

# RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA DO TRT11

## SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao segundo trimestre de 2018 da Ouvidoria do TRT11, em cumprimento ao ATO TRT11<sup>a</sup> N.º 001/2006 e Lei 13.460/2017.

Conforme os dados extraídos dos canais de acesso da Ouvidoria do TRT11 nos relatórios mensais, foram recepcionadas pela Ouvidoria 474 (quatrocentas e setenta e quatro) manifestações.

No mês de abril, foram 136 (cento e trinta e seis), em maio 197 (cento e noventa e sete). A título de esclarecimento a Ouvidoria em 26/05/2018 participou da Ação Global 2018 em Rio Preto da Eva/Am, com 16 atendimentos, em 12/05/2018 no projeto Prefeitura +Presente, com 23 atendimentos, em 14/05 à 18/05 no Primeiro Encontro de Ouvidorias realizado no Mercado Adolfo Lisboa, com 09 atendimentos, em junho 141 (cento e quarenta e um) resultando no segundo trimestre de 2018 em 474 (quatrocentas e setenta e quatro) manifestações.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 474 (quatrocentas e setenta e quatro) pessoas, sendo 202 (duzentos e dois) atendimentos por telefone e 99 (noventa e nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 31 (trinta e uma) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 141 (cento e quarenta e uma) por e-mail e 01 pelo facebook.

Informa-se que 21 (vinte e uma) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11 e encaminhadas à Corregedoria Regional para as devidas providências. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 474 (quatrocentas e setenta e quatro).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

NATUREZA DE ATENDIMENTO									
Mês	Reclamação	Solicitação de agilização na tramitação processual	Denúncia	Pedido de Informação Lei 12527/2011	Sugestão	Elogio	Crítica	Informações diversas	TOTAL
abr/18	1	111	0	4	0	2	0	18	136
mai/18	2	86	0	52	3	4	0	50	197
jun/18	0	92	0	4	0	13	0	32	141
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>289</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>474</b>

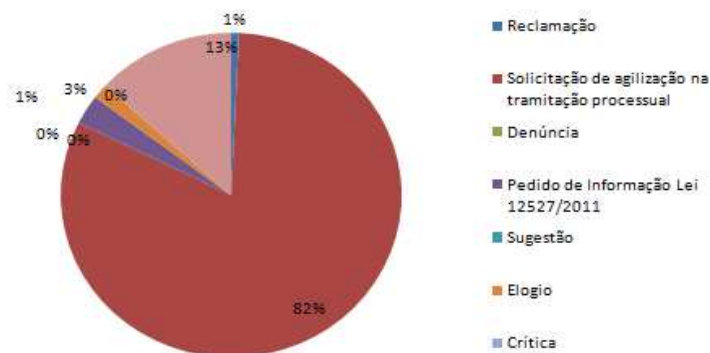
CANAIS DE ACESSO					
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo celular / Formulário eletrônico	Escrita
88	38	2	1	7	0
58	73	50	0	16	0
56	30	47	0	8	0
<b>202</b>	<b>141</b>	<b>99</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>0</b>

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

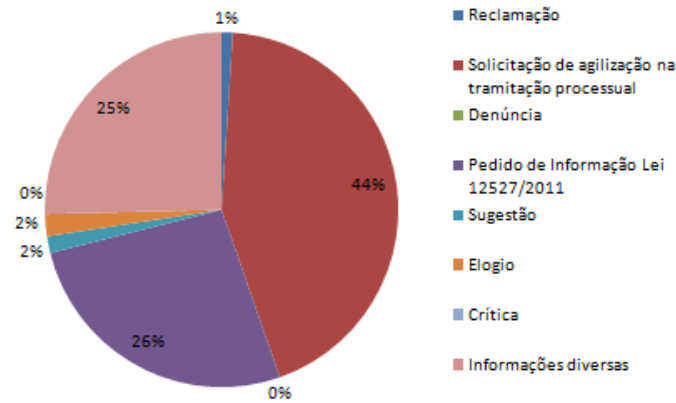
Encaminhamento, via E-SAP à Corregedoria	21
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	453
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	0

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.

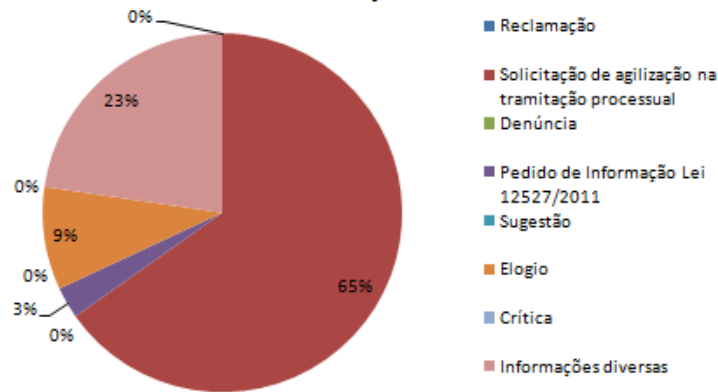
**Natureza de Atendimento**  
- Abril/2018



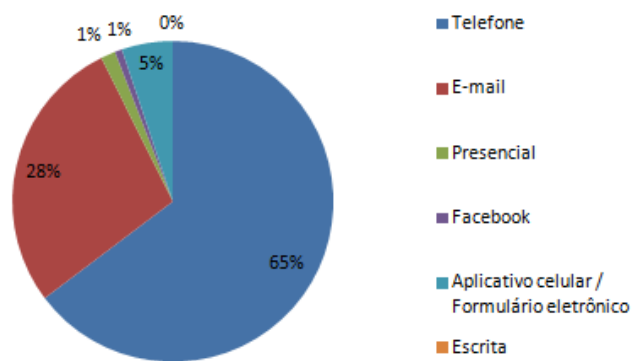
### Natureza de Atendimento - Maio/2018



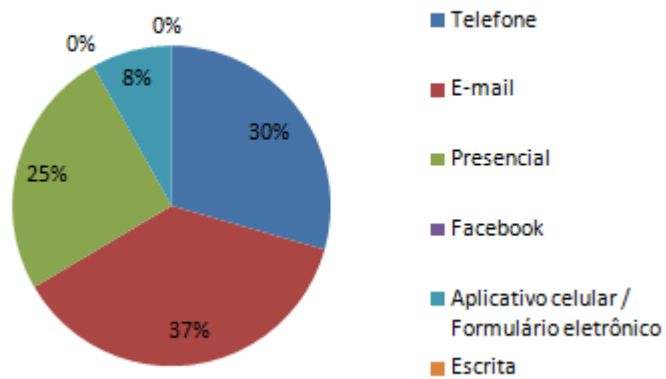
### Natureza de Atendimento - Junho/2018



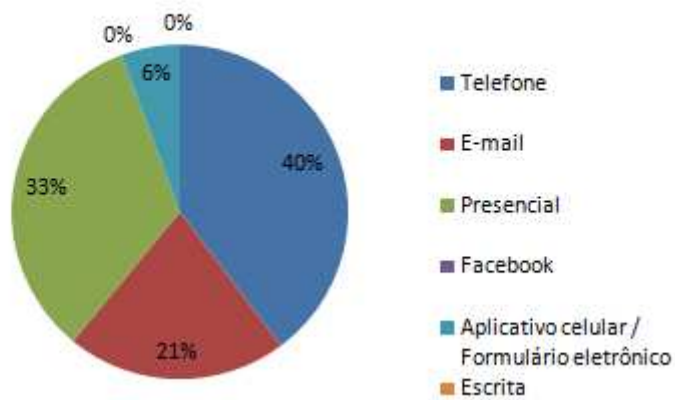
### Formas de Contato - Abril/2018



### Formas de Contato - Maio/2018



### Formas de Contato - Junho/2018



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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11