

DADOS ESTATÍSTICOS OUVIDORIA / 2018

Apresentamos abaixo quadros estatísticos dos atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2018, classificados pelos meios de comunicação com o usuário/cidadão, até 09/01/2018, período de utilização do sistema próprio de ouvidoria deste Regional:

PERÍODO DE 01/01 a 09/01/2018

Quadro 1: CANAIS DE COMUNICAÇÃO (PERÍODO 01/01 a 09/01/18)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	N.º DE OCORRÊNCIAS
Formulário Eletrônico	41
Telefone	37
TOTAL DE OCORRÊNCIAS	78

Fonte: Relatório sistema próprio de ouvidoria do TRT 15ª Região

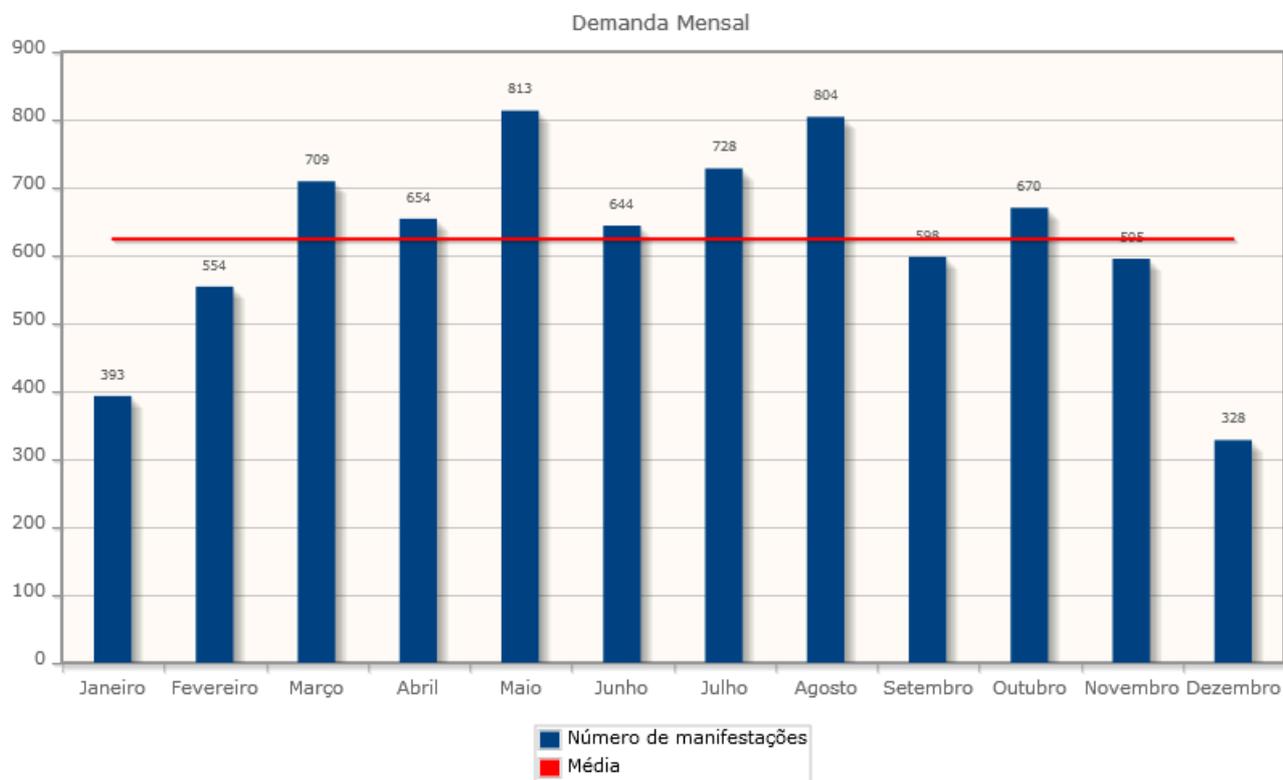
Quadro 2: TIPO DE MANIFESTAÇÃO (PERÍODO 01/01 a 09/01/2018)

TIPO	N.º DE OCORRÊNCIAS
Denúncia	04
Dúvida/Consulta	32
Elogio	03
Reclamação	39
Sugestão	00
SIC	00
TOTAL	78

Fonte: Relatório sistema próprio de ouvidoria do TRT 15ª Região

Seguimos com os dados referentes ao Período de 10/01 a 31/12/2018

Gráfico 1: NÚMERO DE DEMANDAS POR MÊS (PERÍODO 10/01 a 31/12/2018) - PROAD-OUV



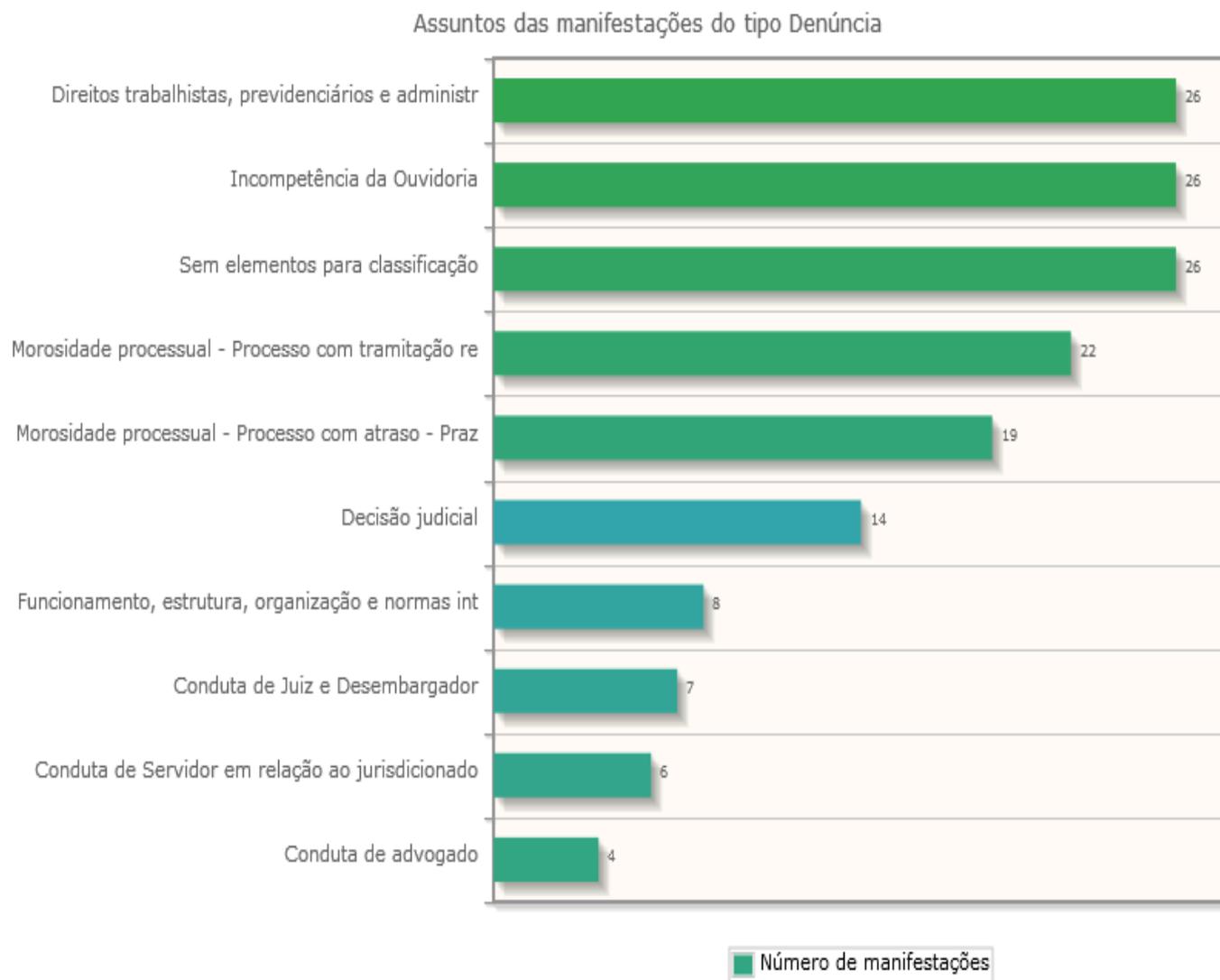
Fonte: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Quadro 3: MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	177	2,36%
Dúvida/Consulta	4541	60,63%
Elogio	88	1,17%
Reclamação	2357	31,47%
Sugestão	327	4,37%
Total	7490	100,00%

Fonte: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Gráfico 2 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Denúncia



Fonte: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Gráfico 3 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Dúvida/Consulta

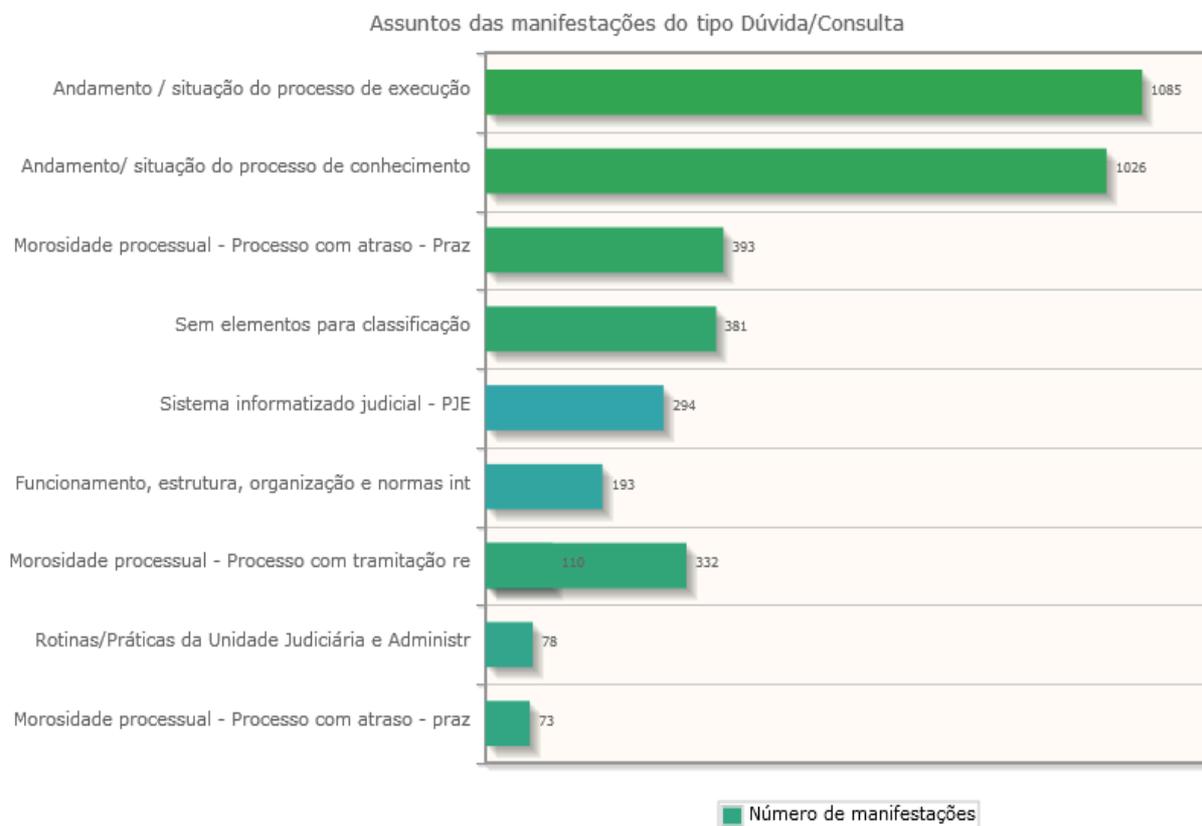
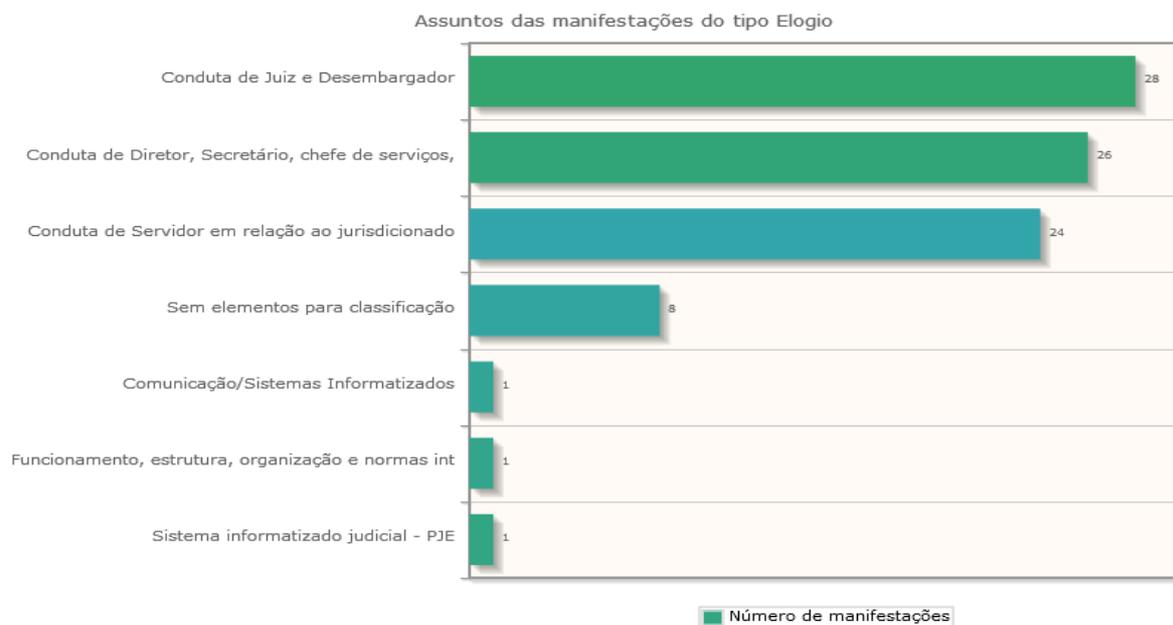


Gráfico 4 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Elogio



Fonte Gráficos 3 e 4: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Gráfico 5 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Reclamação

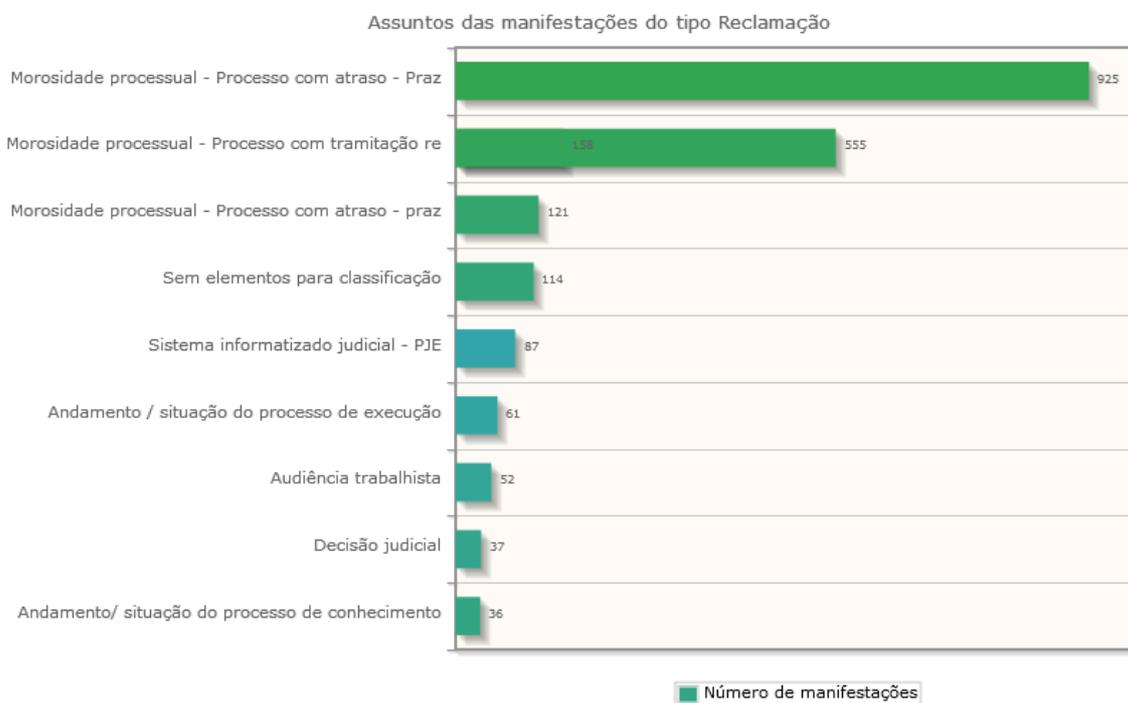
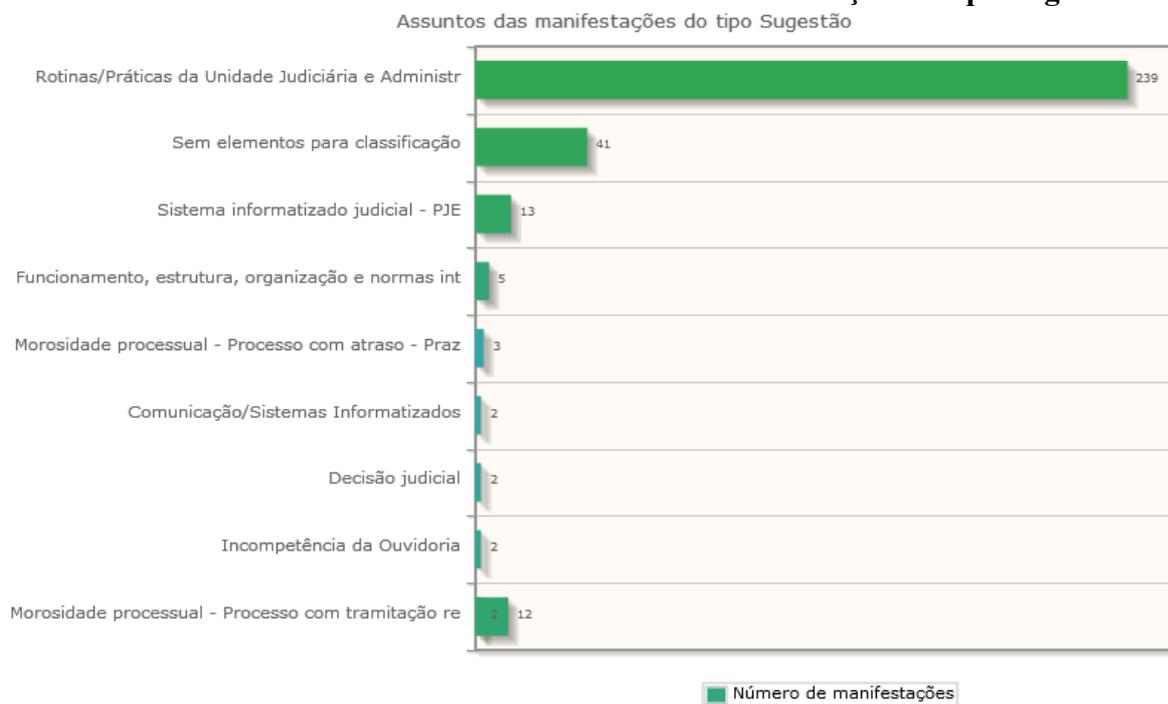


Gráfico 6 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Sugestão



Fonte Gráficos 5 e 6: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Quadro 4: MANIFESTAÇÃO SEGUNDO O CANAL UTILIZADO

Canal da manifestação	Quantidade	%
Correspondência	2	0,03%
E-mail	192	2,56%
Formulário eletrônico	4106	54,82%
Formulário impresso	10	0,13%
Ouvidoria do CNJ	48	0,64%
Pessoal	4	0,05%
Telefone	3128	41,76%
Total	7490	100,00%

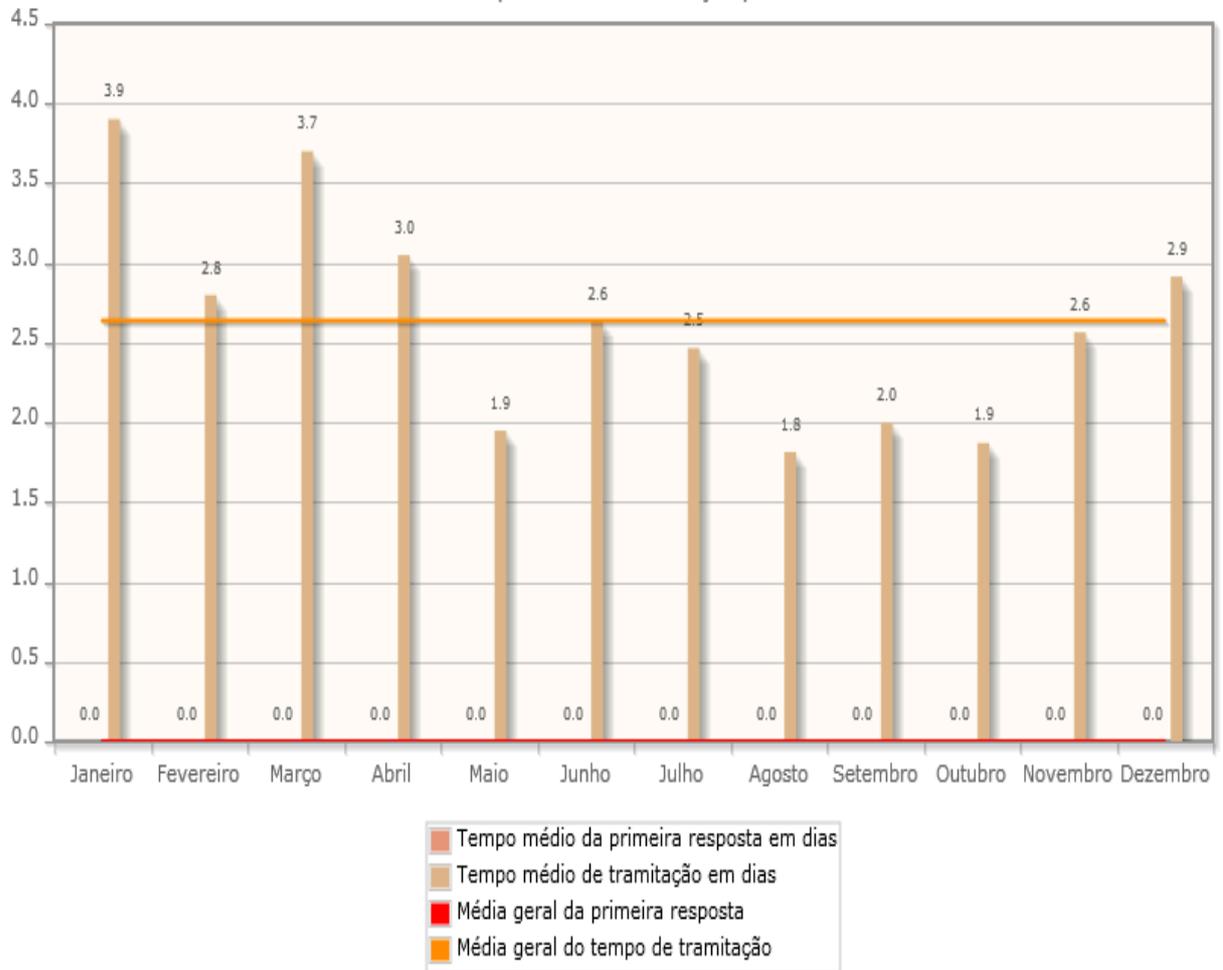
Fonte: Relatório PROAD-OUV TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Quadro 5: MANIFESTAÇÃO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE COM O TRT DA 15ª REGIÃO

Tipo de relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	2080	27,77%
Arrematante	11	0,15%
Entidade de classe	9	0,12%
Estagiário	96	1,28%
Juiz/Desembargador	27	0,36%
Órgão Público	26	0,35%
Outros	1063	14,19%
Perito	47	0,63%
Preposto	12	0,16%
Reclamado	124	1,66%
Reclamante	3915	52,27%
Servidor	71	0,95%
Testemunha	9	0,12%
Total	7490	100,00%

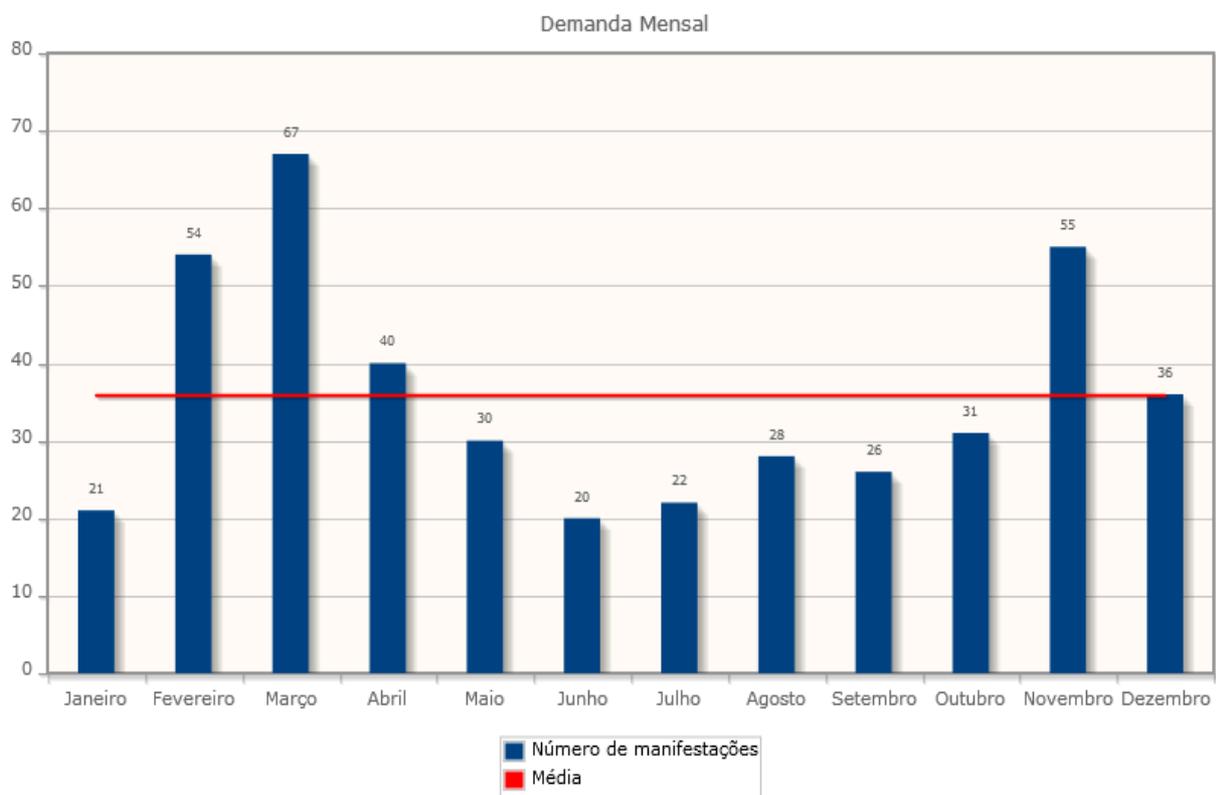
Gráfico 7: TEMPO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tempo médio de tramitação por mês



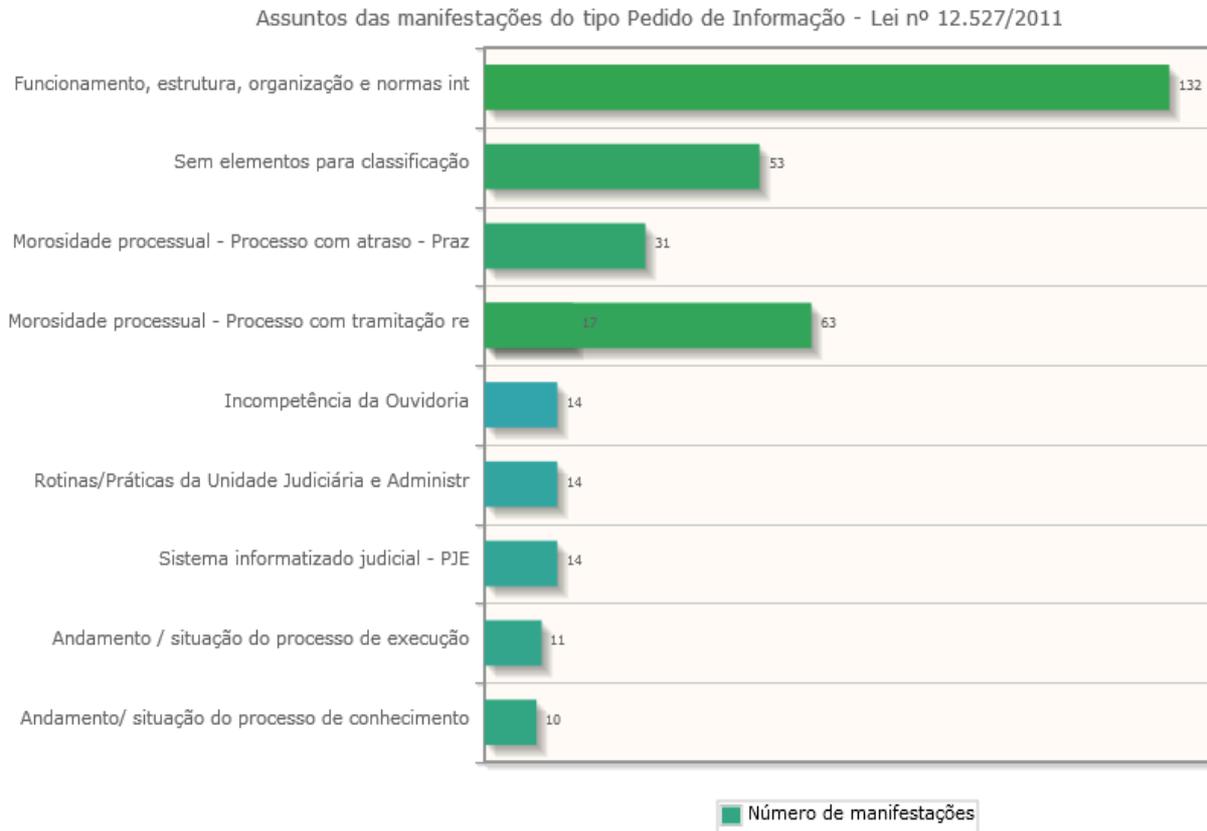
DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

Gráfico 8: NÚMERO DE DEMANDAS (PERÍODO 10/01 a 31/12/2018)



Fonte: Relatório PROAD-SIC TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Gráfico 9 – Assuntos mais utilizados nas manifestações – Tipo Pedido de Informação



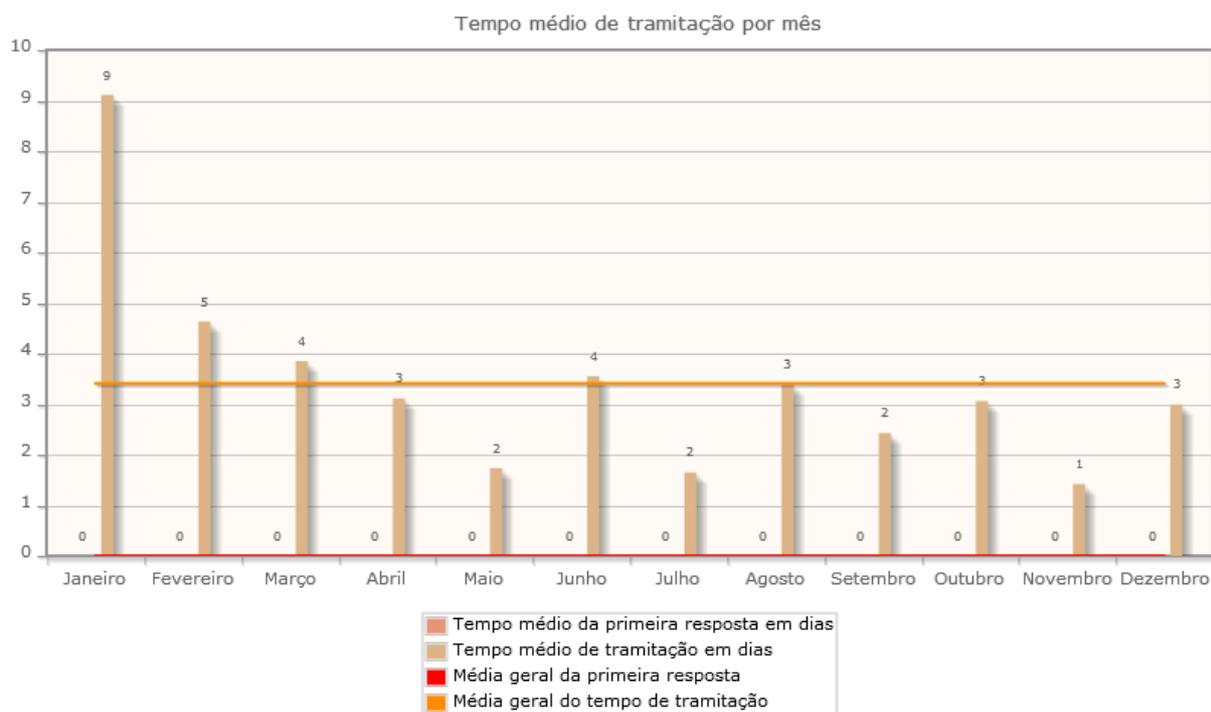
Fonte: Relatório PROAD-SIC TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Quadro 6: MANIFESTAÇÃO POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE COM O TRT DA 15ª REGIÃO

Tipo de relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	59	13,72%
Arrematante	3	0,70%
Estagiário	5	1,16%
Juiz/Desembargador	3	0,70%
Órgão Público	9	2,09%
Outros	157	36,51%
Perito	5	1,16%
Preposto	1	0,23%
Reclamado	17	3,95%
Reclamante	158	36,74%
Servidor	11	2,56%
Testemunha	2	0,47%
Total	430	100,00%

Fonte: Relatório PROAD-SIC TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Gráfico 10 :TEMPO DE TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - SIC



Fonte: Relatório PROAD-SIC TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Por fim, respeitando o artigo 41, III da Resolução 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça, informamos o número de pedidos de informações recebidos, atendidos e indeferidos (total ou parcialmente), por este Tribunal Regional do Trabalho, conforme quadro abaixo:

Quadro 7: NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS, INDEFERIDAS E QUE APRESENTARAM RECURSOS

Número de pedidos	Atendidos	Indeferidos (Total ou Parcialmente)	Recursos
430	425	5	0

Fonte: Relatório PROAD-SIC TRT 15ª Região (Jan/Dez 2018)

Sendo assim, informamos que em 2018 foram recebidas 7.998 manifestações, sendo que 78 ocorreram até 09/01/2018, período em que este Órgão ainda utilizava o sistema próprio de ouvidoria deste Regional, 7.490 encaminhadas pelo PROAD-OUV e 430 pelo PROAD-SIC.