

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

QUARTO TRIMESTRE DE 2018

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao quarto 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 376 (trezentas e setenta e seis) manifestações.

No mês de outubro, foram 127 (cento e vinte e sete) manifestações, novembro 133 (cento e trinta e três), dezembro 116 (cento e dezesseis). A título de esclarecimento a Ouvidoria em 10/11/2018, 01/12/2018 e 15/12/2018 participou da Ação Social Prefeitura + Presente realizada nas escolas de Manaus totalizando 116 atendimentos.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 376 (trezentas e setenta e seis) pessoas, sendo 135 (cento e trinta e cinco) atendimentos por telefone e 166 (cento e sessenta e seis) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 23 (vinte e três) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 52 (cinquenta e duas) por e-mail.

Informa-se que 27 (vinte e sete) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11 e encaminhadas à Corregedoria Regional para as devidas providências.

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
out/18	0	89	0	1	0	12	1	24	127
nov/18	0	61	0	2	0	0	0	70	133
dez/18	0	40	0	2	0	2	0	72	116
TOTAL	0	190	0	5	0	14	1	166	376

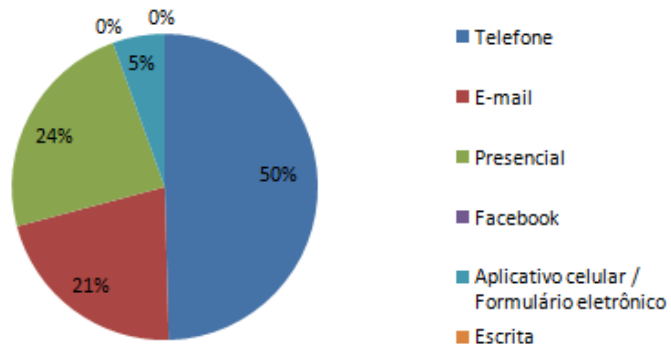
CANAIS DE ACESSO					
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo celular / Formulário eletrônico	Escrita
63	27	30	0	7	0
44	18	64	0	7	0
28	7	72	0	9	0
135	52	166	0	23	0

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

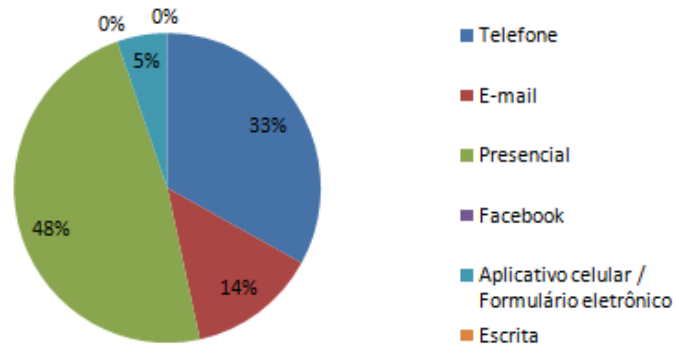
Encaminhamento, via e-sap à Corregedoria	27
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	349
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	2

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.

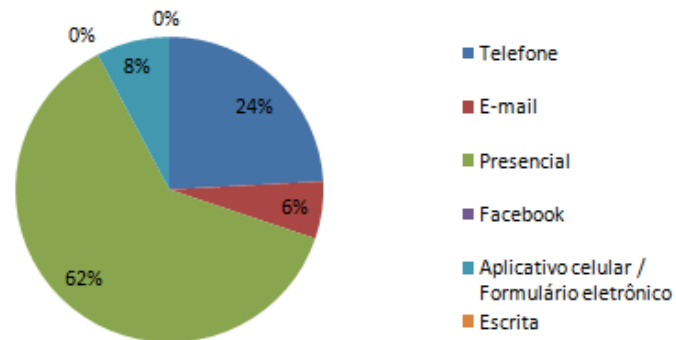
Formas de Contato - Outubro/2018



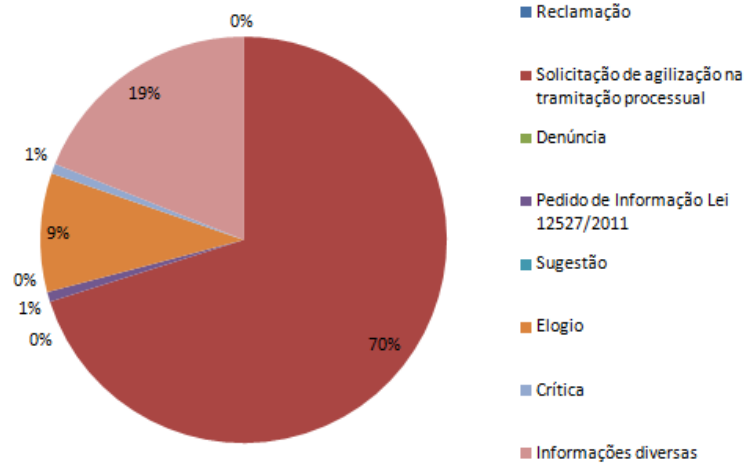
Formas de Contato - Novembro/2018



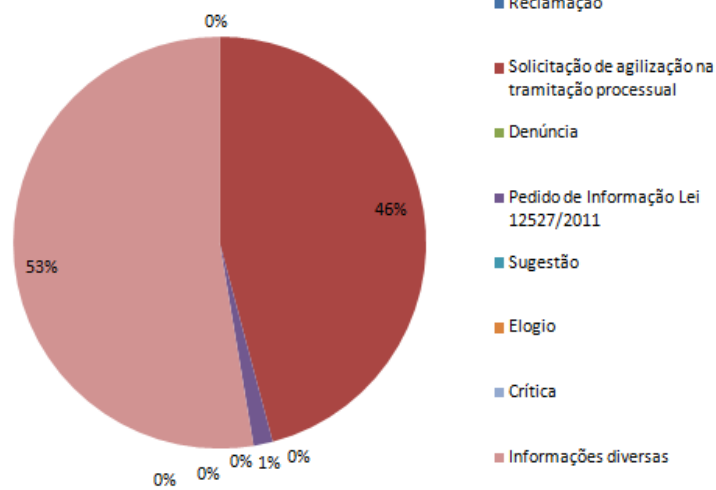
Formas de Contato - Dezembro/2018



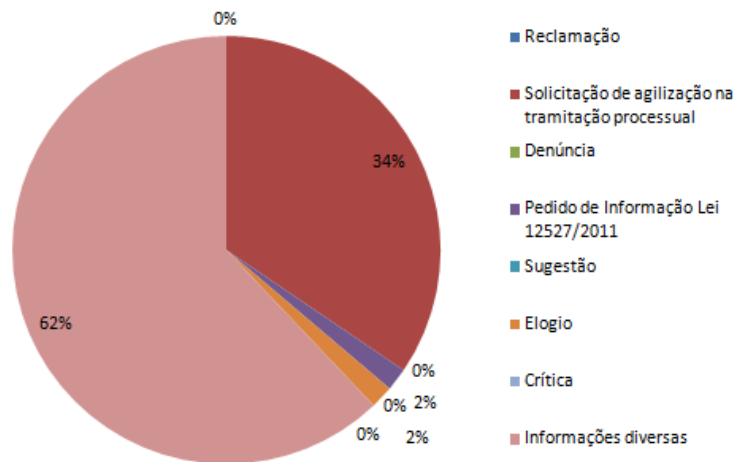
Natureza de Atendimento - Outubro/2018



Natureza de Atendimento - Novembro /2018



Natureza de Atendimento - Dezembro/2018



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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11