

# Relatório

- 4º trimestre 2021 -





PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT**

## **4º/2021**

Tribunal Superior do Trabalho  
Ouvidoria  
Brasília, janeiro de 2022.

## FICHA TÉCNICA

### **Ministra Ouvidora**

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, William Dutra e Luiz Felipe da Silva Pereira.

### **Formatação**

Alexandre Santo, William Dutra e Luiz Felipe da Silva Pereira.

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
2.5	Origem das Manifestações .....	10
3.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT...	11
3.1	Quantitativo de pedidos de informação no trimestre .....	11
3.2	Quantitativo de pedidos de informação por Unidade .....	11
3.3	Assuntos em Destaque no período .....	12
3.4	Origem dos Pedidos de Acesso à Informação .....	12
4.	BALCÃO VIRTUAL E ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA - 2020/2021 .....	13
5.	DESTAQUES DO TRIMESTRE .....	14
6.	PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE ....	25
7.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT .....	27
8.	EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA.....	28
9.	PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE .....	30
10.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32

# 1. INTRODUÇÃO

Considerando o disposto no Ato Conjunto TST.GP.OUV nº 529/2018 e no Ato CSJT.GP nº 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT apresenta o relatório do 4º Trimestre de 2021, que detalha as principais atividades desenvolvidas no período e o tratamento das manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e pedidos com base na LGPD, dirigidos ao TST e ao CSJT, dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2021.

O relatório discorre sobre 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. Observamos as determinações dos regulamentos existentes, detalhamos as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados, fornecendo importantes dados gerenciais para os gestores, auxiliando a boa condução das atividades do TST e do CSJT.

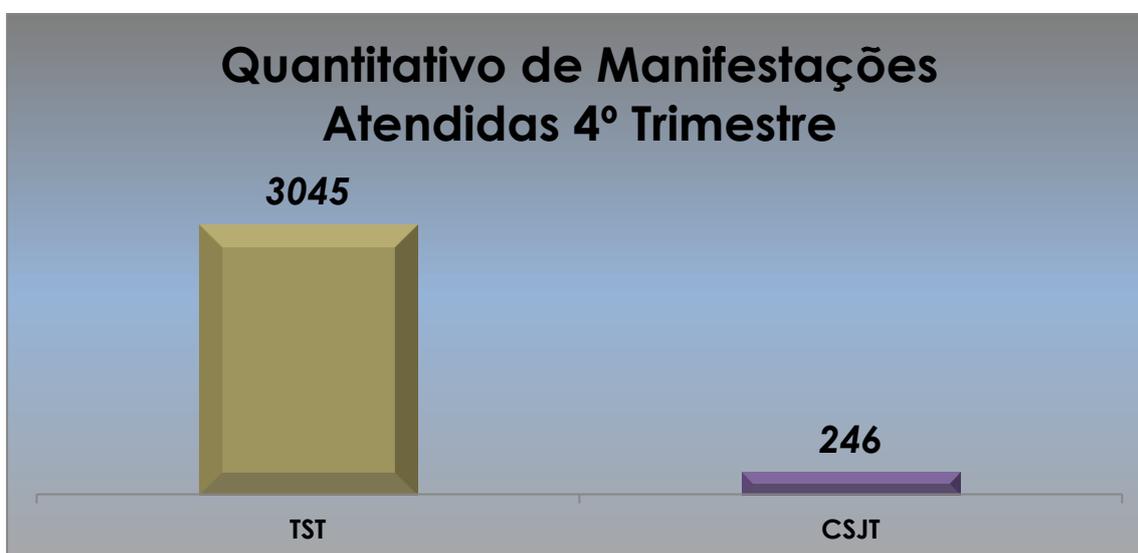
No relatório, apresentamos também as principais Ocorrências do período, além do retorno da satisfação dos usuários, relativamente ao atendimento prestado, na forma da avaliação da pesquisa de satisfação da telefonia, assim como do sistema Proad-Ouv.

## 2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

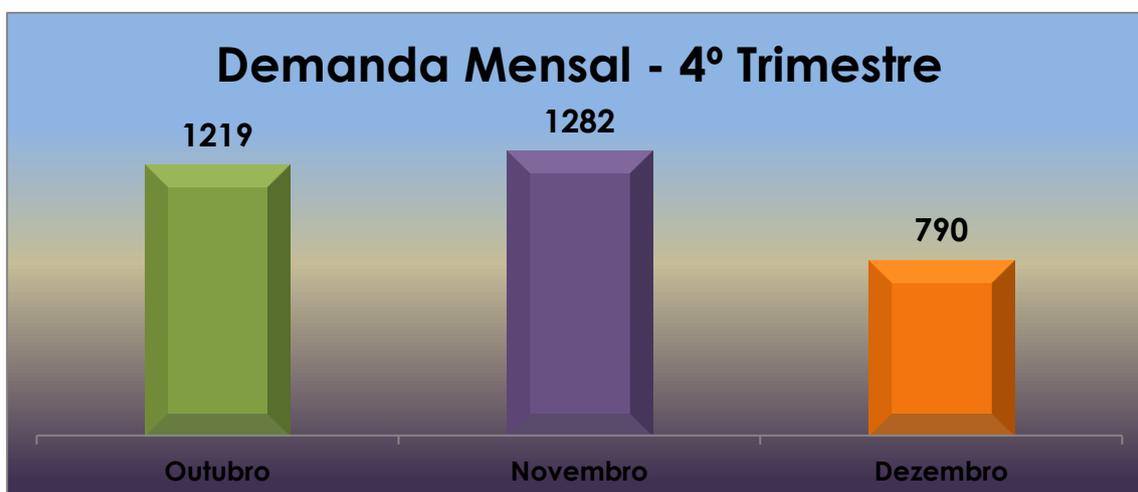
Apresentamos a seguir o comportamento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados atualizados, fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

### 2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 4º trimestre de 2021, a Ouvidoria atendeu **3.291** manifestações; das quais **3.045** do TST e **246** do CSJT.

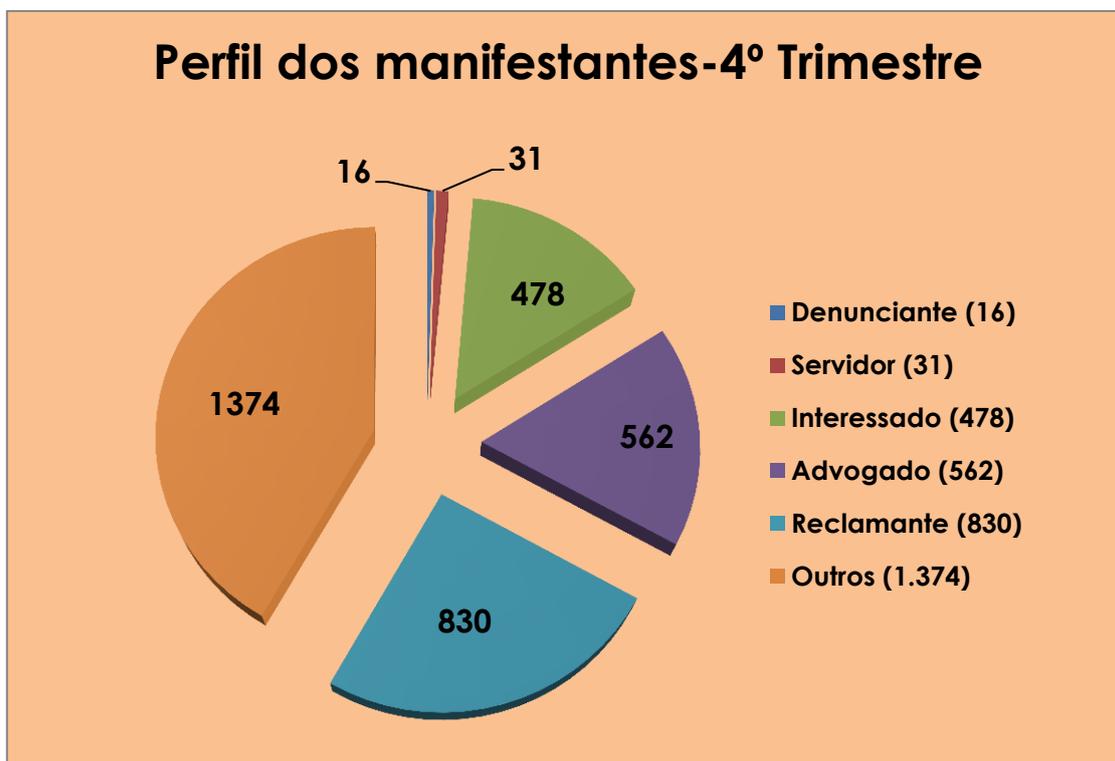


O gráfico abaixo apresenta a demanda mensal de outubro, novembro e dezembro com uma média de **1.097** manifestações por mês no período, considerados as manifestações do TST e do CSJT.



## 2.2 Perfis de manifestantes

No 4º trimestre de 2021, a maior parte do perfil dos manifestantes foi constituída por **Outros**, 1.374 manifestações (**42,02%**), em seguida **Reclamante** do processo, 830 manifestações (**25,23%**), **Advogados** do processo, 562 manifestações (**17,08%**), **Interessados**, 478 manifestações (**14,24%**), **servidores**, 31 manifestações (**0,94%**) e **denunciante**, 16 manifestações (**0,49%**).



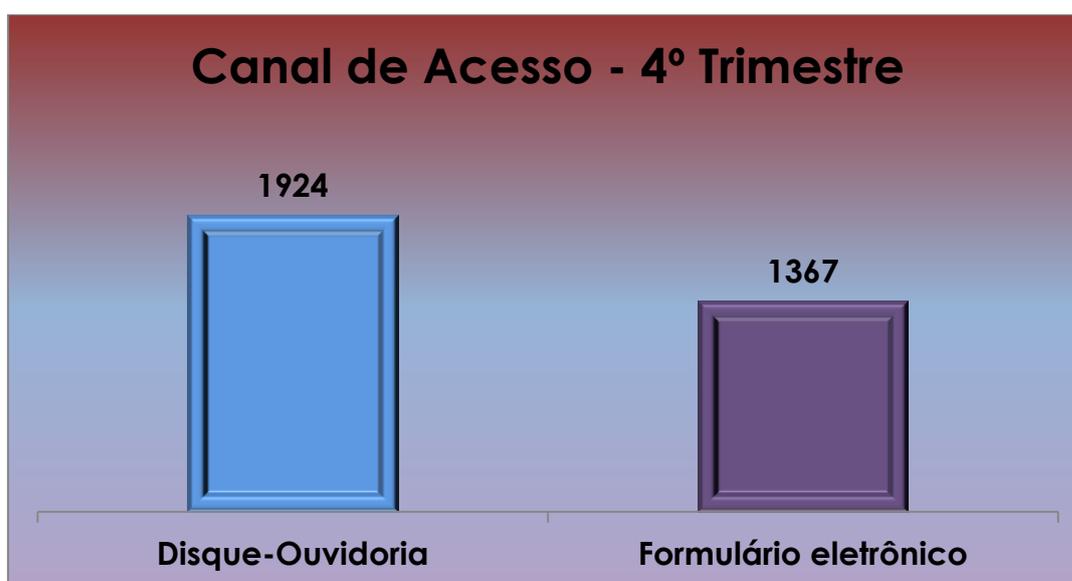
## 2.3 Canais de comunicação

A Ouvidoria disponibiliza ao público do TST e do CSJT 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 4º trimestre de 2021, **1.924 (58,48,%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **1.367 (41,52,%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico. Ainda, foram realizados **139** atendimentos via *Facebook* do TST e CSJT nesse período.

Ressaltamos que o cidadão utiliza as páginas institucionais do TST e CSJT no *Facebook* para sanar dúvidas e questionamentos gerais, tais como: direitos trabalhistas; informações sobre concursos públicos do TST e dos TRT's; solicitações de esclarecimento quanto ao andamento de processos em trâmite na Justiça do Trabalho; dúvidas sobre o recesso judiciário no Tribunal Superior do Trabalho; dúvidas sobre direitos em processos que tramitam na Justiça Federal, e acerca de benefícios previdenciários; informações sobre procedimento de perícia do INSS.

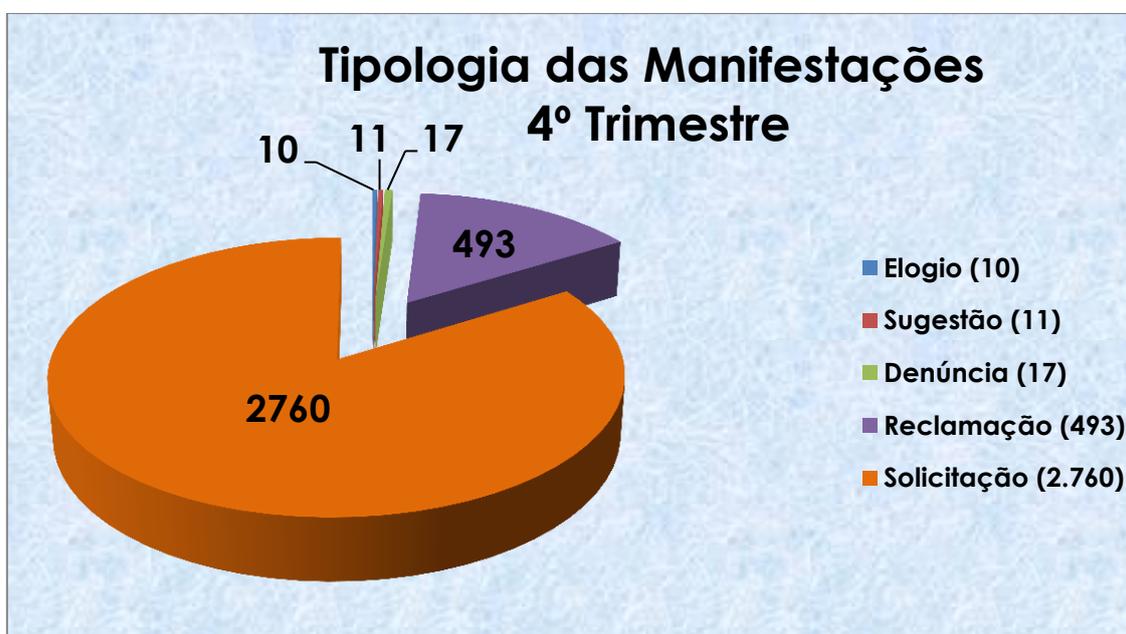
As ocorrências relacionadas a temas externos ao TST são direcionadas para a Ouvidoria do órgão específico em questão. Já as dúvidas referentes aos temas que competência do Tribunal Superior do Trabalho, para um melhor tratamento, são direcionadas ao “link” do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet; aquelas relacionadas a andamento processual são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual, no portal do TST na internet.



## 2.4 Tipos de manifestações

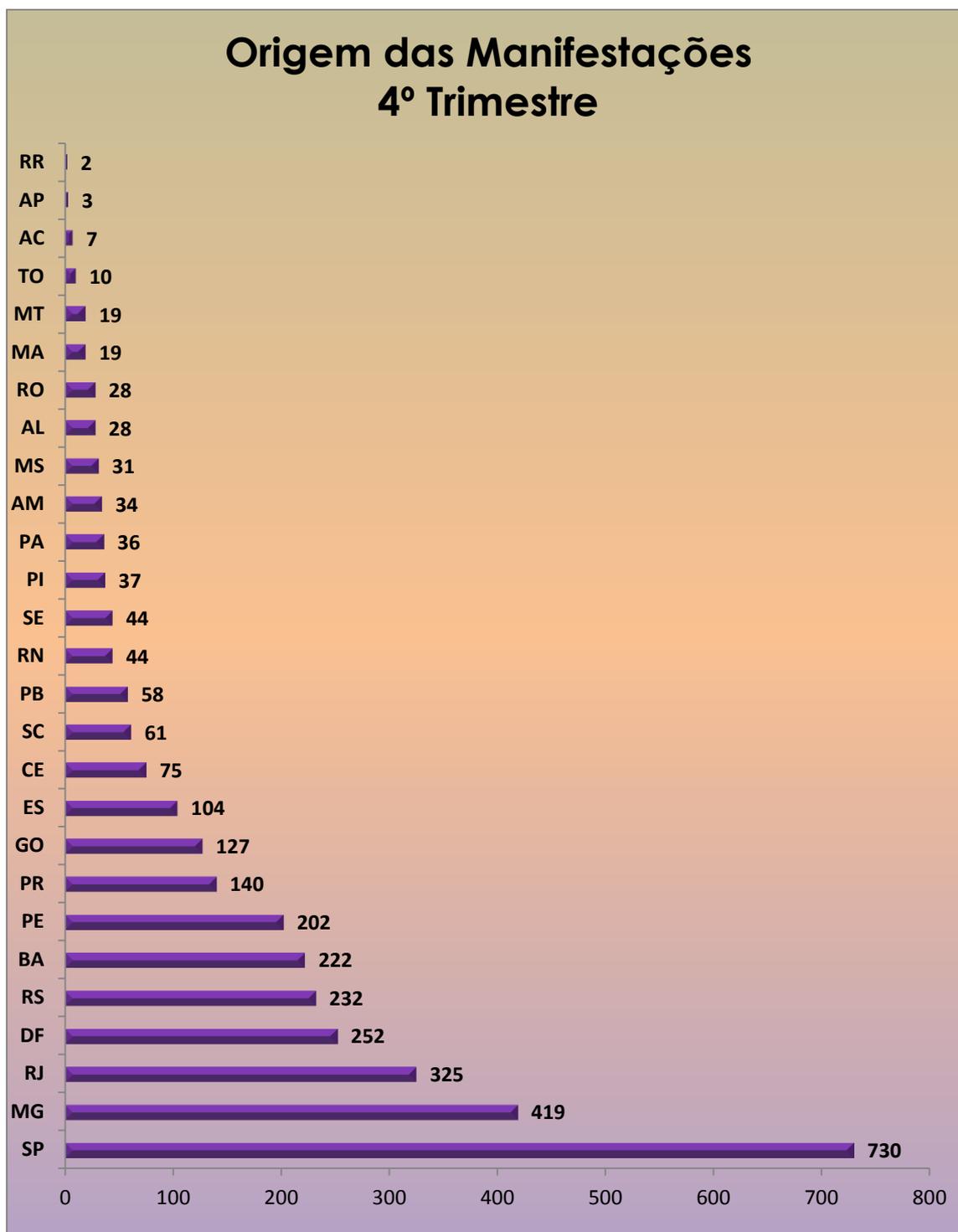
A manifestação do tipo *Solicitação* foi a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 4º trimestre, com **2.760** ocorrências (**83,86%**).

Em segundo lugar, a *Reclamação* alcançou o percentual de **14,98%**, ou **493** ocorrências. O quantitativo das outras tipologias foi apresentado na seguinte ordem: *Denúncias* (**17**), *Sugestões* (**11**) e *Elogios* (**10**).



## 2.5 Origem das Manifestações

Relativamente à origem das manifestações no país, os Estados com maior número de ocorrências no período foram: São Paulo (**730**), Minas Gerais(**419**), Rio de Janeiro (**325**), Distrito Federal (**252**) e Rio Grande do Sul (**232**).

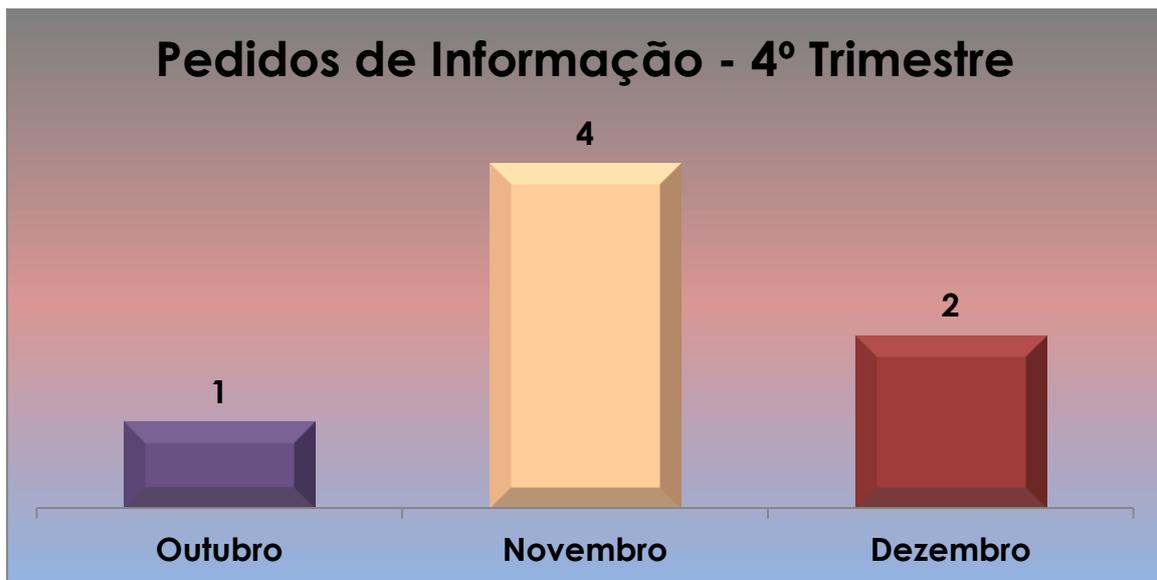


**OBS:** Esclarecemos que nem todos os manifestantes preenchem o campo "ESTADO" de origem.

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

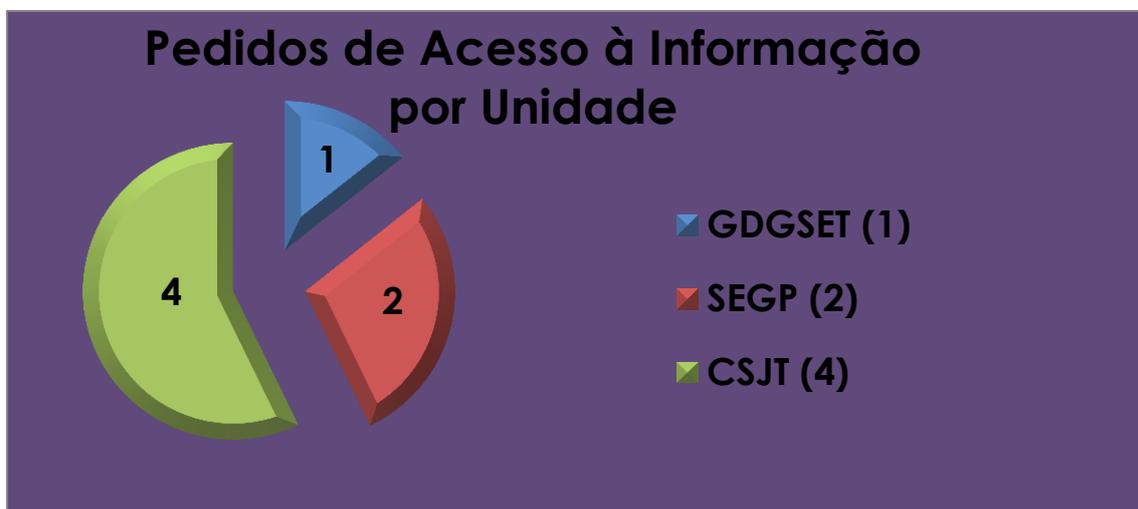
#### 3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 4º trimestre de 2021, os canais disponíveis da Ouvidoria registraram 7 pedidos de acesso à informação, discriminados a seguir.



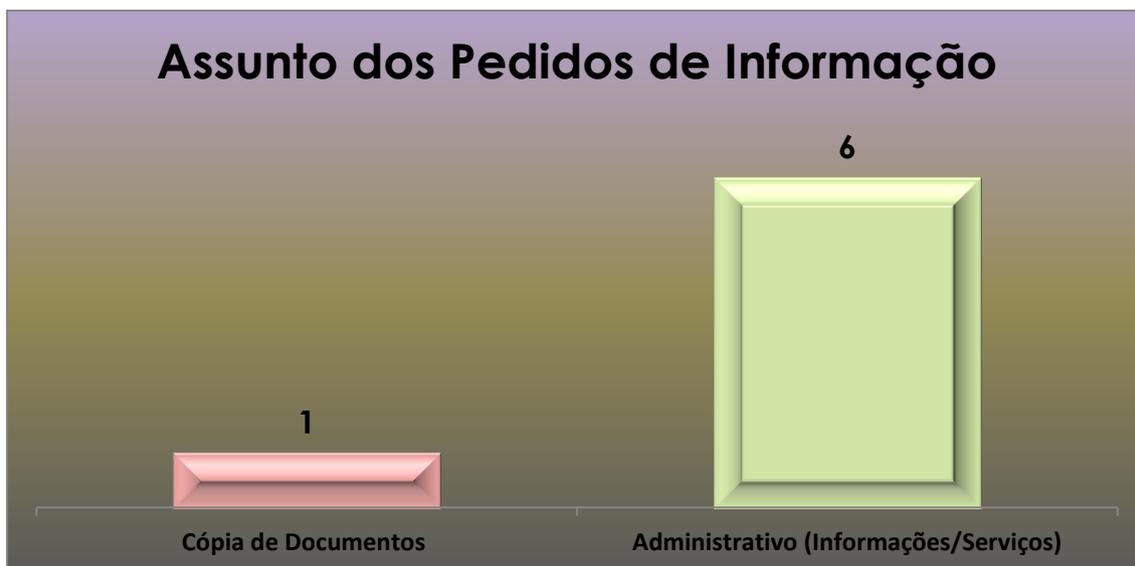
#### 3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **4**, Secretária-geral da Presidência **2** e Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **1**.



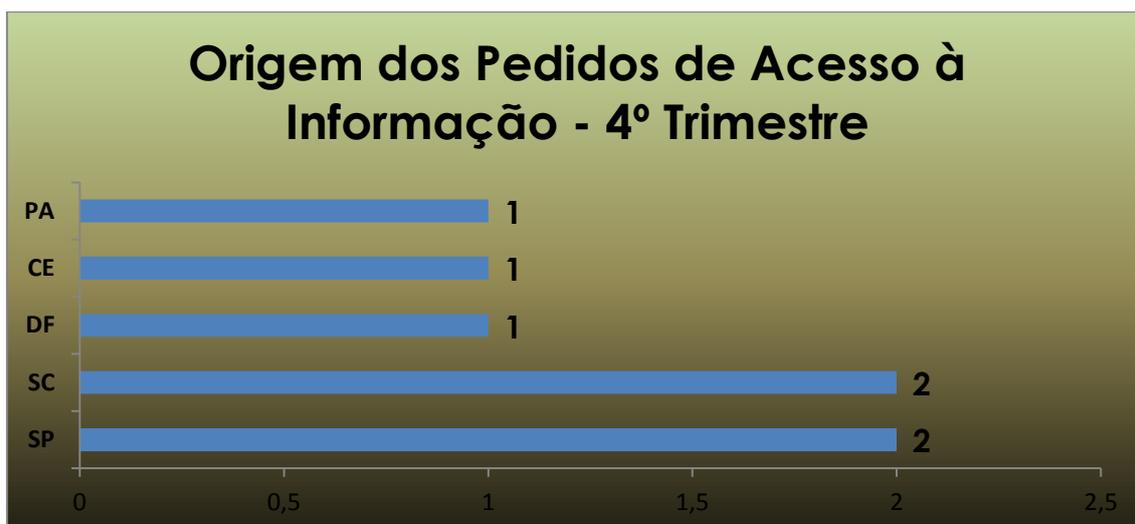
### 3.3 Assuntos em Destaque no período

Destacamos os Pedidos de Informação que se referiram ao assunto informação/serviços do Tribunal, especificamente sobre o passaporte sanitário/vacinal no TST. Todos os pedidos de informação do 4º trimestre foram atendidos.

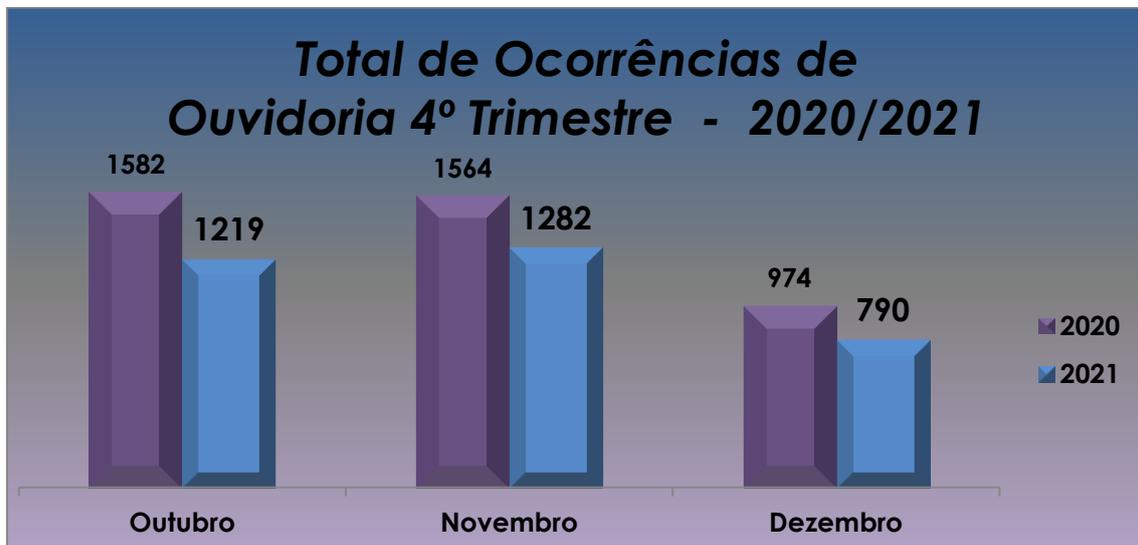


### 3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Geograficamente, do Total de Pedidos de Informação, **02** vieram de São Paulo e **02** de Santa Catarina, o que significa 57,14% do total de Pedidos de Informação encaminhados.



## 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.

Analisamos os 4 trimestres de 2021, em busca de eventuais impactos decorrentes da medida nas demandas da Ouvidoria, considerados também o exercício de 2020.

Constata-se, por oportuno, que em 2021 as demandas de Ouvidoria e de LAI no 4º trimestre de 2021 sofreram decréscimo, a exemplo dos períodos anteriores.

Complementarmente, e analisando o quantitativo do perfil “Advogados”, no ano de 2021, constata-se um comportamento consistente de decréscimo na respectiva demanda, de 723 para 707, posteriormente para 690 e no 4º trimestre para 562 manifestações, o que sugere um impacto gerado pelos serviços disponibilizados no “Balcão Virtual”.



## 5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Considerando o total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 4º trimestre de 2021, podem-se destacar as seguintes:

### TST

#### 1 | Elogio a secretaria da Coordenadoria de Informações Funcionais

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 41303/2021

Desejo elogiar a secretaria da CIF, pela dedicação e capacidade, para resolver inúmeros problemas afetos à área de pessoal do TST, tendo sido notada em diversas situações agir com paciência e carinho dado a dificuldade inerente em tratar com pessoas. Desejando lhe sucesso e crescimento profissional.

#### 2 | Elogio a atendimento de servidor

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 39364/2021

Registro aqui meu elogio, e agradecimento, pelo atendimento educado, cordial e qualificado que recebi da Equipe da SETPOESDC. O exemplar serviço público por eles prestado honra o nome do TST e contribui para o bom andamento da prestação jurisdicional, auxiliando os cidadãos em geral. Seja por telefone, e-mail ou whatsapp (!), o atendimento é digno de elogio.

#### 3 | Elogio a Servidor e gabinete

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 39457/2021

Gostaria de Fazer um ELOGIO, para a funcionária (do GMAAB), Gabinete do Ministro Alexandre de Souza Agra Belmonte, estendendo ao Ministro e a todo seu Gabinete. Sequer conheço a funcionária, ou qualquer integrante do Gabinete, porém, nas oportunidades em que solicitei informações por e-mail, sempre fui atendido. Penso que a comunicação eficaz, por meio eletrônico, traz muitos benefícios aos advogados do interior (como Eu), e deste modo, benefícios para todos os usuários do Sistema Jurisdicional, conseqüentemente, benefícios para toda sociedade que clama por resposta do Poder Judiciário. Que todo Sistema, atenda aos usuários por estes meios atuais e rápidos, conforme ocorreu nos contatos com o Gabinete citado, fazendo com que a Justiça se comunique com todos os cantos deste País com agilidade. Parabéns !

#### **4 | Elogio a atendimento de servidores da Coordenadoria de Recursos.**

##### **MANIFESTAÇÃO**

Ocorrência nº 40281/2021

Manifestante entra em contato para registrar elogio/agradecimento aos servidores da Coordenadoria de Recursos. O manifestante esclarece que ambos servidores sempre foram muito atenciosos, carinhosos, muito educados em seus atendimentos.

#### **5 | Sugestão quanto à distribuição de cargos**

##### **MANIFESTAÇÃO**

Ocorrência nº 34735/2021

A Excelentíssima Ministra Presidente do TST, Nós, aprovados no concurso do Tribunal Superior do Trabalho para o cargo de Analista Judiciário- Área Judiciária, vimos por meio deste, respeitosamente, diante da distribuição de cargos previstos na LOA de 2021 feita pelo CSJT através do OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021, dizer e requerer o que se segue: 1) Atualmente o TST possui apenas 1 cargo vago de AJAJ. 2) Temos ciência que os regionais estão realizando processos de redistribuição de servidores. 3) Em que pese o TST não possuir processos de redistribuição em aberto, gostaríamos de sugerir que seja feito um comunicado interno para que os servidores que tenham interesse em retornar para suas localidades possam ter ciência dessa possibilidade. 4) Essa solução seria ideal para o col. TST que poderia enviar servidores para suas localidades de preferencia e ficar com cargos vagos de regionais com os quais a redistribuição fosse realizada. Nomeando aprovados, que aguardam ansiosamente. 5) lembrando que mesmo com a distribuição das vagas da LOA pelo CSJT, restaram 39 vagas de analistas que não foram distribuídas, e que podem ser perdidas, caso não haja uma solução para preenchimento das mesmas. 6) Ressaltamos que o TST tem um grande cadastro de reserva de aprovados para o cargo. 7) Na oportunidade, ressaltamos que o TST tem abrangência nacional, dessa forma, a consulta feita ao CSJT poderia incluir o aproveitamento da lista do TST. Respeitada a autonomia de cada Regional. Esse critério seria, inclusive, mais plausível que o solicitado na referida consulta. Dessa forma, pedimos que seja realizado um comunicado interno acerca da possibilidade de redistribuição, ressaltando que o servidor interessado deve entrar com pedido formal, e ainda, que o TST verifique a possibilidade de aproveitamento de sua lista por regionais, dada a abrangência nacional do órgão. Desde já agradecemos imensamente e esperamos que nossa solicitação seja considerada. Respeitosamente, Comissão de Aprovados do Concurso do TST Cargo: Analista Judiciário - Área Judiciária

##### **RESPOSTA**

Trata-se da ocorrência contida no SEI Nº 0002213 e de e-mail, SEI Nº 0005804, enviado a Exma Sra. Presidente do TST em 18/9/2021, em nome da Comissão de Aprovados do Concurso deste Tribunal para o cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária pede a esta Corte providências, tendo em vista a distribuição de cargos prevista na LOA de 2021 efetivada pelo CSJT através do OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021, com as seguintes alegações:

- O fato deste Tribunal possuir apenas 1 (um) cargo vago de Analista Judiciário, Área Judiciária;
- A ciência da comissão de aprovados de que o TRTs estão realizando processos de redistribuição de cargos de servidores;
- Por esta Corte não possuir processo de redistribuição em aberto, a comissão sugere um comunicado interno para que os servidores que tenham interesse em retornar para suas localidades possam ter ciência de tal possibilidade e assim, esta Corte teria

cargos vagos para nomeação;

- Que mesmo com a distribuição das vagas da LOA pelo CSJT, restaram 39 cargos vagos de analistas que não foram distribuídos e que podem ser perdidos caso não haja uma solução para preenchimento dos cargos vagos; e

- O grande cadastro de reservas e a abrangência Nacional deste Tribunal e que a consulta ao CSJT poderia incluir o aproveitamento da lista de candidatos do TST. Assim, a comissão de aprovados pede:

- Que seja realizado um comunicado interno acerca da possibilidade de redistribuição mencionada, ressaltando que o servidor interessado deve entrar com pedido formal e

- Que o TST verifique a possibilidade de aproveitamento de sua lista de candidatos aprovados pelos Tribunais Regionais, dada a abrangência nacional desta Corte.

Primeiramente, informa-se que o instituto da redistribuição de cargos está regulamentado pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 146/2012, de 6/3/2012 que estabelece como requisitos para que se efetive o pleito, dentre outros, o interesse objetivo da Administração, como segue:

- Art. 2º A redistribuição de que trata esta Resolução é o deslocamento de cargo de provimento efetivo, ocupado ou vago, entre os órgãos do Poder Judiciário da União, observados os seguintes preceitos:

- I – interesse objetivo da administração;

- II – equivalência de vencimentos;

- III – manutenção da essência das atribuições do cargo;

- IV – compatibilidade entre os graus de responsabilidade e complexidade das atribuições;

- V – mesmo nível de escolaridade, especialidade ou habilitação profissional.

- § 1º A instrução dos processos de redistribuição deverá incluir pareceres técnicos dos órgãos interessados. (negritei)

Quanto à distribuição de cargos mencionada no OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021, informa-se que se refere aos Tribunais Regionais do Trabalho.

Sobre o cessão de candidatos, aprovados no concurso público realizado pelo TST, para os Tribunais Regionais, observa-se a decisão proferida pelo Tribunal de Contas da União, consubstanciada no Acórdão nº 569/2006 – TCU – Plenário, publicado no DOU, Seção 1, de 27/4/2006, acerca da possibilidade de cessão de candidatos aprovados em concursos realizados por outros Órgãos do Poder Judiciário Federal, desde que os cargos guardem idênticos requisitos e que o exercício seja para a mesma localidade onde teriam exercício os candidatos habilitados em certame realizado pelo órgão solicitado, senão vejamos:

9.2. firmar entendimento, no sentido de que o aproveitamento de candidatos aprovados em concurso realizado por outro órgão, somente poderá alcançar cargos que tenham seu exercício previsto para as mesmas localidades em que terão exercício os servidores do órgão promotor do certame, desde que observados, impreterivelmente, todos os requisitos fixados pela Decisão Normativa/TCU n.º 212/1998 – Plenário, quais sejam: “é legal o aproveitamento de candidatos aprovados em concurso realizado por outro órgão, desde que dentro do mesmo Poder, para provimento de cargo idêntico àquele para o qual foi realizado, que tenha as iguais denominação e descrição e que envolva as mesmas atribuições, competências, direitos e deveres, de tal modo que se exijam idênticos requisitos de habilitação acadêmica e profissional e sejam observadas a ordem de classificação e a finalidade ou destinação prevista no edital, que deverá antever a possibilidade desse aproveitamento (negritei).

Dessa forma, a cessão de candidatos aprovados no concurso do TST deve ser feita dentro do Poder Judiciário da União para os Tribunais com sede em Brasília-DF.

Sendo estas as informações pertinentes, encaminham-se os autos à consideração de V.Sa. com proposta de envio à Secretaria de Gestão de Pessoas. Brasília, 24 de setembro de 2021.

Seção de Gestão de Cadastro e Provimento Substituta

De acordo

Coordenadora de Informações Funcionais

## 6 | Reclamação sobre a realização de recadastramento de aposentados e pensionistas

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 39581/2021

Manifestante Reclama que não consegue realizar recadastramento de aposentados e pensionistas. Esclarece que entrou em contato em 4 ramais informados pelo próprio setor passados por e-mail, entra no sistema pelo link informado e não consegue acesso, o mesmo não aceita código nem mesmo para troca senha, reclama que não tem ninguém que sabe passa informação e está a duas semanas tentando sem sucesso. Deseja que resolução de seu problema, seu prazo para recadastramento é até o dia 30/10/2021.

### RESPOSTA

Trata-se de resposta à ocorrência em epígrafe, na qual a reclamante alega não estar conseguindo entrar em contato com Seção de Aposentados e Pensionistas – SAPE, que não consegue acessar o link, que tem problemas com código e senha e que o prazo encerra no dia 30/10/2021.

Acerca da reclamação, informa-se que foi enviado, no dia 15/10/2021, e-mail a todos os servidores inativos e pensionistas do TST relembrando que o final do prazo do recadastramento que se encerraria no dia 30/10/2021, bem assim foi informado que fora editado o Ato DILEP.CIF.SEGPES.GDGSET.GP nº 255, de 1/10/2021, no qual a Presidente do Tribunal autorizou novas formas de recadastramento à distância além das já estabelecidas no normativo revogado. Foi informado, também, o procedimento para realização do recadastramento e os contatos com os respectivos horários de atendimento.

Foram enviados, ainda, e-mails comunicando acerca da prorrogação do recadastramento, até o dia 30/11/2021, e, para aqueles que tiveram algum problema no processo, também foram enviados e-mails para que providenciassem os devidos acertos.

A reclamante, todas as vezes que ligou para a SAPE/CIF, foi devidamente atendida com respeito e cordialidade.

Informa-se, ainda, que o recadastramento da reclamante foi realizado.

Registra-se, na oportunidade, que se trata de um procedimento novo, mais tecnológico, em tempos de mudança, com o intuito de proteger os aposentados e pensionistas e tornar mais célere o procedimento, fato que exige adaptações e ajustes de todos os envolvidos.

Por fim, frisa-se que toda a equipe da CIF/SAPE está atendendo a todos com a maior deferência, cuidado e respeito. De todo modo, podem ocorrer intercorrências, especialmente pelo elevado quantitativo de inativos e pensionistas, 1221, tais como o não atendimento de ligações, pelo fato de os telefones estarem ocupados com outras chamadas - o fluxo de ligações está intenso e as chamadas adicionais ficam em espera até cair.

Respeitosamente,

Coordenadora de Informações Funcionais do Tribunal Superior do Trabalho

## 7 | Solicitação de informações acerca dos quantitativos de cargos vagos

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 38174/2021

Prezados, boa noite. Gostaria de solicitar o quantitativo de cargos vagos para Analista Judiciário - Especialidade: Taquigrafia e Técnico Judiciário - Especialidade: Taquigrafia. Qual a previsão de aposentadoria pelos próximos 2 (dois) anos referente aos cargos apontados? Considerando que está vigente concurso próprio de Analista

Judiciário - Especialidade: Taquigrafia há possibilidade de aproveitamento da lista de aprovados do concurso do TRF-1 para provimento do cargo de Técnico Judiciário - Especialidade: Taquigrafia? Desde já, agradeço.

**RESPOSTA**

Em resposta à Ocorrência PROAD nº 38174/2021, da Ouvidoria deste Tribunal, SEI nº 0016375, formulada pela reclamante, na qual solicita informações acerca dos quantitativos de cargos vagos da Carreira Judiciária de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Taquigrafia e da Carreira Judiciária de Técnico Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Taquigrafia, bem assim a previsão de aposentadorias para os próximos 2 (dois) anos referente aos cargos citados e ainda, considerando que está em vigor o concurso deste Tribunal para o cargo de Analista Judiciário da referida especialidade, se há a possibilidade de aproveitamento da lista de aprovados do concurso do Tribunal Regional Federal da 1ª Região – TRF1 para provimento de cargos de Técnico Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Taquigrafia, informa-se a V. Sa. que há, atualmente, 1 (um) cargo vago de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Taquigrafia.

Ademais, no que concerne à previsão solicitada, informa-se que, nos próximos 2 (dois) anos, 7 (sete) e 3 (três) servidores ocupantes de cargos de Analista Judiciário e de Técnico Judiciário, Especialidades Taquigrafia, respectivamente, implementarão os requisitos necessários para se aposentarem, conforme disposto na Emenda Constitucional nº 103, de 12/11/2019. Além desses, 14 (catorze) e 5 (cinco) servidores ocupantes dos cargos em questão já possuem os requisitos necessários e fazem jus à percepção do Abono de Permanência.

Por fim, quanto ao aproveitamento da lista de aprovados do concurso do TRF1 para provimento de cargos de Técnico Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Taquigrafia, o entendimento da e. Corte de Contas, contido no Acórdão nº 569/2006 – TCU – Plenário, publicado no DOU, Seção 1, de 27/4/2006, é no sentido de ser possível o aproveitamento de candidatos habilitados em concursos realizados por outros Órgãos do Poder Judiciário Federal, desde que os cargos guardem idênticos requisitos, que o exercício seja para a mesma localidade onde teriam exercício os candidatos habilitados em certame realizado pelo órgão solicitado e que haja o interesse e a conveniência da Administração do órgão interessado.

Diante do exposto, submete-se o feito à apreciação de V. Sa., com proposta de encaminhamento à consideração superior para as providências cabíveis.

SADFP, 5 de novembro de 2021,

Seção de Anotação de Dados Funcionais e Publicação Substituto

De acordo.

Coordenadora de Informações Funcionais

## 8 | Solicitação de retomada do atendimento presencial nos serviços médico e odontológico

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 39911/2021

Considerando o expressivo retorno de servidores ao trabalho presencial no Tribunal, solicito a retomada do atendimento presencial nos serviços médico e odontológico. Registro que o pedido é feito a título de contribuição para o bom desempenho das atividades no tribunal. Desde já agradeço.

### RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência PROAD nº 39911/2021 em que a servidora “solicita a retomada do atendimento presencial nos serviços médico e odontológico”, informo que o atendimento médico e odontológico presencial ainda não foi retomado para as situações rotineiras tais como consultas eletivas médica e odontológica, realização de exames periódicos, recebimento de atestados médicos e odontológicos, dentre outras

condições consideradas não urgentes, pois ao avaliar o risco de transmissão da Covid-19 para o tipo de ambiente onde o uso de máscara não é possível (consultório odontológico) verifica-se que varia de muito alto a alto dependendo da faixa etária dos profissionais e/ou do paciente e do procedimento a ser realizado. No consultório médico o risco varia de muito alto a médio dependendo dos mesmos fatores.

A realização de atividades presenciais ampliadas e rotineiras no âmbito do TST pressupõe segurança para os magistrados, servidores, colaboradores, estagiários e menores aprendizes. Para tanto, os estudos epidemiológicos recomendam que a incidência de casos no Distrito Federal seja inferior a 60 casos por 100 mil habitantes, o que representa cerca de 1800 casos por semana ou em torno de 260 casos novos por dia. O índice de transmissão - Rt - deve ser igual ou inferior a 0,86.

Em 08 de novembro o número de casos novos computado pela SESDF foi de 318. Assim, os dados epidemiológicos apurados no Distrito Federal mostram que alguns índices estão acima daqueles considerados seguros e, portanto, a realização de atividades rotineiras significa risco elevado tanto para os profissionais de saúde quanto para os servidores que se submeterão às consultas e procedimentos.

Considerando que serviço de saúde é um ambiente fechado, com ventilação artificial realizada por meio de ar condicionado central compartilhado pelas áreas médica e odontológica, que 50% dos médicos se enquadram no grupo de risco (portadores de comorbidades) e que o atendimento presencial de um paciente com diagnóstico de Covid-19 ensejará o fechamento da unidade de saúde por 36-48 horas para sua desinfecção, o atendimento médico para as situações de urgência e emergência ficará inviabilizado nesse período.

Ademais, toda a equipe que teve contato com o paciente ficará afastada preventivamente do trabalho presencial durante cinco dias até a realização de exame laboratorial específico que possibilitará o retorno ao trabalho presencial. Caso ocorram dois eventos semelhantes no período de uma semana, a unidade ficará fechada por cerca sete dias, uma vez que não há profissionais de saúde (médicos, odontólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, auxiliares de saúde bucal) em número suficiente para substituir as equipes que se afastarão preventivamente do trabalho presencial, situação que impedirá o atendimento médico ou odontológico de urgências e emergências por período de tempo dilatado.

Ante o exposto, o atendimento dos servidores em trabalho presencial para situações que não se enquadram em urgências ou emergências médica ou odontológica se dará inicialmente por meio da telemedicina/teleodontologia e se o profissional identificar a necessidade de avaliação presencial, ele autorizará a consulta presencial que será realizada conforme os protocolos estabelecidos pela SESAUD visando às medidas preventivas para a redução da transmissão da Covid-19 no âmbito do TST.

Brasília-DF, 10 de novembro de 2021.

Secretaria de Saúde

## CSJT

### 1 | Solicitação de informações sobre a avaliação de títulos para os concursos da magistratura

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 30765/2021

Pessoal, boa tarde. Gostaria de solicitar informação sobre a avaliação de títulos nos concursos da Magistratura do Trabalho. Uma Resenha publicada numa revista de uma das Escolas Judiciais dos TRTs conta como título? Pergunto porque no último edital (nacional unificado) o mesmo não é claro, pois traz a seguinte informação: 11.4 Constituem títulos: (...) IX – publicação de obras jurídicas: a) livro jurídico de autoria exclusiva do candidato com apreciável conteúdo jurídico: 0,75; b) artigo ou trabalho publicado em obra jurídica coletiva ou revista jurídica especializada, com conselho editorial, de apreciável conteúdo jurídico: 0,25; Podemos entender que "trabalho publicado em obra jurídica coletiva ou revista jurídica especializada" compreende também resenha? Obrigado pela atenção.

#### RESPOSTA

Trata-se de ocorrência no Sistema de Ouvidoria nº30765/202, em que o requerente, solicita informações sobre a avaliação de títulos para os concursos da magistratura, mais especificamente, se resenha publicada em revistas de Escolas Judiciais dos Tribunais Regionais do Trabalho constituem títulos. Ressalta, ainda, que o dispositivo 11.4 do edital do 1º concurso Nacional Unificado para ingresso na carreira da magistratura do trabalho não deixou claro a respeito do assunto.

Em resposta, cumpre informar que as Resoluções que fundamentam o concurso da Magistratura Trabalhista são a Resolução CNJ nº 75/2009 e a Resolução CSJT nº 1861/2016.

A Resolução CNJ nº 75/2009, que dispõe sobre os concursos públicos para ingresso na carreira da magistratura em todos os ramos do Poder Judiciário nacional, enumera as atividades que podem ser consideradas para fins de comprovação das atividades jurídicas desempenhadas, in verbis:

Art. 59. Considera-se atividade jurídica, para os efeitos do art. 58, § 1º, alínea "I": I - aquela exercida com exclusividade por bacharel em Direito;

II - o efetivo exercício de advocacia, inclusive voluntária, mediante a participação anual mínima em 5 (cinco) atos privativos de advogado (Lei nº 8.906, 4 de julho de 1994, art. 1º) em causas ou questões distintas;

III - o exercício de cargos, empregos ou funções, inclusive de magistério superior, que exija a utilização preponderante de conhecimento jurídico;

IV - o exercício da função de conciliador junto a tribunais judiciais, juizados especiais, varas especiais, anexos de juizados especiais ou de varas judiciais, no mínimo por 16 (dezesesseis) horas mensais e durante 1 (um) ano;

V - o exercício da atividade de mediação ou de arbitragem na composição de litígios.

§ 1º É vedada, para efeito de comprovação de atividade jurídica, a contagem do estágio acadêmico ou qualquer outra atividade anterior à obtenção do grau de bacharel em Direito.

§ 2º A comprovação do tempo de atividade jurídica relativamente a cargos, empregos ou funções não privativos de bacharel em Direito será realizada mediante certidão circunstanciada, expedida pelo órgão competente, indicando as respectivas atribuições e a prática reiterada de atos que exijam a utilização preponderante de conhecimento jurídico, cabendo à Comissão de Concurso, em decisão fundamentada, analisar a validade do documento.

(...)

Art. 90. Fica revogada a Resolução nº 11/CNJ, de 31 de janeiro de 2006, assegurado o cômputo de atividade jurídica decorrente da conclusão, com frequência e aproveitamento, de curso de pós-graduação comprovadamente iniciado antes da entrada em vigor da presente Resolução. (Destacou-se)

No mesmo sentido, a Resolução CSJT nº 1861/2016 que regulamenta o Concurso

**Público Nacional Unificado para ingresso na carreira da Magistratura do Trabalho, assim dispõe:**

**Art. 72.** Após a publicação do resultado da prova oral, a Comissão Executiva Nacional de Concurso avaliará os títulos dos candidatos aprovados. (Redação dada pelo Ato n. 319/SEGJUD.GP, de 27 de junho de 2017)

**§ 1º** A comprovação dos títulos far-se-á no momento da inscrição definitiva, considerados para efeito de pontuação os obtidos até então.

**§ 2º** É ônus do candidato produzir prova documental idônea de cada título, não se admitindo a concessão de dilação de prazo para esse fim.

**Art. 73.** Constituem títulos:

**I** – exercício de cargo, emprego ou função pública privativa de bacharel em Direito pelo período mínimo de 1 (um) ano:

a) Judicatura (Juiz): até 3 (três) anos – 2,0; acima de 3 (três) anos – 2,5;

b) Pretor, Ministério Público, Defensoria Pública, Advocacia-Geral da União, Procuradoria (Procurador) de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: até 3 (três) anos – 1,5; acima de 3 (três) anos – 2,0;

**II** – exercício do Magistério Superior na área jurídica pelo período mínimo de 5 (cinco) anos:

a) mediante admissão no corpo docente por concurso ou processo seletivo público de provas e/ou títulos (1,5);

b) mediante admissão no corpo docente sem concurso ou processo seletivo público de provas e/ou títulos (0,5);

**III** – exercício de outro cargo, emprego ou função pública privativa de bacharel em Direito não previsto no inciso I, pelo período mínimo de 1 (um) ano:

a) mediante admissão por concurso: até 3 (três) anos – 0,5; acima de 3 (três) anos – 1,0;

b) mediante admissão sem concurso: até 3 (três) anos – 0,25; acima de 3 (três) anos – 0,5;

**IV** – exercício efetivo da advocacia pelo período mínimo de 3 (três) anos: até 5 (cinco) anos – 0,5; entre 5 (cinco) e 8 (oito) anos – 1,0; acima de 8 (oito) anos – 1,5;

**V** – aprovação em concurso público, desde que não tenha sido utilizado para pontuar no inciso I:

a) Judicatura (Juiz/Pretor), Ministério Público, Defensoria Pública, Advocacia-Geral da União, Procuradoria (Procurador) de qualquer órgão ou entidade da Administração Pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: 0,5;

b) outro concurso público para cargo, emprego ou função privativa de bacharel em Direito não constante do subitem V, a: 0,25;

**VI** – diplomas em Cursos de Pós-Graduação:

a) doutorado reconhecido ou revalidado: em Direito ou em Ciências Sociais ou Humanas: 2,0;

b) mestrado reconhecido ou revalidado: em Direito ou em Ciências Sociais ou Humanas: 1,5;

c) especialização em Direito, na forma da legislação educacional em vigor, com carga horária mínima de trezentos e sessenta (360) horas-aula, cuja avaliação haja considerado monografia de final de curso: 0,5;

**VII** – graduação em qualquer curso superior reconhecido ou curso regular de preparação à Magistratura ou ao Ministério Público, com duração mínima de 1 (um) ano, carga horária mínima de 720 (setecentas e vinte) horas-aula, frequência mínima de setenta e cinco por cento (75%) e nota de aproveitamento: 0,5;

**VIII** – curso de extensão sobre matéria jurídica de mais de 100 (cem) horas-aula, com nota de aproveitamento ou trabalho de conclusão de curso e frequência mínima de setenta e cinco por cento (75%): 0,25;

**IX** – publicação de obras jurídicas:

a) livro jurídico de autoria exclusiva do candidato com apreciável conteúdo jurídico: 0,75;

b) artigo ou trabalho publicado em obra jurídica coletiva ou revista jurídica

especializada, com conselho editorial, de apreciável conteúdo jurídico: 0,25;  
X – láurea universitária no curso de Bacharelado em Direito: 0,5;  
XI – participação em banca examinadora de concurso público para o provimento de cargo da magistratura, Ministério Público, Advocacia Pública, Defensoria Pública ou de cargo de docente em instituição pública de ensino superior: 0,75;  
XII – exercício, no mínimo durante 1 (um) ano, das atribuições de conciliador nos juizados especiais, núcleos ou centros de conciliação, ou na prestação de assistência jurídica voluntária: 0,5. (Redação dada pelo Ato n. 319/SEGJUD.GP, de 27 de junho de 2017)

§ 1º A pontuação atribuída a cada título considera-se máxima, devendo o edital do concurso fixá-la objetivamente.

§ 2º De acordo com o gabarito previsto para cada título, os membros da Comissão Executiva Nacional de Concurso atribuirão ao candidato nota de 0 (zero) a 10 (dez) pontos, sendo esta a nota máxima, ainda que a pontuação seja superior.

Art. 74. Não constituirão títulos:

I – a simples prova de desempenho de cargo público ou função eletiva;

II – trabalhos que não sejam de autoria exclusiva do candidato;

III – atestados de capacidade técnico-jurídica ou de boa conduta profissional;

IV – certificado de conclusão de cursos de qualquer natureza, quando a aprovação do candidato resultar de mera frequência;

V – trabalhos forenses, tais como sentenças, pareceres, razões de recursos.

## SEÇÃO II

### DO PROCEDIMENTO

Art. 75. Os títulos serão apreciados em conjunto, expedindo a Comissão Executiva Nacional de Concurso o gabarito de pontuação, de acordo com os parâmetros fixados nesta Resolução. (Redação dada pelo Ato n. 319/SEGJUD.GP, de 27 de junho de 2017) (Destacou-se)

Ressalta-se que o Conselho Superior da Justiça do Trabalho não promove análise prévia de requisitos e documentação concernente à referida etapa do certame.

A verificação das atividades jurídicas ocorre por Comissão instituída por ocasião do concurso correspondente, a qual analisa caso a caso, assente na legislação vigente. Procedimento esse que deverá acontecer quando da abertura de novo certame para a Magistratura do Trabalho.

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. Brasília, 10 de setembro de 2021.

Secretaria de Gestão de Pessoas

## 2 | Solicitação de acesso à resposta do TRT a ofício circular

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31586/2021

Boa tarde, gostaria de solicitar, respeitosamente, acesso à resposta do TRT-3 para o retorno solicitado pelo CSJT no OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021 à respeito da manifestação sobre a distribuição dos 14 cargos de analista, conforme anexo único do ofício. Gostaria de saber também se houve algum tribunal que não respondeu no prazo solicitado. E quais tribunais? Obrigado pela atenção e um excelente final de semana.

### RESPOSTA

Trata-se de ocorrência do Sistema de Ouvidoria nº 31.586/2021, em que o interessado, solicita acesso à resposta do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região ao OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021 que versou sobre a distribuição de cargos para provimento na Justiça do Trabalho. O requerente solicita ainda que seja informado se houve algum tribunal que não respondeu no prazo solicitado. Sobre o pedido de acesso à resposta do TRT da 3ª Região ao CSJT acerca do OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG.SGPES Nº 90/2021, informa-se que o Regional confirmou que, sob a ótica orçamentária e da Emenda Constitucional 109/2021, é possível e viável o provimento

dos cargos propostos pelo CSJT ao TRT3, no exercício de 2021, e que as despesas obrigatórias manter-se-ão dentro dos limites percentuais da EC 109/2021, tanto para este exercício, quanto para 2022. A respeito do questionamento do requerente, se houve algum tribunal que não respondeu no prazo solicitado, informa-se que todos os 24 Tribunais Regionais responderam tempestivamente ao OFÍCIO CIRCULAR CSJT.GP.SG. SGPES Nº 90/2021. Sendo essas as informações a prestar, a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição para eventuais esclarecimentos.

Brasília, 10 de setembro de 2021.

Secretária de Gestão de Pessoas

### 3 | Solicitação de informações sobre pagamento de precatórios

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 42395/2021

Prezad@s, bom dia. Sou Reclamante no processo supra e no qual foi expedido o Precatório 808/19, sendo que já foi autorizado o pagamento. Entretanto, e segundo informações do TRT-3a Região, ainda não foi efetivada a transferência de recursos pelo TST. Estou necessitando dos recursos e peço informações ou, se possível, previsão da efetivação da transferência. Desde já agradeço a atenção

#### RESPOSTA

Trata-se de solicitação de informação tendo por base a Lei nº12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, apresentada à Ouvidoria do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, por meio do processo SEI em epígrafe, em que o interessado solicita informação sobre o pagamento do Precatório, expedido pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

Em resposta à solicitação, informo que, foi feito o pagamento do referido Precatório.

Diante do exposto, submeto a presente informação à consideração de Vossa Senhoria.

Secretária de Orçamento e Finanças - CSJT

### 4 | Questionamento sobre o Módulo de Estagiários do SIGEP

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 34505/2021

Senhores, gostaria de saber se já existe data prevista para conclusão das atividades de padronização do Módulo de Estagiários do SIGEP (GEST).

#### RESPOSTA

Tratam os autos da Ocorrência nº 34505/2021 do Sistema de Ouvidoria, em que a requerente solicita informações quanto a existência de previsão de data para a conclusão das atividades de padronização do Módulo de Estagiários do SIGEP.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Conselho Superior da Justiça do Trabalho - SETIC/CSJT informou, conforme DESPACHO SETIC (0009035), que o desenvolvimento dos módulos de estagiários previstos para integrarem o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas - SIGEP-JT encontra-se em fase de planejamento, não havendo, no momento, data específica estimada para sua implantação e disponibilização.

Estando de acordo com a informação, encaminho os autos à Ouvidoria para que as informações sejam prestadas ao interessado.

Secretária-Geral do CSJT

## 5 | Solicitação ao CSJT acerca de concurso do TRT 2

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 35178/2021

Senhor (a), Solicito, por gentileza, atenção do CSJT quanto ao que está acontecendo no concurso do TRT 2. No concurso do TRT 2 de 2018, há vários cargos com vagas previstas em edital e, aparentemente, não tem havido, por parte do CSJT, orientação direcionada ao TRT 2 quanto a necessidade de priorização do preenchimento das vagas previstas no edital do concurso de 2018. Devido a situação relatada acima, há cargos do concurso de 2018 que já tiveram mais provimentos que as vagas previstas no edital e, ao mesmo tempo, há cargos com 18,5% de provimentos em relação às vagas do edital do concurso de 2018. Os candidatos (ao concurso do TRT 2 de 2018) prestaram o concurso entendendo que haveria proporcionalidade nas nomeações e que, se as vagas foram previstas no edital, certamente, haveria necessidade do órgão quanto a nomeação dos aprovados dentro das vagas, mas o que se vê são nomeações concentradas em alguns cargos sem preocupação com o que foi colocado no edital. Sabe-se que há discricionariedade do órgão quanto a nomeação dentro do prazo de validade do concurso, porém, ao mesmo tempo, não é totalmente correto (pensando no princípio da Moralidade Administrativa) com os aprovados dentro das vagas, esta falta de atenção/preocupação com a nomeação de aprovados dentro das vagas do edital do concurso. Desta forma, solicita-se que o CSJT procure colocar (como um dos critérios prioritários de nomeação de aprovados em concursos da Justiça do Trabalho) a nomeação de aprovados dentro das vagas de editais. Em anexo, foram inseridos dois arquivos (um relacionado ao edital do concurso do TRT 2 de 2018 com o respectivo número de vagas previstas no edital. E outro arquivo com o último quadro de nomeações disponibilizado na página do concurso - [https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/concursos/servidores/2018/quadro\\_convocacoes.pdf](https://ww2.trt2.jus.br/fileadmin/concursos/servidores/2018/quadro_convocacoes.pdf)).

### RESPOSTA

Trata-se de ocorrência no Sistema de Ouvidoria em que o requerente solicita atenção do Conselho Superior da Justiça do Trabalho no que se refere ao concurso em andamento do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, ressaltando que não tem havido orientação, por parte deste Conselho, sobre a priorização do preenchimento das vagas previstas no edital de 2018 do concurso para servidores.

Informa que há cargos que já tiveram mais provimentos que o número de vagas previstas no edital e outros, ao contrário, estão aquém. Acreditava que haveria proporcionalidade nas nomeações entre os cargos, mas que há concentrações de nomeações em alguns deles. Aduz que, em que pese à discricionariedade do órgão quanto à nomeação, não considera correto com os demais aprovados no número previsto no edital do concurso. Dessa forma, solicita que este Conselho Superior oriente os Tribunais Regionais do Trabalho a nomear os aprovados dentro das vagas existentes no edital do certame.

Inicialmente, ressalta-se que, por tratar de demanda relativa ao Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, a fim de preservar a competência e as atribuições da própria Ouvidoria, sugere-se que o requerente demande o respectivo órgão, conforme preconiza o art. 2º, § único do Ato CSJT.GP. nº 308/2018.

Oportuno informar que os Tribunais Regionais do Trabalho fazem a gestão de seus concursos públicos, organizando suas secretarias e serviços auxiliares com os recursos disponíveis, de acordo com base na autonomia administrativa conferida pelo art. 96 da Constituição Federal, competindo ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho a supervisão administrativo-orçamentária, conforme previsão do inciso II do §2º do art. 111-A da Carta Magna.

Sendo estas as informações prestadas, ressalta-se que a Secretaria de Gestão de Pessoas do Conselho Superior da Justiça do Trabalho permanece à disposição.

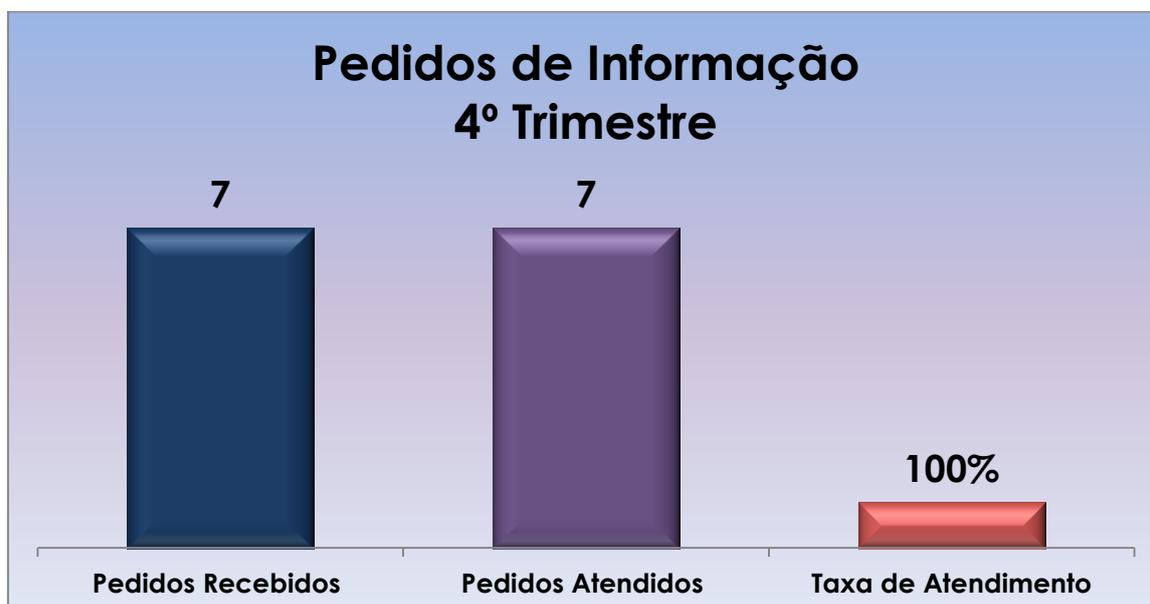
CSJT - SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS DO CONSELHOSUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

## 6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

Apresentamos, a seguir, o detalhamento do percentual de atendimento da Ouvidoria e de SIC do período.

Considera-se, para tanto, 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 final e especializada, observando-se, em cada passo, as diretrizes existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

A seguir, estão representados os resultados alcançados no 4º trimestre de 2021 para os Pedidos de Informação, que são atendidos, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 7 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu os 7 pedidos, atingido um percentual de atendimento de 100%.



No demonstrativo a seguir, apresenta-se o resultado de 99,66% para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 4º trimestre de 2021, considerando o atendimento de 3.280 ocorrências, de um total de 3.291 ocorrências registradas em nosso sistema para o período.



Para uma visualização geral, demonstra-se os números alcançados no 4º trimestre de 2021, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de 99,66% no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.



## 7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA – CAT

Apresentamos 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 4º Trimestre de 2021 para um total de **659** participantes.

### Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/10/2021 00:00:00 até 31/12/2021 23:59:59

05-01-2022 14:04:17

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.6557
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8299
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.6935

### Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/10/2021 00:00:00 até 31/12/2021 23:59:59

05-01-2022 14:05:11

Total de Pesquisas	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1093	393	24	17	659

## 8. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria apresenta aqui algumas ações adotadas no âmbito de suas competências, as quais resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal e no CSJT neste quarto trimestre:

### 1. Ocorrência 43789-2021

Manifestante registrou reclamação referente à solicitação realizada junto ao acerto financeiro que não estava sendo atendida, tendo esclarecido que realizou procedimento específico pelo Plano de Saúde do TST e, após, entrou em contato com o setor financeiro responsável pelo pagamento requerendo o valor total do referido procedimento. Porém, sua solicitação foi respondida por e-mail somente com o demonstrativo do mês. Em seguida, a manifestante solicitou o valor total de sua dívida para quitação. Em resposta, a Coordenadoria de Saúde Complementar encaminhou à beneficiária ofício, informando os dados necessários para quitação do valor de coparticipação em aberto.

### 2. Ocorrência 44476-2021

Servidor solicitou informações sobre como acessar o contracheque no computador, tendo em vista que os códigos enviados no e-mail do TST não funcionaram e não conseguiu resolver pelo telefone 3043-4040. Em resposta, a Divisão de Preparação de Pagamento de Pessoal encaminhou ofício informando os dados necessários para o acesso ao contra cheque. Esclareceu, ainda que, o acesso foi verificado e que funciona normalmente, sendo importante lembrar que o código de acesso tem um período de validade.

### 3. Ocorrência 43040-2021

Manifestante registrou reclamação referente ao sistema e-Doc, pois não conseguia realizar uma petição pelo sistema, entrou em contato com o suporte técnico, mas não foi resolvido seu problema. Em resposta, a Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas informou que o problema foi solucionado no mesmo dia em que foi relatado.

### 4. Ocorrência 44595-2021

Manifestante solicitou informações sobre o atendimento odontológico, relatando que entrou em contato para marcar

uma consulta odontológica no TST, ocasião em que foi informada que não poderia realizar a consulta, pois ela, servidora, estava em teletrabalho. Em resposta, a Secretaria de Saúde esclareceu que o atendimento odontológico presencial foi retomado de forma parcial. Entretanto, alguns procedimentos que implicam maior risco para a transmissão de Covid-19 ainda não estavam sendo realizados.

## **5. Ocorrência 378-2022**

Manifestante sugeriu inclusão de novo filtro na pesquisa de jurisprudência, que possibilitasse o resgate de acórdãos relacionados à execução trabalhista. Em resposta, a Coordenadoria de Jurisprudência informou que já existia essa possibilidade, no campo FILTROS - INDICADOR - EXECUÇÃO.

## **6. Ocorrências de Denúncias de Trabalho Infantil**

A Ouvidoria recebeu 5 denúncias de trabalho infantil, supostamente havidos em diversos Estados do país (localidades listadas abaixo). Foram enviados ofícios aos Desembargadores Ouvidores dos TRT's, à Presidência do TST e à Exma. Sra. Ministra Kátia de Magalhães Arruda, Coordenadora do Programa Nacional de Combate ao Trabalho Infantil, para conhecimento, e ainda, ao Programa Coordinfância do Ministério Público Federal para as providências julgadas cabíveis.

Pouso Alegre - MG	Colombo-PR
Caxias do Sul - RS	São Paulo - SP
Cunha Porã- SC	

## 9. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

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

### 1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO e CARTA DE SERVIÇOS DO CSJT

Estão sendo finalizadas as ações para implementação da carta de Serviços do CSJT, assim como da Pesquisa de Satisfação do CSJT. Esses projetos vêm atender às exigências de órgãos de controle, além de dotar o CSJT de ferramentas necessárias para publicação de suas atividades e de aprimoramento de sua interação com a Sociedade.

### 2. ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DO TST

Completamos a atualização da Carta de Serviços do TST, para informar a Sociedade de forma consistente e objetiva, relativamente aos serviços prestados.

### 3. FECHAMENTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TST

Encerrado o prazo para a aferição da opinião pública, os dados foram encaminhados à Coordenadoria de Estatística, que elabora o Relatório Final da Pesquisa e calcula o percentual do ISAT – Índice de Satisfação, o qual integra o planejamento estratégico do TST.

### 4. 29ª REUNIÃO DO COLÉGIO DE OUVIDORES

Foi realizado a 29ª reunião do Colégio de Ouvidores, evento realizado no CNJ, que contou com a participação da Exma. Sra. Ministra Ouvidora do TST e dos Exmos. Senhores Desembargadores Ouvidores dos Tribunais Regionais do Trabalho. O evento foi realizado para discutir novas diretrizes, fortalecer a integração entre as Ouvidorias dos TRTs e planejar novos projetos e ações destinados à excelência do atendimento ao público pelas Ouvidorias no âmbito da Justiça do Trabalho.

## 5. RESOLUÇÃO CNJ Nº 432

Em outubro de 2021, a Exma Sra. Ministra Ouvidora do TST participou de evento realizado pelo CNJ, que visou atualizar as atividades e estruturas das Ouvidorias da Justiça. O resultado foi a publicação da Resolução CNJ nº 432/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais e da Ouvidoria Nacional de Justiça. De acordo com o documento, aos Tribunais foi concedido o prazo de 90 dias para a adequação ao normativo.

## 6. CURSOS DE CAPACITAÇÃO

Realização de cursos de capacitação dos servidores da Ouvidoria, visando a atualização de conceitos e ações de atendimento ao público, considerando a evolução dos atendimentos e da sua tipologia nos últimos anos.

## 7. SISTEMA PROAD-OUV

Considerando que o Sistema Proad-Ouv é utilizado pela maioria das Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho, vem sendo desenvolvido trabalho em conjunto da Ouvidoria do TST, com as Ouvidorias dos TRT's, Colégio de Ouvidores e, ainda, com a área de TI do TRT12, desenvolvedora do Sistema. O principal objetivo é a implementação de novas versões, mais atualizadas, do referido sistema que recebe as manifestações de Ouvidoria, controlando, tratando e respondendo de forma eficiente ao público demandante.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 4º trimestre de 2021, a Ouvidoria do TST recebeu **3.045** ocorrências de Ouvidoria (reclamações, sugestões, elogios, etc), sendo que na Ouvidora-Geral do CSJT, no período, foram recebidas **246** ocorrências de mesma natureza.

Considerando as manifestações da LAI – Lei de Acesso à Informação registradas no sistema, informamos que foram recebidos **7** pedidos de acesso à informação, e todos foram atendidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **4**, Secretária-Geral da Presidência **2** e Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **1**.

O tratamento das manifestações de Ouvidoria gera conhecimento e iniciativas concretas por parte da Administração, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à Sociedade. O item deste relatório que trata das Ações do Trimestre demonstra os exemplos desse trabalho prestado pela Ouvidoria.

Atuamos como importante canal de comunicação entre o TST e o CSJT e os clientes e usuários de seus serviços, conferindo ainda o necessário suporte à Administração dos dois Órgãos em nossa área de atuação. Esta unidade tem procurado manter o bom atendimento e a excelência dos serviços prestados, de forma híbrida, 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.

Ante o exposto, e sob a orientação e supervisão da Exma. Sra. Ministra Ouvidora, Maria Helena Mallmann, a Ouvidoria tem procurado fornecer o bom atendimento, urbano e célere, garantindo transparência e efetividade ao processo de tratamento das demandas encaminhadas pela Sociedade.

Brasília, janeiro de 2022.

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

