

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

**AGOSTO DE 2023**

**1. INTRODUÇÃO**

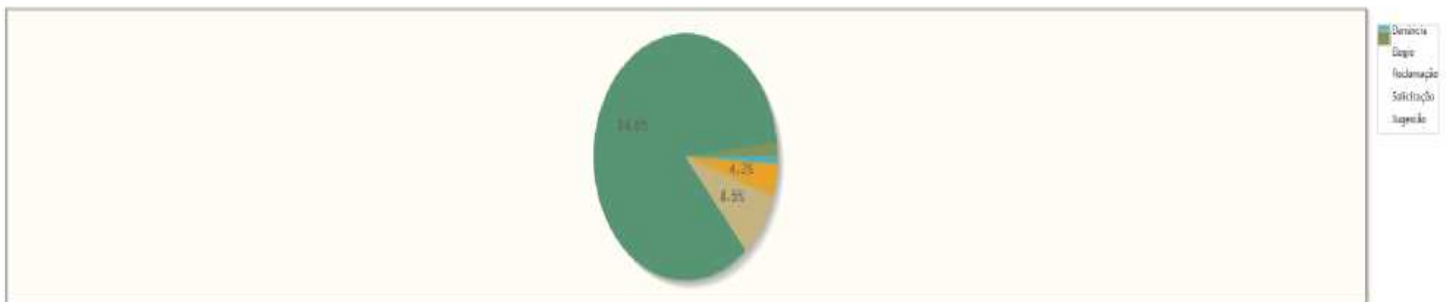
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

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

No mês de agosto de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 117 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia, 5 (cinco) elogios, 10 (dez) reclamações, 99 (noventa e nove) solicitações e 2 (duas) sugestões:

## Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



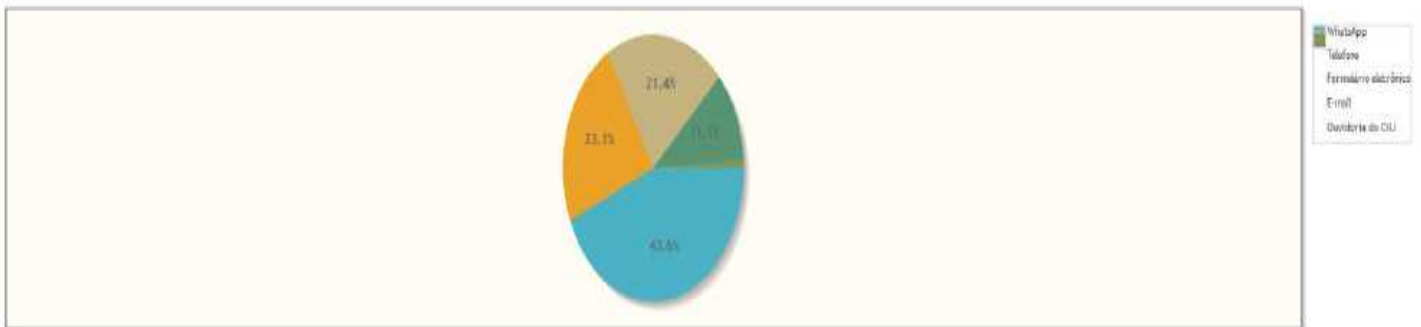
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	1	0,85%
Elogio	5	4,27%
Reclamação	10	8,55%
Solicitação	99	84,62%
Sugestão	2	1,71%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 51 (cinquenta e uma), 27 (vinte e sete) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 25 (vinte e cinco) por formulário eletrônico, 13 (treze) por e-mail e 1 (uma) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



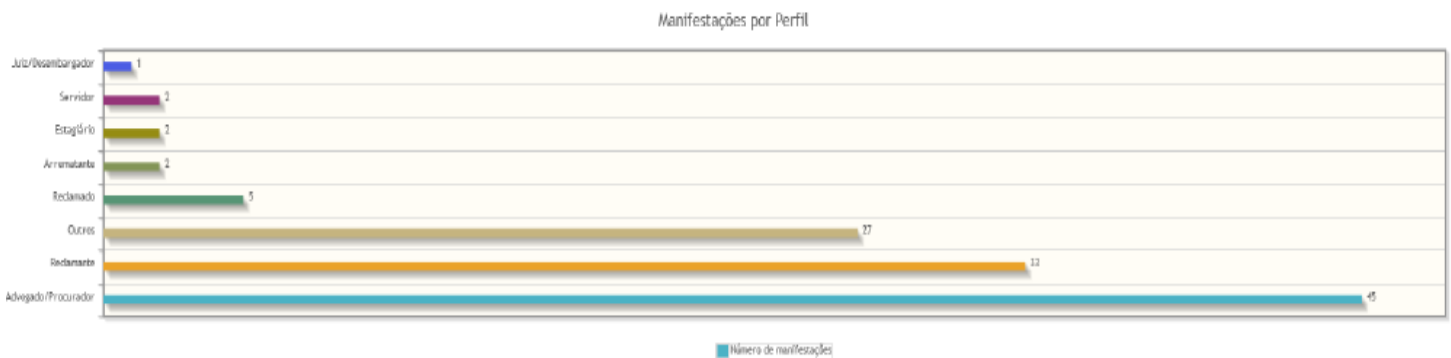
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	51	43,59%
Telefone	27	23,08%
Formulário eletrônico	25	21,37%
E-mail	13	11,11%
Ouvidoria do CNJ	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de agosto foi a categoria advogado/procurador, 45 (quarenta e cinco), seguido da categoria reclamante, 33 (trinta e três); outros, 27 (vinte e sete); reclamado, 5 (cinco); arrematante, 2 (dois); estagiário, 2 (dois); servidor, 2 (dois) e juiz/desembargador, 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, expediente do Tribunal, atermção 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	%
Advogado/Procurador	45	38,46%
Reclamante	33	28,21%
Outros	27	23,08%
Reclamado	5	4,27%
Arrematante	2	1,71%
Estagiário	2	1,71%
Servidor	2	1,71%
Juiz/Desembargador	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

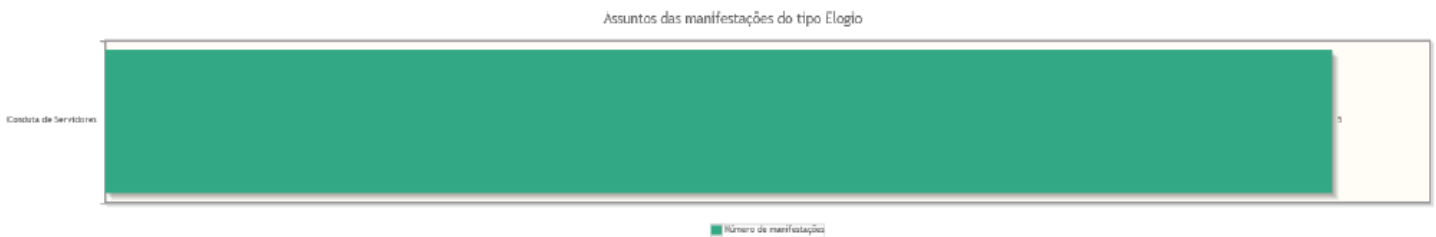
## 5. DENÚNCIA – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



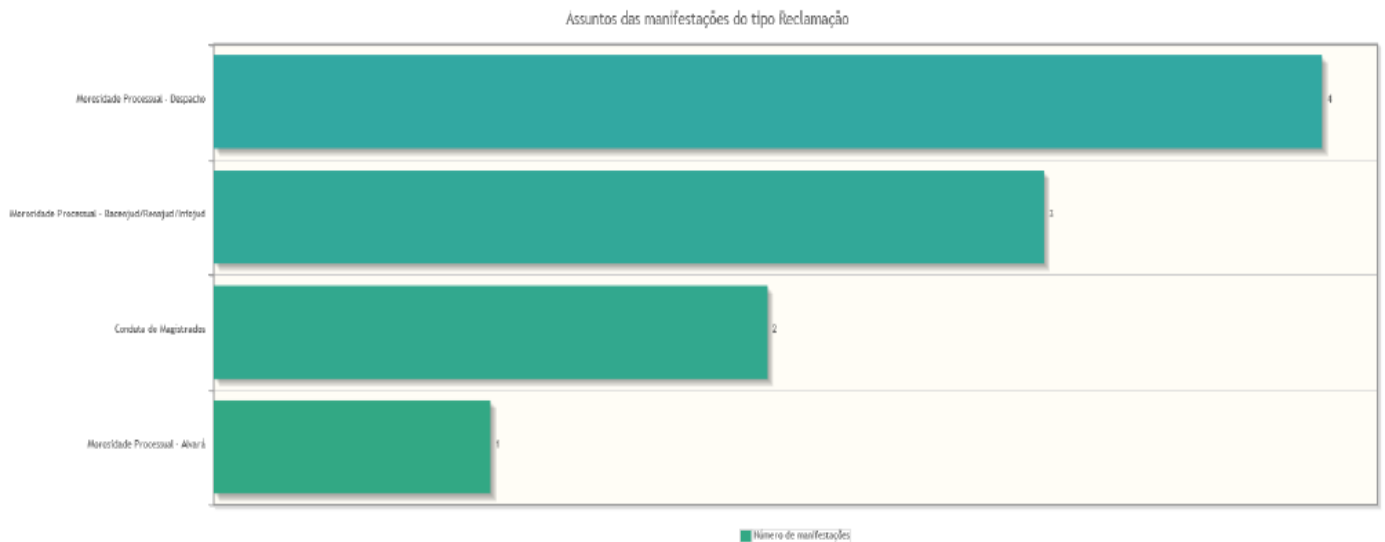
## 6. ELOGIO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



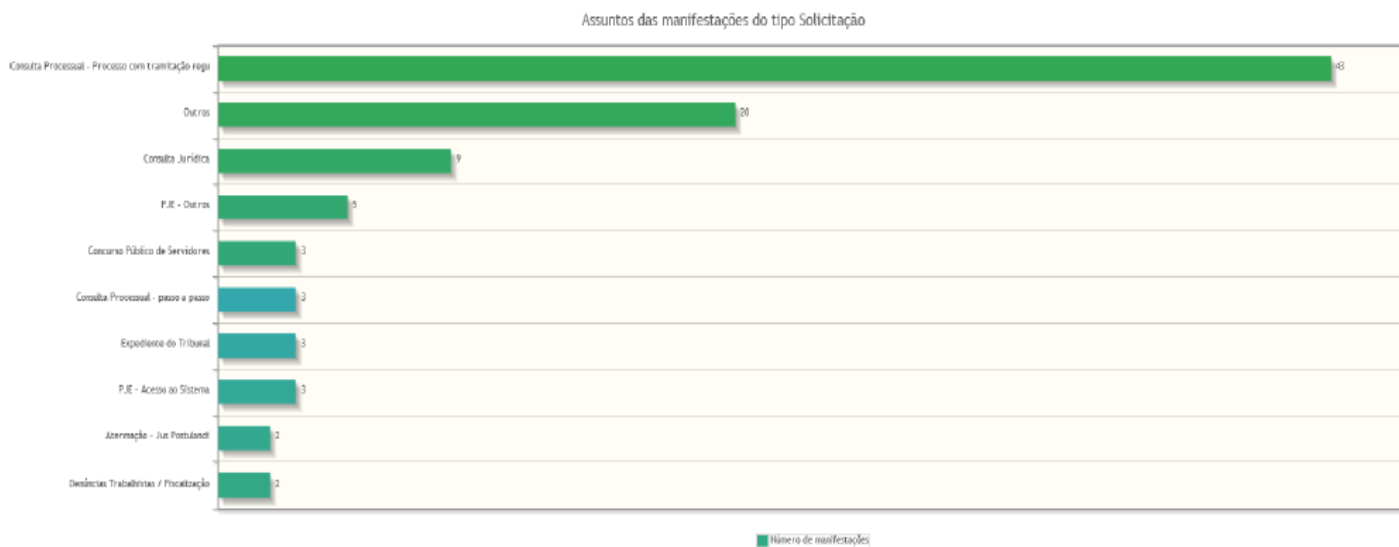
## 7. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



## 8. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



## 9. SUGESTÃO – Assuntos mais utilizado

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia



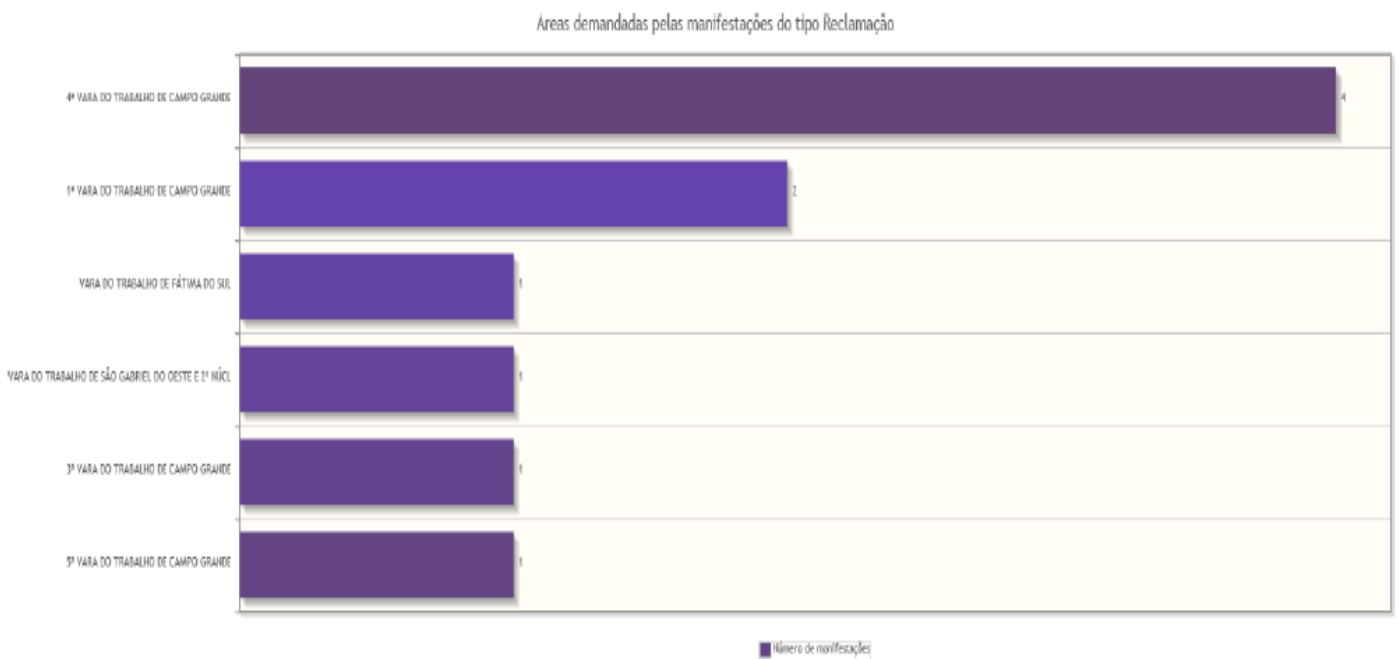
## 11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio



## 12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

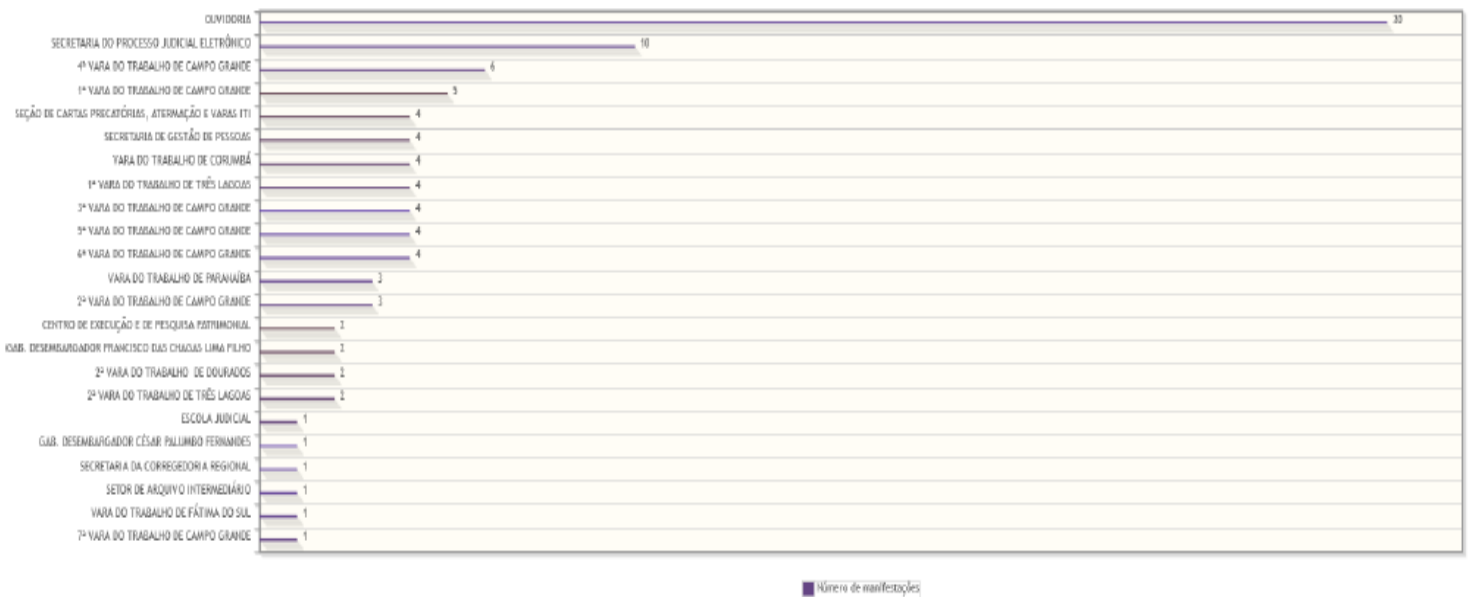
### Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação



### 13. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

#### Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



### 14. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

#### Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão



### 15. 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 1.5 dia.

## Tempo de Tramitação

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



### 16. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 117 manifestações recebidas, 103 (cento e três) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 11 (onze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 3 (três) encontram-se pendentes de apreciação, ainda no prazo

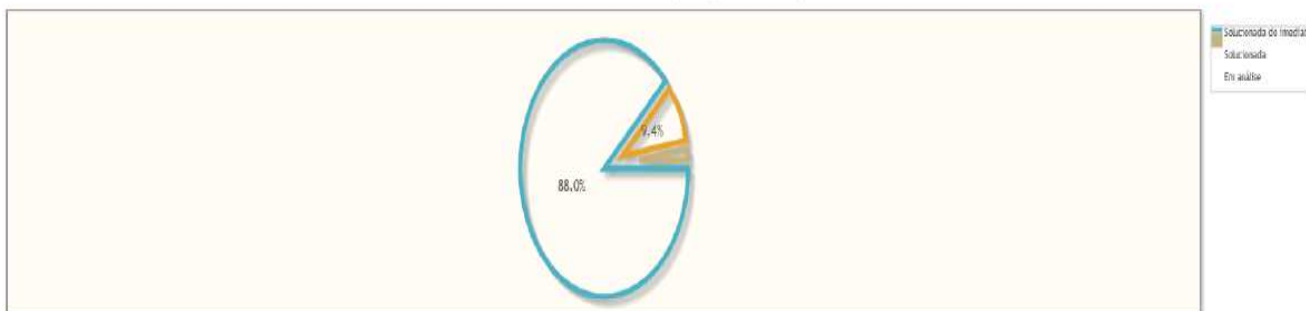
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará, para pesquisa Bacenjud/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: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

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de agosto 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:



### Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	103	88,03%
Solucionada	11	9,40%
Em análise	3	2,56%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

### 17 QUADRO RESUMO (Mês de agosto/2023):

RESUMO - MÊS DE AGOSTO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	45	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	5	E-mail	13	Arrematante	2	Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	25	Juiz/Desembargador	1	Outros	
Reclamação	10	Formulário Impresso		Órgão Público		Solucionada	11
Solicitação	99	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	27	Solucionada de imediato	103
Sugestão	2	Pessoalmente		Perito		Em análise	3
		Telefone	27	Reclamado	5		
		WhatsApp	51	Reclamante	33		
		Balcão Virtual		Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário	2		
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>