



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA**

## **3º/2017**

Tribunal Superior do Trabalho  
Ouvidoria  
Brasília, 27 de outubro de 2017.

# FICHA TÉCNICA

## **Solicitante do trabalho**

Secretaria-Geral da Presidência

## **Supervisão**

Placimario Ferreira

## **Coordenação**

Alexandre Santos

## **Equipe de pesquisa, elaboração e revisão**

Alexandre Santos, William Dutra e Henrique Rodrigues

## **Formatação**

Alexandre Santos e William Dutra

## **Estrutura da obra**

Introdução

1. Manifestações atendidas
    - 1.1. Quantitativo das manifestações
    - 1.2. Perfil dos manifestantes
    - 1.3. Canais de comunicação
    - 1.4. Tipos de manifestações
  2. Unidades do Tribunal
    - 2.1. Secretaria-Geral da Presidência
    - 2.2. Secretaria-Geral Judiciária
    - 2.3. Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal
    - 2.4. Gabinetes de Ministros e Desembargadores Convocados
    - 2.5. Ouvidoria
  3. Pedidos de acesso à informação
  4. Destaques do trimestre
- Considerações Finais

Presidente e Ministro Ouvidor  
do Tribunal Superior do Trabalho  
**IVES GANDRA DA SILVA MARTINS FILHO**

Secretária-Geral da Presidência  
do Tribunal Superior do Trabalho  
**ANNE FLORIANE DA ESCÓSSIA LIMA**

Ouvidor Auxiliar  
do Tribunal Superior do Trabalho  
**PLACIMARIO FERREIRA**

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	5
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS.....	6
UNIDADES DO TRIBUNAL.....	11
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	20
DESTAQUES DO TRIMESTRE .....	24
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	28

## INTRODUÇÃO

---

A Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho (TST) foi criada pelo Ato nº 505/GDGCA.GP, de 9 de dezembro de 2003, do Ministro Francisco Fausto Paula de Medeiros. Em 4 de agosto de 2015, no Ato nº 432/SEGP.GP, ficaram regulamentadas atividades e estruturas desta Ouvidoria. O atual Ouvidor é o Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho, Presidente do TST.

O presente Relatório Trimestral, conforme inciso XI do artigo 4º do Regulamento da Ouvidoria, deve ser apresentado aos gestores das unidades administrativas, com o intuito de aprimorar os serviços prestados por esta Corte.

Nas páginas seguintes, propõe-se um estudo articulado em quatro partes: (1) manifestações atendidas; (2) unidades do Tribunal; (3) pedidos de acesso à informação e (4) destaques do trimestre.

## MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

### 1.1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria atendeu a **5.406** manifestações. Em comparação com o 3º trimestre de 2016 (9.415), registrou-se diminuição de 4.009 manifestações e com o 2º trimestre de 2017 (8.988), a diminuição foi de 3.582 manifestações.

Essa redução quantitativa foi causada por duas alterações realizadas no âmbito da nossa Central de Atendimento Telefônico (CAT). A primeira se refere à mudança na prestação do serviço telefônico de 0800 (cf. Memorando STELECOM.CSUP.SETIN nº 2, 28/4/2017). Diante do notável aumento do valor das faturas mensais, ocasionado por diversos elementos, decidiu-se suprimir o acesso à Ouvidoria por meio de ligações de longa distância do tipo móvel-fixo (cf. Memorando OUVIDORIA nº 057, 15/5/2017). Isso levou a uma larga diminuição do quantitativo de manifestações atendidas pelo disque-ouvidoria:

Período	Manifestações
<b>1º/2017</b>	6.710
<b>2º/2017</b>	7.122
<b>3º/2017</b>	<b>3.330</b>

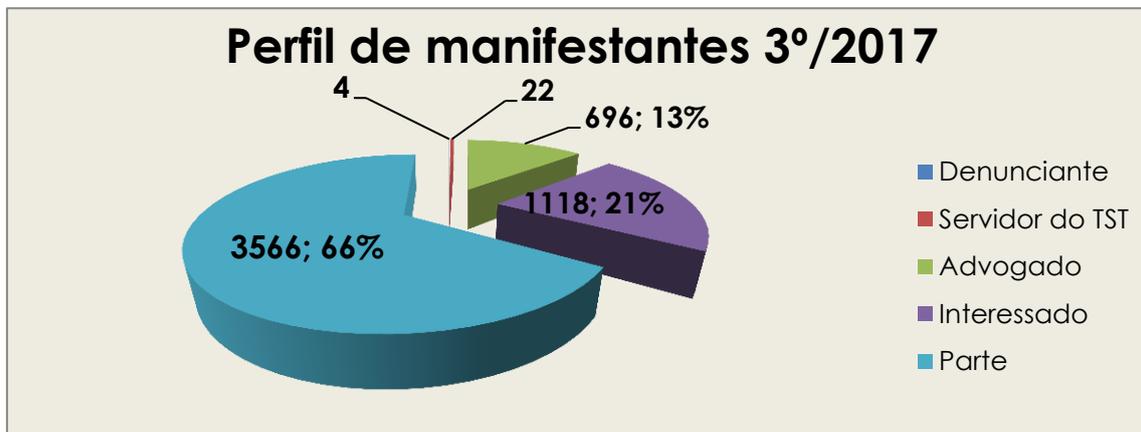
A segunda causa de redução diz respeito à reformulação dos critérios de classificação e registro de ocorrências atendidas pela CAT. Vários tipos de contato telefônico (veja abaixo, em tabela, o quantitativo de manifestações do tipo *falha na ligação*) eram registrados indiscriminadamente como manifestação de ouvidoria. Isso acarretou, por vários anos, um crescimento exagerado e fictício do quantitativo de manifestações registradas. Por isso, decidiu-se proceder com maior objetividade e transparência tanto no tratamento de dados como na elaboração de relatórios, a fim de se atingir uma gestão de dados eficiente. Em outras palavras, transformar a redução quantitativa em desenvolvimento qualitativo.

“Falha na ligação”	
Período	Manifestações
1º/2017	1.496
2º/2017	1.601
<b>3º/2017</b>	<b>0</b>



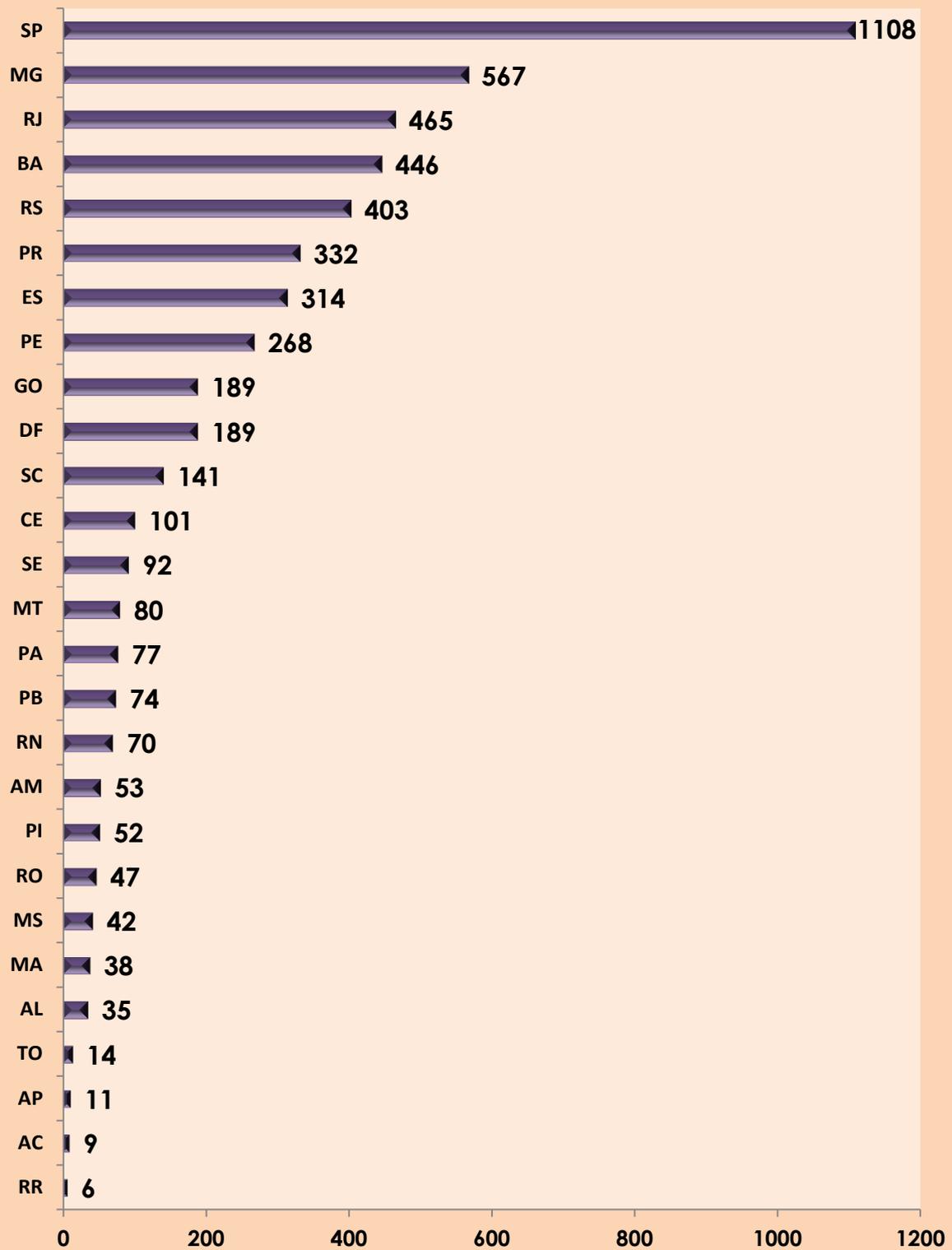
## 1.2. PERFIL DE MANIFESTANTES

Quanto ao perfil de manifestantes, a maior parte é constituída por *Partes de processo* (**66%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**21%**), *Advogados* (**13%**), *Servidores* (**22**) e *Denunciante* (**4**).



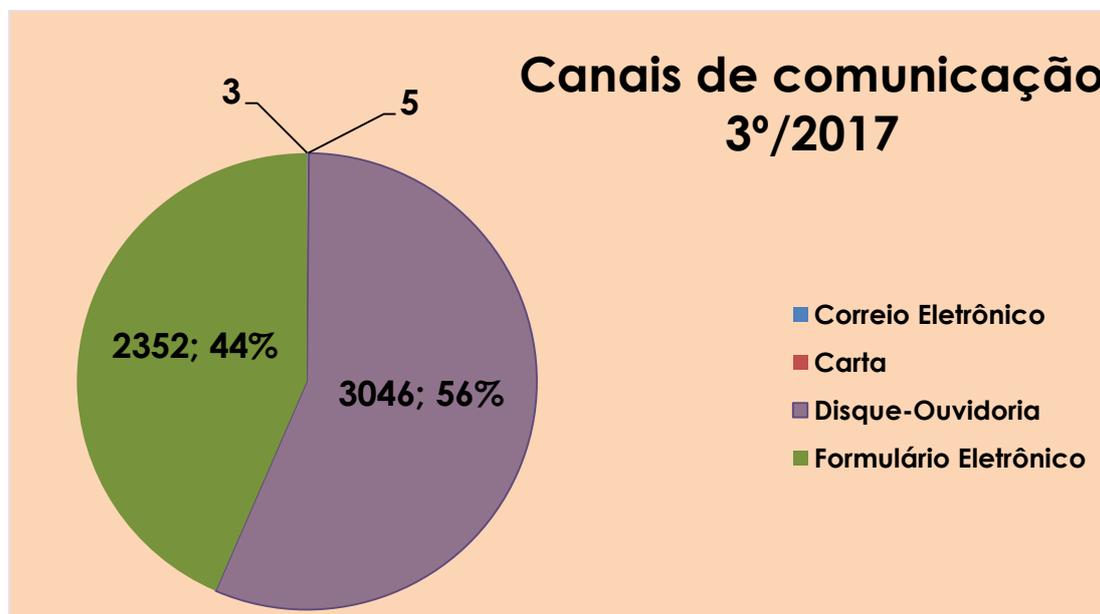
A respeito da proveniência de manifestações, os estados com maior número são: São Paulo (**1.108**), Minas Gerais (**567**), Rio de Janeiro (**465**), Bahia (**446**) e Rio Grande do Sul (**403**).

## Proveniência de manifestações 3º/2017



### 1.3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria do TST disponibiliza os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, correio eletrônico, carta e atendimento presencial. No 3º trimestre de 2017, **56%** dos atendimentos foram feitos pelo disque-ouvidoria e **44%** pelo formulário eletrônico.



### 1.4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

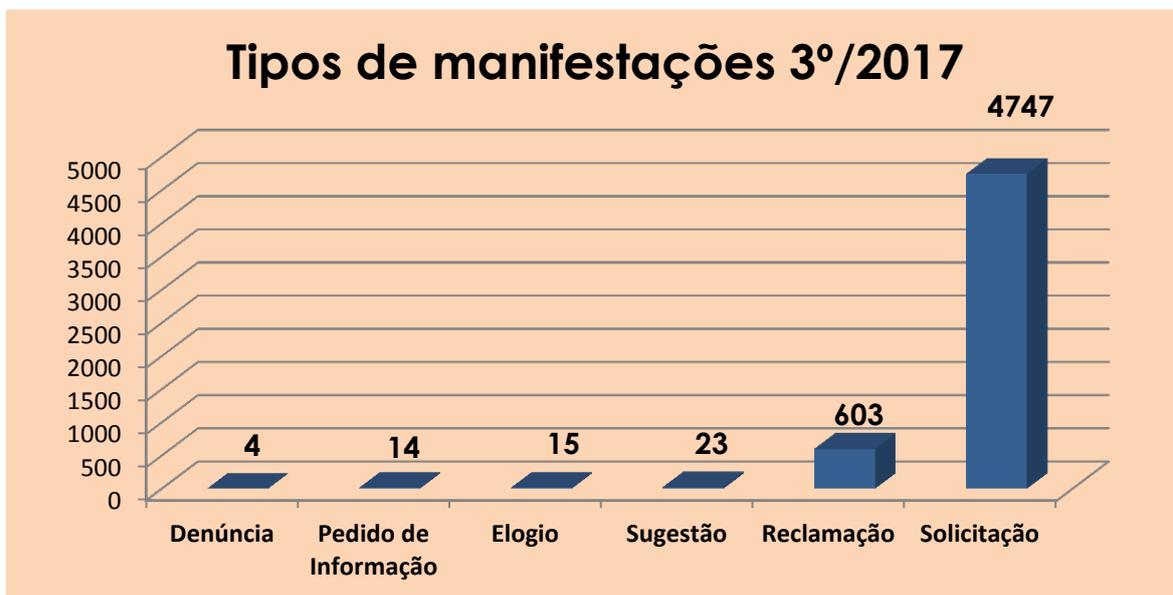
A Ouvidoria do Tribunal atende a cinco modalidades de manifestação:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. Nesse tipo deve haver necessariamente um requerimento de atendimento ou serviço;
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Reclamação: demonstração de insatisfação e crítica relativa a serviço prestado pelo Tribunal.

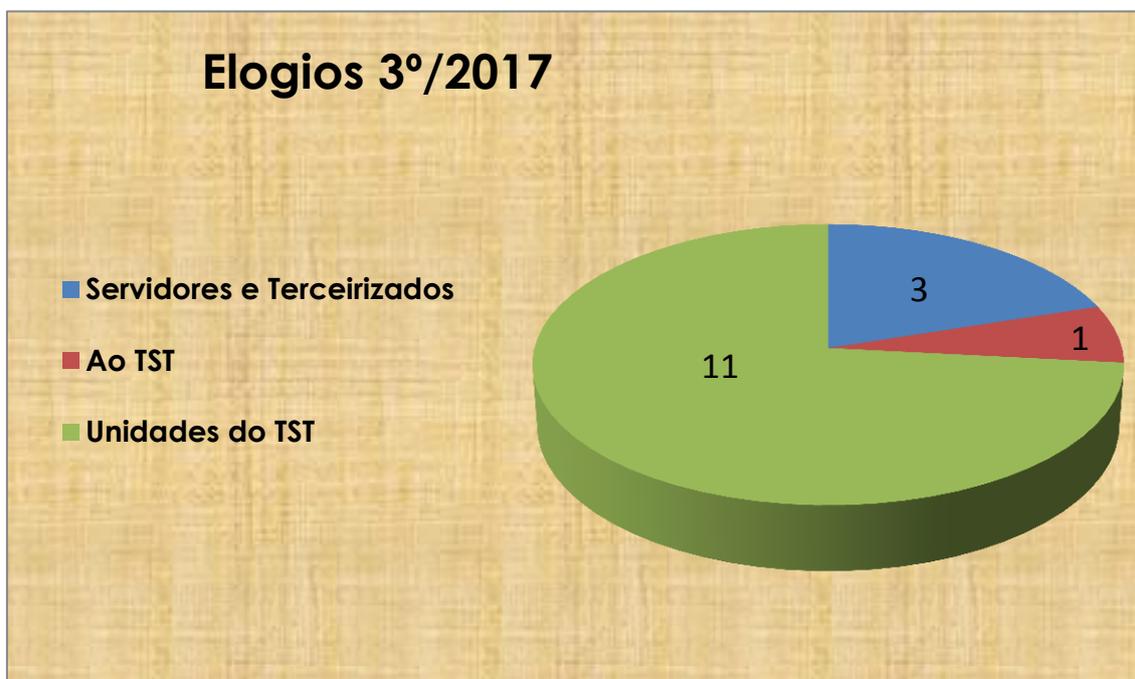
Seguindo tendência de trimestres anteriores, a maior parte das manifestações (**88%**) pertence à tipologia *Solicitação*. Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingiram quantitativo de **1.825** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual bem menor (**11%**). A quantidade das outras tipologias se apresenta assim:

Sugestões (23); Elogios (15); Pedidos de Acesso à Informação (14); e Denúncias (4).



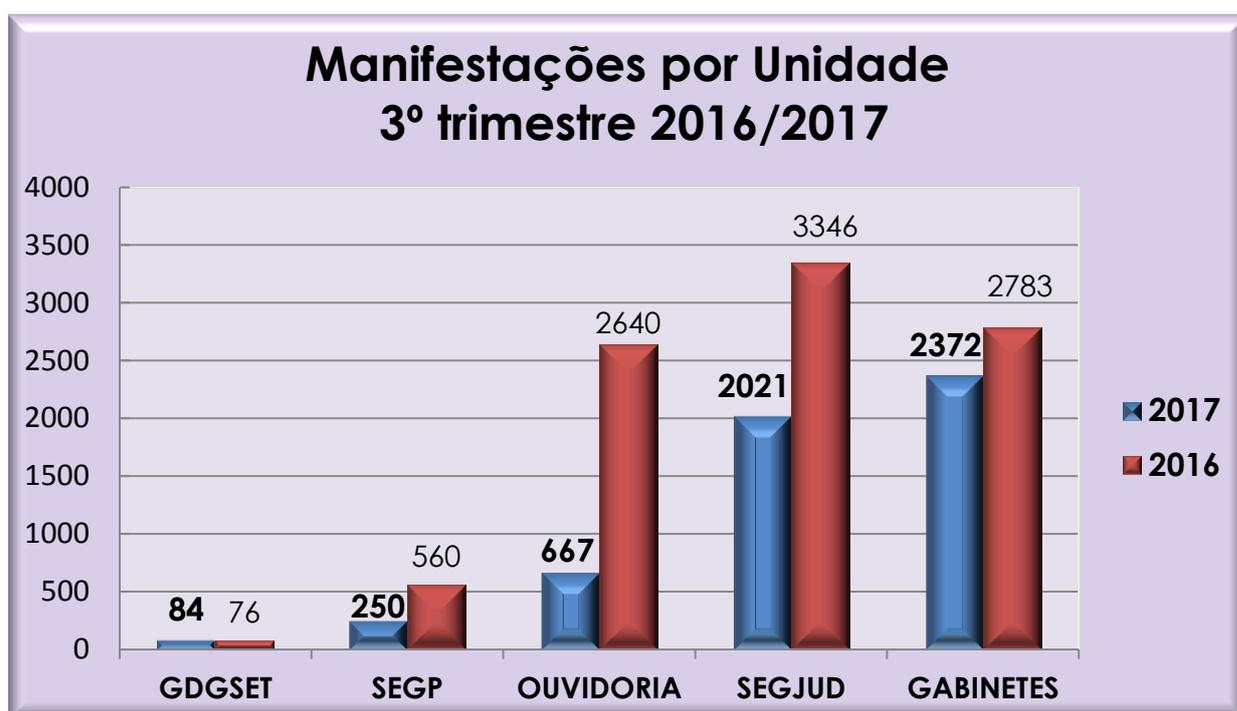
Neste trimestre, tivemos **15** elogios: 11 dirigidos a unidades do TST, 3 a servidores e funcionários terceirizados e um ao TST.



## UNIDADES DO TRIBUNAL

A Ouvidoria do TST, dentro de suas atribuições, tem buscado promover ampla cooperação entre as unidades do Tribunal para oferecer aos cidadãos-usuários um serviço de qualidade e fortalecer a imagem desta Corte perante a sociedade.

A seguir, serão apresentados os resultados mais significativos da colaboração das unidades do Tribunal com a Ouvidoria.



### 2.1. SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA (SEGP)

A Secretaria-Geral da Presidência, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do TST, é integrada pelas seguintes unidades:

- Assessoria do Cerimonial da Presidência (ACEPRES);
- Assessoria Parlamentar (ASPAR);
- Assessoria Especial da Presidência (ASEP);
- Assessoria de Gestão Estratégica (ASGE);
- Ouvidoria (OUV);
- Coordenadoria de Estatística e Pesquisa (CESTP);
- Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN); e
- Secretaria de Comunicação Social (SECOM).

No 3º trimestre de 2017, foram atendidas **250** ocorrências que possuem relação com a SEGP. Além das explicações já apresentadas no tópico 1.1, convém retratar os assuntos que, nesta unidade, sofreram maior redução quantitativa:

	2º/2017	3º/2017
<b>e-Doc</b>	107	<b>50</b>
<b>CNDT</b>	100	<b>67</b>
<b>Visualização de Autos</b>	101	<b>50</b>
<b>Site TST</b>	86	<b>17</b>



Cabe destacar um registro de reclamação sobre o atendimento de Suporte Técnico (4040), realizada por um advogado que supostamente não teria conseguido acessar o sistema de Visualização de Autos do TST. A Coordenadoria de Suporte Técnico esclareceu que a queixa não procedia e que o atendimento fora realizado de forma correta.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 262.587

*Bom dia a todos. Recebi a publicação para que contra-arrazoasse o recurso AIRR numero 0001148-62.2013.5.01.0511, realizei o cadastro imediatamente no TST para que tivesse acesso à peça do recurso, originando as senhas de números X70FWZX e XCRM8IO, porém em nenhum momento consegui imprimir a peça de recurso, estando prejudicada a minha resposta.*

*Imediatamente entrei em contato com TST, originando o protocolo 349053 e a atendente afirmou não 'poder fazer nada a respeito', lhe perguntei quem poderia me ajudar, pois sou de Nova Friburgo - RJ, o qual informou o número de telefone 0800.7104357, sendo que a surpresa foi maior, ao a atendente afirmar que 'não era o setor responsável e que nada poderia fazer'. Ora, neste caso já perdi o prazo para resposta e sem conseguir imprimir a peça de recurso, o que devo argumentar com minha cliente? Qual 'desculpa' devo dar? Olha, me deixaram muito mal com este desserviço.*

## **RESPOSTA**

### **Memorando SETIN nº 173/2017**

Trata-se de resposta à ocorrência registrada no sistema da Ouvidoria sob nº 262587, na qual o reclamante informa que entrou em contato com o Service Desk do TST, pois não estava conseguindo ter acesso a uma peça de recurso, mas o atendente teria dito que não poderia fazer nada à respeito e solicitou que ele entrasse em contato com a Central Nacional, a qual também não atendeu sua necessidade.

Assim, a Sessão de Gestão de Atendimento e Suporte aos Sistemas Administrativos, vinculada à CSUP, analisou os procedimentos adotados pelo Service Desk do TST e constatou que o atendimento foi prestado corretamente. A atendente efetuou a consulta processual e verificou que o processo AIRR - 1148-62.2013.5.01.0511 deveria ser peticionado via eDoc, conforme mostra imagem juntada ao chamado registrado sob nº349053 no CSTI, cuja transcrição encontra-se anexa ao presente documento.

Por força contratual, o atendimento ao e-Doc, a usuários externos ao TST, é prestado pela Central Nacional de Atendimento. Assim sendo, o usuário foi instruído a entrar em contato com o 0800 7104357, para melhores informações a respeito do referido peticionamento.

Impede salientar que a ligação que deu origem ao referido chamado foi auditada na íntegra, uma vez que os áudios são gravados e recuperados pela ferramenta, e, em momento algum, a atendente utilizou-se da frase "não poder fazer nada a respeito" como é informado pelo reclamante.

Diante do exposto, informamos a V.S.<sup>a</sup> que a atendente adotou o procedimento correto ao consultar o processo e orientar corretamente o solicitante no sentido de que o suporte ao e-Doc é prestado pela Central Nacional de Atendimento (CNA), fornecendo-lhe o número de telefone para contato.

Por fim, com relação ao atendimento prestado pela CNA, por meio do número 0800 7104357, conforme citado na ocorrência, informamos que o serviço é de responsabilidade do CSJT.

Respeitosamente,

PAULO JORGE BACCHINI DE ARAÚJO LIMA

Coordenador de Suporte Técnico aos Usuários

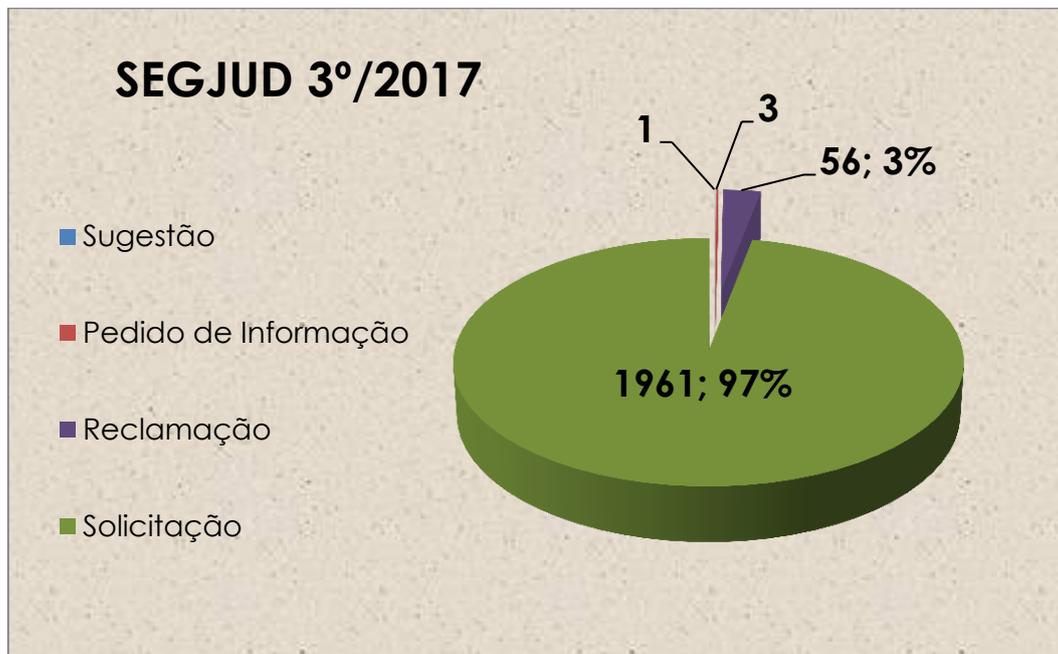
Secretaria de Tecnologia da Informação

## **2.2. SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA (SEGJUD)**

A Secretaria- Geral Judiciária, unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do Tribunal, é integrada pelas seguintes unidades:

- Secretaria do Tribunal Pleno, do Órgão Especial e da Seção Especializada em Dissídios Coletivos (SETPOESDC);
- Núcleo Permanente de Conciliação (NUPEC);
- Secretaria da Subseção I Especializada em Dissídios Individuais (SESDI 1);

- Secretaria da Subseção II Especializada em Dissídios Individuais (SESDI 2);
- Secretarias da 1ª a 8ª Turmas;
- Coordenadoria de Processos Eletrônicos (CPE);
- Coordenadoria de Cadastramento Processual (CCP);
- Coordenadoria de Classificação, Autuação e Distribuição de Processos (CCADP);
- Coordenadoria de Recursos (CREC);
- Coordenadoria de Jurisprudência (CJUR);
- Coordenadoria de Documentação (CDOC);
- Coordenadoria de Gestão Documental e Memória (CGEDM);
- Divisão de Apoio e Registros Taquigráficos (DART);
- Seção de Tramitação de Processos (STRP);
- Seção de Processamento de Ações Originárias (SPA0);
- Seção de Pautas, Acórdãos e Recursos (SPAR); e
- Seção de Publicação de Despachos (SPD).



No 3º trimestre de 2017, foram atendidas **2.021** ocorrências que possuem relação com a SEGJUD. Destas, **1.825** tratavam de esclarecimentos sobre andamento processual.

Neste trimestre, merecem destaque as manifestações sobre os seguintes assuntos:

- **PREVISÃO DE JULGAMENTO (73)**: solicitação de informações sobre o momento de julgamento de processos que se encontram nas secretarias dos órgãos judicantes;

- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (**41**): reclamações de demora de processos sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes.
- PETIÇÃO (**24**): dúvidas sobre realização de peticionamentos no TST;

### 2.3. DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL (DGSET)

A Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, Unidade de assistência direta e imediata ao Presidente do Tribunal, é integrada pelas seguintes unidades:

- Assessoria Jurídica (ASJUR);
- Comissão Permanente Disciplinar (CMPD);
- Secretaria de Gestão de Pessoas (SEGPES);
- Secretaria de Administração (SEA);
- Secretaria de Saúde (SESAUD); e
- Coordenadoria de Apoio aos Ministros (CAMIN).

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu **84** ocorrências referentes à DGSET. Convém salientar os seguintes assuntos:

- CONCURSO (**39**): perguntas sobre especialidade, quantidade de cargos providos e vagos no Tribunal e previsão de data para realização do certame;
- CONSULTA AO TST (**17**): dúvida quanto à atuação do TST em serviços voluntários; quanto à requisição de servidores de outros estados; quanto à permuta de servidores; sugestão de serviço de protocolo na área externa do Tribunal;

Deve-se destacar uma reclamação de candidato ao Concurso 2017 do TST, no qual relata suposta divulgação de dados pessoais por parte da Fundação Carlos Chagas e solicita providências por parte do Tribunal.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 264.254

(...)

*Trata-se da divulgação de informações pessoais cometida pela empresa FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS, relativa ao contrato firmado entre essa instituição para realização de concurso público para provimento de cargos do quadro permanente de pessoal deste tribunal.*

*Ao analisar o arquivo disponibilizado por aquela instituição quanto ao resultado da análise dos requerimentos de isenção do pagamento da inscrição após análise de*

recursos, verificou-se a divulgação do número de documento pessoal à segunda coluna do anexo 1, tais como CPF e RG.

Diante disso, em se tratando de um contrato administrativo celebrado entre aquela empresa e esse tribunal, submeto esta reclamação à apreciação de vossa excelência, para que o fiscal do contrato adote as medidas necessárias que o caso requer.

#### RESPOSTA

Memorando CIF nº 639/2017

(...)

Diante da informação apresentada, foi observado que no arquivo divulgado no site da FCC constam três colunas com o nome do candidato, número do documento de identidade e número do requerimento.

Aquela Fundação informou que não há impedimento legal para divulgação do número de documento pessoal de candidatos nas listagens relativas ao concurso, tendo em vista o princípio da transparência, boa-fé e publicidade dos atos, bem assim que não há divulgação de número de CPF, conforme transcrito:

"Relativamente ao questionamento recebido, esclareço que, em não havendo impedimento legal fazemos a divulgação do número de documento do candidato nas listagens relativas ao concurso tendo em vista atender os princípios de transparência, boa-fé, publicidade dos atos administrativos.

Ressalto que o número do CPF do candidato não é divulgado em nenhuma listagem".

Respeitosamente,

ADRIANA MARIA DA SILVA VIEIRA

Coordenadora de Informações Funcionais

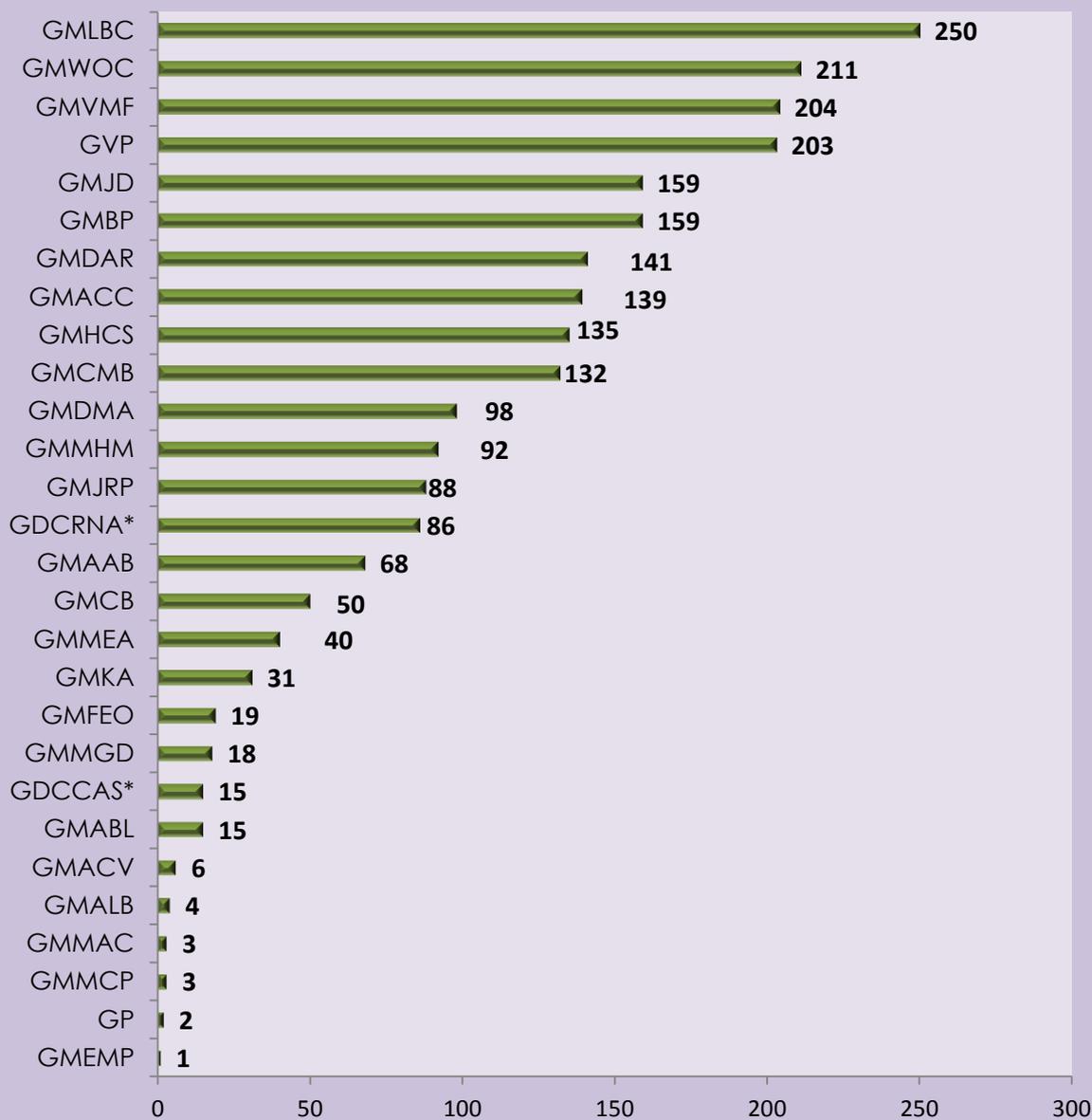
## 2.4. GABINETES DE MINISTROS E DESEMBARGADORES CONVOCADOS

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria do TST recebeu **2.271** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **101** a de Desembargadores convocados.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: Gabinete do Ministro Lelio Bentes Corrêa (**250**), Gabinete do Ministro Walmir Oliveira Costa (**211**), Gabinete do Ministro Luiz Philippe Vieira de Mello Filho (**204**), Gabinete da Vice-Presidência (**203**) e Gabinete do Ministro João Oreste Dalazen (**159**).

Essas ocorrências tratam principalmente de dois temas: pedido de agilização aos processos com preferência legal (**1.321**) e morosidade processual (**393**). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e, no segundo caso, esclarece ao manifestante a situação do processo.

## Manifestações por Gabinete 3º/2017



(\*) Desembargadores Convocados:

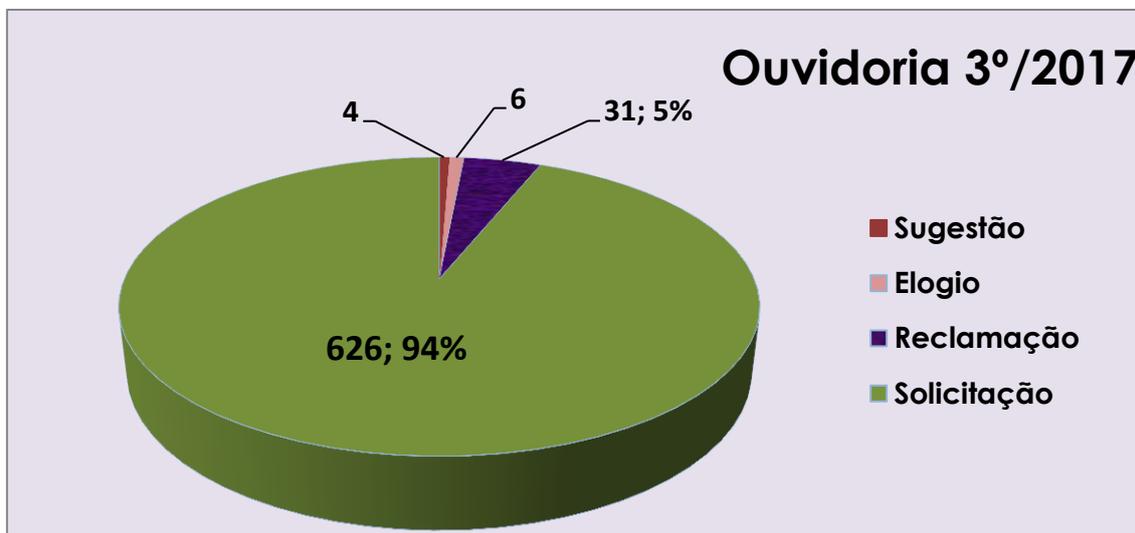
GDCCAS - Desembargadora Cilene Ferreira Amaro Santos.

GDCRNA - Desembargador Roberto Nóbrega de Almeida Filho.

### 2.5. OUVIDORIA

No 3º trimestre de 2017, foram registradas **667** ocorrências cujos assuntos não têm relação direta com unidades mencionadas anteriormente e que receberam resposta direta da Ouvidoria. Esse número demonstra grande diminuição de ocorrências em comparação com os trimestres anteriores (cf. tabela a seguir). As causas dessa redução já foram tratadas no tópico 1.1 deste Relatório.

Período	Manifestações
1º/2017	2.708
2º/2017	2.846
<b>3º/2017</b>	<b>667</b>



**Ouvidoria do TST no Facebook.** Em parceria com a Secretaria de Comunicação Social do TST (SECOM), a partir do mês de agosto, a Ouvidoria começou a atuar na página do *Facebook* do Tribunal. Dois estagiários treinados e supervisionados por servidores da Central de Gestão de Informação, respondem às manifestações que não são pertinentes à SECOM, mas à Ouvidoria. São questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs etc. Até hoje, foram atendidas **157** manifestações enviadas por meio da página do *Facebook* do TST. A seguir, apresentamos duas delas.

## 1 | Sessões do TST ao vivo

### MANIFESTAÇÃO

*Gostaria de saber se existe possibilidade de assistir ao vivo alguma sessão do TST!*

### RESPOSTA

Boa tarde.

Bem-vindo à página oficial do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Informamos que é possível assistir às sessões do TST por meio do seguinte link:

<http://www.tst.jus.br/web/guest/sessoes-ao-vivo> ou, ainda, pelo nosso canal do Youtube: <https://www.youtube.com/user/tst>.

Esclarecemos, contudo, que os links ficam disponíveis na medida em que ocorrem as sessões. Ressaltamos que as sessões ocorrem em dias e horários específicos conforme

o calendário oficial do TST disponível no link a seguir:

<http://www.tst.jus.br/web/guest/calendario-do-tst>

Como regra geral, as sessões ocorrem nos seguintes dias da semana:

- Sessões do Órgão Especial: ocorrem às primeiras segundas-feiras do mês;
- Sessões da SDI-I: ocorrem às quintas-feiras;
- Sessões da SDI-II: ocorrem às terças-feiras;
- Sessões da SDC: ocorrem às segundas segundas-feiras do mês;
- Sessões das Turmas: ocorrem às quartas-feiras.

Atenciosamente,

Ouvidoria/TST

## 2 | Direitos trabalhistas

### MANIFESTAÇÃO

*Queria tirar uma dúvida, estou grávida de 3 meses e fui demitida por justa causa, estou ciente disso e queria saber se consigo reverter, pois na última suspensão eu apresentei o comprovante do médico só que não aceitaram pois não fui no meu horário de trabalho, e não tinha como ir, pois estava muito mal, trabalhava na área de cobrança, era operadora de cobrança júnior recebia 809,00 reais de segunda a sexta, um sábado sim outro não, e não recebia insalubridade por usar o head-set, gostaria de um conselho de vocês.*

*Obrigada.*

### RESPOSTA

Boa tarde.

Bem-vindo à página oficial do Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Informamos que esta é uma página informativa sobre as atividades e decisões do TST. Esclarecemos que o Tribunal julga apenas os casos concretos que chegam ao seu exame, e não tem, portanto, caráter consultivo. Dúvidas e pedidos de esclarecimentos a respeito de direitos trabalhistas devem ser buscados junto aos canais competentes, tais como o Ministério do Trabalho ([www.trabalho.gov.br](http://www.trabalho.gov.br)), o sindicato de sua categoria ou um advogado de sua confiança.

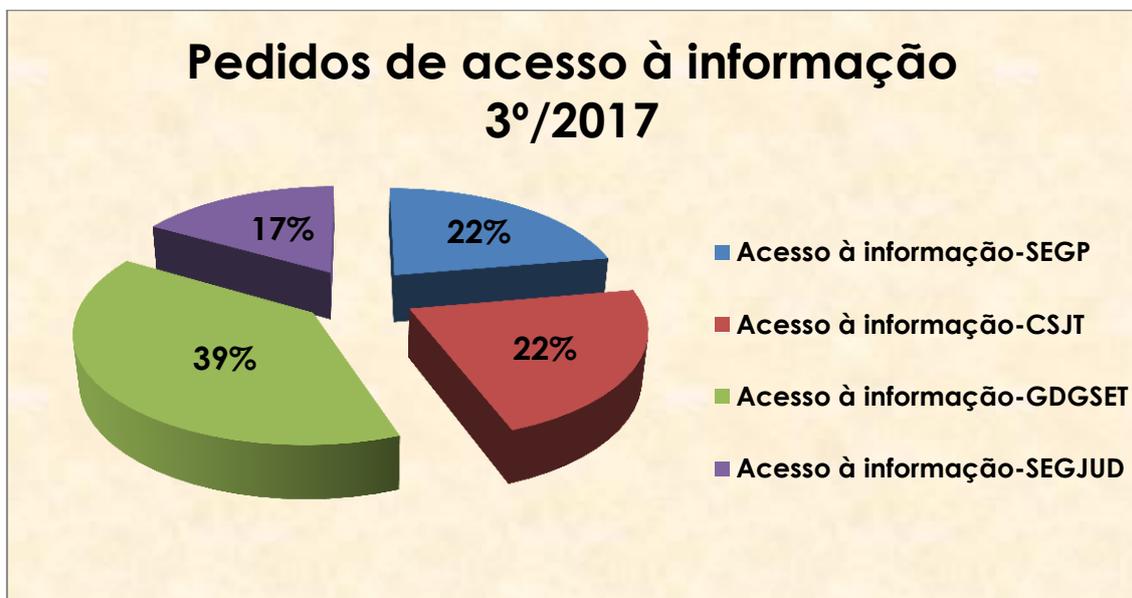
Atenciosamente,

Ouvidoria/TST

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

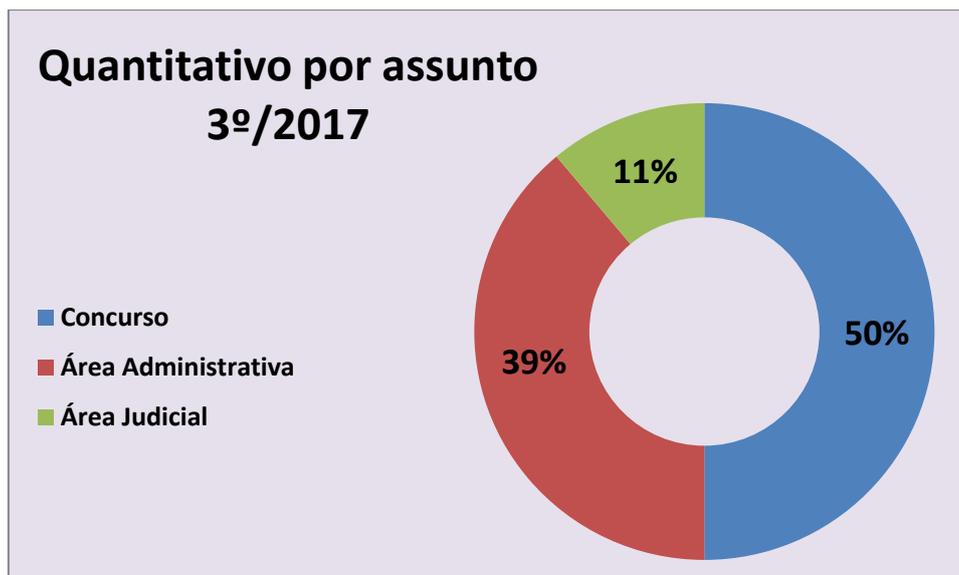
Conforme a Resolução Administrativa nº 1.537/2012, no seu art. 3º, em cumprimento da Lei 12.527/2011 (*Lei de Acesso à Informação – LAI*), compete a esta Ouvidoria, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), “receber, registrar, controlar e responder o pedido de acesso a informações, preferencialmente por meio eletrônico”.

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu **18** pedidos de acesso à informação, que foram encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (**39%**), Secretaria-Geral da Presidência (**22%**), Conselho Superior da Justiça do Trabalho (**22%**) e Secretaria-Geral Judiciária (**17%**).



Em relação ao perfil dos solicitantes, quanto à proveniência, constata-se que a unidade da federação com maior número de solicitantes é o Distrito Federal (**28%**), seguido do Rio de Janeiro (**17%**), São Paulo (**11%**) e Santa Catarina (**11%**). No que se refere a gênero, o percentual foi o seguinte: homens (**72%**) e mulheres (**28%**).

Do conjunto de ocorrências relacionadas a pedidos de acesso à informação, o assunto que merece destaque se refere ao concurso do Tribunal Superior do Trabalho (**50%**), tendo como tema predominante o número de cargos vagos no Tribunal.



Trazemos como destaque um pedido de um mestrando em Direito do Centro Universitário de Brasília – Uniceub, cujos questionamentos se referiam à estrutura administrativa dos gabinetes do Tribunal, ao número de assessores, às funções gratificadas, à formação acadêmica dos assessores e ao sistema de teletrabalho.

#### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 258.743

Senhor Presidente,

O formulário de manifestação da ouvidoria tem tamanho limitado e não consegui enviar o questionário em anexo por lá, por isso servi-me deste email.

O questionário refere-se a pesquisa acadêmica sobre Gerenciamento de Processo Judicial e Assessorias a ser apresentado em curso de Mestrado em Direito do Centro Universitário de Brasília - Uniceub.

#### RESPOSTA

**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 900.029/2017-0**

Senhor Ouvidor Auxiliar,

Encaminho, a seguir, as respostas ao questionário de que trata a ocorrência 258743. Esclareço que as questões que tratam de assuntos conexos foram respondidas conjuntamente.

1 - Este Tribunal utiliza serviços de assessorias para auxiliar os magistrados e elaborar minutas de decisões?

2 - Quantos assessores estão disponíveis para auxiliar cada magistrado elaborando minutas de decisão?

3 - A quantidade de assessores é determinada pelo magistrado?

4 - A quantidade de assessores é fixa por serventia judicial?

De acordo com a Resolução Administrativa 1449/2011, cada gabinete de Ministro – excetuados os gabinetes da Presidência, da Vice-Presidência e da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho – conta com a lotação máxima de 40 servidores. Já o quantitativo de servidores designados para auxiliar especificamente na elaboração

de minutas de decisão fica a cargo de cada Ministro.

5 - A quantidade de assessores varia de acordo com o acervo de processos da serventia judicial?

Não. Todos os gabinetes contam com idêntica estrutura de pessoal.

6 - Este Tribunal utiliza de serviço central de assessoria que pode ser alocada para auxiliar os magistrados com maior acervo elaborando minutas de decisões?

Não. Cada gabinete conta com quadro próprio de assessores.

7 - Quantos assessores estão disponíveis no órgão central para auxiliar os magistrados com maior acervo elaborando minutas de decisão?

8 - Esta assessoria do órgão central fica alocada por quanto tempo em cada serventia judicial?

9 - Esta assessoria do órgão central é permanente?

10 - Esta assessoria do órgão central foi criada por um período determinado?

Não se aplicam.

11 - Os integrantes da equipe de assessores que auxiliam o magistrado na elaboração de minutas de decisão são selecionados pelo próprio magistrado?

11.1 - É realizado algum tipo de "processo seletivo" (favor descrever)?

A equipe de assessores é designada pelo próprio Ministro.

O gabinete, a critério do Ministro, pode contar com o auxílio da Secretaria de Gestão de Pessoas, que seleciona os servidores que possuam aptidão para o desempenho da atividade, levando-se em consideração o cargo ocupado, as competências e o perfil técnico do servidor.

12 - Esses assessores são "gratificados" (recebem Funções comissionadas)?

De acordo com o Ato 727/GDGSET.GP, de 29/11/07, cada gabinete de Ministro conta com a seguinte estrutura de cargos em comissão/funções comissionadas:

CARGO/FUNÇÃO	NÍVEL	QUANTIDADE
Assessor de Ministro	CJ-3	5
Chefe de Gabinete	CJ-3	1
Assistente Jurídico	CJ-1	1
Assistente 6	FC-6	3
Assistente 5	FC-5	8
Assistente 4	FC-4	6
Assistente 3	FC-3	7
Assistente 2	FC-2	6
Assistente 1	FC-1	1

As nomeações para ocupar os cargos em comissão e as designações para exercer as funções comissionadas são realizadas a critério do Ministro.

13 - Os assessores são bacharéis em direito?

14 - Existem assessores elaborando minutas de decisão que não são bacharéis em direito?

As designações dos assessores lotados no gabinete são realizadas a critério do Ministro.

15 - É possível que existam estagiários elaborando minutas de decisão neste tribunal?

Os estagiários atuam sempre mediante supervisão direta de servidor. A forma como as atividades dos estagiários são desenvolvidas nos gabinetes está a critério do Ministro.

16 - É possível que existam funcionários terceirizados elaborando minutas de decisão neste tribunal?

Não.

17 - Existem assessores trabalhando em regime de teletrabalho ("home office")?

Sim. No TST, o teletrabalho é regulamentado pela Resolução Administrativa 1499, de 1º/02/12.

18 - Este tribunal tem procedimentos padronizados para gestão de cartórios judiciais?

19 - Esses procedimentos são de observância obrigatória pelos magistrados?

As atividades desempenhadas pelas unidades de apoio judiciário do Tribunal (Secretarias e Coordenadorias) são definidas pelo presidente do respectivo órgão julgante.

20 - O magistrado tem autonomia para escolher método de trabalho?

Sim. Os processos de trabalho no gabinete são definidos pelo Ministro.

21 – As cotas de “produção” de minutas pelos assessores são estabelecidas pelo magistrado? 21.1 São diárias ou mensais?

As cotas de produtividade e a periodicidade de avaliação de seu cumprimento são definidas pelo Ministro.

22 – Quais as cotas em uso hoje (favor especificar, caso necessário)?

Cada Ministro define a cota a ser adotada no respectivo gabinete.

23 – É utilizado o procedimento de triagem dos casos repetidos, ou “casos fáceis”?

24 – Quais os critérios de triagem?

Nos gabinetes, a realização ou não de triagem de processos por assunto fica a critério do respectivo Ministro.

25 – Os processos antigos têm prioridade sobre os casos novos?

As metas de produtividade definidas no plano de gestão estratégica do Tribunal, bem como aquelas fixadas pelo Conselho Nacional de Justiça, levam em consideração a data de ingresso dos processos no Tribunal.

26 – É utilizada “técnica de gestão” que propicie um julgamento fora da ordem cronológica de conclusão (Art. 12, NCPC)? Qual técnica (favor descrever)?

A gestão dos processos de cada gabinete fica a critério do respectivo Ministro.

Sendo essas as informações, coloco-me à disposição de V.Sa. para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

MATHEUS GONÇALVES FERREIRA

Secretário-Geral Judiciário

## 4

### DESTAQUES DO TRIMESTRE

---

Do conjunto de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 3º trimestre de 2017, decidiu-se dar destaque às seguintes:

#### 1 | Elogio na retificação da CNDT

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 263.429

*Gostaria de registrar um elogio à eficiência do TST ao emitir uma certidão negativa em um dia útil após contato por e-mail motivada por mudança de nome de casada em CPF. Em especial à assistente da presidência Andrea Baena.*

#### 2 | Agradecimento ao TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 264.575

*Agradeço pelo trabalho e o esforço para que se cumpra a justiça de modo legal e correto, pois se não fosse assim seria muito difícil. Mais uma vez, obrigado por doar tempo e conhecimento para realizar os vossos trabalhos para garantir o direito a todos os trabalhadores em nosso Brasil.*

#### 3 | Elogio aos servidores da Biblioteca

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 265.172

*Somos servidores da Área de Documentação e Divulgação - Biblioteca Cesar Salgado do MPSP e gostaríamos de deixar consignado o nosso sincero agradecimento à equipe da Coordenação de Documentação - Biblioteca Délio Maranhão - Seção de Referência, Circulação e Disseminação, porque sempre nos prestaram um exemplar atendimento, eficiente e diligente, sempre que solicitamos cópias de livros e artigos de revista, os servidores estão prontos a nos ceder e a colaborar com os nossos trabalhos que dependem de títulos que não possuímos em nosso acervo, por questões de ordem orçamentária. Então, fica registrado o*

reconhecimento ao profissionalismo deste Setor e também parabenizamos a página virtual (site - disponibilizando os serviços de cópias). Vocês prestam um serviço inestimável.

#### 4 | Programação dos elevadores

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 263.631

*Gostaria de fazer uma sugestão com relação aos elevadores principais do bloco 'A'. Creio que se os elevadores do lado direito, os colocassem somente para subir e os do lado esquerdo, somente para descer, acredito que melhoraria o tempo de espera dos servidores.*

##### RESPOSTA

**Memorando SEA n.º111/2017**

Trata-se da Ocorrência nº 263.631, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há sugestão para alteração da programação dos elevadores principais do bloco "A", de modo que os elevadores do lado direito sejam programados somente para subir, e os do lado esquerdo somente para descer, buscando melhorar o tempo de espera dos servidores.

A Coordenadoria de Manutenção e Projetos - CMAP unidade responsável pela manutenção predial, agradece à servidora pela sugestão enviada, mas informa que a alteração não é a melhor solução para o caso, pois o fluxo de pessoas é variável ao longo do dia, havendo maior movimento ascendente no começo dos turnos da manhã e da tarde, às 07:00hs e às 12:00hs, e maior movimento no sentido contrário, às 14:00hs e às 19:00hs.

A redução da oferta ocasionaria aumento da espera e, além disso, os elevadores ao operarem com lotação completa passariam a ignorar as demais chamadas de pavimento, gerando ainda mais atrasos e insatisfação dos usuários.

Ante o exposto e estando de acordo com a manifestação da CMAP, submeto o assunto à consideração de V.S. propondo o encaminhamento à Ouvidoria, para as providências necessárias.

Respeitosamente,

DIRLEY SÉRGIO DE MELO

Secretário de Administração

#### 5 | Protocolo externo no TST

##### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 264.175

*Prezados, para entregar documentos no protocolo do TST, o visitante, que não pode*

para nem 5 minutos no estacionamento interno, tem que deixar o carro longe, lá fora, nos estacionamentos externos, andar no sol forte e seco de Brasília, entrar no prédio do Tribunal, se identificar, e finalmente, depois de se embrenhar nas dependências internas do prédio, entregar o documento ou processo desejado no Protocolo. Sugiro a este Tribunal a implementação de um Protocolo externo, que nesse caso seria somente a fácil abertura de uma janela na sala do Protocolo mesmo. Isso facilitaria e agilizaria a entrega de documentos por parte dos visitantes, que não precisariam andar sob o sol pois não podem estacionar dentro do Tribunal e ainda aumentaria a segurança nas dependências do TST, uma vez que as pessoas estranhas não precisariam estar entrando no prédio só para entregar um documento.

#### RESPOSTA

(...)

Manifesta-se esta Coordenadoria nos seguintes termos:

1. Tendo em vista o disposto na mencionada ocorrência, destaca-se inicialmente que as conquistas tecnológicas, utilizadas como instrumento da prestação jurisdicional, têm facilitado em muito a postulação perante o Tribunal Superior do Trabalho, visto que o peticionamento eletrônico pode ser operado através do sistema e-Doc, sistema PJE e sistema fac-símile. Assim tornou-se desnecessário o deslocamento até as dependências desta Corte para tal fim, ou seja, com o propósito de apresentação de petição, assunto objeto da mencionada ocorrência.

2. Destaca-se ainda que o Tribunal Superior do Trabalho disponibiliza estacionamento rotativo em suas dependências internas a todos os advogados presentes a esta Corte.

3. Conclui-se por fim, diante desta nova realidade, que se tornou obsoleto o sistema de apresentação de petição via unidade Drive thru ou assemelhado.

Brasília, 22 de setembro de 2017.

Coordenador de Cadastramento Processual

## 6 | Livros e materiais sobre Direito do Trabalho

#### MANIFESTAÇÃO

##### Ocorrência nº 261.362

*Somos da CE Consultoria e Auditoria em Segurança do Trabalho.*

*Elaboramos Documentos Legais e aplicamos Treinamentos Legais, os quais são de exigência do Ministério do Trabalho e Emprego.*

*Gostaríamos de solicitar-lhes livros e materiais sobre Direito do Trabalho.*

*Desde já agradecemos a atenção.*

#### RESPOSTA

##### MEMORANDO CDOC Nº54

Em resposta à demanda da Ocorrência do Sistema de Ouvidoria nº 261362, informamos que a Coordenadoria de Documentação disponibiliza em sua página da Internet, na aba Produtos e Serviços, lista de livros e periódicos, documentos em duplicata ou fora do escopo de interesse do Tribunal Superior do Trabalho, para intercâmbio/doação para instituições públicas, privadas ou pessoa física.

Recomendamos que o reclamante selecione os itens de seu interesse disponíveis nas listas, encaminhe a sua solicitação para o e-mail [intercambio@tst.jus.br](mailto:intercambio@tst.jus.br) e, prontamente, encaminharemos o material por correio.

Endereço do intercâmbio de publicações: <http://www.tst.jus.br/web/biblioteca/intercambio-de-publicacoes>.

Atenciosamente,

Coordenadora de Documentação

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No 3º trimestre de 2017, a Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho atendeu a **5.406** manifestações. Diante desse número, constatamos importante redução quantitativa, causada por reformulações técnicas na esfera do atendimento telefônico e do tratamento de dados. No entanto, também percebemos que essa diminuição quantitativa tem resultado em desenvolvimento qualitativo dentro da unidade.

Além disso, deu-se destaque a significativa diversidade de manifestações registradas na Ouvidoria: dificuldade de acesso ao sistema de Visualização de Autos; reclamação de suposta divulgação de documento pessoal por parte da instituição encarregada da realização do concurso do TST deste ano; questionário sobre a estrutura administrativa dos gabinetes de ministros; elogios e agradecimentos; sugestão de alteração na programação dos elevadores e de instalação de posto de protocolo externo; e, por fim, solicitação de doação de livros e materiais sobre Direito do Trabalho.

A partir de agosto, a nossa Ouvidoria começou a atuar na página do Facebook do Tribunal. Esta parceria com a Secretaria de Comunicação Social do TST (SECOM) visa a oferecer um atendimento inédito: estender aos usuários de rede social o conjunto de serviços prestados pela Ouvidoria. Além dessa iniciativa, tem ficado patente o clima crescente de cooperação das diversas unidades e gabinetes de nossa Corte com a Ouvidoria.

Muito obrigado a todos!

Brasília, 27 de outubro de 2017.

PLACIMARIO FERREIRA

OUVIDOR AUXILIAR