



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2017

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Ouvidoria-Geral
Brasília, 16 de fevereiro de 2018.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho: Secretaria-Geral do CSJT

Supervisão: Placimario Ferreira

Coordenação: Alexandre Caxito Santos

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão: Alexandre Caxito Santos, William Barbosa Dutra e Gabriel Bomfim.

Formatação: Alexandre Caxito Santos

Estrutura da obra:

INTRODUÇÃO

1. ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA
2. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL
3. EVENTOS E ATIVIDADES

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
ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA	6
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS.....	6
EVENTOS E ATIVIDADES.....	8
DESTAQUES DO ANO	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

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, então Presidente do CSJT. 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 Anual, conforme o mencionado Regulamento, no artigo 9º, inciso VIII, deve ser entregue ao Ministro Conselheiro Ouvidor, por meio da Secretaria-Geral, com o intuito de informá-lo acerca de todas as atividades realizadas pela Ouvidoria no período em questão.

Nas páginas seguintes, propõe-se uma análise articulada em três partes: (1) Atividades de gestão interna; (2) Manifestações atendidas; (3) Eventos e Atividades. E se encerra com algumas breves apreciações.

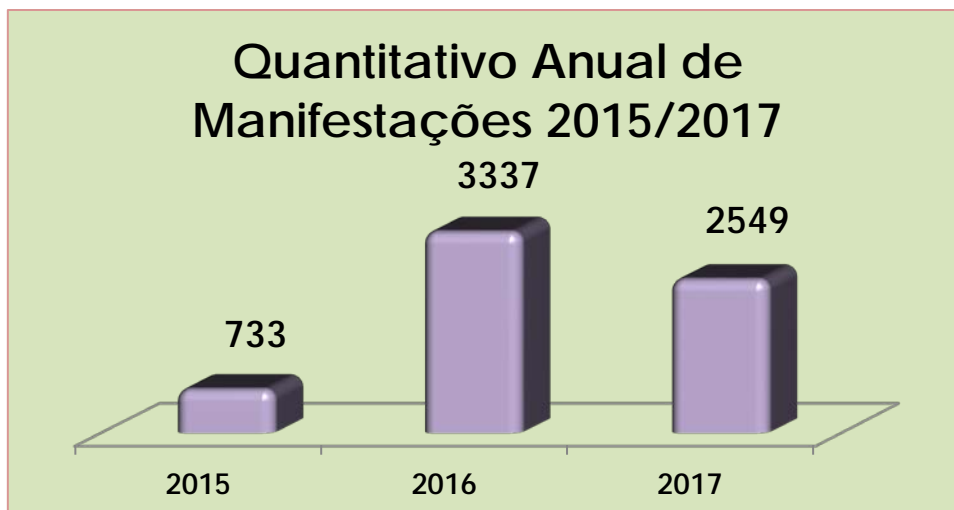
ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA

O ano de 2017 foi expressivo para a Ouvidoria-Geral no que concerne à sua gestão interna. Dentro do Projeto 2017 “Servir para Servir”, alguns objetivos relevantes foram atingidos:

1. **Capacitação interna dos servidores.** Cursos “Smart Work”, para aperfeiçoar a qualidade profissional da equipe da Ouvidoria-Geral. Assuntos tratados: gestão inteligente da informação; rotina inteligente de trabalho; expressão inteligente de ideias e uso da linguagem cidadã.
2. **Aperfeiçoamento dos procedimentos da Ouvidoria.** Estudo extenso acerca dos fluxos internos de atendimento. Preparação de minuta de documento para regulamentação dos fluxos e procedimentos da Ouvidoria do Conselho.
3. **Reestruturação organizacional.** Redução do número de servidores e otimização da divisão de trabalho. Aprimoramento da gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Renovação das metodologias de trabalho da Central de Atendimento Especializado (CAE).

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

A evolução dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do CSJT pode ser conferida, de agosto de 2015 a dezembro de 2017 (período em que esta Ouvidoria-Geral foi instituída), no gráfico a seguir:



A Ouvidoria-Geral, desde que foi oficialmente inaugurada, realizou atendimento de **6.619** manifestações. No ano de 2017, ela recebeu **2.549** manifestações e **12** pedidos de acesso à informação, referentes ao CSJT.

Convém destacar que, em comparação com o ano de 2016, registrou-se diminuição de 788 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-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.

A segunda causa de redução diz respeito à reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT. 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 eficiente. Em outras palavras, transformar a redução quantitativa em desenvolvimento qualitativo.

EVENTOS E ATIVIDADES

Durante o ano de 2017, vários foram os eventos realizados pela Ouvidoria-Geral, outros contaram com a participação de seus membros e também ocorreram atividades inerentes à sua missão.

1) Visita à Ouvidoria do METRÔ-DF

No mês de abril, como forma de ampliar o conhecimento e melhorar o tratamento dado ao público alvo da Ouvidoria-Geral do CSJT, os servidores Alexandre Santos e William Dutra realizaram visita à Ouvidoria do Metrô-DF.

O objetivo da visita foi obter informações sobre a implantação e funcionamento do serviço de atendimento ao público por meio da ferramenta de mensagens eletrônicas *WhatsApp*. Os servidores foram recebidos pela ouvidora do Metrô-DF, senhora Flávia Xavier Araújo, que, em breve apresentação, explicou que a utilização dessa ferramenta tem melhorado a gestão de diversos problemas do Metrô, sendo possível identificar, com mais agilidade e rapidez, as demandas dos usuários. A ouvidora ressaltou também que um dos desafios é a regulamentação de tal serviço, a fim de criar regras claras sobre o uso do *WhatsApp*, como tipos de demanda e horários de atendimento. Segundo ela, ainda há necessidade de aprimoramento da operacionalização da ferramenta, tendo em vista as peculiaridades do tipo de serviço prestado pela Ouvidoria do Metrô-DF.

2) Cursos "Smart Work"

A partir do Projeto 2017 "Servir para servir", a Ouvidoria-Geral promoveu, de fevereiro a maio, uma série de cursos, destinada aos servidores da unidade, a fim de elevar a qualidade profissional do serviço prestado aos cidadãos. Ouvidoria com mais profissionalismo para servir mais e melhor!

A série de cursos recebeu o nome de "Smart Work" e foi elaborada com base em metodologia contemporânea de otimização dos processos de trabalho. Os cursos realizados foram os seguintes:

Smart Info: organização inteligente das informações (3 módulos);

Smart Routine: rotina inteligente de trabalho (3 módulos);

Smart Expression: expressão inteligente de ideias (4 módulos) e

Linguagem Cidadã: fugindo do "burocratês" (3 módulos).

3) Ouvidoria do CSJT no Facebook

Em parceria com a Divisão de Comunicação do CSJT (DCCSJT), a Ouvidoria-Geral começou a atuar na página do Facebook do Conselho. Dois estagiários, treinados e supervisionados por servidores da Central de Gestão de Informação, respondem às manifestações atinentes à Ouvidoria. São questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concursos públicos, entre outros assuntos.

4) Semana Nacional de Ouvidoria e de Acesso à Informação (Março)



5) Reuniões Ordinárias do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv)

Cuiabá-MT (Dezembro)



Brasília-DF/TST (Setembro)



Brasília-DF/TST (Março)



DESTAQUES DO ANO

1 | Distribuição de cargos nos TRTs

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 259.231

Prezados,
Boa Tarde.

Gostaria de solicitar esclarecimentos acerca dos critérios utilizados para a distribuição de cargos de servidores entre os Tribunais Regionais do Trabalho (csjt.gp.sg.cfin nº 8/2017).

Gostaria de requerer também esclarecimentos acerca do não envio de autorização de provimento de cargos de servidores para o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, sendo que a autorização foi concedida para outros tribunais que se encontram em situação semelhante.

Aguardo retorno.

RESPOSTA

Informação nº 224/2017 - CSJT.CFIN

Trata-se de informação, tendo por base a Lei nº 12.527/2011, lei de acesso à informação, efetivada junto à Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, por meio da ocorrência em epígrafe, com a finalidade de ter conhecimento sobre provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

A interessada efetivou questionamentos acerca dos provimentos realizados no âmbito da Justiça do Trabalho em 2017.

Esta Coordenadoria, instada a se manifestar sobre o assunto em tela, procurou responder de forma direta e objetiva os questionamentos.

Dessa forma, importa informar que a matéria em comento encontra-se inculpada ainda na Recomendação CSJT N.º 21/2017, que trata da adoção de providências por parte dos Tribunais Regionais do Trabalho acerca do cumprimento do disposto no artigo 103 da Lei nº 13.408/2016 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2017).

O aludido artigo, dentre outros, contém o seguinte conteúdo:

Art. 103. Para atendimento ao disposto no inciso II do § 1º do art. 169 da Constituição Federal, observado o inciso I do mesmo parágrafo, ficam autorizadas as despesas com pessoal relativas à concessão de quaisquer vantagens, aumentos de remuneração, criação de cargos, empregos e funções, alterações de estrutura de carreiras, bem como admissões ou contratações a qualquer título, de civis ou militares, até o montante das quantidades e dos limites orçamentários constantes de anexo específico da Lei Orçamentária de 2017, cujos valores deverão constar de programação orçamentária específica e ser compatíveis com os limites da Lei de Responsabilidade Fiscal.

(...)

§ 3º O anexo de que trata o caput considerará, de forma segregada, provimento e criação de cargos, funções e empregos, indicará expressamente o crédito orçamentário que contenha a dotação dos valores autorizados em 2017 e será acompanhado dos valores relativos à despesa anualizada, facultada sua atualização pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, durante a apreciação do projeto no Congresso Nacional, no prazo fixado pelo § 5º do

art. 166 da Constituição Federal.

(...)

§ 6º Os Poderes, o Ministério Público da União e a Defensoria Pública da União Publicarão no Diário Oficial da União, até trinta dias após a publicação da Lei Orçamentária de 2017, demonstrativo dos saldos das autorizações para provimento de cargos, empregos e funções, mencionadas no caput, constantes dos anexos específicos das Leis Orçamentárias de 2015 e 2016, que poderão ser utilizadas no exercício de 2017, desde que comprovada a existência de disponibilidade orçamentária para o atendimento dos respectivos impactos orçamentários no exercício de 2017.

(...)

§ 8º A implementação das alterações nas despesas de pessoal e encargos sociais, previstas no art. 102, fica condicionada à observância dos limites fixados para o exercício de 2017 e desde que haja dotação autorizada, nos termos deste artigo, igual ou superior à metade do impacto orçamentário-financeiro anualizado".

(...)

§ 12. As admissões autorizadas no anexo específico previsto no caput, ficam restritas:

(...)

IV – àquelas decorrentes de concursos públicos autorizados até 31 de agosto de 2016, limitadas à quantidade de vacâncias que venham a ocorrer em 2017 ou de cargos e funções criadas a partir de 2016, e até o respectivo número de vagas previstas ou com prazo improrrogável vincendo em 2017;

Ademais, os critérios utilizados no âmbito deste Conselho para efetivar a distribuição das nomeações autorizadas em lei seguem os seguintes pressupostos:

O anexo V da Lei Orçamentária Anual LOA é o dispositivo legal que contém as autorizações para admissões ou contratações de pessoal a qualquer título no âmbito da Administração Pública Federal, tendo autorizado para a Justiça do Trabalho em 2017, o provimento de 369 cargos e funções vagos.

Nesse aspecto, é oportuno esclarecer que as nomeações de cargos estão condicionadas ao atendimento dos requisitos previstos no art. 103, da Lei 13.408, de 26 de dezembro de 2016 - LDO 2017, acima especificada.

O aludido dispositivo estabelece que as admissões autorizadas no anexo V estão restritas àquelas decorrentes de concursos públicos autorizados até 31 de agosto de 2016, limitadas à quantidade de vacâncias que venham a ocorrer em 2017 ou de cargos e funções criadas a partir de 2016, e até o respectivo número de vagas previstas ou com prazo improrrogável vincendo em 2017.

Dessa forma, as unidades técnicas deste Conselho avaliaram o comportamento da despesa de pessoal para a apuração da existência de disponibilidade orçamentária com vistas a autorizações para provimentos dos cargos na Justiça do Trabalho, que foram distribuídos consoante as normas relacionadas à matéria em questão, no presente exercício financeiro.

Brasília, 7 de agosto de 2017.

Katia dos Santos Silva

Coordenadora de Orçamentos e Finanças do CSJT

2 | PROJETO DE LEI ÚNICO DE CARGOS DA JUSTIÇA DO TRABALHO

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 248.820

É com grande estima a vossas excelências que gostaria de solicitar, exercendo a minha Cidadania, que seja votado o PL único de cargos da Justiça do Trabalho na próxima reunião do Órgão Especial do TST, tendo em vista o prazo final para dar entrada ser 15/04/17. Certo do retorno, renovo meus protestos de consideração.

RESPOSTA

Informação nº 7/2017 – CSJT.GP.SG

Cuida-se de ocorrências registradas sob os n. 246.534, 248.801, 248.796, 248.798, 248.820, 248.830 e 248.836/2017, acerca da apreciação pelo Órgão Especial do Tribunal Superior do Trabalho do projeto de Lei único de criação de cargos para a Justiça do Trabalho.

Informo a V.S.^a que por força da decisão proferida nos autos do processo TST Mandado de Segurança nº 021202-52.2016.5.00.0000, encontra-se sobrestada qualquer decisão de encaminhamento de novos projetos de lei pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho ao Órgão Especial do TST, enquanto pendente o julgamento da matéria.

Atenciosamente

Marcia Lovane Sott

Secretária-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

3 | Informações pessoais no Diário Eletrônico da JT

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 263.804

Manifestante informa que seu processo nº 118700-16.2012.5.17.0001 que no momento esta concluso para decisão no Gabinete da Ministra Maria Helena Mallmann e tramita em SEGREDO DE JUSTIÇA, está disponibilizado nos sites arquivo judicial, escavador e busca oficial de forma publica, inclusive com transcrição de acordão publicado e nome completo das partes. Anteriormente o mesmo foi disponibilizado no site jusbrasil, mas já retirado do mesmo. Em contato com o Tribunal Regional Trabalho do Espirito Santo, foi informado de que a responsabilidade de manter sigilo do processo seria do CSJT, sugerindo-se assim que faça contato com o Tribunal Superior do Trabalho.

Esclarece que possui os e-mails de contato com TRT 17 endereçando a responsabilidade ao TST. Solicita providencias sobre o ocorrido.

RESPOSTA

INFORMAÇÃO CSJT.SG.DEJT N° 001/2017

Em atenção à solicitação contida na Ocorrência n.º 263804, da Ouvidoria, recebida pela Gestão Nacional do DEJT em 20/9/2017, informo o que se segue:

1. Conforme o disposto no art. 19 do Ato Conjunto TST.CSJT.GP n. 15/2008, que instituiu o DEJT, o conteúdo das matérias disponibilizadas no Diário é de responsabilidade

exclusiva da unidade que o produziu.

2. Ademais, estabelece o referido Ato Conjunto que, após a disponibilização, não poderão ocorrer modificações ou supressões nos documentos, bem como que eventuais modificações deverão constar de nova publicação. Para alteração de conteúdo publicado, só permitida em casos excepcionais, será necessária a determinação do Presidente do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho ou a manifestação expressa de autoridade judicial:

Art. 21, Após a disponibilização no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, não poderão ocorrer modificações ou supressões nos documentos, Eventuais retificações deverão constar de nova publicação.

§ 1º Excepcionalmente, mediante determinação do Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho ou de manifestação expressa de autoridade judicial poderão ser efetuadas pela Gestão Nacional supressões em documentos disponibilizados quando o conteúdo veiculado:

I- for incompatível com a finalidade do Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho ou

II- estiver protegido por segredo de justiça.

§ 2º Na ocorrência de uma das hipóteses previstas no parágrafo anterior, a Gestão Nacional abrirá expediente próprio, do qual constará o registro do pedido e das providências adotadas.

3. O Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho - DEJT observa as orientações técnicas estabelecidas na Resolução CSJT.GP n.º 139, de 24 de junho de 2014, para inibir a captura automatizada de dados de reclamantes e reclamados no Judiciário do Trabalho.

4. As informações processuais potencialmente prejudiciais aos jurisdicionados não são obtidas diretamente nos sítios eletrônicos mantidos pela Justiça do Trabalho o que dificulta o controle dessas iniciativas por parte da Gestão Nacional do DEJT.

5. Os sites jusbrasil.com.br, arquivojudicial.com e escavador.com.br, entre outros, republicam o conteúdo de decisões judiciais proferidas pelos órgãos da Justiça do Trabalho, bem assim de outros órgãos da Administração Pública e não têm qualquer vinculação aos órgãos da Justiça do Trabalho. Esses sites acessam as publicações oficiais, via internet, e fazem cópias dos conteúdos, construindo seu próprio banco de dados.

Assim, s.m.j., o Reclamante deverá solicitar as providências quanto ao cumprimento da aplicação do segredo de justiça à Unidade onde estiver tramitando o processo.

Respeitosamente,

Lilian Pinheiro Dantas

Gestora Nacional do Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho-DEJT

4 | Reclamação sobre a Central Nacional de Atendimento (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.

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

5 | RUÍDO NO ATENDIMENTO DADO PELA CNA

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 245.203

Busquei atendimento hoje junto à central nacional de atendimento da Justiça do Trabalho (08002006272) - protocolo de atendimento 2017 0221 1000 1325, cujas informações me foram prontamente fornecidas pelo atendente Maurício.

No entanto, a qualidade do som ambiente durante todo o atendimento foi horrível, com muitos ruídos altos ao fundo, compostos por vozes de outros atendentes, onde inclusive era possível ouvir risos e falas e certamente demais outros atendimentos. Na verdade, o que se ouvia ao fundo - BEM ALTO - parecia o ambiente de uma verdadeira festa de adolescentes. Apesar de contar com 56 anos e possuir capacidade auditiva bastante razoável, tive certa dificuldade em ouvir bem as informações prestadas, mas imagino outros colegas que possuam dificuldades de audição. Por entender necessário avaliar a qualidade dos serviços prestados, e cientificar os senhores, visando à melhoria dos mesmos, registro o presente.

RESPOSTA

Memorando CSJT.CGGOV nº 017/2017

Trata-se da Ocorrência de Ouvidoria n° 245.203 na qual a manifestante informa que, apesar de ter sido prontamente atendida, a qualidade do som ambiente durante todo o atendimento foi horrível, com ruídos, vozes e risos ao fundo da ligação pela prestação de serviço da Central Nacional de Atendimento (CNA), e solicita providências a esse respeito. O número de protocolo de atendimento na CNA é 2017022110001325.

Com base na Informação SSSIS n° 10/2017, sugiro informar à Ouvidoria que medidas contratualmente previstas serão adotadas junto à empresa prestadora de serviços da CNA para que falhas semelhantes não voltem a ocorrer.

Encaminhado para análise e prosseguimento.

Atenciosamente,

Humberto Magalhães Ayres

Coordenador de Gestão e Governança em Tecnologia da informação SETIC/CSJT

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto à gestão interna, nota-se um crescimento progressivo na administração e organização da Ouvidoria-Geral do CSJT. Tanto no aperfeiçoamento dos processos de trabalho quanto na formação permanente dos servidores, a prioridade indiscutível é a excelência no atendimento ao cidadão.

No concernente às manifestações atendidas, observa-se uma diminuição quantitativa das demandas em relação a 2016. Isto se deve tanto à reformulação no registro de dados e como ao processo de correção de várias imprecisões acumulada ao longo dos anos.

No referente aos eventos e atividades, demonstram-se o empenho de valorizar os âmbitos de atuação da Ouvidoria-Geral e a convicção de ter a missão de prestar um serviço de qualidade à sociedade.

O principal intento da Ouvidoria-Geral do CSJT tem sido prestar um serviço de alta qualidade à sociedade. Por isso, ela tem se empenhado em aprimorar a formação profissional de seus servidores e em dinamizar seus procedimentos administrativos. Ela tem se nutrido duma convicção: com maior competência profissional e espírito de equipe, a Ouvidoria-Geral será capaz de servir mais e melhor aos cidadãos brasileiros.

Brasília, 16 de fevereiro de 2018.

PLACIMARIO FERREIRA

Ouvidor Auxiliar