

# Ouvidoria do TST e do CSJT

Primeiros 120 Dias de Gestão 2022/2023

**OUVIDORIA DO TST E DO CSJT**  
**RELATÓRIO - 120 DIAS DA GESTÃO 2022/2024**

**Ouvidora:** Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes

**Ouvidor Substituto:** Ministro Amaury Rodrigues Pinto Junior

**RELATÓRIO:**

A Ministra Ouvidora e o Ministro Ouvidor Substituto foram empossados em 17.10.2022, e apresentam o relatório referente aos primeiros 120 dias de gestão (De 17/10/2022 a 14/02/2023). Dentre os principais pontos de atuação da Ouvidoria do TST e do CSJT no período, destacam-se:

1 – Órgão do TST e do CSJT

Foi solicitada à Presidência do TST e do CSJT, a formalização da Ouvidoria como órgão do TST e do CSJT - Encaminhamento do Ofício TST.OUVIDORIA Nº 132/2022. O assunto está em análise na Secretaria-geral do CSJT.

2 – Portfólio de Sistemas Nacionais - PROAD

Os Exmos Sras Ministros solicitaram a revisão do Ato CSJT.GP.SG 87/2022 que define o portfólio de Sistemas Nacionais de TIC e encaminham relatório de uso do Sistema no âmbito da Justiça do Trabalho, Ofício TST.OUVIDORIA Nº 164/2022.

Como resultado, foi republicado o ATO CSJT.GP.SG.SETIC Nº 87/2022, em decorrência do ATO CSJT GP SG SETIC Nº 04, de 26/01/2023 que tornou obrigatório o uso do PROAD nas Ouvidorias da JT, determinou que todas as Ouvidorias integram o Portal Estatístico das Ouvidorias da JT e determinou a integração do PROAD à plataforma Tramita.gov.br, de modo a possibilitar a completa integração do PROAD-OUV aos sistemas de outros órgãos públicos, especialmente o Sistema SEI, utilizado no CSJT e no TST e em outros órgãos do Poder Judiciário

3 – Adequação do espaço físico da unidade

3.1 - Foi solicitada, autorizada pela Presidência do TST e executada a adequação do espaço físico da Ouvidoria do TST e do CSJT, ante a impossibilidade de sua transferência para o andar térreo, Ofício TST Ouvidoria nº 147/2022 .

A adequação do espaço físico da Ouvidoria foi necessária para aperfeiçoar e melhorar as condições de trabalho, com as seguintes melhorias: criação de sala para a Ministra Ouvidora, fornecer melhores condições para o atendimento da Central de Telefonia (que atende ao TST, ao CSJT e à Ouvidoria); à melhoria do espaço para desenvolvimento do trabalho dos servidores, à criação de espaço para sala de reuniões, para receber os Desembargadores Ouvidores dos TRTs e de outras Instituições e demais autoridades,

além de realizar reuniões periódicas na unidade, e à criação de espaço específico para o atendimento restrito que visa atender a quesito de confidencialidade das demandas presenciais que se apresentem na unidade.

A reforma da Ouvidoria foi efetivada e entregue em 13/02/2023.

3.2 - Agendamento da reinauguração da Ouvidoria do TST e do CSJT, evento que será realizado em 23/02/2023, por ocasião da 34ª Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho - COLEOUV

#### 4 – Criação de indicação visual da Ouvidoria

Solicitada e autorizada pela Presidência do TST a criação de indicação visual da Ouvidoria do TST e do CSJT, iniciativa recomendada pelo CNJ – Conselho Nacional de Justiça, através do Ofício TST.Ouvidoria nº 148/2022.

Ante a impossibilidade de se transferir a Ouvidoria para o andar térreo do Bloco A, tornou-se necessário a execução do projeto para dar maior visibilidade à localização da unidade, além de atender ao determinado na Resolução CNJ nº 432 sobre o assunto.

Foi prevista a colocação de sinais visuais no andar térreo do Bloco A e ainda no 3º andar do mesmo Bloco, onde está localizada a Ouvidoria, para visualização mais clara dos públicos interno e externo.

O projeto encontra-se em andamento.

#### 5 – Carta de Serviços do TST

A Exma Sra Ministra deu continuidade aos procedimentos de alteração da Carta de Serviços do TST e assinatura do novo Ato que a fundamenta, por intermédio do Ofício TST.Ouvidoria nº 155/2022 e conforme o Processo TST 6005074/2022-00. A Presidência encaminhou o Ato TST.GP n.º 28, de 27 de janeiro de 2023, publicado em 27/1/2023, que trata da Carta de Serviços do TST e dos procedimentos necessários para sua alteração periódica. Ao mesmo tempo, a Carta de Serviços alterada foi autorizada e publicada no site do TST, aba Ouvidoria.

A Carta de Serviços é um importante documento do órgão público que tem por objetivo informar à cidadã e ao cidadão a relação dos serviços disponibilizados pelo Tribunal Superior do Trabalho e dos respectivos compromissos de atendimento ao público.

#### 6 – Cargo de Gestão da Unidade

A Ouvidoria solicitou autorização para a alteração do nome do cargo da gestão da Ouvidoria, de “Ouvidora(a) Auxiliar) para “Assessor(a)-Chefe da Ouvidoria”, Ofício TST Ouvidoria nº 162/2022

O pedido foi autorizado pela Presidência do TST e encontra-se em fase de execução.

## 7 – Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho

Participação da Ouvidoria do TST e do CSJT nos procedimentos para preparação da 34ª Reunião do COLEOUV, em 22,23 e 24 de março de 2023 no Auditório Walmir Oliveira Costa, Memorando 026/2022, Ofício TST.Ouvidoria nº 181/2022, Ofício TST Ouvidoria nº 180/2022 e Ofício TST Ouvidoria nº 182/2022.

## 8 – Galeria dos Ouvidores da Justiça do Trabalho

Agendamento da inauguração da foto da Exma Sra Ministra Maria Helena Mallmann na Galeria de Ouvidores da Justiça do Trabalho, Ministra Ouvidora na gestão da Exma Sra Ministra Maria Cristina Peduzzi e na gestão do Exmo. Sr Ministro Emmanoel Pereira. A Galeria está localizada no 3º andar do Bloco A, e o evento deve ocorrer em 23/03/2023, às 17:30 horas.

9 – Participação da Exma Sra Ministra Ouvidora na 33ª Reunião do Colégio de Ouvidores – COLEOUV, realizado nos dias 07 a 09 de novembro de 2022, na cidade do Rio de Janeiro.

No evento, os participantes enaltecem os 10 anos do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho. Foram ministradas palestras sobre a Lei Geral de Proteção de Dados e as Ouvidorias Públicas, Mediação de conflitos nas Ouvidorias Públicas, novas abordagens sobre o Sistema de Gestão de Integridade de Ouvidoria. Ainda, os gestores de Ouvidoria levaram para discussão temas com critérios e procedimentos adotados para aplicar sigilo total em processos de denúncias, o anteprojeto de unificação das páginas iniciais das Ouvidorias nos sites dos Tribunais trabalhistas, apresentação de propostas de aprimoramento dos processos de trabalho das Ouvidorias da Justiça do Trabalho.

10 – Em 18/11/2022, a Exma Sra Ministra fez uma visita oficial à Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região para conhecer as ações promovidas naquela Ouvidoria Regional.

O encontro com as Desembargadoras Sueli Tomé da Ponte e Beatriz Miguel Jiacomini, Ouvidora e Vice-Ouvidora do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª, respectivamente. A Ministra e as Desembargadoras trocaram experiências e falaram sobre melhorias que poderão ser implementadas nas Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas, a fim de ampliar o atendimento à população. Entre as iniciativas estão oferecer atendimento à população de rua, realizar plantão das ouvidorias em dias e horários não úteis e disponibilizar atendimento por meio do aplicativo Whatsapp. A Ministra também conheceu a Ouvidoria da Mulher, regulamentada no Tribunal Regional do Trabalho da 2ª região.

## 11 – Implementação de novo atendimento pelo Balcão Virtual da Ouvidoria

No final de 2022, a Ouvidoria finalizou os procedimentos técnicos para a instalação do Balcão Virtual, sendo mais um canal de atendimento disponibilizado à Sociedade. O canal de atendimento está se mostrando um eficiente instrumento para os manifestantes

que procuram a Ouvidoria, em busca de soluções para suas demandas e esclarecimento quanto aos serviços prestados no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho.

## 12 – Capacitação de servidores

Realização de curso de capacitação, "Técnicas de Resolução de Conflitos para Mediadores" realizado nos dias 24, 29 de novembro, 01 e 06 de dezembro de 2022, com carga horária de 12 horas na modalidade online.

A iniciativa deve-se à possível utilização de conceitos modernos de Mediação em casos pontuais e específicos, de controvérsias, a ser aplicada de forma consensual, ocorridas no âmbito do TST. Os assuntos abordados podem ser assim resumidos: Introdução aos Meios Alternativos de Solução de Conflitos - Conceitos e Legislação Estratégias da Comunicação na Mediação; O Conflito e seus Impactos nas Organizações; A Gestão e Prevenção de Conflitos nas Organizações: Técnicas de Mediação; A Institucionalização da Mediação Realizada pela Ouvidoria; Registros e Gestão Documental dos Atendimentos e Sessões de Mediação.

## 13 – Processos e pedidos de preferência no âmbito da Ouvidoria

Realizar reuniões com os Chefes de Gabinetes para discutir e uniformizar procedimentos quanto aos registros dos processos e pedidos de preferência que são encaminhados para a Ouvidoria

## 14 – Resumo dos Trabalhos concluídos

14.1 - Redefinição do portfólio de Sistemas Nacionais de TIC relativamente ao PROAD e Ouvidorias

14.2 - Readequação do espaço físico da Ouvidoria do TST e do CSJT

14.3 - Alteração da Carta de Serviços do TST e assinatura do novo Ato que a fundamenta

14.4 - Instalação do Balcão Virtual

14.5 - Realização de curso de capacitação, referente à Mediação

14.6 - Alteração da nomenclatura do cargo de gestão da Ouvidoria para Assessor(a)-Chefe da Ouvidoria

## 15 – Propostas de novos Projetos

15.1 – adoção da mediação para casos pontuais e específicos;

15.2 - reorganização da página de Acesso à Informação (sites do TST e do CSJT);

15.3 - criação do relatório de pedidos de agilização mensais destinados aos Gabinetes;

15.4 - criação e publicação da Galeria de Ouvidores no site da Ouvidoria do TST e do CSJT

15.5 - renovação da Cartilha da Ouvidoria;

15.6 – Atualização da Galeria de fotos de Ouvidores do TST e do CSJT, com a aposição da foto da Ministra Maria Helena Mallmann;

15.7 - Estabelecimento de contatos com a Ouvidoria da OAB Nacional;

15.8 - Criação de novo visual do site da Ouvidoria, procedimento a ser feito em conjunto com todas as Ouvidorias da Justiça do Trabalho, via Colégio de Ouvidores da JT, para garantia da padronização necessária;

15.9 - Implantação do Projeto de Atendimento ao público de Rua, nos termos da Resolução CNJ 425/2021, também previsto na Resolução CNJ 432/2021, visando os seguintes objetivos: garantir às pessoas de rua o acesso à Ouvidoria do TST, estabelecimento de um protocolo de atendimento adequado, proporcionar capacitação de servidores para garantir atendimento desburocratizado e humanizado, destinar local ao acondicionamento provisório de pertences pessoais.

15.10 – Tratamento dos processos e pedidos de preferência em conjunto com os Gabinetes

Ministra DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES  
Ouvidora do Tribunal Superior do Trabalho e do  
Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Ministro AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR  
Ouvidor Substituto do Tribunal Superior do Trabalho e do  
Conselho Superior da Justiça do Trabalho