



Relatório Anual - 2021 (01/01 a 31/12/2021)

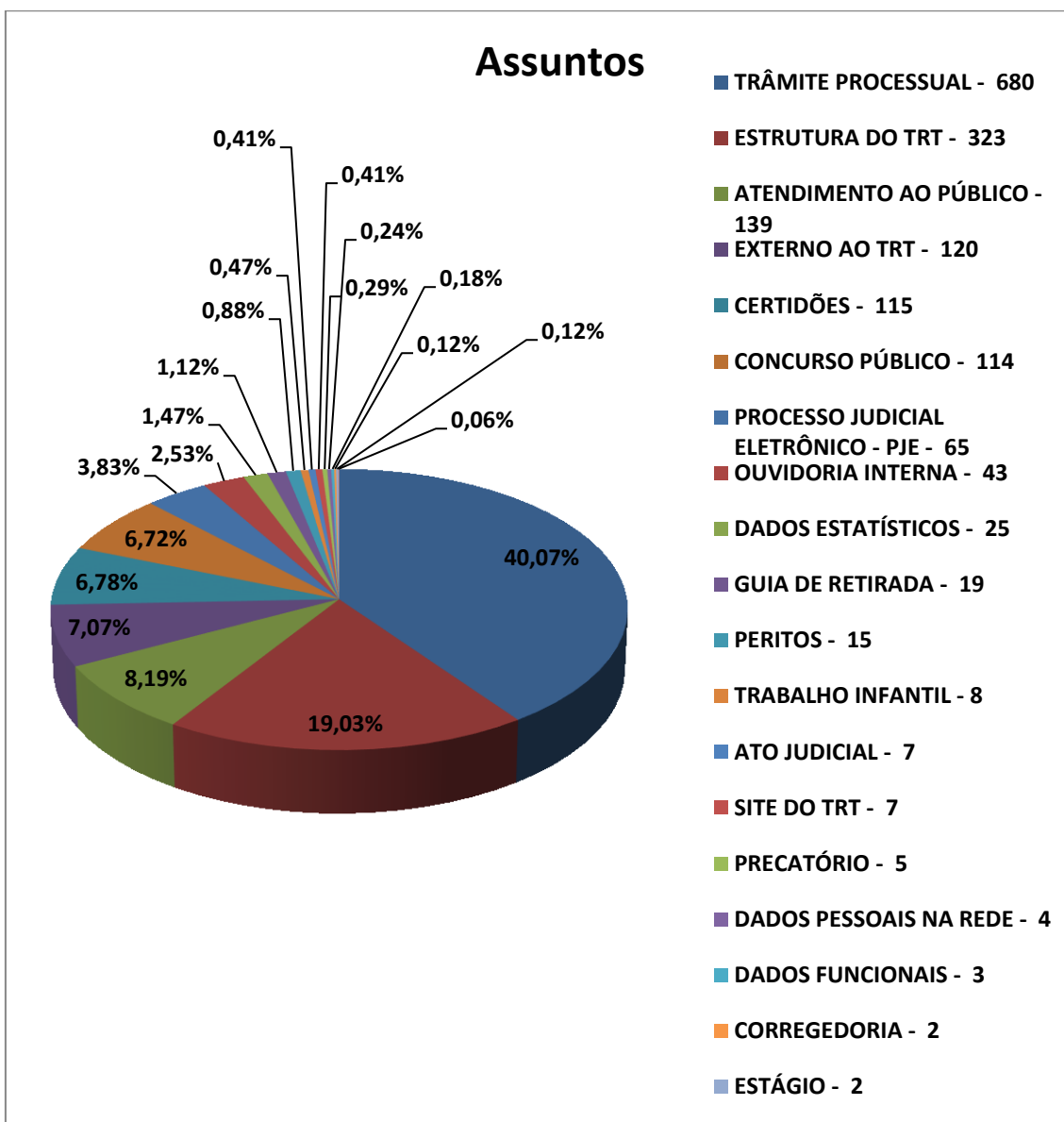
Em conformidade com o disposto na Resolução Administrativa n. 79, de 29 de julho de 2019, a Ouvidoria do TRT da 9ª Região apresenta o Relatório Anual de 2021.

Durante o período em referência, foram processadas **1697** manifestações pelo Setor de Apoio à Ouvidoria, classificadas de acordo com os seguintes tipos:



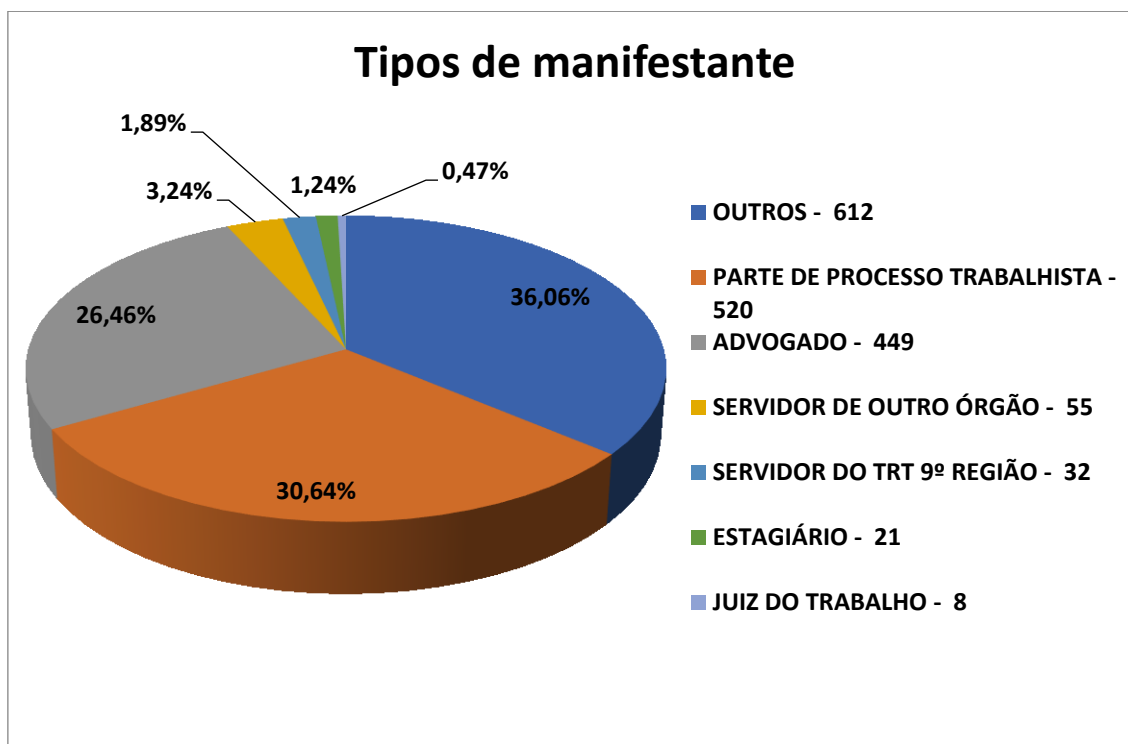
Em relação ao quantitativo total de manifestações recebidas em 2020 no importe de **1698**, constata-se a diferença de apenas uma manifestação.

Apresentam-se os seguintes quantitativos, por assunto:



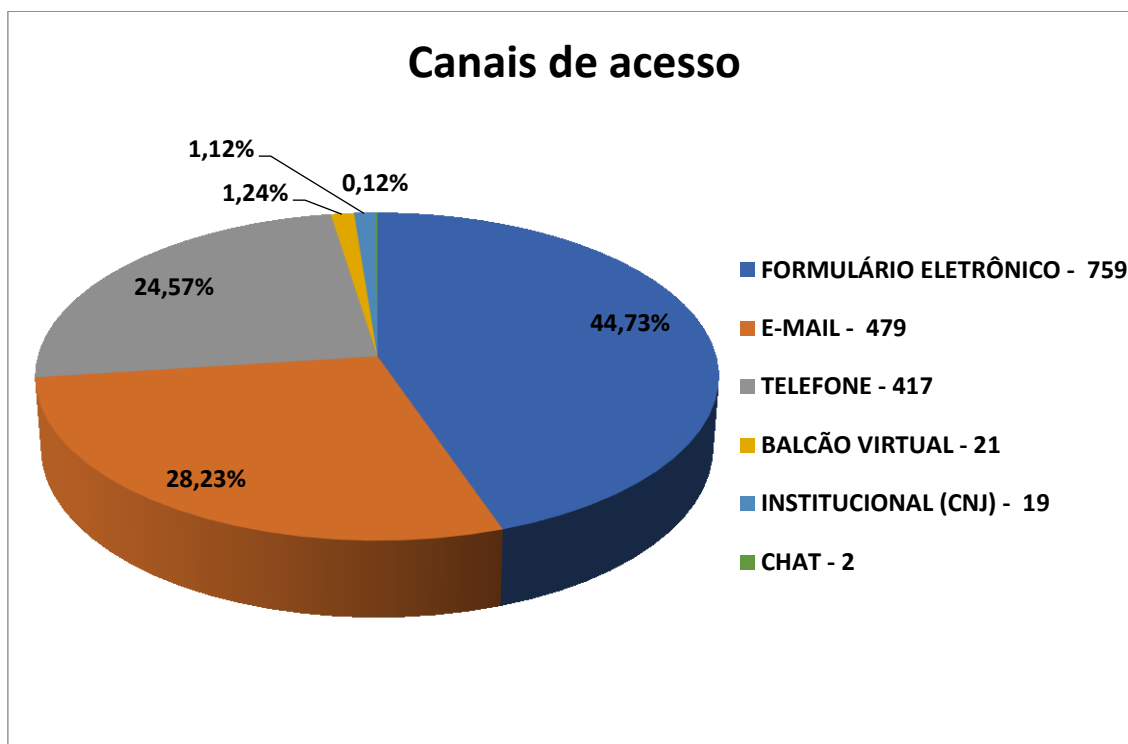
Com relação às **8** denúncias de trabalho infantil, **5** delas foram encaminhadas pelo Tribunal Superior do Trabalho. No tratamento das referidas denúncias foi adotado o encaminhamento ao Ministério Público do Trabalho do Paraná e a ciência à Ex.ma Desembargadora Gestora Regional do Programa de Combate ao Trabalho Infantil e Estímulo à Aprendizagem.

Quantitativos de manifestações por tipo de manifestante:



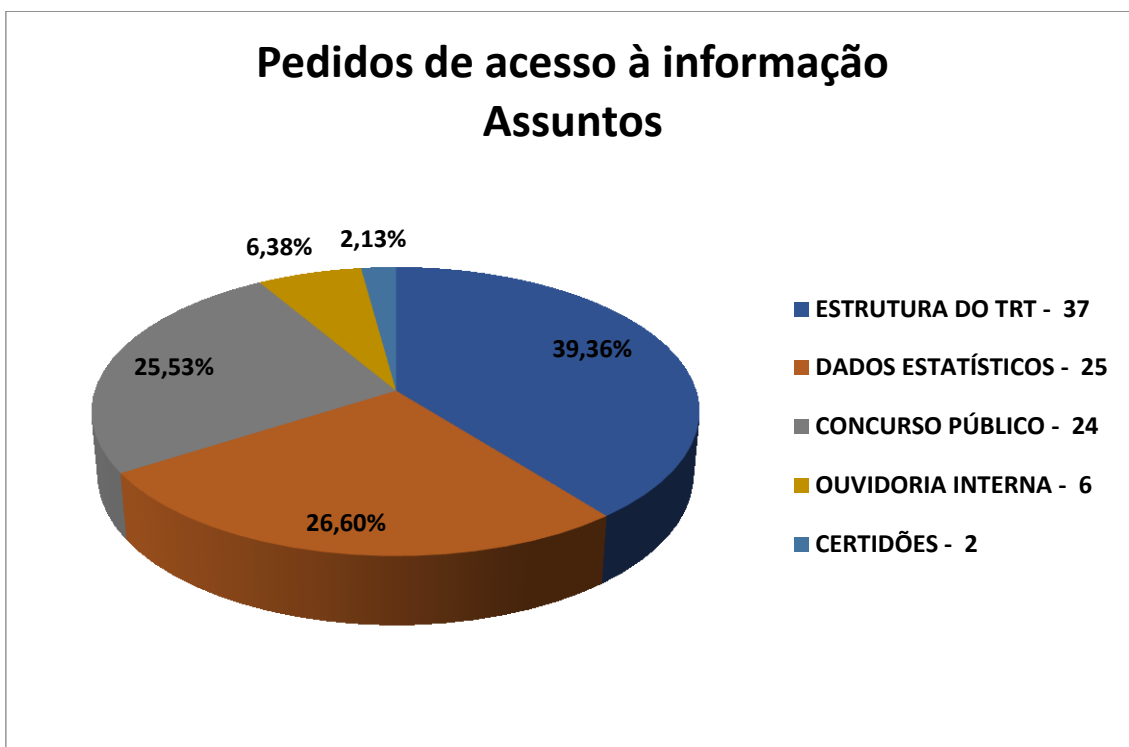
Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre FGTS, Seguro Desemprego e, ainda, sobre auxílio emergencial e benefício emergencial, concedidos no período da pandemia de Covid-19.

Quantitativos de manifestações por canal de acesso:



Durante o ano de 2021 a Ouvidoria permaneceu em trabalho remoto, contribuindo para a contenção do contágio pelo coronavírus (Covid-19). Não obstante o atendimento presencial tenha permanecido suspenso, conforme norma interna do TRT9, o funcionamento dos demais canais permaneceu inalterado, no horário de atendimento ao público, ininterruptamente.

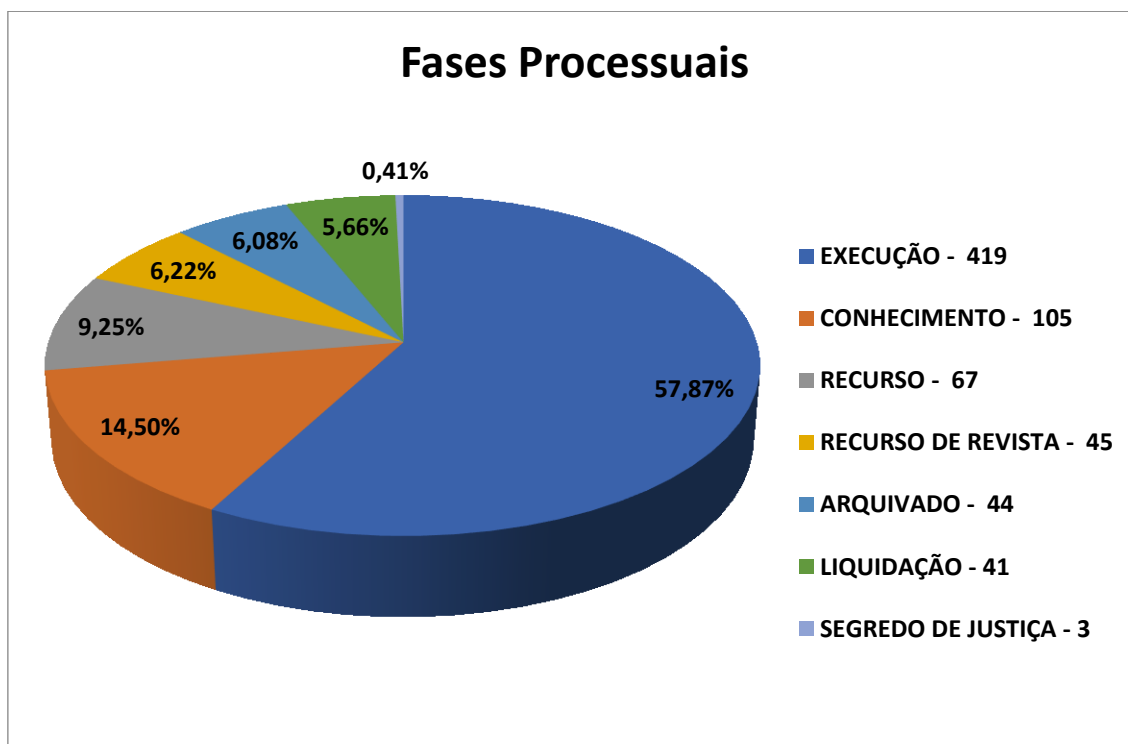
Dentre as **1697** manifestações, foram recebidos **94** pedidos de informação (LAI), conforme os seguintes assuntos:



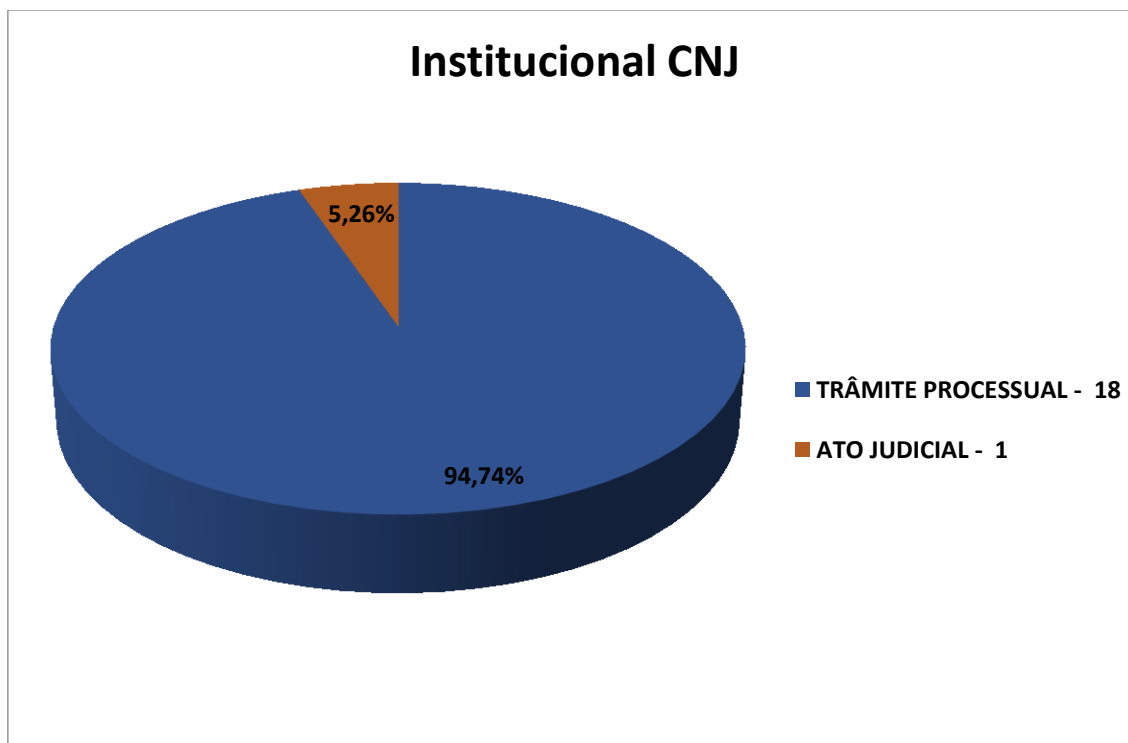
Cumpra esclarecer que neste relatório constam apenas informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, haja vista que o artigo 30, III, da Lei n. 12.527/2011, e o artigo 41, III, da Resolução CNJ n. 215/2015, estabelecem a necessidade de se publicar relatório específico anual, com dados estatísticos detalhados, que se encontra disponibilizado no seguinte endereço eletrônico:

<https://www.trt9.jus.br/portal/paginaDownload.xhtml?id=2443>

Quantitativos de manifestações por fases processuais, naquelas que envolveram questões referentes a trâmite processual:



Das **1697** manifestações, **19** foram recebidas por intermédio da Ouvidoria do CNJ, com os respectivos assuntos.



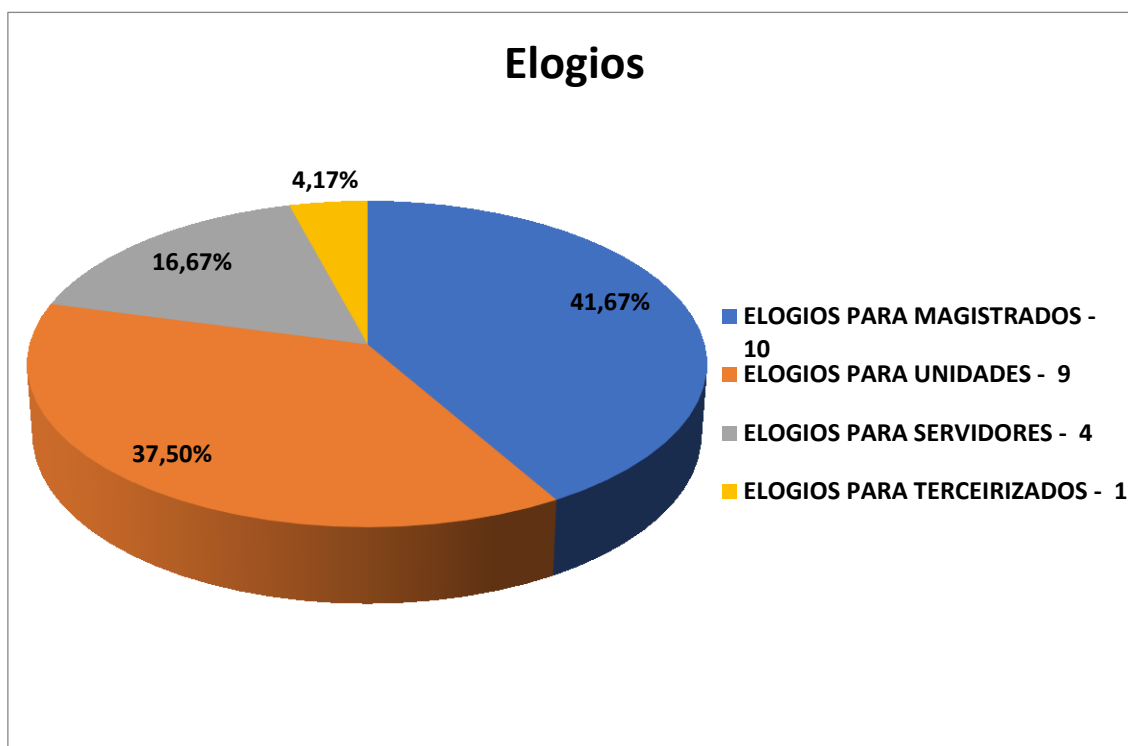
As manifestações dirigidas à Ouvidoria do CNJ, referentes ao TRT da 9ª Região, são encaminhadas a esta Ouvidoria para o devido

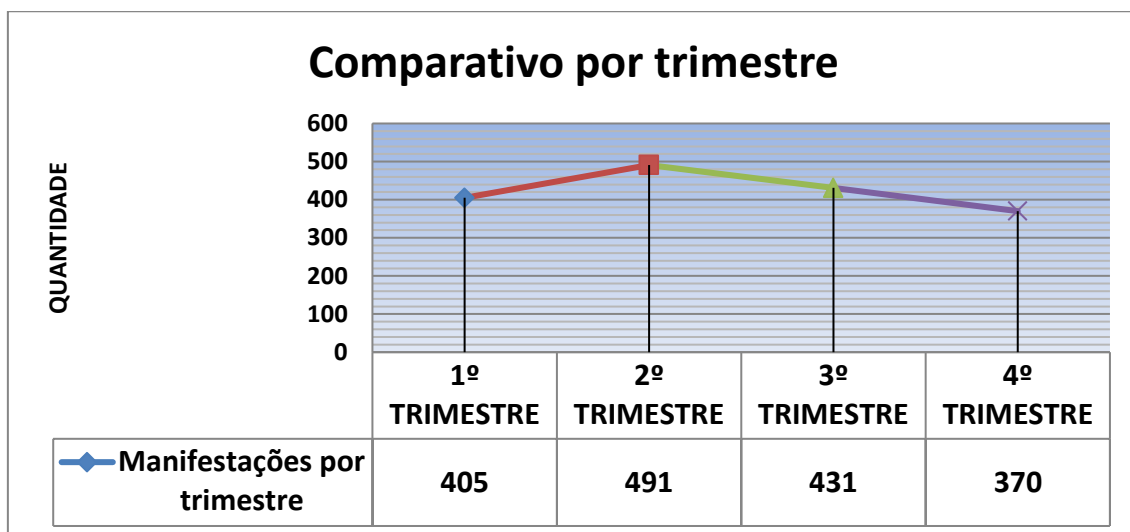


tratamento e retorno ao manifestante, com cópia para a Ouvidoria do CNJ, no prazo de 30 dias.

A avaliação da atuação das ouvidorias integra os critérios de apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, regulamentado pela Portaria n. 135, de 6/5/2021, art. 7º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ [...]”.

Dentre as **1697** manifestações, foram recebidos **24** elogios, nas seguintes proporções:





O aumento de manifestações no segundo trimestre, especialmente no mês de maio/2021, foi decorrente dos questionamentos relacionados à distribuição de vagas pelo CSJT.

A tabela a seguir detalha a participação das unidades do Egrégio TRT da 9ª Região no atendimento aos usuários, que colaboram com o aprimoramento dos serviços prestados pelo Órgão e no eficaz atendimento das demandas da Ouvidoria, em consonância com os artigos 2º, 3º, 10, incisos I a III, V, X, XVI e XVII, e 17 a 20, da RA n. 79/2019.

Quantitativos e percentuais por Unidade Resolvedora:

UNIDADE RESOLVEDORA	QUANTIDADE	%
Setor De Apoio À Ouvidoria	1183	69,71%
Seção De Admissão	56	1,73%
Secretaria De Tecnologia Da Informação	29	0,90%
12ª Curitiba	27	0,83%
Secretaria Geral Judiciária	24	0,74%
09ª Curitiba	21	0,65%
13ª Curitiba	21	0,65%
20ª Curitiba	17	0,53%
03ª Curitiba	14	0,43%
Coordenadoria De Apoio As Varas De Curitiba	14	0,43%



17ª Curitiba	13	0,40%
04ª Curitiba	11	0,34%
08ª Curitiba	10	0,31%
Secretaria De Gestão Estratégica E Estatística	10	0,31%
Secretaria Do Tribunal Pleno, Órgão Especial E Seção Especializada	9	0,28%
06ª Curitiba	8	0,25%
23ª Curitiba	8	0,25%
Pinhais	8	0,25%
Diretoria-Geral	7	0,22%
01ª Paranaguá	6	0,19%
04ª Maringá	6	0,19%
05ª Curitiba	6	0,19%
16ª Curitiba	6	0,19%
01ª Curitiba	5	0,15%
10ª Curitiba	5	0,15%
14ª Curitiba	5	0,15%
Divisão De Pagamento De Pessoal	5	0,15%
Divisão De Suporte E Manutenção De Sistemas Judiciários	5	0,15%
01ª Araucária	4	0,12%
01ª São José Dos Pinhais	4	0,12%
02ª Foz Do Iguaçu	4	0,12%
02ª Paranaguá	4	0,12%
03ª Foz Do Iguaçu	4	0,12%
19ª Curitiba	4	0,12%
22ª Curitiba	4	0,12%
Araucária	4	0,12%
Campo Mourão	4	0,12%
Divisão De Gestão Documental, Arquivo E Memória	4	0,12%
Secretaria De Gestão De Pessoas	4	0,12%
Wenceslau Braz	4	0,12%
01ª Guarapuava	3	0,09%
02ª Colombo	3	0,09%
02ª Maringá	3	0,09%
06ª Londrina	3	0,09%



15ª Curitiba	3	0,09%
Corregedoria Regional	3	0,09%
Posto Avançado Da Justiça Do Trabalho De Campo Largo	3	0,09%
Seção De Perícias, Inspeções, Gestão Do Banco De Dados E Dos Honorários Periciais Do Estado Do Pr	3	0,09%
Subdivisão De Benefícios E Gestão De Contratos	3	0,09%
01ª Londrina	2	0,06%
02ª Cascavel	2	0,06%
02ª Curitiba	2	0,06%
02ª São José Dos Pinhais	2	0,06%
05ª São José Dos Pinhais	2	0,06%
07ª Curitiba	2	0,06%
07ª Londrina	2	0,06%
18ª Curitiba	2	0,06%
21ª Curitiba	2	0,06%
Coordenadoria De Conciliação E De Apoio Permanente À Execução De Curitiba	2	0,06%
Coordenadoria De Conciliação E Execução Em Face Da Fazenda Pública	2	0,06%
Divisão De Admissão, Movimentação E Carreira	2	0,06%
Divisão De Dados Funcionais	2	0,06%
Dois Vizinhos	2	0,06%
Escritório De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais	2	0,06%
Irati	2	0,06%
Ordenadoria Da Despesa	2	0,06%
Paranavaí	2	0,06%
Porecatu	2	0,06%
Rolândia	2	0,06%
Secretaria De Contabilidade, Orçamento E Finanças	2	0,06%
Secretaria Geral Da Presidência	2	0,06%
01ª Foz Do Iguaçu	1	0,03%
01ª Umuarama	1	0,03%
02ª Apucarana	1	0,03%



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO - PARANÁ
SETOR DE APOIO À OUVIDORIA - Ramal:7473 - ouvidoria@trt9.jus.br

02ª Cornélio Procópio	1	0,03%
02ª Francisco Beltrão	1	0,03%
02ª Guarapuava	1	0,03%
02ª Pato Branco	1	0,03%
02ª Ponta Grossa	1	0,03%
04ª Cascavel	1	0,03%
04ª Ponta Grossa	1	0,03%
04ª São José Dos Pinhais	1	0,03%
05ª Londrina	1	0,03%
05ª Maringá	1	0,03%
11ª Curitiba	1	0,03%
Cambé	1	0,03%
Cianorte	1	0,03%
Coordenadoria Da Direção De Fórum Trabalhista De Curitiba	1	0,03%
Divisão De Precatórios E Requisições De Pequeno Valor	1	0,03%
Divisão De Saúde Ocupacional, Desenvolvimento E Benefícios	1	0,03%
Gabinete De Desembargador 18	1	0,03%
Gabinete De Desembargador 28	1	0,03%
Gabinete De Desembargador 3	1	0,03%
Gabinete De Desembargador 4	1	0,03%
Ivaiporã	1	0,03%
Nova Esperança	1	0,03%
Núcleo De Apoio Judiciário De Londrina	1	0,03%
Núcleo De Biblioteca	1	0,03%
Núcleo De Ética E Disciplina	1	0,03%
Posto Avançado Da Justiça Do Trabalho De Palotina	1	0,03%
Seção De Central De Serviços De Ti	1	0,03%
Seção De Dados De Magistrados E Servidores	1	0,03%



Seção De Telecomunicação Corporativa	1	0,03%
Secretaria Da 2ª Turma	1	0,03%
Secretaria Da 3ª Turma	1	0,03%
Secretaria Da 6ª Turma	1	0,03%
Secretaria De Licitações E Contratos	1	0,03%
Setor De Sustentabilidade	1	0,03%
Telêmaco Borba	1	0,03%
União Da Vitória	1	0,03%
TOTAL	1697	100,00%

Destaca-se que das **1697** manifestações **1183** foram tratadas unicamente pela Ouvidoria, o que corresponde a **69,71%** dos atendimentos realizados sem encaminhamento a outras unidades.

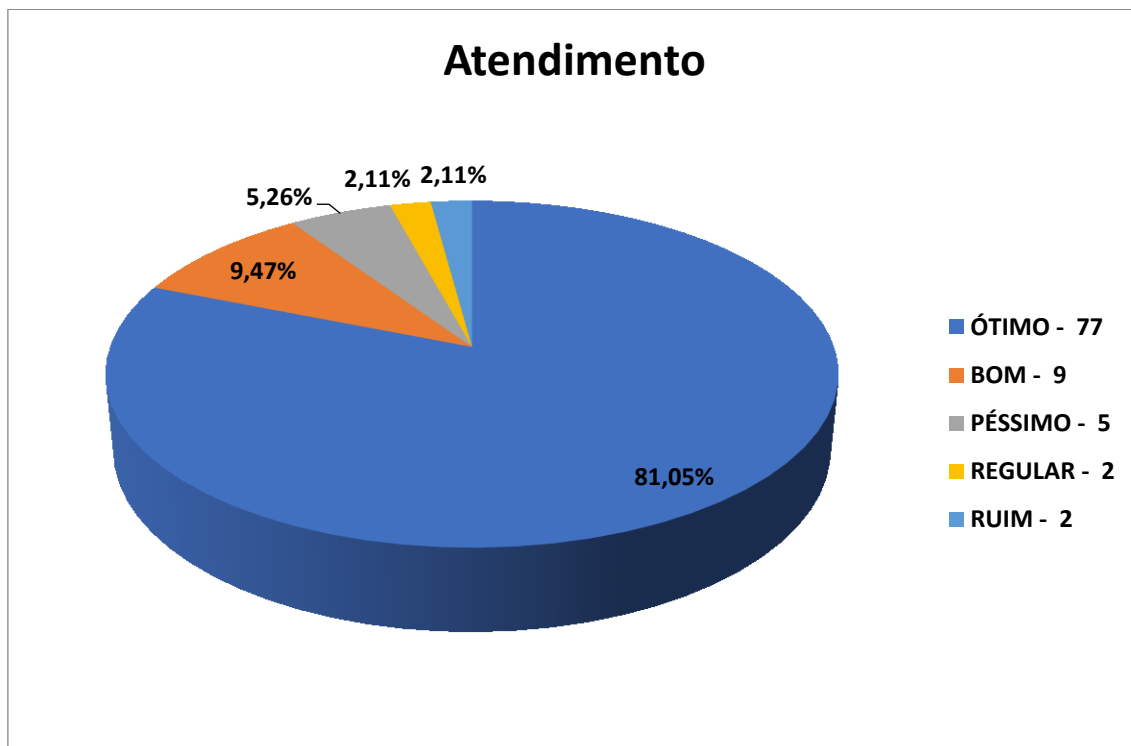
Em relação ao encaminhamento das manifestações, ressalta-se que a atuação das unidades administrativas e judiciárias e dos órgãos competentes do TRT da 9ª Região, no atendimento ao usuário, é essencial para efetivar a participação cidadã, pois permite que a demanda seja tratada pela unidade resolvedora da questão apresentada.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com o objetivo de aferir a satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Ouvidoria do TRT da 9ª Região, o Setor de Apoio à Ouvidoria disponibiliza uma pesquisa de satisfação específica e não obrigatória para avaliar a resposta e a atuação da Ouvidoria, consistente em quatro perguntas, que contemplam os fatores atendimento, tempo de resposta, desfecho e clareza da resposta encaminhada, com opções de resposta pré-estabelecidas.

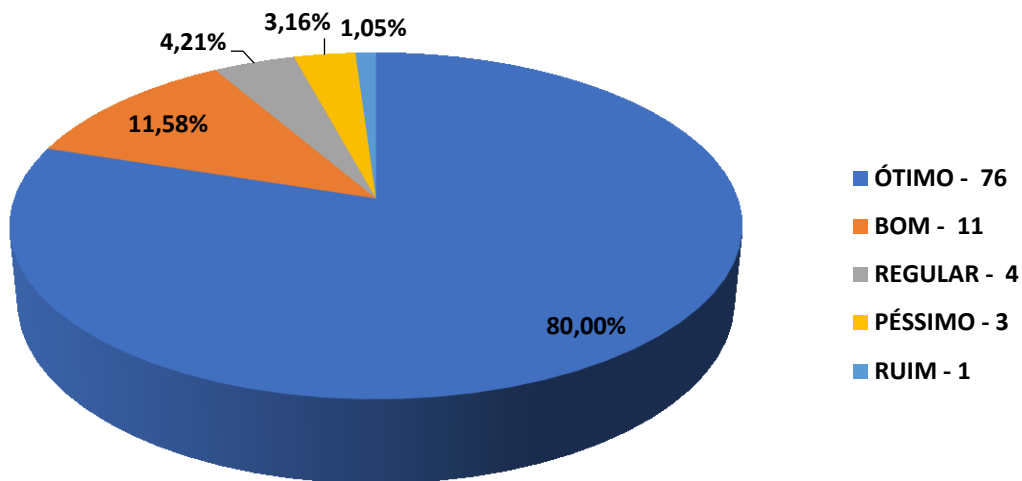


No ano de 2021 foram processadas **1697** manifestações pela Ouvidoria, das quais apenas **95** manifestantes responderam à pesquisa de satisfação de atendimento, cujo resultado apurado foi o seguinte:

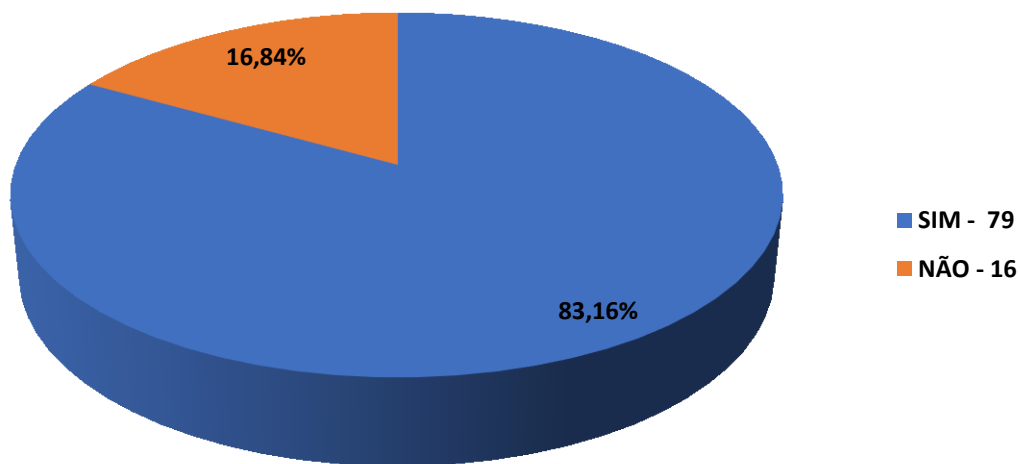




Tempo de resposta

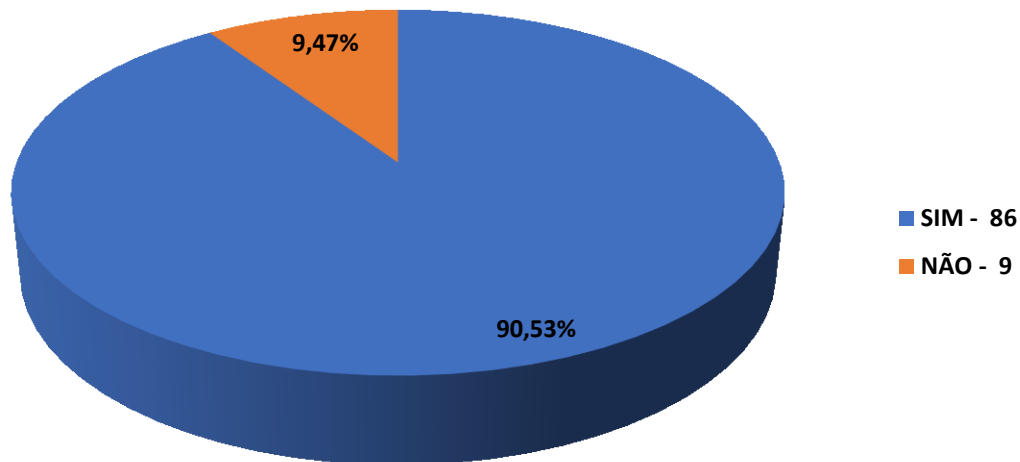


Grau de satisfação com o desfecho





Clareza nas informações prestadas



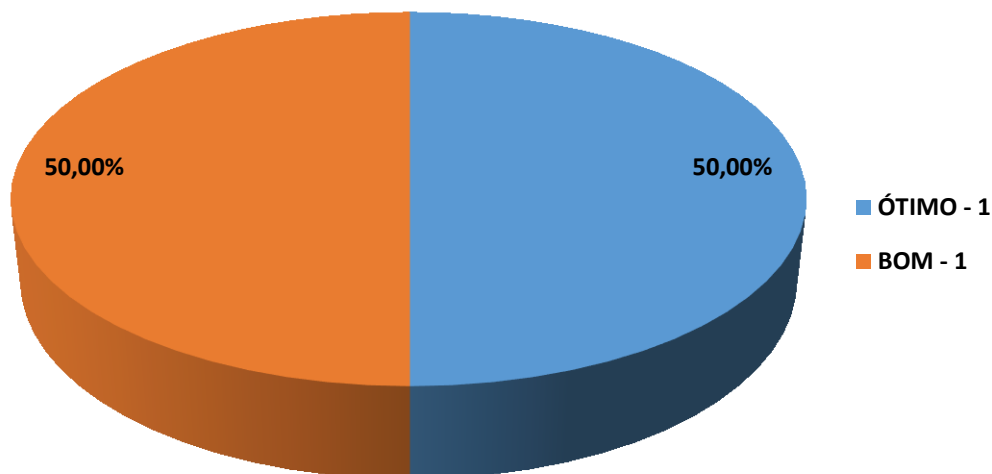
A Ouvidoria igualmente disponibiliza pesquisa de satisfação específica acerca do serviço de registro de denúncias, reclamações e demais solicitações, de forma permanente, em atendimento à Resolução CNJ nº 260/2018 e à Portaria CNJ nº 95/2019 (art. 10, inciso XV, da RA 079/2019), acessível pelo Portal do Tribunal em: www.trt9.jus.br > Ouvidoria > Pesquisa de Satisfação Ouvidoria e SIC, ou por meio do seguinte link:

<https://www.trt9.jus.br/pesquisas/index.php/451171/lang/pt-BR>

Seguem os resultados do período em questão:



Serviço de registro de denúncias, reclamações e demais solicitações



Em relação ao campo seguinte, onde está facultada a apresentação de sugestões, foi registrada uma resposta para o período, conforme segue:

Quais sugestões você registraria para melhoria do nosso serviço de registro de Denúncias, Reclamações e demais solicitações? quero parabenizar o atendimento da 17º pelo exelente atendimento nota 10

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do TRT da 9ª Região tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o Tribunal, e de interagir com as demais unidades e órgãos para o adequado atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelo Egrégio TRT do Paraná.