



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO  
DIVISÃO DE OUVIDORIA - [ouvidoria@trt9.jus.br](mailto:ouvidoria@trt9.jus.br)

## **RELATÓRIO ANUAL ESTATÍSTICO- 2023**

### **OUVIDORIA**

#### **INTRODUÇÃO**

O presente relatório visa atender a Resolução Administrativa n. 85/2024, do Tribunal Pleno, que regulamenta a estrutura, as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria, no âmbito do TRT da 9ª Região.

Os dados do presente relatório especificamente às manifestações típicas de ouvidoria e foram extraídos do Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho – PROAD-OUV. O referido sistema 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.

Cumprir esclarecer que neste relatório constam apenas informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação, pois os dados estatísticos detalhados do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e se encontram disponibilizados em relatório anual específico.

Considerando o registro de apenas uma requisição de LGPD durante o ano de 2023, os dados estatísticos correspondentes serão apresentados sequencialmente ao final deste relatório.

A Ouvidoria disponibiliza canais diversos para o recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, com especial destaque para os formulários eletrônicos da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com a peculiaridade de que SIC conta com formulários específicos para pessoas físicas e jurídicas, e de requisições dos titulares de dados pessoais relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

O PROAD-OUV emite relatórios estatísticos com ênfase em infográficos anexados ao presente documento, que demonstram a quantidade de manifestações recebidas, o seu detalhamento, classificações, perfil dos manifestantes, prazos, bem como as unidades demandadas e a satisfação dos usuários. Em complemento às informações extraídas do sistema PROAD-OUV,

destacam-se, previamente, algumas estatísticas específicas a seguir, assim como alguns esclarecimentos a respeito dos infográficos.

### DEMANDA ANUAL

Durante o ano de 2023 a Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região – TRT-PR recebeu **950** (novecentas e cinquenta) manifestações, das quais **825** (oitocentas e vinte e cinco) foram manifestações típicas de Ouvidoria; **124** (cento e vinte e quatro) foram pedidos de acesso à informação da LAI e **1** foi requisição de LGPD.



### DENÚNCIAS

Com relação às denúncias recebida em 2023, destaca-se o recebimento de uma denúncia registrada para a **OUVIDORIA DA MULHER** e uma denúncia de **ASSÉDIO ELEITORAL**.

### CANAL DE ATENDIMENTO – OUVIDORIA DO CNJ

Com relação aos canais de acesso, importante salientar que o canal intitulado Ouvidoria do CNJ registra as manifestações recebidas por intermédio da Ouvidoria do CNJ, que redireciona as manifestações referentes ao TRT da 9ª Região, para o devido tratamento e retorno ao manifestante, com cópia para aquela Ouvidoria, no prazo de 30 dias.

A avaliação da atuação das Ouvidorias dos Tribunais integra os critérios de apuração do Prêmio CNJ de Qualidade, regulamentado pela Portaria n. 135,

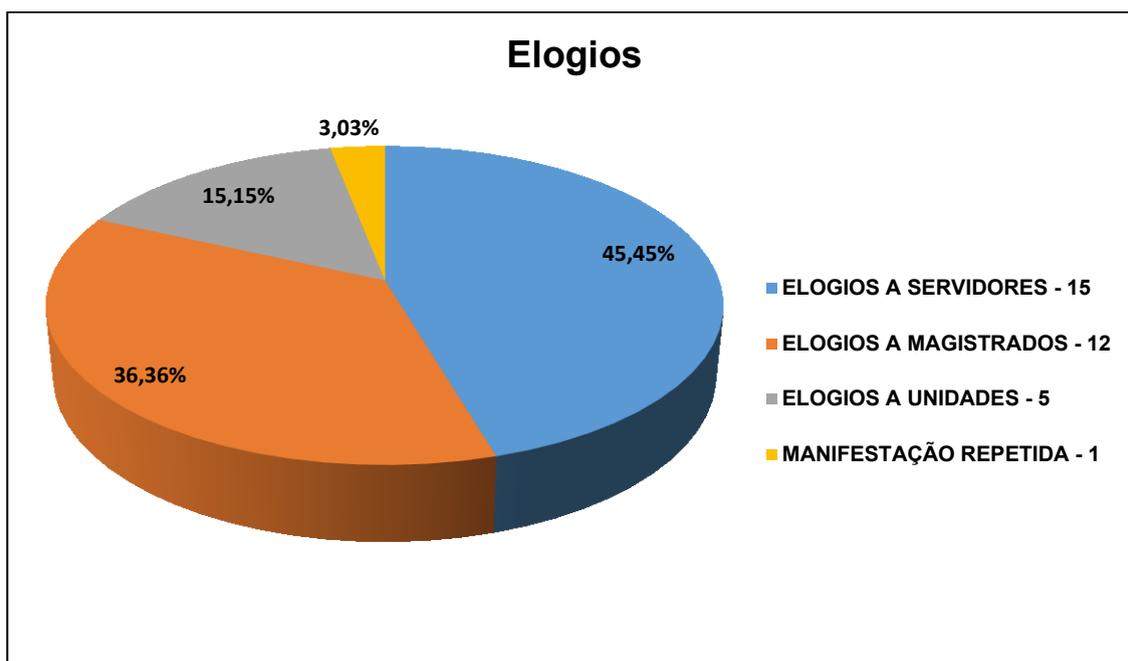
de 6/5/2021, art. 7º, inciso II, “responder, em até 30 dias e com caráter resolutivo, às demandas encaminhadas ao Tribunal pela Ouvidoria do CNJ [...]”.

## PERFIL DOS MANIFESTANTES

No tocante ao perfil dos manifestantes, cumpre ressaltar que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, a exemplo dos que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre FGTS e Seguro Desemprego.

## ELOGIOS

Dentre as **825** manifestações típicas de ouvidoria, foram recebidos **33** elogios, nas seguintes proporções:



## MANIFESTAÇÕES POR RESOLUÇÃO

Destaca-se que das **825** manifestações **501** foram solucionadas de imediato, o que corresponde a **60,73%** dos atendimentos realizados unicamente pela Ouvidoria, ou seja, sem necessidade de 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 competente para a questão apresentada.

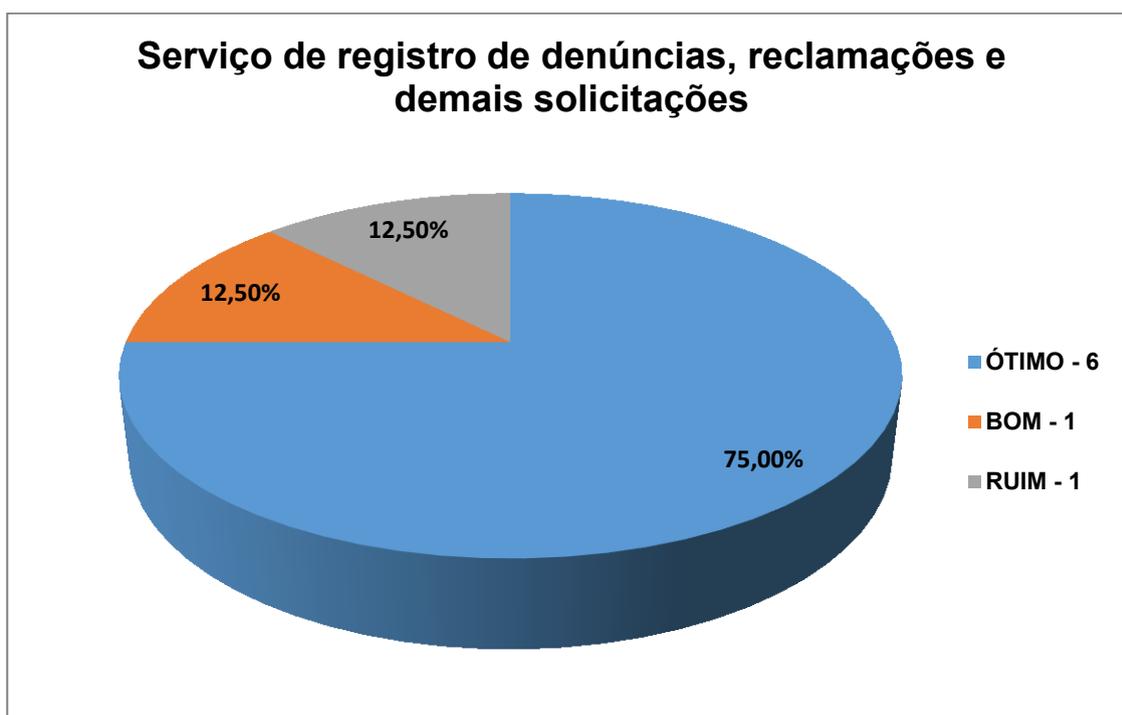
## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A Divisão de Ouvidoria disponibiliza pesquisa de satisfação específica ao final dos atendimentos prestados pela unidade em atendimento à Resolução Administrativa do Tribunal Pleno n. 85/2024, em seu art. 10, inciso XV, encaminhada automaticamente pelo Sistema Proad-Ouv, após a conclusão do tratamento da manifestação e seu respectivo arquivamento.

Os resultados das pesquisas podem ser observados nos infográficos abaixo.

A Ouvidoria igualmente disponibiliza pesquisa de satisfação específica acerca do serviço de registro de denúncias, reclamações e demais solicitações, de forma permanente, em atendimento à Resolução CNJ nº 260/2018 e à Portaria CNJ nº 95/2019 (art. 10, inciso XV, da RA 079/2019), acessível pelo Portal do Tribunal em: [www.trt9.jus.br](http://www.trt9.jus.br) > Ouvidoria > Avaliação dos Serviços, ou por meio do seguinte link: [https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=OUVIDORIA\\_PESQUISA](https://www.trt9.jus.br/portal/pagina.xhtml?secao=1&pagina=OUVIDORIA_PESQUISA)

Seguem os resultados do período em questão, em que foram registradas apenas 8 respostas:



Apresentam-se, abaixo, os dados estatísticos com ênfase em infográficos anexados ao presente documento, que demonstram a quantidade de manifestações recebidas, o seu detalhamento e especificações.

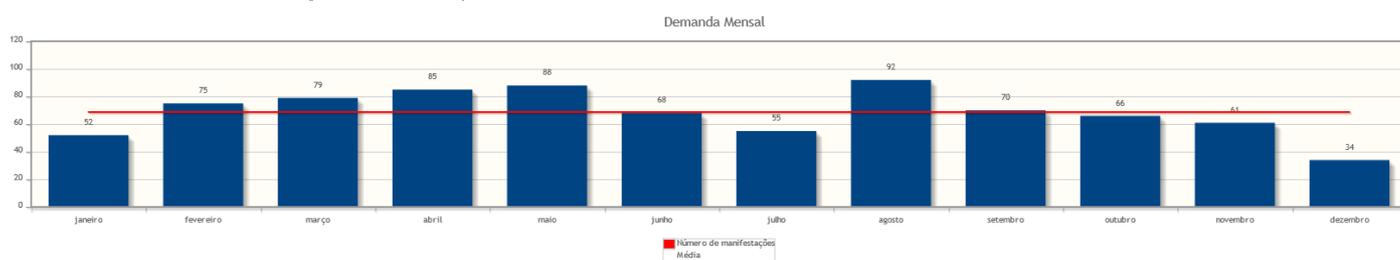
Intervalo de datas: 01/01/2023 a 31/12/2023.

## Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

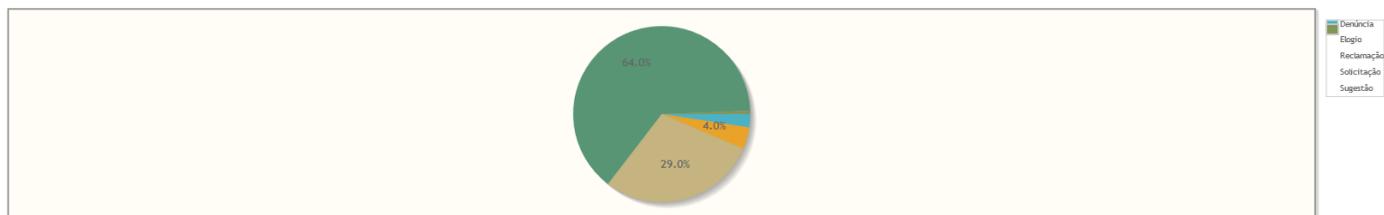
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

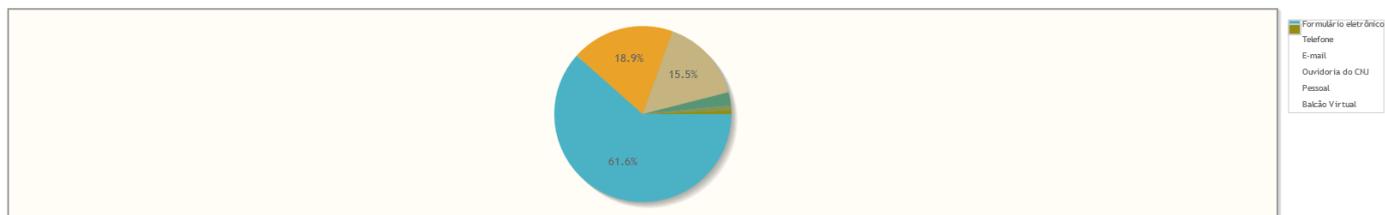
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	20	2,42%
Elogio	33	4,00%
Reclamação	239	28,97%
Solicitação	528	64,00%
Sugestão	5	0,61%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	508	61,58%
Telefone	156	18,91%
E-mail	128	15,52%
Ouvidoria do CNJ	20	2,42%
Pessoal	7	0,85%
Balcão Virtual	6	0,73%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por perfil

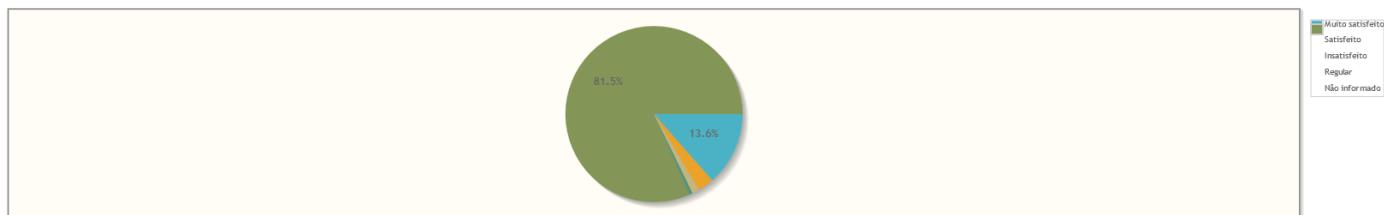


Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	293	35,52%
Reclamante	247	29,94%
Outros	147	17,82%
Interessado	32	3,88%
Reclamado	27	3,27%
Servidor	17	2,06%
Órgão Público	17	2,06%
Perito	10	1,21%
Concursando	6	0,73%
Estagiário	6	0,73%
Estudante	6	0,73%
Preposto	6	0,73%
Arrematante	3	0,36%
Terceirizado do TRT9	3	0,36%
Juiz/Desembargador	2	0,24%
Testemunha	2	0,24%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

Perfil	Quantidade	%
Entidade de classe	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Satisfação no Atendimento

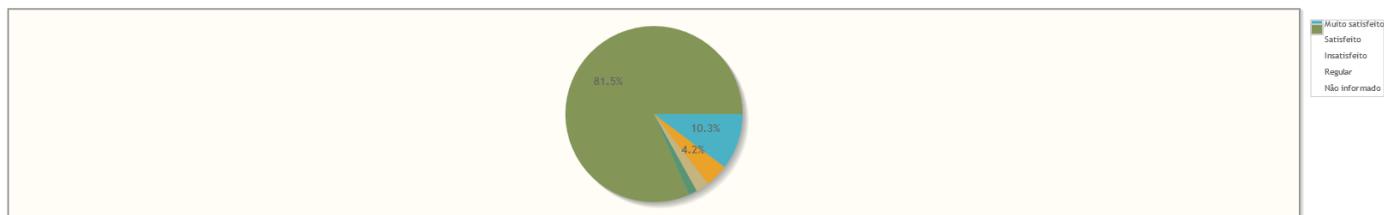
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	112	13,58%
Satisfeito	24	2,91%
Insatisfeito	11	1,33%
Regular	6	0,73%
Não informado	672	81,45%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

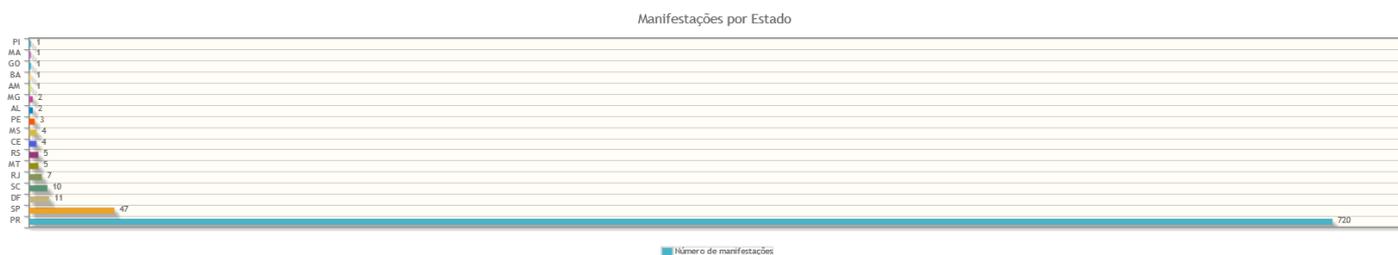
## Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	85	10,30%
Satisfeito	35	4,24%
Insatisfeito	20	2,42%
Regular	13	1,58%
Não informado	672	81,45%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Estado

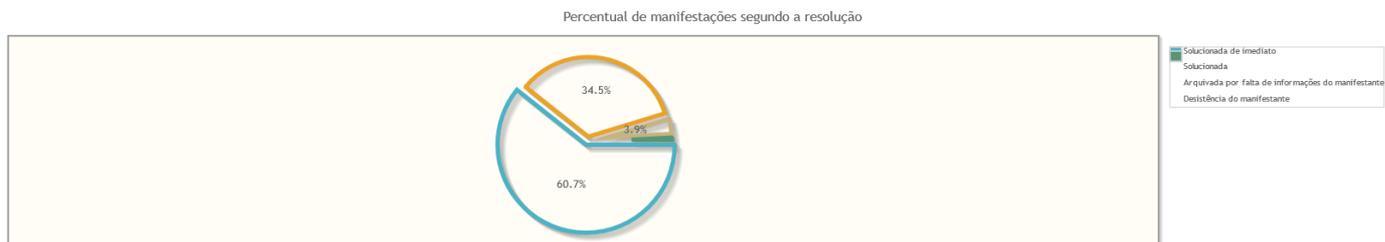


Estado	Quantidade	%
PR	720	87,27%
SP	47	5,70%
DF	11	1,33%
SC	10	1,21%
RJ	7	0,85%
MT	5	0,61%
RS	5	0,61%
CE	4	0,48%
MS	4	0,48%
PE	3	0,36%
AL	2	0,24%
MG	2	0,24%
AM	1	0,12%
BA	1	0,12%
GO	1	0,12%
MA	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

Estado	Quantidade	%
PI	1	0,12%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por resolução

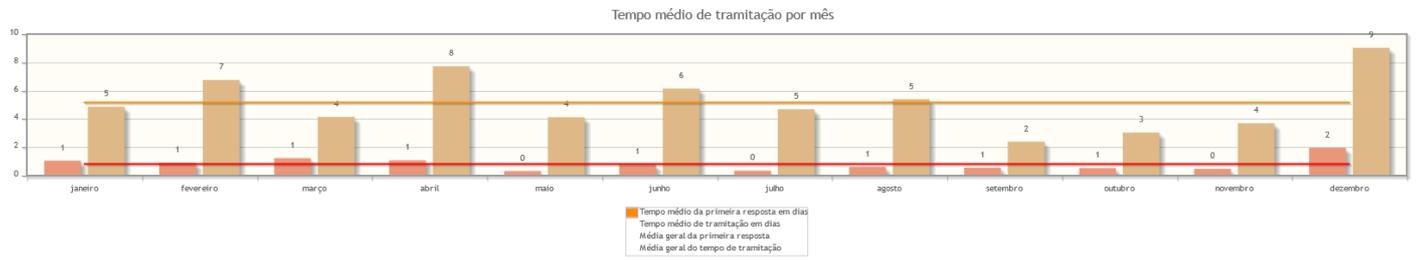
### Motivo do arquivamento das manifestações



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	501	60,73%
Solucionada	285	34,55%
Arquivada por falta de informações do manifestante	32	3,88%
Desistência do manifestante	7	0,85%
<b>Total</b>	<b>825</b>	<b>100,00%</b>

## Tempo de Tramitação

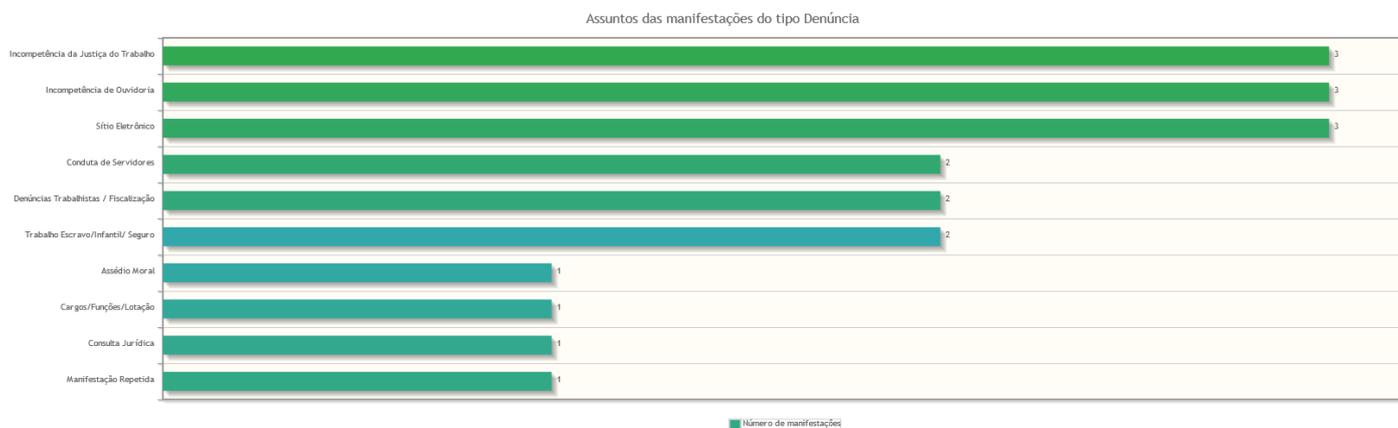
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



## Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

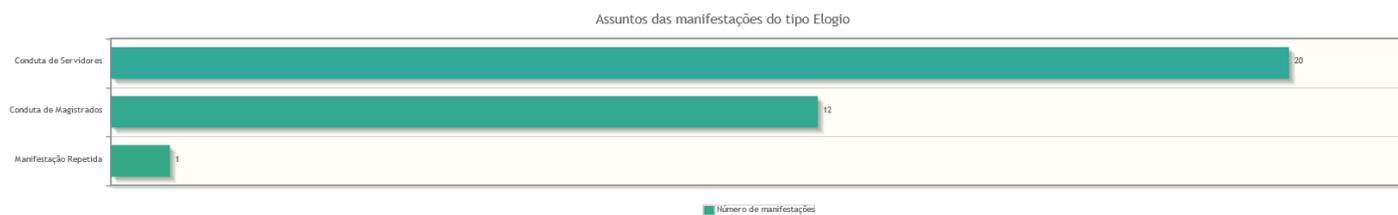
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



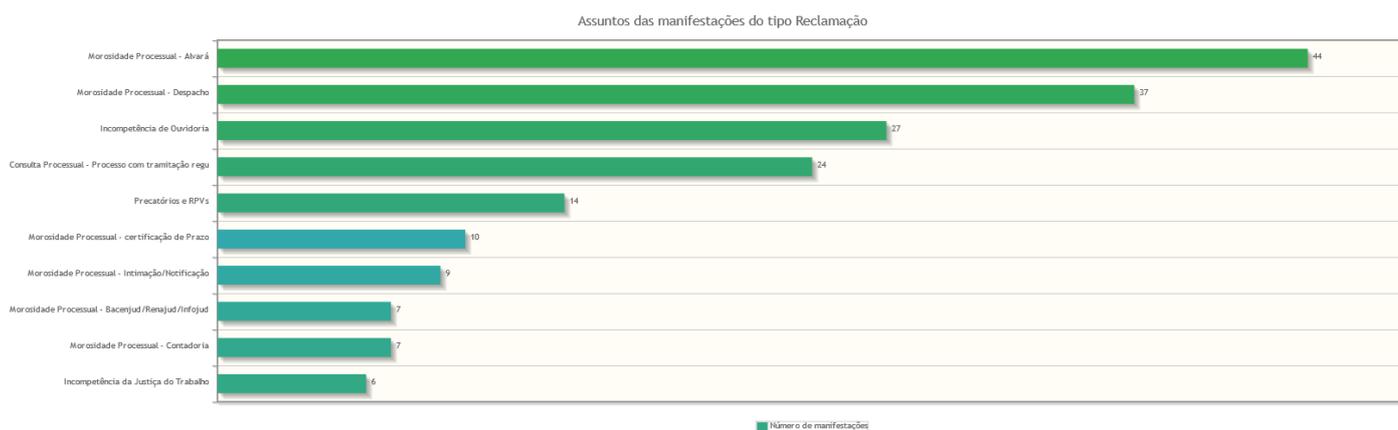
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



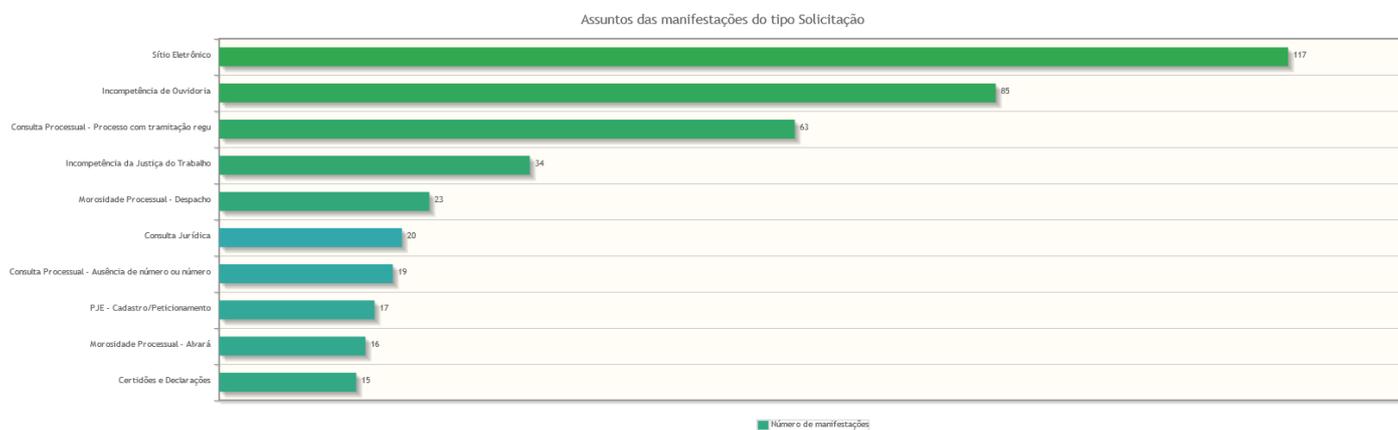
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



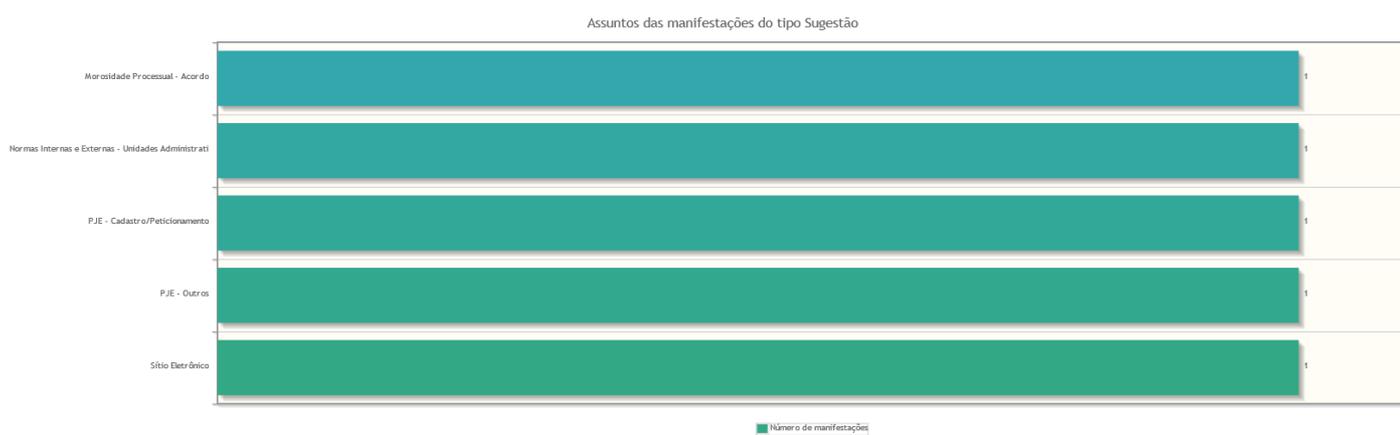
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Simplifique

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação

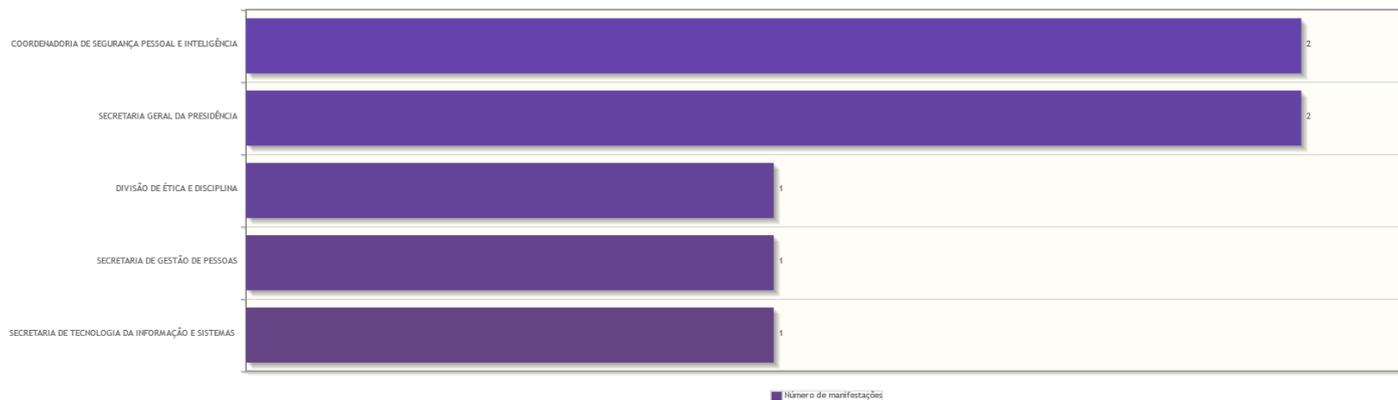


### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia

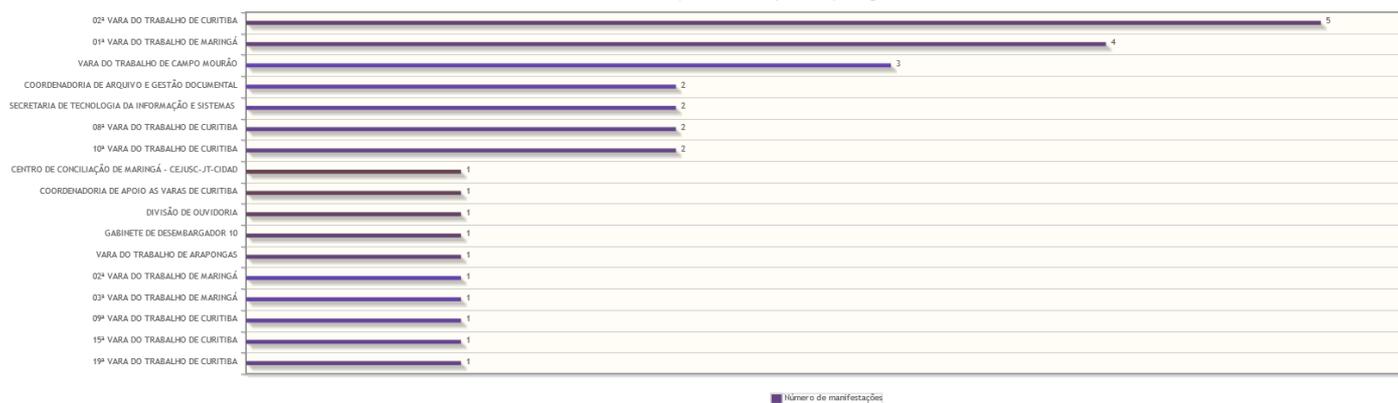


### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



## Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

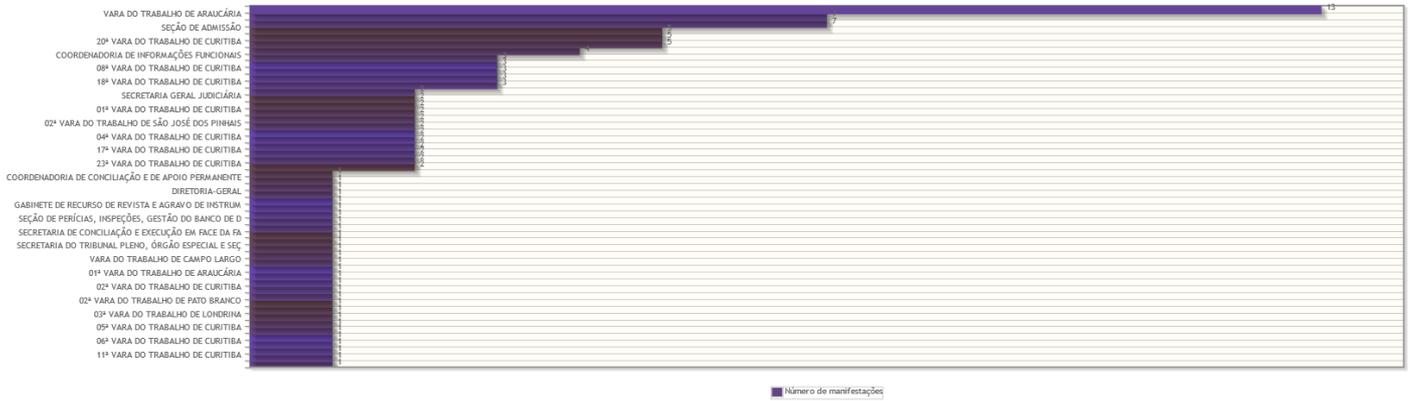


## Áreas mais demandadas em manifestações de - Simplifique

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

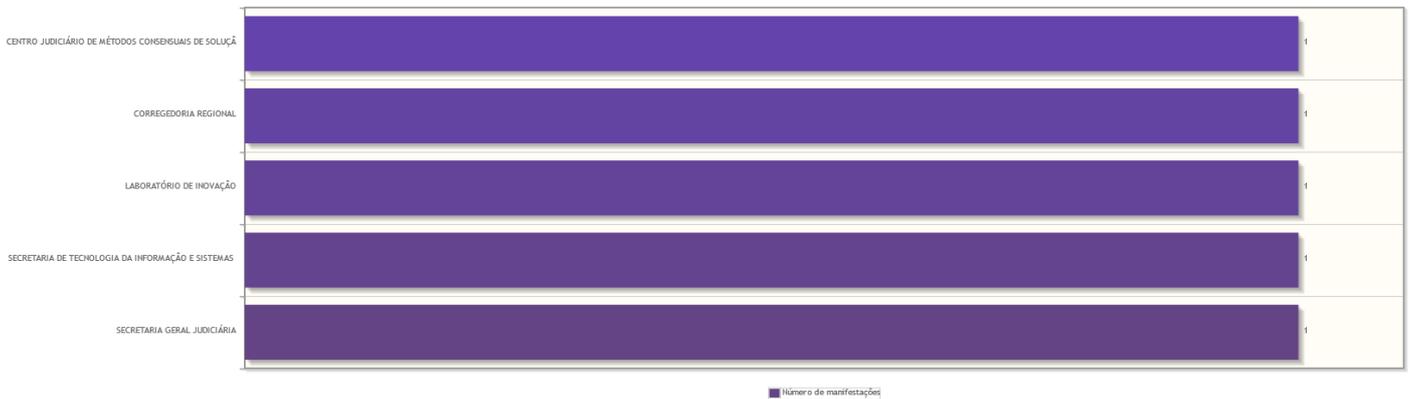
## Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão





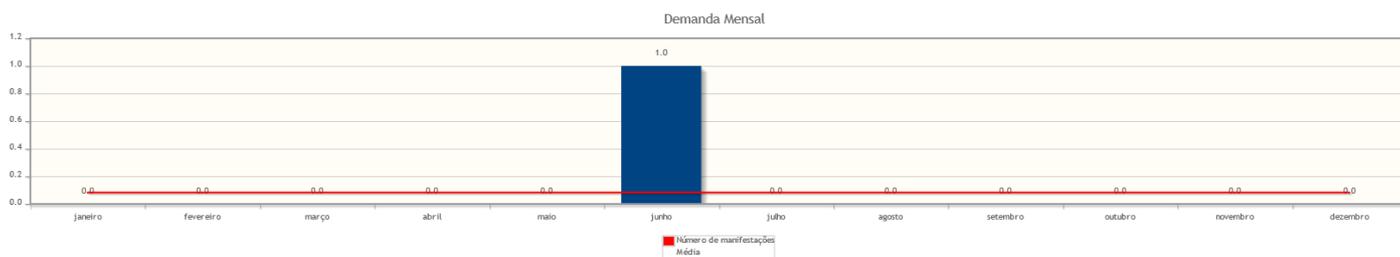
Intervalo de datas: 01/01/2023 a 31/12/2023.

## Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

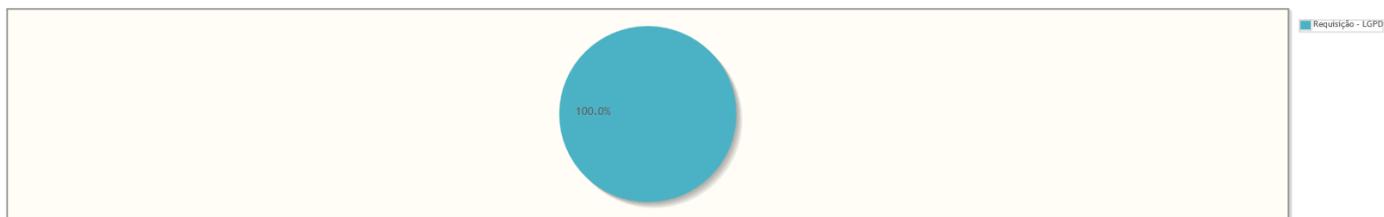
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

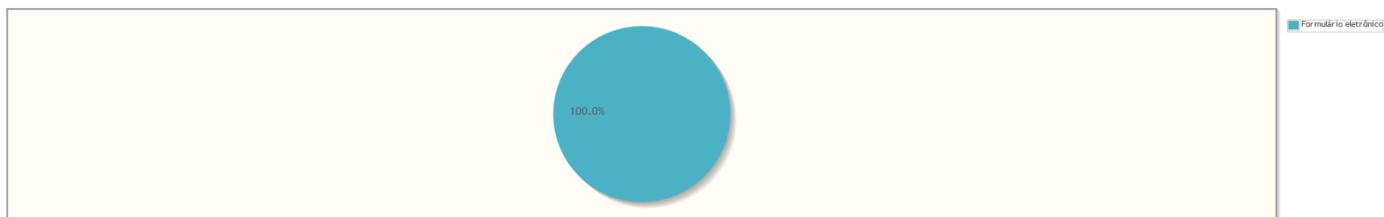
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Requisição - LGPD	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

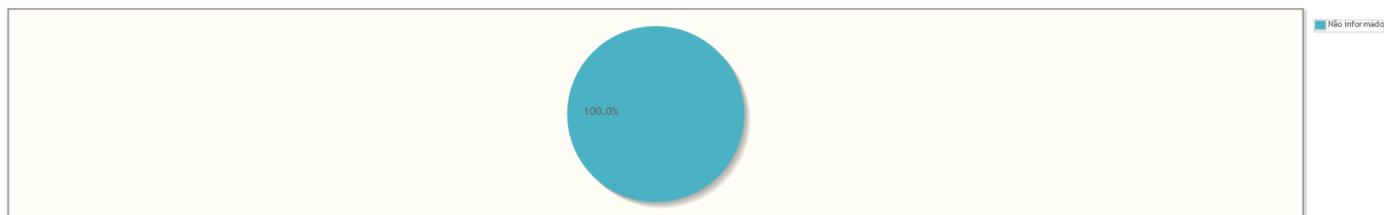
## Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Satisfação no Atendimento

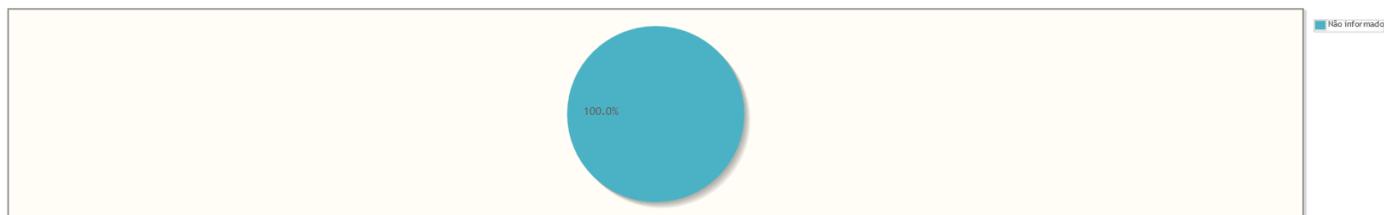
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Não informado	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Satisfação na Solução

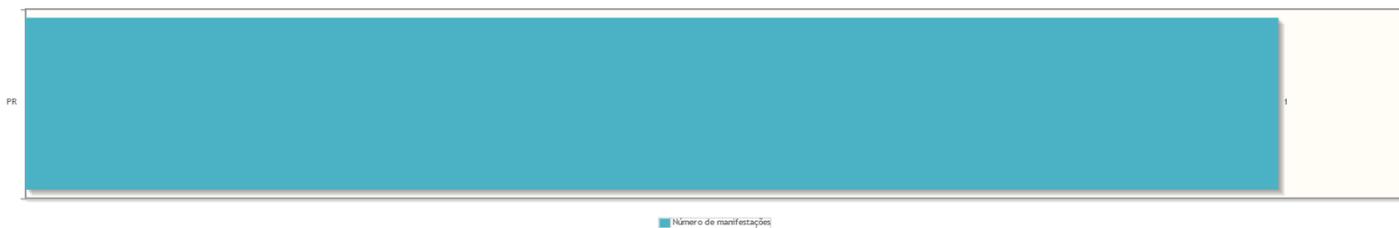
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Não informado	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

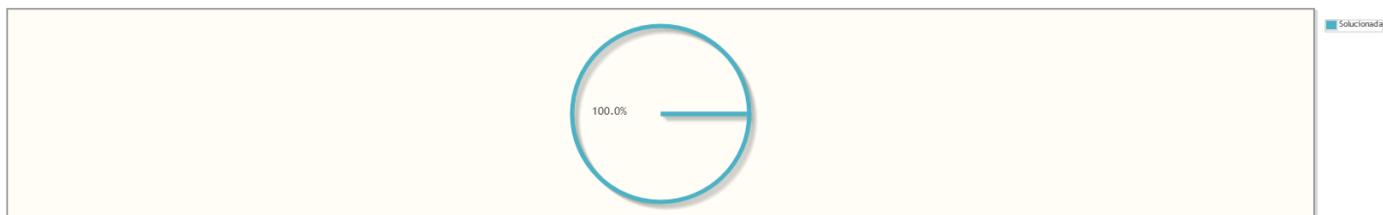


Estado	Quantidade	%
PR	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por resolução

### Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada	1	100,00%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

## Tempo de Tramitação

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



## Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

### Requisições mais utilizadas em manifestações de - Requisição - LGPD

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Requisição - LGPD

