

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2018

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao primeiro trimestre de 2018 da Ouvidoria do TRT11, em cumprimento ao ATO TRT11ª N.º 001/2006.

Conforme os dados extraídos dos canais de acesso da Ouvidoria do TRT11 dos relatórios mensais, foram recepcionadas pela Ouvidoria 316 (trezentas e dezesseis manifestações).

No mês de janeiro, foram 82(oitenta e duas), em fevereiro 123 (cento e vinte e três), em março 111(cento e onze) resultando no primeiro trimestre em 316 (trezentas e dezesseis) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 316 (trezentas e dezesseis) pessoas, sendo 10 (dez) pessoalmente e 167(cento e sessenta e sete) por telefone.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 53 (cinquenta e três) mensagens por meio de formulário eletrônico e aplicativo celular no portal da Ouvidoria, 85 (oitenta e cinco) por e-mail e 01 pelo facebook.

Informa-se que 13 (treze) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 316 (trezentas e dezesseis).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

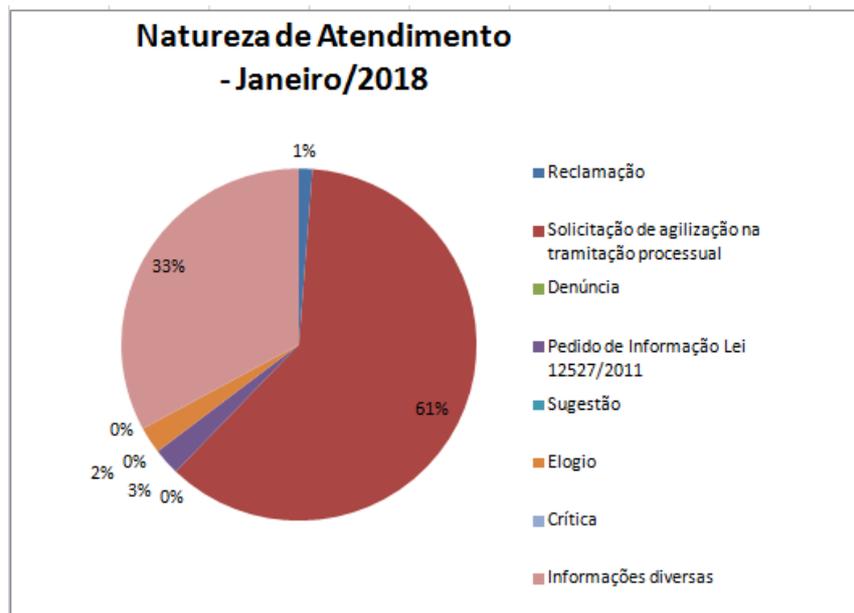
NATUREZA DE ATENDIMENTO								
Reclamação	Solicitação de agilização na tramitação processual	Denúncia	Pedido de Informação Lei 12527/2011	Sugestão	Elogio	Crítica	Informações diversas	TOTAL
1	50	0	2	0	2	0	27	82
3	90	1	4	0	2	0	23	123
0	85	0	11	0	1	0	14	111
4	225	1	17	0	5	0	64	316

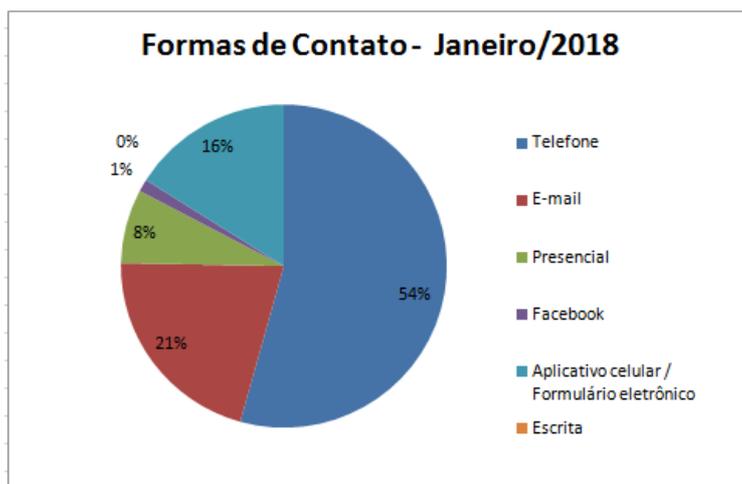
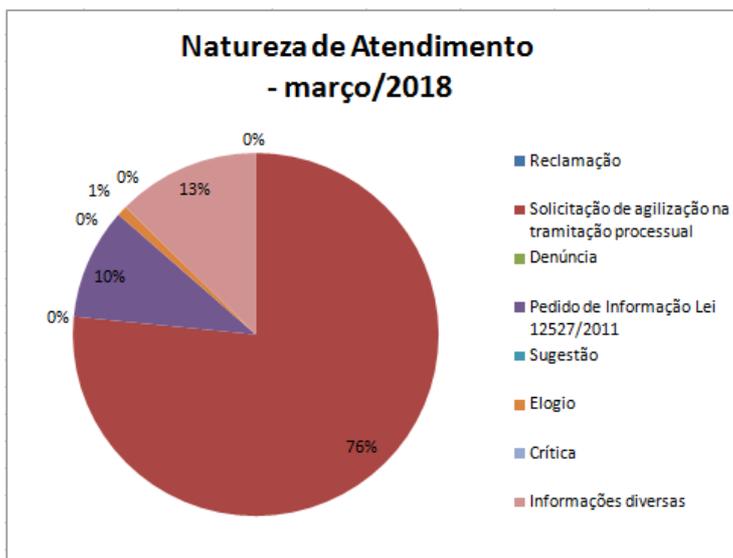
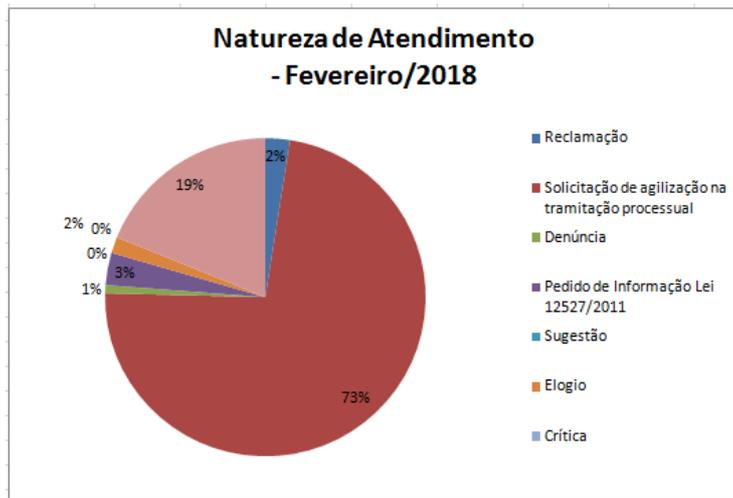
CANAIS DE ACESSO					
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo celular / Formulário eletrônico	Escrita
45	17	6	1	13	0
61	47	2	0	13	0
61	21	2	0	27	0
167	85	10	1	53	0

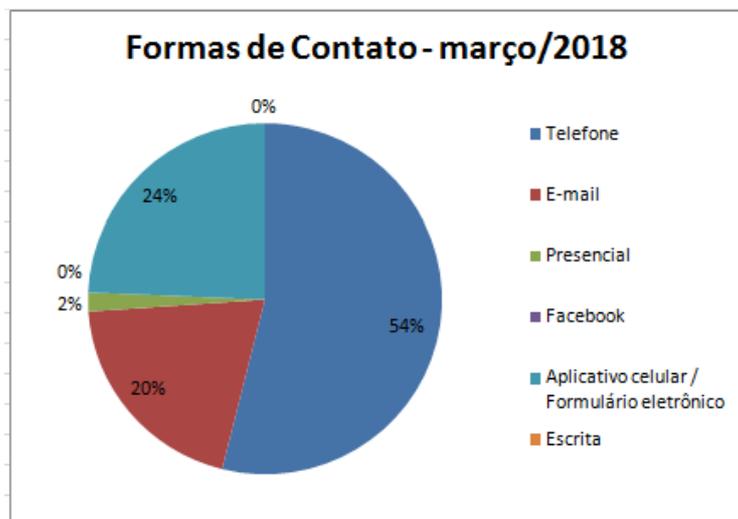
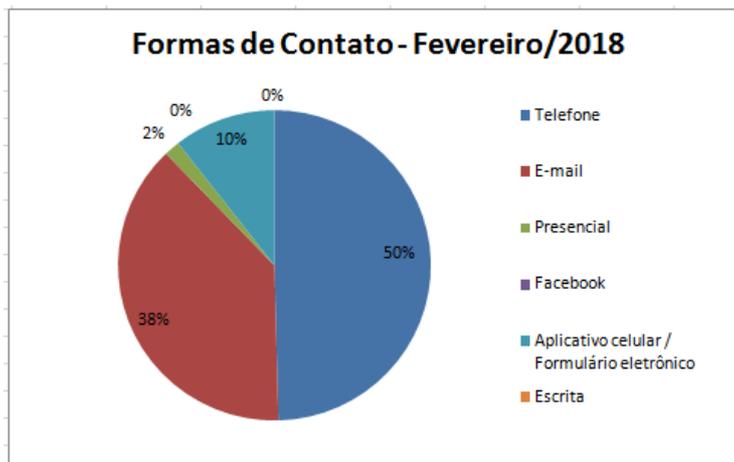
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir:

Encaminhamento, via e-SAP à Corregedoria	13
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	303
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	3

As manifestações recebidas na Ouvidoria estão representadas nos seguintes gráficos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.







Esses são os pontos mais importantes da atuação da Ouvidoria do TRT da 11ª Região neste primeiro trimestre de 2018.

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Seção de Ouvidoria TRT11