

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao segundo 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 557 (quinhentas e cinquenta e sete) manifestações.

No mês de abril, foram 78 (setenta e oito), em maio 286 (duzentas e oitenta e seis). A título de esclarecimento a Ouvidoria em 27/05/2017 participou da Ação Global realizada na cidade de Parintins, recebendo durante o evento 109 (cento e nove) manifestações e junho 193 (cento e noventa e três), resultando no segundo trimestre em 557 (quinhentas e cinquenta e sete) manifestações recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 557 (quinhentas e cinquenta e sete) pessoas, sendo 211 (duzentos e onze) atendimentos por telefone e 139 (cento e trinta e nove) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 117 (cento e dezessete) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 87 (oitenta e sete) por e-mail e 03 pelo facebook.

Informa-se que 23 (vinte e três) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 557 (quinhentas e cinquenta e sete).

Neste período em fase de teste recebemos manifestações via redes sociais - FACEBOOK e pelo aplicativo do celular.

No facebook efetuamos 06 post (publicações) e obtivemos um alcance de 5.641 acessos, recebemos 03 manifestações dos internautas, 141 curtidas e 10 compartilhamentos e no aplicativo pelo celular, obtivemos um alcance total de 1.741 acessos no Portal da Ouvidoria e 47 downloads do aplicativo

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:

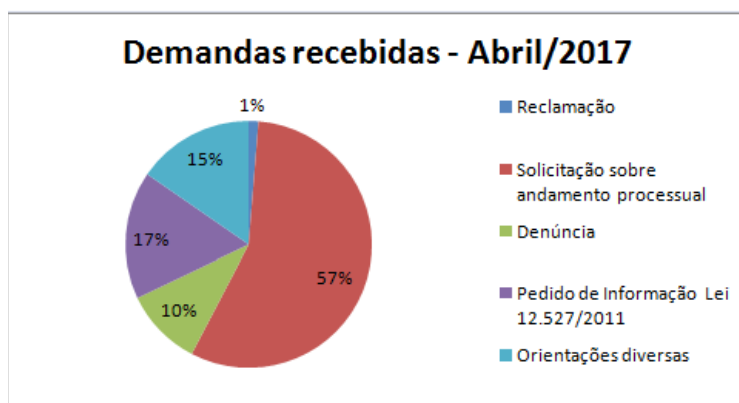
Tipos de Demanda									
Mês	Reclamação	Solicitação sobre andamento processual	Denúncia	Pedido de Informação Lei 12.527/2011	Sugestão	Elogio	Crítica	Orientações diversas	TOTAL
abr/17	1	44	8	13	0	0	0	12	78
mai/17	3	99	8	15	1	1	0	159	286
jun/17	0	148	0	22	0	1	0	22	193
TOTAL	4	291	16	50	1	2	0	193	557

Formas de Contato						
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo Celular	Escrita	Formulário Eletrônico
34	26	2	2	0	0	14
73	30	122	1	0	0	60
104	31	15	0	0	0	43
211	87	139	3	0	0	117

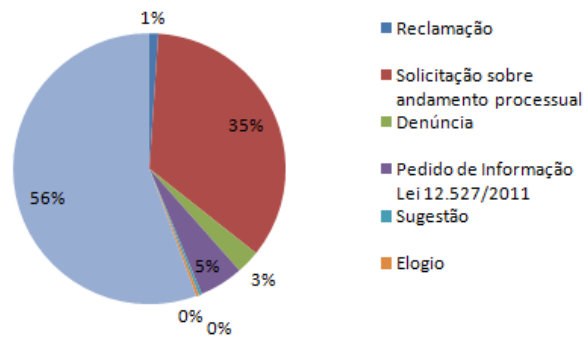
As providências tomadas em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria estão relacionadas no quadro a seguir:

Encaminhamento, via e-SAP à Corregedoria	23
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	534
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	3

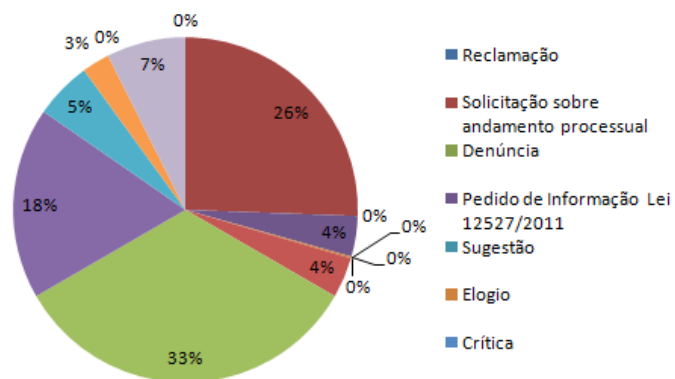
As manifestações recebidas na Ouvidoria estão representadas nos seguintes gráficos: o primeiro a respeito do tipo de manifestação recebida e o outro referente à forma como a sociedade entra em contato com a Ouvidoria.



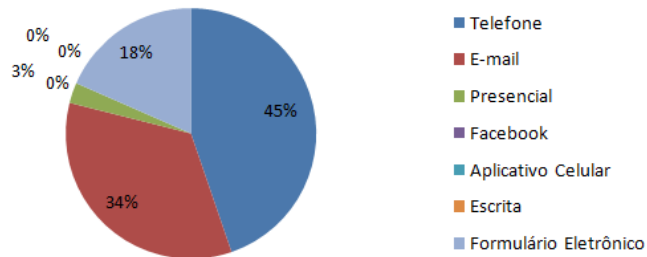
Demandas Recebidas - Maio/2017



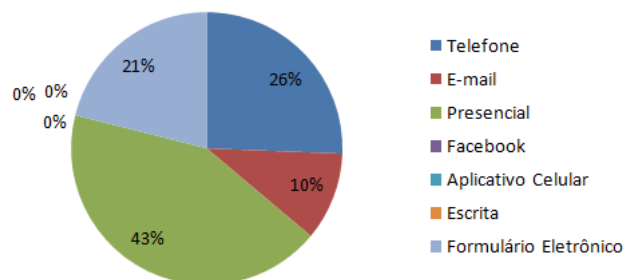
Demandas Recebidas - Junho/2017

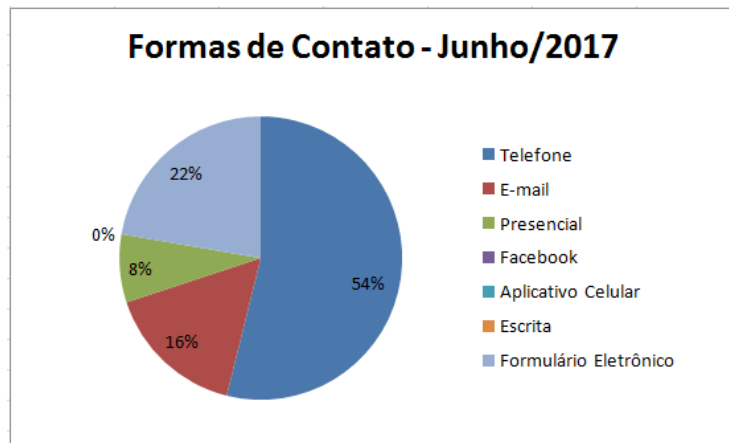


Formas de Contato - Abril/2017



Formas de Contato - Maio/2017





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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11