

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA TERCEIRO TRIMESTRE DE 2018

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao segundo trimestre de 2018 da Ouvidoria do TRT11, em cumprimento ao ATO TRT11^a 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 632 (seiscentas e trinta e duas) manifestações.

No mês de julho, foram 222 (duzentas e vinte duas), em agosto 275 (duzentas e setenta e cinco), setembro 135 (cento e trinta e cinco). A título de esclarecimento a Ouvidoria em 14/07/2018, 11/08/2018 e 25/08/2018 participou da Ação Social Prefeitura + Presente realizada nas escolas de Manaus totalizando 58 atendimentos.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 632 (seiscentas e trinta e duas) pessoas, sendo 180 (cento e oitenta) atendimentos por telefone e 118 (cento e dezoito) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 38 (trinta e oito) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 295 (duzentas e noventa e cinco) por e-mail e 01 pelo facebook.

Informa-se que 29 (vinte e nove) 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 632 (seiscentas e trinta e duas).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

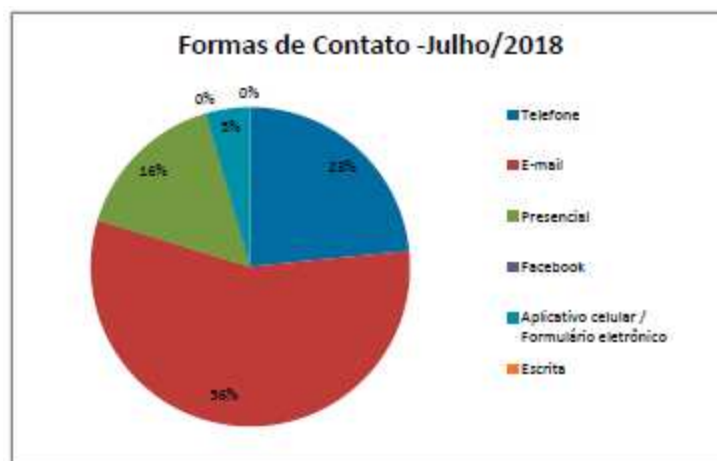
NATUREZA DE ATENDIMENTO									
Mês	Reclamação	Solicitação de agilização na tramitação processual	Denúncia	Pedido de Informação Lei 12527/2011	Sugestão	Elogio	Crítica	Informações diversas	TOTAL
jul/18	0	63	0	97	0	3	0	59	222
ago/18	0	85	0	119	1	1	0	69	275
set/18	1	65	0	6	1	4	1	57	135
TOTAL	1	213	0	222	2	8	1	185	632

CANAIS DE ACESSO					
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo celular / Formulário eletrônico	Escrita
52	125	35	0	10	0
71	142	49	1	12	0
57	28	34	0	16	0
180	295	118	1	38	0

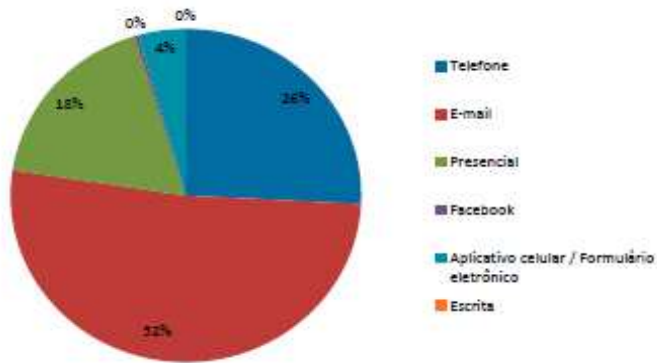
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir:

Encaminhamento, via e-SAP à Corregedoria	29
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	603
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	3

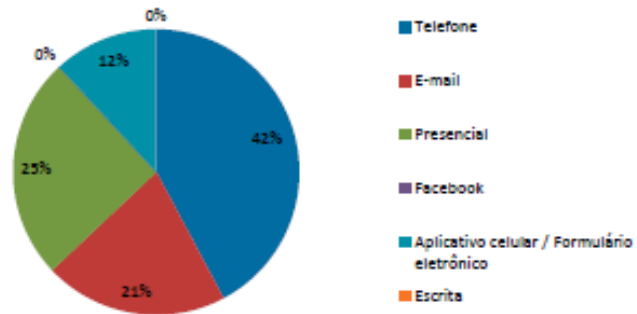
As manifestações recebidas na Ouvidoria estão representadas nos seguintes gráficos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.



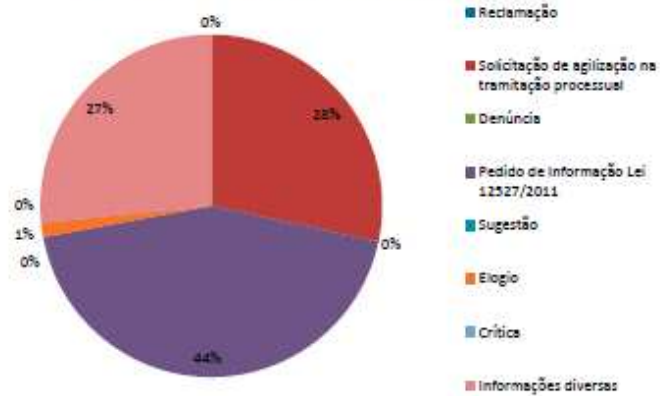
Formas de Contato - Agosto/2018

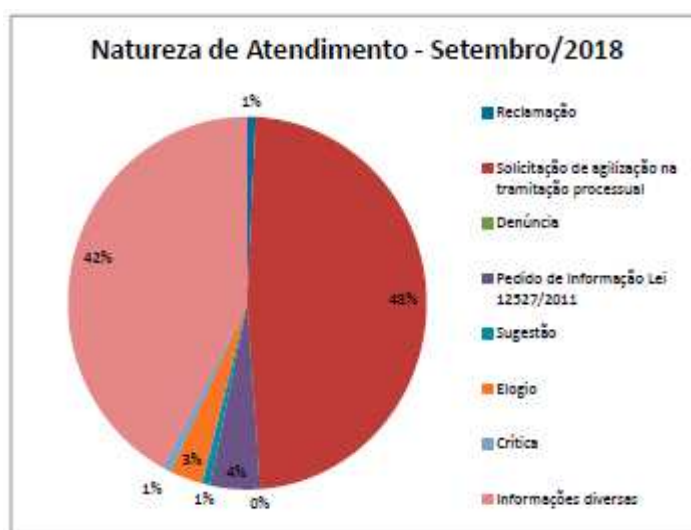
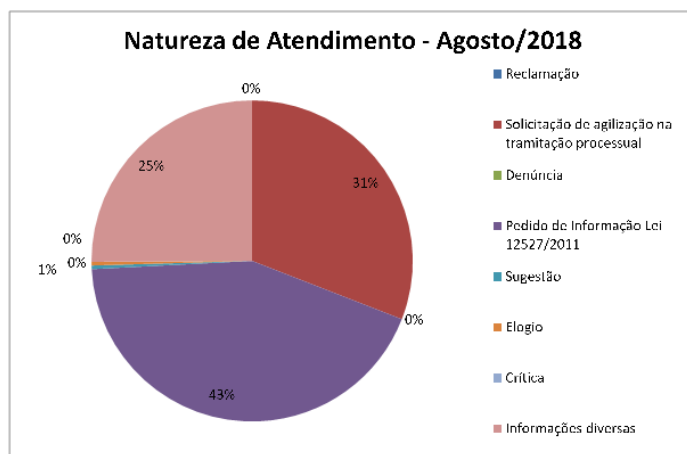


Formas de Contato - Setembro/2018



Natureza de Atendimento - Julho/2018





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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11