

CSJT

2025
TERCEIRO TRIMESTRE

RELATÓRIO OUVIDORIA



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

3º TRIMESTRE/2025

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Ouvidoria Geral
Brasília, outubro 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, Thais Silva e Sousa, Mariany Pereira Alves e Rafael Henrique Ramos da Costa.

Formatação

Alexandre Caxito Santos, William Barbosa Dutra, Naiara Samper Antunes, Thaís 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.....	7
2.4.1	E-mails	8
2.5	Tipos de manifestações	8
3.	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO TST E 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 3º TRIMESTRE.....	12
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta um panorama abrangente das atividades da Ouvidoria Geral do CSJT durante o terceiro 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 julho, agosto e setembro 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.

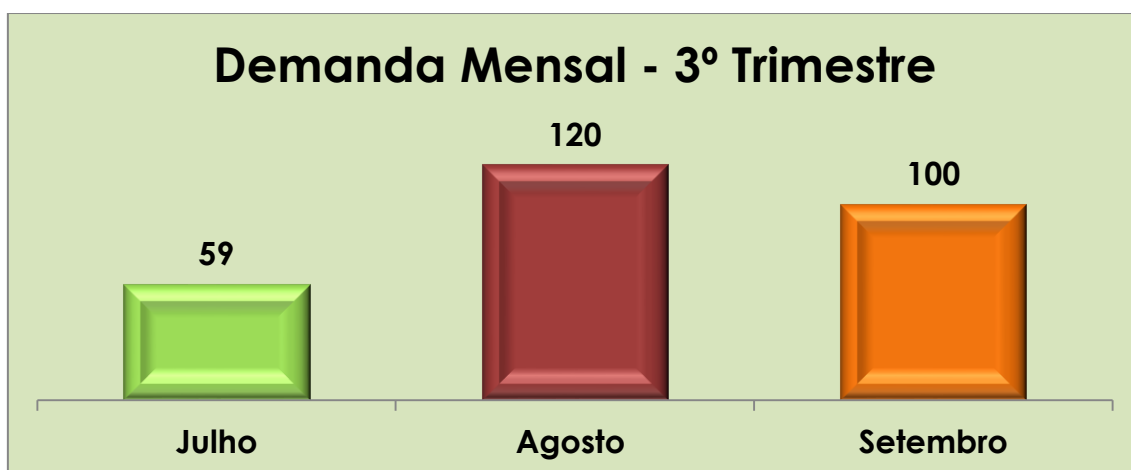
Todas as ações descritas no relatório foram conduzidas em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, visando a assegurar o adequado tratamento dos pedidos e a fornecer informações gerenciais relevantes para a Administração do CSJT.

2. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

Apresentamos o movimento das manifestações de Ouvidoria do 3º trimestre, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

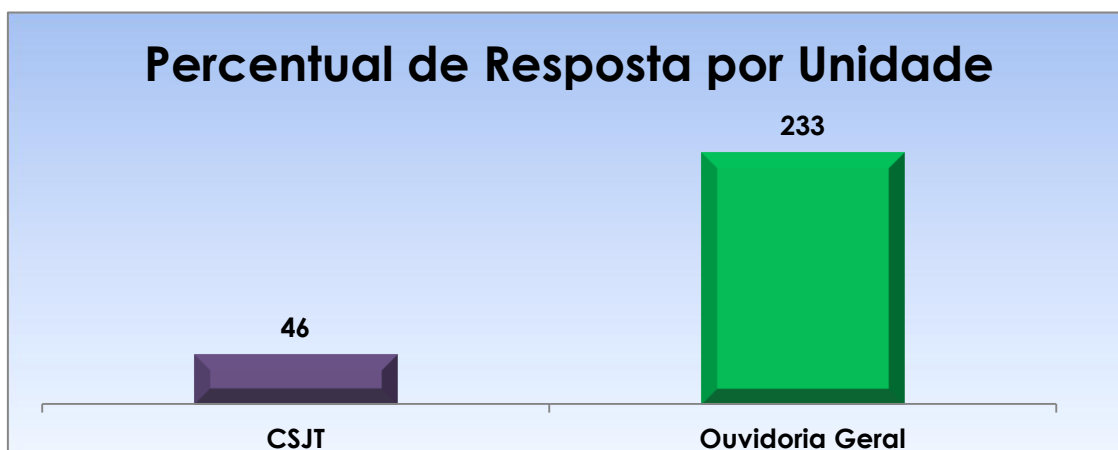
2.1. Quantitativo de manifestações recebidas

Nesse período, a Ouvidoria Geral tratou de **279** manifestações; Esse quantitativo significa uma diminuição de **15,45%** em relação às **330** manifestações recebidas no segundo trimestre de 2025.



2.2 Manifestações respondidas pelas unidades do TST

No terceiro trimestre de 2025, das **279** manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do CSJT, **46** foram encaminhadas ao CSJT e **233** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



2.2.1 Pontos recorrentes das manifestações

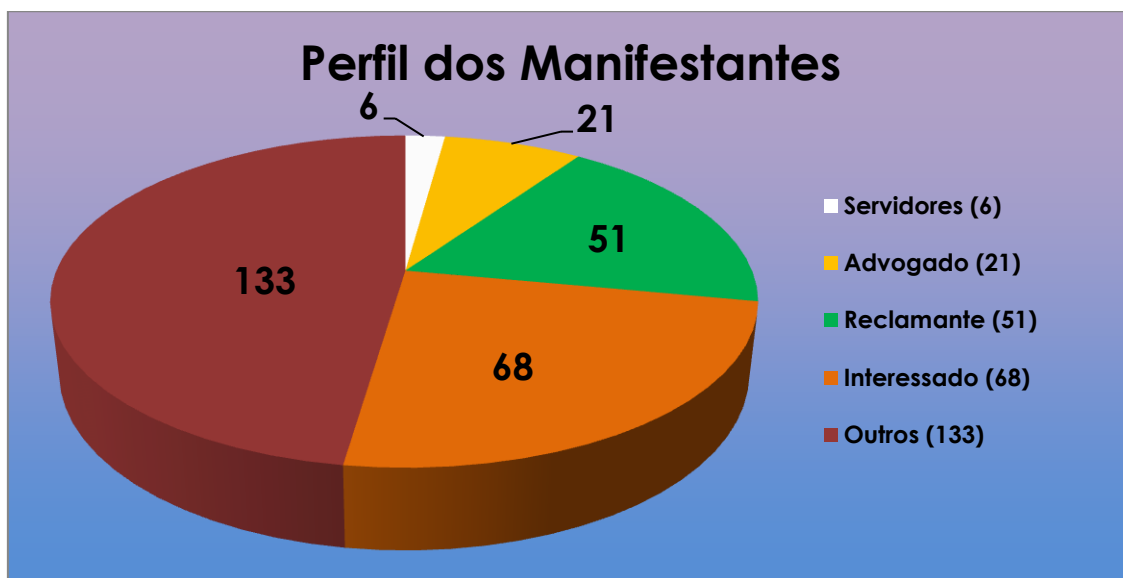
Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas a nomeações e concursos nos TRT's e pedidos de providências por parte do CSJT.

2.2.2 Providência adotada

Nesta situação, esta Ouvidoria encaminha ao manifestante a resposta previamente disponibilizada pelo CSJT acerca das nomeações e no caso do pedido 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 **6** registros (**2,2%**), seguida por Advogados, com **21** registros (**7,5%**). Reclamantes representaram **51** manifestações (**18,3%**), enquanto Interessados somaram **68** (**24,4%**), e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com **133** registros (**47,7%**).



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 3º trimestre de 2025, os canais da Ouvidoria Geral do CSJT apresentaram o seguinte comportamento:

- **161 (57,7%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **114 (40,9%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **4 (1,4%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;

2.4.1 E-mails

No mesmo período, a Ouvidoria Geral do CSJT recebeu **98** e-mails por meio do ouvidoriageral@csjt.jus.br, e-mail 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 do TST no 3º trimestre, com **255** ocorrências (**91,4%**).

A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **6,1%**, com **17** ocorrências e as outras tipologias foram apresentadas na seguinte ordem: *Sugestões* (**5**) e *Notícia de Irregularidade Anônima* (**2**).



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

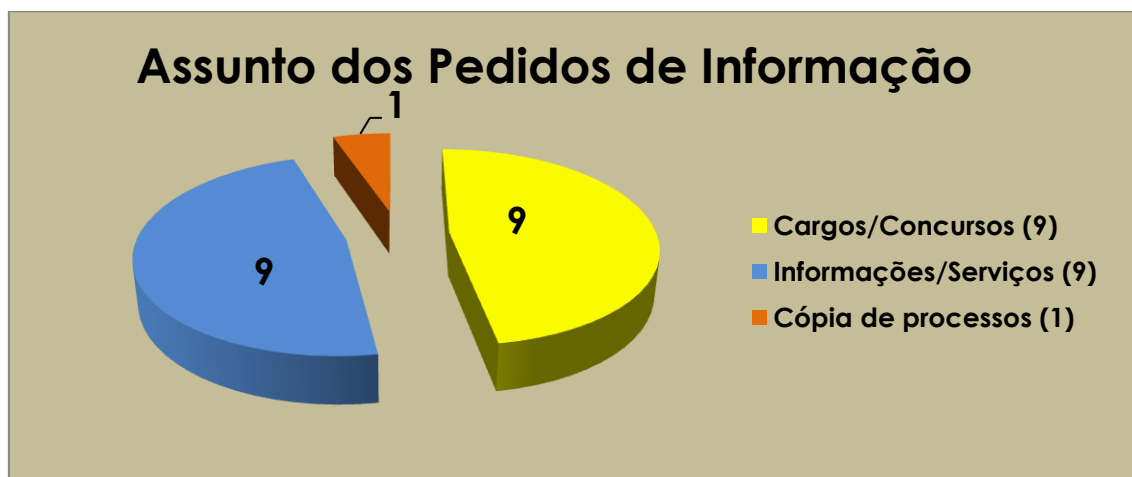
3.1 Quantitativo de pedidos de informação

No 3º trimestre de 2025, foram registrados **19** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Do total de pedidos, **18** foram atendidos e **1** foi negado por conter informações de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.



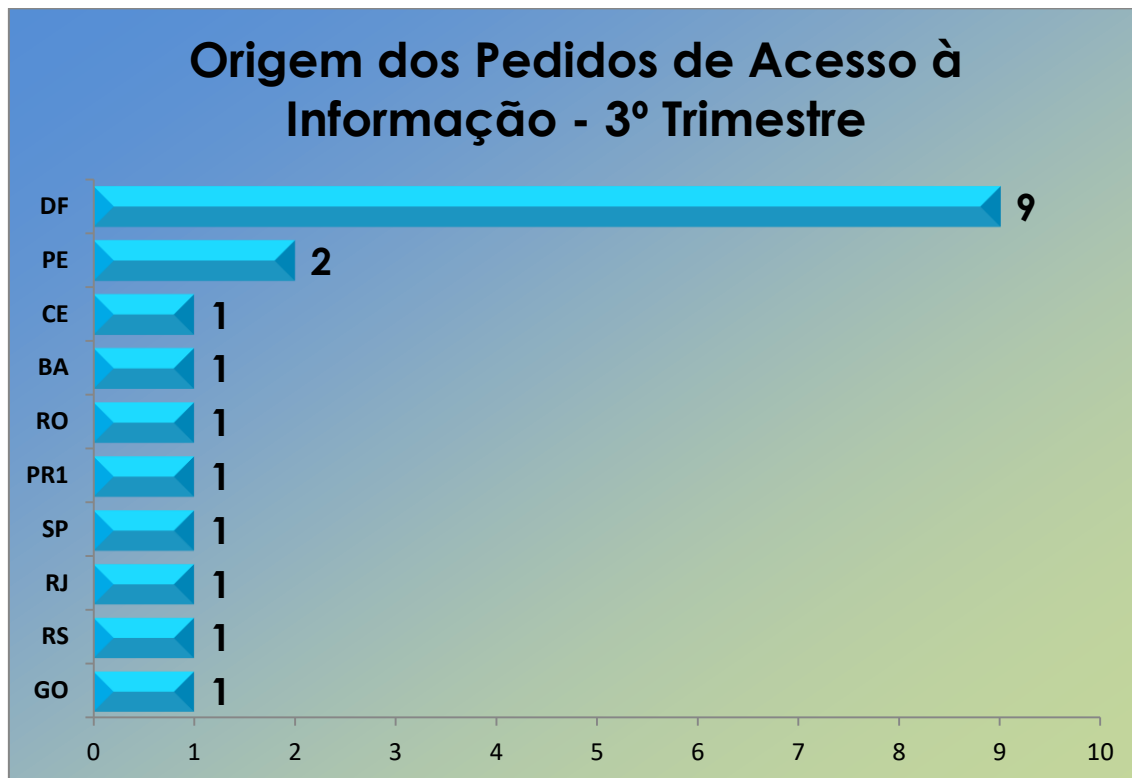
3.2 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **19** Pedidos de Informação que se referiram aos seguintes assuntos: Cargos/Concursos **(9)**, Informações/Serviços **(9)** e Cópia de Processos **(1)**.



3.3 Origem dos pedidos de acesso à informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **9** vieram do Distrito Federal e **2** de Pernambuco, representando **57,89%** do total de Pedidos de Informação encaminhados.



3.4 Tipos de Manifestantes

No 3º trimestre, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **19** 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. 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 3º trimestre, a Ouvidoria Geral recebeu somente uma demanda referente ao exercício desses direitos: uma advogada solicitou a atualização de seu nome, pedindo que o antigo nome de casada fosse corrigido para o nome de solteira, conforme consta no CPF.

A Autoridade de Dados do TST/CSJT esclareceu que a própria usuária deve fazer a alteração diretamente no sistema PJe, na opção “Alterar Pessoa Física”, utilizando o botão “Validar na Receita”, que sincroniza o nome com o cadastro da Receita Federal. Informou ainda que dados já publicados com o nome anterior não serão modificados e que ajustes em portais de Tribunais Regionais devem ser solicitados diretamente a cada Tribunal.

5. PRINCIPAIS AÇÕES DO 3º TRIMESTRE

No 3º trimestre, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o CSJT:

- **44ª Edição do Colégio de Ouvidores, sediado em Florianópolis, no TRT da 12ª Região, de 17 a 19 de setembro.** O evento teve o objetivo de fortalecer o papel estratégico das ouvidorias no âmbito da Justiça do Trabalho, com temas como inovação, participação cidadã, escuta especializada, vulnerabilidade, equidade de gênero e acessibilidade.
- **Participação no programa Rede Cuidar:** 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 e orientação. A iniciativa busca promover um ambiente institucional seguro e livre de violência, fortalecer a prevenção e o enfrentamento desse tipo de agressão e estimular a conscientização e o respeito dentro da Justiça do Trabalho.
- **Oficina de Transformação Digital:** a oficina teve o objetivo de aplicar os conceitos de transformação digital nas unidades organizacionais dos participantes. O foco foi em compreender conceitos fundamentais da transformação digital, conhecer exemplos práticos de aplicação no setor público e aplicar conceitos na realidade organizacional própria.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do CSJT registrou **279** manifestações referentes ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, com uma média de **93** ocorrências mensais.

Em relação às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, informamos que foram recebidos **19** pedidos de acesso à informação. Desses, **18** foram atendidos, enquanto **1** foi negado devido ao conteúdo de acesso restrito ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.

Há 10 anos, a Ouvidoria Geral do CSJT exerce um papel fundamental como canal de comunicação entre a sociedade e o Conselho Superior da Justiça 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 Conselho.

No Relatório do 3º Trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral divulga seus principais resultados e reafirma o compromisso com um atendimento eficiente, transparente e acolhedor.

Brasília, outubro de 2025.

The background features a large, abstract composition of overlapping orange and yellow rectangles. The text 'CSJT' is centered in a dark blue font. At the bottom, there is a horizontal band containing several faint, light gray line-art icons: a person's head and shoulders, a headset, a handshake, a group of three people, and a single person's head and shoulders.

CSJT