



**PARTICIPAÇÃO
DIÁLOGO
TRANSPARÊNCIA
COMUNICAÇÃO
INTERAÇÃO**

RELATÓRIO ANUAL 2018





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

2018

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, 08 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, 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 ANO..... | 12 |
| CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO..... | 21 |
| 4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS..... | 21 |
| 6. DESTAQUES DO ANO..... | 25 |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT | 32 |
| 7. Pedidos de Informação atendidos | 32 |
| AÇÕES DO ANO | 37 |
| Efetividade das ações de Ouvidoria | 40 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 45 |

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 anual de 2018.

Registre-se a adoção de ações proativas, as quais visaram melhorar os procedimentos adotados para a realização da Pesquisa de Satisfação do TST de 2018, participação de servidores nos cursos de capacitação da Ouvidora-geral da União, a adesão da Ouvidoria ao sistema Proad_ouvidoria e a adoção de novas rotinas para a comunicação de denúncias de trabalho infantil e de elogios.

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 Ano; (5) Efetividade das Ações da Ouvidoria.

No ano de 2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT imprimiu um ritmo acelerado em suas ações, na busca de novos conhecimentos, na aplicação de melhorias na mensuração da efetividade dos resultados, na procura de parcerias em outros órgãos da Administração Pública e em outras Ouvidorias da Justiça do Trabalho.

Com o imprescindível apoio do Exmo. Sr. Ministro Ouvidor, Ministro Cláudio Brandão, novas ações foram desenvolvidas com vista à excelência dos serviços prestados, serviços estes totalmente dirigidos à sociedade.

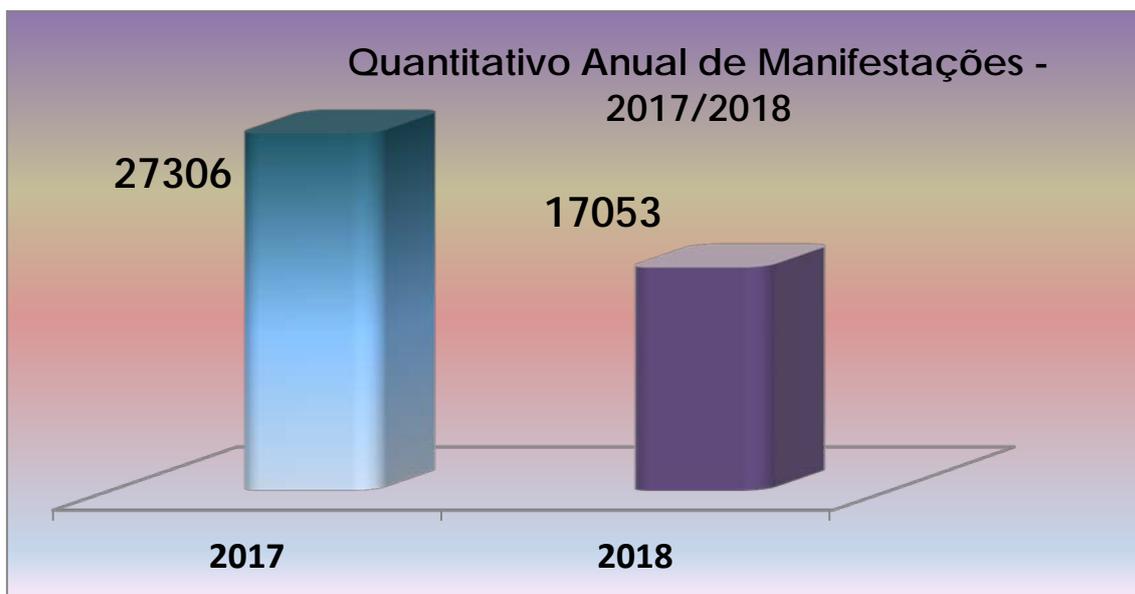
Tribunal Superior do Trabalho

1. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

1.1. Quantitativo de manifestações

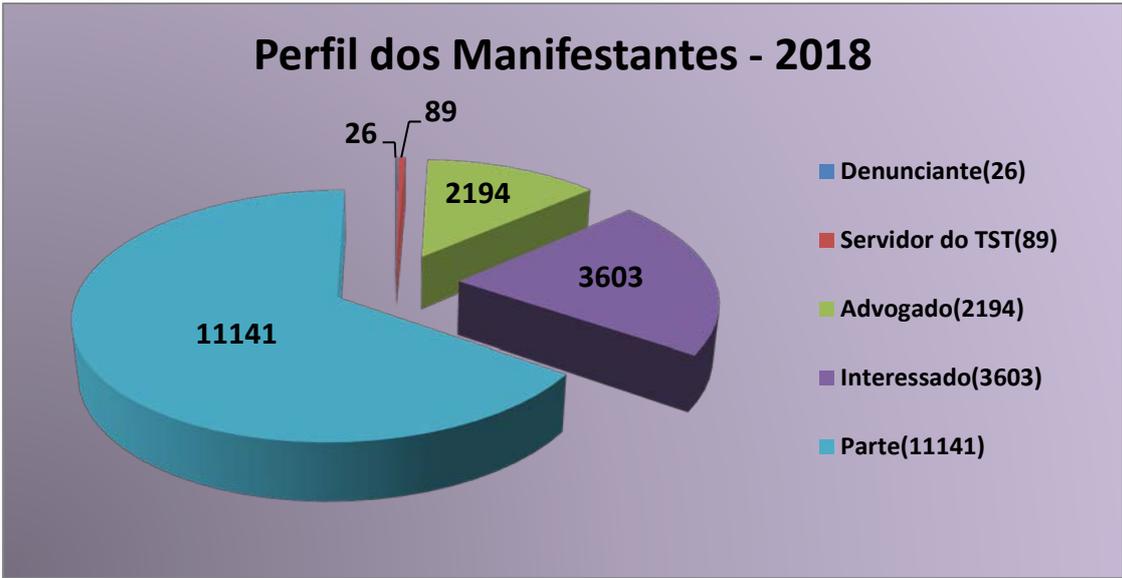
No ano de 2018, a Ouvidoria atendeu **17.053** manifestações. Em comparação com o ano de 2017, no qual foram recebidas **27.306** manifestações, registrou-se uma diminuição de **10.253** manifestações, representando um decréscimo de **37,54%**.

Essa diminuição se deve a duas alterações ocorridas em 2017 na Ouvidoria, as quais acarretaram diminuição do quantitativo geral de ocorrências no ano de 2017: a) reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT; b) diante do notável aumento do valor das faturas mensais, decidiu-se suprimir o acesso à Ouvidoria 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



1.2. Perfil de manifestantes

Quanto ao perfil de manifestantes, a maior parte é constituída por *Partes* de processos **11.141 (65 %)**. Em seguida, vêm os *Interessados* **3.603 (21%)**, *Advogados* **2.194 (13 %)**, *Servidores* **89 (1%)** e *Denunciante*s **26 (0,15%)**.



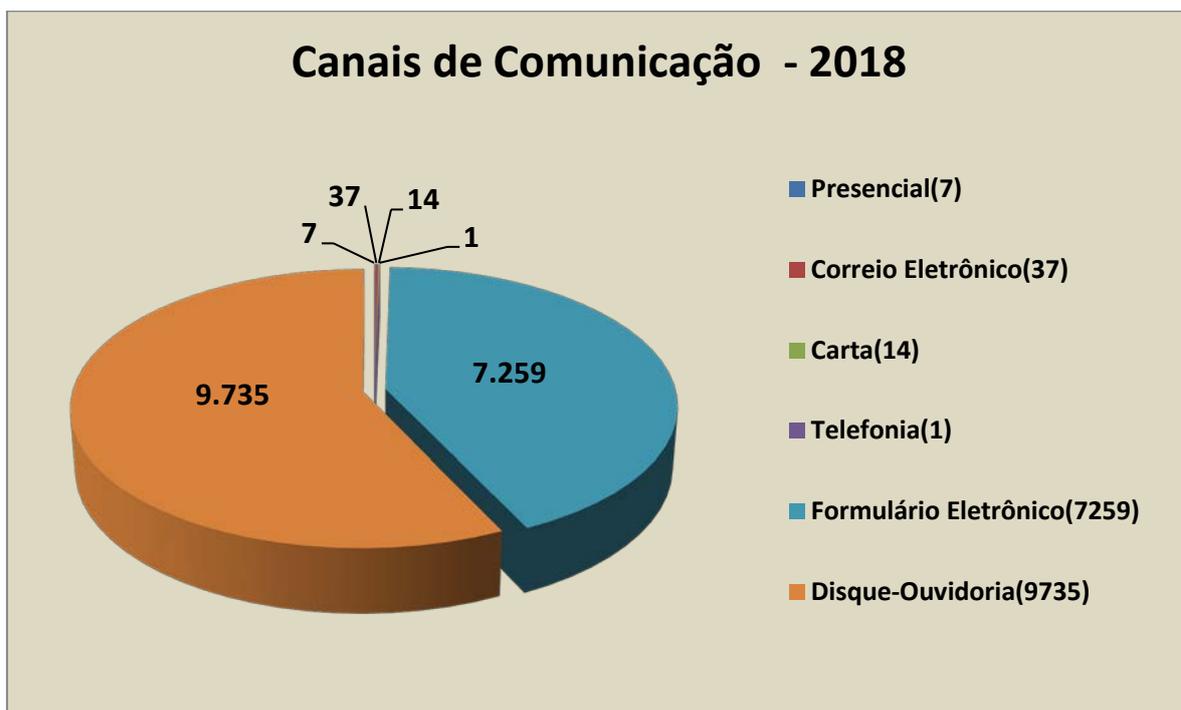
Relativamente à origem das manifestações, os estados com maior número são: São Paulo (**3524**), Minas Gerais (**2016**), Rio Grande do Sul (**1360**), Rio de Janeiro (**1200**) e Bahia (**1141**).

Quantidade de Ocorrências por Estado - 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. Em 2018, **9.735 (57%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **7.259 (43%)** pelo formulário eletrônico.



1.4. Tipos de manifestações

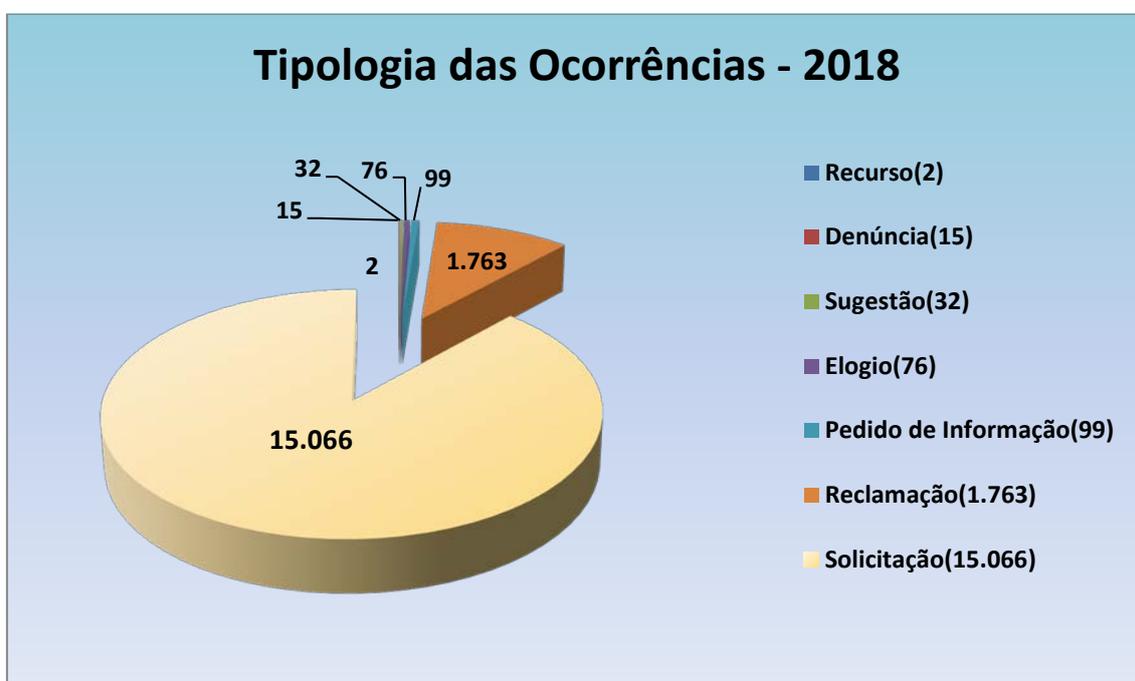
A Ouvidoria do Tribunal atende a sete modalidades de manifestação:

- 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 15.066 ocorrências (**88%**). Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram o quantitativo de **6.756** ocorrências.

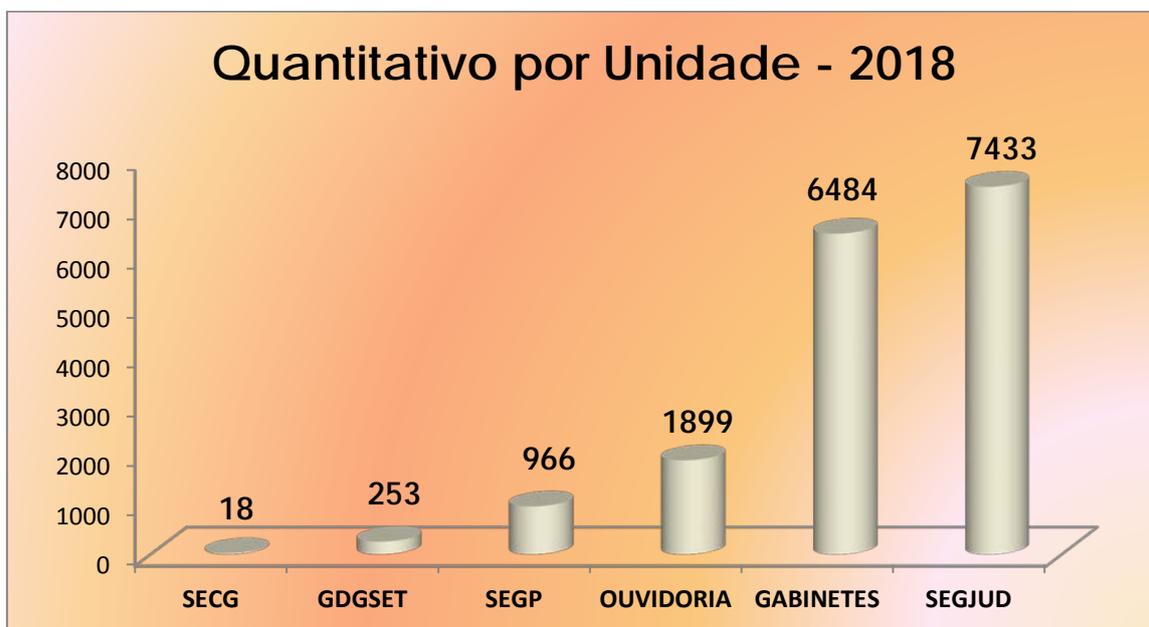
A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual bem menor (**10%**), ou **1.763** ocorrências. A quantidade das outras tipologias se apresenta da seguinte maneira: *Pedidos de Acesso à Informação* (**99**), *Elogios* (**76**), *Sugestões* (**32**), *Denúncia* (**15**) e *Recursos* (**2**).



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)**.



Facebook do TST.

Em parceria com a Secretaria de Comunicação Social do TST (SECOM), a partir do mês de agosto **2017**, a Ouvidoria começou a atuar na página do *Facebook* do Tribunal. Dois estagiários treinados e supervisionados por servidores da Central de Gestão de Informação respondem às manifestações que não são pertinentes à SECOM, mas à Ouvidoria. Em 2018, a Ouvidoria do TST respondeu **1.164** perguntas na página institucional do TST no *Facebook*, em comparação com o ano passado (**359**), houve um acréscimo de **805** ocorrências. São questionamentos, em sua maioria, sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs.

3. DESTAQUES DO ANO

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

1 | Elogio a servidora de Gabinete de Ministro

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 283.849

Quero aproveitar e elogiar a servidora Andréa Lopes da Silva do gabinete do desembargador convocado Sr. Ubirajara Carlos Mendes, sempre atendendo a meus pedidos via e-mail com rapidez e simpatia, isso torna o atendimento mais humanizado, este amparo ajuda a nos confortar em situações de crescente desesperança.

Agradeço antecipadamente

Stephani Mazioli Fantoni

2 | Elogio aos Servidor da Ouvidoria.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 272.021

Gostaria de agradecer pela rapidez e gentileza do Sr. ANDRE VERAS PEDROSA DA SILVA RODRIGUES, Serviço de Informação ao Cidadão do TST, todas duas vezes que solicitei informações sobre andamento do meu processo trabalhista ele foi muito gentil e atencioso, recebi resposta no dia seguinte. Muito obrigado e um grande abraço.

3 | Elogio ao sítio do TST na internet.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 276.879

Manifestante elogia a toda dinâmica do site do TST pela facilidade de navegação e pelo caráter intuitivo, pois mesmo sendo leigo no assunto e não ser da área de "Direito", ele conseguiu navegar, consultar o andamento processual e chegar à informação com bastante facilidade. O mesmo parabeniza o TST e ao atendimento prestado pela atendente Rachel, no qual relatou ter sido excelente.

4 | 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.

5 | Sugestão de manutenção em área próxima de banheiro do térreo do Bloco B.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 273.277

Bom dia! No banheiro feminino do térreo do TST ficam expostas vassouras e rodos, pendurados em um armário que se encontra trancado, provavelmente com material de limpeza (não sei se no banheiro masculino acontece o mesmo). Ocorre que esse banheiro fica bem ao lado do auditório Arnaldo Sussekind, que recebe todos os grandes eventos do TST. E realmente é bem estranho, diria mesmo feio, expor nosso material de limpeza num local em que nossos visitantes (muitos deles ilustres) irão frequentar. Se na nossa casa evitamos isso com nossas visitas, o que dirá nesta Corte Superior? Sugestão: adaptar outro armário (um desses que já se encontra lá), retirando algumas prateleiras, e transformar em um armário de vassouras e rodos. Daí, esse material também ficará trancado, e fora da visão de nossos convidados.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º018/2018

Trata-se da Ocorrência nº 273.277, registrada no sistema de Ouvidoria, em que há uma reclamação referente ao banheiro feminino do térreo do bloco B, próximo à Sala de Seções Plenárias Ministro Arnaldo Sússekind.

O assunto foi submetido à Coordenadoria de Manutenção e Projetos-CMAP, unidade responsável pela manutenção e conservação predial, a qual informa a adoção de providências necessárias para mitigação do problema, incluindo mais um armário com vistas à acomodação das vassouras e rodos destinados a limpeza e manutenção daquela área.

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

Respeitosamente,

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI

Secretária de Administração Substituta

6 | Sugestão de melhoria ao sistema de envio de informações processuais por e-mail - PUSH.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 276.226

Prezados, boa tarde! Tenho uma sugestão relacionada ao sistema PUSH do TST. Estou tendo muita dificuldade em acessá-lo e a entendê-lo, isso porque o sistema não é fácil de acessar nem de usar. Primeiro, tive muita dificuldade em encontrado no site, depois, quando encontrei, tive dificuldade em usá-lo. O sistema poderia ficar na página inicial do site, o acesso deveria ser 'usuário e senha', sem a necessidade de toda vez aparecerem todos os dados para mudanças, e, na página do push, seria bom ver os dados do processo (número, partes, relator), e não apenas o número do caso. O sistema do STJ é muito bom, porque é mais simples e funcional. Vocês poderiam dar uma olhada e tentar atualizar o modelo de vocês. Fora isso, Só tenho elogios a fazer ao TST!

RESPOSTA

Memorando SETIN. CDS n.º26/2018

Ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Assunto: Resposta à Ocorrência da Ouvidoria de número 276226

Senhor Secretário,

Em resposta à Ocorrência da Ouvidoria N° 276226, na qual relata dificuldades e sugestões relacionadas ao sistema PUSH, venho a esclarecer:

1.Existe na página do serviço PUSH um link de ajuda que auxilia na utilização da ferramenta; (<http://www.tst.jus.br/push>)

2. As sugestões de mudanças no Sistema serão encaminhadas para o Comitê de Sistemas Judiciais- CGSJUD, para análise e priorização.

3. Informo que a disposição dos conteúdos do Portal do TST é de responsabilidade da SECOM;

Por fim, submeto à V.S.^a, colocando-me à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Respeitosamente,

ALEXSANDRE WILLIAM MAJDALANI Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

7 | Sugestão quanto ao vestiário da garagem e a faixa de pedestre.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 281.102

Sugestão:

- colocar armários, para uso exclusivo dos servidores que tomam banho, dentro do vestiário, que fica na garagem.

- retirar os armários, de guarda de produtos de limpeza, que os terceirizados utilizam, para outro local.

- retornar a faixa de pedestres, que fica próxima do TSE, para o local anterior.

Quase fui atropelada porque um carro parou e ou outro não. Essa alteração de local da faixa de pedestres está causando muitas dúvidas nos condutores de carros. Uma faixa fica perto do balão (a que foi mudada), apesar de a placa de faixa de pedestres

continuar no local, e a outra está na direção da entrada do TST. Ou seja: não estão na mesma linha, uma fica bem longe da outra, quando, na verdade, as duas deveriam ficar na mesma posição.

RESPOSTA

Memorando SEA n. 049/2018

Trata-se da Ocorrência nº 281.102 registrada no Sistema de Ouvidoria, que trata de sugestão para a locação de armários nos vestiários e quanto à faixa de pedestres que fica próxima ao TSE.

Quanto aos armários, a CMAP informa que fará estudos para a alocação dos armários, considerando a implementação do bicicletário e o aumento do fluxo de pessoas.

Com relação à faixa de pedestres, a CSET informa o encaminhamento de ofício ao Departamento de Trânsito do Distrito Federal - DETRAN-DF, no qual solicita correção das sinalizações verticais e horizontais nas vias de acesso ao TSE e ao TST, bem assim, a construção de nova calçada no canteiro central, no intuito de harmonizar o conjunto de sinalizações para o local.

Ante o exposto, submeto o assunto à consideração de V.sa. Propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

*Respeitosamente,
Secretário de Administração*

8 | 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.^a, propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,
Secretário de Administração

9 | Reclamação quanto à conduta de motoristas do transporte do Tribunal.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 271.343

Infelizmente alguns motoristas dos ônibus não estão parando quando solicitamos e muitas vezes chegam atrasados e saem correndo, alguns não tem educação. Apenas com o intuito de melhorar a relação de serviço, conversem com eles, pois tem pessoas com deficiência.

RESPOSTA

Memorando CSET n.º 32/2018

Senhor Secretário,

Em atenção à ocorrência de nota da Ouvidoria, registrada sob o número 271343, de 23/01/2018, que relata conduta inadequada dos motoristas que fazem o traslado TST/RODOVIÁRIA/TST, cabe esclarecer:

Toda e qualquer conduta inadequada por parte dos Motoristas, contratados pelo TST é objeto de repreensão, advertência, ou até de demissão, dependendo da gravidade do fato. Neste caso específico não houve a identificação do motorista que permita uma ação direcionada para o respectivo motorista. Entretanto o fato foi repassado para ciência dos Supervisores e dos demais motoristas.

Quanto aos possíveis atrasos, informa-se que esta Coordenadoria está ciente destas ocorrências, as quais são perfeitamente normais, haja vista que as causas são decorrentes do próprio trânsito. Ressalte-se que os veículos do Tribunal compartilham as mesmas vias de trânsito destinadas à população.

A CSET disponibiliza o traslado TST/RODOVIÁRIA/TST nos horários das 06h15 às 20h, com intervalo de 15 minutos, devendo aos usuários a obrigação de adequar suas necessidades a estes horários. Não há registro de que a Seção de Transporte tenha deixado de atender o traslado em algum horário.

Dentre outras, há por parte da CSET, as seguintes orientações:

- a) Todos os passageiros devem embarcar no ônibus no ponto de partida e desembarcar no ponto de destino, sendo proibido o embarque e desembarque no trajeto.
- b) A ocupação do ônibus deve obedecer aos limites de passageiros definidos na legislação.
- c) O acesso ao transporte coletivo ocorrerá mediante apresentação do respectivo crachá.

Todos os ônibus possuem dispositivo de tacógrafo que registra a velocidade desenvolvida pelo motorista, os quais são objeto de análise, permitindo a identificação de culpa ou de inocência.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte coloca-se à disposição para qualquer esclarecimento que julgar pertinente.

Respeitosamente,

GRINALDO PEREIRA DE LIMA

Coordenador de Segurança e Transporte

10 | Reclama de abordagem realizada por funcionário de segurança na portaria do Bloco A.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 278.450

Servidora reclama que ao entrar nas dependências do TST pelo bloco A (térreo) portando somente um livro e devidamente identificada com crachá de servidora, foi impedida por um grito do segurança pedindo para que a mesma retornasse e passasse pelo detector de metais, pois era procedimento obrigatório. Explica que os servidores que entram pela garagem não precisam passar por detectores de metais, sendo que fizeram o mesmo concurso no qual ela foi aprovada e as regras são diferentes entre eles. Foi abordada por 3 seguranças, sendo dois rapazes e uma moça, onde se sentiu muito constrangida e não gostou da forma como foi abordada, com falta de educação. Alega que poderia passar apenas pela catraca.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º35/2018

Senhor Diretoria-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº 278.450 registrada no Sistema de Ouvidoria, referente à reclamação quanto ao procedimento de segurança na portaria do Bloco "A".

A Coordenadoria de Segurança e Transporte - CSET informa que a solicitação feita tem fundamentação no ATO. CSET. GDGSET. GP. N° 320, de 12 de julho de 2016, que prevê expressamente, em seu artigo 5º, que: "todas as pessoas que ingressarem pelas portarias deverão passar pelo pórtico detector de metais."

Quanto à forma de abordagem em questão, à CSET informa que está em desacordo com os protocolos que norteiam a atuação dos funcionários e colaboradores que atuam nas portarias do Tribunal. Dessa forma, os procedimentos serão reforçados na busca da cordialidade e da educação no tratamento com todas as pessoas que transitam pelo local.

Ante o exposto e estando de acordo com a CSET, submeto o assunto à consideração de V.S.8, propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

DIRLEY SÉRGIO DE MELO
Secretário de Administração

11 | Reclamação quanto aos horários dos ônibus do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 281.223

Boa tarde.

Evidentemente que a coordenadoria de transporte e segurança já tem conhecimento do incômodo provocado ontem com a mudança do horário de transporte para a rodoviária às 18h.

O motivo da reclamação se deve ao fato de que as alterações de horário nos meses de janeiro e julho são de todos conhecidas, por motivos óbvios.

Na 2a feira, desci às 17h30, e então fiquei sabendo que as saídas do TST seriam nas horas cheias. tudo bem. esperei.

Ontem, desci às 17h55, e então fiquei sabendo que o ônibus saiu às 17h50. a fila que se formou chegou ao portão de saída do estacionamento.

Meu carro tá na oficina, e por isso tenho usado o transporte do TST, mas para quem precisa de transporte diariamente, uma mudança dessas é um incômodo e tanto.

Hoje consultei - aprendi a consultar - os horários do transporte. tem saída às 18h com ressalva 'se houver demanda'. caramba. o horário do TST em julho é das 13h/18h, em qual horário haverá mais demanda????????

Pra mim, foi um erro grosseiro, por se tratar de procedimento de rotina. Se fosse algo fora da rotina, uma obra que mudasse o itinerário do ônibus e alongasse a viagem pra rodoviária, a mudança do horário - previamente avisada - seria compreensível, mas da forma como foi feita, não funcionou.

Obrigado

RESPOSTA

Memorando SEA n.º48/2018

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº 281.223 registrada no Sistema de Ouvidoria, que trata de reclamação a respeito de saída de transporte do TST para a Rodoviária, no dia 3/7.

A Coordenadoria de Segurança e Transporte - CSET informa que, em função do horário reduzido no mês de julho, de 13 às 18 horas, houve um excesso de demanda no horário em questão, que causou o transtorno citado, mas que disponibilizou veículos extras para o atendimento de todos, e que a oferta de veículos para o horário foi regularizada a partir de então.

A CSET informa, também, que a partir das 17 horas, há saídas de veículos de 15 em 15 minutos, e que a previsão de saídas por demanda se dá somente a partir das 20:30, conforme tabela disponibilizada na Intranet.

Ante o exposto e estando de acordo com a CSET, submeto o assunto à consideração de V.Sa. propondo seu encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,
Secretário de Administração

12 | 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.^a, propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

Secretário de Administração

13 | Solicita reparos na sala dos armários dos ciclistas.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 277.021

Senhor (a) responsável gostaria de solicitar o reparo do interruptor de luz da sala dos armários dos ciclistas no vestiário do bloco C do TST, bem como do suporte para sabonete/shampoo dos boxes de chuveiro do mesmo vestiário.

RESPOSTA

Memorando SEA n.º36/2018

Senhor Diretor-Geral da Secretaria,

Trata-se da Ocorrência nº 277.021, registrada no Sistema de Ouvidoria, referente à solicitação de reparo do interruptor de luz da sala dos armários dos ciclistas no vestiário do bloco "C" do TST e do suporte para sabonete/shampoo dos boxes de chuveiro.

O assunto foi submetido à Coordenadoria Manutenção e Projetos - CMAP, unidade responsável que informa a resolução dos pedidos e aproveita para disponibilizar canais de atendimento - para tal tipo de solicitação: - Por meio dos ramais 4240 e 4350; - pelo e-mail cmap@tst.jus.br; - pelo Sistema de Ordens de Serviço - Pasta Sistemas Administrativos Solicitação de Serviço - Chamado para SEAOF- Manutenção

e Projetos.

Ante o exposto e estando de acordo com a CMAP, submeto o assunto à consideração de V.S.^a propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

DIRLEY SÉRGIO DE MELO

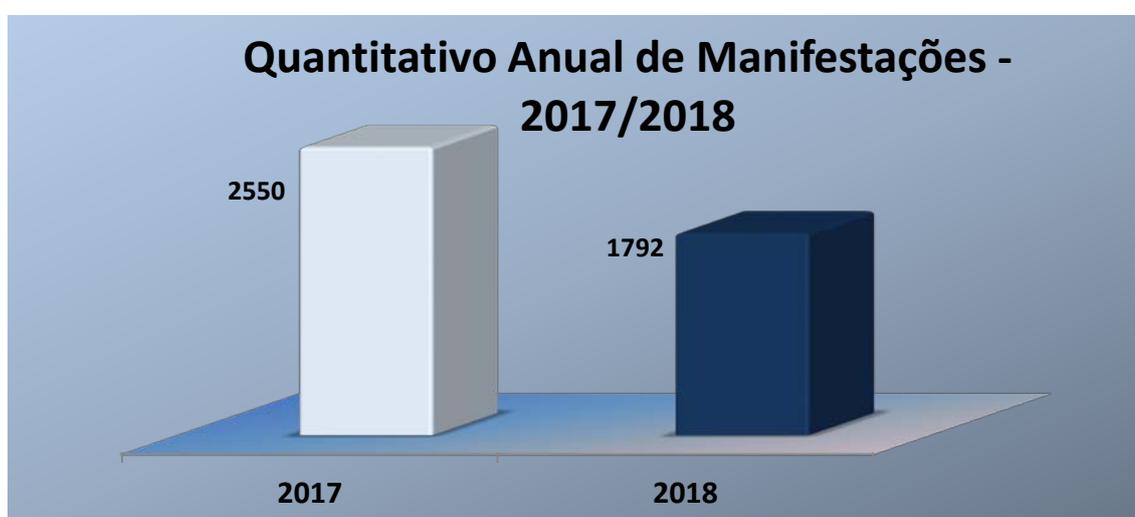
Secretário de Administração

CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

4. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

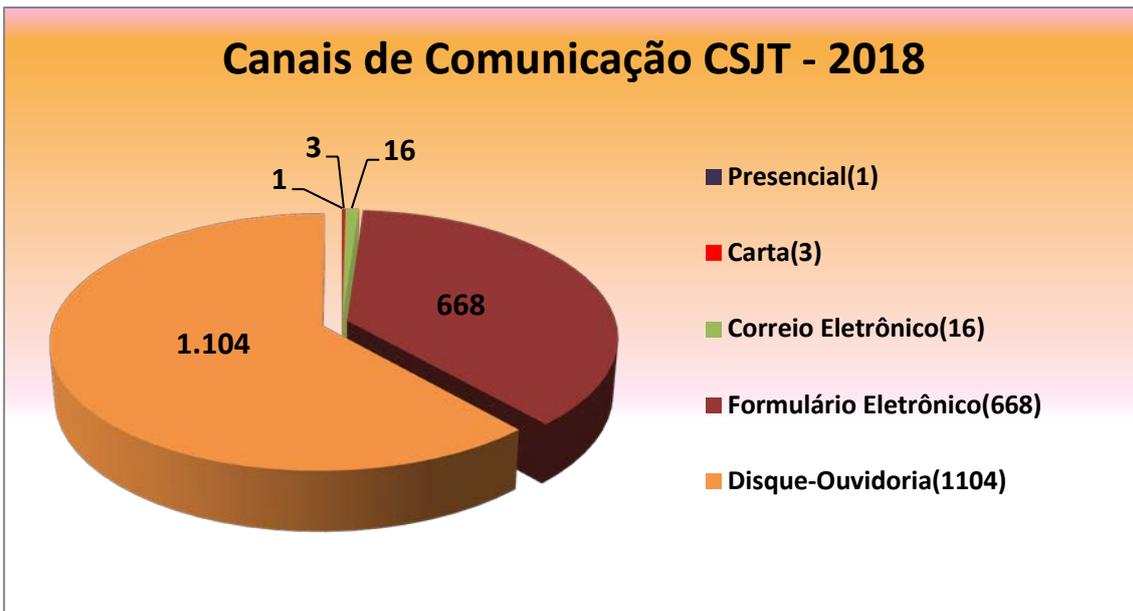
4.1 Quantitativo de manifestações

No ano de 2018, a Ouvidoria-Geral atendeu a **1.792** manifestações. Em comparação a 2017, no qual foram atendidas **2.550** manifestações, houve redução de **758** manifestações.



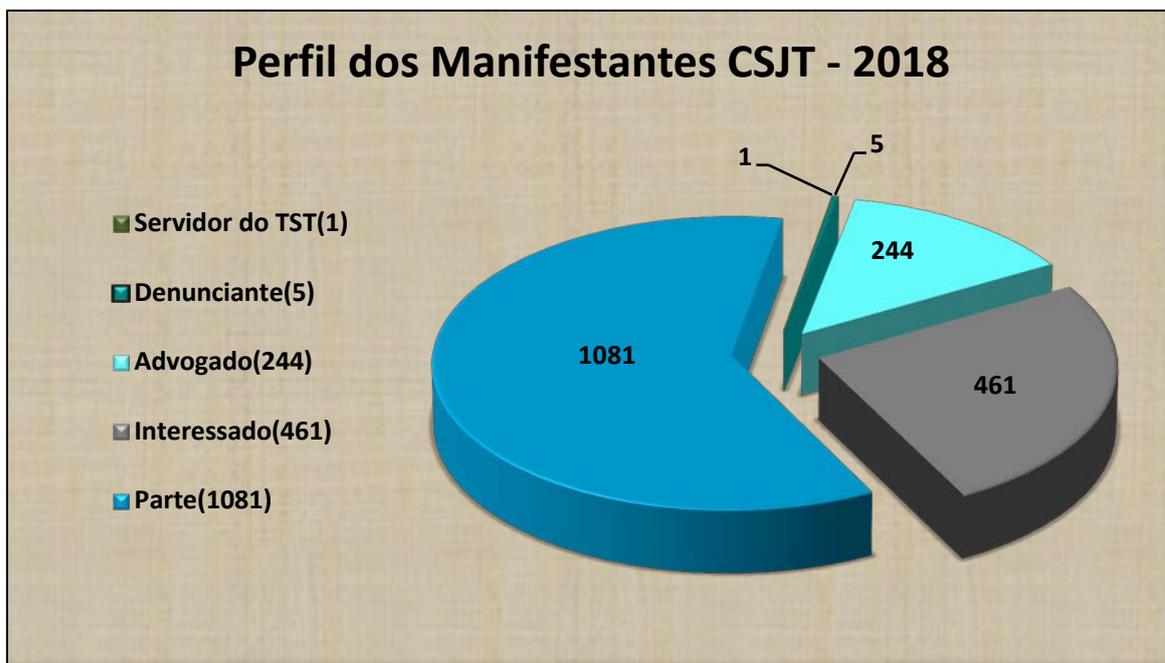
4.2 Canais de comunicação

A Ouvidoria-Geral possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta, correio eletrônico e atendimento presencial. Em 2018, **61,6% (1.104)** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **37,2% (668)** pelo formulário eletrônico, **0,89% (16)** pelo correio eletrônico, **0,16% (3)** por cartas e **0,05% (1)** pelo atendimento presencial.

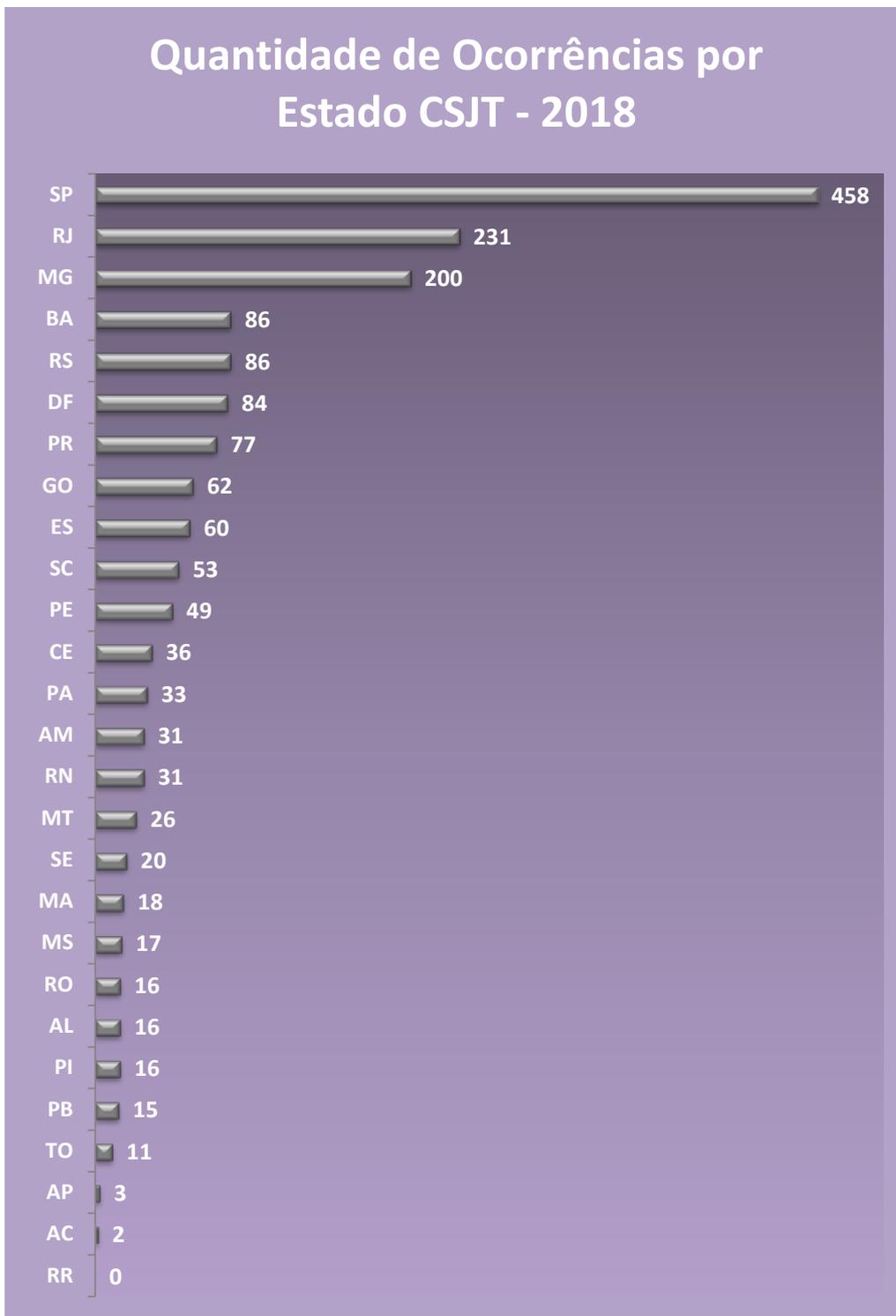


4.3 Perfil dos manifestantes

A maioria dos manifestantes é constituída por *Partes* do processo **1.081 (60,3%)**. Em seguida, vêm os *Interessados* **461 (25,7%)**, *Advogados* **244 (13,6%)**, *Denunciante* **5 (0,27)** e *Servidor* **1 (0,05%)**. Esse perfil mantém a tendência do ano anterior.



Acerca da proveniência das manifestações de 2018, constata-se que os cinco estados com maior número são: São Paulo (**458**), Rio de Janeiro (**231**), Minas Gerais (**200**), Bahia (**86**) e Rio Grande do Sul (**86**).

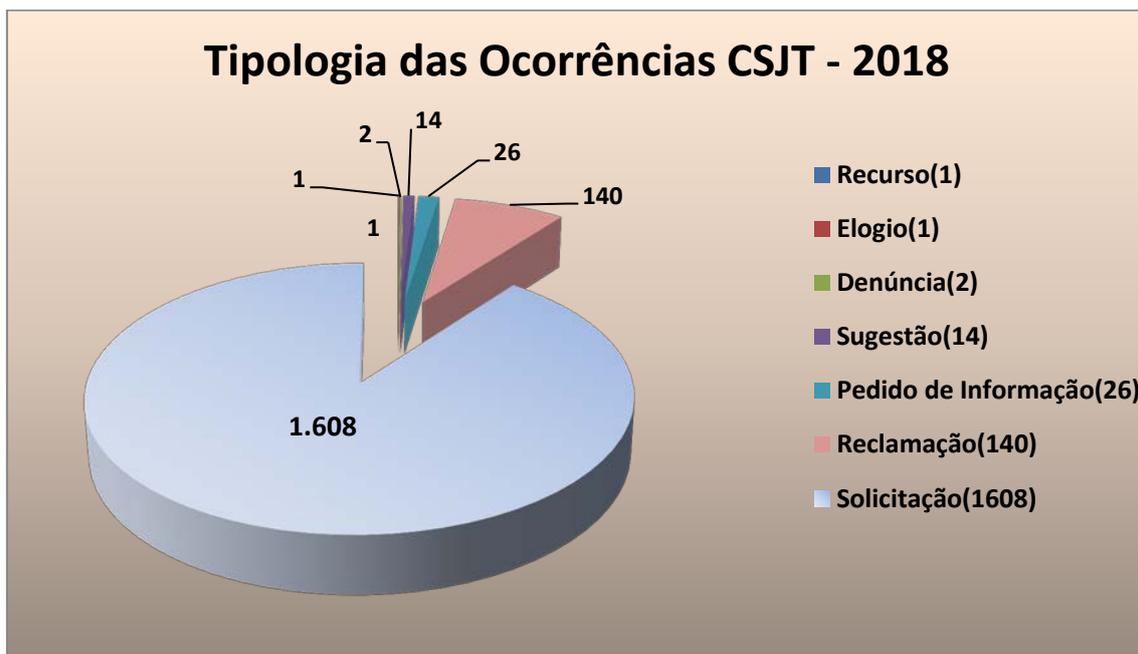


4.4. Tipos de manifestações

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

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

Como tem sido habitual nos anos anteriores, a maior parte das manifestações pertence à tipologia *Solicitação* **1.608 (89,7%)**. A tipologia seguinte, *Reclamação* **140**, alcança porcentagem bem menor (**7,8%**), *Pedido de Acesso à Informação* **26 (1,45%)**, *Sugestão* **14 (0,78%)**, *Denúncia* **2 (0,11%)**, *Elogio* **1 (0,05%)** e *Recurso* **1 (0,05%)**.



6. DESTAQUES DO ANO

1 | Solicita a regulamentação, para os Tribunais Regionais do Trabalho, da jornada de trabalho de 6 horas para as servidoras que estiverem amamentando.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 274.982

Prezados Senhores,

Tendo em vista que o TST editou o ato SEGPE.S.GDGSET.GP nº 105, por meio do qual as servidoras que estiverem amamentando terão jornada de trabalho de seis horas até o último dia do mês em que a criança completar dezoito meses de vida, solicito, por gentileza, seja regulamentado tal ato, em caráter de urgência, para que tal benefício seja estendido a todos os TRT's, tendo em vista o princípio da isonomia e proteção integral da criança.

Solicito urgência a fim de que o benefício possa ser usufruído desde já às servidoras que se encontram em tal situação.

Muito Obrigada!

RESPOSTA

Informação - CSJT. CGPE.S nº 52/2018

Senhora Secretária-Geral,

Cuida-se de ocorrência registrada no Sistema de Ouvidoria, por meio da qual a interessada solicita a regulamentação, para os Tribunais Regionais do Trabalho, da jornada de trabalho de 6 horas para as servidoras que estiverem amamentando, nos mesmos termos regulamentados pelo Tribunal Superior do Trabalho.

Informa-se que a redução de jornada citada foi tratada pelo Ato SEGPE.S.GDGSET.GP nº 105, de 8/3/2018, por meio do qual o TST instituiu o Programa de Assistência à Mãe Nutriz, prevendo em seu art. 3º a possibilidade de redução da jornada de trabalho das lactantes, desde o requerimento até o momento em que o filho completar 18 meses de vida.

Ocorre que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho não possui regulamento sobre a jornada de trabalho dos servidores no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus. Sendo assim, norma que dispusesse a respeito da jornada de trabalho das lactantes não se enquadra no atual contexto normativo deste Conselho.

Todavia, este Conselho ficará atento à essa realidade e, caso venha a regulamentar a jornada de trabalho dos servidores dos TRTs no futuro, certamente levará em consideração a normatização existente no âmbito do TST.

De toda sorte, nada impede que os próprios TRTs regulamentem benefício semelhante por meio de atos próprios, considerando que possuem autonomia sobre essa matéria, sendo possível que a interessada solicite o benefício perante o Tribunal em que exerce suas atividades.

Observa-se que uma alternativa já regulamentada pelo CSJT seria o deferimento do regime de tele trabalho o regulamento dessa modalidade de atividade já prevê as lactantes como grupo prioritário no deferimento desse regime de trabalho, conforme previsto no art.5º, inciso I, alínea "c", da Resolução CSJT nº 151, de 29/5/2015, com

redação dada pela Resolução CSJT nº 207, de 29/9/2017.

É o que se tem para informar. Brasília, 4 de abril de 2018.

ROSA AMELIA DE SOUSA CASADO

Coordenadora de Gestão de Pessoas

2 | Solicita informações quanto a autorização de nomeações no âmbito do TRT da 4ª Região

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 281.919

Já é possível adiantar alguma perspectiva sobre a autorização de nomeações de novos servidores para os Tribunais do Trabalho - se possível, em específico sobre o TRT-4 - no ano de 2019?

RESPOSTA

INFORMAÇÃO Nº 170/2018- CSJT.SEOFI

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de solicitação de informação, tendo por base a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), apresentada à Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho, por meio da ocorrência em epígrafe, em que o interessado solicita informações sobre o provimento de cargos na Justiça do Trabalho em 2019.

O interessado questiona acerca da possibilidade deste Conselho adiantar alguma perspectiva sobre a autorização de nomeações de novos servidores para os Tribunais Trabalhistas, em específico sobre o TRT da 4ª Região em 2019.

Esta Secretaria, instada a se manifestar sobre o assunto em tela, informa, que enquanto não for sancionada a lei de diretrizes orçamentárias (LDO 2019) pelo Poder Executivo, e ainda, a Lei Orçamentária Anual (LOA 2019) não se poderá emitir qualquer pronunciamento acerca da referida matéria.

Brasília, 3 de agosto de 2018.

Secretária de Orçamento e Finanças do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

3 | 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

4 | Sugere antecipação de autorização de nomeações nos TRTs.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 274.550

A/C: Ex. Presidente do TST.

Boa tarde

Sou aprovado no concurso do TRT 15 (2013), e gostaria de pedir encarecidamente que as vagas autorizadas pelo antigo Presidente sejam adiantadas para o primeiro semestre para serem aproveitadas pelo concurso antigo.

Isso beneficiará vários aprovados que vêm sofrendo com a falta de nomeações do referido concurso.

Por favor, analisem com carinho esta solicitação para que sejamos tratados com justiça.

Certo de contar com a sua cooperação.

Aguardo resposta.

Att,

RESPOSTA

Informação - CSJT.GP.SG nº 03/2018

Sr. Ouvidor Geral do CSJT,

A ocorrência registrada sob o nº 274550/2018 solicita que as vagas autorizadas no Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região para provimento no 2º semestre sejam

adiantadas para o primeiro semestre de 2018, tendo em vista a proximidade do fim da validade do concurso vigente.

Informo que o Exmo. Ministro João Batista Brito Pereira, Presidente do CSJT, já autorizou, em 16 de março de 2018, o provimento antecipado dos cargos no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, após a realização de estudos pela área técnica.

Destaco que a notícia sobre a autorização da antecipação das nomeações foi divulgada no Portal do Conselho Superior da Justiça do Trabalho no dia 19 de março de 2018.

Brasília, 26 de março de 2018.

ANDERSON CARLOS LEITE AFFONSO

Chefe de Gabinete da Secretaria-Geral do Conselho Superior
Justiça do Trabalho

5 | Reclamação quanto a atendimento da Central Nacional de Atendimento do CSJT.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 275.536

APROXIMADAMENTE ÀS 17H30 MIN LIGUEI NA CENTRAL DE ATENDIMENTO 08002006272 E FALEI COM ATENDENTE LEANDRO PARA ME AUXILIAR A ACESSAR O PJE DO TRT 2 REGIÃO, UMA VEZ QUE ESTAVA APRESENTANDO ERRO. O ATENDENTE SEM PREPARO PARA OCUPAR TAL FUNÇÃO NÃO ME AJUDOU EM NADA, DEBOCHANDO DE MINHAS DÚVIDAS E DEIXANDO A LIGAÇÃO MUDA POR MINUTOS ATÉ QUE EU DESLIGASSE.

EM SEGUIDA LIGUEI NOVAMENTE E A ATENDENTE LUANA FEZ O MESMO PROCEDIMENTO ANTERIOR NARRADO, AINDA PERCEBI QUE O ATENDENTE LEANDRO ESTAVA PRÓXIMO DA MESMA UMA VEZ QUE OUVIA A VOZ DELE.

FORAM GERADOS OS SEGUINTE PROTOCOLOS: 2018032610004793, 2018032610004793, 2018032610004828, 2018032610004828. SOLICITO O LEVANTAMENTO DAS INFORMAÇÕES E QUE TAIS ATENDENTES SEJAM PUNIDOS PELO TRATAMENTO E DESCASO COM ATENDIMENTO OFERECIDO.

RESPOSTA

INFORMAÇÃO CSJT.SISUP n ° 15/2018

Ao Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico

Assunto: Resposta ao chamado 275536 da Ouvidoria.

A ocorrência 275536, registrada no Sistema de ouvidoria do TST, trata de uma reclamação registrada pelo advogado em que, ao buscar auxílio junto à Central Nacional de Atendimento (CNA) na resolução de um problema relacionado à autenticação no sistema PJe-JT, por duas ocasiões, sua ligação se encerrou abruptamente durante a instrução dos atendentes.

O advogado informa ainda que, em ambos os casos, os atendentes trataram seu problema com deboche e deixaram as ligações mudas por minutos até que ele fosse obrigado a desligá-las.

A fim de averiguar o alegado pelo advogado, foram analisados os chamados 2018032610004695 e 2018032610004793, por meio dos vídeos de captura da tela do atendente da CNA no momento do atendimento junto ao usuário.

Após a referida análise, constatou-se, nas duas ligações, que o script de atendimento previsto em contrato vinha sendo integralmente aplicado pelo atendente até o momento em que a ligação se fez muda, e que a ligação não foi colocada no mudo por uma ação deliberada do atendente.

Conforme informações fornecidas pela empresa prestadora do serviço de Help Desk junto ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), houve, no dia do acontecido, uma instabilidade temporária no sistema de atendimento, que acarretou no desligamento abrupto de algumas ligações deste dia, incorrendo assim, no problema relatado pelo advogado.

Ressalta-se que durante as ligações, não foi percebida a ocorrência de deboche e descaso por parte dos atendentes, conforme relatado pelo advogado.

Registra-se, ainda, que o problema do advogado foi solucionado em uma nova ligação, que resultou na abertura de um terceiro chamado, de número 2018032610004828, esse sim encerrado completamente sem que o inconveniente ocorrido nos dois anteriores tornasse a acontecer.

Respeitosamente,

DANILO LIMA GOMES DE MATOS

Seção de Infraestrutura Tecnológica e

Suporte Técnico ao PJe

Coordenadoria Técnica do Processo Judicial Eletrônico

Conselho Superior da Justiça do Trabalho

6 | Reclama da falta de solução efetiva por parte da Central Nacional de Atendimento ao E-DOC.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 284.307

Estou o dia todo tentando realizar o protocolo de Recurso de revista do processo epigrafado e sem sucesso algum. Fui atendido no 0800 pelo funcionário Eric e que registrou o numero de protocolo 201809031000259 sem que pudesse me auxiliar quanto a configuração do sistema E-Doc junto ao meu Desktop, uma vez que a informação passada é de que o peticionamento eletrônico só é aceito pelo Internet Explorer. Dessa maneira, segui todas as orientações do servidor que me atendia e não consegui cumprir o prazo que me cabia, sendo ao final, informado que um segundo nível de atendimento e orientação seria continuado com o informe de e-mail e print da tela, o que não aconteceu até o momento. Gostaria de solicitar o cumprimento dessa solicitação com resposta plausível e para que consiga atender o prazo do referido processo. Atenciosamente.

RESPOSTA

MEMORANDO SGSA.CSUOP.SETIN nº 01

Ao Senhor Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários

Assunto: Resposta à Ouvidoria 284.307

Chegou à CSUP o Memorando CSJT. CGOV n° 33, o qual o usuário reclama de uma eventual demora/ausência de retorno do suporte de 3° nível do Sistema e-Doc.

Em que pese à solicitação, verificou-se que, após o término da ligação eletrônica na Central Nacional de Atendimento, o técnico solicitou informações adicionais ao usuário (print do erro no sistema), porém, como não houve resposta, o chamado foi encerrado após quatro dias, segundo regras automáticas no sistema.

Assim, tendo em vista a continuidade do atendimento ao usuário, foi enviado um e-mail pedindo novamente a tela de erro, conforme demonstrado abaixo, do qual ainda não tivemos resposta.

Respeitosamente,

Técnico Judiciário

Seção da Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos

7 | 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, conseqüentemente, 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*

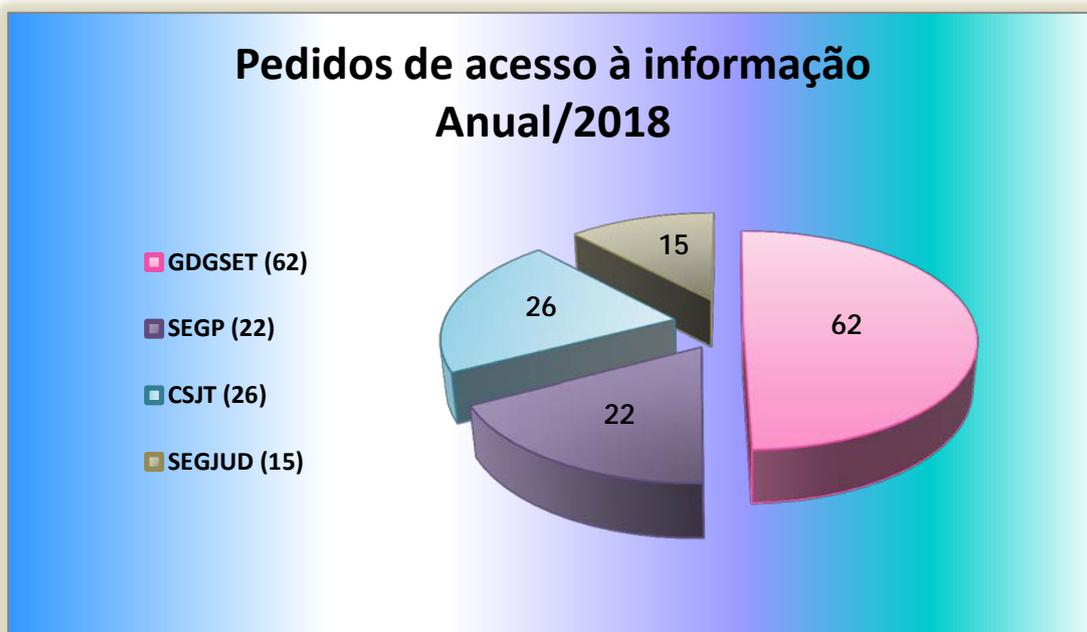
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E CSJT

7. Pedidos de Informação atendidos

7.1 Quantitativo de pedidos de informação atendidos por Unidade

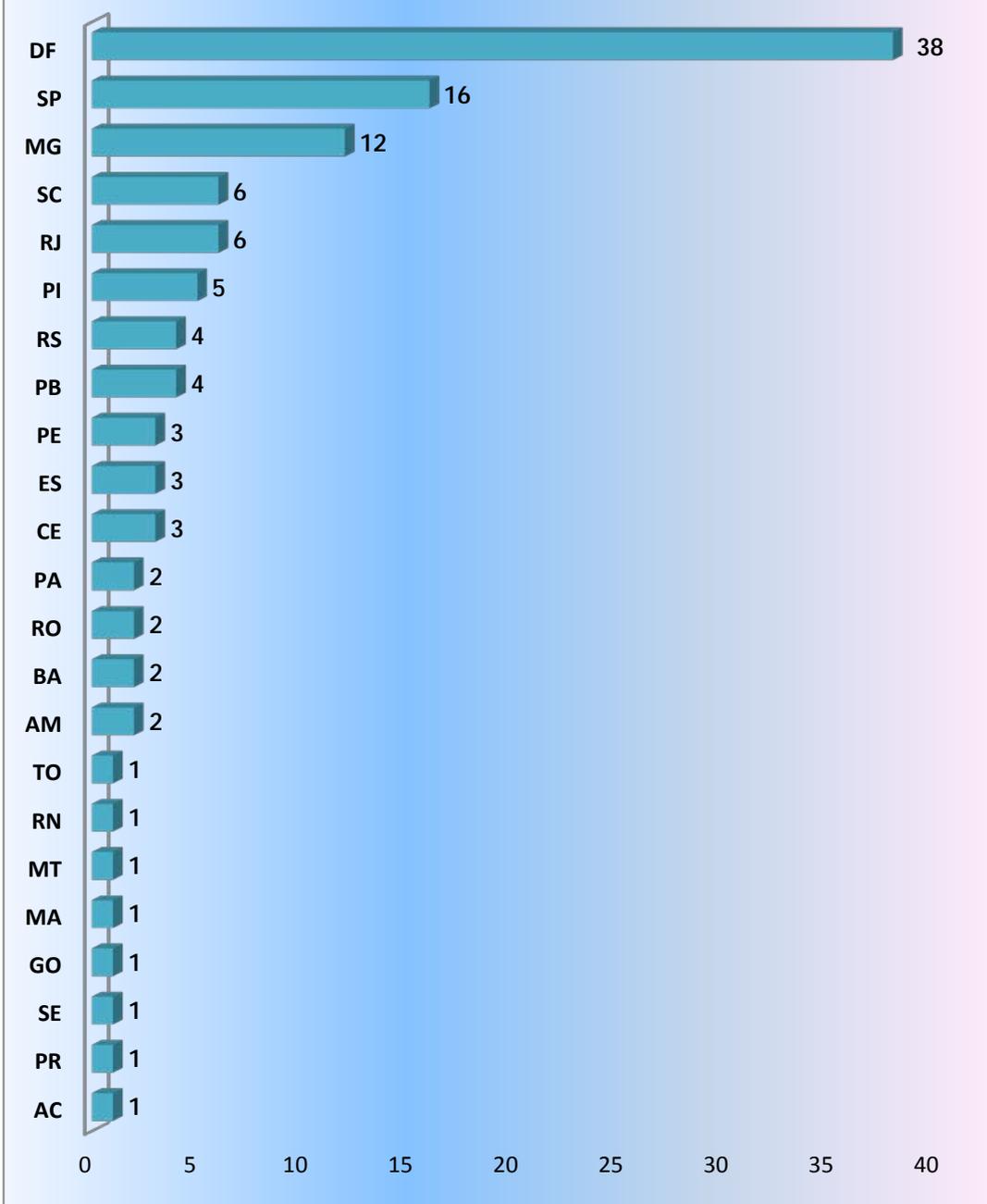
Conforme Resolução Administrativa nº 1.537/2012, no seu art. 3º, em cumprimento da Lei 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação – LAI*), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), “receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso a informações, preferencialmente por meio eletrônico”.

Em 2018, a Ouvidoria recebeu um total de **125** pedidos de acesso à informação, encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **62 (49%)**, Conselho Superior da Justiça do Trabalho **26 (21%)**, Secretária-geral da Presidência **22 (18%)** e Secretária-geral Judiciária **15 (12%)**.



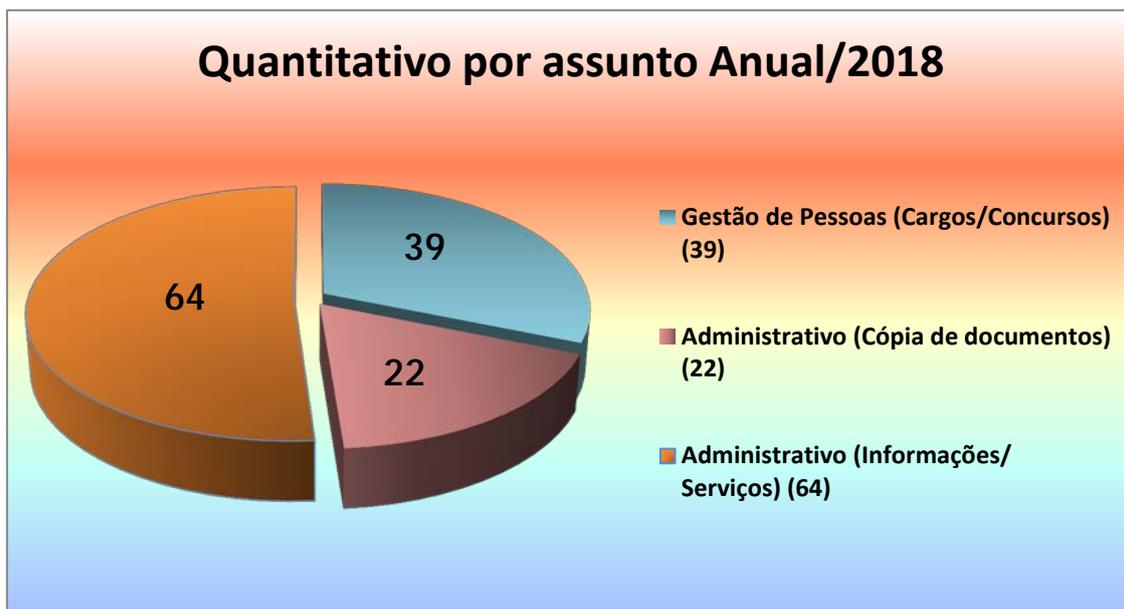
Em relação à proveniência dos pedidos, constata-se que a unidade da federação com maior número de pedidos é o Distrito Federal (**38**), seguido de São Paulo (**16**) e Minas Gerais (**12**).

Quantidade por Estado Pedido de Acesso à Informação Anual/2018



7.2. Assunto

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere à informações/serviços do Tribunal **64 (51%)**. Estão entre os pedidos registrados: solicitações de informações sobre passagens e diárias concedidas aos servidores, informações sobre TeleTrabalho e imóveis funcionais do TST.



Como destaque do Ano, são relacionados alguns pedidos de acesso à informação sobre nomeações de cargos no Tribunal Superior do Trabalho e política de Gestão da Informação do Tribunal.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 281.497

Solicito as seguintes informações:

- Número de imóveis funcionais do Tribunal Superior do Trabalho;
- Quantidade de recursos gastos com obras em imóveis funcionais em 2017, ou seja, valores referentes à manutenção, reforma, obra e serviços.

Agradeço desde já

RESPOSTA

Senhor Coordenador,

Em atenção à ocorrência feita à Ouvidoria, registrada sob o nº 281.497, de 11 de julho do corrente ano, informa-se que o número de imóveis funcionais do Tribunal Superior do Trabalho é de 15 unidades; e que, em 2017, o valor gasto (liquidado) com obras, reformas e manutenção nos referidos imóveis foi de R\$ 114.504,19 (cento e quatorze mil, quinhentos e quatro reais e dezenove centavos).

Atenciosamente,
Supervisora SPRO

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 272.121

Prezados,

Com base na Lei de Acesso à Informação, apresento as seguintes indagações quanto

à Política de Gestão de Informação do Tribunal:

- 1) O Tribunal possui política de gestão de informação? Se sim, favor informar qual o instrumento normativo que a define e indicar o local para consulta;
- 2) Todas as demandas/ações protocolizadas no Tribunal são feitas em sua forma eletrônica/digital? Em caso afirmativo, todas as demandas/ações são disponibilizadas para consulta?
- 3) Quais peças processuais integrantes da demanda ajuizada são publicadas (petição inicial, contestação, despachos, sentença, etc.)?
- 4) Estes documentos são universalmente acessíveis? Em caso de resposta negativa, quais os filtros de restrição de documentos disponibilizados?
- 5) Com relação à base jurisprudencial disponibilizada pelo Tribunal qual é a periodicidade de sua atualização? Obrigada!

RESPOSTA

Senhor Ouvidor Auxiliar,

Em atenção à ocorrência registrada na Ouvidoria sob o nº 272.121, presto as seguintes informações acerca dos questionamentos formulados pela manifestante:

1-A gestão da informação, no âmbito do TST, observa as normas previstas na Resolução 215 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2- Atualmente, todas as ações originárias e os recursos de competência do Tribunal Superior do Trabalho tramitam em meio eletrônico. Os andamentos de todos os processos podem ser consultados mediante acesso ao link "pesquisa processual", disponível na página do Tribunal Superior do Trabalho na internet (www.tst.jus.br).

3- Na pesquisa processual, disponível em www.tst.jus.br, além das informações relativas ao andamento do processo, são disponibilizados, na íntegra, as sentenças, os acórdãos e as decisões monocráticas, desde que o processo não tramite em segredo de justiça, caso em que o acesso, por lei, será restrito às partes e a seus procuradores. Já as demais peças do processo – à exceção dos processos que tramitem em segredo de justiça – podem ser consultadas por advogados cadastrados no Sistema de Visualização de Autos, consoante às regras previstas no Ato SEJUD.GP 342/10 (disponível no endereço <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/1939/7650>).

4- O inteiro teor dos processos pode ser consultado por advogados cadastrados Na forma do Ato SEJUD.GP 342/10. A única restrição refere-se a processos que tramitem em segredo de justiça, cujo acesso, por lei, limita-se às partes e a seus advogados.

5- A base jurisprudencial do Tribunal Superior do Trabalho é atualizada diariamente.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 280.355

Prezados, boa tarde!

Venho por meio deste solicitar informações acerca do provimento de cargos para servidores do TST no ano de 2018.

A Secretaria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho disponibilizou a lista atualizada com o número de cargos autorizados para nomeação nos Tribunais Regionais do Trabalho, totalizando 583 vagas. Desse total, 12 vagas de Analistas foram atribuídas ao TST. Dessa forma, gostaria de saber quantos Analistas Judiciários da Área Judiciária serão nomeados em 2018? E, considerando que atualmente há 2

vagas no TST (de um total de 9 cargos vagos para Analista Judiciário - Área Judiciária), cujo provimento não acarretará despesas, gostaria de saber ainda se existe a possibilidade dessas 2 vagas serem providas no presente ano?

RESPOSTA

Senhora Coordenadora de Informações Funcionais,

Tratam os autos de pedido de informações à Ouvidoria desta Corte, em que se questiona sobre a possibilidade de 2 (duas) vagas de Analista Judiciário, Área Judiciária, serem providas no ano de 2018, sequencial 1.

Informa-se que o provimento dos cargos vagos está condicionado ao atendimento das disposições da Emenda Constitucional nº 95, de 15 de dezembro de 2016, bem assim ao previsto na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual dos respectivos exercícios de vigência do concurso.

Os provimentos autorizados pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT para o ano de 2018, concernentes ao TST, correspondem ao total de 12 (doze) cargos de Analistas. Contudo, as Áreas/Especialidades a serem providas ainda não estão definidas.

Sendo estas as informações pertinentes, encaminham-se os autos à consideração de V.Sa. com proposta de envio à Secretaria de Gestão de Pessoas..

AÇÕES DO ANO

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

1. Visita a outras ouvidorias para conhecimento e busca de melhores práticas nos aspectos de procedimentos internos e regulamentação:
 - 1.1. Ouvidoria-Geral da União (OGU) (dia 09 de maio);
 - 1.2. Ouvidoria do STJ (dia 16 de maio);
 - 1.3. Ouvidoria do TJDFT (06 de junho);
2. Participação no Curso de Tratamento de Denúncias em Ouvidorias, oferecido pela Ouvidoria-Geral da União/Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, no período de 22 a 24 de maio, carga horária de 20h;
3. Participação na VI Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, por meio de videoconferência, ocorrida em Manaus, no dia 17 de maio de 2018.
4. Participação na 18ª Reunião Ordinária do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, realizada nos dias 28 e 29 de junho de 2018, no Auditório da Escola de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho - ENAMAT, localizada no 5º andar do prédio do Tribunal Superior do Trabalho – TST;
5. Realização da Pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria, realizada em maio, com o intuito de aferir o nível de conhecimento e a importância do setor para os servidores e os colaboradores do Tribunal. Foram perguntas rápidas que buscaram contribuições importantes para o direcionamento das atividades e o desenvolvimento dos projetos, com a identificação e perfil do público demandante. Ao todo, 239 pessoas responderam às perguntas divididas em oito tópicos, sendo 184 servidores, 30 terceirizados e 25 classificados como “outros”.
6. Atualização do sítio da Ouvidoria do TST e do CSJT, especificamente na seção da página do formulário eletrônico, na qual foram inseridos mais dois links: um de Pesquisa Processual e outro de Pedido de Informação, de modo a imprimir mais clareza na informação e auxiliar melhor o cidadão.

7. Participação no I Encontro Nacional dos Ouvidores Judiciais, organizado pelo Colégio dos Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV, pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD e pelo Colégio dos Ouvidores da Justiça Eleitoral, que ocorreu no dia 28/09.
8. Participação no Curso de Defesa do Cidadão e Simplificação, o qual detalhou novas rotinas sugeridas pela Ouvidoria-Geral da União.
9. Foi autorizado o processo para adesão da Ouvidoria do TST e do CSJT no PROAD-OUV, criado pela informática do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.
10. Realização de reuniões com a Divisão de Apoio e Registros Taquigráficos – DART para acertar procedimentos a serem adotados em caso de Denúncias presenciais, que necessitem de degravação.
11. Iniciado o atendimento a juízes dos Tribunais Regionais do Trabalho, relativamente a solicitações para pedidos de remoção, dirigidas ao CSJT.
12. O Excelentíssimo Senhor Presidente do Tribunal Superior do Trabalho Ministro Brito Pereira, e o Excelentíssimo Senhor Ouvidor do TST, Ministro Cláudio Brandão, visitaram a Ordem dos Advogados do Brasil para busca apoio da instituição junto aos advogados na participação da Pesquisa de Satisfação Social do TST 2018, realizada no período de 1º de setembro até 31 de outubro.
13. Realização 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%;
14. 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;

15. 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 à Presidência do TST e ao Exmo. Sr. Ministro Ouvidor para aprovação;
16. A Ouvidoria do TST participou das reuniões do COLEOUV, ocorridas em Outubro de 2018. O Exmo. Sr. Ministro Ouvidor participou da reunião do COLEOUV de Recife-PE, em novembro de 2018, com aprovação do Exmo. Sr. Ministro Ouvidor, a Ouvidora Auxiliar participou do Encontro do COLEOUV em Goiânia;
17. 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.
18. 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;
19. 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:
 - 19.1. 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);
 - 19.2. ATO CSJT.GP. Nº 308, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2018. (Dispõe sobre a Ouvidoria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho)
 - 19.3. 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 ano de 2018:

1. Ocorrência 277391

EBSERH – Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares

A Ouvidoria do TST e do CSJT recebeu a visita de uma comissão dos empregados da EBSERH e mais 474 ocorrências registradas no Sistema de Ouvidoria, cujo pedido de agilização quando ao julgamento de Dissídio Coletivo de Greve foi transformado em processo e encaminhado ao Gabinete responsável, que deu pleno andamento ao Processo.

2. Ocorrência 278.290

Denúncia de Trabalho Infantil

Foi recebida nesta Ouvidoria denúncia anônima de trabalho infantil em Belo Horizonte-MG, manifestação esta que foi encaminhada à Procuradoria-Geral do Trabalho, à Exma. Sra Ministra Kátia Arruda, Coordenadora da Comissão Nacional do Programa de Combate ao Trabalho Infantil e de Estímulo à Aprendizagem, e à Presidência do TST, com relato das providências tomadas, submetendo o assunto para conhecimento e deliberação.

3. Ocorrência 279.367

Possível descumprimento de Resolução Administrativa

Advogado entrou com Ocorrência na Ouvidoria, relatando suposto descumprimento de norma contida na Resolução Administrativa TST nº 1.589/2013, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, por parte de juízes de primeiro grau, relativamente à ausência de publicação de intimações de atos processuais no Diário de Justiça Eletrônico, conforme determina o citado regulamento. O assunto foi levado à Presidência do TST e do CSJT para conhecimento e providências cabíveis.

4. Ocorrência 280.825

Pedidos julgados improcedentes

A Ouvidoria recebeu em Carta o pedido de manifestante que teria sucumbido em ação judicial que movia contra terceiros, tendo como causa sua ausência no dia da audiência, por estar recluso e sem assistência necessária. O feito foi encaminhado ao Tribunal Regional do Trabalho, que detinha a jurisdição do assunto, cuja Presidência determinou a redistribuição do processo aos Desembargadores.

5. Ocorrência 280.004

Informação acerca de publicação no Sistema de Pautas Públicas do TST

A Ouvidoria recebeu manifestação no sentido de que um julgamento de dissídio coletivo estava em pauta prevista, no entanto o Sistema de Pautas Públicas do TST não continha a informação. Com a informação de que pelo fato de o processo estar no ambiente do PJE-TST, não estaria relacionado no Sistema de Pautas Públicas do Tribunal, tampouco havia sido publicado no Diário da Justiça. O assunto foi encaminhado À SEGJUD – Secretaria-Geral Judiciária com sugestão de divulgação sistematizada no sítio do TST das pautas publicadas de processos que estejam em ambiente do PJE, como forma de aprimoramento da transparência ativa.

6. Carta de Serviços

Revisão do formato da Carta de Serviços

Atendendo a uma demanda inicial da SEGJUD – Secretaria Geral Judiciária, a SEGJUD e a Ouvidoria iniciaram procedimento de revisão da Carta de Serviços do TST, focalizando apenas no formato das informações prestadas, com o intuito de tornar a visualização e entendimento mais claros e rápidos para a população demandante.

7. Novo tratamento a elogios

Os elogios encaminhados à Ouvidoria passaram a ser registrados em assentamentos funcionais dos servidores elogiados e as Unidades e pessoas elogiadas passaram a receber um Ofício do Ministro Ouvidor.

8. Ocorrência 282292

Reclamação quanto à ausência de retorno de chamado na CNA –PJE, dirigido ao CSJT. A Seção de Infraestrutura Tecnológica e Suporte Técnico do PJE informou a possibilidade de inconsistência no sistema, na parte de sincronização de dados entre a Receita

Federal e o PJE, sugeriu a presença da manifestante, e informou que o problema foi objeto de chamado específico para melhoria do sistema.

9. Denúncias de Trabalho Infantil

Em continuidade com ação específica da Ouvidoria, relativa a denúncias de trabalho infantil, além de encaminhar as manifestações à Presidência, à Exma Ministra Kátia Arruda, Coordenadora do Programa de Combate ao Trabalho Infantil, e ao Ministério Público do Trabalho, passou-se a ser encaminhado Ofício à Coordenadoria do Coordifância, da Procuradoria-Geral do Trabalho do Rio Grande do Sul.

10. Revisão do *layout* da Carta de Serviços

Esta Ouvidoria encerrou projeto para alteração do *layout* da Carta de serviços, com a finalidade de torná-la mais clara e objetiva ao usuário externo.

11. Ocorrência 280.581

Solicitação para agilização de processo

O manifestante solicitou agilização de seu processo, considerando estar previsto na Meta 2 do CNJ , em tramitação especial, em 19/06/2018, sendo que o Gabinete da Vice Presidência informou que o processo foi julgado em 05/07/2018, dando pleno atendimento ao pleito e informando a adoção de medidas para constatação de outros de mesma natureza.

12. Ocorrência 281.102

Sugestão quanto à colocação de armários e reposição da faixa de pedestres, que fica em frente ao Tribunal

A CMAP informou que fará estudos para a locação de armários, considerando a implementação do bicicletário e o aumento no fluxo de pessoas no local indicado. Quanto à faixa de pedestres, a unidade informou que foi encaminhado Ofício ao DETRAN-DF, para correção das sinalizações verticais e horizontais nas vias de acesso ao TSE e ao TST, assim como a construção de nova calçada no canteiro central, no intuito de harmonizar o conjunto de sinalizações do local.

13. Ocorrência 281.163

Sugestões para aplicação no Livro de Súmulas e OJS disponibilizado na Internet

Detalhamento das sugestões apresentadas pelo manifestante: (1) apontar em algum lugar específico, talvez junto ao índice, dados sobre a última atualização do arquivo - a data em que realizada e a resolução considerada, por exemplo - pois fica mais fácil para quem busca atualizar o arquivo com mais frequência verificar a necessidade; (2) que os textos dos enunciados não sejam apresentados com separação de palavras para troca de linha - o 'CONSTITUCIO-NAL' da Súmula 443, por exemplo - porque a separação impede que a palavra seja encontrada pelo usuário do arquivo em uma pesquisa com CONTROL-F.

Conforme resposta da SEGJUD, a sugestão foi submetida à análise prévia da Coordenadoria de Jurisprudência, que posteriormente a encaminhará ao Presidente da Comissão de Jurisprudência e de Precedentes Normativos.

14. Ocorrência 281.327

O manifestante reclama da reposição de material nos banheiros e copas do Mezanino do trecho 2 do bloco A

A Coordenadoria de Manutenção e Projetos informou a adoção de providências necessárias junto à empresa terceirizada para a mitigação dos problemas apontados na manifestação. A unidade também ressaltou que está acompanhando as áreas com um maior fluxo de pessoas, a fim de identificar possíveis falhas na reposição e materiais e, assim, adotar ações céleres para regularizar o abastecimento.

15. Ocorrência 282421

O manifestante reclama acerca do funcionamento do sistema e-Doc do TST, uma vez que exige sistema operacional diverso do que possui. A SETIN informou que já está em estudos a homologação de uma nova versão do sistema e-Doc, que será disponibilizado aos advogados com a maior brevidade possível.

16. 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;

17. Ocorrência 286.651

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

18. Ocorrência 286.192

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

19. 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.

20. 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 ano de 2018, podem ser destacados alguns aspectos importantes do serviço prestado pela Ouvidoria do TST. Nesse período, foram recebidas **17.053** ocorrências. Em comparação com o ano de 2017, no qual foram recebidas **27.306** manifestações, registrou-se um decréscimo de **10.253** manifestações, representando uma diminuição de **37,5 %**.

Essa diminuição se deve a duas alterações ocorridas em 2017 na Ouvidoria, as quais acarretaram diminuição do quantitativo geral de ocorrências no ano de 2017: a) reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT; b) diante do notável aumento do valor das faturas mensais, decidiu-se suprimir o acesso à Ouvidoria 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

Quanto à Ouvidoria-Geral do CSJT, foram recebidas **1.792** ocorrências. Em comparação com 2017, no qual foram atendidas **2.550** manifestações, houve diminuição de **758** manifestações, equivalendo a **29,7%**.

Relativamente ao perfil dos manifestantes da Ouvidoria do TST, os estados com maior participação foram São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. Na Ouvidoria do CSJT, os estados foram São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, ao passo que o maior número em ambas as ouvidorias de manifestantes foi constituído por *Partes* de processo.

A ouvidoria do TST e do CSJT agradece o inestimável apoio da Presidência do Tribunal, em todas as demandas e eventos que foram solicitados. No período, foram significativos os resultados alcançados, relativamente ao atendimento ao público, às parecerias firmadas e aos conhecimentos adquiridos imprimindo celeridade, empatia e eficiência nas ações desenvolvidas.

Em parceria valorosa com as unidades do TST e do CSJT, foi possível alcançar os objetivos pretendidos, não deixando de vislumbrar que há muito a ser feito para alcançar a excelência dos serviços prestados e a garantia da participação social, aproximando cada vez mais o TST e o CSJT da sociedade.

Brasília, Fevereiro de 2019.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUVIDORA AUXILIAR

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

RELATÓRIO ANUAL 2018

