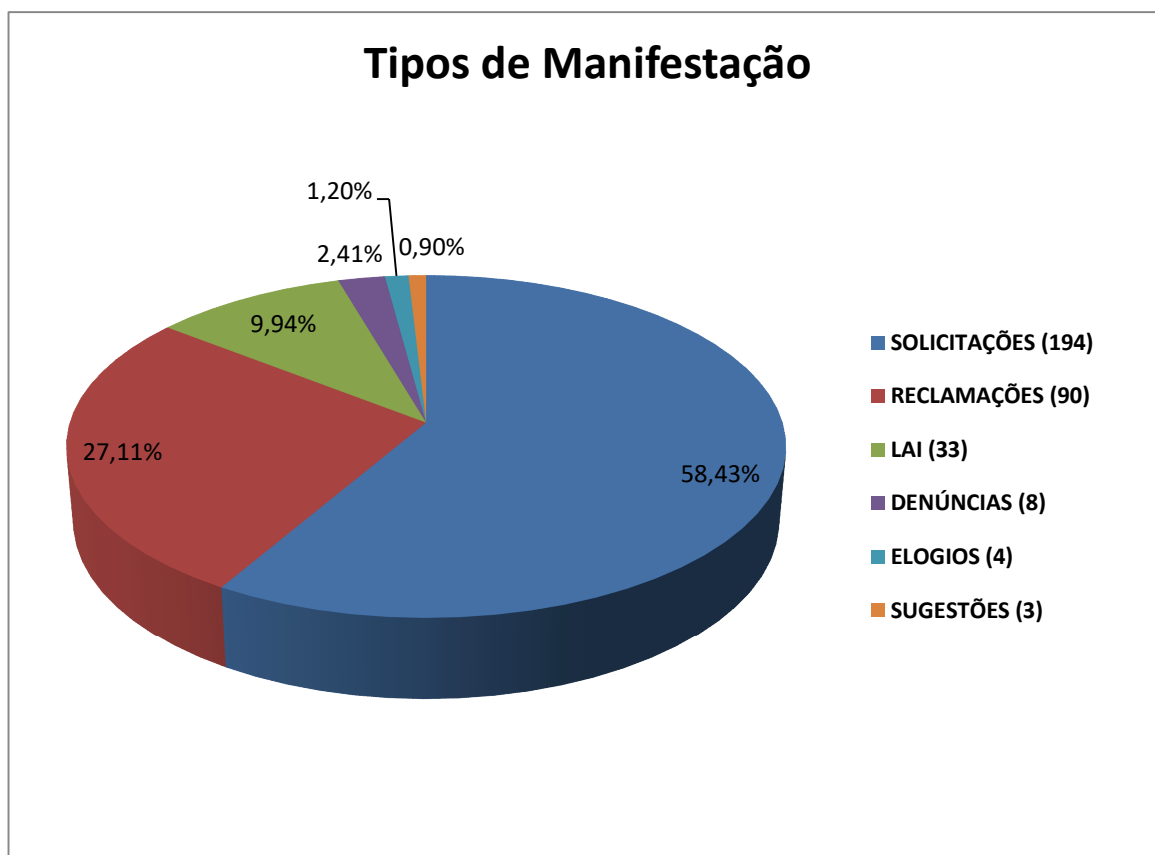




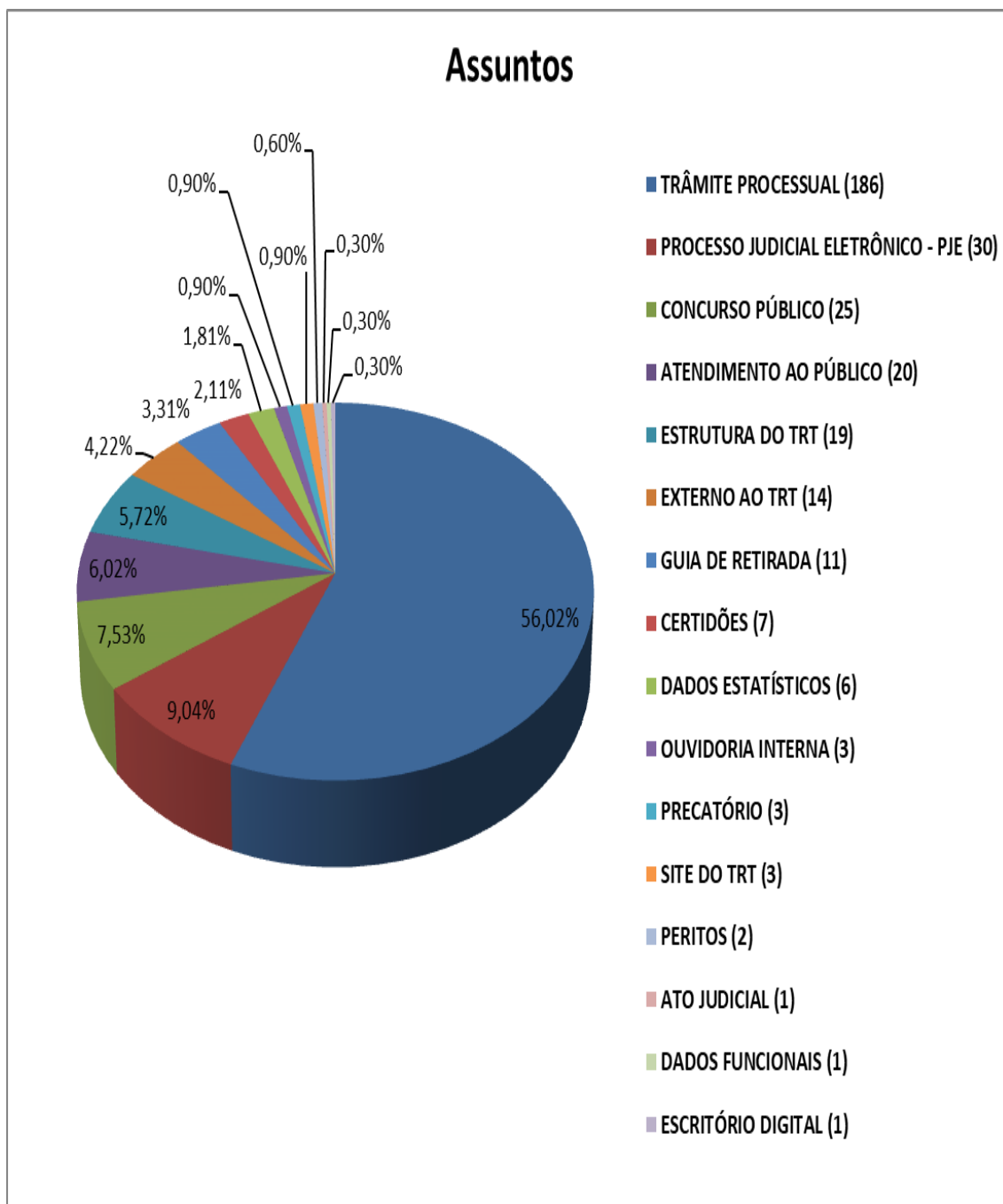
Relatório - Quarto Trimestre de 2019 (01/10 a 31/12/2019)

Durante o período em referência, foram processadas **332** manifestações pelo Setor de Apoio à Ouvidoria, classificadas de acordo com os seguintes tipos:



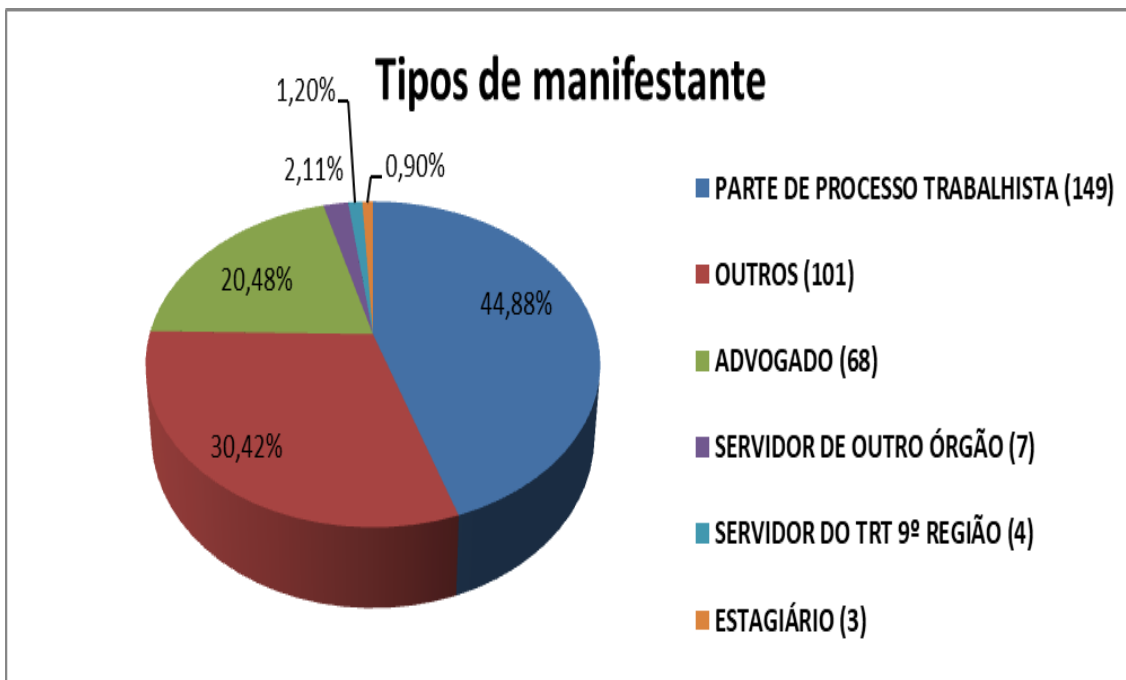


Dentre as manifestações típicas de Ouvidoria, apresentam-se os seguintes quantitativos, por assunto:





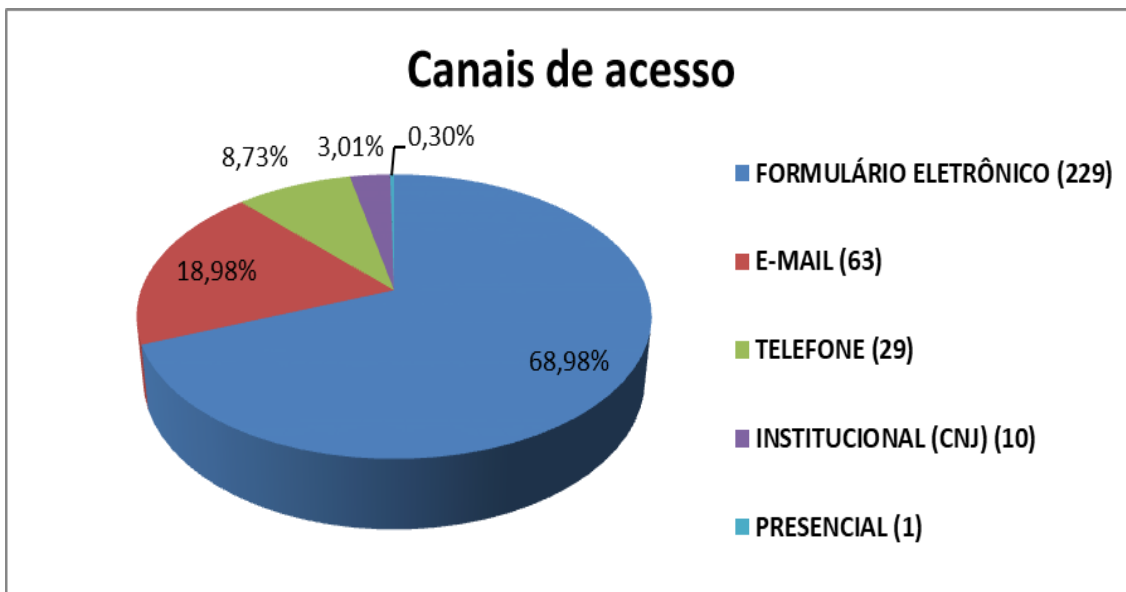
Quantitativos de manifestações por tipo de manifestante.



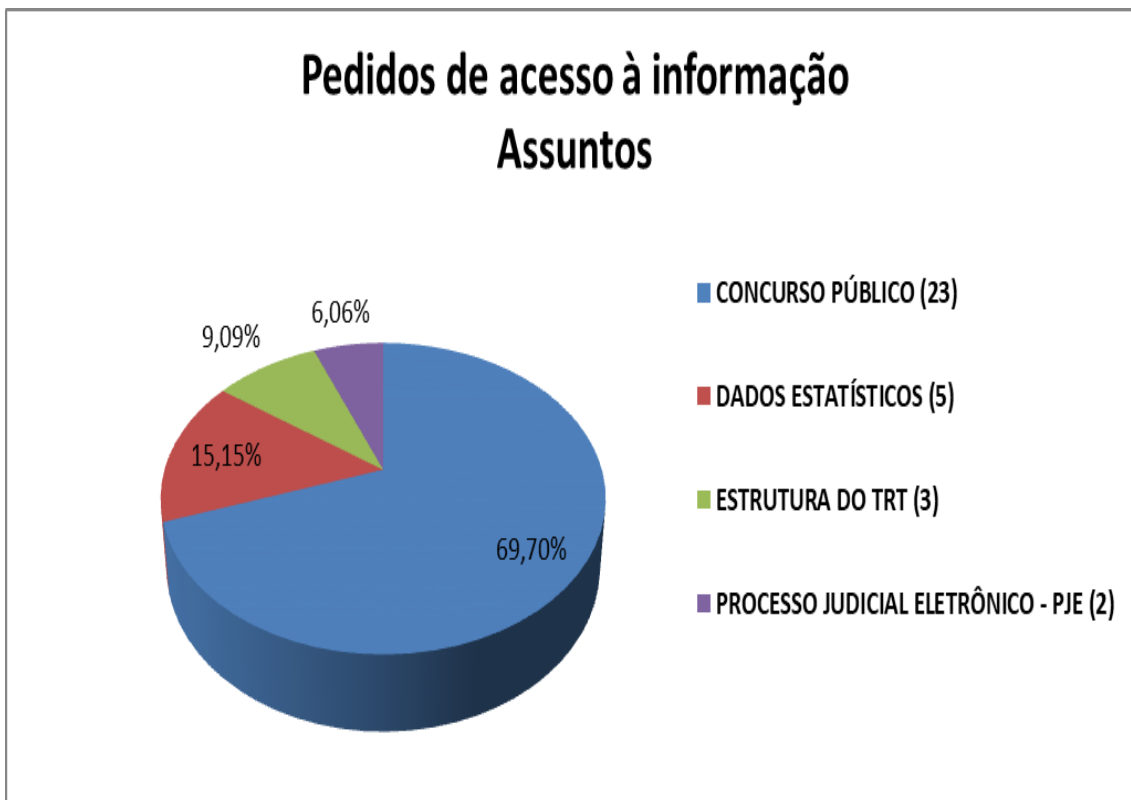
Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que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



Quantitativos de manifestações por canal de acesso:

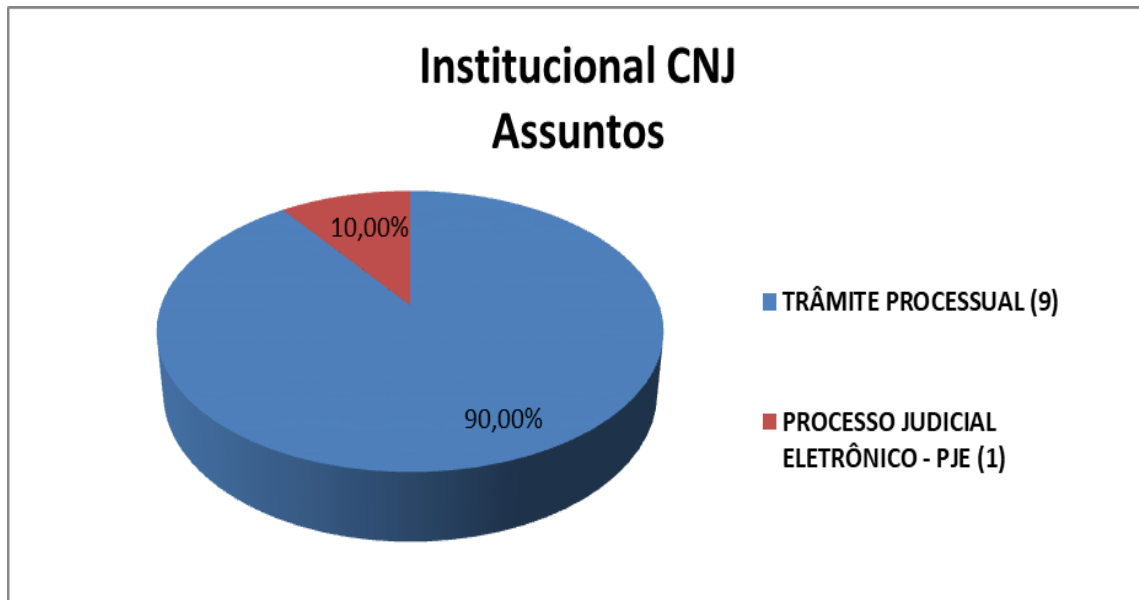


Dentre os **33** pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação, destacam-se os quantitativos por assunto:





Observa-se que das **10** manifestações recebidas via Ouvidoria do CNJ, **9** foram referentes a Trâmite Processual e **1** relativa a Processo Judicial Eletrônico - Pje.



Por fim, registre-se que do total de manifestações recebidas no quarto trimestre de 2019, todas se encontram arquivadas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

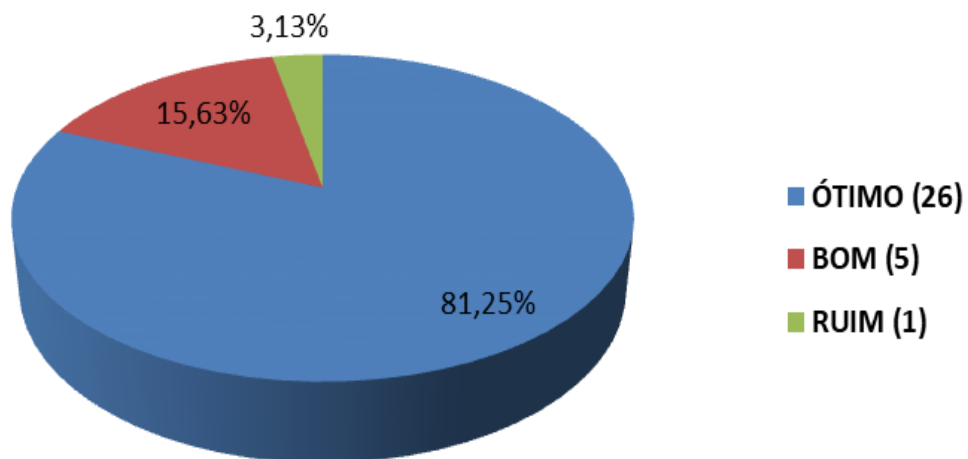
O Setor de Apoio à Ouvidoria disponibiliza uma pesquisa de satisfação específica ao final dos atendimentos prestados pela unidade, acessível em link próprio anexado à resposta encaminhada ao manifestante, consistente em quatro perguntas, com opções de resposta pré-estabelecidas.

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

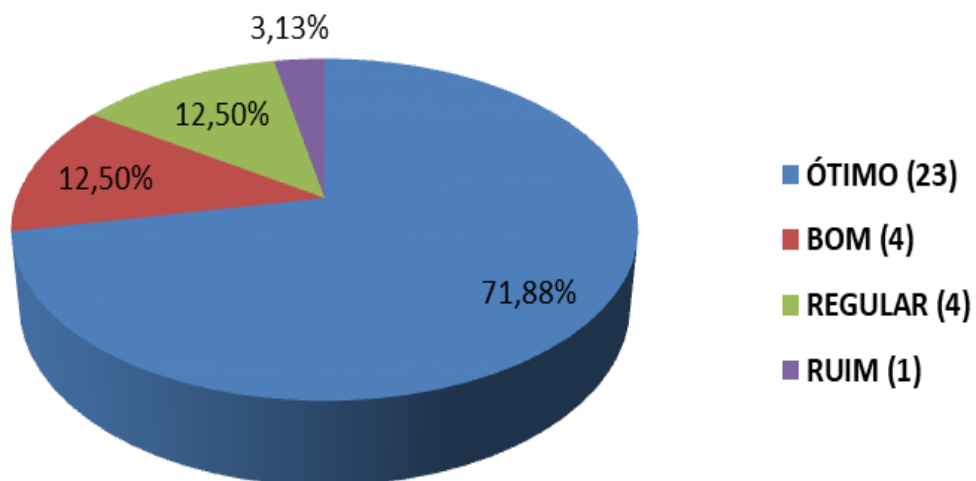
No quarto trimestre de 2019 foram processadas **332** manifestações pela Ouvidoria, das quais apenas **32** manifestantes responderam à pesquisa de satisfação de atendimento, cujo resultado apurado foi o seguinte:



Atendimento

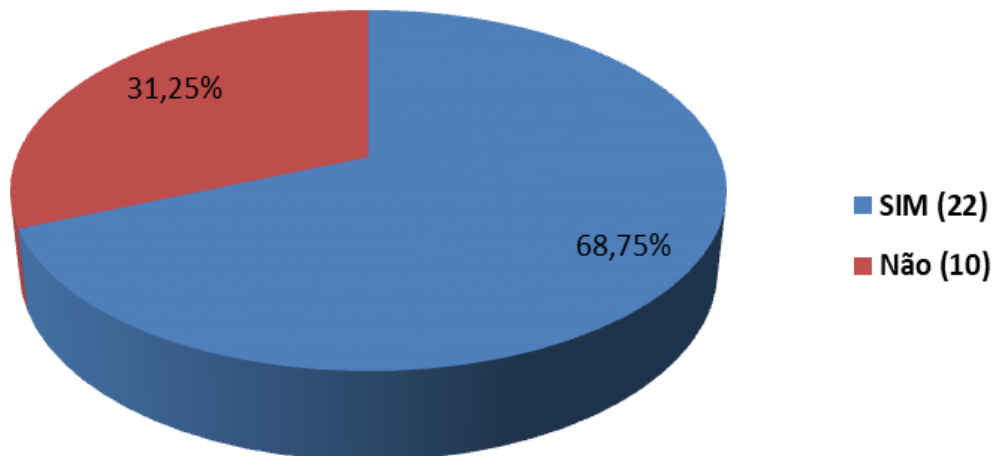


Tempo de resposta





Grau de satisfação com o desfecho



Clareza das informações prestadas

