



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA**

## **2º/2017**

Tribunal Superior do Trabalho  
Ouvidoria  
Brasília, 28 de julho 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.....            | 10 |
| PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ..... | 19 |
| DESTAQUES DO TRIMESTRE .....         | 21 |
| 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 as atividades e as estruturas desta Ouvidoria e se instituiu seu Regulamento. O atual Ouvidor é o Ministro Ives Gandra da Silva Martins Filho, Presidente desta Corte.

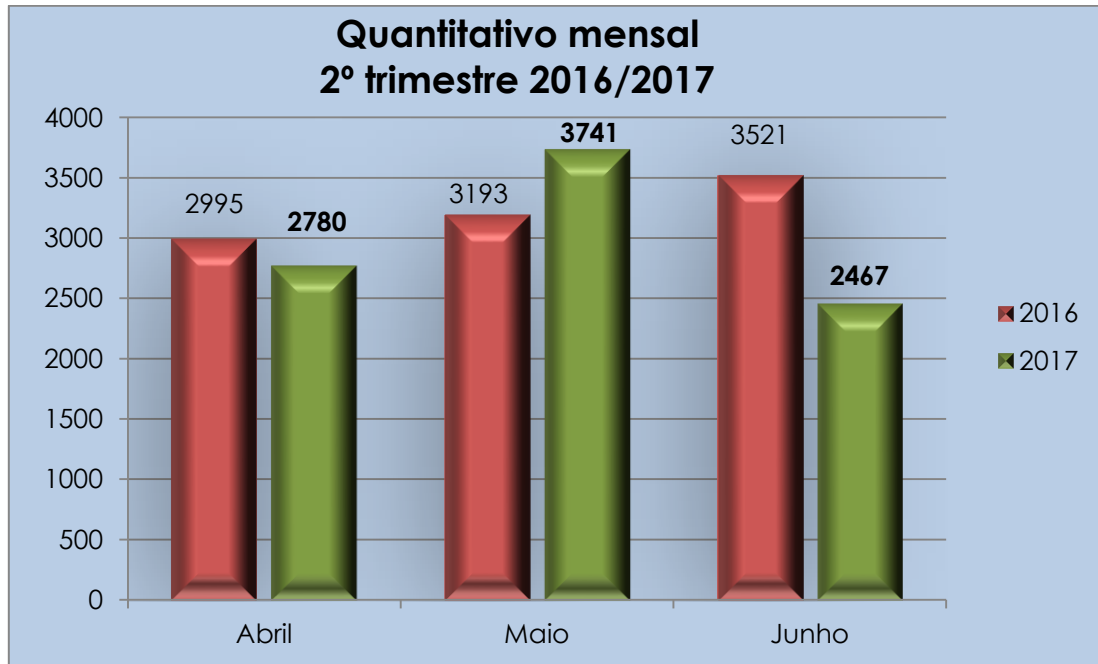
O presente Relatório Trimestral, conforme o mencionado Regulamento Geral, no artigo 4º, inciso XI, deve ser apresentado aos gestores das unidades administrativas, com o intuito de aprimorar os serviços prestados por esta Corte.

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

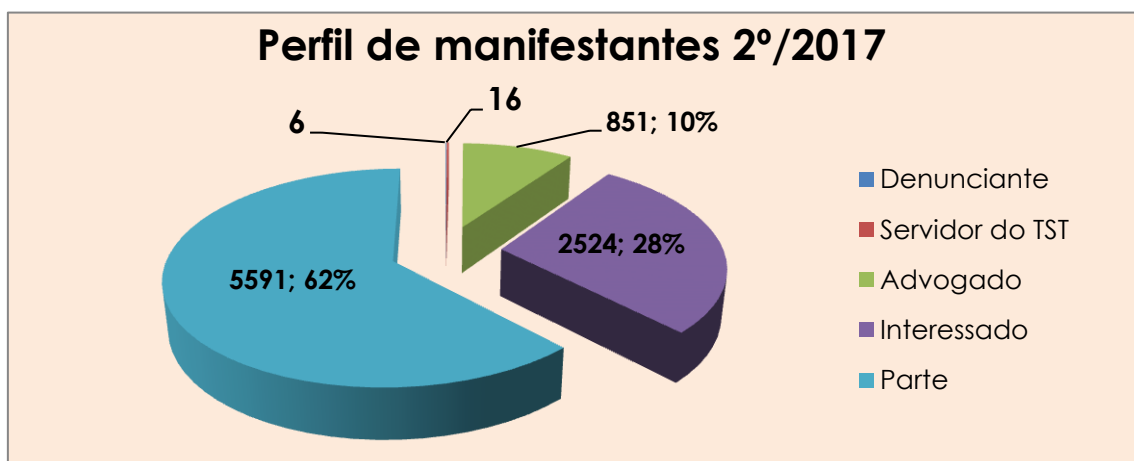
### 1.1. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria atendeu a **8.988** manifestações. Em comparação com o 2º trimestre de 2016, no qual foram recebidas **9.709** manifestações, houve uma diminuição de apenas **721** manifestações.

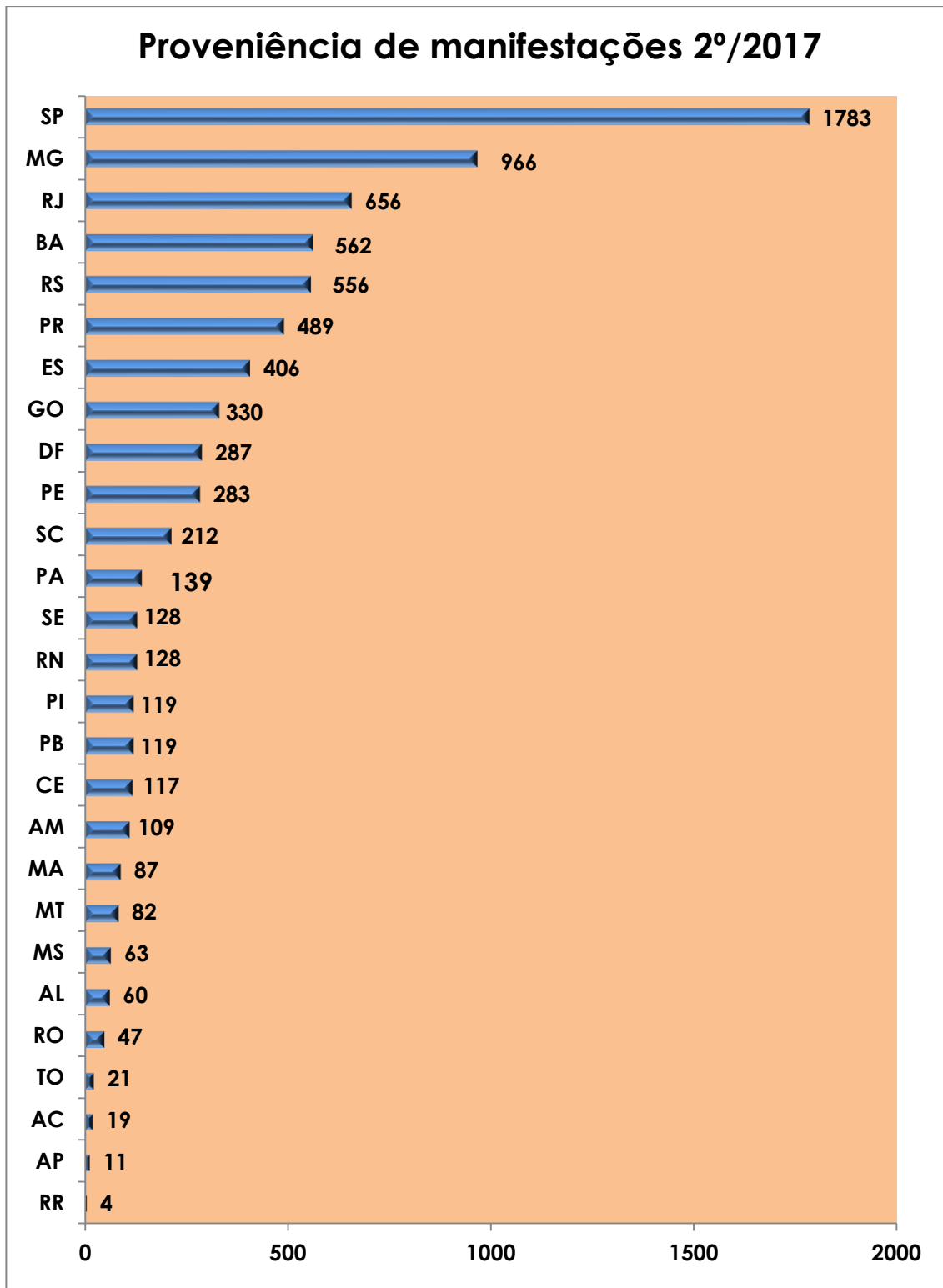


### 1.2. PERFIL DOS MANIFESTANTES

Quanto ao perfil dos manifestantes, a maior parte é constituída por *Partes do processo* (**62%**). Em seguida, vêm os *Interessados* (**28%**), *Advogados* (**10%**), **16** *Servidores* e **6** *Denunciante*s.

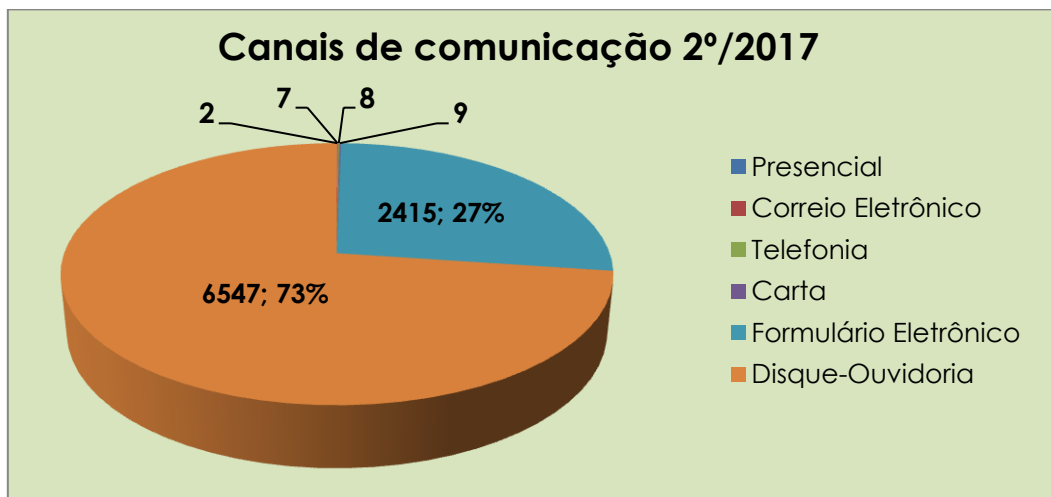


No que diz respeito à proveniência das manifestações, os estados com maior número são: São Paulo (**1.783**), Minas Gerais (**966**), Rio de Janeiro (**656**), Bahia (**562**) e Rio Grande do Sul (**556**).



### 1.3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Esta Ouvidoria possui os seguintes canais de comunicação: disque-ouvidoria, formulário eletrônico, carta e atendimento presencial. No 2º trimestre de 2017, **73%** dos atendimentos foram feitos pelo Disque-Ouvidoria e **27%** 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.

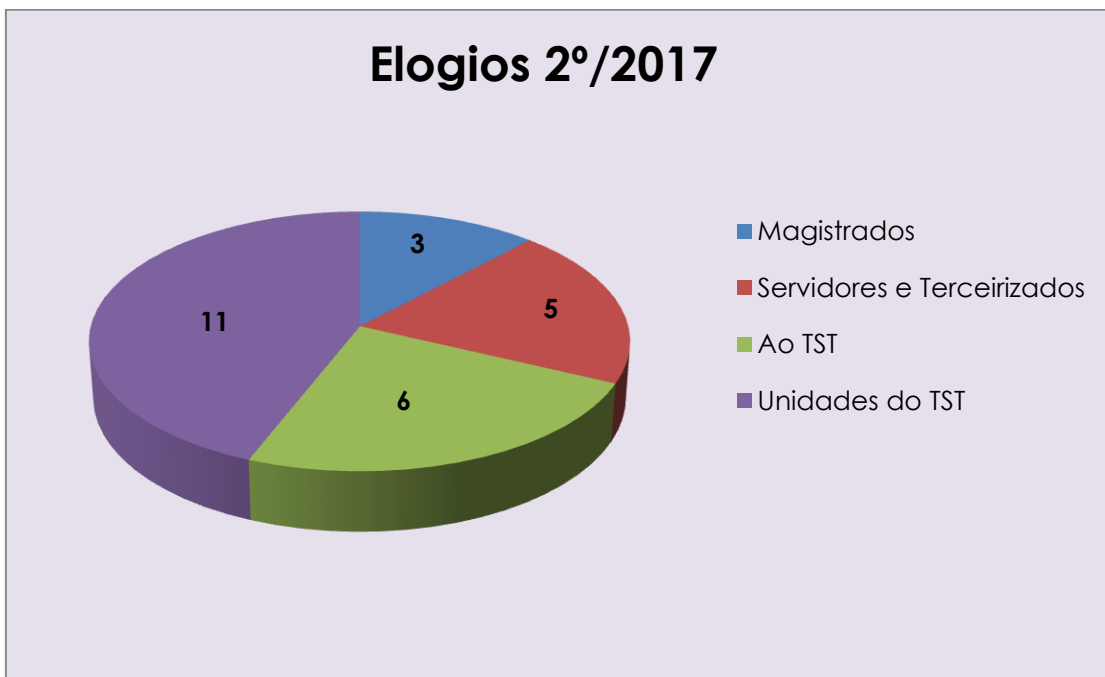
Conforme tendência dos trimestres anteriores, a maior parte das manifestações (**93%**) pertence à tipologia *Solicitação*. Dentro dessa modalidade, as informações sobre andamento processual atingem o quantitativo de **2.409** ocorrências.

A tipologia seguinte, *Reclamação*, alcança percentual bem menor (**7%**). A quantidade das outras, ainda que mínima, se mostra significativa em seu conteúdo e em seu impacto no âmbito administrativo desta Corte: *Pedidos de Acesso à Informação* (**14**); *Elogios* (**25**); *Sugestões* (**35**); *Denúncias* (**6**) e *Recursos a Pedido de Acesso à Informação* (**3**).





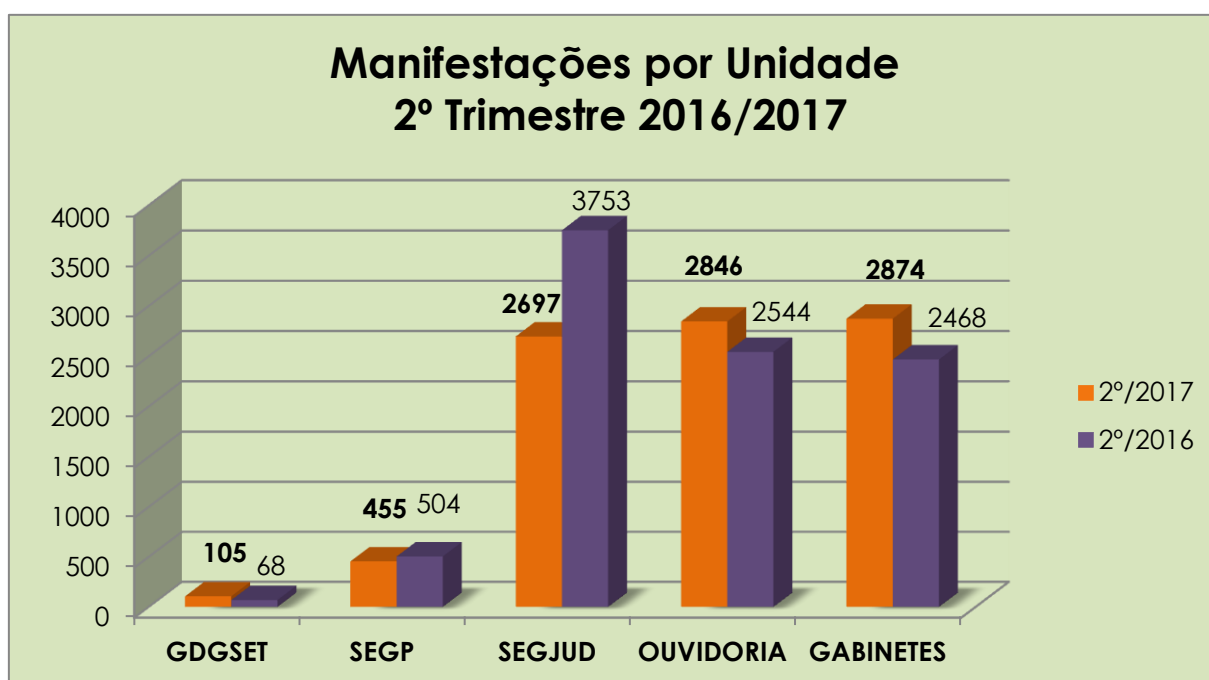
**Elogios e sugestões.** Neste trimestre, tivemos alto número de elogios (**25**) e sugestões (**35**), se comparado com o trimestre anterior (**15** elogios e **9** sugestões). Quanto às sugestões, várias provieram de funcionários dos Correios (**23**), exigindo auditoria sobre o plano de saúde, algumas sobre concurso (**3**) e outras sobre assuntos diversos (**9**). Quanto aos elogios, pode-se observar o quadro abaixo.



## UNIDADES DO TRIBUNAL

Esta Ouvidoria, 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 participação das unidades do Tribunal no serviço da 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:

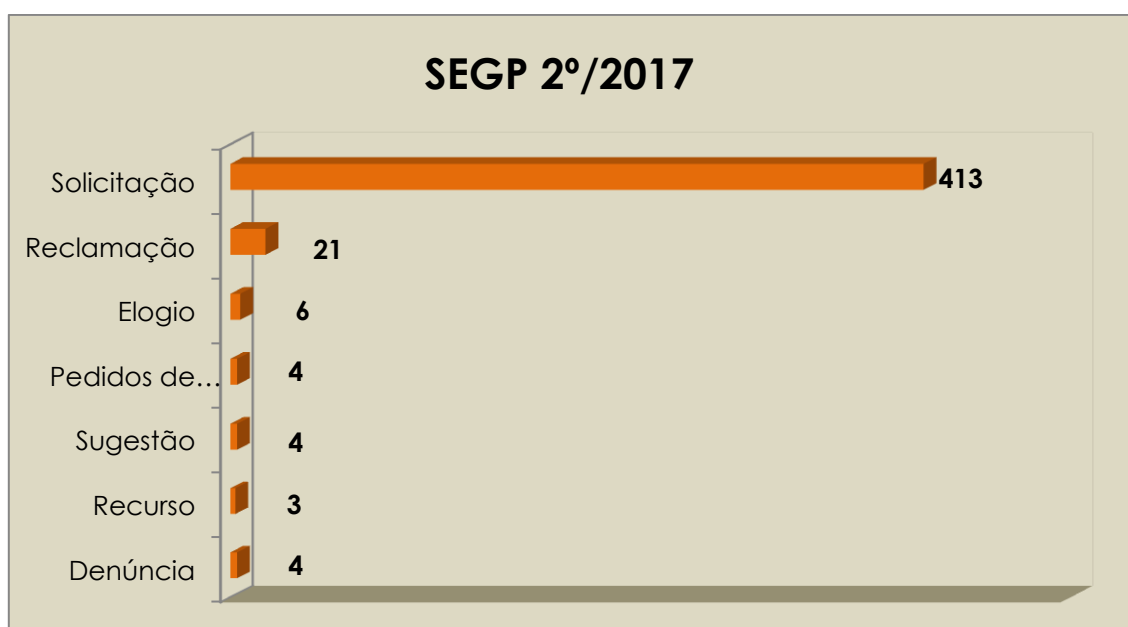
- Assessoria do Cerimonial da Presidência (ACEPRES);
- Assessoria Parlamentar (ASPAR);
- Assessoria Especial da Presidência (ASEP);
- Assessoria de Gestão Estratégica (ASGE);
- Ouvidoria (OUV);
- Coordenadoria de Estatística e Pesquisa (CESTP);
- Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIN);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

No 2º trimestre de 2017, foram atendidas **455** ocorrências que possuem relação com a SEGP. Deste total, podemos ressaltar os tipos de

manifestações de maior relevância: **413** manifestações tratavam de *Solicitação* e **21** de *Reclamação*.

Merecem destaque as manifestações sobre os seguintes assuntos:

- CNDT (103): dúvidas quanto à atualização de informações na CNDT (como a razão social), solicitação de auxílio na emissão da certidão e problemas de erro na emissão da certidão;
- E-DOC (121): dúvidas quanto à utilização do sistema (se se deve utilizar E-DOC ou PJE no âmbito do Tribunal), reclamações de suposta indisponibilidade do sistema e ausência do respectivo registro no site;
- SISTEMA DE VISUALIZAÇÃO DE AUTOS (105): reclamação de demora no recebimento de login e senha após cadastro no sistema, erro na visualização de peças processuais no sistema e dúvida sobre como acessar o sistema.



## 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 2º trimestre de 2017, foram atendidas **2.697** ocorrências que possuem relação com a SEGJUD. Destas, **2.409** eram solicitações de esclarecimento sobre andamento processual.

Desde janeiro deste ano, tem-se percebido considerável diminuição do número desse tipo de ocorrências em relação ao mesmo período do ano passado (2016: **3.451**; 2017: **2.409**; cf. gráfico da pág. 10). Ainda em observação e análise, o fenômeno resta por explicar.

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

- PETIÇÃO (56): dúvidas sobre como realizar peticionamento no TST;

- CERTIDÕES (16): informações sobre como obter certidão de distribuição ou tramitação de feitos no TST;
- CUSTAS, DEPÓSITOS E EMOLUMENTOS (14): dúvidas sobre recolhimento de custas ou depósitos recursais em processos que tramitam no TST;
- DEMORA NO ANDAMENTO – SOBRESTADOS (49): reclamações de demora de processos sobrestados nas secretarias dos órgãos judicantes.

Vale a pena mencionar uma reclamação de demora na certificação do trânsito em julgado de processo em tramitação na Secretaria da 2ª Turma. Em resposta, o Secretário-Geral Judiciário demonstrou que o procedimento realizado pela Secretaria da Turma havia sido correto e havia atendido aos requisitos necessários para que não houvesse prejuízo das partes.

#### **MANIFESTAÇÃO**

##### **Ocorrência nº 252.070**

*“Manifestante entra em contato para registrar reclamação referente ao atendimento recebido na secretária da 2ª Turma do TST. Informa que seu processo nº 1886-16.2012.5.09.0009 foi Transitado em Julgado em 19/04/2017. No entanto, ao entrar em contato com a Turma, para solicitar a certidão de trânsito em julgado, foi informado que por uma resolução interna seria preciso aguardar 2 dias para que o setor pudesse disponibilizar o documento.*

*O manifestante alega que tem extrema pressa para obter o documento e que não é aceitável uma resolução interna de setor ir contra ao que está definido em lei.”*

#### **RESPOSTA**

##### **Memorando SEGJUD nº 075/2017**

*Em resposta à ocorrência registrada na Ouvidoria sob o nº 252070, presto as seguintes informações acerca dos procedimentos relativos à certificação do trânsito em julgado das decisões no âmbito do TST:*

*O trânsito em julgado ocorre, via de regra, quando não é interposto recurso até o último dia do prazo recursal. Assim, como a parte, em se tratando de peticionamento eletrônico, pode apresentar o recurso até as 24 horas do último dia do prazo (arts.3º, parágrafo único, e 10, § 1º, da Lei 11.419/06 e art. 24, § 1º, da Instrução Normativa 30/07 do TST), a certidão de trânsito em julgado somente poderá ser juntada aos autos no dia seguinte ao do término do prazo recursal.*

*No caso de que trata a ocorrência 252070, tal procedimento foi fielmente observado. Vejamos:*

*De acordo com os registros do Sistema de Informações Judiciárias - SIJ, a decisão proferida pela Exma. Ministra Maria Helena Mallmann nos autos do processo TST AIRR-1886-16.2012.5.09.0009 foi publicada em 24/03/17. Assim, considerando que o prazo para recurso extraordinário é de 15 (quinze) dias úteis, o trânsito em julgado da*

decisão operou-se em 19/04/17.

Em 20/04/17 - ou seja, no dia seguinte ao último dia do prazo recursal -, foi juntada aos autos a certidão de trânsito em julgado da decisão (cópia anexa), ficando disponível para a visualização pelo público externo após as 19 horas desse dia, conforme as regras de funcionamento do sistema de processo eletrônico.

Na mesma data (20/04/17), os autos foram remetidos ao TRT de origem.

Por outro lado, ao contrário do que foi informado ao Requerente, não há norma interna que estabeleça o prazo de dois dias após o decurso do prazo para a certificação do trânsito em julgado.

O que ocorre é que as secretarias dos órgãos judicantes adotam a prática de expedir a certidão de trânsito em julgado no segundo dia subsequente ao do término do prazo recursal.

Isso porque as petições recebidas no TST podem demorar, em alguns casos, até 48 (quarenta e oito) horas para serem cadastradas pela unidade competente e aparecerem no SIJ. Assim, caso a parte interponha recurso no último dia do prazo, é possível que a petição ainda não esteja visível para as secretarias no dia seguinte.

Tal procedimento (aguardar o segundo dia subsequente ao do término do prazo recursal) impede que seja equivocadamente certificado o trânsito e que o processo seja indevidamente baixado, o que seria prejudicial às partes.

Esclareço, porém, que essa prática não exclui a obrigatoriedade, em caso requerimento da parte, de expedição da certidão no dia seguinte ao do trânsito, o que efetivamente ocorreu no caso ora em análise.

Atenciosamente,

MATHEUS GONÇALVES FERREIRA

Secretário-Geral Judiciário do 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 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu **105** ocorrências referentes à DGSET. O tema mais recorrente foi CONCURSO (**51**): pergunta sobre quantidade de cargos vagos de especialidades diversas e sobre a previsão de data para realização do certame. Outro

tema foi sobre SERVIÇOS DE SAÚDE (8). Merece destaque uma reclamação de atendimento na especialidade Psicologia e a resposta dada ao manifestante, conforme quadro seguinte.

#### **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.

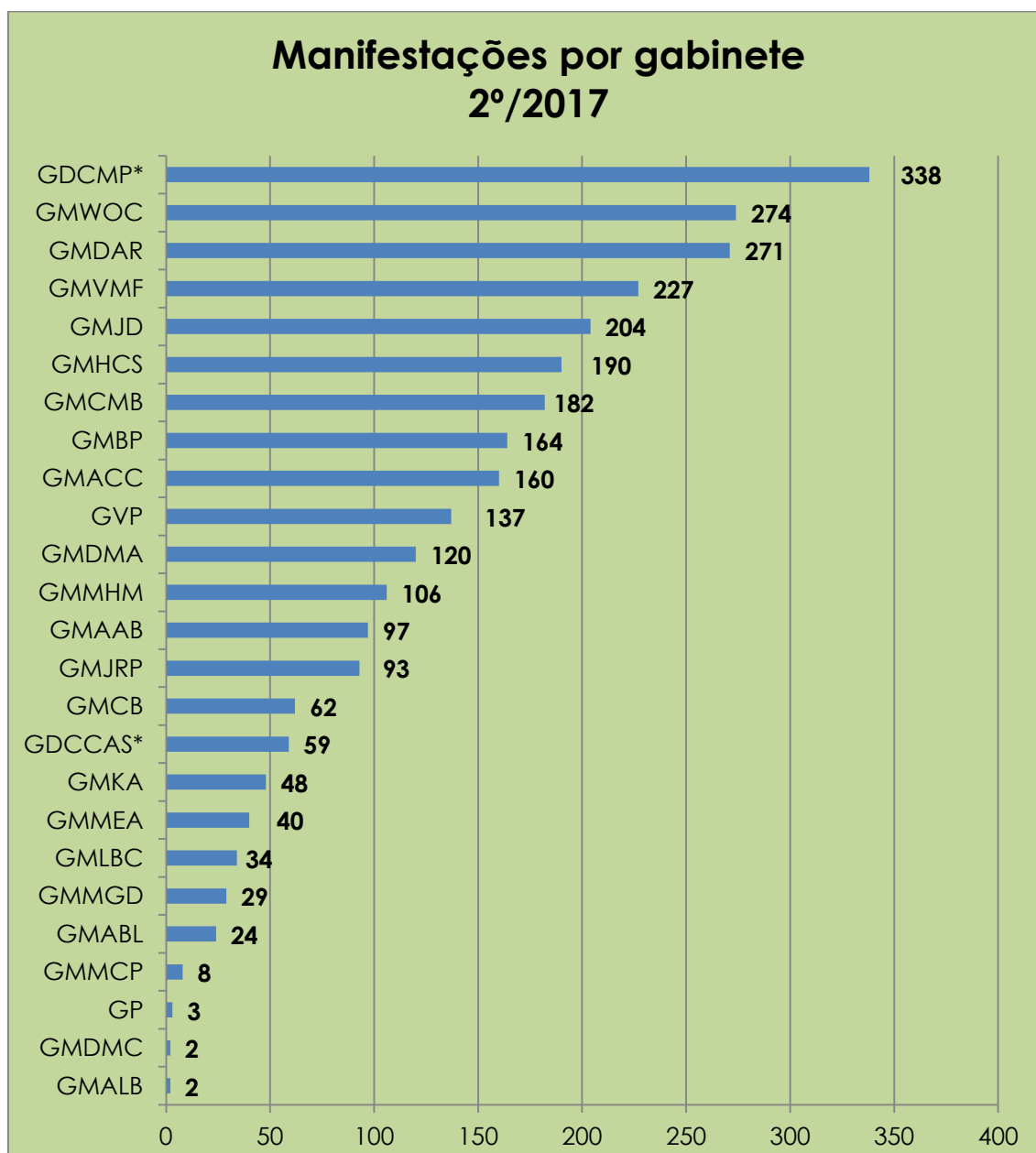
Brasília-DF, 30 de maio de 2017.

ESTERLINA SANTA DE ARAÚJO  
Secretária de Saúde

## 2.4. GABINETES DE MINISTROS E DESEMBARGADORES CONVOCADOS

No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu **2.477** manifestações que se referiam a Gabinetes de Ministros e **397** de Desembargadores convocados.

Os gabinetes com maior quantitativo de ocorrências foram: Gabinete do Desembargador Convocado Marcelo Lamego Pertence (**338**), Gabinete do Ministro Walmir Oliveira Costa (**274**), Gabinete do Ministro Douglas Alencar Rodrigues (**271**), Gabinete do Ministro Vieira de Mello Filho (**227**) e Gabinete do Ministro João Oreste Dalazen (**204**).



(\*) Desembargadores Convocados:

GDCCAS - Desembargadora Cilene Ferreira Amaro Santos.

GDCMP - Desembargador Marcelo Lamego Pertence.

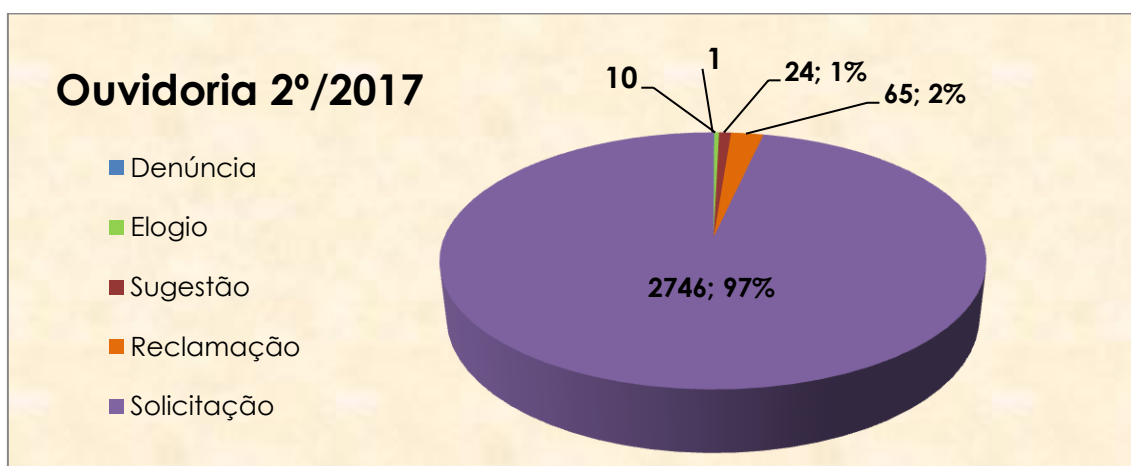


Essas ocorrências tratam de dois temas: pedido de agilização aos processos com preferência legal (**2.124**) e morosidade processual (**307**). No primeiro caso, a Ouvidoria encaminha as ocorrências aos chefes dos respectivos Gabinetes e, no segundo caso, esclarece ao manifestante a situação do processo.

## 2.5. OUVIDORIA

No 2º trimestre de 2017, foram registradas **2.846** ocorrências cujos assuntos não têm relação direta com unidades mencionadas anteriormente e que receberam resposta direta da Ouvidoria. O percentual das tipologias de manifestação foi o seguinte:

- SOLICITAÇÃO (**97%**): informações sobre o TST, sobre processos não localizados, consulta sobre direitos etc;
- RECLAMAÇÃO (**2%**): insatisfação e inconformismo quanto à decisão judicial, não localização de processo e outros;
- ELOGIO (**10**).



**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.

**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);

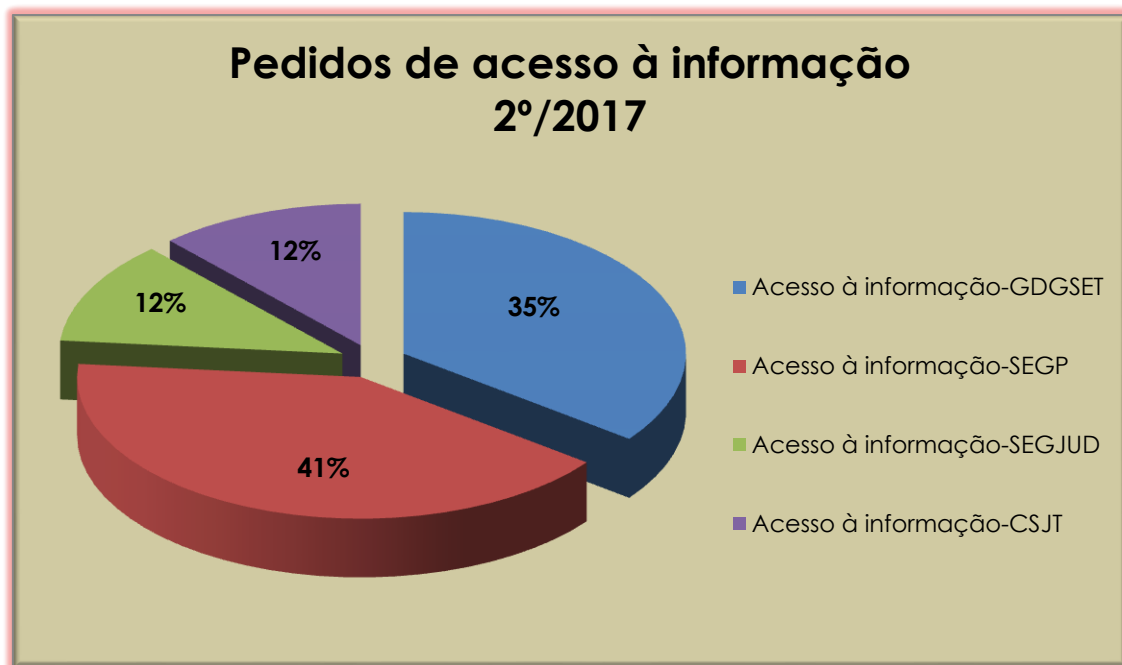
Smart Expression: expressão inteligente de ideias (4 módulos) e

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

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Conforme a Resolução Administrativa nº 1.537/2012, no seu art. 2º, 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”.

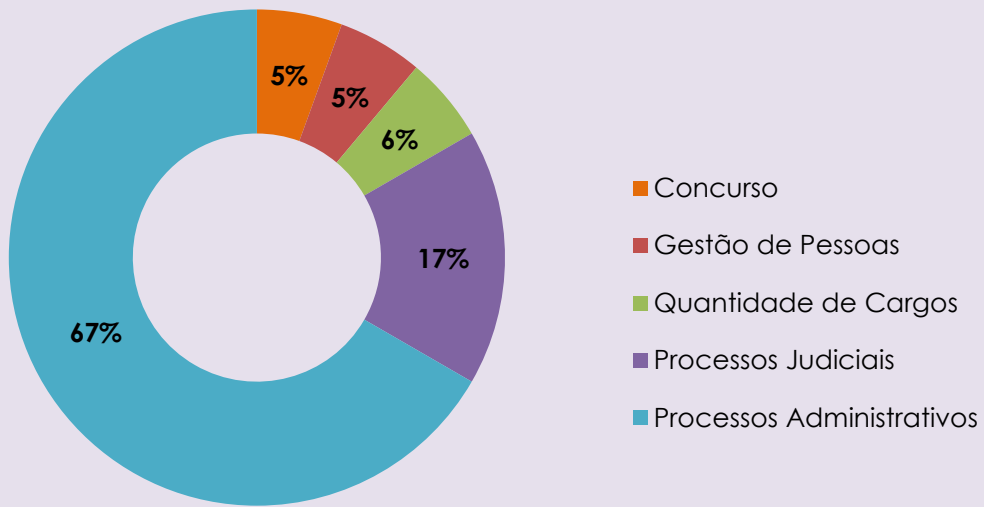
No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria recebeu **17** pedidos de acesso à informação, que foram encaminhados às seguintes unidades: Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal (**35%**), Secretaria-Geral da Presidência (**41%**), Secretaria-Geral Judiciária (**12%**) e Conselho Superior da Justiça do Trabalho (**12%**).



Informa-se também que as ocorrências 251.231 e 258.202 foram inicialmente indeferidas, mas após análise de seus recursos, foram prontamente atendidas pelo Tribunal.

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 (**23%**), seguido do Rio de Janeiro (**18%**). No que se refere a gênero, o percentual foi o seguinte: mulheres (**12%**) e homens (**88%**).

## Quantitativo por assuntos 2º/2017



## 4

### DESTAQUES DO TRIMESTRE

---

Do conjunto de ocorrências atendidas por esta Ouvidoria no 2º trimestre de 2017, decidiu-se dar destaque às seguintes:

#### 1 | Qualidade do café

##### MANIFESTAÇÃO

###### Ocorrência nº 248.251

Prezados boa tarde,

Venho, por meio desta, deixar minha insatisfação quanto ao café servido pelo Órgão nesta semana.

O café é completamente intragável e não conheço uma pessoa que aprovou ou conseguiu tomar. Além do sabor impalatável, causa desconforto físico.

Se parasse aí tudo bem, eu não faria minha reclamação. O fato é que como a insatisfação é geral, ninguém consegue consumir, e acabam jogando fora ou parando de consumir, o que vai tudo para o ralo. Esquenta-se água, passa o café e joga-se fora, até acabar todo o pó do café Paranoá (conforme me informaram a marca do produto).

Ou seja, total desperdício com nossos recursos hídrico e o energético.

Agradeço a atenção e espero que uma providência seja tomada, para que não economizemos na compra de um pó de café para depois desperdiçarmos. Não faz sentido.

##### RESPOSTA

###### Memorando GDGSET/CAMIN/DIAA Nº 050

Trata-se de solicitação do Senhor Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal para exame da ocorrência nº 258342/2017, datada em 14/06/2017, anexa, referente à reclamação direcionada à marca do café servido no TST.

Em síntese, o usuário alega insatisfação quanto ao sabor e alerta para o desperdício de água no preparo de café quando não há consumo e é jogado fora.

Esta fiscalização esclarece que tendo em vista o cancelamento da Ata de Registro de Preços PE-048/2016, que tratava da aquisição de café, foi necessário solicitar empréstimo de café em pó a outro órgão da Administração Pública visando guarnecer as copas até à adjudicação ao vencedor do Pregão Eletrônico nº 40/2017 (Proc. 501.862/2017-0).

Dessa forma, acreditamos que nos próximos 15 (quinze) dias já estaremos fornecendo outro café.

Em relação à alegação de desperdício, foi observado que o consumo tem-se mantido com a mesma regularidade e não caracterizando desperdício após o preparo, apesar de algumas reclamações quanto ao sabor.

Ante o exposto, proponho o retorno dos autos à Diretoria-Geral da Secretaria do Tribunal, para conhecimento e deliberação.

Respeitosamente,

ANAMÉLIA FONTENELLE DE MENDONÇA

Chefe da Divisão de Apoio Administrativo

## 2 | Embarque e desembarque no bloco B

### MANIFESTAÇÃO

#### Ocorrência nº 251.682

Hoje, dia 18 de abril de 2017, em torno das 14hs, na Portaria do Bloco B, minha irmã veio me buscar e me aguardava na portaria, como sempre. No entanto, foi solicitado para que ela saísse de lá, justificando o motivo o fato de que se estava no aguardo de que autoridades chegassem ao TST. Ela explicou que estava esperando sua irmã, que é deficiente física e por isso não pode aguardar muito tempo esperando, mas mesmo assim foi solicitado que ela saísse de lá. Alguns carros também estavam no local, mas não foi pedido que se retirassem também. Por mais que seja importante a chegada de autoridades, cuidar do servidor também é. Sinto que faltou bom senso na hora de avaliar e ponderar os valores e, por tal motivo, gostaria de registrar o descontentamento e prevenir que isso não aconteça novamente comigo ou com outra pessoa que necessite.

### RESPOSTA

#### Memorando SEA n.º 059

Trata-se da Ocorrência nº251682, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que houve reclamação a respeito do procedimento adotado pela Segurança na área de embarque e desembarque da entrada do Bloco B.

A reclamante informa que sua irmã veio buscá-la e estava esperando com o carro na referida área, próximo à portaria, quando foi solicitado a ela que removesse o veículo em função da chegada da comitiva de autoridade, que precisaria de espaço para o desembarque, e demonstrou seu descontentamento com a situação.

O assunto foi submetido à Coordenadoria de Segurança e Transporte - CSET, unidade responsável pela segurança no Tribunal, que informou ser a desocupação do espaço um procedimento padrão quando da chegada de autoridades ao Tribunal, o que pode ocorrer em comitiva, necessitando de espaço para o desembarque da autoridade. Explicou ainda, que, caso haja espaço, o condutor do veículo é orientado para se deslocar para a lateral do balão, o que não era o caso, por haver outros veículos ocupando o espaço citado.

É importante ressaltar que o mesmo procedimento foi tomado em relação a outros dois veículos que também estavam ou chegaram para embarque/desembarque naquele momento.

A CSET informa ainda que prima pelos bons valores e faz periódicas orientações aos colaboradores para que o tratamento dispensado seja sempre o mais polido, procurando tratar a todos com respeito e educação, estando à disposição para quaisquer esclarecimentos.

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

DIRLEY SÉRGIO DE MELO

Secretário de Administração

### 3 | Equipamentos para funcionários

#### MANIFESTAÇÃO

##### Ocorrência nº 250.601

Manifestante informa que se encontra no TST e presenciou um garçom trabalhando com a mão machucada - apoiando a bandeja com a barriga - e técnicos trocando as lâmpadas sem os Equipamentos de Proteção Individuais. Acredita que é um absurdo que dentro do TST haja descumprimento das Leis trabalhistas, mesmo que por empresas terceirizadas - o que acredita ser o caso. Tendo em vista, que um trabalhador doente ou ainda sem o equipamento de proteção não poderiam laborar.

#### RESPOSTA

##### Memorando SEA n.º 049/2017

Trata-se da Ocorrência nº250.601, registrada no Sistema de Ouvidoria, sobre a falta de equipamentos de proteção individual para funcionários terceirizados no âmbito do TST.

O assunto foi submetido à Coordenadoria de Manutenção e Projetos - CMAP, responsável pela manutenção predial, a qual informou que a prestação de serviços de manutenção nas instalações elétricas do TST é feita por técnicos eletricitas terceirizados contratados junto à empresa RENOVAR ENGENHARIA e que, por exigência contratual, todos os profissionais seguem as normas de segurança vigentes, possuem o curso NR-10, sobre Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade e possuem os devidos equipamentos de proteção individual e os uniformes necessários ao desempenho de suas funções com segurança, conforme contido na referida norma.

A Contratada possui ainda Engenheiro Eletricista, Técnico de Segurança do Trabalho e Supervisor de Manutenção, os quais executam o acompanhamento, orientação e planejamento das atividades dentro das melhores condições de segurança, além de

semanalmente realizar uma reunião sobre segurança do trabalho com a participação de todos os funcionários.

Informa ainda que, no rol de atividades desempenhadas pelo corpo técnico, existem as que não necessariamente exigem a utilização de equipamentos de proteção por não envolverem o risco de contato direto com área energizadas, enquadrando-se, nesse caso, aquela citada pelo reclamante.

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

DIRLEY SÉRGIO DE MELO

Secretário de Administração

## 4 | Serviço de transporte

### MANIFESTAÇÃO

#### Ocorrência nº 252.633

Bom dia,

Confirmando o recebimento da mensagem e anexo sobre a resposta a minha demanda quanto ao serviço de transporte oferecido pelo TST.

Entretanto há alguns pontos que a CSET não respondeu.

1 - Por que, em alguns horários, ficamos até 45min sem o serviço de transporte?

A resposta que é em função da demanda é falaciosa. Nunca pude observar ninguém da CSET ou da Administração do TST na Rodoviária para verificar quanto tempo as pessoas ficam esperando. Se o transporte fosse ininterrupto (sempre de 15 em 15 minutos), as pessoas que utilizam o serviço poderiam organizar melhor seu dia de trabalho, sem passar constrangimentos em seu setor por ter que sair alguns minutos antes para não 'perder o ônibus do TST'.

2 - Por que o transporte não fica aguardando as pessoas na Rodoviária durante os 15 minutos permitidos pela Administração da Rodoviária?

Isso não foi respondido e traria muito mais conforto aos usuários, pois poderíamos aguardar sentados e em segurança dentro do transporte até a hora da saída, tendo em vista que a Rodoviária é um lugar muito sujo e perigoso. Esse procedimento é adotado por MPU, STJ, TSE, Câmara dos Deputados, etc, etc, etc. Só o transporte do TST que já chega lá atrasado e sai na mesma hora. Bastaria um veículo a mais para chegar antes e prestar essa 'cobertura'. Isso transparece que a equipe de coordenação da CSET não tem o mínimo conhecimento em logística.

3 - Foi trazida alguma prova que a CSET promove algum tipo de treinamento com os motoristas, para orientá-los não correr demais, fazer curvas bruscas, tratar com urbanidade o público? Nada disso foi comprovado pela área responsável.

4 - No caso específico que o transporte não compareceu, citado na reclamação anterior, a CSET tomou alguma providência para informar ou mesmo se desculpar pelo serviço não prestado?



5 - O serviço de transporte do TST possui muito menos viagens do que a de todos os órgãos similares que fazem esse trajeto. Não foi explicado o porquê disso.

Gostaria que a área responsável respondesse essas questões, já que não foram respondidas por meio do Memorando SEA nº. 050 anterior e que tome medidas efetivas para melhorar o serviço em qualidade e frequências de saídas.

Obrigado pela atenção.

## RESPOSTA

### Memorando SEA nº 60/2017

Trata-se da Ocorrência nº 252633, registrada no Sistema de Ouvidoria, em que há réplica do reclamante acerca de manifestação da CSET quanto à ocorrência nº 250614, referente ao transporte oferecido pelo Tribunal no percurso TST/Rodoviária/TST.

O reclamante solicita esclarecimentos adicionais sobre pontos específicos, os quais foram objeto de análise e manifestação por parte da CSET, da seguinte forma:

1- Por que, em alguns horários, ficamos até 45 minutos sem o serviço de transporte?

A CSET informa que a programação estabelece a saída dos veículos a cada 15 minutos, sendo o maior período de 30 minutos, em horários em que, comprovadamente, a demanda é menor, conforme tabela encontrada na Intranet. Por vezes ocorrem, no entanto, imprevistos que podem ocasionar problemas pontuais, os quais são analisados pela unidade, conforme o caso, a melhor solução para a resolução do problema é aplicada.

2- Por que o transporte não fica aguardando as pessoas na rodoviária durante os 15 minutos permitidos pela Administração da Rodoviária?

A CSET ressalta que nem todos os veículos disponibilizados são de uso exclusivo para o referido transporte, havendo outros tipos de utilização para determinados veículos. Ademais, o incremento de mais um veículo elevaria os custos com combustível e manutenção, além de demandar a contratação de mais um motorista, situação incongruente com os tempos de forte restrição orçamentária pelos quais passa toda a Justiça do Trabalho.

3- Foi trazida alguma prova que a CSET promove algum tipo de treinamento com os motoristas, para orientá-los a não correr demais, fazer curvas bruscas, tratar com urbanidade o público? Nada disso foi comprovado pela área responsável.

A prestação dos serviços de condução de veículos é feita por empresa terceirizada, mediante instrumento contratual, que contém cláusulas obrigacionais para a empresa, dentre as quais, a formação em Direção Defensiva e Legislação de Trânsito, estando todas as comprovações arquivadas em processo administrativo próprio. Além disso, a CSET acompanha o desempenho de todos os motoristas contratados, tomando as ações necessárias para a correção de condutas que não estejam dentro do esperado.

É importante ressaltar que a ocorrência de qualquer problema durante o transporte deve ser relatada para a CSET, que tomará as providências necessárias em cada caso.

4- No caso específico que o transporte não compareceu, citado na reclamação anterior, a CSET tomou providência para informar ou mesmo se desculpar pelo serviço não prestado?

Conforme relatado na resposta à ocorrência anterior, a CSET considerou a

reclamação procedente, em vista de problemas técnicos detectados no veículo escalado para atender o horário em questão, os quais não foram resolvidos em tempo hábil.

5- O serviço de transporte do TST possui muito menos viagens do que a de todos os órgãos similares que fazem esse trajeto. Não foi explicado o porquê disso.

A CSET informa que são realizadas, diariamente, 98 viagens regulares nos trajetos TST/Rodoviária/TST, com saídas regulares a cada 15 ou 30 minutos, dependendo da demanda, o que denota a presteza do serviço diante das necessidades e mediante a aplicação dos recursos disponíveis.

Ante o exposto, e estando de acordo com a manifestação da CSET, submeto o assunto à consideração de V.S.ª, propondo o encaminhamento à Ouvidoria.

DIRLEY SÉRGIO DE MELO

Secretário de Administração

## 5 | Elogio ao Restaurante

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 256.529

Prezados,

Encaminho meu elogio ao Restaurante que presta serviço no Tribunal e à Divisão de Apoio Administrativo pela excelente iniciativa de oferecer preparos diferenciados na mesa auxiliar ao balcão de distribuição de alimentos.

Já tive a oportunidade de provar um preparo com tempero mexicano (infelizmente não me lembro do nome) e a paella oferecida esta semana. Feliz surpresa e satisfação de poder comer essas preparações.

Aproveito, ainda, para elogiar os dias de comida árabe! Sempre muito bom ter a possibilidade de comer preparações variadas.

Obrigada!

## 6 | Carta de agradecimento ao TST

### MANIFESTAÇÃO

Ocorrência nº 251.025

#### Carta de Agradecimento ao TST

Venho registrar minha alegria de ter trabalhado no TST por 34 anos, 3 na antiga Coordenadoria Financeira e 31 anos na Divisão de Contabilidade, e por ter conquistado dias felizes e abençoados para minha vida e minha família.

*Tomei posse nesta corte no dia 04/02/1983, aprovado no concurso público e fui contemplado com a aposentadoria neste dia 28/03/2017, e publicada no dia 30/03/2017. Quando eu tinha apenas 10 anos e morava no interior do município de Independência, no Estado do Ceará falei as seguintes palavras: Não quero essa vida para mim, e vou embora para São Paulo ou Brasília e quero trabalhar para o governo num emprego público e assim ajudar minha família. Isso ocorreu no ano de 1970, pois eu e mais seis irmãos fomos abandonados pelo nosso pai.*

*(...)*

*Ingressei no TST aos 23 anos e agora aos 57 quando deixo esta corte como servidor ativo posso dizer que sou grato e feliz pelo privilegio de fazer parte da família TST por 34 anos e desses, 31 na Divisão de Contabilidade, onde aprendi muito, fui feliz e realizado nas tarefas que executei.*

*Agradeço ao Deus todo Poderoso que abriu esta porta e me proporcionou uma grande conquista profissional e pessoal. E com a qual eu sou provedor da minha família e de todos que Deus me dá o privilegio de poder abençoar no trilho da vida.*

*(...)*

*Brasília, 11 de abril de 2017.*

**VALDIZAR CANUTO DE OLIVEIRA**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No 2º trimestre de 2017, a Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho atendeu a **8.988** manifestações, por meio do Disque-Ouvidoria (**73%**), do formulário eletrônico, de correspondência física e de atendimento presencial. Registrou-se aumento do quantitativo de elogios (**25**) e de sugestões (**35**).

Desde o início do ano, tem-se observado decréscimo acentuado do número de ocorrências sobre andamento processual. Tal fenômeno ainda está sendo estudado, a fim de se encontrar sua verdadeira causa. No âmbito da administração desta Corte, atendeu-se a **51** ocorrências sobre concurso e outras sobre o serviço de saúde. Em relação aos gabinetes de ministros, foram recebidas **2.124** ocorrências de pedido de agilização de processo com preferência legal.

Dentre as atividades realizadas pela Ouvidoria do TST, houve uma série de cursos "Smart Work", voltados ao aperfeiçoamento profissional dos servidores lotados na unidade. Como iniciativa de cooperação entre ouvidorias públicas, fez-se visita à Ouvidoria do Metrô-DF a fim de conhecer seus procedimentos de atendimento por meio de aplicativos de mensagens instantâneas. Além disso, a partir do fim de junho, deu-se início a um processo de reorganização dos postos de trabalho em vista de simplificar os procedimentos de atendimento ao público. Esse processo será concluído em dezembro próximo.

Brasília, 28 de julho de 2017.

**PLACIMARIO FERREIRA**  
**Ouvidor Auxiliar**