TST | CSJT

Relatório de OUVIDORIA do TST e CSJT

Gestão Ouvidora Ministra Delaíde Miranda Arantes
e Ouvidor Substituto Amaury Rodrigues Pinto Junior

2022 - 2024

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO TST E DO CSJT 2022 a 2024

DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO

Tribunal Superior do Trabalho
Ouvidoria
Brasília, setembro de 2024.

FICHA TÉCNICA

Ministros Ouvidores

Ministra Ouvidora do TST e do CSJT, **DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES.**

Ministro Ouvidor Substituto do TST e do CSJT, **AMAURY RODRIGUES PINTO JÚNIOR.**

Assessor-Chefe da Ouvidoria

Alexandre Caxito Santos.

Assessor-Chefe da Ouvidoria Substituto

William Dutra

Equipe de pesquisa, elaboração e revisão.

Alexandre Caxito Santos, William Dutra, Naiara Samper Antunes e Mariana Anselmo Soares Mariany Pereira Alves.

Formatação

Alexandre Caxito Santos, William Dutra, Naiara Samper Antunes e Mariana Anselmo Soares e Mariany Pereira Alves.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 4
2. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE:..... 5
3. A OUVIDORIA COMO CANAL DE ACOLHIMENTO PARA CASOS DE ASSÉDIO MORAL E DISCRIMINAÇÃO:... 6
4. AÇÕES DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA:..... 7
5. SITUAÇÃO DE TRABALHO INFANTIL E TRABALHO ILEGAL OU ANÁLOGO À ESCRAVIDÃO 8
6. READEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA OUVIDORIA E AMPLIAÇÃO DA INDICAÇÃO VISUAL DA OUVIDORIA 8
7. PROPOSTA DE RENOVAÇÃO CONTRATUAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA DO TST E CSJT 10
8. CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA UNIDADE 10
9. ATENDIMENTO POR WHATSAPP 11
10. SISTEMA PROAD-OUV JT 11
11. ATENDIMENTO POR BALCÃO VIRTUAL 11
12. PORTAL ESTATÍSTICO DE OUVIDORIAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO 11
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 12

1. INTRODUÇÃO

Exma. Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes, Ouvidora e o Exmo. Ministro Amaury Rodrigues, Ouvidor Substituto da Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho (TST) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) foram empossados em 17.10.2022 e apresentam, assim, o Relatório Gestão do período, em que são elencadas as principais ações e projetos realizados como Ouvidora e Ouvidor Substituto do TST e do CSJT:

2. ATENDIMENTO DE DEMANDAS DA SOCIEDADE:

A Ouvidoria Geral do TST e CSJT realizou, nesta Gestão, o atendimento e tratamento de **137 mil manifestações** de Ouvidoria, sendo a maioria de reclamações e solicitações sobre andamento processual, morosidade processual e consulta sobre direitos.

Seguem os quantitativos estatísticos por **Tipos de Canais de atendimento**:

QUANTITATIVO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO TST E CSJT - POR CANAL					
PERÍODO	**CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**	**FORMULÁRIO ELETRÔNICO**	**E-MAIL**	**FACEBOOK**	**TOTAL**
De 17 de Outubro de 2022	10.347	1.329	1.974	43	**13.693**
Ano 2023	49.627	16.026	10.174	150	**75.997**
Até Setembro 2024	30.716	11.166	5.598	190	**47.670**
TOTAL	**90.690**	**28.521**	**17.746**	**383**	**137.340**

3. A OUVIDORIA COMO CANAL DE ACOLHIMENTO PARA CASOS DE ASSÉDIO MORAL E DISCRIMINAÇÃO:

Em agosto de 2023, foi instruída a Política de Prevenção e Enfrentamento da Violência, do Assédio e de Todas as Formas de Discriminação no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça, pelo ATO CONJUNTO TST.CSJT.GP N.º 52, DE 29 DE AGOSTO DE 2023. Também foi criado o Comitê de Prevenção e Enfrentamento da Violência, Assédio e Discriminação, tendo a Ouvidoria como um dos canais de acolhimento para recepção de notícias Assédio Moral e Discriminação no contexto do ambiente de trabalho do TST e do CSJT, sejam de servidores, prestadores serviços ou estagiários.

A Coordenadoria do Comitê de Prevenção e Enfrentamento da Violência, Assédio e Discriminação é realizada pela Exma. Ministra Delaíde Alves Miranda Arantes, a Ouvidora do Tribunal.

No período da gestão da Ministra Delaíde, a Ouvidoria atuou fortemente como canal de acolhimento e recepção de **27 notícias de supostas situações de Assédio ou Discriminação no âmbito do TST.** Esses relatos foram posteriormente analisados pelo Comitê de Prevenção e Enfrentamento da Violência, Assédio. Registramos que o Comitê também realizou oitiva /escuta dos (as) manifestantes nas novas salas reservadas da Ouvidoria.

Após averiguação e escuta qualificada dos noticiantes pelo Comitê, foram produzidos **Relatórios de Diagnóstico** do caso relatado, de modo sempre propor, ao final, uma **Recomendação** de melhoria da gestão do ambiente de trabalho, tais como: **mudanças de procedimentos; alteração na forma de tratamento interpessoal entre supervisores e trabalhores (as); entre as chefia e os (as) servidores (as); proposição de alteração de cláusulas dos contratos de prestação de serviço; bem como a sugestão de realização de Cursos de Letramento contra Discriminação e contra o Assédio - sempre com o objetivo de sugerir soluções para uma maior qualificação na gestão em recursos humanos, baseados em princípios da boa administração, afastando a possibilidade de ocorrência de assédio moral ao proporcionar padrões de maior respeito e dignidade.**

4. AÇÕES DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA:

No período em questão, podemos destacar que Ouvidoria atuou como **Ferramenta de Gestão** ao Tribunal Superior do Trabalho, uma vez que foram **registradas e tratadas pela Administração do TST 55 manifestações**, as quais geraram ação efetiva na forma de gestão do Tribunal, tais como sugestões acolhidas pela Administração do Tribunal; melhoria de informação e esclarecimentos ao (à) manifestante que buscou auxílio por meio Ouvidoria.

Dentre as quais, podemos destacar os seguintes casos:

- **Sugestão de melhoria do atendimento do TST Saúde;**
- **Sugestão de ampliação de vaga à gestante no estacionamento do Tribunal;**
- **Modificação da ferramenta de Pesquisa das Súmulas;**
- **Correção de falha do Sistema Plenário Eletrônico no TST;**
- **Sugestão de Campanha de sensibilização quanto ao uso dos banheiros do Tribunal;**
- **Reclamação quanto a falta de técnicos de elevadores de plantão para emergências nos finais de semana;**
- **Sugestão de melhoria em calçadão do TST;**
- **Sugestão melhoria à simulação de evacuação de incêndio do TST;**
- **Sugestão quanto à transparência nos sites do TST e TRT's;**
- **Sugestão de adoção de sacos plásticos para guarda chuvas;**
- **Sugestão de melhoria do transporte do TST;**
- **Sugestão melhoria ao PJE-CALC;**
- **Sugestão de estudos de LGBT no âmbito do Judiciário Trabalhista;**
- **Apontamento sobre erro no cálculo de nota final do Concurso do Tribunal.**

5. CASOS DE TRABALHO INFANTIL E TRABALHO ILEGAL OU ANÁLOGO À ESCRAVIDÃO

Destacamos que a Ouvidoria recebeu, no período, **9 Denúncias de suposto Trabalho Infantil; 4 Denúncias de Trabalho Ilegal ou Análogo à Escravidão; e 12 Denúncias de Assédio Eleitoral no Trabalho**, em diferentes estados do Brasil. Após averiguação preliminar da Ouvidoria, a Exma. Ministra Delaíde realizou o encaminhamento dessas notícias às autoridades competentes, tais como o Ministério Público do Trabalho, às Ouvidorias dos Tribunais Regionais do Trabalho e ao Ministério Público Eleitoral, para tomada de conhecimento e providências necessárias.

6. READEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO DA OUVIDORIA E AMPLIAÇÃO DA INDICAÇÃO VISUAL DA OUVIDORIA

Em 2023, foi realizada a adequação do espaço físico da Ouvidoria, para aperfeiçoar e melhorar as condições de trabalho com as seguintes mudanças: criação de sala da Ministra Ouvidora e para o Ministro Ouvidor Substituto, cujo objetivo foi fornecer melhores condições para o atendimento da Central de Telefonia, que atende ao TST, ao CSJT e à Ouvidoria; criação de espaço para sala de reuniões, para receber os Desembargadores Ouvidores dos TRTs e outras Instituições e demais autoridades; criação de sala reservada para atendimento presencial e acolhimento humanizado de pessoas que desejam relatar alguma situação potencial de Assédio ou outro assunto, de modo a atender o quesito de confidencialidade.

Houve a colocação de sinais visuais no andar térreo do Bloco A e ainda no 3º andar do mesmo Bloco, onde está localizada a Ouvidoria, para visualização mais clara dos públicos interno e externo, bem como renovada toda a sinalização da Ouvidoria no Trecho I, do Terceiro Andar do Bloco A.

OUVIDORIA
TST/CSJT

A3
A3.1 a
A3.70
OU
VI
DO
RIA
Ouvidoria

7. PROPOSTA DE RENOVAÇÃO CONTRATUAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA DO TST E CSJT

A Ouvidora do TST e CSJT deu início ao pedido de contratação de nova empresa especializada no atendimento da CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA, com o objetivo de atualizar os requisitos e o escopo do contrato, de maneira a contemplar o atendimento por novas tecnologias, tais como Whatsapp e Balcão Virtual e o recebimento de novas e complexas demandas sociais, tais como: a) Notícias de Assédio no Trabalho (âmbito do TST e mercado de trabalho em geral): Discriminação Racial, Gênero, Capacitismo, Classismo; Notícias de situações de Trabalho Análogo à Escravidão, Trabalho Ilegal, Trabalho Infantil e Assédio Eleitoral.

8. CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA UNIDADE

A capacitação contínua é uma proposta constante da Ouvidoria para seus servidores. Novos conceitos e formatos de trabalho deverão ser sempre disponibilizados para garantir um atendimento humano, célere e eficaz. A Ouvidoria já tinha iniciado capacitação em Mediação em 2022, que se revelou ser medida acertada, na medida em que ajuda sobremaneira o atendimento humanizado, mas focado no resultado.

Nos meses seguintes, novos cursos foram ofertados e realizados pelos servidores desta unidade, tais como: Linguagem Simples, Lei de Acesso à Informação, LGPD, Tratamento de Denúncias; Seminário de "Cultura Organizacional Livre de Assédio: Interfaces entre Trabalho, Indivíduo e Saúde Mental". e Oficina de assédio (Oficina Liderança Responsável: Guia para Prevenir e Combater o Assédio, a Violência e a Discriminação).

9. PADRONIZAÇÃO DOS PORTAIS DE OUVIDORIA DA JT

Finalização do Projeto de Unificação do Layout das páginas iniciais das Ouvidorias nos sites das Ouvidorias dos Tribunais Trabalhistas, com entrega às Ouvidorias dos TRT´s ao final de Setembro de 2024.

10. ATENDIMENTO POR WHATSAPP

Numa iniciativa inovadora, a Exma. Ministra Ouvidora deu início ao Projeto de Atendimento da Ouvidoria por meio da Ferramenta Whatsapp, com previsão de instalação em 2025. Para tanto, foram iniciados estudos técnicos para a instalação do Whatsapp em formato profissional, que permite o controle total da demanda, desde o atendimento inicial, passando pelo tratamento, encaminhamento à unidade responsável e a resposta ao requerente, e, ainda, o levantamento de dados estatísticos, tudo com absoluta segurança e organização. A utilização dessa nova ferramenta de Comunicação ampliará ainda mais o acesso da Sociedade com o TST e CSJT.

11. SISTEMA PROAD-OUV JT

Instalação da versão 4.10 do Sistema Proad-Ouv, procedimento este que viabiliza a participação do CSJT no novo Portal de Estatísticas de Ouvidoria da Justiça do Trabalho em 2024.

12. ATENDIMENTO POR BALCÃO VIRTUAL

No final de 2022, o atendimento por meio do Balcão Virtual foi um grande passo para aumentar o alcance do serviço público às necessidades da sociedade, pois, por meio de recursos tecnológicos de ponta, pode oferecer mais um atendimento de qualidade para advogados e demais categorias demandantes dos serviços oferecidos pelo Conselho. O Balcão Virtual tem se mostrado um eficiente instrumento para a comunicação com a sociedade.

13. PORTAL ESTATÍSTICO DE OUVIDORIAS DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Foi realizada a integração dos dados Estatísticos da Ouvidoria do TST e CSJT ao Portal Estatístico Nacional de Ouvidorias da Justiça do Trabalho, de maneira a dar transparência à sociedade quanto às informações de quantitativo e tipos de demandas recebidas e respondidas pelas Ouvidorias da JT. Link: (https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjFmYzlmYzktOTVhZS00MzZhLWI5YWQtYzgzM2RlNmMwNjA3IiwidCI6Ml1NTM5NTJhLTYxNTYtNGNkOC04NTcxLWI3MmYwNDBiMzE2YyJ9&pageName=ReportSection)

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TST e CSJT tem crescido em atribuições e legitimidade no âmbito deste Tribunal Superior, e nas Ouvidorias Públicas, uma vez que, há 21 anos, realiza a comunicação da sociedade, de advogados (as), das partes de processos, dos cidadão e cidadãs com o Tribunal Superior do Trabalho e Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) - especificamente na atividade de esclarecimento quanto à tramitação de processos judiciais do Tribunal, consulta de andamento processual, bem com a recepção de manifestações de Ouvidoria quanto aos serviços do Tribunal, tais como sugestões, solicitações, reclamações, elogios, Pedidos de Informação, Requisições de LGPD e Denúncias em geral.

Destacamos ainda o novo contexto de atendimento desta unidade, ampliando suas atribuições, de modo a se tornar mais do que um canal de informação, mas um Meio/Mecanismo de Acolhimento de pessoas e partes, as quais, por vezes, estão em situação de angústia e necessidade quanto à resolução de seu processo judicial nesta instância superior, ou outra situação de opressão, tais como Notícias de Assédio no Trabalho, Assédio Eleitoral, Notícias de Discriminação Racial, Gênero e outras, seja no próprio Tribunal ou fora do TST. De forma que encontram nesta unidade um canal de escuta privilegiada e humanizada quanto à sua situação processual ou emocional. Ressaltamos ainda a ampliação do atendimento por meio do Balcão Virtual.

Os serviços oferecidos pela Ouvidoria desempenham um papel crucial, pois podem inspirar a Administração a implementar iniciativas que aprimorem os serviços oferecidos à Sociedade. Essas melhorias são baseadas nas manifestações dos públicos interno e externo sobre o funcionamento do TST e do CSJT. Nesse sentido, o presente Relatório de Gestão, destacando os resultados alcançados. Este documento sublinha o compromisso da unidade em oferecer um atendimento ágil e eficaz, além de demonstrar o desenvolvimento de suas ações durante o período, sempre em benefício do cidadão que busca o apoio deste setor.

Brasília, outubro de 2024.

DELAÍDE ALVES MIRANDA ARANTES
MINISTRA OUVIDORA

AMAURY RODRIGUES PINTO JUNIOR
MINISTRO OUVIDOR SUBSTITUTO

TST | CSJT