

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

## 1. INTRODUÇÃO

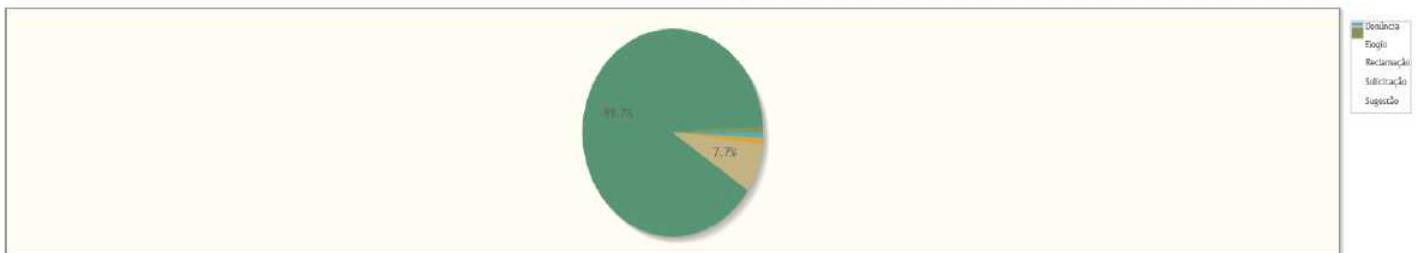
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de novembro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 117 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia, 1 (um) elogio, 9 (nove) reclamações, 105 (cento e cinco) solicitações e 1 (uma) sugestão.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



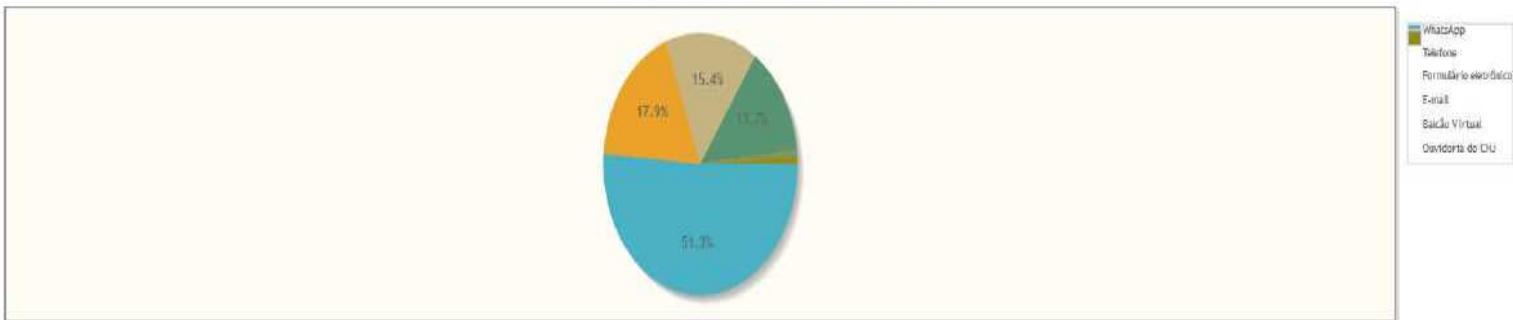
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	1	0,85%
Elogio	1	0,85%
Reclamação	9	7,69%
Solicitação	105	89,74%
Sugestão	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 60 (sessenta), 21 (vinte e uma) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 18 (dezoito) por formulário eletrônico, 16 (dezesesseis) por e-mail, 1 (uma) por balcão virtual e 1 (uma) por Ouvidoria CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



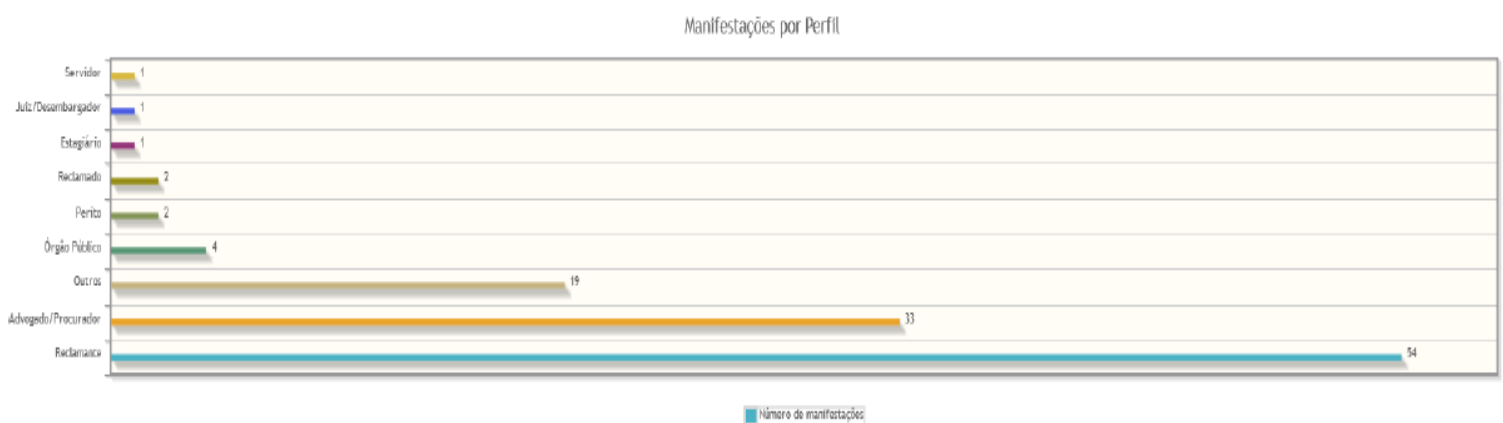
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	60	51,28%
Telefone	21	17,95%
Formulário eletrônico	18	15,38%
E-mail	16	13,68%
Balcão Virtual	1	0,85%
Ouvidoria do CNJ	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de novembro foi a categoria reclamante, 54 (cinquenta e quatro), seguido da categoria advogado/procurador, 33 (trinta e três); outros, 19 (dezenove); órgão público, 4 (quatro); perito, 2 (dois); reclamado, 2 (dois); estagiário, 1 (um); Juiz/Desembargador, 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 custas/emolumentos, 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

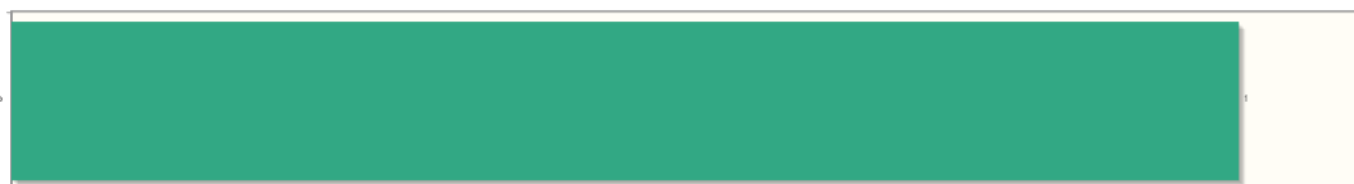


Perfil	Quantidade	%
Reclamante	54	46,15%
Advogado/Procurador	33	28,21%
Outros	19	16,24%
Órgão Público	4	3,42%
Perito	2	1,71%
Reclamado	2	1,71%
Estagiário	1	0,85%
Juiz/Desembargador	1	0,85%
Servidor	1	0,85%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

## 5. DENÚNCIA – Assuntos mais utilizados

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia



■ Número de manifestações

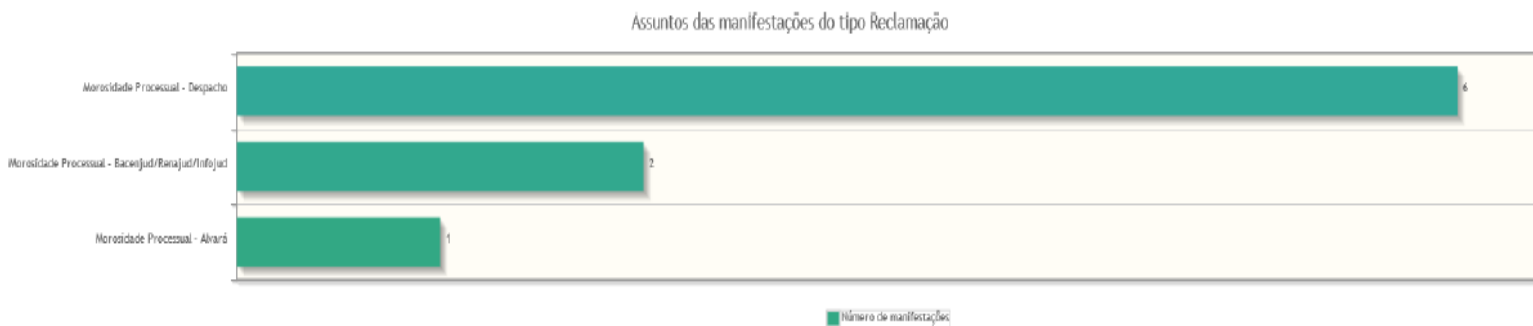
## 6. ELOGIO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



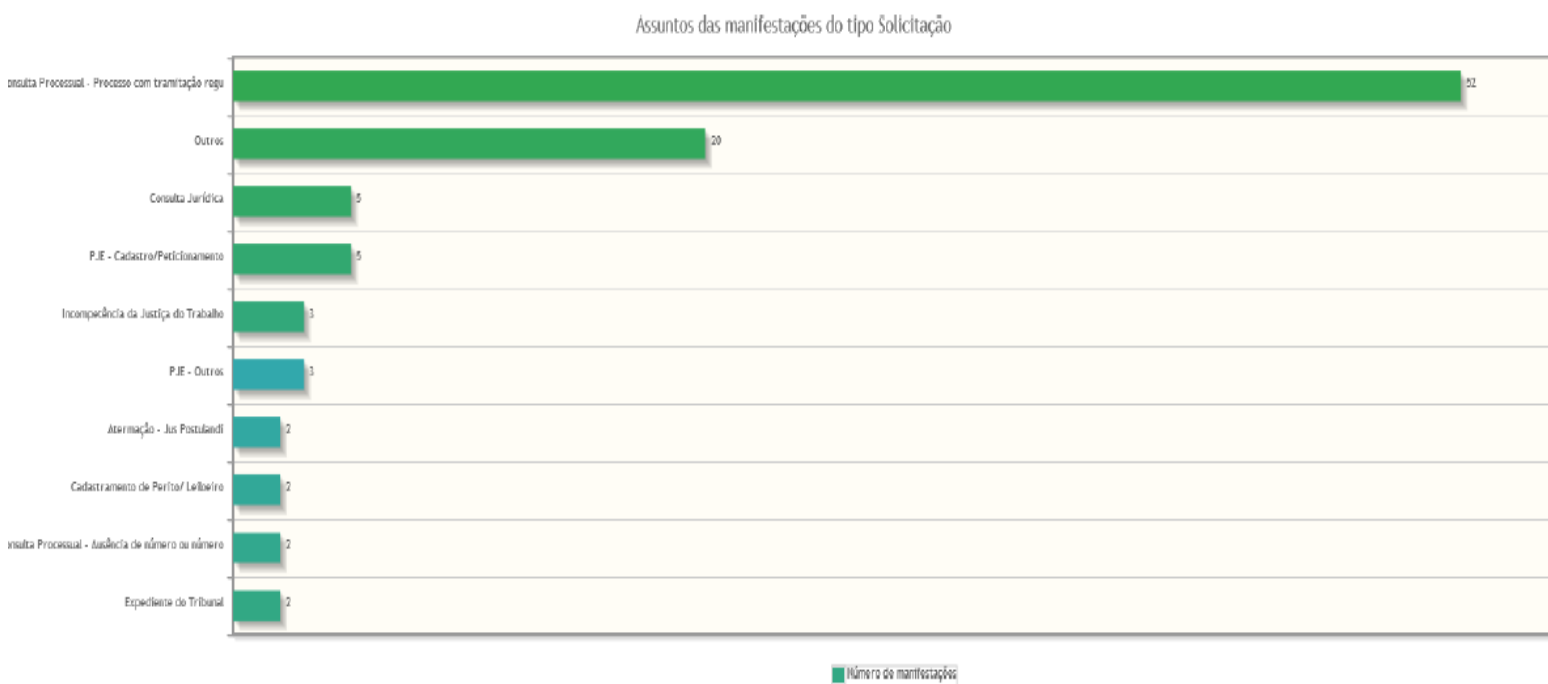
## 7. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

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

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia



### 11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio

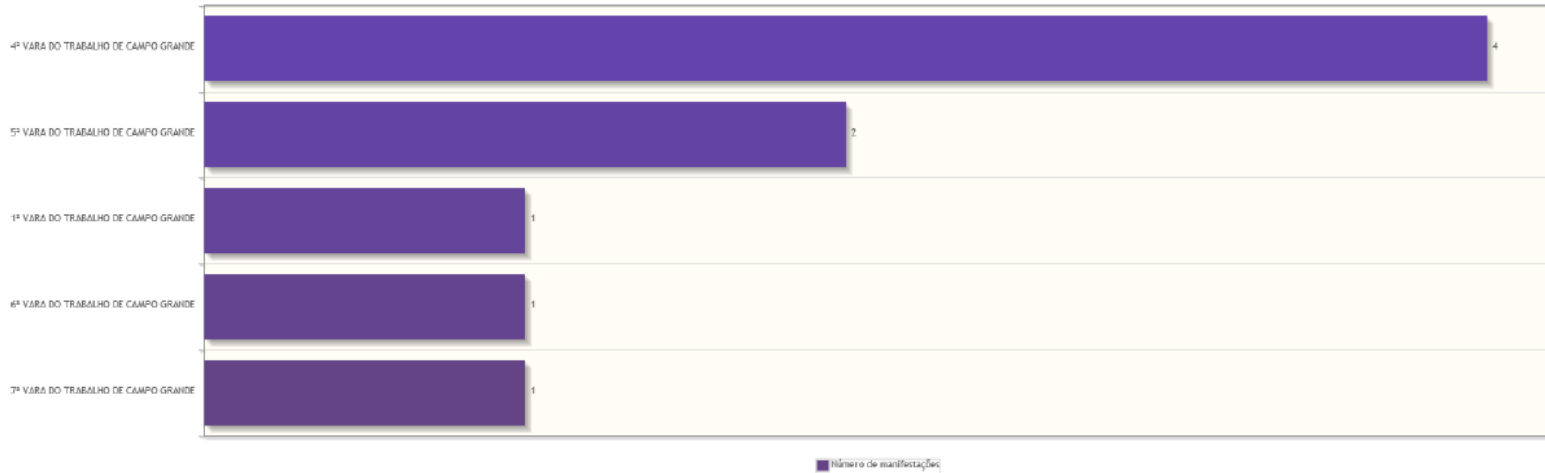


### 12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

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

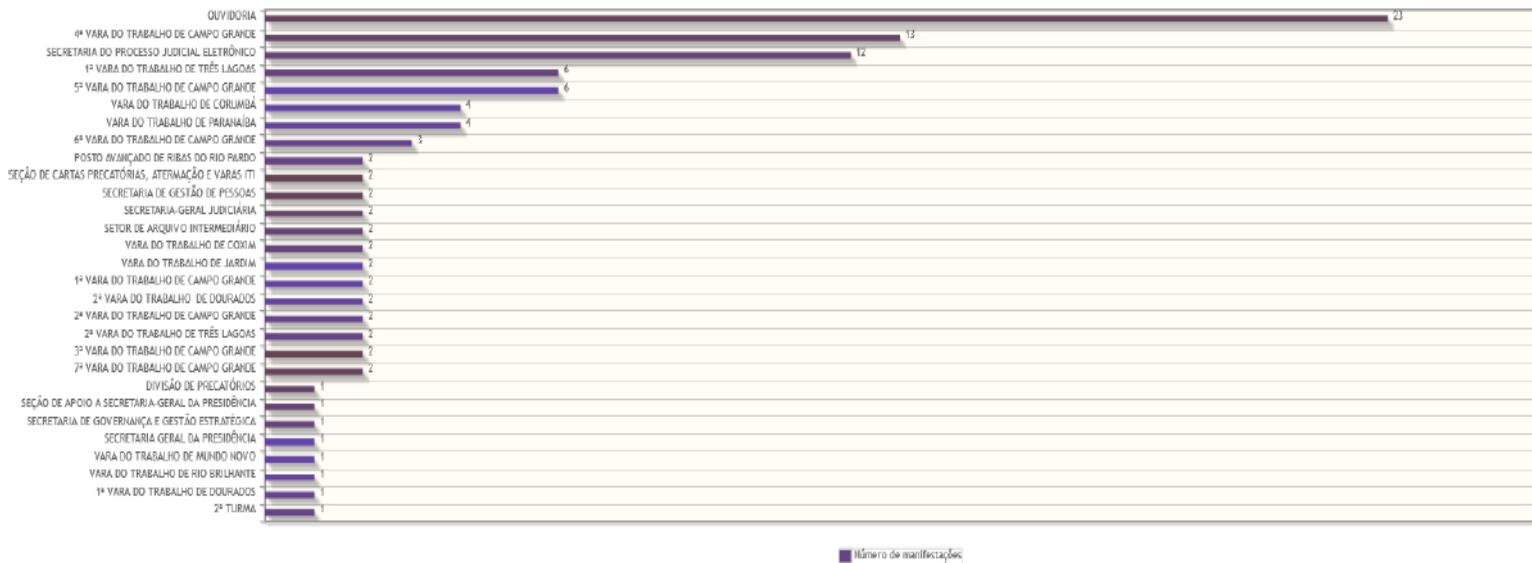
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



### 13. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

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

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação

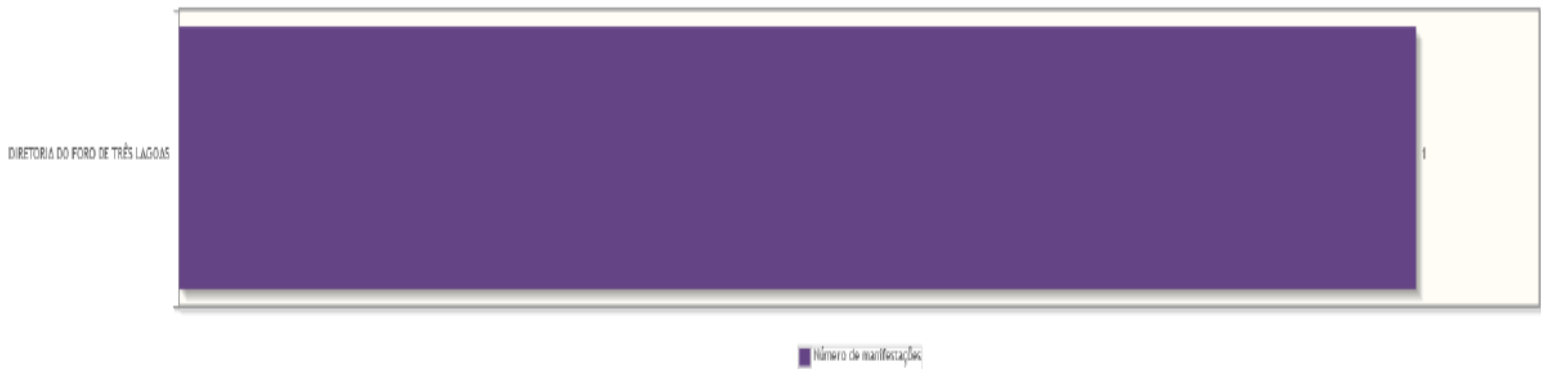




#### 14. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

### 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 1.7 dia.

### Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



## 16. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 117 manifestações recebidas, 112 (cento e doze) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 5 (cinco) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

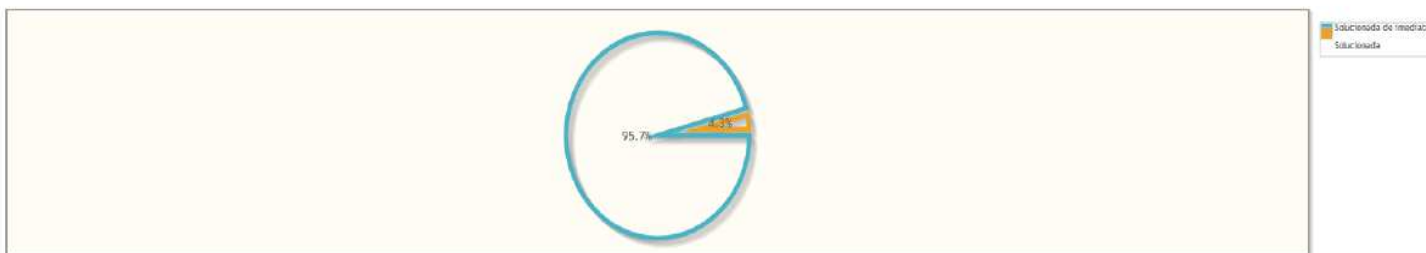
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e quanto à realização de pesquisa via Bacenjud/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências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

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de novembro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, 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	112	95,73%
Solucionada	5	4,27%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

**17. QUADRO RESUMO (Mês de novembro/2023):**

RESUMO - MÊS DE NOVEMBRO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	33	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	1	E-mail	16	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	18	Juiz/Desembargador	1	Outros	
Reclamação	9	Formulário Impresso		Órgão Público	4	Solucionada	5
Solicitação	105	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	19	Solucionada de imediato	112
Sugestão	1	Pessoalmente		Perito	2	Em análise	
		Telefone	21	Reclamado	2		
		WhatsApp	60	Reclamante	54		
		Balcão Virtual	1	Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário	1		
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>TOTAL</b>	<b>117</b>