ouvidoria – 795/2020, informo que o processo em referência apresentou problemas para remessa à origem devido a estar com alguma peça corrompida. Novo procedimento foi efetuado nesta data visando a baixa dos autos à origem.

6 | Solicitação de alteração de prenome nos Sistemas do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 314.572

Boa tarde senhores,

O meu prenome foi alterado, o que consta no certificado digital e documentos de identificação, contudo no banco de dados deste tribunal consta o antigo, gerando assinaturas divergentes, como nos autos, podendo gerar prejuízos ao titular e terceiros representados.

Em contato via telefone não obtive êxito do contato do setor responsável, tampouco orientação do procedimento para alteração de prenome, apenas por mais de uma vez repasses de novos números para tentativas de contato.

Assim, segue anexo documentos para alteração do meu prenome (nome) no banco de dados e Sistemas TST, tais como e-doc, pje etc deste TST e outros a ele vinculado.

Atenciosamente,

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral da Presidência,

Em atenção à Ocorrência Ouvidoria Nº 314.572, datada de 23/06/2020, referente a alteração de prenome, e conforme informações prestadas pelo Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas, informo que o nome da reclamante foi alterado nos sistemas do TST, conforme solicitado.

Os dados da usuária foram conferidos tanto na RFB quanto na CNA e os ajustes foram realizados nas bases de dados do VA e do eDOC. Quanto aos sistemas SIJ e PJe, os dados já haviam sido alterados pelo próprio gestor que possui essa permissão. Assim, submeto à consideração de Vossa Senhoria e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 317.552

Eu sou advogado e, como tal, recebia push dos processos que patrocino perante o E.TST, porém, o e-mail que encontra-se cadastrado no sistema push não tenho mais acesso a ele, pois encerrei minha conta com o provedor Terra, e esqueci de mudar o e-mail cadastrado no sistema push deste TST, por isso mesmo, não estou recebendo mais os push dos processos que patrocino. Mesmo que me encaminhe nova senha para ter novo acesso, torna-se impossível acessar com o e-mail atualmente cadastrado no sistema push, porque não tenho mais acesso ao mesmo, em razão de encerramento do meu contrato com o Provedor Terra.

Por conta disso, requiro ao órgão gestor do Sistema Push, que altere o meu e-mail, retirando do sistema o e-mail anterior e substituindo pelo novo email. Após o que, requiro também que envie uma senha de acesso, se for o caso. Grato.

RESPOSTA

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

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

4.1 Quantitativo de manifestações

Nos meses de julho e agosto de 2020, a Ouvidoria-Geral atendeu a **269** manifestações: em **julho** foram **128** manifestações e em **agosto** foram **141** manifestações.



4.2 Canais de comunicação

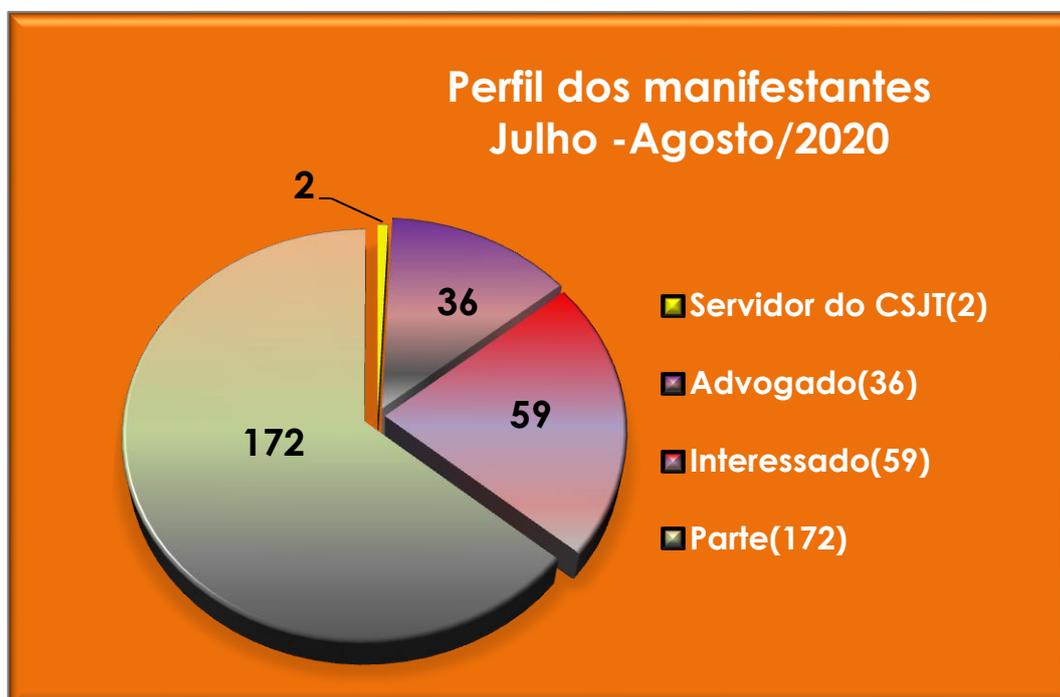
A Ouvidoria-Geral conta com os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. No período de julho e agosto de 2020, **62,08% (167)** pelo disque-ouvidoria, **37,54% (101)** pelo formulário eletrônico e **(1)** carta.

No período, a Ouvidoria do CSJT respondeu **12** perguntas na página institucional do Conselho no *Facebook*. Foram questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRT, dentre outros.



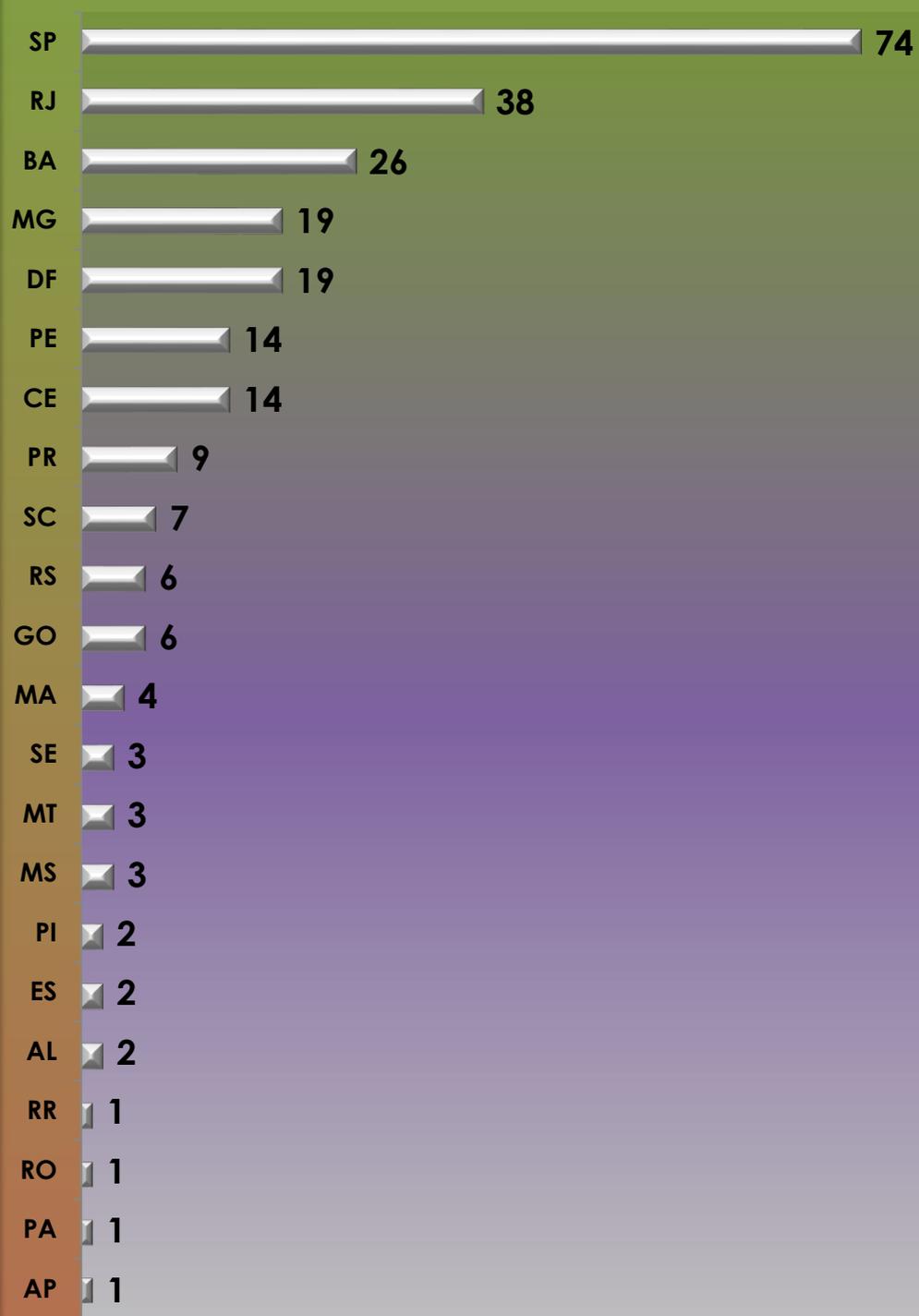
4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes do período foi constituída por *Partes* do processo, **172** manifestantes (**63,94%**). Em seguida, os *Interessados*, **59** manifestantes (**21,93%**), *Advogados*, **36** manifestantes (**13,38%**) e *Servidores* **2** (**0,75%**) manifestantes.



Acerca da origem das manifestações, constata-se que os cinco Estados com maior número são: São Paulo (**74**), Rio de Janeiro (**38**), Bahia (**26**), Minas Gerais (**19**), e Distrito Federal (**19**).

Origem das manifestações CSJT Julho-Agosto/2020



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.

Conforme ocorrido em trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação*, **247** manifestações (**91,82%**). A tipologia seguinte, *Reclamação*, **16** manifestações, alcança porcentagem de (**5,94%**), *Sugestão*, **3** manifestações (**1,11%**), *Elogio*, **2** manifestações (**0,74%**), *Pedido de informação*, **1** manifestação (**0,34%**).



5. ASSUNTOS PREDOMINANTES

No conjunto das **269** manifestações atendidas nesse período, detectou-se a predominância dos seguintes assuntos:

PROCESSOS NOS TRTs

Um total de **176** manifestações foram recebidas como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

OUVIDORIAS DOS TRTs

Houve **44** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento de processos que ainda tramitam nos Tribunais Regionais, dúvidas sobre processos em fase de execução nos TRTs e dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

CONSULTA AO CSJT

Foram recebidas **23** manifestações em que se questionou especificamente a previsão de provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

6. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 3º trimestre de 2020 referentes ao CSJT, podem-se destacar as seguintes:

1 | Questionamento sobre previsão de pagamento de precatório

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 313.371

Previsão de pagamento precatório proc 01085.1989.013.05 inscrito para exercício financeiro 2020, de origem TRT/Ba. obrigado.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata o presente 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 da previsão de pagamento do Precatório de nº 01085.1989.013.05 oriundo do Tribunal Regional do Trabalho. Sobre o tema em análise, cumpre informar que os recursos orçamentários necessários ao efetivo pagamento de precatórios no presente exercício, dependerão da aprovação do PLN 8/2020, o qual se encontra atualmente em tramitação no Congresso Nacional.

O referido projeto de lei tem por objetivo direcionar recursos orçamentários oriundos da reserva de contingência para os órgãos responsáveis pelo pagamento de precatórios, inclusive no tocante aos recursos a serem consignados na Justiça do Trabalho.

Dessa forma, não há como informar quando será realizado o pagamento do precatório de nº 10085.1985.013.05 do Tribunal Regional do Trabalho.

2 | Questionamento a respeito de redistribuição entre órgãos do Judiciário Federal.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 314.852

Consultando a norma que regula o provimento de cargos no âmbito na Justiça do Trabalho, ATO CSJT.GP.SG Nº 31/2020 do CSJT, e, considerando o fato de que este servidor se encontrar com pedido de redistribuição, tendo sido indicado por este Tribunal cargo vago oriundo de aposentadoria, mas com lastro financeiro previsto no anexo V da LOA, consulto a Ouvidoria do CSJT se o pedido de redistribuição poderá ser deferido pelo TRT, órgão de origem deste interessado, com fundamento no §2º do artigo 3º da citada norma:

“Art. 3º Fica autorizada a reposição de cargos efetivos de magistrados e servidores que se encontravam ocupados em março de 2019 quando a vacância decorrer de: I

–
exoneração; II - posse em outro cargo público inacumulável; III - demissão ou perda do cargo; IV - falecimento sem instituição de pensão. § 1º Fica autorizado, também, o provimento de cargo de Desembargador do Trabalho, nomeado pelo Presidente da República, cabendo ao Tribunal informar ao CSJT a ocorrência do fato, para fins de controle e acompanhamento da observância aos limites previstos no Anexo V da LOA-2020. § 2º Segue a mesma regra, o provimento de cargos vagos recebidos de outros órgãos do Poder Judiciário, em decorrência de redistribuição de cargo provido dos quadros de pessoal dos Tribunais do Trabalho.”(grifos meus).

Repisa-se que o questionamento é se o a exceção autorizativa mencionada no §1º será, igualmente, aplicada nos casos previstos no o §2º, em que fica autorizado no âmbito na Justiça do Trabalho o provimento de cargos vagos recebidos de outros órgãos do Poder Judiciário, em decorrência de redistribuição de cargo provido dos quadros de pessoal dos Tribunais do Trabalho. Na oportunidade, caso a não seja possível a pronta resposta do questionamento por este meio, solicito o contato e o e-mail do setor competente do CSJT para sanar redistribuição já está tramitando no e. TJDFT, o qual encaminhará em breve a consulta ao e. TRT-14, órgão de origem deste servidor. Respeitosamente,

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de solicitação de dados, tendo por base a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), apresentada à Ouvidoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio da ocorrência em epígrafe, em que o interessado solicita informações acerca de redistribuições entre órgãos do Judiciário Federal.

Instada a se manifestar, esta Secretaria informa que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho editou o Ato CSJT.GP.SG nº 31/2020, estabelecendo, no âmbito da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus, os procedimentos a serem observados em relação ao provimento de cargos e/ou funções vagos, nos termos do disposto no art. 99 da Lei nº 13.898/2019 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2020), assim como do Anexo V da Lei nº 13.978/2020 (Lei Orçamentária Anual).

É importante ressaltar que o referido ato veda, no exercício de 2020, os provimentos de cargos efetivos, cargos em comissão e funções comissionadas que aumentem a despesa de pessoal da Justiça do Trabalho.

Nesse sentido, embora o Ato 31/2020 autorize o provimento de cargos vagos recebidos de outros órgãos do Poder Judiciário, em decorrência de redistribuição de cargo provido dos quadros de pessoal dos Tribunais Regionais do Trabalho, é imprescindível que não haja aumento de despesa.

Por fim, cumpre esclarecer que a redistribuição de cargo é uma ação discricionária da Administração, cabendo ao gestor decidir de acordo com a oportunidade e a conveniência do ato.

3 | Sugestão de alteração da Resolução CSJT nº 151/2015

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 317.196

Gostaria de sugerir a adaptação da Resolução CSJT N.º 151/2015 às modificações no teletrabalho aprovadas pela Resolução CNJ nº 298/2019, principalmente em relação à possibilidade de realização de teletrabalho no exterior. Isso se faz necessário em face do enorme abalo sofrido pelo s servidores públicos em razão da reforma da previdência e, atualmente, em razão da pandemia.

Grata pela atenção.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria nº 317.196, por meio da qual a manifestante sugere a alteração da Resolução CSJT nº 151/2015, que dispõe sobre a incorporação da modalidade de teletrabalho às práticas institucionais dos órgãos da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus, seguindo as orientações do Conselho Nacional de Justiça sobre o assunto, conforme Resolução CNJ nº 298, de 22/10/2019.

Em resposta, informa-se que a Secretaria de Gestão de Pessoas encaminhou proposta de alteração da Resolução CSJT nº 151/2015, a fim de compatibilizá-la à aludida Resolução do CNJ, recebendo o feito o nº CSJT-NA-951-71.2020.5.90.0000.

A interessada poderá acompanhar o andamento do referido processo por meio do endereço eletrônico: <http://www.tst.jus.br/web/guest/processos-do-tst>.

Sendo essas as informações a prestar, a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição para eventuais esclarecimentos.

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

7. Manifestações Atendidas

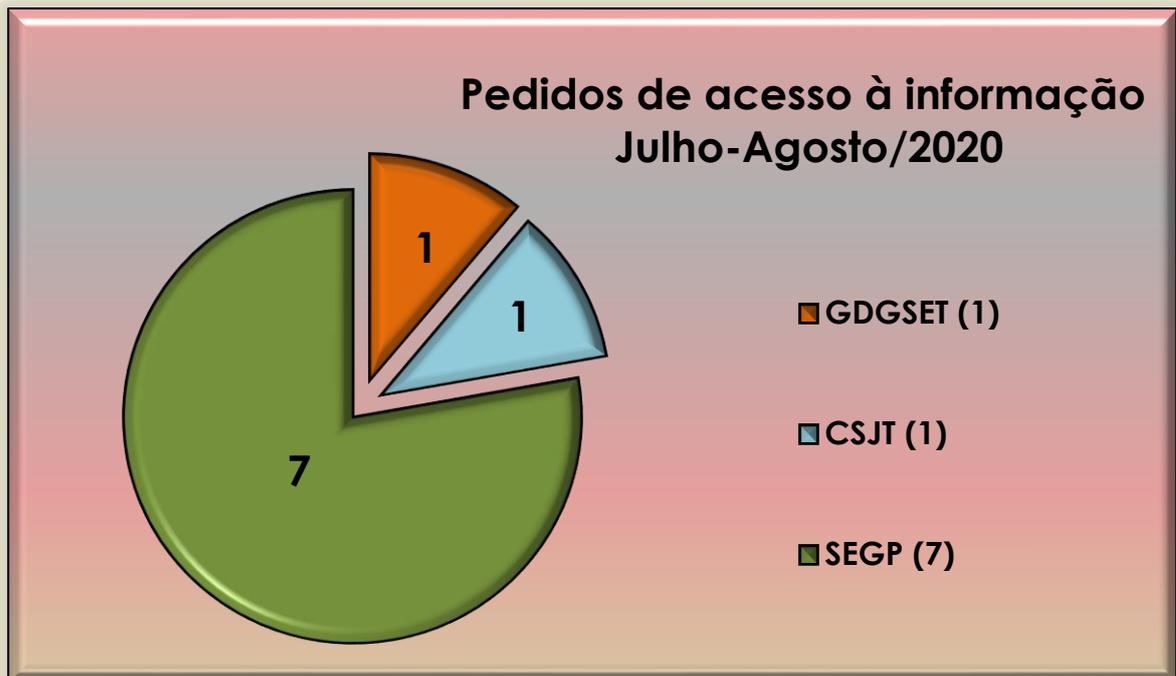
7.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

Em observância ao disposto no 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 à 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.

Nos meses de julho e agosto de 2020, a Ouvidoria recebeu um total de **9** pedidos de acesso à informação com **8** atendidos, **1** redirecionada e nenhum pedido Indeferido. Os referidos pedidos foram encaminhados às seguintes unidades: Secretária-geral da Presidência **7 (77,77%)**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **1 (11,11%)**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **1 (11,11%)**..



Em relação à origem dos pedidos, constata-se que a Unidade da Federação que originou o maior número de pedidos é o Distrito Federal (**44,44%**), seguido de São Paulo (**22,22%**) e Rio de Janeiro (**11,1%**).

6.2. Assuntos

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que mereceu destaque se referiu a informações/serviços deste Tribunal **8 (88,88%)**. Estão entre os pedidos registrados: solicitação de documentos sobre acessibilidade no TST, solicitação do número de denúncias de assédio moral e o número de ações ajuizadas por empregados domésticos em 2019.

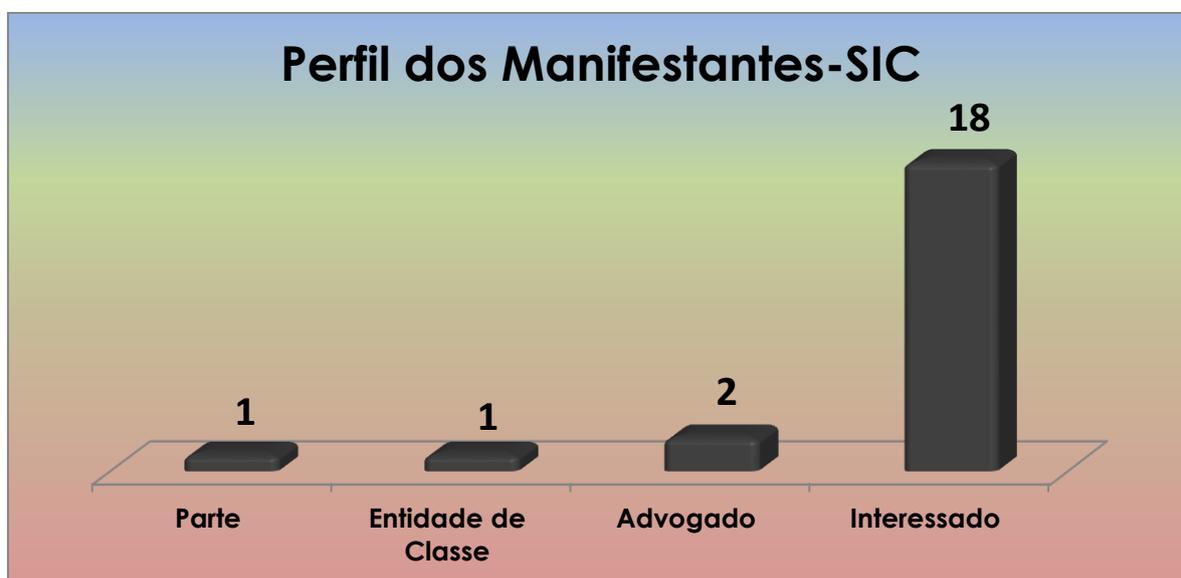


Relativamente à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências foram: São Paulo (8), Distrito Federal (5), Rio de Janeiro (4) e Paraná (2), representando tendência nos mesmos períodos, relativamente aos 4 Estados da Federação com maior número de manifestações.



6.3 Perfil dos Manifestantes

Nos pedidos de acesso à informação, a relação dos manifestantes com o TST no 3º trimestre de 2020 foi a seguinte: Interessados 18 ocorrências (81,9%), Advogados 2 ocorrências (9,1%), entidade de classe 1 ocorrência (4,5%) e parte, 1 ocorrência (4,5%).



6.4 Destaque do SIC no trimestre

Destacamos um pedido de acesso à informação, solicitando informações sobre concurso e nomeações no TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 313.298

Há procedimento preparatório ou estudos de viabilidade para realização de concurso público, seja para servidores ou membros, atualmente em andamento no órgão?

Há previsão de provimento de cargos para este ano de 2020 e/ou para 2021? De quais cargos?

O órgão solicitou ou planeja solicitar o aproveitamento de aprovados em concursos? De quais órgãos? Qual é o saldo atual de candidatos aproveitados, em caso positivo?

RESPOSTA

Informação CIF.SCPROV

Senhora Coordenadora de Informações Funcionais,

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

- Existência de procedimento preparatório ou estudo de viabilidade para realização de concurso público no TST;*
- Previsão para provimento de cargos no ano de 2020 e 2021 e*
- Interesse do TST em realizar aproveitamento de candidatos aprovados em concursos realizados por outros órgãos.*

Acerca do primeiro questionamento, informa-se que em 2017 foi realizado pelo TST concurso público, regido pelo Edital nº 1/2017, cujo prazo de validade foi prorrogado por mais 2 (dois) anos a partir do final do prazo inicialmente previsto para os cargos constantes no Edital nº 14/2018, publicado no DOU de 2/7/2018, assim como teve suspenso o cômputo do referido prazo, a contar de 20/3/2020, enquanto perdurarem os efeitos do Decreto Legislativo nº 6, de 20/3/2020, conforme o disposto no ATO SEGPE.SGDGSET.GP Nº 177, de 8/5/2020, publicado na Seção 1 do DOU de 11/5/2020.

Por sua vez, informa-se que o TST promoverá o provimento de cargos de acordo com a possibilidade estabelecida na legislação vigente, observadas as condições situadas no Item 1.3 do Edital nº 1/2017 de abertura de inscrição do Concurso Público, quais sejam, o atendimento das disposições da Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016, bem assim o previsto na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual.

Quanto ao aproveitamento de candidatos, é oportuno mencionar decisão recente da Presidência do TST, conforme Despacho constante do Processo nº 504.434/2018-9, acostado ao sequencial 4, que ao analisar requerimento de aproveitamento de candidatos aprovados em concurso realizado por outro órgão, concluiu pela falta de conveniência administrativa para atender o pleito, destacando o contexto de pandemia decretada em razão do coronavírus. Sendo estas as informações pertinentes, encaminham-se os autos à consideração de V.Sa. com proposta de envio à Secretaria de Gestão de Pessoas.

Supervisora da Seção de Gestão de cadastro e Provimento

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

A Ouvidoria passou a utilizar, a partir de setembro deste ano, um sistema de pesquisa de satisfação, relativa aos serviços prestados no atendimento de telefonia de Ouvidoria, prestado pela Central de Atendimento Telefônico. O usuário pode, se desejar, emitir sua opinião 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:

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/09/2020 00:00:00 até 30/09/2020 23:59:59

19-11-2020 10:24:26

| Operação | Pergunta | Média |
|-----------|--|--------|
| ouvidoria | Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria? | 4.6320 |
| ouvidoria | Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria? | 4.7207 |
| ouvidoria | Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas? | 4.6606 |

| Total de Pesquisas | Ouvidoria - Não Participaram | Ouvidoria - Responderam 1 pergunta | Ouvidoria - Responderam 2 perguntas | Ouvidoria - Responderam 3 perguntas |
|--------------------|------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 322 | 91 | 9 | 4 | 218 |

RELATÓRIO PROAD-OUV (SETEMBRO DE 2020)

Em virtude da migração para novo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV), os dados do mês de setembro estão inseridos dentro desse novo sistema, o qual possui organização e apuração de dados estatísticos diferenciados do sistema substituído.

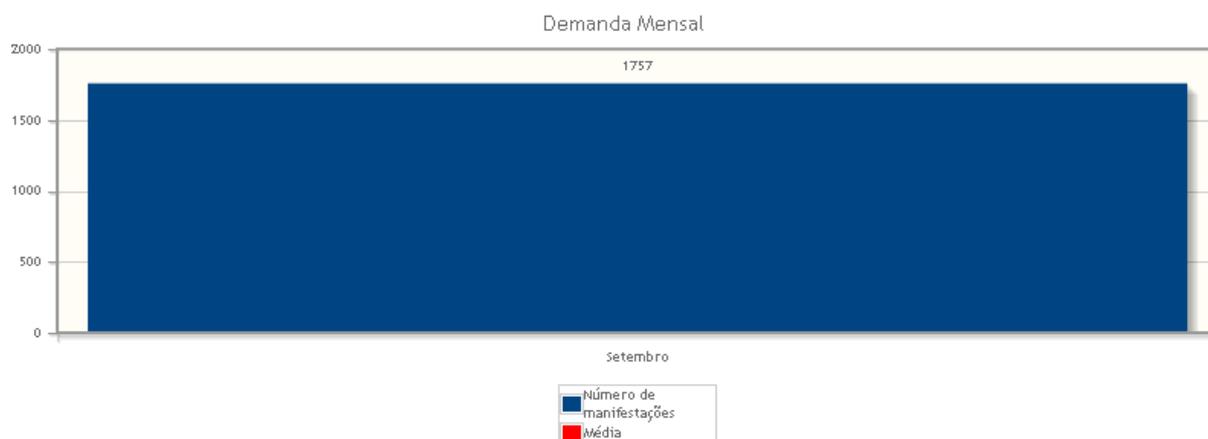
Assim, apresentaremos a partir de agora os gráficos e os dados estatísticos do mês de setembro, conforme estrutura do novo sistema, o PROAD-OUV.

8. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PROAD-OUV

8.1 Quantitativo de manifestações (Setembro 2020)

No mês setembro de 2020, a Ouvidoria atendeu **1.757** manifestações; das quais **1.646** do TST e **11** do CSJT.

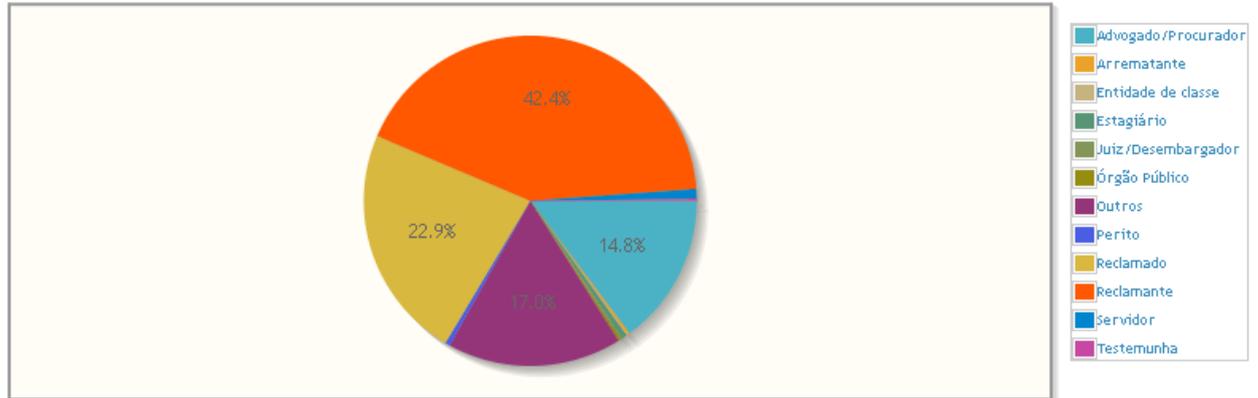
O gráfico indica o comportamento da demanda mensal de setembro; por enquanto não há o cálculo da média, por ter sido o primeiro mês de trabalho com o novo sistema.



8.2. Perfil de manifestantes PROAD-OUV (Setembro 2020)

Quanto ao perfil dos manifestantes no mês de setembro, a maior parte foi constituída por **Reclamante**, 741 manifestações (**42,4%**), depois **Reclamado**, 400 manifestações (**22,9%**)

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

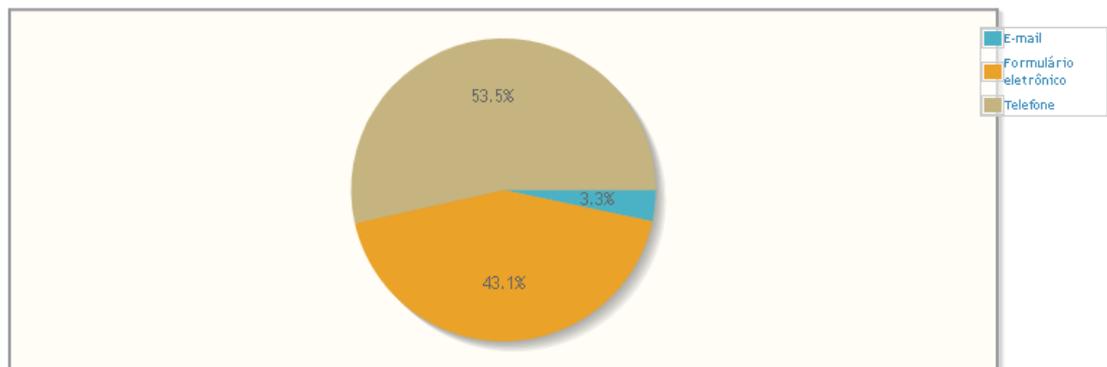


| Relacionamento | Quantidade | % |
|---------------------|-------------|----------------|
| Advogado/Procurador | 259 | 14,83% |
| Arrematante | 4 | ,23% |
| Entidade de classe | 2 | ,11% |
| Estagiário | 9 | ,52% |
| Juiz/Desembargador | 3 | ,17% |
| Órgão Público | 4 | ,23% |
| Outros | 296 | 16,95% |
| Perito | 8 | ,46% |
| Reclamado | 400 | 22,91% |
| Reclamante | 741 | 42,44% |
| Servidor | 17 | ,97% |
| Testemunha | 3 | ,17% |
| Total | 1746 | 100,00% |

8.3. Canais de comunicação PROAD-OUV (Setembro 2020)

No mês de setembro de 2020, **932 (53,3%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **751 (43,1%)** pelo formulário eletrônico, e **58 (3,33%)** pelo correio eletrônico.

Percentual de manifestações segundo o canal



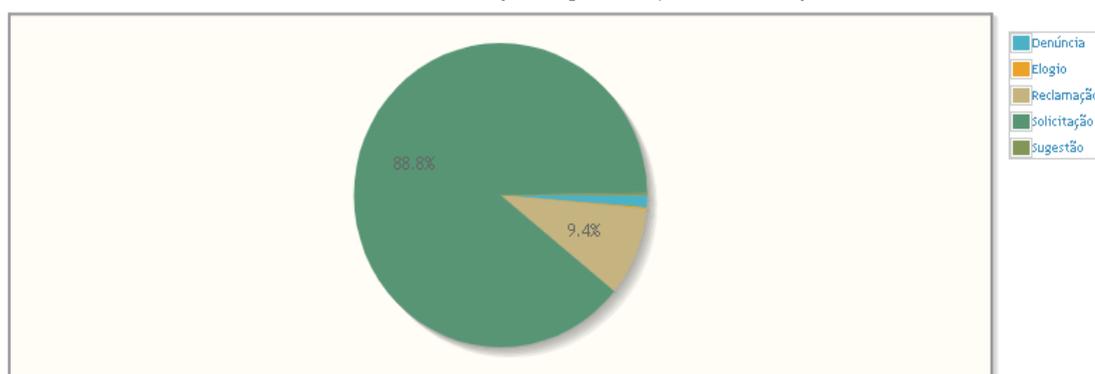
| Canal | Quantidade | % |
|-----------------------|-------------|----------------|
| E-mail | 58 | 3,33% |
| Formulário eletrônico | 751 | 43,14% |
| Telefone | 932 | 53,53% |
| Total | 1741 | 100,00% |

8.4. Tipos de manifestações PROAD-OUV (Setembro 2020)

Grande parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TST no mês de setembro pertence à tipologia *Solicitação*, com **1.561** ocorrências (**80,8%**).

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança o percentual de **9,4%**, ou **165** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Elogios* (**3**), *Denúncias* (**23**) e *Sugestões* (**5**).

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



| Tipo de manifestação | Quantidade | % |
|----------------------|------------|---------|
| Denúncia | 23 | 1,31% |
| Elogio | 3 | ,17% |
| Reclamação | 165 | 9,39% |
| Solicitação | 1561 | 88,84% |
| Sugestão | 5 | ,28% |
| Total | 1757 | 100,00% |

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT - PROAD-OUV (SETEMBRO 2020)

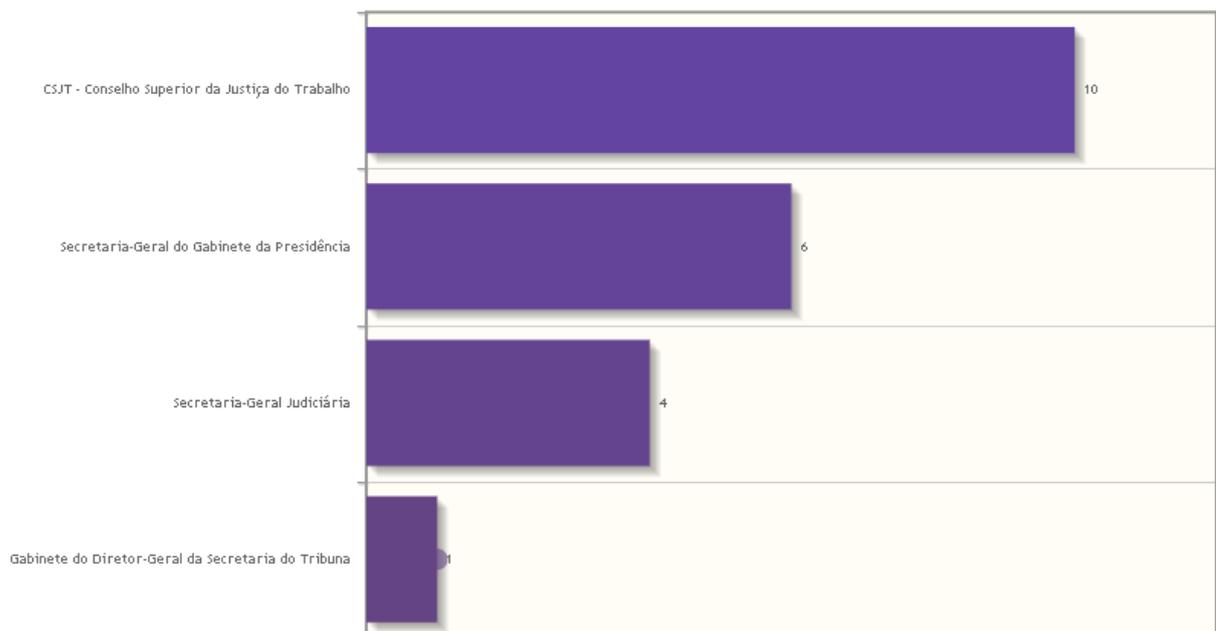
9. Manifestações Atendidas

9.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

No mês de setembro de 2020, a Ouvidoria recebeu um total de **21** pedidos de acesso à informação, com **3** pedidos indeferidos.

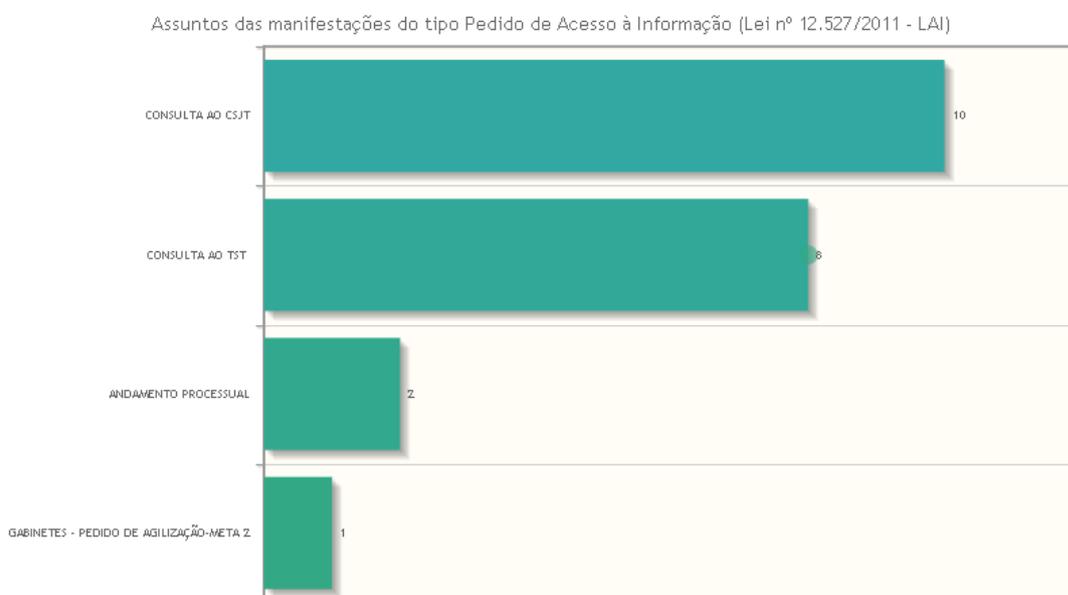
Os referidos pedidos foram encaminhados às seguintes unidades: Secretária-geral da Presidência **6**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **10**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **1** e Secretária-Geral Judiciária **4**.

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 - LAI)



9.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que mereceu destaque no mês de setembro se referiu a demandas sobre Concursos nos TRT's e Orçamento dos TRT's, os quais foram direcionados ao CSJT, totalizando **10** Pedidos de Informação.



AÇÕES DO TRIMESTRE

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

1. Implantação e utilização do novo sistema, PROAD-OUV, pela Ouvidoria, no mês de setembro. Trata-se de sistema criado e mantido pela equipe de tecnologia do TRT da 12ª Região; a implantação ocorreu com o auxílio da equipe de tecnologia da do TST. Com a iniciativa, a Ouvidoria estará apta a prestar os seus serviços à população de forma mais célere e eficiente.
2. Implantação na Ouvidoria de pesquisa de satisfação automática para atendimentos telefônicos de Ouvidoria. O referido sistema foi implantado pela SETIN do TST, e permite que o manifestante possa avaliar os serviços da Ouvidoria assim que finaliza o atendimento. A estatística do atendimento passará a constar de nossos relatórios trimestrais e anuais, com a finalidade de demonstrar os níveis de satisfação do usuário de forma pontual.
3. Realização de levantamentos preliminares para realização da Pesquisa de Satisfação do TST 2020, com o início efetivo em primeiro de outubro até 30 de novembro de 2020, a ser acessada pelos usuários em sítio próprio na internet. A Pesquisa é feita anualmente e seus resultados são compilados e registrados no ISAT – Índice de Satisfação do Usuário, importante medida de satisfação registrada e monitorada por intermédio do Planejamento Estratégico do TST.
4. Participação da Ouvidoria nas oficinas do Planejamento Estratégico do TST e do CSJT, para a confecção do Planejamento (2021 a 2026), com amplas discussões e participação das unidades correspondentes;
5. Revisão das perguntas que integrarão a Pesquisa de Satisfação do TST para o período 2021/2026, com a participação de todas as unidades vinculadas aos temas constantes da Pesquisa. Procura-se no momento, modernizar as perguntas e submetê-las ao crivo das unidades vinculadas e da Coordenadoria de Pesquisa e Estatística do TST, para análise e parecer técnico.
6. A Ouvidoria passou a integrar a ComLGPD, Comissão instituída para estabelecer regras par a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 e demais regulamentos similares, no âmbito do Tribunal e do Conselho.

7. A Ouvidoria também participou de reuniões mensais por vídeo-conferência com o Comitê Gestor do Sistema Proad, para discussão e adoção de diretrizes previstas para desenvolvimento e aperfeiçoamento do sistema, adotado nos Tribunais Regionais do Trabalho e na Ouvidoria do TST.

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 terceiro trimestre:

1. Ocorrência 314.572

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

2. Ocorrência 317.552

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

3. Ocorrência 315.634

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

4. Ocorrência 314.628

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

5. Ocorrência 316.650

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

6. Ocorrência 317.085

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

7. Ocorrência 317.196

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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 3º trimestre de 2020, a Ouvidoria do TST recebeu **4.199** ocorrências. Relativamente à Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **280** ocorrências.

No âmbito do TST, informamos que, que foram recebidos **30** pedidos de acesso à informação, **27** atendidos e **3** indeferidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Secretária-geral da Presidência **13** Conselho Superior da Justiça do Trabalho **11**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **4**, e Secretaria-Geral Judiciária **4**.

Considerando a origem das manifestações, os Estados com maior participação geral na Ouvidoria do TST foram São Paulo, Rio de Janeiro e Bahia, enquanto na Ouvidoria-Geral do CSJT, foram São Paulo, Rio de Janeiro e Bahia. Tanto no TST quanto no CSJT, o maior número de manifestantes foi de “Partes de Processo”.

A Ouvidoria tem como atribuição 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; adicionalmente, trabalha como agente promotor de mudanças, uma vez que propõe recomendações às unidades, com vistas ao aperfeiçoamento das rotinas de trabalho, a partir das manifestações recebidas. A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as às unidades competentes e monitorando-as até uma resposta final.

Considerando as restrições impostas pela Pandemia – Covid19 e, observadas as medidas de emergência adotadas pela Presidência do TST, a partir de março de 2020 até a presente data, a Ouvidoria do TST e do CSJT vem mantendo o atendimento remoto e presencial, conferindo um bom atendimento aos manifestantes.

Ante todo o exposto, sob a orientação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, reafirmamos nosso compromisso de bem atender, prestar serviços de forma urbana e célere, conferindo transparência e efetividade ao processo de tratamento das demandas recebidas.

Brasília, novembro de 2020.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUIDORA AUXILIAR

