

CSJT

2025 | **RELATÓRIO**
ANUAL OUVIDORIA





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA GERAL DO CSJT 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**;

Assessora-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 e Sousa, Mariany Pereira Alves e Rafael Henrique Ramos da Costa.

SUMÁRIO

Sumário

FICHA TÉCNICA	3
SUMÁRIO	4
INTRODUÇÃO	5
1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT.....	6
1.1 Quantitativo de manifestações atendidas	6
1.2 Manifestações respondidas pelas unidades do CSJT	6
1.3 Pontos recorrentes das manifestações	7
1.4 Providência adotada.....	7
1.5 Perfis de manifestantes	7
1.6 Canais de comunicação	8
1.7 E-mails	8
1.8 Tipos de manifestações	8
2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO CSJT.....	9
2.1. Quantitativo de pedidos de informação no ano.....	9
2.2. Assuntos em destaque no período	9
3. MANIFESTAÇÕES DE LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	11
4. PRINCIPAIS AÇÕES DO ANO	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14

INTRODUÇÃO

Nos termos do Ato Conjunto TST.GP.OUV Nº 529, de 29/11/2018, a Ouvidoria Geral do CSJT apresenta o Relatório Anual da Ouvidoria de 2025.

A Ouvidoria tem intensificado suas atividades, especialmente no atendimento ao público, por meio da capacitação contínua de servidores e colaboradores, aprimoramentos no Sistema para otimizar o registro, o tratamento das manifestações, o retorno aos solicitantes e a geração de estatísticas, além da possibilidade de implementar o atendimento via WhatsApp.

Além disso, acompanhamos a Pesquisa de Satisfação do CSJT, que avalia a qualidade dos serviços prestados e orienta as atualizações na Carta de Serviços, esclarecendo dúvidas de usuários internos e externos sobre os serviços disponíveis.

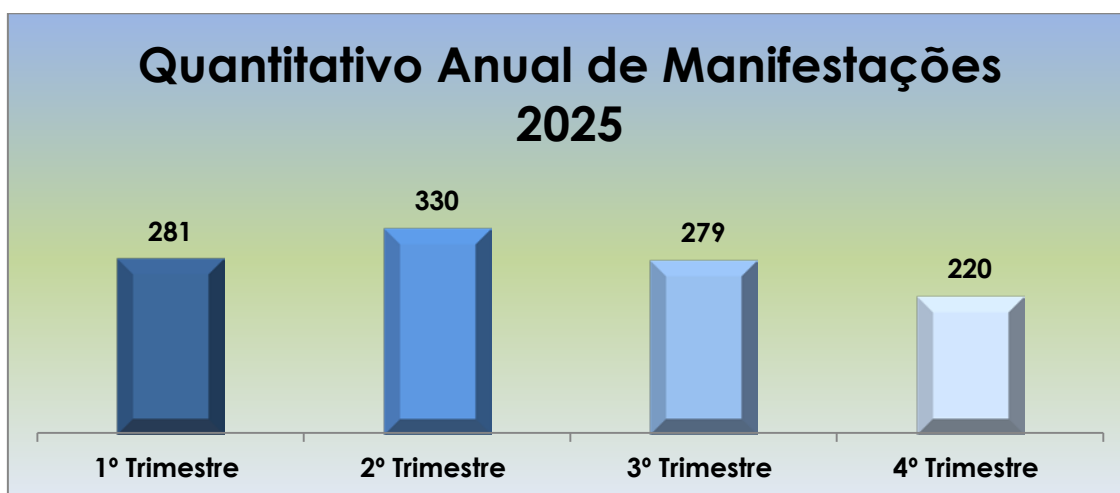
Seguimos aprimorando o uso do Sistema Proad-Ouv, que gerencia manifestações da LAI (Pedidos de Informação), da Ouvidoria (elogios, reclamações, sugestões e outros) e da LGPD, além do SEI, ferramenta essencial para a comunicação administrativa entre a Ouvidoria Geral e o CSJT.

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.

1. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO CSJT

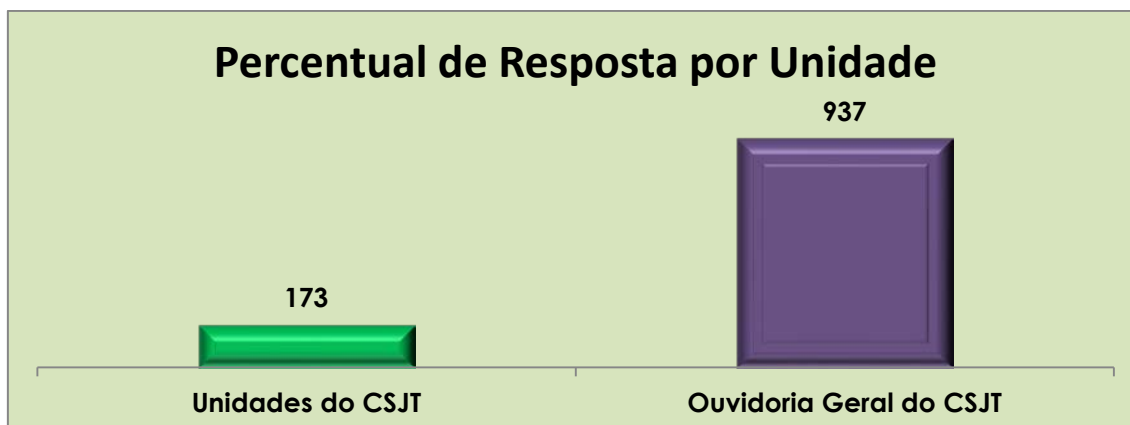
1.1 Quantitativo de manifestações atendidas

A Ouvidoria Geral do CSJT atendeu **1.110** manifestações em 2025. Em comparação com o ano de 2024, no qual foram recebidas **816** manifestações, registrou-se um acréscimo de **294** manifestações, representando **26,4%**.



1.2 Manifestações respondidas pelas unidades do CSJT

Em 2025, das **1110** manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do CSJT, **173** foram encaminhadas às unidades do CSJT e **937** foram respondidas diretamente pela Ouvidoria.



1.3 Pontos recorrentes das manifestações

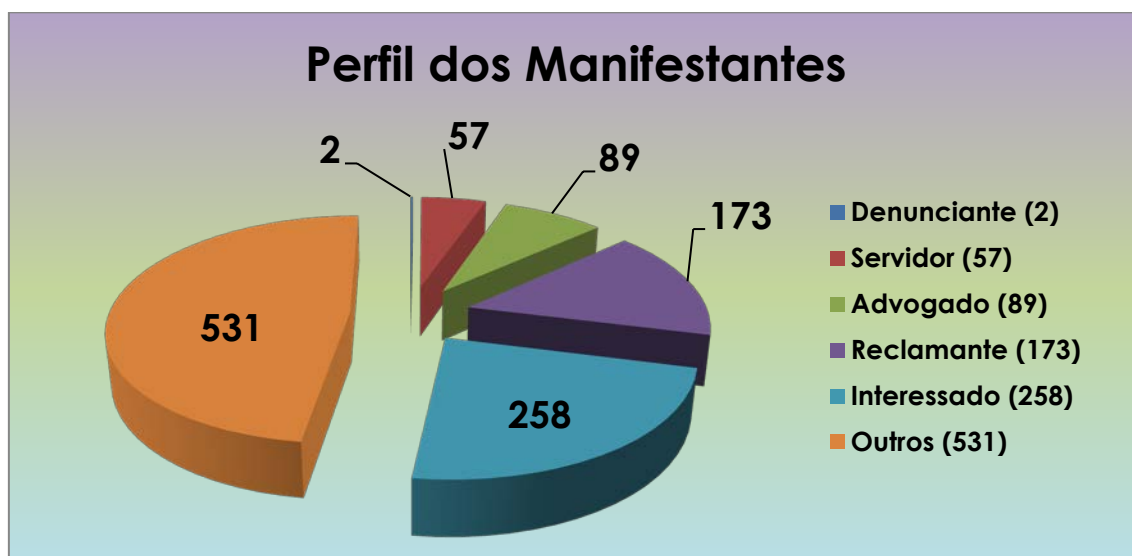
Cabe destacar que a maioria das manifestações respondidas diretamente pela Ouvidoria referiu-se a solicitações e a reclamações relacionadas a nomeações e concursos nos TRT's e pedidos de providências por parte do CSJT.

1.4 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.

1.5 Perfis de manifestantes

Quanto ao perfil dos manifestantes, a menor parcela foi de Denunciantes, com **2** registros (**0,18%**), seguida por Servidores, com **57** registros (**5%**). Advogados representaram **89** manifestações (**8%**), enquanto Reclamantes totalizaram **173** registros (**16%**), Interessados somaram **258** ocorrências, (**23%**) e a maior parte das manifestações foi classificada como Outros, com **531** registros (**48%**).



1.6 Canais de comunicação

São os seguintes canais disponibilizados pela Ouvidoria à Sociedade: disque-ouvidoria, por meio dos números: **0800-644-3444**; Formulário Eletrônico; Correio Eletrônico; Balcão Virtual; Carta; Atendimento Presencial e *Facebook*.

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

- **705 (64%)** atendimentos telefônicos de Ouvidoria que foram formalmente registrados pela **Central de Atendimento (CAT)**;
- **385 (35%)** manifestações foram efetivadas pelo **Formulário Eletrônico**;
- **2 (2%)** atendimentos foram efetivados pelo **Balcão Virtual**;

1.7 E-mails

A Ouvidoria Geral recebeu ainda **330** e-mails através do ouvidoriageral@csjt.jus.br e **9** questionamentos na página do facebook.

1.8 Tipos de manifestações

Relativamente à tipologia das manifestações, a *Solicitação* foi novamente a mais utilizada dentre as manifestações recebidas pela Ouvidoria do TST no ano de 2025, com **978** ocorrências (**88%**).

As manifestações classificadas como Reclamação representaram **7%** do total, somando **82** registros. As demais categorias apareceram na seguinte distribuição: Sugestões (**46**), Denúncias (**2**) e Notícia de Irregularidade Anônima (**2**).

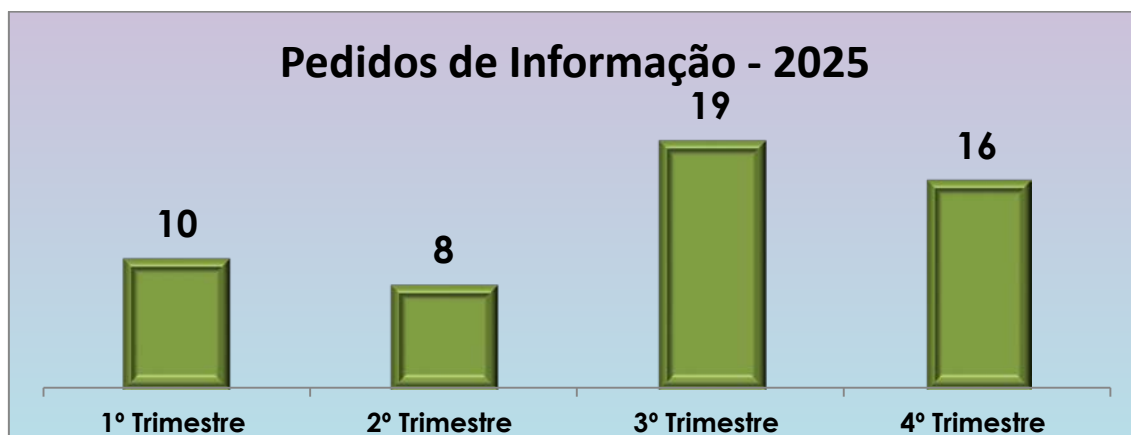


2. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) DO CSJT

2.1. Quantitativo de pedidos de informação no ano

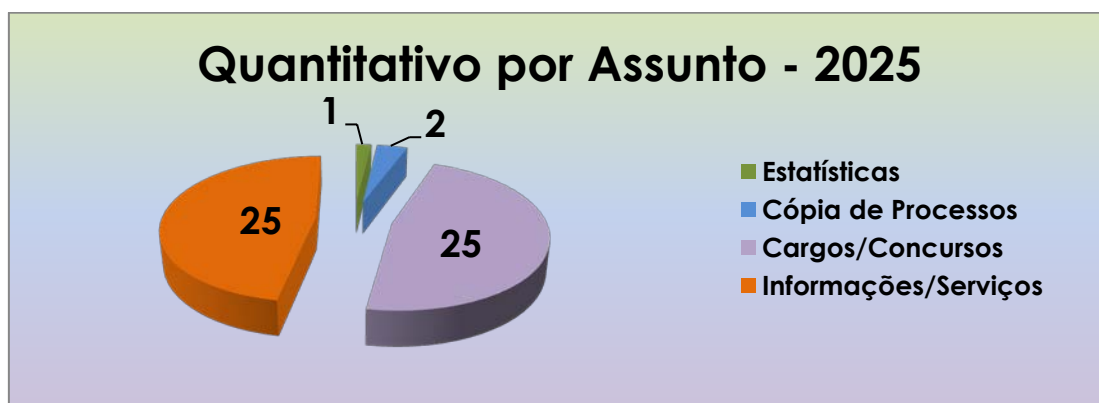
Nos termos do Ato conjunto TST.GP.Ouv nº 529, de 29/11/2018, art.7º, inciso VII e , ainda, da Lei 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação – LAI*), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receber e acompanhar os pedidos de informação relativos à Lei nº 12.527, de 18/12/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu um total de **53** pedidos de acesso à informação com **4** indeferidos/negados e **49** atendidos.



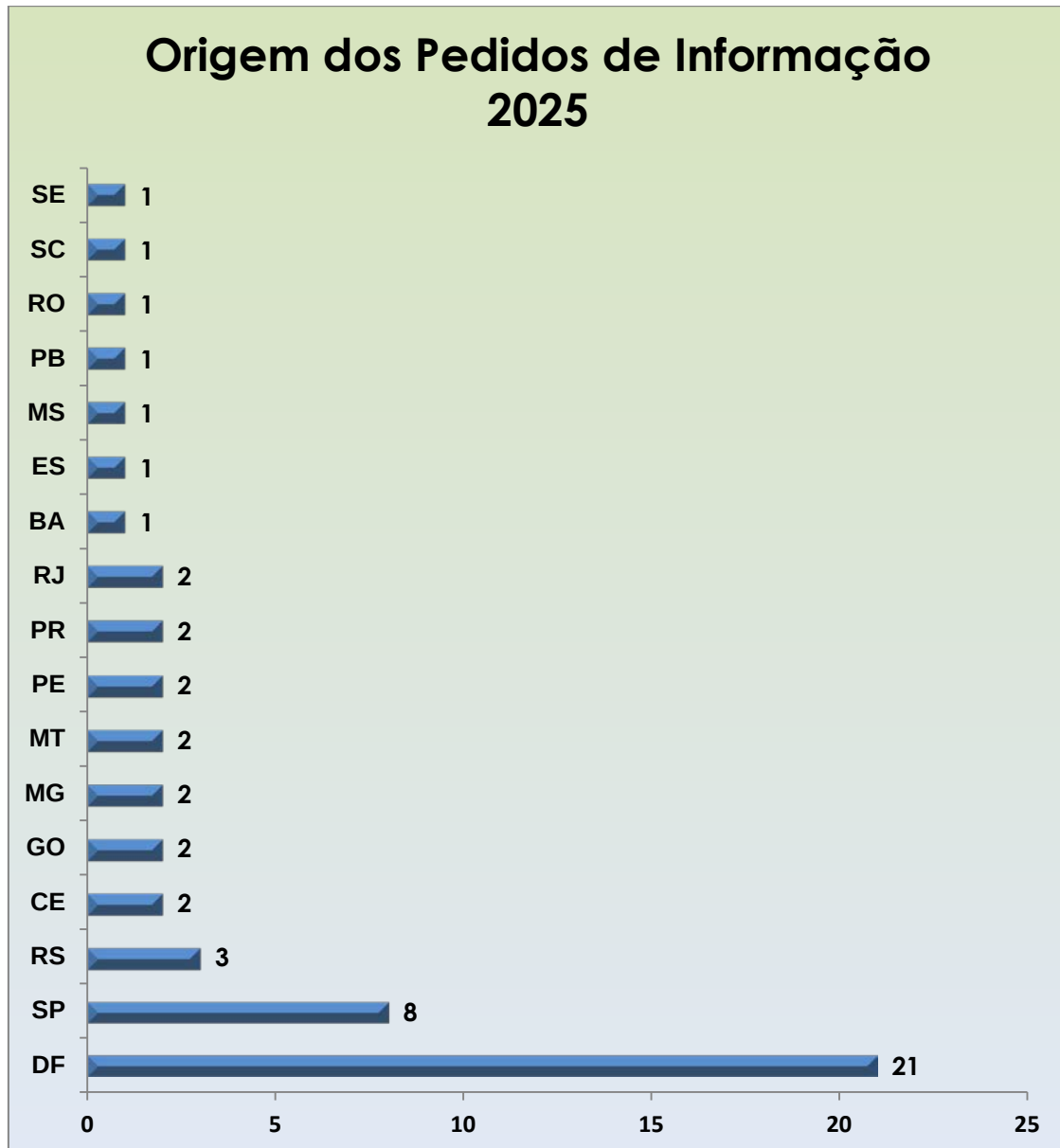
2.2. Assuntos em destaque no período

No período, foram atendidos **53** Pedidos de Informação que se referiram aos seguintes assuntos: Informações/Serviços (**25**), Cargos/Concursos (**25**), Cópia de Processos (**2**), e Estatística (**1**).



2.3 Origem dos pedidos de acesso à informação

Do Total de Pedidos de Informação registrados: **21** vieram do Distrito Federal e **8** de São Paulo, representando **54,71%** do total de Pedidos de Informação encaminhados.



3.5 Tipos de Manifestantes

Na tipologia de Pedidos de Informação, a Ouvidoria registrou **52** ocorrências de Pessoas Físicas e **1** registro de Pessoa Jurídica.

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

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD) disciplina o tratamento de dados pessoais por empresas e órgãos públicos, definindo regras para a coleta, utilização, armazenamento e compartilhamento dessas informações. A legislação assegura aos titulares direitos como acesso, correção e exclusão de seus dados, além de exigir que as organizações adotem medidas de segurança, com o objetivo de proteger a privacidade e promover o uso responsável das informações.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu **9** demandas relacionadas à LGPD, no que tange ao exercício de direito de titular de dados pessoais. As requisições são relacionadas a exclusão/anonimização de informações nos processos. 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, divulgando apenas as informações nelas previstas, 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 atender aos requisitos legais. Assim, a solicitação de anonimização dos dados processuais deve ser negada.

4. PRINCIPAIS AÇÕES DO ANO

No ano de 2025, foram empreendidas as seguintes ações e participações de importância para a Unidade e para 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, tratamento de denúncias, denúncias contra altas autoridades, empoderamento feminino, ouvidorias como ponte com a sociedade, ouvidoria da Mulher.
- **Curso Funcionalidades do Sistema PR OAD-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.
- **43ª Edição do Colégio de Ouvidores, sediado no Rio de Janeiro, no TRT da 1ª Região, de 04 a 06 de junho.** O evento teve o objetivo de promover a troca de experiências, alinhamento de práticas e fortalecimento da gestão das Ouvidorias da Justiça do Trabalho, com foco na eficiência, transparência e atendimento inclusivo.
- **Curso "Escuta Ativa - construindo empatia por meio das conexões".** O curso de Escuta Ativa desenvolveu a habilidade de ouvir com atenção e empatia, fortalecendo a comunicação e a confiança nas relações de trabalho e contribuindo para uma liderança mais humana e voltada ao bem-estar das equipes.
- **Palestra "Construindo Pontes – Ética, Diálogo e Cuidado ":** a palestra abordou a importância de ética, integridade e cultura organizacional, promovendo relacionamentos saudáveis, segurança psicológica e estratégias contra violência, assédio e discriminação para um ambiente de trabalho inclusivo e colaborativo.
- **A segurança psicológica como modelo de gestão** : capacita gestores a criar ambientes de trabalho seguros, inclusivos e colaborativos, fortalecendo confiança, comunicação e bem-estar das equipes, além de integrar práticas de saúde emocional à gestão.
- **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.
- **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.
- **Curso Liderando pela Inclusão: “Acessibilidade e Anticapacitismo”.** O curso ocorreu em novembro de 2025 e teve como objetivo fortalecer a promoção de uma cultura organizacional inclusiva no TST, com foco na eliminação de barreiras e no enfrentamento do capacitismo, em conformidade com a legislação e as diretrizes do CNJ.
- **Reunião do Comitê de Participação Feminina** O Comitê foi instituído pelo Ato Conjunto TST.CSJT.GP nº 42, de 25 de junho de 2024, para implementar o Programa de Incentivo à Participação Feminina no TST e no CSJT, com foco na promoção da igualdade de oportunidades, valorização das mulheres e prevenção de assédio e discriminação. A reunião do comitê ocorreu no final de outubro.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou o recebimento de **1.110** manifestações. Em comparação ao ano de 2024, quando foram contabilizadas **816** ocorrências, verificou-se um acréscimo de **294** manifestações, representando aumento de **26,4%**. O crescimento do volume de demandas evidencia a consolidação da Ouvidoria como canal legítimo de interlocução entre a sociedade e a Administração.

A atuação da unidade demonstra relevância estratégica ao subsidiar a gestão com informações qualificadas, contribuindo para a adoção de providências concretas voltadas ao aprimoramento dos serviços prestados. A efetividade das ações de Ouvidoria traduz-se nos resultados produzidos e no impacto institucional junto ao CSJT, fortalecendo mecanismos de transparência, participação social e melhoria contínua.

Destaca-se, ainda, a importância da atuação integrada entre a Ouvidoria-Geral e o CSJT, cuja cooperação permanente potencializa o alcance dos objetivos institucionais, promove a excelência dos serviços públicos e amplia o diálogo com a sociedade.

Nesse contexto, apresenta-se o Relatório do exercício de 2025, com a consolidação dos resultados obtidos e a reafirmação do compromisso da Ouvidoria com a qualidade do atendimento, pautado na urbanidade, celeridade, transparência e efetividade, em benefício da sociedade.

Brasília, Janeiro de 2026.

**OUVIDORIA GERAL DO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**

CSJT

