

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

JULHO DE 2021

1. INTRODUÇÃO

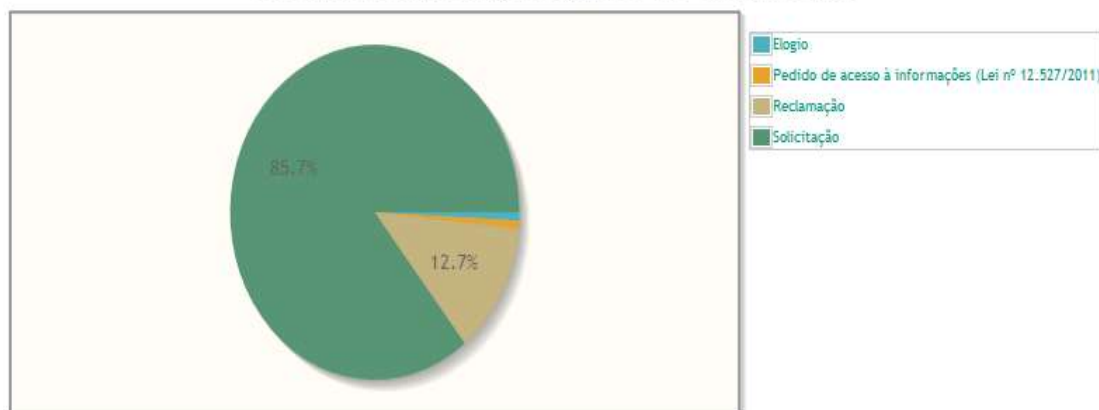
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como, um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv.

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de julho de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 126 manifestações, assim distribuídas: 1 (um) elogio), 1 (um) Pedido de acesso à informação (Lei 12527/2011(LAI)), 16 (dezesesseis)reclamações e 108 (cento e oito) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



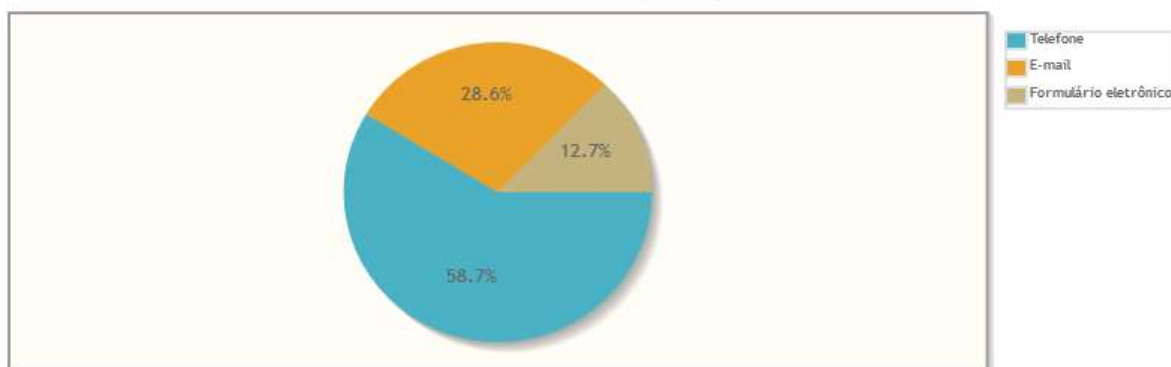
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	1	0,79%
Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)	1	0,79%
Reclamação	16	12,70%
Solicitação	108	85,71%
Total	126	100,00%

3.MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 74 (setenta e quatro), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 36 (trinta e seis) por e-mail e 16 (dezesesseis) por formulário eletrônico disponibilizado no portal deste Regional, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



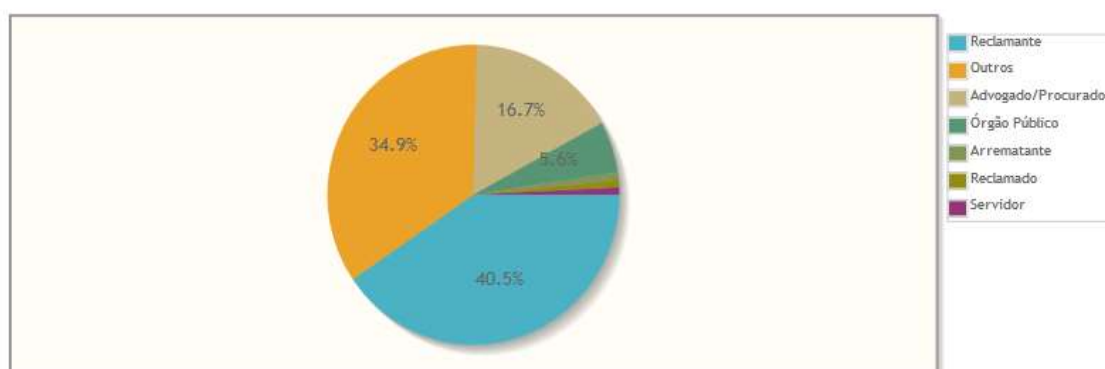
Canal	Quantidade	%
Telefone	74	58,73%
E-mail	36	28,57%
Formulário eletrônico	16	12,70%
Total	126	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

Os maiores demandantes no mês de julho foi a categoria "reclamantes", num total de 51 (cinquenta e um), seguidos do perfil "outros"; 44 (quarenta e quatro); advogados, 21 (vinte e um); Órgão Público, 7 (sete); reclamado, 1 (um); arrematante (1) um; Reclamado (1) um e Servidor, 1 (um). Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os que solicitam informações sobre concurso público de servidores, dados estatísticos, informações sobre horário de expediente; informações e pesquisas para trabalhos acadêmicos, ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre CTPS e Seguro Desemprego, dentre outros casos.

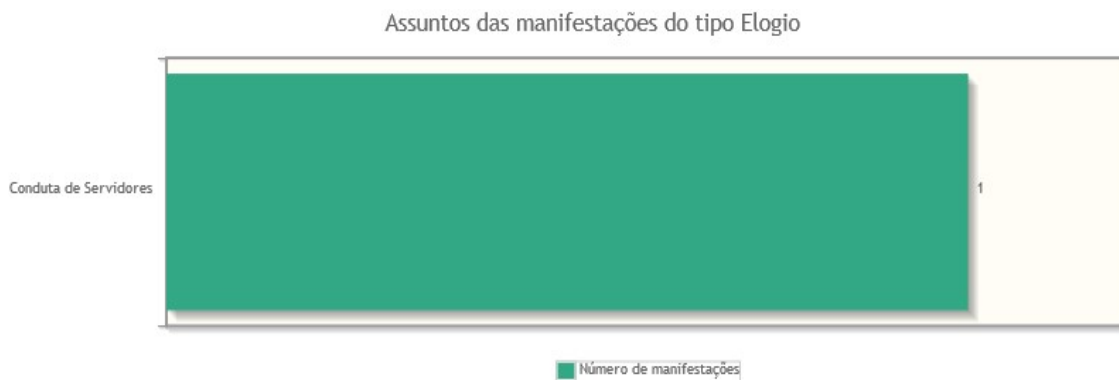
Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

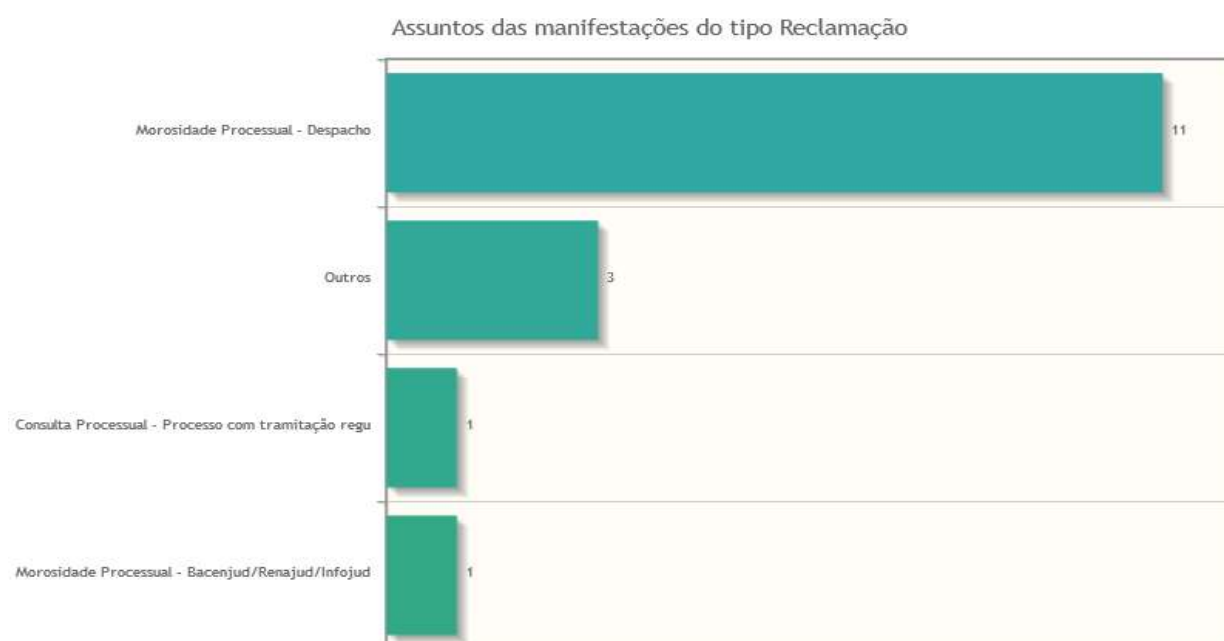


Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	51	40,48%
Outros	44	34,92%
Advogado/Procurador	21	16,67%
Órgão Público	7	5,56%
Arrematante	1	0,79%
Reclamado	1	0,79%
Servidor	1	0,79%
Total	126	100,00%

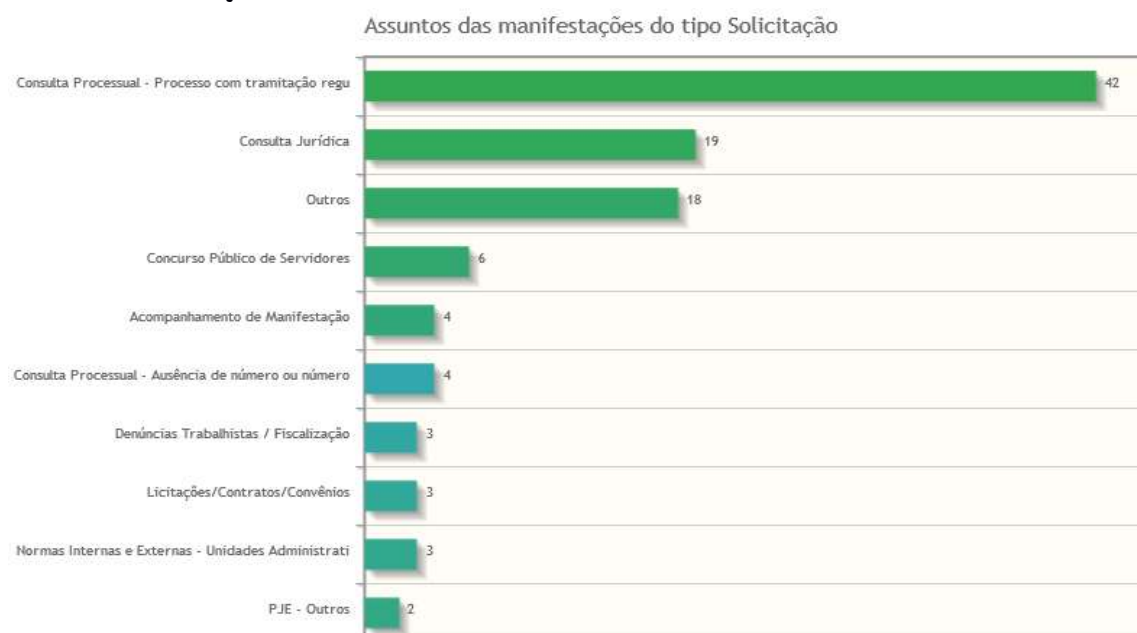
5. ELOGIO: Assuntos mais utilizados



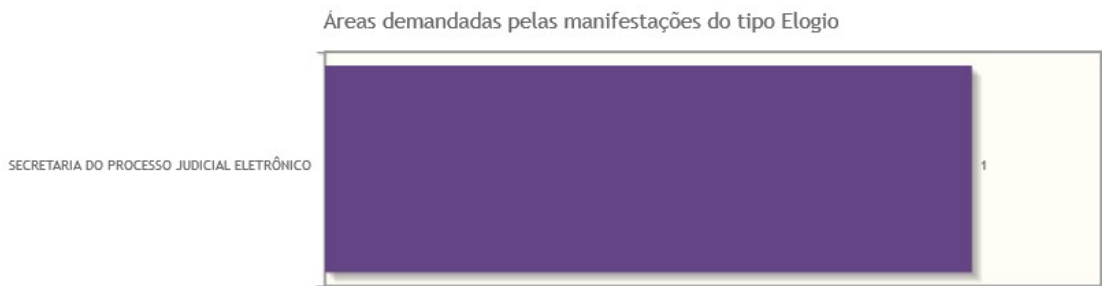
6. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados



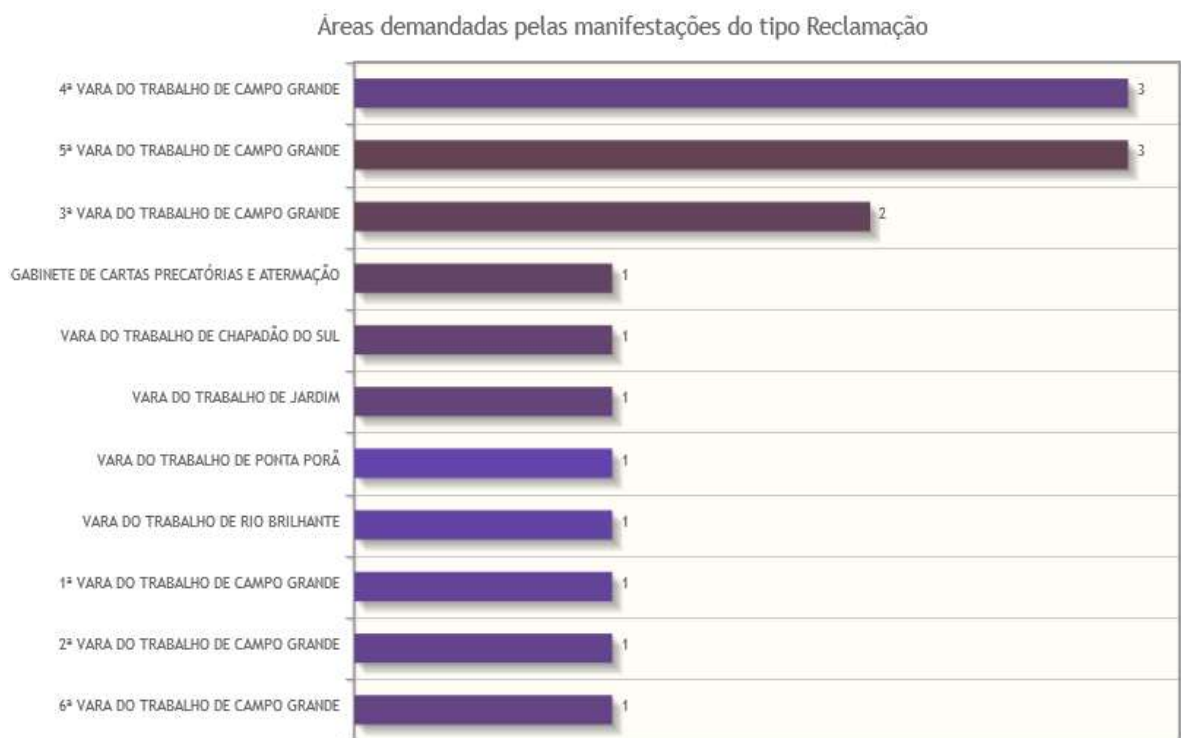
7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - ELOGIO

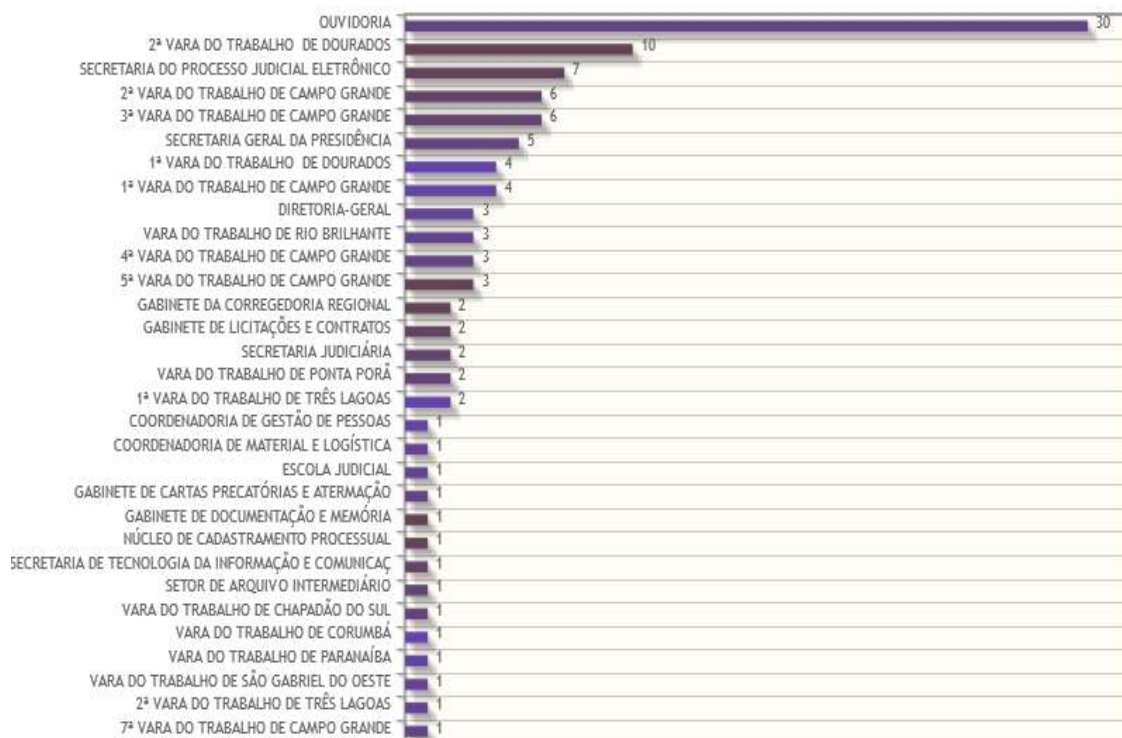


9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - SOLICITAÇÃO

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi de 13 (treze) dias.

Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



12. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 126 manifestações recebidas, todas foram respondidas, sendo que 102 (cento e uma) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 24 (vinte e quatro) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda

As providências para a solução das manifestações que não foram solucionadas de pronto pela Ouvidoria foram resolvidas após o contato direto com as unidades do Tribunal e, especialmente com as Varas do Trabalho, principalmente, nas reclamações quanto à morosidade processual para proferir despachos e morosidade para a realização de pesquisa Bacenjud/Renajud/Infojud e morosidade para exclusão do BNDT.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de julho foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito e arquivadas nesta Ouvidoria, conforme tabela:

Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	102	80,95%
Solucionada	24	19,05%
Total	126	100,00%

13 . QUADRO RESUMO: (JULHO DE 2021)

RESUMO - MÊS DE JULHO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	21	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	1	E-mail	36	Arrematante	1	Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações	1	Formulário eletrônico	16	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	16	Formulário Impresso		Órgão Público	7	Solucionada	24
Solicitação	108	Ouvidoria do CNJ		Outros	44	Solucionada de imediato	102
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Não informado/pendente	
		Telefone	74	Reclamado	1		
				Reclamante	51		
				Servidor	1		
TOTAL	126	TOTAL	126	TOTAL	126	TOTAL	126