

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

ABRIL DE 2023

1. INTRODUÇÃO

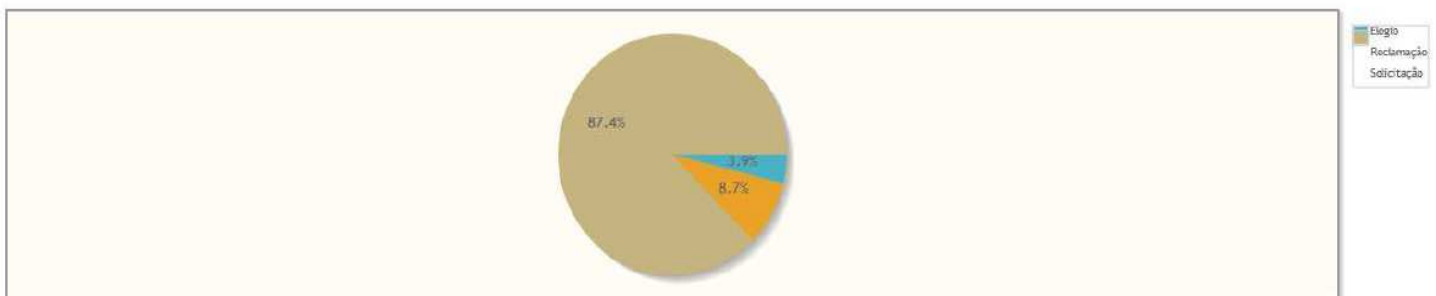
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv; como também, as providências adotadas em busca da melhor solução para as demandas.

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de abril de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 103 manifestações, assim distribuídas: 4 (quatro) elogios, 9 (nove) reclamações e 90 (noventa) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



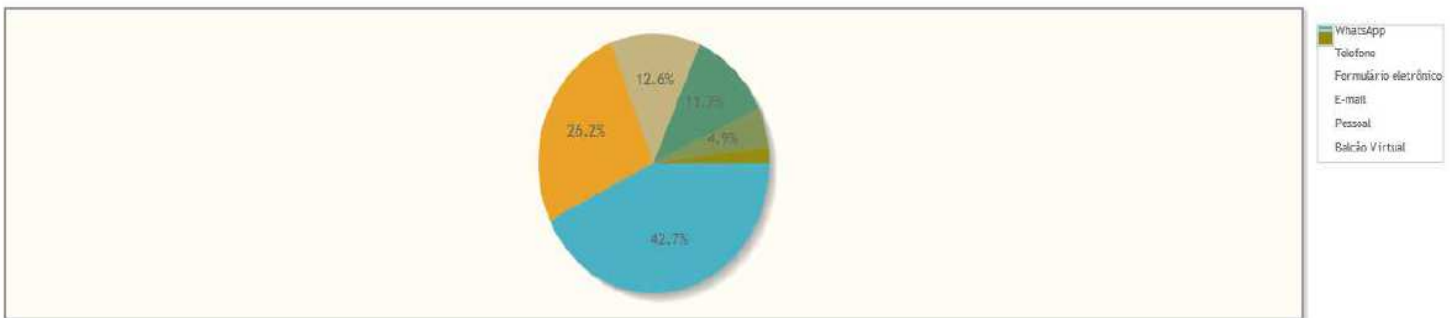
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	4	3,88%
Reclamação	9	8,74%
Solicitação	90	87,38%
Total	103	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 44 (quarenta e quatro), 27 (vinte e sete) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 13 (treze) por formulário eletrônico, 12 (doze) por e-mail, 5 (cinco) pessoalmente e 2 (dois) via Balcão Virtual, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



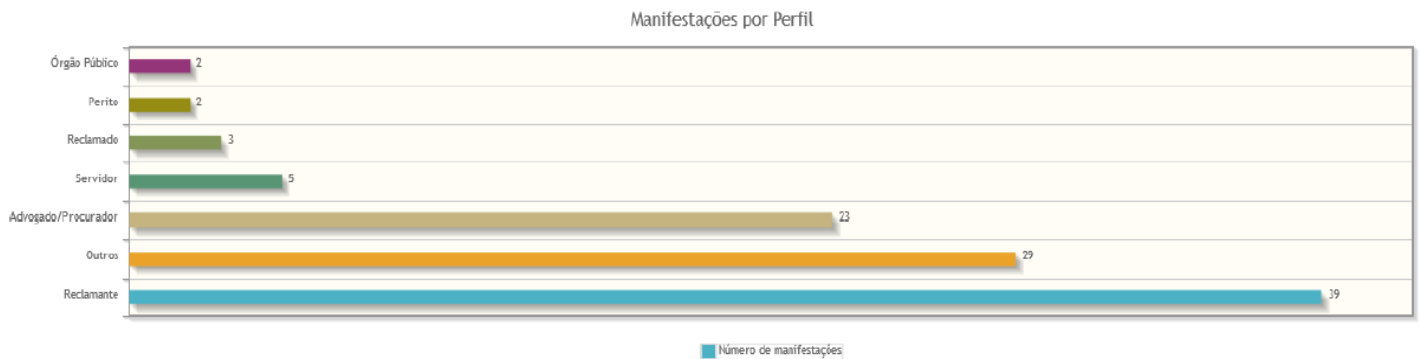
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	44	42,72%
Telefone	27	26,21%
Formulário eletrônico	13	12,62%
E-mail	12	11,65%
Pessoal	5	4,85%
Balcão Virtual	2	1,94%
Total	103	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de abril foi a categoria reclamante, 39 (trinta e nove), seguido da categoria outros, 29 (vinte e nove); advogado/procurador, 23 (vinte e três); servidor, 5 (cinco); reclamado, 3 (três); perito, 2 (dois) e órgão público, 2 (dois).

Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil elencado no sistema informatizado, como os que solicitam informações sobre concurso público de servidores, atermação - jus postulandi, pesquisas/trabalhos acadêmicos e dúvidas sobre o PIS ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

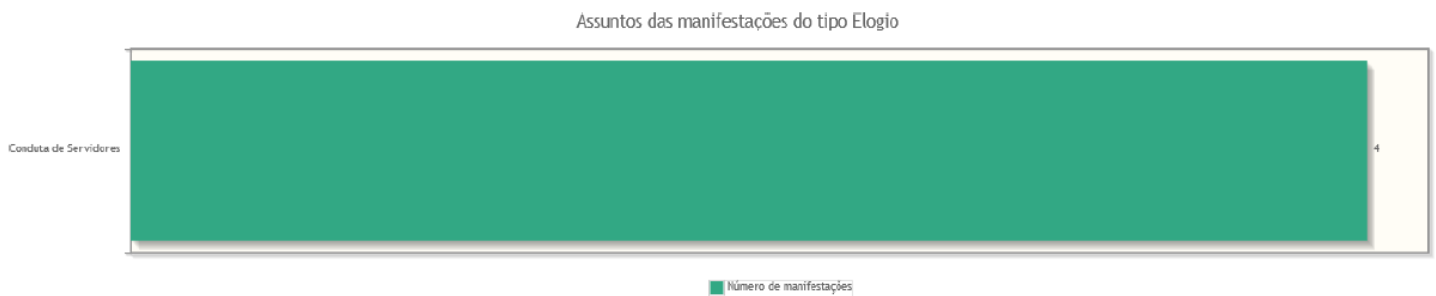
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	39	37,86%
Outros	29	28,16%
Advogado/Procurador	23	22,33%
Servidor	5	4,85%
Reclamado	3	2,91%
Perito	2	1,94%
Órgão Público	2	1,94%
Total	103	100,00%

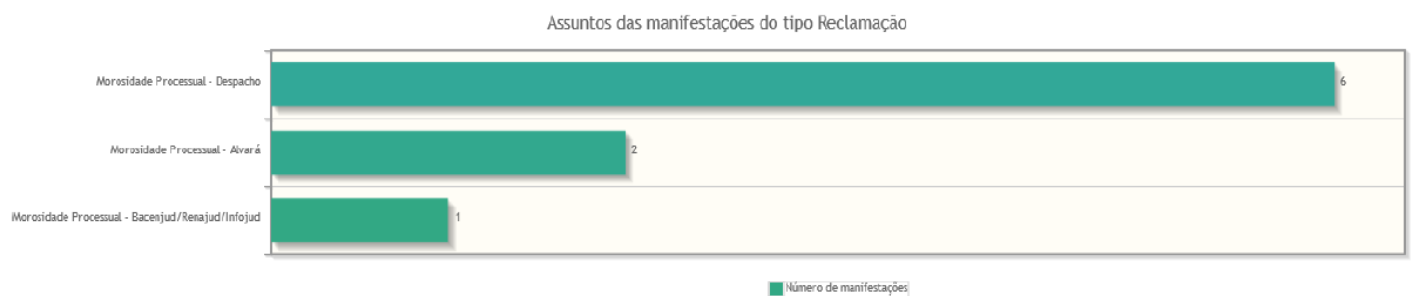
5. ELOGIO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



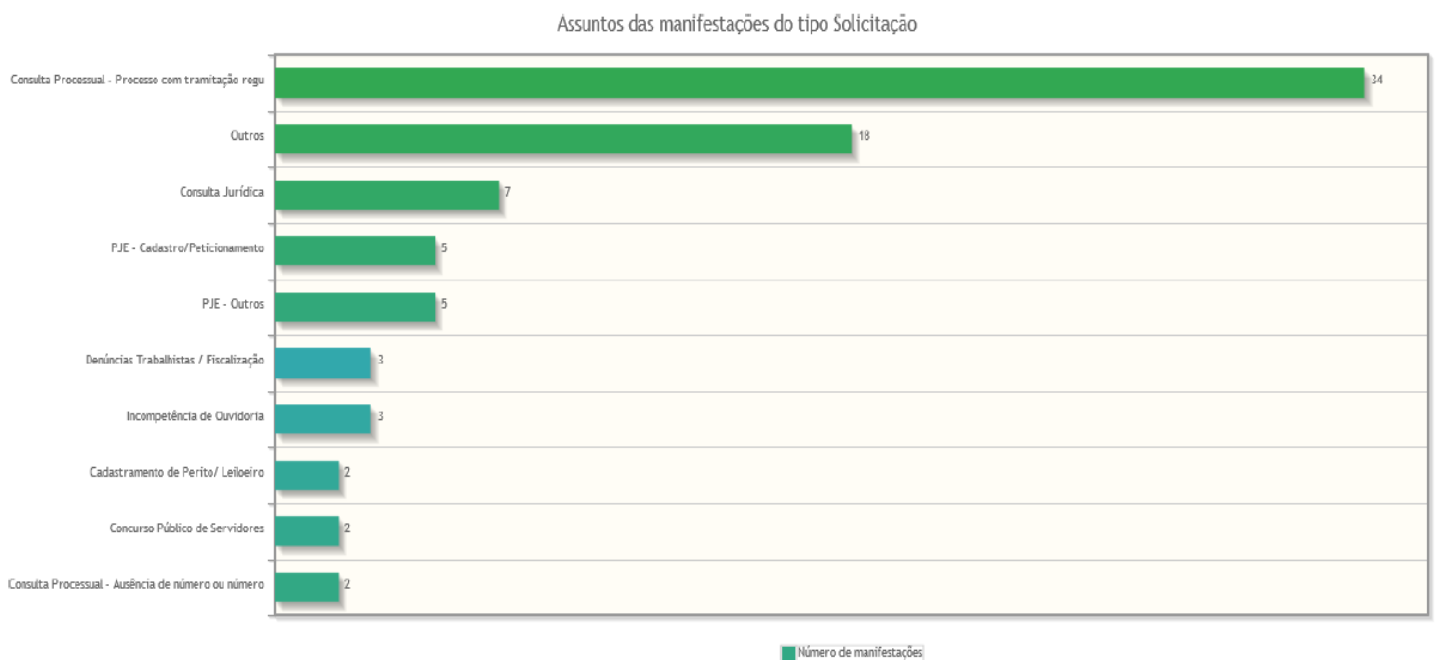
6. RECLAMAÇÃO - Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



7. SOLICITAÇÃO - Assuntos mais utilizados

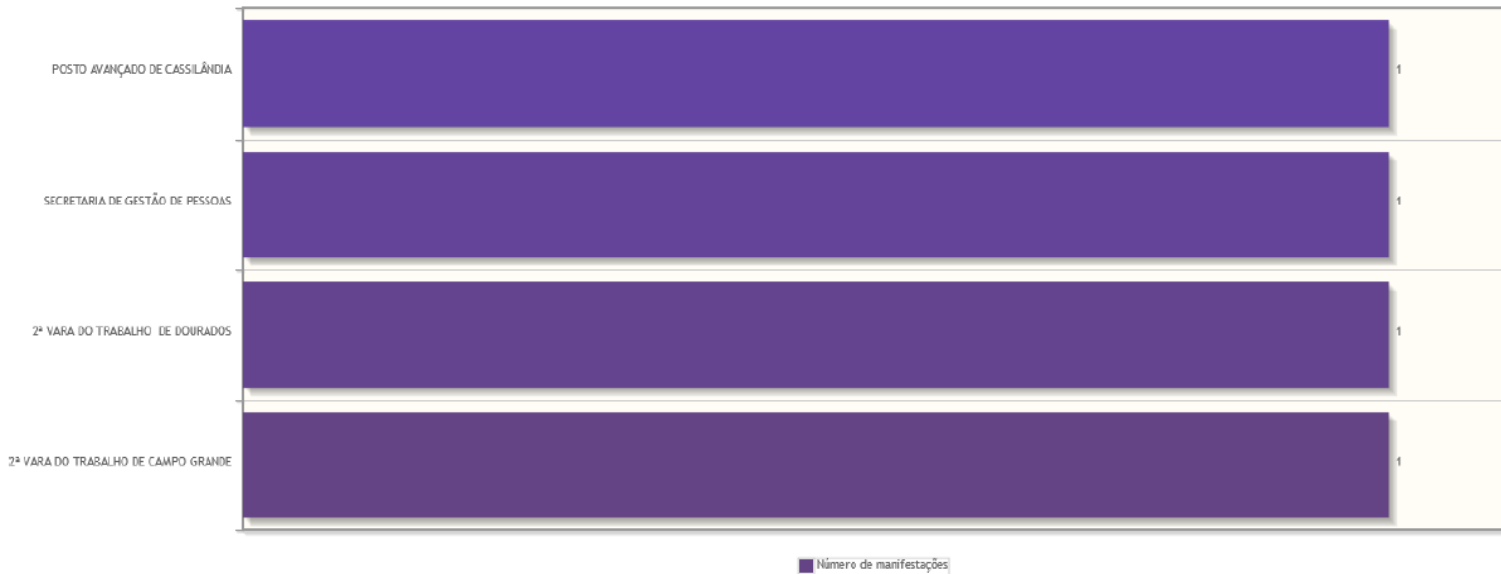
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

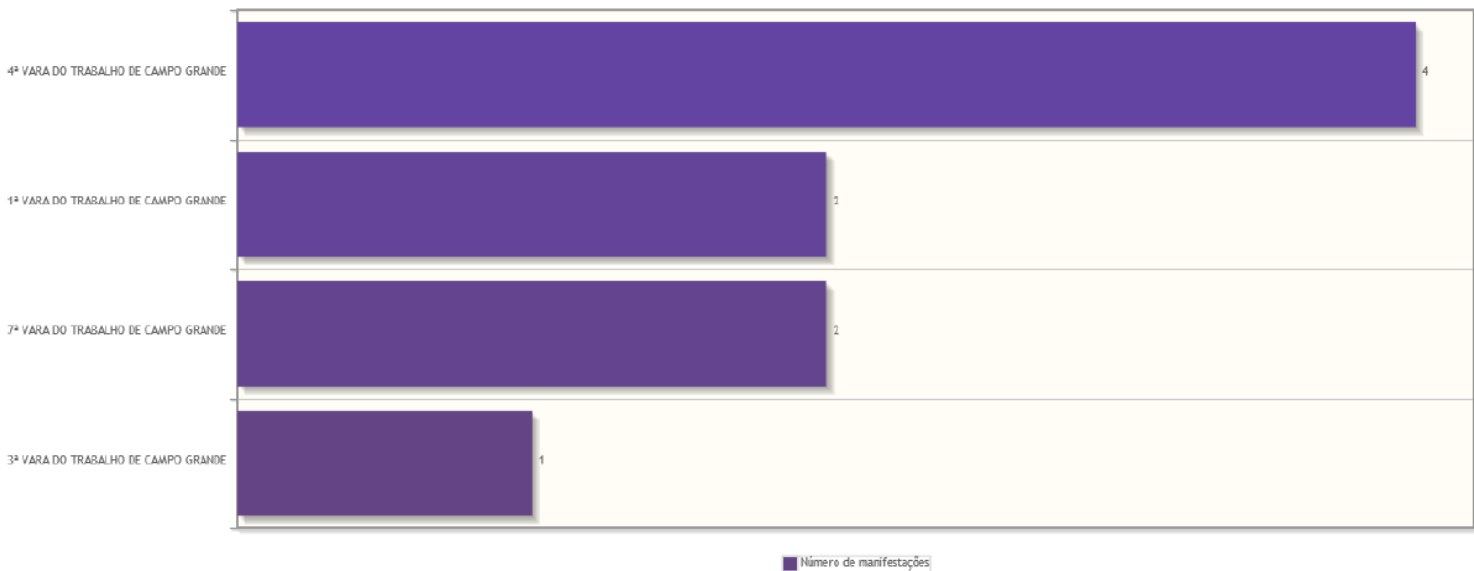
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

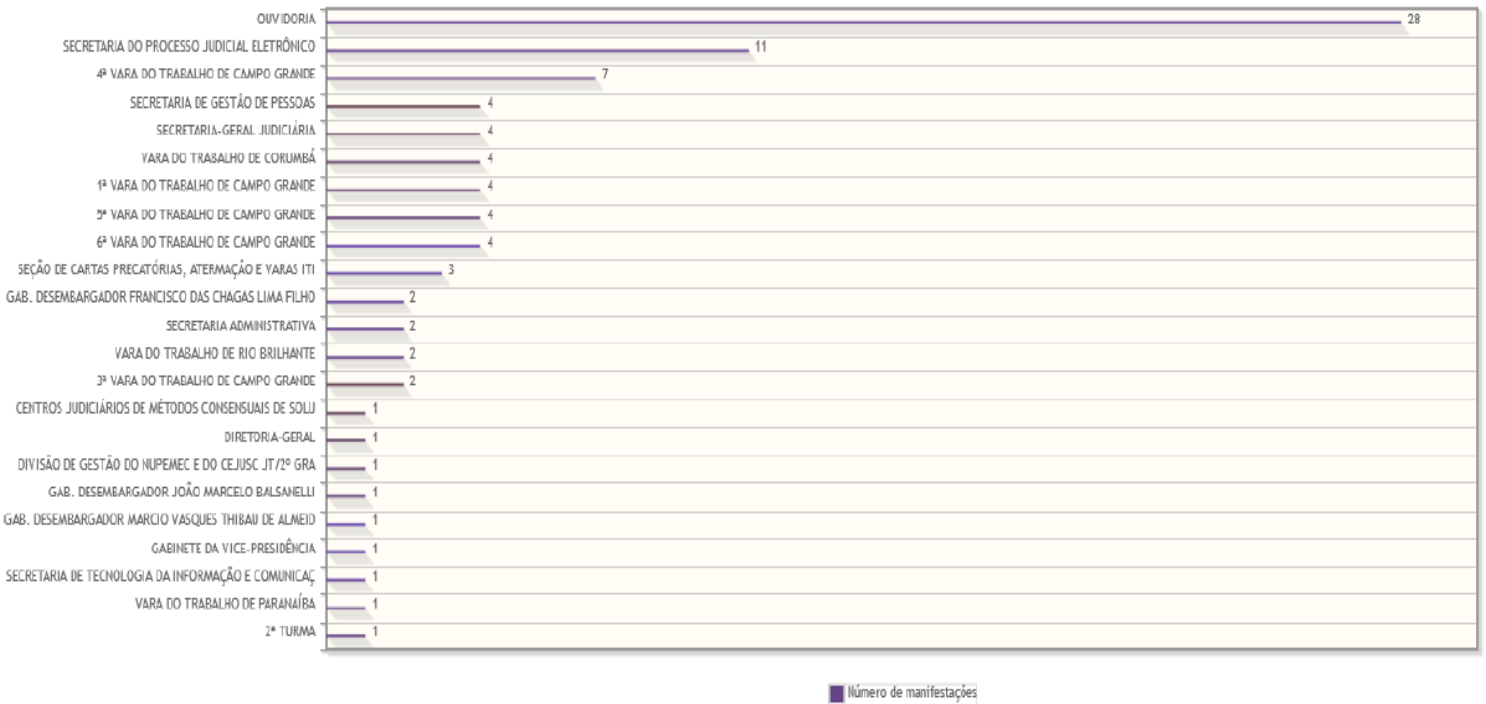
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - 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, em média, de 3 (três) dias.

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 103 manifestações recebidas, 93 (noventa e três) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 10 (dez) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

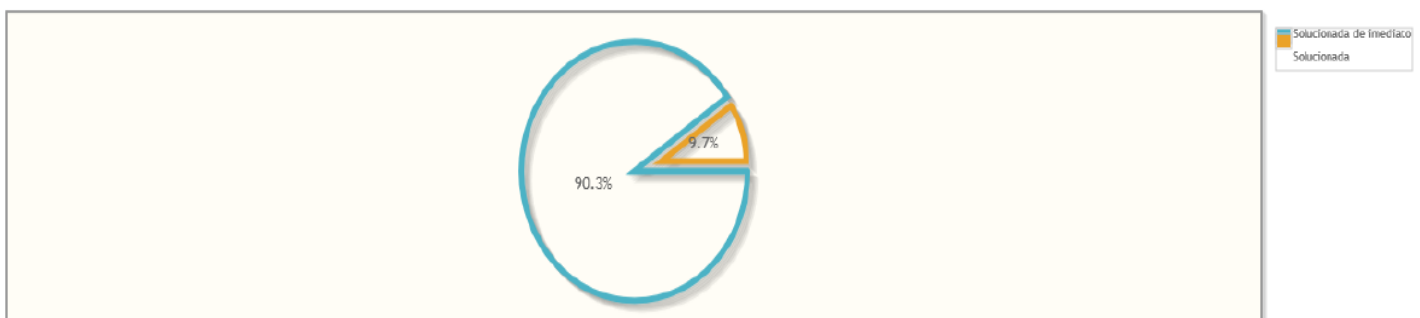
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e para pesquisa Bacen/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE, Depósitos Judiciais/Recursais, Concurso Público de Servidores, Atermação-Jus Postulandi, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de abril foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, conforme demonstrado no gráfico e tabela a seguir:

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	93	90,29%
Solucionada	10	9,71%
Total	103	100,00%

13 QUADRO RESUMO (Mês de abril/2023):

RESUMO - MÊS DE ABRIL- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	23	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	4	E-mail	12	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	13	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	9	Formulário Impresso		Órgão Público	2	Solucionada	10
Solicitação	90	Ouvidoria do CNJ		Outros	29	Solucionada de imediato	93
Sugestão		Pessoalmente	5	Perito	2	Em análise	
		Telefone	27	Reclamado	3		
		WhatsApp	44	Reclamante	39		
		Balcão Virtual	2	Servidor	5		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	103	TOTAL	103	TOTAL	103	TOTAL	103