

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

## 1. INTRODUÇÃO

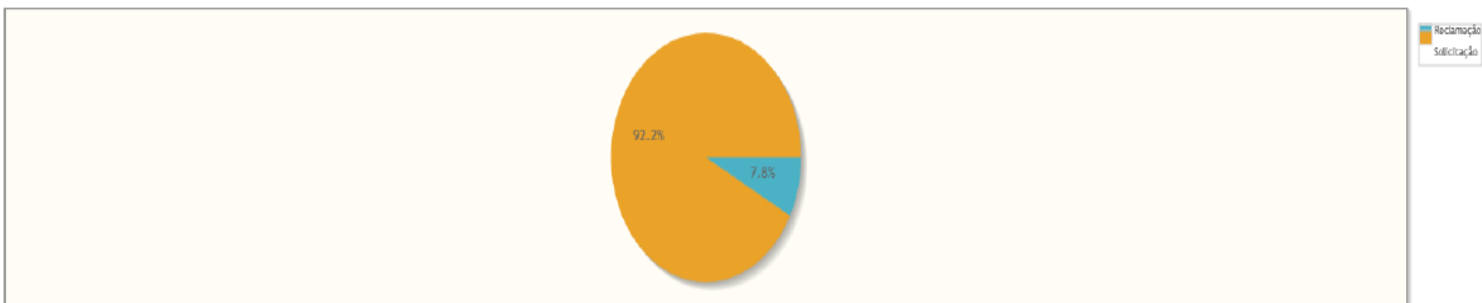
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de outubro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 116 manifestações, assim distribuídas: 9 (nove) reclamações e 107 (cento e sete) solicitações.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



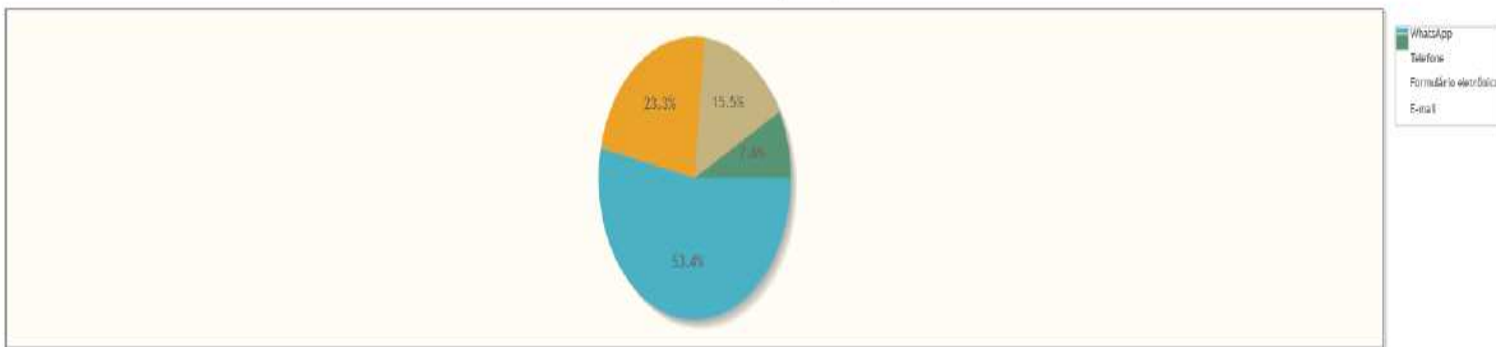
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	9	7,76%
Solicitação	107	92,24%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 62 (sessenta e duas), 27 (vinte e sete) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 18 (dezoito) por formulário eletrônico e 9 (nove) por e-mail, conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



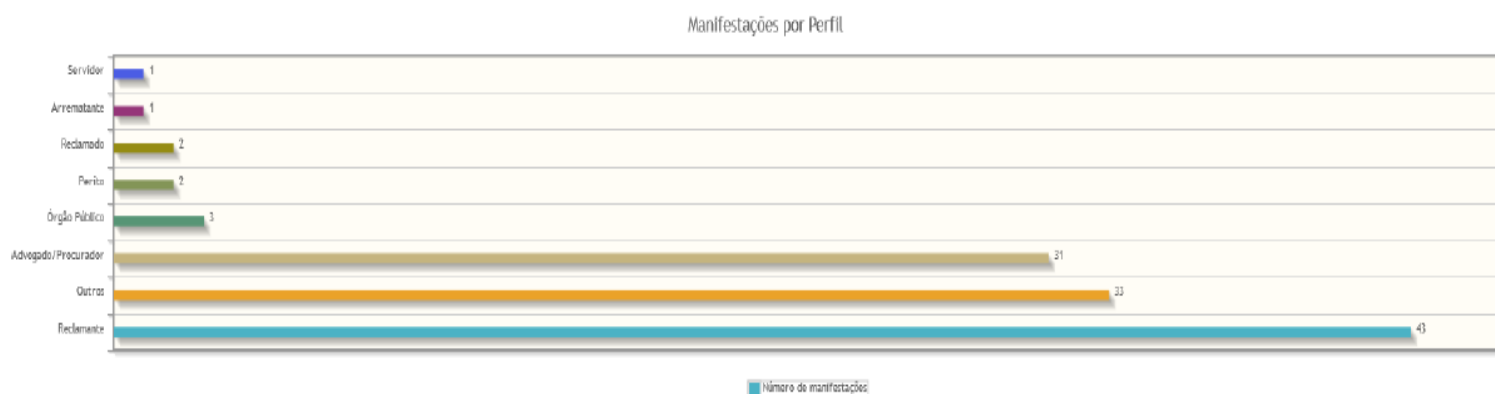
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	62	53,45%
Telefone	27	23,28%
Formulário eletrônico	18	15,52%
E-mail	9	7,76%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de outubro foi a categoria reclamante, 43 (quarenta e três), seguido da categoria outros, 33 (trinta e três); advogado/procurador, 31 (trinta e um); órgão público, 3 (três); perito, 2 (dois); reclamado, 2 (dois); arrematante, 1 (um) e servidor, 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, atermiação ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

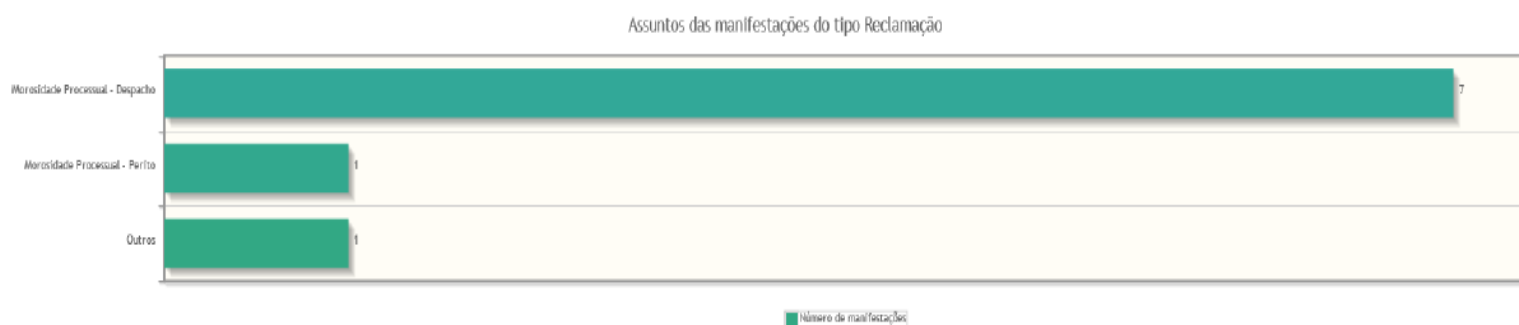
### Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	43	37,07%
Outros	33	28,45%
Advogado/Procurador	31	26,72%
Órgão Público	3	2,59%
Perito	2	1,72%
Reclamado	2	1,72%
Arrematante	1	0,86%
Servidor	1	0,86%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

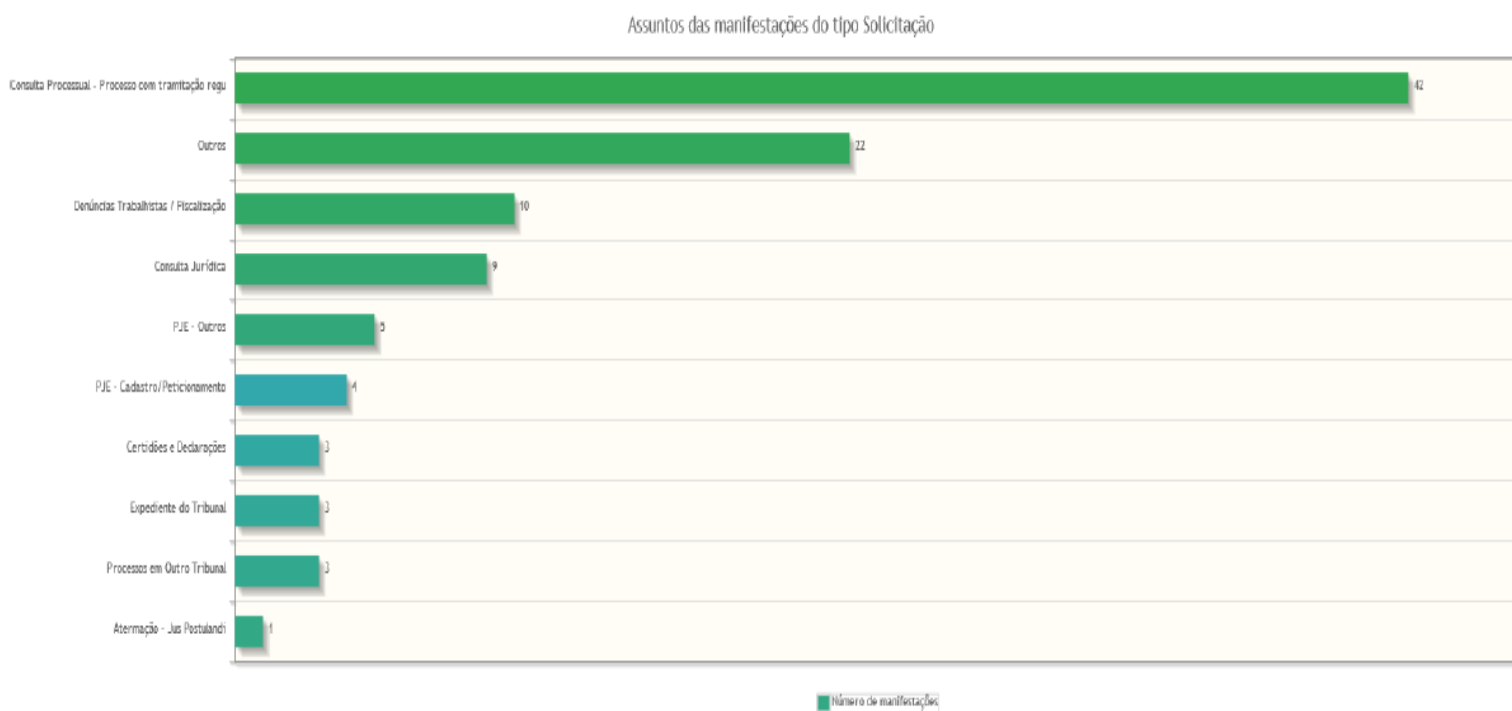
## 5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



## 6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

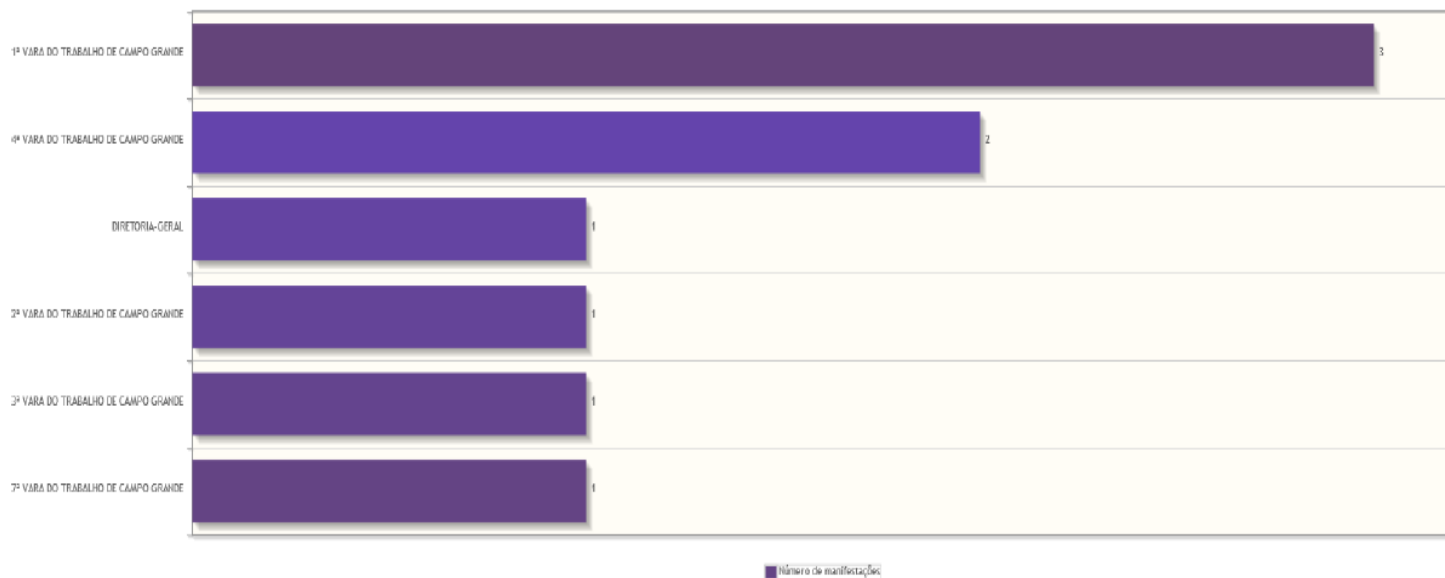
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



## 7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

### Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

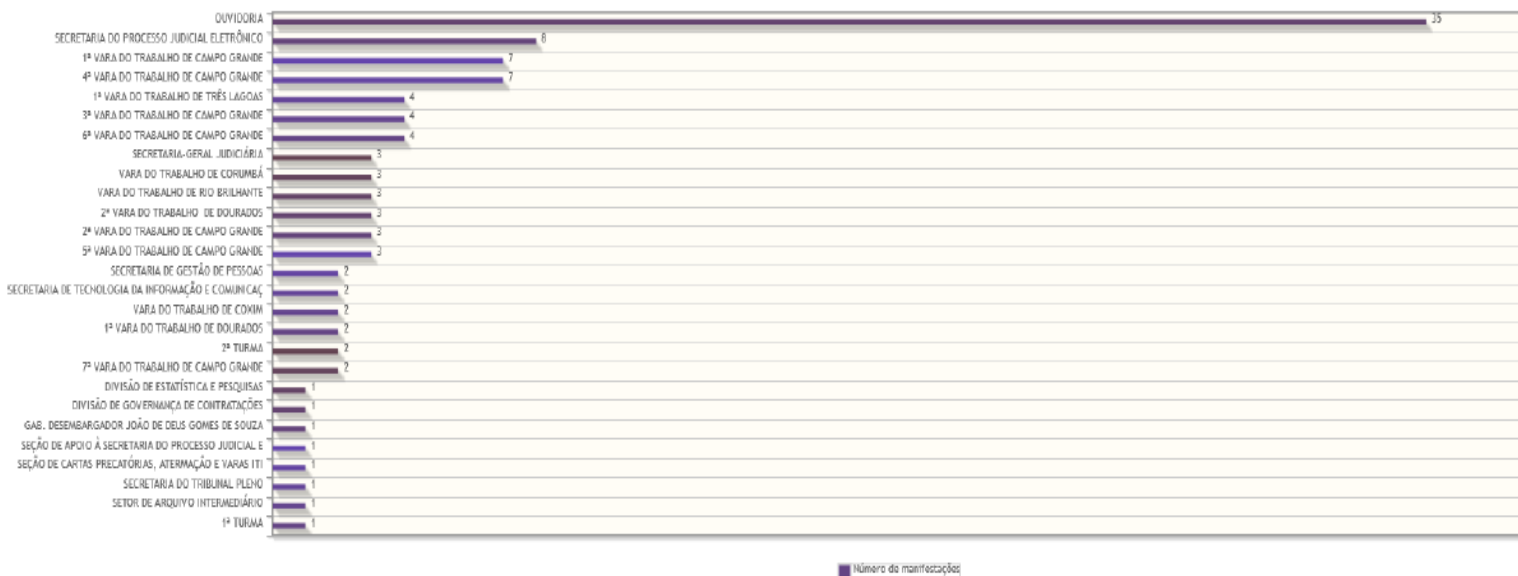
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



## 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 1.0 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 116 manifestações recebidas, 107 (cento e sete) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 6 (seis) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda, 1 (um) arquivada por falta de informações do manifestante 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 e morosidade processual para entrega de laudo pericial. 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.

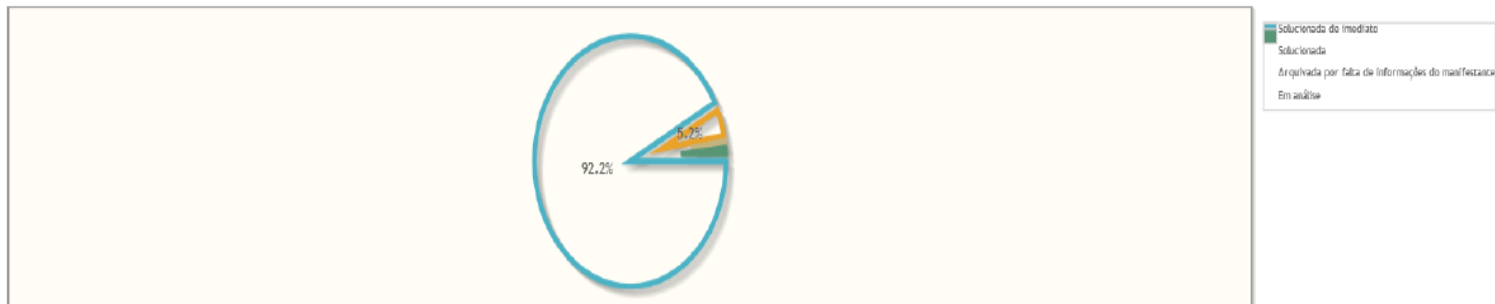
Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de outubro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, as que ainda restam pendentes, encontram-se dentro do prazo para atendimento

(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	107	92,24%
Solucionada	6	5,17%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	0,86%
Em análise	2	1,72%
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100,00%</b>

### 11. QUADRO RESUMO (Mês de outubro/2023):

RESUMO - MÊS DE OUTUBRO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	31	Arquivada -falta de informações do manifestante	1
Elogio		E-mail	9	Arrematante	1	Desistência do manifestante	
Pedido acesso à informações		Formulário eletrônico	18	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	9	Formulário Impresso		Órgão Público	3	Solucionada	6
Solicitação	107	Ouvidoria do CNJ		Outros	33	Solucionada de imediato	107
Sugestão		Pessoalmente		Perito	2	Em análise	2
		Telefone	27	Reclamado	2		
		WhatsApp	62	Reclamante	43		
		Balcão Virtual		Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário			
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>TOTAL</b>	<b>116</b>



*Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região*  
*Ouvidoria – TRT 24*