

Relatório

- 2º trimestre 2021 -





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

2º/2021

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, julho de 2021.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho

Ministra Ouvidora do TST, Maria Helena Mallmann.

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 Vanusa Marcelino de Oliveira.

Formatação

Alexandre Santos e William Dutra.

Ministra Ouvidora
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
MARIA HELENA MALLMANN

Ministro Ouvidor Substituto
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
ALEXANDRE DE SOUZA AGRA BELMONTE

Ouvidora Auxiliar
do Tribunal Superior do Trabalho e
do Conselho Superior da Justiça do Trabalho
MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT	6
2.1	Quantitativo de manifestações atendidas	6
2.2	Perfis de manifestantes	7
2.3	Canais de comunicação.....	8
2.4	Tipos de manifestações	9
3.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT... 10	
3.1	Quantitativo de pedidos de informação no trimestre	10
3.2	Quantitativo de pedidos de informação por Unidade	10
3.3	Assuntos em Destaque no período	11
4.	BALCÃO VIRTUAL E ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA - 2020/2021	12
5.	DESTAQUES DO TRIMESTRE	13
5.1	TST	13
5.2	CSJT	20
6.	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE	27
7.	EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA	29
8.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT	32
9.	AÇÕES DO TRIMESTRE.....	33
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	35

1. INTRODUÇÃO

Considerando o Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e o Ato CSJT.GP nº 308/2018, é apresentado pela Ouvidoria do TST e do CSJT o relatório do 2º Trimestre de 2021, que busca detalhar as principais atividades desenvolvidas e as manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informação (SIC/LAI) do TST e CSJT, dos meses de abril, maio e junho de 2021.

O relatório demonstra as manifestações recebidas no período, originadas dos públicos externo e interno, com o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Procuramos evidenciar as ocorrências do período proposto e as ações tomadas com vistas à regular instrução, tornando este documento uma importante ferramenta gerencial, destinada a auxiliar boa gestão das atividades da Ouvidoria.

Relatamos as ocorrências em Manifestações de Ouvidoria do TST e do CSJT, além dos pedidos de informação fundamentados na LAI – Lei de Acesso à Informação, dirigidos ao TST e ao CSJT, os destaques do trimestre, ações adotadas que demonstram a efetividade das ações de Ouvidoria, a avaliação da pesquisa diária dos atendimentos de Ouvidoria da telefonia e as principais ações da unidade ocorridas no período.

2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Detalhamos o comportamento das variáveis que demonstram as manifestações de Ouvidoria do período, com dados retirados do sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 2º trimestre de 2021, a Ouvidoria atendeu **4.600** manifestações; das quais **4.134** do TST e **466** do CSJT.

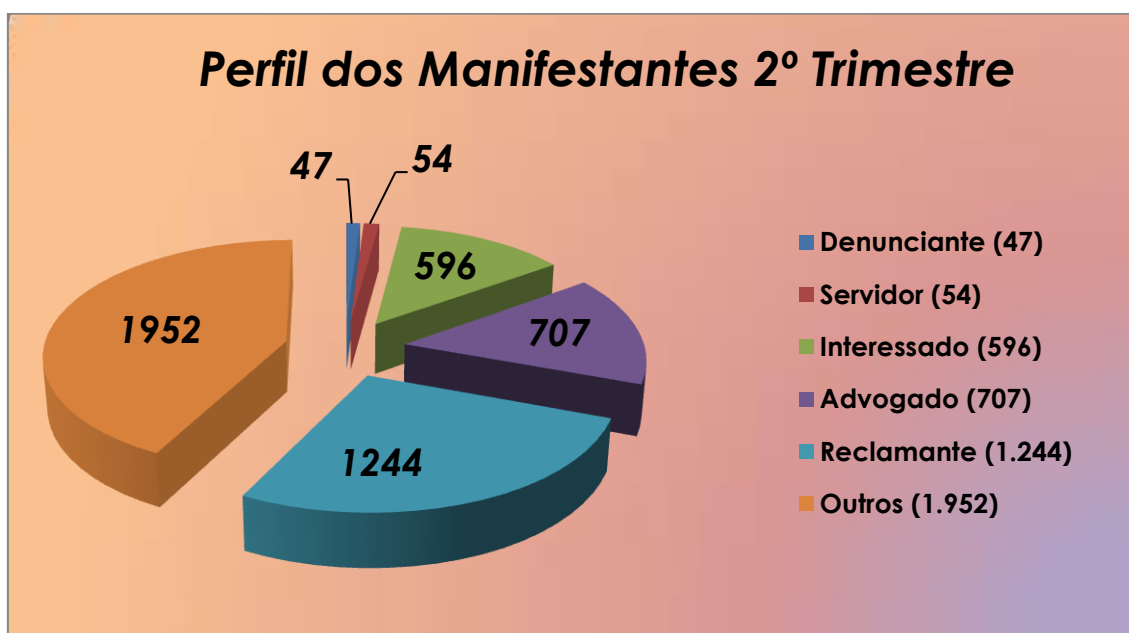


O gráfico abaixo detalha o comportamento da demanda mensal de abril, maio e junho em separado, com uma média de **1.533** manifestações por mês no período, considerados o TST e o CSJT.



2.2 Perfis de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes no 2º trimestre de 2021, a maior parte foi constituída por **Outros**, 1.952 manifestações (**42,43%**), em seguida **Reclamante** do processo, 1.244 manifestações (**27,04%**),s **Advogados** do processo, 707 manifestações (**15,36%**) e depois, **Interessados**, 596 manifestações (**12,95%**).

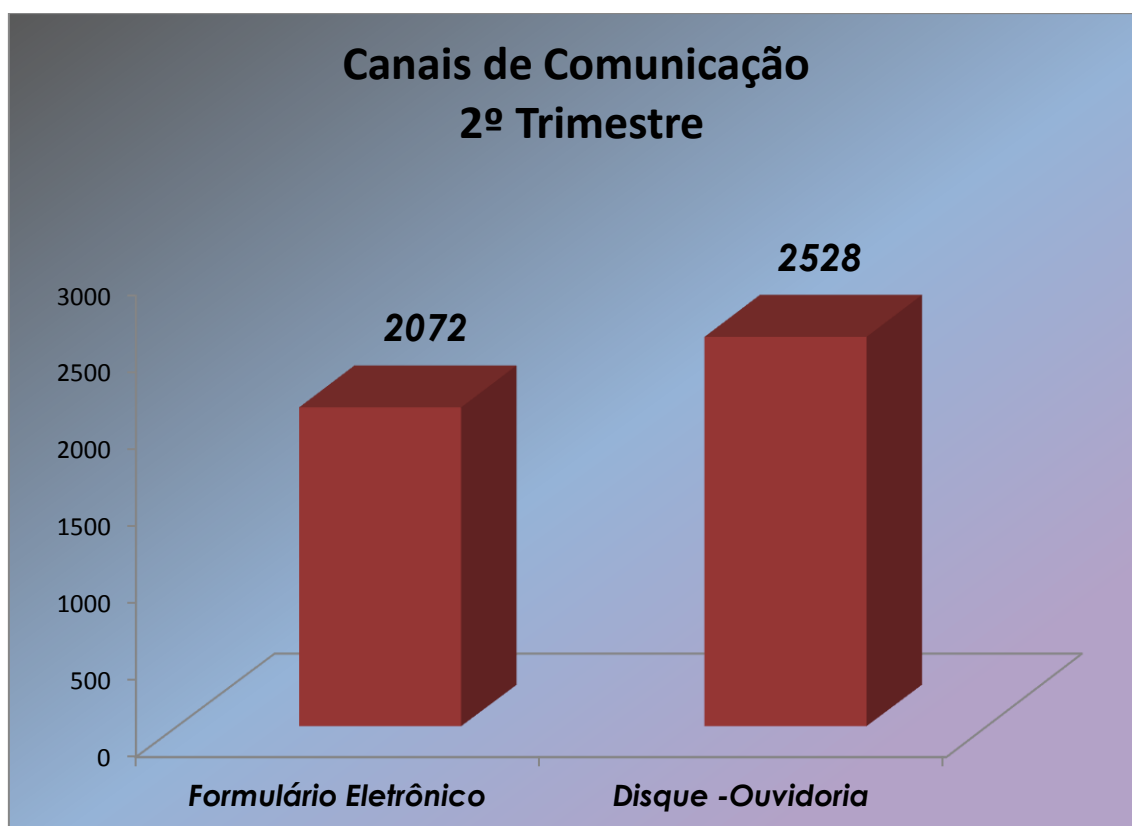


2.3 Canais de comunicação

A Ouvidoria do TST disponibiliza ao público os canais a seguir listados: disque-ouvidoria com **0800644344** (que recebe ligações de telefones fixos) e **3043-8600** opção 9 (que recebe ligações de todos os meios disponíveis), formulário eletrônico, correio eletrônico, carta, atendimento presencial e *Facebook*.

No 2º trimestre de 2021, **2.528 (54,95,%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **2.072 (45,04,%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico. Foram realizados ainda **94** atendimentos via *Facebook* do TST e CSJT nesse período.

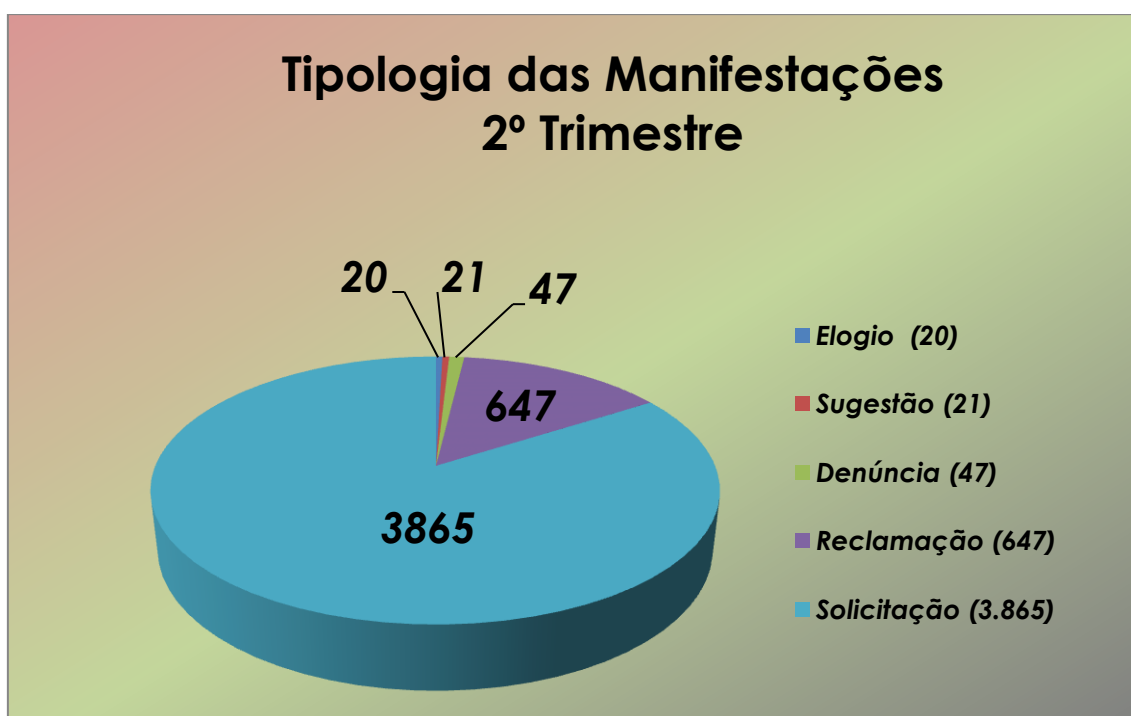
O público utiliza a página institucional do TST e CSJT no *Facebook* para tratar de dúvidas, dentre outros assuntos, sobre direitos trabalhistas e sobre concursos públicos do TST e dos TRTs, as quais são devidamente esclarecidas; e, ainda, recebemos dúvidas sobre andamentos processuais, que são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual no portal do TST na internet.



2.4 Tipos de manifestações

A manifestação tipificada como *Solicitação* foi a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 2º trimestre, com **3.865** ocorrências (**84,02%**).

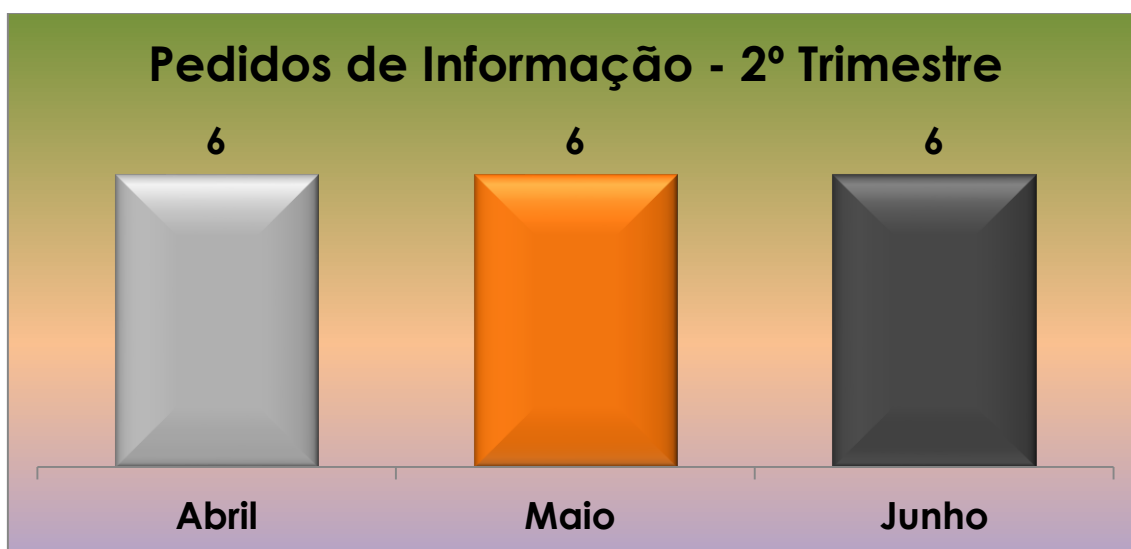
Em segundo lugar, a tipologia *Reclamação* alcançou o percentual de **14,06%**, ou **647** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias se apresentou na seguinte ordem: *Denúncias* (**47**), *Sugestões* (**21**) e *Elogios* (**20**).



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

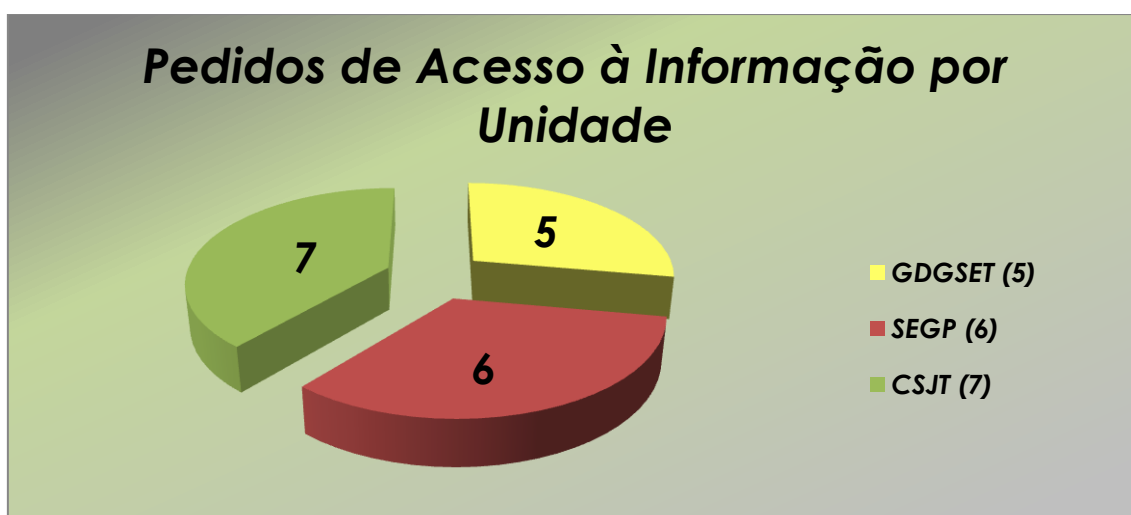
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 2º trimestre de 2021, a Ouvidoria registrou **18** pedidos de acesso à informação nos canais de atendimento disponibilizados.



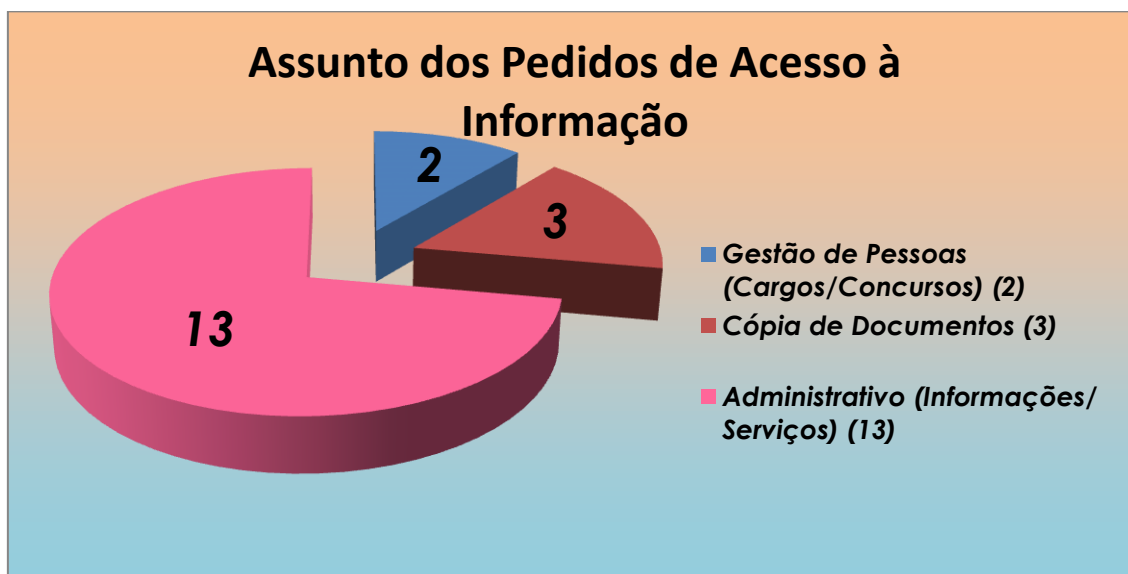
3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **7**, Secretária-geral da Presidência **6**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **5**.

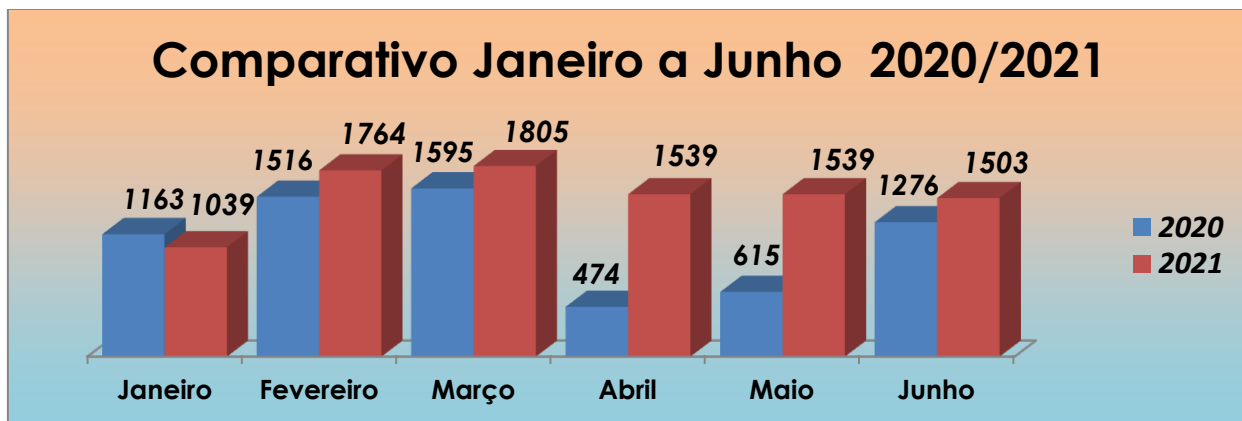


3.3 Assuntos em Destaque no período

Merece destaque os Pedidos de Informação que se referiram ao assunto teletrabalho durante a pandemia e ao tema assédio moral nos processos. Do total de pedidos de informação, **14** foram atendidos, **2** foram redirecionados a outros órgãos e **2** foram negados com base no art 10, inciso III do Ato Conjunto TST.CSJT.GP nº 40, de 12 de dezembro de 2018.



4. BALCÃO VIRTUAL E ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA - 2020/2021

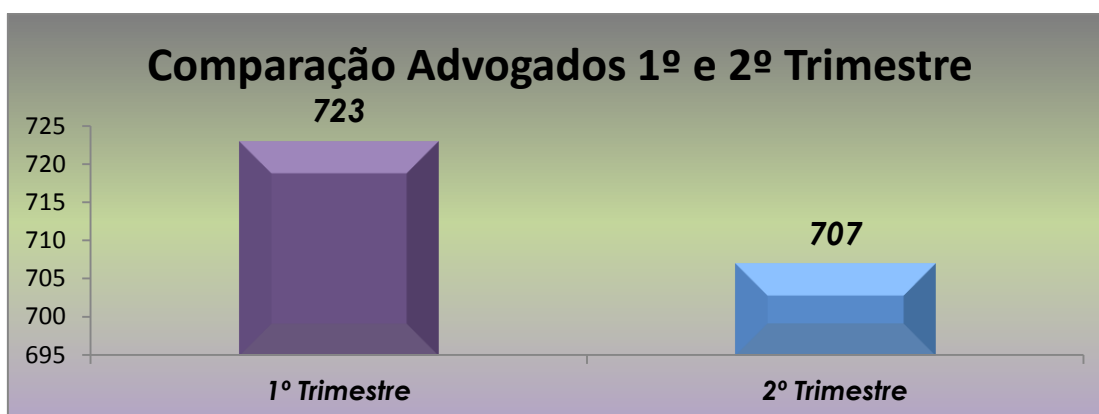


No início de 2021, o ATO TST.GP Nº 32, de 25/02/21 implementou o Balcão Virtual no âmbito do TST, que é um atendimento telepresencial prestado ao público externo pelas Secretarias dos órgãos judicantes.

Visando buscar eventuais impactos decorrente dessa implementação nas demandas da Ouvidoria, analisamos os quantitativos de ocorrências do primeiro semestre de 2020 e 2021, bem assim, das demandas do perfil “Advogados”, levando em consideração o primeiro e o segundo trimestre de 2021.

Comparando-se os quantitativos de demandas registradas nos primeiros semestres de 2020 e 2021, constata-se que em 2021 as demandas de Ouvidoria e de LAI não sofreram diminuição quantitativa. Note-se, contudo, que os quantitativos registrados em 2020, a partir de abril/20, apresentaram comportamento atípico, em razão da pandemia.

Ainda, analisando o perfil de manifestantes no primeiro trimestre e no segundo trimestre de 2021, constata-se que na categoria específica “Advogados” tivemos um leve decréscimo na demanda, de 723 para 707 manifestações, o que sugere um impacto gerado pelos serviços disponibilizados no “Balcão Virtual”.



5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 2º trimestre de 2021, podemos destacar as seguintes:

5.1 TST

1 | Elogio à Coordenadoria de Documentação

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9353/2021

Gostaria de expressar minha grande satisfação com os serviços da Coordenadoria de Documentação pela presteza com que respondem às solicitações realizadas. Hoje, mesmo com todas as restrições da pandemia, recebi as cópias de livro bastante raro e que somente foi encontrado na biblioteca do TST. Trabalho espetacular. Em especial manifesto os elogios aos servidores Gilberto e Daniela, que devem ser estendidos a todos os demais servidores! Excelente trabalho.

2 | Elogio a atendimento de servidor

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 14405/2021

Prezados, gostaria de deixar registrado meu elogio ao excelente trabalho desempenhado pelo servidor Walcenio, que trabalha no Órgão Especial. O servidor sempre presta um excelente e eficiente atendimento, com muito profissionalismo!

3 | Elogio a Secretaria SDI-2

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 13448/2021

Quero expressar minha inteira satisfação pelo serviço prestado no Balcão Virtual da Subseção II Especializada em Dissídios Individuais. O atendimento foi rápido, objetivo, cortês e deu a solução ao problema.

4 | Reclamação referente ao serviço médico do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 7390/2021

Gostaria de registrar minha reclamação do serviço médico do TST. Em 09/03/2021, no período em que o país passa pelo seu pior momento da pandemia, entrei em contato com o serviço médico do TST com o intuito de falar com o médico e obter uma solicitação de exame de COVID, visto que, desde o dia anterior, experimentei sintomas de febre alta, dor de garganta e dor de cabeça. Não obtive nenhum retorno no dia 09/03/2021 e no dia 10/03/2021, após ligar diversas vezes para o serviço de saúde, um médico me ligou. Entretanto, qual não foi a minha surpresa ao ter a minha

solicitação de pedido de exame negada pelo médico. Segundo ele, os sintomas descritos por mim podem corresponder aos de uma outra doença e o pedido de exame de COVID não pode ser encaminhado sem critério. Concordo com o primeiro argumento do Doutor. Entretanto, trata-se de um argumento pífio, visto que os sintomas relatados podem também corresponder à COVID e o exame poderia esclarecer este ponto. Quanto ao segundo argumento do Doutor, é preciso questionar: quais critérios o serviço médico do TST está adotando, afinal, para o encaminhamento do pedido de exame? O relato de febre, dor de cabeça persistente e dor de garganta não se encaixa no critério? Conheço outros servidores do TST que, por muito menos, receberam o pedido do exame. Por qual razão recebi um tratamento diferente? Julgo tal discricionariedade inaceitável. Na notícia interna "SESAUD DISPONIBILIZA ATENDIMENTO VIA TELEFONE", a secretária de saúde do TST declarou que "Nós estamos disponibilizando essas ferramentas para que os servidores evitem ir a hospitais para consultas e soluções de problemas médicos que podem ser resolvidos a distância. A orientação é para que todos fiquem em casa". Admirável o que o serviço de saúde do TST colocou à disposição dos servidores. Porém, é uma pena notar que a eficiência do serviço restou comprometida pela mais absoluta falta de sensibilidade do Doutor que, ao me direcionar para um hospital, no pior momento da pandemia, repita-se, para a realização de uma consulta presencial, expôs a mim, minha mãe e irmã que moram comigo, seus colegas de profissão e a população que carece de um serviço de atendimento por telefone e precisa do atendimento presencial em risco desnecessário e evitável. O Doutor, como médico, sabe melhor que eu - ou ao menos deveria saber - que a abordagem a essa doença não pode ser individualista. Fica aqui, então, o registro de meu profundo descontentamento com o procedimento adotado pelo Doutor.

RESPOSTA

Sr. Diretor Geral,

Em resposta à Ocorrência da Ouvidoria-PROAD Nº 7390-2021, encaminhada a esta Secretaria de Saúde em 12/03/2021, referente à "reclamação do serviço médico do TST", presto as seguintes informações: 1. Desde abril/2020 a SESAUD-DIMEOD tem disponibilizado atendimento médico e odontológico por meio de plantões para teleconsultas por chamadas telefônicas, vídeochamadas e plataforma Google-Meet a fim de possibilitar consultas, solicitações de exames, prescrição de receitas, orientações, esclarecimentos, dentre outros assuntos. Entretanto, nem todas as solicitações de servidores(as) podem ser solucionadas por meio da telemedicina ou teleodontologia. 2. Os atendimentos presenciais se restringem apenas a situações de emergências dos servidores que estão trabalhando presencialmente por exercerem atividades essenciais ou daqueles que retornaram às atividades presenciais com o início da fase preliminar de retorno gradual ao trabalho presencial. 3. Em 27/02/2021, com a suspensão da fase preliminar de retorno gradual ao trabalho devido ao agravamento da pandemia, o atendimento médico e odontológico retornou ao horário de 13 às 18 horas, sob escala de plantão para reduzir a circulação de pessoas no âmbito do TST. 4. Faz-se necessário esclarecer que a SESAUD-DIMEOD não estabeleceu nem será possível estabelecer critérios para a solicitação de quaisquer exames, inclusive para casos suspeitos/diagnosticados de Covid-19, pois ao médico é garantida a liberdade de ação no atendimento ao paciente. Ademais, se o médico entender que a consulta à distância não se aplica ao caso em atendimento, ele pode e deve encaminhar o(a) servidor(a) para o atendimento presencial em estabelecimentos de saúde. Esta situação tem sido bastante comum ao longo desses meses, uma vez que a doença possui potencial de agravamento bastante rápido (em questão de horas), quase sempre o médico não monitora o(a) servidor(a) fora do seu horário de trabalho e o profissional pode se sentir inseguro ao não examinar o paciente e em acompanhá-lo à distância. 5. Em 2020 uma matéria veiculada na intranet do TST esclareceu que as consultas por telefone visavam a evitar as idas aos prontos socorros, orientação tida como eficaz naquela ocasião. Porém após meses de evolução da pandemia, sabemos que a demora em procurar atendimentos presenciais ou na realização de exames complementares para verificar a gravidade do quadro clínico pode ser

motivo para evolução grave e óbitos em muitos casos. Atualmente, a orientação mudou e o atendimento médico precoce evita evoluções desfavoráveis. 6. No mesmo dia, a servidora solicitou à recepcionista o meu contato. De pronto fiz a consulta, solicitei o exame e a orientei sobre os sinais de agravamento e persistência de sintomas que deveriam ensejar sua ida imediata ao pronto socorro. Prestei à servidora o mesmo atendimento que venho prestando aos demais servidores que atendo, fiz contatos telefônicos nos dias 11, 13 e 15 de março a fim de monitorar e verificar sua condição ainda que indiretamente. 7. Felizmente, a servidora evoluiu bem e retornou ao trabalho remoto, mas o desfecho poderia ser diferente. Por fim, esclareço que a experiência em atendimentos por telemedicina faz diferença preponderante para o médico e para o(a) paciente/servidor(a), que a impossibilidade do médico examinar o(a) paciente enseja insegurança para ambos, que em caso de dúvida o mais recomendável é encaminhar o(a) paciente para atendimento presencial, situação bastante comum durante a pandemia e que o médico deve esclarecer o(a) paciente quando entende que não é capaz de resolver a situação à distância.

Secretária de Saúde.

Coordenador de Saúde Complementar Substituto.

5 | Solicita informações quanto à Recomendação 64/2020

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9780/2021

Tendo em vista a alteração da Recomendação 64/2020, nos termos da minuta de ato normativo proposta pelo ministro relator ao CNJ, para prorrogar os prazos de validade dos concursos públicos vigentes em todo o país no âmbito do poder judiciário, gostaria de indagar se esta Egrégia Corte Superior Trabalhista pretende seguir a recomendação. E, em caso afirmativo, se há data prevista para tal. Abaixo a redação dos artigos alterados. "Art. 1º. Recomendar aos Tribunais que avaliem a pertinência de prorrogar, até 31 de dezembro de 2021, a suspensão dos prazos de validade dos concursos públicos vigentes, tendo em conta as necessidades sanitárias da localidade. 2º Na hipótese de prorrogação, os prazos serão retomados a partir de 1º de janeiro de 2022". Art. 2º Os Tribunais darão ampla publicidade aos atos relativos aos certames cujos prazos de validade foram prorrogados em veículo oficial e nos respectivos sites institucionais. Art. 3º Esta Recomendação entra em vigor na data de sua publicação." Com votos de estima e cordialidade

RESPOSTA

Trata-se da ocorrência em epígrafe, cópia anexa, em que o servidor solicita informações sobre o posicionamento desta Corte quanto à alteração da Recomendação nº 64/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que versa a respeito da suspensão do prazo de validade dos concursos públicos em todo o país no âmbito do Poder Judiciário. Em relação ao questionamento apresentado, informa-se que conforme o Art. 1º da Recomendação nº 96/2021, do CNJ, os tribunais podem avaliar a pertinência de prorrogar, até 31/12/2021, a suspensão dos prazos de validade dos concursos vigentes, considerando as necessidades sanitárias locais. Dessa forma, tendo em vista a publicação da alteração da citada Recomendação do CNJ, o assunto será submetido para deliberação pela Administração desta Corte. Respeitosamente,
Coordenadora de Informações Funcionais Substituta.

6 | Solicita informações sobre imposto de renda

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 11573/2021

Por que sempre ao modificarem o sistema de informações ao servidor a complicação aumenta para se obter um resultado. Ex onde esta escondido os documentos para declarar o imposto de renda?

RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência em epígrafe, cópia anexa, na qual o servidor ativo desta Corte, reclama “porque sempre ao modificarem o Sistema de Informações do Servidor a complicação aumenta para se obter um resultado e questiona onde está escondido os documentos para declarar o Imposto de Renda”, informa-se que o referido Comprovante está disponível na Intranet no seguinte link: <http://portalintranet.redetst/web/dipp/irpf> ou na internet no Portal do Tribunal Superior do Trabalho no seguinte link: https://aplicacao.tst.jus.br/pls/fp02/fp_dirf.inicio Ressalta-se que não houve modificação no Portal do Servidor, na área de Pagamento, sendo possível retirar o referido comprovante no mesmo local que nos anos anteriores. A senha para acesso pode ser obtida juntamente a Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN no ramal 3043-4040. Ressalta-se que a senha também possibilita o acesso ao contracheque. Para maiores esclarecimentos a Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal está a disposição por meio dos telefones 3043-4500/4231/7370 no e-mail: dipp@tst.jus.br. Respeitosamente,

Chefe da Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal do Tribunal Superior do Trabalho.

7 | Reclamação sobre o atendimento do setor TST Saúde

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9841/2021

Manifestante entra em contato para registrar reclamação sobre o atendimento do setor TST Saúde. A manifestante é servidora aposentada do tribunal e precisa da correção de alguns documentos para o Imposto de Renda e ao entrar em contato com os ramais 7676 e 3402 foi informada que sua solicitação deveria ser feita através dos e-mails: tst-saude@tst.jus.br e acertofinanceiro@tst.jus.br. A manifestante esclarece que fez o envio de um e-mail no dia 30/03/2021 e mais três e-mails no dia de hoje (05/04/2021) e até o momento não obteve resposta. A manifestante tem muita pressa pela resposta ainda acrescenta que se todos os setores do TST atendem por telefone, a mesma não entende o motivo do TST Saúde só receber solicitações, sejam elas quais forem, por e-mail.

RESPOSTA

Prezada Senhora, Em atenção ao requerimento protocolado por V.S.^a, por meio do qual relata inconsistências na Declaração do Imposto de Renda da Receita Federal por necessidade de comprovação à Receita Federal do pagamento de coparticipação de valor especificado no ano de 2019, informamos o que se segue.

A respeito deste tema, o Tribunal Superior do Trabalho enviou ao Ministério da Fazenda em agosto de 2010 o Ofício TST.GDGSET nº 186, consultando o referido órgão sobre a obrigatoriedade de o Programa TST-SAÚDE, na qualidade de autogestão de órgão público, estar obrigado ou não à apresentação da Declaração de Serviços Médicos e de Saúde – DMED.

Tal dúvida foi suscitada ao Ministério da Fazenda em razão de a Resolução INRFB-958/2009 instituir a DMED como documento a ser apresentado por: pessoas jurídicas ou

equiparadas nos termos da legislação do imposto de renda; prestadores de serviços de saúde e operadoras de plano privado de assistência médica.

Nesse sentido, o Programa TST-SAÚDE não se enquadra em nenhuma das categorias acima, tendo em vista que é classificado como autogestão em saúde, vinculado à estrutura de órgão público, o que o dispensa também de registro na Agência Nacional de Saúde – ANS, conforme parecer nº 255/2006 da Procuradoria da referida Agência Reguladora.

Em resposta ao Ofício TST.GDGSET nº 186, o Ministério da Fazenda encaminhou a este Tribunal o Ofício Cofis/GAB nº 2010/036, informando que são obrigadas à apresentação da DMED tão somente as operadoras de planos privados de assistência à saúde cujo funcionamento requer registro obrigatório na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Ainda de acordo com o Ofício Cofis/GAB nº 2010/036, o Ministério da Fazenda informou que a verificação automática dos valores de despesas médicas possibilitada pela DMED não interfere na obrigatoriedade de o contribuinte manter consigo a documentação comprobatória dos valores declarados, caso suas despesas venham a incidir na malha fiscal. Ante as informações acima expostas, encaminhamos o extrato de coparticipação solicitado, que também pode ser facilmente acessado pelo aplicativo do Programa TST-SAÚDE, disponível para utilização tanto em seu smartphone quanto no computador, pelo link: app.ttsaude.tst.jus.br. Não é necessário adquirir o aplicativo pelas plataformas Google Play ou App Store; basta acessar o link app.ttsaude.tst.jus.br e inserir a matrícula do Programa TSTSAÚDE e a senha enviada pelo aplicativo ao seu e-mail pessoal. Caso encontre dificuldades para inserir o aplicativo na tela inicial de seu smartphone, ou para utilizar as demais ferramentas do aplicativo, acesse o vídeo tutorial pelo link: <http://www.tst.jus.br/web/ttsaude/portal-beneficiario/app-tst-saude>.

Agradecemos pela atenção e informamos que a Coordenadoria de Saúde Complementar está ao seu dispor para quaisquer esclarecimentos. Atenciosamente,
Coordenador de Saúde Complementar

8 | Reclamação sobre a falta de atendimento telefônico na CIF

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 14859/2021

Manifestante entra em contato para registrar reclamação sobre a falta de atendimento telefônico na CIF (Ramal 4145), Secretaria de Gestão de Pessoas (Ramais 3070, 7430 e 3622) e também os ramais 4149 e 3084, que de acordo com o manifestante foram informados pela telefonia. O manifestante informa que está tentando contato com estes setores desde o dia de ontem para comunicar o falecimento de seu pai que era servidor aposentado do TST, no entanto em todos os ramais as ligações chamam até cair.

RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência em epígrafe, na qual o manifestante aponta a falta de atendimento telefônico na Secretaria de Gestão de Pessoas – SEGPEs (ramais 3070,7430 e 3622) e na Coordenadoria de Informações Funcionais – CIF(ramais 4145/4149 e 3084), apresentam-se as seguintes informações no âmbito da CIF:

Preliminarmente esclare-se que se trata de uma Unidade de atendimento ao público interno e externo do Tribunal e que diante da nova realidade vivenciada em decorrência da pandemia, os servidores estão trabalhando de forma exclusivamente remota e o atendimento ao público vem sendo realizado pelas vias telefônicas, e-mails e/ou chats.

Acerca do atendimento telefônico, ele é efetuado por meio de desvios das ligações para o celular dos servidores, ocorre regularmente e durante o horário de expediente

(da 12 às 19 horas) de segunda a sexta-feira. Registra-se que é comum ocorrerem ligações no horário da manhã, geralmente entre 9 e 11 horas, mas o atendimento é prontamente efetuado. Entretanto, recorrentemente, há mais de uma ligação simultaneamente, sendo que a segunda pessoa não consegue obter retorno, já que as ligações são recebidas por desvio de chamada - sem identificação do telefone de origem. Com isso, não é possível atender/retornar aos telefonemas.

No caso do reclamante, em que pese o registro de sua reclamação, ele encaminhou e-mail no dia 19/5/2021 às 8h46min para a CIF e a Seção de Aposentadorias e Pensões – SAPE o respondeu, na mesma data, às 13h13min com as orientações sobre os procedimentos para requerer a pensão por morte para sua mãe, tendo sido informado também o número de telefone da Seção e o horário regular de atendimento, ou seja, ele recebeu, prontamente, as devidas orientações. Após esse primeiro contato, o manifestante efetuou outras ligações à Unidade, por meio das quais foram esclarecidas suas dúvidas quanto aos documentos necessários para requerer o citado benefício.

Por fim, registra-se que a CIF está à disposição para atendimento pelas diversas vias, contudo, seria oportuno informar à área de atendimento geral do TST que oriente as pessoas a enviarem suas dúvidas para o e-mail cif@tst.jus.br, caso não seja possível o contato por telefone, pelas razões descritas no presente.

Respeitosamente,

Coordenadora de Informações Funcionais

9 | Reclamação quanto a atendimento suporte de informática

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9327/2021

Desejo registrar um reclamação referente ao atende do 4040, cujo nome esqueci, mas o chamado aberto foi especificado. A minha reclamação e referente ao atendimento dele, no qual achei que ele foi grosseiro ao responder meu questionamento. Entrei em contato, pois precisava de autorização para acessar um outro computador, informei isso ao atendente ele disse que tentou realizar o procedimento e não conseguiu. Informei e questionei que já havia entrado em contato outras vezes e o próprio pessoal do 4040 tinha liberado esse acesso, ele foi grosso em sua resposta, falando que não estava conseguindo e que por isso iria encaminhar ao setor responsável. Posteriormente outro servidor entrou em contato comigo, no qual foi super educado e solucionou o meu problema. Eu questionei para ele o porquê de terem me encaminhado para o 2º nível, o mesmo informou que não sabia, e disse que os próprios atendentes do 4040 conseguem realizar esse procedimento.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral da Presidência,

Em atenção à Ocorrência de Ouvidoria PROAD nº 9327-2021 a qual usuária reclama do atendimento do suporte de informática e, conforme informações prestadas pelo Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários, informo a Vossa Senhoria que foi reiterado junto ao técnico em questão o procedimento padrão de atendimento aos nossos usuários Assim, submeto a V.S.^a e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos. Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

10 | Reclama quanto a problema em Recibo de Petição do sistema eDOC

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 12610/2021

Prezados, informo que após a atualização do sistema E-DOC, no RECIBO de petição passou a constar apenas minha OAB/RS, quando em verdade utilizo para peticionamento do TST minha OAB/DF. Quando da utilização do sistema anterior apareciam ambas: OAB/RS e OAB/DF. Dessa forma entrei em contato tanto perante a Secretaria do Tribunal Superior do Trabalho, bem como a Central do Sistema E-DOC e nenhum dos servidores soube solucionar meu problema para evitar problemas futuros, e fazer constar quando da assinatura ambas, conforme era registrado no sistema anterior.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral da Presidência,

Em atenção à Ocorrência de Ouvidoria PROAD nº 12610-2021 sobre problema relatado pelo usuário no recibo de petição no sistema eDOC e, conforme informações prestadas pelo Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas, informo a Vossa Senhoria que foi detectado e já está sendo tratado e com previsão de liberação próxima. Como medida paliativa, o usuário poderá utilizar a versão antiga do sistema que continua disponível para essas situações. Assim, submeto a V.S.^a e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos. Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

11 | Reclama de dificuldade em conseguir atendimento na Central de Suporte

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 18068/2021

Manifestante entra em contato para registrar reclamação sobre a falta de atendimento da central de suportes nacionais (0800 644 3444 / (61) 3043-8600 - Opção 2). A manifestante esclarece que está tentando realizar seu cadastro no sistema e-Doc e aparece uma tela de erro informado que não foi possível realizar o cadastro, no entanto nesta tela não informa nenhum código de erro o explicação do motivo que esteja impossibilitando o cadastro. A manifestante até o momento está tentando contato com a central de suporte desde a quinta feira dia 03/06/2021 e não consegue contato pois, ou não atendem ou quando atendem a ligação cai. Ao tentar buscar auxílio em outros setores do tribunal a manifestante entrou em contato com a secretária da 4ª Turma onde foi orientada a entrar em contato com o setor de protocolo. Lá um servidor tentou auxiliá-la e realizou junto com ela o passo a passo do cadastro no sistema, porém também sem sucesso. O servidor do setor de protocolo orientou a manifestante a entrar em contato com os ramais: 7767 só chamou, 7712 não existe e 3208 também só chamou. (De acordo com a manifestante o servidor informou que esses ramais eram do setor de TI do TST). A manifestante se encontra extremamente descontente, diz ser uma falta de respeito muito grande do tribunal para com os advogados e solicita auxílio pois tem muita pressa na realização do cadastro no sistema e-Doc.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral da Presidência,

Em atenção à Ocorrência de Ouvidoria PROAD nº 18068-2021 sobre dificuldade para conseguir atendimento na central de suporte, e conforme informações prestadas pelo Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários, informo a Vossa Senhoria que foi feito contato por telefone com a advogada na presente data, 09/06/2021, tendo a usuária informado que o problema foi resolvido ontem com auxílio do suporte do TST. Assim, submeto a V.S.^a e coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos. Respeitosamente,

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

5.2 CSJT

1 | Solicitação de informações quanto a distribuição dos cargos pelo CSJT

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9324/2021

Gostaria de saber se, diante da aprovação da LOA, nos termos do Projeto enviado, já existe informação no CSJT sobre a distribuição dos cargos aos Tribunais do País. Se há a confirmação da distribuição e, se sim, para qual data. Última reunião do CSJT foi falado sobre a nomeação de magistrados, mas nada sobre servidores. Agradeço, desde já, pela informação.

RESPOSTA

Trata-se de ocorrência no Sistema de Ouvidoria em que a requerente, em face da aprovação da Lei Orçamentária Anual de 2021 e das vagas destinadas à Justiça do Trabalho, busca maiores informações a respeito da realização da distribuição dos cargos pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Segundo a SEOFI - Secretaria de Orçamento e Finanças do CSJT os 747 cargos e funções vagas constantes do Anexo V do PLOA/2021 não têm vinculação a Tribunal Regional do Trabalho específico e preveem um total orçamentário para 2021 de R\$ 143.618.766,00 e um exercício completo de R\$ 146.708.565,00. Contudo, vale ressaltar que, até o presente momento, o PLOA-2021, apesar de aprovado no Congresso Nacional, ainda depende de sanção presidencial. Cabe ressaltar, no entanto, que esta Secretaria está realizando estudo acerca dos critérios a serem utilizados na distribuição dos cargos, bem como o levantamento de prioridades junto aos Tribunais Regionais do Trabalho, juntamente com a Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do TST e a Secretaria de Orçamento e Finanças do CSJT. Este documento pode ser acessado no endereço eletrônico <http://www.tst.jus.br/validador> sob código A90006721000315XE9 Documento 4 do PROAD 9324/2021. Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2021.VJLM.DZXF: <https://proad.tst.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml> PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO Sendo essas as informações a prestar, a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição.

2 | Sugestão para implementação de ferramenta no PJE

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 7689/2021

Venho sugerir que o Tribunal dialogue com o CNJ para que seja criada/implementada ferramenta no PJe para que o próprio sistema faça o Reconhecimento Óptico de Caracteres (Optical Character Recognition - OCR) dos arquivos PDFs, inclusive dos que já se encontram juntados aos autos.

RESPOSTA

Senhor Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação,
Trata-se de sugestão de usuário para que seja implementada ferramenta no PJe para que o próprio sistema faça o Reconhecimento Óptico de Caracteres (Optical Character Recognition - OCR) dos arquivos PDFs, inclusive dos que já se encontram juntados aos autos. Do ponto de vista técnico, informo que o reconhecimento óptico de caracteres dos documentos juntados aos autos não é possível, pois alteraria os metadados dos documentos e tornaria a assinatura dos documentos assinados inválida. Quanto a aplicação da técnica OCR nos documentos, trata-se de um novo

projeto a ser analisado e priorizado junto ao Comitê Gestor Nacional do PJe, em face da enorme quantidade de projetos em curso atualmente. Por fim, ressalto que o sistema PJe possui um módulo chamado Pesquisa Textual, disponível desde a versão 2.3 da aplicação, responsável pela indexação de todos os documentos. Assim, caso o módulo esteja instalado no PJe do Tribunal, o usuário poderá realizar a busca de palavras nos documentos juntados, atendendo a sugestão em tela.

Pelo exposto, restituo os autos para análise e prosseguimento.

Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico

3 | Solicita retorno da fonte Arial no sistema PJe

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 7086/2021

Boa noite! Sou servidora do TRT2, e hoje subiu a versão 2.6 do PJE. O sistema usa a fonte Courier New no editor de textos. Questionando o Núcleo PJE, fiquei sabendo que o uso dessa fonte é resultado de uma padronização ordenada pelo CSJT. Ocorre que essa é a pior fonte possível para leitura em tela. A vista fica cansada facilmente. A fonte Courier é útil para economia de toner, mas não vejo o sentido de utilizá-la no processo eletrônico. Não apenas eu, mas inúmeros colegas ficaram incomodados com a mudança. O CSJT poderia retornar à fonte Arial ou qualquer outra que seja melhor para leitura. Parece bobagem, mas trata-se de saúde visual de todos que lidam com o processo. Obrigada

RESPOSTA

Senhor Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação,
Trata-se de solicitação de usuário para retornar o uso da fonte Arial no sistema PJe, visto que houve alteração para a fonte Courier New na versão 2.6 do PJe. Em contato com a Coordenadoria Nacional Executiva do PJe, houve a informação que a fonte, o espaçamento e a tabulação utilizada no editor de texto do sistema PJe foram ajustados com o padrão adotado pelo TST (Courier New). Além disso, foi informado que, a partir da versão 2.6.3 do PJe, disponibilizada aos Tribunais em 23 de março de 2021, o tamanho da letra foi aumentado para nº 14 para uma melhor experiência dos usuários. Pelo exposto, restituo os autos para análise e prosseguimento.
Coordenador Técnico do Processo Judicial Eletrônico.

4 | Solicita informações quanto a suspensão de prazo de concurso em TRT

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 9026/2021

Prezada Secretária-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, Gostaríamos de saber se o prazo do nosso concurso continua suspenso, tendo em vista a prorrogação do estado de calamidade nacional (pelo Supremo Tribunal Federal, em dezembro do ano passado) e a continuidade da pandemia neste ano, com lockdown decretado no DF e em vários Estados. Atenciosamente, Comissão de Aprovados para AJAJ

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria em que a requerente, membro da Comissão de aprovados para Analistas Judiciários, área Judiciária, questiona a suspensão do prazo de validade do concurso público na Justiça do Trabalho, em razão da prorrogação do estado de calamidade nacional pelo Supremo Tribunal Federal, em dezembro do ano passado, e a decretação de lockdown no distrito Federal e em vários estados brasileiros, devido à pandemia de Coronavírus. O regramento da validade dos concursos públicos homologados está disposto no art. 37, inciso III, da Constituição Federal de 1988, o qual estabelece que "o prazo de

validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período”. Não obstante, o Conselho Nacional de Justiça exarou a Recomendação CNJ nº 64, de 24/4/2020, que dispõe sobre a suspensão dos prazos de validade dos concursos públicos organizados pelos órgãos do Poder Judiciário enquanto vigente o Decreto Legislativo nº 6, de 20/3/2020, com vistas a atenuar os efeitos provenientes da implementação das medidas de combate à contaminação causada pela COVID-19 (novo coronavírus). O § 2º, do art. 1º da citada Recomendação dispõe, ainda, que “os prazos de que trata o caput deste artigo serão retomados após a cessação dos efeitos do Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020” (grifo nosso). O Decreto Legislativo nº 6, de 20/3/2020, no entanto, teve efeitos até o dia 31/12/2020, como se transcreve in verbis: Art. 1º Fica reconhecida, exclusivamente para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, notadamente para as dispensas do atingimento dos resultados fiscais previstos no art. 2º da Lei nº 13.898, de 11 de novembro de 2019, e da limitação de empenho de que trata o art. 9º da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, com efeitos até 31 de dezembro de 2020, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Até o presente momento, não se deu publicidade de que os normativos em questão tiveram seus efeitos prorrogados, apesar das repercussões da nova onda da pandemia. Ademais, cabe ressaltar, que a gestão dos concursos públicos para provimento de cargos pertence ao respectivo órgão organizador do certame, razão pela qual se sugere o envio de manifestação diretamente ao Tribunal Regional do Trabalho pertinente. Sendo essas as informações a prestar, ressalta-se que a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Secretária de Gestão de Pessoas

5 | Reclamação quanto ao PJe-Calc

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 4234/2021

Prezados, Gostaria de tecer várias ressalvas ao PJe Calc que precisam ser endereçadas com urgência, em especial tendo em vista a obrigatoriedade de seu uso por usuários internos. Gostaria de expressar preocupação em relação à possibilidade de obrigatoriedade de utilização do Pje-calc, mesmo por usuários internos, haja vista as inúmeras limitações do sistema. Além das dificuldades de cálculo (matemáticas), a exigência cria dificuldades processuais, conforme será demonstrado. Em que pese o fato de ser um sistema novo, atraindo certa resistência, pesquisas de contadores, peritos e advogados com quem tivemos contato tem demonstrado dificuldades intransponíveis do sistema atual para a liquidação de cálculos relativos a vários tipos de causas, em especial as complexas. No nosso dia a dia trabalhamos com muitos processos em que as demandas se referem a obrigações de contratos ainda em vigor, portanto sujeitos a mudanças, inclusive com parcelas vincendas a serem liquidadas e referentes a contracheques complexos. As demandas com que lidamos muitas vezes envolvem situação de mais de 10 anos ou 120 meses, as liquidações geralmente exigem lançamento de significativa quantidade de elementos contábeis peculiares à situação daquele processo. Logo, as informações a serem lançadas necessitam ser automatizadas sob risco de demora desnecessária e o aumento da possibilidade de erro na inserção dos dados. Por outro lado, as demandas se referem a realidades funcionais peculiares, muitas vezes sequer previstas na CLT, mas fruto de normatização interna das empresas. Tendo em vista este contexto, seguem algumas dificuldades técnicas de cálculos (matemática) que foram identificadas:

- Sistema é engessado no que se refere a índices de correção de valores, não possibilitando a utilização de índice diverso aos que estão previstos no programa. Nas demandas em que existe condenação ao pagamento de contribuições como a entidades fechadas de previdência privada, com índices de

correção próprios e variáveis de acordo com resultados dos planos, não é possível fazer a inserção dos índices e suas peculiaridades. Recentemente, temos verificado que cálculos inseridos no sistema com IPCA-e por perito quando atualizados pelas varas não tem preservado o índice, o que gerou uma avalanche de recursos para retificar os erros nas atualizações. • Da mesma forma, para os períodos de apurações de reflexos em licenças-prêmios e folgas existem períodos aquisitivos próprios, que nem sempre são determinados pela data de admissão, porém o sistema trava o período aquisitivo vinculando-o a data de admissão. • O sistema não permite a conversão de abono de férias para dois períodos de gozo de férias no mesmo ano, mas na prática isso acontece nas empresas. Se o exequente dividiu as férias em dois períodos e converteu abono de férias nos dois períodos o sistema não permite o lançamento, o que impede que o cálculo reflita a coisa julgada. • Os percentuais do INSS Empresa e SAT são travados, não permitindo ajustar os índices aplicáveis aos diversos tipos de empresa. Nos casos da CAIXA econômica, a empresa está sujeita à alíquota de 2%, mas o sistema só calcula 3%. • O sistema não permite apurações complexas de incorporação de acordo com as regras peculiares à empresa deferidas na coisa julgada, como por exemplo a apuração da média ponderada das funções para fins de incorporação de acordo com o RH 151 da CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (a média ponderada em dias dos valores atualizados da função incorporada), valores de revisão de saldamento da FUNCEF, valores do FAB, evolução da reserva matemática, etc. questões que partem de fórmulas próprias. Nesses casos é necessário apurar a média, recalcular os valores principais ou identificar a diferença inicial devida por fora do PJe Calc e inserir as diferenças mensais de forma manual, o que também é uma subversão (adaptação) do sistema e pode causar distorções. Inclusive porque não permite a visualização de como foi alcançado o valor de partida. Nos processos de incorporação de gratificação de função, na apresentação dos cálculos a parte da apuração da média (valor principal) teria que ser apresentada por fora do PJe Calc e apenas as diferenças vencidas no sistema. Isso vale para os processos de recálculo de adicional de incorporação, revisão de saldamento e muitos outros. • O sistema também não permite a elaboração de cálculos atuariais como os que são necessários para a apuração de reservas matemáticas, vide manifestação de um perito em processo em que informa limitação do sistema e a apresentação em forma mista: • Para vários reflexos deferidos o valor devido, de acordo com normativos internos de empresas, está a média duodecimal está atrelada ao período aquisitivo, porém o sistema vincula a apuração à média duodecimal dos últimos 12 meses, o que não é a mesma coisa. Esse procedimento modifica a média e os valores a serem apurados nas horas extras e conversões em espécie de reflexos. • O sistema lista TODOS os períodos de férias do exequente, desde sua contratação, ou seja, se o empregado foi contratado em 1979, haverá a listagem de todos os períodos de férias, com data de gozo indicada pelo sistema, que em geral NÃO vão bater com o histórico real por conta de peculiaridades do contrato de trabalho do reclamante. Essa exigência do sistema força retificação manual de todas as datas de gozo de férias do contrato de trabalho para que o sistema apresente o mais próximo ao real, mesmo que a condenação seja referente a um ano ou meses. • O PJe Calc não permite a importação de dados de outros bancos de dados ou de outros formatos de arquivo, como o Pdf. Isso dificulta sobremaneira a confecção dos cálculos e subverte a lógica de que a tecnologia serviria para facilitar os cálculos, pois essa impossibilidade exige que os dados sejam inseridos manualmente um a um. Todavia, considerando a complexidade e extensão de determinados cálculos o sistema prejudica a confecção dos cálculos. • O sistema considera tabelas salariais próprias em sua biblioteca, todavia para reclamantes de empresas diferentes e não cadastradas no sistema existem incontáveis pisos salariais e valores de gratificações. Como as informações relativas a esses cargos e funções não estão inseridos no sistema e o sistema não aceita que sejam importados dados de outros bancos de dados, seria necessário inserir as informações uma a uma, o que também não é razoável. Em cálculos de causas grandes e complexas, os cálculos são elaborados por contadores contratados que trabalham de forma automatizada (importam informações de contracheques, Acordo Coletivos, Normativos Internos

para o Excel), tendo em vista a grande quantidade de informações exigidas para a elaboração do cálculos, o que é necessário para poder cumprir os prazos que podem ser de 5 dia na Justiça do Trabalho. • O sistema também exige vinculação a datas e parâmetros já inseridos, mas é de conhecimento notório que existem condenações que fogem a esses parâmetros, mas devem ser apuradas de acordo com a coisa julgada. • O sistema não permite a identificação das verbas devidas por cada executado nos casos de mais de um executado. • Impossibilidade de edição do Cartão de Ponto Mensal - Quando há determinação de apuração de Horas Extras Noturnas estendidas além do horário noturno e também determinação para apuração de Horas Extras além da oitava diária a apuração do cartão de ponto não permite apurar as duas conjuntamente, tal fato complica o cálculo, pois o período do calendário só permite uma apuração, visto que uma nova apuração do cartão de ponto sobrepõe a anterior. • Na inclusão de verbas manualmente o sistema não permite pesquisa por assunto, com isso o profissional tem que despender muito tempo para localizar o assunto para vincular a verba e realizar a parametrização. • O sistema não tem campo próprio para a inserção dos valores de recolhimentos de previdência privada, por isso ao apresentar os cálculos é necessário colocar esses valores como se fossem indenização/multa, o que não está correto e pode comprometer a execução. Nesse sentido, segue observação de perito em um processo 16ª VARA DO TRABALHO DE BRASÍLIA - DF ATOrd 0000478-42.2016.5.10.0002 RECLAMANTE: GERALDO ALVES MOREIRA RECLAMADO: CAIXA ECONOMICA FEDERAL Fl.1154 Outro exemplo: • O sistema não permite incluir o INSS patronal na base de cálculos dos honorários assistenciais, o que tem sido dominante na Jurisprudência. Na apuração de honorários sucumbenciais o sistema exige a indicação de CPF de advogado, todavia, muitos processos são patrocinados por escritórios e a liberação de os honorários a um advogado em específico não só ria um problema par ao escritório, como para o advogado que teria que dar recibo de pessoa física, tendo que pagar imposto superior ao devido e criando problema fiscal haja vista que o contrato do cliente é com o escritório. As dificuldades de cálculo comprometem a correta apuração dos valores devidos, podendo criar situação de enriquecimento ilícito, seja para a parte reclamante seja para a reclamada, além da própria violação à coisa julgada. Na atual situação exigir o emprego do PJe-Calc equivaleria a exigir a adequação do processo ao sistema e não o contrário, o que subverteria completamente a própria ideia de Justiça e de processo. Aliás, é importante destacar as dificuldades processuais que também são significantes. Existem muitos processos em andamento em que já houve liquidação por meio de outros sistemas com decisões de primeiro e segundo grau, inclusive com trânsito em julgado da execução, em que tem sido exigida a apresentação daquele cálculo em PJe-Calc. Todavia, dadas as peculiaridades e algumas incompatibilidades do sistema, a “tradução” daquele cálculo para o PJe-Calc invariavelmente provocaria ALTERAÇÃO dos valores apurados, o que não pode ser tolerado sob pena de violação à coisa julgada, ao devido processo legal e poderia significar a eternização da execução uma vez que caberia novas discussões sobre os “novos” valores gerados. A mudança de cálculos no final da execução é um retrocesso significativo que preocupa bastante. Vale salientar que as varas que tem exigido a apresentação em PJe-Calc tem solicitado que o arquivo na extensão .pjc seja encaminhado por email à vara, o que causa ainda outras preocupações tendo em vista as dificuldades de transmissão de dados (como limitações de tamanho do arquivo) e de confirmação de protocolo por esta via. Com o intuito de contribuir com a construção de uma solução propomos que seja possibilitada a apresentação de cálculos elaborados em outros sistemas com juntada das planilhas de cálculos em Pdf, criando-se a possibilidade de consolidação pelas partes dos resumos de cálculos em PJe-Calc (sem a necessidade de transcrição de todos os dados dos cálculos). Essa solução possibilitaria às varas lançar os resumos de cálculos no sistema e atualizá-los adequadamente sem comprometer a liquidação e/ou a continuidade do processo. Por fim, coloco-me à inteira disposição para dialogar a respeito dessas limitações e trabalhar para que sejam vencidas. Entendo que seria de fato muito mais vantajoso se fosse possível adotar um único sistema, mas este precisa atender a todas as necessidades dos

processo para ser adotado amplamente.

RESPOSTA

Trata-se de ocorrência da Ouvidoria em que a Interessada tece ressalvas ao PJe-Calc, mormente em razão da obrigatoriedade de seu uso por usuários internos, conforme determina o Ato CSJT.GP.SG 146/2020. Instada a se manifestar, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC esclarece que as regras negociais atinentes aos cálculos trabalhistas implementados no sistema PJe-Calc são de competência da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho. Não obstante, informa que as considerações, comentários e problemas reportados no registro recebido serão devidamente encaminhados e analisados internamente para verificação, averiguação e eventual correção nos sistemas da Justiça do Trabalho. Por fim, a SETIC ressalta que o Ato CSJT.GP.SG 146/2020 restringe a obrigatoriedade de uso do sistema PJe-Calc apenas a usuários internos da Justiça do Trabalho e a peritos designados pelo juiz. Aos usuários externos, o PJe-Calc será facultativo. Ante o exposto, encaminhe-se a presente informação à Ouvidoria-Geral do CSJT, a fim de que seja prestada à Interessada.

Secretária-Geral do CSJT

6 | Questiona mecanismo de transparência por parte do TRT5

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 9389/2021

Prezados, Em consulta ao site do TRT5, nas 10 guias ("Iniciativas", "Valor Público do Exercício", etc), que fazem parte da guia "Transparência", não se pode encontrar a relação de veículos oficiais, como se comprova no link (<https://www.trt5.jus.br/transparencia-prestacao-contas>). Pergunta-se: não é obrigatório ao TRT 5 divulgar a relação de sua frota?

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Trata-se de reclamação formulada por cidadão, questionando sobre a obrigatoriedade de o Tribunal Regional da 5ª divulgar a relação de veículos oficiais, em face da não localização na página "transparência" do sítio eletrônico institucional. A Resolução CSJT Nº 68/2010 que dispõe sobre aquisição, alienação, locação, condução, utilização, manutenção e controle de veículos no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau, em seu artigo 6º fixa que é obrigatória a divulgação, pelos Tribunais Regionais do Trabalho, até 31 de janeiro de cada ano, da lista de veículos oficiais utilizados, com a indicação das quantidades em cada uma das categorias definidas. Nesse sentido, com vista à avaliação do consignado pelo cidadão de que não se pode encontrar a relação de veículos oficiais, verificou-se, em consulta à página https://www.trt5.jus.br/sites/default/files/www/transparencia/02_2020/planilha_mensal_janeiro_2020_-_transparencia.pdf, que a lista encontra-se sob as opções de consulta públicas, no anexo 09 do título "2. Resolução CNJ 102, de 15 de dezembro de 2009", no menu "Gestão Orçamentária e Financeira" - Guia Transparência. Ocorre que a aludida lista divulgada pelo TRT da 5ª Região não faz referência à atualização do presente exercício e nem correlaciona a Resolução CSJT Nº 68/2010. Assim, entende-se pertinente dar conhecimento ao TRT da 5ª Região com vistas à atualização da lista de veículos oficiais, bem como avaliar a possibilidade de melhorias na acessibilidade de tais informações, no sentido de favorecer o controle social. Diante do exposto, responde-se à questão formulada pelo cidadão, no sentido de que há obrigação de publicação anual da lista de veículos oficiais pelos TRTs, nos termos do artigo 6º da Resolução CSJT nº 68/2010 e que o TRT da 5ª Região dispôs o conteúdo na página acima referida. É a informação.

7 | Solicita informação quanto ao trâmite da implementação da MP 1006 na Justiça do Trabalho

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência 11350/2021

Bom dia! Considerando a publicação da Lei que foi originada da Medida Provisória nº 1.006, de 2020, em que o presidente Jair Bolsonaro sancionou a lei que amplia de 30% para 40% margem de empréstimo consignado, gostaria de saber qual o trâmite para que possa ser implementado na Justiça do Trabalho. O momento é desafiador e aos servidores esta é a única maneira de desafogar, daí o meu interesse. Grata.

RESPOSTA

Senhora Secretária-Geral,

Cuida-se de ocorrência da Ouvidoria TST e CSJT registrada como PROAD nº 11.350/2021, por meio da qual a interessada informa sobre a sanção da Lei nº 14.131/2021, que ampliou a margem de empréstimo consignado, e solicita informações sobre a implementação da norma na Justiça do Trabalho. Sobre o tema, cabe informar que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho analisa, por meio do Processo Administrativo nº 500.701/2021, proposta de alteração da Resolução CSJT nº 199/2017, para adequá-la aos termos da Lei nº 14.131/2021. Registro que a presidência do CSJT estuda a possibilidade de apresentar a proposta nas próximas sessões plenárias do Conselho.

Assistente Jurídico do CSJT

6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

Segue o detalhamento do percentual de atendimento de Ocorrências de Ouvidoria e de LAI no trimestre. Esse procedimento representa um acréscimo na análise gerencial da unidade.

Dessa forma, considera-se atendimento/resposta, o tratamento dispensado ao pedido do manifestante, desde a sua entrada em nosso sistema pelos diversos canais disponíveis, o encaminhamento à unidade do Tribunal ou do Conselho, responsável e detentora do conhecimento específico de cada pedido e da resposta célere e objetiva, observando-se, em cada passo, as diretrizes existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

A seguir, estão representados os resultados alcançados no 2º trimestre de 2021 para os Pedidos de Informação, que são atendidos, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 18 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu os 18 pedidos, atingido um percentual de atendimento de 100%.



Nesse segundo demonstrativo, apresenta-se o resultado de 99,76% para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 2º trimestre de 2021, considerando o atendimento de 4.589 Ocorrências, de um total de 4.600 Ocorrências registradas em nosso sistema até a presente data.



Por fim, demonstram-se os números alcançados no 2º trimestre de 2021, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de 99,76% no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.



7. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA

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

1. Ocorrência 7390-2021

Manifestante registrou reclamação referente ao serviço médico do TST, pois teve negativa em pedido de solicitação de teste para Covid em atendimento telepresencial. Em resposta a Secretaria de Saúde informou que em atendimentos por telemedicina a impossibilidade do médico examinar o(a) paciente enseja insegurança para ambos, que em caso de dúvida o mais recomendável é encaminhar o(a) paciente para atendimento presencial. A servidora entrou em contato com a Secretária de Saúde que a consultou e fez a solicitação do exame e a orientou que sobre sinais de agravamento e persistência de sintomas deveria ir imediatamente ao pronto socorro.

2. Ocorrência 11573-2021

Manifestante reclama de modificação no Portal do Servidor e questiona que não encontra declaração para o Imposto de Renda. Em resposta a Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal do TST informou que o referido Comprovante está disponível na Intranet no seguinte link: <http://portalintranet.redetst/web/dippp/irpf> ou na internet no Portal do Tribunal Superior do Trabalho no seguinte link: https://aplicacao.tst.jus.br/pls/fp02/fp_dirf.inicio E ainda ressaltou que não houve modificação no Portal do Servidor, na área de Pagamento, sendo possível retirar o referido comprovante no mesmo local que nos anos anteriores.

3. Ocorrência 9841-2021

Manifestante registrou reclamação sobre o atendimento do setor TST Saúde, pois precisava de alguns documentos para o Imposto de Renda e que enviou e-mail para tst-saude@tst.jus.br e acertofinanceiro@tst.jus.br e que não obteve resposta. Com isso, a Coordenadoria de Saúde Complementar encaminhou o extrato de coparticipação solicitado, que também poderia ser acessado pelo aplicativo do Programa TST-SAÚDE, disponível para utilização tanto em smartphone quanto no computador, pelo link: app.tslsaude.tst.jus.br. E esclareceu que o Programa TST-SAÚDE na

qualidade de autogestão de órgão público, é dispensando da apresentação de DMED.

4. Ocorrência 20477-2021

Manifestante solicitou informações de como acessar o Sistema de Informações do Servidor para saber valores descontados referentes ao Plano de Saúde. Em resposta, a Coordenadoria de Saúde Complementar informou que os dados relativos à mensalidade e coparticipação dos beneficiários do Programa TST SAÚDE, presentes no Sistema de Informações do Servidor, no menu Benefícios, foram desativados, o que foi informado por meio do Ofício Circular CSAC nº 906/2020. Portanto, todas as informações sobre o plano de saúde são acessadas exclusivamente pelo aplicativo do Programa TST-SAÚDE, disponível para utilização tanto em seu smartphone quanto no computador, pelo link: app.tstsaude.tst.jus.br. Esclareceu, ainda que, por esse aplicativo, o servidor terá acesso aos extratos de coparticipação e de mensalidades, ao andamento de autorizações em tempo real e encontrará as clínicas médicas, odontológicas e hospitais no âmbito do Distrito Federal, de acordo com o nome do prestador ou localização de interesse e especialidade procurada.

5. Ocorrência 14749-2021

Servidora realizou contato com a Coordenadoria de Saúde Complementar, mediante e-mail, solicitando prorrogação de autorização de sessões de fonoterapia. Doze dias depois, diante da ausência de resposta, a interessada recorreu, por meio da Ouvidoria, buscando solução quanto ao seu pedido. Em resposta, a Coordenadoria de Saúde Complementar informou que a solicitação, objeto da citada ocorrência, foi recebida e apensada nos autos de Processo Administrativo do TST e submetida à Sra. Secretária de Saúde do TST e autorizada em maio/2021. E foi notificada acerca da autorização de seu pedido por meio do OFÍCIO CSAC/SESAUD nº 276, de 10/06/2021.

6. Ocorrência 9327-2021

Manifestante reclamou do atendimento do suporte de informática. Em resposta, o Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários, informou a reclamante que foi reiterado junto ao técnico em questão o procedimento padrão de atendimento aos usuários.

7. Ocorrência 12610-2021

Manifestante informou problema após atualização do sistema E-DOC, no recibo de petição passou a constar somente uma de

suas OABs; Com isso, a SETIN esclareceu que o problema foi detectado e já estaria sendo tratado e com previsão de liberação no dia 17/05/2021 e que como medida paliativa, o usuário poderia utilizar a versão antiga do sistema que continuava disponível para essas situações.

8. Ocorrência 18068-2021

Manifestante reclamou sobre dificuldade para conseguir atendimento na central de suporte; Com isso, o Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários entrou contato por telefone com a advogada no dia 09/06/2021, tendo a usuária informado que o problema foi resolvido no dia 08/06/2021 com auxílio do suporte do TST.

9. Ocorrências de Denúncias de Trabalho Escravo

A Ouvidoria recebeu duas denúncias de suposto trabalho escravo nas cidades de São José dos Pinhais/PR e de Araçás/BA. Foram encaminhados o feito para conhecimento e providências ofícios à Exma. Sra Presidente do TST, Ministra Maria Cristina Peduzzi e ao Ministério Público do Trabalho.

10. Ocorrências de Denúncias de Trabalho Infantil

No segundo trimestre, a Ouvidoria recebeu 16 denúncias de suposto trabalho infantil em diversas localidades do país, listadas abaixo. E além de ofícios enviados aos desembargadores dos respectivos TRTs, também foram encaminhados o feito para conhecimento e providências ofícios à Exma. Sra Presidente do TST, Ministra Maria Cristina Peduzzi e ao Ministério Público Federal.

Viamão - RS	João Monlevade - MG
Salvador - BA	São Paulo - SP
Guarulhos – SP	São Bento do Sul - SC
Osasco - SP	Cametá-PA
Colatina-ES	Goiânia – GO
Capão da Canoa - RS	Belo Horizonte – MG
Itaquaquecetuba – SP	Seabra – BA

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT

Demostramos a seguir os resultados da pesquisa de satisfação imediata e automática, relativa aos serviços prestados no atendimento de telefonia de Ouvidoria, prestado pela Central de Atendimento Telefônico. Para a viabilização da coleta de opinião, que é de forma automática, o usuário pode, se desejar, opinar sobre o atendimento telefônico prestado no momento, mediante a resposta a 03 (três) perguntas, logo após o seu atendimento. As notas variam de 1 a 5, pior avaliação à melhor avaliação respectivamente, associada ao serviço prestado.

Seguem abaixo, os dados compilados, com a média dos resultados no 2º Trimestre de 2021 para um total de 1067 participantes.

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/04/2021 00:00:00 até 30/06/2021 23:59:59

02-08-2021 16:49:58

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7148
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8209
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.7188

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/04/2021 00:00:00 até 30/06/2021 23:59:59

02-08-2021 16:51:22

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1742	613	40	22	1067

9. AÇÕES DO TRIMESTRE

Durante o segundo trimestre de 2021, mereceram destaque as seguintes ações:

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CSJT

Os procedimentos para a criação e implementação da Pesquisa de Satisfação do CSJT continuam. Em parceria com as unidades do Conselho, já foram elaboradas as perguntas a serem adotadas pelas unidades na pesquisa coletada de forma automática. Ainda, é importante registrar a participação e colaboração da SETIN na definição de critérios técnicos que nortearão a realização da pesquisa de satisfação.

2. Manifestação de LGPD

O formulário que inicia a manifestação de LGPD já foi inserido no Programa Proad-Ouv, que consolida as manifestações de LAI, de Ouvidoria e agora as baseadas na Lei Geral de Proteção de Dados. Com essa ação, será possível o controle da demanda, desde a sua entrada na unidade até o final de seu tratamento, bem assim, a elaboração de estatísticas relativas à ocorrência.

3. INTERAÇÃO COM OUVIDORIAS DE OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS

A Ouvidoria do TST continua mantendo restrito contato com as Ouvidorias de outros órgãos, como do STF, do STJ, do TJDFT e do TSE para troca de experiências e expertise, procedimento que em muito enriquece nossos atendimentos e atividades diárias. Adicionalmente, reuniões semanais vêm sendo realizadas com gestores de Ouvidoria de toda a Justiça do Trabalho, visando a troca de experiências, o fortalecimento do sistema Proad-Ouv e a discussão dos assuntos mais relevantes da área.

4. DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVA VERSÃO DO SISTEMA PROAD-OUV, COM VISTAS À EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Nesse período, a Ouvidoria passou a contar com a versão 4.3 do Sistema Proad-Ouv, que traz funcionalidades importantes para a unidade e para o TST e o CSJT, tais como: Pesquisa de Satisfação dos atendimentos registrados em formulário, link com o sistema PJE e disponibilização do formulário de LGPD.

5. DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS DA UNIDADE NOS RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

Considerando a necessidade de melhor dispor de informações gerenciais relacionadas à nossa atividade, passamos a monitorar possíveis impactos do novo Balcão Virtual nas demandas de Ouvidoria, conforme item 4 do presente relatório. Demonstramos, adicionalmente, os percentuais de resolução de manifestações de Ouvidoria e de LAI, permitindo a avaliação do atendimento da unidade no tratamento das demandas da Sociedade.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 2º trimestre de 2021, a Ouvidoria do TST recebeu **4.134** ocorrências de Ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, etc), enquanto que na Ouvidora-geral do CSJT, no período, foram recebidas **466** ocorrências de mesma natureza.

Dentre as principais manifestações relativas à LAI – Lei de Acesso à Informação registradas, informamos que foram recebidos **18** pedidos de acesso à informação, **14** atendidos **2** redirecionados e **2** negados. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **7**, Secretária-geral da Presidência **6** e Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **5**.

Recebemos múltiplas demandas relativas ao desempenho das diversas áreas do Tribunal e do Conselho, relacionadas aos serviços prestados. Tais demandas visam também alertar e propor recomendações que promovam a qualidade e a eficiência do trabalho desenvolvido.

Temos a atribuição de atuar como canal de comunicação entre o TST e o CSJT e os clientes e usuários de seus serviços, atuando, ainda, como unidade de apoio à Administração. Esta unidade tem procurado manter o bom atendimento e a excelência dos serviços prestados, mesmo de forma remota, considerando as restrições ainda impostas pela Pandemia – Covid19 e, ainda, observadas as medidas de emergência adotadas pela Presidência do TST, a partir de março de 2020 até a presente data.

Dessa forma, e com a inestimável supervisão e orientação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, Maria Helena Mallmann, a Ouvidoria tem cumprido o seu o compromisso de bom atendimento, urbano e célere, garantindo transparência e efetividade ao processo de tratamento das demandas encaminhadas pela Sociedade.

Brasília, julho de 2021.

MARIA TEREZA DE ANDRADE LIMA ORLANDI
OUIDORA AUXILIAR

