

CSJT

2025
QUARTO TRIMESTRE

RELATÓRIO
OUVIDORIA





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

4º TRIMESTRE/2025

Conselho Superior da Justiça do Trabalho
Ouvidoria Geral
Brasília, janeiro 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, 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 4º TRIMESTRE	11
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta um panorama abrangente das atividades da Ouvidoria Geral do CSJT durante o quarto 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 outubro, novembro e dezembro 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.

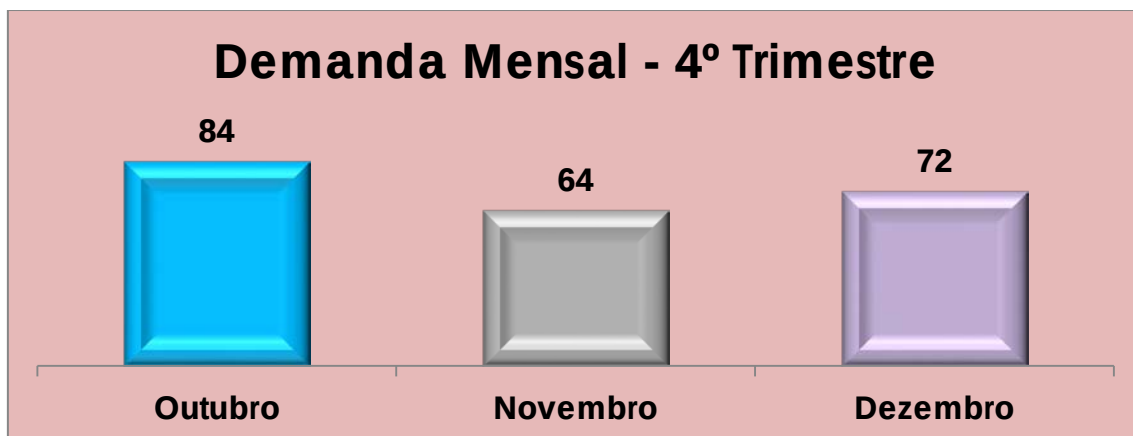
Todas as ações descritas no relatório foram conduzidas em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, visando a assegurar o adequado tratamento dos pedidos e a fornecer informações gerenciais relevantes para a Administração do CSJT.

2. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

Apresentamos o movimento das manifestações de Ouvidoria do 4º trimestre, com dados fornecidos pelo sistema de Ouvidoria (PROAD-OUV).

2.1. Quantitativo de manifestações recebidas

Nesse período, a Ouvidoria Geral tratou de **220** manifestações; Esse quantitativo significa uma diminuição de **21,14%** em relação às **279** manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2025.



2.2 Manifestações respondidas pelas unidades do TST

No quarto trimestre de 2025, das **220** manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do CSJT, **26** foram encaminhadas ao CSJT e **194** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



2.2.1 Pontos recorrentes das manifestações

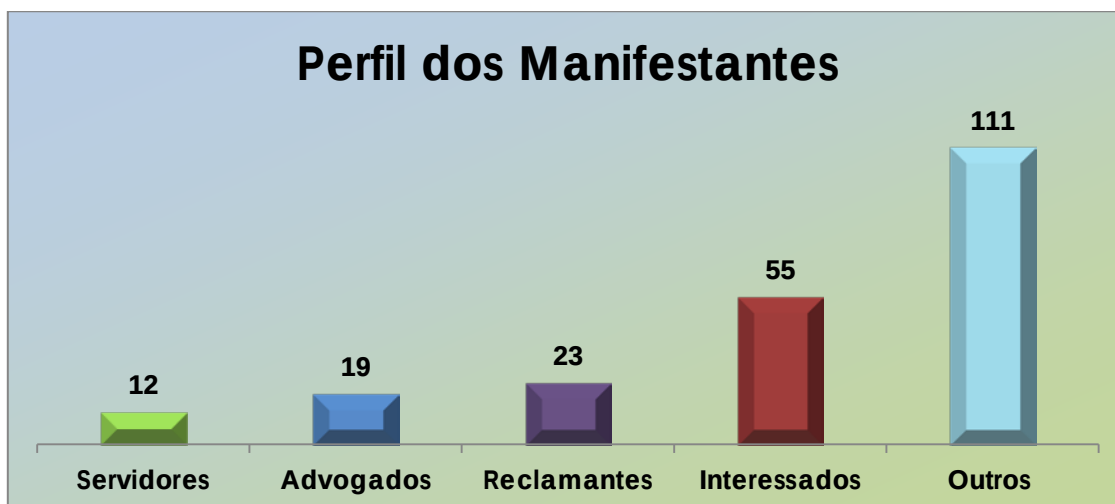
Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas a nomeações e concursos nos TRT's e pedidos de providências por parte do CSJT.

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 **12** registros (**5,4%**), seguida por Advogados, com **19** registros (**8,6%**). Reclamantes representaram **23** manifestações (**10,5%**), enquanto Interessados somaram **55** (**25%**), e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com **111** registros (**50,5%**).



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 4º trimestre de 2025, os canais da Ouvidoria Geral do CSJT apresentaram o seguinte comportamento:

- **142 (64,5%)** atendimentos telefônicos foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **76 (34,6%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **2 (0,9%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;

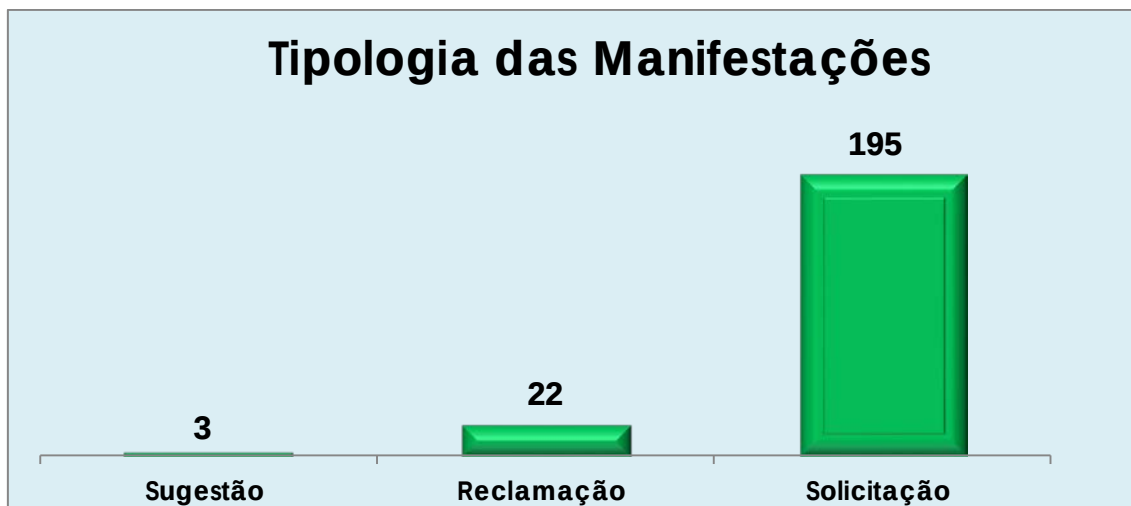
2.4.1 E-mails

No mesmo período, a Ouvidoria Geral do CSJT recebeu **85** 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 4º trimestre, com **195** ocorrências (**88,6%**).

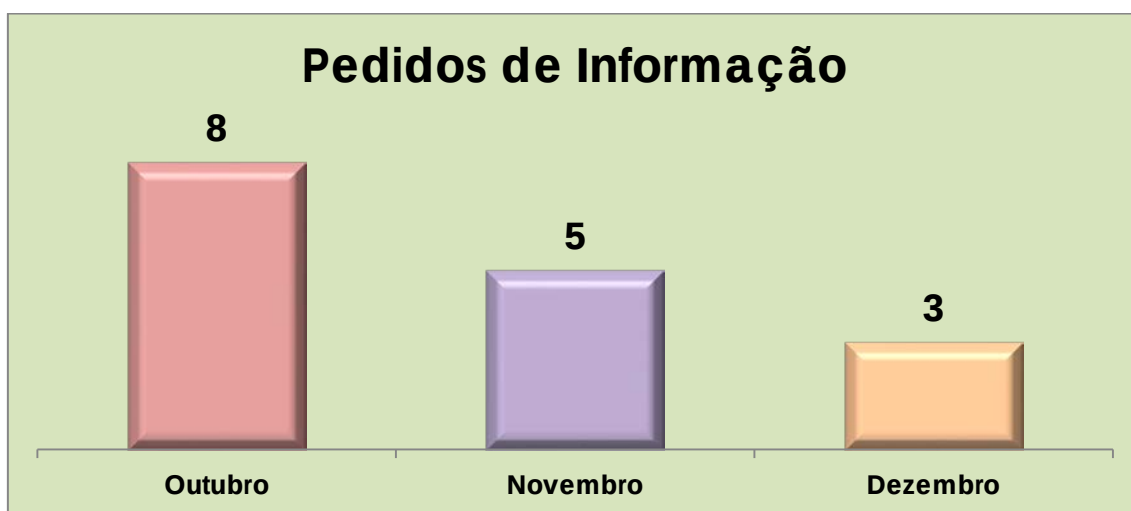
A manifestação do tipo *Reclamação* alcançou o percentual de **10%**, com **22** ocorrências e Sugestões com o percentual de **1,4%** e **3** ocorrências.



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

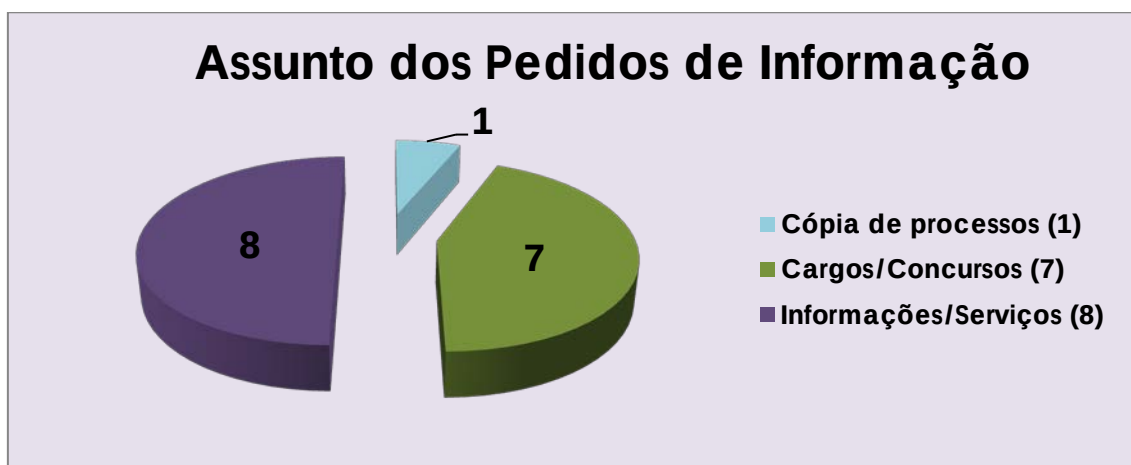
3.1 Quantitativo de pedidos de informação

No 4º trimestre de 2025, foram registrados **16** pedidos de acesso à informação, conforme demonstrativo a seguir. Do total de pedidos, **15** 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.



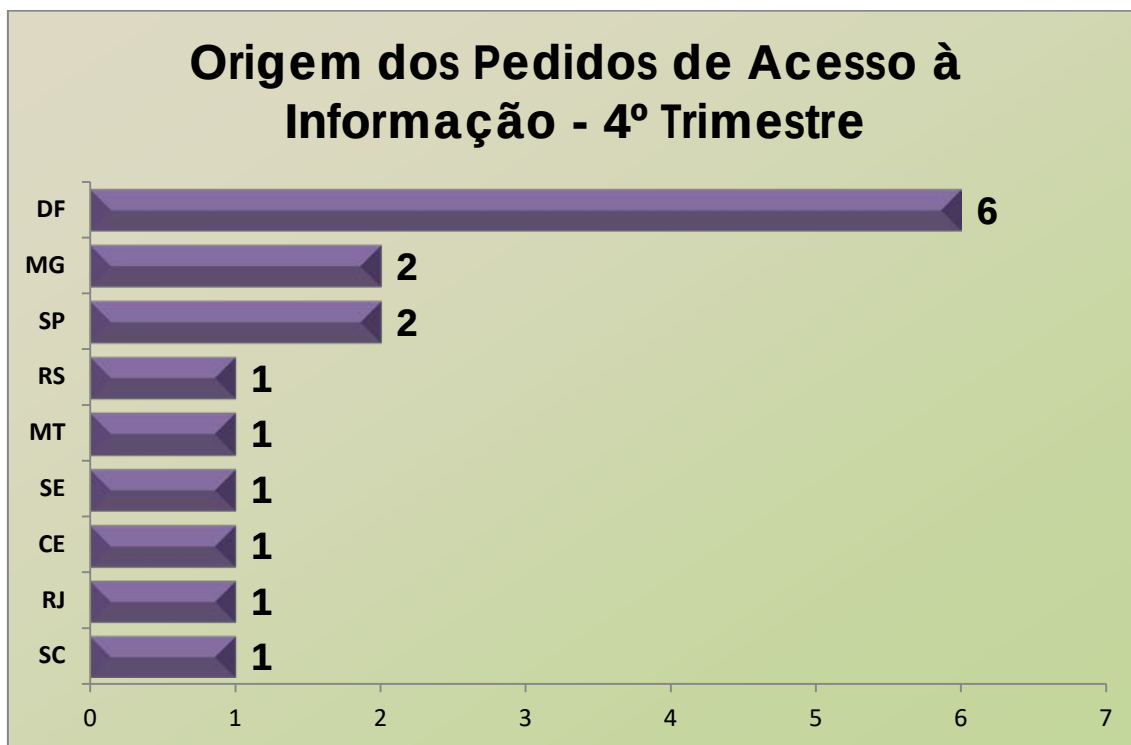
3.2 Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **16** Pedidos de Informação que se referiram aos seguintes assuntos: Informações/Serviços **(8)**, Cargos/Concursos **(7)**, e Cópia de Processos **(1)**.



3.3 Origem dos pedidos de acesso à informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **6** vieram do Distrito Federal, **2** de Minas Gerais e **2** de São Paulo, representando **62,5%** do total de Pedidos de Informação encaminhados.



3.4 Tipos de Manifestantes

No 4º trimestre, na tipologia Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **16** 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 4º trimestre, a Ouvidoria Geral recebeu duas demandas referentes ao exercício desses direitos: os manifestantes solicitaram a anonimização/remoção dos dados pessoais em processos trabalhistas nos sites de busca. Em ambos os casos a Autoridade de Dados do TST/CSJT, que é o Secretário Geral do CSJT, esclareceu o seguinte:

“Trata-se de pedido de remoção ou anonimização de informações de processo trabalhista exibidas em mecanismos de busca, sob alegação de prejuízos, bem como de esclarecimentos sobre eventual compartilhamento de dados.

Esclareceu-se que o TST e o CSJT não compartilham dados com plataformas privadas e que a LGPD autoriza o tratamento de dados para o exercício regular de direitos em processo judicial. Constatou-se, ainda, que o processo mencionado possui caráter público, prevalecendo o princípio da publicidade dos atos processuais.

Diante da ausência de fundamento jurídico para a anonimização, opinou-se pela rejeição do pedido, com encaminhamento à Presidência do TST para eventual avaliação de medidas que dificultem a indexação de nomes em mecanismos de busca”.

5. PRINCIPAIS AÇÕES DO 4º TRIMESTRE

No 4º trimestre, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para o CSJT:

- **Curso: Liderando pela Inclusão: “Acessibilidade e Anticapacitismo”.** O curso ocorreu em novembro de 2025 e teve como objetivo fortalecer a atuação de magistrados(as), gestores(as) e servidores(as) do TST na promoção de uma cultura organizacional inclusiva, com foco na eliminação de barreiras, no enfrentamento do capacitismo e na adoção de práticas de gestão acessíveis, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça.
- **Reunião do Comitê de Participação Feminina:** O Comitê foi instituído pelo Ato Conjunto TST.CSJT.GP nº 42, de 25 de junho de 2024, com a finalidade de implementar o Programa de Incentivo à Participação Feminina no âmbito do TST e do CSJT. O Programa tem como objetivos promover a igualdade de participação feminina no ambiente institucional, assegurar o equilíbrio de oportunidades entre homens e mulheres nas unidades do Tribunal, propor políticas de valorização da mulher, prevenir situações de assédio, violência e quaisquer formas de discriminação, bem como fomentar ações de educação e conscientização sobre a temática. A reunião do comitê ocorreu no final de outubro.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do CSJT registrou **220** manifestações referentes ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, com uma média de **73** ocorrências mensais.

Em relação às manifestações da LAI (Lei de Acesso à Informação) ou SIC – Serviço de Informação ao Cidadão, informamos que foram recebidos **16** pedidos de acesso à informação. Desses, **15** 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 uma década, a Ouvidoria-Geral do CSJT desempenha papel essencial como elo entre a sociedade e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Ao longo desse período, tem oferecido suporte contínuo a advogados, cidadãos e partes processuais, prestando informações sobre o andamento processual e recebendo manifestações variadas, como sugestões, reclamações e denúncias.

Nos últimos anos, expandiu sua atuação ao incorporar a escuta humanizada em casos que envolvem vulnerabilidade emocional, assédio e discriminação. O atendimento virtual também foi aprimorado, ampliando a acessibilidade aos usuários. Ademais, as manifestações registradas passaram a contribuir de forma mais efetiva para o aperfeiçoamento da gestão do Conselho.

No Relatório do 4º Trimestre de 2025, a Ouvidoria-Geral apresenta seus principais resultados e reafirma o compromisso com um atendimento ágil, transparente e acolhedor.

Brasília, janeiro de 2026.

CSJT

