

# Relatório

2º Trimestre | 2023



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

## Abril a Junho/2023

Tribunal Superior do Trabalho  
Ouvidoria  
Brasília, agosto de 2023.

### **Ministros Ouvidores**

Ministra Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, **DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES**

Ministro Ouvidor Substituto do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, **AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR**

### **Assessora-Chefe da Ouvidoria**

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi.

### **Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto**

Alexandre Caxito Santos e William Dutra.

### **Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.**

Alexandre Caxito Santos, William Dutra e Maria Luíza Caldeira Brito.

### **Formatação**

Alexandre Caxito Santos, William Dutra e Maria Luíza Caldeira Brito

## 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. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) .....	14
5. DESTAQUES DO TRIMESTRE.....	15
6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE.....	26
7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ .....	28
8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT.....	29
9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA.....	31
10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE .....	34
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36

# 1. INTRODUÇÃO

---

Em cumprimento aos termos do Ato Conjunto TST. GP. OUV n.º 529/2018 e do Ato CSJT.GP n.º 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT apresenta o relatório do 2º Trimestre de 2023, que trata das atividades relevantes desenvolvidas no período e do tratamento das manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e, ainda, pedidos com base na LGPD, dirigidos ao TST e ao CSJT, dos meses de abril, maio e junho de 2023.

Buscamos demonstrar as múltiplas etapas do tratamento das manifestações recebidas no período, originadas dos públicos externo e interno, detalhando o quantitativo de manifestações atendidas, o perfil dos manifestantes, os canais de comunicação mais utilizados e demais informações pertinentes. Observamos de forma restrita todas as determinações emanadas dos regulamentos específicos, discorreremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados e buscamos fornecer importantes informações gerenciais para os gestores do TST e do CSJT.

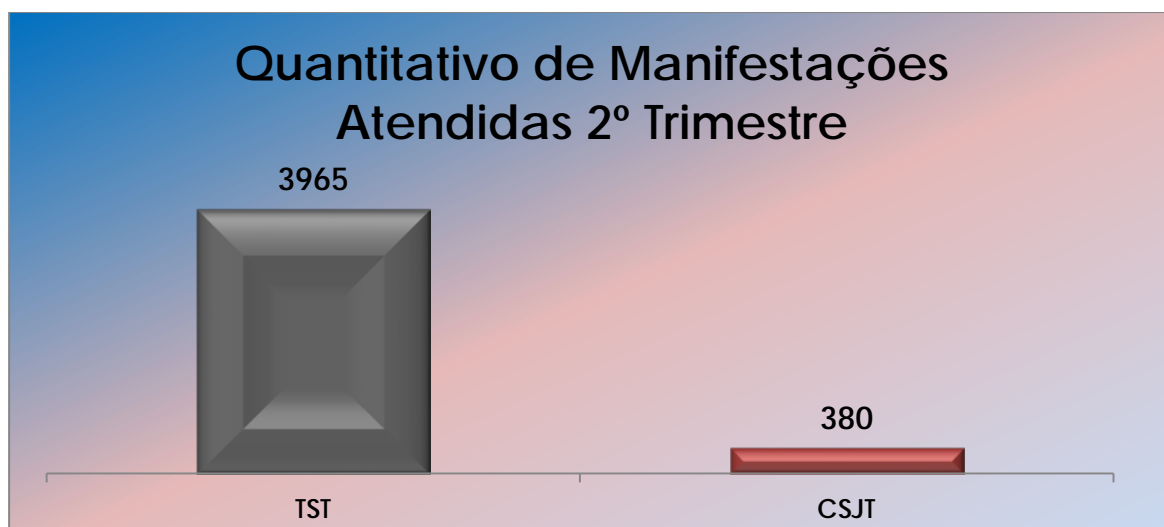
Apresentamos, ainda, os resultados da Pesquisa de Satisfação da telefonia e a Pesquisa de Satisfação disponibilizada no sistema Proad-Ouv, que são coletadas diariamente, no momento seguinte à prestação dos serviços da unidade ao público demandante.

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

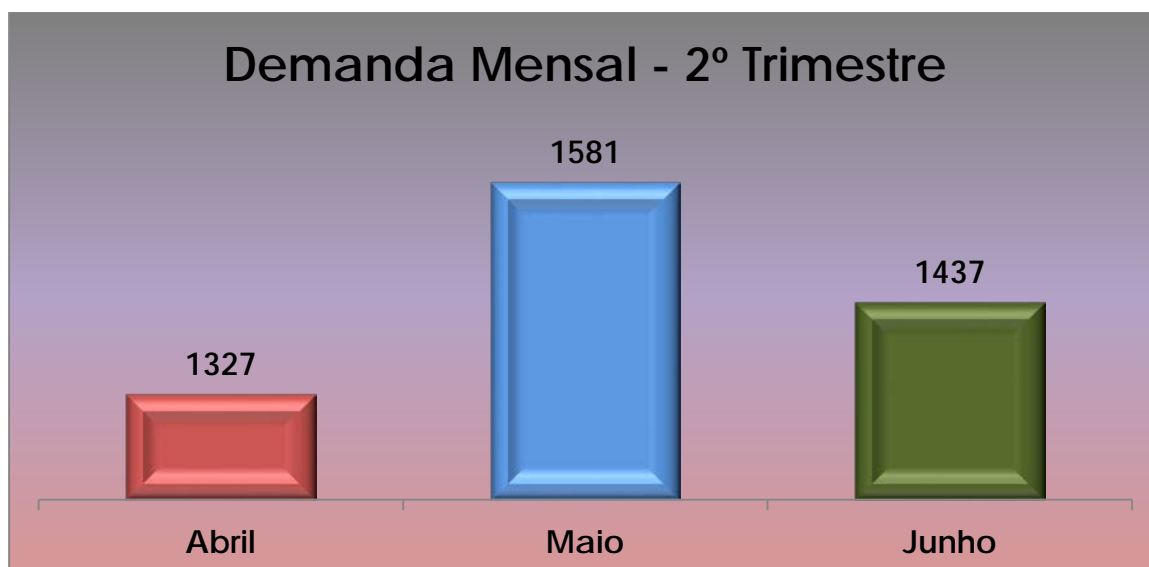
A seguir, segue demonstrado o movimento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

### 2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria tratou de **4.345** manifestações; das quais **3.965** do TST e **380** do CSJT.

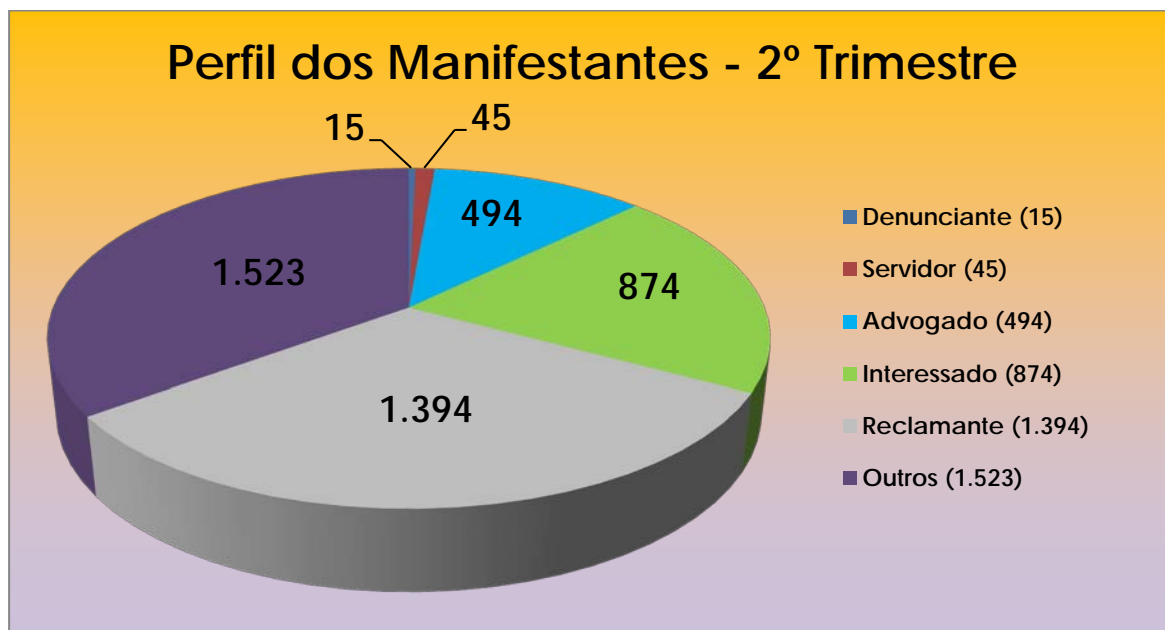


O demonstrativo a seguir trata a demanda apresentada de forma mensal, relativa a abril, maio e junho, com uma média de **1.448** manifestações por mês no período, consideradas as manifestações do TST e do CSJT.



## 2.2 Perfis de manifestantes

No 2º trimestre de 2023, o perfil mais registrado dos manifestantes foi, a exemplo dos trimestres anteriores, constituído por **Outros**, 1.523 manifestações (35,1%), em seguida, **Reclamante** do processo, 1.394 ocorrências (32,1%), **Interessados**, 874 manifestações (20,1%), **Advogados** do processo, 494 mensagens (11,3%), **servidores**, 45 ocorrências (1%) e **denunciante** 15 manifestações (0,3%).



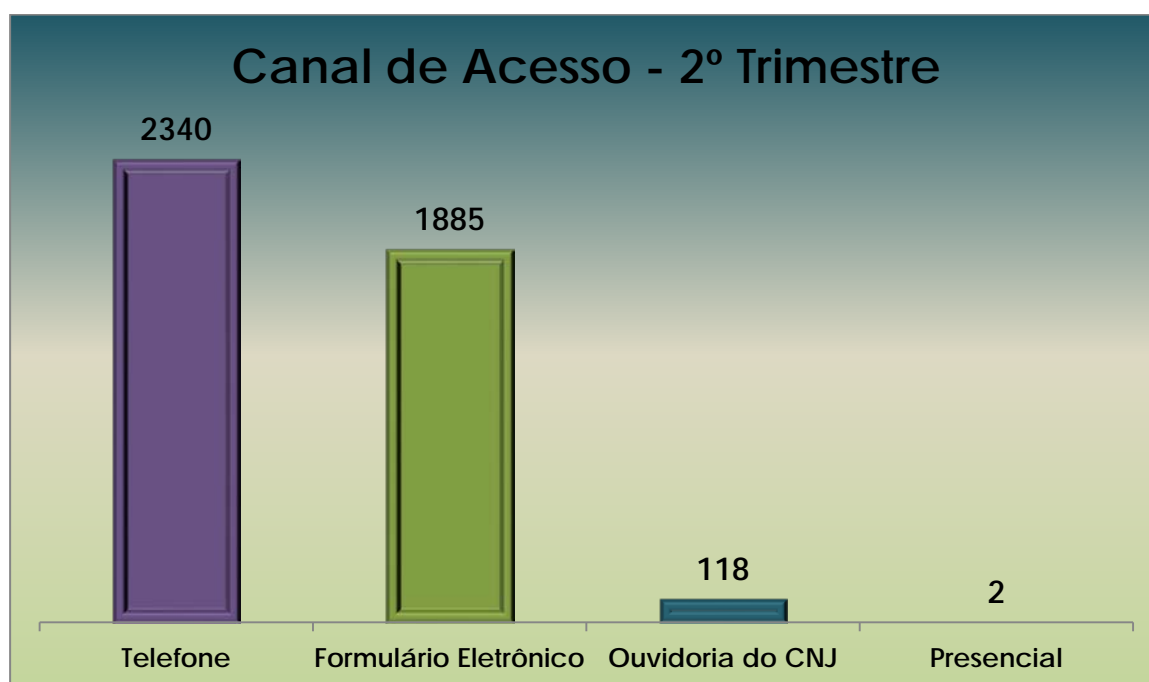
## 2.3 Canais de comunicação

São os canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444** (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 2023, **2.340 (53,8%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, **1.885 (43,4%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico, **118 (2,7%)** de manifestações recebidas da Ouvidoria do CNJ e **2** atendimentos presenciais. Ainda, foram realizados **39** atendimentos via *Facebook* do TST e CSJT nesse período.

O cidadão/cidadã atualmente utiliza as páginas institucionais do TST e CSJT no *Facebook* para sanar dúvidas e questionamentos gerais, tais como: informações sobre: direitos em processos que tramitam na Justiça Federal; solicitações de esclarecimento quanto ao andamento de processos em trâmite na Justiça do Trabalho; dúvidas sobre Nomeações e Cargos nos TRT's

Os temas externos ao TST são redirecionados para a Ouvidoria do órgão específico que trata a demanda que lhe é dirigida. Já as dúvidas referentes aos temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho, visando um melhor tratamento, são direcionadas ao "link" do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet; o procedimento objetiva um maior controle e elaboração de estatísticas; aquelas relacionadas a andamento processual são respondidas com a indicação da correta localização do campo de pesquisa processual, no portal do TST na *internet*.

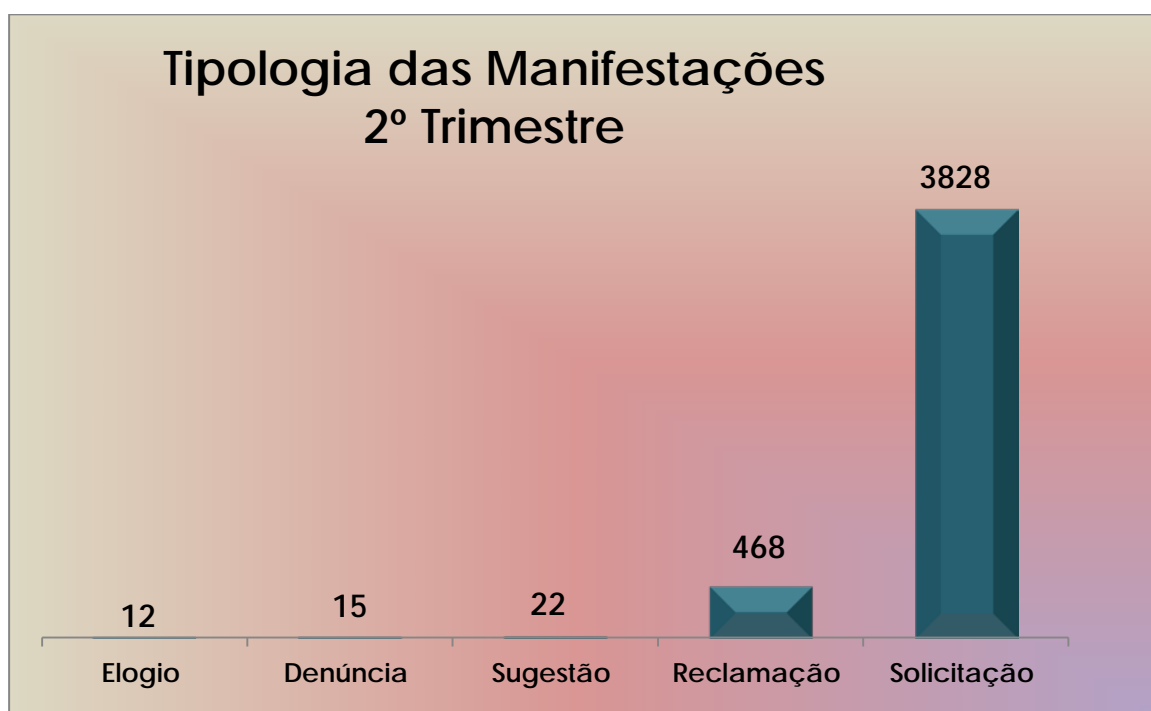




## 2.4 Tipos de manifestações

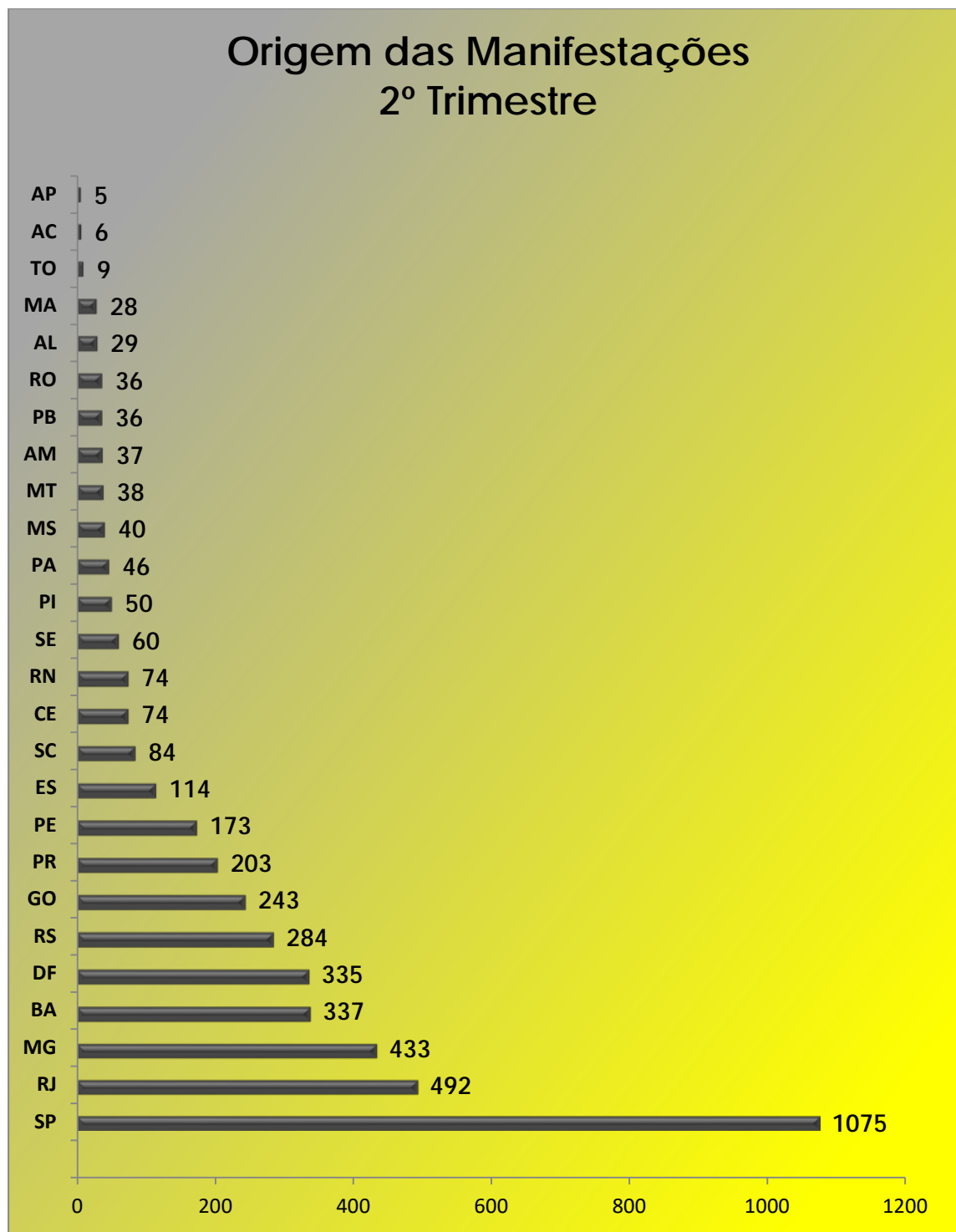
Na classificação das manifestações por Tipologia, A manifestação do tipo *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 2º trimestre, com **3.828** ocorrências (**88,1%**).

A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **10,5%**, com **468** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Sugestões* (**22**), *Denúncias* (**15**), *Elogios* (**12**).



## 2.5 Origem das Manifestações

Quanto à origem das manifestações, os Estados que apresentaram o maior número de ocorrências no período foram: São Paulo (**1.075**), Rio de Janeiro (**492**), Minas Gerais (**433**), Bahia (**337**) e Distrito Federal (**335**).



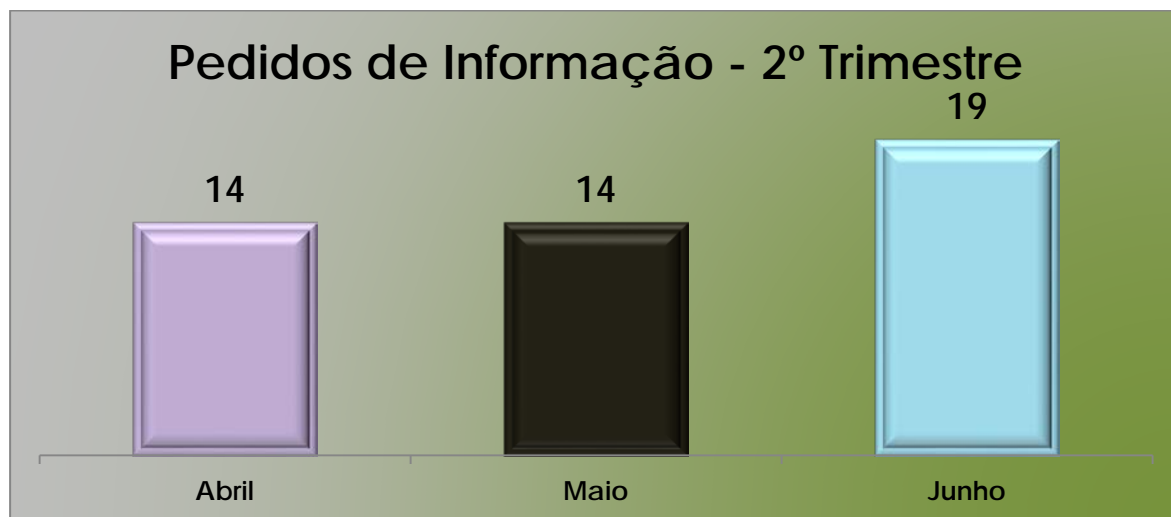
**OBS:** Esclarecemos que nem todos os manifestantes preenchem o campo "ESTADO" de origem.

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

---

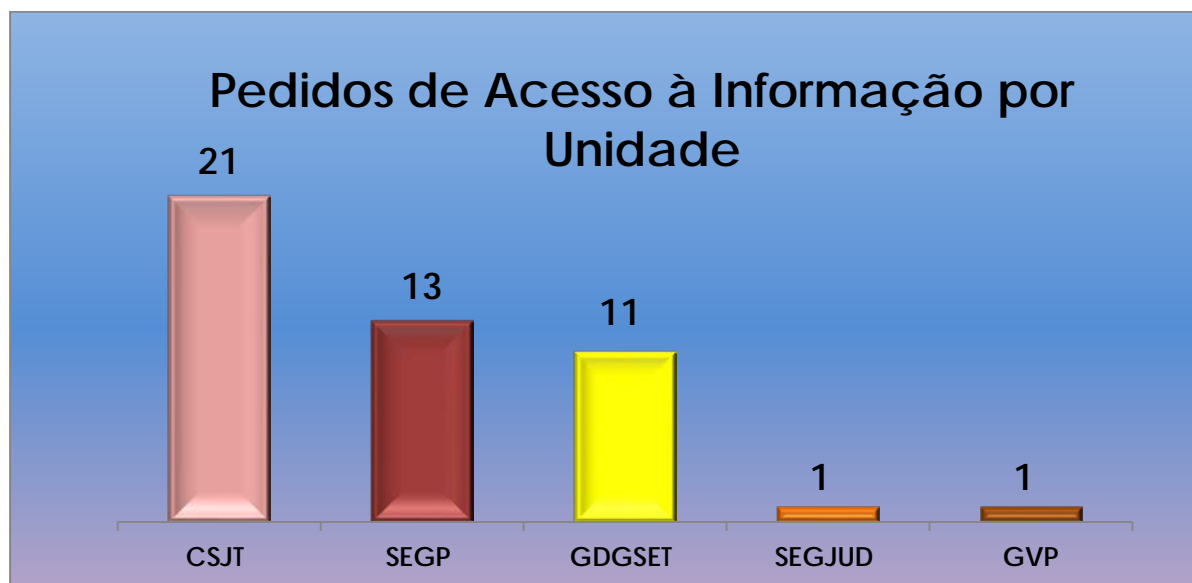
#### 3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria registrou **47** pedidos de acesso à informação, conforme discriminação a seguir.



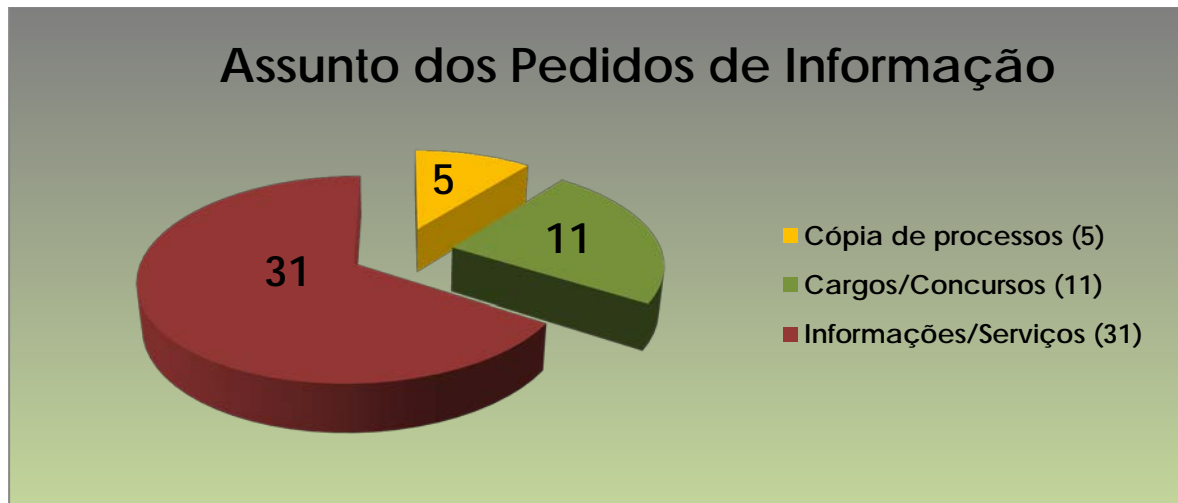
#### 3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: (1) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **21**, (2) Secretaria-Geral da Presidência **13**, (3) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **11**, (4) Secretaria-Geral Judiciária **1** e (5) Gabinete da Vice-Presidência **1**.



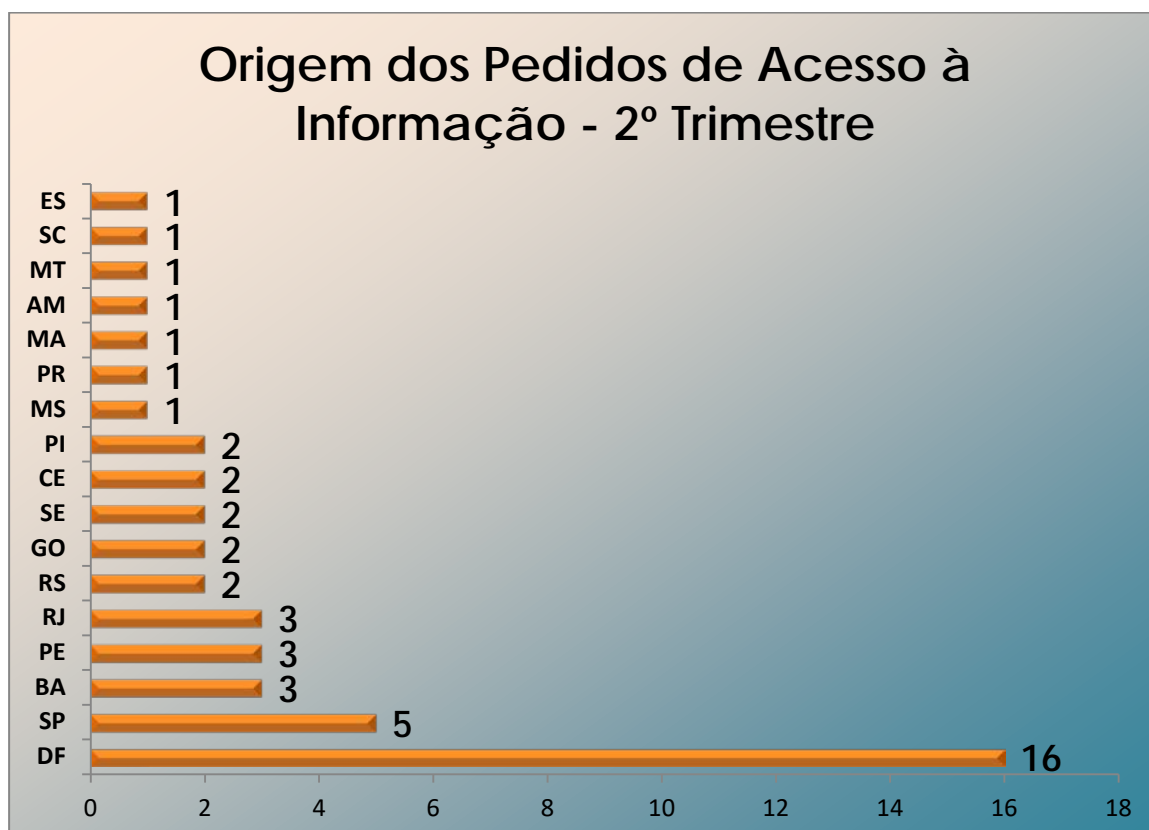
### 3.3 Assuntos em Destaque no período

Foram atendidos **31** Pedidos de Informação que se referiram ao assunto Informações/Serviços, **11** que se referiram a cargos/Concursos e **5** solicitando cópia de processos.



### 3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados, (1) **16** vieram do Distrito Federal, (2) **5** de São Paulo, (3) **3** da Bahia, (4) **3** do Pernambuco e (5) **3** do Rio de Janeiro, significando **63,8%** do total de Pedidos de Informação encaminhados.



### 3.5 Tipos de Manifestantes

No período os manifestantes registrados foram 93,63% (Pessoa Física) e 6,38% (Pessoa Jurídica).



## 4. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

---

No segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu uma solicitação relacionada à LGPD PROAD nº 15596/2023 (Processo SEI Nº 6004648/2023-00) no que tange ao exercício de direito de titular de Dados Pessoais.

Esse pedido tratou da retirada de dados relacionados ao nome do manifestante em publicação de processo trabalhista, por meio da plataforma de pesquisa de jurisprudência do TST.

Esse pedido foi encaminhado ao encarregado de dados pessoais do TST, para análise e elaboração de resposta e aprovação da Presidência, nos termos do ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP Nº 4, DE 12 DE MARÇO DE 2021, que instituiu a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

O TST respondeu pelo indeferimento, uma vez que as bases de dados sob controle da Justiça do Trabalho se vinculam à finalidade para a qual foram instituídas, adstritas à competência constitucional de prestação jurisdicional e conforme a Legislação Processual vigente, no que tange à publicação das decisões jurídicas no Diário de Justiça Eletrônico.

## 5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

---

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 2º trimestre de 2023, podem-se destacar as seguintes:

### TST

#### 1 | Elogio a Estagiário do TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9060/2023

Excelentíssima Ministra Ouvidora, Delaíde Arantes Com os nossos cordiais cumprimentos, quero expressar a minha gratidão pela acolhida em razão da minha passagem no TST no último dia 20/03/2023, quando então participei como advogado na sessão do Pleno deste C. Tribunal. Na oportunidade foi bem recebido por todos os ministros e ministras, servidores e terceirizados que atuam no TST, mas com destaque especial ao servidor Eduardo, que atua no Pleno. Como foi minha primeira atuação no TST, algumas informações que o Sr. Eduardo me repassou foram fundamentais para conter o meu nervosismo, pois iria sustentar perante a mais alta corte da Justiça do Trabalho. Por isto, gostaria de registrar os meus efusivos votos de agradecimento ao tratamento dispensado pelo TST a todos os advogados, em especial a mim, que na primeira oportunidade tive uma excelente experiência como cidadão.

#### 2 | Elogio a Servidor do Tribunal

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9191/2023

Gostaria de elogiar o servidor JVL pelo envio de dados solicitados por mim. A demanda, voltada a atender minha pesquisa de doutorado, era significativamente desafiadora e mesmo assim o servidor e sua equipe enfrentaram o desafio para atender da melhor forma possível.

#### 3 | Elogio as equipes envolvidas na estruturação e manutenção das instalações destinadas em atender os ciclistas que laboram no TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 11420/2023

Sirvo-me do presente para emitir votos de elogio pra todas as equipes envolvidas na estruturação e manutenção das instalações destinadas em atender os ciclistas que laboram no TST. A disposição dos equipamentos e estruturas disponibilizadas são excelentes. Registro que me servi de tal infraestrutura recentemente e fiquei muito satisfeito com a limpeza, estado de manutenção e disposição, estando o estacionamento das bicicletas, armários, e vestiário em locais de fácil acesso e constituindo em facilidades de muito boa qualidade.

#### 4 | Elogio a prestadoras de serviço

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 17137/2023

Servidora entrou em contato com a Ouvidoria para registrar elogio ao setor de limpeza da copa e dos banheiros do mezanino no bloco A, trecho II. Especificamente aos colaboradores da limpeza do banheiro: Jô e Vanessa e na copa: Janete e Rafaela. A servidora ressalta a qualidade e educação dos prestadores do serviço.

#### 5 | Reclama quanto atendimento de serviço médico no TST.

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9808/2023

Prezado(a) Ouvidor(a), Gostaria de registrar minha insatisfação com o serviço médico prestado pelo TST em relação ao atendimento que recebi hoje. Conforme recomendação do tribunal, em caso de sintomas de gripe, os servidores devem informar o serviço médico e, se necessário, trabalhar remotamente para não oferecer risco aos demais. Eu, que estou gestante de 9 semanas, liguei para o serviço médico informando meus sintomas, solicitando para trabalhar remotamente e lembrando que gestantes têm possibilidades limitadas de medicamentos, de forma que é mais difícil controlar um quadro desses (especialmente ficando em ambiente com ar condicionado). No entanto, fui informada pelo médico que eu deveria fazer um teste de COVID-19 e ser avaliada presencialmente por um médico do tribunal ou pela minha obstetra antes de poder trabalhar de casa. Mesmo tendo explicado que estava com sintomas de resfriado, tossindo e bastante congestionada, o médico se negou a me dar a possibilidade de trabalhar a partir de casa antes de um resultado de exame de COVID-19. Ele também insistiu que eu fizesse uma consulta com a minha obstetra, apesar de eu ter informado que ela só atendia na clínica as sextas feiras. Mas isso não foi relevante para ele. Entrei em contato com a obstetra, que demorou para responder. Então fui ao tribunal para fazer o teste e, para minha surpresa, testei positivo para COVID-19. O Dr. já havia encerrado o expediente. Pois é, médicos não estão à nossa livre disposição (nem mesmo minha obstetra, que depois retornou que está internada com pneumonia, mas felizmente me respondeu). Então fui atendida pelo Dr. Mesmo tendo informado que sentia moleza, acreditava ter tido febre e estava com garganta ruim, a recomendação do Dr. foi de apenas trabalhar de casa. Não recebi um atestado médico para justificar minha ausência do trabalho (ainda que vários colegas de trabalho têm apresentado atestado por mais de um dia por motivos de sintoma de gripe recorrentemente). Como gestante, estou extremamente preocupada com o impacto que a COVID-19 pode ter no meu bebê. Estou tentando lidar com a quantidade de preocupação que uma gestante precisa enfrentar em uma situação destas e ainda lidar com os sintomas que estou enfrentando, de forma que não estou conseguindo me concentrar no trabalho. Esperava que ao menos hoje pudesse ter a tranquilidade para dar a atenção que essa situação merece sem ter que me ocupar com as obrigações do trabalho. Esperava mais empatia e humanidade do serviço médico do TST em uma situação tão delicada como esta. Grata pela atenção.

##### RESPOSTA

Prezado (a) Ouvidor (a), em resposta ao Processo Administrativo TST Nº 6002711/2023-00, relativo à reclamação quanto atendimento de serviço médico no TST informo:

A servidora, conforme consta nos anexos da Ouvidoria, foi atendida neste serviço no dia 13 de abril de 2023. Primeiramente em tele consulta pelo Dr. aonde a mesma relatava sintomas gripais há alguns dias, relatando estar grávida, questionando se poderia trabalhar remotamente ou receber um atestado médico. Ainda não havia realizado nenhum teste complementar naquela ocasião. Foi orientada pelo mesmo que deveria realizar o teste para COVID e realizar um atendimento presencial, preferencialmente com a sua obstetra, ou no serviço do TST aonde realizaria o teste,



porém não dispomos de médicos na especialidade Ginecologia & Obstetrícia.

A paciente então se dirigiu ao Serviço de Saúde do TST para o atendimento, aonde realizou o Teste Rápido para COVID-19, tendo como resultado positivo. Como já estava no fim do turno do Dr. e o mesmo ainda encontrava-se em outro atendimento, para a paciente não mais ficar esperando, a mesma foi encaminhada para atendimento com o Dr. Foi encaminhada para um local reservado, para respeitar sua privacidade e também evitar a disseminação do vírus para os outros usuários e profissionais do Serviço de Saúde.

Durante este atendimento foi realizada a ausculta respiratória (parte do exame físico específica dos pulmões), que não mostrou nenhuma alteração. A paciente encontrava-se em bom estado geral e eupneica (ritmo respiratório normal) em ar ambiente. Queixava-se de coriza e dor de garganta e relatava estar com idade gestacional de 09 semanas. Também solicitava realizar um “teste de sangue” para confirmar a infecção por COVID-19.

Foi então orientada quanto à inefetividade do exame sorológico para SARS-CoV-2 uma vez que ela já havia sido vacinada, e mesmo assim, como queria ter certeza da infecção, foi fornecido um pedido de RT-PCR para realização em laboratório. Foi também orientada à realizar um atendimento com obstetra, quando a mesma expressou preocupação pois a consulta da médica que a acompanhava custava 550,00 reais, entendendo a situação financeira do país, foi dada a sugestão de uma avaliação num Pronto-Socorro obstétrico, que atenderia pelo convênio de saúde da mesma. Também foi entregue um relatório para permanecer em trabalho remoto por 5 dias, uma vez que a mesma naquele momento não apresentava queixas ou situações médicas que a impossibilitassem de realizar suas atividades laborais.

No dia seguinte, 14 de abril de 2023, a paciente voltou a entrar em contato com o serviço de saúde, já relatando astenia, calafrios, aumento da coriza e ansiedade. Foi orientada novamente, agora pelo Dr. e fornecido o dia de repouso.

Mediante a reclamação da servidora, algumas considerações se fazem necessárias.

A gestação altera de algumas formas a fisiologia feminina, ocasionando inúmeras particularidades inclusive em relação à saúde do feto. Com nove semanas, a gestação ainda encontra-se no primeiro trimestre, e uma infecção neste período pode gerar complicações tais como, aborto espontâneo, defeitos congênitos, parto prematuro e baixo peso ao nascer. Por isso a preocupação que a servidora fosse vista primeiramente pessoalmente e após a confirmação da infecção, que fosse vista também por alguém com especialidade em Ginecologia & Obstetrícia.

A conduta do Dr. de insistir que a mesma fosse avaliada e realizasse o teste para COVID-19 mostrou-se acertada e fundamental uma vez que foi confirmada a infecção por ele suspeitada, à despeito que a servidora teve o desconforto de se deslocar de casa para o serviço de saúde.

Dispomos nesta Corte o ato nº 707 de 16 de novembro de 2022, conforme salientado pela servidora que diz em seu artigo:

“Art. 1º O servidor que apresentar sintomas como dor de cabeça, dor ou irritação na garganta, dor no corpo, tosse, espirros, coriza, fadiga, obstrução nasal, acompanhadas ou não de febre, deve entrar em contato imediatamente com a Secretaria de Saúde do Tribunal para exame preliminar.

Parágrafo único. Após o exame de que trata o caput deste artigo o médico decidirá pelo afastamento do servidor da atividade presencial ou a imediata concessão de licença para tratamento de saúde. No primeiro caso, o servidor permanecerá trabalhando de forma remota durante o período determinado pela Secretaria de Saúde.”

Fato que juntamente com os outros dados corroborou para a concessão do trabalho remoto à servidora. Reforço que esta foi a mesma conduta que a mesma solicitava quando ligou primeiramente ao serviço médico “liguei para o serviço médico informando meus sintomas, solicitando para trabalhar remotamente e lembrando...”.

Em relação a outra consideração da servidora “Não recebi um atestado médico para justificar minha ausência do trabalho (ainda que vários colegas de trabalho têm apresentado atestado por mais de um dia...”, não podemos comparar os casos uma vez que não conheço o quadro clínico dos colegas da servidora e cada caso deve ser avaliado com suas particularidades, com condutas baseadas na avaliação do paciente.

O atendimento médico humanizado justamente compreende uma abordagem que busca colocar o paciente no centro do cuidado, com um atendimento mais personalizado, que respeita a individualidade de cada paciente e leva em conta suas características e o atendimento médico realizado justamente se baseou nestes fatores, sendo até contraditório a comparação do atendimento com outros colegas por parte da servidora que busca um atendimento humanizado.

Considerando a prática de aperfeiçoamento e melhora constante do nosso Serviço de Saúde do TST, agradeço as considerações por parte da servidora e estimo melhoras e recuperação plena.

Secretaria de Saúde do TST

## 6 | Solicita correção de falha do Plenário Eletrônico no TST.

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 10297/2023

Há muito vimos notando uma característica do Plenário Eletrônico que atrapalha enormemente os serviços da assessoria. Ocorre que, ao ser alterada a classe processual (p. ex.: RR destrancado em razão de AIRR provido), os destaques e justificativas internas realizados pelos gabinetes, feitos em sessões anteriores, não são carregados pelo sistema. Assim, fica muito complicado detectarmos, quando do julgamento dos recursos de revistas, os processos nos quais os ministros divergiram por ocasião do julgamento dos agravos de instrumentos. Solicito sejam envidados esforços no sentido de solucionar essa falha assim que possível, pois isso tem, realmente, comprometido nosso trabalho. Obrigada!

### RESPOSTA

O chamado 742527 foi aberto na ferramenta Agiliza no dia 15/05/2023 e enviado para a equipe de desenvolvimento de sistemas (CDS).

Pela informação constante no chamado, a equipe já está realizando o refinamento técnico da demanda.

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

## 7| Solicita campanha de sensibilização quanto uso dos banheiros

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 11072/2023

Servidora veio até esta Ouvidoria reclamar da forma como tem sido utilizado os Banheiros Femininos do TST; ela relata que por vezes, quase sempre, os vasos sanitários encontram-se inadequados para uso. Ela ressalta que a reclamação não se trata do serviço da limpeza e sim do modo como algumas servidoras utilizam o espaço; Solicita que a Administração do Tribunal faça uma campanha, com placas informativas e conscientizadoras dentro dos banheiros femininos, para se instrua na adequada utilização do banheiro; Ela ressalta que a reclamação refere-se à conscientização das servidoras e prestadoras e não quanto ao serviço de limpeza, o qual é feito de forma primorosa.

### RESPOSTA

O presente processo trata da solicitação de servidora, junto à Ouvidoria deste Tribunal Superior do Trabalho, para que sejam tomadas providências relativas à conscientização e sensibilização dos usuários dos banheiros, pedindo pra que os descartes no lixo sejam realizados de forma a atender algumas recomendações relacionadas à higiene e que se faça uso adequado dos banheiros, de forma geral. 1. Informamos que essa CMAP irá confeccionar etiquetas autocolantes (a serem aprovadas pela Administração) para a colocação nos banheiros de uso comum do TST no intuito de alertar os usuários para que seja feita utilização correta dos vasos e mictórios; bem como o descarte adequado de papel higiênico, absorventes íntimos e outros descartáveis.

Coordenadoria de Manutenção e Projetos

## 8| Solicita Manifestação do TST-Saúde a Tratamento de Autista.

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 11143/2023

Olá! O TST-Saúde informou que não abrange no plano o tratamento de musicoterapia para crianças autistas. Contudo, o TST-Saúde mantém essa postura depois desta decisão do STJ? Tratamento multidisciplinar de autismo deve ser coberto de maneira ampla por plano de saúde A Terceira Tuma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) negou provimento a recurso especial da Amil Assistência Médica Internacional que questionava a cobertura do tratamento multidisciplinar – inclusive com musicoterapia – para pessoa com transtorno do espectro autista (TEA) e a possibilidade de reembolso integral das despesas feitas pelo beneficiário do plano de saúde fora da rede credenciada. Leia também: Brilhantes, capazes, autistas: histórias de sucesso e superação no Dia de Conscientização do Autismo A relatora, ministra Nancy Andrighi, comentou que, embora a Segunda Seção do STJ tenha considerado taxativo o rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o colegiado, no mesmo julgamento do ano passado (EResp 1.889.704), manteve decisão da Terceira Turma que concluiu ser abusiva a recusa de cobertura de terapias especializadas prescritas para tratamento de TEA. A ministra destacou que, após várias manifestações da ANS reconhecendo a importância das terapias multidisciplinares para os portadores de transtornos globais de desenvolvimento, a agência reguladora publicou a Resolução Normativa (RN) 539/2022, que ampliou as regras de cobertura assistencial para TEA. A agência também noticiou a obrigatoriedade da cobertura de quaisquer métodos ou técnicas indicados pelo médico para transtornos globais de desenvolvimento. TJSP reincluiu musicoterapia no tratamento multidisciplinar No caso julgado agora, o beneficiário, menor de idade, ajuizou ação contra a Amil pretendendo a cobertura do tratamento multidisciplinar prescrito, sem limite de sessões, bem como o reembolso integral das despesas. O juízo de primeira instância atendeu o pedido quanto ao tratamento sem limite de sessões, mas excluiu a musicoterapia, que foi reincluída pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) no

juízo da apelação. No recurso ao STJ, a Amil alegou que os tratamentos não tinham cobertura contratual nem constavam da RN 465/2021 da ANS, e contestou a obrigação de reembolsar integralmente as despesas em clínicas não credenciadas. ANS afastou exigência para várias coberturas Em relação à musicoterapia, a relatora apontou que ela foi incluída no Sistema Único de Saúde por meio da Política Nacional de Práticas Integrativas e Complementares, e a ocupação de musicoterapeuta foi reconhecida pelo Ministério do Trabalho, passando a integrar o tratamento multidisciplinar de TEA a ser coberto obrigatoriamente pelos planos de saúde, quando prescrita pelo médico. Nancy Andrighi apontou ainda que, ao editar a RN 541/2022, a ANS alterou a RN 465/2021 (mencionada pela Amil em seu recurso) para revogar as condições exigidas para a cobertura obrigatória de psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas. Diante do entendimento jurisprudencial do STJ e das diretrizes adotadas pela ANS, a ministra endossou a decisão do TJSP de impor ao plano a obrigação de custear o tratamento multidisciplinar, incluída a musicoterapia. Reembolso integral só com violação de contrato, ordem judicial ou norma da ANS A ministra ressaltou que a recusa da Amil se baseou no fato de as terapias prescritas não constarem no rol da ANS, não havendo, à época, determinação expressa que obrigasse as operadoras de saúde a custeá-las. Na avaliação da relatora, não caracteriza inexecução do contrato – a qual justificaria o reembolso integral – a recusa de cobertura amparada em cláusula contratual que tem por base as normas da ANS. Como os fatos foram anteriores à RN 539/2022, a ministra decidiu que a Amil só terá de reembolsar integralmente as despesas se tiver descumprido a liminar concedida no processo. Caso contrário, o reembolso será nos limites da tabela da operadora. "A inobservância de prestação assumida no contrato, o descumprimento de ordem judicial que determina a cobertura ou a violação de atos normativos da ANS pela operadora podem gerar o dever de indenizar, mediante o reembolso integral, ante a caracterização da negativa indevida de cobertura", concluiu. Leia o acórdão no REsp 2.043.003. Destaques de hoje Benefícios do ICMS só podem ser excluídos do IRPJ e da CSLL se contribuinte cumprir requisitos legais, define Primeira Seção Gratificação de Atividade Tributária não pode ser incorporada ao vencimento básico dos auditores fiscais Juízo de conselheiro do TCE-RJ acusado de corrupção passiva vai continuar no STJ Tribunal não terá expediente no feriado de Tiradentes Esta notícia refere-se ao(s) processo(s): REsp 2043003

#### RESPOSTA

Em resposta à solicitação PROAD nº 11143/2023 (seq. 0376549), protocolada por um beneficiário não identificado, devido à necessidade de manter a confidencialidade dos dados pessoais, gostaríamos de informar o seguinte em relação à cobertura do tratamento de musicoterapia para pacientes portadores do espectro autista pelo Programa TST-Saúde, em face da decisão do Recurso Especial nº 2.043.003 do STJ: Levando em consideração que a tabela do Programa TSTSAÚDE atualmente não abrange a musicoterapia, é imprescindível analisar a possibilidade de incluir essa modalidade terapêutica, a fim de torná-la disponível a todos os beneficiários enquadrados no Ato Deliberativo nº 52. Ressalta-se que a mencionada decisão judicial é específica para aquele caso em particular e não impõe a obrigatoriedade de o Programa TSTSaúde cobrir os tratamentos de musicoterapia, tampouco reembolsar integralmente as despesas dos beneficiários decorrentes da utilização da rede credenciada. Dessa forma, o Programa TST-Saúde realizará um estudo sobre a viabilidade de disponibilizar o tratamento de musicoterapia para beneficiários portadores do espectro autista. Esse estudo levará em consideração aspectos técnicos, regulamentares e orçamentários relacionados à sua cobertura. Posteriormente, o assunto será submetido à apreciação do Conselho Deliberativo do Programa TST-Saúde, que emitirá uma decisão a respeito.

Coordenadoria de Saúde Complementar

Considerando que a tabela TST-SAÚDE não contempla a musicoterapia, faz-se necessário analisar a possibilidade de incluir essa modalidade de terapia, de forma a disponibilizar a todos os beneficiários enquadrados no Ato Deliberativo nº 52. Para tanto é necessário realizar o levantamento do número de beneficiários enquadrados no Ato 52 que poderão vir a utilizar a terapia, estabelecer regras para credenciamento de profissionais habilitados, averiguar se a profissão é regulamentada e os critérios

para a habilitação do musicoterapeuta, duração das sessões, valor por sessão, etc, uma vez que o protocolo de cobertura para o tratamento do TEA, quando foi proposto ao Conselho Deliberativo não previa a inclusão da musicoterapia no rol de terapias específicas para o TEA. Neste mesmo diapasão, solicito verificar junto às clínicas credenciadas para tratamento do TEA, as terapias regulamentadas disponíveis para o tratamento.

Secretaria de Saúde

Em atenção à ocorrência PROAD 11143/2023 (seq. 0376549), através da qual a reclamante não identificada em virtude do sigilo de dados solicitado indaga se o posicionamento do Programa TST-Saúde permanece pela negativa da cobertura do tratamento de musicoterapia para pacientes diagnosticados com espectro autista, ainda que em face da decisão em Recurso Especial nº 2.043.003 do STJ, promulgada em 21/03/2023. Cumpre informar que a referida decisão é fruto do litígio de cidadão menor contra a operadora de saúde Amil Assistência Médica Internacional S.A quando da negativa na cobertura do supracitado tratamento ao seu beneficiário. A decisão da Excelentíssima Ministra Nancy Andrighi e da terceira turma do Superior Tribunal de Justiça vincula a ré a cobrir os tratamentos em musicoterapia, bem como a reembolsar integralmente as despesas do beneficiário oriundas da utilização da rede credenciada, tendo em vista que considerou abusiva a recusa no tratamento sob justificativa da taxatividade do rol de procedimentos e eventos em saúde da Agência Nacional de Saúde - ANS. Ocorre que o Programa TST-Saúde é uma autogestão de caráter público, inserido na estrutura administrativa do Tribunal Superior do Trabalho para operacionalizar a prestação de assistência médica aos servidores e magistrados vinculados ao Tribunal e, por consequência, não está submetido aos regramentos proferidos pela ANS, apesar de levá-los em consideração de maneira subsidiária. Neste mote, tendo em vista que o Ato Deliberativo nº 52, de 25 de novembro de 2014, dispõe sobre a assistência do Programa TST-Saúde ao beneficiário dependente com deficiência mental e que o tratamento de musicoterapia é aplicável àqueles diagnosticados com o espectro autista, os quais são considerados portadores de deficiência mental remetem os autos à apreciação de V.S.<sup>a</sup> com vistas a avaliar a aplicabilidade do questionamento da requerente.

Coordenadoria de Saúde Complementar

9| Reclama de falta de técnicos de plantão para emergências nos elevadores do TST.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 14845/2023

Prezados, bom dia! Quero relatar que hoje, 23/5/23, fiquei presa no elevador do TST (bloco A) por aproximadamente 50 minutos, aguardando chegada de um técnico. Pelo que fui informada, o técnico só chega ao TST às 9h da manhã e o ocorrido foi por volta de 7h35. Por essa razão, tiveram que acionar o plantão que só chegou após 50 minutos. Esclareço que eu e colega (erámos duas pessoas) estávamos tranquilos e bem, porém considero que o tempo de resgate foi muito alto, principalmente, se pensarmos que alguém pode passar mal nessa situação e ter inclusive uma crise de pânico. Senti-me bem vulnerável. Assim sendo, solicito verificar a possibilidade de reavaliar essa situação de técnicos de plantão para que os servidores que iniciam o expediente às 7h estejam cobertos e com mais segurança nessas eventualidades. Desde já agradeço.

#### RESPOSTA

1. Em manifestação à ouvidoria (0394366) e ao despacho GDGSET (0394534), informo que, por ter havido aperfeiçoamento nos protocolos de atendimento para que o socorro aconteça no menor tempo possível. 2. Informamos também que estão sendo realizadas vistorias e manutenções preventivas com maior frequência afim de diminuir as intercorrências com os equipamentos.

Diretoria Geral da Secretaria do Tribunal



## 10 | Sugere campanha educativa sobre o uso dos banheiros no TST.

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 15849/2023

Prezados(as), boa tarde! Temos observado diariamente o uso das baias dos banheiros como local onde servidores, estagiários e, principalmente, servidores terceirizados, ficam tempo considerável assistindo a vídeos em equipamentos celulares, em alto volume, conversando em viva voz, compartilhando suas conversas privadas de forma indevida, e assim ocupando espaço de forma equivocada. Sugerimos uma campanha em âmbito geral, a ser feita pela SECOM, no sentido de orientar que os banheiros no TST são locais de uso coletivo, e assim evitar que estejamos submetidos a este incômodo.

### RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n.º 15849-2023, por meio da qual a Secretaria de Saúde sugere a realização de campanha de comunicação, no âmbito do Tribunal, no sentido de orientar sobre o uso coletivo dos banheiros da Corte (0403926). Registro ciência quanto à sugestão. Restituam-se os autos à Ouvidoria a fim de que agradeça a proposta apresentada pela Secretaria e informe que o pleito será examinado e submetido à avaliação da Secretaria de Comunicação Social do TST e, posteriormente, à apreciação do Exmo. Ministro Presidente.

Secretária-Geral da Presidência

## CSJT

### 1 | Solicita Informações sobre vagas no TRT 3

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 9056/2023

Prezados, bom dia! Tudo bem? Sou aprovada no concurso do TRT 3 nos cargos de analista - área judiciária e técnica - área administrativa e entro em contato para questionar se após o prazo concedido de 60 dias para os tribunais nomearem haverá nova distribuição das vagas não nomeadas. Na oportunidade, também questiono se as vagas não distribuídas - destinadas a reserva - 116 vagas - serão objeto de distribuição ainda esse ano. Por fim, também questiono se há previsão de distribuição do orçamento destinado ao provimento de novos juízes dessa justiça especializada, uma vez que o certame finalizará apenas no ano de 2024. Aproveito para deixar o apelo pelas distribuições supracitadas. Muito obrigada, At.te

### RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n° 9056/2023, por meio da qual a manifestante questiona se haverá nova distribuição de vagas após expirado o prazo concedido por este Conselho para a nomeação das vagas previstas na LOA/2023, bem como se as vagas destinadas à reserva técnica serão objeto de distribuição nesse ano, e se há previsão de distribuição do orçamento destinado ao provimento dos cargos de Juiz do Trabalho Substituto, tendo em vista que o concurso somente se encerrará em 2024. Considerando que está em vigor o prazo concedido aos Tribunais Regionais do Trabalho para o provimento dos cargos autorizados por meio dos Ofícios Circulares CSJT.GP.SG.SGPES n.os 20 e 29/2023, a saber até o dia 11/07/2023, pelos TRTs que possuem concurso público vigente, e em até 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de homologação, limitada a 30/09/2023, por aqueles em que o concurso público ainda esteja em andamento, quaisquer definições acerca de novas autorizações para o provimento de cargos revelam-se prematuras. O mesmo vale para as 126 (cento e vinte seis) autorizações separadas a título de reserva estratégica e ao Tribunal Superior

do Trabalho e para as 300 (trezentas) autorizações destinadas aos juizes de trabalho substituto, em que pese ser de conhecimento deste Conselho que o Concurso Público Nacional Unificado para ingresso na Carreira da Magistratura do Trabalho não será homologado neste ano. Para mais esclarecimentos, sugere-se que o interessado entre em contato diretamente com o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.  
Secretaria de Gestão de Pessoas

## 2 | Solicita informação sobre distribuição e nomeação de cargos dos TRT's

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9085/2023

Bom dia! Gostaria de esclarecimento quanto ao prazo de 60 dias contido no ofício do CSJT sobre distribuição e nomeação dos cargos dos TRT's referente ao ano de 2023. O prazo do ofício se aplica a todos os TRT's ou somente àqueles que possuem concurso válido/estão realizando concurso? Além disso, caso um TRT solicite aproveitamento da lista de outro Tribunal, o prazo de 60 dias também é aplicado ou não? O motivo do interesse é que estou prestes a ser nomeado em um TRT.

### RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD nº 9085/2023, por meio da qual o manifestante solicita informações a respeito do prazo de 60 (sessenta) dias contido no ofício deste CSJT, para a nomeação das vagas previstas na LOA/2023, distribuídas aos Tribunais Regionais do Trabalho.

Em resposta, informa-se que, a distribuição das vagas aos TRT's foi autorizada pelo Exmo. Ministro Presidente do CSJT, por meio do Ofício Circular CSJT.GP.SG.SGPES Nº 20/2023, de 13/3/2023, cujos provimentos restaram assim divididos: em até 60 (sessenta) dias, a contar de 13/3/2023, pelos TRTs em que há concurso público homologado; e em 60 (sessenta) dias, a contar da data de homologação, por aqueles em que há concurso público em andamento.

Assim, verifica-se que a observância do referido prazo se estende a todos os Tribunais Regionais do Trabalho que possuem concurso vigente ou em andamento, inclusive no que concerne ao aproveitamento de lista e/ou candidatos de outro Tribunal.

Secretaria de Gestão de Pessoas

## 3 | Solicita informação sobre provimento de cargos

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 9458/2023

Prezados, Conforme divulgado, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho definiu a distribuição de 2,3 mil cargos previstos pela Lei Orçamentária Anual de 2023, sendo 300 cargos para a magistratura. Entretanto, o último concurso para Juiz do Trabalho teve sua lista de aprovados esgotada em virtude dos provimentos já realizados. Além disso, o concurso para a Magistratura Trabalhista de 2023 só terá sua homologação efetivada em meados de 2024, hipoteticamente. Desse modo, gostaria de saber se esses 300 cargos para Juiz poderão vir a ser destinados para o provimento de cargos de servidores nesse ano de 2023, no intuito de não serem "desperdiçados", tendo em vista a impossibilidade de serem utilizados para fins de provimento de magistrados, aliado ao fato de que o respectivo orçamento já se encontra disponibilizado para fins de preenchimento de cargos. Caso positiva a resposta, haveria uma estimativa de quando esses cargos seriam redistribuídos aos TRT's? Grato pela atenção,

### RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n.º 9458/2023, por meio da qual o interessado solicita informações a respeito da distribuição das autorizações de provimento de cargos previstas na LOA/2023. O requerente reporta-se, especialmente, às 300 (trezentas) autorizações reservadas ao provimento de Juizes do Trabalho Substituto e questiona se elas serão remanejadas para o provimento de cargos de Analista e Técnico

Judiciários, considerando que a homologação do concurso para magistratura não ocorrerá no ano de 2023. Ainda, em caso positivo, se haveria uma estimativa de quando essas autorizações de cargos seriam distribuídos aos TRTs. Em resposta, informa-se que a LOA/2023 não especifica os cargos (analista ou técnico judiciário ou, ainda, Juiz Substituto), áreas ou especialidades dos provimentos a serem eventualmente realizados, devendo apenas serem respeitados o quantitativo de 2.300 (duas mil e trezentas) autorizações e o montante de R\$ 450.256.198,00 (quatrocentos e cinquenta milhões, duzentos e cinquenta e seis mil, cento e noventa e oito) destinados à Justiça do Trabalho. Assim, em tese, seria possível o remanejamento das 300 (trezentas) autorizações inicialmente reservadas ao provimento de Juizes do Trabalho Substituto para o provimento de cargos de Analista e Técnico Judiciários. Entretanto, apesar de se ter conhecimento que, conforme cronograma do Anexo III do Edital de Abertura n.º 1/2023 do II Concurso Público Nacional Unificado para ingresso na Carreira da Magistratura do Trabalho, o certame não será homologado neste ano, revelam-se prematuras quaisquer definições acerca do remanejamento das autorizações não utilizadas para o provimento de cargos.

Secretaria de Gestão de Pessoas

#### 4 | Solicita esforço em criação de cargos nos TRT's

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 10265/2023

Senhores, bom dia. Venho, por meio deste formulário, solicitar a vossas senhorias que sejam envidados esforços para incluir na Lei Orçamentária Anual de 2024 do Projeto de Lei n° 8.256/2014 que prevê "Dispõe sobre a criação de 356 cargos de Analista Judiciário, Área Judiciária; 90 cargos de Analista Judiciário, Área Judiciária, Oficial de Justiça Avaliador Federal; 147 cargos de Analista Judiciário, Área Administrativa; e 380 cargos de Técnico Judiciário no Quadro de Pessoal da Secretaria do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região.". Referido projeto de lei está atualmente na Câmara do Deputados, aguardando parecer da Comissão de Finanças e Tributação (CFT). Nesse aspecto, salienta-se que houve tentativa de declarar o referido projeto como prejudicado, não obstante, devido ao fim da legislatura anterior, o requerimento foi arquivado. Salienta-se que o PL é deveras importantes, haja vista que garante um aumento na força de trabalho do Tribunal, incrementando seu efetivo, e possibilita a nomeação dos candidatos do último concurso (2018) especialmente para os polos.. Destaca-se que as nomeações, em sua grande maioria, foram centralizadas na sede do tribunal, em Campinas, com vistas a suprir as vagas que surgiram nos gabinetes dos Exmos. Des. do Trabalho, em detrimento dos polos. Nessa linha, o projeto atende o projeto de priorização do interior, notadamente por possibilitar maiores nomeações dos candidatos aprovados nos polos do Regional, os quais contam com quantidade expressiva de servidores cedidos, demandando a substituição por servidores efetivos, bem como a complementação da força de trabalho, com aumento expressivo da quantidade de cargos do tribunal. Isso só será possível com a aprovação do projeto de lei e previsão na Lei Orçamentária Anual de 2024. Lado outro, cumpre salientar que a maioria dos cargos judiciários criados (356) referem-se a Analistas Judiciários - Área Judiciária, com vistas a apoiar na atividade finalista do órgão judiciário. Por fim, ressalta-se que o momento político e jurídico é favorável, principalmente considerando a política do Governo Federal de reposição de servidores e realização de diversos concursos públicos. Ainda, com o novo arcabouço fiscal, haverá um aumento considerável no teto de gastos, o que deve ser oportunamente aproveitado por esse Colendo Tribunal, pois ser um momento único que não pode ser desperdiçado. Saliento que estou aprovado no referido concurso, razão pela qual solicito a inclusão do PL específico, nada obstante, talvez esse seja o momento para incluir a previsão dos demais projetos que tramitam no Poder Legislativo.

##### RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência PROAD N.º 10265-2023, por meio da qual o requerente solicita que sejam envidados esforços para a inclusão, no



anexo V do Projeto de Lei Orçamentária para 2024, dos cargos previstos no Projeto de Lei 8.256/2014, que dispõe sobre a criação de 973 (novecentos e setenta e três cargos) no quadro de pessoal do TRT da 15ª Região:

1 – Informo que todos os projetos de lei de autoria do Tribunal Superior do Trabalho, que estão no Congresso Nacional, são de interesse dessa Corte e acompanhados diuturnamente por esta Assessoria Parlamentar da Presidência do TST;

2 – A matéria, neste momento, aparentemente, não se coaduna com o que estabelece a Resolução n.º 184 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre os critérios para criação de cargos, funções e unidades judiciárias no âmbito do Poder Judiciário, necessitando, portanto, de maiores estudos sobre sua adequação;

3 – Informo ainda que, em momento oportuno e com cenário político e jurídico adequados, a Presidência desta Corte poderá avaliar a possibilidade de se incluir, na proposta orçamentária da Justiça do Trabalho, o projeto de lei em epígrafe, bem como outros que estão no Parlamento.

Assessoria Parlamentar do Tribunal Superior do Trabalho

## 5 | Solicita informação sobre provimento de cargos

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 10883/2023

Prezados, Em virtude do prazo de 60 dias que o CSJT deu aos tribunais que já estão com concurso homologado para prover os cargos de servidores, gostaria de tirar a seguinte dúvida: Caso o tribunal realize a nomeação no último dia do prazo de 60 dias e não consiga prover todos os cargos em virtude de eventuais desistências ou de candidatos que não compareceram dentro dos 30 dias para tomar posse, o tribunal poderá chamar os próximos da lista a fim de não perder as autorizações? Tendo em vista que respeitou o prazo de 60 dias, porém houveram pessoas que não tomaram posse.

### RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n° 10883/2023, por meio da qual se questiona se eventual Tribunal Regional poderá chamar os próximos candidatos da lista de aprovados, em caso de nomeações tornadas sem efeito por motivo de desistência, ou caso não ocorra tempo hábil para posse de candidato nomeado dentro do prazo de 60 dias concedido por este CSJT.

Considerando que está em vigor o prazo concedido aos Tribunais Regionais do Trabalho para o provimento dos cargos autorizados por meio dos Ofícios Circulares CSJT.GP.SG.SGPES nos 20 e 29/2023, a saber até o dia 11/07/2023, pelos TRTs que possuem concurso público vigente, e em até 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de homologação, limitada a 30/09/2023, por aqueles em que o concurso público ainda esteja em andamento, quaisquer definições acerca de novas autorizações para o provimento de cargos revelam se prematuras.

Secretária de Gestão de Pessoas

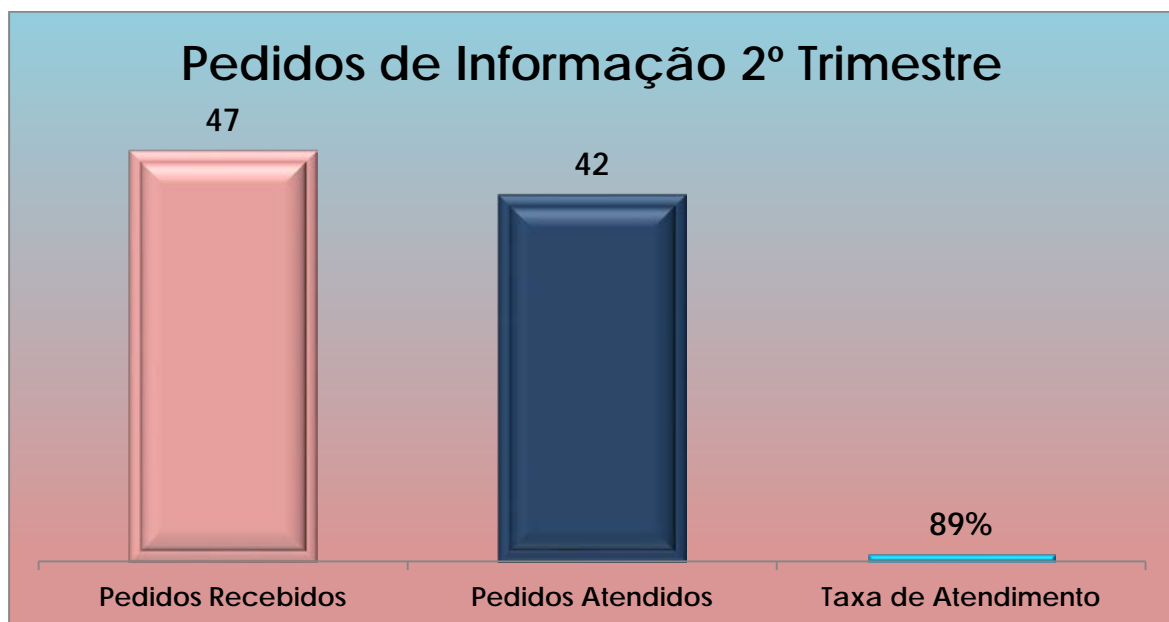
## 6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

---

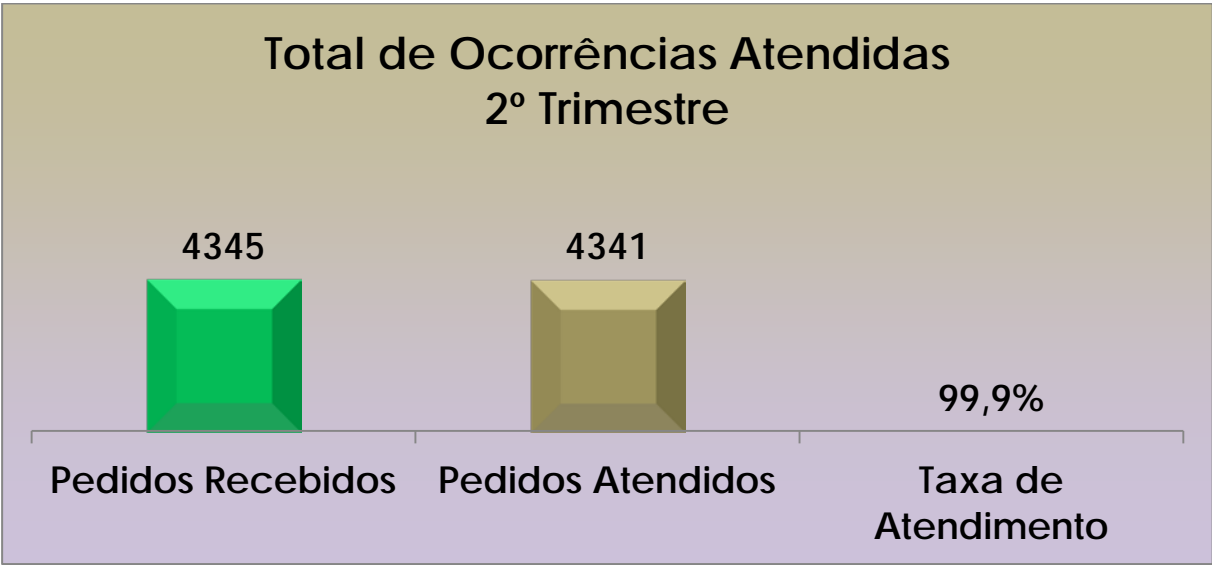
Neste item, detalhamos o percentual de atendimento da Ouvidoria e de SIC do período referente ao 2º Trimestre de 2023.

É relevante informar que o atendimento/resposta da Ouvidoria é o tratamento dispensado ao pedido do manifestante, o qual passa pelas seguintes etapas: 1) Entrada em nosso sistema pelos diversos canais disponíveis; 2) encaminhamento à unidade do Tribunal ou do Conselho, responsável e detentora do conhecimento específico de cada pedido; e 3) Resposta final e especializada. Em cada um desses passos, são observadas diretrizes existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

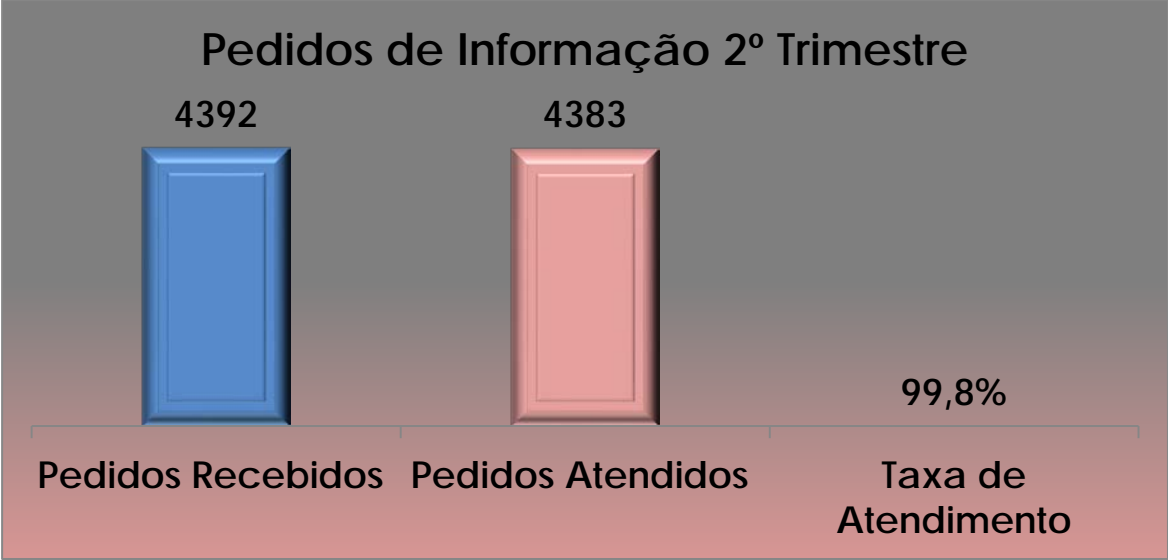
A seguir, estão representados os resultados alcançados no 2º trimestre de 2023 para os Pedidos de Informação atendidos até o momento, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 47 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu os 42 pedidos, atingido o percentual de atendimento de **89%**.



No demonstrativo a seguir, apresenta-se o resultado de **99,9%** para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 2º trimestre de 2023, considerando o atendimento de **4.341** ocorrências, de um total de **4.345** manifestações registradas em nosso sistema para o período.



Para uma visualização geral, demonstram-se os números alcançados no 2º trimestre de 2023, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de **99,8%** no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.



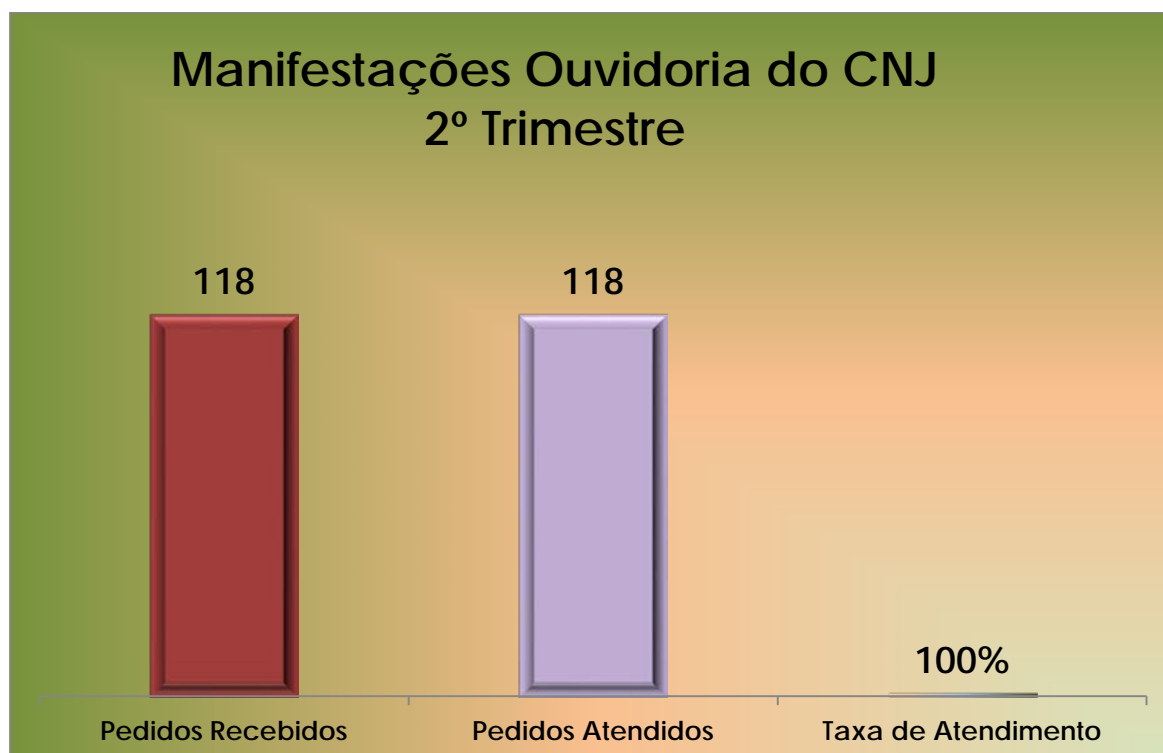
## 7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ

---

Identificamos nesse item as manifestações encaminhadas pelo CNJ, as quais são inseridas no sistema PROAD OUV TST e são regularmente tratadas e respondidas em até 5 dias ao manifestante e também à Ouvidoria do CNJ.

É importante frisar que as respostas à Ouvidoria do CNJ fazem parte do cálculo da pontuação para a concessão anual do Prêmio CNJ de Qualidade. A aferição de mais esse resultado dos trabalhos da Ouvidoria demonstra a importância da resposta célere e objetiva às manifestações da Sociedade que, no caso, são encaminhadas por intermédio do CNJ.

No primeiro trimestre de 2023, registramos 100% de atendimento (118 ocorrências) a todas as manifestações encaminhadas pelo CNJ, dentro do prazo estipulado, conforme pode ser verificado no gráfico a seguir:



## 8. ESTATÍSTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT

### 8.1 Quantitativo Geral da CAT

MÊS/TIPO	TELEFONIA			TOTAL
	OUVIDORIA	GERAL TST	BALCÃO VIRTUAL	
ABRIL	1798	2359	34	4191
MAIO	2258	3379	41	5678
JUNHO	1856	2632	34	4522
<b>TOTAL</b>	<b>5912</b>	<b>8370</b>	<b>109</b>	<b>14391</b>

Neste quadro acima, estão demonstrados o quantitativo geral de todos os atendimentos recebidos pela CAT, os quais foram anotados em planilha de controle e/ou registrados formalmente no Sistema PROAD OUV TST, no segundo trimestre de 2023.

Importante esclarecer que a Central de Atendimento recebe um grande volume de atendimentos nas demandas pertinentes ao setor; porém, o total de ligações indicadas não necessariamente corresponde ao quantitativo de demandas registradas formalmente no Sistema Proad da Ouvidoria, conforme indicado no item 2.3 Canais de comunicação (Telefonia).

Isso deve ao fato de que várias dessas ligações 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 nestes casos são os seguintes: **a) Informações sobre FGTS, Seguro Desemprego, PIS;** **b) Consulta de direitos e deveres trabalhistas;** **c) Dúvida sobre o canal de Contato do MTE (Telefone 158);** **d) agendamento para atendimento no presencial no MTE.**

## 8.2 Pesquisa de Satisfação

Indicamos neste tópico 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.

Seguem abaixo os dados compilados, com a média dos resultados no Segundo Trimestre de 2023 para um total de **1452** respondentes.

### Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

**Período: de 01/04/2023 00:00:00 até 30/06/2023 23:59:59**

Total de Pesquisa	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
<b>2263</b>	<b>8511</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>1384</b>

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

**Período: de 01/04/2023 00:00:00 até 30/06/2023 23:59:59**

Operação	Pergunta	Média
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	47.197
ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	48.173
ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	46.799

## 9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

---

Evidenciamos algumas das principais ações adotadas no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT, as quais resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal neste segundo trimestre de 2023:

### 1. Ocorrência 10297-2023

Manifestante registrou solicitação de correção de falha no Sistema de Plenário Eletrônico do TST. Diante disso, o Núcleo de Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos informou a abertura de chamado na ferramenta Agiliza e enviado para a o Setor de Desenvolvimento de Sistemas do TST para que fosse realizado o refinamento técnico da demanda.

### 2. Ocorrência 11072-2023

Manifestante registrou solicitação para que houvesse uma campanha de sensibilização quanto ao uso dos banheiros no TST. A CMAP, então, esclareceu que iria confeccionar etiquetas autocolantes, mediante autorização da Administração, para a colocação nos banheiros de uso comum do TST, com o intuito de alertar os usuários para que fosse feita utilização correta dos banheiros no âmbito do TST.

### 3. Ocorrência 12346-2023

Advogado registrou uma solicitação para regularização de cadastro no PJe do TST, para fins de atuação como Procurador do Estado de Rondônia. Com isso, a SEGJUD informou que o solicitante estava devidamente cadastrado no Sistema PJe e ainda pediu a realização de procedimentos técnicos à SETIN, tendo em vista que ainda se encontrava em funcionamento o processo eletrônico legado do TST (E-SIJ), para que o manifestante fosse cadastrado e assim foi enviado e-mail de login e senha de acesso ao advogado nesse sistema E-SIJ.

### 4. Ocorrência 14845-2023

Servidora registrou reclamação quanto à falta de técnicos de plantão para emergências nos elevadores do TST; segundo ela, no dia 23/05/2023, ela havia ficado presa aproximadamente por 50 minutos no elevador do bloco A, aguardando a chegada de um técnico; foi informada que o técnico só chegaria ao TST às 9h da manhã e o ocorrido foi por volta das 7h35. Com isso, segundo ela, tiveram que acionar o plantão, o qual chegou após 50 minutos;

para ela, o tempo de foi muito longo, podendo causar mal estar a quem estivesse preso até mesmo sofrer uma crise de pânico. Como pedido, a CMAP informou que foi realizado um aperfeiçoamento nos protocolos de atendimento para que o socorro ocorra no menos tempo possível, informou, ainda que, serão realizadas vistorias e manutenções preventivas com maior frequência afim de diminuir intercorrências com os equipamentos

#### **5. Ocorrência 15849-2023**

Secretaria registrou na Ouvidoria uma sugestão para que fosse realizada campanha educativa sobre o uso dos banheiros no TST, pois, segundo ela, servidores, estagiários e terceirizados estavam passando tempo consideráveis no banheiro, utilizando o celular em alto volume e conversando em viva voz. Como pedido, o Secretário-Geral da Presidência agradeceu a proposta e informou que o pleito será examinado e avaliado pela Secretaria de Comunicação do TST e, posteriormente, à apreciação do Exmo Ministro Presidente.

#### **6. Ocorrência 12358-2023**

Manifestante registrou na Ouvidoria uma sugestão para que se criasse consultório aberto, seguindo o modelo que está sendo implantado no STJ, no qual o médico, ambiente e outros dados relevantes são avaliados pelo o paciente após saída do consultório. A Secretaria de Saúde agradeceu a sugestão e informou que irá levar em conta a sugestão e será encaminhada para análise.

#### **7. Ocorrência 15850-2023**

Servidor registrou na Ouvidoria sugestão para que fosse feito melhoria em calçada do TST. Segundo ele, é necessário o ajuste/alteração dos puxadores de tampas metálicas, pois visa a prevenção de acidentes; a segunda melhoria necessária seria a implementação de iluminação em alguns pontos, tendo em vista que muitos servidores deixam para fazer sua caminhada/corrida ao final do expediente. Em resposta, a SMPRED informou que foi emitida uma ordem de serviço para que fosse feito a regularização/remoção dos porta-cadeados; já para a melhoria de iluminação das calçadas, mediante pregão eletrônico 037/2023, adjudicou-se a aquisição de refletores, com os quais seria possível a melhoria; quanto a iluminação de áreas externas do edifício, foi feito a verificação de eventuais lâmpadas inativas da rede de iluminação.



## 8. Ocorrências de Denúncia de Trabalho Infantil e trabalho forçado

No período, a Ouvidoria recebeu 5 denúncias de trabalho infantil e trabalho forçado, supostamente ocorrida nas localidades listadas abaixo. Foram enviados ofícios aos Desembargadores Ouvidores dos TRT's, à Presidência do TST e à Comissão de Erradicação do Trabalho Infantil e de Estímulo à Aprendizagem, para conhecimento, e ainda, ao Programa Coordinfância do Ministério Público Federal para as providências julgadas cabíveis.

Cidade e Estado da ocorrência:

Brasília - DF	Porto Alegre - RS	Cascavel - PR
Engenho Paulo de Frotin - RJ	São Jose dos Pinhais - PR	

## 10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

---

Durante o quarto trimestre de 2023, mereceram destaque as seguintes ações:

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

Os projetos, já implementados, continuam sendo supervisionados pela Ouvidoria. No caso da Carta de Serviços do CSJT, já foi feita uma alteração ao conteúdo autorizado na sua implementação, a pedido da unidade interessada. A Pesquisa de Satisfação do CSJT completou o ciclo de apuração de resultados no ano de 2022, sendo que seus dados deverão ser encaminhados à Secretaria-Geral do CSJT para verificação e deliberação.

### 2. Programa para atendimento à População de Rua

Em Maio de 2023, a Exma Sra Ministra Ouvidora compareceu ao Centro de Atendimento às pessoas de rua, na 903 sul e acompanhou os trabalhos executados em benefício a esse segmento da população.

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TST

Após a reestruturação da Pesquisa de Satisfação do TST, com as novas perguntas e formato atualizado, a Ouvidoria solicitou às áreas responsáveis o fornecimento de base de e-mails para utilização no processo de aferição da referida Pesquisa, cuja próxima edição deverá ser em outubro de 2023. Os resultados de todo o procedimento fornecerão subsídios para o cálculo do ISAT – Índice de Satisfação do TST para o exercício a que se refere, o qual fará parte do Planejamento Estratégico do Tribunal.

### 4. COLÉGIO DE OUVIDORES

Como resultado da deliberação da 35ª reunião do Colégio de Ouvidores, em Vitória- ES, a Ouvidoria do TST e a Ouvidoria do TRT22, Piauí, deram continuidade ao Projeto para unificação das páginas iniciais das Ouvidorias nos sites das Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas. O projeto visa conferir uma padronização dos sites das Ouvidorias, um procedimento que deve facilitar o acesso de interessados aos serviços das Ouvidorias de toda a Justiça do Trabalho.

## 5. Reuniões com o Comitê Gestor Nacional do Proad

Foram realizadas diversas reuniões com o Comitê Gestor do PROAD para fins de alinhamento de novas versões do Sistema, que deverão vir acompanhadas das funcionalidades solicitadas pelas diversas unidades de Ouvidoria e administrativas dos Tribunais Regionais do Trabalho.

## 6. SISTEMA PROAD-OUV

A Ouvidoria solicitou passou a contar com a versão 4.7 do Sistema Proad, restando viabilizada a participação do TST e do CSJT no novo Portal de Estatísticas de Ouvidoria da Justiça do Trabalho.

## 7. Política de Prevenção e enfrentamento da violência, do assédio e de todas as formas de discriminação

A Ouvidoria participou do Curso de Formação de Formadores sobre Política de Prevenção e enfrentamento da violência, do assédio e de todas as formas de discriminação, realizado no Tribunal Superior do Trabalho, com a participação de representantes de todos os Tribunais Regionais do Trabalho. O evento foi de crucial importância para o mapeamento do sistema de prevenção e combate ao assédio em todas as unidades da JT, que servirá de subsídio para todas as unidades realinharem suas propostas no âmbito do JT.

## 8. Reuniões das Ouvidorias dos Tribunais Superiores

No período, foram realizadas duas reuniões com os gestores de Ouvidoria do Supremo Tribunal Federal, do Tribunal Superior Eleitoral, do Superior Tribunal Militar e deste Tribunal Superior do Trabalho para a troca de experiência, discussão de diferentes ações em seus contextos específicos e sobre os seus sistemas de Ouvidoria.

## 11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu **3.965** ocorrências de Ouvidoria relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **380** ocorrências relacionadas de Ouvidoria ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Chamamos de Ocorrências de Ouvidora as reclamações, sugestões, elogios, denúncias, etc.

Quanto às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) registradas no sistema, informamos que foram recebidos **47** pedidos de acesso à informação, e que **42** foram atendidos e **5** foram indeferidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: Conselho Superior da Justiça do Trabalho **21**, Secretaria-Geral da Presidência **13**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **11**, Secretaria-Geral Judiciária **1** e Gabinete da Vice-Presidência **1**.

A manifestação recebida gera conhecimento, que, por sua vez, gera iniciativas concretas por parte da Administração, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à Sociedade. Estamos efetivamente escutando as demandas do público. É o entendimento do conceito de “Efetividade das ações de Ouvidoria” que demonstra os resultados dos serviços prestados pela unidade e os efeitos dos serviços prestados pela unidade na Instituição como um todo.

A Ouvidoria tem procurado manter o bom atendimento e a excelência dos serviços prestados, sendo um dos principais locais de entrada de manifestações (reclamações, sugestões, elogios, pedidos de LAI e LGPD e outros) do público no Tribunal e no Conselho.

Ante o exposto, a Ouvidoria apresenta o Relatório Relatório do 2º Trimestre do exercício de 2023, detalhando os resultados alcançados e enfatizando a qualidade do atendimento, urbano e célere, transparente e efetivo, fornecido ao público demandante, à Sociedade em geral.

Brasília, agosto de 2023.

**DELAIDE ALVES MIRANDA ARANTES**  
**MINISTRA OUVIDORA**

**AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR**  
**MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO**

تکنیک‌های نوین  
در مهندسی عمران