TST | CSJT

4

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

TST e CSJT

4º Trimestre

2020

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

4º/2020

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, janeiro 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 Perfil 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 Assunto em Destaque no período 11
4. DESTAQUES DO TRIMESTRE 12
5. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA 18
6. PESQUISA DE SATIFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT 20
7. AÇÕES DO TRIMESTRE 21
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS 22

1. INTRODUÇÃO

Considerando os termos do Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e do Ato CSJT.GP nº 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT elaborou o relatório do 4º Trimestre de 2020, que apresenta e detalha as manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de **outubro, novembro e dezembro de 2020.**

O relatório contém as manifestações recebidas no período, encaminhadas pelos públicos externo e interno, demonstrando 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 apresentam as atividades e ocorrências do período proposto e são seguramente uma importante ferramenta gerencial, necessária para a boa gestão das atividades da Ouvidoria.

O relatório ora apresentado apresenta as ocorrências e manifestações divididas 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.

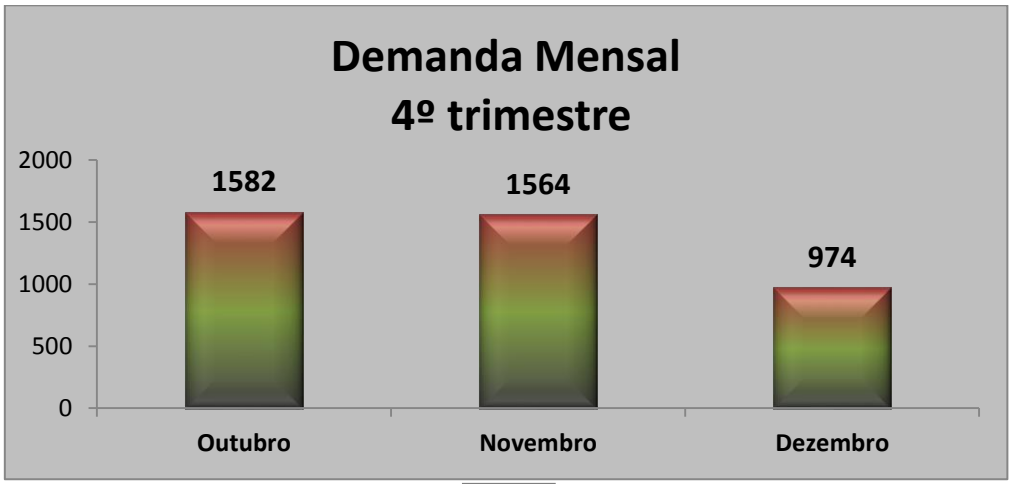
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Apresentaremos o comportamento das variáveis que demonstram as manifestações de Ouvidoria do período, com dados retirados do novo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV), com organização e apuração de dados estatísticos próprios.

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

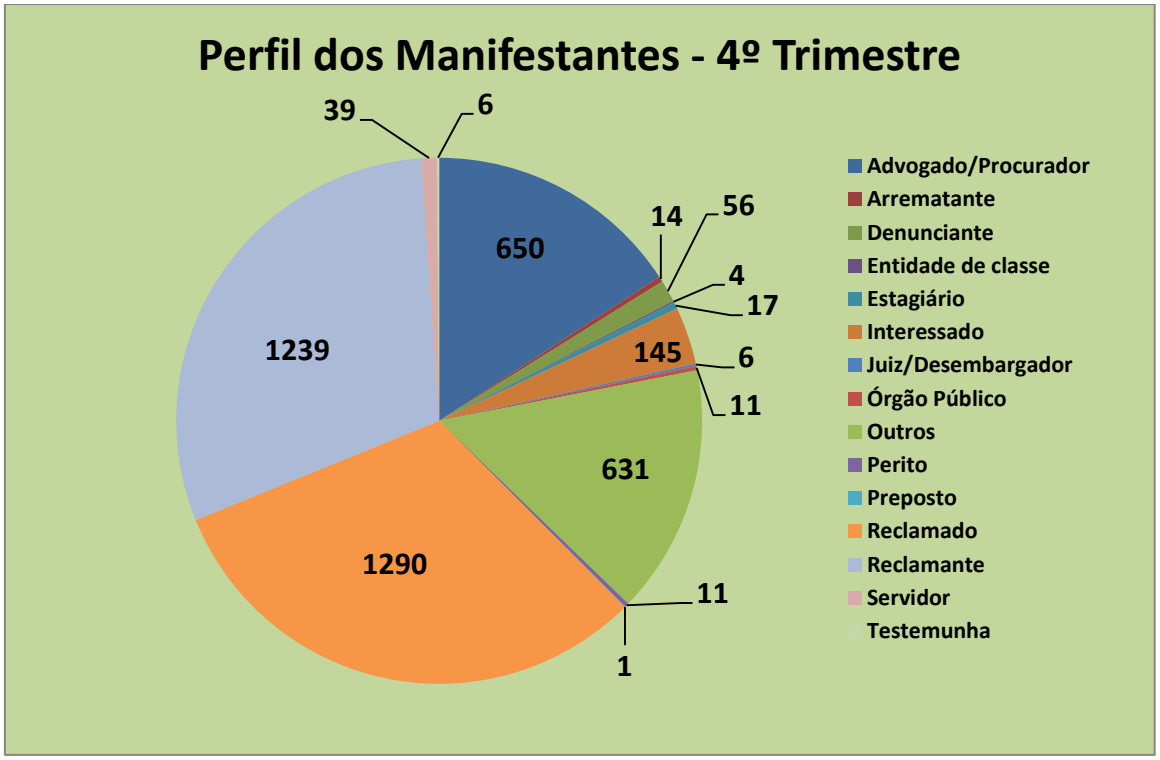
No 4º trimestre de 2020, a Ouvidoria atendeu **4.120** manifestações; das quais **3.832** do TST e **288** do CSJT.

O gráfico a seguir indica o comportamento da demanda mensal de outubro, novembro e dezembro, com uma média de **1.373** manifestações por mês nesse período.



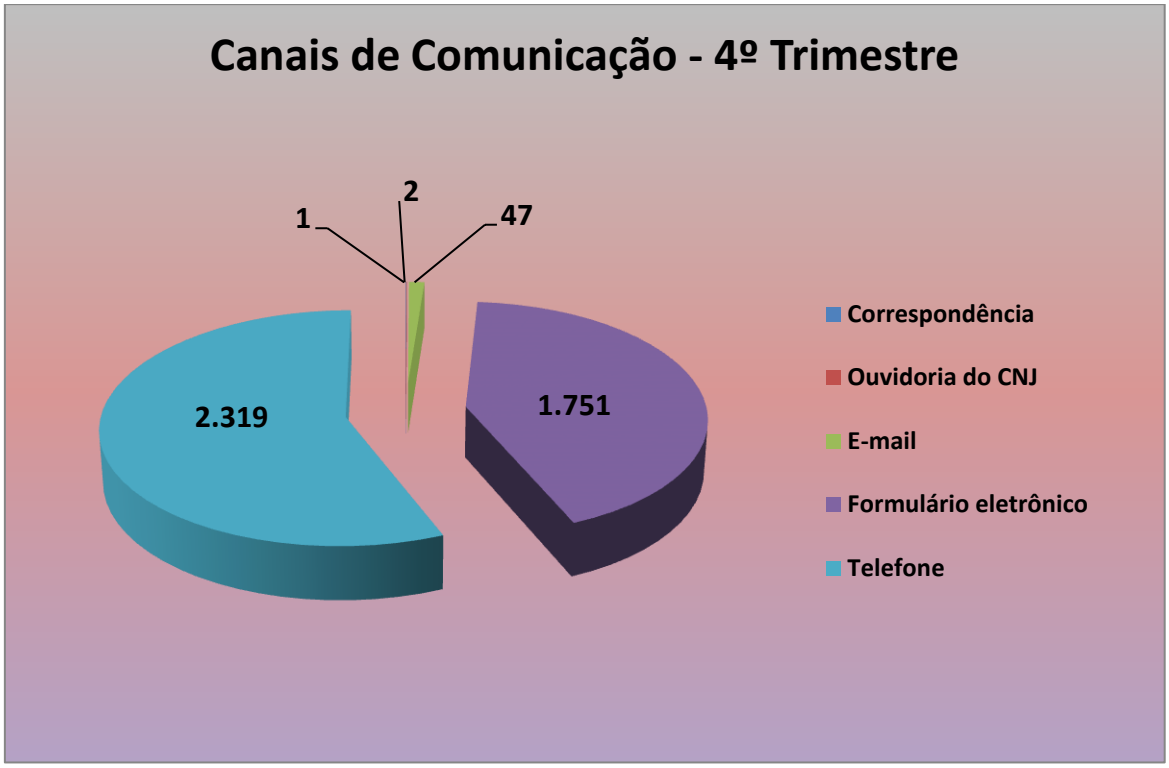
2.2 Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes no 4º trimestre de 2020, a maior parte foi constituída por ***Reclamado*** do processo, 1.290 manifestações **(31,35%),** depois ***Reclamante*** do processo, 1.239 manifestações **(29,99%)**



2.3 Canais de comunicação

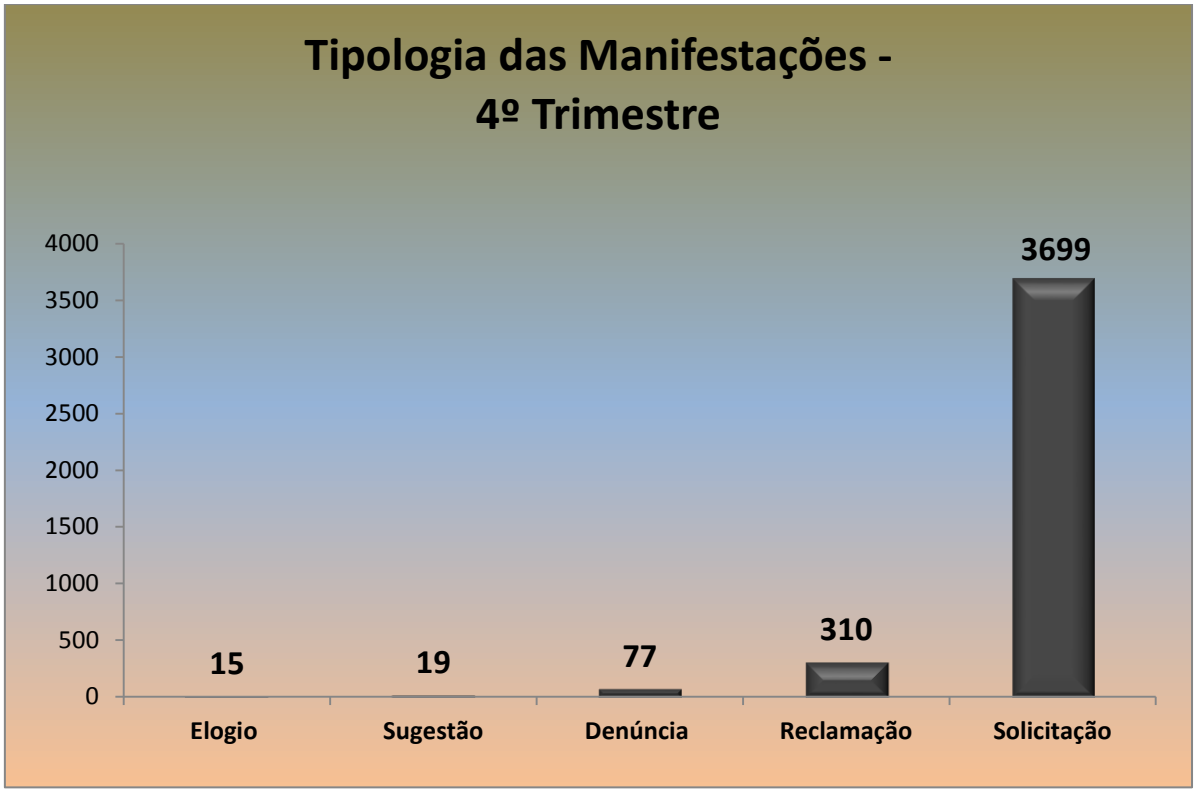
No 4º trimestre de 2020, **2.319 (56,29,%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **1.751 (42,49,%)** pelo formulário eletrônico, e **47 (1,14%)** pelo correio eletrônico**.**



2.4 Tipos de manifestações

Grande parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TST no 4º trimestre pertence à tipologia *Solicitação,* com **3.699** ocorrências (**89,7%**).

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança o percentual de **7,52%**, ou **310** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Denúncias* (**77**), *Sugestões* (**19**) e *Elogios* (**15**).



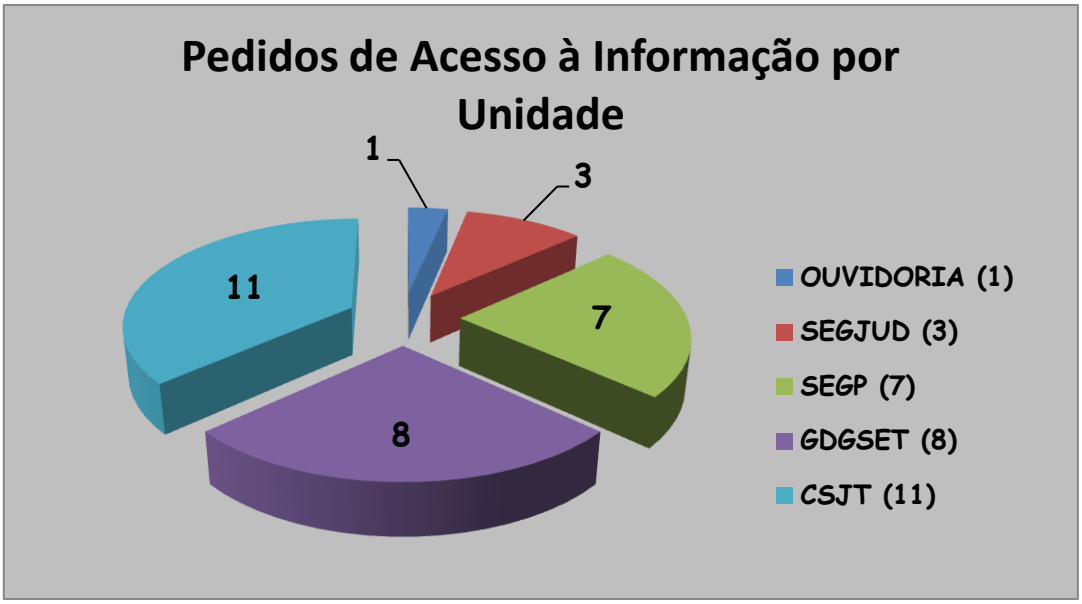
3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT

3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 4º trimestre de 2020, a Ouvidoria recebeu um total de **30** pedidos de acesso à informação, com **5** pedidos indeferidos.

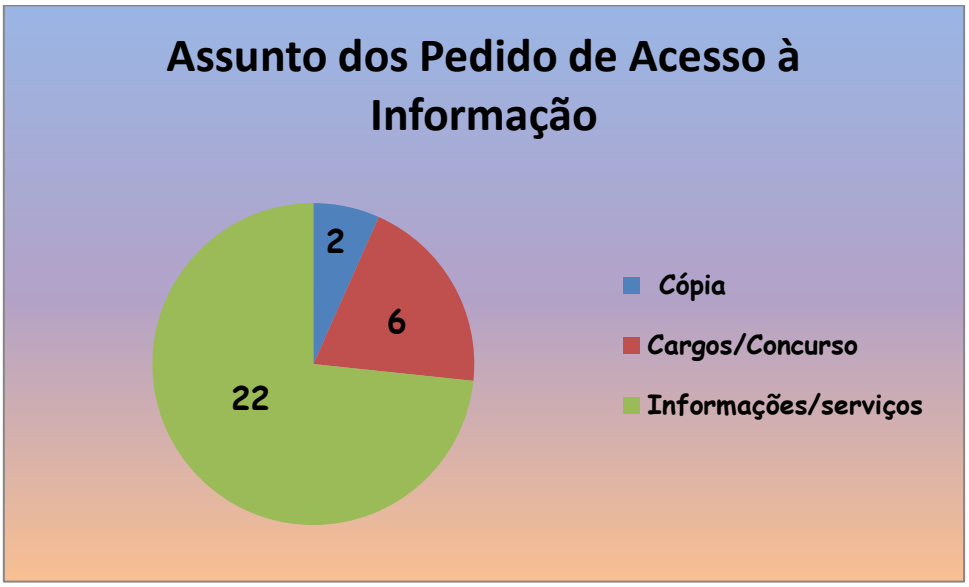
3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os referidos pedidos foram encaminhados às seguintes unidades: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **11,** Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **8,** Secretária-geral da Presidência **7**, Secretaria-Geral Judiciária **3** e Ouvidoria **1**.



3.3 Assunto em Destaque no período

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que mereceu destaque no 4º trimestre de 2020 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 6 Pedidos de Informação.



4. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 4° trimestre de 2020, podem-se destacar as seguintes:

1 | Elogio a atendimento de servidor

MANIFESTAÇÃO

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

2 | Elogio a Gabinete

MANIFESTAÇÃO

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

3 | Reclamação quanto ao Serviço de Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 2336/2020

Há praticamente 1 mês meu esposo está aguardando autorização do TST-Saúde para fazer uma cirurgia de quadril. Já liguei inúmeras vezes no Plano de Saúde relatando que ele está sentindo dores durante todo esse período, porém só consigo falar com as atendentes, as quais falam que já pediram prioridade para a Guia dele. Além disso, encaminhei um e-mail para o TST-Saúde, conforme orientação das atendentes, mas não obtive nenhuma resposta, exceto o e-mail automático informando que a mensagem foi recebida. A última movimentação do processo foi no dia __. Segundo a atendente, está na Coordenação para o chefe do setor assinar a autorização e, até agora, isso não foi feito. A demora de atendimento, principalmente em um setor tão delicado, que lida com a

saúde de seus beneficiários, vai totalmente de encontro a um dos Valores que sustentam a Missão deste Tribunal, que é a promoção da saúde e da qualidade de vida de seus servidores e familiares. Essa espera de quase 1 mês é uma falta de respeito e um descaso com a saúde do paciente, que, repito, está sentindo dores.

RESPOSTA

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria

Em atenção à ocorrência da Ouvidoria n° 2336-2020, a Coordenadoria de Saúde Complementar informa que a morosidade para a autorização na Guia não se deu por negligência do Programa TST-SAÚDE, mas por uma série de adequações solicitadas pelos auditores médicos ao Hospital Santa Lúcia, no concerne à divergência entre os valores e quantidades de materiais solicitados pelo Hospital no Sistema TST-SAÚDE e aqueles constantes dos orçamentos em formato pdf., também enviados pelo Hospital.

Portanto, a necessidade de uniformização entre os preços e quantidades solicitadas via Sistema TST-SAÚDE e aqueles solicitados via orçamento deu causa à reclamação ora tratada.

Destacamos a Guia foi recepcionada pelo Sistema TST-SAÚDE em setembro/2020 e sua análise iniciada na mesma data.

Ao final das tratativas entre a Auditoria Médica do Programa do TST-SAÚDE e o Hospital em questão, foi verificado que o próprio Sistema TST-SAÚDE contribuíra para a evolução da falha, uma vez que as tentativas de correção feitas pelo prestador não surtiam o resultado demandado pela Auditoria.

Ao cabo deste imbróglio, o Sistema TST-SAÚDE passou por correções pela área de tecnologia, e a Guia foi cancelada, para dar lugar à nova Guia, autorizada em Outubro.

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

Atenciosamente,

4| Solicitação de informações sobre cirurgias ao TST-SAÚDE

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 2553/2020

Manifestante solicita informações sobre autorização de cirurgia de retirada de tumor na bexiga, ele é idoso e a cirurgia é um procedimento que tem que ser realizado com urgência. Informa que preencheu a guia de autorização no Hospital, que foi encaminhada ao TST em setembro/2020, não se recorda da data exata. Informa ainda que entrou em contato no 61 3043 7676 no TST saúde umas quatro vezes, na segunda vez que ligou foi informada que teria uma resposta sobre autorização em 72hs, ou poderia levar um pouco mais de tempo devido a cotação de material necessária para a cirurgia. Questiona quando terá uma resposta sobre a autorização e motivo da demora, pois como foi dito trata-se de uma cirurgia urgente.

RESPOSTA

Ao Senhor Diretor Diretor Geral da Secretaria

Em atenção à Ocorrência da Ouvidoria n° 2553-2020, a Coordenadoria de Saúde Complementar lamenta pelo longo decurso até a autorização da Guia, ocorrida em Outubro de 2020.
Houve a necessidade de cotação de materiais, o que demanda prazo maior da Auditoria Médica do Programa TST-SAÚDE a fim de se obter preços mais vantajosos ao procedimento e, consequentemente, menor coparticipação ao beneficiário.
Destacamos que as cirurgias definidas como urgentes pelo médico assistente são solicitadas via Sistema TST-SAÚDE apenas após a execução do ato cirúrgico, uma vez que não se pode assumir o risco de vida do paciente enquanto se aguarda a autorização do procedimento.
Nesse sentido, em sendo comprovadamente uma cirurgia de urgência, o Hospital está contratualmente obrigado a seguir as seguintes determinações:
"Nos casos de atendimento de urgência e ou emergência, que envolvam a utilização de próteses, órteses ou materiais especiais cirúrgicos, a CONTRATADA deverá solicitar no primeiro dia útil a autorização dos procedimentos que foram realizados, acompanhada do pedido médico e do relatório médico circunstanciado, quando for o caso."
Lamentamos pelo ocorrido e informamos que Coordenadoria de Saúde Complementar está à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

5| Reclamação quanto ao Serviço de Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 341/2020

Prezada Ouvidora, em 23 de janeiro de 2020 fiz um requerimento ao Ministro Renato de Lacerda Paiva, Presidente do Conselho Deliberativo do Programa TST-Saúde, em resposta recebi um ofício da Coordenadoria de Saúde Complementar , Oficio CSAC nº 96/2020, datado de 31 de janeiro deste ano, assinado pelo Coordenador O ofício concedia a autorização das sessões de fonoaudologia por 6 meses para o meu filho e também orientações caso houvesse a necessidade da continuação do tratamento. Como haverá a necessidade da continuação do tratamento, encaminhei novo requerimento desta vez para o Coordenador da Disc, junto com a documentação solicitada no email anterior. A documentação foi encaminhada para o email tst-saude@jus br, email que consta no rodapé do ofício,em agosto de 2020. Porém já reenviei o email, que foi lido e respondido por vários servidores da DISC , porém não consegui

até o presente momento a certeza que o Coordenador teve acesso ao meu requerimento, pois creio que seja ele a pessoa que poderá conceder ou não nova autorização. Os demais servidores não compreenderam que era uma solicitação a ser analisada pelo Coordenador, tendo em vistas as respostas até o presente momento. Tentei entrar em contato pelo telefone que consta no email 3043-7676 mas fui informada que não poderiam fornecer nenhum telefone e nem informar se o Coordenador teria recebido o email encaminhado. Também não puderam informar nenhum telefone de acesso a Coordenadoria. Diante desta dificuldade de acesso ao Coordenador da DISC e solicito a ajuda desta ouvidoria para ter acesso a uma resposta ao meu pedido, ou orientação de como proceder neste caso. Respeitosamente,

RESPOSTA

Em atenção à Ocorrência da Ouvidoria nº 341-2020, em que a servidora solicita resposta ao requerimento de autorização das sessões de fonoaudiologia a seu dependente, esclarecemos o que segue.

A Coordenadoria de Saúde Complementar recepcionou o requerimento em setembro/2020, que foi deferido pela Secretaria de Saúde em poucos dias, e comunicado à beneficiária por meio do Ofício CSAC/SESAUD (anexo), de acordo com instrução do processo administrativo correspondente.

Não obstante, informamos que a comunicação foi novamente encaminhada em outubro/2020, por correio eletrônico, sendo recepcionada pela beneficiária, conforme comprovante anexado a este expediente.

A Coordenadoria de Saúde Complementar está à disposição para demais esclarecimentos.

Atenciosamente,

6| Solicitação de verificação de situação processual

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 315.869

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

RESPOSTA

Em resposta à ocorrência n.° 315869, informo a V. Sa. que, após levantamento realizado por esta Secretaria-Geral Judiciária, constatou-se falha nos procedimentos de digitalização do Processo em questão, razão pela qual o arquivo eletrônico não fora internalizado no Sistema

eSIJ. Na data de ontem, todos os procedimentos pendentes foram efetuados e o processo encontra-se distribuído ao Exmo. Desembargador Convocado João Pedro Silvestrin, no âmbito da 5ª Turma.
Atenciosamente,

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 312.359

Prezados,

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

RESPOSTA

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

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 2327/2020

Manifestante reclama que já está há dois dias ligando naCoordenadoria de Recursos Telefones (61) 3043-4362/4490, porém não é atendida.

RESPOSTA

Em resposta à ocorrência nº 2327/2020, esta Coordenadoria de Recursos apresenta o seguinte esclarecimento: os ramais 4490 e 4362 estiveram por dois dias inoperantes, visto que estavam transferidos para atendimento personalizado por um dos servidores da Coordenadoria, que teve problemas no seu aparelho celular no referido período, fato que o impossibilitou de atender as ligações. No entanto, os demais ramais da Unidade estavam funcionando e à disposição dos cidadãos. Em face do ocorrido, medidas administrativas internas foram ultimadas para evitar que transtorno similar volte a acontecer.

Atenciosamente,

9| Solicitação de informações sobre nomeações de cargos efetivos

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 2189/2020

Prezados, Sabe-se que, no corrente ano, não foram autorizados, pelo CSJT, provimentos de cargos efetivos na Justiça do Trabalho, cujo quadro de servidores encontra déficits em todas as regiões. A PLOA 2021, contudo, traz a previsão de 747 provimentos para a Justiça do Trabalho. Caso a proposta seja aprovada em tais moldes, o quantitativo acima poderia ser distribuído entre TRTs, TST e CSJT. Nesse passo, questionamos: 1. Qual a posição do CSJT para provimentos em 2021, considerando a quantidade de cargos vagos atualmente existentes em todas as regiões e as vacâncias decorrentes de aposentadoria? (No TRT16, por exemplo, são 18 cargos vagos de técnico judiciário e 12 cargos vagos de analista judiciário). 2. Caso haja previsão na LOA 2021 para provimentos de cargos efetivos na Justiça do Trabalho, qual seria o mês provável de 2021 em que o CSJT se manifestaria sobre a distribuição das autorizações entre os TRTs?

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de solicitação de informação, tendo por base a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), apresentada à Ouvidoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio da ocorrência em epígrafe, em que o requerente questiona acerca da distribuição para provimento de cargos vagos no exercício de 2021, com aumento de despesa.

Esta Secretaria, instada a se manifestar sobre o assunto, informa que foi incluído no Anexo V, do Projeto da Lei Orçamentária Anual, 747 cargos, 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 de sua aprovação pelo Congresso Nacional.

Por essa razão, os estudos relacionados ao provimento de cargos no âmbito da Justiça do Trabalho, em 2021, assim como a distribuição de cargos para provimento pelos Tribunais Regionais do Trabalho, ainda não foram iniciados.

Respeitosamente,

5. 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 quarto trimestre:

1. **Ocorrência 2336-2020**

   Manifestante reclamou de morosidade por parte do TST Saúde na autorização de procedimento; a Unidade informou que a demora ocorrera por uma falha no Sistema de TST Saúde, o que corrigido; com isso, o procedimento finalmente foi autorizado e finalizado.

2. **Ocorrência 315.869**

   Manifestante solicitou a inserção de link para acesso ao PJE-CALC, especialmente na área dedicada aos advogados ('Portal da Advocacia'); com isso, a SEGJUD procedeu à referida colocação.

3. **Ocorrência 312.613**

   Manifestante sugeriu que o Sistema eDOC fosse atualizado para se utilizar a mesma ferramenta de assinatura do PJe, qual seja, o PJE Office, de modo a facilitar o acesso ao sistema; com isso, a SEGJUD encaminhou a demanda à Setin, para avaliação.

4. **Ocorrência 3386-2020**

   Manifestante sugeriu a alteração em instrução normativa desta Corte para que os comprovantes de quitação de custas processuais e depósitos recursais efetuados por empresas estatais por meio do sistema SIAFI fossem declarados válidos; a SEGUD informou que a solicitação será encaminhada aos órgãos técnicos vinculados à unidade, para avaliação.

5. **Ocorrência 317.552**

Manifestante solicitou a alteração de nome em banco de dados do Sistema TST PUSH, o que foi atendida por meio doo chamado CSTI n° 616.775.

6. **Ocorrência 4852-2020**

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil na cidade de cidade de São Paulo - SP. Considerando a natureza e a importância do caso, foram encaminhados Ofícios à Presidência do TST, para conhecimento e para a Procuradoria-geral do Trabalho, para as providências pertinentes.

7. **Ocorrência 4438-2020**

A Ouvidoria recebeu uma denúncia de suposto trabalho infantil na empresa Rei do Pote, na cidade de Uberaba - MG. A denúncia é baseada em vídeo postado no facebook, conforme o seguinte link: https://www.facebook.com/reidopoteuberaba/videos/1594508230931070. Considerando a natureza e a importância do caso, foram encaminhados Ofícios à Presidência do TST, para conhecimento e para ao Programa Coordinfância do Ministério Público, para as providências pertinentes.

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

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

Seguem abaixo, os dados compilados, com a média dos resultados no 4ª Trimestre de 2020:

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/10/2020 00:00:00 até 31/12/2020 23:59:59

05-02-2021 13:22:18

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7100
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8159
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.7307

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/10/2020 00:00:00 até 31/12/2020 23:59:59

05-02-2021 13:23:20

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
2138	707	46	26	1359

7. AÇÕES DO TRIMESTRE

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

1. PLANO ESTRATÉGICO DO CSJT
   A Ouvidoria participou ativamente das reuniões para a definição e organização do Plano Estratégico do CSJT para o período 2021-2026, dentro dos elementos de sua alçada.

2. ISAT TST- ENCERRAMENTO DA PESQUISA
   EM Novembro de 2020, foi encerrada a Pesquisa Anual de Satisfação do TST. Os dados e informações coletados foram encaminhados para a Estatística para a compilação e análise e , ainda, elaboração do Relatório específico que demonstrará os resultados do TST no período.

3. COMISSÃO LGPD
   A Ouvidoria passou a participar do ComLGPD, Comissão instituída para estabelecer regras de proteção de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14/08/2018, Lei Geral de Proteção de Dados e opina sobre as ações a serem tomadas no âmbito de suas atividades, adotadas em conformidade com autorização da Exma. Senhora Ministra Ouvidoria e com autorização da Presidência do TST.

4. TROCA DE EXPERIÊNCIA E EXPERTISE COM OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS
   A Ouvidoria do TST manteve 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.

5. A Exma. Sra. Ministra Ouvidora participou do 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, realizado em dezembro de 2020, no Conselho Nacional de Justiça. O evento contou com a participação de outros representantes de Ouvidoria da esfera pública que puderam discutir e assistir palestras ligadas ao tema Ouvidoria e atendimento, em especial às novas estratégicas necessárias ao atendimento das demandas da Lei Geral de Proteção de dados – LGPD.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 4º trimestre de 2020, a Ouvidoria do TST recebeu **3.832** ocorrências. Relativamente à Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **288** ocorrências.

No âmbito do TST, informamos que, que foram recebidos **30** pedidos de acesso à informação, **25** atendidos e **5** indeferidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **11,** Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **8,** Secretária-geral da Presidência **7**, Secretaria-Geral Judiciária **3** e Ouvidoria **1**.

Diante das novidades trazidas pelo novo Sistema de Ouvidoria, o Proad-OUV, a estrutura do presente relatório apresenta-se mais clara e objetiva, considerando as novas funcionalidades e informações que o sistema proporciona.

A Ouvidoria do TST e do CSJT 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; ainda, atende aos pedidos de informação que têm como fundamento legal a LAI – Lei de Acesso à Informação. Trabalha ainda 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 está atenta às demandas dos cidadãos, recebendo suas manifestações, encaminhando-as às unidades competentes e monitorando-as até uma resposta final.

Considerando as restrições ainda 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 procura manter o atendimento de excelência aos manifestantes, de forma remota e presencial.

Dessa forma, sob a orientação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, Maria Helena Mallmann, a Ouvidoria mantém o compromisso do atendimento urbano e célere, garantindo transparência e efetividade ao processo de tratamento das demandas recebidas da Sociedade.

Brasília, fevereiro de 2021.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

TST | CSJT