



Ouvidoria Relatório



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA DO TST E DO CSJT 2024

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, Janeiro de 2025.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministra Ouvidora do TST e do CSJT, **DELAIDE ALVES MIRANDA ARANTES**

Ministro Ouvidor Substituto do TST e do CSJT, **AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR**

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Alexandre Caxito Santos.

Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto

William Barbosa Dutra

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Caxito Santos, William Dutra, Mariany Pereira Alves e Rafael Henrique Ramos da Costa.

Formatação

Alexandre Caxito Santos, William Dutra Mariany Pereira Alves e Rafael Henrique Ramos da Costa.

SUMÁRIO

Sumário

INTRODUÇÃO.....	4
1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO TST e DO CSJT	5
1.1 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	5
1.2 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELAS UNIDADES DO TST E CSJT 5	
1.3 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
1.4 PROVIDÊNCIA ADOTADA	6
1.5 PERFIL DE MANIFESTANTES	6
1.6 CANAIS DE COMUNICAÇÃO	7
1.7 MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO CNJ	7
1.8 FACEBOOK E E-MAIL	7
1.9 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	8
2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT	9
2.1. QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO NO ANO	9
2.2. QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR UNIDADE.....	9
2.3. ASSUNTOS EM DESTAQUE NO PERÍODO	10
2.4. ORIGEM DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	11
2.5. TIPOS DE MANIFESTANTES	11
3. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) ...	12
4. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA	13
4.1 QUANTITATIVO GERAL DE ATENDIMENTOS	13
4.2 Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico	13
5. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA	14
6. PRINCIPAIS AÇÕES DO ANO	15
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

INTRODUÇÃO

Nos termos do Ato Conjunto TST.GP.OUV N° 529, de 29/11/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT apresenta o Relatório Anual da Ouvidoria de 2024.

A Ouvidoria tem intensificado suas atividades, especialmente no atendimento ao público, por meio da capacitação contínua de servidores e colaboradores, aprimoramentos no Sistema para otimizar o registro, o tratamento das manifestações, o retorno aos solicitantes e a geração de estatísticas, além da possibilidade de implementar o atendimento via WhatsApp.

Além disso, acompanhamos a Pesquisa de Satisfação do TST e do CSJT, que avalia a qualidade dos serviços prestados e orienta as atualizações na Carta de Serviços, esclarecendo dúvidas de usuários internos e externos sobre os serviços disponíveis.

Seguimos aprimorando o uso do Sistema Proad-Ouv, que gerencia manifestações da LAI (Pedidos de Informação), da Ouvidoria (elogios, reclamações, sugestões e outros) e da LGPD, além do SEI, ferramenta essencial para a comunicação administrativa entre a Ouvidoria, o TST e o CSJT.

O relatório deste ano foi atualizado para incluir detalhes sobre: (1) Manifestações da Ouvidoria do TST e do CSJT; (2) Serviços de Informação ao Cidadão (SIC); (3) Demandas relacionadas à LGPD; (4) Central de Atendimento telefônico; (5) Efetividade das ações da Ouvidoria; (6) Principais ações do ano; e (7) Considerações Finais.

1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO TST e DO CSJT

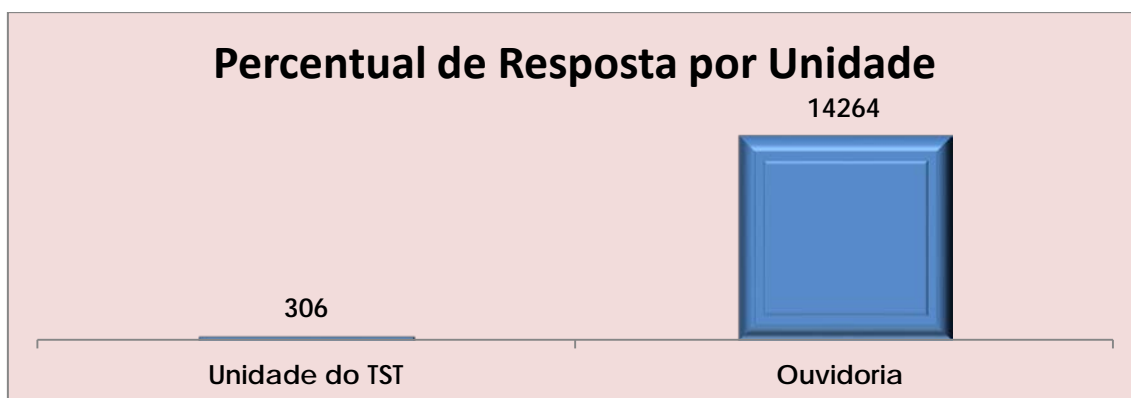
1.1 Quantitativo de manifestações atendidas

A Ouvidoria do TST e CSJT atendeu **14.570** manifestações em 2024. Em comparação com o ano de 2023, no qual foram recebidas **15.885** manifestações, registrou-se uma diminuição de **1.315** manifestações, representando **9,02%** a menos. Foram **13.754** ocorrências direcionadas ao TST e **816** direcionadas ao CSJT.



1.2 Manifestações respondidas pelas unidades do TST e CSJT

Em 2024, das **14.570** manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST, **306** foram encaminhadas às unidades do TST e **14.264** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



1.3 Pontos recorrentes das manifestações

Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas por esta unidade referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas à morosidade de tramitação e julgamento de processos no âmbito desta Corte.

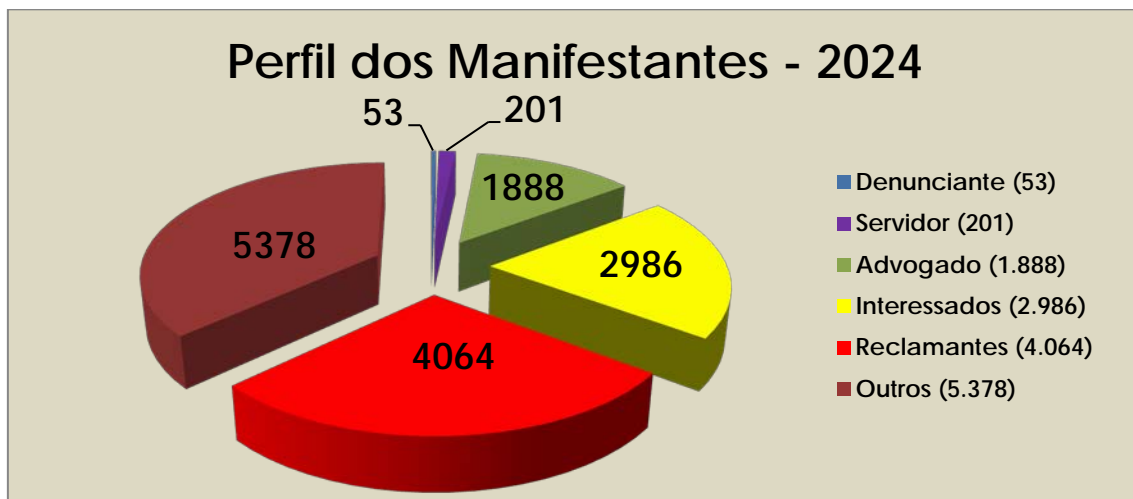
1.4 Providência adotada

Nesta situação, esta Ouvidoria explica aos manifestantes sobre os critérios de julgamento no TST, quais sejam: Meta 2 do CNJ e Processos com Preferência legal; caso o processo possua algum desses requisitos, a Ouvidoria encaminha um Pedido de Agilização ao Gabinete do(a) Ministro(a) relatora do processo, como forma de sinalização.

Outros temas também são respondidos por esta Ouvidoria, tais como: consulta de andamento processual, consulta de direitos, previsão de julgamento e outras dúvidas gerais sobre serviços do Tribunal.

1.5 Perfis de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a menor parcela foi de Denunciantes, com **53** registros (**0,36%**), seguida por Servidores, com **201** registros (**1,37%**). Advogados representaram **1.888** manifestações (**12,95%**), enquanto Interessados somaram **2.986** (**20,49%**). Reclamantes totalizaram **4.064** registros (**27,89%**), e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com **5.378** registros (**36,91%**).



1.6 Canais de comunicação

São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444** (que recebe ligações de telefones fixos) e **3043-4000 opção "9"** (que recebe ligações de todos os meios disponíveis); Formulário Eletrônico; Correio Eletrônico; Balcão Virtual; Carta; Atendimento Presencial e Facebook.

No ano de 2024, os canais da Ouvidoria apresentaram o seguinte comportamento:

- **8.284 (56,85%)** atendimentos telefônicos de Ouvidoria que foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **5.492 (37,69%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **605 (4,15%)** manifestações foram recebidas da **Ouvidoria do CNJ**;
- **169 (1,15%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;
- **15 (0,10%)** atendimentos **Presenciais**.
- **5 (0,03%)** atendimentos **por Correspondência**

1.7 Manifestações da Ouvidoria do CNJ

O controle das manifestações do CNJ é feito pelo sistema PROAD-OUV TST, com respostas em até 5 dias. A Portaria CNJ nº 353/2023 exige retorno resolutivo em até 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017. O tempo de resposta influencia a pontuação para o Prêmio Anual CNJ de Qualidade. Isso reforça a importância de um atendimento rápido e objetivo. No 4º trimestre de 2024, 100% das **121** demandas foram respondidas no prazo. Esse desempenho demonstra eficiência no tratamento das manifestações.

1.8 Facebook e E-mail

Em 2024, foram respondidas **258** perguntas na página institucional do TST no Facebook, um aumento de **108** em relação às **150** do ano anterior. A maioria dos questionamentos está relacionada a direitos trabalhistas, andamento processual e concursos públicos do TST e dos TRTs.

A Ouvidoria recebeu ainda **7.044** e-mails através do ouvidoria@tst.jus.br e **252** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, e-mail institucional do CSJT.

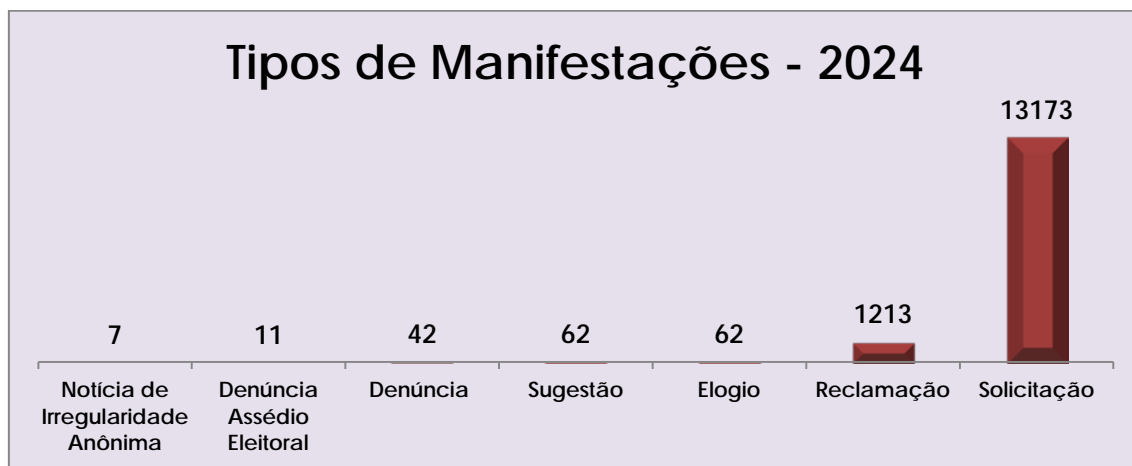
O cidadão utiliza o e-mail e as páginas institucionais do TST e CSJT no Facebook para sanar dúvidas e questionamentos gerais, podendo ser sobre direitos trabalhistas; informações sobre concursos públicos do TST e dos TRTs; solicitação de esclarecimento quanto ao andamento de processos em trâmite no TST e mesmo nos TRT's; dúvidas sobre recesso judiciário no Tribunal Superior do Trabalho; dúvidas sobre benefícios previdenciários, processos que tramitam na Justiça Federal e informações sobre procedimento de perícia do INSS.

As dúvidas do Facebook relacionados a temas externos ao TST são redirecionadas para a Ouvidoria do órgão específico que trata da matéria. Já os temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho são direcionadas ao link do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet, visando assegurar o tratamento adequado à demanda; as indagações relacionadas a andamento processual são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual no portal do TST na internet.

1.9 Tipos de manifestações

Relativamente à tipologia das manifestações, a *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no ano de 2024, com **13.173** ocorrências (**90,4%**).

As manifestações classificadas como Reclamação representaram **8,32%** do total, somando **1.213** registros. As demais categorias apareceram na seguinte distribuição: Elogios (**62**), Sugestões (**62**), Denúncias (**42**), Denúncia de Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho (**11**) e Notícia de Irregularidade Anônima (**7**).

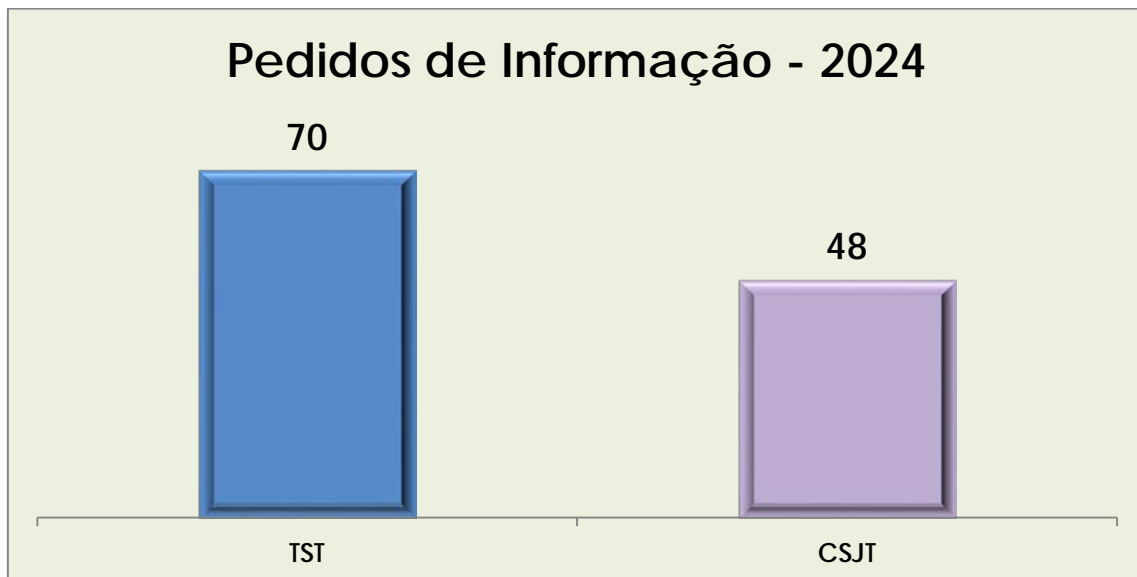


2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT

2.1. Quantitativo de pedidos de informação no ano

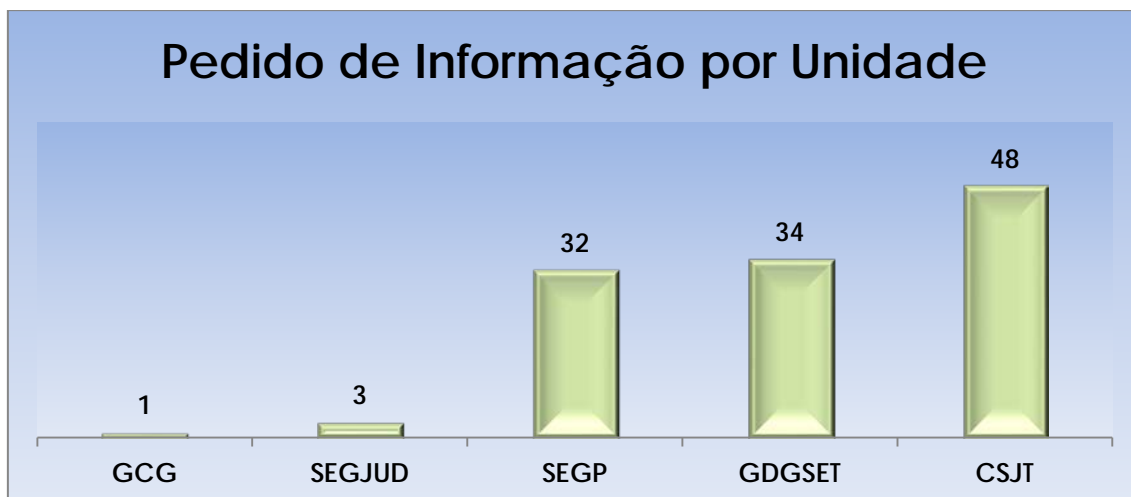
Nos termos do Ato conjunto TST.GP.Ouv nº 529, de 29/11/2018, art.7º, inciso VII e , ainda, da Lei 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação – LAI*), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber e acompanhar os pedidos de informação relativos à Lei nº 12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu um total de **118** pedidos de acesso à informação com **13** indeferidos/negados e **105** atendidos.



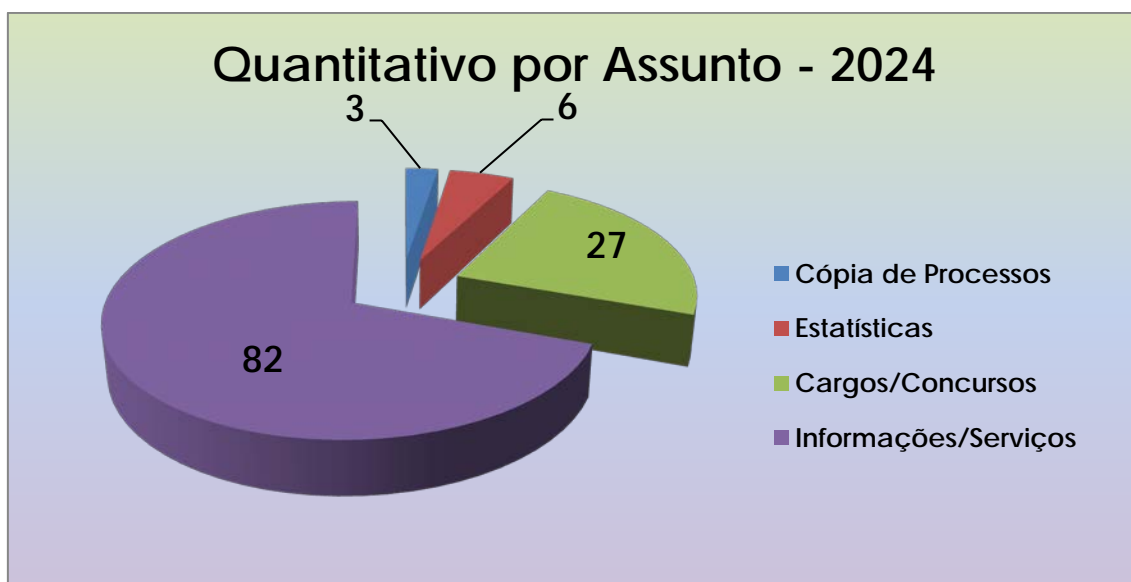
2.2. Quantitativo de pedidos de informação por unidade

Os pedidos recebidos no exercício tiveram os seguintes encaminhamentos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **48 (40,67%)**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **34 (28,81%)**, Secretaria-Geral da Presidência **32 (27,11%)**, Secretaria-Geral Judiciária **3 (2,54%)** e Corregedoria Geral da Justiça do Trabalho **1 (0,87%)**.



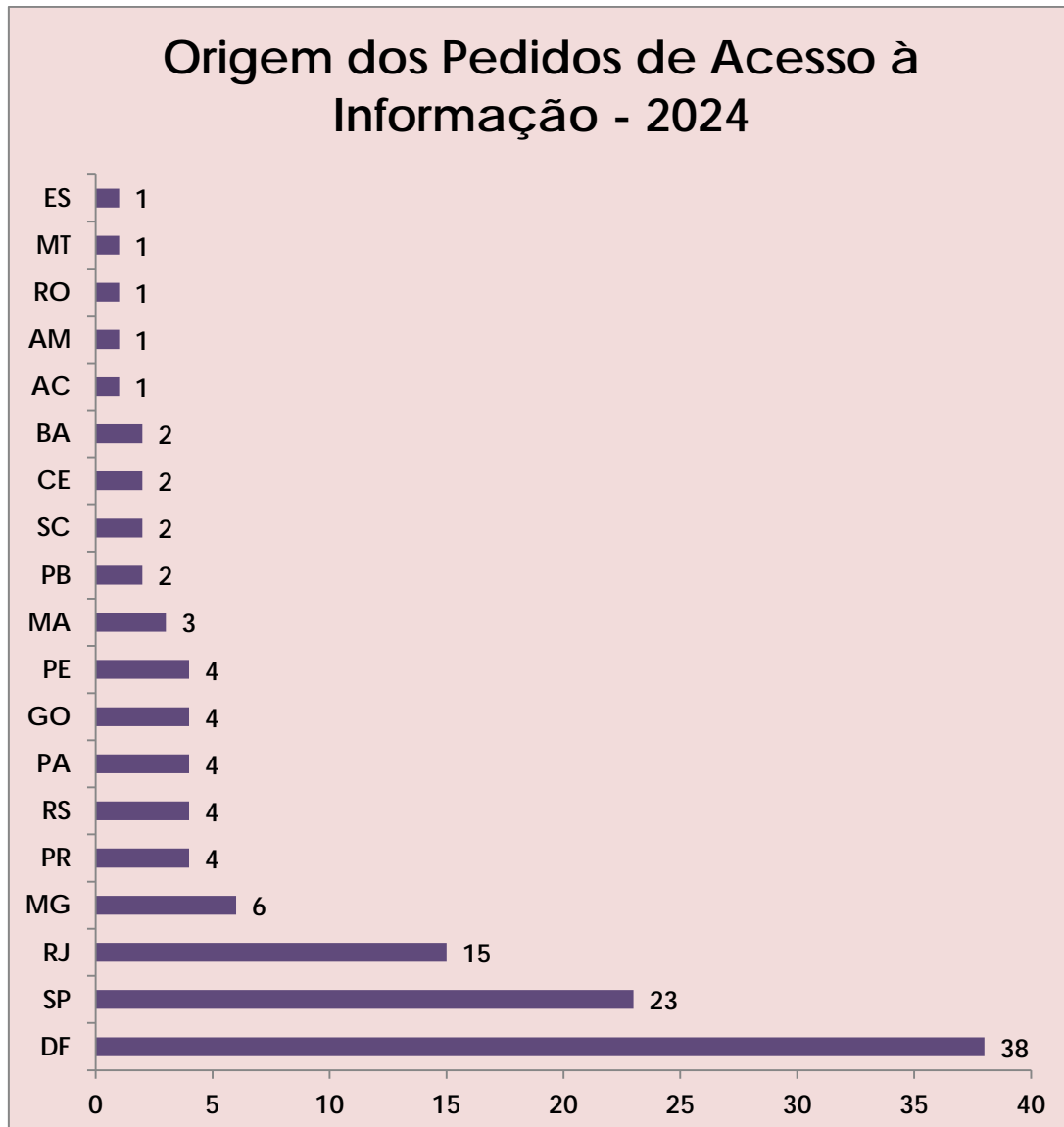
2.3. Assuntos em destaque no período

Do total de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere a informações/serviços do TST e CSJT **82 (69,49%)**. Estão entre os pedidos registrados: informação sobre concursos e orçamento na justiça do trabalho, políticas ou ações no TST voltados para população surda e informações sobre comitês temáticos relacionados à ética, integridade, prevenção e combate ao assédio moral, sexual e discriminação.



2.4. Origem dos pedidos de acesso à informação

Considerando a origem geográfica dos pedidos, constata-se que a unidade da federação com maior número de pedidos é o Distrito Federal (38), São Paulo (23) seguido por Rio de Janeiro (15) e Minas Gerais (6).



2.5. Tipos de manifestantes

No ano de 2024, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **115** pedidos de Pessoas Físicas, representando o valor percentual de 97,45% e **3** ocorrências de Pessoas Jurídicas.

3. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/2018 (LGPD) é a legislação brasileira que regula o tratamento de dados pessoais por empresas e órgãos públicos. Estabelece regras para coleta, armazenamento, uso e compartilhamento de informações, garantindo maior transparência e segurança. A LGPD dá direitos aos titulares dos dados, como acesso, correção e exclusão das informações. As organizações devem adotar medidas de proteção e podem ser penalizadas em caso de descumprimento. Seu objetivo é equilibrar a proteção da privacidade com o uso responsável dos dados.

Em 2024, a Ouvidoria recebeu **4** demandas relacionadas à LGPD, no que tange ao exercício de direito de titular de dados pessoais. Em todos os casos o manifestante solicita a exclusão ou anonimização de informações nos processos em que são partes do processo. A autoridade de dados do TST/CSJT é o Secretário Geral do CSJT que esclareceu o seguinte:

Os sistemas de TI do TST e do CSJT seguem as Resoluções CSJT nº 139/2014 e CNJ nº 121/2010, divulgando apenas as informações nelas previstas, acessíveis pela numeração do processo. A LGPD permite o tratamento de dados pessoais sem consentimento para exercício regular de direitos em processos judiciais. O CPC exige a publicação de atos processuais no Diário de Justiça Eletrônico, sem restrição aos nomes das partes, salvo segredo de justiça. Na Justiça do Trabalho, as publicações seguem os Atos Conjuntos TST.CSJT nº 15/2008 e nº 27/2008. O pedido de sigilo deve ser feito ao Juízo competente e atender aos requisitos legais. Assim, a solicitação de anonimização dos dados processuais deve ser negada.

4. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA

4.1 Quantitativo geral de atendimentos

Destaca-se que a CAT, no período em questão, realizou **41.637** atendimentos. Dentre os quais, **17.402** direcionados ao Disque Ouvidoria; **23.774** à Consulta de Ramais; e **461** ao Balcão Virtual. Os principais assuntos de Ouvidoria são dúvidas quanto ao andamento processual, previsão de julgamento, reclamações sobre a morosidade dos processos e pedidos de agilização.

Esclarece-se que alguns desses atendimentos são referentes a assuntos não pertinentes ao TST, os quais não exigiram o registro formal no Sistema PROAD e foram de curta duração de atendimento. Os assuntos abordados nesses casos são os seguintes: a) Informações sobre FGTS, Seguro Desemprego e PIS; b) Consulta de direitos e deveres trabalhistas; c) Dúvida sobre o canal de Contato do MTE (Telefone 158); e d) Agendamento para atendimento presencial no MTE.

4.2 Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico

Evidenciamos nessa parte, os resultados da pesquisa de satisfação referente ao atendimento da Central Telefônica da Ouvidoria. O procedimento para coleta é desenvolvido da seguinte forma: o usuário é convidado a opinar sobre o atendimento telefônico, mediante a escolha de resposta a 03 (três) perguntas. As notas variam de 1 a 5; graduando nessa ordem de pior à melhor avaliação do atendimento prestado. São avaliados o tempo de atendimento, a cordialidade do atendente e como o manifestante avalia as informações recebidas. Em 2024, a média de resultados foi **4,72** no total de 5 pontos.

5. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como ferramenta estratégica ao transformar manifestações em insumos para a gestão. Ela identifica padrões e problemas nos serviços prestados, propondo melhorias e inovações nos processos internos. Além disso, monitora a qualidade dos serviços por meio de indicadores, garantindo maior eficiência. Também fortalece a transparência e a participação social, aproximando a administração dos cidadãos. Sua atuação na gestão de riscos contribui para a conformidade com normas legais. A capacitação dos servidores melhora o atendimento e incentiva a escuta ativa. Assim, a Ouvidoria se torna essencial para uma gestão eficiente e centrada no cidadão. A seguir, destacam-se as ações do 4º trimestre que resultaram em medidas corretivas na gestão desta Corte Superior:

Sugestão para aquisição de Vacinas da Dengue pelo TST;

- Sugestão de melhoria de comportamento aos prestadores de serviço do Tribunal;
- Sugestão da adoção de sacos plásticos para guarda chuvas nas entradas do Tribunal;
- Apontamento de erro no cadastramento da newsletter TST;
- Sugestão de inclusão dos endereços dos Gabinetes dos Ministros na página Contatos do TST;
- Solicitação de auxílio acesso ao E-Social no TRT 3 Região;
- Solicitação de verificação das geladeiras das copas do TST;
- Solicitação de normatização quanto a Peritos da JT;
- Sugestão para a criação de um coletivo de estudos LGBT no âmbito do Judiciário Trabalhista;
- Sugestão de melhoria ao PJECALC;
- Solicitação de informações sobre o sistema de pesquisa jurisprudencial do site do TST;
- Reclamação em relação ao transporte do TST;
- Reclamação de erro de cálculo no Concurso TST 2023;
- Solicitação de informação sobre limpeza do ar condicionado no TST;
- Reclamação sobre Concurso Público TST 2023;
- Reclamação quanto a furtos de alimentos em Copas do Tribunal;
- Reclamação de erro na habilitação em processo PJE no TST;
- Reclamação de ausência de iluminação em banheiro do Tribunal;
- Solicitação de transferência da licença do software Adobe Acrobat Pro;
- Reclamação sobre a indisponibilidade do sistema PJe;
- Reclamação de demora na resolução de chamado técnico na SETIN.

6. PRINCIPAIS AÇÕES DO ANO

No ano de 2024, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST e o CSJT:

- **34ª Edição do Colégio de Ouvidores da JT:** Participação no evento (34ª Edição do Colégio de Ouvidores), o qual aconteceu neste TST nos dias 20 a 22 de março de 2024. No encontro, foram discutidos temas atuais que afetam a prática do trabalho das Ouvidorias na Justiça do Trabalho.
- **Política de Prevenção e enfrentamento da violência, do assédio e de todas as formas de discriminação.** Em 13 de março de 2024, a Ouvidoria participou de reunião do Grupo de Trabalho que auxilia o Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação na discussão de assuntos e na elaboração de cartilha que define procedimentos de atendimento, tratamento e parâmetros de atuação em denúncias de assédio e discriminação, bem como manual de orientações a Gestores.
- **Reunião de Gestores de Ouvidorias da JT.** A Ouvidoria participou, no dia 20 de março de 2024, de Reunião de Gestores das Ouvidorias da JT, a qual teve o objetivo de criação de sugestões de melhorias funcionais no Sistema Nacional PROAD OUV.
- **Seminário Nacional de Ouvidoria da OGU;** Reuniões periódicas com Gestores das Ouvidorias dos TRT's;
- **Participação na 41ª Edição do Colégio de Ouvidores, sediado em Belo Horizonte, Minas Gerais, de 27 a 29/11.** O evento abordou temas como comunicação eficaz, enfrentamento à violência contra a mulher, assédio e boas práticas nas ouvidorias.
- **Criação de nova página da ouvidoria do TST e CSJT:** Finalização do Projeto de Unificação do Layout das páginas iniciais das Ouvidorias nos sites das Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas, com entrega às Ouvidorias dos TRT's ao final de Setembro de 2024.

- **Curso de Integridade e Sistema de Integridade do TST;** Foi apresentado o sistema de gestão de risco e estipulado o cronograma para cada unidade do TST elaborar o plano de gestão de risco.
- **Curso da CAT sobre Tramites Processuais no TST;** O evento ocorreu em novembro de 2024 e abordou o fluxo processual no TST, incluindo desde a distribuição até o julgamento e arquivamento dos processos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 apresentou o seguinte movimento de manifestações. No período, foram recebidas **14.570** ocorrências. Em comparação com o ano de 2023, no qual foram recebidas **15.558** manifestações, registrou-se uma diminuição de **1.315** manifestações, representando um recuo de **9,02%**.

Quanto à Ouvidoria-Geral do CSJT, foram recebidas **816** ocorrências. Em comparação com 2023, no qual foram atendidas **1.359** manifestações, o que representa diminuição de **543** manifestações, equivalendo a **66,5%**.

A relevância dos serviços prestados pela Ouvidoria é evidente, pois impulsiona ações concretas da Administração para aprimorar o atendimento à sociedade. O conceito de "Efetividade das ações de Ouvidoria" reflete os resultados obtidos pela unidade e seu impacto no TST e no CSJT.

A parceria contínua entre a Ouvidoria e as unidades do TST e do CSJT é fundamental para alcançar os objetivos propostos. Esse trabalho conjunto permite a busca constante pela excelência dos serviços e fortalece a participação social, aproximando ainda mais essas instituições da sociedade.

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta o Relatório do exercício de 2024, destacando os resultados alcançados e reafirmando seu compromisso com um atendimento de qualidade, pautado na urbanidade, agilidade, transparência e efetividade, sempre em benefício da sociedade.

Brasília, Janeiro de 2024.

DELAIDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO

