



Relatório – Primeiro Semestre de 2022 (01/01 a 30/06/2022)

INTRODUÇÃO

O presente relatório visa atender a Resolução Administrativa nº 79/2019, do Tribunal Pleno, que regulamenta o funcionamento e as atribuições da Ouvidoria, no âmbito do TRT da 9ª Região.

Inicialmente, cumpre registrar que a maior parte dos dados do presente relatório foi extraída do Sistema de Ouvidoria Nativo, desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT da 9ª Região, em 2007. O referido sistema foi utilizado pela Ouvidoria para registro e tramitação das manifestações típicas e de pedidos de acesso à informação recebidos até a migração para o Sistema PROAD-OUV, na segunda quinzena do mês de junho de 2022.

O Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho – PROAD-OUV foi instituído como sistema único das Ouvidorias do Judiciário Trabalhista, nos termos da Resolução CSJT nº 239/2019, revogada pelo Ato CSJT 38/2022, e atualmente referendado como sistema obrigatório nas Ouvidorias da Justiça do Trabalho, pelo Ato CSJT nº 4, de 26 de janeiro de 2023.

Com o objetivo de concluir a análise dos resultados da Ouvidoria nos dois primeiros trimestres de 2022 por meio do presente relatório, os dados da última quinzena do mês de junho de 2022 foram extraídos do Sistema PROAD-OUV e adicionados às

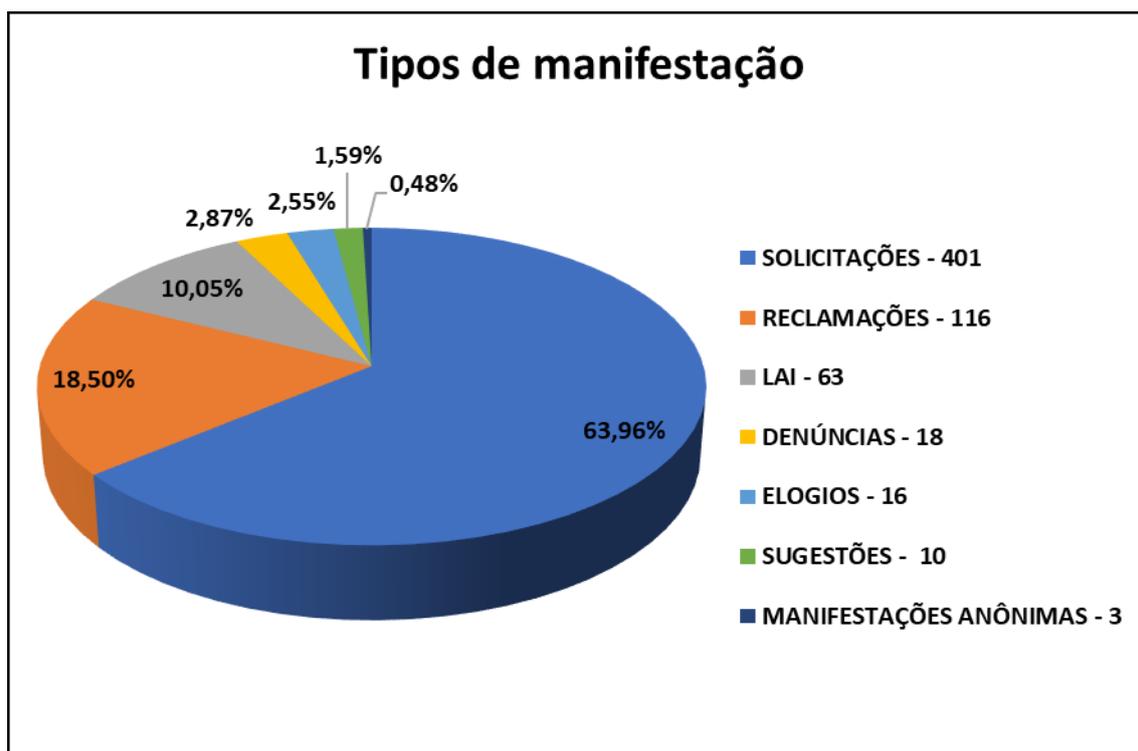


estatísticas do Sistema Nativo, encerrando-se o ciclo de sua utilização pela unidade.

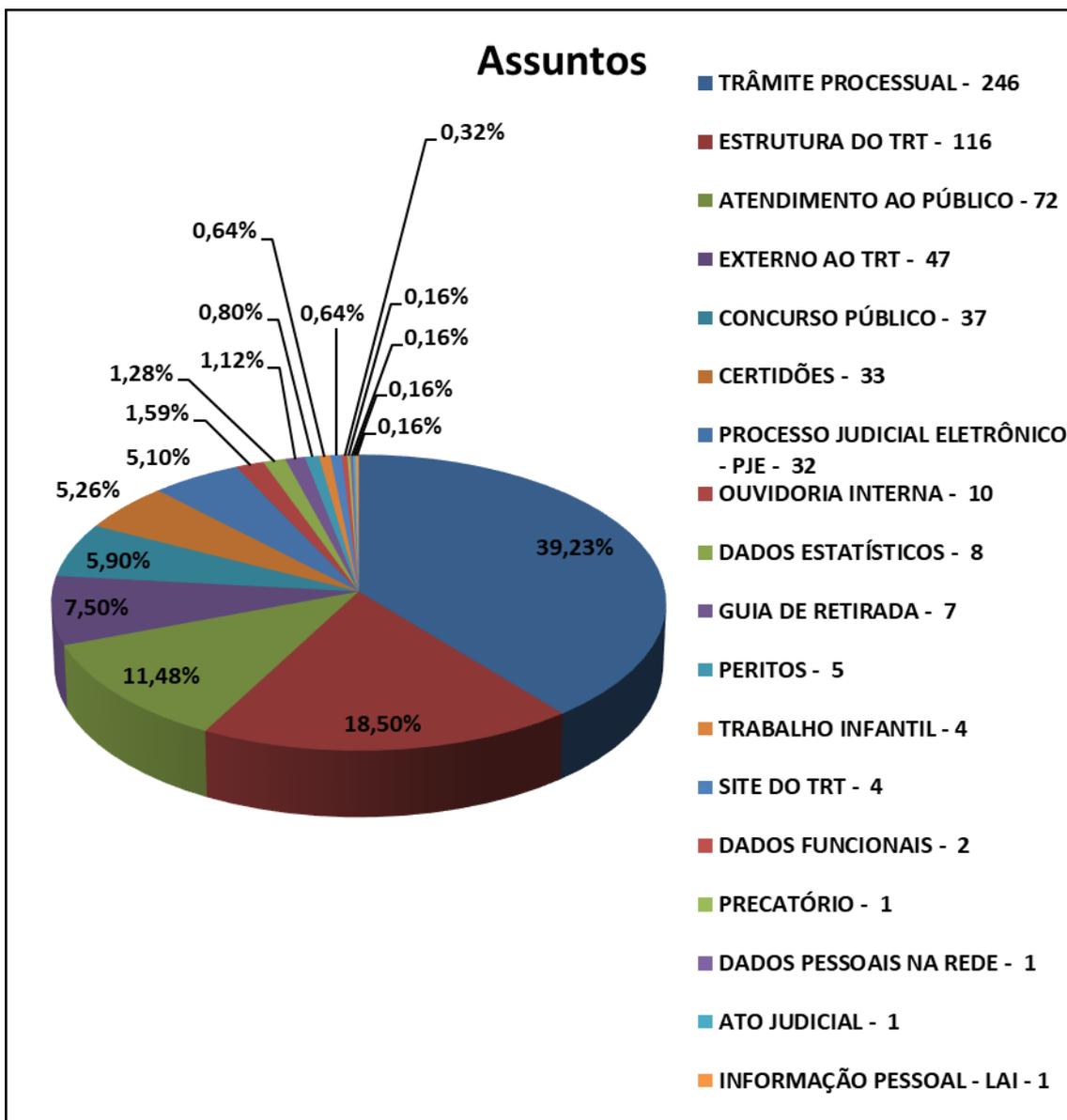
Importante ressaltar que o Sistema Nativo permanece acessível à Ouvidoria, como base de dados do tratamento de manifestações pela unidade durante o período de sua utilização.

RELATÓRIO

Durante o período em referência, foram processadas **627** manifestações pelo Setor de Apoio à Ouvidoria, classificadas de acordo com os seguintes tipos:

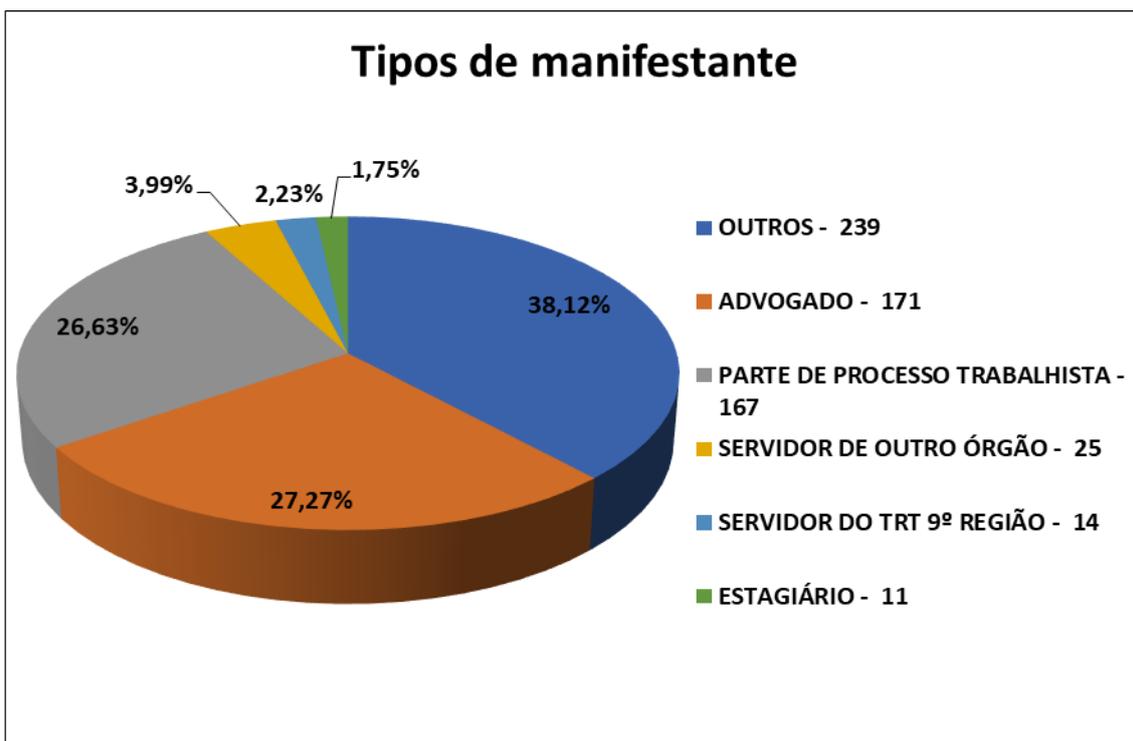


Apresentam-se os seguintes quantitativos, por assunto:



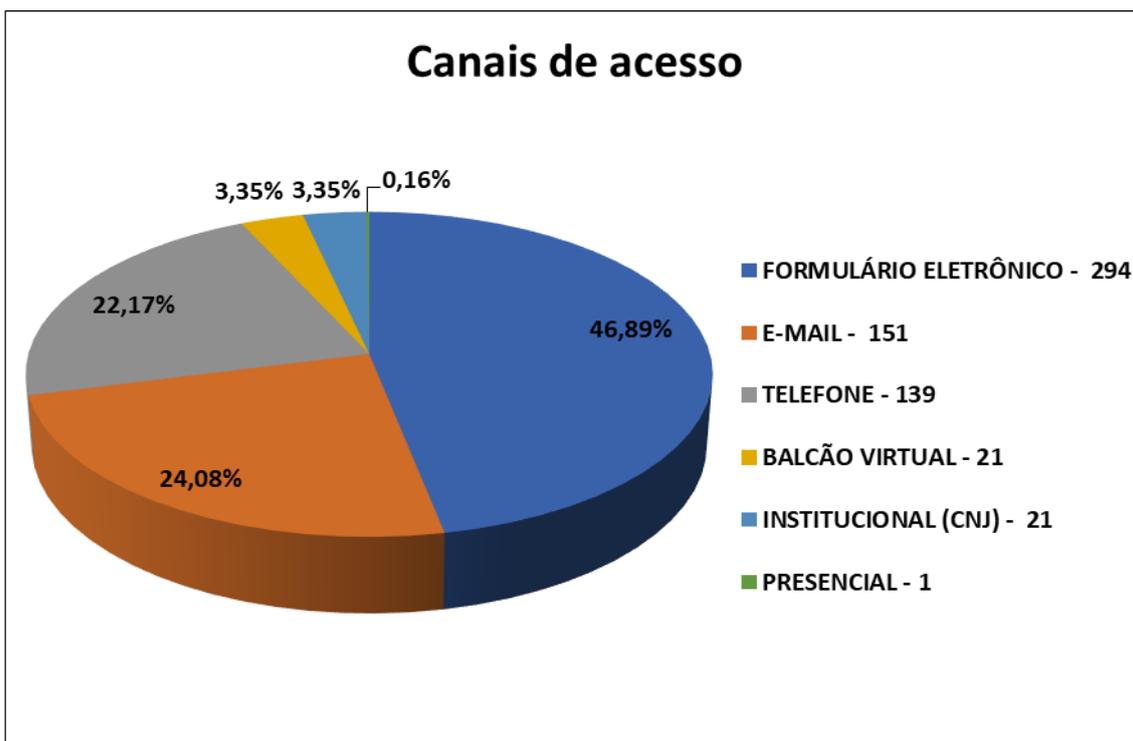
Com relação às 4 denúncias de trabalho infantil, todas foram encaminhadas à Ouvidoria do TRT da 9ª Região pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho. No tratamento das referidas denúncias foi adotado o encaminhamento ao Ministério Público do Trabalho do Paraná e a ciência à Ex.ma Desembargadora Gestora Regional do Programa de Combate ao Trabalho Infantil e Estímulo à Aprendizagem.

Quantitativos de manifestações por tipo de manifestante:

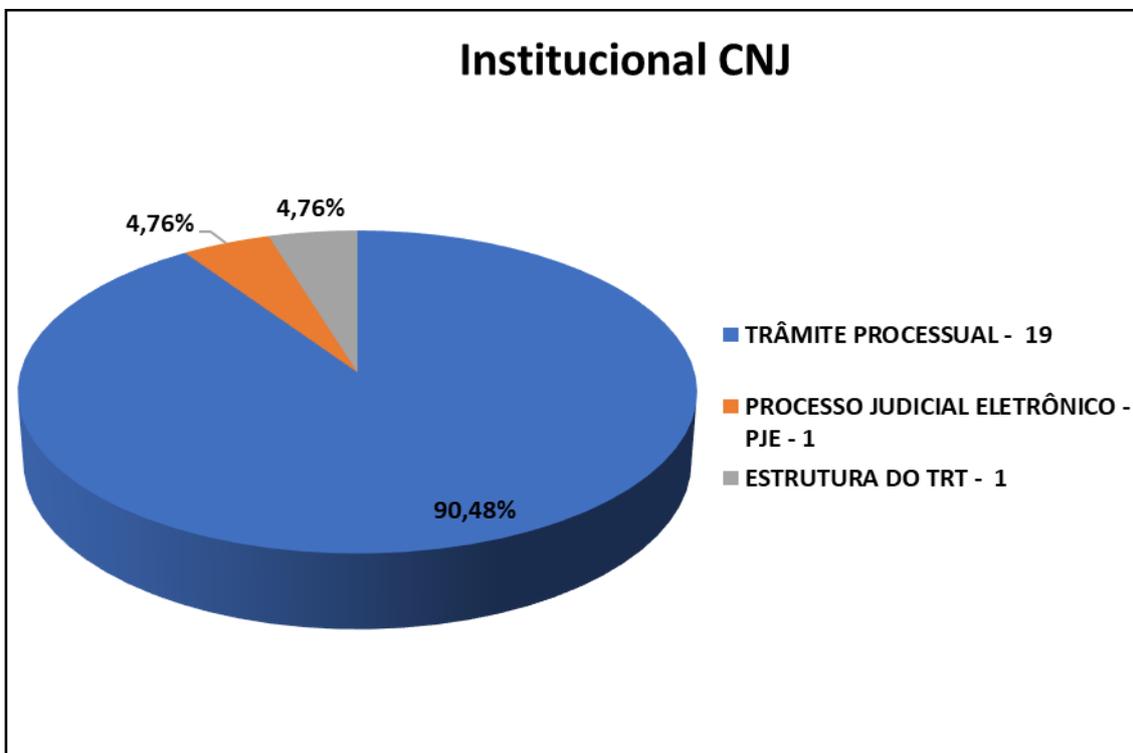


Os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem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

Quantitativos de manifestações por canal de acesso:



Das **627** manifestações, **21** foram recebidas por intermédio da Ouvidoria do CNJ, com os respectivos assuntos.



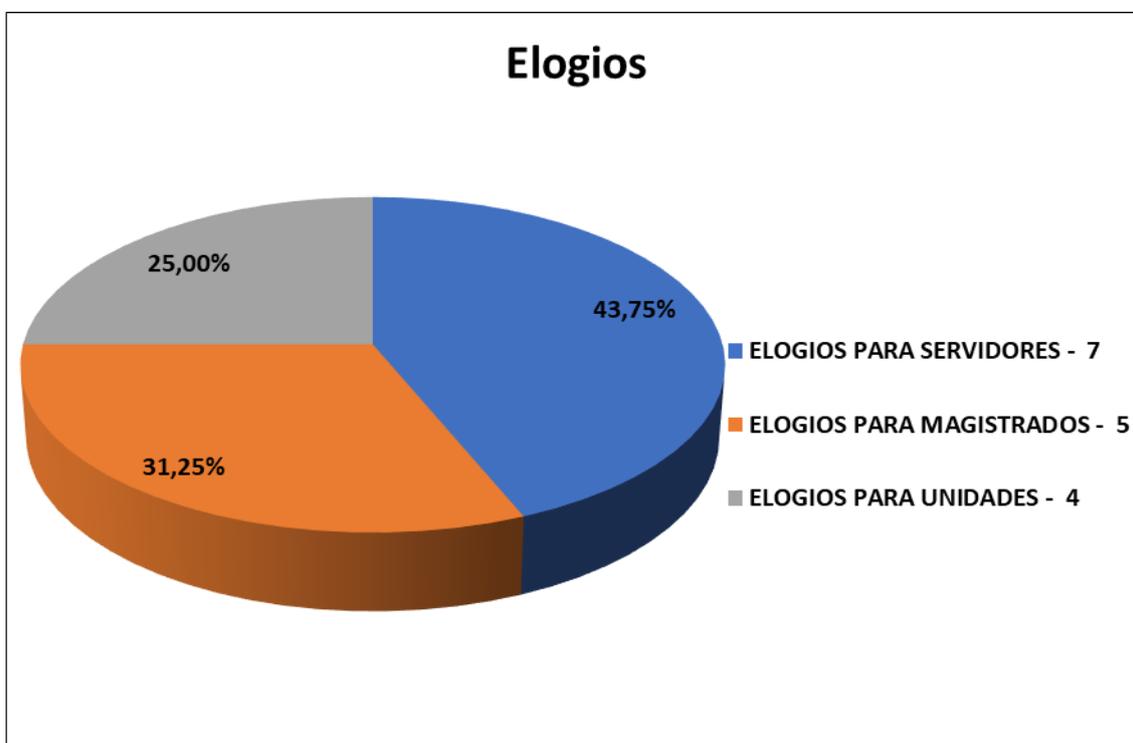
As manifestações dirigidas à Ouvidoria do CNJ, referentes ao TRT da 9ª Região, são encaminhadas a esta Ouvidoria para o



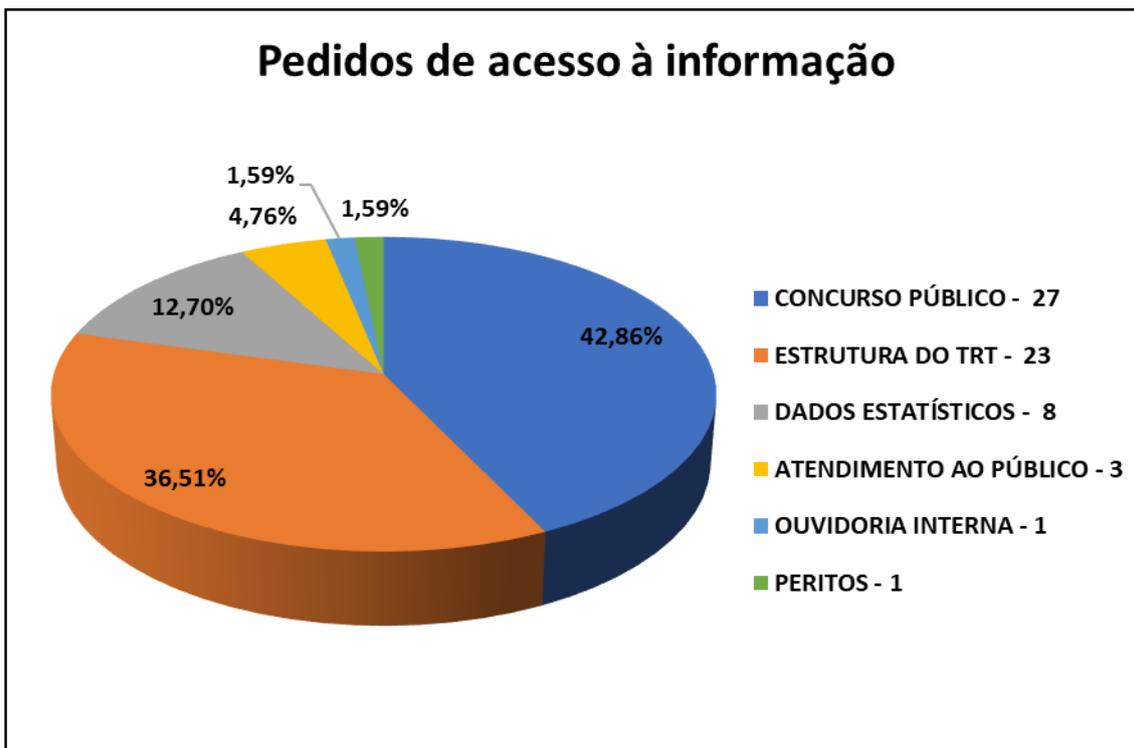
devido tratamento e retorno ao manifestante, com cópia para a Ouvidoria do CNJ, no prazo de 30 dias.

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 **627** manifestações, foram recebidos **16** elogios, nas seguintes proporções:



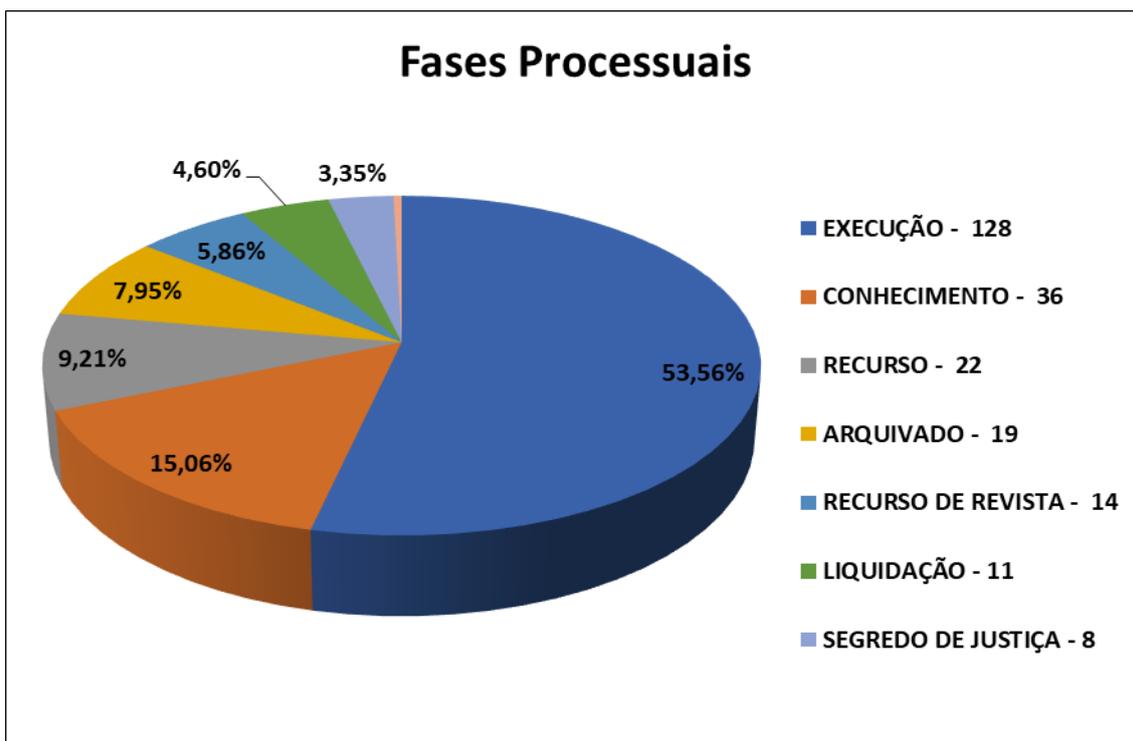
Dentre as **627** manifestações, foram recebidos **63** pedidos de informação (LAI), conforme os seguintes assuntos:



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:



Destaca-se que das **627** manifestações **398** foram tratadas unicamente pela Ouvidoria, o que corresponde a **63,47%** 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.

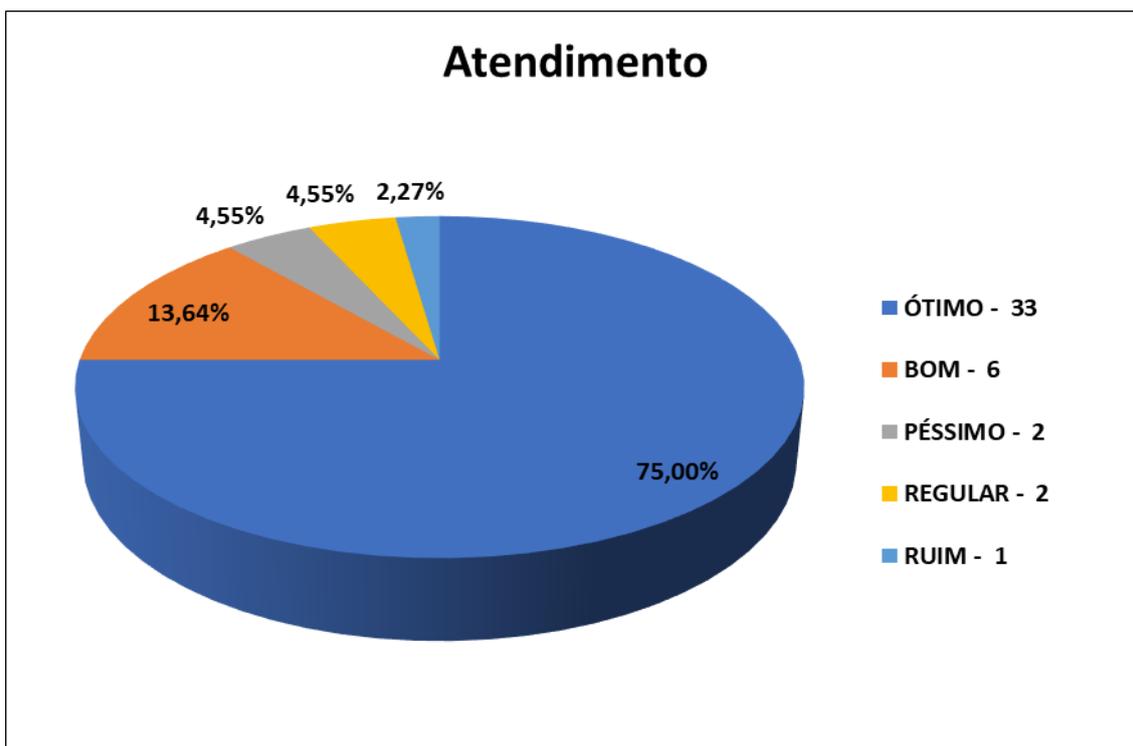
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 disponibilizou uma pesquisa de satisfação específica e não obrigatória para avaliar a resposta e a atuação da unidade.



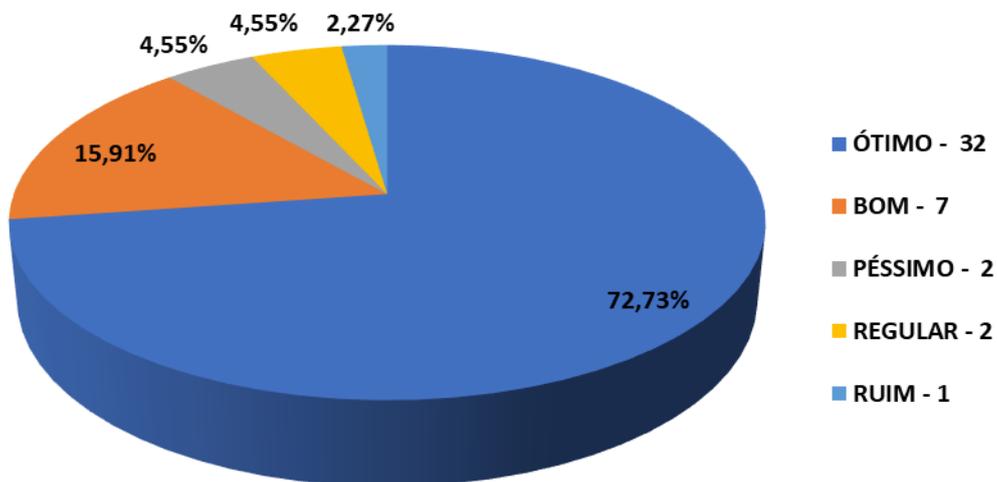
A pesquisa foi disponibilizada ao final dos atendimentos prestados pela Ouvidoria, acessível em link próprio anexado às respostas resolutivas encaminhadas aos manifestantes, consistente em quatro perguntas, que contemplam os fatores atendimento, tempo de resposta, desfecho e clareza da resposta encaminhada, com opções de resposta pré-estabelecidas.

No primeiro trimestre de 2022 foram processadas 627 manifestações pela Ouvidoria, das quais apenas **44** manifestantes responderam à pesquisa de satisfação de atendimento, cujo resultado apurado foi o seguinte.

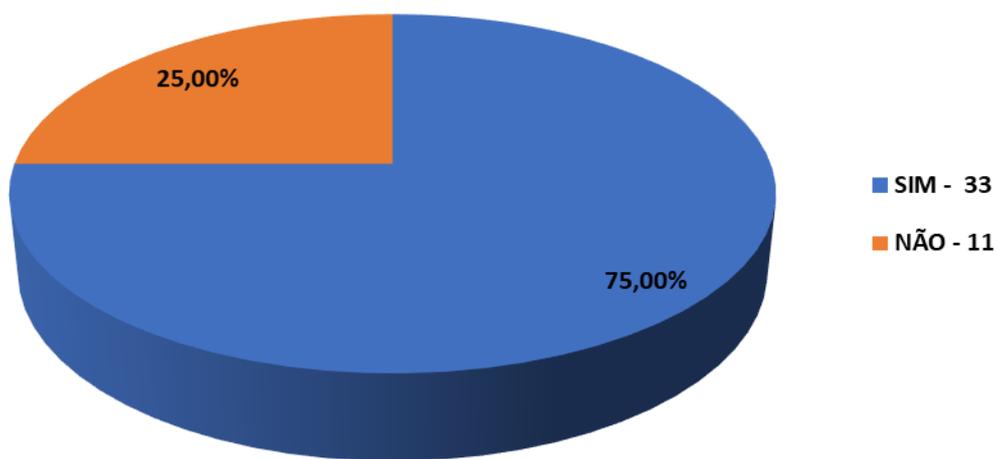




Tempo de resposta



Grau de satisfação com o desfecho





Clareza nas informações prestadas

