



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA-GERAL

1º/2017

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Ouvidoria-Geral
Brasília, 10 de maio 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

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	7
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, 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 e seu Ouvidor Auxiliar, Placimario Ferreira.

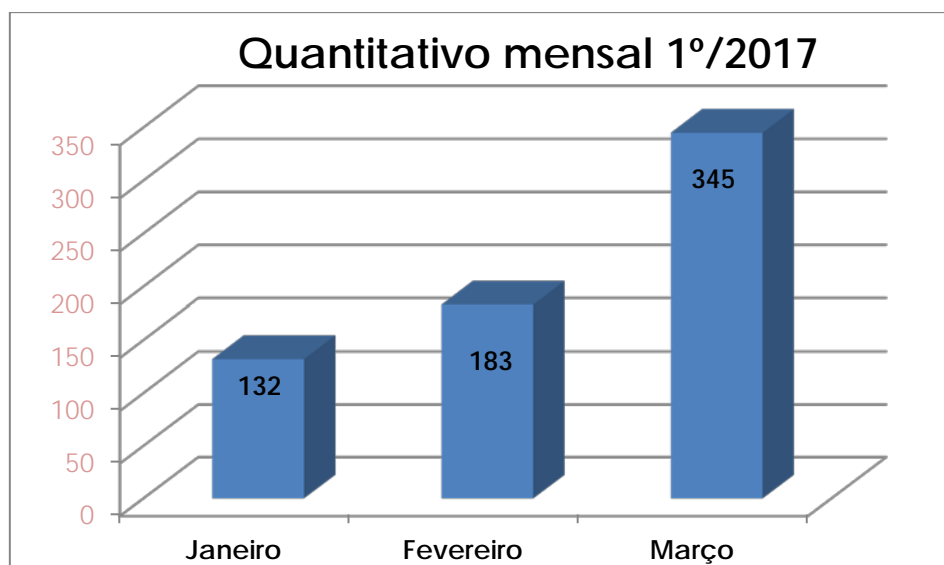
O presente Relatório Trimestral, conforme o supramencionado Regulamento, no artigo 9º, inciso VII, deve ser elaborado e encaminhado à Secretaria-Geral, a fim de aprimorar os procedimentos no âmbito do Conselho.

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.

1

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

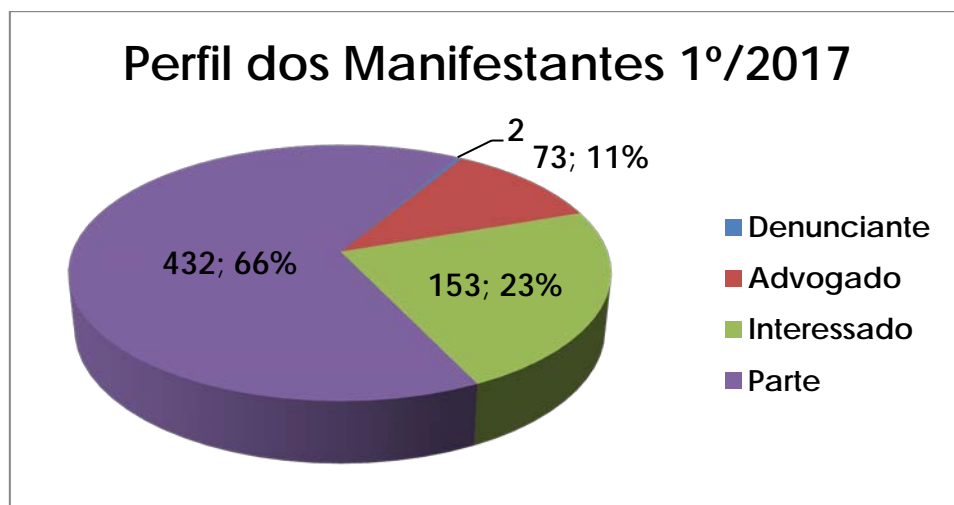
No 1º trimestre de 2017, a Ouvidoria-Geral atendeu a **660** manifestações. Em comparação com o 1º trimestre de 2016 (**840**), houve uma diminuição de **180** manifestações.



2

PERFIL DOS MANIFESTANTES

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo (**66%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**23%**), *Advogados* (**11%**) e **2** *Denunciante*s. Esse perfil mantém a tendência do trimestre anterior.



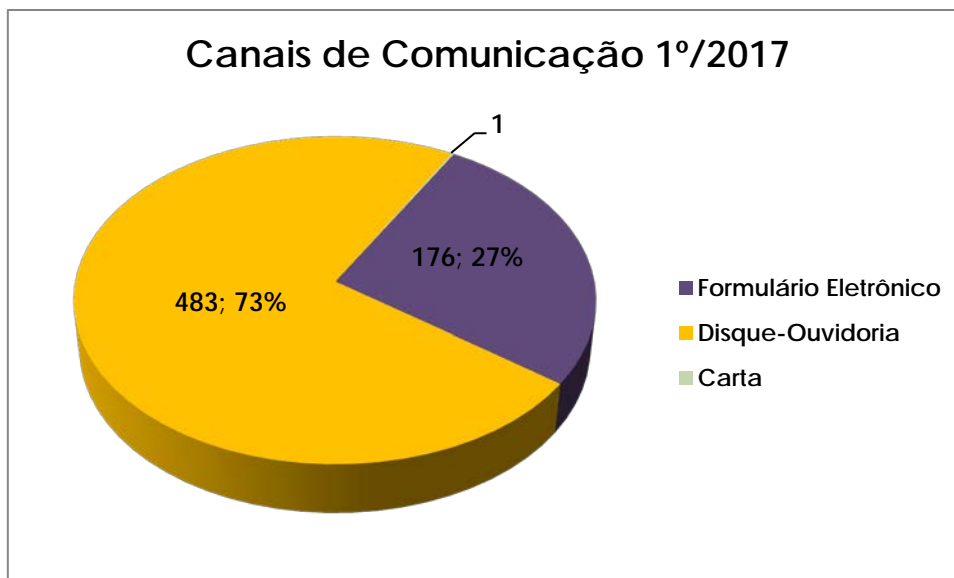
Acerca da proveniência das manifestações, constata-se que os cinco estados com maior número são: São Paulo (**181**), Rio de Janeiro (**65**), Minas Gerais (**58**), Bahia (**41**) e Rio Grande do Sul (**32**).



3

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Esta Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta e atendimento presencial. No 1º trimestre de 2017, **73%** dos atendimentos foram feitos pelo Disque-Ouvidoria e **27%** pelo Formulário Eletrônico.



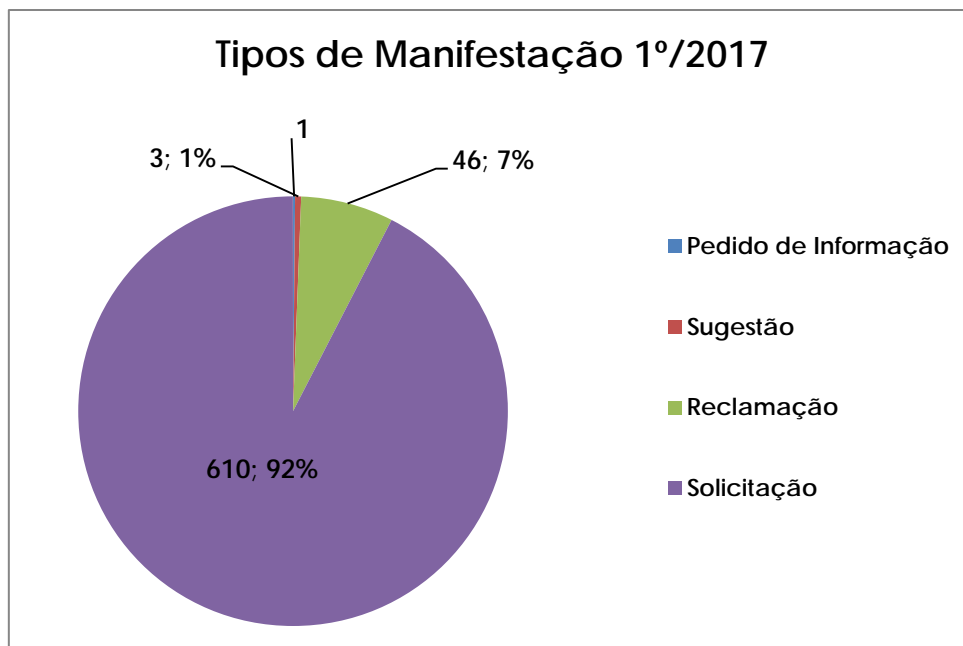
4

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Esta Ouvidoria-Geral 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* (**92%**). A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança uma porcentagem bem menor (**7%**); *Sugestão* (**3** ocorrências) e *Pedidos de Acesso à Informação* (**1** ocorrência).



5

ASSUNTOS PREDOMINANTES

No conjunto das 660 deste trimestre, tivemos predominância dos seguintes assuntos:

PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO PJE-JT

Foram recebidas 30 ocorrências relacionadas ao sistema do Processo Judicial Eletrônico PJe-JT. Nelas os manifestantes demonstravam insatisfação quanto ao uso do sistema: erros no sistema e dificuldades de acessar ou localizar processos.

CENTRAL NACIONAL DE ATENDIMENTO (CNA)

Em relação à Central Nacional de Atendimento, houve registro de 15 manifestações, que abrangeram as seguintes questões:

- a) Solicitação do número telefônico da Central para obter suporte técnico aos Sistemas E-Doc e PJe;
- b) Reclamação de demora na espera por atendimento da CNA;
- c) Reclamação de ruído externo no atendimento da CNA.

CONSULTAS AO CSJT

Houve 17 manifestações de consultas ao Conselho. Essas ocorrências tratam de temas diversos, tais como tecnologia da informação, gestão de pessoas (concursos, servidores), planejamento e orçamento etc.

PROJETO DE LEI ÚNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Foram recebidas 26 ocorrências relacionadas a dúvidas quanto ao efetivo encaminhamento, por parte do CJST, do “Projeto de Lei Único da Justiça do Trabalho”.

6

MANIFESTAÇÕES EM DESTAQUE

1 | ADVOGADA COM DIFICULDADE DE ACESSO AO PJE

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 247.864

Prezados: Sou advogada militante em Curitiba há 16 anos e realmente nunca consegui acessar o sistema PJE sem ter que contratar um técnico em computação, o que torna meu trabalho mais caro e demorado. Estou evitando atender a Justiça do Trabalho e só aceito o trabalho quando não tenho opção. Realmente é um pesadelo na vida dos advogados, todos têm problemas com esse sistema. E, em via de regra, os problemas são gerados pelo próprio PJE, atualizações e desatualizações de Mozilla, Java, Assinados, etc.. Venho requerer providências efetivas para que possamos acessar esse sistema de forma mais racional. Grata.

COMENTÁRIOS

Diante de questionamentos dessa natureza, a partir de orientação do setor de PJe do CSJT, a Ouvidoria elaborou a seguinte resposta padrão:

Em resposta a sua manifestação, informo que sugestões ou reclamações que demandam manutenções evolutivas ao PJe-JT, conforme orientação do próprio Conselho Superior da Justiça do Trabalho, devem ser dirigidas, primeiramente, ao suporte técnico do órgão da Justiça do Trabalho (Vara ou TRT), onde tramita o processo de seu interesse, ou ao Comitê Gestor Regional do PJE por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria do TRT de sua região.

Isso porque a Resolução CSJT nº 94, de 23 de março de 2012, em seu art. 44, determinou que: "Os Tribunais Regionais de Trabalho manterão, no âmbito de suas atribuições, estruturas de atendimento e suporte aos usuários do PJe/JT".

Com isso, a questão será reportada ao Comitê Gestor Regional do respectivo TRT, que poderá, por sua vez, enviá-las ao Comitê Gestor Nacional. O art. 43 da Resolução CSJT 136/2014 estabeleceu que "compete aos Comitês Gestores Regionais avaliar as necessidades de manutenção corretiva e evolutiva do sistema e encaminhá-las ao Comitê Gestor Nacional".

Caso o contato com o Tribunal Regional do Trabalho tenha sido impossível ou insuficiente, é necessário que registre essa sugestão (ou reclamação) na Central Nacional de Atendimento ao PJE pelo número 0800-200-6272 e que anote o número de protocolo para ser informado em futuras manifestações dirigidas à Ouvidoria-Geral do CSJT.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do CSJT

2 | RUÍDO NO ATENDIMENTO DADO PELA CNA

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 245.203

Prezados,

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 a melhoria dos mesmos, registro o presente.

RESPOSTA

Memorando CSJT.CGGOV nº 017/2017

Trata-se da Ocorrência de Ouvidoria nº 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 nº 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

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

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 248.820

Colendo TST,

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

MÁRCIA LOVANE SOTT

Secretária-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste primeiro relatório trimestral de 2017, percebe-se o crescente perfil informativo da Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Foram recebidas 660 ocorrências, das quais mais de 90% consistiram em solicitação de informações, enquanto apenas 7% eram de reclamação.

Destacaram-se, neste trimestre, alguns tratamentos dados a ocorrências sobre o Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT), sobre a Central Nacional de Atendimento e sobre o Projeto de Lei único da Justiça do Trabalho.

Durante o ano de 2017, esta Ouvidoria-Geral se empenhará em prestar um serviço de alta qualidade à sociedade. Para tanto, haverá atividades de aprimoramento da formação profissional dos servidores e de aperfeiçoamento dos procedimentos administrativos. Sem dúvida, com maior competência profissional, a Ouvidoria-Geral do CSJT será capaz de servir mais e melhor os cidadãos do Brasil.

Brasília, 10 de maio de 2017.

PLACIMARIO FERREIRA

Ouvidor Auxiliar