



**PARTICIPAÇÃO  
DIÁLOGO  
TRANSPARÊNCIA  
COMUNICAÇÃO  
INTERAÇÃO**

# **RELATÓRIO**

## **4º TRIMESTRE 2018**





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

## 4º/2018

Tribunal Superior do Trabalho  
Ouvidoria  
Brasília, Fevereiro de 2019.

## 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 e Michelle Alves de Moraes.

### **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
1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS .....	6
2. UNIDADES DO TRIBUNAL.....	11
3. DESTAQUES DO TRIMESTRE .....	18
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO.....	24
4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS .....	24
5. ASSUNTOS PREDOMINANTES.....	28
6. DESTAQUES DO TRIMESTRE .....	29
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT .....	33
7. Pedidos de Informação atendidos.....	33
AÇÕES DO TRIMESTRE.....	35
Efetividade das ações de Ouvidoria.....	37
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	38

## INTRODUÇÃO

---

Considerando o Ato nº 505/GDGCA.GP, de 9 de dezembro de 2003, e o Ato nº 102/CSJT.GP.SG, de 7 de agosto de 2015, a Ouvidoria do TST e CSJT apresenta o relatório do 4º Trimestre de 2018, referente aos meses de Outubro, Novembro e Dezembro.

Registre-se o importante apoio da Presidência do TST e CSJT para a assinatura e publicação dos novos normativos que tratam dos procedimentos da Ouvidoria e das ações relativas à Lei de Acesso à Informação, importante passo para a padronização de atividades e a modernização de conceitos, conferindo agilidade e eficiência ao trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Nas páginas seguintes, apresentam-se os resultados desses esforços, podendo ser analisados em cinco partes: (1) Tribunal Superior do Trabalho; (2) Conselho Superior da Justiça do Trabalho; (3) Pedidos de Acesso à Informação; (4) Ações do trimestre; (5) Efetividade das Ações da Ouvidoria.

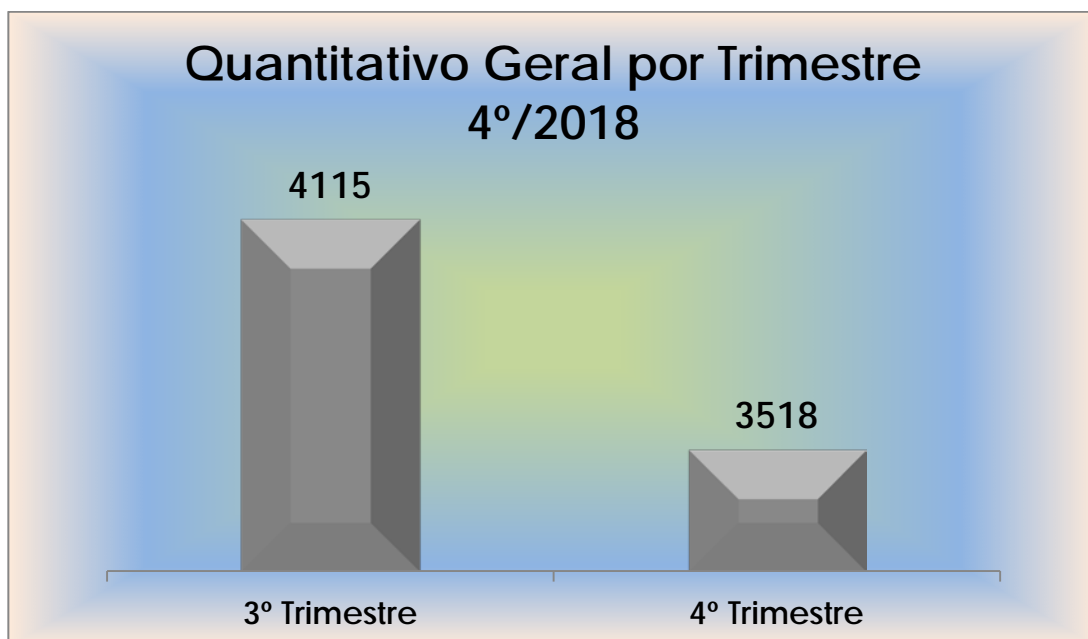
# Tribunal Superior do Trabalho

## 1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

### 1.1. Quantitativo de manifestações

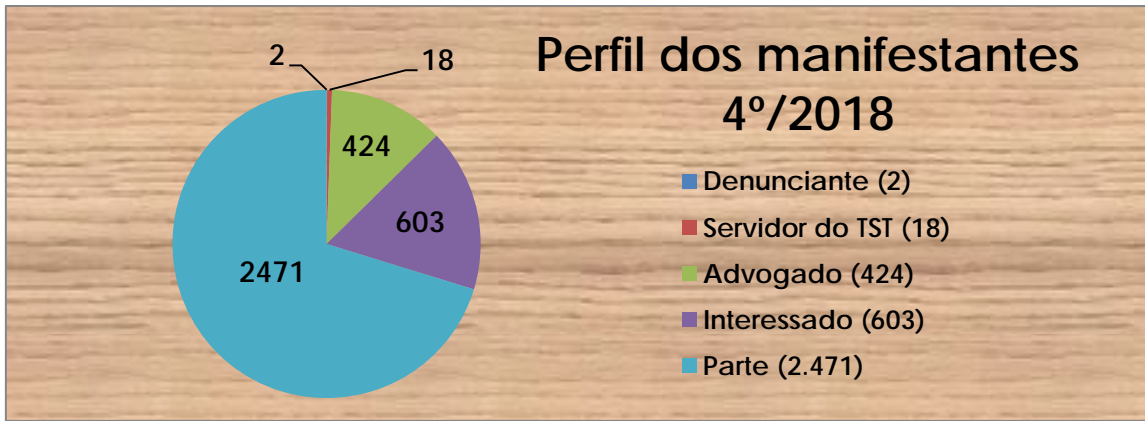
No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria atendeu **3.518** manifestações: sendo que em **outubro** recebeu **1.452**; em **novembro**, foram recebidas **1.248** e em **dezembro**, totalizaram **818** manifestações. Em comparação com o 3º trimestre de 2018, no qual foram recebidas **4.115** manifestações, registrou-se uma diminuição de **597** manifestações, representando um decréscimo de **14,5%**.

Esse decréscimo do 3º para o 4º trimestre já é uma flutuação padrão no ano, devido à suspensão do serviço de formulário eletrônico da Ouvidoria na internet, em virtude do recesso de final do ano judiciário de dez dias a partir do dia 20 de Dezembro.



### 1.2. Perfil de manifestantes

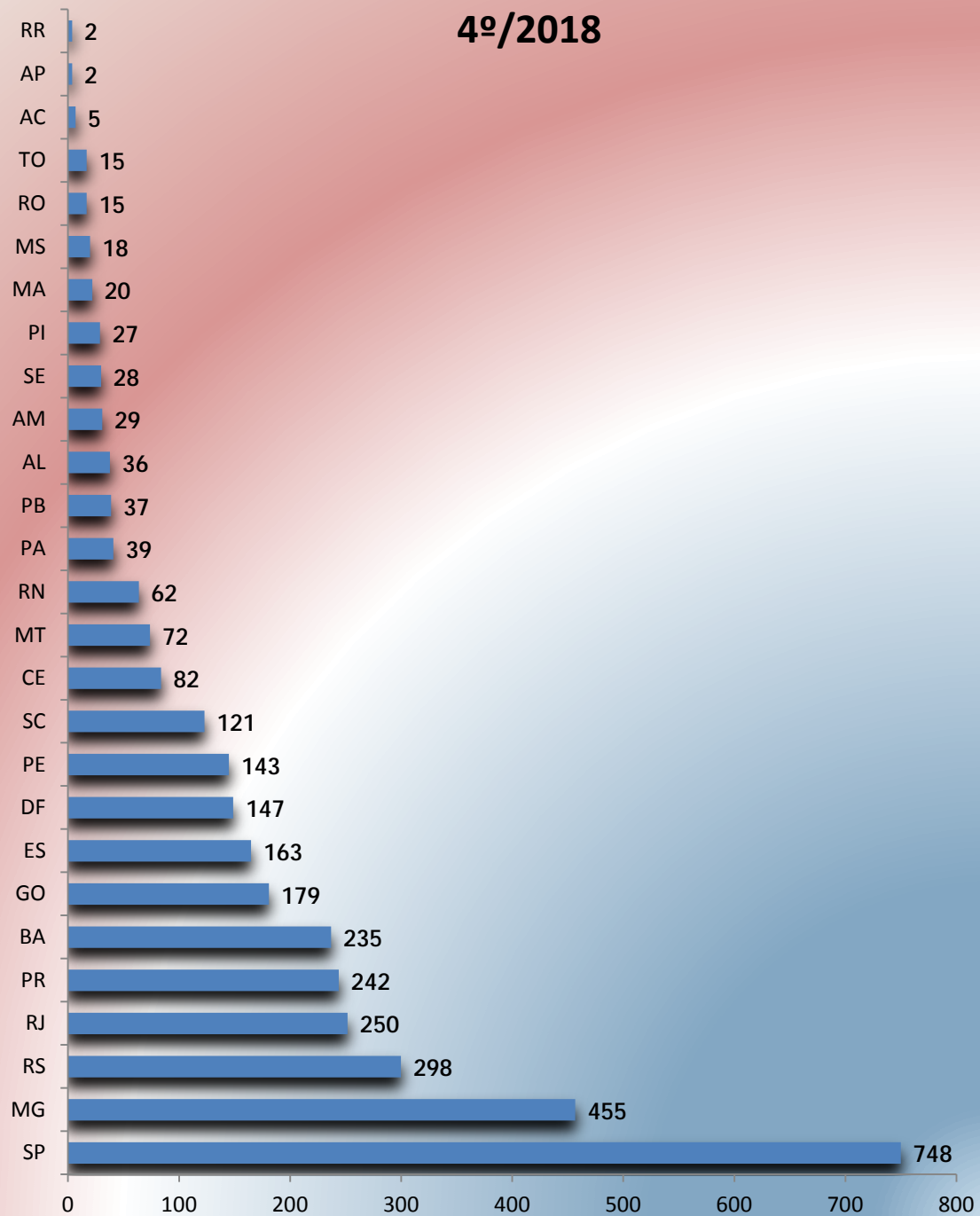
Quanto ao perfil de manifestantes, a maior parte é constituída por *Partes* de processos **2.471 (70%)**. Em seguida, vêm os *Interessados* **603 (17%)**, *Advogados* **424 (12%)**, *Servidores* **18 (0,51%)** e *Denunciante*s **2 (0,05%)**.



Relativamente à origem das manifestações, os estados com maior número são: São Paulo (**748**), Minas Gerais (**455**), Rio Grande do Sul (**298**), Rio de Janeiro (**250**) e Paraná (**242**).

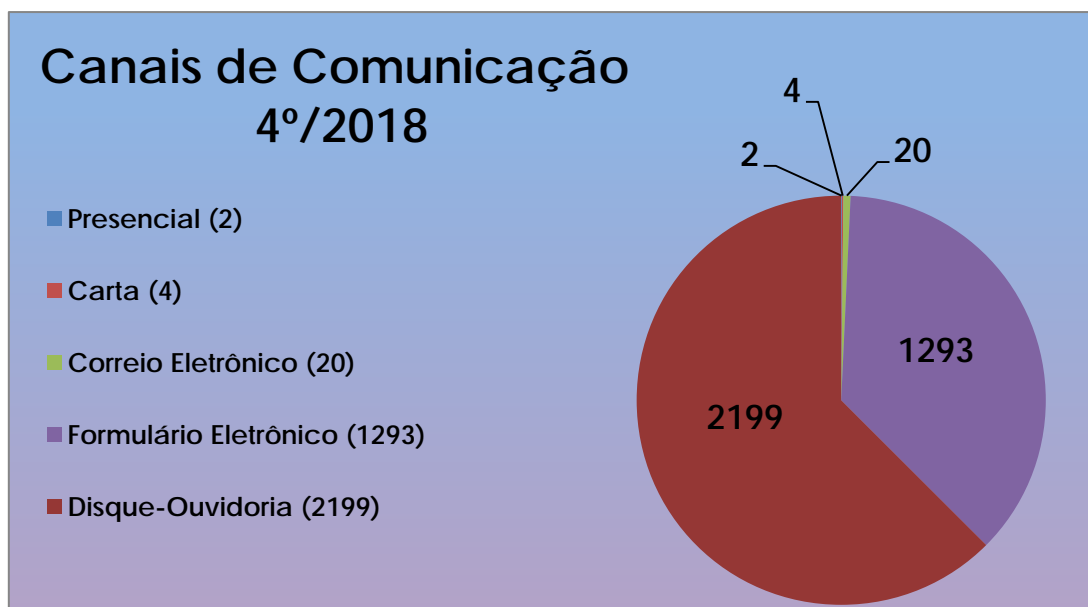


## Proveniência das manifestações 4º/2018



### 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 4º trimestre de 2018, **2.199 (62,5%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **1.293 (36,75%)** pelo formulário eletrônico.



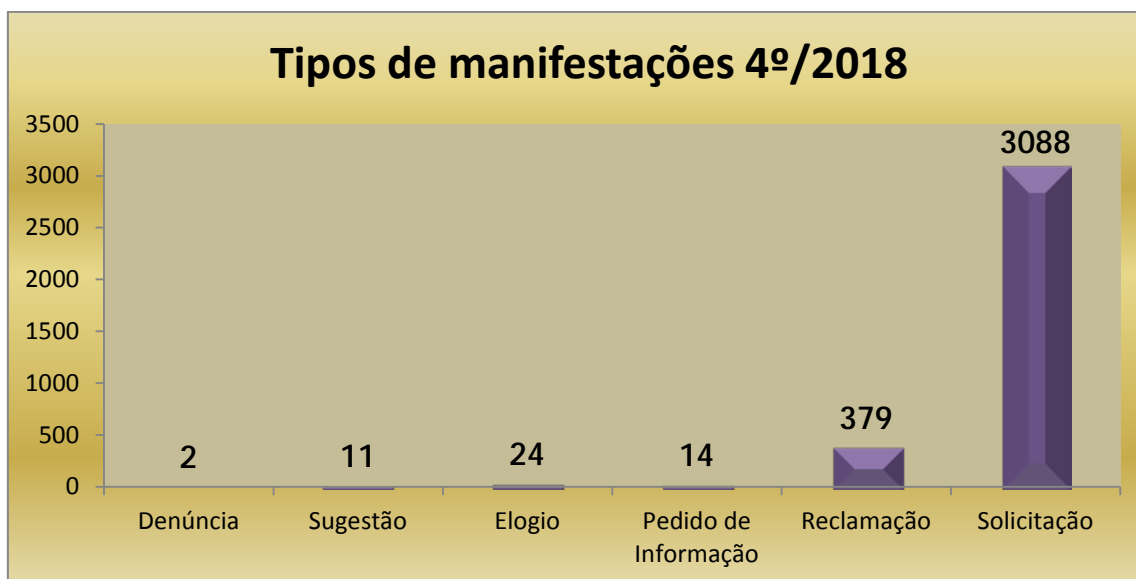
### 1.4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria do Tribunal atende a sete modalidades de manifestação:

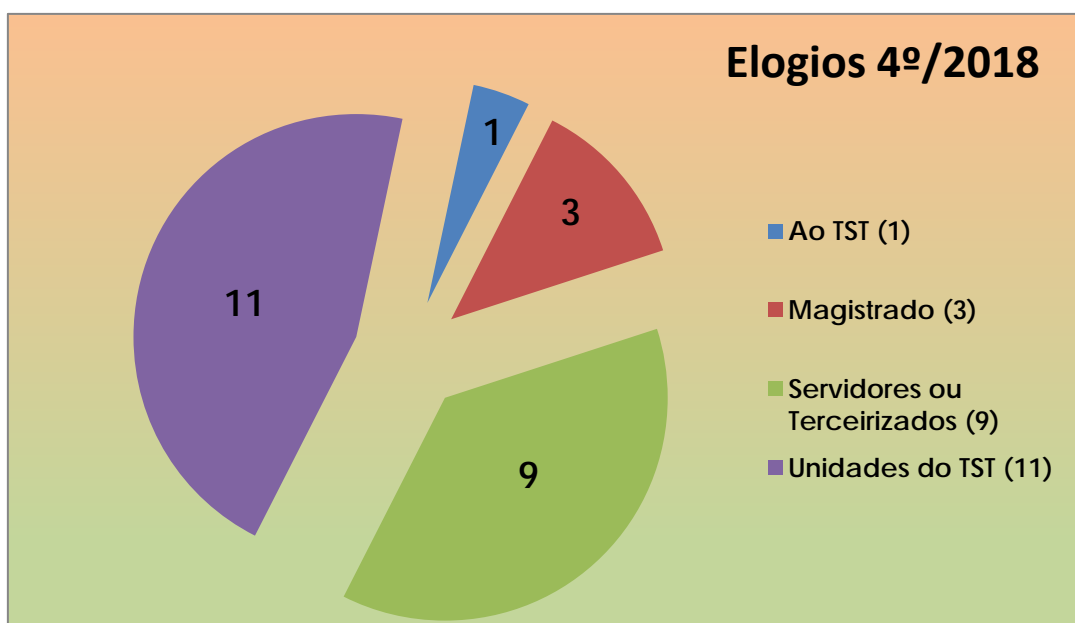
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesse tipo, deve haver necessariamente um requerimento de atendimento ou serviço;
- Reclamação: demonstração de insatisfação e crítica relativa a serviço prestado pelo Tribunal.
- Pedido de Acesso à Informação: solicitação 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*, com **3.088** ocorrências (**87,7%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **1.513** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual bem menor (**10,7%**), ou **379** ocorrências. A quantidade das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Elogios* (**24**), *Pedidos de Acesso à Informação* (**14**), *Sugestões* (**11**) e *Denúncia* (**2**).



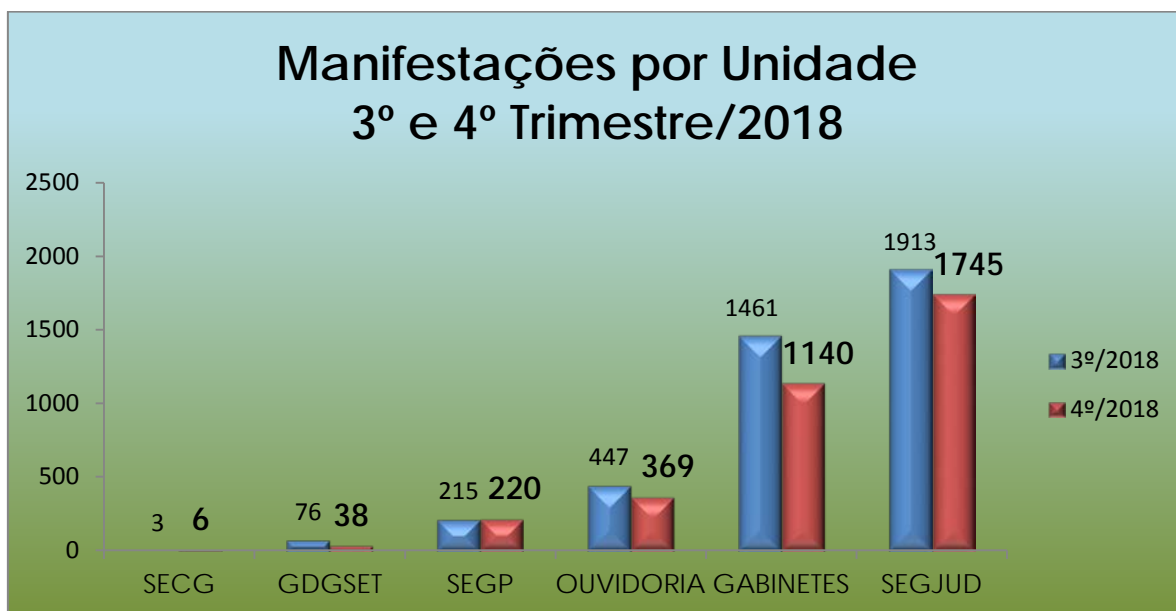
No quarto trimestre, foram recebidos **24** elogios: **11** dirigidos a unidades do TST, **9** a servidores e/ou terceirizados; **3** a magistrados e **1** ao TST, mantendo a média do trimestre anterior.



## 2. UNIDADES DO TRIBUNAL

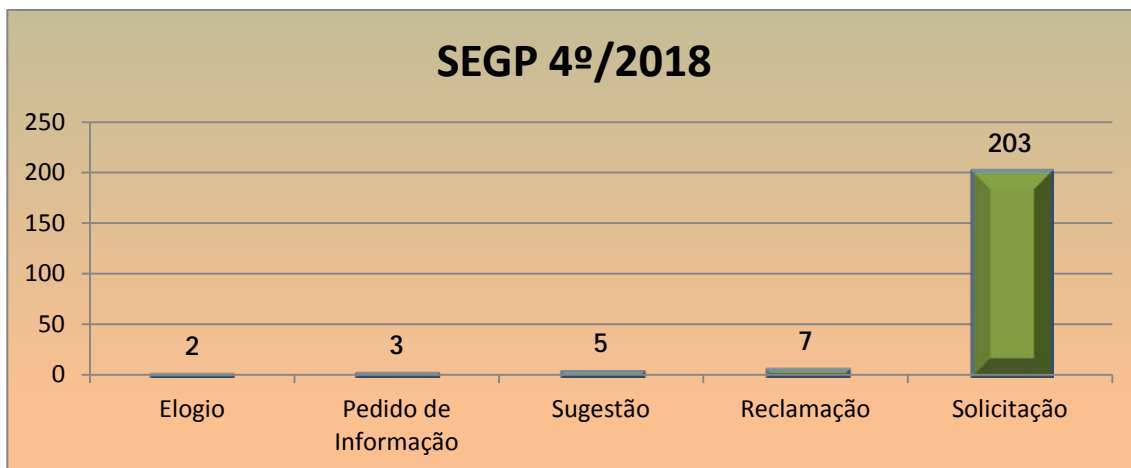
A Ouvidoria do TST, no que lhe compete, tem buscado promover ampla cooperação entre as unidades do Tribunal, a fim de oferecer aos cidadãos-usuários serviço de qualidade e também fortalecer a imagem desta Corte perante a sociedade.

Seguem abaixo os quantitativos de ocorrências classificadas **tematicamente** com as principais **secretarias do Tribunal**. Essas ocorrências, embora na sua maioria sejam respondidas diretamente pela Ouvidoria, são classificadas conforme a relação do assunto com a secretaria fim, como exemplo: **dúvidas sobre andamento processual (SEGJUD)**, **pedidos de agilização em processos (GABINETES)**, **dúvidas sobre formas de peticionamento (SEGP-SETIN)**.



### 2.1. Secretaria-Geral da Presidência (SEGP)

A Secretaria-Geral da Presidência, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do TST, apresentou os seguintes números:



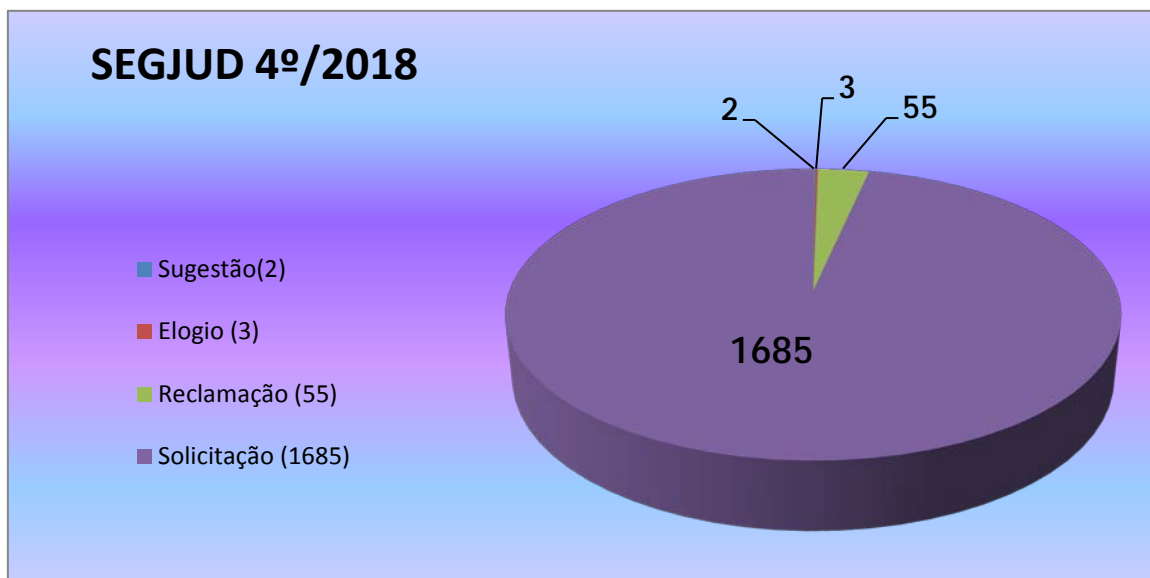
No 4º trimestre de 2018, foram atendidas **220** ocorrências que possuem relação com a SEGP, sendo **203** Solicitações, **7** Reclamações, **5** Sugestões, **3** Pedidos de Informação e **2** Elogios.

Dentre essas, merecem destaque as que tratam dos seguintes assuntos:

- E-DOC (**94**): 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 (**52**): na maioria, dúvidas sobre acesso do sistema;
- CNDT (**40**): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social), solicitação de auxílio na emissão da certidão;

## 2.2. Secretaria-Geral Judiciária (SEGJUD)

A Secretaria-Geral Judiciária, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do Tribunal, apresentou a seguinte estatística:



No 4º trimestre de 2018, foram atendidas **1.745** ocorrências, sendo **1.685** Solicitações, **55** Reclamações, **3** Elogios e **2** Sugestões com relação à SEGJUD.

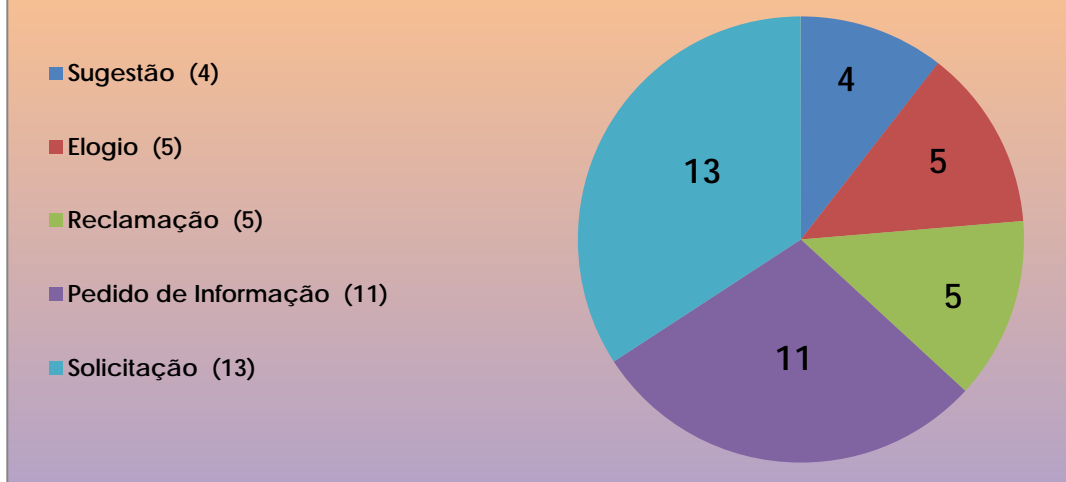
Do total da unidade, **1.513** trataram de andamento processual e também merecem destaque as que tratam dos seguintes assuntos:

- **PREVISÃO DE JULGAMENTO (100)**: solicitação de informações sobre o provável momento de julgamento de processos que se encontram sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes, aguardando decisão final de processo em recurso repetitivo ou recurso extraordinário pelo Supremo Tribunal Federal;
- **PETIÇÃO (25)**: dúvidas sobre realização de peticionamento no TST;
- **DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (33)**: reclamações de demora de processos sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes, aguardando decisão final de processo em recurso repetitivo ou recurso extraordinário pelo Supremo Tribunal Federal

### 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, apresentou os seguintes números:

## GDGSET 4º/2018



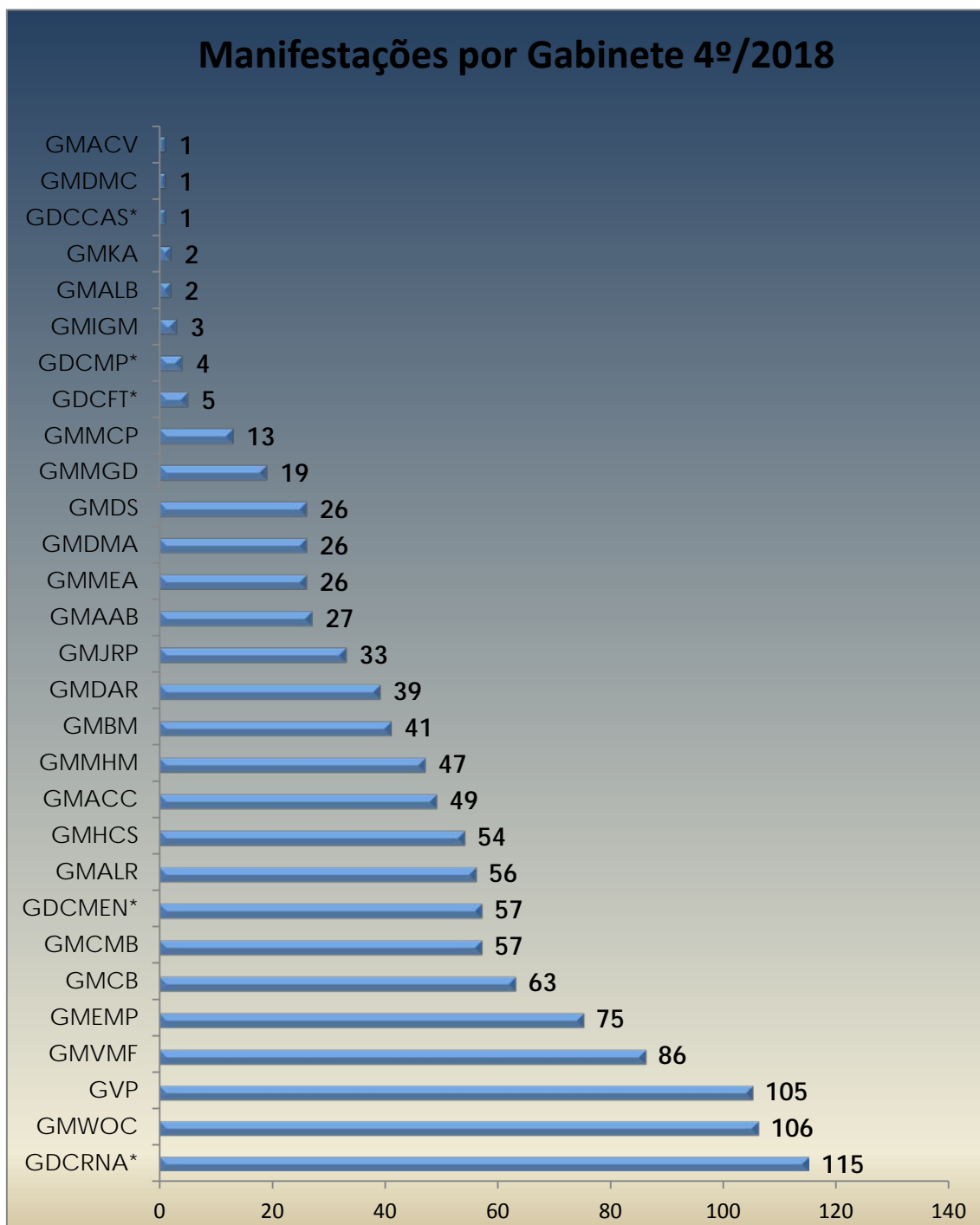
No quarto trimestre de 2018, a Ouvidoria recebeu **38** ocorrências, sendo **13** Solicitações, **11** Pedidos de Informação, **5** Reclamações, **5** Elogios e **4** Sugestões referentes à DGSET.

Dentre essas, merece destaque o assunto abaixo relacionado:

- **CONSULTA AO TST (14)**: Sugestão para curso de capacitação aos servidores que tratam dos pedidos de reembolso médico; Solicita informações referente ao aproveitamento de outros órgãos federais na lista de aprovados do concurso do TST; Requer correções necessárias em proventos de pensão civil; Sugestão de nomeação no TST por aproveitamento.

## 2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores convocados

No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria do TST recebeu **957** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **182** a gabinetes de Desembargadores convocados.



(\*) Desembargadores Convocados:

GDCMEN - Desembargador Ubirajara Carlos Mendes.



GDCRNA – Desembargador Roberto Nobrega de Almeida Filho.

GDCMP – Desembargador Marcelo Lamego Pertence.

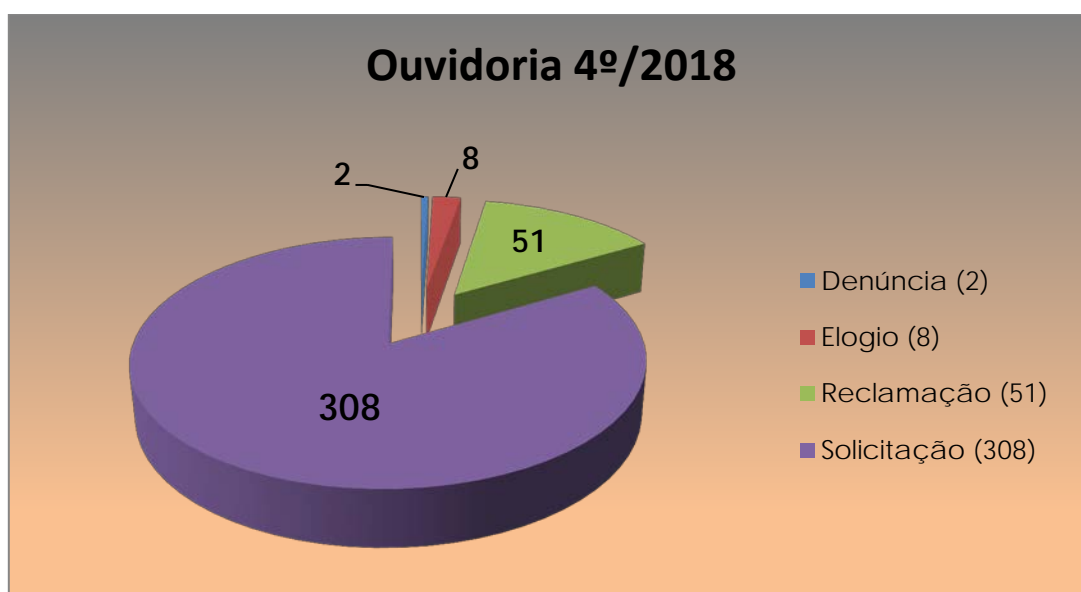
GDCFT – Desembargador Fábio Túlio Correia Ribeiro.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: Gabinete do Desembargador Convocado Roberto Nobrega de Almeida Filho (**115**), Ministro Walmir Oliveira da Costa (**106**), Gabinete da Vice-Presidência (**105**), Gabinete do Ministro Vieira de Mello Filho (**85**) e Gabinete do Ministro Emmanuel Pereira (**75**).

Essas ocorrências relacionadas aos Gabinetes trataram principalmente de três temas: pedido de agilização aos processos com preferência legal (**171**), pedidos de agilização em processos sem preferência legal (**207**), pedidos de agilização em processos enquadrados na Meta 2 do CNJ (**258**) e morosidade processual (231). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e nos outros esclarece ao manifestante a situação do processo.

## 2.5. Ouvidoria

No quarto trimestre de 2018, foram registradas **369** ocorrências cujos assuntos foram classificados tematicamente à unidade Ouvidoria, por não se enquadrarem na classificação temática das principais secretarias do Tribunal. O quantitativo e o percentual das tipologias de manifestação mais representativas foi o seguinte: *Solicitação* **308** (**83,4%**), *Reclamação* **51** (**13,8%**), as quais trataram essencialmente sobre informações sobre o TST, processos não localizados, consulta sobre direitos, insatisfação e inconformismo quanto à decisão judicial, não localização de processos judiciais e elogios.



### **Facebook do TST.**

Neste quarto trimestre de 2018, a Ouvidoria do TST respondeu **267** perguntas na página institucional do TST no Facebook, em comparação com o trimestre passado (**222**), houve um acréscimo de **45** ocorrências, ou seja, **16%** a mais. São questionamentos, em sua maioria, sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs.

### 3. DESTAQUES DO TRIMESTRE

---

Do conjunto de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 4º trimestre de 2018, podem-se destacar as seguintes:

#### 1 | Elogio a prestadoras do Serviço Médico do TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 285.726

*Elogio a Gabrielle Nunes Alves da Silva e Iracy Barros da Silva Freitas, recepcionistas do Serviço Médico-Odontológico, por sua simpatia, paciência e boa-vontade no atendimento aos servidores do TST.*

#### 2 | Elogio à equipe organizadora da Semana do Servidor do TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.710

*Aos organizadores da Semana do Servidor TST - 2018*

*Gratidão é a palavra que melhor define meus sentimentos após um período intenso de atividades no TST. Tentei, na medida do possível, participar dos encontros e atividades que preencheram nossa semana do servidor 2018, única forma de reconhecer todo o trabalho que a CEDEP teve para nos brindar com tantas "aventuras". Só quem já esteve à frente de realização de eventos sabe o quão trabalhoso é organizar, coordenar, comandar e controlar a execução de tarefas, para que tudo saia a contento. Desde a abertura, com a participação do Coral TST/CAPES, regido pelo Maestro e servidor, Carlos Ilha, passando pelas dicas de beleza e maquiagem, o sarau sempre revelando talentos, num momento de total descontração e alegria, até o encerramento, no jardim botânico, com a corrida/caminhada de regularidade, promovida pelo TST em movimento, tudo muito articulado, sincronizado, em perfeita harmonia, mais uma vez a equipe CEDEP se superou e nós, servidores, somos os grandes beneficiados, pois tudo é feito para nos presentear com momentos lúdicos e de imenso prazer, em tempos tão difíceis, áridos, a semana nos foi oferecida como um oásis no meio do deserto e nós aproveitamos e bebemos diretamente da fonte. Muito obrigada à Astrisutra e à Sicoob/ credijustra pelo patrocínio e por acreditar que "tudo vale a pena, se a alma não é pequena".*

#### 3 | Elogio aos servidores da 7ª Turma do e do Gabinete do Ministro Vieira de Mello Filho

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.989

*O manifestante deseja registrar a sua satisfação com o serviço da 7ª turma e agradecer a atenção que o Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho e sua equipe deram ao seu processo. Relata que está muito feliz com os serviços prestados e deseja à toda equipe tudo de bom.*

#### 4 | Elogio aos serviços prestados pela Biblioteca do TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 287.429

*Prezados, Venho agradecer e registrar a minha satisfação com o serviço de envio de cópias de artigos e capítulos de livro, disponibilizados pela Biblioteca. O trabalho da sua equipe é ágil e profissional. Parabéns ao TST e aos seus Bibliotecários.*

#### 5 | Elogio a secretária do Gabinete da Vice-Presidência do TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 287.310

*Estou registrando aqui o meu agradecimento a Sra. Thais (Secretária do Vice-Presidente Dr. Renato de Lacerda Paiva) pelo seu atendimento de forma muito eficiente e esclarecedor, com muita educação e boa vontade. Sou muito grata pelo atendimento que me deu por telefone às inúmeras vezes que liguei. Que Deus a abençoe assim como a todos os que me atenderam.*

#### 6 | Sugestão quanto à Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.192

*Senhores,*

*Tenho notado nos variados exemplares da certidão positiva de débitos trabalhistas com efeito de negativa da base de dados desse Poder Judiciário (CNDT) e que têm sido enviados pelos diversos fornecedores (como a anexada) consta uma redação que imprime uma única palavra (“suficientes”) na página dois do documento, ficando todo o restante da página sem qualquer anotação.*

*Sugiro que haja configuração do documento matriz, notadamente no tópico “INFORMAÇÃO IMPORTANTE”, minuindo a fonte empregada em um ou dois pontos para que o texto se adeque/ajuste à primeira página, evitando assim gastos desnecessários com a impressão da segunda página com parca informação. Sigo à disposição.*

##### RESPOSTA

Memorando SETIN.CDS n. 81/2018

*Senhor Secretário,*

*Em resposta à Ocorrência da Ouvidoria nº286192, informo que o modelo da certidão positiva com efeito de negativa está sendo alterado para evitar a utilização de duas páginas desnecessariamente. Foi identificado que isso só ocorria para o modelo da certidão em questão.*

*A nova do CNDT será implantada na próxima semana, com a alteração citada.*

*Assim, submeto a V.S.<sup>a</sup> e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.*

*Respeitosamente,*

*Coordenadora de Desenvolvimento de Sistemas Substituta  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação*

## 6 | Sugestão quanto ao sistema de segurança por meio de detector de metal na portaria do TST

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.651

*Prezados, boa tarde! Meramente com o intuito construtivo, gostaria de relatar um incidente desagradável ocorrido hoje na sede do Tribunal. Sou servidor da Casa e solicitei entrega de refeição. Ao chegar ao Bloco A, o entregador percebeu que não poderia passar pelo detector de metais, por ser portador de marca-passo. Contudo, não lhe foi oferecida nenhuma alternativa, sequer para chegar ao helpdesk. Foi necessário que eu abandonasse meu posto de serviço no gabinete para recolher a entrega, mas, muito mais sério e importante que isso, esse cidadão, um trabalhador, foi exposto a uma situação verdadeiramente vexatória, em razão de uma condição de saúde que possui. Trago, então, a sugestão de que pessoas medicamente desaconselhadas de passar pelo arco de detecção de metais possam acessar o tribunal por método de segurança alternativo, preservando sua dignidade. Caso já haja uma diretriz nesse sentido, peço que se apure se está sendo fielmente observada para todo e qualquer cidadão que precise adentrar as dependências do Tribunal, em especial aqueles que aqui vêm a trabalho. Agradeço a atenção.*

### RESPOSTA

Memorando SEA n. 076/2018

*Senhor Diretor-Geral da Secretaria,*

*Trata-se da Ocorrência nº 286.651 registrada no Sistema de Ouvidoria, referente à reclamação quanto ao acesso à portaria do TST por cidadão utilizando aparelho marca-passo.*

*A CSET informa que, no caso de portadoras do referido aparelho, se faz necessário apresentar documento comprobatório do uso, por medida de segurança, quando será permitida a entrada às dependências do tribunal sem passagem pelo pórtico detector de metais. Tal procedimento é comum e não há histórico de problemas relacionados ao procedimento.*

*Diante da reclamação, a CSET reiterou esse protocolo de acesso aos colaboradores da área de segurança, sugerindo que se faça contato com o Coordenador de Segurança, sempre que se fizer necessário.*

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

*Respeitosamente,  
Secretário de Administração*

## 8 | Reclamação quanto a erro no sistema de captcha do sítio do TST

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.238

*Queria aqui fazer uma denúncia. Sim, trata-se de denúncia e não de reclamação, pois a TI dessa instituição violou meu direito de acesso à informação neste Portal, já que*

preciso dele para emitir certidões e para ter acesso a tais documentos é necessários a verificação de captchas.

Ocorre que até recentemente era possível fazer uso da possibilidade de ouvir o áudio em Português e agora incluíram o recaptcha em Inglês.

Questiono. Será que o Departamento de Tecnologia da Informação está tão desatualizado assim? Ao ponto de não saberem que há cegos neste país que usam Internet e que são usuários de Portais como este? E o que é mais grave, não sabem que há possibilidade de incluir captchas com áudio em Português?

Queria saber o que esta Suprema corte, em sua Secretaria de Tecnologia da Informação está fazendo com a Resolução 230 do CNJ e com a LBI?

Certo de que tal agressão será vista e terá providenciada sua solução.

#### RESPOSTA

Memorando SETIN.CDS n.º80/2018

Senhor Secretário,

*Em resposta à Ocorrência da Ouvidoria N° 286238, informo que o captcha utilizado na Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) já está atualizado com áudio em português, desde 25 de outubro de 2016.*

*A solução dada foi uma combinação do reCAPTCHA do Google com os áudios gravados no TST.*

*Para reproduzir o áudio em português, na funcionalidade CNDT do Portal do TST, o usuário deve clicar no botão "Ouvir" do formulário de "Emissão de certidão de débito trabalhista", conforme indicação no Anexo I.*

*Provavelmente, o usuário está acessando o desafio de áudio do reCAPTCHA, conforme imagem no Anexo 11. Nesse caso, tal funcionalidade não é do Portal do TST e sim, trata-se de recurso nativo do próprio Google (que de fato não existe em português, para áudio, somente para textos), sobre o qual a área técnica deste Tribunal não possui qualquer gestão.*

*Assim, submeto a V.S.<sup>a</sup> e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.*

*Respeitosamente*

*Coordenadora de Desenvolvimento de Sistemas Substituta Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação*

## 9 | Reclamação quanto a atendimento no setor de protocolo do Tribunal

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 286.097

Bom dia.

Precisei protocolar um requerimento de crédito eleitoral, porém não consegui fazê-lo às 7h40 porque o servidor do balcão informou que só era possível após as 9h. O que não entendo, uma vez que abre às 7h e havia 4 servidores no setor.

Sou servidora em regime de teletrabalho e terei q esperar por mais de uma hora para protocolar o requerimento.

#### RESPOSTA

Em atenção à ocorrência registrada na Ouvidoria sob o nº 286097, presto a seguinte informação:

O horário de atendimento ao público em unidades administrativas da área judiciária do Tribunal Superior do Trabalho encontra-se previsto no Ato SEGJUD.GP N° 234/2011, que estabelece o funcionamento da Coordenadoria de Cadastramento Processual (Protocolo) de 9 às 19 horas.

Esclareço que o aludido ato não distingue entre público interno e público externo, aplicando-se igualmente a todos o mesmo horário de atendimento, mormente porque o Sistema de Protocolo está programado para protocolizar documentos somente a partir de 9 horas, horário estabelecido pelo Ato SEGJUD.GP N° 234/2011.

Brasília, 11 de Outubro de 2018.

Secretário-Geral Judiciário

### 10 | Reclamação quanto a má condução do transporte do TST.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 285.781

Na saída do TST, às 10h54, o ônibus do TST de placa JKH 8243 não respeitou a faixa de pedestre e a cruzou enquanto eu a atravessava a pé, colocando em risco a minha integridade física.

#### RESPOSTA

Memorando SEA n. 072/2018

Senhor Diretor – Geral da Secretaria,

Trata-se da ocorrência nº 285.781, registrada no Sistema de Ouvidoria, que trata de reclamação acerca de desrespeito à faixa de pedestre por ônibus da frota oficial do Tribunal.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte – CSET, responsável pela área, informa que promoveu uma reunião com os motoristas que conduzem os veículos da frota do Tribunal, alertando-os para a necessidade de respeito às faixas de pedestre, bem como a todas as normas de trânsito.

A CSET aproveita para agradecer à contribuição dada para a melhoria dos serviços prestados e se coloca à disposição para quaisquer esclarecimentos.

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

Respeitosamente,

Secretário de Administração

### 11 | Reclamação quanto a inadequada utilização do estacionamento do TST pelos lavadores de carro.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 285.436

Prezado,  
Boa tarde!

Aproveitando a oportunidade do vídeo do estacionamento do TST, venho por meio desse informar que o uso do estacionamento interno do TST, tem sido utilizado pelos guardadores de carro antes do horário previsto pelo regulamento.

Os mesmos circulam dentro do estacionamento fazendo fila, e cobrando serviço aos servidores para estacionarem os seus veículos.

Observo também que alguns carros só encostam na guarita e o segurança abre a cancela.

#### RESPOSTA

Memorando SEA n. 069/2018

*Senhor Diretor-Geral da Secretaria,*

*Trata-se da Ocorrência nº 285.436 registrada no Sistema de Ouvidoria, referente à reclamação quanto ao trânsito de lavadores de carro no estacionamento interno do Tribunal em horário indevido.*

*A Coordenadoria de Segurança e Transporte- CSET, responsável pela área, informa que constatou a irregularidade e fez reuniões com os envolvidos, certificando a todos da necessidade de observância do horário permitido para entrega de veículos aos proprietários.*

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

*Respeitosamente,  
Secretário de Administração*



# CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

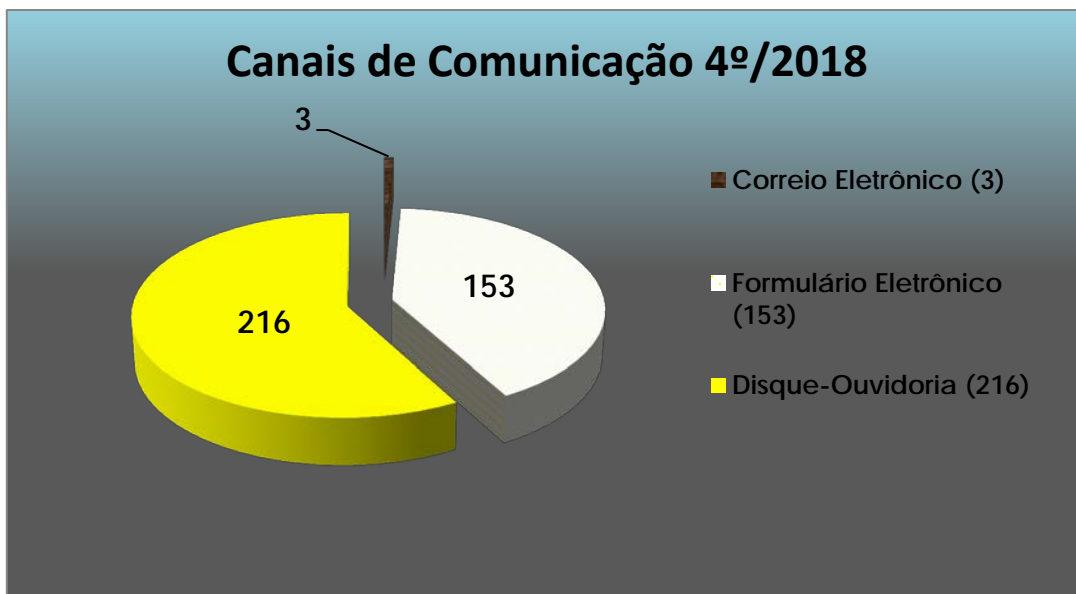
### 4.1 Quantitativo de manifestações

No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria-Geral atendeu a **372** manifestações: em outubro **148**, em novembro **147** e em dezembro **77** manifestações. Em comparação ao 3º trimestre de 2018, no qual foram atendidas **452** manifestações, houve redução de **80** manifestações, equivalendo a **17,6%**.



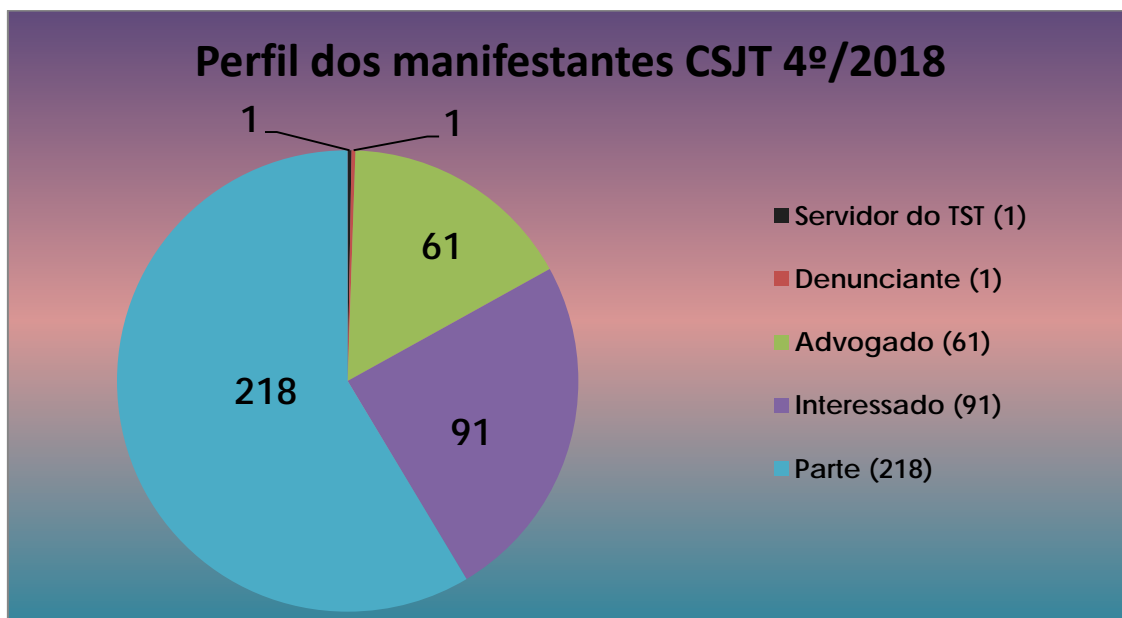
### 4.2 Canais de comunicação

Esta Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. No 4º trimestre de 2018, **58,06% (216)** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **41,12% (153)** pelo formulário eletrônico e **0,80% (3)** pelo correio eletrônico.



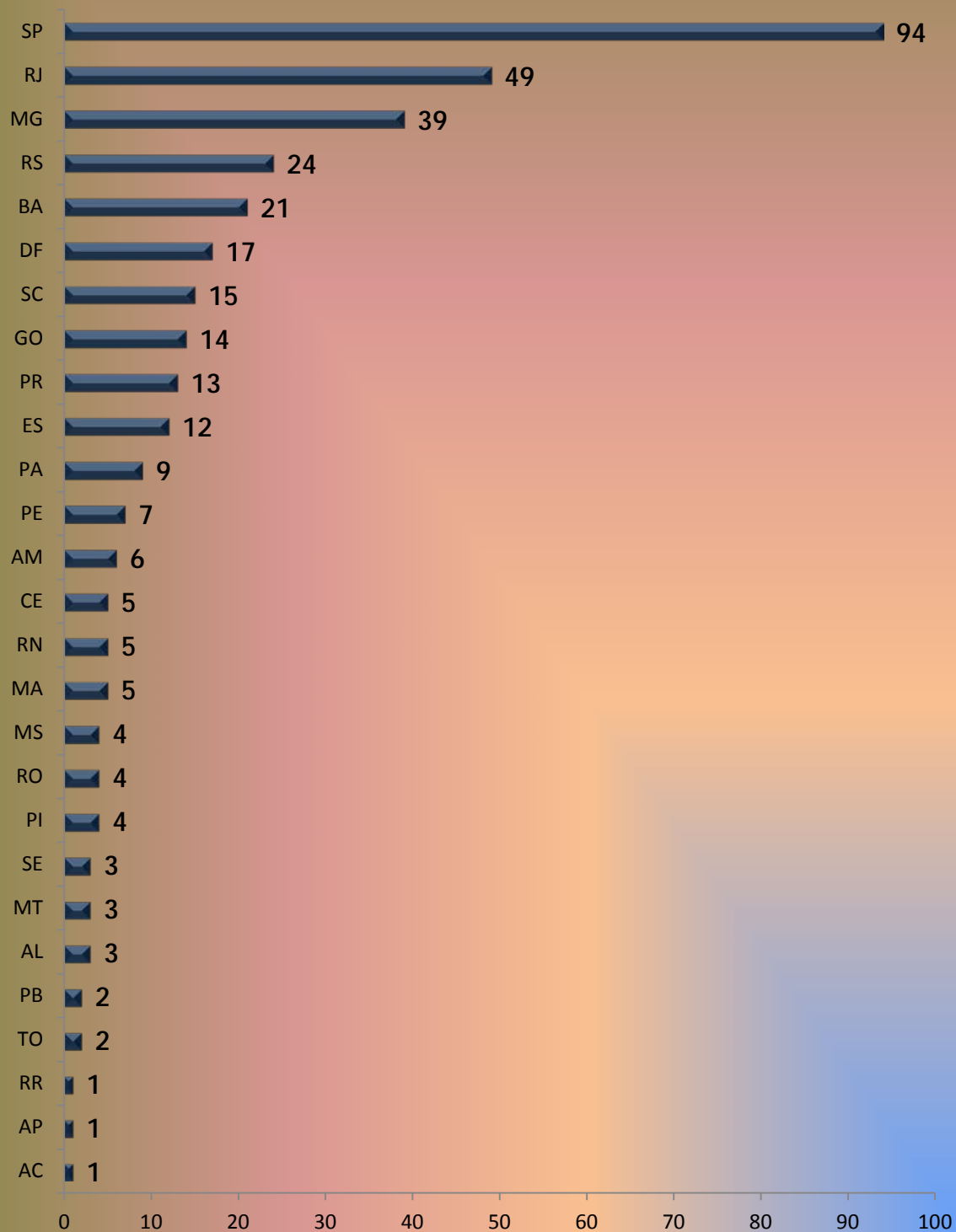
### 4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo **218 (59%)**. Em seguida, vêm os *Interessados* **91 (25%)** e *Advogados* **61 (16%)**. 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 (**94**), Rio de Janeiro (**49**), Minas Gerais (**39**), Rio Grande do Sul (**24**) e Bahia (**22**).

## Proveniência das manifestações CSJT 4º/2018

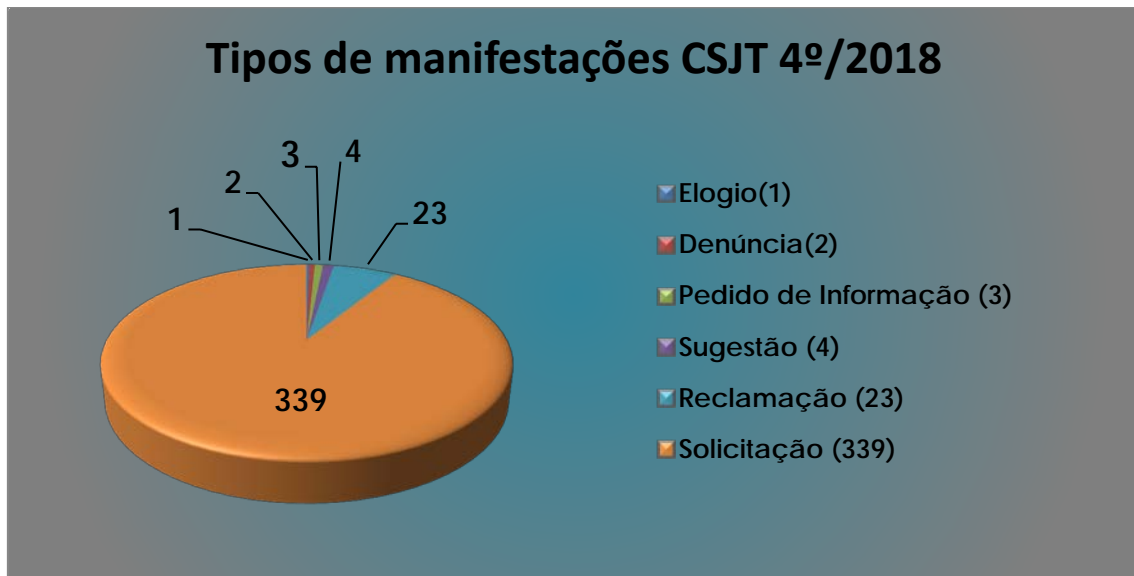


#### 4.4. Tipos de manifestações

A Ouvidoria-Geral do CSJT atende a seis modalidades de manifestação, que são:

- Solicitação;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Pedido de Acesso à Informação;
- Elogio;
- Denúncia.

Como tem sido habitual nos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação* **339 (91%)**. A tipologia seguinte, *Reclamação* **23**, alcança porcentagem bem menor (**6%**), *Sugestão* **4 (1%)**, *Pedido de Acesso à Informação* **3 (1%)**, *Denúncia* **2 (1%)** e *Elogio* **1 (0%)**.



## 5. ASSUNTOS PREDOMINANTES

---

No conjunto das manifestações atendidas no quarto trimestre, houve predominância dos seguintes assuntos:

### **PROCESSOS NOS TRTs**

Foram recebidas **237** manifestações, como dúvidas sobre andamento processual e reclamações de morosidade de processos que ainda tramitam nos TRTs.

### **OUVIDORIAS DOS TRTs**

Houve **48** manifestações cujos assuntos são de competência exclusiva das Ouvidorias dos TRTs, tais como erros no andamento de processos que ainda tramitam no Tribunais Regionais, dúvidas sobre processos em fase de execução nos TRT's e dúvidas sobre processos não cadastrados no TST.

### **CONSULTA AO CSJT**

Foram recebidas **32** manifestações em que se questionou essencialmente a previsão de provimento de cargos no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho.

### **FACEBOOK DO CSJT**

Neste quarto trimestre de 2018, a Ouvidoria do CSJT respondeu **42** perguntas na página institucional do Conselho no Facebook. São questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs etc.

## 6. DESTAQUES DO TRIMESTRE

---

### 1 | Solicita posicionamento do CSJT em relação a Teletrabalho em TRT

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 285.081

*Lotado no TRTSP, desde dez/2017 fazendo teletrabalho em Portugal, devido ao trabalho de minha esposa, no Brasil, recebia Auxílio-Saúde, com minha mudança, paguei até novembro e fiz outro aqui, com valores em Euro e cobertura em Portugal, onde estou morando. Mês passado, quando fui fazer a manutenção, foi indeferido e esse mês já deixo de receber por que, segundo o Departamento de Benefícios do TRT 2ª Região, meu plano não atende aos requisitos da Portaria GP 39/2018, a qual, o plano de saúde deve ser cadastrado na Agência Nacional de Saúde e ter CNPJ, o que, meu plano não atende por motivos óbvios, estou no exterior, no entanto, não aplicaram ainda, pois recorri da decisão, solicitando a aplicação do Artigo 17, que em casos omissos, o Presidente irá decidir, enquanto não decidem, descontaram o auxílio saúde do meu contracheque, o que está me causando contratempo financeiro. Qual o posicionamento do CSJT para esses casos novos que irão aparecer com a nova figura do TELETRABALHO? Obrigado!*

#### RESPOSTA

INFORMAÇÃO CSJT.CGPEs Nº 142/2018

Senhora Secretária-Geral,

Cuida-se de ocorrência registrada no Sistema de Ouvidoria, por meio da qual o interessado questiona o indeferimento do Auxílio Saúde ocorrido no mês de agosto de 2018, pelo Departamento de Benefícios do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, tendo em vista sua inserção no regime de Teletrabalho, com exercício em Portugal, em razão de acompanhamento de cônjuge.

Aduz que o desligamento do plano de saúde foi levado a efeito pelo Departamento de Benefícios, uma vez que o plano de saúde ao qual aderiu não atendia aos requisitos declinados na Portaria TRT2-GP no 39/2018, quais sejam: cadastro na Agência Nacional de Saúde e CNPJ, em razão de ser um plano de saúde do exterior.

Em resposta, cumpre informar que este Conselho não emitiu posicionamento a respeito dessa temática. Assim, até que haja determinação em sentido diverso, fica no âmbito da discricionariedade dos TRTs, à luz dos elementos concretos de fato e dos princípios jurídicos aplicáveis.

É o que se tem para informar.

Coordenadora de Gestão de Pessoas do CSJT

## 2 | Solicita atuação do CSJT em suposta ilegalidade por parte do TRT 4

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 285.419

Prezados,

Desde a Emenda Constitucional 19/98 que o princípio da eficiência passou a ser um dos princípios norteadores da Administração Pública.

Segundo MARIA SYLVIA ZANELLA DI PIETRO, "...o princípio apresenta-se sob dois aspectos, podendo tanto ser considerado em relação à forma de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atuações e atribuições, para lograr os melhores resultados, como também em relação ao modo racional de se organizar, estruturar, disciplinar a administração pública, e também com o intuito de alcance de resultados na prestação do serviço público".

Para o renomado HELY LOPES MEIRELLES, "...se impõe a todo o agente público de realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento profissional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros", e acrescenta que "o dever da eficiência corresponde ao dever da boa administração".

Portanto, é dever da administração pública garantir a melhor atuação do agente público e uma melhor organização e estruturação, com o objetivo de produzir os melhores resultados com o melhor uso dos recursos públicos, de maneira a evitar desperdícios e sempre de forma imparcial, neutra, transparente e eficaz.

Ao verificar o procedimento de avaliação da veracidade da autodeclaração de candidatos negros, no concurso público vigente para servidores, pela Comissão Especial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª região, chega-se à conclusão de que não estão cumprindo o que consta na Constituição Federal pois estão ignorando o princípio constitucional da Eficiência.

Uma vez que para cada convocação individual de candidato (só esse ano já foram 8 vezes) os integrantes da Comissão, 2 juizes e 6 servidores de acordo com a Portaria 8699/2015, deixam de exercer suas atividades normais para se reunirem e avaliarem o nomeado, se fosse feito da maneira como ocorre, por exemplo, no TRT da 9ª região, onde são chamados de 30 em 30 cotistas e divulgada a lista dos que foram enquadrados e dos que não foram, e conforme vão nomeando e chegando no final dessa lista, convocam mais 30 e assim sucessivamente, essa Comissão precisaria se reunir menos e produziria um resultado maior, estando então mais de acordo com os princípios constitucionais da Eficiência e Publicidade que regem toda a Administração Pública, uma vez que é sempre divulgada a lista dos que foram enquadrados e dos que não foram. Lembrando que essa transparência é importante não só para os cotistas, mas para todos os aprovados no concurso.

### RESPOSTA

*Informação CSJT/CGPES nº 146/2018*

*Senhora Secretária-Geral,*

*Cuida-se de ocorrência registrada no Sistema de Ouvidoria, na qual foi relatado descumprimento do princípio constitucional da eficiência na fiscalização da veracidade das autodeclarações de candidatos negros pela Comissão Especial do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.*

*Conforme relato da denúncia, a Comissão Especial se reuniria a cada convocação individual de candidato para análise da conformidade da autodeclaração da condição de negro/pardo o que, de acordo com a avaliação da denunciante, não produziria resultados eficientes nos termos exigidos pela Constituição.*

*Insurge-se, ainda, quanto ao fato da avaliação ser feita em momento posterior à nomeação do candidato, em desconformidade com as orientações da Orientação Normativa nº 3, de 1 de agosto de 2016, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que exige que a avaliação seja feita, necessariamente, antes da homologação do resultado final do concurso.*

*A Lei nº 12.990, de 9 de junho de 2014 previu a reserva de 20% das vagas oferecidas nos concursos públicos para provimento de cargos efetivos, a candidatos negros. Segundo a norma, podem concorrer às vagas aqueles que se autodeclararem pretos ou pardos.*

*No âmbito da Justiça do Trabalho de 1o e 2o graus, a matéria já era normatizada pelo CSJT, mediante a Resolução nº 131/2013.*

*Todavia, essa norma apenas previu o direito, competindo aos Tribunais Regionais do Trabalho a sua regulamentação, o que foi feito pelo TRT da 4a Região, mediante a Portaria nº 6.438/15, que instituiu mecanismos de controle no tocante às autodeclarações.*

*Embora a denunciante alegue lesão ao princípio constitucional da efetividade, não consta da narrativa menção a real prejuízo causado pelos procedimentos adotados pelo Regional.*

*Não se pode perder de vista que a ascensão da eficiência como princípio constitucional não anula a discricionariedade do administrador, que lhe garante optar dentre diversas ações legítimas.*

*Por fim, consta da página do Regional, disponível em: <https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/servidores2015>, que o resultado final do concurso foi homologado conforme Edital Nº 6, de 17 de novembro de 2015, antes, portanto, da edição da ON nº 3/2016.*

*Assim, não vislumbramos irregularidades aptas a gerar atuação deste Conselho. É o que se tem para informar.*

*Coordenadora de Gestão de Pessoas do CSJT*

### 3 | Reclamação de ausência de retorno a chamado na CNA-PJE.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 285.292

*Boa tarde.*

*Não estou conseguindo cadastrar inicial do PJE mediante certificado digital, consequentemente, não consigo acessar o PJE. Quando tento efetuar o cadastro, aparece a informação de que a data de nascimento constante na receita diverge da data de nascimento constante no certificado, sendo necessária atualização junto a receita.*

*Ocorre que eu já atualizei meus dados na receita, antes mesmo de obter o certificado digital, a atualização foi imediata, sendo que no mesmo ato a receita federal forneceu a 02 via do CPF com a data de nascimento correta.*



*Estou conseguindo acessar outros sistemas de peticionamento eletrônico, entre eles o próprio Sisdoc. Abri um chamado junto ao Sistema Nacional de Atendimento protocolo 2018092010000939, porém não houve retorno e sempre que entro em contato, eles informam que está em atendimento.*

*Dessa maneira preciso de um retorno informando qual procedimento devo adotar, pois estou sem acesso ao PJe.*

**RESPOSTA**

**INFORMAÇÃO CSJT.SISUP N° 31/2018**

*Ao Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico*

*Assunto: Resposta ao chamado 285292 da Ouvidoria.*

*A ocorrência 285292, registrada no Sistema de ouvidoria do TST, trata de uma reclamação registrada pela advogada, que vem enfrentando problemas ao acessar o PJe em virtude de uma suposta desatualização de seus dados junto a Receita Federal. A usuária relata, ainda, que já realizou a abertura de chamado na Central Nacional de Atendimento do PJe.*

*Ao tentar acessar o PJe do Tribunal Regional da 2ª Região, a usuária recebe a seguinte mensagem de erro:*

*"Não será possível realizar o cadastro via internet: a data de nascimento que consta no certificado digital é diferente da data de nascimento recuperada da Receita Federal. Por favor, retifique suas informações junto à receita Federal do Brasil ou compareça ao Tribunal para finalizar seu cadastro."*

*A advogada informa que já realizou a atualização de seus dados junto à Receita Federal. No entanto, pode haver um atraso na sincronização de informações de usuários, entre os dados fornecidos pela Receita Federal e aqueles utilizados pelo PJe. Quando isso ocorre, o usuário deve comparecer ao Tribunal Regional a fim de finalizar o seu cadastro, bem como informado na mensagem de erro fornecida pelo Sistema.*

*Informamos também que o chamado aberto junto à Central Nacional de Atendimento já foi identificado e está sendo tratado pelo 2º Nível de Atendimento do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.*

*Respeitosamente,*

*Seção de Infraestrutura Tecnológica e Suporte Técnico ao PJe  
Coordenadoria Técnica do Processo Judicial Eletrônico Conselho Superior da  
Justiça do Trabalho*

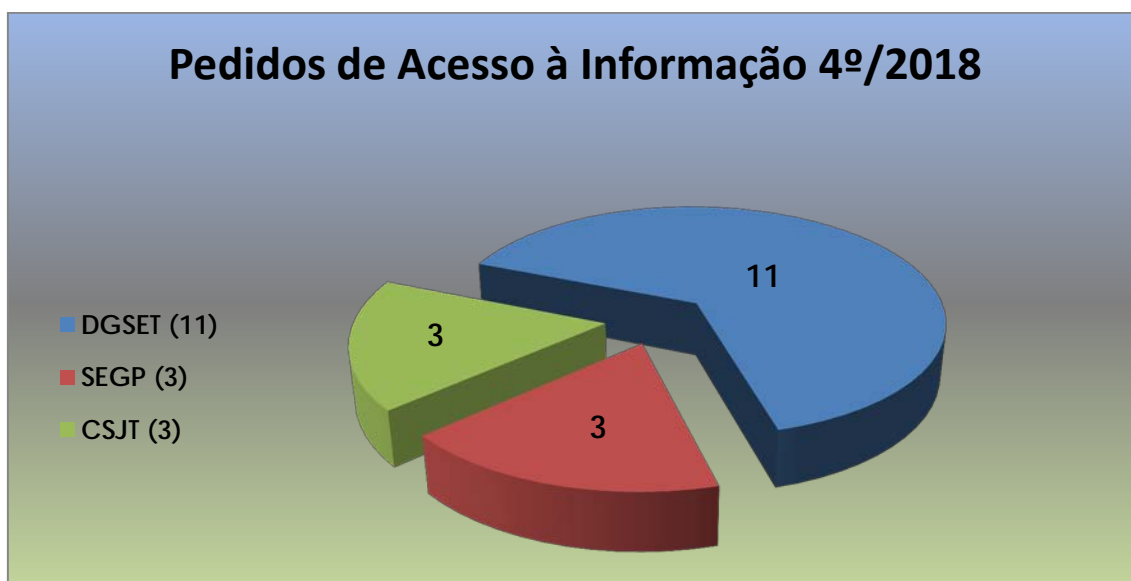
# SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT

## 7. Pedidos de Informação atendidos

### 7.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

Conforme Resolução Administrativa nº 1.537/2012, no seu art. 4º, 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”.

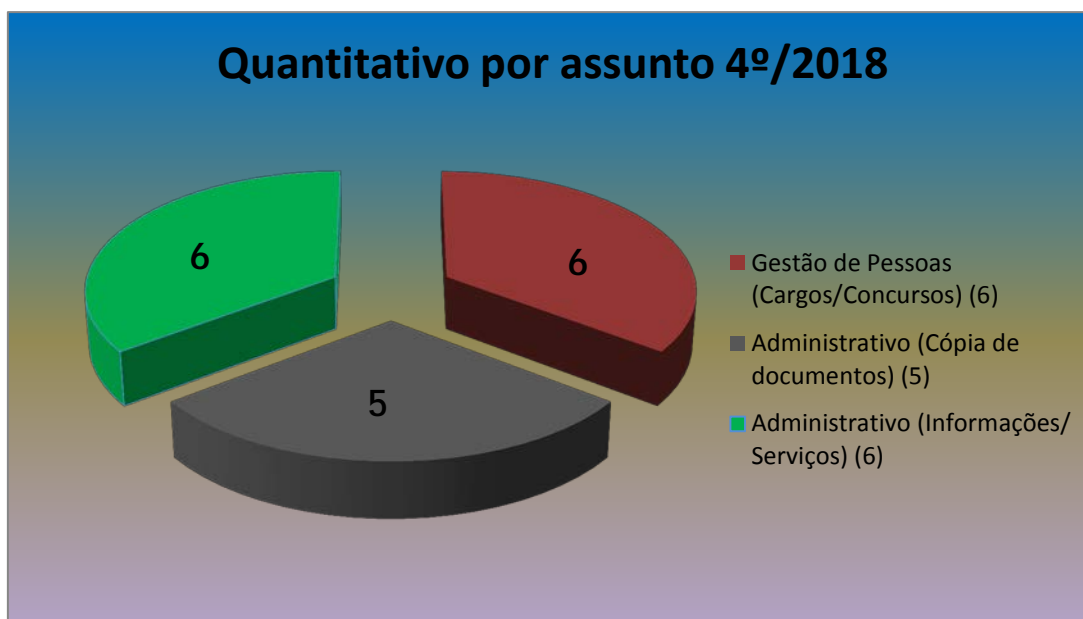
No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria recebeu um total de **17** pedidos de acesso à informação, encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **11 (64,8%)**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **3 (17,6%)** e Secretária-geral da Presidência **3 (17,6%)**.



Em relação à proveniência dos pedidos, constata-se que a unidade da federação com maior número de pedidos é o Distrito Federal (**23,5%**), seguido de São Paulo (**17,6%**) e Santa Catarina (**11,7%**).

## 7.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere à Gestão de Pessoas (cargos/concurso) do Tribunal **6 (35,2%)**. Estão entre os pedidos registrados: solicitações de informações sobre a convocação de aprovados no concurso do TST e sobre redistribuição de cargos nos TRT's.



Como destaque, relacionamos um pedido de acesso à informação sobre nomeações de cargos no Tribunal Superior do Trabalho.

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 285.862

Olá, sou Professor Pesquisador da UFC e solicito informações, nos moldes determinados pela Lei nº 12.527/11, acerca de eventual legislação/regulamentação que discipline, no âmbito do TST, o Planejamento da distribuição dos espaços públicos (tamanho/padrões) nas dependências do tribunal (gabinetes, salas, secretaria etc). Caso não exista regulamentação, gostaria de ter acesso aos critérios (o que justifica/necessidade) de priorização para uso dos espaços públicos (utilização geográfica, detalhamento de tamanhos de gabinetes, de salas, de terraços, de áreas de acesso exclusivo a certo agentes públicos, etc) entre Ministros, Assessores, servidores. Preciso também da informação de quantos e quais espaços são privativos de ministros ou de outros servidores (elevadores, banheiros, copa, etc). O motivo do acesso à informação é para elaboração de pesquisa jurídica acerca do uso de bens públicos, no âmbito do Poder Judiciário.

### RESPOSTA

Senhor Coordenador,

**Em resposta ao pedido de informação sobre a distribuição dos espaços no Tribunal Superior do Trabalho, encaminham-se os quadros de áreas dos Blocos**

**A e B do TST.**

**Não existe regulamentação sobre a distribuição dos espaços no TST. O Bloco**

**B foi originalmente construído para abrigar os gabinetes de Ministros, mas não continha gabinetes de tamanho padronizados para os vinte e sete magistrados da casa.**

**Nos últimos dois anos foram realizadas obras para construção de dois gabinetes no Bloco A, e três gabinetes no mezanino do Bloco B, para possibilitar uma distribuição mais equitativa da área destinada aos Senhores Ministros.**

**Assim, os gabinetes (exceto os do Mezanino do Bloco B), no geral, contam com pelo menos 400 m<sup>2</sup> distribuídos entre sala e sanitário do Ministro, sanitário privativo para servidores, duas copas privativas, sala para chefia de gabinete, assessoria, assistentes, apoio administrativo, recepção e secretárias.**

**Os espaços privativos dos Senhores Ministros fora do Gabinete são exclusivamente o restaurante dos Ministros no 6º pavimento do Bloco B, salas de togas e sanitários anexos às Salas de Sessões, e dois dos vinte e sete elevadores existentes nos edifícios. Não há espaços privativos de servidores. Existem dois terraços no 6º pavimento do Bloco B, com aproximadamente 1010 m<sup>2</sup>, ocupados com jardins abertos ao público.**

**A ocupação do Bloco A contém as diversas unidades administrativas e judiciárias do TST, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, e Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho - ENAMAT, com áreas distribuídas conforme necessidade, número de servidores e tipo de ocupação (vide quadro de áreas).**

**À disposição para outros esclarecimentos que se façam necessários.**

**Respeitosamente,**

**Coordenadoria de Manutenção de Projetos.**

## **AÇÕES DO TRIMESTRE**

Durante o quarto trimestre de 2018, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST:

1. Finalização da Pesquisa de Satisfação Social do TST 2018, período de 1º de setembro até 31 de outubro, pelo qual se buscou medir anualmente o Índice de Satisfação (ISAT), por meio da avaliação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo TST, tais como qualidade no atendimento, TST-Push, portal da Internet, tramitação de processos, consultas ao Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e outros. A Pesquisa atingiu o percentual de 69,6% de Satisfação, superior à meta para 2018 de 68%;
2. Iniciada a revisão do layout da Carta de Serviços do TST, importante instrumento de informação ao cidadão, a qual esclarece as atividades e atribuições do Tribunal, de forma clara e eficiente, representando um grande avanço na comunicação do Tribunal

com a sociedade, atendendo às determinações da legislação. O projeto encontra-se em fase final de elaboração pela SETIN – Secretaria de Tecnologia da Informação, com perspectiva de conclusão nos primeiros meses de 2019;

3. Reformulação e simplificação do Questionário “Perguntas Frequentes” da Ouvidoria e do SIC(LAI), o que possibilitará o ajuste e atualização das informações disponíveis ao cidadão, funcionando como mais um canal de atendimento e transparência. Após a realização dos estudos, a proposta será encaminhada para aprovação superior;
4. A Ouvidoria do TST e CSJT teve participação ativa nas reuniões do Coleouv (Colégio de Ouvidores) ocorrida em Outubro e Novembro, o que permitiu a ampla troca de experiências, a padronização de procedimentos e o aprendizado programado pelos participantes;
5. Em outubro de 2018, a Ouvidoria do TST participou de reuniões do Colégio de Ouvidores, coordenadas pela OGU – Ouvidoria Geral da União, em Brasília, na sede daquele Órgão;
6. A Ouvidoria do TST e CSJT realizou alinhamento de ação e procedimentos com a Assessoria de Gestão Estratégica e com a Coordenadoria de Estatística com vistas à melhoria dos Resultados da Pesquisa de Satisfação e ampliação do respectivo público-alvo;
7. A Ouvidoria, juntamente com a Assessoria Gestão Estratégica do CSJT, iniciou o desenvolvimento de um plano de trabalho para a aplicação de Pesquisa de Satisfação no âmbito daquele conselho, em atendimento às exigências mínimas no regramento vigente;
8. Foram concluídos os atos que regulamentaram os procedimentos de Ouvidoria no Âmbito do TST e CSJT, bem como sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no TST e CSJT, significando um importante passo para a modernização e alinhamento das atividades desenvolvidas com os normativos externos vigentes, são eles:
  - 8.1. ATO CONJUNTO TST.GP.OUV. Nº 529, 29 DE NOVEMBRO DE 2018 (Regulamenta os procedimentos a serem adotados em face de manifestações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho);
  - 8.2. ATO CSJT.GP. Nº 308, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2018. (Dispõe sobre a Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho)
  - 8.3. ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP. Nº 40, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2018 (Dispõe, no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011);

## **Efetividade das ações de Ouvidoria**

Neste tópico, são apresentadas algumas ações adotadas no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT, as quais resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal neste quarto trimestre:

### **1. Ocorrência 285.781**

Diante da referida ocorrência, que apontou problemas na condução do ônibus do TST na faixa de pedestre, foi realizada reunião com os responsáveis para enfatizar a necessidade de respeito às normas de trânsito;

### **2. Ocorrência 286.651**

Adoção de ações por parte da Coordenadoria de Segurança e Transporte na aplicação de protocolo de Segurança que permita o acesso de pessoas com marca-passo ou outra restrição de acesso ao TST, com a consulta pontual e imediata à CSET, para a rápida solução de problemas de acesso;

### **3. Ocorrência 286.192**

Alterações implantadas no modelo de Certidão Positiva com efeitos de Negativa, a partir da sugestão encaminhada pela referida ocorrência de Ouvidoria.

### **4. Ocorrência 285.292**

Diante desta ocorrência, a equipe de suporte técnico do PJE de 2º Nível de atendimento buscou dar solução efetiva a reclamação de 1º Nível, de uma usuária que havia relatado dificuldades de acesso ao sistema PJE.

### **5. Ocorrência 285.984**

Por meio desta ocorrência, a Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários do TST esclareceu dúvida a uma servidora do TRT da 1ª Região, quanto à configuração de uso do serviço de Malote Digital existente no sistema do próprio Regional, sendo ela, então, orientada a encaminhar a referida dúvida ao suporte regional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No decorrer do 4º trimestre de 2018, podem ser destacados alguns aspectos importantes do serviço prestado pela Ouvidoria do TST. Nesse período, foram recebidas **3.518** ocorrências. Em comparação com o 3º trimestre de 2018, no qual foram recebidas **4.115** manifestações, registrou-se um decréscimo de **597** manifestações, representando uma diminuição de **14,5%**.

Quanto à Ouvidoria-Geral do CSJT, foram recebidas **372** ocorrências. Em comparação ao 3º trimestre de 2018, no qual foram atendidas **452** manifestações, houve diminuição de **80** manifestações, equivalendo a **17,7%**.

Relativamente 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, sempre contando com a valiosa Coordenação do Exmo. Senhor Ministro Ouvidor, mantém o foco na excelência do atendimento às demandas do público, trabalhando em conjunto com as unidades do Tribunal, parceiras no esforço ininterrupto para garantir a qualidade nos serviços prestados. Buscamos eficiência com comprometimento, cientes da importância de aproximar cada vez mais o TST e o CSJT da sociedade.

**MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI**  
**OUIDORA AUXILIAR**

A blurred background image of a call center with several agents wearing headsets working at their desks.

# RELATÓRIO

4º TRIMESTRE 2018

