

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

MAIO DE 2023

1. INTRODUÇÃO

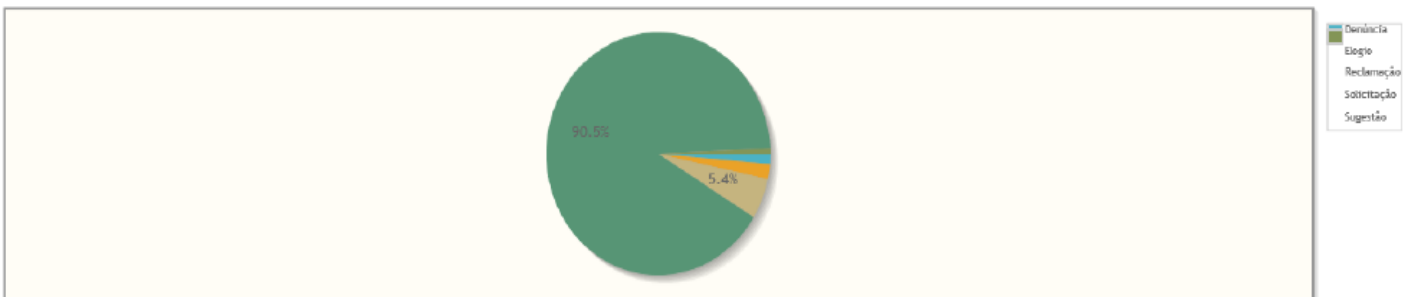
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de maio de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 148 manifestações, assim distribuídas: 2 (duas) denúncias, 3 (três) elogios, 8 (oito) reclamações, 134 (cento e trinta e quatro) solicitações e 1 (uma) sugestão.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



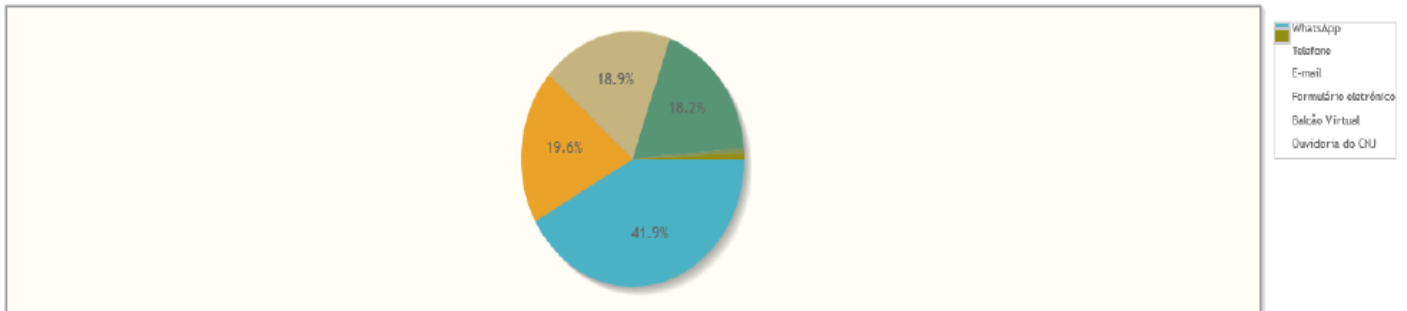
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	2	1,35%
Elogio	3	2,03%
Reclamação	8	5,41%
Solicitação	134	90,54%
Sugestão	1	0,68%
Total	148	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 62 (sessenta e duas), 29 (vinte e nove) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 28 (vinte e oito) por e-mail, 27 (vinte e sete) por formulário eletrônico, 1 (uma) por Balcão Virtual e 1 (uma) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



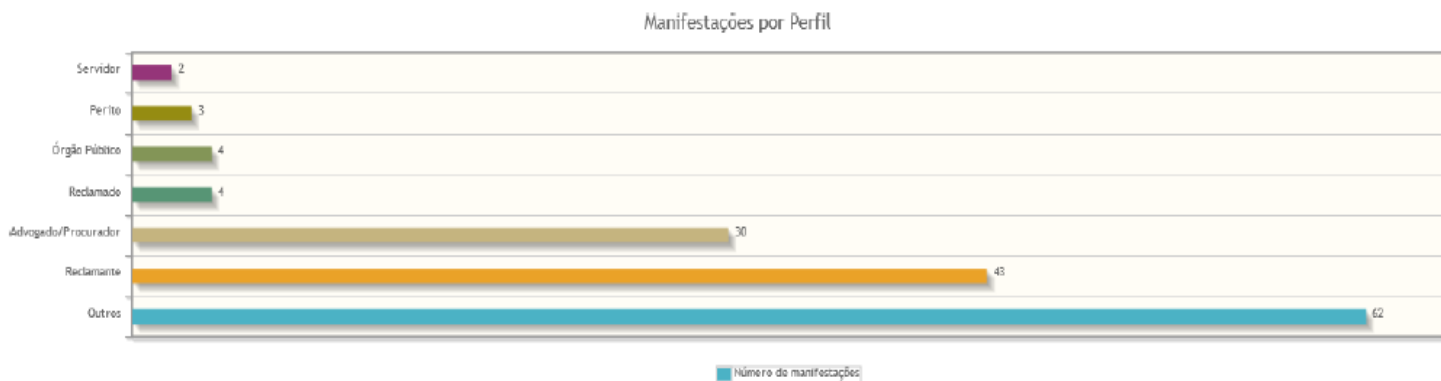
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	62	41,89%
Telefone	29	19,59%
E-mail	28	18,92%
Formulário eletrônico	27	18,24%
Balcão Virtual	1	0,68%
Ouvidoria do CNJ	1	0,68%
Total	148	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de maio foi a categoria outros, 62 (sessenta e duas), seguido da categoria reclamante, 43 (quarenta e três); advogado/procurador, 30 (trinta); reclamado, 4 (quatro); órgão público, 4 (quatro); perito, 3 (três) e servidor, 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, atermção - 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.

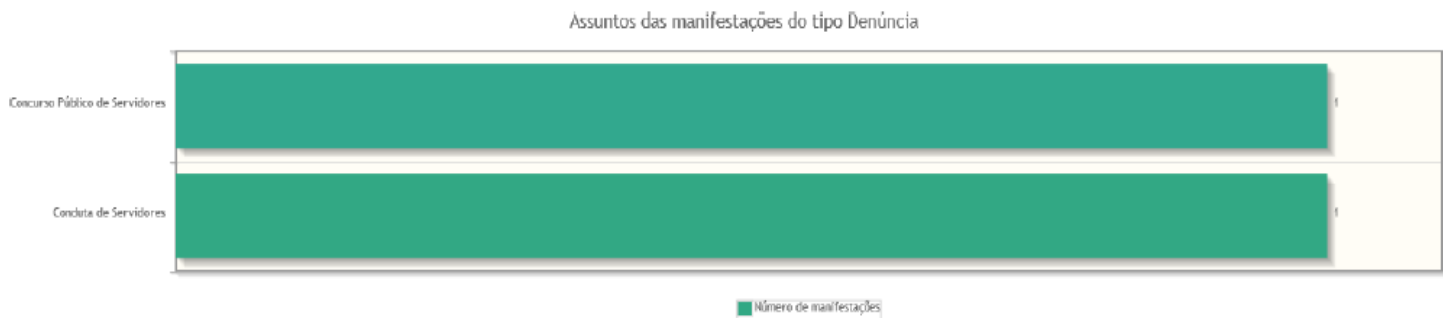
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	62	41,89%
Reclamante	43	29,05%
Advogado/Procurador	30	20,27%
Reclamado	4	2,70%
Órgão Público	4	2,70%
Perito	3	2,03%
Servidor	2	1,35%
Total	148	100,00%

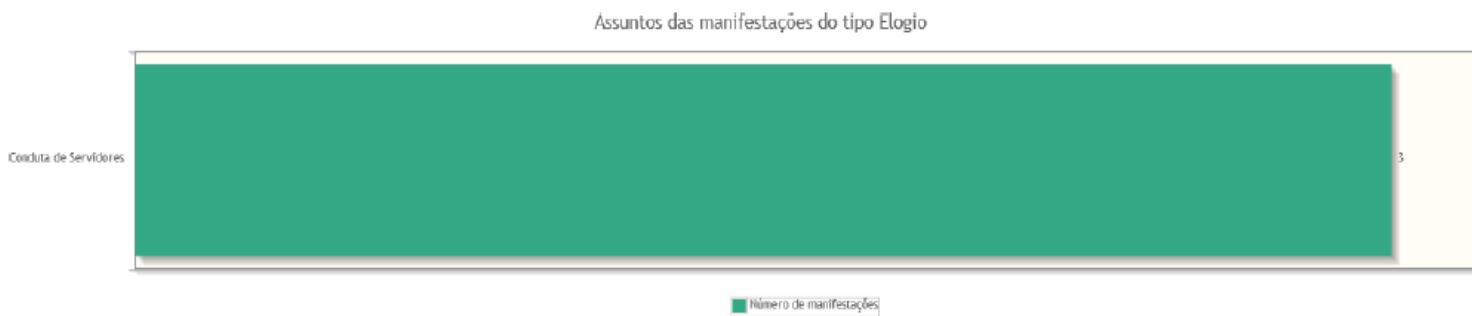
5. DENÚNCIA- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



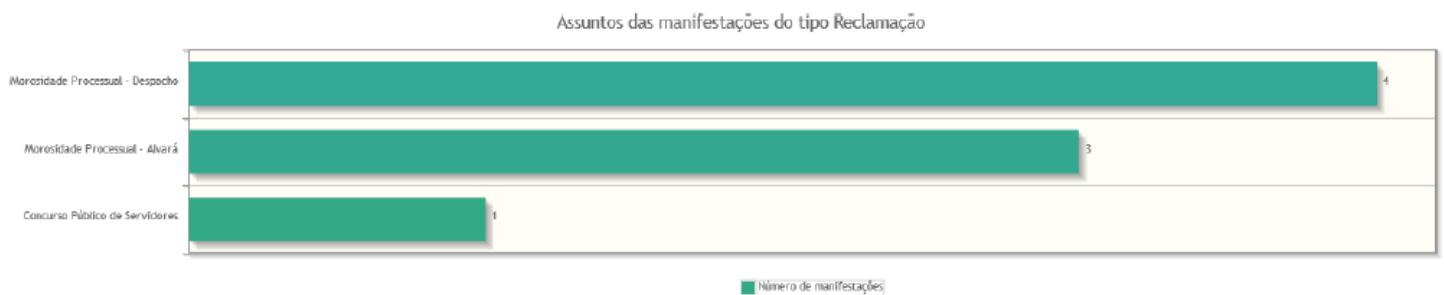
6. ELOGIO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



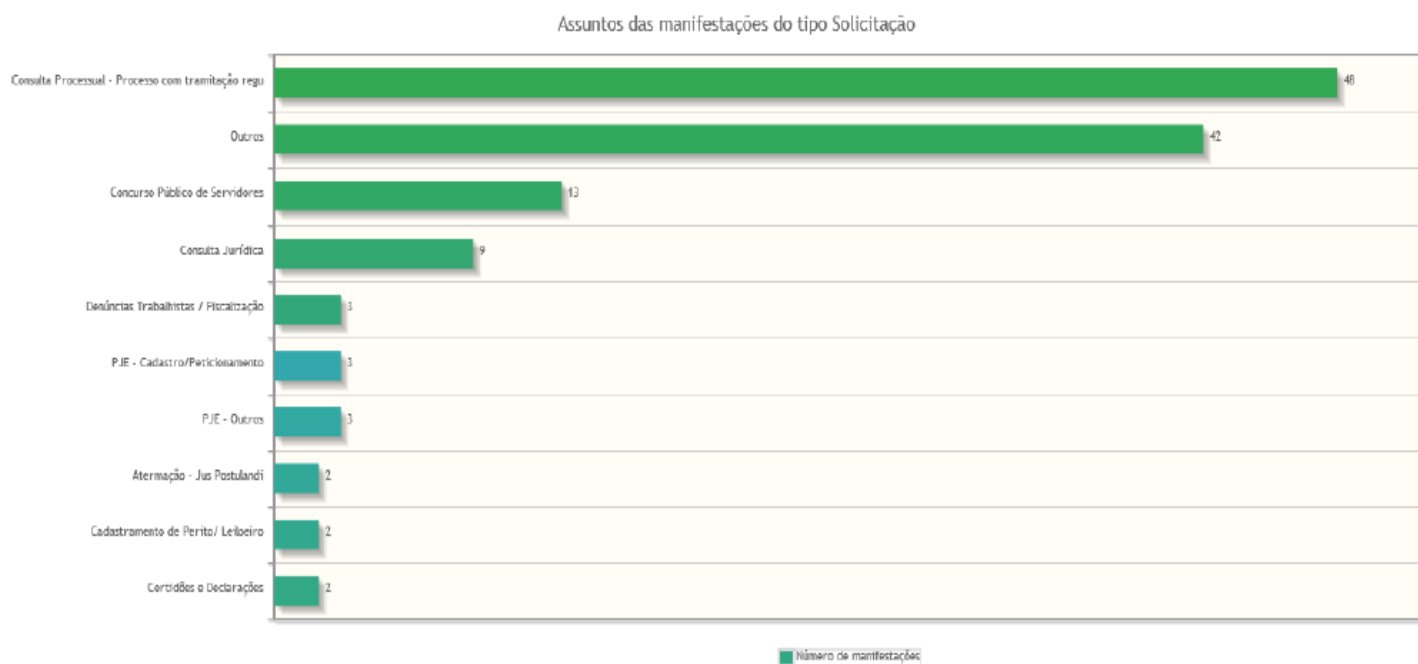
7. RECLAMAÇÃO - Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



8. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



9. SUGESTÃO – Assuntos mais utilizado

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão



11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia



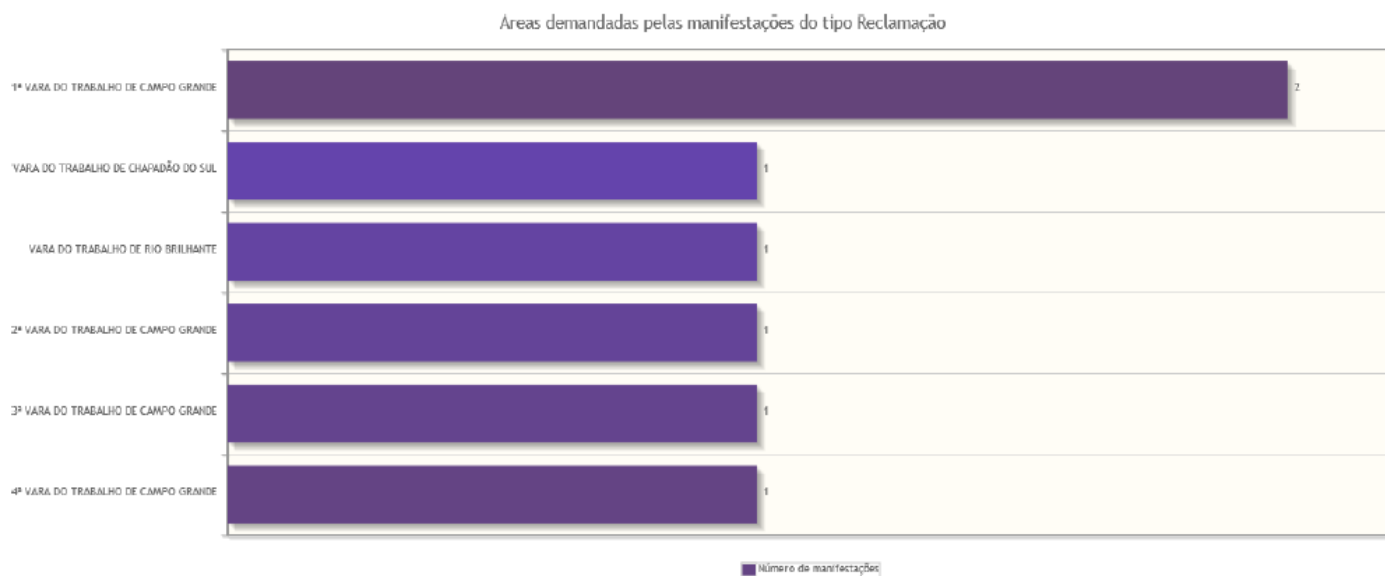
10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio



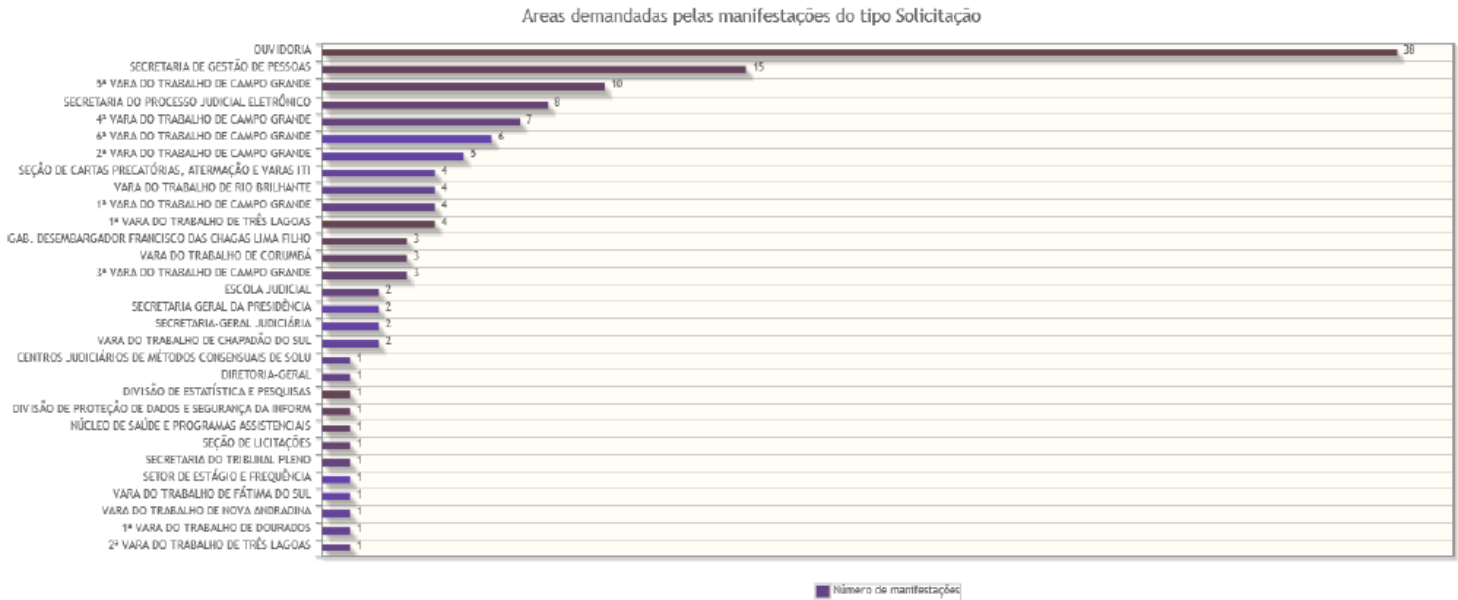
13. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação



14. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação



15. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão



16. 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.



17. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 148 manifestações recebidas, 136 (cento e trinta e seis) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 10 (dez) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 2 (duas) encontram-se pendente de apreciação, ainda no prazo

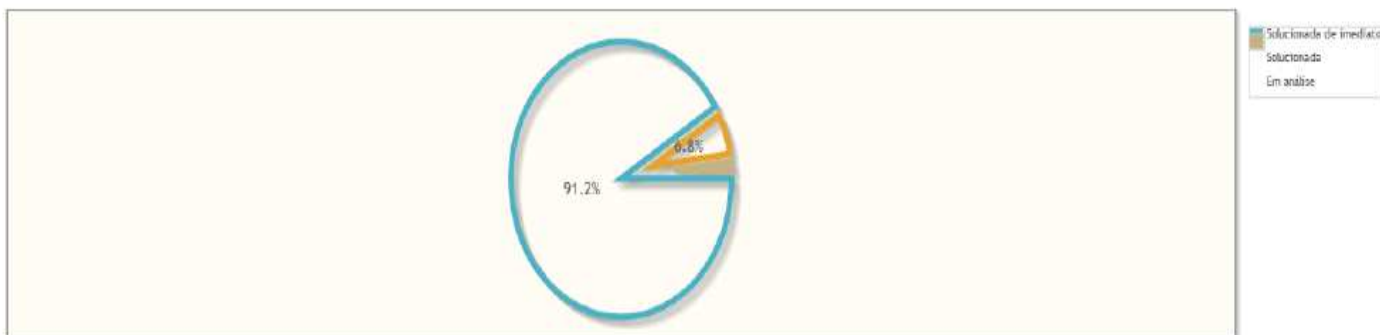
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e sobre concurso público de servidores. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE, Cadastramento de Perito/Leiloeiro, Depósitos Judiciais/Recursais, Concurso Público de Servidores, Atermação-Jus Postulandi, Certidões e Declarações, Expediente do Tribunal, Licitações/Contratos/Convênio, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de maio foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, a que ainda resta pendente, encontra-se dentro do prazo para atendimento (art. 10, § 1º do Regulamento Geral da Ouvidoria), 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	136	91,89%
Solucionada	10	6,76%
Em análise	2	1,35%
Total	148	100,00%

18 QUADRO RESUMO (Mês de maio/2023):

RESUMO - MÊS DE MAIO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	2	Correspondência		Advogado/Procurador	30	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	3	E-mail	28	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	27	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	8	Formulário Impresso		Órgão Público	4	Solucionada	10
Solicitação	134	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	62	Solucionada de imediato	136
Sugestão	1	Pessoalmente		Perito	3	Em análise	2
		Telefone	29	Reclamado	4		
		WhatsApp	62	Reclamante	43		
		Balcão Virtual	1	Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	148	TOTAL	148	TOTAL	148	TOTAL	148