



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2017

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, 5 de fevereiro de 2018.

FICHA TÉCNICA

Solicitante do trabalho: Secretaria-Geral da Presidência

Supervisão: Placimario Ferreira

Coordenação: Alexandre Caxito Santos

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão: Alexandre Caxito Santos, William Barbosa Dutra e Gabriel Bomfim.

Formatação: Alexandre Caxito Santos

Estrutura da obra:

INTRODUÇÃO

1. ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA
 2. MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS PELA OUVIDORIA
 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 2017
 4. EVENTOS E ATIVIDADES
- 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
ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA	6
MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS.....	6
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	12
EVENTOS E ATIVIDADES.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17

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 as atividades e as estruturas desta Ouvidoria. O atual Ouvidor é o Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho, Presidente do TST.

O presente Relatório Anual, conforme inciso XIII do artigo 4º do Regulamento da Ouvidoria, deve ser entregue ao Ministro Ouvidor, com o intuito de informá-lo acerca de todas as atividades realizadas pela unidade no período em questão.

Nas páginas seguintes, propõe-se uma análise articulada em quatro partes: (1) Atividades de gestão interna; (2) Manifestações atendidas; (3) Pesquisa de Satisfação dos Clientes; (4) Eventos e Atividades. E se encerra com algumas apreciações.

ATIVIDADES DE GESTÃO INTERNA

O ano de 2017 foi expressivo para a Ouvidoria no que concerne à sua gestão interna. Dentro do Projeto 2017 “Servir para Servir”, alguns objetivos relevantes foram atingidos:

1. **Capacitação interna dos servidores.** Cursos “Smart Work”, para aperfeiçoar a qualidade profissional da equipe da Ouvidoria. Assuntos tratados: gestão inteligente da informação; rotina inteligente de trabalho; expressão inteligente de ideias e uso da linguagem cidadã.
2. **Aperfeiçoamento dos procedimentos da Ouvidoria.** Estudo extenso acerca dos fluxos internos de atendimento. Preparação de minuta de documento para regulamentação dos fluxos e procedimentos da Ouvidoria.
3. **Reestruturação organizacional.** Redução do número de servidores e otimização da divisão de trabalho. Aprimoramento da gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Renovação das metodologias de trabalho da Central de Atendimento Especializado (CAE).

MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

1. QUANTITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Neste ano de 2017, a Ouvidoria do TST atendeu a **27.306** manifestações. Em relação a 2016, houve considerável diminuição quantitativa de **22%** (7.920 manifestações). Vale a pena oferecer uma explicação do que aconteceu.

Tal 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

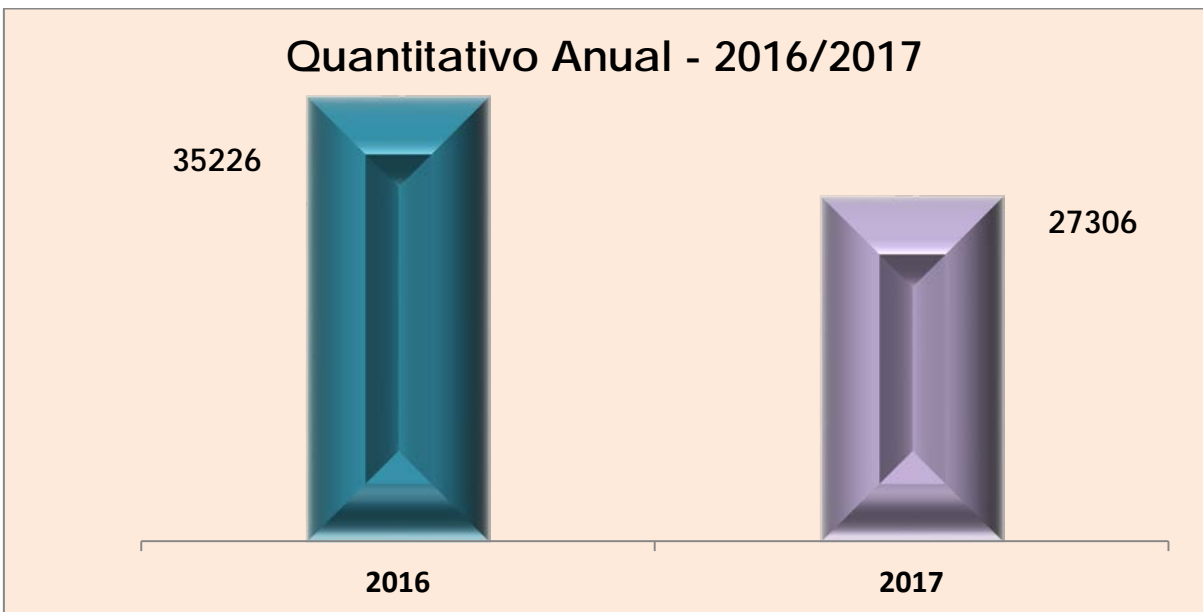
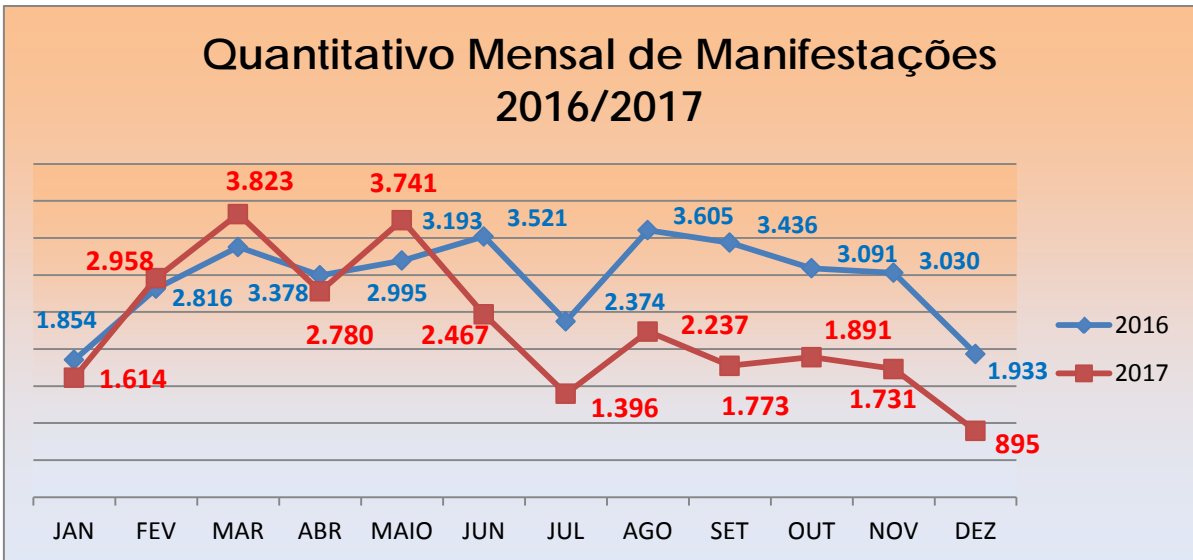
Ouvidoria por meio de ligações de longa distância do tipo móvel-fixo (cf. Memorando OUVIDORIA nº 057, 15/5/2017). Isso levou a uma larga diminuição do quantitativo de manifestações atendidas pelo disque-ouvidoria:

Período	Manifestações
1º/2017	6.710
2º/2017	7.122
3º/2017	3.330
4º/2017	2.728

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
3º/2017	0
4º/2017	0

Esses dados podem ser verificados nos gráficos a seguir: Quantitativo mensal de manifestações 2016/2017 e Quantitativo anual de manifestações 2016/2017.

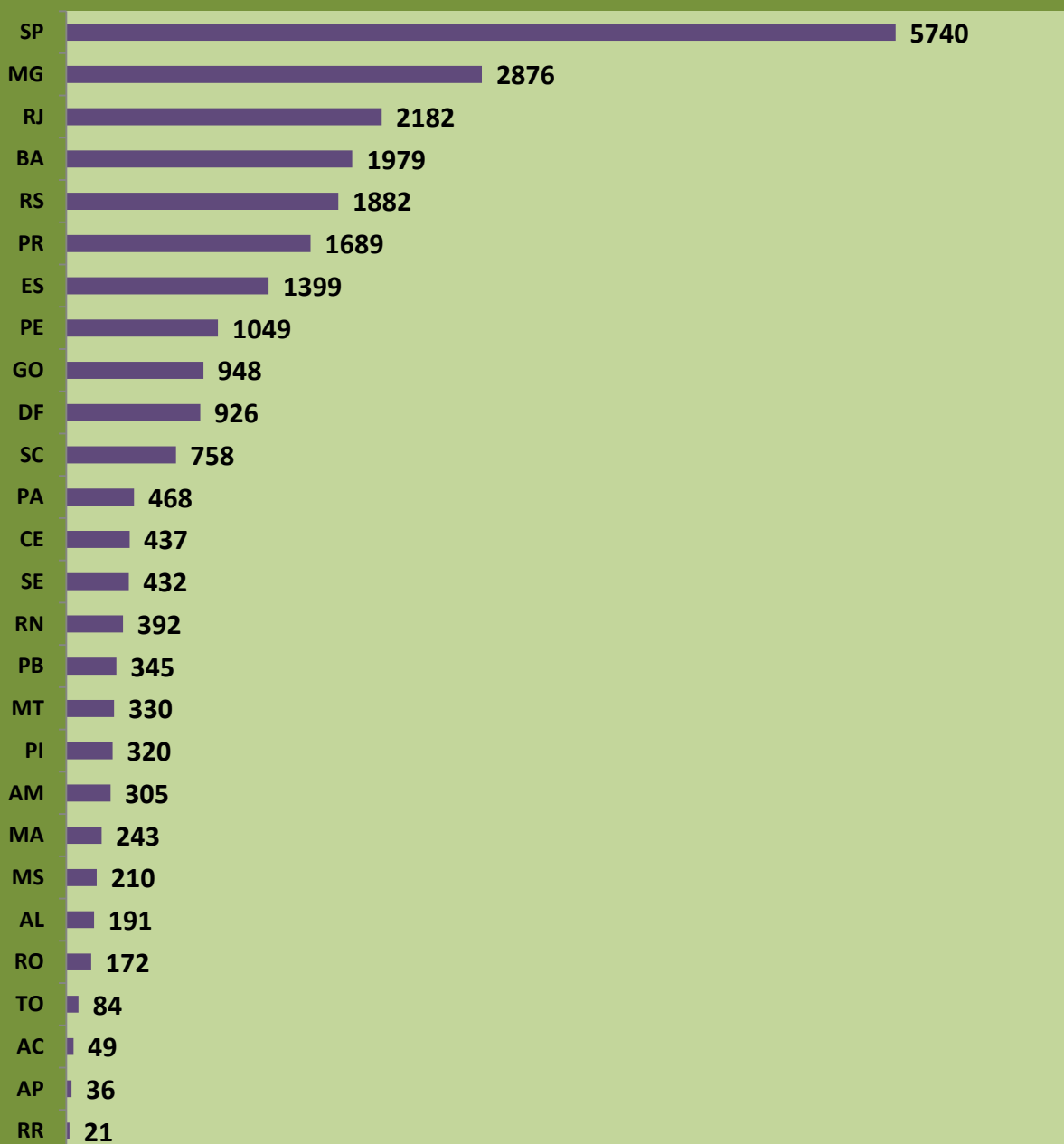


Em relação aos Pedidos de Acesso à Informação, fundamentados na *Lei de Acesso à Informação* (LAI – Lei nº 12.527/2011), houve uma redução de 31 pedidos em comparação a 2016: de 92 passou-se ao número de 61 pedidos.



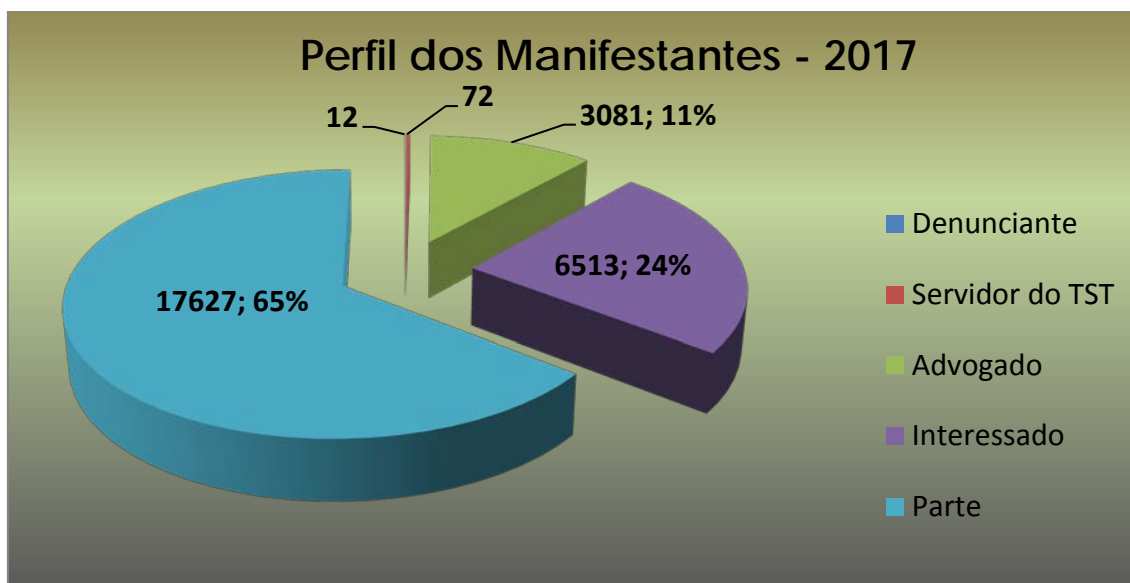
Analisando as manifestações quanto à procedência, surgem os estados com maior número de ocorrências: São Paulo (5.740), Minas Gerais (2.876), Rio de Janeiro (2.182), Bahia (1.979) e Rio Grande do Sul (1.882).

Quantidade de Ocorrências por Estado 2017



2. PERFIL DOS MANIFESTANTES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram predominantemente enviadas pelas *Partes* do processo (65%). Outros manifestantes foram *Interessados* (24%) e *Advogados* (11%).

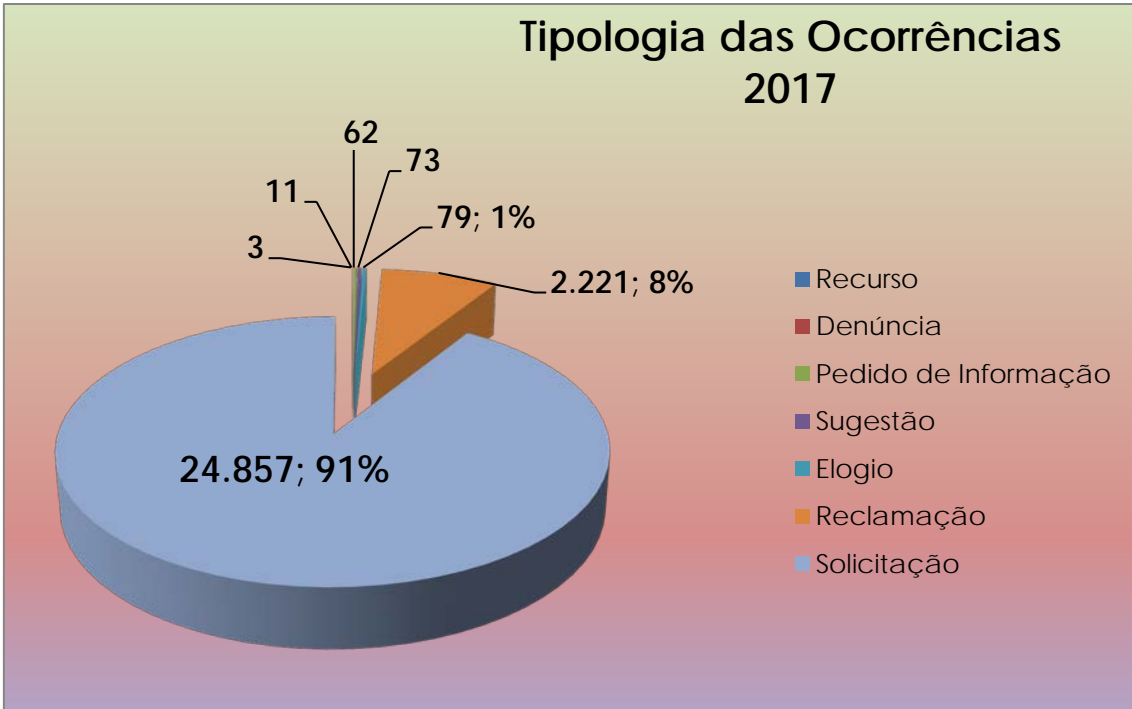


3. TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria do TST atende a cinco modalidades de manifestação:

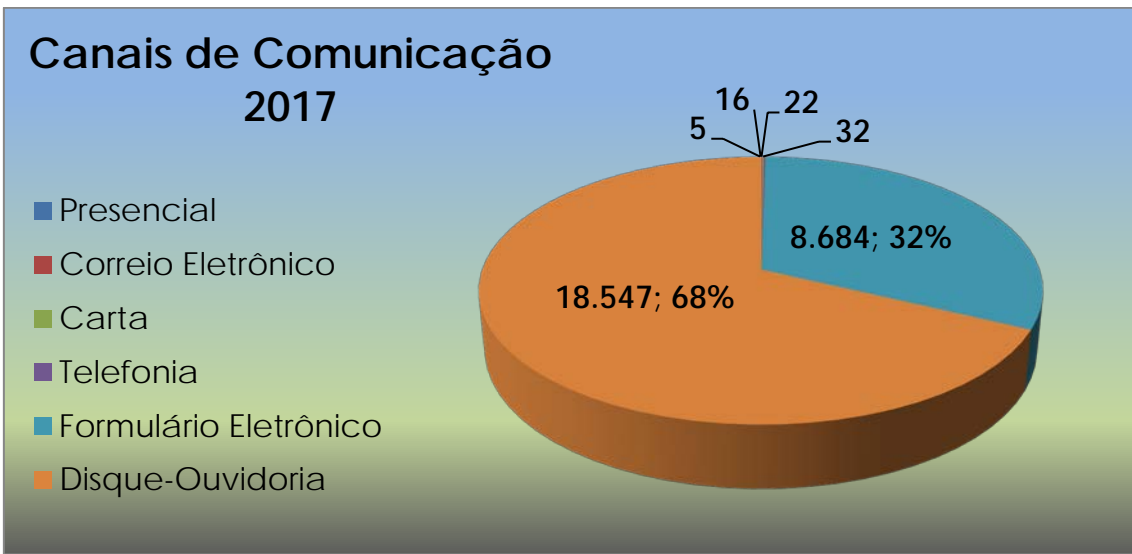
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal;
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte de unidade do Tribunal. 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.

A maioria das manifestações pertencem à tipologia denominada *Solicitação* (24.857), que engloba informações sobre andamento processual e previsão de julgamento, pedidos de agilização, questionamentos sobre a qualidade de serviços administrativos etc. Em seguida, vêm as tipologias *Reclamação* (2.221), *Elogio* (79), *Sugestão* (73), *Pedido de Informação* (62), *Denúncia* (11) e *Recurso* (3).



4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria do TST possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, correio eletrônico, carta, telefonia e atendimento presencial. Em 2017, o *Disque-Ouvidoria* foi responsável por **18.547** atendimentos (**68%**) e o *Formulário Eletrônico*, por **8.684** (**32%**). E os outros canais receberam a seguinte quantidade de demandas: central telefônica (**32**), cartas (**22**), correio eletrônico (**16**) e atendimentos presenciais (**5**).



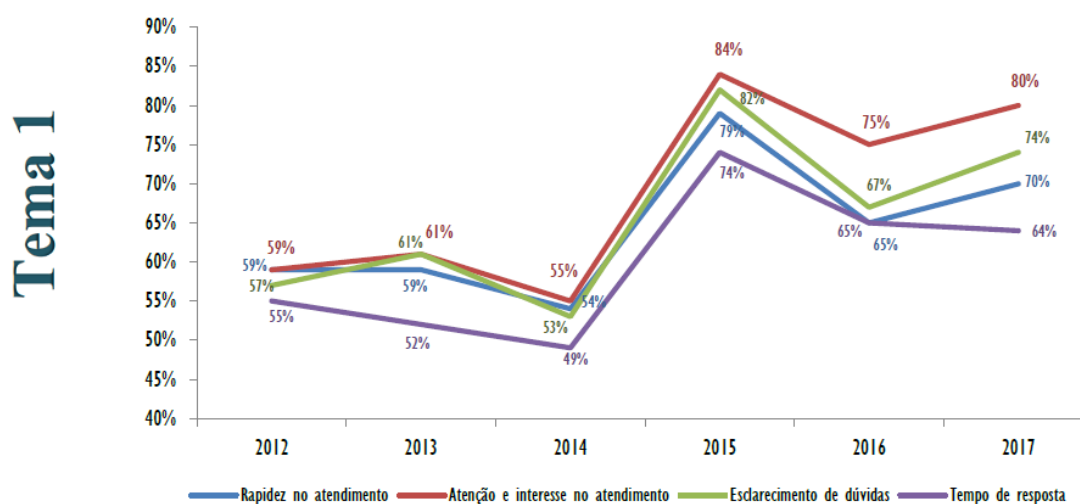
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A Pesquisa de Satisfação dos Clientes, realizada pelo Tribunal Superior do Trabalho, nos meses de agosto e setembro de 2017, foi respondida por **2.453** clientes do Tribunal.

Foram avaliados 5 temas: Atendimento, Instalações Físicas, Prestação Jurisdicional, Serviços online e Comunicação. A seguir, alguns gráficos da Pesquisa, com a série histórica 2012/2017, por temas:

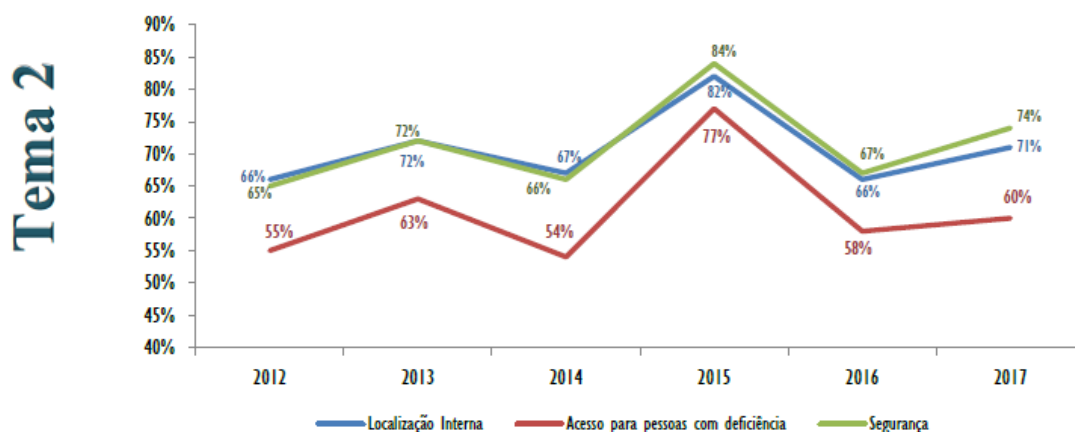
TEMA 1: ATENDIMENTO

Figura 7.1. Grau de Satisfação dos Clientes. Série Histórica. 2012/2017. Tema 1.



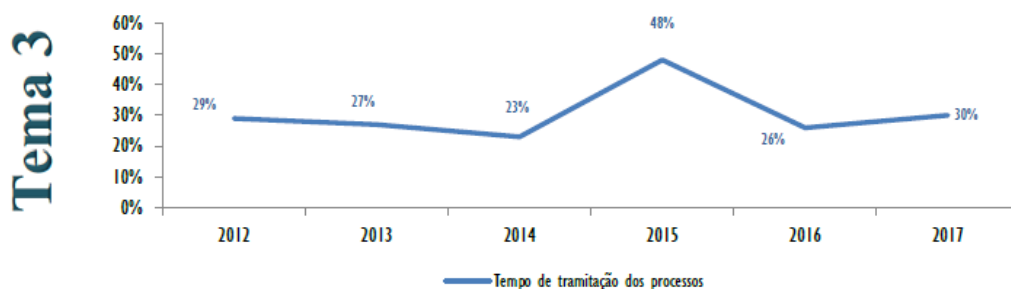
TEMA 2: INSTALAÇÕES FÍSICAS

Figura 7.2. Grau de Satisfação dos Clientes. Série Histórica. 2012/2017. Tema 2.



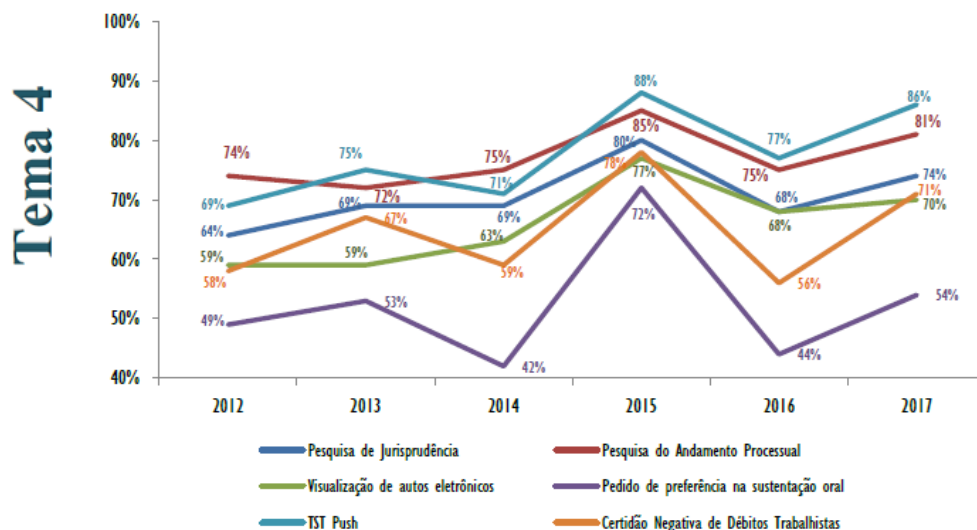
TEMA 3: PRESTAÇÃO JURISDICIONAL

Figura 7.3. Grau de Satisfação dos Clientes. Série Histórica. 2012/2017. Tema 3.



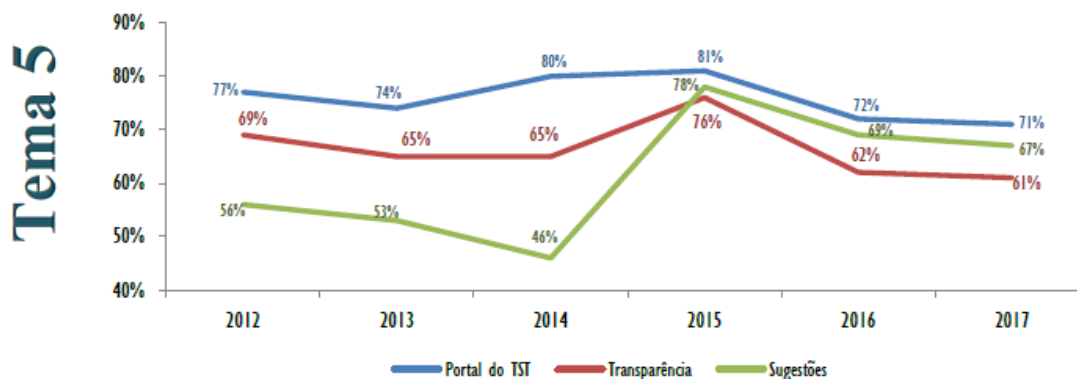
TEMA 4: SERVIÇOS ONLINE

Figura 7.4. Grau de Satisfação dos Clientes. Série Histórica 2012/2017. Tema 4.



TEMA 5: COMUNICAÇÃO

Figura 7.5. Grau de Satisfação dos Clientes. Série Histórica. 2012/2017. Tema 5.



De acordo com os dados da Pesquisa, o Índice de Satisfação dos Clientes foi de **71,6%**.

EVENTOS E ATIVIDADES

Durante o ano de 2017, vários eventos foram realizados pela Ouvidoria do TST, outros contaram com a participação de seus membros e também ocorreram atividades inerentes à sua missão.

1) Visita à Ouvidoria do METRÔ-DF

No mês de abril, como forma de ampliar o conhecimento e melhorar o tratamento dado ao público alvo da Ouvidoria do TST, os servidores Alexandre Santos e William Dutra realizaram visita à Ouvidoria do Metrô-DF. O objetivo da visita foi obter informações sobre a implantação e funcionamento do serviço de atendimento ao público por meio da ferramenta de mensagens eletrônicas *WhatsApp*.

Os servidores foram recebidos pela ouvidora do Metrô-DF, senhora Flávia Xavier Araújo, que, em breve apresentação, explicou que a utilização dessa ferramenta tem melhorado a gestão de diversos problemas do Metrô, sendo possível identificar, com mais agilidade e rapidez, as demandas dos usuários. A ouvidora ressaltou também que um dos desafios é a regulamentação de tal serviço, a fim de criar regras claras sobre o uso do *WhatsApp*, como tipos de demanda e horários de atendimento. Segundo ela, ainda há necessidade de aprimoramento da operacionalização da ferramenta, tendo em vista as peculiaridades do tipo de serviço prestado pela Ouvidoria do Metrô-DF.

2) Cursos "Smart Work"

A partir da Meta 23 do Plano Estratégico 2015-2020 e do Projeto 2017 "Servir para servir", a Ouvidoria promoveu, de fevereiro a maio, uma série de cursos, destinada aos servidores da unidade, a fim de elevar a qualidade profissional do serviço prestado aos cidadãos. Ouvidoria com mais profissionalismo para servir mais e melhor!

A série de cursos recebeu o nome de "Smart Work" e foi elaborada com base em metodologia contemporânea de otimização dos processos de trabalho. Os cursos realizados foram os seguintes:

Smart Info: organização inteligente das informações (3 módulos);

Smart Routine: rotina inteligente de trabalho (3 módulos);

Smart Expression: expressão inteligente de ideias (4 módulos) e

Linguagem Cidadã: fugindo do "burocratês" (3 módulos).

3) 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 atinentes à Ouvidoria. São questionamentos sobre direitos trabalhistas, andamento processual, concurso público do TST e dos TRTs, entre outros assuntos.

4) Semana Nacional de Ouvidoria e de Acesso à Informação (Março)



5) Reuniões Ordinárias do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv)

Cuiabá-MT (Dezembro)



Brasília-DF/TST (Setembro)



Brasília-DF/TST (Março)



DESTAQUES DO ANO

1 | Sobre suposta divulgação de dados pessoais

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 | 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

3 | Sugestão acerca da Seção de Registro de Conteúdo Processual (SRCP)

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 242.781

“Exmo. Presidente do Tribunal Superior do Trabalho,

Na condição de cidadã brasileira e ex-servidora desta Corte, levo ao conhecimento de V. Exa. que os serviços de triagem de processos, atualmente realizados na SRCP –

Seção de Registro de Conteúdo Processual, localizada na CCADP – Coordenadoria de Classificação, Autuação e Distribuição de Processos, não mais se justificam.

Explico.

(...)

Ocorre, Excelência, que, atualmente, o número de AIRR encontrados com irregularidades em seus pressupostos extrínsecos é irrisório, não atingindo a marca de 30 processos por dia. Além disso, são enviados para a Presidência quase todos os processos dessa classe que chegam na CCADP, sendo despicienda a triagem.

Por outro lado, os servidores dos gabinetes, não abrem a ficha de triagem, ou, pelo menos, nem sabem que ela existe. Ou seja, há uma equipe significativa de servidores e estagiários na triagem realizando um trabalho que não se aproveita. Ora:

- a) se o número de AIRR que chegam ao TST com irregularidades é mínimo;
- b) se os gabinetes não utilizam para nada os dados que a triagem insere na ficha; e
- c) se quase todos os AIRR seguem direto para a Presidência, onde é feito o filtro e, só após, os processos são distribuídos aos relatores.

Todo o trabalho de triagem realizado hoje é inútil, desnecessário. E mais: servidores recebendo FC altas e que têm capacidade plena de atuar nos gabinetes de S. Exas., os senhores ministros.

Esse quadro foge à nova era processual que vivenciamos, com a implantação Processo Judicial Eletrônico, e ainda, com o advento do CPC de 2015, que, em muitos casos, determina a concessão de prazo para a parte sanar os vícios processuais.

Escrevo com a pretensão de que sejam apurados os fatos noticiados e tomadas as providências cabíveis."

RESPOSTA

Memorando SEGJUD nº 023/2017

Em relação à Ocorrência 242.781, encaminho a V.Sa. as seguintes considerações:

Desde 2011, com o advento do processo digitalizado no TST, a triagem realizada pela Coordenadoria de Autuação e Distribuição de Processos - CCADP inclui os pressupostos intrínsecos e extrínsecos dos processos, nos termos dos arts. 1º e 2º, III, do Ato SETPOEDC.GP 310/2009.

Todos os agravos de instrumento em recurso de revista - AIRR que chegam ao TST passam pela triagem, para inclusão de temas e para identificação de casos que se enquadrem nas hipóteses previstas no Ato SETPOEDC.GP 310/2009 e posterior encaminhamento à Presidência desta Corte para despacho.

Atualmente são encaminhados por dia à Presidência cerca de 30 processos de pressupostos extrínsecos e 300 processos de pressupostos intrínsecos.

A Seção de Registro de Conteúdo Processual - SRCP, unidade da CCADP responsável pela triagem, conta atualmente com 11 servidores - 3 FC-5 (1 supervisor e 2 assistentes), 3 FC-4, 4 FC-3 e 1 servidor sem função. A seção conta ainda com 16 estagiários. As funções são do quadro geral da CCADP e foram direcionadas pelo gestor para a SRCP a fim de suprir a demanda da Presidência por processos triados. Ressalte-se que a CCADP e a SRCP têm enfrentado dificuldades na gestão de pessoas, haja vista inúmeras aposentadorias no decorrer de 2016 e no início de 2017, além de diversas outras previstas para o ano corrente.

De fato, os servidores da unidade são altamente capacitados, exatamente para realizar a atividade de triagem com maior qualidade e atender de forma satisfatória aos gabinetes, em especial à Presidência da Corte. A triagem não é uma tarefa mecânica, pelo contrário, exige do servidor uma análise acurada do conteúdo de peças processuais e um bom conhecimento jurídico e da jurisprudência do TST.

A utilidade da realização da triagem pode ser expressa pelas estatísticas. Em 2016 foram triados 145.500 processos e encaminhados ao gabinete da Presidência (com indicação de irregularidade) 63.274 processos. O Ministro Presidente do TST despachou 20.823 processos. Além disso, os dados inseridos no sistema referentes à triagem de temas podem ser utilizados por qualquer um dos gabinetes para facilitar os trabalhos de identificação de demandas e elaboração de minutas naquelas unidades.

Assim, fica patente que não procedem as afirmações registradas na ocorrência, no sentido de que o número de irregularidades é mínimo, que os gabinetes não utilizam

os dados da triagem e que o trabalho realizado é "inútil". A triagem realizada pela SRCP tem sido fundamental para desonerar o TST de milhares de processos que são despachados pela própria Presidência da Corte e em grande parte já retornam aos Tribunais de Origem, beneficiando as partes, que sempre clamam por celeridade processual, e os gabinetes, que em sua maioria já se encontram assoberbados de processos.

Atenciosamente,

MATHEUS GONÇALVES FERREIRA

Secretário-Geral Judiciário do TST

4 | TST e racionamento de água

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 242.784

Hoje, 01/02/2017, observo da janela do TST que a grama está verdinha e que Brasília tem chovido normalmente todos dos dias no final da tarde ou a noite.

A grama está sendo molhada neste momento, 18h25.

Sugiro que o TST dê o exemplo, pois Brasília está com problemas de água e tendo racionamento em alguns locais.

RESPOSTA

Memorando SCONS.CMAP nº 2/2017

(...)

Os jardins do Tribunal têm funções muito além do mero aformoseamento do conjunto arquitetônico, motivo pelo qual deve estar sempre sadio, o que lhe confere a aparência de grama verdinha, mencionada no documento.

Para a rega, há um sistema de irrigação automático, dotado de sensor de chuva, que, somente quando atinge a umidade adequada, desliga o Sistema.

Esse sistema usa água bruta de poço artesianos, devidamente autorizado pela Adasa, com a licença em dia, não impactando no abastecimento promovido pela Caesb.

Eventualmente, pode ocorrer defeito no sensor e haver necessidade de desligamento manual. Esse processo é demorado porque só é iniciado após a constatação do defeito e depende do deslocamento de um profissional até os disjuntores, localizados no subsolo.

Além disso, quando a meteorologia prevê a possibilidade de chuva em áreas isoladas do Distrito Federal, não há certeza de que será exatamente nos jardins do TST. Por esse motivo, não é qualquer previsão do tempo que recomenda o desligamento do sistema. Tanto que atualmente o gramado está bem sacrificado e quase houve grande perda de forrações, apesar da previsão de chuvas, por desligamento prematuro da irrigação com finalidade de reduzir o consumo de água.

Na oportunidade, esclareço que esta Unidade se empenha em reduzir ao mínimo o consumo de insumos para manutenção da limpeza de todas as dependências do TST, inclusive, dos jardins. Algumas vezes, somos mal interpretados por estar usando água para limpeza ou irrigação. Entretanto, é importante esclarecer que uso racional não

equivale a deixar de consumir, mas fazê-lo com parcimônia.

(...)

Respeitosamente,

GUILHERME FELIPE DA SILVA

Supervisor da SCONS

5 | Atendimento na especialidade Psicologia

MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 256.101

A manifestante entrou em contato para registrar reclamação referente ao atendimento recebido ao ligar para área de saúde-psicologia do TST. Informa que fez contato com o setor no dia de hoje (24/05/2017), às 16hs, por meio do telefone (61) 3043 7493, sendo atendida pela atendente Danúbia. A manifestante informa que o atendimento recebido foi muito ruim, pois a atendente foi extremamente grosseira. No início do atendimento, enquanto a manifestante fazia seu relato referente a uma guia de renovação que é feita junto ao psicólogo, a qual já estava pronta, sendo necessária somente a busca, foi interrompida pela atendente de forma rude, informando que seria necessário marcar uma consulta, pois a guia em questão havia sido jogada fora pela própria atendente, que, de acordo com o informado por ela, não havia conseguido contato com a manifestante.

A manifestante informou não compreender o motivo da atendente não ter conseguido contato, já que seu esposo é servidor no TST e todos os seus dados estão juntos ao dele, uma vez que é sua dependente. Ressalto que ficou clara a falta de profissionalismo da atendente, uma vez que não houve vontade em pesquisar seus dados para efetuar o contato, bem como salienta a grosseria durante o atendimento.

RESPOSTA

Comunicado 30/5/17

Sr. Diretor Geral da Secretaria do Tribunal

Em resposta à Ocorrência Nº 256.101, de 24/05/2017 do Sistema de Ouvidoria do TST, informo que a rotina de atendimento da área de Psicologia da Divisão Médica, referente a consultas, encaminhamentos e prorrogações de sessões de psicoterapia, tem sido marcada pela exigência do sigilo profissional. Alguns pacientes ou beneficiários desejam total discricção quanto à decisão de se tratarem, outros não querem que seus familiares, chefes ou colegas de trabalho tenham conhecimento do tratamento e, assim, a SESAUD não admite qualquer comunicação com terceiros para tratar de assuntos da área, exceção feita tão somente aos beneficiários menores de idade.

Dessa forma, não é permitido o acesso aos cadastros de servidores TST e de beneficiários titulares ou dependentes do TST-Saúde com o objetivo de repassar qualquer informação, a fim de preservar o sigilo imposto a esse tipo de atendimento.

Quando a funcionária não consegue contato com o próprio beneficiário solicitante após diversas tentativas telefônicas, os encaminhamentos são devolvidos às psicólogas, até que o interessado volte a manter contato. Caso o contato ocorra dentro do prazo de validade do documento (quinze dias), a funcionária prontamente o entrega ao beneficiário solicitante. Porém se o contato ocorrer após a expiração de

sua validade, o beneficiário deve reiniciar a rotina de agendamento.

Em que pese os esclarecimentos acima, esta SESAUD tomou providências para melhorar o atendimento.

Brasília-DF, 30 de maio de 2017.

*ESTERLINA SANTA DE ARAÚJO
Secretária de Saúde*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quanto à gestão interna, nota-se um crescimento progressivo na administração e organização da Ouvidoria. Tanto no aperfeiçoamento dos processos de trabalho quanto na formação permanente dos servidores, a prioridade indiscutível é a excelência no atendimento ao cidadão.

No concernente às manifestações atendidas, observa-se uma diminuição quantitativa das demandas em relação a 2016. Isto se deve a uma reformulação no registro de dados e a um processo de correção de várias imprecisões acumulada ao longo dos anos.

No referente aos eventos e atividades, demonstram-se o empenho de valorizar os âmbitos de atuação da Ouvidoria e a convicção de ter a missão de prestar um serviço de qualidade à sociedade.

O principal intento da Ouvidoria do TST tem sido prestar um serviço de alta qualidade à sociedade. Por isso, ela tem se empenhado em aprimorar a formação profissional de seus servidores e em dinamizar seus procedimentos administrativos. Ela tem se nutrido duma convicção: com maior competência profissional e espírito de equipe, a Ouvidoria do TST será capaz de servir mais e melhor a sociedade brasileira.

Brasília, 5 de fevereiro de 2018.

PLACIMARIO FERREIRA

Ouvidor Auxiliar