

RELATÓRIO

OUVIDORIA CSJT



PRIMEIRO
TRIMESTRE
2026



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

1º TRIMESTRE/2026

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Ouvidoria Geral
Brasília, abril de 2026.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministro Ouvidor do TST e do CSJT, **BRENO MEDEIROS**.

Ministro Ouvidor Substituto do TST e do CSJT, **ALEXANDRE LUIZ RAMOS**.

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, Thais Silva e Sousa, Mariany Pereira Alves e Rafael Henrique Ramos da Costa.

Formatação

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

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT.....	6
2.1.	Quantitativo de manifestações recebidas	6
2.2	Manifestações respondidas pelas unidades do TST.....	6
2.2.1	Pontos recorrentes das manifestações	7
2.2.2	Providência adotada	7
2.3	Perfis de manifestantes	7
2.4	Canais de comunicação.....	8
2.4.1	E-mails	8
2.5	Tipos de manifestações	8
3.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO CSJT.....	9
3.1	Quantitativo de pedidos de informação.....	9
3.2	Assuntos em destaque no período	9
3.3	Origem dos pedidos de acesso à informação	10
3.4	Tipos de Manifestantes	10
4.	LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	11
5.	PRINCIPAIS AÇÕES DO 1º TRIMESTRE.....	12
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta um panorama abrangente das atividades da Ouvidoria Geral do CSJT durante o primeiro trimestre de 2026. O documento 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 2026.

O relatório apresenta uma análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do CSJT, com o objetivo de demonstrar os principais resultados alcançados no período e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão institucional. O documento reúne informações quantitativas sobre o volume de demandas registradas, os temas mais recorrentes e o perfil dos manifestantes, permitindo melhor compreensão das necessidades dos usuários dos serviços prestados.

Também são analisados os canais de atendimento utilizados, de forma a avaliar a acessibilidade, a efetividade e a eficiência dos meios disponibilizados ao público. Além disso, o relatório evidencia as providências adotadas no tratamento das manifestações e as ações implementadas para aperfeiçoamento contínuo dos serviços da Ouvidoria.

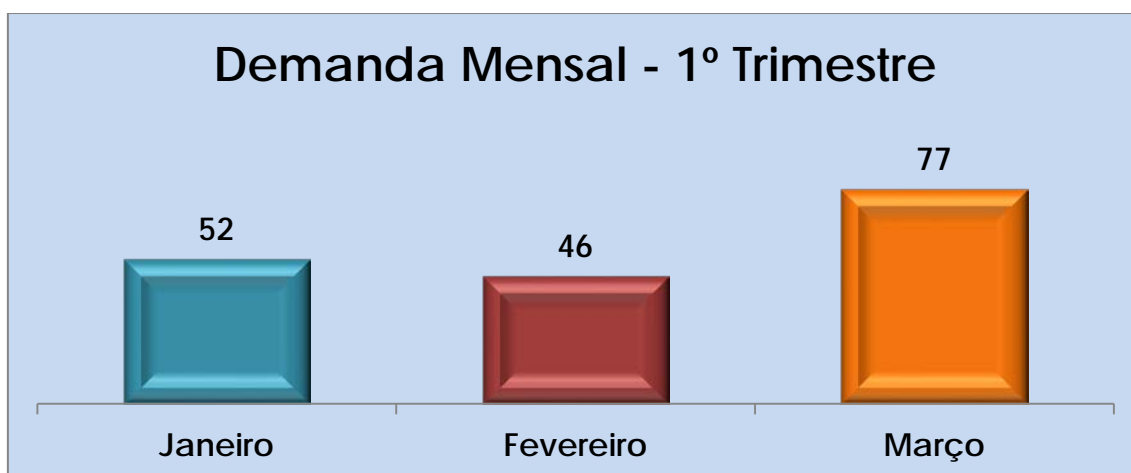
As atividades desenvolvidas foram conduzidas em conformidade com as normas e diretrizes aplicáveis, assegurando transparência, adequada gestão das demandas e geração de informações relevantes para subsidiar a Administração do CSJT na tomada de decisões.

2. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

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

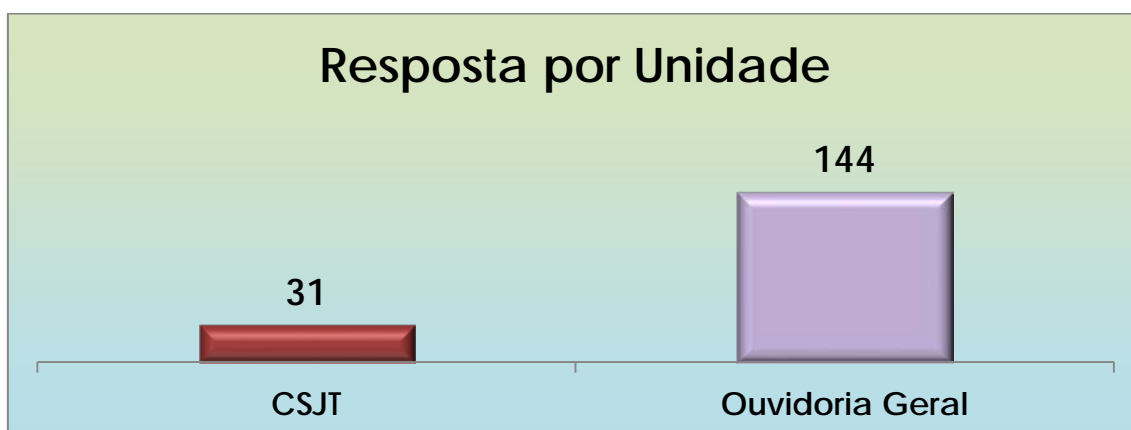
2.1. Quantitativo de manifestações recebidas

Nesse período, a Ouvidoria Geral tratou de **175** manifestações. Esse quantitativo representa uma diminuição de **20,45%** em relação às **220** manifestações recebidas no quarto trimestre de 2025.



2.2 Manifestações respondidas pelas unidades do TST

No primeiro trimestre de 2026, das **175** manifestações recebidas, **31** foram encaminhadas às unidades competentes do CSJT e **144** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria Geral do CSJT.



2.2.1 Pontos recorrentes das manifestações

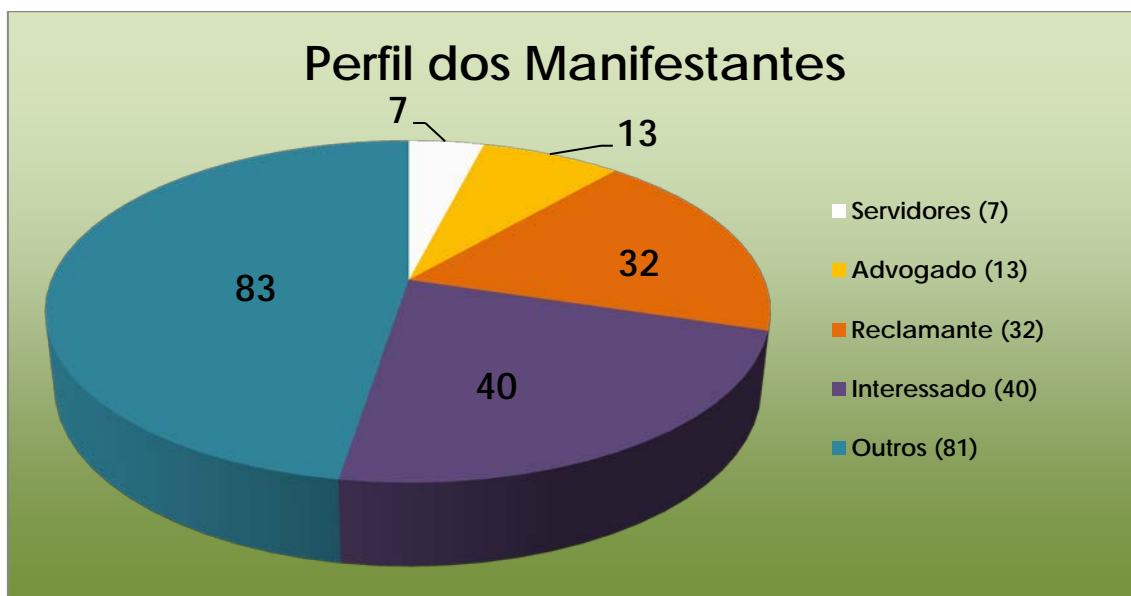
Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas a nomeações e concursos nos TRTs e pedidos de providências por parte do CSJT.

2.2.2 Providência adotada

Nesta situação, esta Ouvidoria encaminha ao manifestante a resposta previamente disponibilizada pelo CSJT acerca das nomeações e no caso dos pedidos de providências, a Ouvidoria orienta o manifestante quanto ao procedimento adequado para protocolar o pedido diretamente ao CSJT.

2.3 Perfis de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a menor parcela foi de Servidores, com 7 registros (4%), seguida por Advogados, com 13 registros (7,5%). Reclamantes representaram 32 manifestações (18,3%), enquanto Interessados somaram 40 (22,9%), e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com 83 registros (47,4%).



2.4 Canais de comunicação

São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral 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 2026, os canais da Ouvidoria Geral do CSJT apresentaram o seguinte comportamento:

- **104 (59,4%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **68 (38,9%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **2 (1,2%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;
- **1 (0,6%)** atendimento realizado por **correspondência**.

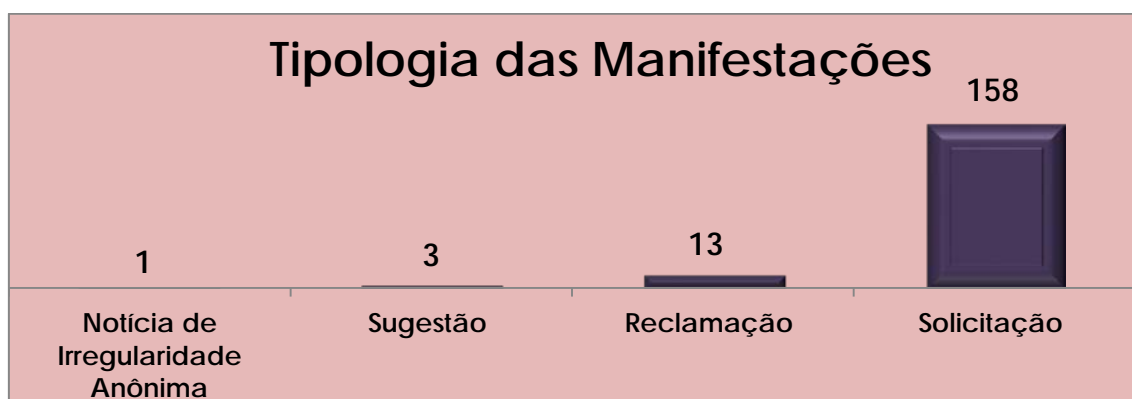
2.4.1 E-mails

No mesmo período, a Ouvidoria Geral do CSJT recebeu **71** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, correio eletrônico institucional do CSJT.

2.5 Tipos de manifestações

Relativamente à tipologia das manifestações, a **Solicitação** foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do CSJT no 1º trimestre, com **158** ocorrências (**90,3%**).

A manifestação do tipo **Reclamação** alcançou o percentual de **7,4%**, com **13** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: **Sugestões (3)** e **Notícia de Irregularidade Anônima (1)**.



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

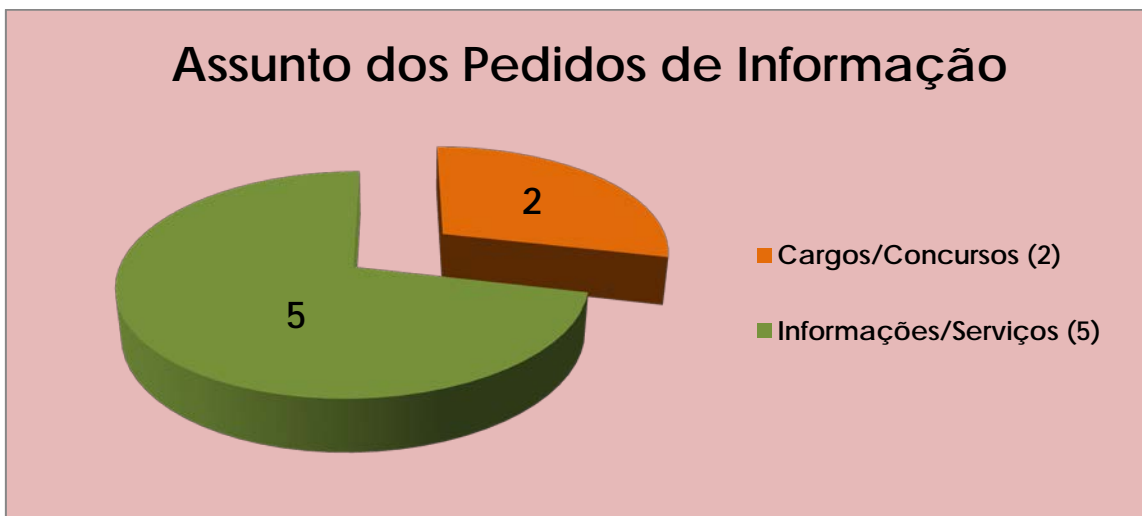
3.1 Quantitativo de pedidos de informação

No 1º trimestre de 2026, foram registrados **7** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Todos os pedidos de acesso à informação foram devidamente atendidos.



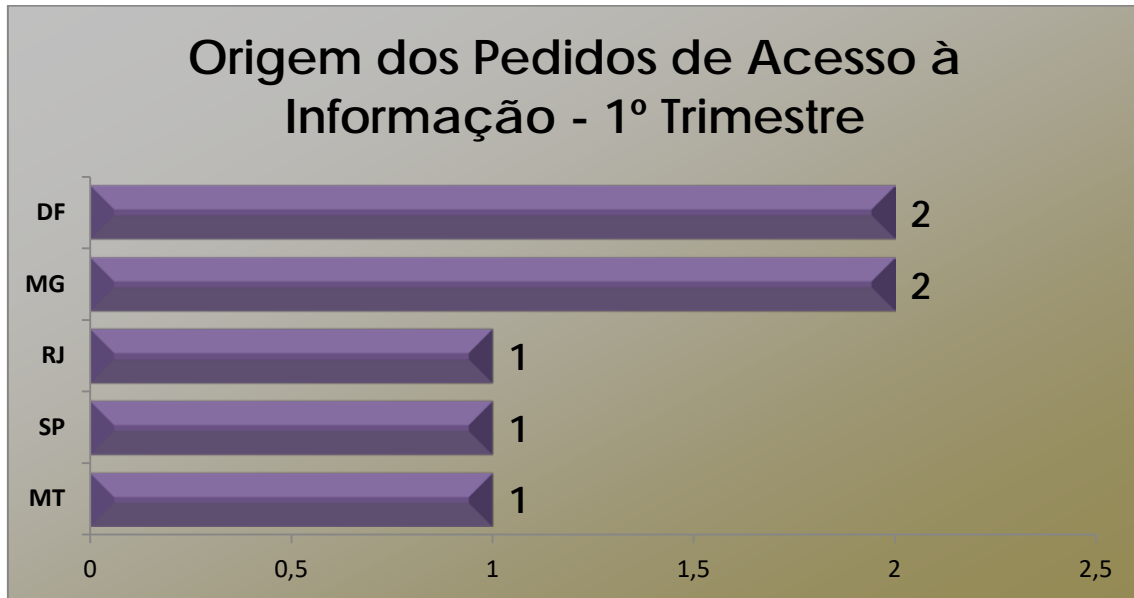
3.2 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **7** Pedidos de Informação que se referiram aos seguintes assuntos: Informações/Serviços (**5**) e Cargos/Concursos (**2**).



3.3 Origem dos pedidos de acesso à informação

Do total de Pedidos de Informação registrados: **2** vieram do Distrito Federal e **2** de Minas Gerais, representando **57,14%** do total de pedidos de informação encaminhados.



3.4 Tipos de Manifestantes

No 1º trimestre, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **7** ocorrências de Pessoas Físicas e nenhum registro de Pessoa Jurídica.

4. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei 13.709/2018) regula o tratamento de dados pessoais por empresas e órgãos públicos, estabelecendo regras para coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de informações. A legislação garante transparência, segurança e direitos aos titulares, como acesso, correção e exclusão dos dados. Também exige que as organizações adotem medidas de proteção e prevê penalidades em caso de descumprimento, buscando equilibrar a privacidade com o uso responsável das informações.

No período analisado, foram registradas quatro ocorrências relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Após análise técnica e jurídica dos casos apresentados, duas solicitações foram deferidas, com adoção das providências cabíveis para atendimento das demandas, e duas foram indeferidas, diante da ausência de fundamentos legais ou da prevalência do princípio da publicidade dos atos processuais. As manifestações foram tratadas em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes institucionais aplicáveis à proteção de dados pessoais.

5. PRINCIPAIS AÇÕES DO 1º TRIMESTRE

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

- **Participação na 46ª Edição do Colégio de Ouvidores, sediado em Brasília, no TST/CSJT, de 25 a 27 de março.** O evento teve o objetivo de fortalecer a atuação das ouvidorias na promoção da inclusão social e na ampliação do acesso à Justiça. Destacou ainda o aperfeiçoamento do atendimento ao cidadão, a promoção da acessibilidade e da linguagem simples, a adequação das atividades à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o compartilhamento de boas práticas entre os Tribunais Regionais do Trabalho e a utilização de soluções tecnológicas para ampliar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.
- **Linguagem Simples no Poder Judiciário:** oficina de linguagem simples promovida no 46º Encontro do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – Coleouv.
- **Participação no programa Rede Cuidar:** primeira reunião de 2026 para alinhamento de demandas e apresentação de resultados. O programa tem o objetivo de oferecer apoio e proteção a magistradas, servidoras e trabalhadoras terceirizadas em situação de violência doméstica e familiar, por meio de ações de acolhimento, escuta qualificada, orientação e encaminhamento.
- **Participação no lançamento do “Guia Prático de Enfrentamento à Violência contra a Mulher” no TJDFT:** o lançamento do guia teve foco principal na conscientização, prevenção e enfrentamento da violência de gênero, bem como o fortalecimento da rede de apoio e proteção às mulheres. Entre os temas centrais abordados, destacaram-se os diferentes tipos de violência previstos na Lei Maria da Penha, a violência psicológica e digital, os mecanismos de denúncia e proteção, a importância do acolhimento institucional e a promoção da equidade de gênero.
- **“Curso de Letramento Racial e Práticas Antirracistas no Atendimento ao Público Interno e Externo” no STJ:** teve como objetivo capacitar servidores e colaboradores para a adoção de práticas institucionais mais inclusivas, equitativas e antirracistas no atendimento ao público. A iniciativa integrou ações voltadas à promoção da equidade racial no Poder Judiciário e ao fortalecimento das políticas de diversidade e direitos humanos.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria Geral do CSJT registrou **175** manifestações referentes ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, com uma média de **58** ocorrências mensais.

Em relação às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, foram recebidos **7** pedidos de acesso à informação. Todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos no período.

As ações desenvolvidas ao longo dos 11 anos de atuação da Ouvidoria-Geral do CSJT demonstram sua relevância como instrumento de diálogo entre a sociedade e a Justiça do Trabalho. Além de prestar informações e acolher manifestações dos usuários, a Ouvidoria tem contribuído para o aprimoramento da gestão institucional, por meio da identificação de demandas recorrentes e oportunidades de melhoria.

No 1º trimestre de 2026, o fortalecimento do atendimento virtual, da escuta humanizada e da acessibilidade reafirmaram o compromisso da unidade com a transparência, a eficiência e o atendimento qualificado. Os resultados apresentados neste relatório evidenciam a importância da Ouvidoria-Geral como espaço de participação cidadã, promoção de direitos e aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo CSJT.

Brasília, abril de 2026.

