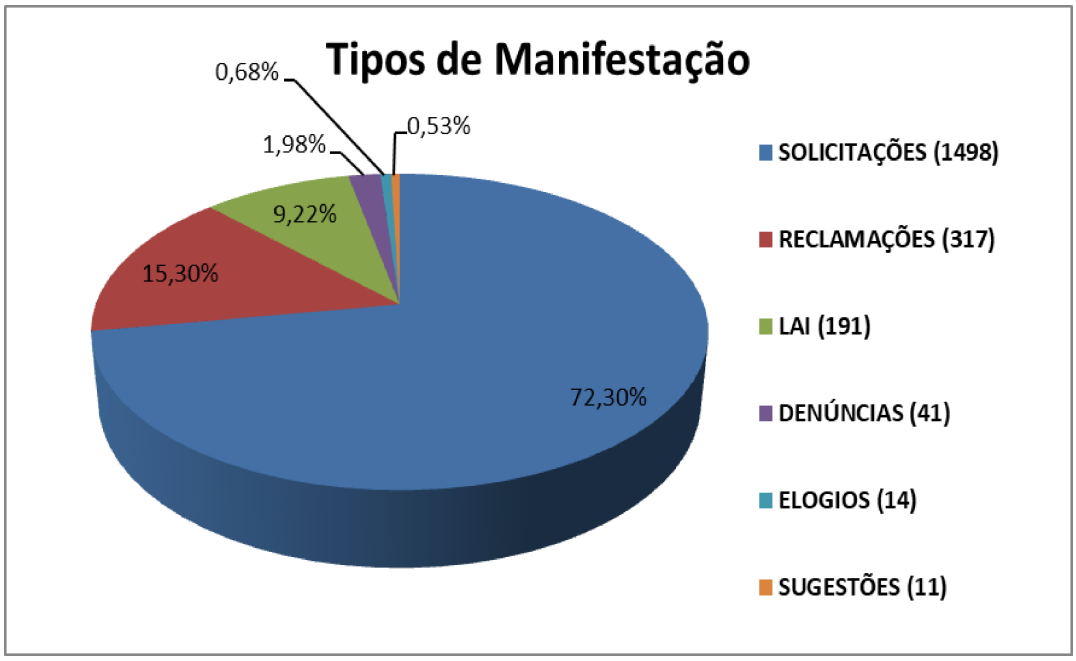
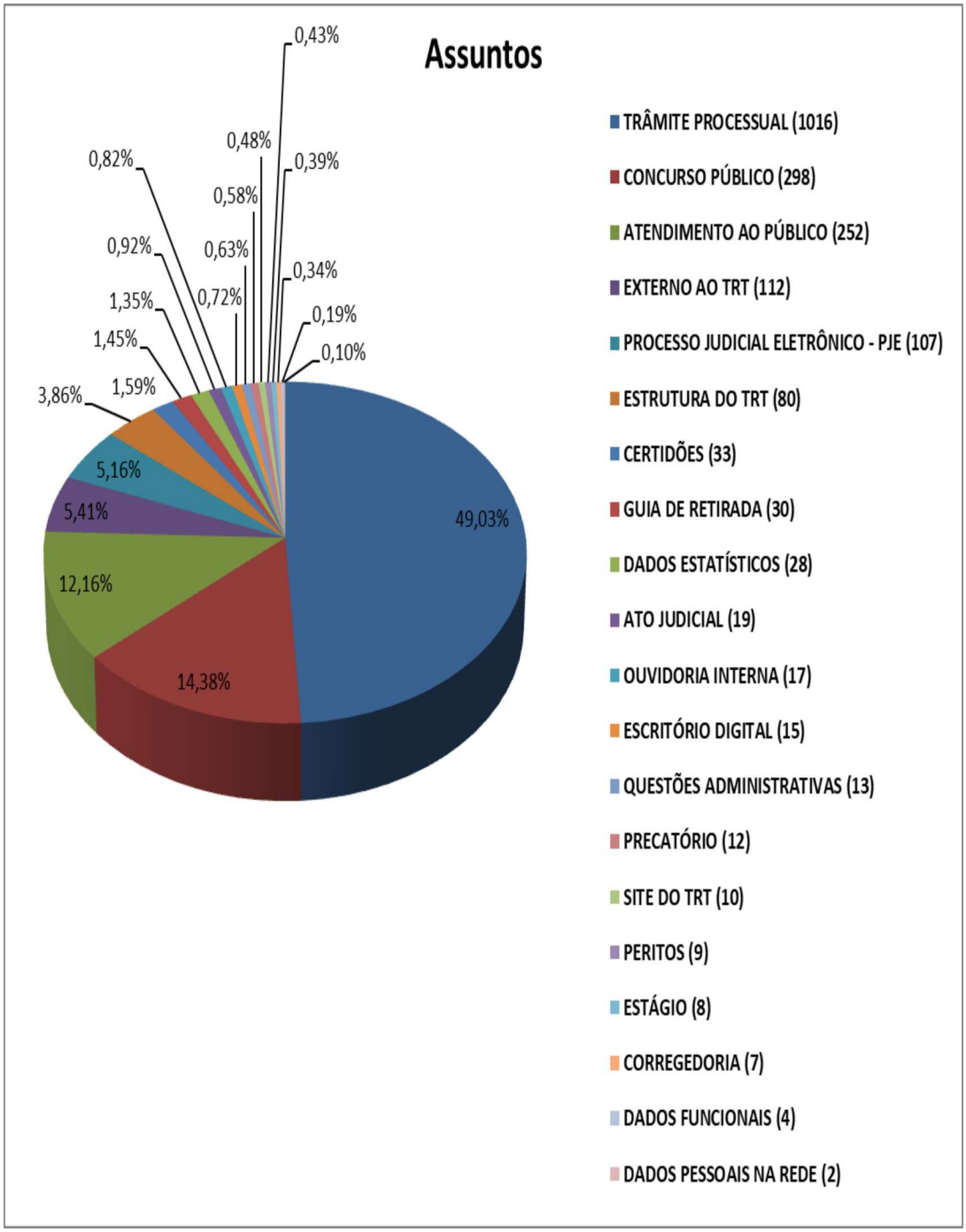
Relatório Anual - 2019
(01/01 a 31/12/2019)

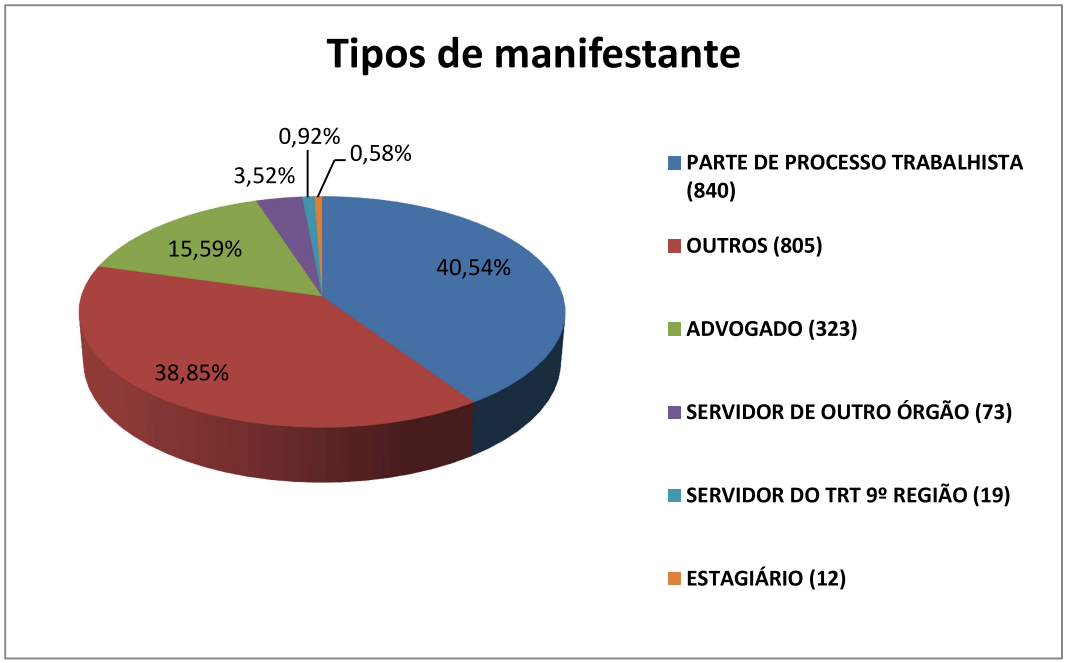
Durante o período em referência, foram processadas **2072** manifestações pelo Setor de Apoio à Ouvidoria, classificadas de acordo com os seguintes tipos:



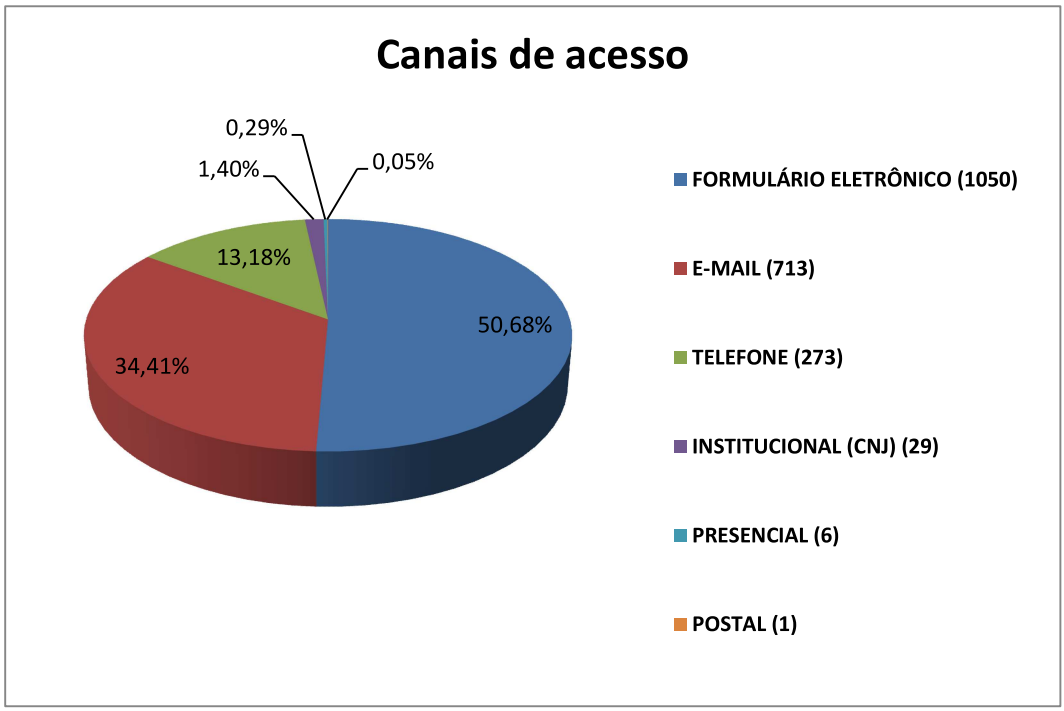
Apresentam-se os seguintes quantitativos, por assunto:



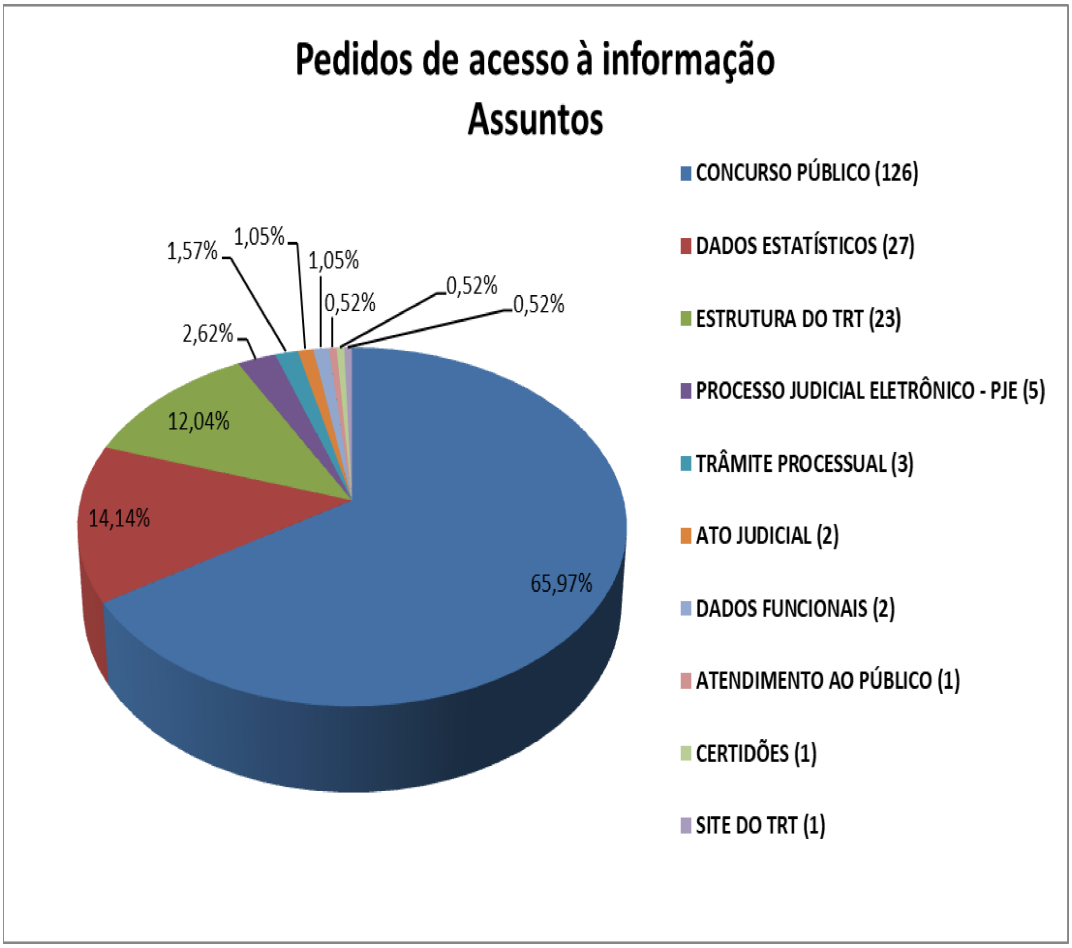
Quantitativos de manifestações por tipo de manifestante.



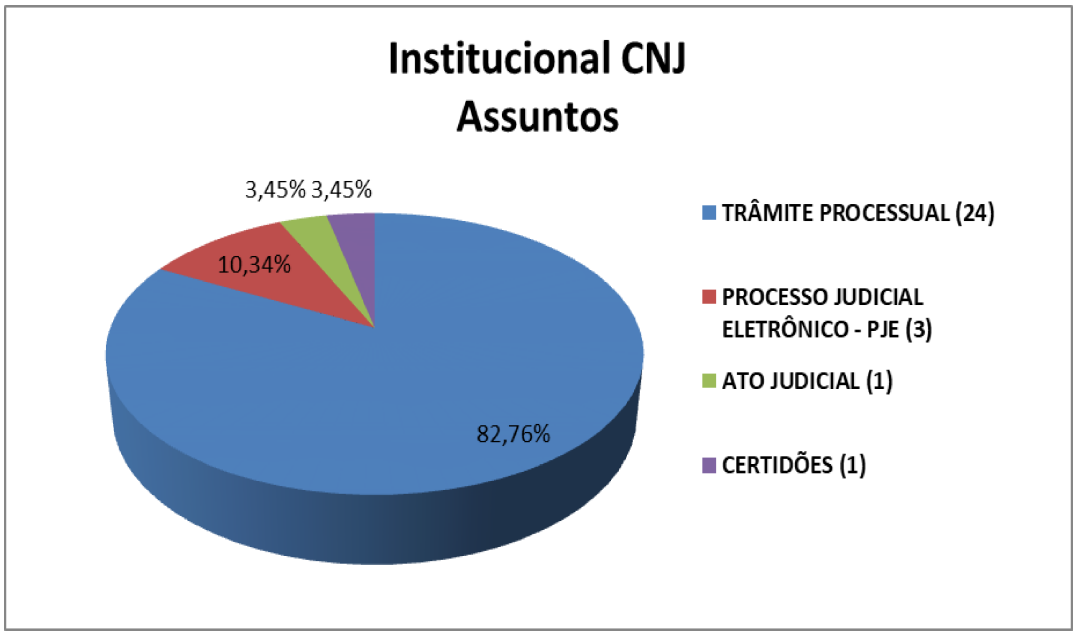
Quantitativos de manifestações por canal de acesso:



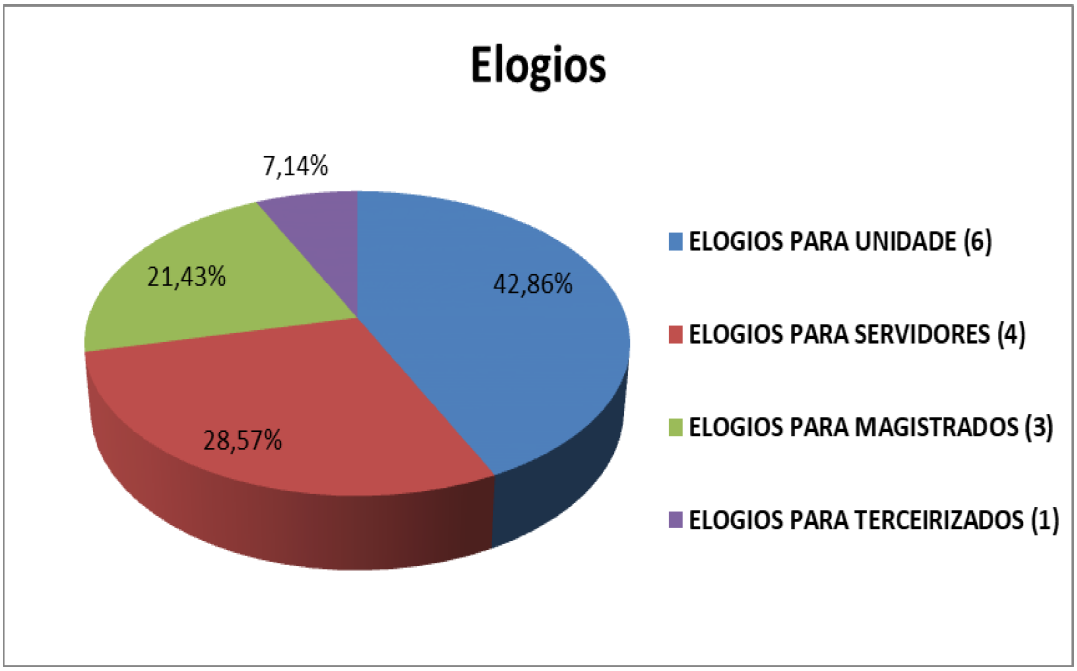
Dentre as **2072** manifestações, foram recebidos **191** pedidos de informação (LAI), conforme os seguintes assuntos:



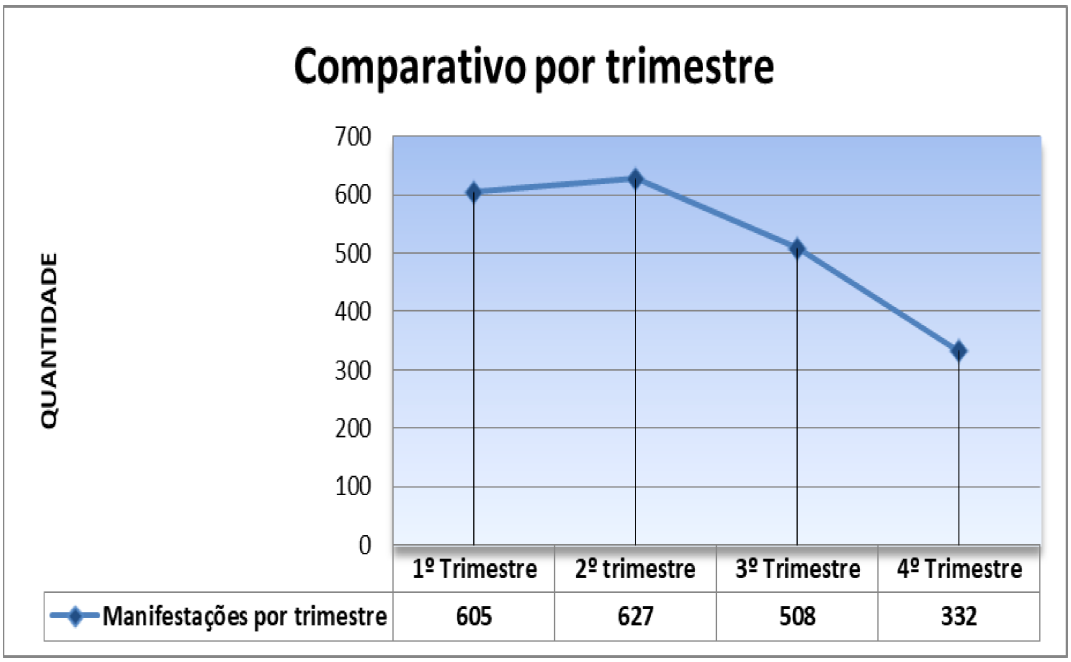
Das **2072** manifestações, **29** foram recebidas via Ouvidoria do CNJ, com os respectivos assuntos.



Dentre as **2072** manifestações, foram recebidos **14** elogios, nas seguintes proporções:



Registra-se que o aumento de manifestações no segundo trimestre foi especialmente decorrente do recebimento de manifestações relacionadas aos seguintes fatos: habilitação dos créditos nos autos da "Ação CLT", promovida pela APP Sindicato contra o Estado do Paraná; circulação de e-mails falsos envolvendo o nome do Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, e término de validade do concurso de servidores do TRT-PR-2015, em 03/06/2019.

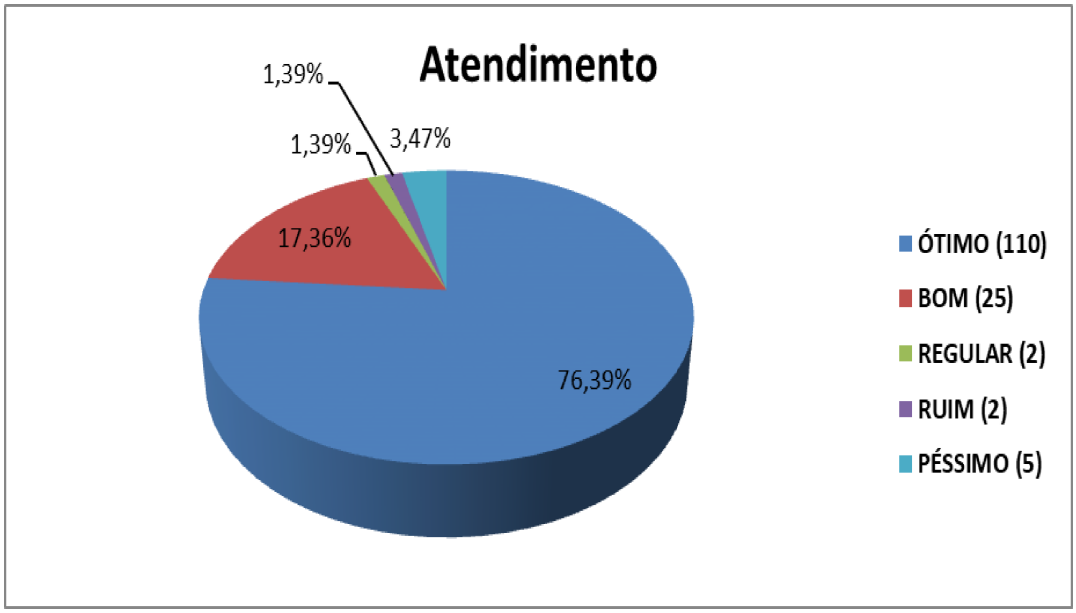


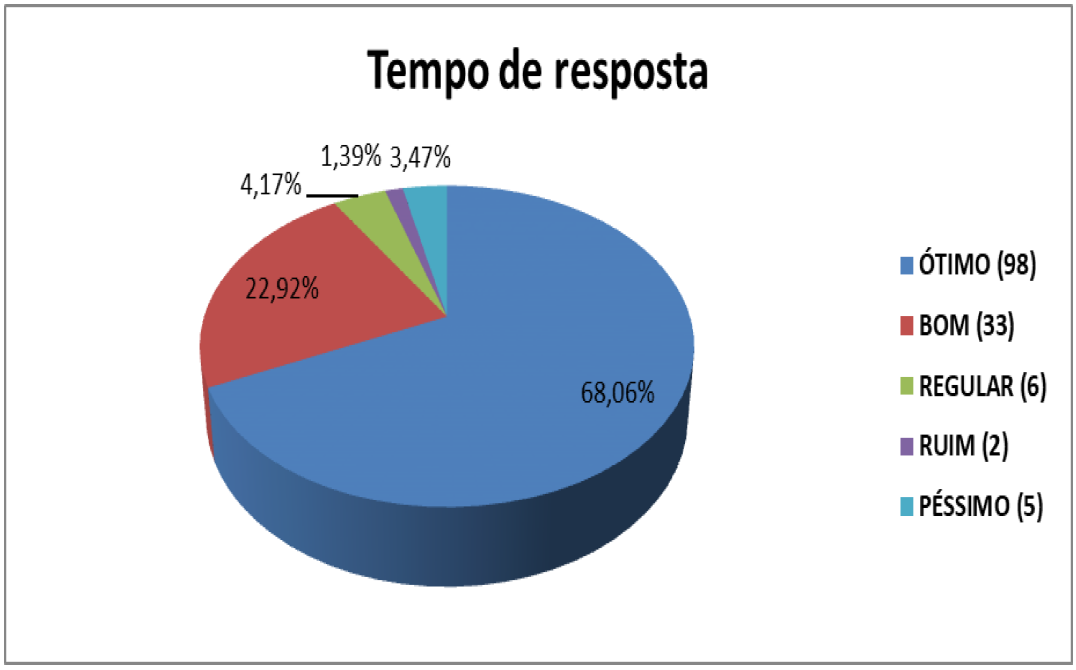
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

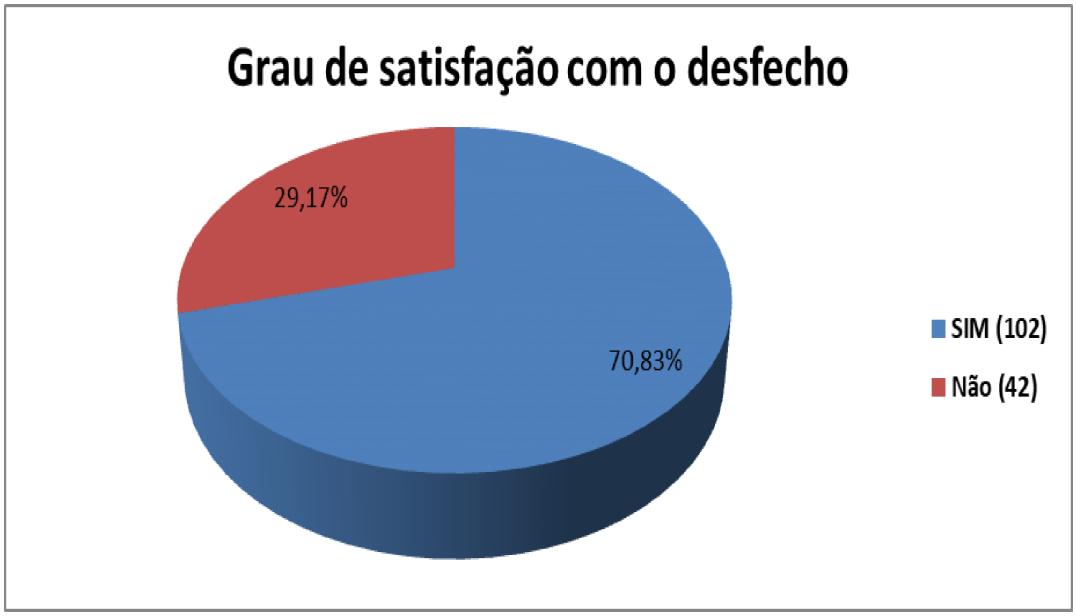
O Setor de Apoio à Ouvidoria disponibiliza uma pesquisa de satisfação específica ao final dos atendimentos prestados pela unidade, acessível em link próprio anexado à resposta encaminhada ao manifestante, consistente em quatro perguntas, com opções de resposta pré-estabelecidas.

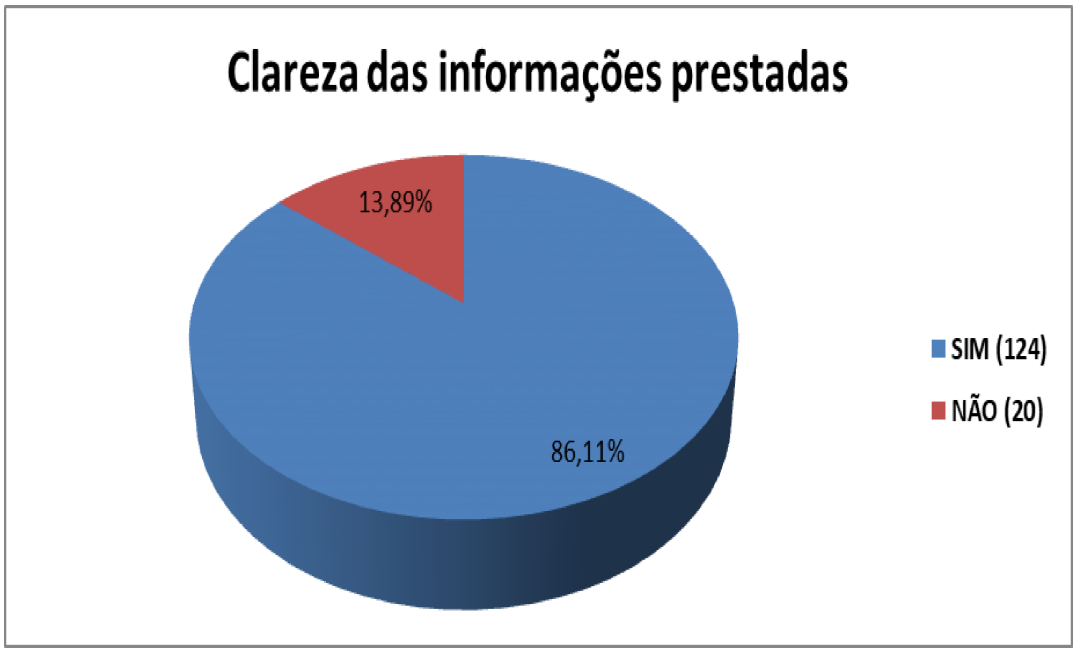
O acesso à pesquisa de satisfação dos atendimentos realizados pela Ouvidoria também pode ser feito pelo site do Tribunal: *www.trt9.jus.br* > *Ouvidoria* > *Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria*

No ano de 2019 foram processadas **2072** manifestações pela Ouvidoria, das quais apenas **144** manifestantes responderam à pesquisa de satisfação de atendimento, cujo resultado apurado foi o seguinte:


Atendimento
1,39%
1,39%
3,47%
17,36%
76,39%
ÓTIMO (110)
BOM (25)
REGULAR (2)
RUIM (2)
PÉSSIMO (5)


Tempo de resposta
1,39%
3,47%
4,17%
22,92%
68,06%
ÓTIMO (98)
BOM (33)
REGULAR (6)
RUIM (2)
PÉSSIMO (5)


Grau de satisfação com o desfecho
29,17%
70,83%
SIM (102)
Não (42)


Clareza das informações prestadas
13,89%
86,11%
SIM (124)
NÃO (20)