



**TRANSPARÊNCIA
DIÁLOGO
COMUNICAÇÃO
INTERAÇÃO
PARTICIPAÇÃO**

**RELATÓRIO
DA OUVIDORIA
DO TST E DO CSJT
4º TRIMESTRE**

**2
0
1
9**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

4º/2019

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, Janeiro de 2020.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho

Ministro Ouvidor do TST, Cláudio Mascarenhas Brandão.

Supervisão

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi.

Coordenação

Alexandre Santos e William Dutra.

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Santos e William Dutra, Michelle Alves de Moraes e Ana Gabriela Batista Souza.

Formatação

Alexandre Santos e William Dutra.

Ministro Ouvidor
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CLÁUDIO MASCARENHAS BRANDÃO

Ministro Ouvidor Substituto
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
BRENO MEDEIROS

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.....	11
3. DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	17
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO.....	25
4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	25
5. ASSUNTOS PREDOMINANTES	29
6. DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	30
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT	34
7. Manifestações Atendidas	34
AÇÕES DO TRIMESTRE.....	38
Efetividade das ações de Ouvidoria	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS	43

INTRODUÇÃO

Em cumprimento aos termos do Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e do Ato CSJT.GP nº 308/2018, apresentamos o relatório do 4º Trimestre de 2019, relativo às manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2019.

Constam detalhadas as manifestações que foram encaminhadas a esta unidade, pelo público externo e interno, evidenciando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, a origem geográfica das mensagens, os canais de comunicação mais utilizados e a tipificação das manifestações. Os dados apresentados são importante ferramenta gerencial, imprescindível para a gestão das atividades da Ouvidoria.

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

Tribunal Superior do Trabalho

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

1.1. Quantitativo de manifestações

No 4º trimestre de 2019, a Ouvidoria atendeu **4.368** manifestações: em **outubro** recebeu **1.979**; em **novembro** foram **1.452** e em **dezembro**, **937** manifestações. Em comparação com o 3º trimestre de 2019, no qual foram recebidas **4.558** manifestações, registrou-se decréscimo de **190** manifestações, o que representa uma queda de **4,1%**.

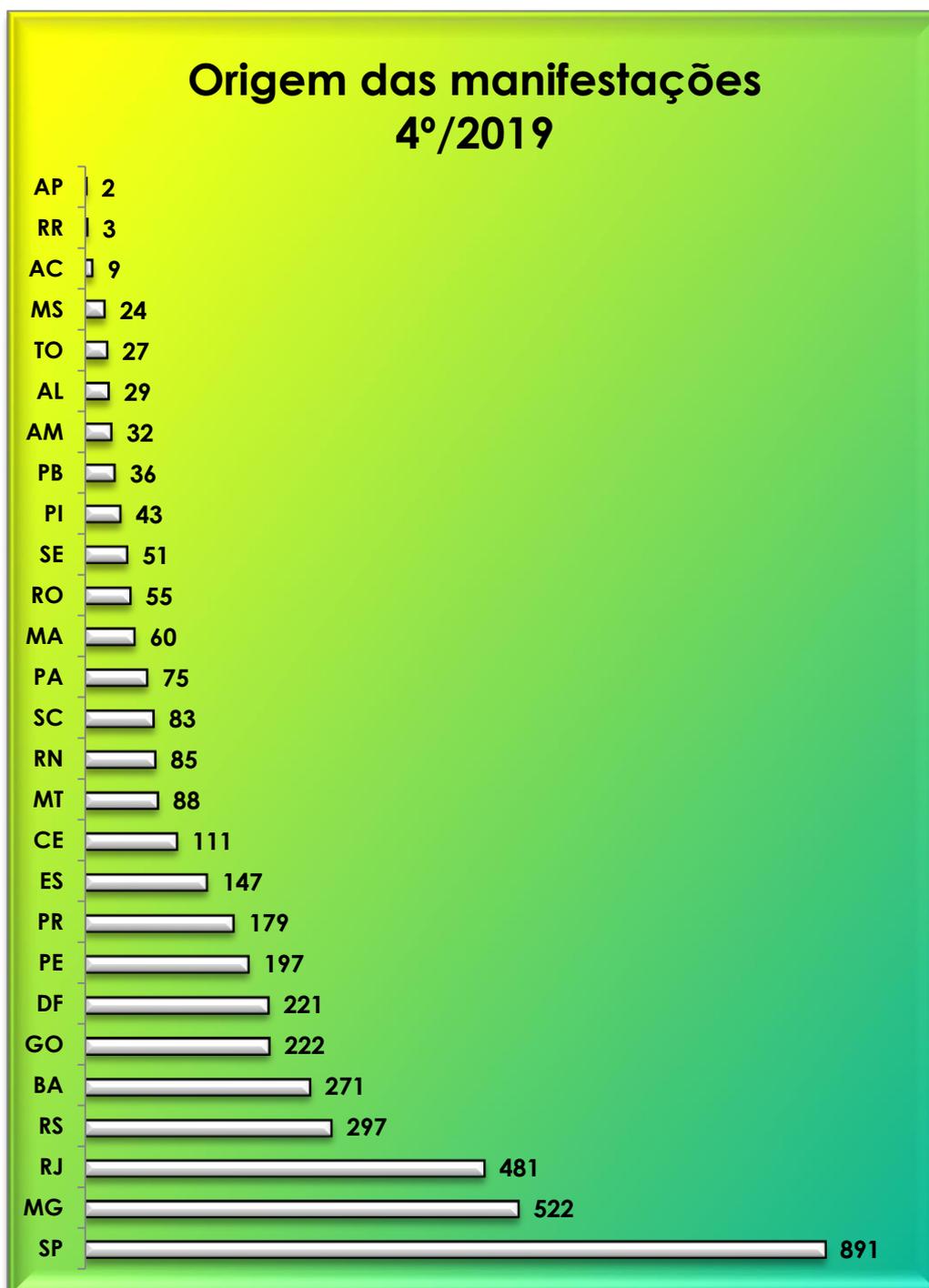


1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte foi constituída por *Partes de processos*, **2.974** manifestações (**68,08%**). Em seguida, os *Interessados*, **921** manifestações (**21,1%**), *Advogados*, **454** manifestações (**10,3%**), *Denunciante*, **10** manifestações (**0,22%**) e *Servidores*, **9** manifestações (**0,20%**).

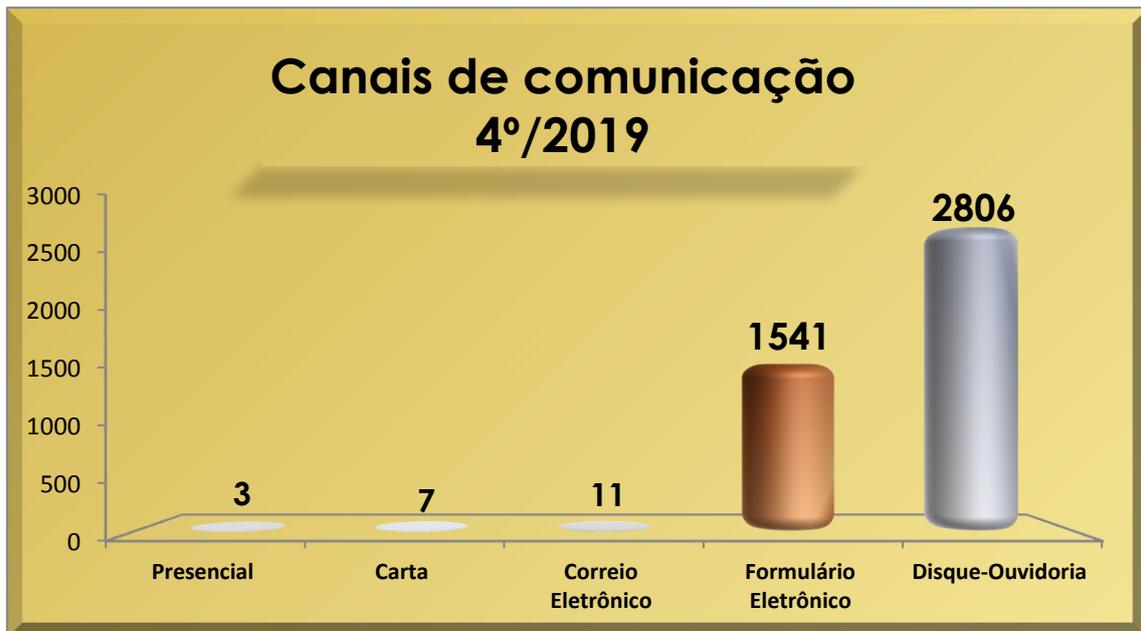


Relativamente à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências foram: São Paulo (**861**), Minas Gerais (**522**), Rio de Janeiro (**481**), Rio Grande do Sul (**297**) e Bahia (**271**), o que representa tendência nos últimos períodos analisados, relativamente aos 5 Estados da Federação com maior número de manifestações.



1.3. Canais de comunicação

A Ouvidoria do TST disponibiliza os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, correio eletrônico, carta e atendimento presencial. No 4º trimestre de 2019, **2.806 (64,2%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **1.541 (35,2%)** pelo formulário eletrônico, **11 (0,25%)** pelo correio eletrônico, **7 (0,16%)** presencial e **3 (0,06%)** por carta.



Facebook do TST.

No quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria do TST respondeu **125** perguntas na página institucional do TST no Facebook. Em comparação com o trimestre passado (**165**), houve decréscimo de **40** ocorrências, ou seja, **24,2%**. Em sua maioria, são dúvidas sobre direitos trabalhistas e concurso público do TST e dos TRTs, devidamente esclarecidas; e dúvidas sobre andamento processual, respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual no portal do TST na internet.

1.4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria do Tribunal atende a sete modalidades de manifestação:

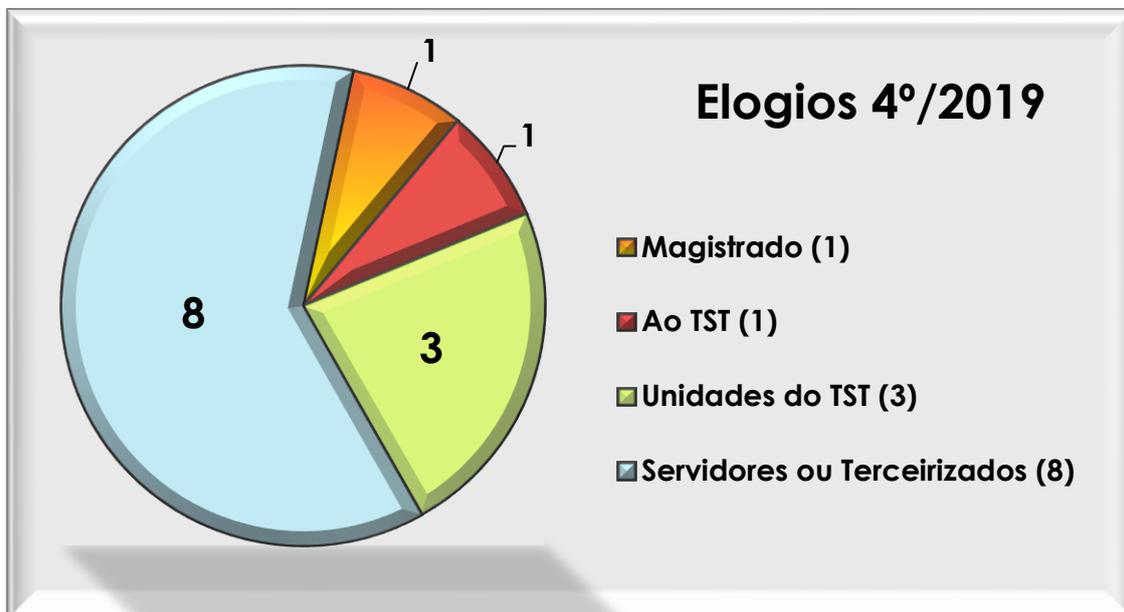
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesse tipo, deve haver necessariamente um requerimento de atendimento ou serviço;
- Reclamação: demonstração de insatisfação e crítica relativa a serviço prestado pelo Tribunal.
- Pedido de Acesso à Informação: solicitação de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda do Tribunal Superior do Trabalho.
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Recurso: no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, pode o interessado interpor recurso contra a decisão.

A maior parte das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TST no período pertence à tipologia *Solicitação*, com **3.843** ocorrências (**87,9%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **2.104** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança o percentual de **11,12%**, ou **486** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**14**), *Elogios* (**13**), *Denúncias* (**10**) e *Sugestões* (**2**).



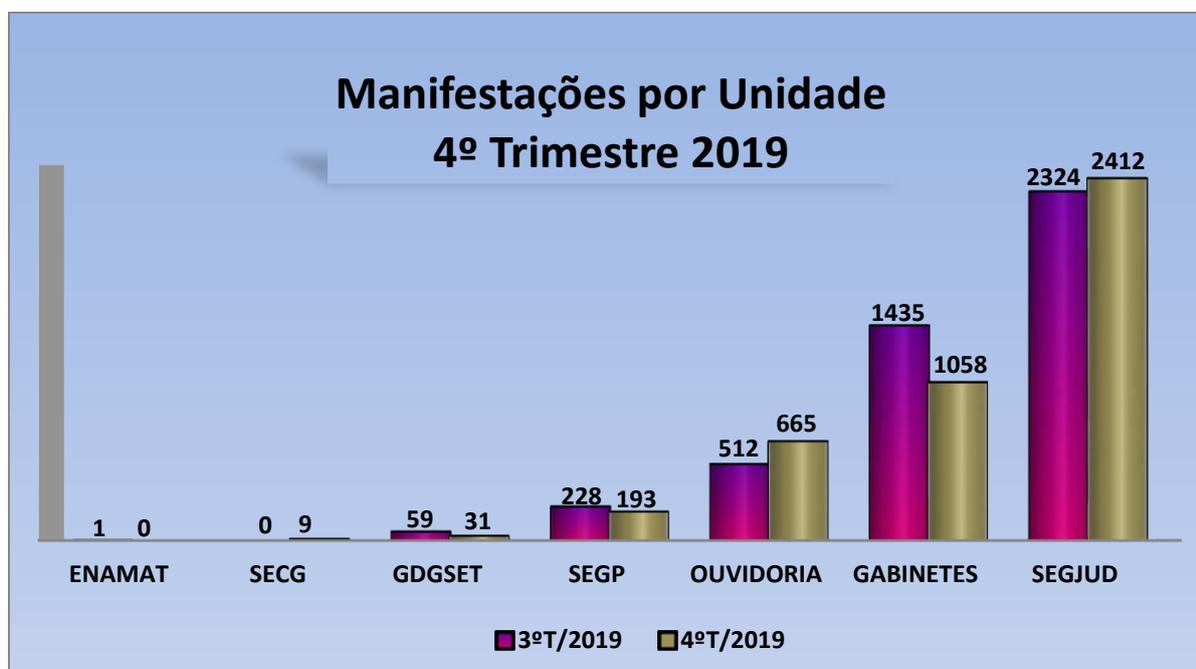
No quarto trimestre, foram recebidos **13** elogios: **1** a magistrado e **1** ao TST, **3** dirigidos a unidades do TST; **8** a servidores e/ou terceirizados.



2. UNIDADES DO TRIBUNAL

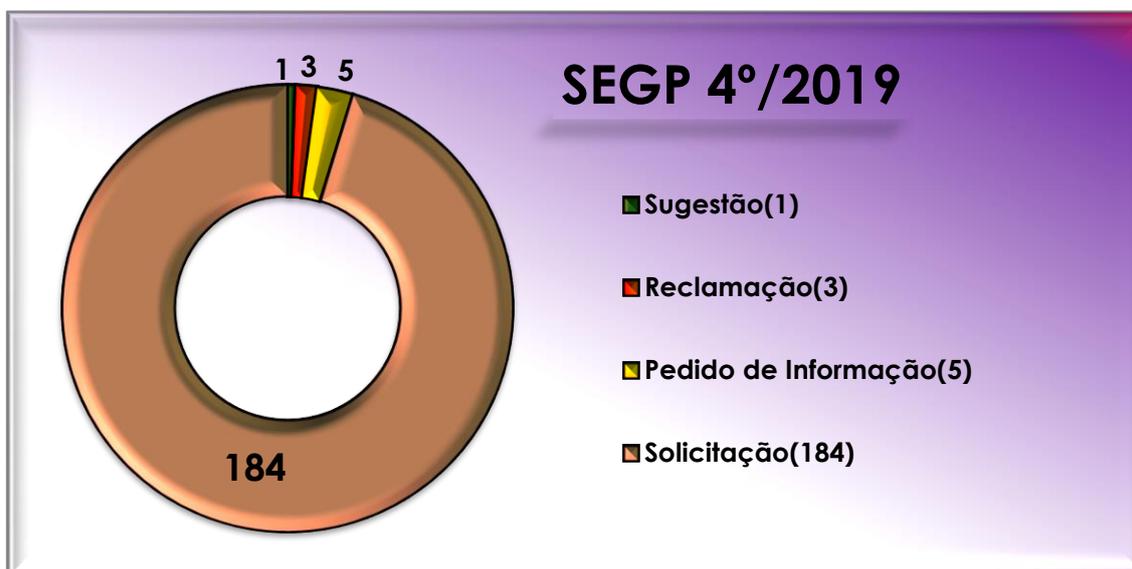
A Ouvidoria do TST, busca trabalhar em cooperação com as unidades do Tribunal, a fim de oferecer aos cidadãos-usuários atendimento de qualidade e também fortalecer a imagem desta Corte perante a sociedade.

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



2.1. Secretaria-Geral da Presidência (SEGP)

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



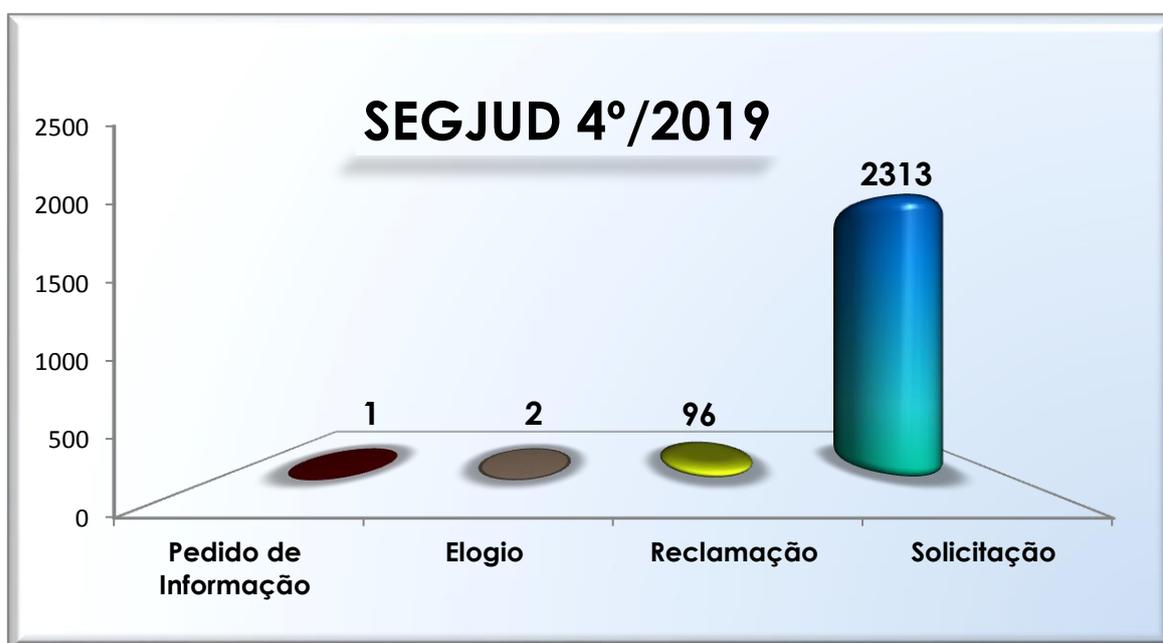
No 4º trimestre de 2019, foram atendidas **193** ocorrências que possuem relação com a SEGP, sendo **184** Solicitações, **3** Reclamações, **5** Pedidos de Informação e **1** Sugestão.

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

- CNDT (**61**): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social), solicitação de auxílio na emissão da certidão;
- E-DOC (**69**): dúvidas quanto à utilização do sistema (utilizar E-DOC ou PJE no âmbito do Tribunal); reclamações de suposta indisponibilidade do sistema; e ausência do respectivo registro no site.

2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)

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



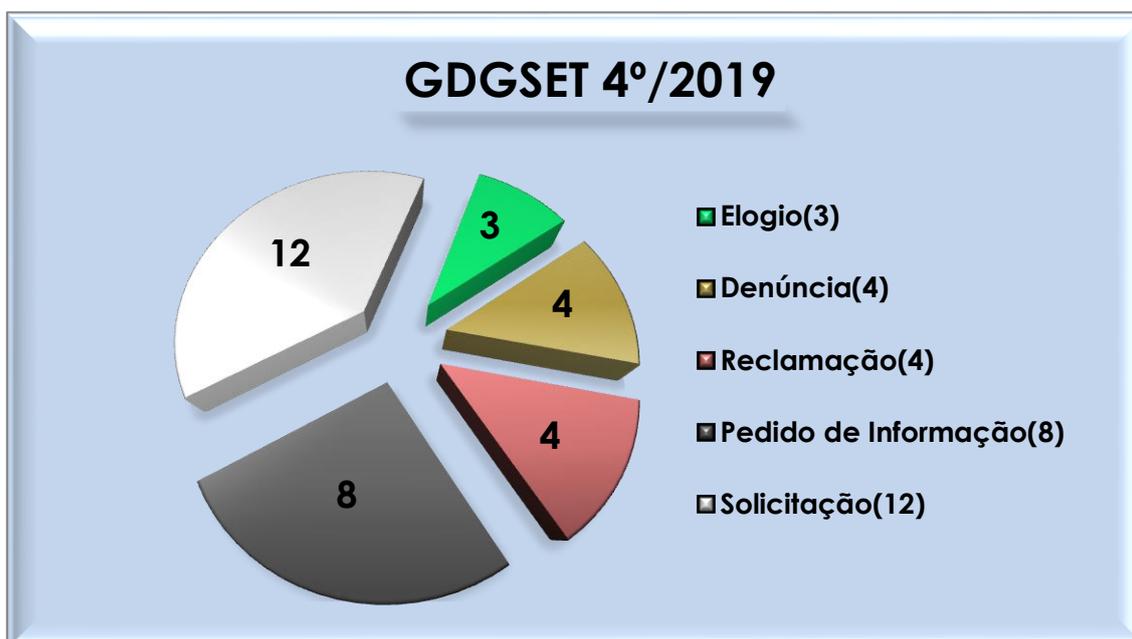
No 4º trimestre de 2019, foram atendidas **2.412** ocorrências, sendo **2.313** Solicitações, **96** Reclamações, **2** Elogios e **1** Pedido de Informação.

Do total da unidade, **2.104** manifestações trataram de andamento processual sendo que mereceram destaque os seguintes assuntos:

- PETIÇÃO (12): dúvidas sobre realização de peticionamento no TST;
- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (41): 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 (405): 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 ao Presidente do Tribunal, apresentou os seguintes números:



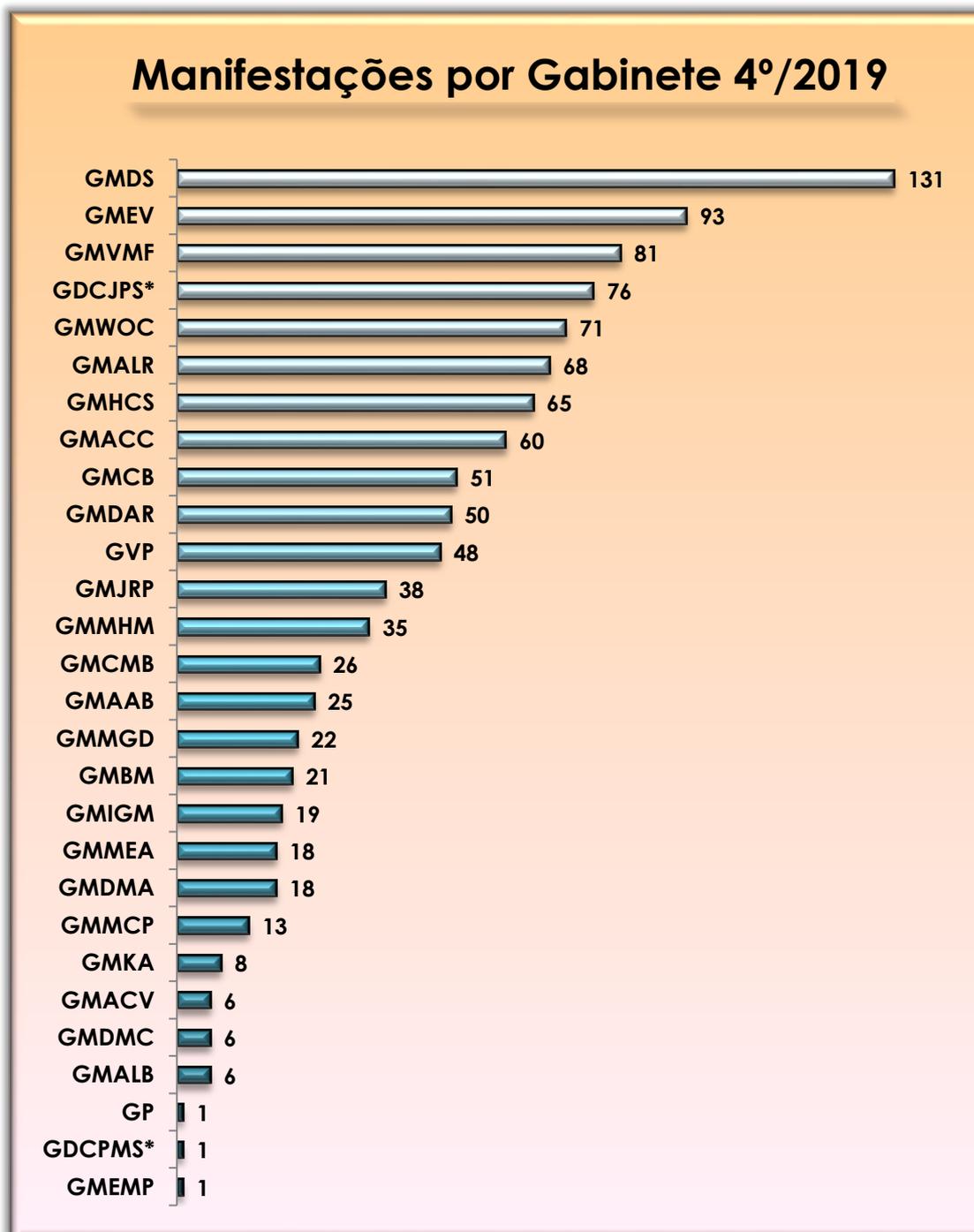
No quarto trimestre de 2019, a GDGSET recebeu **31** ocorrências, sendo **12** Solicitações, **8** Pedidos de Informação, **4** Reclamações, **4** Denúncias e **3** Elogios.

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

- TRANSPORTE/SEGURANÇA/ESTACIONAMENTO (**1**): solicitação de informações sobre ao transporte oferecido pelo TST;
- SAÚDE (**4**): reclamação da quantidade de peritos para atendimento odontológico; solicita canal de comunicação alternativo com o TST Saúde; solicita informação sobre cadastramento de clínicas odontológicas; reclama de demora do atendimento do TST-Saúde;
- CONSULTA AO TST (**8**): solicitação de informações acerca da quantidade de servidores e funcionários do TST; solicitação a respeito da catraca eletrônica instalada no TST; solicitação de informações quanto ao último candidato convocado pelo TST; solicitação sobre procedimentos para requer pensão após falecimento de servidor aposentado; solicitação quanto à quantidade de entrevistas realizadas para estágio;

2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados

No 4º trimestre de 2019, a Ouvidoria do TST recebeu **981** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **77** a gabinetes de Desembargadores convocados, conforme demonstrativo a seguir:



(*) Desembargadores Convocados:

GDCJPS – Desembargador João Pedro Silvestrin.

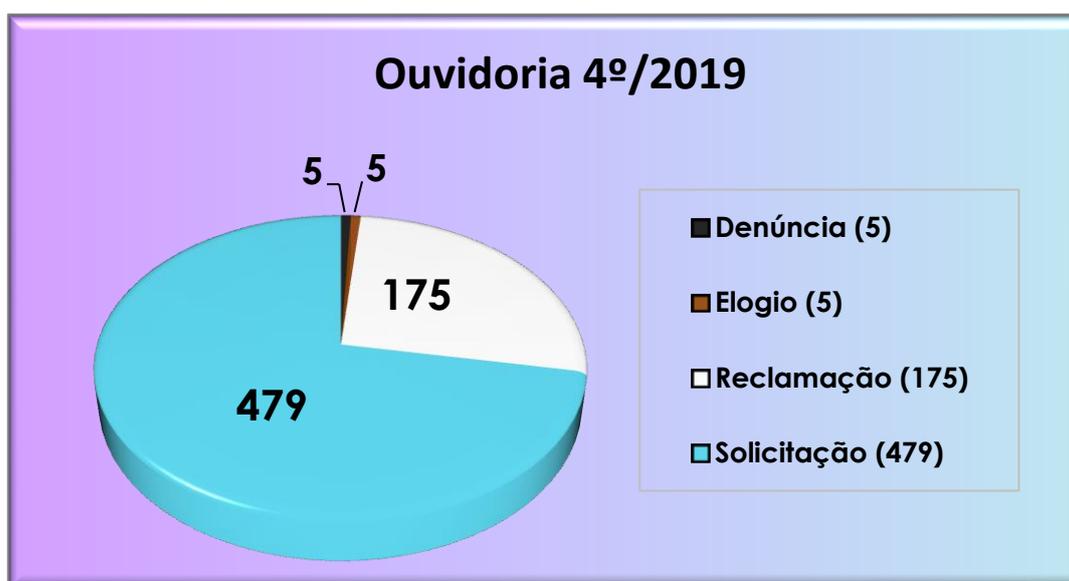
GDCPMS – Desembargadora Paulo Marcelo de Miranda Serrano.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: dos Ministro Dezena Silva (**131**), Ministro Evandro Valadão (**93**), Ministro Vieira Melo Filho (**81**), Desembargador João Pedro Silvestrin (**76**) e Ministro Walmir Oliveira da Costa (**71**).

Essas ocorrências relacionadas aos Gabinetes trataram principalmente de três temas: pedidos de agilização aos processos com preferência legal (**155**), pedidos de agilização em processos sem preferência legal (**199**) e morosidade processual (**205**). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e nos outros esclarece ao manifestante a situação do processo.

2.5. Ouvidoria

No quarto trimestre de 2019, foram registradas **665** ocorrências cuja classificação não se enquadra nas atividades das principais secretarias do Tribunal, ficando no controle desta Ouvidoria. O quantitativo e o percentual das tipologias de manifestação mais representativas foi o seguinte: Solicitação **479 (72%)** e Reclamação **175 (26,3%)**. 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 4º trimestre de 2019, podem-se destacar as seguintes:

1 | Elogio ao Ministro Walmir Oliveira da Costa.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 305.241

Desejo agradecer imensamente o TST na pessoa do ministro Walmir Oliveira da Costa e seus assessores, por dar prosseguimento ao meu processo. Espero que de tudo certo em suas vidas e que Deus os protejam. Obrigado

2 | Elogio a terceirizada que trabalha na Ouvidoria.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 304.471

O manifestante entra em contato com a Ouvidoria do TST para elogiar o atendimento surpreendente da operadora RACHEL BISPO REGES, pois expressa que foi sensacional e inclusive, se sentiu emocionado com tamanha eficiência e domínio das informações. Completa ainda que a atendente enobrece o atendimento da Ouvidoria e que jamais poderá dispensá-la.

3 | Elogio ao atendimento recebido na unidade Médica.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 304.186

Agradecimento

Quero publicamente deixar meu imenso reconhecimento e agradecimento ao tratamento dispensado a nossa família pelo Serviço Médico. Agradeço a atuação competente e cuidadosa dada pela junta médica composta pela Doutora Esterlina, Doutora Danyella e doutor Luiz Fernando. Agradeço a paciência e o calor humano dispensado pela doutora Esterlina e Doutora Danyella que por tantas vezes foram muito além do dever funcional nos acolhendo nos nossos momentos difíceis. Agradeço a doutora Fabiola pela empatia e escuta atenta. Agradeço a equipe de enfermagem. Agradeço as recepcionistas em especial a Gabriela sempre sorridente e gentil. Agradeço a Danubia prestativa e atenciosa.

Enfim, não tenho palavras que possam expressar o quanto atravessar esse momento difícil da nossa vida se tornou mais suave graças a vocês todos.

Nossa família é profundamente grata por tudo que vocês fizeram.

Obrigada.

4 | Elogio a servidora do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº307.891

Senhores Ministros,

Em meio a tantas tribulações e adversidades, em um emaranhado de desertos humanos, por vezes encontramos um oásis.

Essa é a definição exata que faço, em relação a vossa servidora da Vice-Presidência do TST, pela sua simpatia, presteza, atenção em prestar esclarecimentos/informações com relação ao andamento dos processos.

Parabéns a esta servidora, que DEUS os abençoe.

Atenciosamente

Conforme determinação do Exmo. Sr. Ministro Ouvidor, cada unidade elogiada e servidor/terceirizado elogiado recebeu ofício informando do elogio.

5 | Sugestão para implantação do sistema de captação de energia solar.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 300.422

Ao Exmo. Sr. Presidente do Tribunal Superior do Trabalho. Ministro João Batista Brito Pereira. Considerando todos os esforços ambientais para a economia e uso racional de energia elétrica. Considerando o atual investimento do TST na aquisição de placas fotovoltaicas para captação e geração de energia limpa. Considerando as diretrizes do CNJ no particular. Sugiro que após implantação do sistema de captação de energia solar por meio de placas fotovoltaicas rígidas, seja também implementado a captação de energia por meio de 'filmes fotovoltaicos orgânicos (OPV)'. Película a qual poderá ser instalada na fachada do Bloco A da sede do TST que tem frente para o STJ, porquanto é a fachada que recebe maior incidência solar durante todo o ano. Ressalte-se que esse 'filme fotovoltaico orgânico (OPV)' não retira/degrada a beleza arquitetônica do prédio, produzindo ainda um conforto térmico que irá repercutir na melhor qualidade de ambiente de trabalho para os que laboram na face indicada do Bloco A.

RESPOSTA

Memorando SEA n. 103/2019

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº300.422, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há sugestão para instalação de sistema de captação de energia solar por meio de filmes fotovoltaicos orgânicos na fachada envidraçada do Bloco "A".

A Coordenadoria de Manutenção e Projetos – CMAP, unidade técnica responsável, informa que a instalação do referido sistema ainda não é indicada em fachadas de vidro que não sejam transparentes, como no TST, em que os vidros são do tipo fumê,

conforme informações constantes do sítio da ABRAVIDRO.

De todo modo, a unidade agradece a sugestão enviada pelo servidor e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos, ressaltando que mantém contínuo monitoramento de soluções que possam trazer economia de recursos e conforto térmico para os servidores.

Ante o exposto e estando de acordo, submeto o assunto à consideração de V.S.^a, propondo seu encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

Secretário de Administração.

6 | Sugestão quanto a alteração na página inicial do site do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 306.687

Com o novo design da página inicial ficou mais prática a consulta processual, contudo, sugiro alterar a ordem do botão 'limpar' com o botão 'consultar', tendo em vista que ao terminar de digitar o número do processo o automatismo nos leva a apertar a tecla Enter, quando isso acontece, ao invés de termos acesso ao processo ocorre a limpeza dos campos digitados anteriormente, tendo que refazer o serviço.

Obrigado.

RESPOSTA

Ouvidoria – 306.687

Em retorno a sua manifestação, segue resposta elaborada pela Secretaria de Comunicação Social do TST: Agradecemos o contato e a pertinente observação. Fizemos a troca dos botões, conforme sugerido e acreditamos que a troca facilitará o acesso aos processos de todos os usuários da página.

Atenciosamente,

Coordenadora de Editoria e Imprensa – CEIM/SECOM

7 | Solicita conserto dos elevadores.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 300.690

Desde a semana passada, observa-se que, às vezes, os elevadores têm passado diretamente pelo 4º andar, sem parar, mesmo após termos solicitado um elevador. O elevador não para, mas a luz indicativa que de que foi solicitada a vinda de um dos elevadores se apaga.

Perguntei hoje aos meus colegas de sala se eles já haviam observado isso e responderam positivamente.

Solicito conserto.

RESPOSTA

Memorando SEA nº.097

À DGSET

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº 300.690, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há reclamação sobre o funcionamento dos elevadores.

A Coordenadoria de Manutenção e Projetos – CMAP, unidade responsável pela manutenção predial, informa que o não atendimento de chamada provavelmente se deu pela ocorrência de carga total do elevador em questão, mas que está monitorando o funcionamento e adotará as providências necessárias, em caso de detecção de qualquer anormalidade.

A CMAP aproveita para agradecer pela informação e informa que as ocorrências verificadas podem ser comunicadas diretamente por meio do ramal 4288, o que auxiliará em sua rápida resolução, para o benefício de todos os usuários.

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

Respeitosamente,

Secretário de Administração.

8 | Solicita informações quanto ao TST Saúde.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 304.534

Bom dia!

Sou servidora do TST e usuária do TST Saúde e gostaria de tirar uma dúvida. Na parte odontológica, uma das clínicas credenciadas que gosto muito e utilizo para realizar os meus tratamentos é a Moreti Odonto Clínica. Lá eles oferecem diversos serviços, mas soube ontem que a parte de Ortodontia não é cadastrada com vocês, não por vontade da clínica, mas pelo TST SAÚDE não os cadastrar. Gostaria de saber por que isso acontece de uma clínica que já é cadastrada no plano não poder ampliar os serviços que oferece por impedimento de vocês e qual seria o procedimento para esse cadastro. Por gentileza, gostaria de ter um retorno a respeito.

Obrigada!

RESPOSTA

Memorando CSAC n.º090/2019

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria do Tribunal

Em resposta ao Relatório de Ocorrências do Sistema de Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho – Número 304534, de 17/10/2019, informamos que a Odonto clínica Moreti Serviços Odontológicos, está credenciada para atendimento na especialidade de Ortodontia, por meio do Contrato CRO-116/2015.

Acrescentamos ainda que simultaneamente ao registro da ocorrência na Ouvidoria, o referido estabelecimento, por ocasião de consulta, foi informado quando ao credenciado para atendimento na especialidade ortodontia.

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar.

9 | Solicita auxílio sobre processos em duplicidade.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 305.018

Manifestante solicita auxílio para obter informações sobre o processo 1473-29.2017.5.06.0003. O processo foi distribuído em duplicidade no TST (E-SIJ E PJE), o processo pelo E-SIJ foi arquivado e ela não consegue visualizar informações pelo PJE TST.

RESPOSTA

Ocorrência Ouvidoria 305.018

Em atenção à Ocorrência registrada na Ouvidoria desta Corte sob o nº 305018, presto a seguinte informação: O Sistema de Internalização de Processos via Conector PJe do TST, recentemente, apresentou falhas que resultaram na duplicação dos autos do Processo TRT-RO-1473 29.2017.5.06.0003 e na sua internalização nesta Corte, com a mesma numeração (TST-AIRR-1473-29.2017.5.06.0003), em ambos os sistemas de tramitação processual do Tribunal (Sistemas e-SIJ e PJe).

Para sanar o problema, o Exmo. Ministro Presidente do Tribunal, ao constatar que o processo internalizado no Sistema PJe foi distribuído primeiro, tendo sido sorteado relator o Exmo. Ministro Luiz Phillipe Vieira de Mello Filho, na 7ª Turma, determinou o cancelamento da distribuição efetivada no Sistema e-SIJ, consoante despacho disponibilizado no DEJT de 14/6/2019. Portanto, para obter informações a respeito da tramitação do aludido feito, o interessado deverá acessar o Sistema PJe, por meio de consulta ao seguinte endereço eletrônico: <https://pje.tst.jus.br/consultaprocessual/home>. Secretário-Geral Judiciário.

10 | Reclamação quanto ao TST Saúde.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 301.706

Trata-se de um uma reclamação quanto ao TST Saúde. Tenho que fazer um tratamento dentário na área de dentística e a minha dentista, da Clínica Ciclo odontologia, credenciada no plano, me disse que não consegue inserir na guia da especialidade em que ela atua os trabalhos da respectiva especialidade. Trata-se de um problema que está tendo (e que não tinha antes) na tabela de procedimentos. Já entrei em contato com o serviço odontológico que me disse que a competência, para resolver a questão é do TST-Saúde e que o plano já cientificado. Até agora, porém, nada foi feito, e estou esperando a resolução. Gostaria de pedir uma solução para o caso.

RESPOSTA

Memorando CSAC N° 081/2019

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria do Tribunal

Em atenção à Ocorrência nº 301706, informamos que a questão já foi sanada, havendo a Clínica Ciclo Odontologia incluído com êxito no Sistema TST-SAÚDE os procedimentos a que o beneficiário faz referência na presente ocorrência.

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar.

11 | Reclamação quanto a vestimentas de funcionários.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 301.781

Hoje, dia 05/09/2019, vi uma jovem entrando no elevador do TST de bermuda, pode?

Vejo várias prestadoras de serviço da Perphil, literalmente, usando minissaias, foi o uniforme solicitado pelo TST?

É permitido ou está faltando fiscalização?

RESPOSTA

Memorando SEA 095/2019

Senhor Diretor-Geral da Secretaria

Trata-se da Ocorrência nº 301.781, registrada no sistema de Ouvidoria, que trata de reclamação sobre o uso de vestimentas indevidas por funcionárias de empresa terceirizada no âmbito do TST.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte – CSET, unidade responsável pela fiscalização do contrato em questão, informa que realizou reunião com a empresa contratada, reafirmando a necessidade de observância da regulamentação interna a respeito do assunto.

Ante o exposto e estando de acordo com a CSET, submeto o assunto à consideração de V.S.^a, propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

Secretário de Administração.

12 | Reclamação quanto ao acesso do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 304.726

Hoje, dia 19/10, vim trabalhar e todos os acessos do TST estavam fechados em razão de uma corrida (a largada é no STJ, não sei se foi organizada pelo órgão). Não houve qualquer comunicado aos servidores do TST sobre o trânsito neste dia, mesmo sendo notório que vários servidores de gabinete trabalham no sábado.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º102/2019

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº 304.726, registrada no sistema de Ouvidoria, em que foi questionada a falta de comunicação sobre bloqueio efetuado nas vias de acesso ao tribunal, em função de uma competição, no dia 19/9/2019.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte – CSET informa que não recebeu, oficialmente, nenhum informativo acerca do bloqueio da pista de acesso ao TST naquela data, mas que foi providenciado, pela segurança de plantão, acesso ao estacionamento externo do bloco “A” e à garagem, via guarita leste, para a entrada de saída de veículos.

Ante o exposto e estando de acordo com a CSET, submeto o assunto à consideração de V.S.^a, propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

Secretário de Administração.

13 | Reclamação da quantidade de peritos para atendimento odontológico.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 307.053

Gostaria que verificassem a possibilidade de aumentar a quantidade de peritos para realização da perícia odontológica inicial, principalmente. Muitas vezes, conseguimos a marcação de consulta com um dentista de difícil agendamento, mas somente conseguimos a marcação para realização da perícia inicial para daí a duas semanas e perdemos o horário para o início do tratamento.

RESPOSTA

Memorando CSAC nº106/2019

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria do Tribunal

Em resposta ao Relatório de Ocorrências do Sistema de Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho – Número 307053, de 27/11/2019, informamos que, em virtude de restrições orçamentárias, não é possível no momento aumentar a quantidade de postos de trabalho do cargo de Auditoria Odontológica para realização de perícias odontológicas.

Acrescentamos, ainda, que o Programa possui dois auditores odontológicos contratados para realização das perícias, as quais são disponibilizadas em horários nos turnos matutino e vespertino, totalizando uma carga de 18 perícias por dia.

Os agendamentos ocorrem no intervalo de tempo mais breve possível e obedecendo à lista de espera.

*Atenciosamente,
Coordenador de Saúde Complementar*

14 | Reclamação quanto ao atendimento do TST Saúde.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 307.729

Até setembro/outubro deste ano, o atendimento psicológico se dava a partir de uma Declaração fornecida pelo Serviço Psicológico, e que era entregue à clínica, para a respectiva autorização no sistema do TST-Saúde.

Para minha surpresa, em novembro, enviei um e-mail à antiga conta de atendimento (já que o atendimento telefônico estava praticamente impossível), solicitando a confecção de nova Declaração. Tendo ficado sem resposta por quase uma semana, liguei para o antigo ramal (7493), solicitando informações acerca do e-mail, momento em que fui informado que houvera alterações no procedimento de autorização. A pessoa que atendeu não soube informar qual seria o novo procedimento.

Entrei em contato com o TST-Saúde, então, onde fui informado (Isabela) que o procedimento havia realmente mudado, e que agora as credenciadas deveriam seguir o procedimento enviado via Ofício a todos os credenciados. Informei que minha clínica não recebera nada, então a atendente levantou a suspeita de que a clínica deveria ser credenciada da AMHP/DF, destinatária do Ofício (enviado no fim de outubro, e que provavelmente não fora repassado ainda às conveniadas da Associação).

Então a atendente solicitou que a clínica entrasse em contato, para os devidos

esclarecimentos, o que foi feito na última quarta-feira. Naquele momento, foi informado que seria enviado um e-mail com uma cópia do Ofício, e que a clínica deveria aguardar.

Não tendo recebido o e-mail, a clínica ligou novamente ao TST-Saúde, informando o ocorrido. Foi solicitado que fosse enviado um e-mail ao TST-Saúde. Enviado o e-mail ontem, este foi respondido. Ocorre que, de acordo com a clínica, no e-mail não constava o anexo, com o Ofício do TST-Saúde.

Após desencontro de informações hoje, com minha intervenção (onde fui informado, novamente, que o e-mail fora enviado à AMHP, oferecendo resistência no envio direto à clínica - qual a dificuldade em se enviar um PDF por e-mail a uma credenciada que se encontrava em desencontro de informações? Estamos na ERA DA INFORMAÇÃO E DA TIC, gente!!!), consegui que a clínica entrasse novamente em contato com o TST-Saúde, para eliminar a "ponte" que eu vinha fazendo.

Fora todo o transtorno da falta de informações amplas aos usuários, da mudança dos procedimentos de Autorização de Serviço Psicológico, gerando uma situação muito chata entre paciente e credenciada (MEU ATENDIMENTO ESTÁ SUSPENSO, ATÉ QUE A AUTORIZAÇÃO SEJA EMITIDA), o descaso do Setor de Atendimento, aliado ao desencontro de informações dentro dele, está trazendo sério transtornos aos usuários, que vêm pagando MUITO CARO pelos serviços de saúde de nosso plano.

Solicito, então, providências.

Atenciosamente,

RESPOSTA

MEMO.CSAC nº108/2019

Ao Senhor Diretor Geral da Secretaria do Tribunal

Em resposta ao Relatório de Ocorrências do Sistema de Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho- Número 307729, de 09/12/2019, informamos que o reclamante, foi contatado pelo Programa TST-SAÚDE em 10/12/2019, ocasião em que lhe fora encaminhado o Relatório para Autorização de Sessões de Psicoterapia, para repasse à clínica onde é atendido, a fim de que esta possa solicitar a autorização do tratamento psicoterápico.

Ressaltamos que toda a rede credenciada foi comunicada sobre a alteração da rotina de autorização de sessões de psicoterapia, com encaminhamento do referido Relatório, havendo a credenciada AMHP-DF sido também formalmente comunicada, sendo obrigação dessa Associação o repasse de todas as informações prestadas pelo Programa TST-SAÚDE a seus associados.

Em complemento, anexamos a este expediente o Relatório para Autorização de Sessões de Psicoterapia, caso o reclamante não tenha acessado a informação via correio eletrônico.

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar.

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

4.1 Quantitativo de manifestações

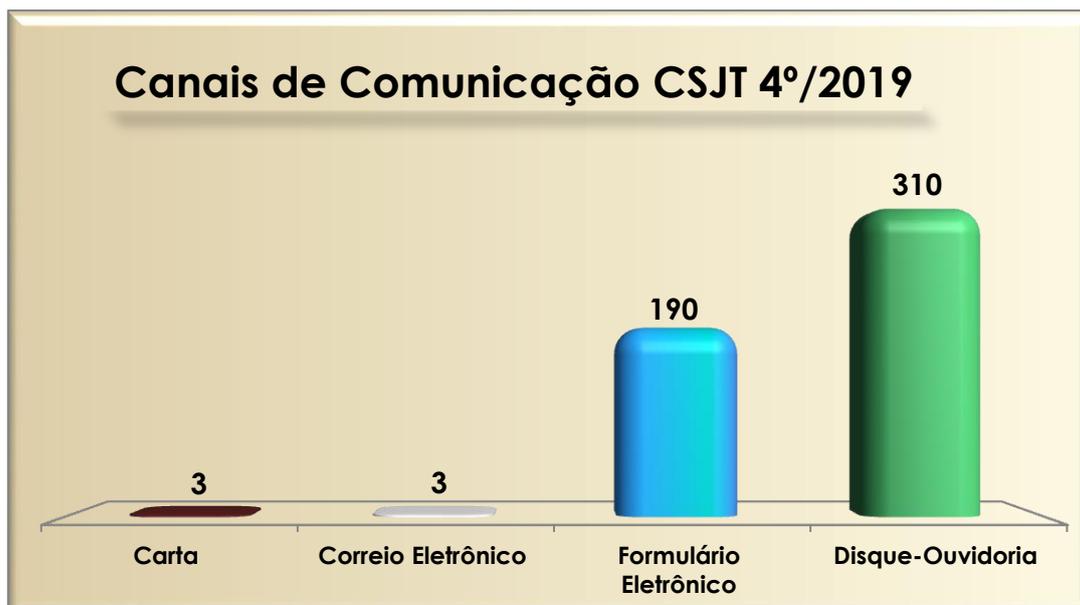
No 4º trimestre de 2019, a Ouvidoria-Geral atendeu a **506** manifestações: em **outubro** foram **237** manifestações, em **novembro**, **150** e em **dezembro** foram **119** manifestações. Em comparação ao 3º trimestre de 2019, no qual foram atendidas **466** manifestações, houve acréscimo de **40** manifestações, equivalendo a **8,5%**.



4.2 Canais de comunicação

A Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. No 4º trimestre de 2019, **61,2% (310)** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **37,5% (190)** pelo formulário eletrônico, **0,5% (3)** pelo correio eletrônico e **(3)** por carta.

Nota-se um incremento significativo de ocorrências pelo **disque-ouvidoria**, uma vez que, no 3º trimestre de 2019, foram registradas **297** ocorrências, o que representa acréscimo de **4,1%** neste veículo.



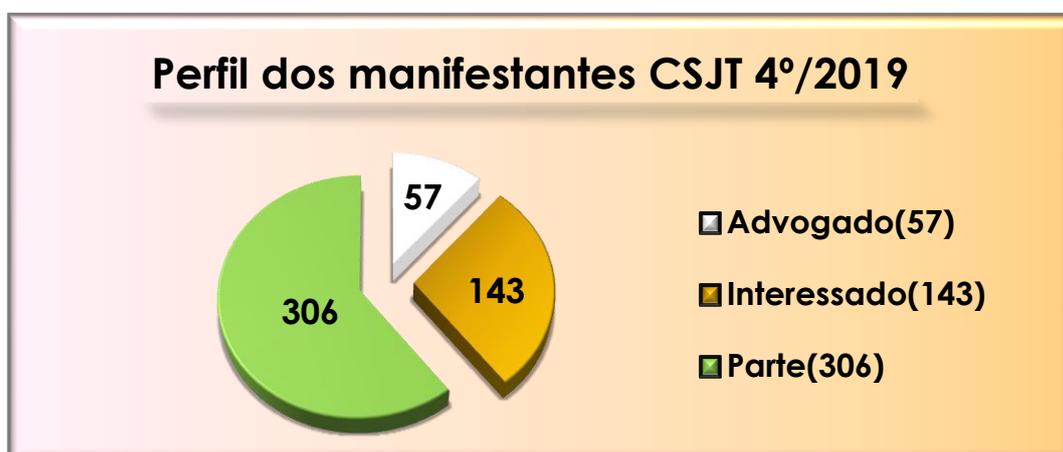
FACEBOOK DO CSJT

No quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria do CSJT respondeu **16** perguntas na página institucional do Conselho no Facebook. Foram questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRT, dentre outros.

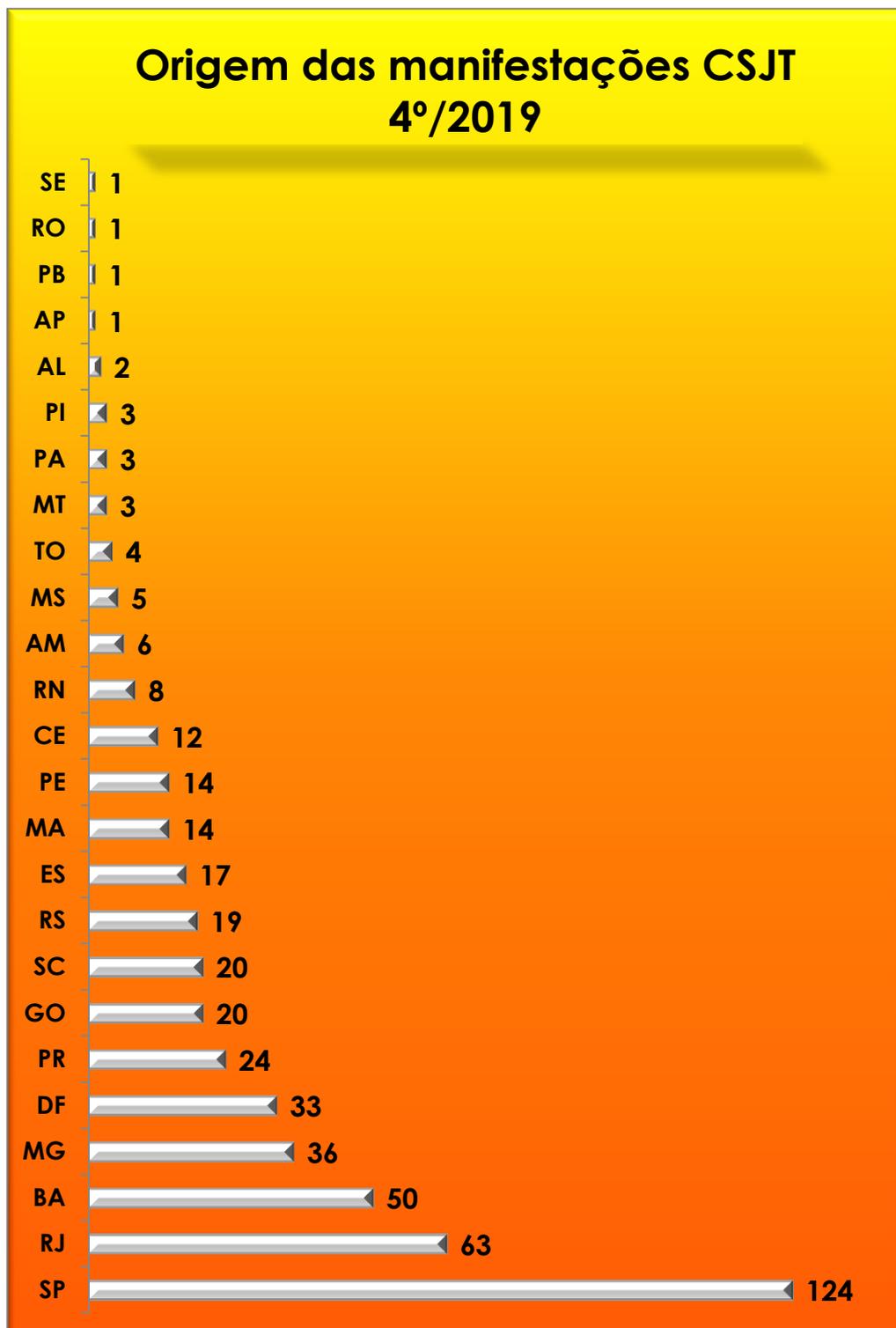
Como constatado no período, o Facebook obteve decréscimo de **53,3%** nas ocorrências em relação ao trimestre anterior, considerando que o acesso naquele período foi de **30** perguntas.

4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo, **306** manifestantes (**60,4%**). Em seguida, os *Interessados*, **143** manifestantes (**28,2%**) e *Advogados*, **57** manifestantes (**11,2%**).



Acerca da origem das manifestações, constata-se que os cinco Estados com maior número são: São Paulo (**124**), Rio de Janeiro (**63**), Bahia (**50**), Minas Gerais (**36**) e Distrito Federal (**33**).

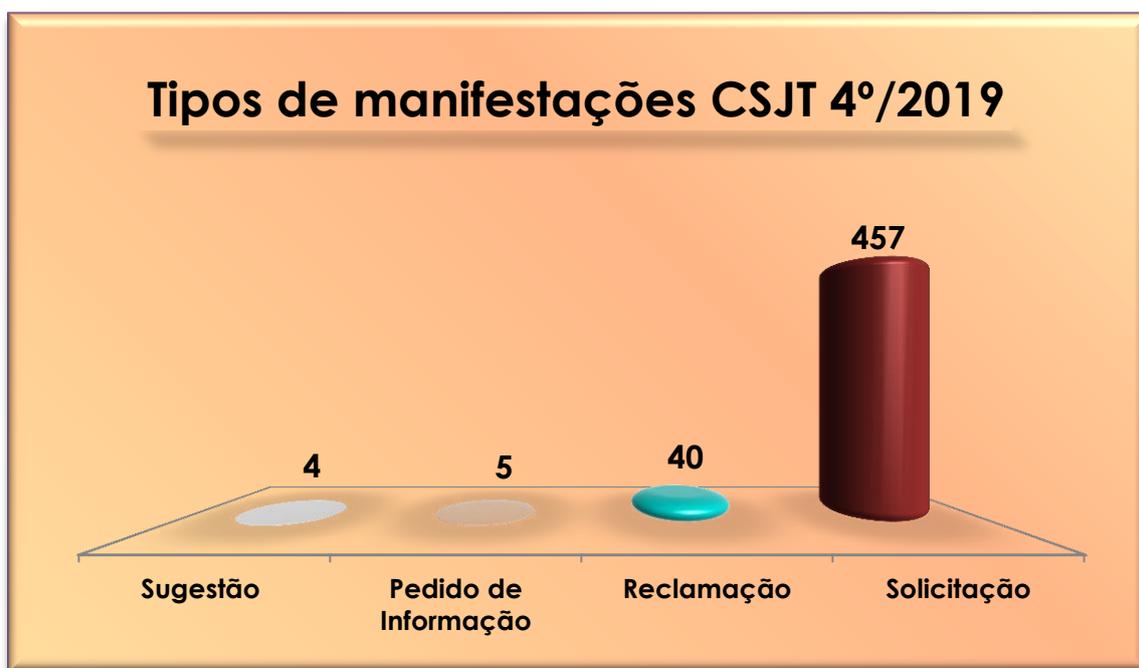


4.4. Tipos de manifestações

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

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

Como tem sido habitual nos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação*, **457** manifestações (**90,3%**). A tipologia seguinte, *Reclamação*, **40** manifestações, alcança porcentagem de **7,9%**, *Pedido de Acesso à Informação*, **5** manifestações (**0,9%**), e *Sugestão*, **4** manifestações (**0,7%**).



5. ASSUNTOS PREDOMINANTES

No conjunto das **506** manifestações atendidas no quarto trimestre, houve predominância dos seguintes assuntos:

PROCESSOS NOS TRTs

Foram recebidas **349** manifestações, como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

OUVIDORIAS DOS TRTs

Houve **62** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento de processos que ainda tramitam no Tribunais Regionais, dúvidas sobre processos em fase de execução nos TRT's e dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

CONSULTA AO CSJT

Foram recebidas **51** manifestações em que se questionou essencialmente a previsão de provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

6. DESTAQUES DO TRIMESTRE

1 | Reclamação quanto ao Sistema de acesso a terceiros para o PJE;

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 302.395

Boa tarde,

Sou advogada e queria deixar registrado minha profunda insatisfação com o sistema de acesso de terceiros para nós advogados que foi alterado completamente para o sistema de login e senha.

Os processos não são mais visualizados como antes e isso é um retrocesso para a classe da advocacia. Possuo meu certificado digital, mas, tornou-se absolutamente desnecessário nesse sistema de consulta de processo de terceiro, pois somente é necessário login e senha. Para essa classe de advogados que trabalha para outros advogados esse sistema é péssimo e é o mesmo que qualquer cidadão consulta.

RESPOSTA

Memorando - CSJT.SETIC nº091/2019

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

Trata-se de ocorrência de Ouvidoria nº 302395, por meio da qual a Solicitante registra a sua insatisfação com o Sistema PJe, em razão da recente alteração promovida na forma de acesso a processo de terceiros para advogados, que passou a exigir apenas o login e a senha, tornando-se desnecessário o uso de certificado digital, como anteriormente requerido. Entretanto, importante ressaltar que tal alteração decorreu da adoção de providências, por parte do CSJT, para facilitar e ampliar a possibilidade de acessar dados processuais sem utilização de certificação digital, que impõe custos aos usuários para a sua aquisição e renovação.

Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Conselho Superior da Justiça do Trabalho

2 | Solicitação quanto a área de atermação/reclamação verbal dos Tribunais

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 302.828

A área de Atermação/Reclamação Verbal dos Tribunais são bastante díspares. Há tribunais que possuem sistema, há outros que possuem planilha básica (com cálculos mais complexos 'no braço') e há tribunais que sequer possuem referido setor.

Dado esse desequilíbrio de atendimento ao usuário da Justiça, solicito manifestação deste Conselho no sentido de alterar esse quadro, seja uniformizando o sistema que melhor atende atualmente, seja utilizando o PJE para atingir tal fim ou outra solução mais adequada.

RESPOSTA

Memorando - CSJT.SETIC nº092/2019

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

Trata-se de ocorrência de Ouvidoria nº 302.828, por meio da qual o Solicitante reclama sobre a área de atermação/reclamação verbal dos Tribunais, asseverando que são bastante díspares o que causa desequilíbrio de atendimento ao usuário da Justiça.

A esse respeito, não obstante os Tribunais gozem de autonomia administrativa para definir suas unidades organizacionais, a sugestão de utilização do Sistema PJe para padronizar tal atividade será encaminhada à análise e deliberação da Coordenação Nacional do PJe, com a maior brevidade possível.

Respeitosamente,

*Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Conselho Superior da Justiça do Trabalho*

3 | Solicitação referente ao programa que calcula os débitos trabalhistas possa ser instalado em outros sistemas operacionais

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 304.690

O programa disponibilizado pela calculadora de débitos trabalhistas disponível nos sítios <https://www.trt1.jus.br/pje/pje-calc-cidadao> e <http://www.tst.jus.br/sistema-unico-de-calculos-da-jt> são instaláveis apenas em sistema operacional do windows, uma empresa estrangeira (Microsoft), de modo que quem possui outros sistemas operacionais ficam sem usufruir da calculadora da Justiça do Trabalho. Por ex.: este reclamante utiliza sistema operacional gratuito e nacional: 'Linux' e portanto fica inviabilizado. Além disso, enriquece a empresa estrangeira de modo que se quisermos utilizar a ferramenta devemos comprar o SO Windows. Isso não está correto. As pessoas que utilizam o So Mac também ficam privadas do serviço. Nesse sentido, a Receita Federal avançou, disponibilizando o Programa IRPF para todas os tipos de sistema operacional, tanto nacional quanto estrangeiro. Pedido: solicita que a Justiça do Trabalho, se possível, trabalhe no sentido de viabilizar o referido programa em outros SOs, principalmente o nacional: Linux.

RESPOSTA

Memorando CSJT.CTPJE nº48/2019

Ao Senhor Secretário de Tecnologia de Informação e Comunicação

Trata-se de resposta à ocorrência 304.690 que solicita a disponibilização do sistema PJe-Calc para outros sistemas operacionais além do Windows.

Após contato realizado com a líder negocial do sistema PJe-Calc cidadão está disponível somente para ambientes com o sistema operacional Windows, pois é o sistema que abrange maior parcela dos usuários. Também houve registro de que há planos para o lançamento de uma versão compatível com o sistema operacional Linux no próximo ano, após correções e melhorias na versão atual.

Respeitosamente,

Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico

4 | Sugestão para a substituição da plataforma de PJe-Calc

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 303.752

Muito embora, por ordem da Desembargadora Marlene T. F. Suguimatsu, a implantação obrigatória do PJe-Calc no Estado do Paraná foi estendida para 01/01/2020, seguindo a Portaria do CNJ. Ocorre como amplamente discutido em vários veículos de comunicação a plataforma do PJe-Calc para cálculos de média complexidade a complexos ou extremamente complexos está longe de anteder ao necessário.

Em menos de 90 dias é absolutamente impossível resolver os problemas dessa plataforma de maneira a torná-la adequada. Aliás, qualquer tentativa de solução nessa plataforma vai transformá-la em uma colcha de retalhos piorando ainda mais.

Sob nossa ótica, a solução é o desenvolvimento de uma nova plataforma dentro das necessidades de maneira a atender a todas as situações.

Assim, estamos dando total apoio ao pedido da OAB Nacional para a não adoção do PJe-Calc, como ferramenta obrigatória para a elaboração de cálculos no âmbito da Justiça do Trabalho. Veja o material em anexo, que de certa forma pode contribuir como material auxiliar para análise e tomada de alguma decisão. Peço a gentileza que essa mensagem seja canalizada ao(s) órgão(s) competente(s)

RESPOSTA

Memorando CSJT.CTPJE Nº 43/2019

Ao Senhor Secretário de Tecnologia de Informação e Comunicação

Trata-se de resposta à ocorrência 303.752, de 04 de outubro de 2019, que apresenta relato e estudo realizado para melhorias do sistema PJe-Calc.

Informo que o relato da ouvidoria e o estudo realizado para melhorias do sistema PJe-Calc foram encaminhados às áreas responsáveis para análise e eventual adoção de providências. Ressalto que o uso obrigatório do PJe-Calc foi decidido pelo Plenário do CSJT, por ocasião da revisão efetuada na Resolução CSJT Nº 185/2017, de 24 de março de 2017 » que dispõe sobre a padronização do uso, governança, Infraestrutura e gestão do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) instalado na Justiça do Trabalho.

Respeitosamente,

Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico

5 | Sugestão para reconsideração do art. 22, § 6º da Resolução CSJT nº 241 de 31/05/19

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 305.746

Excelentíssimos Ministros, através da Resolução CSJT nº 241 de 31/05/19, em seu art. 22, § 6º, ficou estabelecido que a partir de 1º de janeiro de 2020 todos os cálculos apresentados nos autos pelas partes e peritos deverão ser realizados através do sistema PJE CALC vedado o uso de PDF ou HTML para essa finalidade.

Referida medida acaba não apenas por prejudicar os profissionais da área que, há anos, desenvolveram programas e planilhas para facilitar seu trabalho, mas também cria um nivelamento “por baixo” da qualidade da prestação de serviço.

Talvez, V. Exas. não tenham utilizado (testado) referido programa para saber que, além de não possuir ferramentas necessárias para a apuração de todas as parcelas

possíveis, ainda torna o trabalho dos profissionais mais demorado, o que acabará prejudicando o cumprimento dos prazos e o valor dos honorários.

Oportuno ressaltar que, se a medida visa facilitar a análise do cálculo pelo magistrado, a sugestão seria criar um modelo de resumo que propicie a adequação de cada cálculo, inclusive para a atualização no momento da execução.

Apenas para ilustrar, em conversa com outros assistentes, chegamos a conclusão que o programa não indica, por exemplo, o fechamento de cartões de ponto em datas diversas do calendário civil (1/30) e não consegue separar horas extras quando há aplicação de diversos adicionais para a mesma competência, como ocorre em algumas categorias (Propagandistas e Metalúrgicos, por exemplo), além de não apurar alguns títulos, ou seja, seria necessário elaborar um cálculo a parte, juntá-lo em pdf para demonstrar a origem das informações, e inseri-las no programa, o que vai de encontro a própria Resolução.

Portanto, roga-se a este Conselho Federal que tenha sensibilidade para perceber os graves entraves que a obrigatoriedade do programa trará aos peritos e advogados da área.

Fornecer o programa para ajudar quem não tem condição de pagar um assistente, entendo que é uma medida necessária diante da situação econômica do país, mas tornar o programa obrigatório acabará prejudicando as partes e os peritos, além de gerar confusão para o próprio magistrado que precisará analisar diversas planilhas "iguais" juntadas aos autos.

Desta forma, considerando a preocupação dos profissionais da área jurídica e contábil, roga-se a este Conselho que reconsidere o entendimento quanto à Resolução nº 241, tornando facultativa a utilização do programa PJE CALC e, se for o caso, criando regras para a apresentação de cálculos pelas partes e peritos, com informações mais detalhadas dos valores principais, juros, bases para INSS e IRRF.

RESPOSTA

MEMORANDO CSJT.SETIC nº 101/2019

À Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de ocorrência de Ouvidoria nº 305746, na qual o Advogado/Calculista, solicita reconsideração de determinação da Resolução CSJT nº 241 de 31 de maio de 2019, a qual estabelece o prazo de 1º de janeiro de 2020 para todos os cálculos apresentados nos autos pelas partes e peritos sejam realizados através do sistema PJe-Calc, vedado o uso de PDF ou HTML para essa finalidade.

Afirma o advogado que o referido sistema não calcula corretamente os débitos trabalhistas em algumas hipóteses e apresenta alguns exemplos.

Sugere o reclamante que a utilização do PJe-Calc seja facultativa e que sejam estabelecidas regras para apresentação de cálculos elaborados de outra maneira.

Cabe esclarecer que o Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico analisou manifestações da Ordem dos Advogados do Brasil e outras instituições e, debruçando-se sobre a questão mais detalhadamente, deliberou por sugerir a alteração da Resolução CSJT nº 185/2017, por meio da publicação da Resolução CSJT Nº 249, de 25 de outubro de 2019, a qual posterga o prazo para que quaisquer cálculos sejam obrigatoriamente juntados em PDF e com o arquivo "pjc" exportado pelo PJe-Calc", para 1º de julho de 2020.

Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia de Informação e Comunicação
Conselho Superior da Justiça do Trabalho

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

7. Manifestações Atendidas

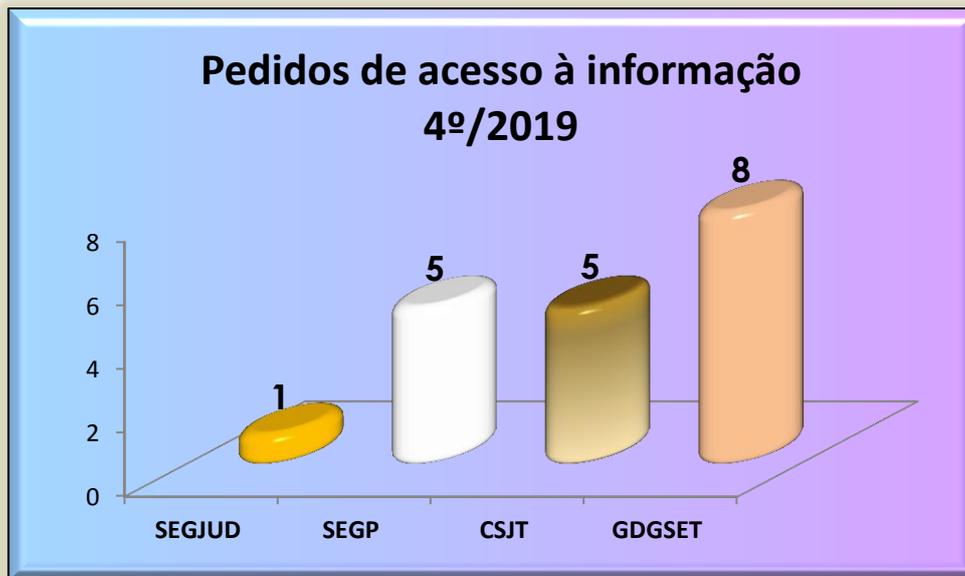
7.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

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

Esclarece-se que:

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

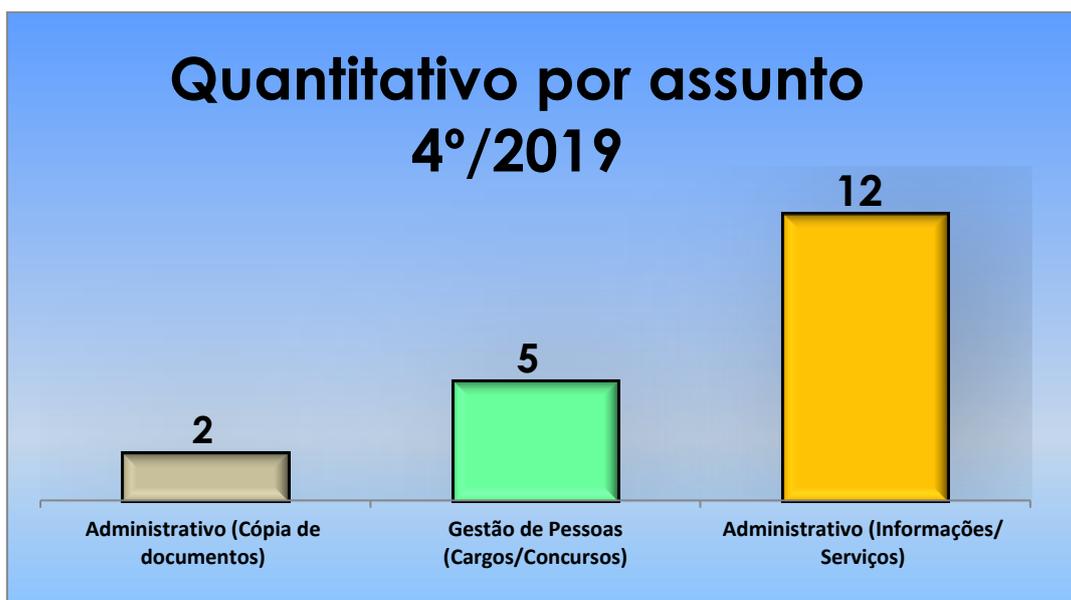
No 4º trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu um total de **19** pedidos de acesso à informação com **19** atendidos. Encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **8 (42,1%)**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **5 (26,3%)**, Secretária-geral da Presidência **5 (26,3%)** e Secretária-geral Judiciária **1 (5,3%)**.



Em relação à origem dos pedidos, constata-se que a Unidade da Federação que originou o maior número de pedidos é São Paulo (**31,5%**), seguido do Distrito Federal (**15,7%**) e Bahia (**15,7%**).

7.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que mereceu destaque se referiu à informações/serviços deste Tribunal **12 (63,1%)**. Estão entre os pedidos registrados: solicitação de informações sobre plano de saúde do TST, informações sobre agentes de segurança judiciária federal, solicitações creches do TST e dos TRT'S.



7.3. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte foi constituída por *Interessados*, com **18** manifestações e, em seguida, *Partes*, **1** manifestação.



Relativamente à origem das manifestações, os Estados com maior número de ocorrências foram: São Paulo (**6**), Distrito Federal (**3**), Bahia (**3**) e Minas Gerais (**2**), representando tendência nos mesmos períodos, relativamente aos **4** Estados da Federação com maior número de manifestações.



Como destaque, apresentamos um pedido de acesso à informação para saber se os Ministros e servidores do TST têm direito de incluir familiares no Plano de Saúde.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 306.838

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

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

RESPOSTA

MEMO.CSAC Nº 103/2019

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

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

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

Atenciosamente,

Coordenador de Saúde Complementar

AÇÕES DO TRIMESTRE

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

1. Como resultado das tratativas com as áreas técnicas do CSJT e do TST, Setic e Setin respectivamente, para operacionalizar o lançamento da Pesquisa de Satisfação do TST 2019, teve um expressivo aumento das respostas válidas. Foi possível aumentar em 304,99% o universo de pessoas pesquisadas, com a utilização da base de dados do CSJT, que agrega nomes em âmbito nacional. Dessa forma, em 2019 obtivemos 8.247 respostas válidas, enquanto que em 2018 foi atingido um quantitativo de 2.704 respostas. A ação conferiu maior amplitude e legitimidade às respostas coletadas, com resultados bastante positivos, estabelecendo um cenário gerencial mais claro para a Administração do Tribunal, no que concerne aos serviços prestados à Sociedade
2. Participação da Ouvidoria na 26ª Reunião do Colégio dos Ouvidores, realizada em dezembro de 2019 no Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, onde foram tratados assuntos de Ouvidoria e LAI, além de realizadas palestras sobre tratamento de manifestantes e conceitos e técnicas de mediação.
3. A Ouvidoria também participou de evento promovido pelo Ministério Público do Rio de Janeiro, onde foram discutidos assuntos de relevância, não só para as Ouvidorias da Justiça Trabalhista, bem como para outras unidades estaduais e do Poder Executivo. Tratou-se dos efeitos da Lei Geral de Proteção de dados – LGPD, em face do disposto na LAI – Lei de Acesso à Informação e da importância do estabelecimento de parâmetros que observem os dois normativos.
4. Relativamente à implantação do PROAD-OUV, em cumprimento ao disposto no acordo de cooperação técnica firmado com o TST da 12ª Região, completada a fase de testes e ajustes técnicos efetivados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TST – Setin, iniciamos tratativas para a implantação do sistema e o correspondente treinamento dos servidores e terceirizados que lidam com as atividades da Ouvidoria e do SIC.
5. Como mais uma alternativa de comunicação do cidadão com o Tribunal Superior do Trabalho e com o Conselho Superior da Justiça do Trabalho, foi disponibilizado o novo canal no Instagram, aberto

para perguntas, consultas, informações e respostas, que visam informar o público das atividades desenvolvidas, estrutura do Tribunal e principais ações do momento, com espaço para manifestações, tais como elogios, curtidas, dúvidas, aproximando o TST e o CSJT do usuário-cidadão.

6. Em atendimento à solicitação da Ouvidoria, a SETIN disponibilizou nos formulários de Ouvidoria e do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão - Lei de Acesso à informação) novos campos para informação de CPF e data de nascimento do manifestante, procedimento imprescindível para que todas as manifestações sejam tratadas com a devida identificação e verificação de autoria.
7. O sitio da Ouvidoria foi atualizado, em ação conjunta com a administração do Tribunal, que teve sua efetivação no final do exercício.

Efetividade das ações de Ouvidoria

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

1. Ocorrência 302.828

Reclamação da área de atermação/reclamação verbal dos Tribunais. O assunto foi submetido à Secretária-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, que informou que será encaminhada à análise e deliberação da Coordenação Nacional do PJe, com a maior brevidade possível.

2. Ocorrência 301.706

Reclamação acerca do TST Saúde. O assunto foi submetido à Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, unidade responsável, que informou que a questão mencionada foi sanada, havendo a Clínica incluindo os procedimentos que o beneficiário fez referência na ocorrência.

3. Ocorrência 301.781

Reclamação referente às vestimentas indevidas de funcionários do TST. O assunto foi submetido à Coordenadoria de Segurança e Transporte – CSET, unidade responsável pela fiscalização do contrato em questão, informa que realizou reunião com a empresa contratada para solucionar o problema.

4. Ocorrência 303.381

Denúncia referente a suposto trabalho irregular no restaurante Mistura Fina em Brasília/DF, considerando que as trabalhadoras do estabelecimento são menores de idade, trabalham sem carteira assinada e com carga horária de aproximadamente 8 horas por dia e, ainda, supostamente são assediadas no ambiente de trabalho. Considerando a gravidade do caso, o Ministro Ouvidor encaminhou o feito para Procuradoria-Geral do Trabalho, para conhecimento e providências pertinentes.

5. Reclamações de atendimentos Telefônicos nas unidades do Tribunal

Ocorrências de atendimento telefônico em gabinetes e outras unidades do Tribunal foram objeto de Ofício do Ministro Ouvidor

para os titulares das unidades reclamadas, para as providências pertinentes.

6. Ocorrência 303.752

Manifestante sugeriu a substituição da plataforma do PJE-Calc, pois está impossível resolver os problemas de maneira adequada. O assunto foi submetido ao Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico. A manifestação foi encaminhada para as áreas responsáveis com análise e eventual adoção de providências.

7. Ocorrência 305.746

Manifestante sugeriu a reconsideração do art. 22, § 6º da Resolução CSJT nº 241 de 31/05/19, o advogado afirma que o referido sistema não calcula corretamente os débitos trabalhistas em algumas hipóteses. O Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico analisou manifestações da Ordem dos Advogados do Brasil e outras instituições sobre a questão mais detalhadamente, deliberou por sugerir a alteração da Resolução CSJT nº185/2017.

8. Ocorrência 304.534

Manifestante solicitou informações sobre clínicas em que o TST saúde é credenciado. Em resposta, a Coordenadoria de Saúde sanou o problema e informou que a Clínica citada pelo manifestante está credenciada para o atendimento na especialidade de Ortodontia, por meio de Contrato CRO-116/2015.

9. E-mail de sindicato

Manifestação sobre suposto procedimento coercitivo utilizado por empresas estatais, no sentido de que os empregados elegíveis ao seu Plano de Demissão Consensual, não aderindo ao referido Plano, seriam desligados sem justa causa até que as metas de readequação do quantitativo de empregados fossem atingidas. O assunto foi encaminhado pelo Exmo. Sr. Ministro Ouvidor, por meio do Ofício, para conhecimento e deliberação do Ministro Vice-Presidente.

10. Denúncia de prática de Trabalhos forçados

Denúncia referente a suposto trabalho forçado na cidade de Aquidabã-SE, considerando que 60 empregados da empresa

denunciada estariam sendo obrigados a trabalhar após o horário, e, em casos de dispensas, as carteiras de trabalhos estariam sendo retidas e os direitos não estariam sendo cumpridos. Considerando a gravidade do caso, o Ministro Ouvidor, por meio de Ofício, encaminhou o assunto para o Procurador-Geral do Trabalho para conhecimento e providências pertinentes.

11. Denúncia de trabalho infantil

Denúncia que apresenta prática de suposto trabalho infantil na cidade de Camaçari - Bahia. Considerando a gravidade do caso, o Ministro Ouvidor, por meio do Ofício OUV nº 436/2019, encaminhou o assunto para a Procuradora-Geral do Trabalho para conhecimento e providências pertinentes.

12. Reclamação sobre Tribunal Regional do Trabalho

Manifestante reclama e solicita investigação acerca de suposto gasto exorbitante por parte de Tribunal Regional do Trabalho para a manutenção de creche para 23 crianças. Em seguida, o Ministro Ouvidor do TST, por meio de Ofício, encaminhou a devida manifestação para conhecimento e deliberação do Excelentíssimo Senhor Ministro Presidente do TST e CSJT. Os devidos esclarecimentos foram prestados pelo Tribunal responsável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante o 4º trimestre de 2019, na Ouvidoria do TST foram recebidas **4.368** ocorrências. Comparando-se o resultado do trimestre anterior, que apresentou quantitativo de **4.558** ocorrências, registrou-se um decréscimo de **190** manifestações, representando queda de **4,1%**.

Relativamente à Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **506** ocorrências, o que representa acréscimo de **8,5%** em relação ao 3º trimestre de 2019.

Ressalte-se, também, que foram recebidos **19** pedidos de acesso à informação, nenhum indeferido e **19** atendidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **8 (42,1%)**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **5 (26,3%)**, Secretaria-Geral da Presidência **5 (26,3%)** e Secretaria-Geral Judiciária **1 (5,2%)**.

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

A Ouvidoria recebe, trata, encaminha e responde aos Pedidos de Informação, com fundamento a lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação. A mesma atenção é conferida às manifestações de Ouvidoria, tais como solicitações, reclamações, sugestões, etc; ocorrências estas que demonstram a necessidade que o cidadão tem de se comunicar com o TST e o CSJT, o poder público.

Dessa forma, sob a coordenação do Exmo. Sr. Ministro Ouvidor, assumimos o compromisso de acolher, atender e responder com urbanidade e eficiência às demandas do público interno e externo, informando e conferindo a devida atenção ao processo de tratamento das demandas recebidas.

Brasília, 31 de janeiro de 2020.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUIDORA AUXILIAR

