

Relatório

3º Trimestre | 2023



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Julho a Setembro/2023

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, outubro de 2023.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministra Ouvidoria do TST e do CSJT, **DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES**
Ministro Ouvidor Substituto do TST e do CSJT, **AMAURY RODRIGUES**
PINTO JÚNIOR

Assessora-Chefe da Ouvidoria

Maria Tereza de Andrade Lima Orlandi.

Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto

Alexandre Caxito Santos.

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	4
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT	5
2.1 Quantitativo de manifestações atendidas	5
2.2 Perfis de manifestantes	6
2.3 Canais de comunicação	7
2.4 Tipos de manifestações	8
2.5 Origem das Manifestações	9
3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT	10
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre	10
3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade	10
3.3 Assuntos em destaque no período	10
3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação	11
3.5 Tipos de Manifestantes	12
4. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	13
5. DESTAQUES DO TRIMESTRE	14
6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE	23
7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ	25
8. ESTATÍSTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT	26
8.1 Quantitativo Geral da CAT	26
8.2 Pesquisa de Satisfação	27
9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA	28
10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE	31
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o 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 3º Trimestre de 2023, que evidencia as ações adotadas no período e o 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 julho, agosto e setembro de 2023.

Evidenciamos os resultados alcançados, bem como as 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. Trabalhamos com restrita observância a todas as determinações emanadas dos regulamentos correlatos, discorremos sobre as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos apresentados e buscamos fornecer importantes informações gerenciais para a Administração do TST e do CSJT.

Complementamos as informações disponibilizadas com a apresentação dos 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

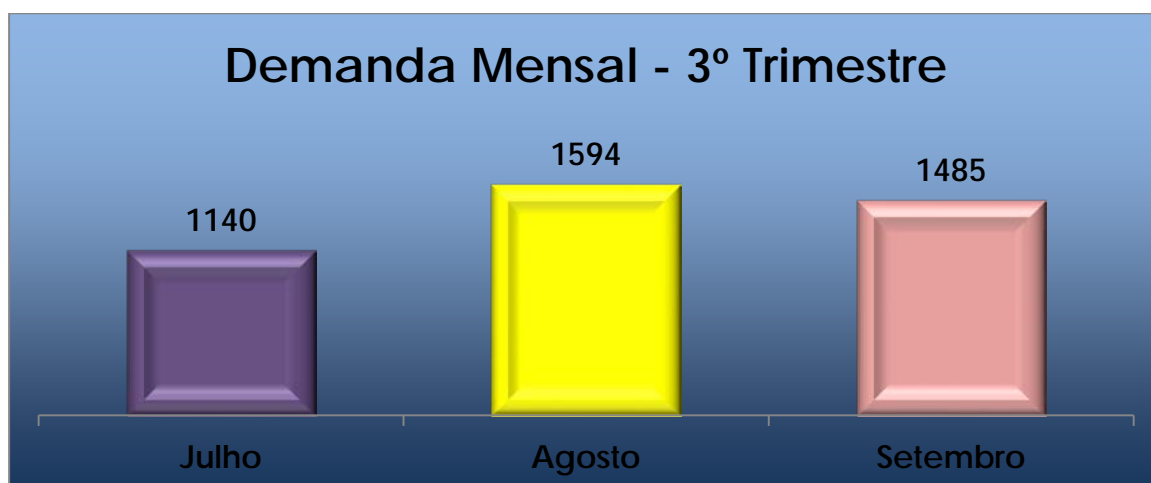
Evidenciamos nesse item o movimento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria tratou de **4.219** manifestações; das quais **3.967** do TST e **252** do CSJT. Esse quantitativo significa uma redução de **2,9 %** em relação às **4.345** manifestações recebidas no segundo trimestre de 2023.

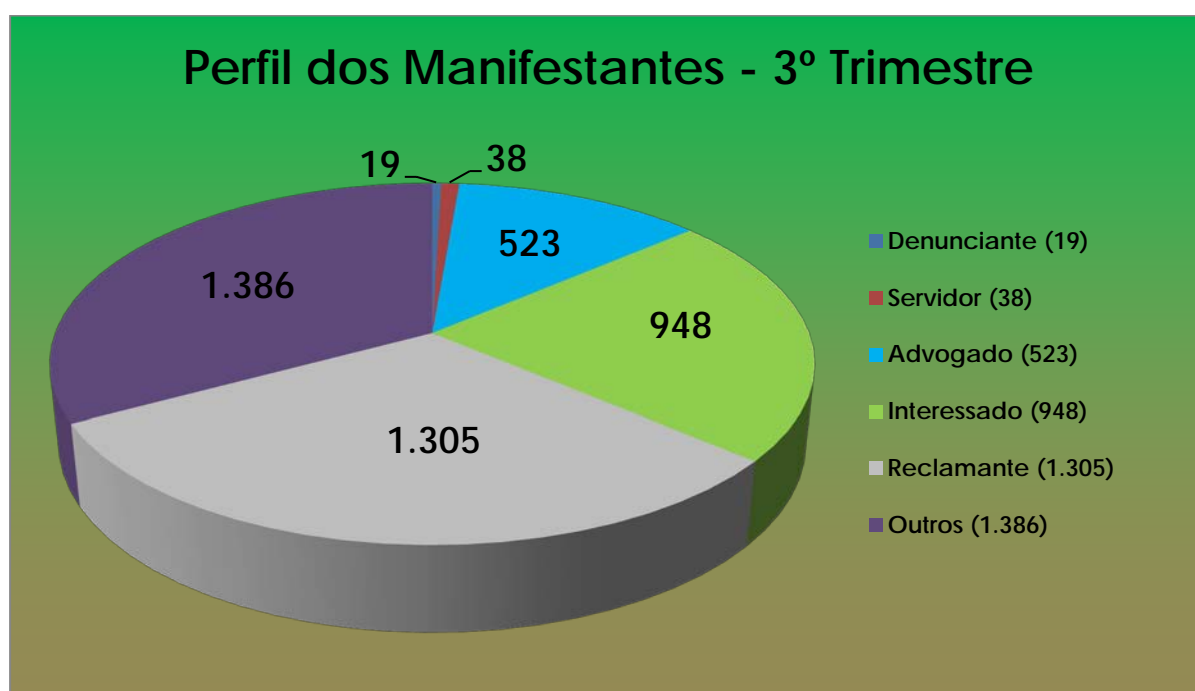


A seguir, tratamos da demanda apresentada de forma mensal, relativa a julho, agosto e setembro, com uma média de **1.406** manifestações por mês no período, consideradas as manifestações do TST e do CSJT.



2.2 Perfis de manifestantes

No 3º trimestre de 2023, o perfil mais registrado dos manifestantes foi, a exemplo dos trimestres anteriores, constituído por (1) **Outros/as**, com 1.386 manifestações, representando o valor percentual de 32,9%, em seguida, (2) **Reclamante** do processo, com 1.305 ocorrências, representando o valor percentual de 30,9%, (3) **Interessados**, com 948 manifestações, representando o valor percentual de 22,5%, (4) **Advogados/as** do processo, com 523 mensagens, representando o valor percentual de 12,4%, (5) **servidores**, com 38 manifestações, representando o valor percentual de 0,9% e (6) **denunciante**, com 19 ocorrências, representando o valor percentual de 0,45%.



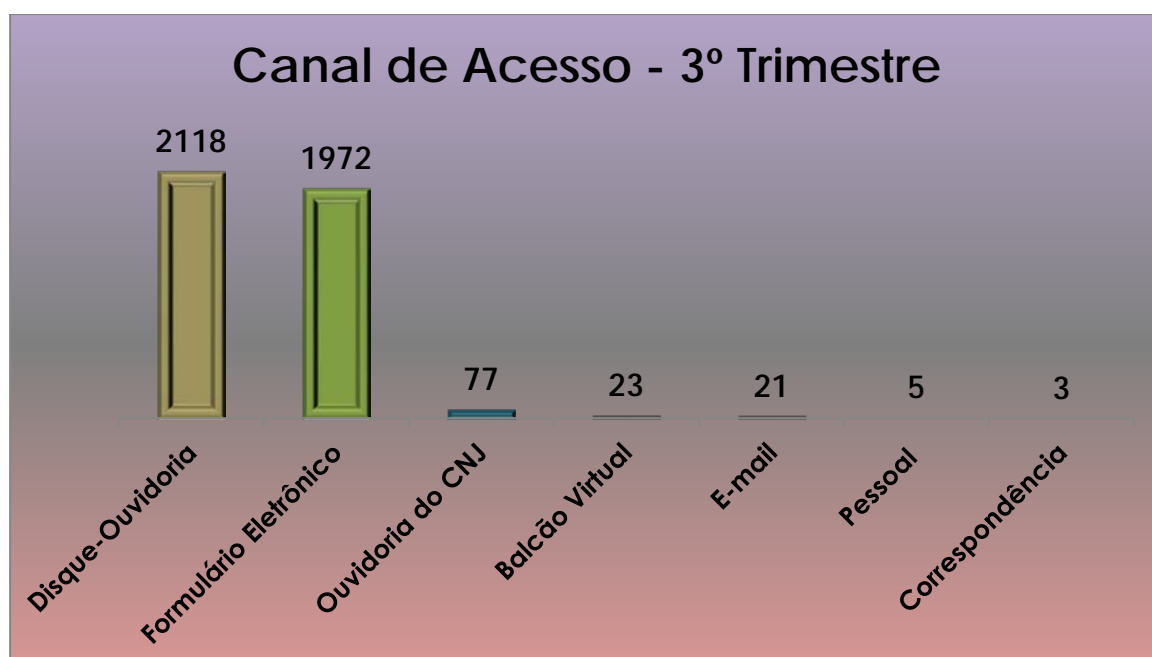
2.3 Canais de comunicação

A seguir listamos os 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 3º trimestre de 2023, os canais da Ouvidoria foram utilizados da seguinte forma: (1) **2.118 (50,2%)** atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria, (2) **1.972 (46,7%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico, (3) **77 (1,8%)** de manifestações recebidas da Ouvidoria do CNJ, (4) **23** atendimentos pelo Balcão Virtual, (5) **21** e-mails recebidos, (6) **5** atendimentos presenciais, (7) **3** correspondências e **21** atendimentos foram realizados via Facebook do TST e CSJT nesse período.

O cidadão/cidadã 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, dentre outros assuntos.

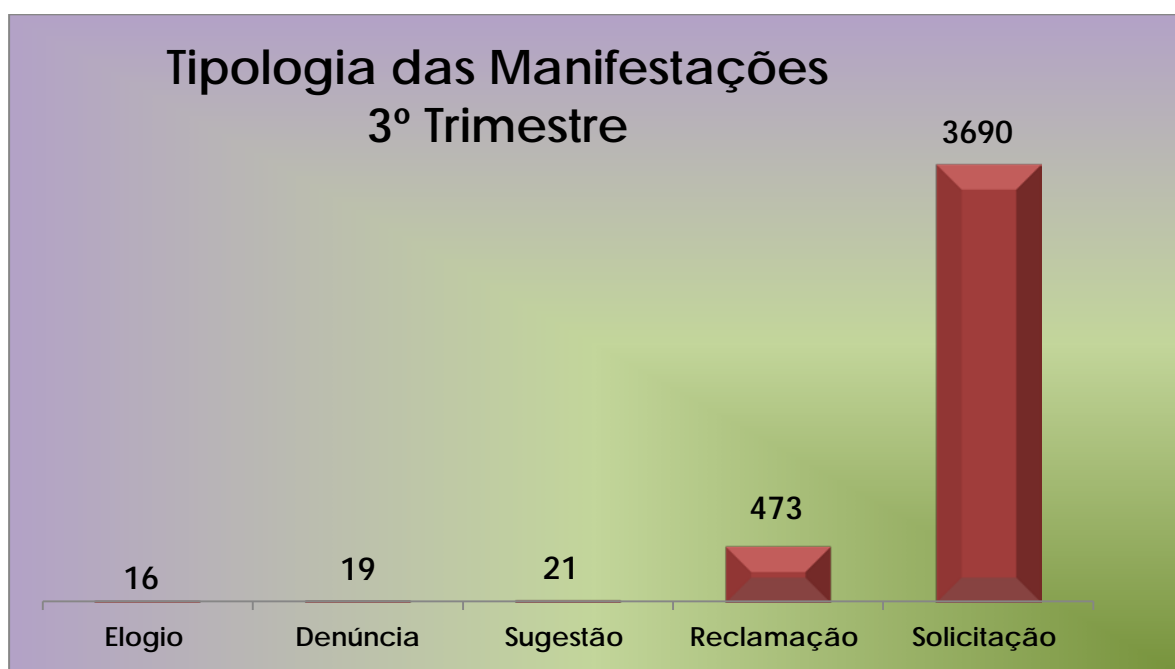
Redirecionamos os temas externos para a Ouvidoria do órgão específico que trata a demanda que lhe é dirigida. Já as dúvidas referentes aos temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho, visando um melhor tratamento, são direcionadas ao "link" do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet; 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

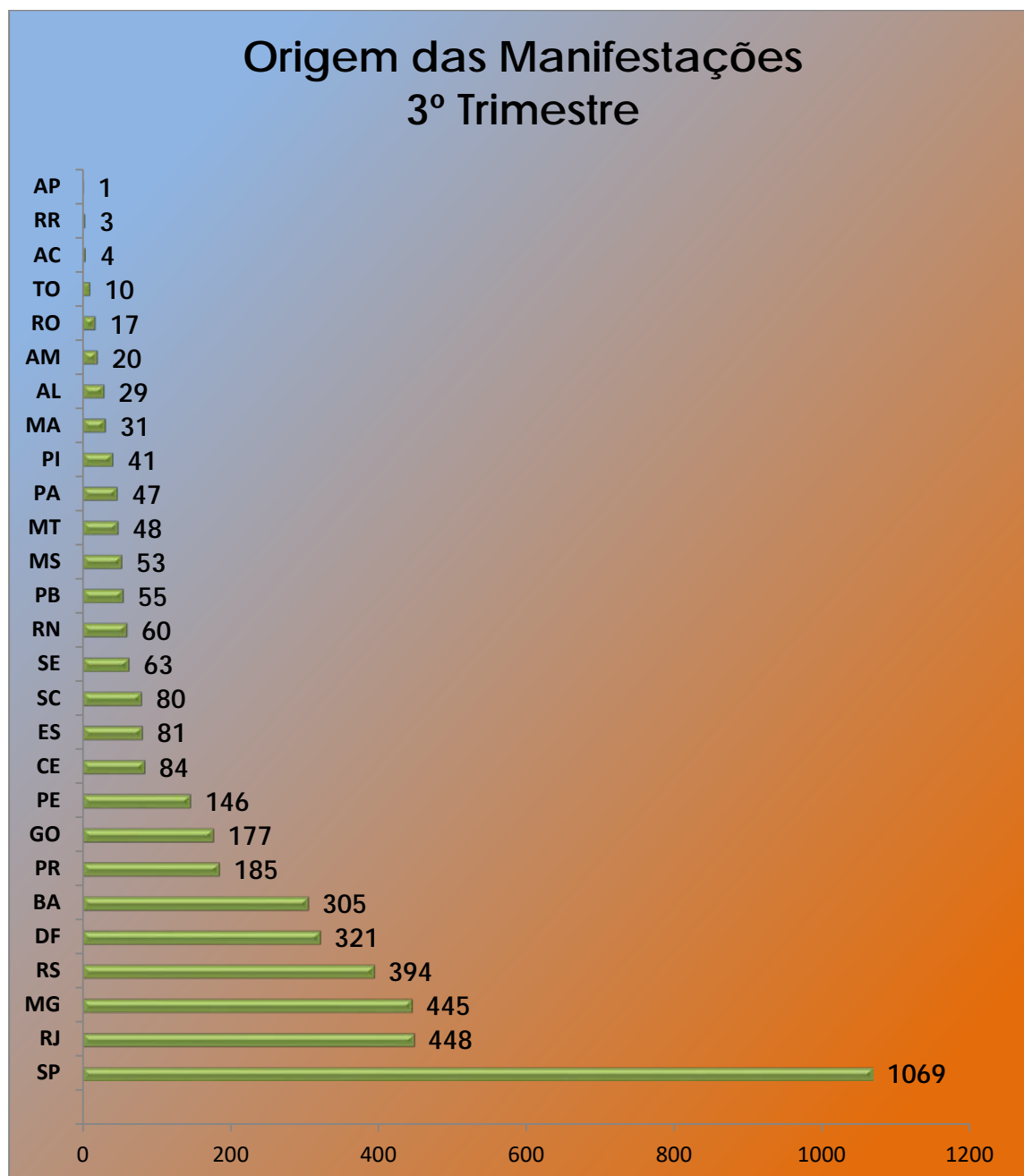
Considerando a classificação das manifestações por Tipologia, A manifestação do tipo *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 3º trimestre, com **3.690** ocorrências (**87,5%**).

A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **11,2%**, com **473** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Sugestões* (**21**), *Denúncias* (**19**) e *Elogios* (**16**).



2.5 Origem das Manifestações

Quanto à origem das manifestações, os Estados que apresentaram o maior número de ocorrências no período foram: (1) São Paulo (**1.069**), (2) Rio de Janeiro (**448**), (3) Minas Gerais (**445**), (4) Rio Grande do Sul (**394**) e (5) Distrito Federal (**321**).

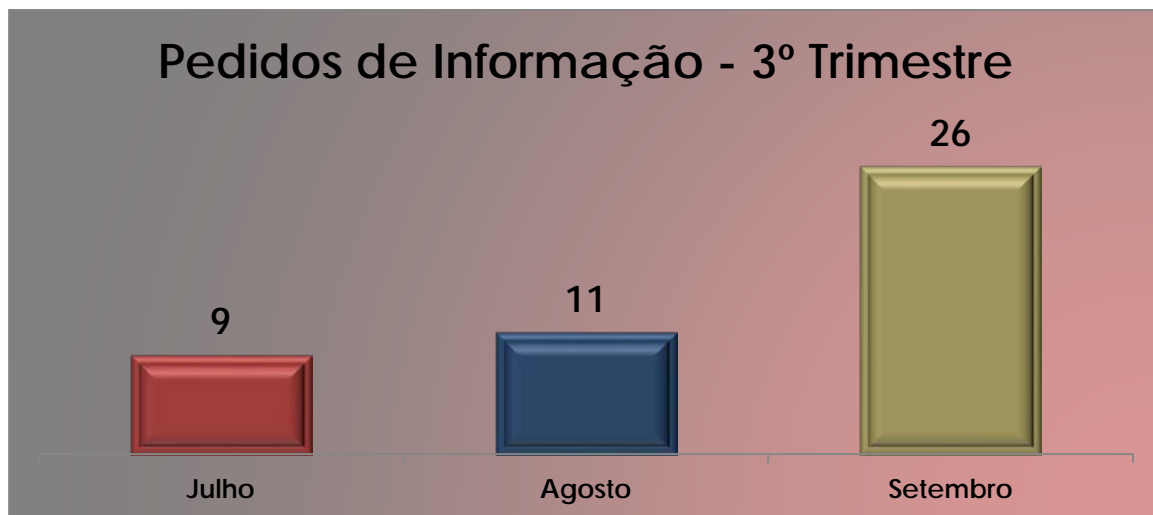


OBS: Esclarecemos que nem todos os manifestantes preenchem o campo "ESTADO" de origem.

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

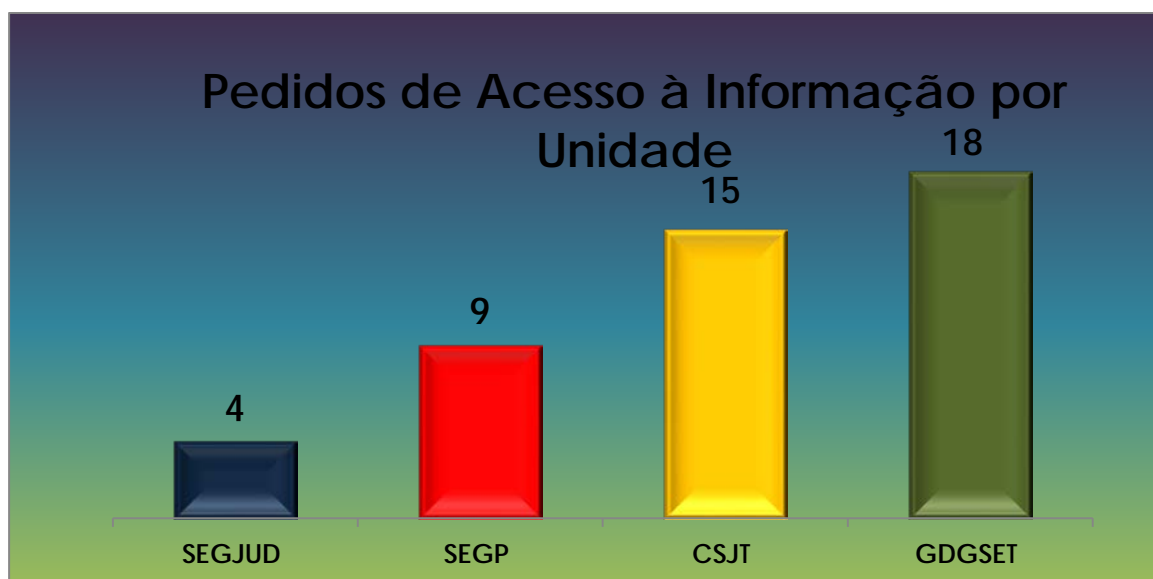
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 3º trimestre de 2023, registramos **46** pedidos de acesso à informação, conforme discriminação a seguir. Registre-se redução de **2,12%** em relação ao mesmo tipo de demanda no 2º Semestre de 2023.



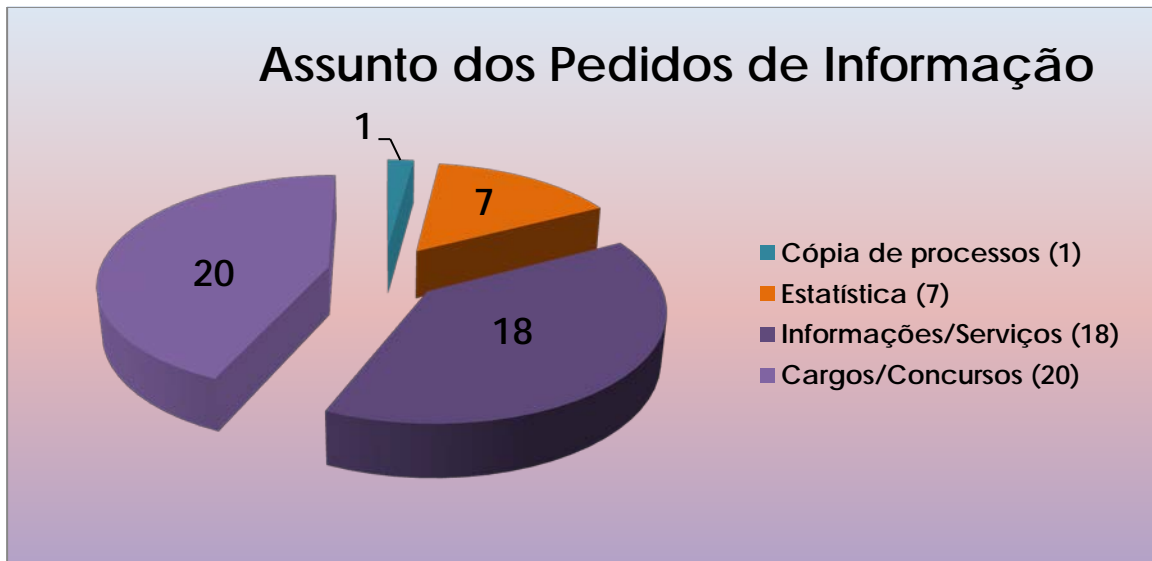
3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: (1) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **18**, (2) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **15**, (3) Secretaria-Geral da Presidência **9**, e (4) Secretaria-Geral Judiciária **4**.



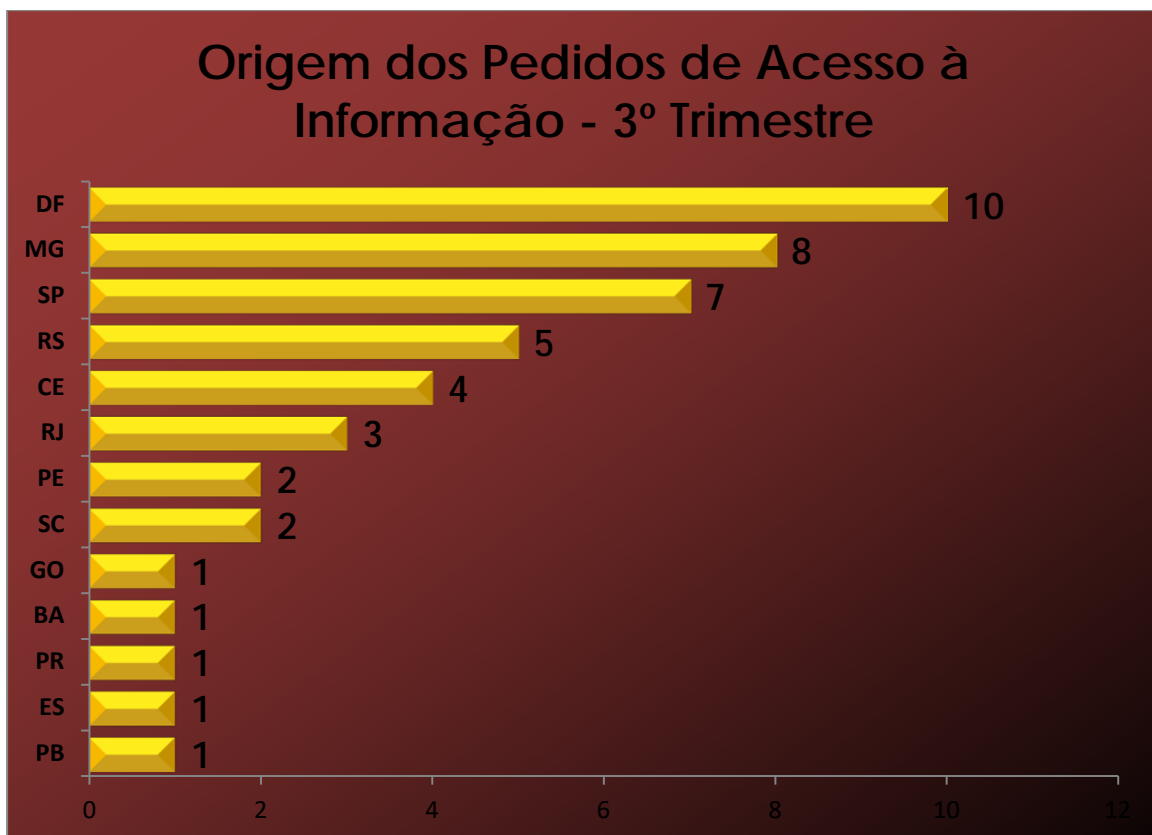
3.3 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **46** Pedidos de Informação que se referiram aos assuntos: Cargos/Concursos (**20**), Informações/Serviços (**18**), Estatística (**7**) e solicitação de cópia de processos (**1**).



3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **10** vieram do Distrito Federal, **8** de Minas Gerais e **7** de São Paulo, significando **54,34%** do total de 46 Pedidos de Informação encaminhados.



3.5 Tipos de Manifestantes

Na Tipologia Pedidos de Informação, no trimestre, a Ouvidoria registrou **46** Pessoas físicas, representando o valor percentual de 100% (Pessoa Física) e nenhuma ocorrência de Pessoas Jurídicas.



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

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria não recebeu nenhuma solicitação relacionada à LGPD.

5. DESTAQUES DO TRIMESTRE

Do total de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 3º trimestre de 2023, podem-se destacar as seguintes:

TST

1 | Elogio a Prestadora de Serviços do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 18935/2023

Pelo presente manifesto meu interesse que seja elogiada prestadora de serviços no TST, que prontamente atendeu a um pedido de um servidor da T8, e de forma muito atenciosa e prestativa correspondeu e solucionou o problema. Que esse elogio seja inscrito em seus assentamentos profissionais e divulgado entre seus pares como forma prestigiar a forma correta no desempenho de sua atividade laboral.

2 | Elogio a Dentista do Tribunal

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 19496/2023

Gostaria de elogiar o trabalho prestado pelo servidor Dentista. Profissional altamente atencioso, detalhista e com excelência no desenvolvimento do seu trabalho, no qual traz ao paciente uma grandiosa satisfação no resultado, além de ser uma pessoa muito educada e agradável. Só elogios e gratidão a ele!

3 | Elogio a equipe do TST em Movimento

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 24576/2023

Parabéns pelo trabalho realizado pela equipe do TST em Movimento no que concerne às ginásticas laborais oferecidas. É gratificante ter uma equipe pensando na qualidade de vida de todos que laboram no TST. Na unidade em que atuo, a Coordenadoria de Gestão Documental e Memória do CSJT, observo que a ginástica laboral contribui para deixar o ambiente mais leve por constituir uma pausa que traz dinâmica para os corpos e que oxigena as mentes. Parabéns aos envolvidos no projeto!

4 | Elogio a Servidora da 8ª Turma

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 27293/2023

No dia 25/08/2023 necessitei ligar para a Secretaria da 8ª Turma. Novamente me surpreendi com o tratamento gentil, educado e imensamente prestativo por parte da servidora. Ela mostrou o real significado da palavra servidora pública: servir aos jurisdicionados. Sempre muito educada, esclareceu todas as minhas dúvidas, sem pressa, sem atropelos e muito eficiente e objetiva nas informações. A Secretaria da 8ª Turma realmente é muito diferenciada. Fiz questão de registrar esse elogio merecido. Muito obrigado.

5 | Solicita Correção de Erro Material em Acórdão Publicado pelo TST.

MANIFESTAÇÃO Ocorrência nº 20318/2023

Recebi nesta data a resposta do PROAD 20293/2023, a qual não tratou do assunto abordado, pois sob o entendimento de ser um processo a ser julgado relatou os procedimentos desta Egrégia Corte Superior, contudo o caso se trata de correção de erro em Acórdão proferido em 10/2020, ao registrar o AIRR no sistema eletrônico este colendo TST ocorreu erro no lançamento dos nomes das partes, passando a constar como agravante e Agravados, bem como para receber publicações e intimações a Procuradora e os advogados, conforme consta da Capa do processo, ou seja, pessoas estranhas a lides e patronos não nomeados, quando o processo tem como Agravante e Agravada. Assim a presente reclamação não objetiva ver o processo julgado, isto já ocorreu, e sim ver corrigido os dados permitindo o retorno dos autos a 1ª Instância encerrando o procedimento e liberando o depósito recursal retido desde 9/2019. A certidão juntada na reclamação PROAD 20293/2023, por ordem do Relator confirma a alegação. Desta forma solicito que seja revisto o pedido, sob a ótica da correção em julgado já proferido e não sob entendimento de que deverá ser novamente julgado.

RESPOSTA

Em retorno, segue resposta à manifestação de V.sa:

“Tendo tomado ciência do teor da manifestação de Ouvidoria nº 20318/2023, que trata de solicitação para correção de erro na autuação do Processo, de minha relatoria, informo que no dia 25/8/2023 expedí despacho com o teor abaixo:

“Por decisão unipessoal, foi denegado seguimento ao Agravo de Instrumento interposto pela parte agravante (doc. seq. 7).

Ocorre que, compulsando os autos, o que se constata é que houve erro de autuação das partes do processo, fato que resultou na ausência de intimação das verdadeiras partes e, por conseguinte, de ciência dos patronos para eventual interposição do recurso cabível.

Em razão do noticiado:

1) Chamo o feito à ordem e torno sem efeito a decisão monocrática constante no doc. seq. 7, bem como os demais atos processuais subsequentes;

2) Determino a reautuação do processo na classe processual Agravo de Instrumento em Recurso de Revista (AIRR), sendo agravante; 3) Após, voltem os autos conclusos.

Publique-se. Brasília, 25 de agosto de 2023.”

Secretaria Geral Judiciária

6 | Sugere ampliação das copas do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 21003/2023

Gostaria de fazer uma solicitação importante em nome dos servidores do TST para ampliação das copas. Após o retorno ao trabalho presencial, observamos que as copas disponíveis para nossas refeições estão frequentemente lotadas. Infelizmente, esse cenário nos priva de um espaço adequado para realizar nossas refeições de forma confortável e adequada. Nesse contexto, gostaria de solicitar a possibilidade de transformar os espaços atualmente destinados ao depósito e à copiadora nas pontas de cada trecho do Bloco A em novas copas. Essa mudança mais que dobraria o espaço hoje disponível e traria benefícios significativos. Gostaria de ressaltar alguns pontos importantes para justificar a solicitação: 1. Bem-estar: contar com espaços apropriados para refeições contribui diretamente para o bem-estar dos servidores, colaboradores e estagiários, gerando um ambiente de trabalho mais saudável e agradável; 2. Promoção de interações: a ampliação favorecerá a interação, promovendo um ambiente mais colaborativo e estimulando o compartilhamento de ideias e conhecimentos; 3. Valorização: ao oferecer espaços mais adequados, o TST demonstra preocupação com o bem-estar e valoriza o trabalho; 4. Eficiência: com a ampliação das copas, os servidores não precisarão fazer suas refeições no próprio ambiente de trabalho ou improvisar pequenas copas informais em suas mesas ou salas de reunião. Isso otimizará o tempo e a produtividade. Entendo que a transformação desses espaços envolverá custos e adequações estruturais, mas acredito que os benefícios como um todo compensarão esses investimentos. Agradeço a atenção a esta questão e espero uma resposta positiva em relação à solicitação.

RESPOSTA

Em atenção à solicitação de ampliação das copas do TST apresentada por meio da Ocorrência PROAD nº 21003/2023, faz-se necessário esclarecer que tal demanda tem diversas implicações que vão além das meramente relacionadas à obra em si, fato que, do ponto de vista da Coordenadoria de Manutenção e Projetos (CMAP), inviabilizam o atendimento do pedido. Seguem considerações:

1. Os espaços sugeridos para a criação das novas copas não foram projetados para essa finalidade e, portanto, não dispõem de instalações hidrossanitárias (água e esgoto) nem de sistema de ventilação. A infraestrutura necessária demanda a elaboração de projetos, execução de furos nas lajes existentes para a passagem da tubulação de esgoto, a instalação de caixas de gordura, exaustores e revestimento impermeável nas paredes e piso, alteração na rede hidráulica, além da aquisição de todo o material, equipamentos e mobiliário pertinente. Todo o processo envolvido para a execução desses serviços é dispendioso e trabalhoso, não se configurando uma solução a curto prazo e, talvez, nem a médio prazo.

2. Apesar de nas plantas dos andares do bloco A constar, em sua maioria, a denominação de depósitos e copiadoras nos espaços sugeridos para a criação de novas copas, atualmente, esses ambientes têm finalidades diversas.

a) Não existe nenhuma copiadora.

b) Vários são realmente depósitos, tanto vinculados a unidades do TST (NTELECOM, CDEP, CAAD, CMAP, etc) quanto de uso geral, para guarda de materiais de limpeza, por exemplo.

c) Um deles é destinado ao CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola), que atua na gestão dos jovens aprendizes e estagiários lotados nas diversas unidades do TST.

d) Outros abrigam os supervisores de alguns dos contratos de terceirização existentes: limpeza, recepção, mensageria e vigilância.

Considerando não haver áreas ociosas na estrutura física deste Tribunal, seria necessária a indicação de novos locais para remanejar essas funções.

3. As áreas de copa atualmente existentes geram demandas de manutenção próprias, que são diferentes das existentes nas áreas comuns do TST: limpeza das caixas de gordura, desentupimentos, solução de vazamentos, limpeza diferenciada, manutenção em equipamentos, dentre outras. O aumento do número de copas implicaria no acréscimo de postos de trabalhos nos contratos de terceirização, tanto

de conservação quanto de manutenção predial, além do acréscimo do quantitativo de materiais (bucha e detergente) a serem fornecidos e adquiridos (torneira, reparos, sifão, entre outros).

Coordenadoria de Manutenção e Projetos

7 | Sugere redução de iluminação nas salas do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 23258/2023

Sugiro, caso seja possível, a redução da iluminação nas salas para uma lâmpada apenas ao invés de duas, que estão uma do lado da outra, naquelas salas que não haja objeção por parte dos servidores.

A consequência seria uma redução de gastos na conta de luz do TST e uma menor incidência de luz artificial sobre o corpo do trabalhador.

RESPOSTA

1. Em manifestação ao despacho nº 1836 DG (0457359) e à sugestão (0457005). 2. Informamos que o quantitativo de luminárias e lâmpadas foi dimensionado para atender aos critérios recomendados de iluminância nos ambientes. Assim, não podemos retirar 50% das lâmpadas sob pena de não atingirmos os valores (lux) recomendados em normas. Porém, caso o servidor opte, poderá encaminhar ordem de serviço para CMAP que procederemos com a desativação pontual da lâmpada.

Coordenadoria de Manutenção e Projetos

8 | Solicita resolução do chamado SETIN nº 761375.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 23557/2023

Conforme orientação da Ouvidoria, relato que estou com uma dificuldade enorme de ter acesso aos meus dados do Ponto eletrônico e também do Contracheque. A demanda foi aberta há semanas e reforçada diversas vezes por contato telefônico no ramal 4040. A situação se repete indevidamente sem se obter um único retorno do que está ocorrendo para a demora ou mesmo para uma solução. O departamento que registra o ponto eletrônico informa que deve-se resolver com o canal do 4040 e este informa que deve ser o departamento de ponto eletrônico e nada se resolve. Peço o registro da dificuldade enfrentada sem retorno e uma solução.

RESPOSTA

O chamado em questão (761375) foi concluído no dia 17/08/2023, às 13:40, com a validação do usuário.

2. O motivo da demora, segundo histórico do chamado, foi o Autenticador do Pessoal App estar ativado, e a dificuldade de remover. Porém, o chamado foi indicado para criação de conhecimento, para casos futuros.

Núcleo de Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos

9 | Solicita filmagens de câmera do estacionamento do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 28134/2023

Boa noite. Meu carro ficou estacionado durante a tarde de hoje, próximo à guarita da entrada do estacionamento interno em frente ao bloco A. No meio da tarde, colocaram uma carretinha de reboque na vaga ao lado do meu veículo. Esse reboque estava carregado com toneis plásticos azul. Saí do TST após as 20h. Ao chegar em casa, com a iluminação da garagem, observei uma mancha branca. Trata-se de tinta.

Houve manuseio próximo ao veículo que foi atingido no capô por certa quantidade de tinta que respigou no para-brisa. Para evitar maiores danos, tive que providenciar a imediata raspagem da tinta. O estacionamento estava aberto para uso regular. Qualquer obra, com manuseio de reboque, toneis e tinta, deve-se dar de maneira adequada, em local próprio e não aberto para estacionamento. Sendo assim, venho solicitar que sejam preservadas e disponibilizadas a mim as filmagens relativas ao local no período das 14h às 20h do dia 29/8/2023.

RESPOSTA

Informamos que a imagem está no arquivo da NPOL aguardando autorização para disponibilização.

Já antecipamos que não houve manipulação de tinta próximo ao carro e que nas imagens de entrada o veículo já estava com a mancha de tinta no capô.

Coordenadoria de Polícia Judicial

10| Reclama quanto à impossibilidade de acesso em processos no E-DOC.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 28433/2023

Boa noite, Sou advogada e possuo 2 processos tramitando nessa Corte (TST). infelizmente não consigo acesso aos processos que tramitam em e-DOC, mesmo sendo a única advogada da parte Reclamada e possuindo certificado digital. Espero há mais de 90 dias por um login e senha que NUNCA chegaram, Já fiz contato telefônico e mesmo assim nada. O direito de meu cliente está sendo cerceado por um erro deste Tribunal. Peço providências URGENTES.

RESPOSTA

Em resposta à Ouvidoria 0482089, foi criado o ticket Agiliza nº 774609 para tratamento da demanda no dia 13/09/23. Neste mesmo dia, os técnicos do Nível 1 detectaram que houve um problema no sistema PSEXT, que não sincronizou o acesso da solicitante. Após realizar o procedimento de forma manual, foram iniciadas as tentativas para entrar em contato com a usuária e validar a solução no número de celular provido.

2. No dia 18/09/2023, foi possível contato, a usuária validou o acesso e autorizou o fechamento da demanda.

Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários

CSJT

1 | Solicita informação quanto provimento de cargos nos TRT S.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 19796/2023

Boa tarde! É cediço que o Poder Executivo Federal tem de enviar, ao Congresso Nacional, o Projeto de Lei Orçamentária Anual referente ao exercício financeiro de 2024, até o limite do dia 31 de agosto do corrente ano. . Nessa esteira, depreende-se que falta menos tempo ainda (até 11 de agosto) para que o STF e os Tribunais Superiores enviem ao Poder Executivo a proposta orçamentária referente ao Poder Judiciário. Nesse contexto, gostaria de saber: 1) Qual é a estimativa que está sendo trabalhada pela Justiça do Trabalho referente ao quantitativo de cargos a serem autorizados para provimentos de seus servidores (Técnico e Analista), desconsiderando-se o número de autorizações para juízes? 2) Qual estimativa em números de autorizações para provimento na Justiça do Trabalho para o ano de 2024, referentes apenas a servidores (excluído juízes). Gostaria de uma resposta objetiva, e sem mencionar algo do tipo: "Revelam-se prematuras qualquer avaliação de estimativa para o orçamento do ano que vem, tendo em vista que o prazo para o envio do orçamento ainda não se encerrou". Disso eu já sei. Eu quero resposta real. Se vierem com essas respostas-padrão, respondo-lhes que se o prazo ainda não se encerrou, mas está muito próximo, pois falta pouco mais de 1 mês. Portanto é óbvio que o TST tem conhecimento das estimativas da quantidade de cargos passíveis de autorização no Orçamento de 2024, e eu quero saber. Reforço que eu sei que se tratam apenas de estudos internos e estimativas, e não de números já certos e determinados, tendo em vista que estes só serão certeza por ocasião da aprovação do Projeto de Lei Orçamentária de 2024. Nesse sentido, é um direito meu ter uma resposta correta, e não respostas padronizadas que se prestariam a responder qualquer pergunta.

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n.º 19796/2023, por meio da qual o interessado solicita informações acerca da estimativa do quantitativo de cargos a serem autorizados para provimento de servidores (técnicos e analistas) na Justiça do Trabalho, desconsiderando-se o número de autorizações para juízes, além do número de autorizações previstas para provimento no ano de 2024, excluídos os juízes.

Em resposta, informa-se que quase a totalidade das autorizações destinadas à Justiça do Trabalho na LOA/2023 foram distribuídas aos Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs) e ao Tribunal Superior do Trabalho (TST). Com relação à estimativa de autorizações para provimento na Justiça Trabalhista no exercício de 2024, informa-se que os estudos ainda estão sendo realizados pelas áreas técnicas responsáveis, para, posteriormente, serem submetidos à deliberação do Órgão Especial do TST.

Secretaria de Gestão de Pessoas

2 | Solicita informação quanto redistribuição de vagas reservadas para juízes.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 20115/2023

Prezados do CSJT, É de conhecimento que no mês de maio desse ano o CSJT emitiu um ofício circular em que prorroga por mais 60 dias o prazo para que os TRTs realizem nomeações de cargos conforme distribuição feita pelo Conselho em fevereiro. Ocorre que este prazo se esgotou no último dia 11 de julho para os TRTs que já tinham homologado concurso anteriormente, restando apenas o prazo de 120 dias para os que ainda não haviam homologado. Tendo em visto que a maior parcela de TRTs já tinham concursos homologados, e portanto para estes o prazo já se encerrou, é possível que já haja um conhecimento do CSJT em relação ao provimento das vagas distribuídas conforme LOA deste ano. Dito isto, o Conselho dispõe de maior nível de

informações para decidir a respeito da distribuição das 300 vagas reservadas a juizes do trabalho que não serem preenchidas esse ano e que poderão ser reaproveitadas. A minha solicitação de informação é: o CSJT já estipulou um prazo limite para decidir a respeito da redistribuição das vagas de juizes? Isso poderá ser decidido na próxima sessão do Conselho no mês de agosto? Agradeço encarecidamente a atenção a essa manifestação. Grato

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD n°. 20115/2023, por meio da qual solicita-se informações acerca do prazo limite para decisão referente à redistribuição das 300 vagas destinadas à Magistratura do Trabalho, bem como se isso poderá ser decidido na próxima Sessão do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Em resposta, informa-se os Tribunais Regionais do Trabalho receberam novas autorizações para realizar o provimento de cargos de Analista e Técnico Judiciários, as quais foram resultantes do remanejamento das que inicialmente estavam destinadas ao provimento de juizes do trabalho substitutos.

Por fim, considerando-se que está em vigor o prazo concedido aos Tribunais Regionais do Trabalho para o provimento dos cargos autorizados, nos termos da prorrogação promovida pelo Ofício Circular CSJT.GP.SG.SGPES n.o 48/2023, a saber até o dia 30/9/2023, quaisquer considerações acerca de novas distribuições mostram-se prematuras.

Para mais esclarecimentos, sugere-se que o interessado entre em contato diretamente com o Tribunal Regional do Trabalho de interesse.

Secretaria de Gestão de Pessoas

3 | Solicita que audiências gravadas sejam transcritas para leitura.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 20436/2023

Boa tarde, sou Analista Judiciário - área Judiciária, atualmente assistente do Desembargador do TRT 3. Ano passado fui diagnosticada com perda auditiva bilateral, grau 2, pessoa com deficiência, o que já consta em meus assentamentos funcionais. Estou com muita dificuldade em realizar o meu trabalho de redação de minuta de voto tendo em vista que as audiências realizadas em primeiro grau são gravadas e não estão sendo redigidas. Assim, quando vou analisar a prova oral não consigo entender o que as partes e testemunhas estão falando. Em algumas Varas há transcrição dos áudios em ata, como sempre foi feito, porém em sua grande maioria não há transcrição dos áudios o que me impede de realizar meu trabalho sem o auxílio de uma outra pessoa para escutar para mim e repassar as informações, o que tem sido feito pelo meu marido. Relutei muito em repassar essa dificuldade para a minha chefia imediata, o que foi feito há 3 semanas, e minha chefia prontamente se dispôs a enviar processos somente que tenham as transcrições dos áudios em ata. Contudo, entendo que isso toma tempo da assessora e não quero, de forma alguma, ser um peso, ser diferente dos demais assistentes. Por todo o exposto, gostaria de saber o que pode ser feito para que as audiências gravadas sejam transcritas na ata de audiência, como sempre foi feito nesta Especializada. Já enviei e-mail para o setor de saúde do Regional (marcaram uma consulta online), o que, de fato, não vai resolver o problema de acessibilidade. Também encaminhei e-mail para o setor de serviço social e até agora nenhum retorno. Gostaria de saber se há alguma norma deste Tribunal Superior no sentido de que as audiências sejam obrigatoriamente transcritas em ata? Desde já agradeço,

RESPOSTA

Cuida-se de ocorrência da Ouvidoria TST e CSJT autuada como PROAD n.º 20436/2023, por meio da qual a solicitante indaga ao Tribunal Superior do Trabalho acerca da existência de norma da Corte que disponha sobre a obrigatoriedade de transcrição em ata das audiências gravadas em meio eletrônico.

Nos termos do Despacho 187 (0446870), o Secretário-Geral Judiciário do TST informou que este Conselho disciplinou, por intermédio da Resolução CSJT n.º 313, de 22 de

outubro de 2021, os procedimentos a serem adotados na videogravação de audiências realizadas no âmbito da Justiça do Trabalho, ao tempo em que determinou o encaminhamento dos autos à Ouvidoria, com sugestão de encaminhamento da demanda ao CSJT.

Vieram os autos a esta Secretaria Jurídica, Processual e de Apoio às Sessões - Sejur/CSJT, por determinação da Secretária-Geral Adjunta do CSJT, conforme Despacho de Encaminhamento 0447293.

De fato, o CSJT editou a Resolução n.º 313/2021, cujo art. 1º dispõe sobre a dispensa da transcrição ou de gravação dos depoimentos colhidos em audiências trabalhistas realizadas com gravação audiovisual, e sobre a faculdade conferida ao magistrado que dirige o respectivo feito de determinar que servidores de seu gabinete ou de secretaria procedam à de gravação, devendo observar, nesse caso, as recomendações médicas quanto à prestação desse serviço.

O dispositivo tem por fundamento, entre outras justificativas, o artigo 2º da Resolução n.º 105, de 6 de abril de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que assim estabelece:

Art. 2º Os depoimentos documentados por meio audiovisual não precisam de transcrição. Parágrafo único. O magistrado, quando for de sua preferência pessoal, poderá determinar que os servidores que estão afetos ao seu gabinete ou secretaria procedam à de gravação, observando, nesse caso, as recomendações médicas quanto à prestação desse serviço. [grifou-se]

Embora a referida Resolução CNJ n.º 105/2010 tivesse aplicação voltada para o âmbito do processo penal, o CNJ, ao responder a Consulta 0005080-86.2011.2.00.0000, concluiu que a dispensa da transcrição também era extensível ao processo civil:

CONSULTA. RESOLUÇÃO Nº 105. DISPENSA DE TRANSCRIÇÃO DE ATOS ARMAZENADOS EM MEIO DIGITAL NOS PROCESSOS CÍVEIS. POSSIBILIDADE.

1. A interpretação sistêmica dos dispositivos do Código de Processo Civil que disciplinam o sistema de gravação das audiências, a análise coerente do ordenamento jurídico como um todo conduz à conclusão de que, não havendo, nos processos criminais, os quais lidam com os bens jurídicos mais caros à sociedade, necessidade de de gravação quando a documentação se dá pelo sistema audiovisual, o mesmo entendimento se aplica, com mais razões ainda, no ambiente do processo civil. Precedentes.

2. Consulta respondida afirmativamente. (CNJ-Cons-0005080- 86.2011.2.00.0000 - Rel. NEVES AMORIM - j. 25/10/2011)

Secretaria Jurídica, Processual e de Apoio às Sessões do CSJT

4 | Sugere cotas para PCD's em concursos da JT.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n° 21353/2023

Prezada Ouvidora (o), encaminho sugestão referente à cota de pessoas com deficiência (PCD) em concursos públicos. No caso, solicito a majoração do percentual da cota em concursos no âmbito da justiça do trabalho para 10% com o objetivo de diminuir a diferença social, ou seja, a desigualdade que existe no Brasil. Sabe-se que não irá eliminar tal demanda, porém, irá ajudar a mitigar os dados registrados pelo IBGE, que apontam 18 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, sendo que, apenas 1/3 atua no mercado de trabalho. Ademais, acredita-se que o número de PCDs possa ser maior em virtude dos dados do censo terem sido prejudicados no último levantamento. Portanto, caso possa criar uma resolução que abranja os TRTs nesse aspecto, seria uma medida integradora muito bem vista pela sociedade em detrimento do que temos atualmente. No mais, agradeço a oportunidade para sanar essa demanda. Fonte: <https://tvbrasil.ebc.com.br/reporter-brasil-tarde/2023/07/pessoas-com-deficiencia-tem-menos-acesso-educacao-e-trabalho#:~:text=No%20AR%20em%2007%2F07,%2C%20quase%209%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o.>

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência n.º 21.353/2023 do Sistema de Ouvidoria, em que o requerente sugere o aumento do percentual de aproveitamento das Pessoas com Deficiência (PCD) em concursos públicos. Restituam-se os autos à Ouvidoria, para formular resposta ao interessado, agradecendo-lhe pela sugestão e informando-o de que sua sugestão foi encaminhada para análise pelo setor responsável.

Secretaria Geral do CSJT

5 | Sugestão ao estudo para novas atribuição a OJ's da JT.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência n.º 22078/2023

Boa tarde, Venho respeitosamente apenas solicitar humildemente que no estudo de novas atribuições aos oficiais de justiça do trabalho, conforme determinação no PCA /CNJ 0002388-94.2023.2.00.0000 anexado, seja também estabelecido aos TRTs, que cada vara possua pelo menos 3 OJAFs, levando em consideração possíveis sobrecargas de trabalho com as novas atribuições, além da possibilidade que pode acontecer com todo servidor, que é o caso de licenças, férias ou outros tipos de afastamento, evitando assim ficar apenas 1 OJAF atuando naquela vara, sendo sobrecarregado em demasia no seu labor. Destaque-se que busca-se também o aprimoramento do cumprimento do consagrado principio da razoável duração do processo, pois com certeza, 3 OJAFs por vara, finalmente poderá ser cumprido o que estabelece na CLT, ART. 721 e ART. 888, ou seja, os prazos de 09 e 10 dias para cumprimento de mandados, trazendo mais celeridade e eficiência a justiça do trabalho. Um outro ponto que merece destaque é a melhora da situação fiscal do país e o fim do teto dos gastos, logo sendo possível, através de criações de vagas, os TRTs cumprirem tal determinação de um número mínimo de 03 ojafs por vara, sem levar em consideração que dessa forma extingue-se de vez a necessidade imoral de nomear ojafs ad hocs, vide o que o TRT 3 fez/faz.

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência n.º 22.078/2023 do Sistema de Ouvidoria, por meio da qual o interessado menciona o Procedimento de Controle Administrativo n.º 0002388-94.2023.2.00.0000. No referido processo, o Conselho Nacional de Justiça determinou a reconfiguração das atribuições do cargo de Oficial de Justiça Avaliador Federal (OJAF) no âmbito da Justiça do Trabalho, a fim de apresentar sugestão de que seja estabelecido aos TRTs um quantitativo mínimo de três oficiais de justiça para cada Vara do Trabalho.

Considerando que a matéria está sendo tratada nos autos do Processo n.º 6005493/2023-00, encaminhe-se o teor da Ocorrência à Secretaria Jurídica, Processual e de Apoio às Sessões (Sejur) para conhecimento e eventuais providências.

Após, restituam-se os autos à Ouvidoria, para resposta ao interessado, agradecendo pelas sugestões e informando que foram encaminhadas para análise do setor responsável.

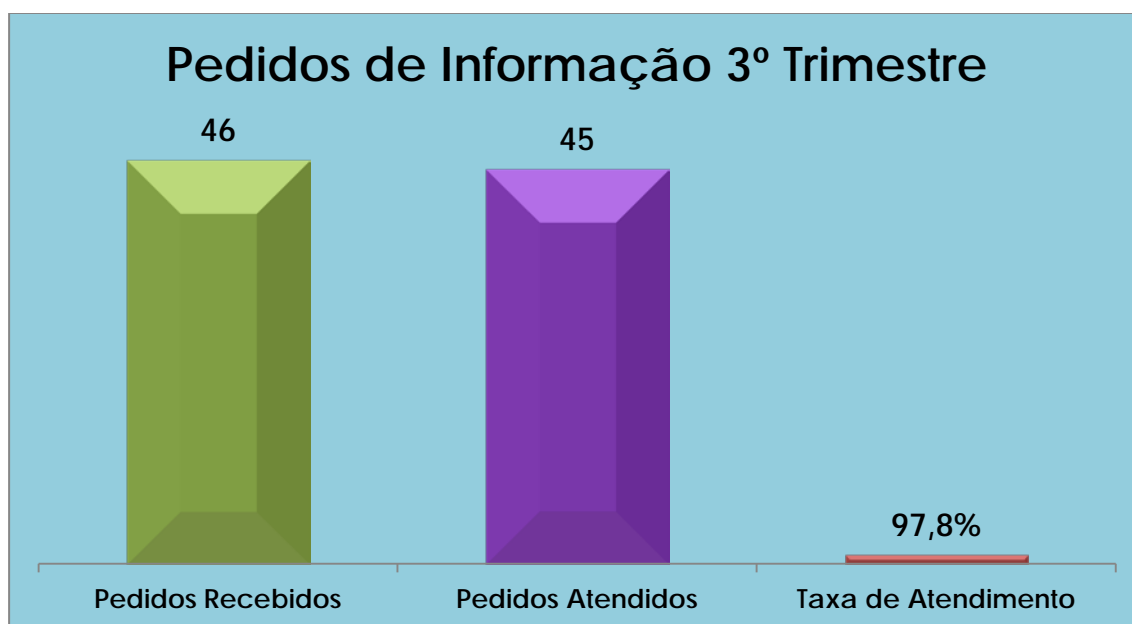
Secretaria Geral do CSJT

6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

Neste item, apresentamos o detalhamento do percentual de atendimento da Ouvidoria e de SIC , ou Pedidos de Informação, no período referente ao 3º Trimestre de 2023.

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.

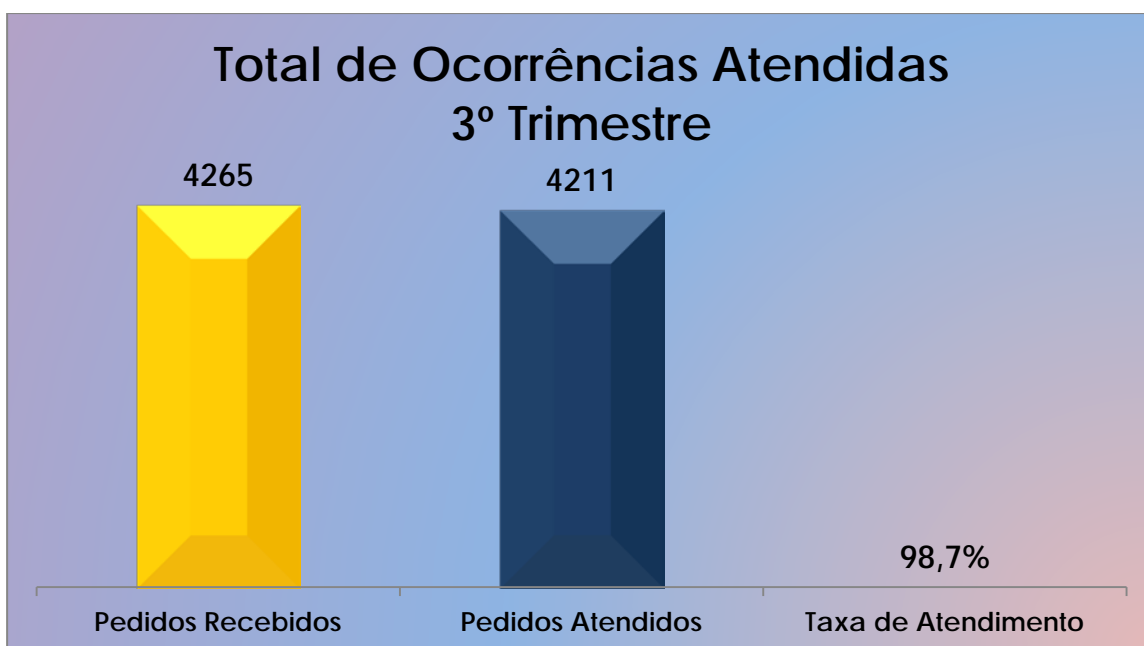
Desta forma, apresentamos os resultados alcançados no 3º trimestre de 2023 para os Pedidos de Informação atendidos até o momento, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação. Com 46 pedidos recebidos no período, a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu 45 pedidos, atingido o percentual de atendimento de **97,8%**.



Em sequência, o demonstrativo a seguir apresenta o resultado de **98,7%** para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 3º trimestre de 2023, considerando o atendimento de **4.166** ocorrências, de um total de **4.219** manifestações registradas em nosso sistema para o período.



No total, os números alcançados no 3º trimestre de 2023, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, tendo a unidade alcançado o percentual de **98,7%** no atendimento/resposta de demandas da Sociedade.

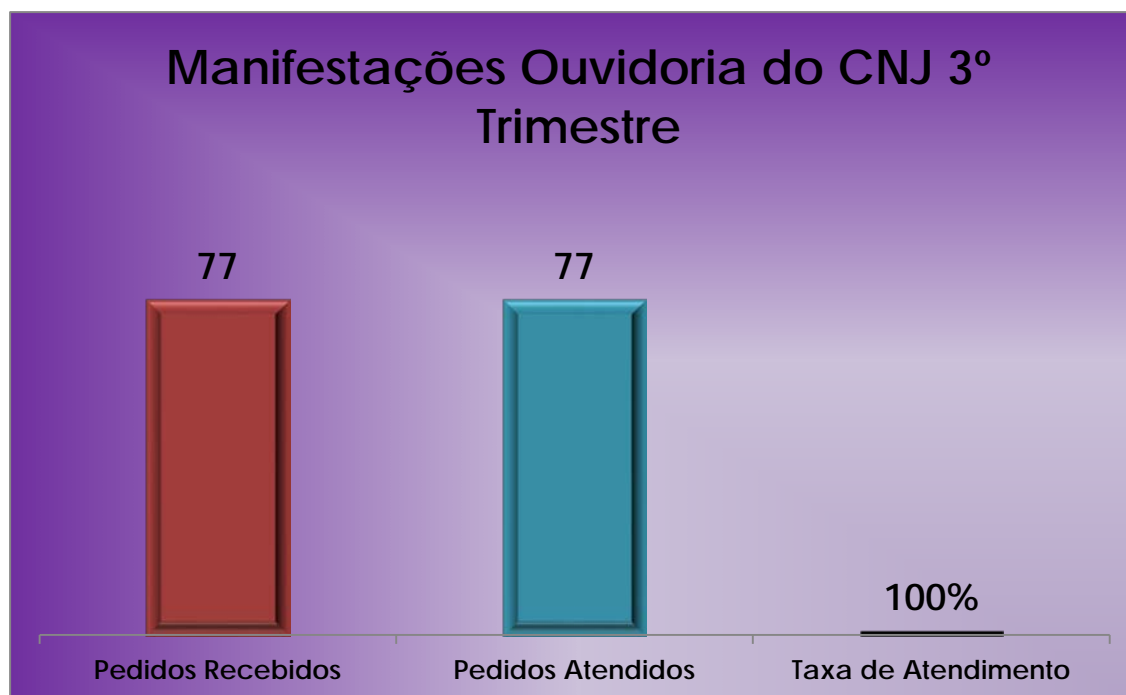


7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ

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

Frise-se que as respostas à Ouvidoria do CNJ fazem parte do cálculo da pontuação para a concessão anual do Prêmio CNJ de Qualidade. A apreciação desse quantitativo demonstra a importância da resposta célere e objetiva da Ouvidoria às manifestações da Sociedade que, no caso, são encaminhadas por intermédio do CNJ.

No terceiro trimestre de 2023, registramos **100%** de atendimento (**77 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

8.1 Quantitativo Geral da de atendimentos telefônicos

MÊS/TIPO	TELEFONIA			TOTAL
	OUVIDORIA	GERAL TST	BALCÃO VIRTUAL	
JULHO	1.112	2.471	50	3.633
AGOSTO	1.698	3.358	53	5.109
SETEMBRO	1.758	2.462	56	4.276
TOTAL	4.568	8.291	159	13.018

Apresentamos 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 terceiro trimestre de 2023.

A Central de Atendimento recebe um grande volume de atendimentos nas demandas pertinentes externas e internas. Registr-se que no segundo semestre de 2023 o total da estatística apresentada foi 14.391 atendimentos; porém, é relevante informar que as demandas registradas no Proad (demands de Ouvidoria, de Lai e de LGPD) estão inseridas nesse total de atendimentos apresentados.

Isso se 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 e PIS; b) Consulta de direitos e deveres trabalhistas; c) Dúvida sobre o canal de Contato do MTE (Telefone 158); d) agendamento para atendimento presencial no MTE.

8.2 Pesquisa de Satisfação

Neste item, são apresentados 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.

Apresentamos a seguir os dados compilados, com a média dos resultados no Terceiro Trimestre de 2023 para um total de **1.198** respondentes.

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/07/2023 00:00:00 até 30/09/2023 23:59:59

Total de Pesquisa	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1795	597	37	26	1135

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/07/2023 00:00:00 até 30/09/2023 23:59:59

Operação	Pergunta	Média
Ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7003
Ouvidoria	Como o(a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendente de ouvidoria?	4.8131
Ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia as informações recebidas?	4.6969

9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

As manifestações e pedidos no âmbito da Ouvidoria do TST e do CSJT recebidos são tratados e encaminhados e resultaram em ganho efetivo nos trabalhos desenvolvidos no Tribunal neste terceiro trimestre de 2023:

1. Ocorrência 19003-2023

Manifestante registrou solicitação, no dia 04/07/2023, reclamando que não havia recebido o pagamento referente ao serviço no II Concurso da Magistratura do Trabalho, bem como questionou a previsão do depósito. Em resposta, a Secretaria de Concurso Público Nacional Unificado informou ao manifestante que o valor devido havia sido creditado no dia 06/07/2023, dois dias após a manifestação.

2. Ocorrência 19111-2023

Manifestante registrou sugestão para que houvesse novo horário de ônibus do TST, no período de julho. Ele explica que, no mês em questão, o ônibus passou a circular de 15 em 15 minutos, devido a jornada reduzida. Entretanto, segundo ele, isso gerou atraso àqueles que tinham a necessidade de bater ponto, pois o ônibus vinha cheio. Por isso, solicitou a inserção do horário de ônibus saindo da Rodoviária às 11h30min. A SES, então, informou que seria analisada a possibilidade de inserção, de acordo com a disponibilidade de motorista, veículos e passageiros.

3. Ocorrência 21753-2023

Servidor registrou uma reclamação quanto ao serviço médico; pois tinha um horário marcado entre 12h00min e 13h30min; segundo ele, após se deslocar ao serviço médico às 11h40min com o intuito de ser o primeiro a ser atendido pelo médico, passados 40min, ele questionou a atendente se o mesmo estava a caminho; entretanto a atendente o informou que o médico atrasaria ou não iria comparecer, causando decepção ao servidor, pelo descaso com os pacientes e seu próprio trabalho. Em resposta, a Secretaria de Saúde do TST informou que no dia em questão o médico havia informado que precisaria levar a filha ao pronto-socorro, e foi autorizado. No momento o secretário de saúde substituto estava em reunião e não conseguiu informar o ocorrido, ocasionando desconforto ao servidor. Em forma de desculpas o mesmo ligou para o servidor pedindo desculpas pelo ocorrido e ofereceu o primeiro horário do dia seguinte, mas o servidor ficou de confirmar.

4. Ocorrência 23258-2023

Servidor sugeriu que houvesse uma redução na iluminação das salas do TST, para apenas uma lâmpada ao invés de duas; segundo ele, essa ação poderia reduzir os gastos na conta de luz do Tribunal e teria uma menor incidência de luz artificial no corpo do trabalhador. A CMAP, então, informou que a quantidade de lâmpadas e luminárias são necessárias para atender os critérios de luminosidade nos ambiente; portanto se fosse retirado 50% das lâmpadas não seria atingido os valores (lux) recomendados nas normas. Mas se o servidor optasse poderia encaminhar uma ordem de serviço a CMAP para que desativassem a lâmpada que o incomoda.

5. Ocorrência 23557-2023

Servidora registrou reclamação, pois estava com dificuldade de ter acesso aos seus dados no Ponto Eletrônico e no contracheque; por isso, abriu um chamado para que fosse resolvido o problema, mas não obteve nenhum retorno do porque da demora e nem a solução do problema em questão. O Núcleo de Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos informou que o motivo da demora ocorreu porque o Autenticador Pessoal App estava ativado, o que ocasionou dificuldade para ser removido, e que o chamado foi criado para criação de conhecimento para possíveis casos futuramente.

6. Ocorrência 28433-2023

Advogada registrou reclamação, pois não estava conseguindo acessar os processos no e-DOC, mesmo tendo Certificado Digital e sendo a única advogada da parte reclamada; reclamou ainda que estava a 90 dias aguardando um login e senha que nunca havia chegado. A SETIN, então, informou que neste dia os técnico do nível 1 detectaram que ocorreu um problema no sistema PSEXT, que não sincronizou o acesso da solicitante. Após realizar o procedimento de forma manual, iniciaram-se tentativas para entrar em contato com a usuária para validar a solução no número de celular provido; cinco dias após foi realizado o contato, a mesma validou o acesso e autorizou o fechamento da demanda.

7. Ocorrência 28134-2023

Servidor registrou reclamação pois segundo ele, estacionou seu carro próximo a guarita do estacionamento do Tribunal e ao lado de seu carro haviam estacionado uma carretinha de reboque na vaga ao lado de seu veículo, e que estava sendo feito o manuseio de tinta; de acordo com ele, a tinta teria respingado no capô e o manchando de cor branca; por isso solicitou que fosse

disponibilizado as filmagens relativa ao local e no período das 14h00 às 20h00 do dia citado. A NPOL informou que as imagens estavam aguardando autorização para a disponibilização e acrescentou ainda, que não houve manipulação de tinta próximo ao veículo e que foi verificado nas imagens de entrada que o carro já estava com a mancha de tinta no capô.

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 à Presidência do TST e à Comissão de Erradicação do Trabalho Infantil e de Estímulo à Aprendizagem, para conhecimento, aos Desembargadores Ouvidores dos TRT's, e ainda, ao Programa Coordinfância do Ministério Público Federal para as providências julgadas cabíveis.

Cidade e Estado da ocorrência:

Brasília - DF	Belo Horizonte - MG	Belo Horizonte - MG
Ribeirão Preto - SP	São Jose dos Campos - SP	

10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

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

1. Programa para atendimento à População de Rua

Continuando com as ações tomadas no semestre anterior, a Ouvidoria está desenvolvendo projeto para a implementação do atendimento às pessoas de rua, nos termos da Resolução do Conselho Nacional de Justiça.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TST

Com o apoio da SETIN, a Pesquisa de Satisfação do TST de 2023 foi preparada, com novo questionário, e também com sistema próprio para envio de convites para participação do usuário e deverá começar em 1º de 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. A Pesquisa de Satisfação do TST deverá ser ativada em 1º de outubro de 2023, com duração prevista de 60 dias.

3. COLÉGIO DE OUVIDORES

Na 36ª reunião do Colégio de Ouvidores, São Paulo - SP, foi aprovado o 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. Após esse procedimento, deverá ser efetivamente implementada a atualização.

4. Reuniões com o Comitê Gestor Nacional do Proad

Em continuidade ao calendário estabelecido com o Comitê Gestor do PROAD, foram realizadas reuniões virtuais 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.

5. SISTEMA PROAD-OUV

O Sistema Proad-Ouv conta com novas funcionalidades que auxiliam os trabalhos da Ouvidoria, garantindo controle, rapidez e efetividade nos serviços prestados com o apoio do referido sistema.

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

A Ouvidoria integra o Grupo de Trabalho para Implementação e acompanhamento da Política de Prevenção e Enfrentamento da Violência, Assédio e de todas as formas de Discriminação no âmbito da Justiça do Trabalho, nos termos do Ato TST.CSJT.GP.SG nº 58, de 04 de setembro de 2023. Muitas ações estão sendo planejadas para auxiliar a atuação do Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação, nos termos do Ato Conjunto TST.CSJT.GP 48, de 18/08/2023.

7. Reuniões com Ouvidorias dos Tribunais Superiores

No período, a Ouvidoria do TST participou de reunião com a nova Ouvidoria do STF – Supremo Tribunal Federal, à distância, com a finalidade de compartilhar experiências e estabelecer parâmetros de atuação dentro do que preconiza a legislação pertinente.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria do TST e do CSJT recebeu **3.967** ocorrências relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **252** demandas relacionadas ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, num total de **4.219** Ocorrências para o período. Esclarecemos que as reclamações, sugestões, elogios, denúncias, etc são as Ocorrências de Ouvidora.

Quanto às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão registradas no sistema, informamos que foram recebidos **46** pedidos de acesso à informação, e que **45** foram atendidos e **1** foi indeferido. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: (1) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **18**, (2) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **15**, (3) Secretaria-Geral da Presidência **9** e (4) Secretaria-Geral Judiciária **4**.

A Importância dos serviços prestados na Ouvidoria é clara porque gera iniciativas concretas por parte da Administração, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à Sociedade. O público está sendo efetivamente atendido. 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.

Procuramos 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.

Dessa forma, a Ouvidoria apresenta o Relatório do 3º Trimestre do exercício de 2023, com os resultados alcançados e a demonstração do comprometimento da unidade com vistas à qualidade do atendimento, urbano, célere, transparente e efetivo, em benefício da Sociedade.

Brasília, outubro de 2023.

DELAIDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO

تعمیر و بازسازی

Relatório

3º Trimestre | 2023