

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**JULHO DE 2023**

**1. INTRODUÇÃO**

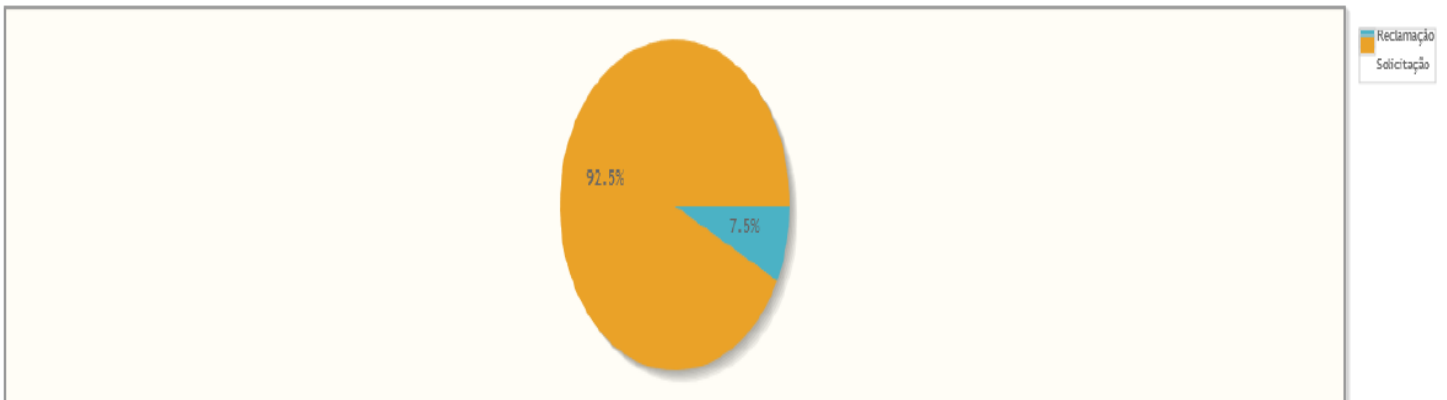
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

**2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)**

No mês de julho de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 120 manifestações, assim distribuídas: 9 (nove) reclamações e 111 (cento e onze) solicitações.

## Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



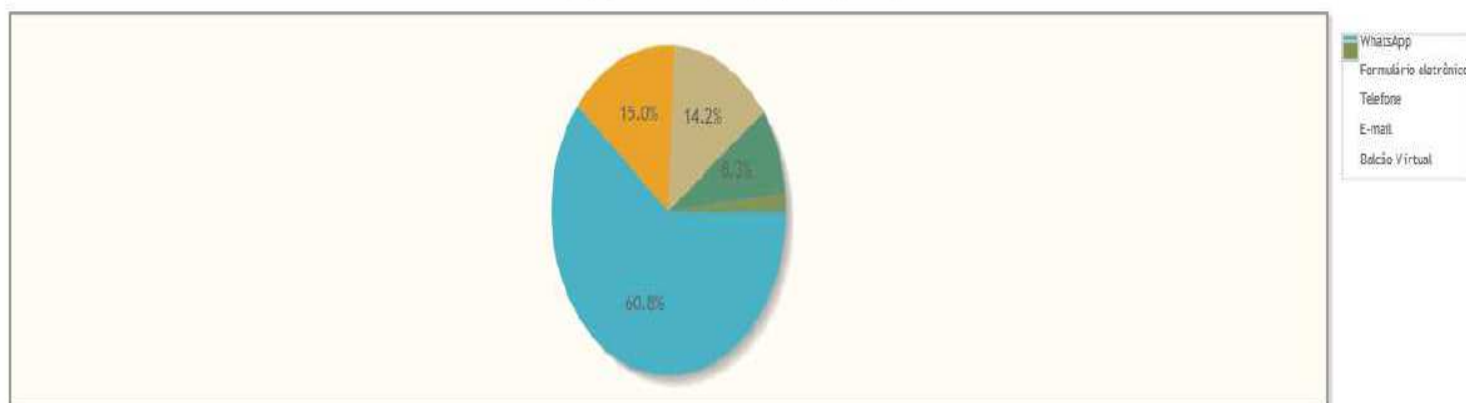
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	9	7,50%
Solicitação	111	92,50%
Total	120	100,00%

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 73 (setenta e três), 18 (dezoito) por formulário eletrônico, 17 (dezesete) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 10 (dez) por e-mail e 2 (duas) por Balcão Virtual, conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



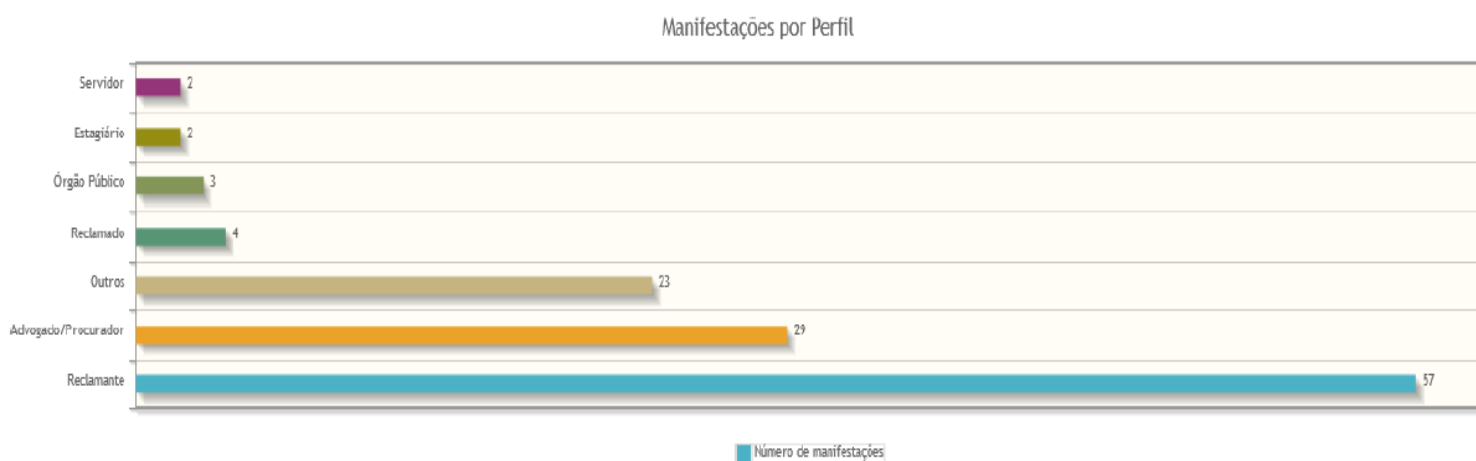
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	73	60,83%
Formulário eletrônico	18	15,00%
Telefone	17	14,17%
E-mail	10	8,33%
Balcão Virtual	2	1,67%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de julho foi a categoria reclamante, 57 (cinquenta e sete), seguido da categoria advogado/procurador, 29 (vinte e nove); outros, 23 (vinte e três); reclamado, 4 (quatro); órgão público, 3 (três); estagiário, 2 (dois) 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, pesquisas/trabalhos acadêmicos ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

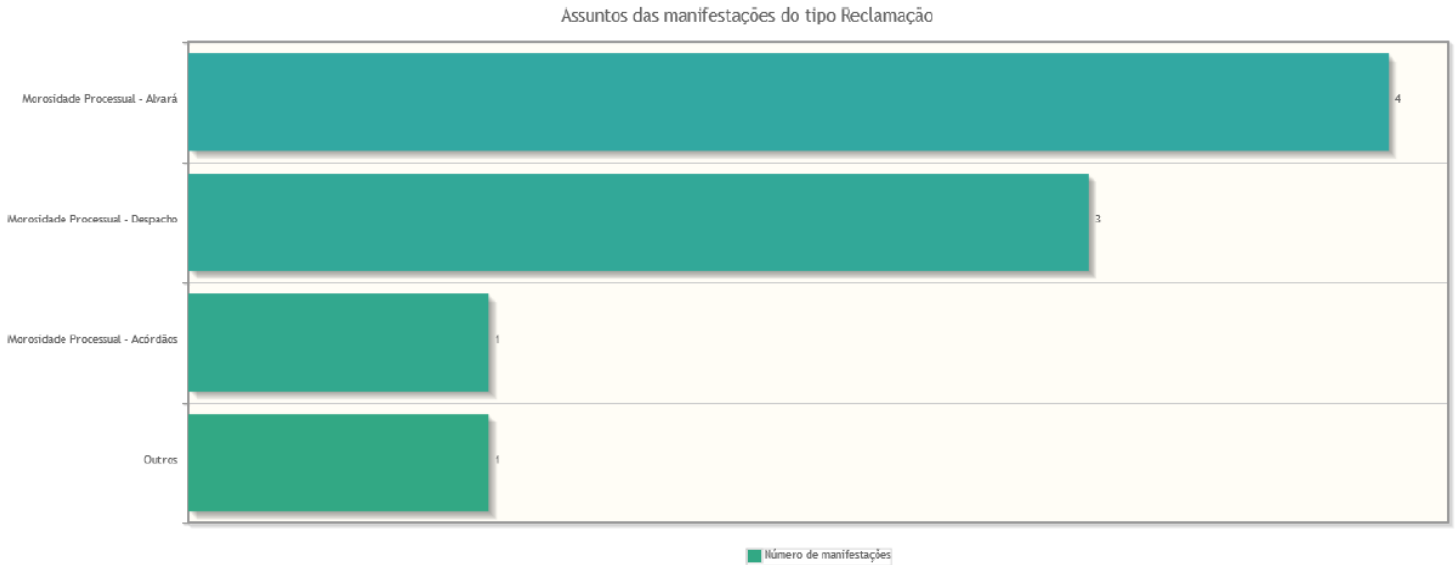
### Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	57	47,50%
Advogado/Procurador	29	24,17%
Outros	23	19,17%
Reclamado	4	3,33%
Órgão Público	3	2,50%
Estagiário	2	1,67%
Servidor	2	1,67%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

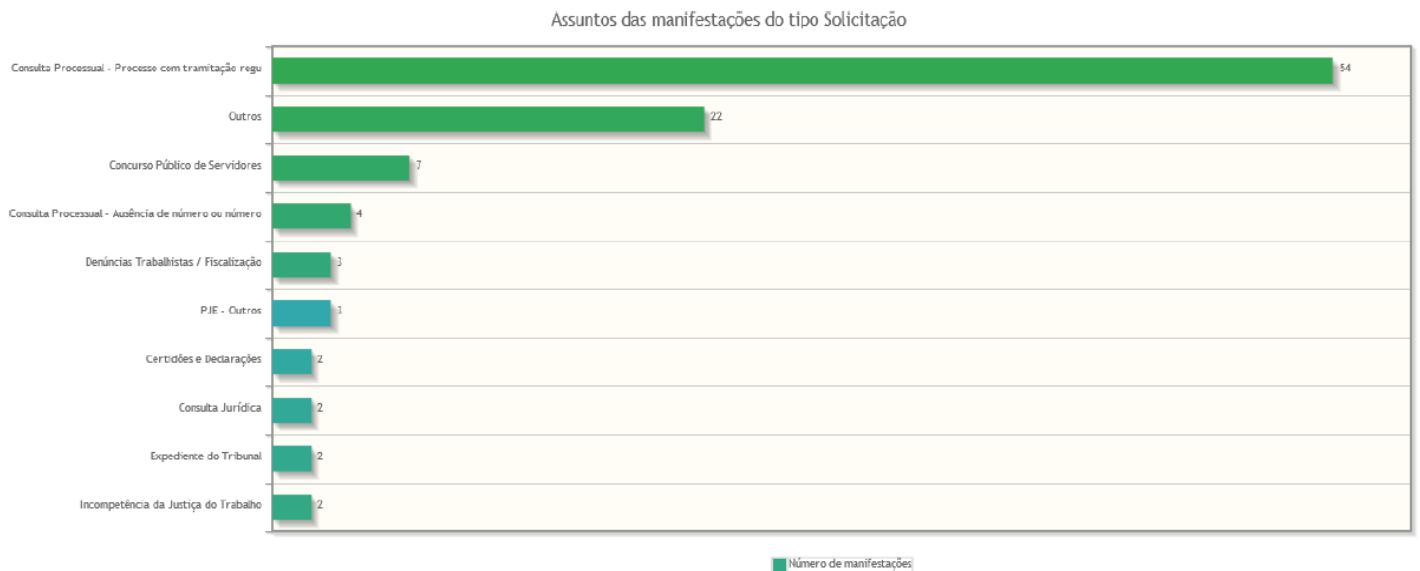
## 5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



## 6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

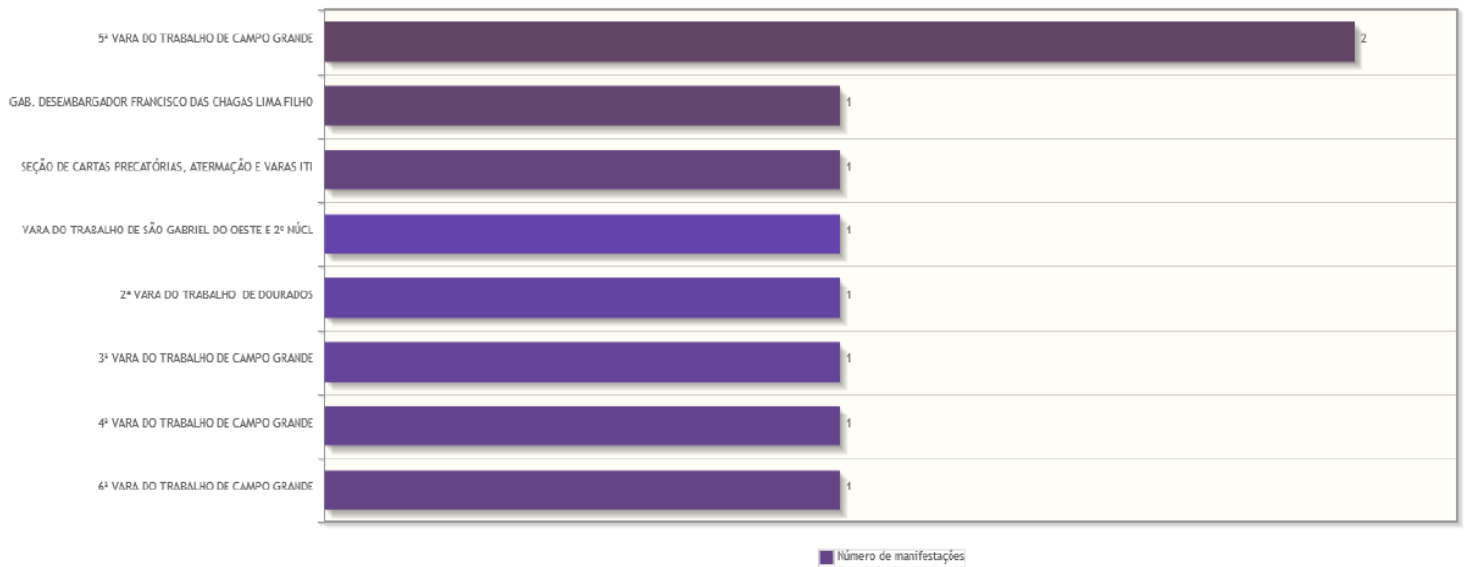
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



## 7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

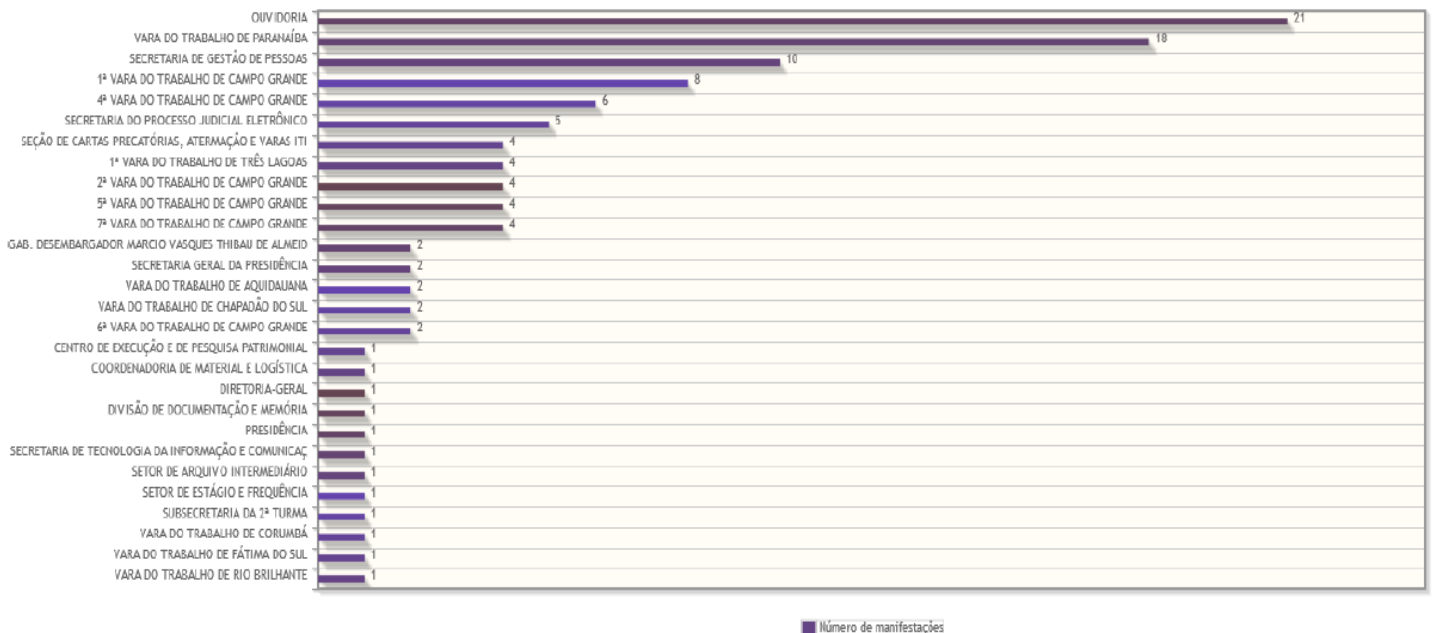
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



## 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 1 (um) dia.

### Tempo de Tramitação

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



## 10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 120 manifestações recebidas, 106 (cento e seis) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 13 (treze) 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 e para expedir alvará. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE, Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias, Licitações/Contratos/Convênios, Certidões e Declarações, Concurso Público de Servidores, Expediente do Tribunal, dentre outras.

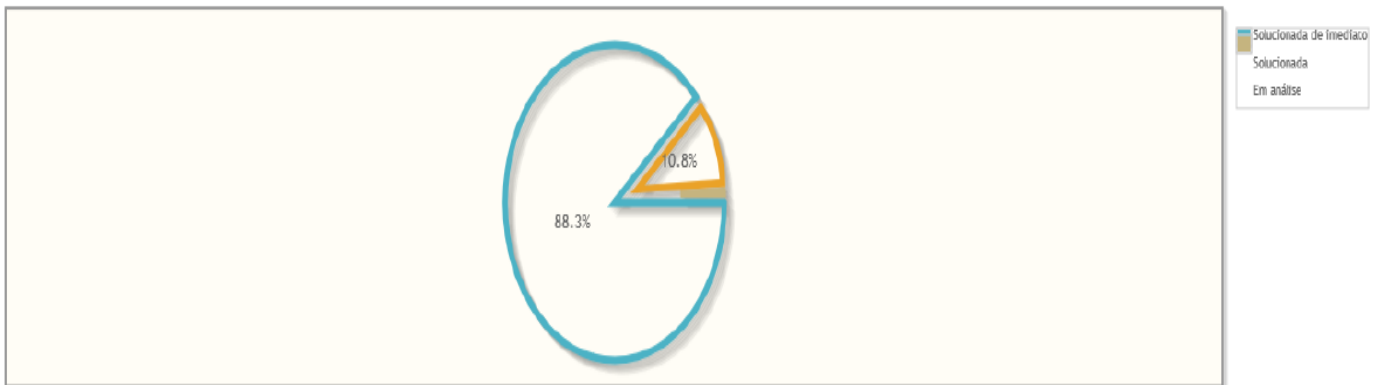
Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de julho foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, a que ainda resta pendente, encontra-se dentro do prazo para atendimento

(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	106	88,33%
Solucionada	13	10,83%
Em análise	1	0,83%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**11 QUADRO RESUMO (Mês de julho/2023):**

RESUMO - MÊS DE JULHO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	29	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio		E-mail	10	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	18	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	9	Formulário Impresso		Órgão Público	3	Solucionada	13
Solicitação	111	Ouvidoria do CNJ		Outros	23	Solucionada de imediato	106
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Em análise	1
		Telefone	17	Reclamado	4		
		WhatsApp	73	Reclamante	57		
		Balcão Virtual	2	Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário	2		
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>