



CARTILHA

DA OUVIDORIA

PRESIDENTE

Desembargadora Marlene Teresinha Fuverki Suguimatsu

VICE-PRESIDENTE

Desembargadora Nair Maria Lunardelli Ramos

CORREGEDOR REGIONAL

Desembargador Sérgio Murilo Rodrigues Lemos

OUVIDOR

Desembargador Arnor Lima Neto

VICE-OUVIDOR

Desembargador Edmilson Antonio de Lima

ARTE VISUAL

Assessoria de Comunicação

01 APRESENTAÇÃO

02 CONHECENDO
A OUVIDORIA

03 ESTRUTURA

04 FUNCIONAMENTO
E ACESSO

05 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS

06 TRATAMENTO DAS
MANIFESTAÇÕES

07 NÃO SERÃO ANALISADAS
PELA OUVIDORIA

08 OUVIDORIA E GESTÃO

09 CANAIS DE ACESSO

01.

APRESENTAÇÃO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do TRT-PR foi instituída pela Resolução Administrativa nº 218, de 27 de novembro de 2016, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, fomentar o acesso à informação e assegurar a transparência da gestão pública.

Atualmente a estrutura e as atividades da Ouvidoria do TRT-PR estão regulamentadas pela Resolução Administrativa nº 79, de 29 de julho de 2019.

A Ouvidoria do TRT-PR também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que recebe os pedidos de acesso à Informação formulados nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), nos termos da Resolução Administrativa nº 45/2018.

02.

CONHECENDO A OUVIDORIA



CONHECENDO A OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como canal de comunicação direta com o TRT-PR, e tem por missão assegurar a participação interativa, democrática e transparente à sociedade para o pleno exercício da cidadania, orientando, transmitindo informações e atuando como instrumento de gestão participativa, para o aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados pelo Tribunal.

Compete à Ouvidoria receber e cadastrar solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios relativos ao funcionamento e aos serviços prestados no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

Compete, ainda, à Ouvidoria, receber, cadastrar e acompanhar os pedidos de informação com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O compromisso da Ouvidoria é tratar as manifestações com imparcialidade, ética, agilidade e transparência, acompanhando-as até a conclusão e informando o usuário sobre as providências adotadas.

03.

ESTRUTURA

ESTRUTURA

O trabalho da Ouvidoria do TRT-PR é dirigido e supervisionado pelo Desembargador Ouvidor, eleito pela maioria dos membros efetivos do Tribunal Pleno, para o mandato de dois anos, coincidente com o dos cargos de direção do Tribunal.

Nas hipóteses de impedimentos, afastamentos, ausências eventuais e vacância do cargo, as atribuições do Ouvidor são exercidas pelo Desembargador Vice-Ouvidor, eleito nos mesmos moldes.

A Ouvidoria conta com uma equipe capacitada de servidores, e se encontra instalada em local de fácil acesso, adequado às suas necessidades e visível ao usuário.

04.

FUNIONAMENTO E ACESSO



FUNCIONAMENTO E ACESSO

A Ouvidoria do TRT-PR presta atendimento ao público de segunda a sexta-feira, das 11h às 17h, horário estabelecido pela Administração do TRT-PR.

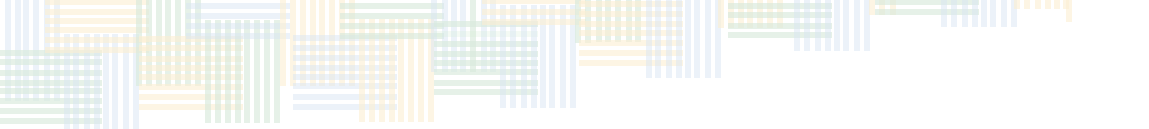
A Ouvidoria pode ser demandada por qualquer usuário dos serviços prestados pela Instituição, assim compreendidos: cidadãos, magistrados, servidores, terceirizados e estagiários deste órgão.

O acesso à Ouvidoria do TRT-PR pode se dar das seguintes formas: formulário eletrônico, e-mail, ligação telefônica, correspondência e atendimento presencial, nas dependências da unidade.

As manifestações apresentadas deverão conter, obrigatoriamente, o nome completo do manifestante e formas de contato (e-mail e/ou telefone), para que a Ouvidoria possa solicitar informações ou esclarecimentos adicionais, se necessário, e também possa fazer o encaminhamento da resposta.

Nas demandas dirigidas à Ouvidoria, o sigilo quanto à identificação do usuário será preservado quando expressamente solicitado.

Cabe ao manifestante formular o seu pedido em linguagem simples e objetiva, indicando as providências pretendidas desta Ouvidoria, em observância ao dever legal de urbanidade.



Caso o questionamento esteja relacionado a trâmite processual, é necessária a indicação da numeração completa dos autos.

Para os pedidos de acesso à informação, também é necessária a indicação de documento de identificação (CPF/CNPJ).

A Ouvidoria informará ao usuário o número de registro da manifestação, para o seu devido acompanhamento.

05.

TIPOS DE
MANIFESTAÇÕES
RECEBIDAS

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria recebe os seguintes tipos de manifestação:

Solicitação: requerimento de informação ou de adoção de providência por parte do Tribunal.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pelo Tribunal.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado pelo Tribunal.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução depende da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Elogio: demonstração de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Pedido de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011): demanda realizada por qualquer pessoa física ou jurídica, que tenha como objeto um dado ou informação.

06.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são registradas em sistema informatizado específico e analisadas.

Quando a informação se encontrar disponível, a Ouvidoria responderá de imediato. Não sendo possível o atendimento imediato, as manifestações serão encaminhadas às unidades administrativas e judiciárias competentes, para que prestem as informações e esclarecimentos pertinentes. A Ouvidoria informará ao usuário o encaminhamento dado às questões apresentadas.

O prazo da Ouvidoria para apresentar resposta conclusiva à manifestação é de até 30 (trinta) dias, contado do seu recebimento, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa (Lei 13.460/17 e RA 79/2019).

Os pedidos de acesso à informação nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), devem ser respondidos pela Ouvidoria em prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa (Resolução CNJ 215/2015 e RA 45/2018).

Compete à Ouvidoria realizar, de forma permanente, pesquisa de satisfação dos atendimentos prestados pela unidade.

À Ouvidoria incumbe promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Tribunal, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

07.

NÃO SERÃO
ANALISADAS
PELA OUVIDORIA

NÃO SERÃO ANALISADAS PELA OUVIDORIA:

- Manifestações Anônimas, salvo se envolverem denúncia de prática de ilícitos, sujeitas à deliberação do Desembargador Ouvidor;
- Reclamações sobre o teor de atos ou decisões judiciais;
- Manifestações que envolvam demandas para as quais existam medidas judiciais ou administrativas específicas;
- Questões relativas a outros órgãos públicos;
- Consultas ou orientações jurídicas, inclusive sobre matéria processual;
- Manifestações com conteúdo ininteligível;
- Demandas envolvendo fatos que constituam crimes, tendo em vista as competências institucionais do Ministério Público e das Polícias;
- Denúncias sobre descumprimento da legislação trabalhista pelos empregadores ou estabelecimentos/empresas;
- Reclamações sobre a atuação de advogados;

Os expedientes não analisados pela Ouvidoria serão arquivados, mediante comunicação ao manifestante com a devida justificativa e, quando couber, a indicação do adequado direcionamento ao órgão competente.



08.

OUVIDORIA E GESTÃO



Table 1. Estimated Monthly Sales

Month	Q1	Q2	Q3	Q4	Annual Total
Jan	100	120	150	180	550
Feb	120	140	170	200	630
Mar	140	160	190	220	710
Apr	160	180	210	240	790
May	180	200	230	260	870
Jun	200	220	250	280	950
Jul	220	240	270	300	1030
Aug	240	260	290	320	1110
Sep	260	280	310	340	1190
Oct	280	300	330	360	1270
Nov	300	320	350	380	1350
Dec	320	340	370	400	1430



OUVIDORIA E GESTÃO

Com base nos dados coletados nas manifestações, a Ouvidoria do TRT-PR gera relatórios estatísticos, que podem constituir instrumentos de gestão e contribuir para o cumprimento dos objetivos institucionais, permitindo o mapeamento da qualidade dos serviços prestados pelo órgão.

Os dados estatísticos também embasam ações propositivas pela Ouvidoria, visando o aprimoramento dos serviços e atividades desenvolvidas pela Instituição, para adequá-los cada vez mais às necessidades dos usuários.

09.

CANAIS DE ACESSO

CANAIS DE ACESSO

Internet: mediante o preenchimento de Formulário eletrônico, disponível 24 horas no Sítio Oficial do Tribunal na internet.

E-mail: ouvidoria@trt9.jus.br

Telefone: (41) 3310-7473/7154.

Correspondência/ Presencial: Av. Vicente Machado, nº 147, térreo, Centro, Curitiba-PR, CEP 80.420-010.

Horário de atendimento: 11h às 17h, de 2ª a 6ª feira.

Carta de Serviços ao Usuário: apresenta informações relativas ao funcionamento e aos serviços prestados no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, bem como os seus canais de acesso. A Carta de Serviços encontra-se disponível para consulta na página do TRT-PR na internet:

www.trt9.jus.br > Serviços > Carta de Serviços

www.trt9.jus.br > Ouvidoria > Carta de Serviços



Este material foi confeccionado com base na Cartilha da Ouvidoria do TRT da 11ª Região, gentilmente cedida para as adequações necessárias.