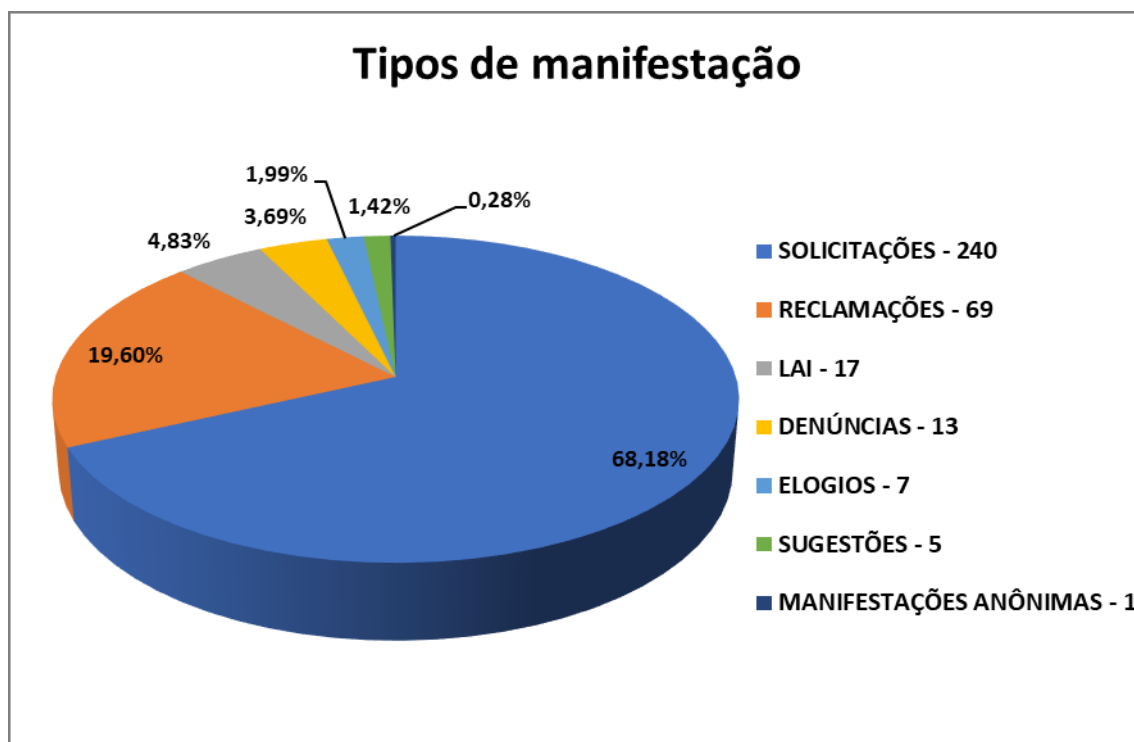




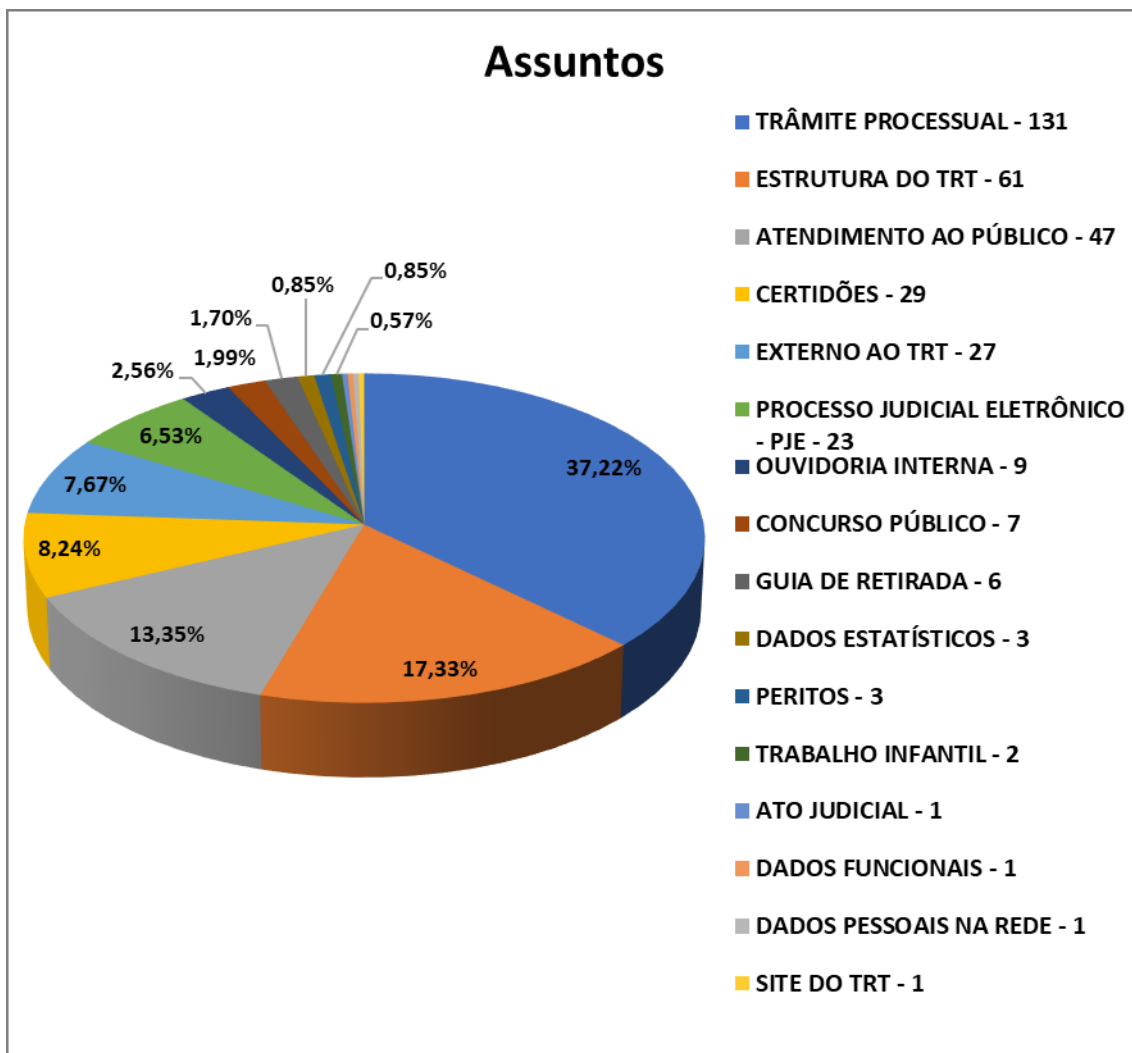
Relatório – Primeiro Trimestre de 2022 (01/01 a 31/03/2022)

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 do 1º Trimestre de 2022.

Durante o período em referência, foram processadas **352** manifestações pelo Setor de Apoio à Ouvidoria, classificadas de acordo com os seguintes tipos:

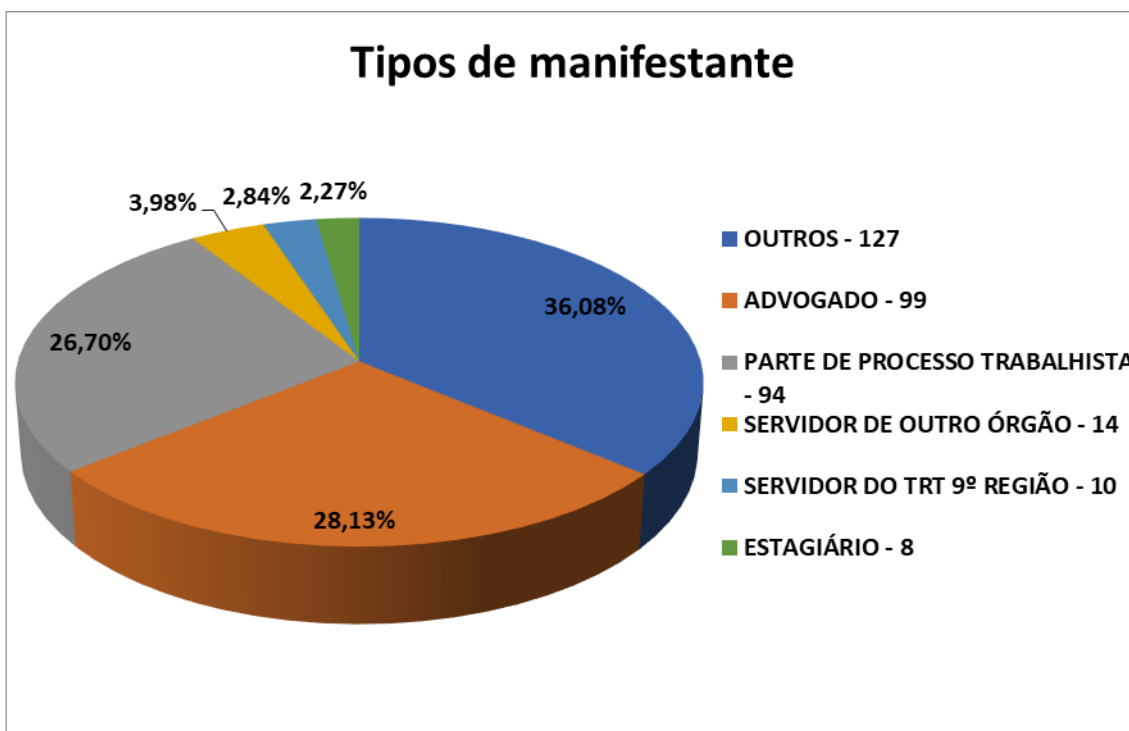


Dentre as manifestações recebidas, apresentam-se os seguintes quantitativos, por assunto:



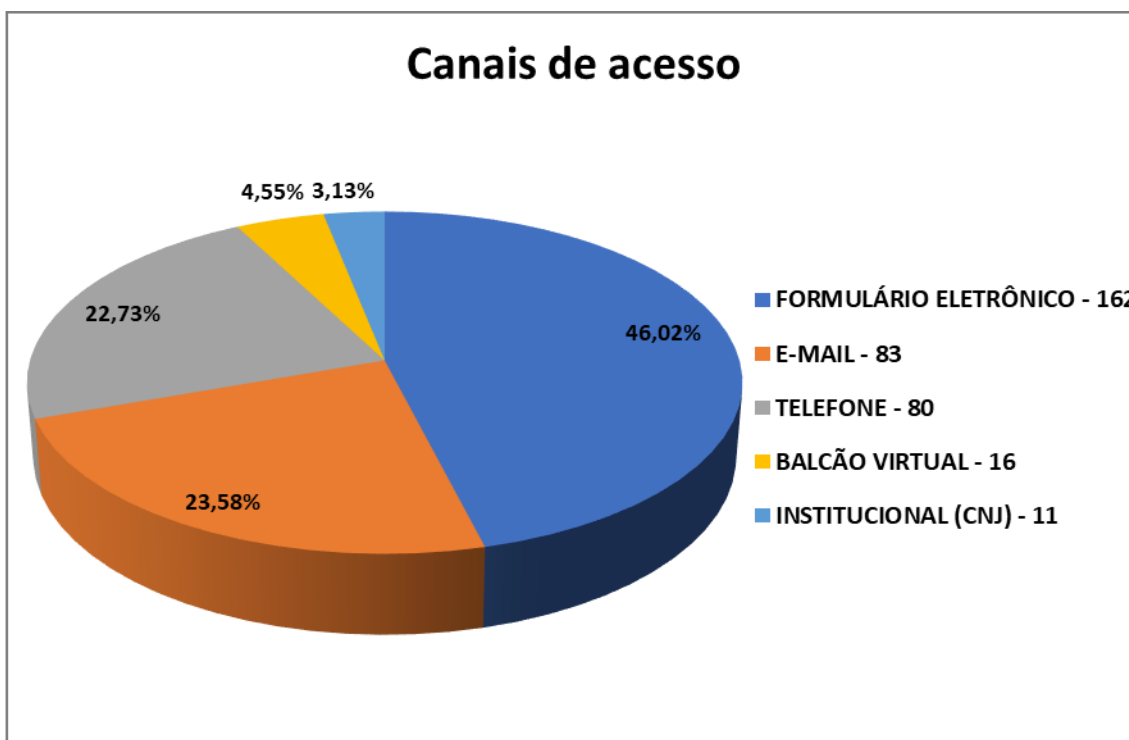
Com relação às **2** denúncias de trabalho infantil, ambas foram encaminhadas à Ouvidoria do TRT9 pela Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho. No tratamento das referidas denúncias foi adotado o encaminhamento ao Ministério Público do Trabalho do Paraná e a ciência à Ex.ma Desembargadora Gestora Regional do Programa de Combate ao Trabalho Infantil e Estímulo à Aprendizagem, de que uma das denúncias foi arquivada pelo MPT e a outra resultou em Termo de Ajustamento de Conduta.

Quantitativos de manifestações por tipo de manifestante.



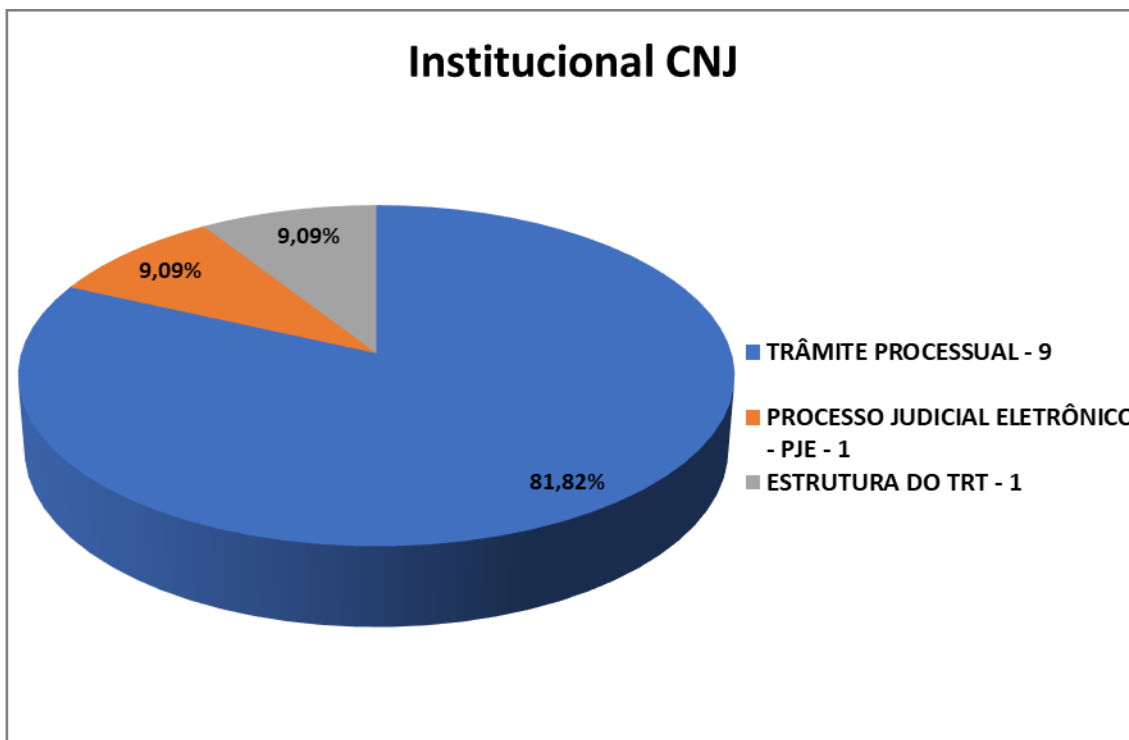
Os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os aprovados no concurso público; os que solicitam informações sobre a emissão de certidões, dados estatísticos, estágio; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem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

Quantitativos de manifestações por canal de acesso:



A Ouvidoria permaneceu em trabalho remoto até 21/02/2022, quando foram retomadas as atividades presenciais. Não obstante o atendimento presencial tenha permanecido suspenso até aquela data, conforme norma interna do TRT9, para a contenção do contágio pelo coronavírus (Covid-19), o funcionamento dos demais canais permaneceu inalterado, no horário de atendimento ao público, ininterruptamente.

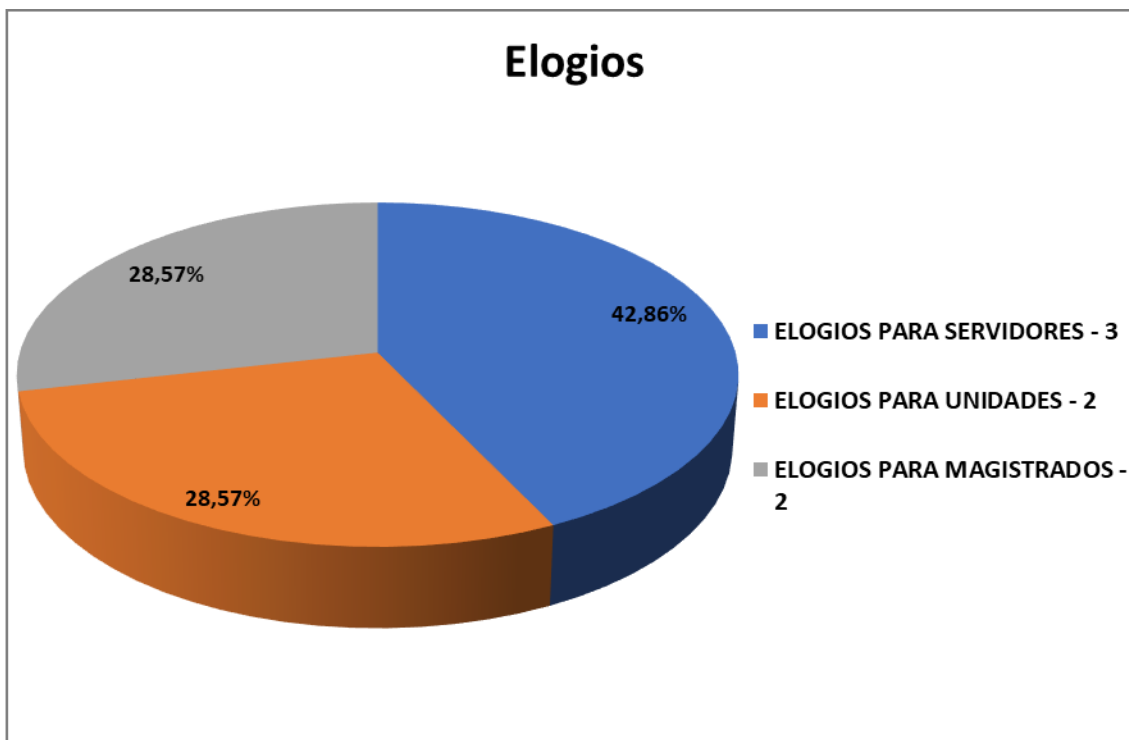
Observa-se que das 11 manifestações recebidas por intermédio da Ouvidoria do CNJ, 9 foram referentes a Trâmite Processual; 1 foi referente ao PJe e 1 foi referente à estrutura do TRT.



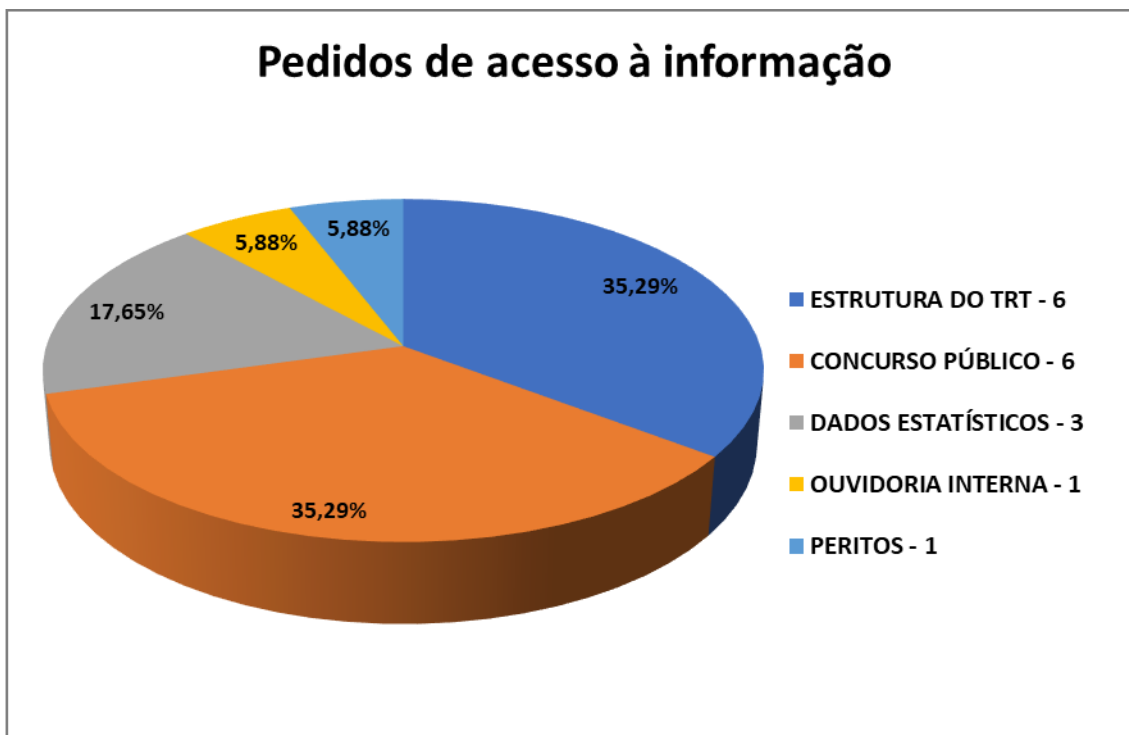
As manifestações dirigidas à Ouvidoria do CNJ, referentes ao TRT da 9ª Região, são encaminhadas a esta Ouvidoria para o devido tratamento e retorno ao manifestante, com cópia para a Ouvidoria do CNJ, no prazo de 30 dias.

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 **352** manifestações, foram recebidos **7** elogios, nas seguintes proporções:



Dentre os 17 pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), destacam-se os quantitativos por assunto:

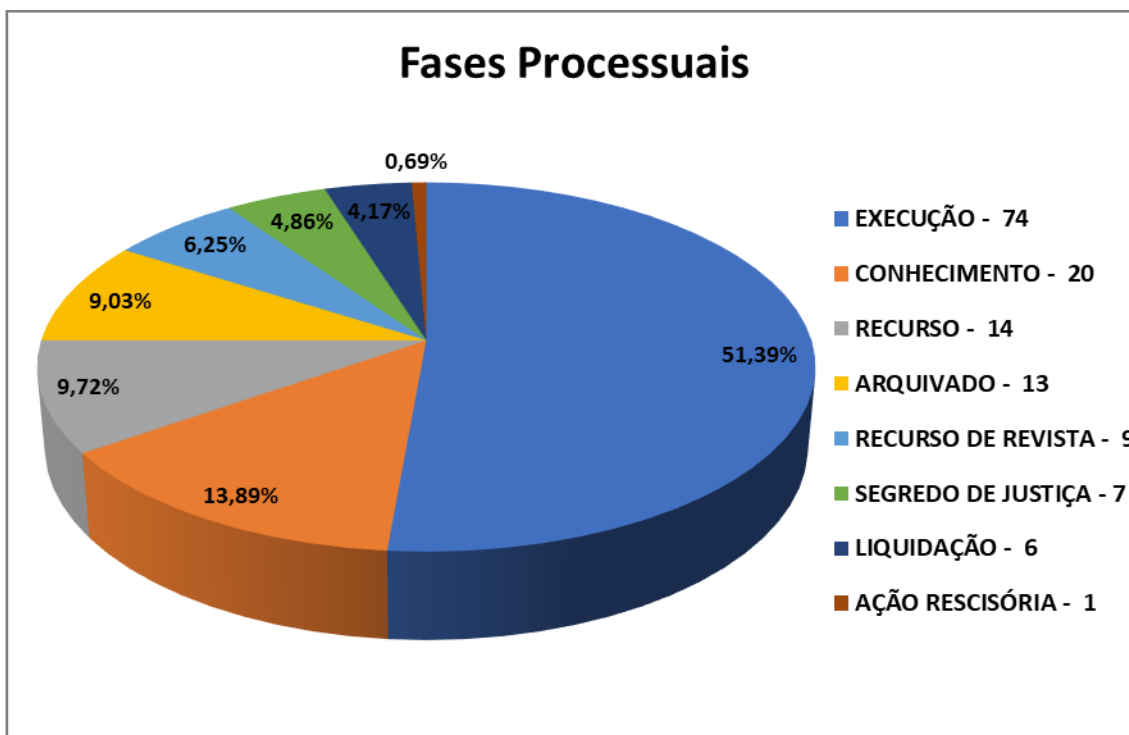




Cumpra esclarecer que neste relatório constam apenas informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, haja vista que o artigo 30, III, da Lei n. 12.527/2011, e o artigo 41, III, da Resolução CNJ n. 215/2015, estabelecem a necessidade de se publicar relatório específico anual, com dados estatísticos 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:



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 | 240 | 68,18% |
| Secretaria Geral Judiciária | 10 | 2,84% |
| Seção De Admissão | 9 | 2,56% |
| Secretaria De Tecnologia Da Informação | 8 | 2,27% |
| 09ª Curitiba | 5 | 1,42% |
| 12ª Curitiba | 4 | 1,14% |
| 03ª Curitiba | 3 | 0,85% |
| 18ª Curitiba | 3 | 0,85% |
| 20ª Curitiba | 3 | 0,85% |
| Araucária | 3 | 0,85% |
| Diretoria-Geral | 3 | 0,85% |
| 02ª Guarapuava | 2 | 0,57% |
| 04ª Curitiba | 2 | 0,57% |
| 05ª São José Dos Pinhais | 2 | 0,57% |
| 13ª Curitiba | 2 | 0,57% |
| 16ª Curitiba | 2 | 0,57% |
| 23ª Curitiba | 2 | 0,57% |
| Coordenadoria De Apoio As Varas De Curitiba | 2 | 0,57% |
| Corregedoria Regional | 2 | 0,57% |
| Escritório De Privacidade E Proteção De Dados Pessoais | 2 | 0,57% |
| Núcleo Judiciário De 2º Grau | 2 | 0,57% |
| Secretaria De Gestão De Pessoas | 2 | 0,57% |
| Secretaria Geral Da Presidência | 2 | 0,57% |
| 01ª Umuarama | 1 | 0,28% |
| 02ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 02ª Foz Do Iguaçu | 1 | 0,28% |
| 02ª Paranaguá | 1 | 0,28% |
| 02ª São José Dos Pinhais | 1 | 0,28% |
| 02ª Umuarama | 1 | 0,28% |
| 03ª Londrina | 1 | 0,28% |
| 04ª Maringá | 1 | 0,28% |
| 05ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 06ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 07ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 08ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 10ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 15ª Curitiba | 1 | 0,28% |



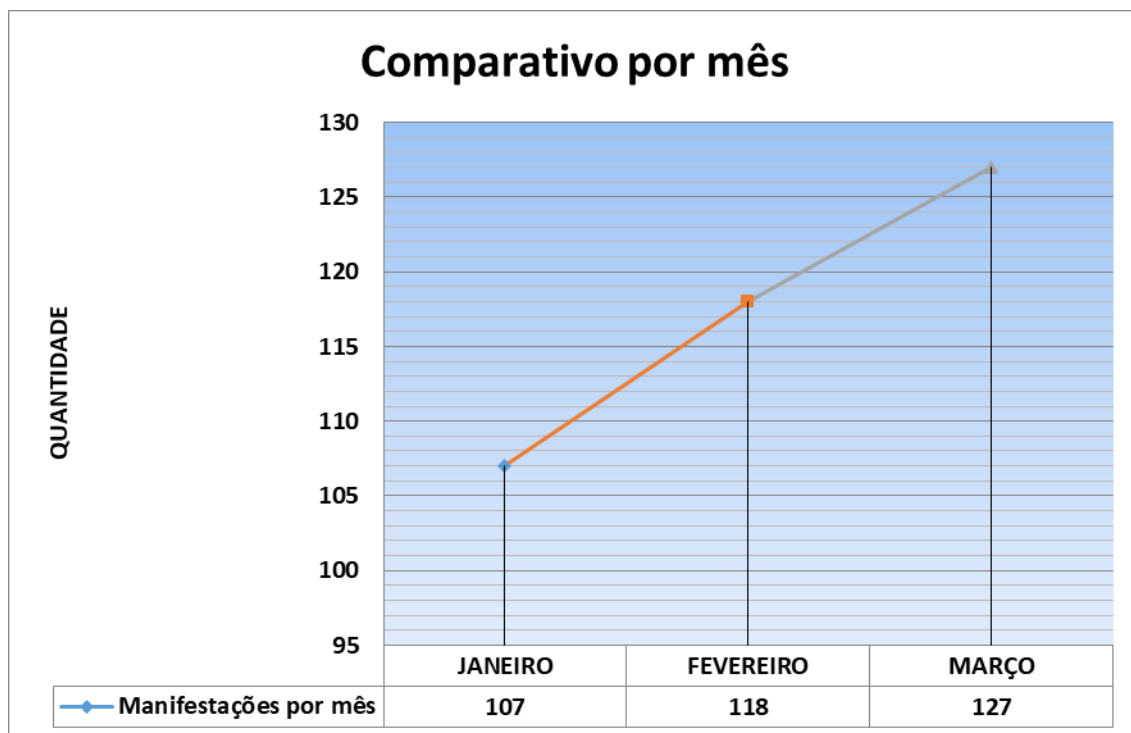
| | | |
|--|------------|----------------|
| 19ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 21ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| 22ª Curitiba | 1 | 0,28% |
| Campo Largo | 1 | 0,28% |
| Comissão Permanente De Acessibilidade | 1 | 0,28% |
| Coordenadoria De Conciliação E Execução Em Face Da Fazenda Pública | 1 | 0,28% |
| Divisão De Admissão, Movimentação E Carreira | 1 | 0,28% |
| Divisão De Dados Funcionais | 1 | 0,28% |
| Divisão De Saúde Ocupacional, Desenvolvimento E Benefícios | 1 | 0,28% |
| GABINETE DE DESEMBARGADOR 21 | 1 | 0,28% |
| GABINETE DE DESEMBARGADOR 3 | 1 | 0,28% |
| GABINETE DE DESEMBARGADOR 8 | 1 | 0,28% |
| Gabinetes | 1 | 0,28% |
| Irati | 1 | 0,28% |
| Ivaiporã | 1 | 0,28% |
| Jaguariaíva | 1 | 0,28% |
| Núcleo De Gestão Documental, Arquivo E Memória | 1 | 0,28% |
| Seção Médico-Odontológica | 1 | 0,28% |
| Secretaria Da 7ª Turma | 1 | 0,28% |
| Secretaria De Engenharia E Arquitetura | 1 | 0,28% |
| Secretaria De Gestão Estratégica E Estatística | 1 | 0,28% |
| União Da Vitória | 1 | 0,28% |
| Wenceslau Braz | 1 | 0,28% |
| TOTAL | 352 | 100,00% |

Destaca-se que das **352** manifestações **240** foram tratadas unicamente pela Ouvidoria, o que corresponde a **68,18%** 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.



Por fim, registre-se que do total de manifestações recebidas no primeiro trimestre de 2022, todas foram solucionadas e arquivadas.

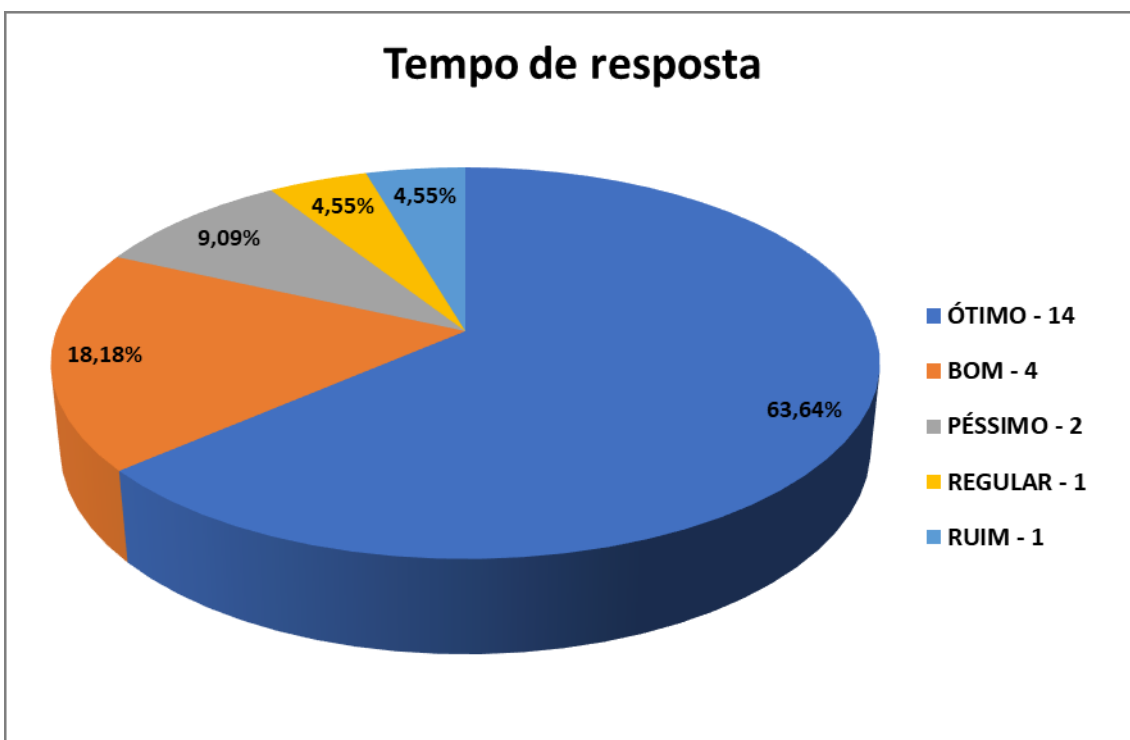
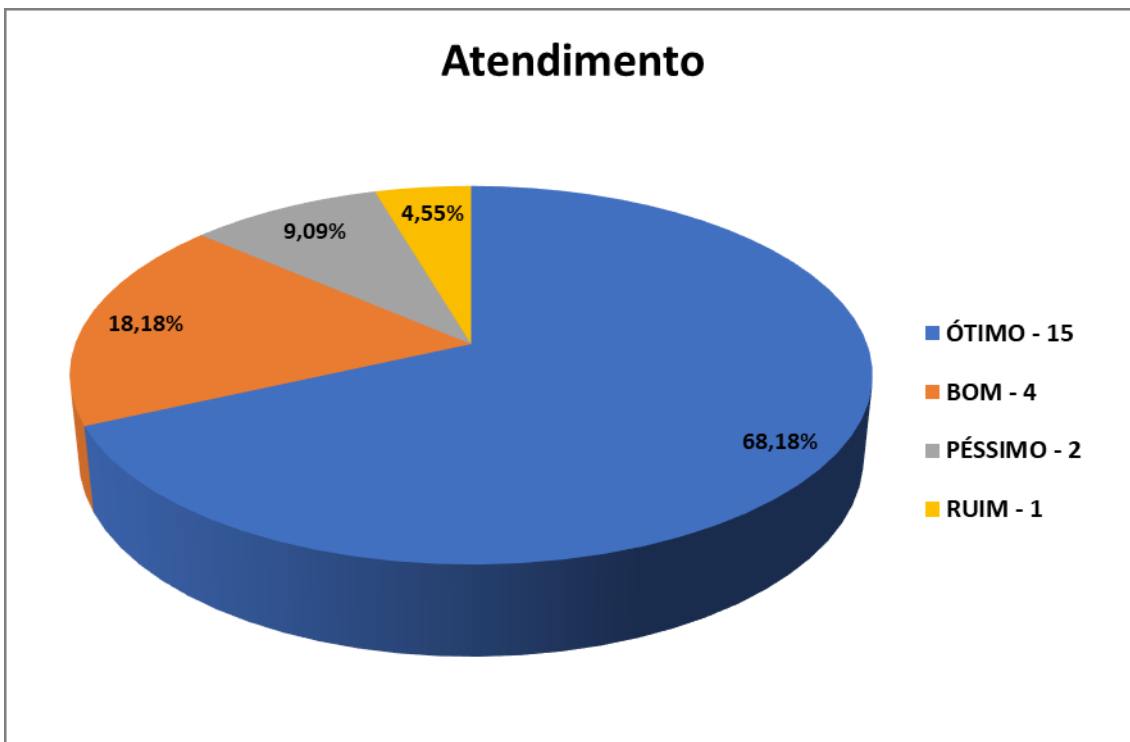
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Durante o primeiro semestre de 2022 a Ouvidoria disponibilizou uma pesquisa de satisfação específica ao final dos atendimentos prestados pela unidade, acessível em link próprio anexado às respostas encaminhadas aos manifestantes, consistente em quatro perguntas, com opções de resposta pré-estabelecidas.

No primeiro trimestre de 2022 foram processadas 352 manifestações pela Ouvidoria, das quais apenas **22** manifestantes

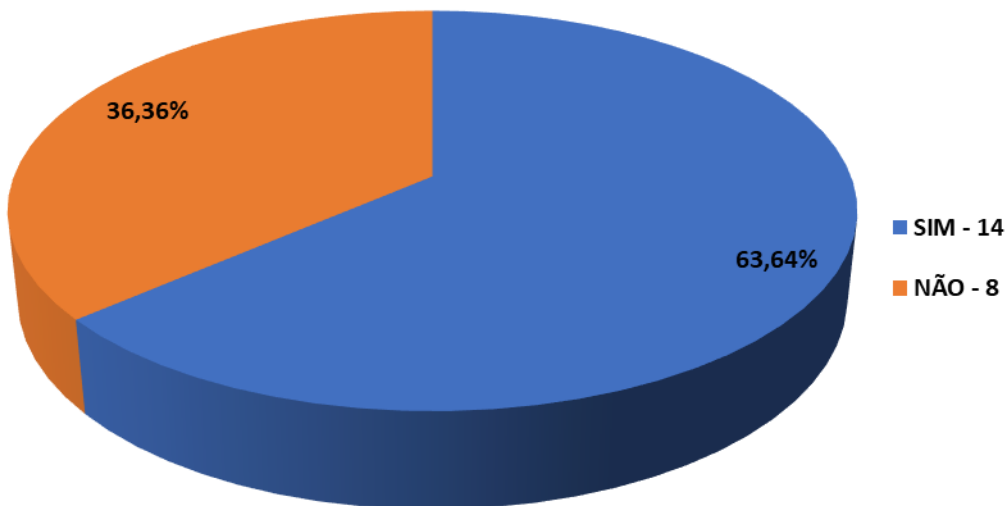


responderam à pesquisa de satisfação de atendimento, cujo resultado apurado foi o seguinte.





Grau de satisfação com o desfecho



Clareza nas informações prestadas

