

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

JUNHO DE 2023

1. INTRODUÇÃO

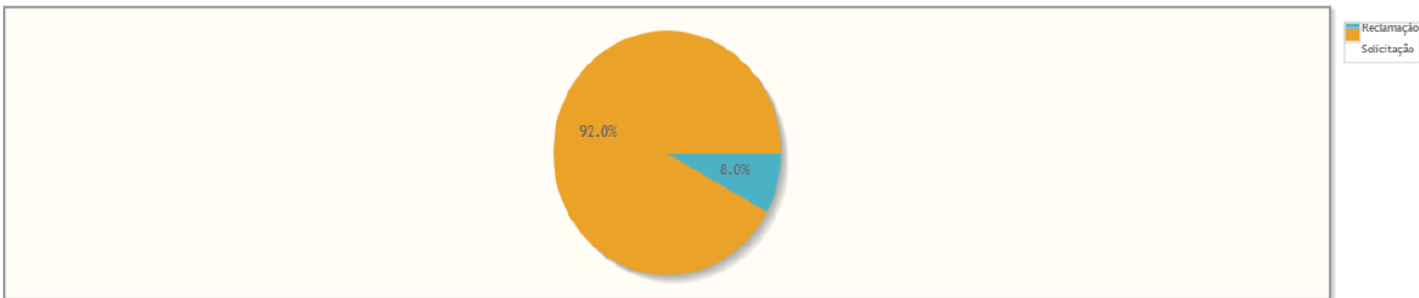
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de junho de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 100 manifestações, assim distribuídas: 8 (oito) reclamações e 92 (noventa e duas) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



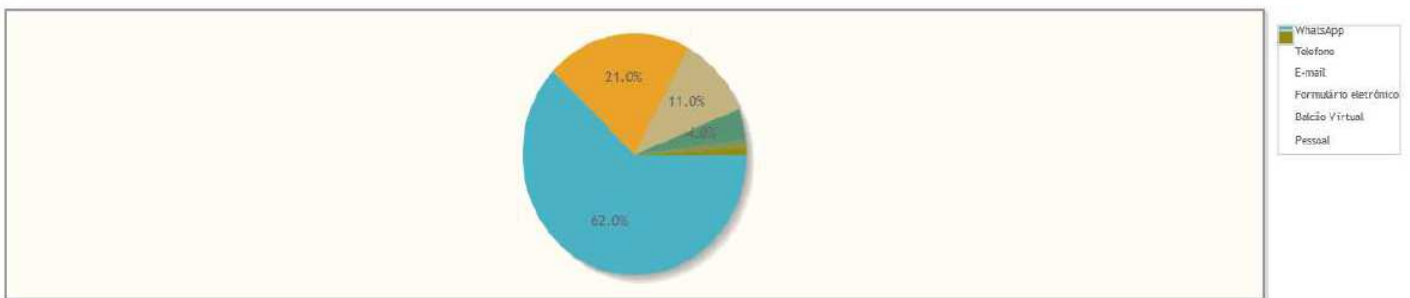
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	8	8,00%
Solicitação	92	92,00%
Total	100	100,00%

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), 21 (vinte e uma) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 11 (onze) por e-mail, 4 (quatro) por formulário eletrônico, 1 (uma) por Balcão Virtual e 1 (uma) pessoalmente, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



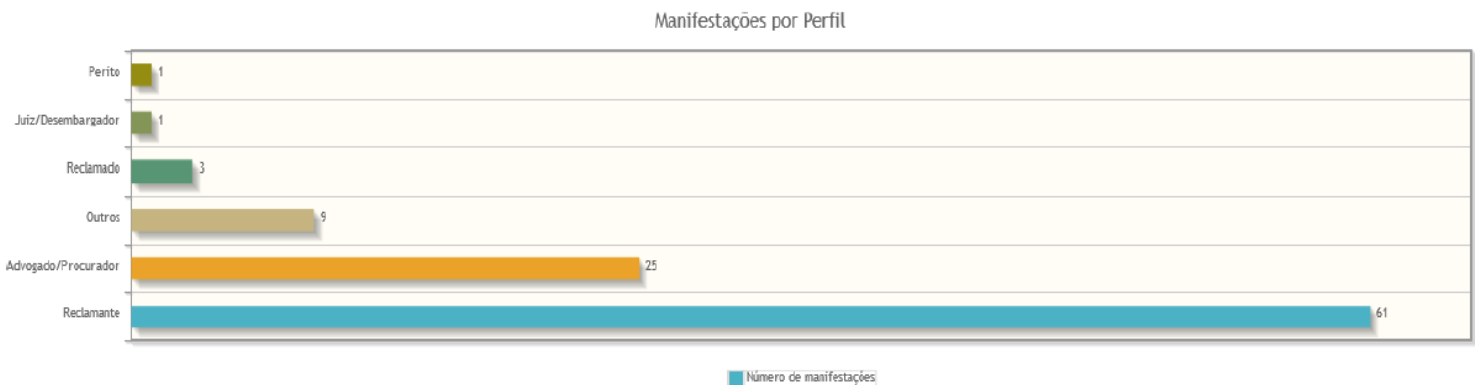
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	62	62,00%
Telefone	21	21,00%
E-mail	11	11,00%
Formulário eletrônico	4	4,00%
Balcão Virtual	1	1,00%
Pessoal	1	1,00%
Total	100	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de junho foi a categoria reclamante, 61 (sessenta e um), seguido da categoria advogado/procurador, 25 (vinte e cinco); outros, 9 (nove); reclamado, 3 (três); juiz/desembargador, 1 (um) e perito, 1 (um).

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, certidões e declarações ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

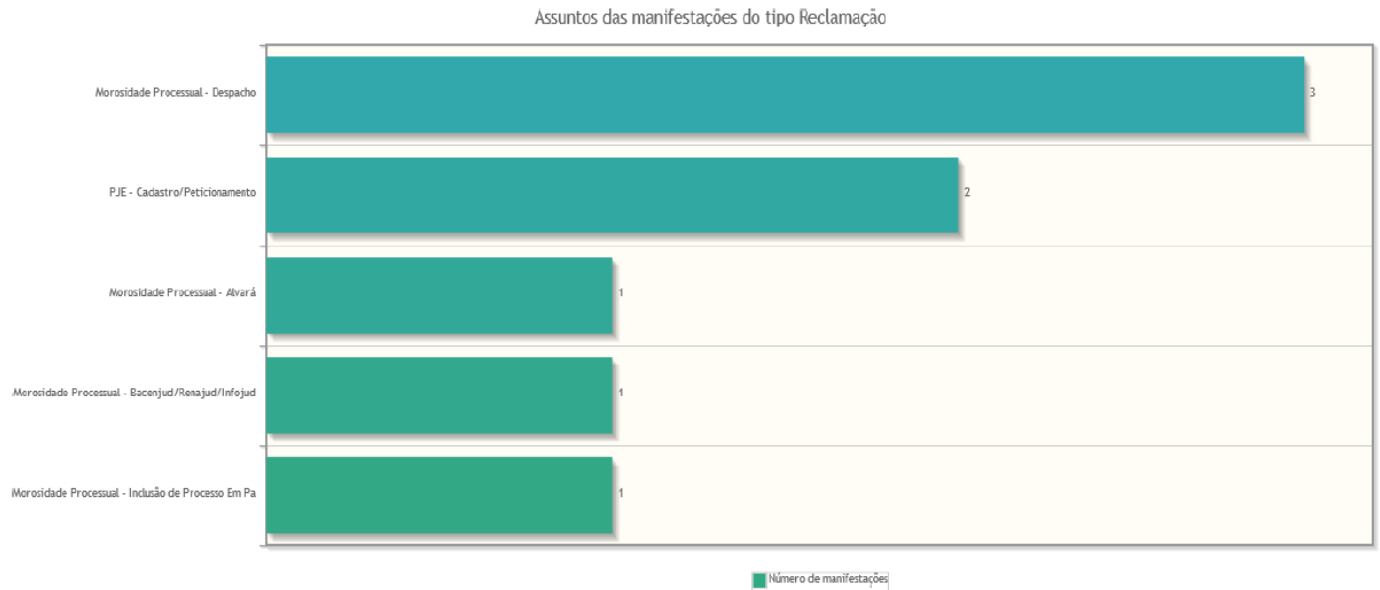
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	61	61,00%
Advogado/Procurador	25	25,00%
Outros	9	9,00%
Reclamado	3	3,00%
Juiz/Desembargador	1	1,00%
Perito	1	1,00%
Total	100	100,00%

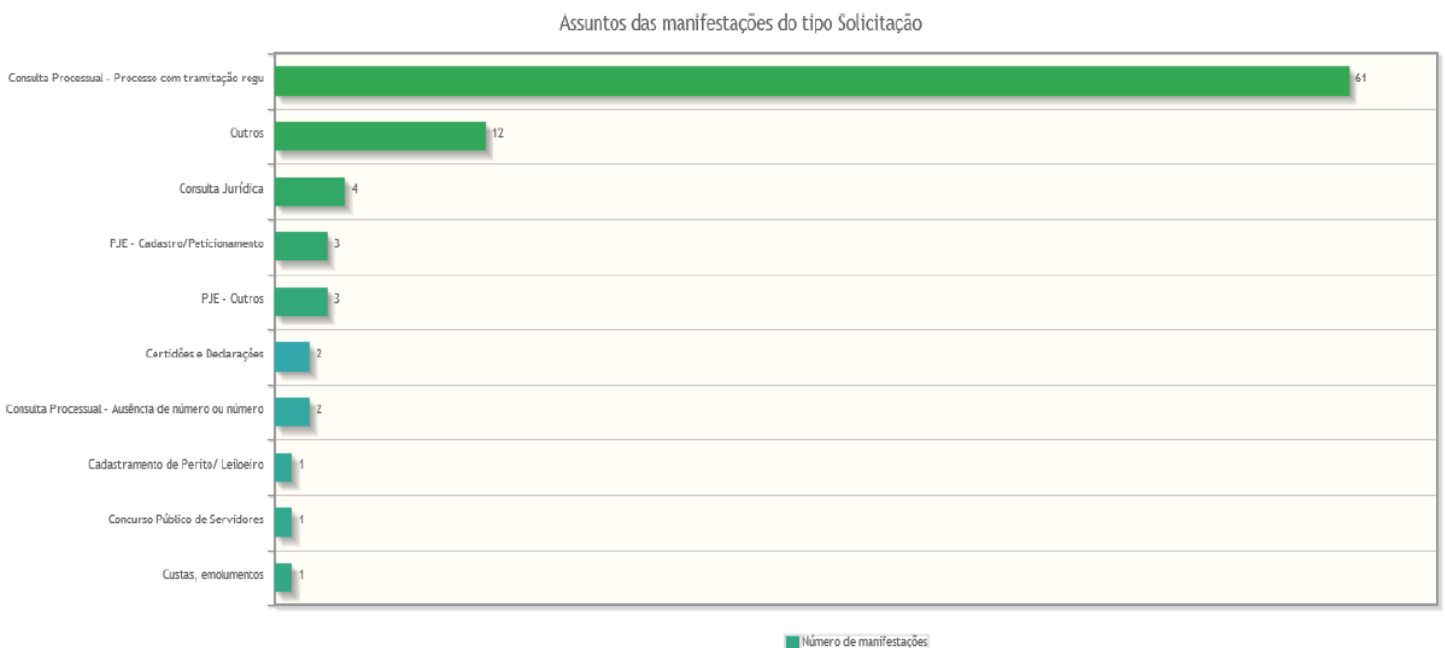
5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

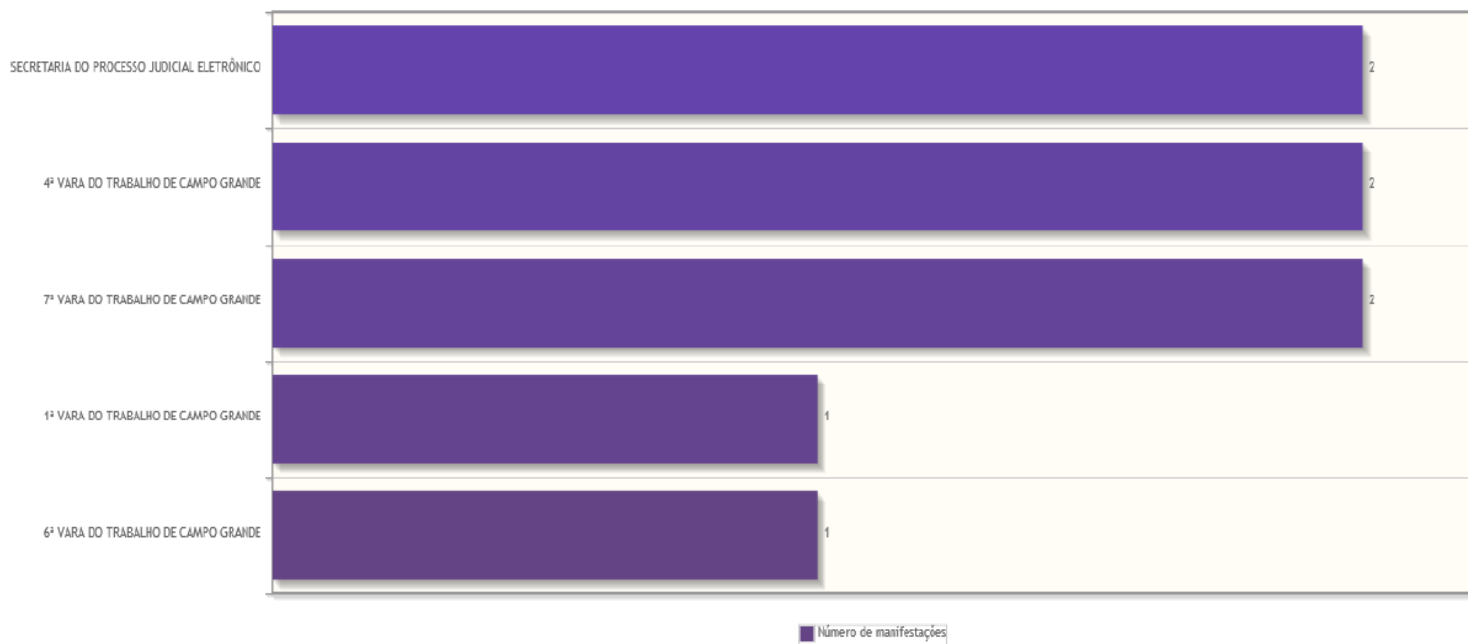
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

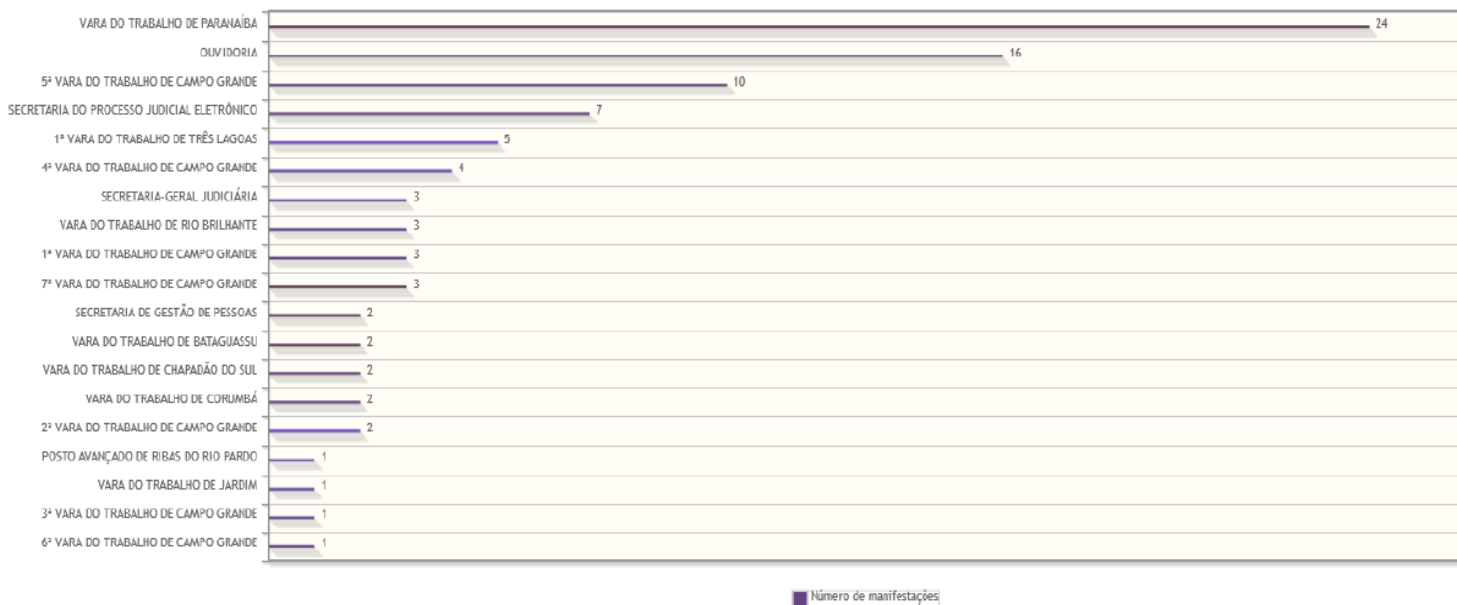
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



9. 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 2 (dois) dias.

Tempo de Tramitação

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



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 100 manifestações recebidas, 92 (noventa e duas) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 7 (sete) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) encontra-se pendente de apreciação, ainda no prazo

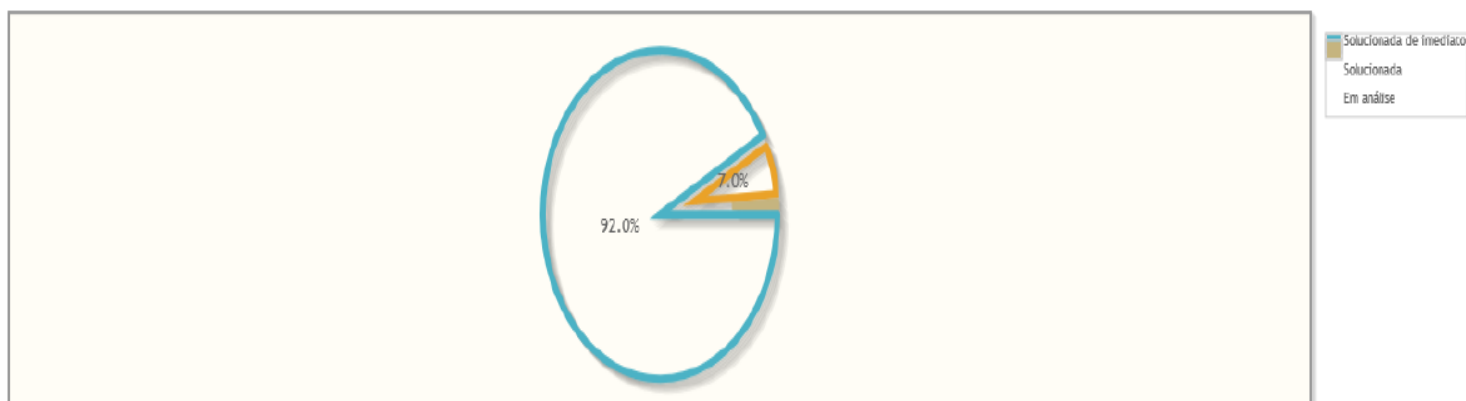
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará, para pesquisa Bacenjud/Renajud/Infojud, para inclusão de processo em pauta e sobre PJE – cadastramento/peticionamento. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE, Cadastramento de Perito/Leiloeiro, Certidões e Declarações, Concurso Público de Servidores, Expediente do Tribunal, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de junho 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	92	92,00%
Solucionada	7	7,00%
Em análise	1	1,00%
Total	100	100,00%

11 QUADRO RESUMO (Mês de junho/2023):

RESUMO - MÊS DE JUNHO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	25	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio		E-mail	11	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	4	Juiz/Desembargador	1	Outros	
Reclamação	8	Formulário Impresso		Órgão Público		Solucionada	7
Solicitação	92	Ouvidoria do CNJ		Outros	9	Solucionada de imediato	92
Sugestão		Pessoalmente	1	Perito	1	Em análise	1
		Telefone	21	Reclamado	3		
		WhatsApp	62	Reclamante	61		
		Balcão Virtual	1	Servidor			
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	100	TOTAL	100	TOTAL	100	TOTAL	100