

Relatório

4º Trimestre | 2023



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Outubro a Dezembro/2023

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, dezembro de 2023.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministra Ouvidora 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.....	24
7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ	26
8. ESTATÍSTICA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA - CAT.....	27
8.1 Quantitativo Geral da CAT	27
8.2 Pesquisa de Satisfação.....	28
9. EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE OUVIDORIA.....	29
10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE	32
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34

1. INTRODUÇÃO

Considerando os termos do Ato Conjunto TST. GP. OUV n.º 529/2018 e do Ato CSJT.GP nº 308/2018, a Ouvidoria do TST e do CSJT encaminha o relatório do 4º Trimestre de 2023, que apresenta 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 outubro, novembro e dezembro de 2023.

Apresentamos 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. Procuramos trabalhar com a observância restrita dos termos dos regulamentos próprios, detalhamos as ações tomadas para o tratamento regular dos pedidos encaminhados a esta unidade e buscamos fornecer informações gerenciais para a Administração do TST e do CSJT.

Considerando a importância do tema, evidenciamos ainda a 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

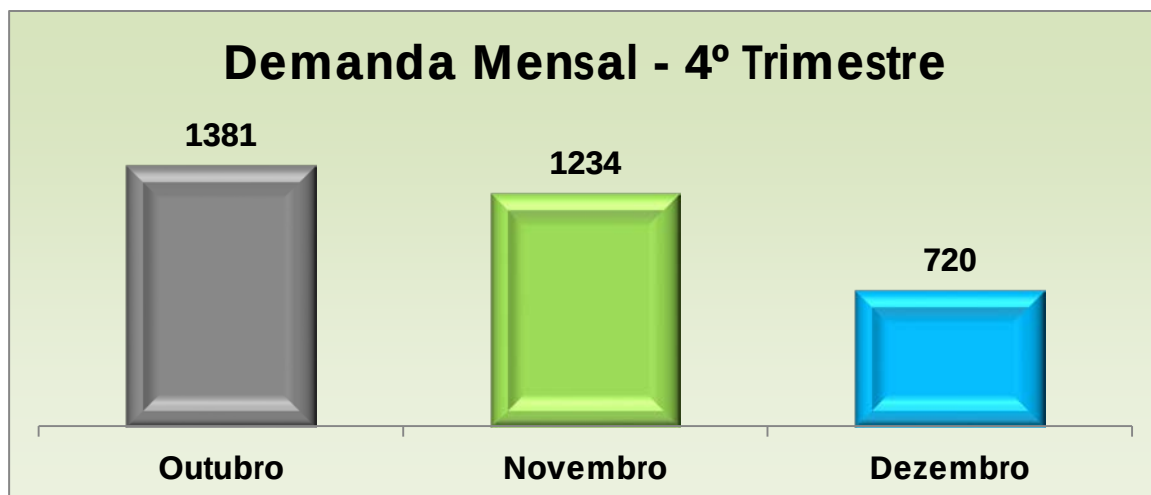
Apresentamos o movimento das manifestações de Ouvidoria do período, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1 Quantitativo de manifestações atendidas

No 4º trimestre de 2023, a Ouvidoria tratou de **3.335** manifestações; das quais **3.071** do TST e **264** do CSJT. Esse quantitativo significa uma redução de **20,9 %** em relação às **4.219** manifestações recebidas no quarto trimestre de 2023.

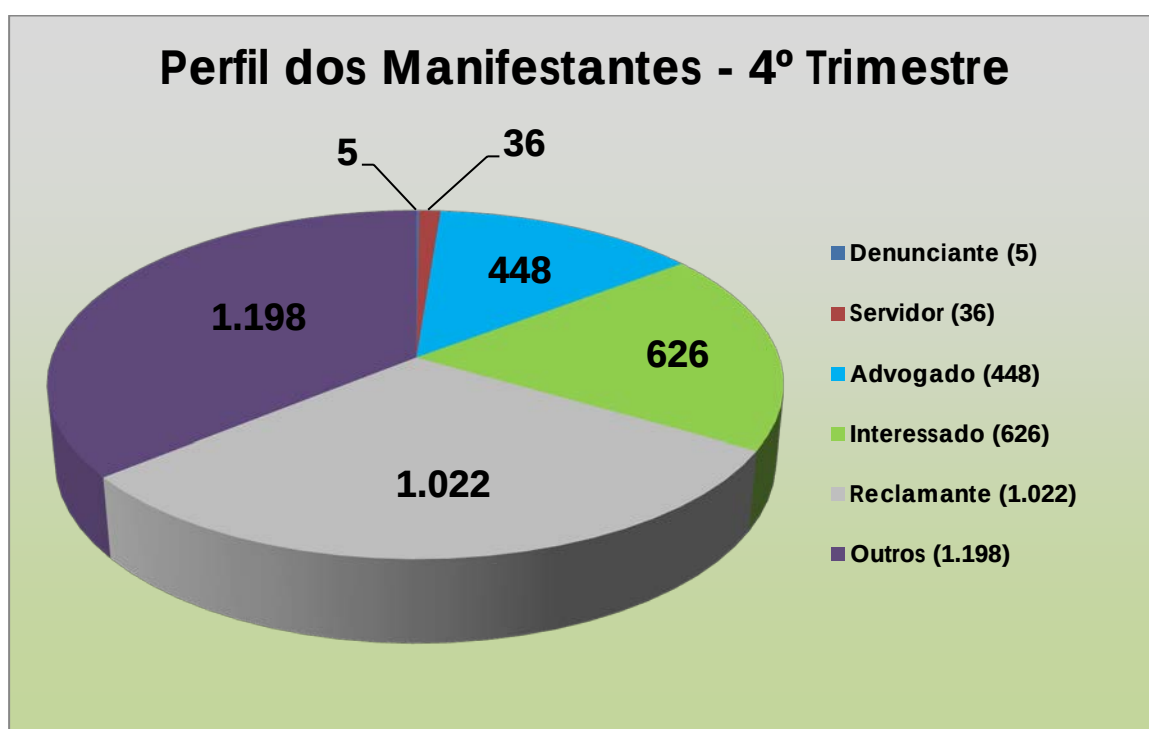


Abaixo, demonstramos a demanda apresentada de forma mensal, relativa a outubro, novembro e dezembro, com uma média de **1.111** manifestações por mês no período, consideradas as manifestações do TST e do CSJT.



2.2 Perfis de manifestantes

No 4º trimestre de 2023, o perfil dos manifestantes mais recorrente foi, a exemplo dos trimestres anteriores, constituído por (1) **Outros/as**, com 1.198 manifestações, representando o valor percentual de 35,9%; em seguida, (2) **Reclamante** do processo, com 1.022 ocorrências, representando o valor percentual de 30,6%; (3) **Interessados**, com 626 manifestações, representando o valor percentual de 18,8%; (4) **Advogados/as** do processo, com 448 mensagens, representando o valor percentual de 13,4%; (5) **servidores**, com 36 manifestações, representando o valor percentual de 1,1%; e (6) **denunciantes**, com 5 ocorrências, representando o valor percentual de (0,1%).



2.3 Canais de comunicação

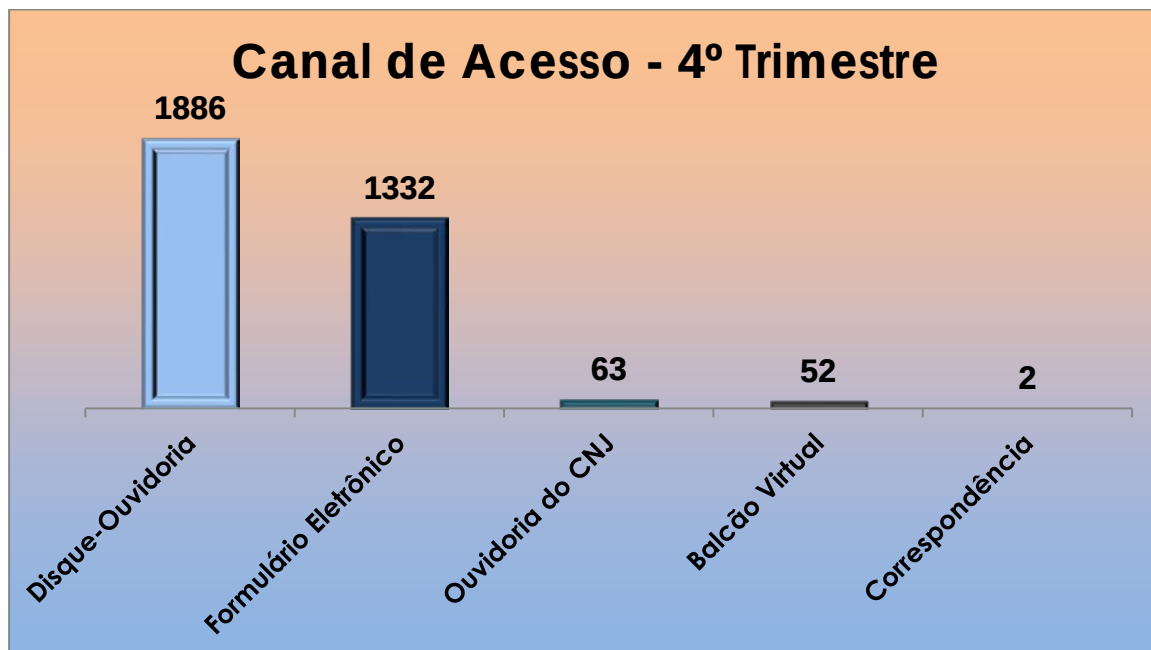
São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444** (que recebe ligações de telefones fixos) e **3043-4000 opção “9”** (que recebe ligações de todos os meios disponíveis); formulário eletrônico; correio eletrônico; balcão virtual; carta; atendimento presencial e *Facebook*.

No 4º trimestre de 2023, os canais da Ouvidoria apresentaram o seguinte comportamento: (1) **1.886 (56,5%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela central de atendimento (CAT), (2) **1.332 (39,94%)** manifestações foram efetivadas pelo formulário eletrônico, (3) **63 (1,9%)** manifestações foram recebidas da Ouvidoria do CNJ, (4) **52** atendimentos foram efetivados pelo Balcão Virtual, (5) **2** correspondências recebidas e **21** atendimentos foram realizados via Facebook do TST e CSJT nesse período.

Ainda, e no mesmo período, a Ouvidoria do TST recebeu **1.791** e-mails através do ouvidoria@tst.jus.br e **32** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, e-mail institucional do CSJT.

O cidadão/a cidadã procura a Ouvidoria por meio do e-mail e das 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 esclarecimentos quanto ao andamento de processos em trâmite na Justiça do Trabalho; questionamentos sobre carteira de trabalho, PIS, seguro desemprego e outros temas relacionados ao Ministério do Trabalho e Emprego, além de dúvidas sobre Nomeações e Cargos nos TRTs, dentre outros assuntos.

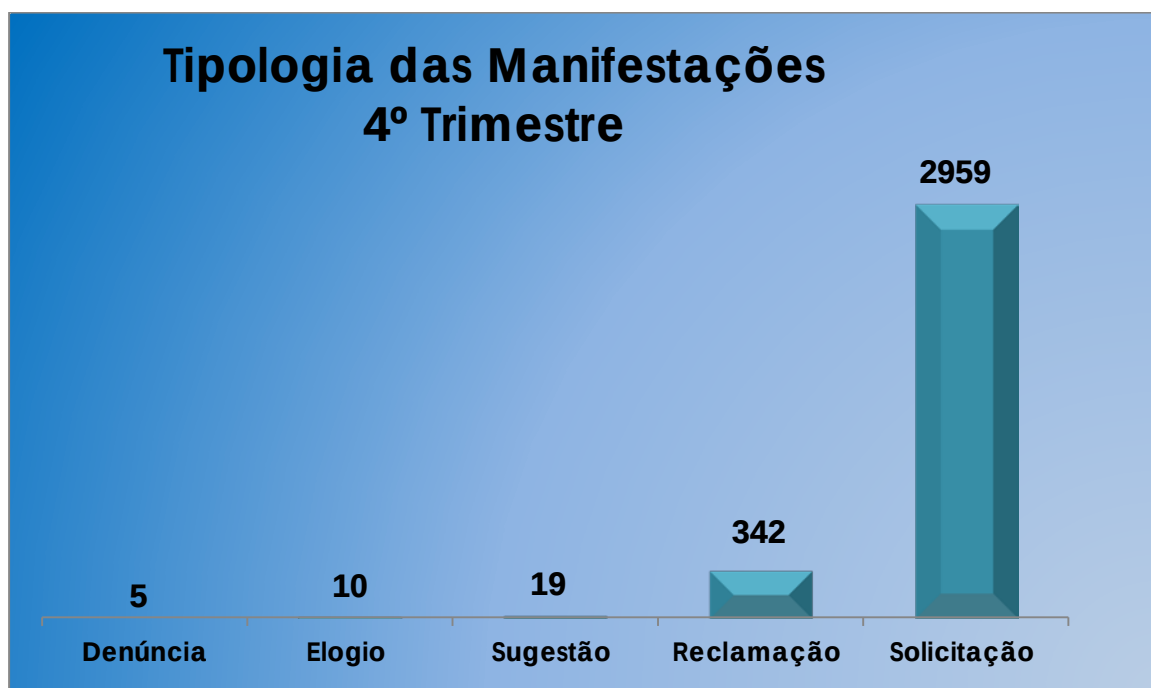
A unidade também redireciona os temas externos para a Ouvidoria do órgão específico para o regular tratamento da demanda. Já as dúvidas referentes aos temas de competência do Tribunal Superior do Trabalho, visando um melhor tratamento do pedido, são direcionadas ao “link” do formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet; o procedimento objetiva um maior controle e elaboração de estatísticas; ainda, aquelas demandas 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

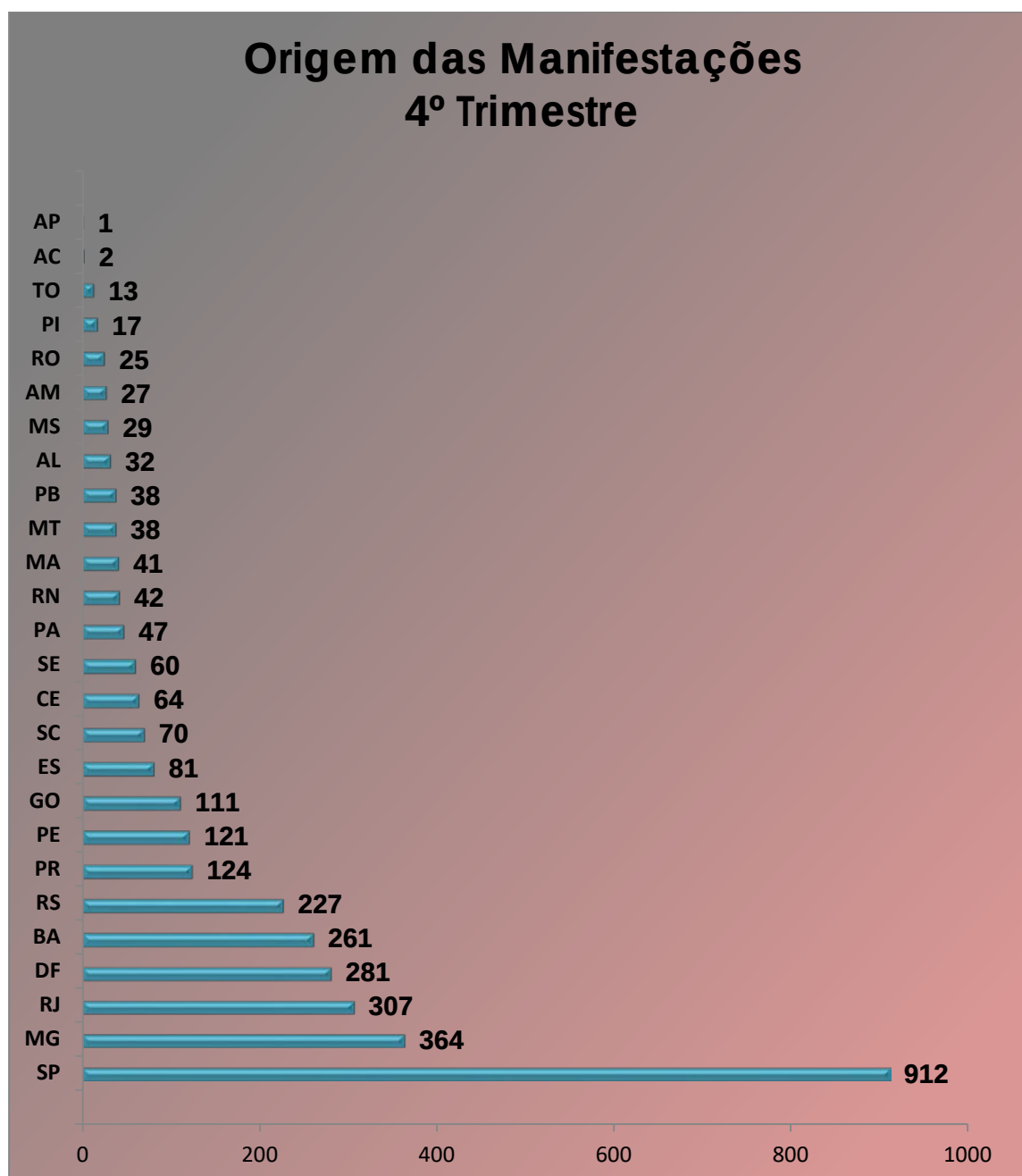
Relativamente à tipologia das manifestações, a *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 4º trimestre, com **2.959** ocorrências (**88,7%**).

A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **10,3%**, com **342** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: Sugestões (**19**), *Elogios* (**10**) e *Denúncias* (**5**).



2.5 Origem das Manifestações

Relativamente à origem das manifestações, os Estados que apresentaram o maior número de ocorrências no período foram: (1) São Paulo (**912**), (2) Minas Gerais (**364**), (3) Rio de Janeiro (**307**), (4) Distrito Federal (**281**), e (5) Bahia (**261**).

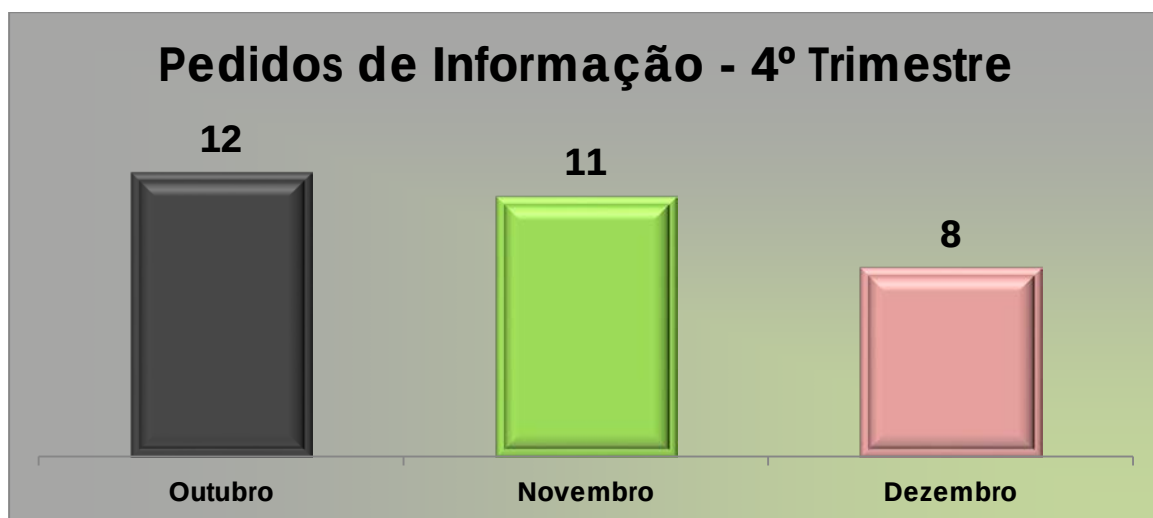


OBS: Esclarecemos que nem todos os manifestantes preenchem o campo “ESTADO” de origem.

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

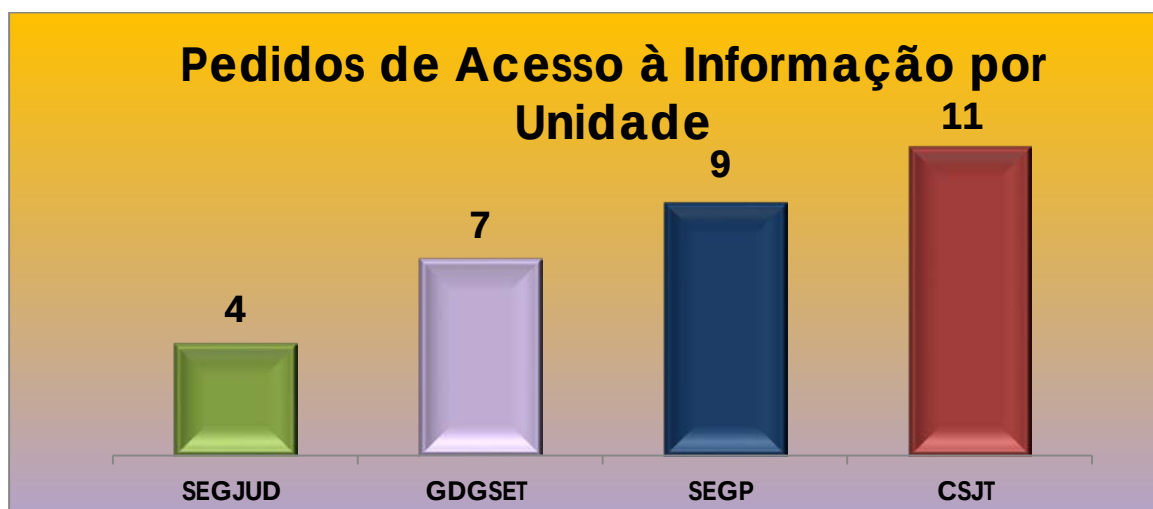
3.1 Quantitativo de pedidos de informação no trimestre

No 4º trimestre de 2023, foram registrados **31** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Registramos, ainda, se redução de **32,6%** em relação ao mesmo tipo de demanda no 3º trimestre de 2023. Do total de pedidos, **29** foram atendidos e **2** foram indeferidos.



3.2 Quantitativo de pedidos de informação por Unidade

Os pedidos de informação recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: (1) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **11**, Secretaria-Geral da Presidência **9**, Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **7**, e (4) Secretaria-Geral Judiciária **4**.



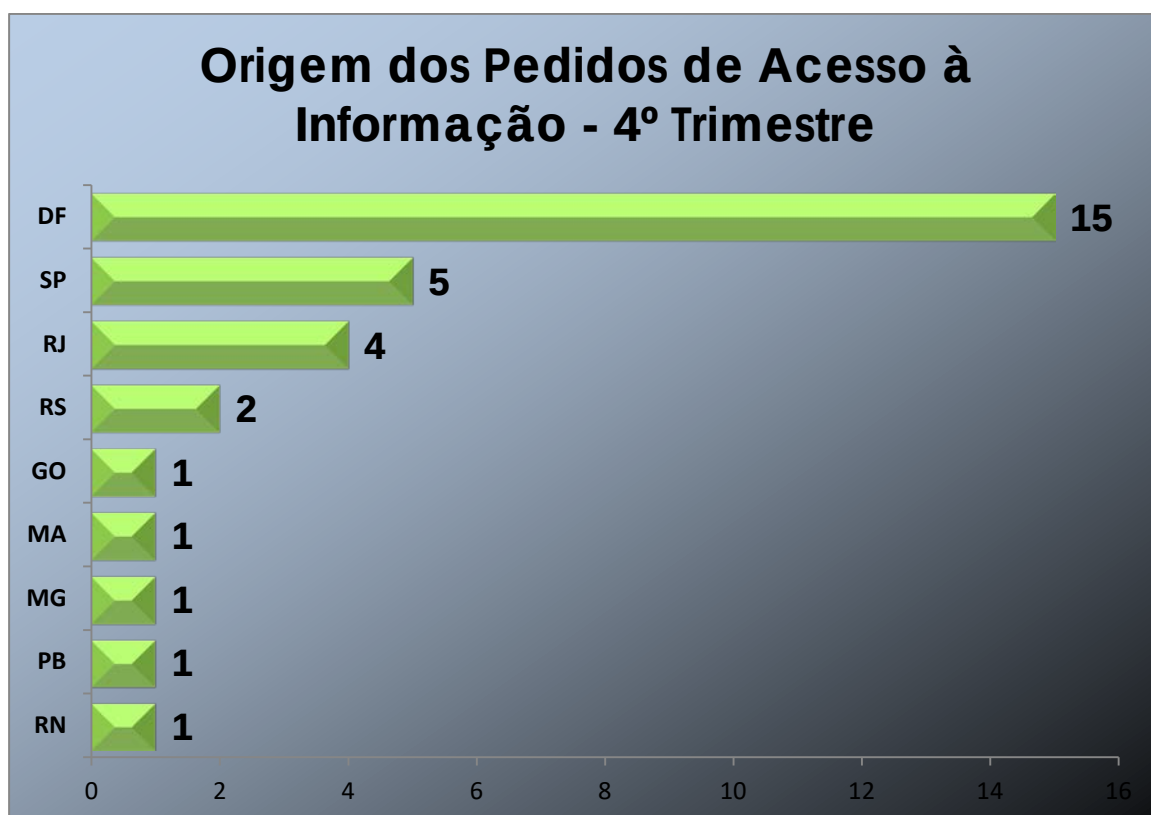
3.3 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **31** Pedidos de Informação que se referiram aos assuntos: Informações/Serviços (**26**) e Cargos/Concursos (**5**).



3.4 Origem dos Pedidos de Acesso à Informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **15** vieram do Distrito Federal, **5** de São Paulo e **4** do Rio de Janeiro, significando **77,41%** do total de **31** Pedidos de Informação encaminhados.



3.5 Tipos de Manifestantes

No trimestre, a tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **29** Pessoas Físicas, representando o valor percentual de 93,5% e **2** ocorrências de Pessoas Jurídicas.



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

No quarto 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 4º trimestre de 2023, podem-se destacar as seguintes:

TST

1 | Elogio a Ouvidoria do TST

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 29364/2023

Prezada Equipe da Ouvidoria do TST, Expresso minha sincera gratidão em elogiar, o excelente trabalho que Vossas Excelências têm realizado no fornecimento de um canal valioso de comunicação entre a instituição e o público, onde tem sido uma fonte de apoio e esclarecimento para aqueles que buscam informações e orientações relacionadas aos processos e procedimentos judiciais. A dedicação em atender às solicitações, esclarecer dúvidas e fornecer as informações relevantes é notável, refletindo o compromisso com a prestação de um serviço de alta qualidade e a promoção da transparência e da acessibilidade dentro do Tribunal. Além disso, a eficiência na distribuição de processos e na manutenção dos registros é fundamental para o funcionamento eficaz do sistema judicial do TST, desempenhando um papel essencial nesse processo e garantindo que os casos sejam tratados com justiça e equidade. Esse trabalho exemplar tem um impacto profundamente positivo e significativo na vida das pessoas, como eu, que dependem dos serviços do tribunal. É uma demonstração notável de um compromisso inabalável com a excelência.,

2 | Elogio a Servidor do Tribunal

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 30794/2023

Gostaria de registrar meus mais sinceros agradecimentos servidor, que, de forma atenciosa, gentil e generosa, vem me auxiliando sobremaneira na elaboração da minha Dissertação de Mestrado, por meio do envio de artigos científicos escritos em português, espanhol e italiano.

3 | Elogio aos Ministros da 6ª Turma

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31692/2023

Gostaria de parabenizar a Sexta Turma do Tribunal Superior do Trabalho pela decisão do RR, em que foi aplicado o “Protocolo para julgamento com perspectiva de gênero”, restabelecendo a sentença nos autos, em respeito a uma trabalhadora. Não conheço a parte, nem qualquer dos envolvidos no processo. Apenas sou mulher e servidora de um TRT e me senti muito orgulhosa por fazer parte de um Judiciário que, enfim, começa de demonstrar o respeito que todas as mulheres brasileiras precisam receber, em todos os espaços que frequentam, inclusive em seu ambiente de trabalho. Continuem assim, nos ajudando a mudar nossa dura realidade.

4|Elogio a Terceirizada

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32299/2023

Bom dia! Escrevo essa mensagem para elogiar o atendimento da servidora. Fiz contato por telefone com o número 3043 e fui prontamente atendida por ela, que esclareceu todas as dúvidas que tinha, e ainda me auxiliou a manusear o site do TST para encontrar o que precisava. Servidores como ela precisam de reconhecimento o que faço através dessa mensagem, e espero um dia também fazer pessoalmente!

5| Reclamação quanto a uniforme de contrato de recepcionistas do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 30495/2023

Boa tarde. Gostaria de manifestar a respeito do uniforme do contrato da recepção do tribunal. Foram dois meses de atraso para a entrega dos uniformes. Ao receber, todas as calças são de cós extremamente baixos, gerando ao funcionário uma imagem que não condiz com o ambiente de trabalho, sendo impraticável o seu uso. É sabido que nenhuma recepcionista faz uso da calça que recebe da atual empresa, em razão do cós baixo, que ao sentar nos deixaria em situação exposta. Nesse sentido, ficamos submetidas a custear do próprio bolso, uma calça que seja adequada para trabalhar. Foram feitas essas mesmas observações na primeira entrega de uniformes, tanto para os supervisores quanto para fiscalização, sendo então de conhecimento de todos, a inviabilidade do uso da calça que a empresa fornece e mesmo assim, aprovaram que fosse entregue a segunda remessa. O material do uniforme não atende a demanda, tendo em vista que, são seis meses de uso contínuo, sendo as camisas e calças de tecido transparente, gerando um total desconforto e insegurança. São inúmeros casos de calça rasgando ao sentar. As camisas tem tecido transparente, deixando visível a roupa íntima feminina, o que gera desconforto e constrangimento. Desconheço qualquer outro uniforme de terceirizados do tribunal, que não sejam de qualidade, mesmo sendo de conhecimento, não temos amparo. Gostaríamos muito da atenção para o caso em tela e de sermos compreendidos.

RESPOSTA

Tratam os autos de reclamação encaminhada pela Ouvidoria, processo PROAD no qual o denunciante faz ponderações sobre a qualidade do uniforme entregue pela empresa PRODUTIVA SERVIÇOS OBRAS MANUTENÇÃO E LOCAÇÃO DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA LTDA, contratada deste Tribunal Superior do Trabalho para prestar serviços de recepção nas dependências do órgão, Contrato PE-089/2022.

Inicialmente, cabe informar que, conforme disposto no Ato TST.GP. N.º 390/2020, as atividades de fiscalização de contratos são um conjunto de ações voltadas ao gerenciamento, acompanhamento e adoção das providências necessárias à eventual correção da relação de conformidade entre materiais e/ou serviços entregues pela contratada e os termos de contratação. Ademais, a atividade de gestão e fiscalização deve oferecer auxílio à Administração do TST por ocasião da formalização de procedimento para alteração contratual, reequilíbrio, prorrogação, renovação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, emissão de atestado de capacidade técnica, entre outras, com vista a assegurar o perfeito cumprimento das obrigações impostas às partes.

Cabe destacar que a fiscalização contratual está sujeita as cláusulas contratuais regulatórias do ato de fiscalizar, como se pode extrair do contrato PE-089/20222:

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A execução do objeto deste contrato será fiscalizada por um servidor, ou comissão de servidores, designados pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

Subcláusula primeira. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

I - solicitar à Contratada e a seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento da execução contratual e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos que comprovem essas solicitações.

II - acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato, notificando a Contratada para regularizar a situação em prazo estipulado;

(...)

V - notificar a Contratada da presença de empregados sem uniforme ou crachá, que embarcem ou dificultem a Fiscalização.

CLÁUSULA DEZ - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução deste contrato, a Contratada se obriga a emendar todo o empenho necessário ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados e, ainda, a:

(...)

XXII - fornecer até a data do início deste Contrato e, posteriormente, a cada 6 (seis) meses da data inicial da execução contratual, um conjunto de uniforme para cada profissional, conforme especificação constante do Anexo III;

a. quando do fornecimento dos uniformes, a entrega deverá ser feita nas dependências do Contratante, em local a ser definido pela Fiscalização do Contrato, e a Contratada arcará com os custos de ajustes das peças, se necessário.

No que se refere às queixas presentes na manifestação, cabe informar que os uniformes apresentados pela empresa PRODUTIVA atendem o disposto no Anexo III do referido contrato, motivo pelo qual a fiscalização autorizou a distribuição aos prestadores, conforme previsão contratual.

Ato contínuo, a fiscalização reforçou junto aos supervisores dos recepcionistas que todos os ajustes que se fizessem necessários deveriam ser realizados com a maior brevidade possível e as custas da empresa, observadas as disposições do Anexo III.

Nesta seara, foi realizada, no dia 9/10/2023, reunião com o representante da empresa, na qual foi discutida a possibilidade de melhoria do conjunto de uniformes, ficando acordado que a empresa PRODUTIVA provocaria a Administração sugerindo um aditivo contratual a fim de adequar o próximo fornecimento.

Núcleo de Contratos e Apoio Administrativo

6| Solicitação ao TST de aproveitamento de lista de candidatos do TRF da 1ª Região.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 30706/2023

Prezados, Cumprimentando-os cordialmente, na qualidade de candidato aprovado ao cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária do VII Concurso para Servidores do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, venho apresentar o que segue. Sabe-se que este C. Tribunal Superior do Trabalho possui concurso público vigente para o cargo supracitado, cuja validade se estende até 14/04/2024, conforme ATO.SEGPES.GDGSET.GP Nº 370, DE 24/6/2022, publicado no DOU de 27/6/2022. Não obstante, nota-se que a lista de aprovados, se ainda não foi esgotada, está próxima de ser, tendo em vista que já houve nomeação do 400º colocado (última posição do cargo de Analista Judiciário - Área Judiciária) e de diversos candidatos que solicitaram final de fila, conforme ATO CIF.SEGPES.GDGSET.GP Nº 486, de 24/8/2023, publicada no DOU, Seção 2, de 25/8/2023. Nesse sentido, este interessado, respeitosamente, propõe o

aproveitamento de candidatos aprovados no VII Concurso para Servidores do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, tão logo a lista do concurso deste C. Tribunal Superior do Trabalho se esgote. Ressalta-se que o edital do VII Concurso para Servidores do Tribunal Regional Federal da 1ª Região foi lançado em 2017 e o prazo de validade do certame já se esgota em 15/11/2023, existindo inúmeros candidatos que ainda nutrem esperança de serem aproveitados, tendo em vista que as nomeações feitas pelo Tribunal de origem não corresponderam às expectativas e foram diminutas em diversas localidades (havendo locais onde sequer houve uma única nomeação). Destaca-se, ainda, que foram constituídas comissões de aprovados, as quais têm buscado esse diálogo saudável e produtivo com outros Tribunais sem concurso vigente ou com listas já esgotadas, como forma de contemplar não só o máximo aproveitamento dos candidatos de nosso concurso, como também atender ao interesse das Cortes de Justiça do país, que necessitam de reposição de pessoal. Com esse espírito, pugna-se pelo aproveitamento feito acima.

RESPOSTA

Em retorno, segue resposta à manifestação de V.sa: "Trata-se da ocorrência PROAD em que foi solicitado o aproveitamento dos candidatos aprovados para o cargo de Analista Judiciário, Área Judiciária, no concurso realizado pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região. Nesse sentido, informa-se que, mediante os OFÍCIOS TST.CIF.SEGPES.GDGSET.GP, este Tribunal solicitou ao referido Regional Federal a indicação de 20 (vinte) candidatos aprovados para o cargo em alusão para nomeação por esta Corte. Secretaria de Gestão de Pessoas" Seção de Gestão de Cadastro e Provimento

7| Reclamação quanto a autorização de exame pelo TSTSAUDE.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31457/2023

Estou tentando realizar um procedimento pelo TST SAUDE mas tenho encontrado problemas com a autorização. O procedimento é necessário para reduzir risco de problemas de saúde, entretanto, o plano cria problemas para a autorização todas as vezes que solicito. Tenho um colega que realiza o mesmo procedimento, no mesmo local e não encontra nenhum problema para a autorização, aposentado. Informo o nome dele para comparação frente ao plano.

RESPOSTA

Em resposta à Ocorrência PROAD, protocolada pelo beneficiário, para obter informações do Programa TST-SAÚDE sobre autorização do procedimento, esta Coordenadoria informa o que se segue.

Inicialmente, esclarecemos que a guia de solicitação nº XXXX contendo o procedimento supracitado (código XXXX - procedimento) foi autorizada no sistema TST-Saúde (documento XXXX). Na análise técnica feita pela auditoria médica do TST-Saúde, houve a negativa do código (ato médico de acompanhamento) com a justificativa de que este procedimento está contemplado no código autorizado específico.

Ademais, foi autorizado um valor inferior para o material, de acordo com as tabelas referenciais do Programa TST-Saúde. Sendo assim, cabe ressaltar que o procedimento está autorizado e apto a ser realizado pelo prestador de saúde.

Quanto ao apontamento do beneficiário sobre o processo de autorização de outro beneficiário citado, esclarecemos que a guia de solicitação nº XXXX foi analisada da mesma forma descrita acima, qual seja, autorização do código XXXX procedimento e negativa do código XXXX (ato médico de acompanhamento) (documento XXXX).

Coordenadoria de Saúde Complementar

8| Reclamação de tratamento desrespeitoso pela Segurança do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31803/2023

Venho por deste manifestar repúdio ao ato discriminatório que recebi nesta tarde de hoje - Outubro/2023 - por um segurança do quadro do TST. Este segurança atacou a minha dignidade humana e minha posição de colaborador no quadro geral do TST como estagiário. Sou da unidade, estamos realizando um Congresso nas datas compreendidas nos dias, nos auditórios da ENAMAT. Desta maneira alteramos meu horário de chegada para que eu somasse junta a equipe para tratarmos de todas as demandas relacionadas ao Congresso. E logo na minha chegada ainda próximo à entrada da ENAMAT o Sr segurança me destacou dos demais indivíduos fazendo perguntas em relação ao vínculo com o TST mesmo eu munido do crachá, fazendo diversas perguntas e pedindo pra ver o meu crachá que estava "pendurado" no pescoço. Me senti invadido e esvaziado no meu local de trabalho em um dia de grande importância para a nossa divisão, estou com a cabeça virada devido ao episódio ocorrido e está influenciado na minha performance de trabalho, pois fui o único indivíduo abordado e constrangido por este senhor. Não recolhi o nome do segurança no momento a gente fica somente sem entender e precisa prosseguir com os trabalhos,. O horário do ocorrido foi pouco depois das 14h00. Neste momento ele era o único segurança fora do auditório. Não exatamente o que levou o sujeito a me abordar, se minhas vestimentas comuns do dia-a-dia (calça jeans e camisa) ou por alguma outra questão racial ou de classe social - não se sabe.

RESPOSTA

Tratam os autos da reclamação PROAD-OUV, registrada por estagiário colaborador do Tribunal, que teve os dados mantidos em sigilo, reclamando de tratamento desrespeitoso pela segurança do TST. O episódio ocorreu, conforme relatado, no dia outubro/23, por volta das 13 horas. O denunciante informa que, ao se aproximar da entrada das salas da ENAMAT, foi interrogado pelo segurança - o qual ele não verificou o nome - sobre seu vínculo com o Tribunal. Informa ainda, que o segurança fez diversas perguntas e pediu para ver o crachá que estava "pendurado" no pescoço. Relata também, não saber o motivo da abordagem, questionando se foi por motivo de vestimenta, questão racial ou de classe social. Com o intuito de apurar os fatos relatados, foram adotados os seguintes procedimentos por esta coordenadoria: - Verificação das imagens do sistema de monitoramento do TST, com o intuito de identificar o segurança, bem como observar as imagens dos relatos trazidos neste documento; - Nas imagens verificou-se tratar do policial judicial do TST. Em conversa privada, na sala da coordenadoria, o policial relatou o episódio reduzindo-o a termo. Informa-se que, no horário do ocorrido, estava se iniciando a abertura do CONGRESSO. Estavam presentes para a respectiva abertura, o Presidente do Tribunal Superior do Trabalho, Ministro Lélio Corrêa Bentes, a Ministra Kátia Arruda, o Ministro Maurício Godinho e o Ministro Alberto Balazeiro; além de desembargadores e juízes convidados para o evento. Ressalta-se que a entrada na ENAMAT é de acesso restrito, tendo somente autorização para participar convidados e credenciados.

Ao analisar as imagens, não foi possível verificar o momento de encontro do reclamante com o Policial, pois as câmeras não filmam o corredor de entrada da ENAMAT. Em seu relatório, o servidor relata que atuou em cumprimento ao ato de controle de acesso do TST. Ele informa que avistou o reclamante com uma blusa de frio em seu braço, cobrindo o crachá, impedindo assim, a visualização e sua respectiva identificação. Solicitou ao estagiário que deixasse o crachá de forma visível. O estagiário deixou o crachá visível, retirando a blusa de frio da altura do peito, e informando que estava a serviço do evento. Em seguida, é possível ver nas imagens o estagiário entrando no ambiente monitorado pelas câmeras. Ato contínuo, ele passa direto pela mesa de credenciamento e vai em direção a uma mulher, conversa com ela por um período, cerca de três minutos, e sai novamente do ambiente monitorado. Após cerca de dez minutos retorna e então, passa na mesa das recepcionistas para ser identificado com a credencial de acesso ao evento.

Cabe ressaltar a solicitação de serviços à Secretaria de Segurança, através do processo SEI n, onde foram requeridas algumas providências para a realização do

evento. Uma das medidas solicitadas foi que esta Secretaria realizasse a autorização e acompanhamento da entrada, permanência/saída de convidados, equipe de montagem e equipe de outros serviços necessários. Portanto, era função precípua do policial realizar as medidas de segurança requeridas para o evento da Escola da Magistratura.

Além disso, vale destacar o ATO Nº 295/TST.SIS.GP, DE 28 DE JULHO DE 2020, que dispõe sobre os procedimentos de segurança para acesso, circulação e permanência nas dependências do Tribunal Superior do Trabalho, trazendo em seu texto os seguintes trechos:

Art. 11. É obrigatória a utilização de crachá de identificação, expedido pela SES, para ingresso, circulação e permanência nas dependências do Tribunal, observadas as seguintes disposições:

§ 3º O crachá de identificação deve ser usado de modo visível, acima da linha da cintura e na parte superior do tronco, durante todo o tempo de permanência nas dependências do Tribunal.

Art. 14. Durante os eventos realizados nas dependências do Tribunal, ficarão sujeitos ao uso de instrumento de identificação específico: I - os participantes do evento; II - os prestadores de serviços que trabalhem no evento; III - outras pessoas, a critério da coordenação do evento, desde que autorizadas pela SES. (Redação dada pelo Ato n. 152/TST.SES.GDGSET.GP, de 24 de março de 2023)

Dessa forma, é necessária a correta utilização do crachá em todo o período de permanência nas dependências do Tribunal. Ademais, é inerente da atividade de segurança agir de forma preventiva. Sendo assim, tal solicitação, do responsável pela segurança, visava garantir o acesso de pessoas devidamente autorizadas ao local do evento. Diante dos pontos apresentados, submeto os autos à consideração superior Coordenadoria de Polícia Judicial

9| Reclamação quanto a tramitação de processo na CPE.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32041/2023

Prezados senhores, compulsando os autos, constatei que o documento de certificação, assinado e juntado por funcionário público, consta que seu certificado esta invalido ou vencido, gostaria e saber se poderá haver algum prejuízo para o processo da reclamante, que já teve seu recurso de agravo instrumento julgado de forma exclusiva, porque o agravo de instrumento da reclamada não subiu para o gabinete do Ministro, que logo que avisado pediu providencias ao processamento dos autos para realizar a reautuação dos autos, vicio que foi sanado, no entanto esta patrona compulsando novamente os autos verifiquei que certificação da coordenadoria de processo eletrônicos (SAFS) deixou de supervisionar o ato publico, gostaria de providencias para apurar eventuais falhas, para que não haja novamente, erros e vicios causados pelo processamento dos autos. E saber se há a possibilidade de arguição da parte contraria quanto a nulidade do ato e prejuízo dos atos já praticados, se sim que este seja sanado antes do transito em julgado dos autos, atualmente o processo esta na fase de julgamento

RESPOSTA

Em resposta ao Despacho SEGJUD, informo que a mensagem de erro ocorre devido a cadeia certificadora não constar na lista de certificados confiáveis no computador da parte demandante. Para solucionar tal problema o usuário deve seguir as seguintes etapas para o reconhecimento da assinatura:

ETAPA 1: Abra o documento no adobe reader e clique em painel de assinaturas;

ETAPA 2: Clique no símbolo de “+” à esquerda para revelar as propriedades da assinatura digital;

ETAPA 3: Clique com o outro botão do mouse e selecione a opção “Validar

Assinatura”;

ETAPA 4: Uma nova janela chamada “Status de validação de assinatura” será mostrada, clique no botão “Propriedades de assinatura”;

ETAPA 5: A janela de Propriedades de assinatura será apresentada, clique em mostrar certificado do assinante;

ETAPA 6: A janela “Visualizador de certificados” a será apresentada, clique na aba “confiança”, logo em seguida clique no botão “Adicionar a certificados confiáveis”. Reitero que mesmo considerando a mensagem apresentada pelo Adobe “A validade da assinatura é desconhecida” ou “A identidade do signatário é desconhecida” isso não invalida a certificação dada pelo assinante, pois a própria tela informa que “A assinatura foi validada a partir do horário da assinatura” e que “O documento não foi modificado desde que esta assinatura foi aplicada”, portanto não existe qualquer possibilidade de prejuízo ao andamento do processo da reclamante em razão das alegações técnicas apresentadas.

Coordenadoria de Processos Eletrônicos

10| Reclamação quanto ao atendimento no cadastro 2 fatores do Email do TST.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 32570/2023

Prezados, bom dia ! Estamos com um problema com os 2 emails institucionais. Ontem, fomos informados que devemos cadastrar o telefone celular de todos os servidores para acesso. O servidor deve ligar na Setin e solicitar cadastro de todos os servidores e mesmo assim não aparecem todas as funções, como chat . Ontem, via contato telefônico, resisti em dar meu celular, mas se não fosse dessa forma, não teria acesso ao email da Seção de Odontologia. Todos usam o mesmo email para tratar de assuntos relacionados ao setor. A pessoa que me atendeu no 4040 grosseira e sem paciência. Como resolver essa questão? Teríamos que ter outra forma de fazer a segurança em 2 etapas.

RESPOSTA

Em resposta à solicitação PROAD-OUV, no que diz respeito à dificuldade de configuração do duplo fator de autenticação, informamos que, além de ser possível configurar o duplo fator de autenticação com número de celular, também é possível fazer a configuração das seguintes formas:

- a) configurar telefone fixo: ao colocar telefone fixo, o usuário receberá uma ligação no número de telefone cadastrado e será informado o código de acesso por voz;
- b) autenticador Google: é possível configurar um autenticador no navegador de algum servidor ou no celular, e com os códigos fornecidos pelo autenticador, é possível entrar na conta Google;
- c) códigos de backup: o servidor que já tem acesso à conta cria códigos que podem ser utilizados por outros servidores para entrarem na conta.

2. Em caso de dúvida, solicita-se entrar em contato com o servidor ***** , ramal ****.

Núcleo de Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos

CSJT

1| Solicitação de informação quanto provimentos de cargos no TRT da 19ª Região.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31016/2023

Boa Noite. Gostaria de tirar algumas dúvidas relacionadas à possibilidade do Conselho Superior de Justiça de Trabalho (CSJT) autorizar mais provimentos, em 2023, para o cargo de Técnico Judiciário na Justiça do Trabalho, no âmbito dos Tribunais Regionais do Trabalho (TRT), especialmente no TRT 19, localizado em Alagoas. Diante disso, gostaria de saber: 1- Há a possibilidade de deferimento de mais autorizações, ainda neste ano de 2023, para provimentos no cargo de técnico judiciário? Se sim, o CSJT sabe informar quantas autorizações ainda estão disponíveis? 2- Há a possibilidade de deferimentos de autorizações para técnico judiciário no âmbito do TRT 19? Considerando o orçamento e quadro de cargos deste regional 3- Caso hajam mais autorizações neste ano, qual seria o prazo limite para a investidura dessas convocações autorizadas?

RESPOSTA

Em retorno, segue resposta à manifestação de V.sa: "Trata-se da Ocorrência da Ouvidoria PROAD, por meio da qual solicita-se informações sobre possível distribuição de novas autorizações de provimento para o cargo de Técnico Judiciário, ainda no ano de 2023, em especial para o Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região (TRT19) e, caso ocorra a distribuição, questiona qual seria o prazo limite para investidura no cargo. Informa-se que o quantitativo de autorizações de provimento do qual o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) atualmente dispõe é apenas uma reserva estratégica, para atender a circunstâncias excepcionais, a exemplo de eventual determinação judicial. Assim, não há data prevista para repassar aos TRTs a referida reserva. Para mais esclarecimentos, sugere-se entrar em contato diretamente com o TRT19."

Secretaria de Gestão de Pessoas

2| Solicitação de informação quanto provimento de cargos.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31664/2023

A Secretaria de Gestão de Pessoas do CSJT. Solicito respeitosamente informações a respeito da Lei Orçamentária Anual 2023 que previa 300 cargos para a magistratura, 998 para analistas, 876 para técnicos e 126 para reserva estratégica e para o TST. 1) Gostaria de saber se todos os cargos de servidores previstos na LOA 2023 foram providos pelos TRT's e TST? 2) No caso da existência cargos ainda disponíveis da LOA 2023, existe a possibilidade de nova autorização deste Conselho para provimento de cargos pelos Regionais ainda no ano de 2023? 3) Caso não providos todos os cargos de magistrados ainda esse ano, existe a possibilidade de conversão destes cargos para nomeação de servidores em 2023?

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência da Ouvidoria PROAD, por meio da qual o manifestante solicita informações sobre a existência de novas autorizações de provimento de cargos a serem distribuídas aos Tribunais Regionais do Trabalho e sobre a possibilidade de conversão das 300 autorizações destinadas à Magistratura do Trabalho para provimentos de cargos de servidores.

Em resposta, informa-se que o total de 2.300 autorizações de provimento de cargos, previstas na Lei Orçamentária Anual de 2023, foram distribuídas aos Tribunais do Trabalho, remanescendo apenas um pequeno resíduo, que objetiva atender eventuais situações excepcionais, como o caso de alguma determinação judicial.

Quanto à conversão das autorizações destinadas ao provimento de cargos de

magistrados, cumpre informar que, em julho de 2023, foram repassadas aos TRTs novas autorizações, resultantes do remanejamento das referidas autorizações. Em resumo, foram repassadas ao Tribunal Superior do Trabalho e aos Tribunais Regionais do Trabalho todas as autorizações para o provimento de cargos disponibilizadas na LOA de 2023, para a Justiça do Trabalho. Para mais esclarecimentos, sugere-se entrar em contato diretamente com o TRT de interesse.

Secretaria de Gestão de Pessoas

3| Solicitação de informações sobre orçamento para nomeação na Justiça do Trabalho.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31917/2023

Prezado(a), gostaria de solicitar informação referente ao orçamento para nomeação. Em se tratando de 2023, há previsão de distribuição aos tribunais regionais de autorização para nomeação proveniente de autorizações que porventura não foram utilizadas no decorrer do ano ou proveniente de algum orçamento remanescente? Ou não haverá mais nenhuma autorização para esse ano? Em relação a 2024, com a LOA aprovada, quando geralmente se distribuem as autorizações para que os regionais possam começar as nomeações? Atenciosamente

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência da Ouvidoria PROAD, por meio da qual a interessada solicita informações sobre a existência de autorizações de provimento remanescentes a serem distribuídas aos Tribunais Regionais do Trabalho ainda no exercício de 2023. Além disso, solicita informação sobre a previsão de nova distribuição aos Regionais de autorizações para nomeação, após a aprovação da Lei Orçamentária Anual (LOA) de 2024.

Informa-se que o quantitativo de autorizações de provimento do qual o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) atualmente dispõe é apenas uma reserva estratégica, para atender a circunstâncias excepcionais, a exemplo de eventual determinação judicial. Assim, não há data prevista para repassar aos TRTs a referida reserva.

Ademais, com relação à distribuição de autorizações de provimento a ser realizada em 2024, quaisquer considerações acerca da data para que isso ocorra mostram-se prematuras considerando que o Projeto de Lei n.º 29/2023 (LOA 2024) ainda encontra-se em trâmite no Congresso Nacional.

Sendo essas as informações a prestar no momento, esta Secretaria permanece à disposição.

Secretaria-Geral do CSJT

4| Sugestão de redistribuição de vagas reservas nos TRT's.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 31983/2023

Venho por meio deste solicitar informações quanto às vagas ainda disponíveis que foram distribuídas pelo CSJT e também informações quanto ao prazo para que os TRT's nomeiem os servidores, tendo em vista a proximidade com o recesso forense, em que ocorrem as suspensões dos prazos. Além disso, é sabido que o TRT-RS ainda possui muitos cargos vagos. Portanto, gostaria de sugerir uma redistribuição dessas vagas reservas ainda este ano, antes do recesso forense. Desde já agradeço pela atenção dispensada. Att.

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência registrada na Ouvidoria PROAD, por meio da qual o

manifestante solicita informações sobre a existência de novas autorizações de provimento a serem distribuídas aos Tribunais Regionais do Trabalho, mais especificamente para o TRT da 4ª Região, e também informações quanto ao prazo para que os TRTs nomeiem os servidores, ainda no ano de 2023.

A respeito do questionamento, informa-se que o CSJT distribuiu aos Tribunais Regionais do Trabalho e ao TST todo o quantitativo de provimentos autorizado na Lei Orçamentária Anual - Lei nº 14.535/2023, tendo os Tribunais provido todos os cargos autorizados, restando apenas uma pequena reserva estratégica, para atender a circunstâncias excepcionais, a exemplo de eventual determinação judicial. Assim, não há autorização de provimento de cargo a ser distribuído aos Tribunais do Trabalho no presente exercício.

Para mais esclarecimentos, sugere-se entrar em contato diretamente com o TRT da 4ª Região.

Secretaria Geral do CSJT

5| Sugestão de transparência nos sítios do TST e TRT's.

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 30737/2023

Exmo. Sr. Ouvidor: Sugiro que o TST e todos os TRT's apresentem (em seus respectivas sites) a relação dos convênios judiciais e ferramentas disponíveis para auxiliar na entrega da prestação jurisdicional, com vistas a dar publicidade aos advogados dos convênios firmados, fomentando sua utilização, a exemplo do que ocorre hoje no TRT23. <https://portal.trt23.jus.br/portal/convenios-judiciais-e-ferramentas-eletronicas>

RESPOSTA

Trata-se da Ocorrência PROAD, por meio da qual manifestante, que requereu a supressão de seus dados pessoais, sugere a inclusão, nos sítios eletrônicos deste Tribunal Superior e dos Tribunais Regionais do Trabalho, da *"relação dos convênios judiciais e ferramentas disponíveis para auxiliar na entrega da prestação jurisdicional, com vistas a dar publicidade aos advogados dos convênios firmados, fomentando sua utilização, a exemplo do que ocorre hoje no TRT23"* ([0519719](https://portal.trt23.jus.br/portal/convenios-judiciais-e-ferramentas-eletronicas); [0519720](https://portal.trt23.jus.br/portal/convenios-judiciais-e-ferramentas-eletronicas)).

Restituam-se os autos à Ouvidoria, a fim de que agradeça a sugestão apresentada e informe que o pleito será examinado e submetido à avaliação do Comitê Gestor do Portal do TST, com relação ao portal do TST, e à Secretaria-Geral do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, quanto à sugestão referente aos portais dos Tribunais Regionais.

À SECOM, para inclusão da sugestão na pauta da próxima reunião do Comitê Gestor do Portal do TST - CGPORT.

Em atenção ao disposto na Manifestação, por meio da qual o manifestante sugere a inclusão, nos sítios eletrônicos deste Tribunal Superior e dos Tribunais Regionais do Trabalho, da relação dos convênios judiciais firmados, informo que o assunto será pautado para análise na próxima reunião do Comitê Gestor do Portal do TST.

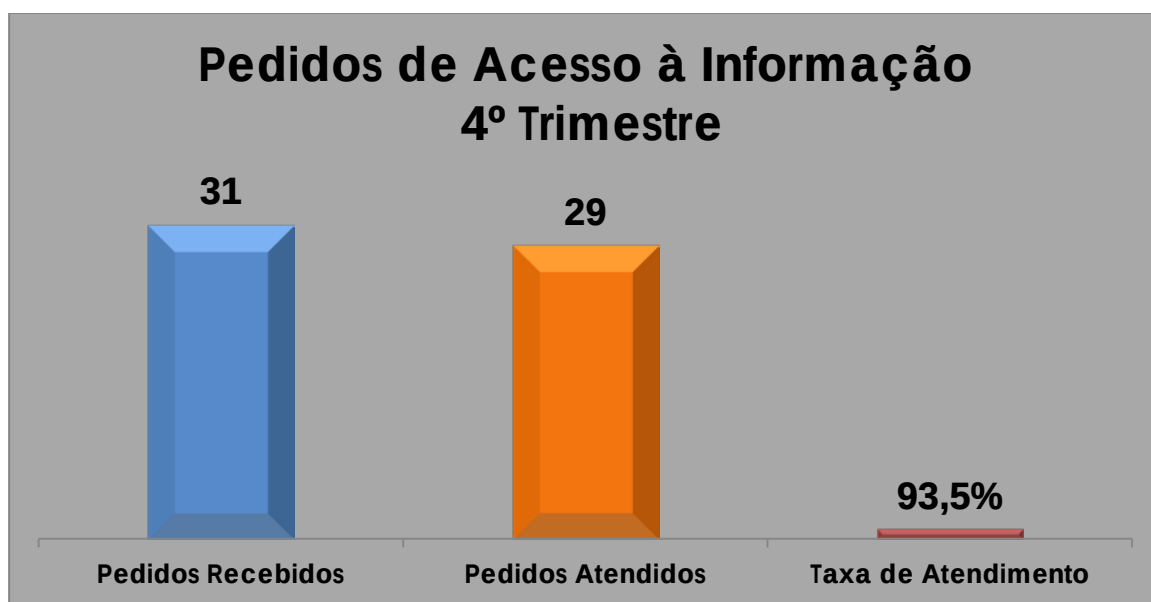
Secretaria Geral do Gabinete da Presidência / Secretaria de Comunicação Social

6. PERCENTUAL DE ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE

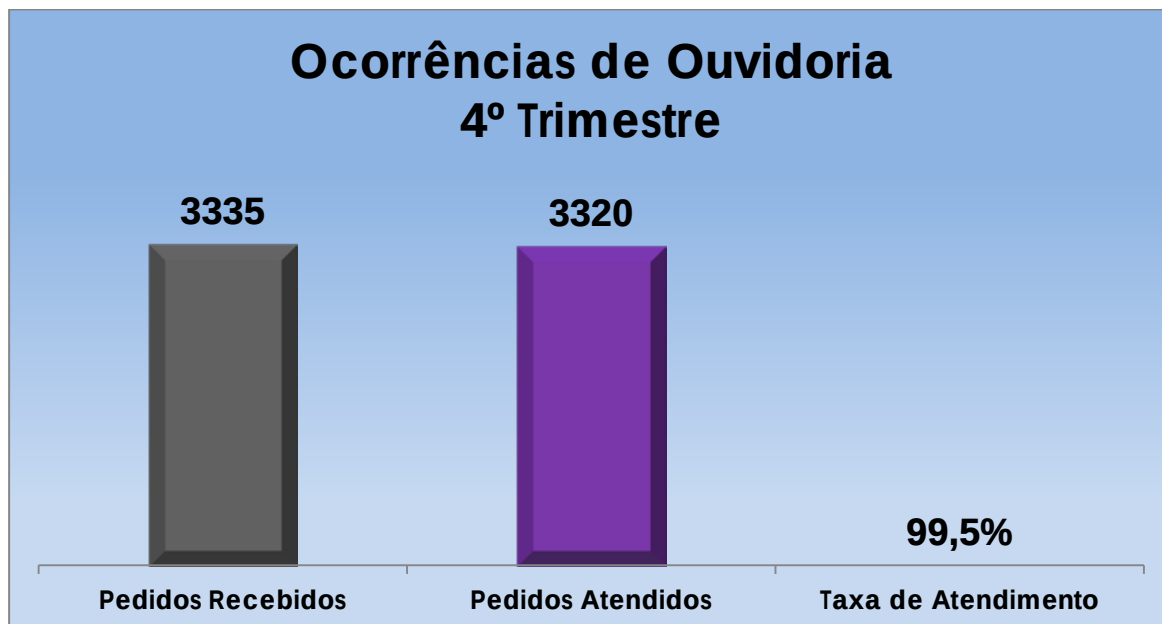
Apresentamos o detalhamento do percentual de atendimento da Ouvidoria e de SIC , ou Pedidos de Informação, no período referente ao 4º Trimestre de 2023.

O atendimento/resposta da Ouvidoria é o tratamento dispensado ao pedido do manifestante, sendo processado nas 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 dos Ministros Ouvidores e, ainda, as existentes na legislação pertinente e nos normativos internos relacionados.

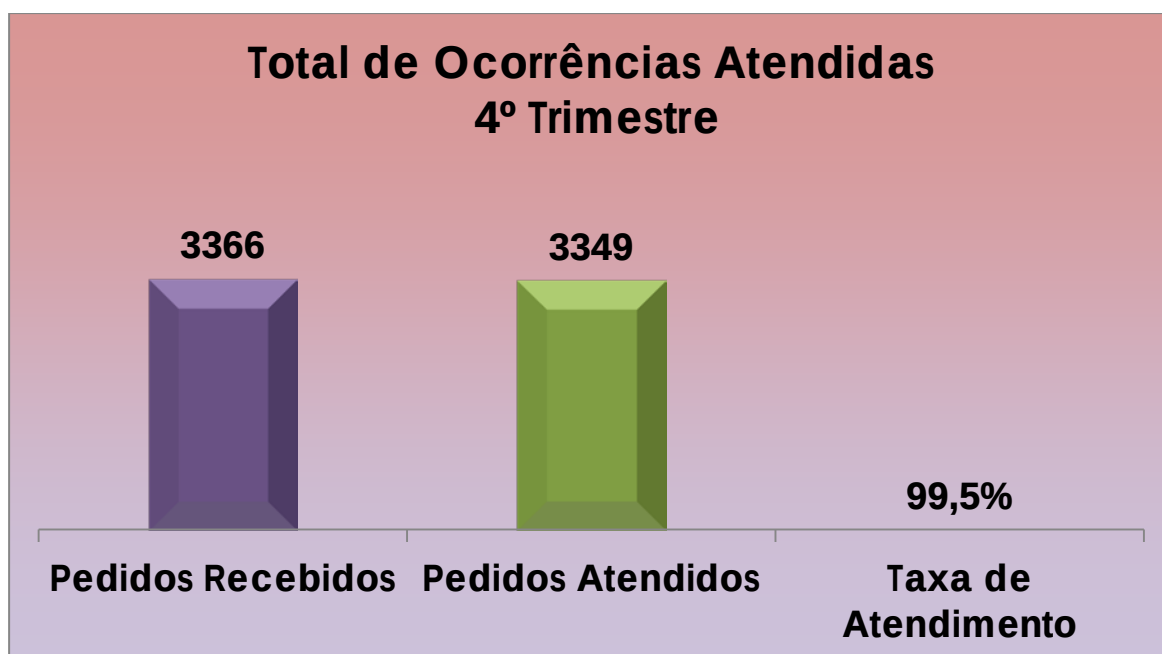
Sendo assim, os resultados alcançados no 4º trimestre de 2023 para os Pedidos de Informação atendidos até o momento, observadas as determinações da Lei de Acesso à Informação são: **31** pedidos recebidos no período; a Ouvidoria, com o apoio das unidades do TST e do CSJT, atendeu **29** pedidos, atingindo o percentual de atendimento de **93,5%**.



Em sequência, o demonstrativo a seguir apresenta o resultado de **99,5%** para o atendimento/resposta às Ocorrências de Ouvidoria no 4º trimestre de 2023, considerando o atendimento de **3.320** ocorrências, de um total de **3.335** manifestações registradas em nosso sistema para o período.



No total, os números alcançados no 4º trimestre de 2023, considerados os Pedidos de Informação/LAI e as manifestações de Ouvidoria, ilustram que a unidade alcançou o percentual de **99,5%** no atendimento/resposta de demandas da sociedade.

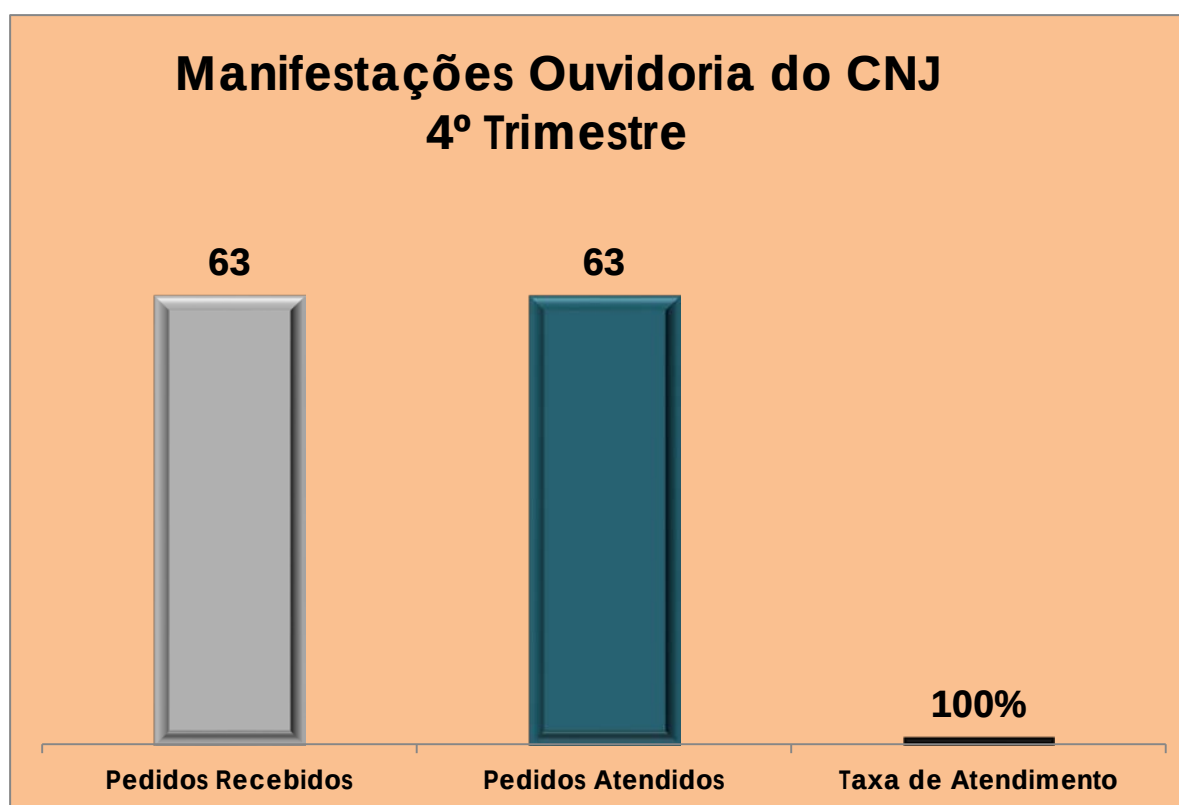


7. ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS PELA OUVIDORIA DO CNJ

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

É importante informar 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 último trimestre de 2023, registramos **100%** de atendimento (**63 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 de atendimentos telefônicos

MÊS/TIPO	TELEFONIA			TOTAL
	OUVIDORIA	GERAL TST	BALCÃO VIRTUAL	
OUTUBRO	2003	2232	36	4.271
NOVEMBRO	1496	911	40	2.447
DEZEMBRO	886	1143	33	2.062
TOTAL	4.385	4.286	109	8.780

O demonstrativo acima evidencia o quantitativo geral de todos os atendimentos recebidos pela CAT (telefonia), os quais foram anotados em planilha de controle e/ou registrados formalmente no Sistema PROAD OUV TST, no quarto trimestre de 2023.

Esclarece-se que alguns desses atendimentos são referentes a assuntos não pertinentes ao TST, os quais não exigiram o registro formal no Sistema PROAD e foram de curta duração de atendimento. Os assuntos abordados 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 da Central de Atendimento Telefônico

Evidenciamos nessa parte, os resultados da pesquisa de satisfação referente ao atendimento da Central Telefônica da Ouvidoria. O procedimento para coleta é desenvolvido da seguinte forma: o usuário é convidado a opinar sobre o atendimento telefônico, mediante a escolha de resposta a 03 (três) perguntas. As notas variam de 1 a 5; graduando nessa ordem de pior à melhor avaliação do atendimento prestado.

A seguir estão os dados compilados, com a média dos resultados no Quarto Trimestre de 2023 para um total de **1.056** respondentes.

Relatório de Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Período: de 01/10/2023 00:00:00 até 31/12/2023 23:59:59

Total de Pesquisa	Ouvidoria - Não Participaram	Ouvidoria - Responderam 1 pergunta	Ouvidoria - Responderam 2 perguntas	Ouvidoria - Responderam 3 perguntas
1723	667	34	20	1002

Relatório de média das notas por pergunta/operação

Período: de 01/10/2023 00:00:00 até 31/12/2023 23:59:59

Operação	Pergunta	Média
Ouvidoria	Como o(a) senhor (a) avalia o tempo de atendimento da ouvidoria?	4.7235
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?	4.7196

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 quarto trimestre de 2023:

1. Ocorrência 30495-2023

Manifestante registrou reclamação, quanto ao uniforme do contrato de recepcionistas do Tribunal. Segundo ela, os uniformes fornecidos causavam desconforto ao funcionário, por ter um cós extremamente baixo gerando uma imagem que não condiz com o ambiente de trabalho. Em resposta, o Núcleo de Contratos e Apoio Administrativo informou que foi reforçado aos supervisores dos recepcionistas que todos os ajustes que fossem necessários deveriam ser realizados com brevidade e à custa da empresa, acrescentou ainda que realizaram reunião com o representante da empresa, na qual discutiram a possibilidade de melhoria do conjunto de uniformes.

2. Ocorrência 31091-2023

Manifestante registrou solicitação para que fosse explicada suposta alteração no sistema de ponto eletrônico. Ele alega que, no mês de outubro observou a existência do débito de horas relativo ao mês de agosto/2023, no total de 7h30min. Entretanto, anteriormente, este saldo estava zerado. A unidade responsável, então, observou que no mês de agosto/2023 havia o débito de horas, contudo, o servidor compensou o débito de horas durante o mês de setembro/2023. Informou ainda que, foi realizado um relatório com registros de faltas injustificadas de servidores, no mês de agosto, para fim de desconto em folha de pagamento, para confirmar um registro de falta ocorrida no dia x. Porém, por equívoco, o mês de setembro não foi apurado, razão pelo qual voltou a apresentar, temporariamente, o débito no referido mês. Esclareceu, ainda, que o ocorrido não ensejou nenhum desconto financeiro ao servidor. O problema do servidor foi resolvido.

3. Ocorrência 31457-2023

Servidor registrou uma reclamação quanto ao TST Saúde; pois ele estava com problema referente à autorização para realizar um procedimento de saúde. Segundo ele, o plano sempre criava problemas para a autorização, ainda informou que tinha um colega que realizava o mesmo procedimento e não teve nenhum problema com a autorização. Em resposta, a CSAC esclareceu a

ele que o procedimento foi autorizado no sistema e que na análise técnica feita pela auditoria médica ocorreu a negativa do procedimento outro código, tendo em vista que este procedimento estava autorizado no código correto. O atendimento foi efetivado.

4. Ocorrência 31783-2023

Servidor registrou reclamação referente a fumacê realizado no âmbito do TST; segundo ele, apenas os envolvidos que estavam realizando a aplicação dos produtos estavam precavidos e equipados com EPI, enquanto os demais prestadores, como vigilantes e APJs, tiveram que ficar expostos ao produto, fazendo com que alguns passassem mal. A unidade responsável, então, informou que o contrato de dedetização não prevê a distribuição de equipamentos para aqueles que não fazem parte da equipe, bem como a terceirizada não realizou o alerta de que o produto teria forte efeito nos servidores que estavam próximos ao local de aplicação, por isso não ocorreu uma comunicação personalizada; Foi esclarecido ainda que, para garantir a segurança de todos, informaria de forma ostensiva sobre as próximas aplicações do produto para as unidades envolvidas, no sentido de observarem ações para a retirada desses servidores até o término da aplicação.

5. Ocorrência 32570-2023

Servidora registrou reclamação, pois estava com problemas no e-mail institucional devido à autenticação de dois fatores exigido pelo Tribunal; segundo ela, o servidor deveria ligar na unidade responsável para cadastrar todos os servidores e mesmo assim não aparecia todas as funções do e-mail. Por se tratar de um e-mail institucional que muitas pessoas utilizam, a servidora resistiu em dar seu telefone pessoal. Em resposta, foi esclarecido que era possível cadastrar a autenticação de dois fatores de outras maneiras, como: configurar telefone fixo, no caso o ramal, autenticador google e por meio de códigos de backups: o servidor que já tem acesso à conta cria códigos que podem ser utilizados por outros servidores para entrarem na conta.

6. Ocorrência 32709-2023

Servidora registrou sugestão referente a simulação técnica em casos de incêndio no âmbito do TST. Sugeriu que fosse feito o treinamento sem conhecimento de horário para ninguém, tendo em vista que na última simulação todos sabiam que iria acontecer no horário das 15h. Acrescentou ainda que ocorresse em um dia que o Tribunal tenha mais frequentadores, já que a presença de autoridades ou advogados foi mínima ou inexistente. Sugeriu ainda

que, no dia que anterior ao treinamento, haja campanha de divulgação, ressaltando a importância desse procedimento; solicitou ainda para que fossem adicionadas placas permanentes nas portas corta-fogo com instruções para caso de emergência. Em resposta, a unidade responsável esclareceu que a data para a realização do procedimento ocorreu de acordo com a agenda de compromissos da Corte, com o objetivo de que não fosse ocasionado prejuízo à instituição por conta da simulação; quanto ao horário de início, foi esclarecido que foi mantido em sigilo, sendo a hora divulgada apenas para algumas unidades, em virtude de necessidade funcional.

7. Ocorrência 30737-2023

Servidor registrou sugestão para que todos os TRT's e o TST apresentem em seus sites a relação dos convênios judiciais e ferramentas para auxiliarem na entrega de prestação jurisdicional, com intuito de dar publicidade aos advogados dos convênios firmados. Em resposta, a Administração informou que o assunto será pautado para análise na próxima reunião do Comitê Gestor do Portal do TST.

8. Ocorrências de Denúncia de Trabalho Infantil e trabalho forçado

Registramos que no 4º trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 1 denúncia de trabalho forçado, supostamente ocorrida na localidade listada abaixo. Foram enviados ofícios à Presidência do TST e ao Procurador-Geral do Trabalho para as providências julgadas cabíveis.

Cidade e Estado da ocorrência:

Cruzeiro do Oeste - PR

10. PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

Durante o quarto trimestre de 2023, as seguintes ações da Ouvidoria do TST e do CSJT mereceram destaque:

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO TST

Nos meses de outubro e novembro de 2023, foi realizada a Pesquisa de Satisfação Anual do TST, do ciclo estratégico de 2021 a 2026. Foram obtidas 6.372 respostas válidas. O índice de satisfação (ISAT) ficou em 68,9%. O relatório que trata de todos os dados e informações da referida Pesquisa de Satisfação será encaminhado à Presidência do TST e do CSJT, aos Exmos Senhores Ministros e às unidades da Administração.

2. COLÉGIO DE OUVIDORES

A Exma Sra Ministra Ouvidora do TST participou da 37ª Reunião do COLégiod e Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV. No encontro, foram discutidos temas importantes e atuais que afetam a política de tratamento de dados e informações no âmbito das Ouvidorias.

3. Reuniões com o Comitê Gestor Nacional do PROAD

A Ouvidoria do TST e do CSJT participou de duas reuniões virtuais realizadas com o Comitê Gestor do PROAD, para fins de análise das demandas das Ouvidorias, relacionadas à plena utilização do sistema e alinhamento para criação de novas funcionalidades, que deverão constar das próximas atualizações do sistema. Registre-se que o PROAD tem importância impar para a Ouvidora, porquanto auxilia no registro, controle, tratamento, conclusão e elaboração de estatísticas específicas de manifestações de Ouvidora, de LAI (pedidos de informação) e LGPD (Proteção de Dados)

4. Sistema PROAD-OUV

Registramos que no período passamos a contar com a versão 4.8 do Sistema PROAD-OUV, com a disponibilização de novas

funcionalidades para a execução dos trabalhos da unidade, com mais eficiência e celeridade.

5. Reunião com a nova Ouvidoria do STF

A Ouvidoria do TST e do CSJT participou de reunião com a nova Ouvidoria do STF – Superior Tribunal Federal com o finalidade de compartilhar experiências, normativos e estabelecer parâmetros de atuação específicos e previstos na legislação pertinente.

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

A Ouvidoria participou ativamente das reuniões do Grupo de Trabalho que auxilia o Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação na discussão de assuntos e na elaboração de cartilha que define procedimentos de atendimento, tratamento e parâmetros de atuação em denúncias de assédio e discriminação.

7. Denúncias de Assédio Eleitoral na Justiça do Trabalho

Em conformidade com solicitação superior, e considerando os termos da Resolução CJST 355, de 28 de abril de 2023, a Ouvidoria do TST solicitou ao Grupo Gestor do PROAD a disponibilização rápida de funcionalidade que permita que os Tribunais Regionais do Trabalho façam a coleta, tratamento e conclusão de denúncias de Assédio Eleitoral no âmbito de suas competências.

8. Projeto de Unificação das páginas iniciais das Ouvidorias da Justiça do Trabalho

Após aprovação do projeto em referência no Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, o assunto foi encaminhado ao CSJ para alinhamento de procedimento, deliberação e autorização para que todas as Ouvidorias passem a contar com uma página inicial única e padronizada, o que trará clareza e transparência a todos os usuários internos e externos de Ouvidoria em todo o Brasil.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 4º trimestre de 2023, a Ouvidoria do TST e do CSJT recebeu **3.071** ocorrências relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **264** demandas relacionadas ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, num total de **3.335** ocorrências para o período.

Quanto às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão registradas no sistema, informamos que foram recebidos **31** pedidos de acesso à informação, e que **29** foram atendidos, **2** foram indeferidos. Esses pedidos foram direcionados às seguintes unidades e órgãos: (1) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **11**, (2) Secretaria-Geral da Presidência **9**, (3) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **7**, e (4) Secretaria-Geral Judiciária **4**.

Impende ressaltar que trabalhamos com as ocorrências de Ouvidoria, que são reclamações, sugestões, elogios, denúncias, etc, as ocorrências de LAI ou Pedidos de Informação (Lei de Acesso à Informação) e com as Ocorrências de LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. Passaremos a trabalhar, ainda, com Denúncias Eleitorais, nos termos da Resolução do CSJT.

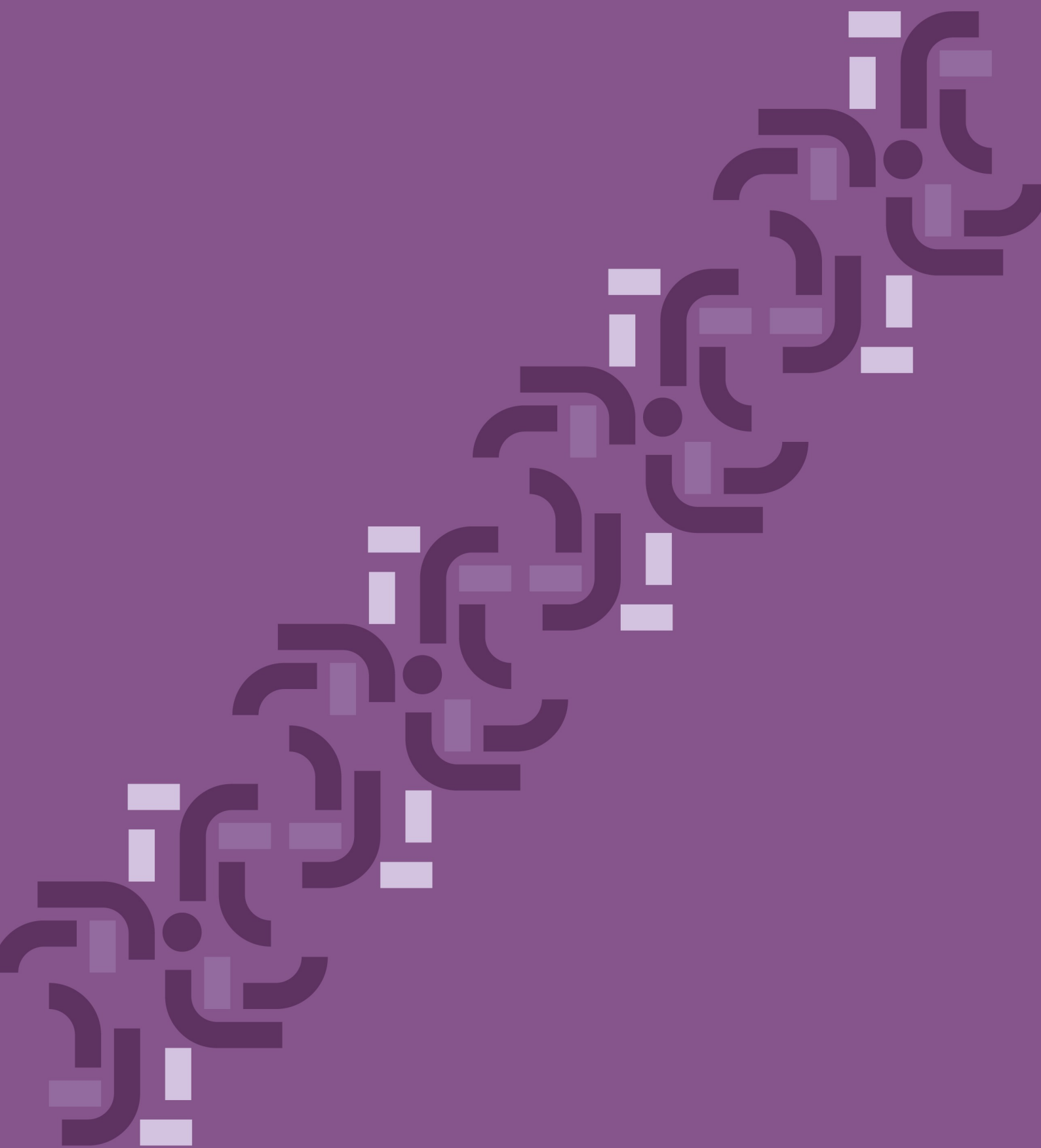
A Importância dos serviços prestados na Ouvidoria pode gerar iniciativas concretas por parte da Administração, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados à Sociedade, a partir das manifestações dos públicos interno e externo quanto ao funcionamento do TST e do CSJT. Dessa forma, o público está sendo efetivamente atendido. É a aplicação 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.

Nesse contexto, e nos termos de legislação vigente, a Ouvidoria apresenta o Relatório do 4º Trimestre do exercício de 2023, com os resultados alcançados, evidenciando o comprometimento da unidade, o atendimento célere e eficaz e o desenvolvimento de suas ações no período, em benefício do público demandante.

Brasília, dezembro de 2023.

DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO



תִּסְט | CSJT