



2025
PRIMEIRO TRIMESTRE

RELATÓRIO
OUVIDORIA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

1º TRIMESTRE/2025

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, abril de 2025.

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**.

Assessor-Chefe da Ouvidoria

Alexandre Caxito Santos.

Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto

William Barbosa Dutra

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

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

Formatação

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

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	4
1.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT	5
1.1.	Quantitativo de manifestações recebidas	5
1.2	Manifestações respondidas pelas unidades do TST.....	5
1.2.1	Pontos recorrentes das manifestações	6
1.2.2	Providência adotada	6
1.3	Perfis de manifestantes	6
1.4	Canais de comunicação.....	7
1.4.1	Manifestações da Ouvidoria do CNJ	7
1.4.2	E-mails	7
1.4.3	Facebook	8
1.5	Tipos de manifestações	8
2.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E DO CSJT.....	9
2.1	Quantitativo de pedidos de informação.....	9
2.2	Quantitativo de pedidos de informação por unidade	9
2.3	Assuntos em destaque no período	10
2.4	Origem dos pedidos de acesso à informação	10
2.5	Tipos de manifestantes	10
3.	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	11
4.	CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA.....	12
4.1	Quantitativo Geral de Atendimentos	12
4.2	Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico	12
5.	AÇÕES DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA.....	13
6.	PRINCIPAIS AÇÕES DO 1º TRIMESTRE.....	14
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	15

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta um panorama abrangente das atividades da Ouvidoria do TST e do CSJT durante o primeiro trimestre de 2025. Ele detalha as ações implementadas para o tratamento de diversas demandas, incluindo manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Informação (SIC/LAI) e solicitações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O período analisado compreende os meses de janeiro, fevereiro e março de 2025.

O relatório oferece uma análise quantitativa das manifestações recebidas, permitindo identificar o volume de interações e as principais áreas de demanda. Além disso, traça-se o perfil dos manifestantes, discriminando a origem e o tipo de demandante (advogados, cidadãos, servidores, etc.), o que contribui para a compreensão das necessidades e expectativas dos usuários dos serviços da Ouvidoria.

Os canais de comunicação utilizados para o recebimento das manifestações são também objeto de análise, com o objetivo de avaliar a acessibilidade e a eficiência dos meios disponibilizados. O documento destaca, ainda, os resultados alcançados no tratamento das demandas, bem como as medidas adotadas para o aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Todas as ações descritas no relatório foram conduzidas em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, visando a assegurar o adequado tratamento dos pedidos e a fornecer informações gerenciais relevantes para a Administração do TST e do CSJT.

1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO TST E DO CSJT

Apresentamos o movimento das manifestações de Ouvidoria do 1º trimestre, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

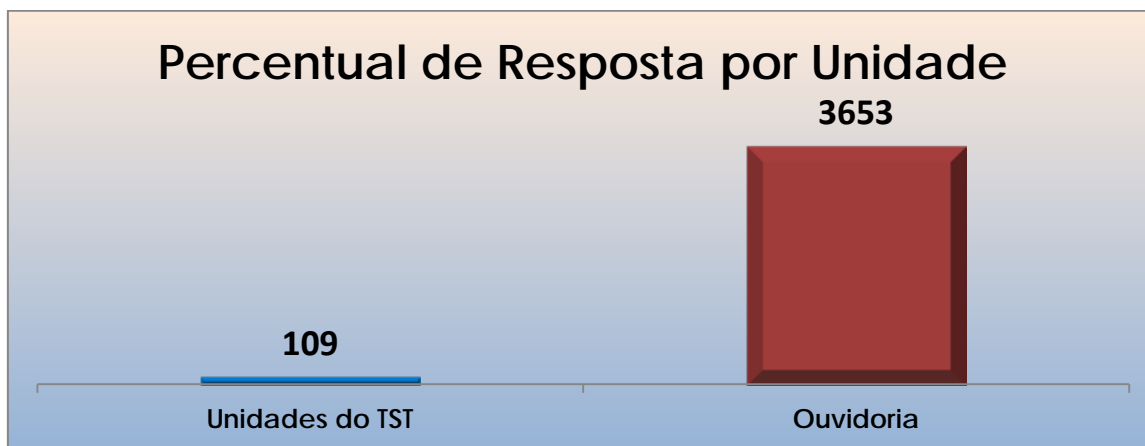
1.1. Quantitativo de manifestações recebidas

Nesse período, a Ouvidoria tratou de **3.762** manifestações; das quais **3.481** do TST e **281** do CSJT. Esse quantitativo significa um aumento de **7,6%** em relação às **3.496** manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024.



1.2 Manifestações respondidas pelas unidades do TST

No primeiro trimestre de 2025, das **3.762** manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST, **109** foram encaminhadas às unidades do TST e **3.653** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



1.2.1 Pontos recorrentes das manifestações

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

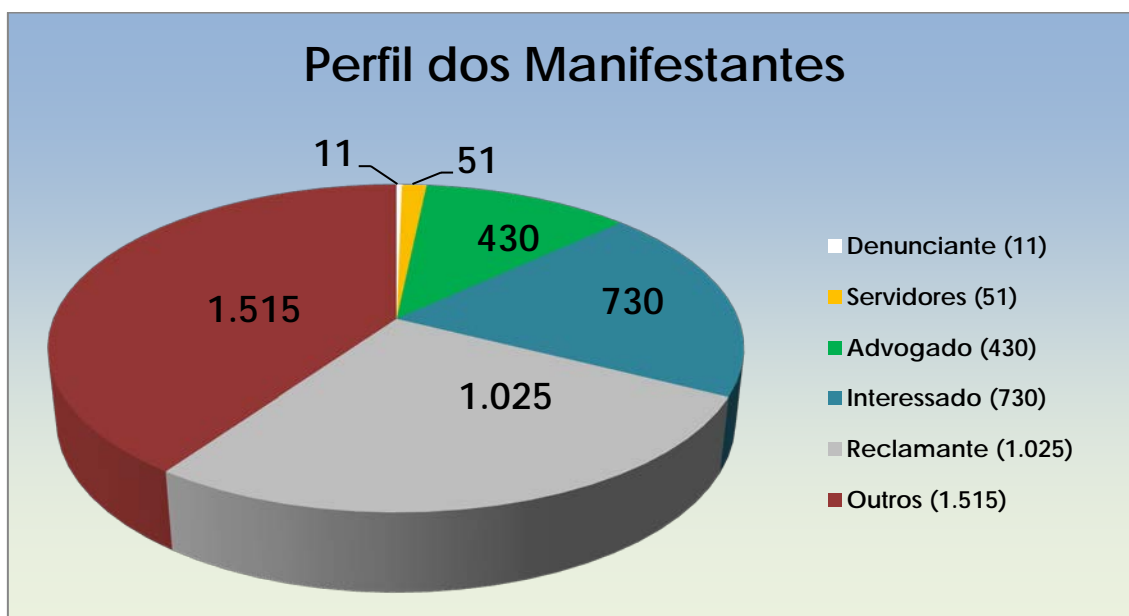
1.2.2 Providência adotada

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

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

1.3 Perfis de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a menor parcela foi de Denunciantes, com **11** registros (**0,3%**), seguida por Servidores, com **51** registros (**1,4%**). Advogados representaram **430** manifestações (**11,4%**), enquanto Interessados somaram **730** (**19,4%**). Reclamantes totalizaram **1.025** registros (**27,2%**), e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com **1.515** registros (**40,3%**).



1.4 Canais de comunicação

São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: **disque-ouvidoria**, por meio do número: **0800-644-3444 opção "9"**, **Formulário Eletrônico**, **Correio Eletrônico**, **Balcão Virtual**, **Carta**, **Atendimento**, **Presencial**, e **Facebook**.

No 1º trimestre de 2025, os canais da Ouvidoria apresentaram o seguinte comportamento:

- **2.292 (60,9%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **1.305 (34,7%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **117 (3,1%)** manifestações foram recebidas da **Ouvidoria do CNJ**;
- **46 (1,2%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;
- **2** atendimentos **Presenciais**.

1.4.1 Manifestações da Ouvidoria do CNJ

O controle das manifestações do CNJ é feito pelo sistema PROAD-OUV TST, com respostas em até 5 dias. A Portaria CNJ nº 411/2024 exige retorno resolutivo em até 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017. O tempo de resposta influencia a pontuação para o Prêmio Anual CNJ de Qualidade. Isso reforça a importância de um atendimento rápido e objetivo. No 1º trimestre de 2025, 100% das **117** demandas foram respondidas no prazo. Esse desempenho demonstra eficiência no tratamento das manifestações.

1.4.2 E-mails

No mesmo período, a Ouvidoria do TST recebeu **1.613** e-mails através do ouvidoria@tst.jus.br e **53** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, e-mail institucional do CSJT.

1.4.3 Facebook

A Ouvidoria também é procurada por cidadãos e cidadãs, através das páginas oficiais do TST e CSJT no Facebook, para esclarecer dúvidas e responder questionamentos gerais. Nesse período, foram recebidos **35** atendimentos via **Facebook do TST e CSJT**.

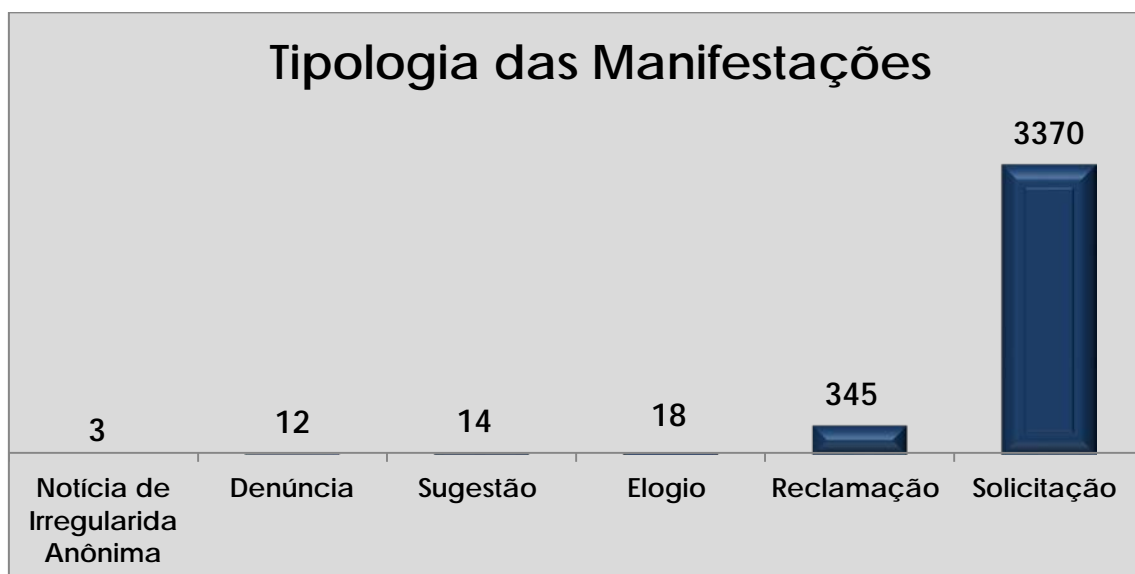
As demandas incluem informações sobre direitos em processos relativos a outros ramos da justiça; pedidos de atualização sobre o andamento de ações na Justiça do Trabalho; perguntas sobre carteira de trabalho, PIS, seguro-desemprego e outros temas relacionados ao Ministério do Trabalho e Emprego, além de questões sobre nomeações e cargos nos TRT's, entre outros tópicos.

As dúvidas relacionadas à competência do Tribunal Superior do Trabalho são direcionadas ao formulário eletrônico da Ouvidoria na Internet, facilitando o controle e a análise estatística. Além disso, questionamentos sobre andamento processual são respondidos com orientações sobre o campo correto de pesquisa no portal do TST.

1.5 Tipos de manifestações

Relativamente à tipologia das manifestações, a *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no 1º trimestre, com **3.370** ocorrências (**89,6%**).

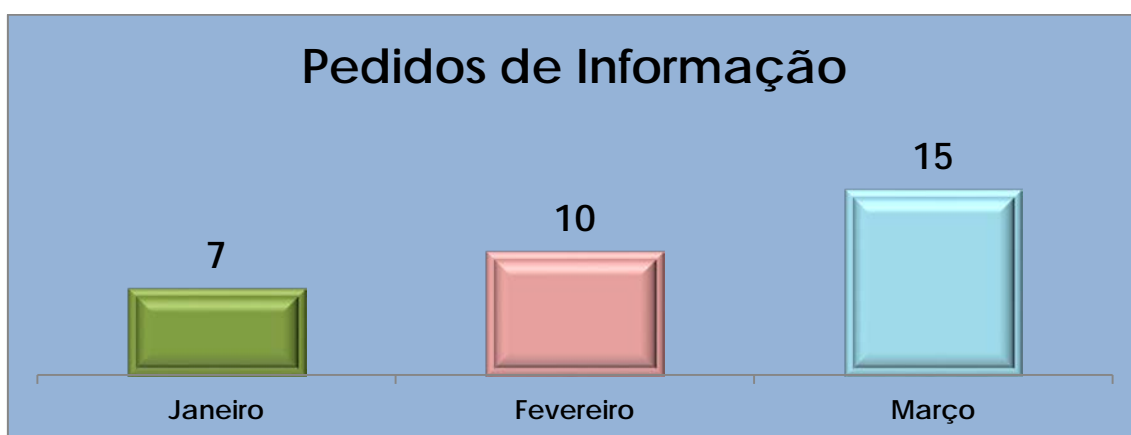
A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **9,2%**, com **345** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Elogios* (**18**), *Sugestões* (**14**), *Denúncias* (**12**) e *Notícia de Irregularidade Anônima* (**3**).



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

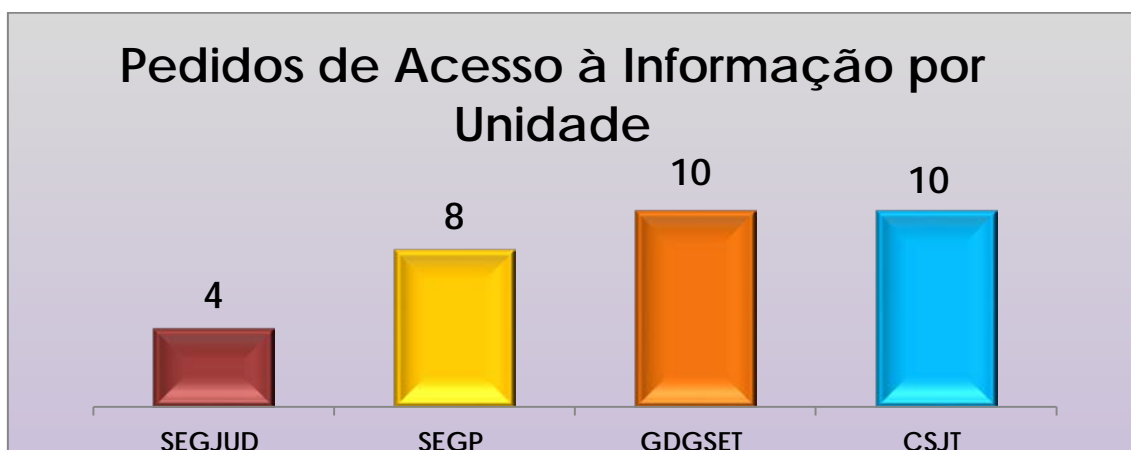
2.1 Quantitativo de pedidos de informação

No 1º trimestre de 2025, foram registrados **32** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Registramos que houve aumento de **6,67%** em relação aos **28** pedidos do 4º trimestre de 2024. Do total de pedidos, **28** foram atendidos e **4** foram negados por conter informações de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.



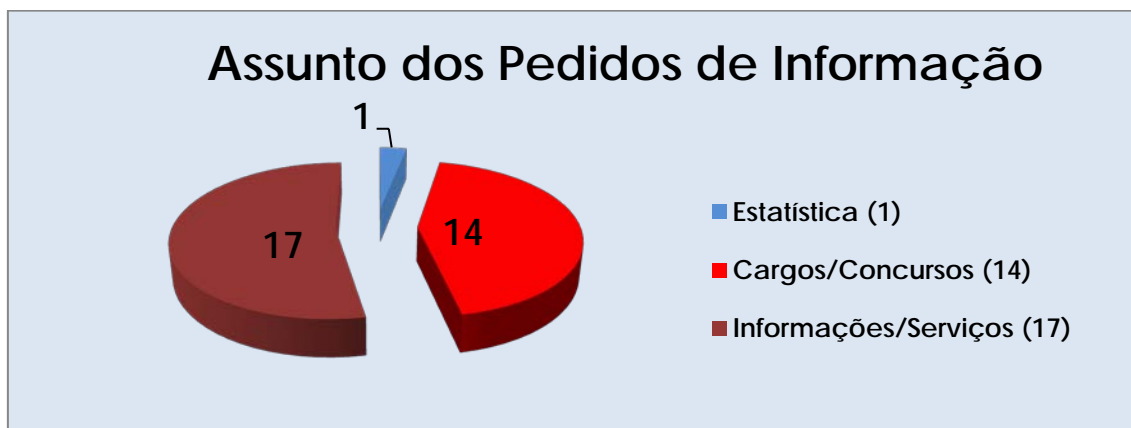
2.2 Quantitativo de pedidos de informação por unidade

Os pedidos de informação recebidos no período tiveram os seguintes encaminhamentos: (1) Conselho Superior da Justiça do Trabalho **10**, (2) Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal **10**, (3) Secretaria-Geral da Presidência **8** e (4) Secretaria-Geral Judiciária **4**.



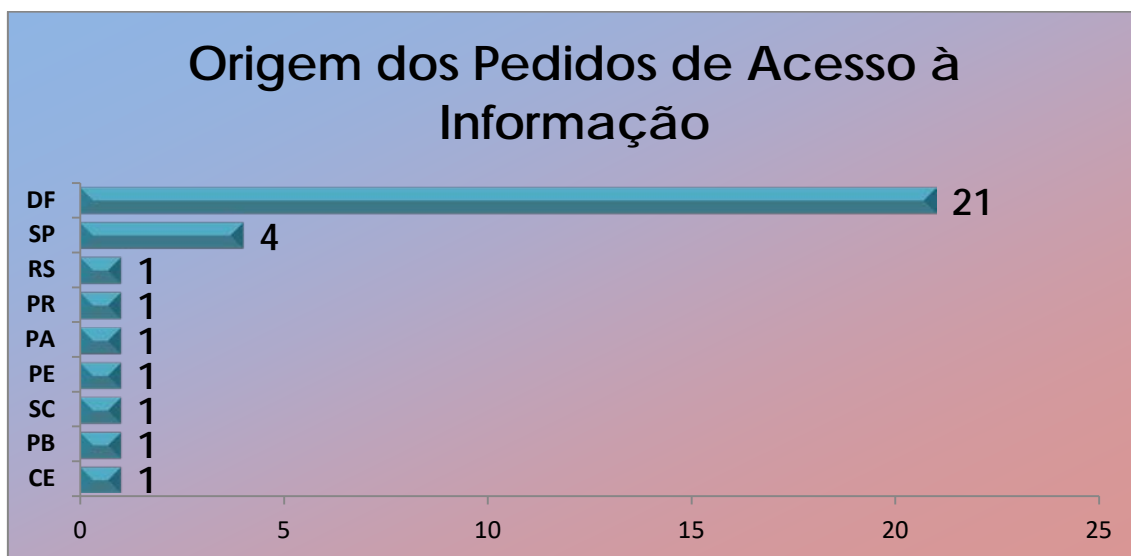
2.3 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **32** Pedidos de Informação que se referiram aos assuntos: Informações/Serviços (**17**), Cargos/Concursos (**14**) e Estatística (**1**).



2.4 Origem dos pedidos de acesso à informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **21** vieram do Distrito Federal e **4** de São Paulo, representando **78,12%** do total de Pedidos de Informação encaminhados.



2.5 Tipos de Manifestantes

No 1º trimestre, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **31** ocorrências de Pessoas Físicas, representando o valor percentual de **96,8%** e **1** ocorrência de Pessoa Jurídica **3,12%**.

3. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

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

No 1º trimestre, a Ouvidoria recebeu **1** demanda relacionada à LGPD, no que tange ao exercício de direito de titular de dados pessoais. Neste caso, o manifestante solicita a exclusão ou anonimização de informações no processo em que é parte do processo. A Autoridade de Dados do TST/CSJT é o Secretário Geral do CSJT que esclareceu o seguinte:

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

4. CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA

4.1 Quantitativo Geral de Atendimentos

Destaca-se que a CAT, no período em questão, realizou **10.743** atendimentos. Dentre os quais, **4.045** direcionados ao Disque Ouvidoria; **6.591** à Consulta de Ramais; e **107** ao Balcão Virtual.

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

4.2 Pesquisa de Satisfação da Central de Atendimento Telefônico

Evidenciamos nessa parte, os resultados da pesquisa de satisfação referente ao atendimento da Central Telefônica da Ouvidoria.

O procedimento para coleta é desenvolvido da seguinte forma: o usuário é convidado a opinar sobre o atendimento telefônico, mediante a escolha de resposta a 03 (três) perguntas. As notas variam de 1 a 5; graduando nessa ordem de pior à melhor avaliação do atendimento prestado. São avaliados o tempo de atendimento, a cordialidade do atendente e como o manifestante avalia as informações recebidas. No 1º trimestre, a média de resultados foi 4,77 no total de 5 pontos.

5. AÇÕES DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como elo estratégico entre sociedade e gestão, convertendo manifestações em dados que orientam melhorias nos serviços. Utiliza indicadores para monitorar a qualidade do atendimento e garantir eficiência. Reforça a transparência institucional e promove maior participação cidadã. Sua atuação contribui para a conformidade legal e a mitigação de riscos. Investe na capacitação contínua dos servidores e na valorização da escuta ativa. A seguir, são apresentadas ações do 1º trimestre que resultaram em aprimoramentos na gestão do TST e do CSJT.

- Sugestão para melhoria do trânsito interno do estacionamento do TST;
- Solicitação de reposição dos sacos plásticos para abrigar guarda-chuvas;
- Sugestão de melhoria no cadastro de Pcd no Sistema SIGEO-JT;
- Reclamação de risco de acidente em transporte do TST;
- Reclamação de morosidade em processo de reembolso pelo TST Saúde;
- Reclamação referente ao transporte inadequado de cargas pesadas por prestadores de serviço do TST;
- Solicitação de Revisão da Norma Interna referente ao Local de Espera para Motoristas Executivos;
- Solicitação para dispersão, no TST, de cinzas de Cão Guia de ex-servidor do Tribunal;
- Solicitação de urgência na liberação de cirurgia pelo TST Saúde;
- Reclamação de exclusão do TST Saúde de prestador de Odontologia;
- Reclamação de falha no sistema de autorização de procedimentos médicos e hospitalares do TST Saúde; e
- Reclamação de falta de ventilação e ar-condicionado inoperante em transporte do Tribunal.

6. PRINCIPAIS AÇÕES DO 1º TRIMESTRE

No 1º trimestre, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o TST e o CSJT:

- **42ª Edição do Colégio de Ouvidores, sediado em Brasília, no TST, de 18 a 19/03.** O evento abordou temas como:
 - **Sustentabilidade no Poder Judiciário:** Adoção de práticas sustentáveis nos tribunais.
 - **Tratamento de denúncias:** Melhoria nos processos de recebimento e apuração de denúncias, com proteção ao denunciante.
 - **Denúncias contra altas autoridades:** Procedimentos específicos para lidar com acusações envolvendo a alta administração dos TRTs.
 - **Empoderamento feminino:** Discussões sobre igualdade de gênero e o fortalecimento da presença feminina na Justiça do Trabalho.
 - **Ouvidorias como ponte com a sociedade:** Fortalecimento do papel das ouvidorias na escuta e na transparência institucional.
 - **Ouvidoria da Mulher:** Atenção especial a casos de discriminação, violência e assédio de gênero, com escuta qualificada.
- **Curso Funcionalidades do Sistema PROAD-OUV:** O curso tem como objetivo capacitar servidores da Justiça do Trabalho no uso do sistema PROAD-OUV. Apresentou as principais funcionalidades para o registro, tramitação e análise de manifestações recebidas pelas ouvidorias. Orientou sobre o tratamento adequado de sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de informação.
- **Curso da CAT sobre Tramites Processuais no TST:** O evento ocorreu em março 2025 e abordou o fluxo processual na Justiça do Trabalho e no TST, incluindo desde a distribuição até o julgamento e arquivamento dos processos. Participaram os colaboradores da Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria do TST e CSJT.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria do TST e do CSJT registrou **3.481** manifestações relacionadas ao Tribunal Superior do Trabalho e **281** demandas referentes ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, totalizando **3.762** ocorrências no período.

Em relação às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, informamos que foram recebidos **32** pedidos de acesso à informação. Desses, **28** foram atendidos, enquanto **4** foram negados devido ao conteúdo de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.

Há 22 anos, a Ouvidoria do TST e do CSJT exerce um papel fundamental como canal de comunicação entre a sociedade e o Tribunal Superior do Trabalho. Nesse período, tem prestado suporte contínuo a advogados, cidadãos e partes processuais, fornecendo informações sobre a tramitação processual e recebendo manifestações diversas, como sugestões, reclamações e denúncias.

Nos últimos anos, ampliou seu escopo de atuação, passando a oferecer escuta humanizada em situações de vulnerabilidade emocional, assédio e discriminação. O atendimento virtual também foi fortalecido, promovendo maior acessibilidade aos usuários. Além disso, as manifestações recebidas têm servido como subsídio para o aprimoramento da gestão do Tribunal.

No Relatório do 1º Trimestre de 2025, a Ouvidoria divulga seus principais resultados e reafirma o compromisso com um atendimento eficiente, transparente e acolhedor.

Brasília, janeiro de 2025.

DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO



TST | CSJT