



Relatório Trimestral da Ouvidoria do TST e do CSJT

1º/2018



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

1º/2018

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, abril de 2018.

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, Alezi Santos Soares e Jadis da Silva.

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
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	6
UNIDADES DO TRIBUNAL	11
DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	19
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO.....	23
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS.....	23
ASSUNTOS PREDOMINANTES	27
DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	19
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho foram criadas respectivamente pelos seguintes atos: Ato nº 505/GDGCA.GP, de 9 de dezembro de 2003, do Ministro Francisco Fausto Paula de Medeiros e Ato nº 102/CSJT.GP.SG, de 7 de maio de 2015, pelo Ministro Antônio José de Barros Levenhagen. O atual Ouvidor é o Ministro Cláudio Mascarenhas Brandão e o Ouvidor Substituto é o Ministro Breno Medeiros.

O presente Relatório Trimestral, conforme o Regulamento da Ouvidoria, deve ser apresentado aos gestores das unidades administrativas, com o intuito de aprimorar os serviços prestados por esta Corte.

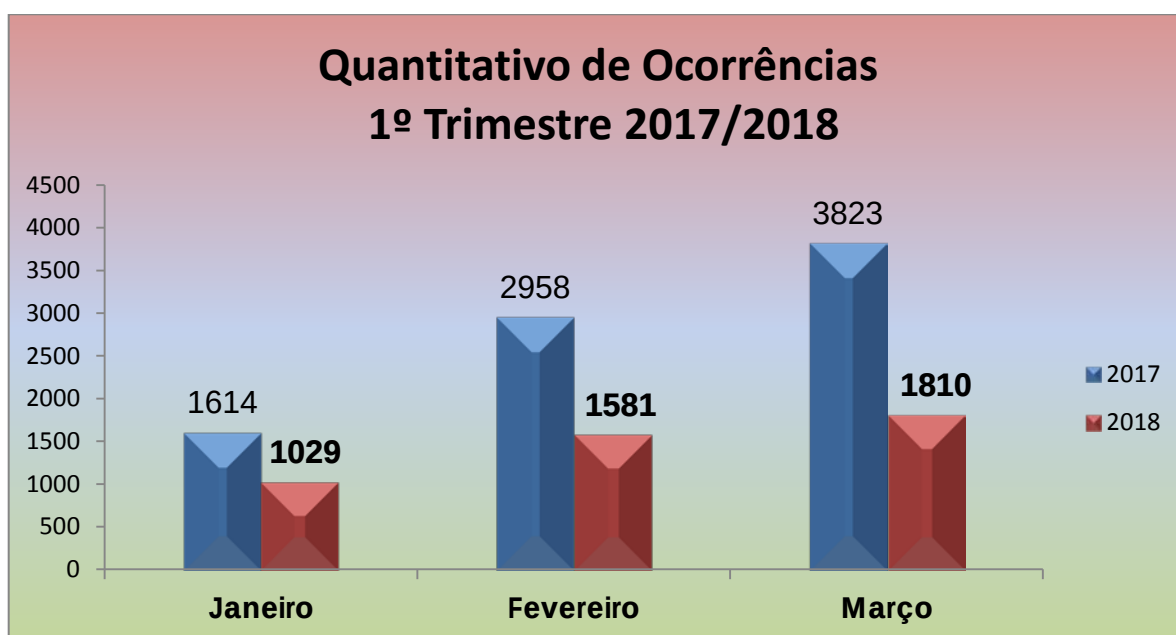
Nas páginas seguintes, propõe-se um estudo articulado em quatro partes: (1) manifestações atendidas; (2) unidades do Tribunal; (3) destaques do trimestre e (4) Pedidos de Acesso à Informação.

Tribunal Superior do Trabalho

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

1.1. Quantitativo de manifestações

No 1º trimestre de 2018, a Ouvidoria atendeu a **4.420** manifestações. Em comparação com o 1º trimestre de 2017 (**8.395**), registrou-se diminuição de **3.975** manifestações.



Essa redução quantitativa foi causada por duas alterações realizadas no âmbito da nossa Central de Atendimento Telefônico (CAT). A primeira se refere à mudança na prestação do serviço telefônico de 0800 (cf. Memorando STELECOM.CSUP.SETIN nº 2, 28/4/2017). Diante do notável aumento do valor das faturas mensais, ocasionado por diversos elementos, decidiu-se suprimir o acesso à Ouvidoria por meio de ligações de longa distância do tipo móvel-fixo (cf. Memorando OUVIDORIA nº 057, 15/5/2017). Isso levou a uma larga diminuição do quantitativo de manifestações atendidas pelo disque-ouvidoria:

Período	Manifestações do Disque-Ouvidoria
1º/2017	6.710
2º/2017	7.122
3º/2017	3.330

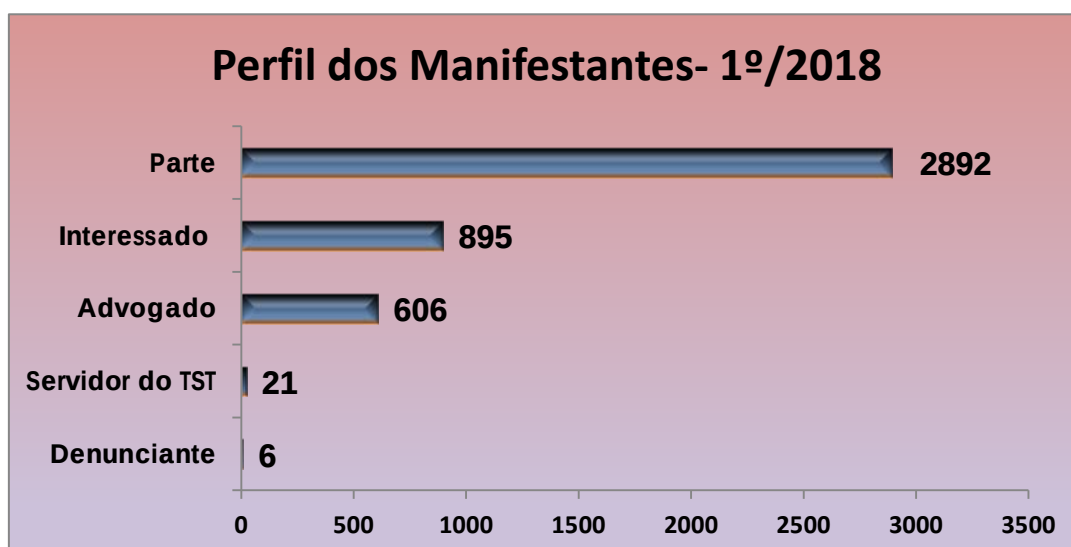
4º/2017	2.194
1º/2018	2.937

A segunda causa de redução diz respeito à reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT. Vários tipos de contatos telefônicos classificados como “falhas na ligação” (conforme registrado na tabela abaixo) eram registrados indiscriminadamente como manifestação de ouvidoria. Isso acarretou, por vários anos, um crescimento exagerado e fictício do quantitativo de manifestações registradas. Por isso, no tratamento de dados e na elaboração de relatórios, passou-se a proceder com maior objetividade e transparência, a fim de se atingir uma gestão de dados mais eficiente. Em outras palavras, transformar a redução quantitativa em desenvolvimento qualitativo.

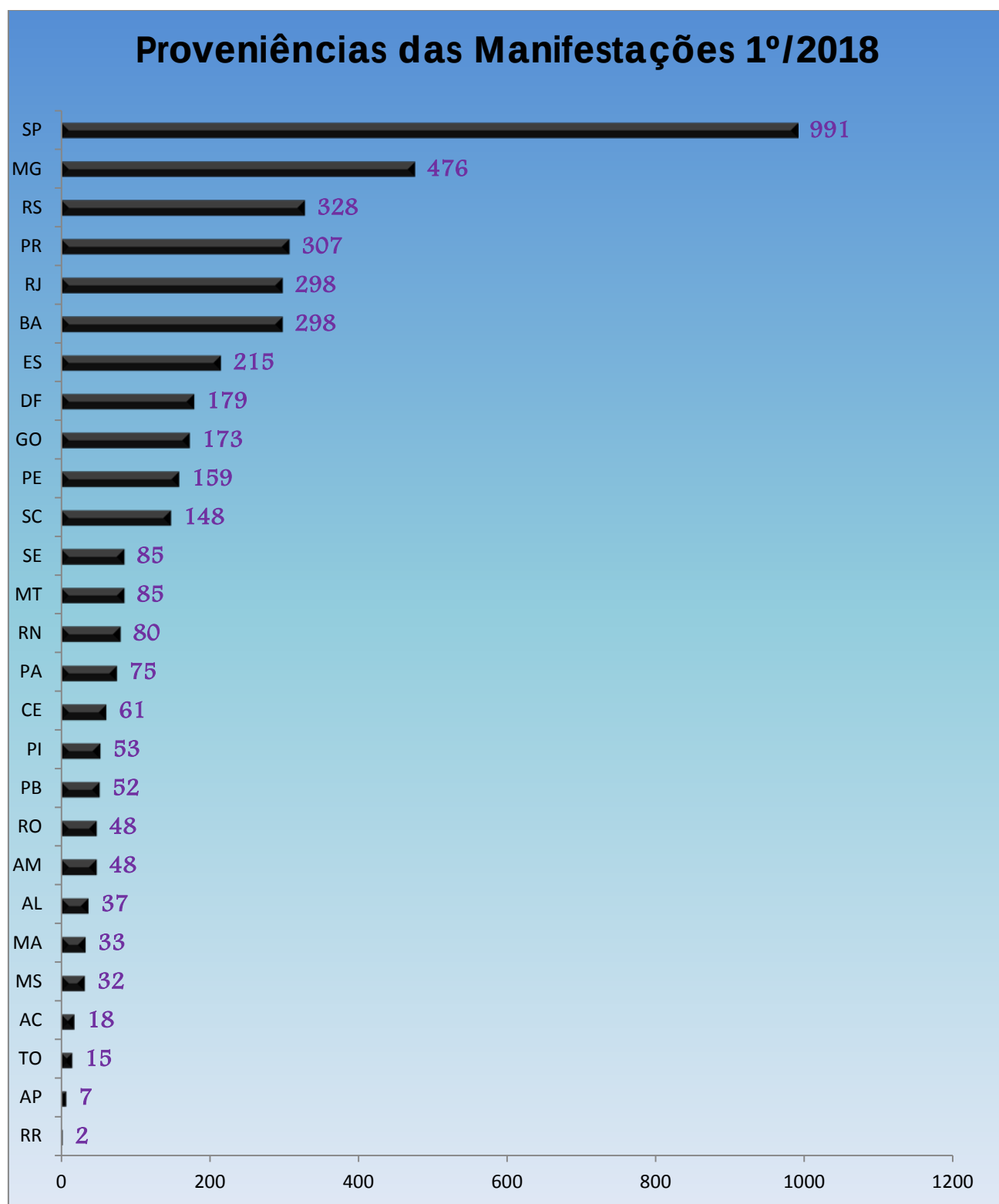
“Falha na ligação”	
Período	Manifestações
1º/2017	1.496
2º/2017	1.601
3º/2017	0
4º/2017	0
1º/2018	0

1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil de manifestantes, a maior parte é constituída por *Partes de processo* (**65,4%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**20,24%**), *Advogados* (**13,71%**), *Servidores* (**0,47%**) e *Denunciante* (**0,13%**).

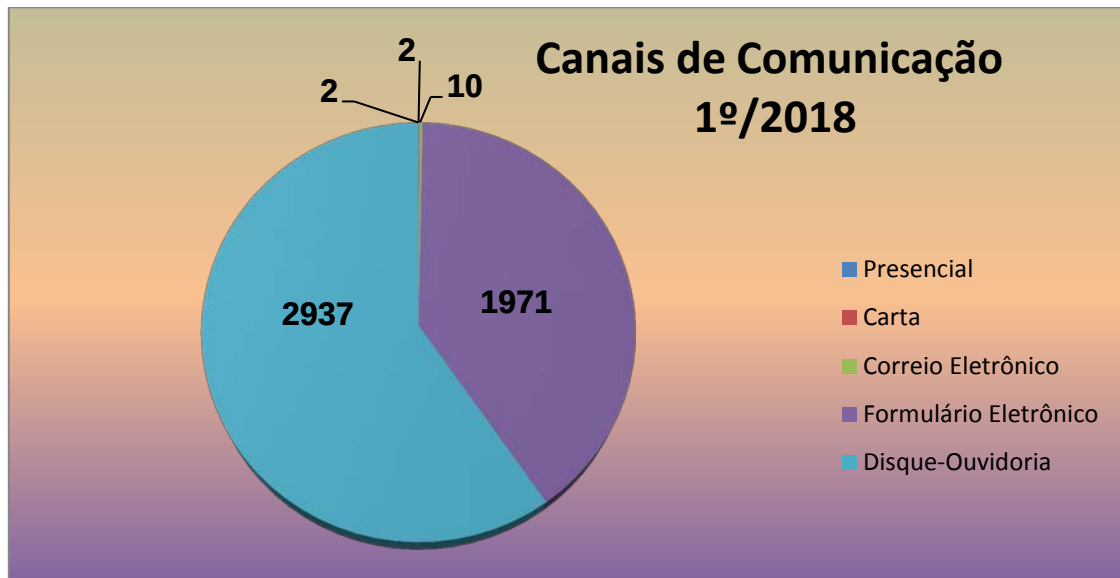


Relativamente à origem das manifestações, os estados com maior número são: São Paulo (**991**), Minas Gerais (**476**), Rio Grande do Sul (**328**), Paraná (**307**) e Rio de Janeiro e Bahia (ambos com **298**).



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 1º trimestre de 2018, **59,67%** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **40,04%** pelo formulário eletrônico.



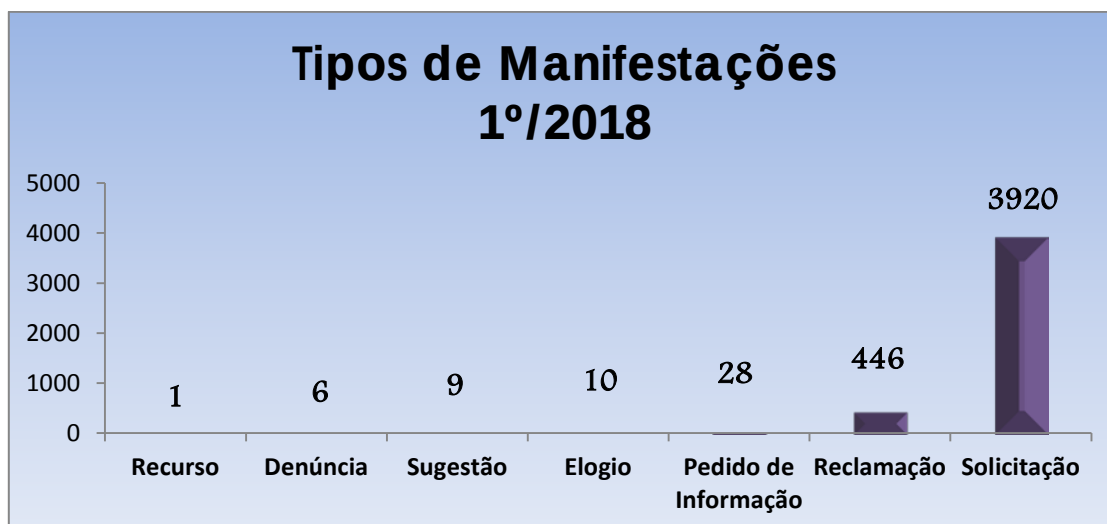
1.4. Tipos de manifestações

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 pertence à tipologia *Solicitação* (**88%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **1.610** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual bem menor (**10%**) ou 446 ocorrências. A quantidade das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**28**), *Elogios* (**10**), *Sugestões* (**9**), *Denúncia* (**6**) e *Recurso* (**1**).



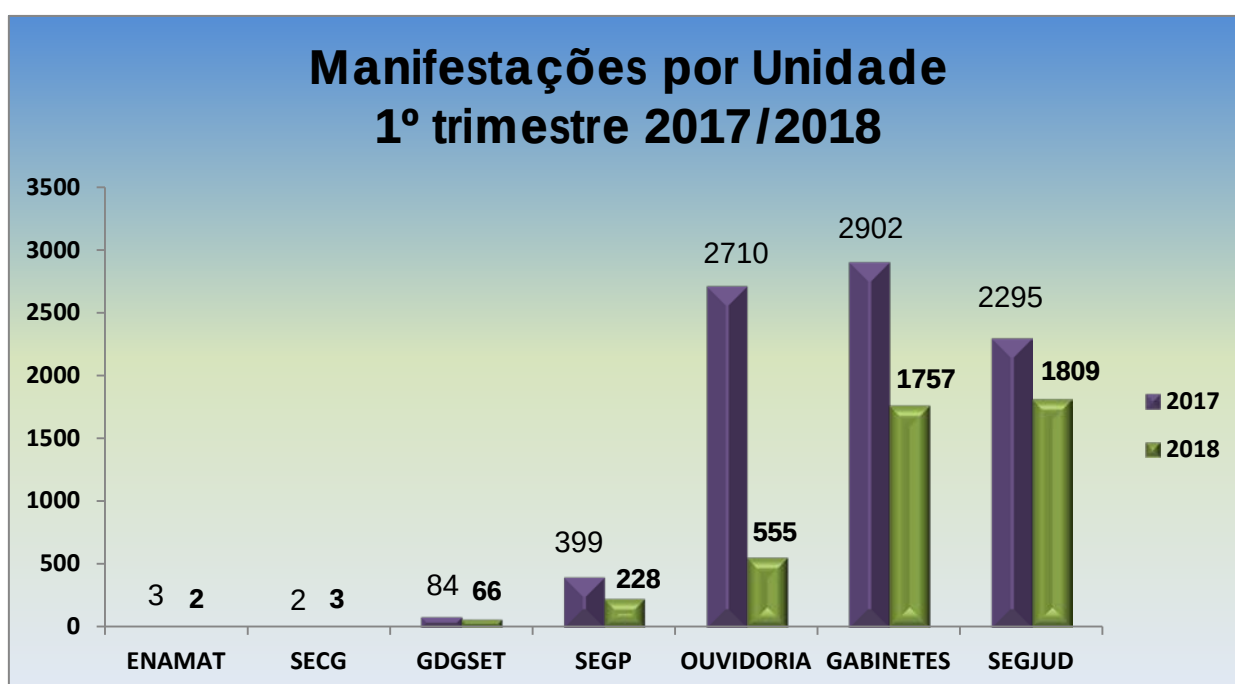
Neste trimestre, tivemos **10** elogios: **6** dirigidos a servidores e/ou terceirizados; **3** a unidades do TST, e **1** a magistrado.



2. UNIDADES DO TRIBUNAL

A Ouvidoria do TST, no que lhe compete, tem buscado promover ampla cooperação entre as unidades do Tribunal a fim de oferecer aos cidadãos-usuários um serviço de qualidade e também fortalecer a imagem desta Corte perante a sociedade.

A seguir, serão apresentados os resultados mais relevantes da cooperação das unidades do Tribunal com a Ouvidoria.



Observa-se no gráfico acima uma redução do número de ocorrências de maneira geral, comparando-se com o primeiro trimestre de 2017. Como dito anteriormente, o motivo decorre de alterações realizadas no âmbito desta Ouvidoria, no terceiro trimestre do ano de 2017, especificamente na restrição da forma do recebimento das ligações no Disque-Ouvidoria e na reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT, conforme melhor descrito nas páginas **6 e 7** deste relatório.

2.1. Secretaria-Geral da Presidência (SEGP)

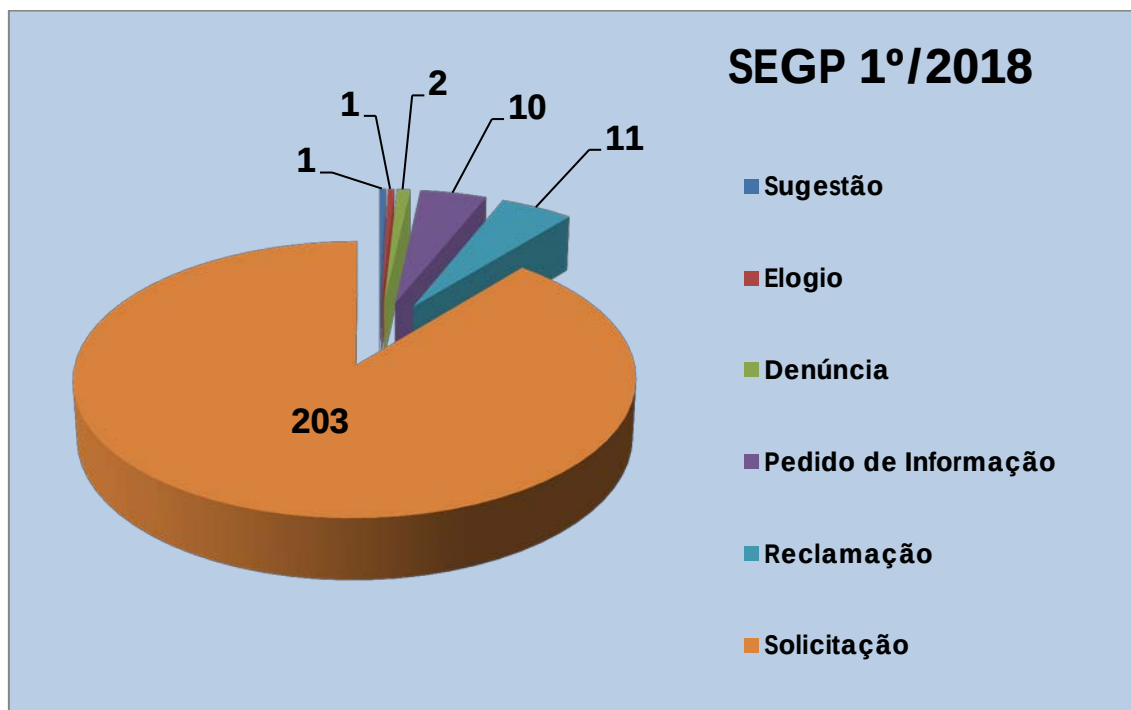
A Secretaria-Geral da Presidência, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do TST, é integrada pelas seguintes unidades:

- Assessoria do Cerimonial da Presidência (ACEPRES);
- Assessoria Especial da Presidência (ASEP);
- Assessoria de Gestão Estratégica (ASGE);

- Coordenadoria de Estatística e Pesquisa (CESTP);
- Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN);
- Secretaria de Comunicação Social (SECOM); e
- Secretaria da Ordem do Mérito Judiciário do Trabalho (SEOMJT)

No 1º trimestre de 2018, foram atendidas **228** ocorrências que possuem relação com a SEGP. Dentre essas, merecem destaque as que tratam dos seguintes assuntos:

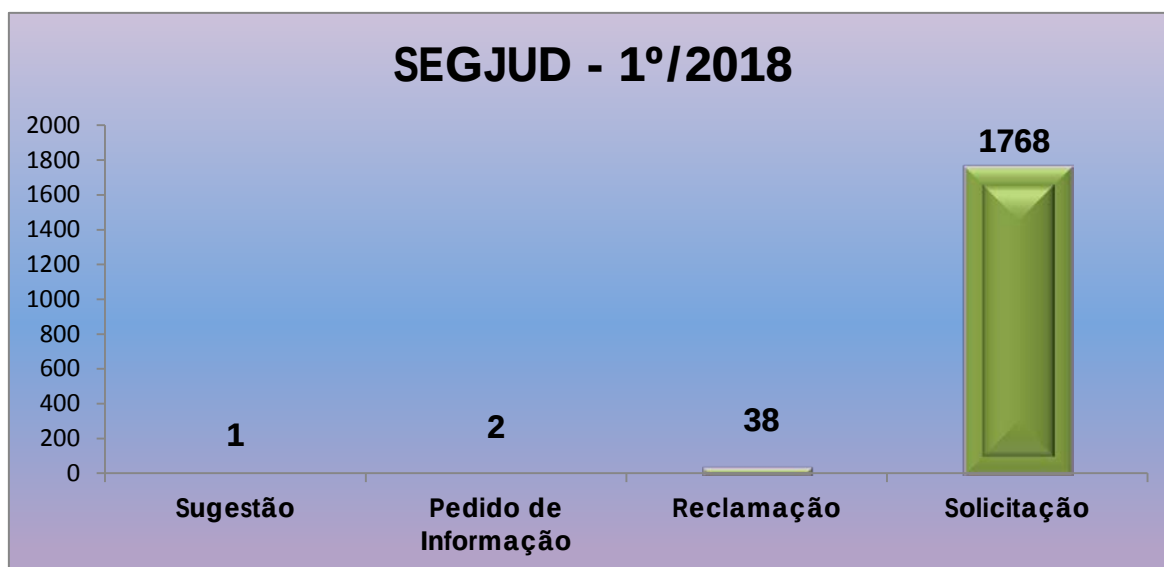
- E-DOC (**113**): dúvidas quanto à utilização do sistema (utilizar E-DOC ou PJE no âmbito do Tribunal); reclamações de suposta indisponibilidade do sistema; e ausência do respectivo registro no site;
- SISTEMA DE VISUALIZAÇÃO DE AUTOS (**39**): reclamação de demora no recebimento de login e senha após cadastro no sistema; erro na visualização de peças processuais no sistema; e dúvida sobre acesso do sistema;
- CNDT (**28**): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social), solicitação de auxílio na emissão da certidão e problemas de erro na emissão da certidão;



2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)

A Secretaria- Geral Judiciária, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do Tribunal, é integrada pelas seguintes unidades:

- Secretaria do Tribunal Pleno, do Órgão Especial e da Seção Especializada em Dissídios Coletivos (SETPOESDC);
- Núcleo Permanente de Conciliação (NUPEC);
- Secretaria da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SESDI 1);
- Secretaria da Subseção II Especializada em Dissídios Individuais (SESDI 2);
- Secretarias da 1ª a 8ª Turmas;
- Coordenadoria de Processos Eletrônicos (CPE);
- Coordenadoria de Cadastramento Processual (CCP);
- Coordenadoria de Classificação, Autuação e Distribuição de Processos (CCADP);
- Coordenadoria de Recursos (CREC);
- Coordenadoria de Jurisprudência (CJUR);
- Coordenadoria de Documentação (CDOC);
- Coordenadoria de Gestão Documental e Memória (CGEDM);
- Divisão de Apoio e Registros Taquigráficos (DART);



No 1º trimestre de 2018, foram atendidas **1.809** ocorrências com relação à SEGJUD. Destas, **1.610** pediam esclarecimentos sobre andamento processual.

Merecem destaque as manifestações seguintes:

- PREVISÃO DE JULGAMENTO **(93)**: solicitação de informações sobre o momento de julgamento de processos que se encontram nas secretarias dos órgãos judicantes;
- PETIÇÃO **(22)**: dúvidas sobre realização de peticionamento no TST;
- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS **(30)**: reclamações de demora de processos sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes.

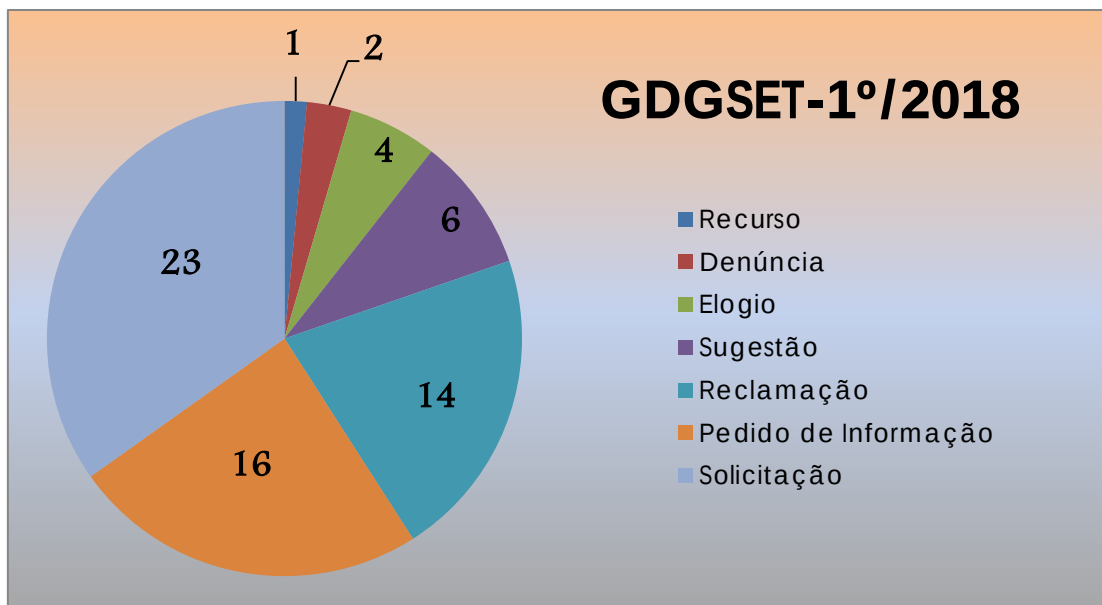
2.3. Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (DGSET)

A Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, Unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do Tribunal, é integrada pelas seguintes unidades:

- Assessoria Jurídica (ASJUR);
- Comissão Permanente Disciplinar (CMPD);
- Seção de Elaboração de Atos e Portarias (SEAP)
- Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGPE);
- Secretaria de Administração (SEA);
- Secretaria de Saúde (SESAUD); e
- Coordenadoria de Apoio aos Ministros (CAMIN).

No último trimestre de 2018, a Ouvidoria recebeu **66** ocorrências referentes à DGSET. Convém salientar os seguintes assuntos:

- CONCURSO **(7)**: perguntas sobre especialidades, quantidade de cargos providos e vagos, além de previsão de data para realização do certame;
- CONSULTA AO TST **(13)**: dúvida quanto previsão de pagamento de nota fiscal de prestação de serviços por parte do Tribunal; dúvida sobre cargo vago no TST, ou expectativa de aposentadoria; solicitação de certificado de comparecimento em palestra oferecida no âmbito do Tribunal; dúvida sobre contratos de serviços de desenvolvimento de sistemas;
- SAÚDE **(10)**: reclamação quanto ao atendimento na divisão médica do Tribunal; sugestão de instalação de marquise na entrada do Bloco, onde fica situado o berçário; dúvida sobre restituição de valores referentes a atendimentos do plano de saúde do TST; reclamação quanto ao procedimento de perícia odontológica.



Destaca-se aqui uma sugestão, feita por uma servidora, para que fossem instalados pontos eletrônico próximos às dependências do Berçário do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 272.944

Bom dia!

Gostaria de solicitar a instalação de um ponto eletrônico próximo às dependências do Berçário do TST. Tal medida facilitaria muito a vida das mães e seus bebês, pois, em tempos de chuva, fica difícil e incômodo (podendo até aumentar as chances de adoecimento devido à variação climática) atravessar com as crianças sem uma proteção.

RESPOSTA

Memorando SFREQ.CIF nº 90/2018

Em atenção à Ocorrência da Ouvidoria nº 272.944, de 21/2/2018, na qual se solicita a instalação de um biocoletor próximo às dependências do berçário, informa-se que, segundo a Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários- CSUP, não há biocoletor disponível para a instalação no berçário.

Os 21 equipamentos já instalados nos blocos A e B foram distribuídos em observância ao quantitativo de servidores trabalhando nos andares.

Assim, com o intuito de saber o quantitativo de servidores que utilizam o berçário, a Secretaria de Saúde-SESAUD informou que atualmente há 60 vagas e que dessas, até a presente data, apenas 34 estão sendo utilizadas por servidores deste Tribunal.

Ainda, desses 34, pode haver servidores que não estão sujeito ao registro de ponto eletrônico.

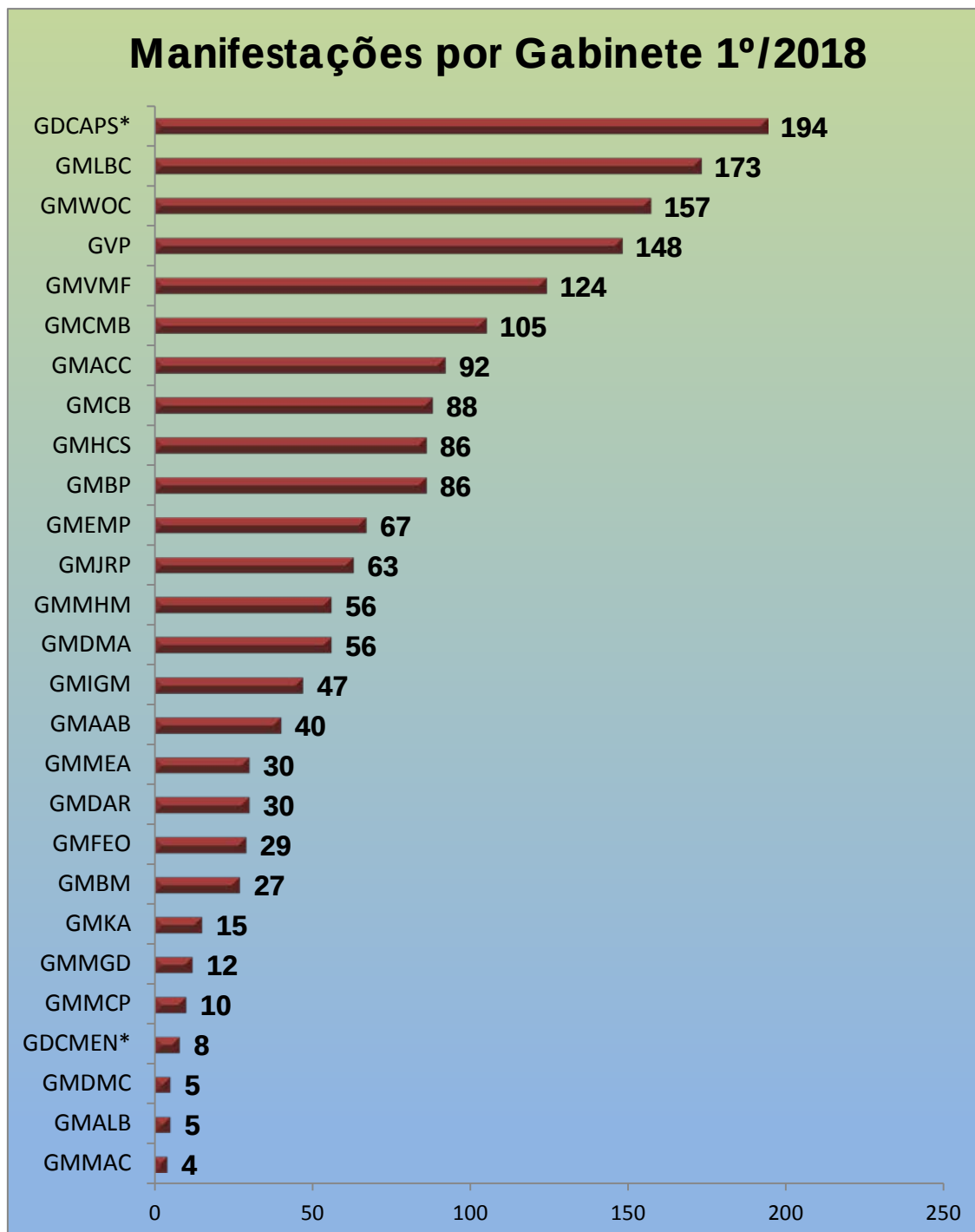
Dessa forma, as razões expostas pela servidora não justificam, s.m.j., o dispêndio de instalação de um biocoletor exclusivo para o berçário.

ADRIANA MARIA DA SILVA VIEIRA

Coordenadora de Informações Funcionais

2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados

No 1º trimestre de 2018, a Ouvidoria do TST recebeu **1.555** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **202** a gabinetes de Desembargadores convocados.



(*) Desembargadores Convocados:

GDCAPS - Desembargador Altino Pedrozo dos Santos.

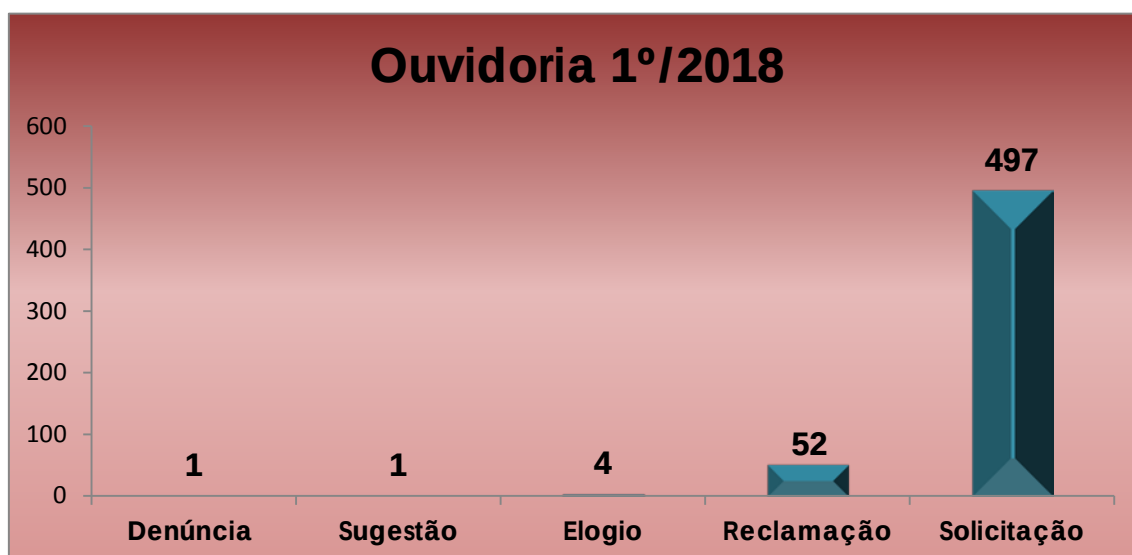
GDCMEN – Desembargador Ubirajara Carlos Mendes.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: Gabinete do Desembargador Convocado Altino Pedrozo dos Santos (**194**), Gabinete do Ministro Lelio Bentes Corrêa (**173**), Ministro Waldir Oliveira da Costa (**157**), Gabinete da Vice-Presidência (**148**) e Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho (**124**).

Essas ocorrências tratavam principalmente de dois temas: pedido de agilização aos processos com preferência legal (**812**) e morosidade processual (**284**). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e, no segundo, esclarece ao manifestante a situação do processo.

2.5. Ouvidoria

No último trimestre de 2018, foram registradas **555** ocorrências cujos assuntos não têm relação direta com unidades mencionadas anteriormente e que receberam resposta direta da Ouvidoria. O percentual das tipologias de manifestação foi o seguinte: *Solicitação* (**90%**), *Reclamação* (**10%**), as quais trataram essencialmente sobre informações sobre o TST, sobre processos não localizados, consulta sobre direitos, insatisfação e inconformismo quanto à decisão judicial, não localização de processos judiciais e elogios.



Facebook do TST.

Neste primeiro trimestre de 2018, a Ouvidoria do TST respondeu **299** perguntas na página institucional do TST no Facebook. São questionamentos, em sua maioria, sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs.

Segue um exemplo de pergunta:

1 | Consulta sobre Direitos

MANIFESTAÇÃO

Bom dia. Você poderia me ajudar? Estou fazendo meu tcc sobre o tema: a dispensa de prova do dano moral no reconhecimento da jornada de trabalho exaustiva. Estou me baseando nos julgados de duas turmas daí (TST). Queria saber qual a posição majoritária dessa corte superior? Em que se fundamentam os argumentos das duas posições?

RESPOSTA

Boa tarde, Thiago.

Bem-vindo à página oficial do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Informamos que sua solicitação ultrapassa as competências desta Ouvidoria.

A respeito de interpretação e aplicação da legislação trabalhista por parte desta Corte, sugerimos que vossa senhoria realize consulta nos seguintes links:

1) Pesquisa de Jurisprudência do TST (<http://www.tst.jus.br/en/web/guest/consulta-unificada>);

2) Jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (<http://www.tst.jus.br/en/web/guest/jurisprudencia>);

Atenciosamente,

Ouvidoria/TST

3. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do conjunto de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 1º trimestre de 2018, pode-se destacar as seguintes:

1 | Elogio a funcionário terceirizado.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 271.434

Gostaria de registrar um elogio ao terceirizado Jaime Ferreira, Código 2612, empresa Renovar pelo serviço prestado a esta Presidência.

2 | Elogio a servidor da Ouvidoria

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 272.021

Gostaria de agradecer pela rapidez e gentileza do Sr. ANDRE VERAS PEDROSA DA SILVA RODRIGUES, Serviço de Informação ao Cidadão do TST, todas duas vezes que solicitei informações sobre andamento do meu processo trabalhista ele foi muito gentil e atencioso, recebi resposta no dia seguinte. Muito obrigado e um grande abraço.

3 | Elogio a servidora da Divisão de Preparação de Pagamento de pessoal

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 274.327

Manifestante entra em contato para realizar elogio a Servidora Cristiane lotada na (DIPPP) DIVISÃO DE PREPARAÇÃO DE PAGAMENTO DE PESSOAL, pela agilidade e pelo excelente atendimento.

4 | Sugestão de manutenção em área próxima de banheiro do térreo do Bloco B.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 273.277

Bom dia! No banheiro feminino do térreo do TST ficam expostas vassouras e rodos, pendurados em um armário que se encontra trancado, provavelmente com material de limpeza (não sei se no banheiro masculino acontece o mesmo). Ocorre que esse

banheiro fica bem ao lado do auditório Arnaldo Sussekind, que recebe todos os grandes eventos do TST. E realmente é bem estranho, diria mesmo feio, expor nosso material de limpeza num local em que nossos visitantes (muitos deles ilustres) irão frequentar. Se na nossa casa evitamos isso com nossas visitas, o que dirá nesta Corte Superior? Sugestão: adaptar outro armário (um desses que já se encontra lá), retirando algumas prateleiras, e transformar em um armário de vassouras e rodos. Daí, esse material também ficará trancado, e fora da visão de nossos convidados.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º018/2018

Trata-se da Ocorrência n.º 273.277, registrada no sistema de Ouvidoria, em que há uma reclamação referente ao banheiro feminino do térreo do bloco B, próximo à Sala de Seções Plenárias Ministro Arnaldo Sussekind.

O assunto foi submetido à Coordenadoria de Manutenção e Projetos-CMAP, unidade responsável pela manutenção e conservação predial, a qual informa a adoção de providências necessárias para mitigação do problema, incluindo mais um armário com vistas à acomodação das vassouras e rodos destinados a limpeza e manutenção daquela área.

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

Respeitosamente,

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI

Secretária de Administração Substituta

5 | Reclamação quanto ao atendimento na especialidade Fonoaudiologia

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n.º 272.252

A Dentista Dra. Marina que atende no serviço odontológico do TST me encaminhou para tratamento seriado com Fonoaudiólogo e eis o resultado das minhas ligações para a rede credenciada direta do TST-Saúde: ASG CAMARGO não existe. A Clínica se chama Nosso Espaço; CEPAGIA: número de telefone não existe; FONOVIDA não atende TST- SAÚDE; CLÍNICA TEREZA CRISTINA DE MENDONÇA ROCHA só atende particular; CLÍNICA INTEGRAR COGNITIVA não atende TST-SAÚDE; COPP: telefone não atende em 15 dias de tentativa; PRÓ-PHYSIS não atende a modalidade fonoaudiologia;

Não liguei para as clínicas de Taguatinga, pois fica extremamente distante do trabalho ou da residência. A rede AMHP-DF não está atendendo tratamentos seriados.

RESPOSTA

Memorando CSAC n.º18/2018

Em resposta ao Relatório de Ocorrências do Sistema de Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho - Número 272252 de 7/2/2018 - que trata de reclamação de beneficiário do Programa TST-SAÚDE, informo que todas as providências necessárias para a atualização da rede credenciada na página da Intranet, visando, assim, o melhor atendimento aos usuários do Programa de Saúde, foram tomadas.

Informo que os Prestadores que interromperam o atendimento sem comunicação

prévia ao Plano de Saúde serão oficiados para prestarem esclarecimentos. Ademais, encaminho, em anexo, lista dos Prestadores credenciados ao TST-Saúde que atendem a modalidade "fonoaudiologia".

Por fim, informo que a Coordenadoria de Saúde Complementar presta atendimento aos beneficiários por meio da Central de Atendimento pelo telefone 3043-7676, pelo e-mail tst-saude@tst.jus.br e na necessidade de atendimento presencial, em dias úteis, no período de 9h às 17h.

Atenciosamente,

MARCUS VINICIUS W. SAAR DE CARVALHO

Coordenador de Saúde Complementar

6 | Reclamação quanto à conduta de motoristas do transporte do Tribunal

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 271.343

Infelizmente alguns motoristas dos ônibus não estão parando quando solicitamos e muitas vezes chegam atrasados e saem correndo, alguns não tem educação. Apenas com o intuito de melhorar a relação de serviço, conversem com eles, pois tem pessoas com deficiência.

RESPOSTA

Memorando CSET n.º32/2018

Senhor Secretário,

Em atenção à ocorrência de nota da Ouvidoria, registrada sob o número 271343, de 23/01/2018, que relata conduta inadequada dos motoristas que fazem o traslado TST/RODOVIÁRIA/TST, cabe esclarecer:

Toda e qualquer conduta inadequada por parte dos Motoristas, contratados pelo TST é objeto de repreensão, advertência, ou até de demissão, dependendo da gravidade do fato. Neste caso específico não houve a identificação do motorista que permita uma ação direcionada para o respectivo motorista. Entretanto o fato foi repassado para ciência dos Supervisores e dos demais motoristas.

Quanto aos possíveis atrasos, informa-se que esta Coordenadoria está ciente destas ocorrências, as quais são perfeitamente normais, haja vista que as causas são decorrentes do próprio trânsito. Ressalte-se que os veículos do Tribunal compartilham as mesmas vias de trânsito destinadas à população.

A CSET disponibiliza o traslado TST/RODOVIÁRIA/TST nos horários das 06h15 às 20h, com intervalo de 15 minutos, devendo aos usuários a obrigação de adequar suas necessidades a estes horários. Não há registro de que a Seção de Transporte tenha deixado de atender o traslado em algum horário.

Dentre outras, há por parte da CSET, as seguintes orientações:

a) Todos os passageiros devem embarcar no ônibus no ponto de partida e desembarcar no ponto de destino, sendo proibido o embarque e desembarque no trajeto.

b) A ocupação do ônibus deve obedecer aos limites de passageiros definidos na

legislação.

c) O acesso ao transporte coletivo ocorrerá mediante apresentação do respectivo crachá.

Todos os ônibus possuem dispositivo de tacógrafo que registra a velocidade desenvolvida pelo motorista, os quais são objeto de análise, permitindo a identificação de culpa ou de inocência.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte coloca-se à disposição para qualquer esclarecimento que julgar pertinente.

Respeitosamente,

GRINALDO PEREIRA DE LIMA

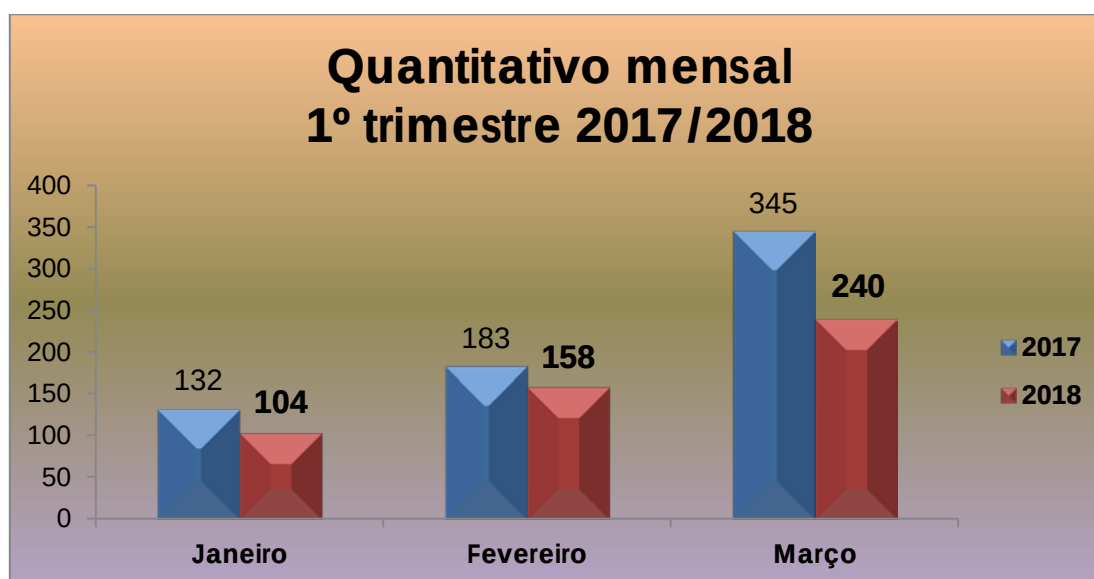
Coordenador de Segurança e Transporte

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

4.1 Quantitativo de manifestações

No 1º trimestre de 2018, a Ouvidoria-Geral atendeu a **502** manifestações. Em comparação com mesmo período de 2017 (**660**), houve uma diminuição de **158** manifestações.



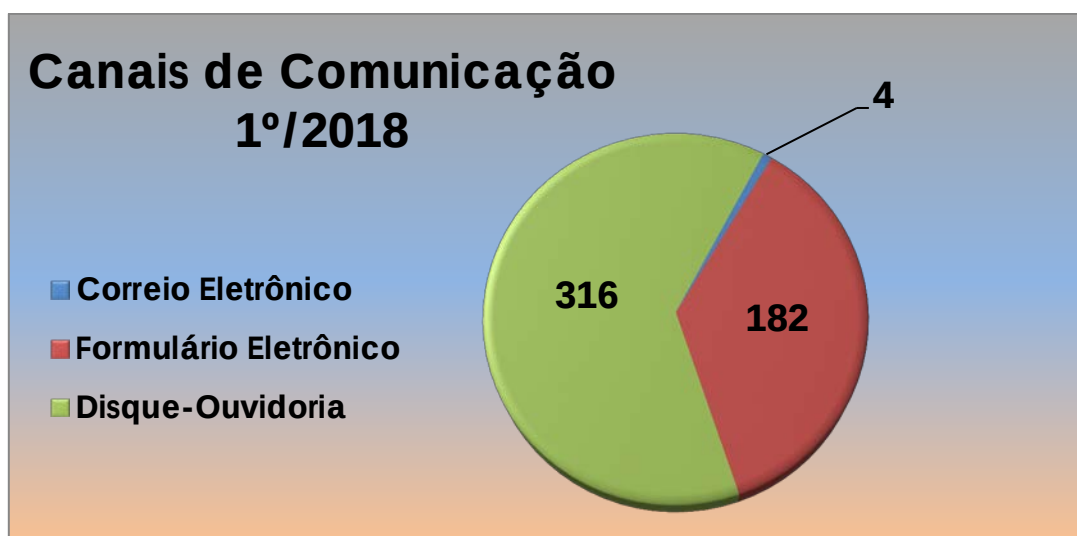
Como mencionado, essa redução quantitativa foi causada por duas alterações realizadas no âmbito da nossa Central de Atendimento Telefônico (CAT). A primeira se refere à mudança na prestação do serviço telefônico de 0800 (cf. Memorando STELECOM.CSUP.SETIN nº 2, 28/4/2017). Diante do notável aumento do valor das faturas mensais, ocasionado por diversos elementos, decidiu-se suprimir o acesso à Ouvidoria-Geral por meio de ligações de longa distância do tipo móvel-fixo (cf. Memorando OUVIDORIA nº 057, 15/5/2017). Isso levou a uma larga diminuição do quantitativo de manifestações atendidas pelo disque-ouvidoria.

Cumpramos ressaltar que a segunda causa de redução diz respeito à reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT, conforme dito anteriormente. Vários tipos de contato telefônico eram registrados indiscriminadamente como manifestação de ouvidoria. Isso acarretou, por vários anos, um crescimento exagerado e fictício do quantitativo de manifestações registradas. Por isso, decidiu-se proceder com maior objetividade e transparência tanto no tratamento de dados como na elaboração de relatórios, a fim de se atingir uma gestão de dados mais eficiente.

Atualmente o quantitativo de ligações classificadas com “falha nas ligações” é registrado à parte, não impactando no quantitativo de manifestações da Ouvidoria. Em outras palavras, transformar a redução quantitativa em desenvolvimento qualitativo.

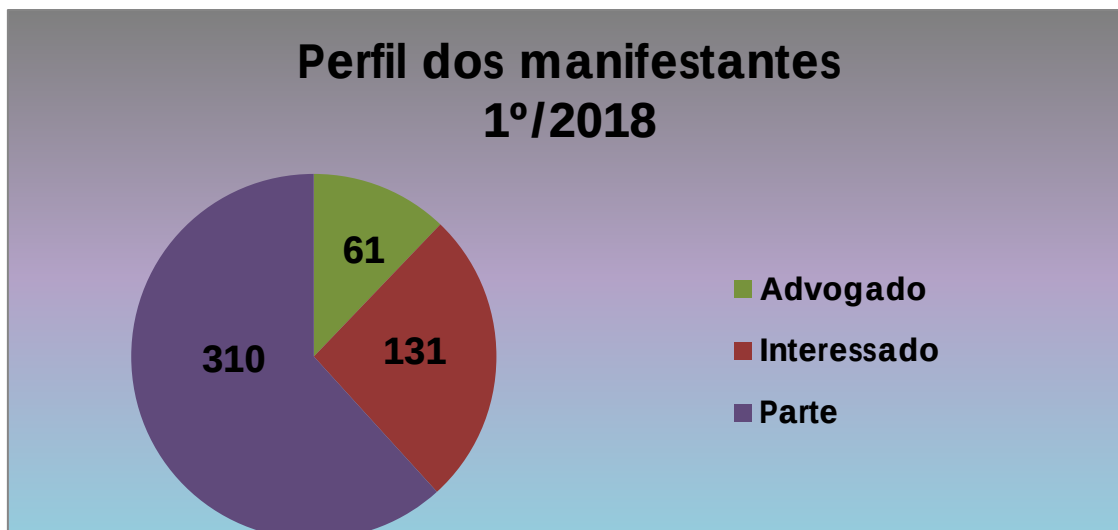
4.2 Canais de comunicação

Esta Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. No 1º trimestre de 2018, **63%** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **36%** pelo formulário eletrônico e **1%** pelo correio eletrônico.



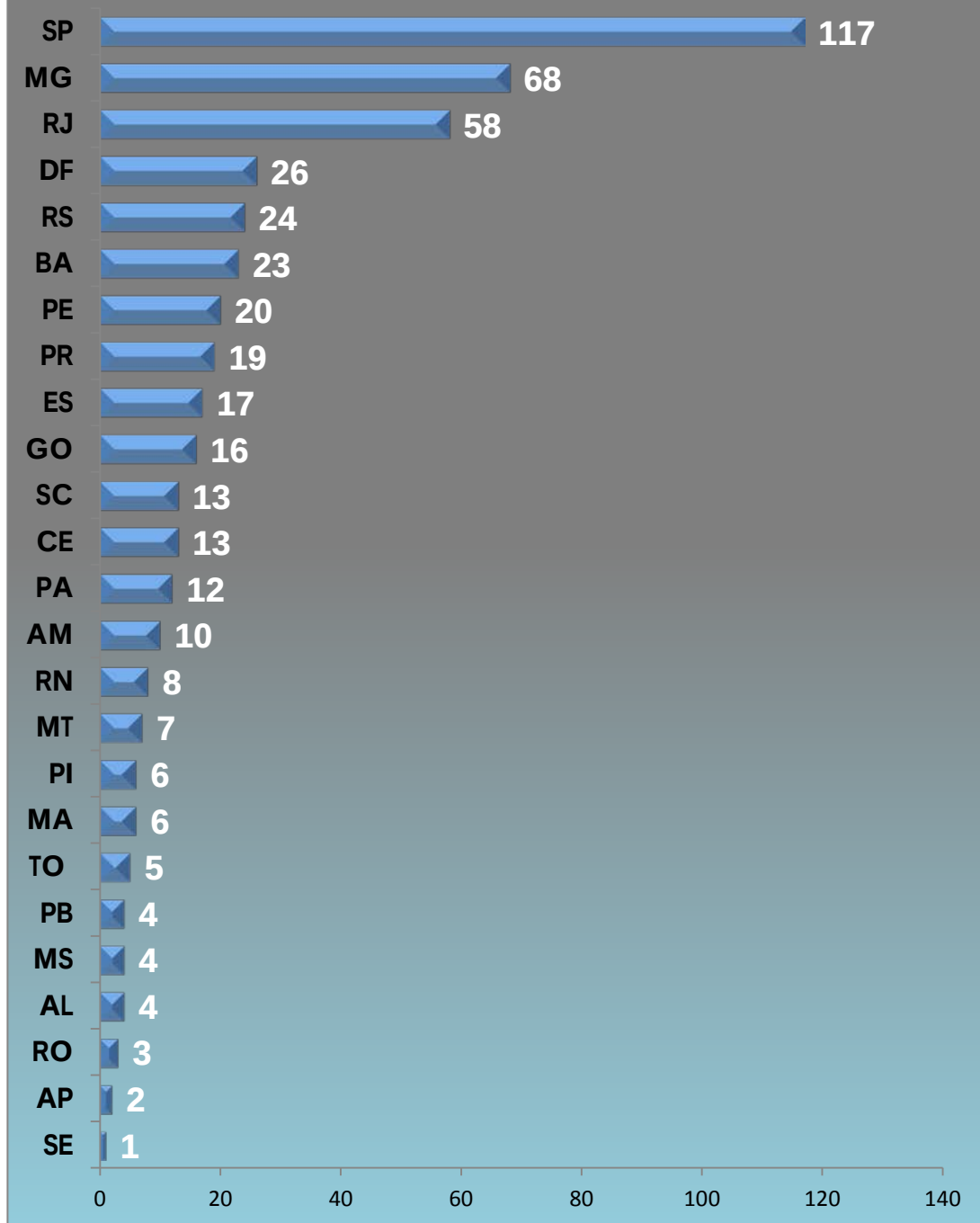
4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo (**62%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**26%**) e *Advogados* (**12%**). Esse perfil mantém a tendência do trimestre anterior.



Acerca da proveniência das manifestações, constata-se que os cinco estados com maior número são: São Paulo (**117**), Minas Gerais (**68**), Rio de Janeiro (**58**), Distrito Federal (**26**) e Rio Grande do Sul (**24**).

Proveniência das manifestações 1º/2018

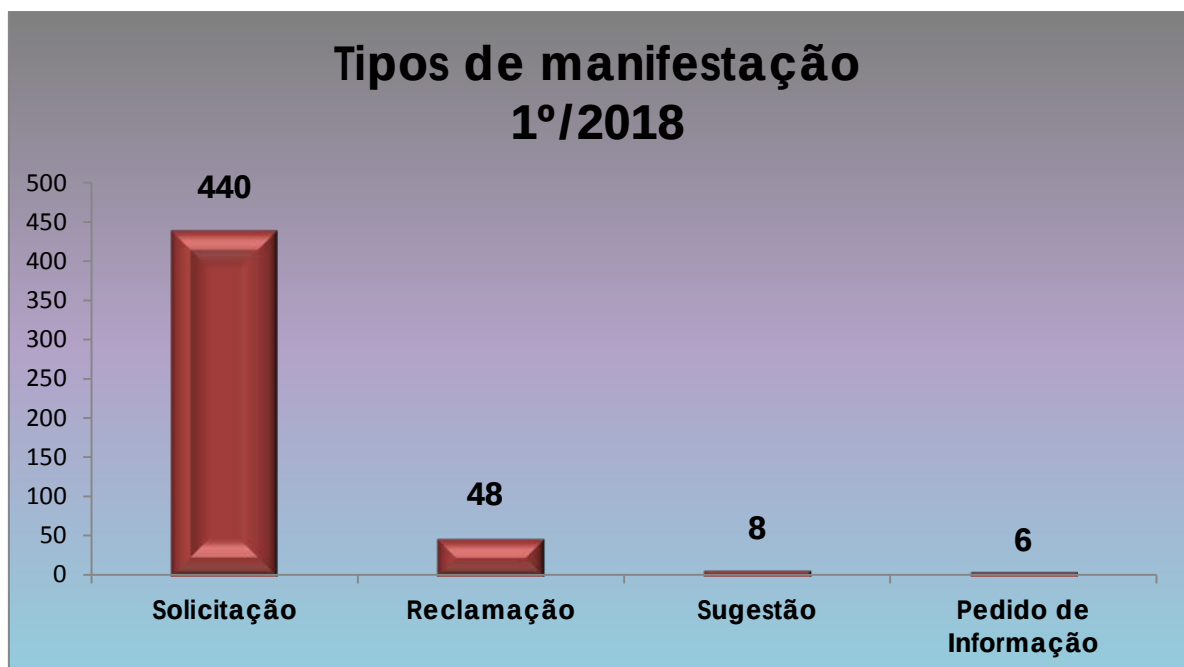


4.4. Tipos de manifestações

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

- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Conselho. Nesse tipo deve haver necessariamente um requerimento de atendimento ou serviço;
- Reclamação: demonstração de insatisfação e crítica relativa a serviço prestado pelo Conselho.
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Conselho;
- Pedido de Acesso à Informação: solicitação de acesso à informação pública produzida ou sob a guarda do CSJT.
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Como tem sido habitual nos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação* (**88%**). A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança porcentagem bem menor (**10%**); *Sugestão* (**8** ocorrências) e *Pedido de Acesso à Informação* (**6** ocorrências).



5. ASSUNTOS PREDOMINANTES

No conjunto das **445** manifestações atendidas neste último trimestre, houve predominância dos seguintes assuntos:

PROCESSOS NOS TRTs

Foram recebidas **347** manifestações, como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

OUIDORIAS DOS TRTs

Houve **59** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento processual, dúvidas sobre processos em fase de execução, dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

CONSULTA AO CSJT

Foram recebidas **38** manifestações em que se questionou essencialmente a previsão de provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO PJE-JT

Foram recebidas **26** manifestações relacionadas ao sistema do Processo Judicial Eletrônico PJe-JT. Nelas os manifestantes demonstraram insatisfação quanto ao uso do sistema: erros e dificuldades de acesso.

FACEBOOK DO CSJT

Neste primeiro trimestre de 2018, a Ouvidoria do CSJT respondeu **67** perguntas na página institucional do Conselho no Facebook. São questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs etc. A seguir, um exemplo de pergunta enviada por meio do Facebook do CSJT:

1 | Solicita informação sobre o Ministério do Trabalho e Emprego.

MANIFESTAÇÃO

Boa tarde. Preciso saber se o ministério do Trabalho faz fiscalizações em empresas, a partir de denúncias. Sou de Campo Grande MS. Obrigada.

RESPOSTA

Boa tarde, Roberta.

Bem-vinda à página do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT).

Esclarecemos que não possuímos essa informação. Sugerimos que você encaminhe sua dúvida à ouvidoria do MTE (http://www.ouvidorias.gov.br/cidadao/lista-de-ouvidorias/adm_direta/ministerio-do-trabalho-e-emprego-mte).

Atenciosamente Ouvidoria/CSJT

6. DESTAQUES DO TRIMESTRE

1 | Sugere antecipação de autorização de nomeações nos TRTs.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 274.550

A/C: Ex. Presidente do TST.

Boa tarde

Sou aprovado no concurso do TRT 15 (2013), e gostaria de pedir encarecidamente que as vagas autorizadas pelo antigo Presidente sejam adiantadas para o primeiro semestre para serem aproveitadas pelo concurso antigo.

Isso beneficiará vários aprovados que vêm sofrendo com a falta de nomeações do referido concurso.

Por favor, analisem com carinho esta solicitação para que sejamos tratados com justiça.

Certo de contar com a sua cooperação.

Aguardo resposta.

Att,

RESPOSTA

Informação - CSJT.GP.SG nº 03/2018

Sr. Ouvidor Geral do CSJT,

A ocorrência registrada sob o nº 274550/2018 solicita que as vagas autorizadas no Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região para provimento no 2º semestre sejam adiantadas para o primeiro semestre de 2018, tendo em vista a proximidade do fim da validade do concurso vigente.

Informo que o Exmo. Ministro João Batista Brito Pereira, Presidente do CSJT, já autorizou, em 16 de março de 2018, o provimento antecipado dos cargos no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, após a realização de estudos pela área técnica.

Destaco que a notícia sobre a autorização da antecipação das nomeações foi divulgada no Portal do Conselho Superior da Justiça do Trabalho no dia 19 de março de 2018.

Brasília, 26 de março de 2018.

ANDERSON CARLOS LEITE AFFONSO

**Chefe de Gabinete da Secretaria-Geral do Conselho Superior
Justiça do Trabalho**

2 | Solicita desconstituição de ato de nomeação no âmbito de TRT.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 274.030

Exmo.(a). Sr(a). Presidente do TST,

Analista Judiciário, Área Execução de Mandados, lotado na Central de Mandados do Fórum Autran Nunes, Fortaleza - CE, vem expor e, ao final, requerer o que segue abaixo.

Na última requisição do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região à Central de Mandados para que fossem enviados dois Oficiais de Justiça para trabalharem em duas vagas que surgiram para o cargo de Oficial de Justiça na Segunda Instância, Edifício Sede do TRT 7a. Região, na Aldeota, em Fortaleza, foi feito apenas um Sorteio, pela Chefia da Central de Mandados, para que essas duas vagas fossem preenchidas, desconsiderando-se a vontade dos mais antigos que, porventura, quisessem preenchê-las. Ou seja, usou-se um Critério de Sorte para se preencher tais vagas surgidas, quando o mais Justo e Correto seria usar o Critério da Antiguidade dos Servidores desse Cargo, pois nada poderia ser arguido a partir dessa medida administrativa, se assim tivesse sido feito.

Há de se frisar que existe uma Lista de Antiguidade usada quando algum Oficial de Justiça é solicitado para prestar serviço no Interior ou na Região Metropolitana de Fortaleza, provisoriamente. Por que se usa essa Lista de Antiguidade para isso, enquanto para preencher vagas que surgem no TRT Sede, as quais não ficam como PROVISÓRIAS, mas DEFINITIVAS, usa-se apenas um Sorteio?

Como se sentem os Oficiais mais antigos que almejavam trabalhar no Edifício Sede? Pois não deixa de ser um progresso ir trabalhar na Segunda Instância, haja vista a especificidade dos mandados a serem cumpridos nesse local.

Usando-se o Princípio da Analogia, tem-se o exemplo dos Juízes de Primeira Instância que preenchem as vagas surgidas na Segunda Instância. Eles não vão para o Tribunal por um simples Sorteio, não ficam a mercê da Sorte, mas se usa o Critério da Antiguidade e Merecimento, nada mais Justo e Correto.

Ressalte-se, ainda, o fato de que quando foi feito esse sorteio pela chefia da central de mandados, cujo chefe à época pode confirmar isso, estabeleceu-se uma espécie de acordo de que os dois oficiais de justiça escolhidos para o tribunal estavam indo provisoriamente; mas, outrossim, os dois oficiais que foram sorteados e enviados para servir no tribunal, os quais tinham ido para trabalhar no edifício sede, provisoriamente, consoante acordo de cavalheiros pré-estabelecido, ficaram definitivamente lotados na segunda instância, prejudicando a vontade dos oficiais de justiça mais antigos ante os escolhidos de optarem em ir ou não ir para o edifício sede.

Ante o exposto, requeiro que seja tornada sem efeito a maneira como esses dois oficiais de justiça foram selecionados e enviados ao tribunal, em que se usou um critério de sorte, por sorteio, e que seja adotado o critério da antiguidade na indicação de dois novos oficiais para substituir os oficiais que foram escolhidos e enviados, aleatoriamente, nesta última requisição do tribunal, e que o tribunal passe a adotar o critério da antiguidade, também, para as futuras vagas que vierem a surgir para o cargo de oficial de justiça na segunda instância do TRT da 7ª Região, a fim de que seja feita justiça a esses servidores de primeira instância que atuam na linha de frente da execução. Assim, por uma questão de justiça, antiguidade e merecimento, nada mais justo do que esse servidor mais antigo, o qual já pode ter contribuído por quase toda sua vida funcional na primeira instância, ter a opção de poder escolher se quer ou não ir desempenhar suas funções no tribunal com as vagas surgidas, sendo esse um direito seu indiscutível e merecido frente aos oficiais mais novos, os quais ainda têm que passar pelos mesmos caminhos dos mais antigos. Essa escolha de ir ou

não assumir tal vaga, depois de arguido se quer ou não ir, pertence ao oficial de justiça que está na sua vez, pelo critério da antiguidade, não ficando o mesmo sujeito ao capricho da sorte.

Nestes termos, pede deferimento. Fortaleza, 13 de fevereiro de 2018.

RESPOSTA

INFORMAÇÃO CSJT.CGPES Nº 36/2018

Senhora Secretária-Geral,

Cuida-se de ocorrência registrada na Ouvidoria do CSJT, em que o interessado, ocupante do cargo de Analista Judiciário, área Judiciária, especialidade Oficial de Justiça Avaliador Federal, notícia suposta irregularidade no processo de remoção de oficiais de justiça para o 2º grau de jurisdição do TRT da 7ª Região.

Informa na última "requisição" do TRT da 7ª Região à Central de Mandados para que fossem enviados dois Oficiais de Justiça para trabalhar em duas vagas que surgiram na 2ª Instância, no Edifício Sede do TRT em Aldeota, foi feito apenas um sorteio pela chefia da Central de Mandados, desconsiderando a vontade dos servidores mais antigos que, por ventura, quisessem preenchê-las.

Alega que há uma lista de antiguidade usada quando algum Oficial de Justiça é solicitado para prestar serviço no interior ou na região metropolitana de Fortaleza, provisoriamente, questionando a razão de se fazer um sorteio, quando a lotação é definitiva.

Por fim, requer que seja tornada sem efeito a maneira como esses dois oficiais de justiça foram selecionados, com a consequente escolha pelo critério de antiguidade, passando o Tribunal a adotar esse critério para as futuras vagas que vierem a surgir.

Em resposta, cumpre informar que qualquer deslocamento do servidor no âmbito do mesmo quadro, com ou sem mudança de sede, denomina-se remoção, de acordo com o art. 36 da Lei nº 8.112/90.

Este Conselho Superior regulamentou o instituto da remoção, de servidores dos quadros de pessoal da Justiça do Trabalho de 1o e 2o graus, por meio da Resolução CSJT nº 110, de 31/8/2012.

O artigo 15 da norma deste CSJT trata da remoção em virtude de processo seletivo, nos seguintes termos:

Art. 15. Os Tribunais Regionais do Trabalho poderão realizar processos seletivos de remoção em âmbito interno sempre que considerarem necessário, conforme regulamentação que expedirem.

Parágrafo único. Os processos seletivos internos deverão observar critérios

Objetivos de classificação e serão precedidos de divulgação no âmbito do Tribunal.

De acordo com o dispositivo acima transcrito, compete aos TRTs regulamentar os critérios para a realização de processo seletivo de remoção em âmbito interno. A norma geral apenas estabeleceu que os critérios devem ser objetivos e que o processo seletivo deve ser precedido de divulgação no âmbito do Tribunal.

Todavia, este não é o canal adequado para formalização de representação contra o Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região. A solicitação feita por meio do formulário disponibilizado no sítio eletrônico do TST visa dar cumprimento ao disposto no art. 8º, inciso I, do Decreto nº 7.724, de 16/5/2012, in verbis:

Art.8º Os sítio na Internet dos órgãos e entidades deverão, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atender aos seguintes requisitos, entre outros:

I - conter formulário para pedido de acesso à informação;

[...]

Trata-se, portanto, de ferramenta específica para acesso à informação, não servindo para a protocolização de requerimentos em geral, inclusive representações.

Os parâmetros para formalização de requerimentos constam do Regimento Interno deste Conselho. Ademais, a Lei nº 9.784, de 29/1/1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, dispõe, em seu art. 6º, sobre os requisitos para a apresentação de requerimentos em geral junto aos órgãos da Administração, o que também se aplica para representações. Senão, vejamos:

Art. 6º O requerimento inicial do interessado, salvo caso em que for admitida solicitação oral, deve ser formulado por escrito e conter os seguinte dados:

I - órgão ou autoridade administrativa a que e dirige;

II - identificação do interessado ou de quem o represente;

III – domicílio do requerente ou local para recebimento de comunicações;

IV - formulação do pedido, com exposição dos fatos e de seus fundamentos; V - data e assinatura do requerente ou de seu representante.

Parágrafo único. É vedada à Administração a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas.

Dessa forma, eventual representação contra Tribunal Regional do Trabalho deve ser feita por escrito, firmada no original e endereçada ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, podendo ser remetido via postal, observados os requisitos assentes no RICSJT.

Ressalta-se ainda a necessidade da exposição dos fatos de forma clara e inequívoca, sendo relevante a inclusão de eventuais números de protocolo ou processos, preferencialmente com cópia da documentação relevante. Sugere-se ainda que a identificação do interessado seja feita de forma completa, incluindo o endereço de correspondência, para o caso de necessidade de solicitação de informações complementares.

Ante o exposto, submeto o feito à consideração de V.S.^a para as providências cabíveis.

Brasília, 13 de março de 2018.

ROSA AMÉLIA DE SOUSA CASADO

Coordenadoria de Gestão de Pessoas.

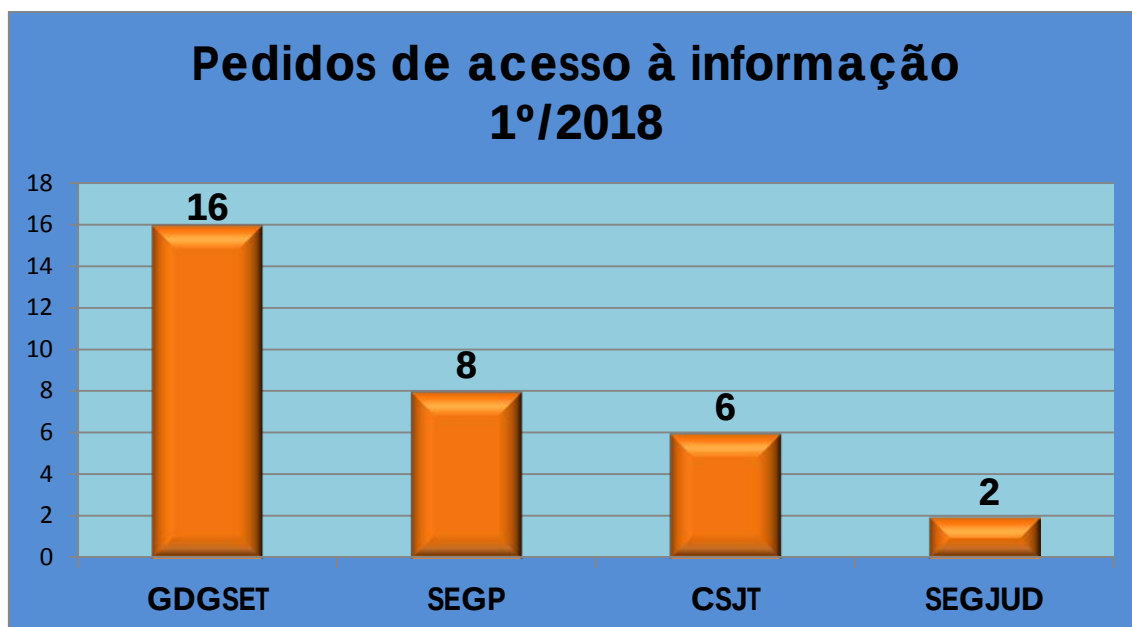
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DIRIGIDOS À OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

7. Manifestações Atendidas

7.1 Quantitativo de manifestações atendidas por Unidade

Conforme Resolução Administrativa nº 1.537/2012, no seu art. 3º, em cumprimento da Lei 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”.

No 1º trimestre de 2018, a Ouvidoria recebeu um total de **32** pedidos de acesso à informação, que foram encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (**50%**), Secretaria-Geral da Presidência (**25%**), Conselho Superior da Justiça do Trabalho (**19%**), Secretaria-Geral Judiciária (**6%**).

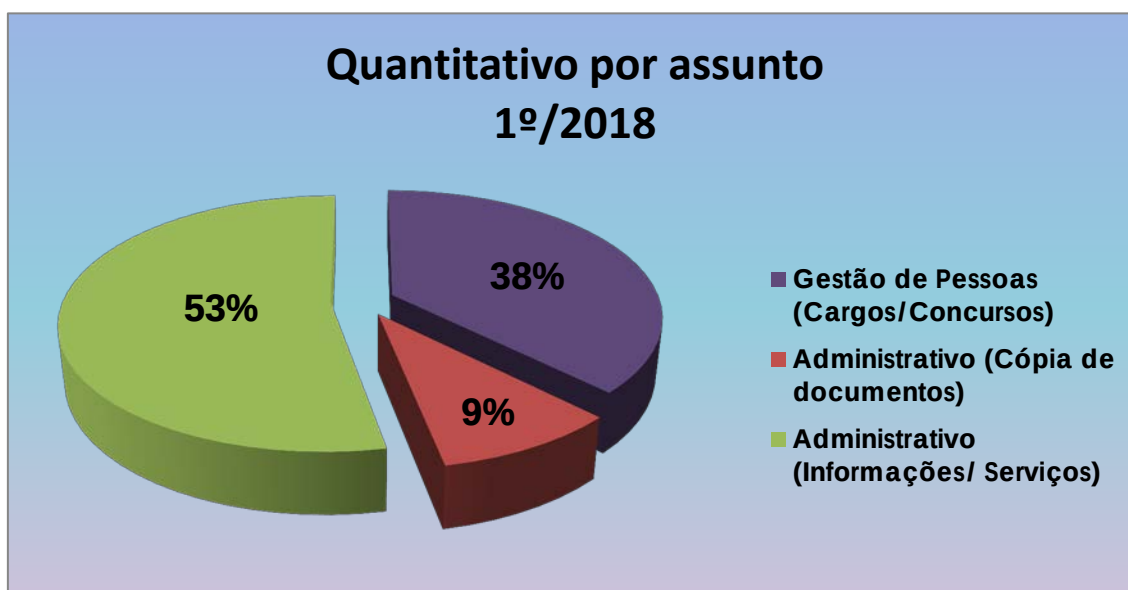


Em relação à proveniência dos pedidos, constata-se que a unidade da federação com maior número de pedidos é o Distrito Federal (**32%**), seguido de Minas Gerais (**13%**) e São Paulo (**10%**).

Neste trimestre, foram indeferidos 4 pedidos de acesso à informação. As ocorrências **270.852, 270.539 e 274.183** foram indeferidas com base no artigo 7º, inciso V do Ato nº 329/GP de 18 de maio de 2012. O ato estabelece que o pedido de informação poderá ser indeferido quando “exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações”. A ocorrência **273.038** foi indeferida com base no artigo 5º, inciso LX, da Constituição Federal que restringe a publicidade dos atos processuais quando a defesa da intimidade ou o interesse social o exigirem.

7.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere à informações/serviços do Tribunal (**53%**). Estão entre os pedidos registrados, solicitações do número de processos sobre um determinado tema e políticas de gestão do TST.



Trazemos como destaque um pedido de acesso à informação sobre a Política de Gestão da Informação do Tribunal.

MANIFESTAÇÃO
Ocorrência nº 272.121

Prezados,

Com base na Lei de Acesso à Informação, apresento as seguintes indagações quanto à Política de Gestão de Informação do Tribunal:

1) O Tribunal possui política de gestão de informação? Se sim, favor informar qual o

instrumento normativo que a define e indicar o local para consulta;

2) Todas as demandas/ações protocolizadas no Tribunal são feitas em sua forma eletrônica/digital? Em caso afirmativo, todas as demandas/ações são disponibilizadas para consulta?

3) Quais peças processuais integrantes da demanda ajuizada são publicadas (petição inicial, contestação, despachos, sentença, etc.)?

4) Estes documentos são universalmente acessíveis? Em caso de resposta negativa, quais os filtros de restrição de documentos disponibilizados?

5) Com relação à base jurisprudencial disponibilizada pelo Tribunal qual é a periodicidade de sua atualização? Obrigada!

RESPOSTA

Senhor Ouvidor Auxiliar,

Em atenção à ocorrência registrada na Ouvidoria sob o nº 272.121, presto as seguintes informações acerca dos questionamentos formulados pela manifestante:

1-A gestão da informação, no âmbito do TST, observa as normas previstas na Resolução 215 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2- Atualmente, todas as ações originárias e os recursos de competência do Tribunal Superior do Trabalho tramitam em meio eletrônico. Os andamentos de todos os processos podem ser consultados mediante acesso ao link “pesquisa processual”, disponível na página do Tribunal Superior do Trabalho na internet (www.tst.jus.br).

3- Na pesquisa processual, disponível em www.tst.jus.br, além das informações relativas ao andamento do processo, são disponibilizados, na íntegra, as sentenças, os acórdãos e as decisões monocráticas, desde que o processo não tramite em segredo de justiça, caso em que o acesso, por lei, será restrito às partes e a seus procuradores. Já as demais peças do processo – à exceção dos processos que tramitem em segredo de justiça – podem ser consultadas por advogados cadastrados no Sistema de Visualização de Autos, consoante às regras previstas no Ato SEJUD.GP 342/10 (disponível no endereço <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/1939/7650>).

4- O inteiro teor dos processos pode ser consultado por advogados cadastrados Na forma do Ato SEJUD.GP 342/10. A única restrição refere-se a processos que tramitem em segredo de justiça, cujo acesso, por lei, limita-se às partes e a seus advogados.

5- A base jurisprudencial do Tribunal Superior do Trabalho é atualizada diariamente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer do 1º trimestre de 2018, pode-se destacar alguns aspectos importantes do serviço prestado pela Ouvidoria do TST. Nesse período, foram recebidas 4.420 ocorrências, com uma diminuição de cerca de 47% em relação ao quantitativo do 1º trimestre do ano anterior (8.395). A explicação para isso decorre de alterações realizadas no âmbito desta Ouvidoria, no terceiro trimestre do ano de 2017, especificamente na restrição da forma do recebimento das ligações no Disque-Ouvidoria e na reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT, conforme melhor descrito nas páginas **6 e 7** deste relatório.

Quanto à Ouvidoria-Geral do CSJT, foram recebidas 445 ocorrências, com uma diminuição em relação ao quantitativo do trimestre do ano anterior (660), decorrente de alterações realizadas no âmbito desta Ouvidoria, a partir do terceiro trimestre do ano de 2017, já referidas acima.

Quanto ao perfil dos manifestantes, os estados com maior participação foram São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, ao passo que o maior número de manifestantes foi constituído por *Partes* de processo.

A ouvidoria do TST e do CSJT, com a convicção de bem atender às demandas com competência profissional e espírito de equipe, tem envidado esforços para a prestação de serviços de qualidade e transparência ao público. Dessa forma, o constante aprimoramento de servidores e procedimentos, tanto administrativos quanto técnicos, aproxima o Conselho e o Tribunal da sociedade brasileira, na medida em que o atendimento é célere, eficiente e objetivo.

Brasília, abril de 2018.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

