

RELATÓRIO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

QUARTO TRIMESTRE DE 2017

Apresentamos o relatório das atividades relativas ao quarto 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 287 (duzentas e oitenta e sete) manifestações.

No mês de outubro, foram 120 (cento e vinte), em novembro 106 (cento e seis) e no mês de dezembro 61 (sessenta e uma) recebidas.

Procuraram a Ouvidoria, quer pessoalmente ou por telefone, sendo orientadas a respeito de suas preocupações, 287 (duzentas e oitenta e sete) pessoas, sendo 172 (cento e setenta e duas) atendimentos por telefone e 10 (dez) pessoalmente.

As demais manifestações estão assim distribuídas: 67 (sessenta e sete) mensagens por meio de formulário eletrônico no portal da Ouvidoria, 36 (trinta e seis) por e-mail e 02 pelo facebook.

Informa-se que 16(dezesseis) manifestações foram cadastradas no ESAP - Sistema de Processo Administrativo Eletrônico do TRT11. Assim, o total de manifestações recebidas foi de duzentos e oitenta e sete(287).

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 |
| out/17 | 0 | 92 | 0 | 12 | 0 | 3 | 0 | 13 | 120 |
| nov/17 | 0 | 87 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 15 | 106 |
| dez/17 | 0 | 46 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 | 11 | 61 |
| TOTAL | 0 | 225 | 0 | 18 | 1 | 4 | 0 | 39 | 287 |

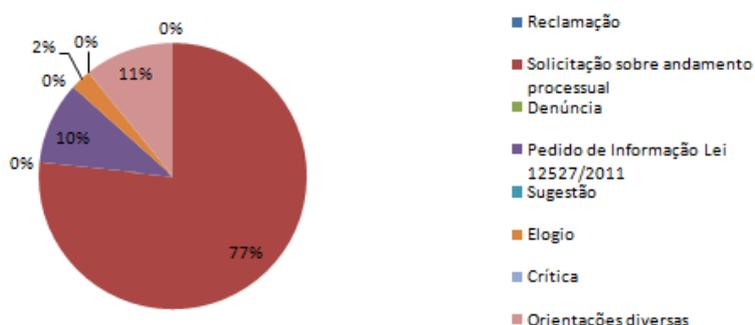
| Formas de Contato | | | | | | |
|-------------------|-----------|------------|----------|--------------------|----------|-----------------------|
| Telefone | E-mail | Presencial | Facebook | Aplicativo Celular | Escrita | Formulário Eletrônico |
| 76 | 11 | 2 | 0 | 0 | 0 | 31 |
| 48 | 22 | 5 | 2 | 0 | 0 | 29 |
| 48 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 172 | 36 | 10 | 2 | 0 | 0 | 67 |

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

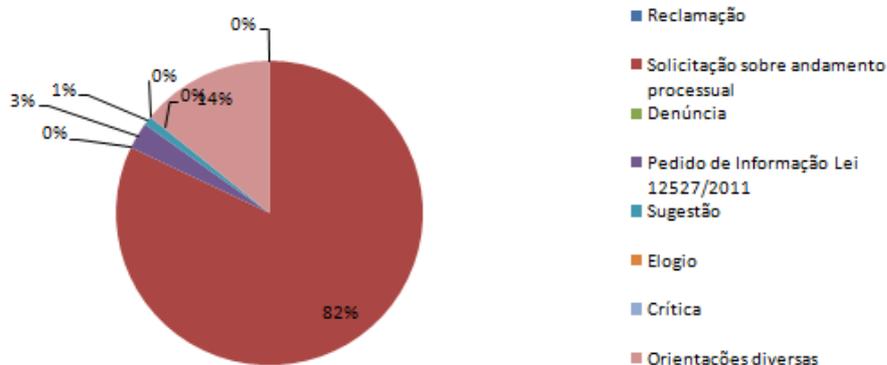
| | |
|---|-----|
| Encaminhamento, via e-SAP à Corregedoria | 16 |
| Orientação e /ou esclarecimentos ao manifestante | 271 |
| Arquivados por falta de elementos para seguimento | 0 |
| Pendências | 0 |

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.

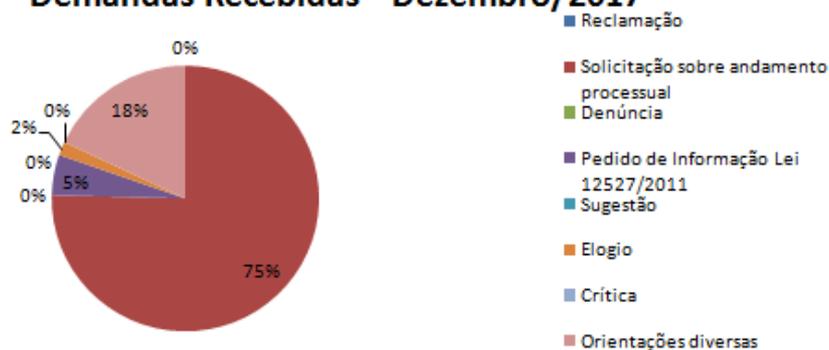
Demandas Recebidas - Outubro/2017



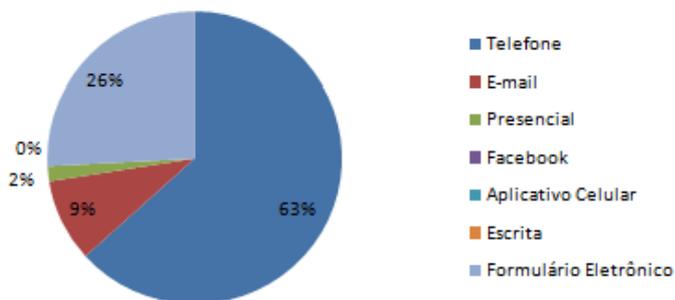
Demandas Recebidas - Novembro/2017



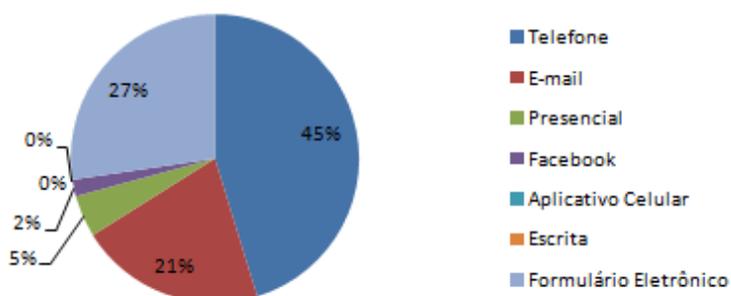
Demandas Recebidas - Dezembro/2017



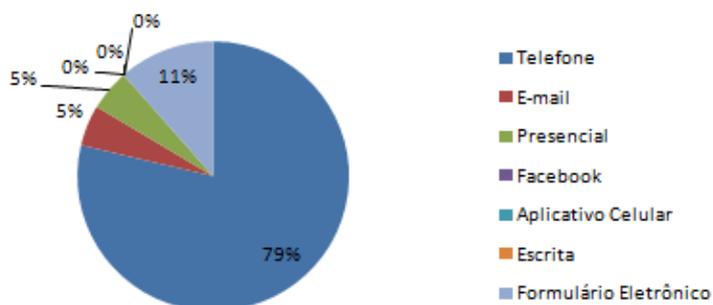
Formas de Contato - Outubro/2017



Formas de Contato - Novembro/2017



Formas de Contato - Dezembro/2017



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

Maria Auxiliadora Ribeiro de Azevedo

Chefe da Seção de Ouvidoria TRT11

