

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO TRT DA 11ª REGIÃO
PERÍODO DE JANEIRO A MARÇO DE 2019

Apresentamos o relatório das atividades da Ouvidoria do TRT da 11ª Região relativas ao primeiro trimestre de 2019, em cumprimento ao ATO TRT 11ª nº 001/2006 e Lei nº 13.460/2017.

Este relatório apresenta os dados extraídos do Sistema Ouvidoria de Gerenciamento de Manifestações e Pedidos de Informação com base na Lei de Acesso à Informações nº 12.527/2011- LAI, concebido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRT 11, contendo informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2019. Ressaltamos que o Serviço de Informação ao Cidadão-SIC é operacionalizado pela Ouvidoria, juntamente com os Pedidos de Informação da LAI.

No mês de janeiro foram recebidas 86 (oitenta e seis) manifestações, em fevereiro 103 (cento e três) e em março 85 (oitenta e cinco). Ressaltamos que a Ouvidoria do TRT da 11ª Região objetivando melhor diálogo com a sociedade participou em 12/01/2019 da Ação da Prefeitura de Manaus denominada Prefeitura + Presente realizada na Escola Municipal São Dimas, localizada no Bairro São Jorge, zona oeste de Manaus, onde foram atendidas 26 (vinte e seis) manifestações.

Nesse trimestre foram atendidos 274 manifestantes, através dos canais de acesso disponibilizados pela Ouvidoria, quais sejam: presencial, telefone, formulário eletrônico, e-mail e facebook. Desse total de atendimentos, 59 (cinquenta e nove) foram de forma presencial; 106 (cento e seis) por telefone; 24 (vinte e quatro) por meio de formulário eletrônico disponível no portal da Ouvidoria; 82 (oitenta e duas) por e-mail e 03 (três) pelo facebook.

Informamos que 09 (nove) manifestações foram cadastradas no ESAP- Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT da 11ª Região e encaminhadas à Corregedoria Regional.

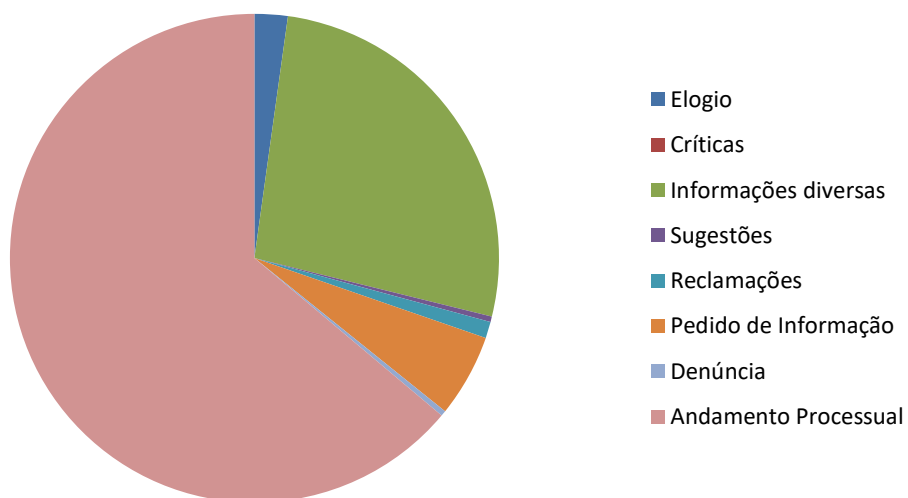
As manifestações recebidas na Ouvidoria estão representadas nas seguintes tabelas que fazem alusão ao tipo de manifestação e aos canais de acesso.

Período de 07/01/2019 a 31/03/2019

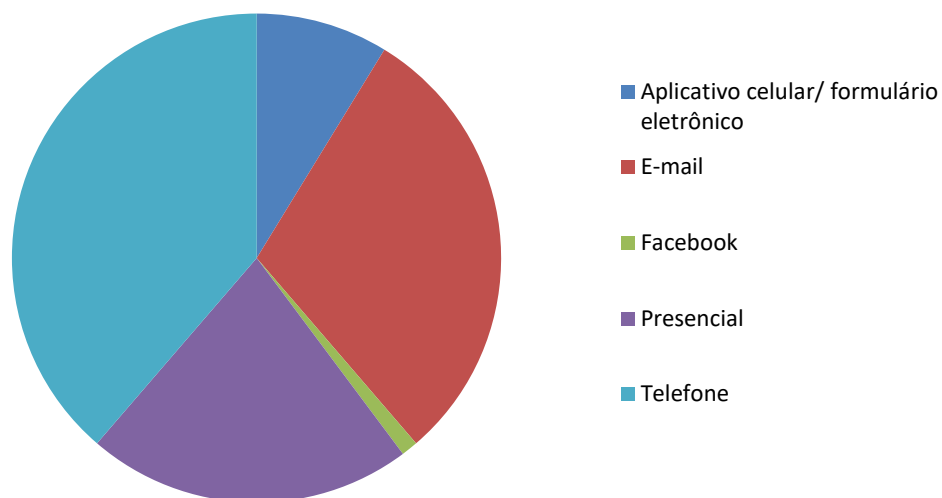
NATUREZA DO ATENDIMENTO				
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Elogio	3	3	0	6
Críticas	0	0	0	0
Informações diversas	38	24	11	73
Sugestões	1	0	0	1
Reclamações	0	0	3	3
Pedido de Informações de Lei 12.527/2011	3	6	6	15
Denúncia	0	1	0	1
Andamento Processual	41	69	65	175
TOTAL	86	103	85	274

CANAIS DE ACESSO				
Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Aplicativo celular/formulário eletrônico	3	11	10	24
E-mail	22	30	30	82
Facebook	2	1	0	3
Presencial	30	19	10	59
Telefone	29	42	35	106
TOTAL	86	103	85	274

Dados de Natureza de Atendimento



Dados de Canais de Acesso



Classificação das modalidades de manifestação recebidas na Ouvidoria do TRT da 11ª Região

- Reclamação: relato de insatisfação quanto ao atendimento recebido por qualquer integrante das Varas do Trabalho ou unidade administrativa do TRT11.
- Denúncia: informação de prática de ato ilícito cuja resolução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

- Solicitação: requerimento de agilização na tramitação dos serviços.
- Pedido de Informação com base na Lei nº 12.527/2011: solicitação de acesso à informação de dados públicos referente ao TRT 11.
- Elogio: reconhecimento de algum trabalho de qualidade efetuado por integrantes do TRT 11.
- Sugestão: encaminhamentos dos usuários com vistas ao aprimoramento dos serviços e atendimento.

A maior demanda das manifestações atendidas pela Ouvidoria do TRT 11 pertence à modalidade de solicitação de andamento processual, tendo atingido neste 1º trimestre de 2019 o quantitativo de 175 (cento e setenta e cinco) registros. Neste período, tivemos 06 (seis) elogios aos trabalhos da Ouvidoria e da Corregedoria do TRT 11. As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir:

Encaminhamento via E-sap à Corregedoria	09
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	01
Orientação e ou esclarecimentos com resolução de forma imediata ao manifestante prestada pela Ouvidoria em conjunto com as unidades do TRT 11	265

O resultado foi positivo no âmbito do diálogo entre Ouvidoria e as unidades deste Regional, traduzido pelo quantitativo de 265 (duzentas e sessenta e cinco) manifestações com resolução imediata. A Ouvidoria do TRT 11, no âmbito de sua competência, tem buscado de forma ativa a cooperação entre as unidades deste Tribunal com a finalidade de oferecer aos jurisdicionados um serviço de excelência e também fortalecer a imagem deste Egrégio junto à sociedade.

Esses são os pontos mais importantes da atuação da Ouvidoria do TRT da 11ª Região no primeiro trimestre de 2019.

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo
Chefe da Seção de Ouvidoria TRT 11