



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA-GERAL**

## **2º/2017**

Conselho Superior da Justiça do Trabalho  
Ouvidoria-Geral  
Brasília, 28 de julho de 2017.

# FICHA TÉCNICA

## **Solicitante do trabalho**

Secretaria-Geral do CSJT

## **Supervisão**

Placimario Ferreira

## **Coordenação**

Alexandre Santos

## **Equipe de pesquisa, elaboração e revisão**

Alexandre Santos, William Dutra e Henrique Rodrigues

## **Formatação**

Alexandre Santos e William Dutra

## **Estrutura da obra**

Introdução

1. Quantitativo das manifestações
2. Perfil dos manifestantes
3. Canais de comunicação
4. Tipos de manifestações
5. Assuntos predominantes
6. Manifestações em destaque

Considerações Finais

Presidente e Conselheiro Ouvidor  
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

**IVES GANDRA DA SILVA MARTINS FILHO**

Secretária-Geral  
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

**MARCIA LOVANE SOTT**

Ouvidor Auxiliar  
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

**PLACIMARIO FERREIRA**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	5
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES.....	6
PERFIL DOS MANIFESTANTES.....	6
CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	8
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	8
ASSUNTOS PREDOMINANTES.....	9
MANIFESTAÇÕES EM DESTAQUE.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

## INTRODUÇÃO

---

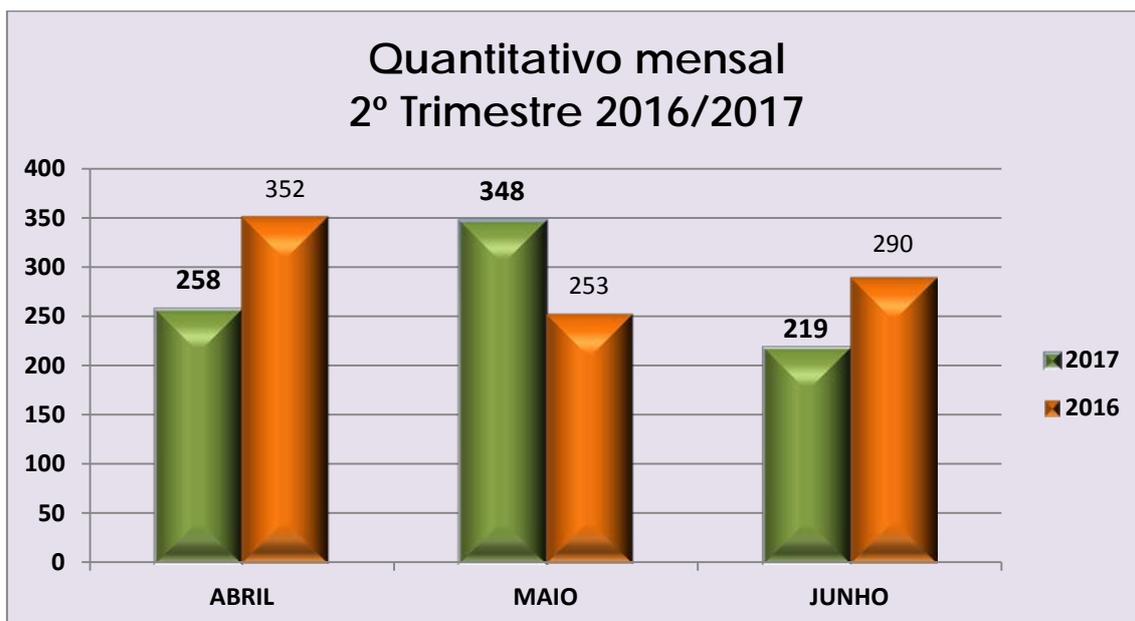
A Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) foi instituída no Ato nº 102/CSJT.GP.SG, de 7 de maio de 2015, pelo Ministro Antônio José de Barros Levenhagen. O Ato nº 209/CSJT.GP.SG, de 21 de agosto de 2015, regulamenta as atividades e as estruturas desta Ouvidoria-Geral e aprova seu Regulamento. O atual Conselheiro Ouvidor do CSJT é o Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho, Presidente deste Conselho.

O presente Relatório Trimestral, conforme o supramencionado Regulamento, no artigo 9º, inciso VII, deve ser elaborado e encaminhado à Secretaria-Geral, a fim de aprimorar os procedimentos no âmbito do Conselho.

Nas páginas seguintes, propõe-se um estudo articulado em seis partes: quantitativo das manifestações, perfil dos manifestantes, canais de comunicação, tipos de manifestações, assuntos predominantes e manifestações em destaque.

## QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria-Geral atendeu a **825** manifestações. Em comparação com mesmo período de 2016 (**895**), houve uma diminuição de **70** manifestações.

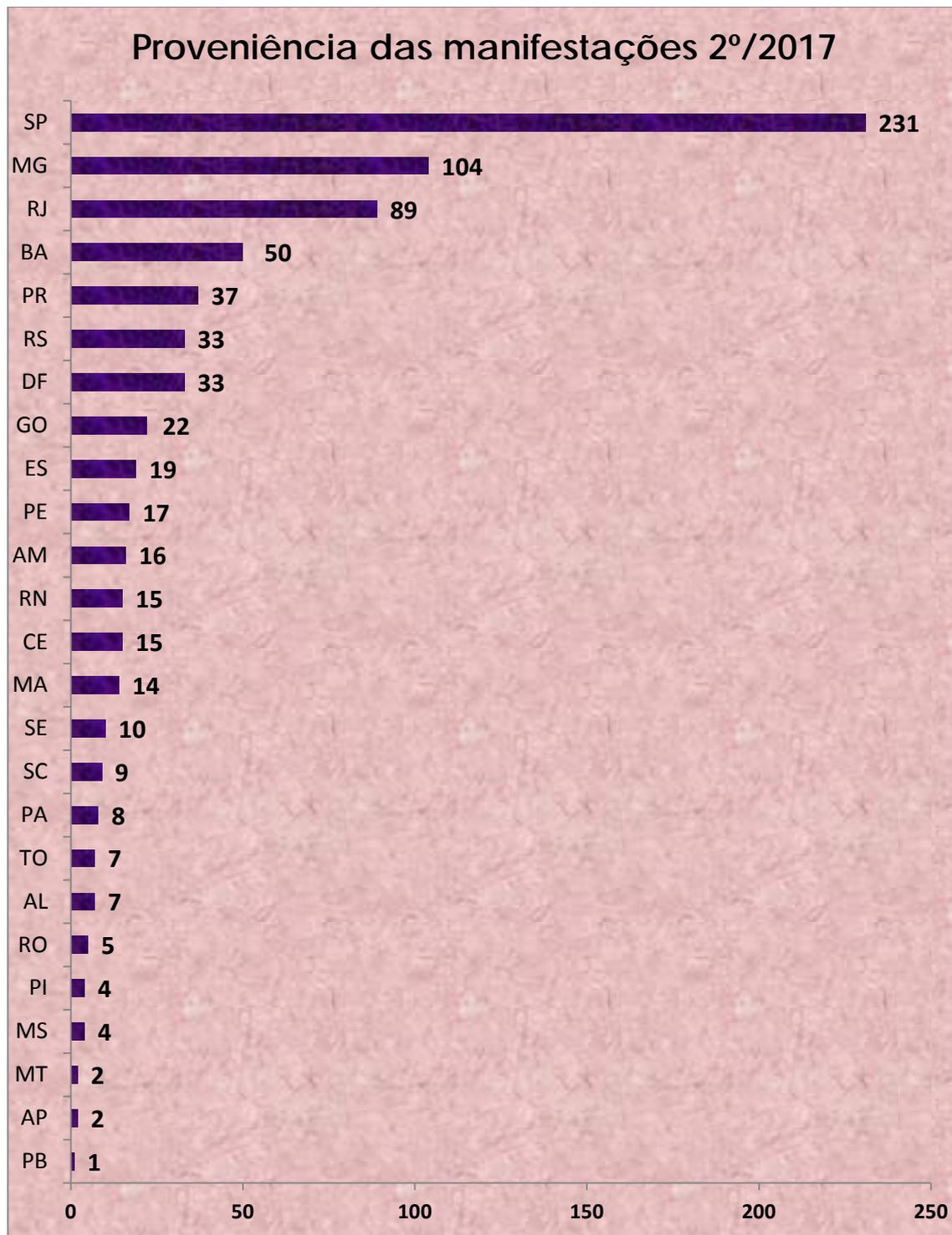


## PERFIL DOS MANIFESTANTES

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo (**63%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**26%**), *Advogados* (**11%**) e *2 Denunciantes*. Esse perfil mantém a tendência do trimestre anterior.



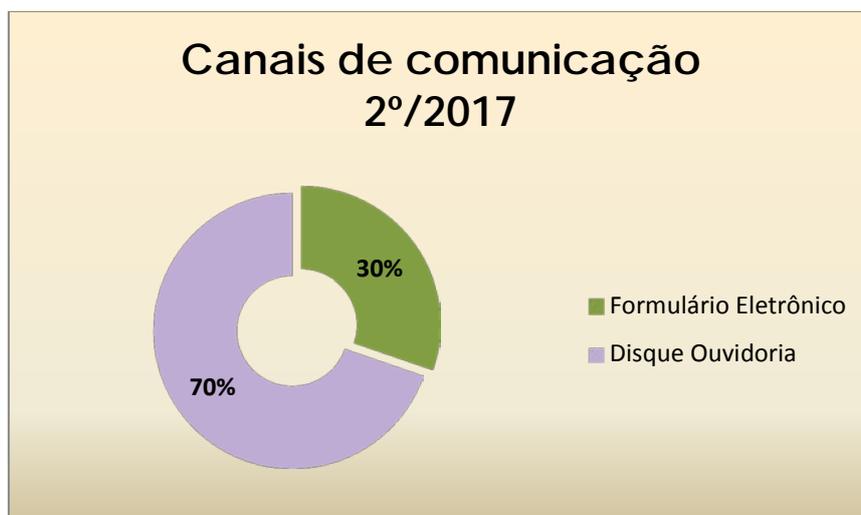
Acerca da proveniência das manifestações, constata-se que os cinco estados com maior número são: São Paulo (231), Minas Gerais (104), Rio de Janeiro (89), Bahia (50) e Paraná (37).



## CANAIS DE COMUNICAÇÃO

---

Esta Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta e atendimento presencial. No 2º trimestre de 2017, **70%** dos atendimentos foram feitos pelo Disque-Ouvidoria e **30%** pelo Formulário Eletrônico.



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

---

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

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

Como tem sido habitual nos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação* (**93%**). A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança uma porcentagem bem menor (**6%**); *Sugestão* (**4** ocorrências), *Pedido de Acesso à Informação* (**2** ocorrências) e *Elogio* (**1** ocorrência).



5

## ASSUNTOS PREDOMINANTES

---

No conjunto das **825** manifestações atendidas neste trimestre, houve predominância dos seguintes assuntos:

### **Processo Judicial Eletrônico PJE-JT**

Foram recebidas **24** 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.

### **Consulta ao CSJT**

Houve **55** manifestações de consulta ao Conselho. Elas trataram de temas diversos relacionados aos TRTs, tais como tecnologia da informação, gestão de pessoas (concursos e servidores), planejamento e orçamento etc.

### **Legislação e anteprojetos de Lei da Justiça do Trabalho**

Foram recebidas **34** manifestações relacionadas a esse tema, cuja maioria referia-se a dúvidas quanto ao efetivo encaminhamento, por parte do CJST, do “Projeto de Lei Único da Justiça do Trabalho”.

### **Ouvidorias dos TRTs**

Houve **137** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento de processo no TRT, dúvidas sobre processos em fase de execução, dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

### **Processos nos TRTs**

Foram recebidas **526** manifestações, como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

## **6**

### **MANIFESTAÇÕES EM DESTAQUE**

---

#### **1 | Espera para atendimento na CNA**

##### **MANIFESTAÇÃO**

**Ocorrência 248.143**

*Estou tentando contato no help desk do e-Doc através do numero 0800.710.4357, na qual possuo prazo fatal para protocolo.*

*No entanto, o sistema de telefonia me deixa aguardando com a música, na qual de vez em quando informa que "todos os atendentes estão ocupados".*

*Ocorre que já realizei ligações por pelo menos 03 vezes e todas as três vezes fiquei mais de 15 minutos aguardando. Assim, tive que desligar.*

*Peço encarecidamente que tomem as providências quanto a demora excessiva e irrazoável no atendimento, bem como requeiro que o help desk faça contato diante*

da impossibilidade de realizar. Att.

#### RESPOSTA

##### Informação SSSIS nº 33

*Trata-se da ocorrência de Ouvidoria nº 248.143 na qual o manifestante reclama não ter sido atendido após três tentativas consecutivas ao tentar contato com a Central Nacional de Atendimento CNA (0800 710 4357), e pede providências quanto à demora no atendimento, bem como "que o help desk faça contato com ele".*

*Solicitamos comunicar à Ouvidoria que medidas contratualmente previstas são tomadas junto à empresa prestadora de serviços da CNA para que falhas semelhantes à ocorrida sejam evitadas, bem como informar acerca da impossibilidade do contato da CNA ("help desk ") com o manifestante por restrições do contrato, que não prevê esse tipo de comunicação "CNA -> usuário", exceto por e-mail em resposta a chamados efetivados/protocolados.*

*Sugerimos, também, orientar a Ouvidoria a colher dados complementares para esse tipo de manifestação para que seja possível investigarmos os registros junto à CNA, como por exemplo: data e horário aproximado das ligações, número do telefone originador da chamada.*

DÚLIO MENDES SOARES

Supervisor da Seção de Serviços e Sistemas Nacionais

CGGOV/SETIC/CSJT

## 2 | Requisitos para a remoção

#### MANIFESTAÇÃO

##### Ocorrência nº 249.568

*Com as restrições de recursos do orçamento federal, lei 13408/16 porque a JT ainda insiste no critério de três anos de exercício para permuta, remoção e redistribuição entre os Tribunais? Qual a necessidade de manter por dois anos servidores impedidos de permuta bilateral, sem ônus, de cargos equivalentes no âmbito dos Tribunais? E finalmente, não é hora de rever o tempo de estágio probatório, ou será que os supervisores dos servidores não conseguem avaliar um profissional num período de 3 a 6 meses? Para que servem os currículos solicitados e entregues quando das nomeações?*

#### RESPOSTA

##### INFORMAÇÃO CSJT.CGPES Nº 47/2017

[...]

*Em resposta, cumpre informar que a jurisprudência do CNJ admite a exigência por parte dos Tribunais de tempo mínimo de permanência na localidade em que tomou*

posse, considerando a necessidade de preservação do interesse público na organização dos serviços da Administração, a exemplo dos Processos CNJ-PCA 0005135-37.2011.2.00.0000, 0005169-12.2011.2.00.0000 e 0005594-39.2011.2.00.0000.

Quanto ao período de duração do estágio probatório, este não é definido pela própria Administração/ mas obedece à previsão contida no art. 20 da Lei nº 8.112/1990, e segue o prazo de 3 anos previsto no art. 41 da Constituição Federal, com redação dada pela Emenda Constitucional 19/1998, conforme esclarecido pelo CNJ no Pedido de Providências nº822/2006.

No que tange à solicitação de currículos quando da nomeação de servidores, trata-se de procedimento facultativo que visa complementar o cadastro dos servidores, e servem, via de regra, para lotar os recém-ingressos, na medida do possível, em unidades que possam melhor aproveitar suas qualificações.

De toda sorte, desde a posse, o servidor possui o dever de lealdade à instituição (art.116, inciso II, da Lei nº 8.112/1990), de forma que deve prestar com honestidade as informações relativas a seus conhecimentos e aptidões quando solicitadas, além de cumprir com seu dever de obediência às ordens superiores (art. 116, inciso IV, da Lei nº 8.112/1990).

ROSA AMÉLIA DE SOUSA CASADO

Coordenadora de Gestão de Pessoas

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho atendeu a **825** manifestações, por meio do Disque-Ouvidoria (**70%**) e do formulário eletrônico (**30%**).

Destacaram-se, neste trimestre, alguns atendimentos a manifestações acerca do Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), de concursos e gestão de pessoas, e de andamento processual no âmbito dos TRTs.

Dentre as atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral do CSJT, houve uma série de cursos “Smart Work”, voltados ao aperfeiçoamento profissional dos servidores lotados na unidade.

Como iniciativa de cooperação entre ouvidorias públicas, fez-se visita à Ouvidoria do Metrô-DF a fim de conhecer seus procedimentos de atendimento por meio de aplicativos de mensagens instantâneas.

Além disso, a partir do fim de junho, deu-se início a um processo de reorganização dos postos de trabalho em vista de simplificar os procedimentos de atendimento ao público. Esse processo será concluído em dezembro próximo.

Brasília, 28 de julho de 2017.

**PLACIMARIO FERREIRA**  
**Ouvidor Auxiliar**