

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**  
**SETEMBRO DE 2023**

## 1. INTRODUÇÃO

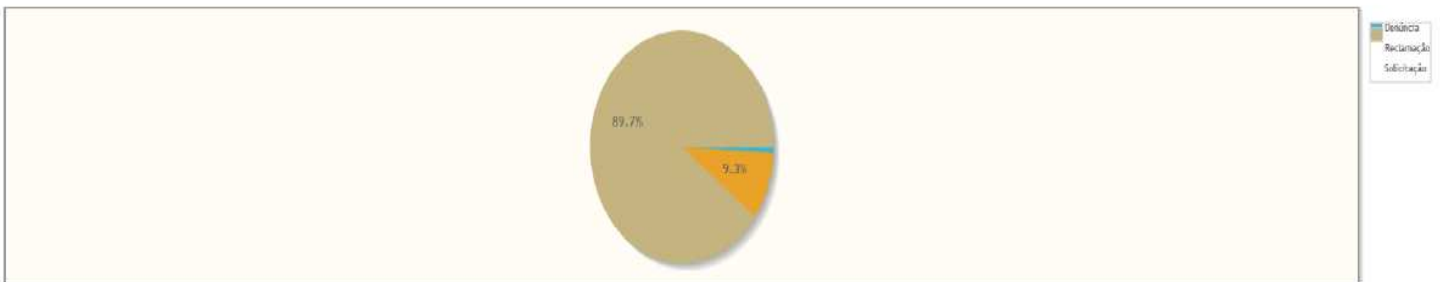
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de setembro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 107 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia, 10 (dez) reclamações e 96 (noventa e seis) solicitações.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



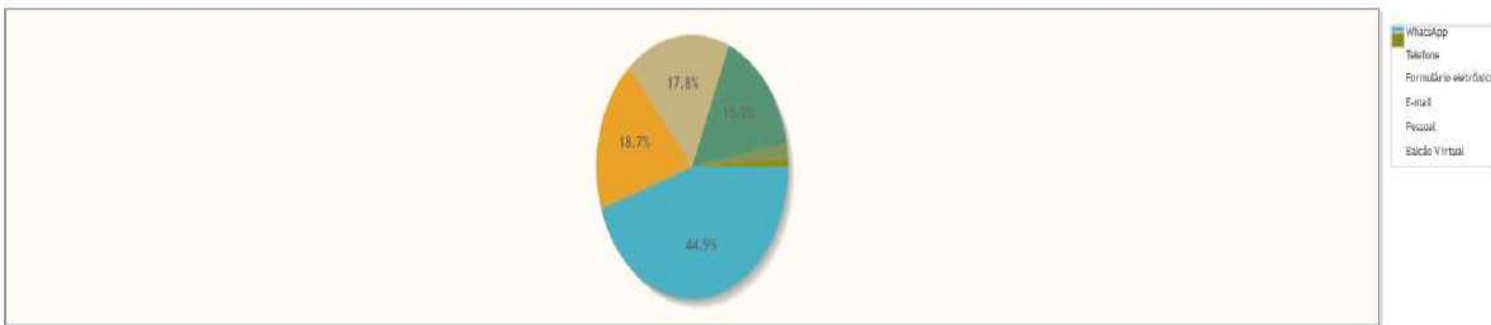
| Tipo de manifestação | Quantidade | %              |
|----------------------|------------|----------------|
| Denúncia             | 1          | 0,93%          |
| Reclamação           | 10         | 9,35%          |
| Solicitação          | 96         | 89,72%         |
| <b>Total</b>         | <b>107</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 48 (quarenta e oito), 20 (vinte) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 19 (dezenove) por formulário eletrônico, 17 (dezesete) por e-mail, 2 (dois) pessoalmente e 1 (um) via balcão virtual, conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



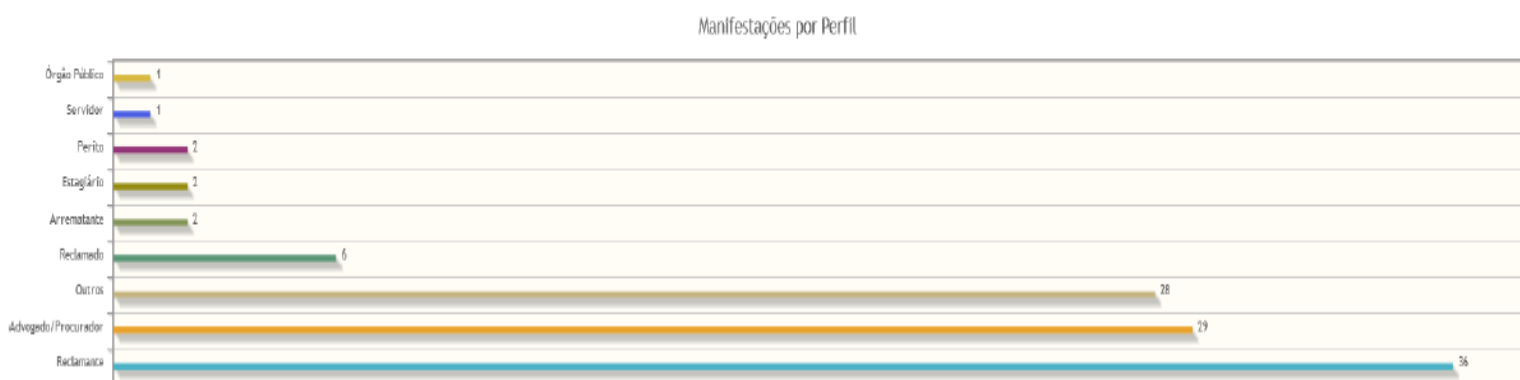
| Canal                 | Quantidade | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| WhatsApp              | 48         | 44,86%         |
| Telefone              | 20         | 18,69%         |
| Formulário eletrônico | 19         | 17,76%         |
| E-mail                | 17         | 15,89%         |
| Pessoal               | 2          | 1,87%          |
| Balcão Virtual        | 1          | 0,93%          |
| <b>Total</b>          | <b>107</b> | <b>100,00%</b> |

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de setembro foi a categoria reclamante, 36 (trinta e seis), seguido da categoria advogado/procurador, 29 (vinte e nove); outros, 28 (vinte e oito); reclamado, 6 (seis); arrematante, 2 (dois); estagiário, 2 (dois); perito, 2 (dois); servidor, 1 (um) e órgão público, 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 expediente do Tribunal, atermção, Pesquisa/Trabalhos Acadêmicos ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

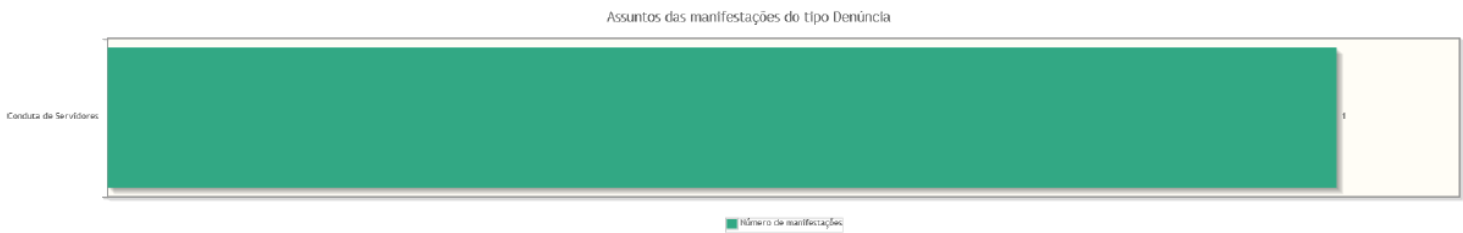
### Manifestações por perfil



| Perfil              | Quantidade | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| Reclamante          | 36         | 33,64%         |
| Advogado/Procurador | 29         | 27,10%         |
| Outros              | 28         | 26,17%         |
| Reclamado           | 6          | 5,61%          |
| Arrematante         | 2          | 1,87%          |
| Estagiário          | 2          | 1,87%          |
| Perito              | 2          | 1,87%          |
| Servidor            | 1          | 0,93%          |
| Órgão Público       | 1          | 0,93%          |
| <b>Total</b>        | <b>107</b> | <b>100,00%</b> |

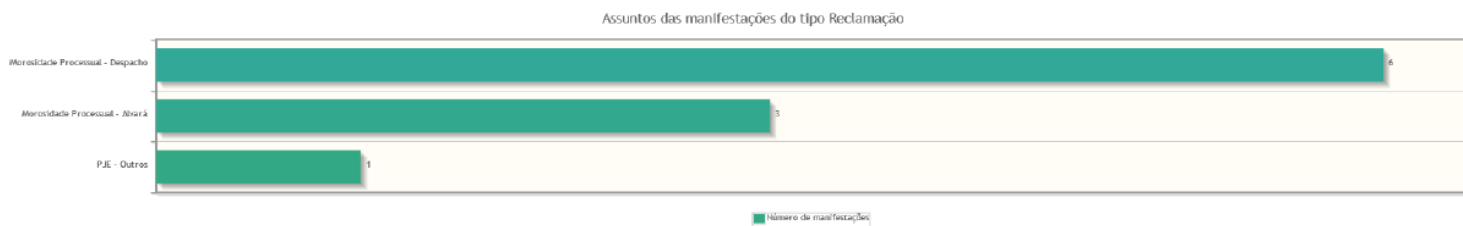
## 5. DENÚNCIA – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



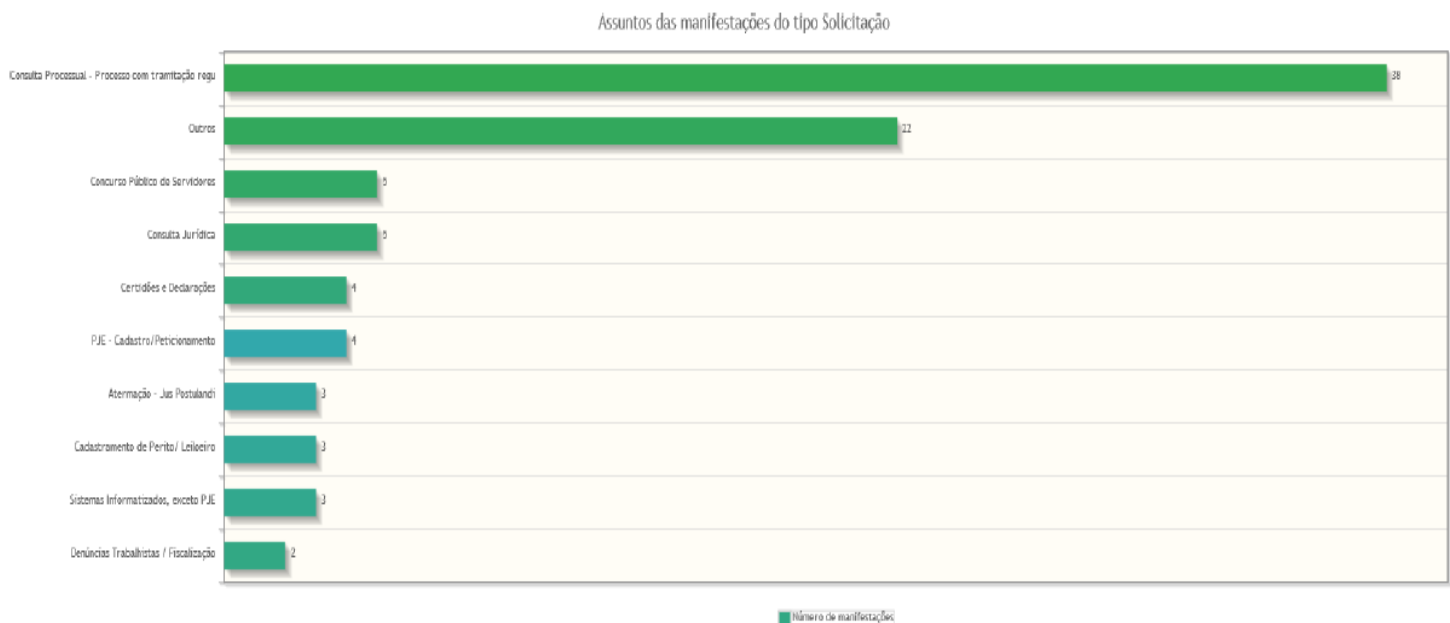
## 6. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



## 7. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



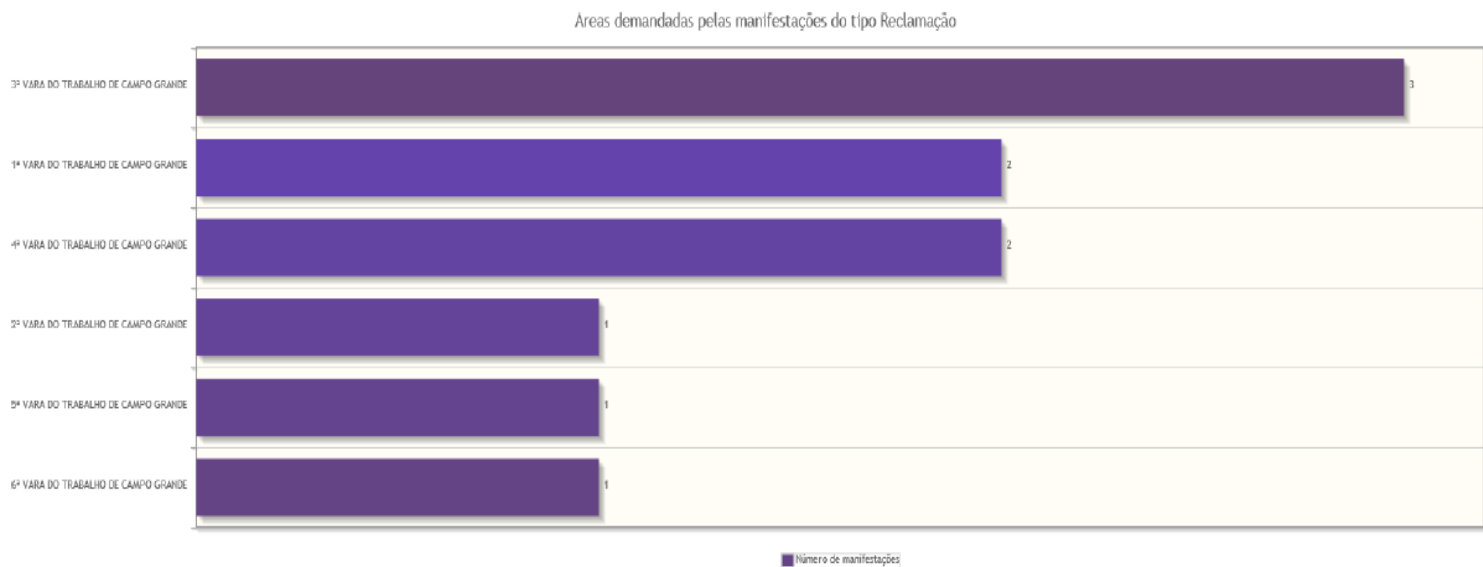
## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia



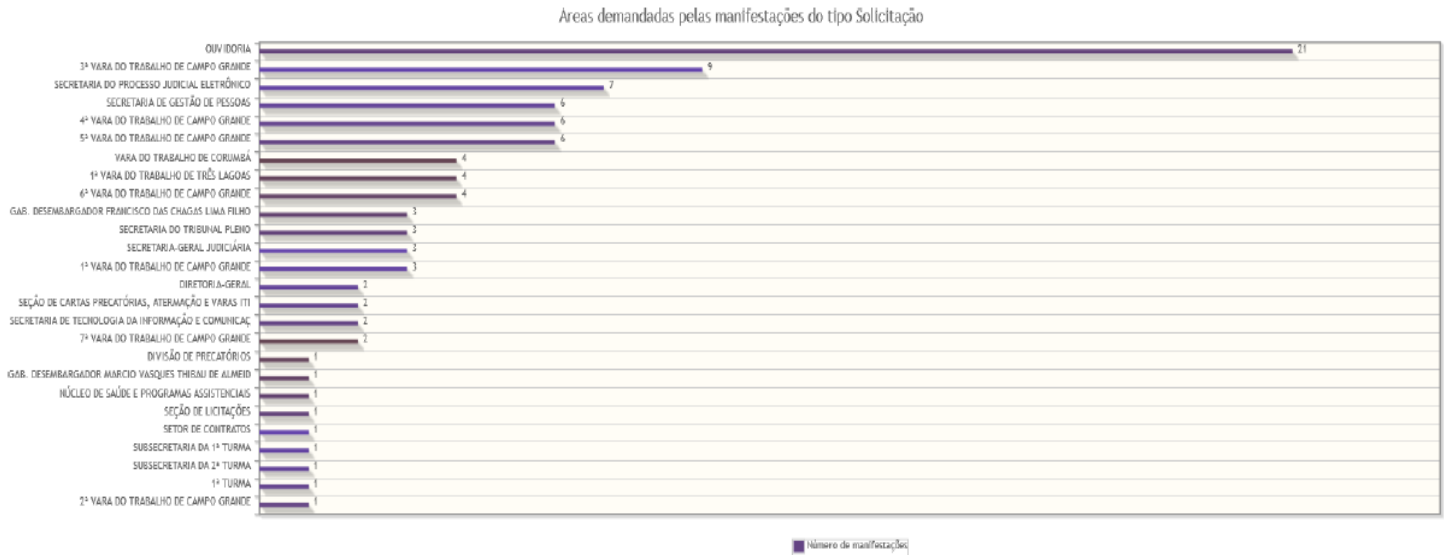
## 9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

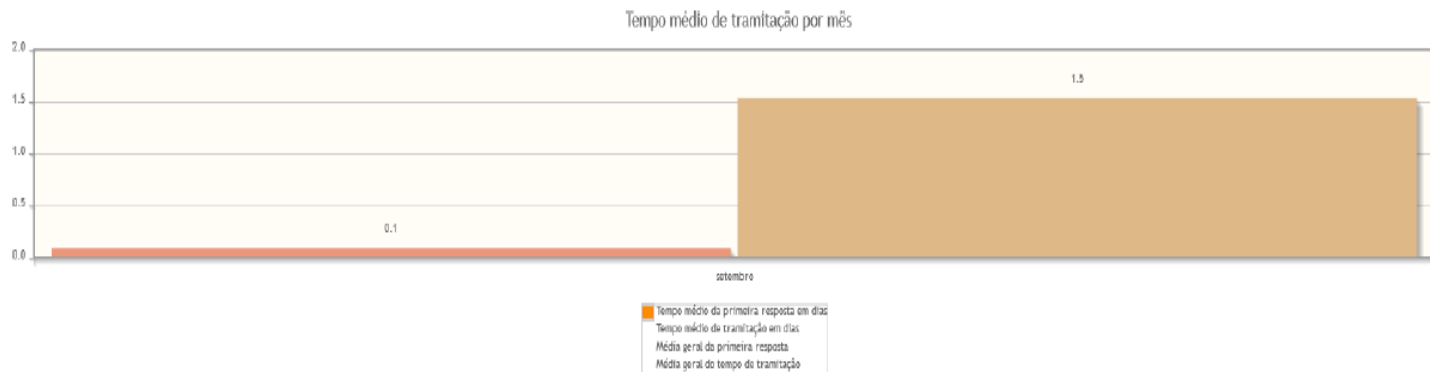
### Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação



## 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 1.5 dia.

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



## 12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 107 manifestações recebidas, 98 (noventa e oito) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 7 (sete) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 2 (duas) encontram-se pendentes de apreciação, ainda no prazo

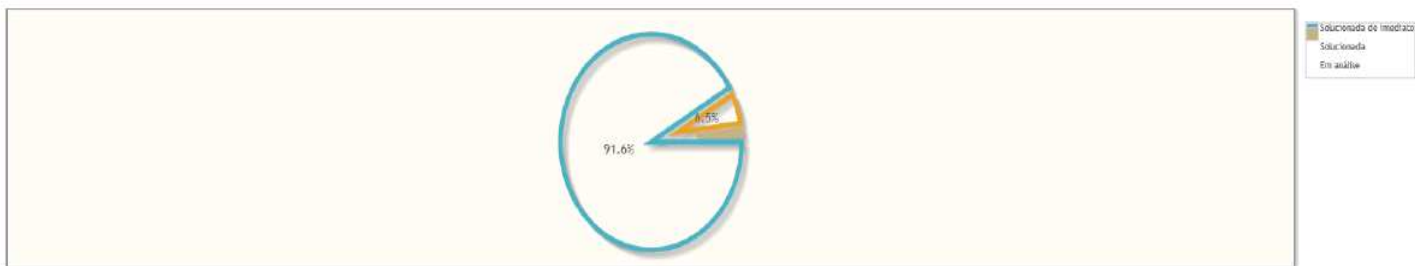
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e sobre o PJE. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo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

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de setembro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, as que ainda restam pendentes, encontram-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 | 98         | 91,59%         |
| Solucionada             | 7          | 6,54%          |
| Em análise              | 2          | 1,87%          |
| <b>Total</b>            | <b>107</b> | <b>100,00%</b> |

**13. QUADRO RESUMO (Mês de setembro/2023):**

| RESUMO - MÊS DE SETEMBRO- 2023 |            |                       |            |                     |            |   |            |
|--------------------------------|------------|-----------------------|------------|---------------------|------------|---|------------|
| TIPO                           | Qtidade    | CANAL                 | Qtidade    | MANIFESTANTE        | Qtidade    | RESOLUÇÃO                                       | Qtidade    |
| Denúncia                       | 1          | Correspondência       |            | Advogado/Procurador | 29         | Arquivada -falta de informações do manifestante |            |
| Elogio                         |            | E-mail                | 17         | Arrematante         | 2          | Desistência do manifestante                     |            |
| Pedido acesso à Informações    |            | Formulário eletrônico | 19         | Juiz/Desembargador  |            | Outros  |            |
| Reclamação                     | 10         | Formulário Impresso   |            | Órgão Público       | 1          | Solucionada                                     | 7          |
| Solicitação                    | 96         | Ouvidoria do CNJ      |            | Outros              | 28         | Solucionada de imediato                         | 98         |
| Sugestão                       |            | Pessoalmente          | 2          | Perito              | 2          | Em análise                                      | 2          |
|                                |            | Telefone              | 20         | Reclamado           | 6          |   |            |
|                                |            | WhatsApp              | 48         | Reclamante          | 36         |   |            |
|                                |            | Balcão Virtual        | 1          | Servidor            | 1          |   |            |
|                                |            |                       |            | Preposto            |            |   |            |
|                                |            |                       |            | Estagiário          | 2          |   |            |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>107</b> | <b>TOTAL</b>          | <b>107</b> | <b>TOTAL</b>        | <b>107</b> | <b>TOTAL</b>                                    | <b>107</b> |