

# RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

## PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2017

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao primeiro trimestre de 2017 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 nos relatórios mensais, foram recepcionadas pela Ouvidoria 208 (duzentas e oito) manifestações.

No mês de janeiro, foram 51 (cinquenta e uma), em fevereiro 65 (sessenta e cinco) e em março 92 (noventa e duas), resultando no primeiro trimestre em 208 (duzentas e oito) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 208 (duzentas e oito) pessoas, sendo 132 (cento e trinta e dois) atendimentos por telefone e 9 (nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 43 (quarenta e três) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria e 24 (vinte e quatro) por e-mail.

Informa-se que 11 (onze) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 208 (duzentas e oito).

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

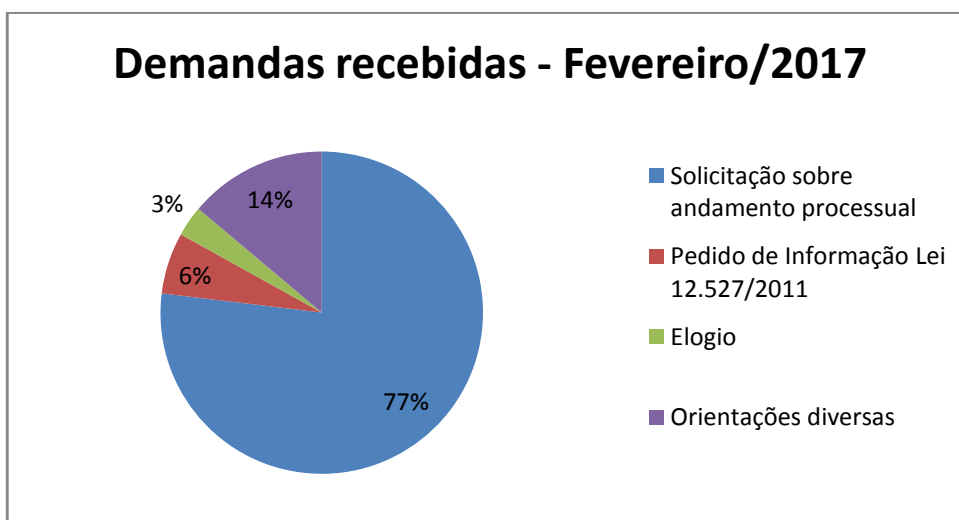
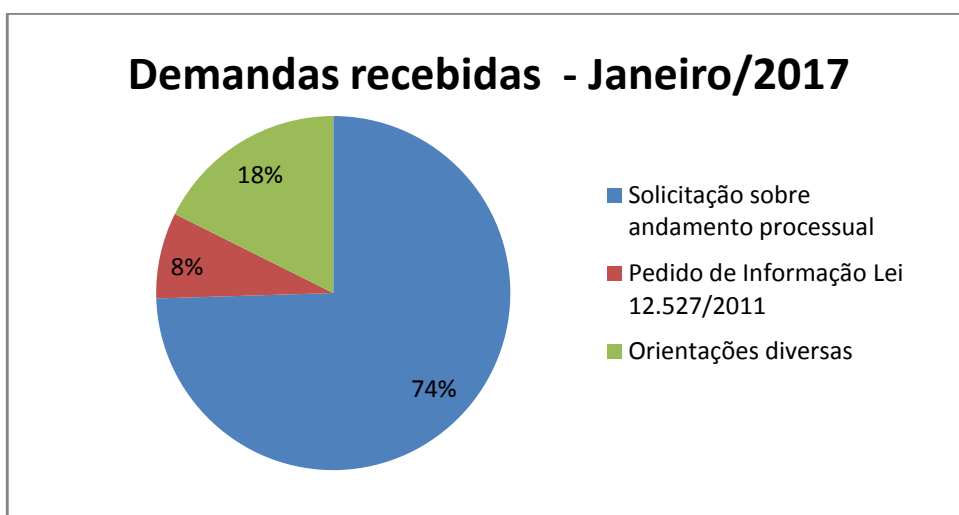
Tipos de Demanda									
Mês	Reclamação	Solicitação sobre andamento processual	Denúncia	Pedido de Informação Lei 12.527/2011	Sugestão	Elogio	Crítica	Orientações diversas	TOTAL
jan/17	0	38	0	4	0	0	0	9	51
fev/17	0	50	0	4	0	2	0	9	65
mar/17	1	59	0	22	0	3	0	7	92
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>208</b>

Formas de Contato				
Telefone	E-mail	Presencial	Formulário Eletrônico	Escrita
32	5	6	8	0
43	12	1	9	0
57	7	2	26	0
<b>132</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>0</b>

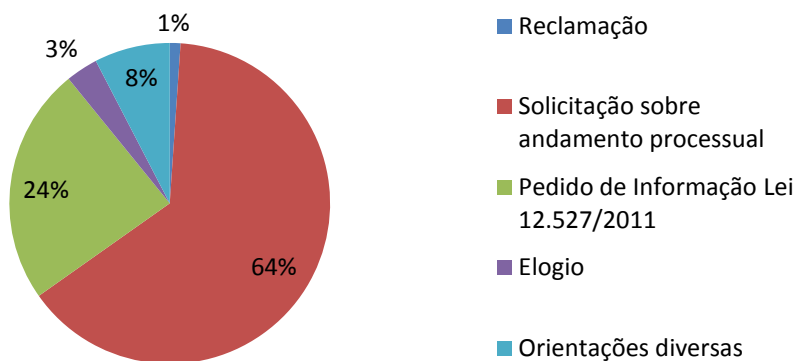
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir:

<b>Encaminhamento, via e-SAP, à Corregedoria</b>	11
<b>Orientação e/ou esclarecimentos ao manifestante</b>	197
<b>Arquivados por falta de elementos para seguimento</b>	0
<b>Pendências</b>	0

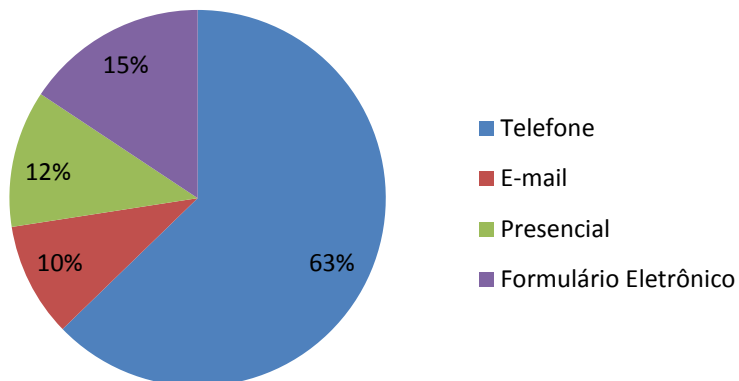
As manifestações recebidas na Ouvidoria estão representadas nos seguintes gráficos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.



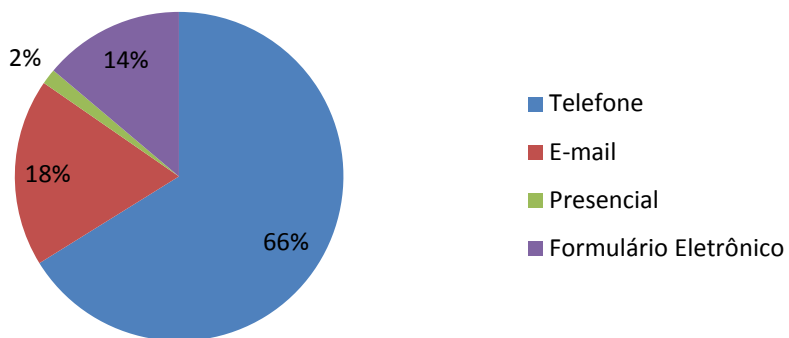
### Demandas recebidas - março/2017



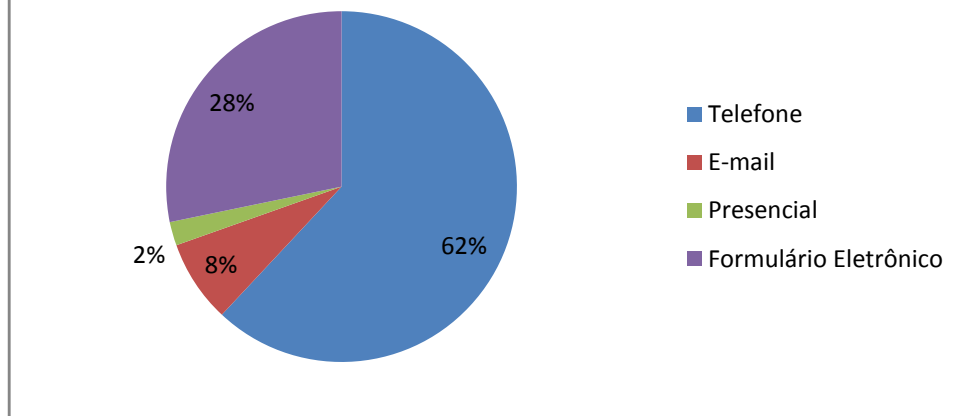
### Formas de Contato - Janeiro/2017



### Formas de Contato - Fevereiro/2017



## Formas de Contato - março/2017



Esses são os pontos mais importantes da atuação da Ouvidoria do TRT da 11ª Região neste primeiro trimestre de 2017.

**Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo**  
Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11