

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

TERCEIRO TRIMESTRE DE 2017

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao terceiro 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 446 (quatrocentas e quarenta e seis) manifestações.

No mês de julho, foram 177 (cento e setenta e sete), em agosto 138 (cento e trinta e oito) e setembro 131 (cento e trinta e uma), resultando no terceiro trimestre em 446 (quatrocentas e quarenta e seis) manifestações.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 446 (quatrocentas e quarenta e seis) pessoas, sendo 233 (duzentas e trinta e três) atendimentos por telefone e 30 (trinta) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 130 (cento e trinta) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 51 (cinquenta e uma) por e-mail e 02 (duas) pelo facebook.

Informa-se que 31 (trinta e uma) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11. Assim, o total de manifestações recebidas foi de 446 (quatrocentas e quarenta e seis).

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
jul/17	0	157	0	11	1	0	0	8	177
ago/17	0	108	0	9	0	2	0	19	138
set/17	0	95	0	11	0	5	5	15	131
TOTAL	0	360	0	31	1	7	5	42	446

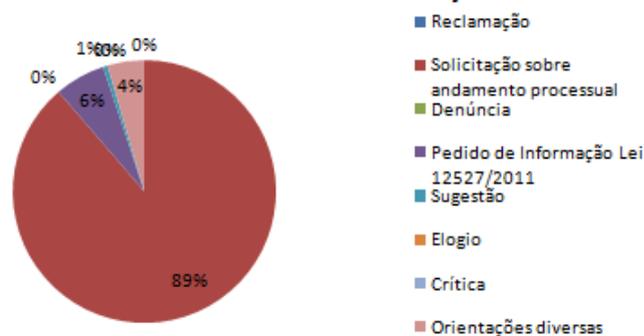
Formas de Contato						
Telefone	E-mail	Presencial	Facebook	Aplicativo Celular	Escrita	Formulário Eletrônico
90	16	1	1	0	0	69
77	17	16	1	0	0	27
66	18	13	0	0	0	34
233	51	30	2	0	0	130

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

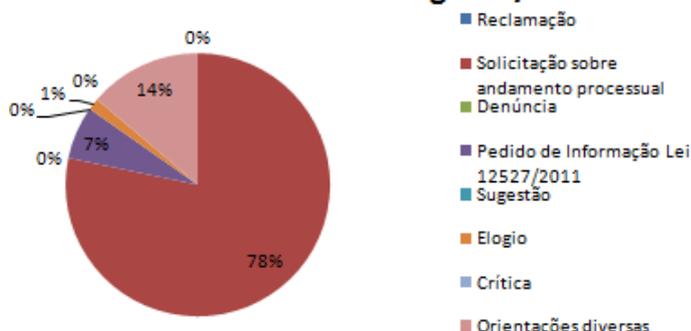
Encaminhamento, via e-SAP à Corregedoria	031
Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante	415
Arquivados por falta de elementos para seguimento	0
Pendências	0

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.

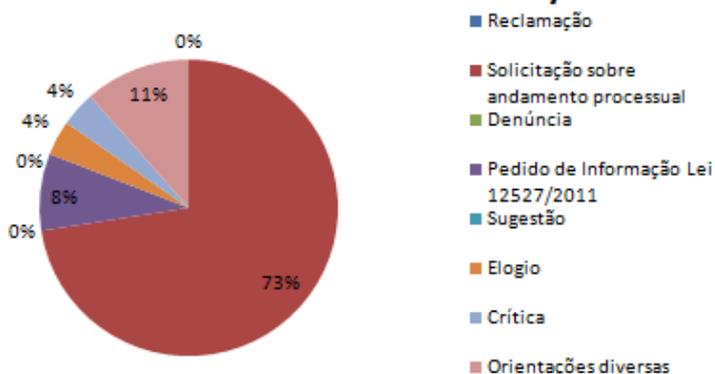
Demandas Recebidas - Julho/2017



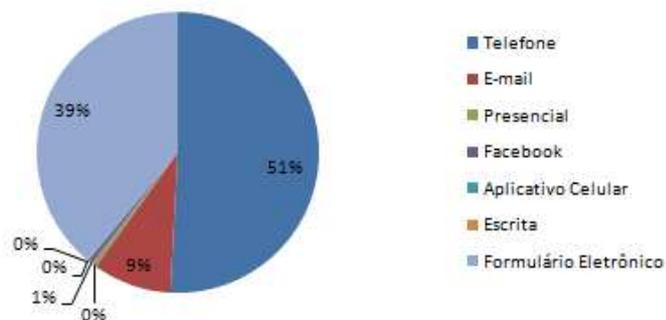
Demandas Recebidas - Agosto/2017



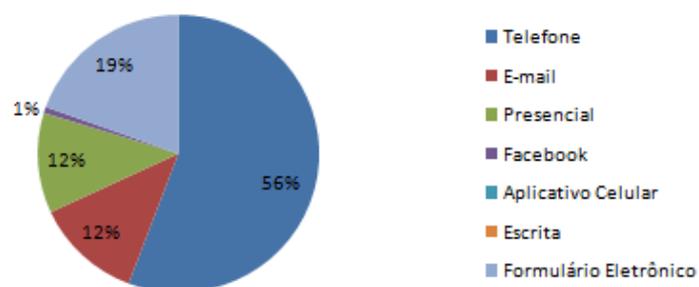
Demandas Recebidas - Setembro/2017



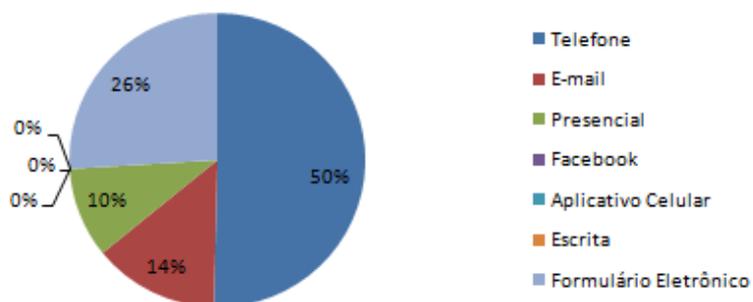
Formas de Contatos - Julho/2017



Formas de Contatos - Agosto/2017



Formas de Contatos - Setembro/2017



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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11

