

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
SETEMBRO DE 2023

1. INTRODUÇÃO

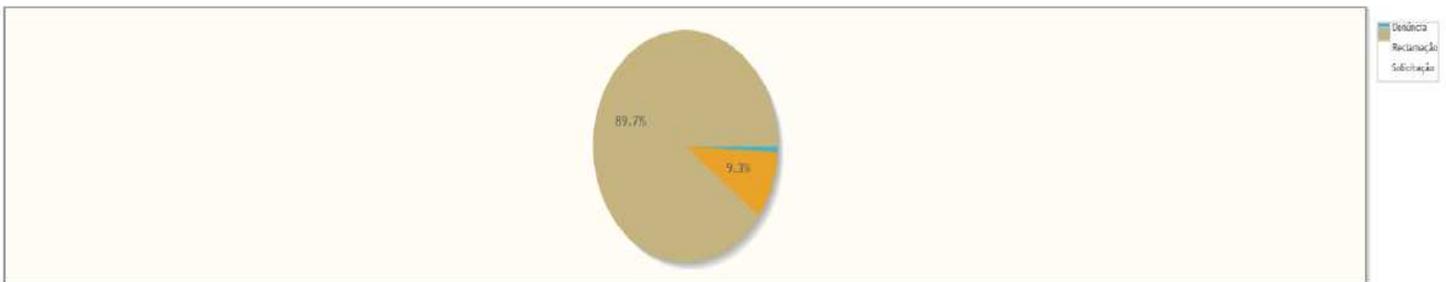
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv; 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



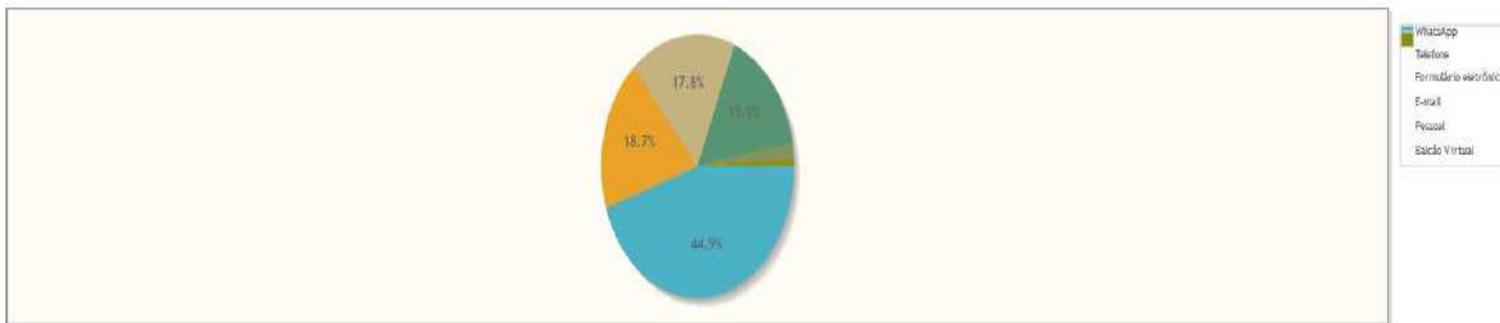
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	1	0,93%
Reclamação	10	9,35%
Solicitação	96	89,72%
Total	107	100,00%

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%
Total	107	100,00%

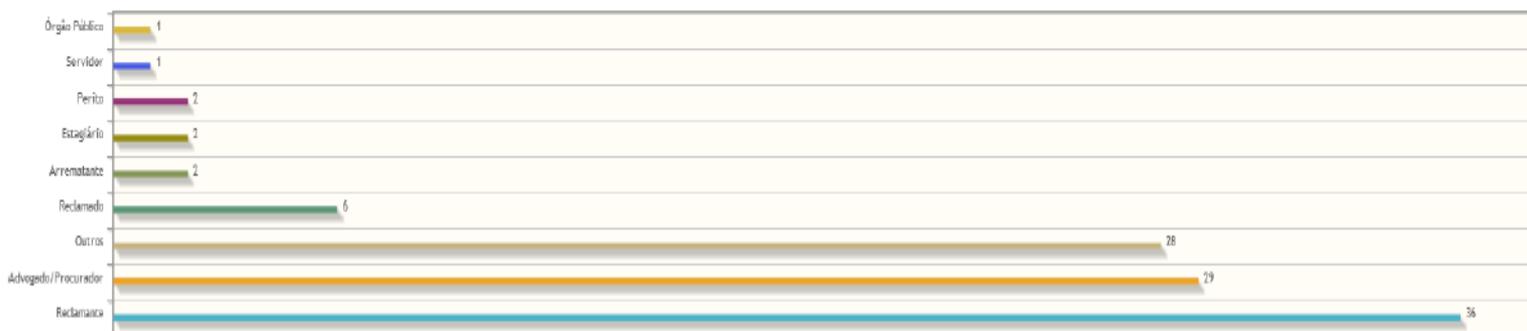
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

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, atenuação, 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

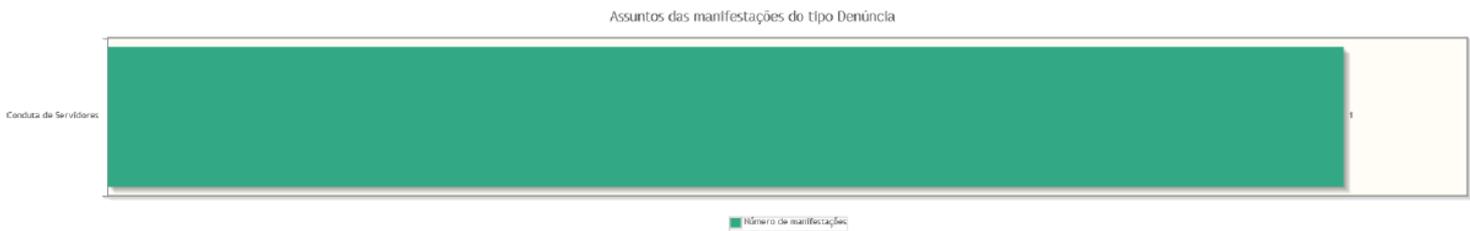
Manifestações por Perfil



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%
Total	107	100,00%

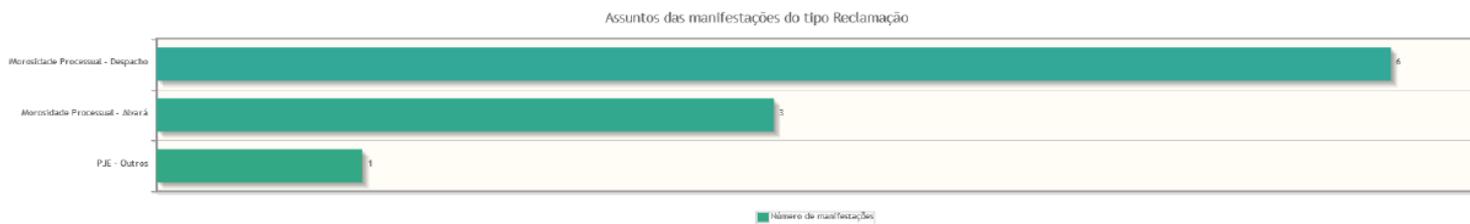
5. DENÚNCIA – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



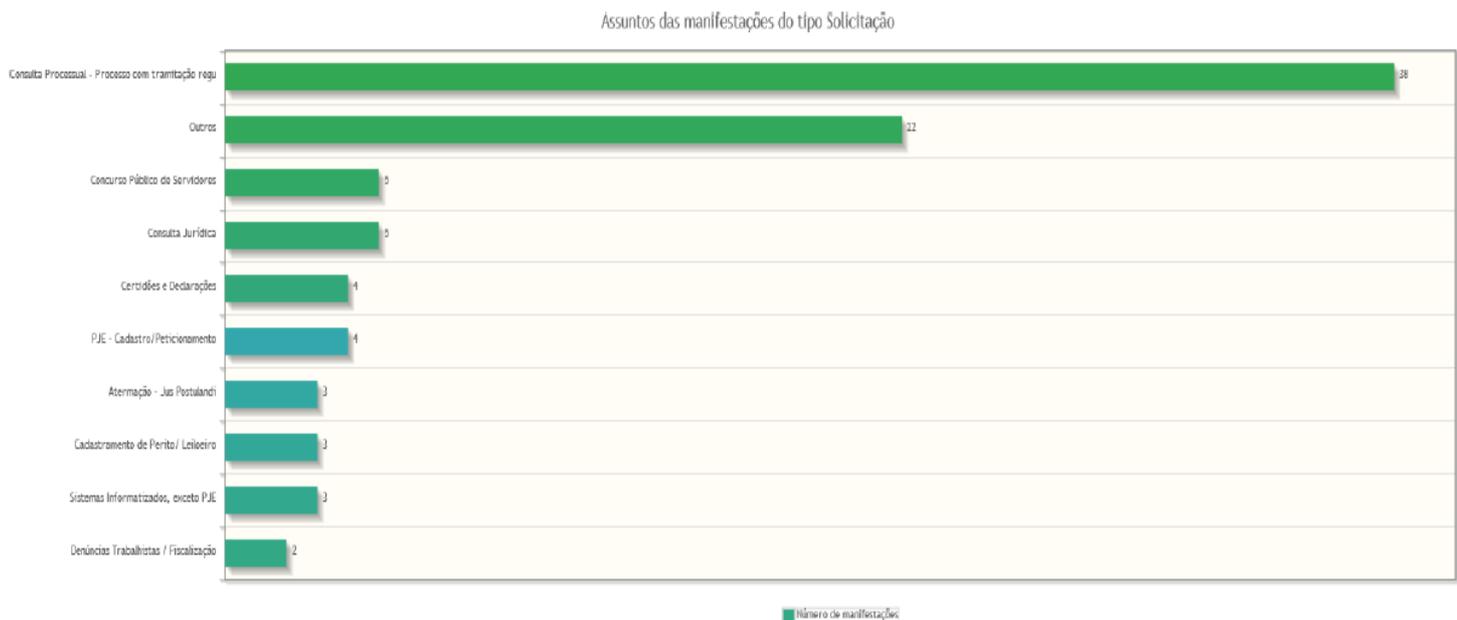
6. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



7. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



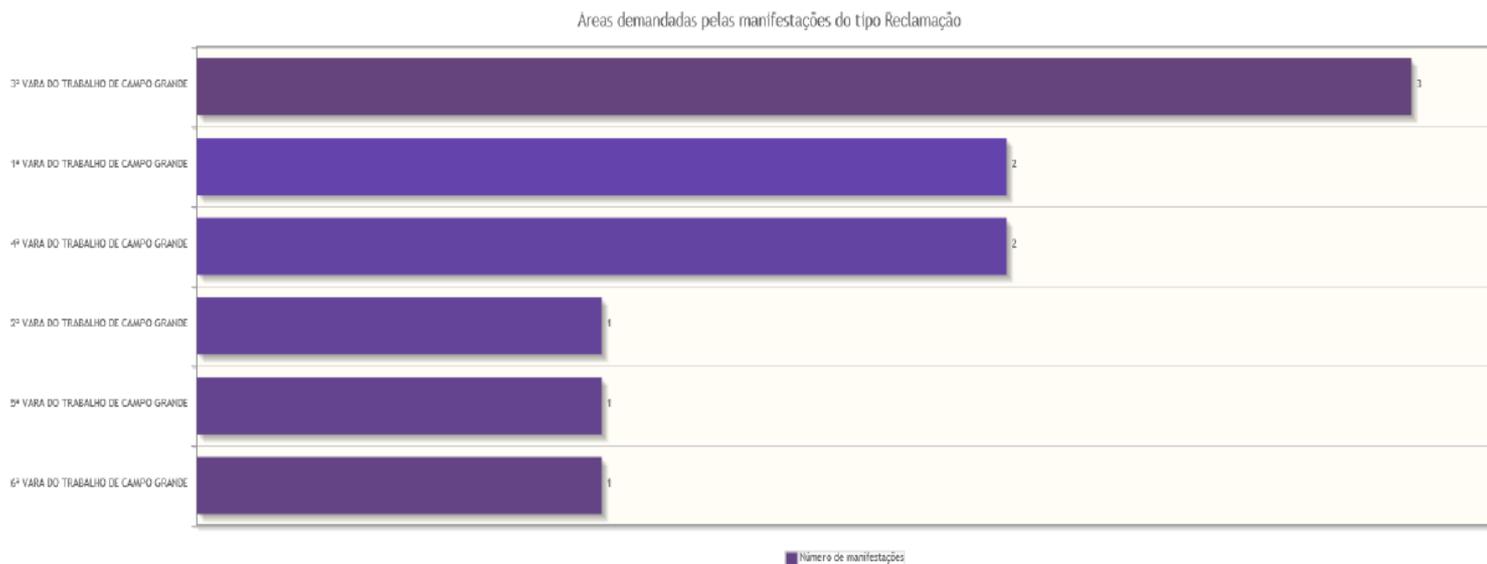
8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia



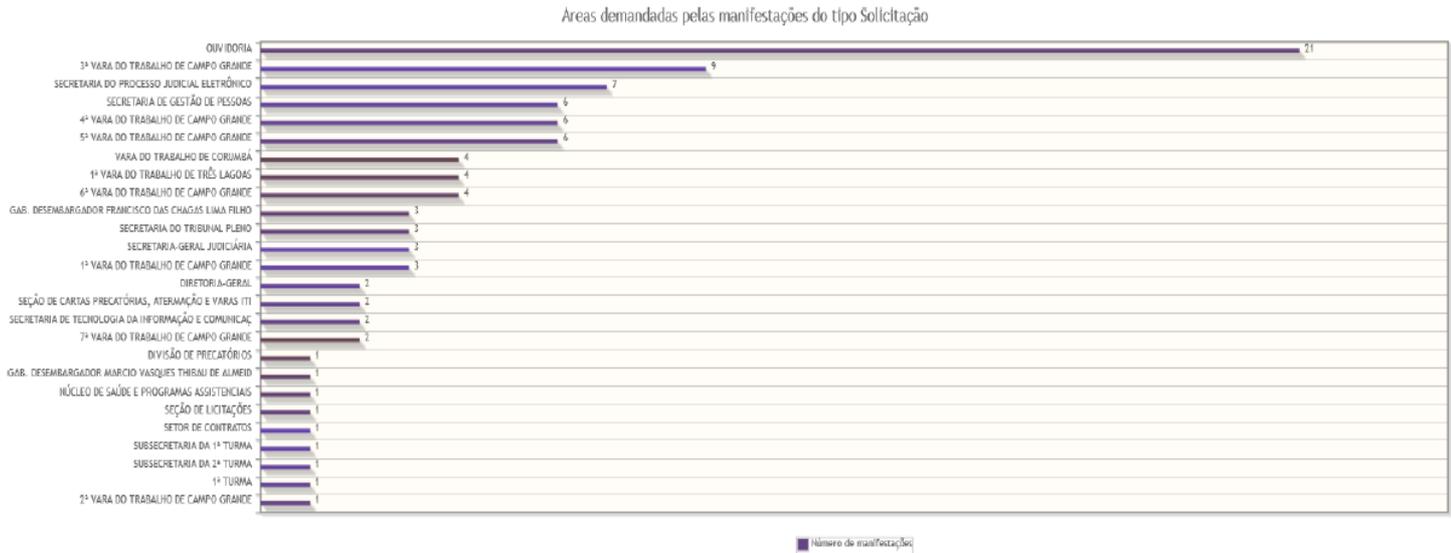
9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

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

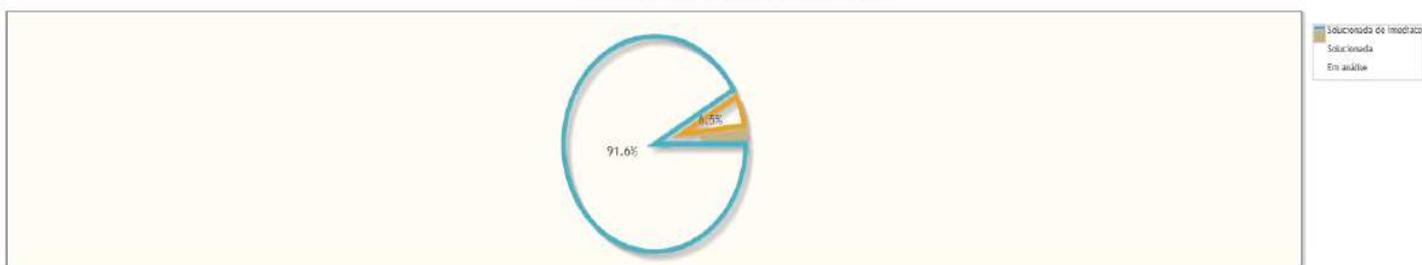
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e sobre o PJE. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo 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%
Total	107	100,00%

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		
TOTAL	107	TOTAL	107	TOTAL	107	TOTAL	107