

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
DEZEMBRO DE 2023

1. INTRODUÇÃO

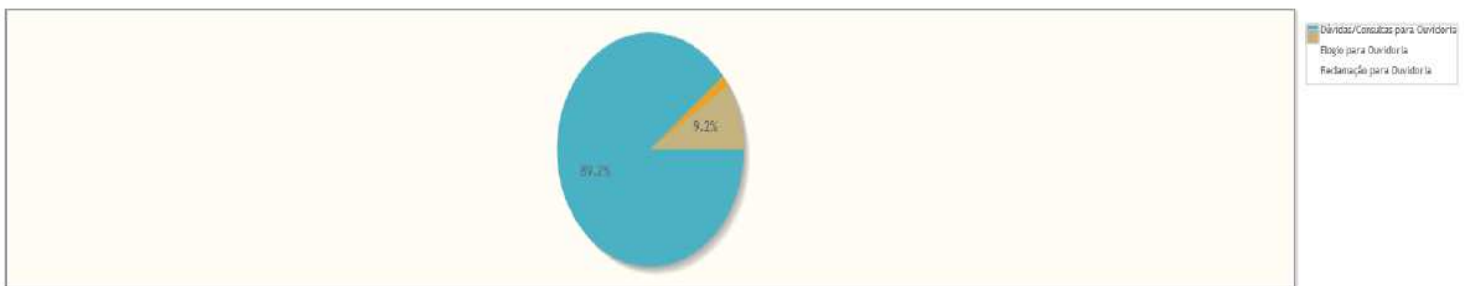
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de dezembro de 2023, a Ouvidoria recebeu um total de 65 manifestações, assim distribuídas: 58 (cinquenta e oito) dúvidas/consultas, 1 (um) elogio e 6 (seis) reclamações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



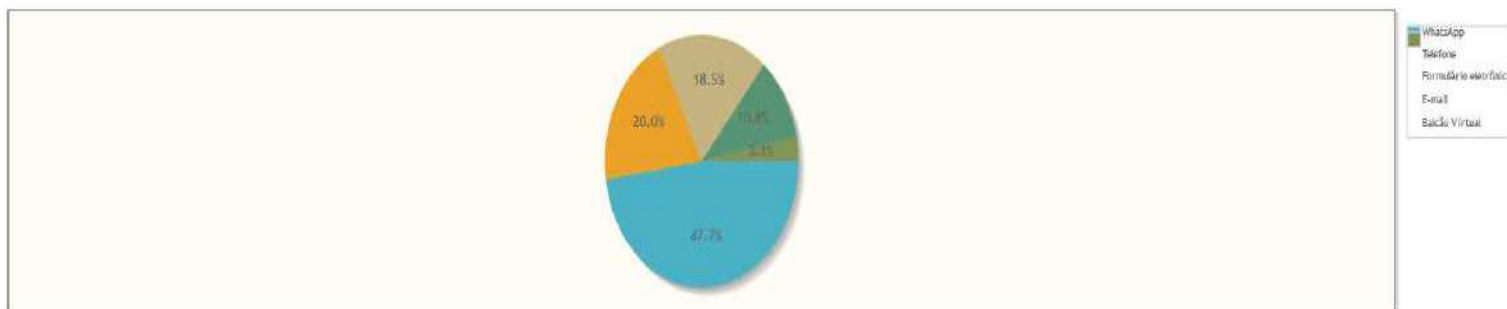
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	58	89,23%
Elogio para Ouvidoria	1	1,54%
Reclamação para Ouvidoria	6	9,23%
Total	65	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 31 (trinta e uma), 13 (treze) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita “0800”, 12 (doze) por formulário eletrônico, 7 (sete) por e-mail e 2 (duas) por balcão virtual, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



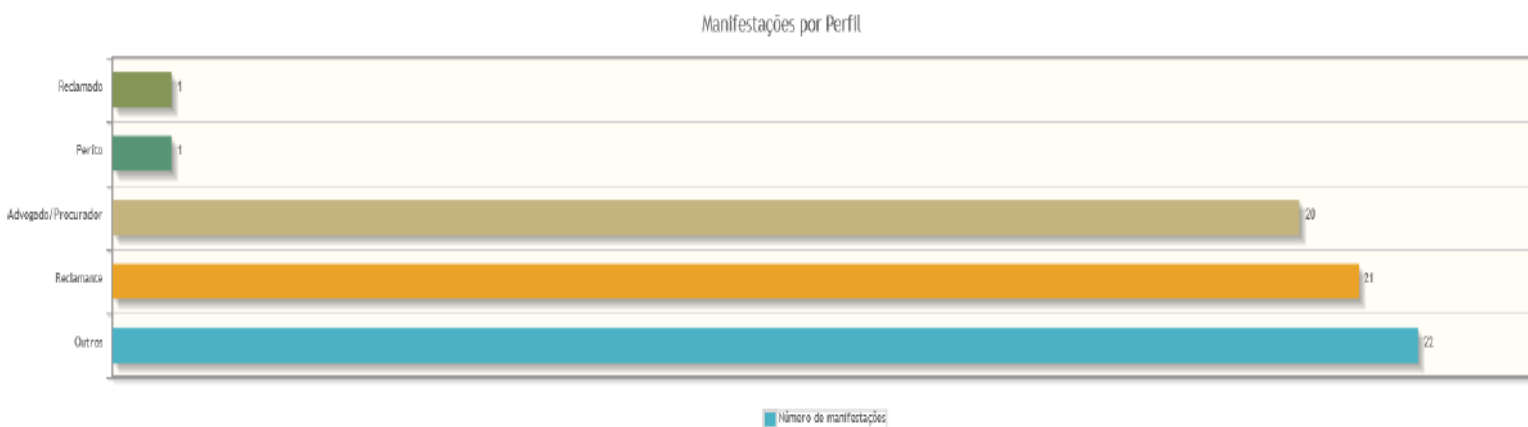
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	31	47,69%
Telefone	13	20,00%
Formulário eletrônico	12	18,46%
E-mail	7	10,77%
Balcão Virtual	2	3,08%
Total	65	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de dezembro foi a categoria outros, 22 (vinte e dois), seguido da categoria reclamante, 21 (vinte e um), advogado/procurador, 20 (vinte); perito, 1(um) e reclamado, 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.

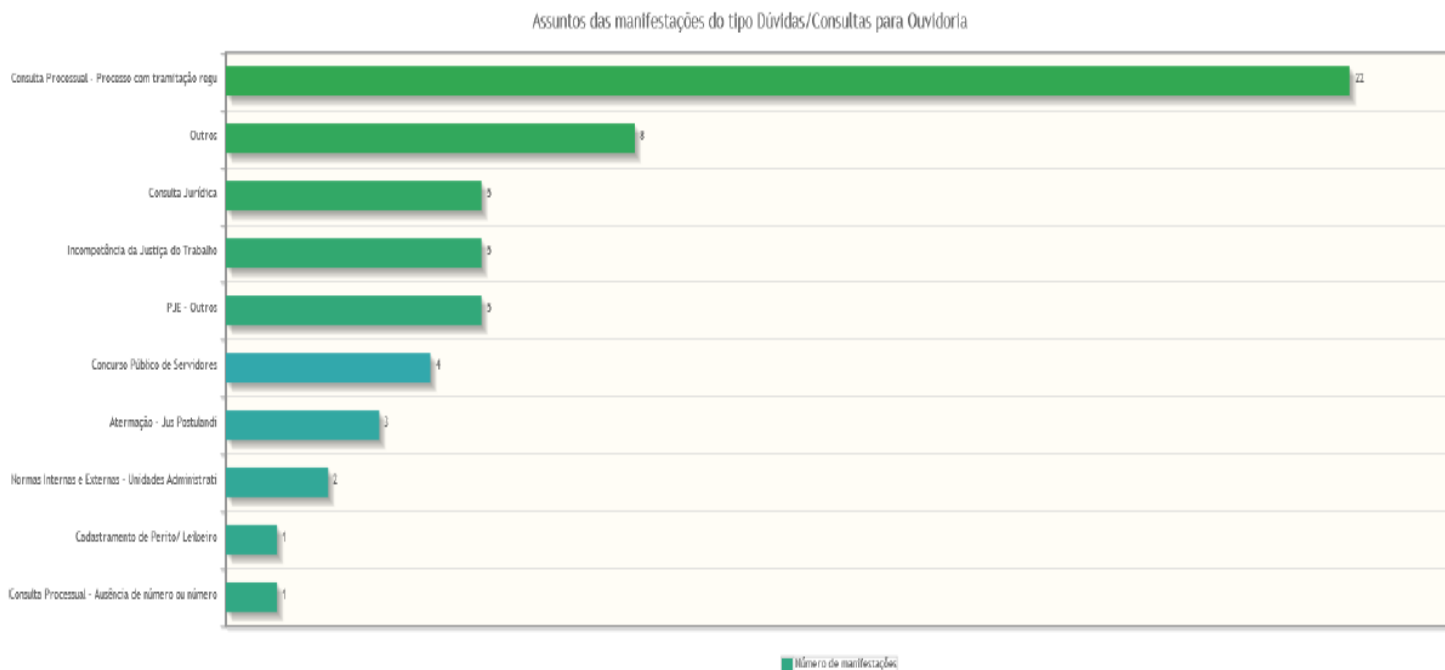
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	22	33,85%
Reclamante	21	32,31%
Advogado/Procurador	20	30,77%
Perito	1	1,54%
Reclamado	1	1,54%
Total	65	100,00%

5. Dúvidas/Consultas – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



6. ELOGIO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

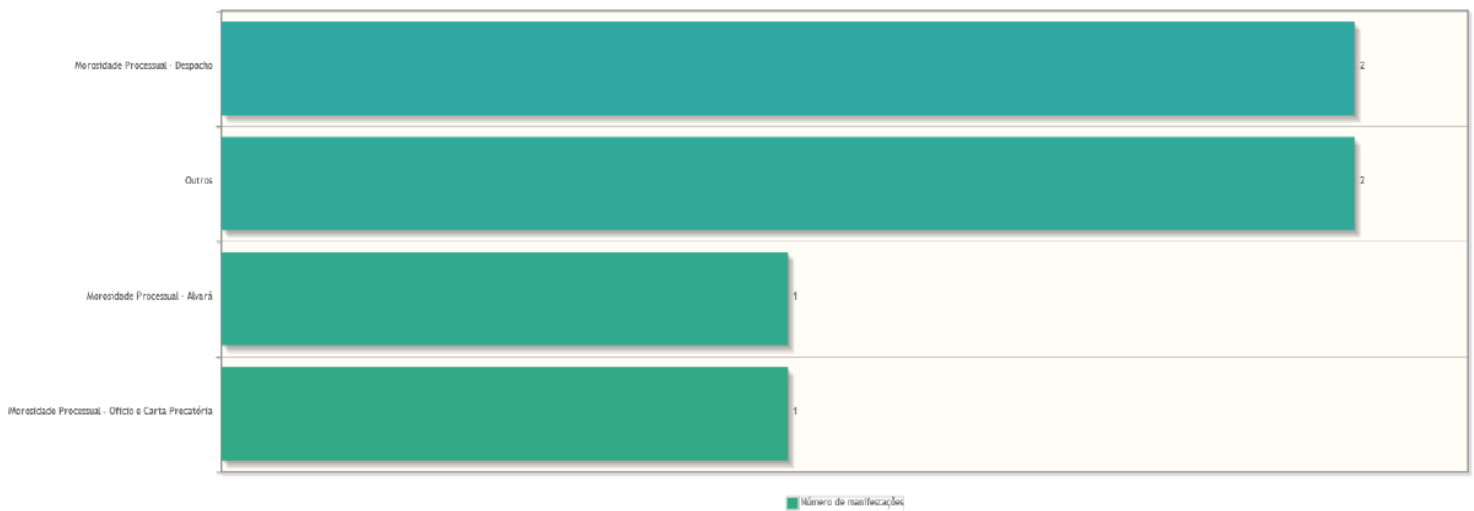
Assuntos das manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



7. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

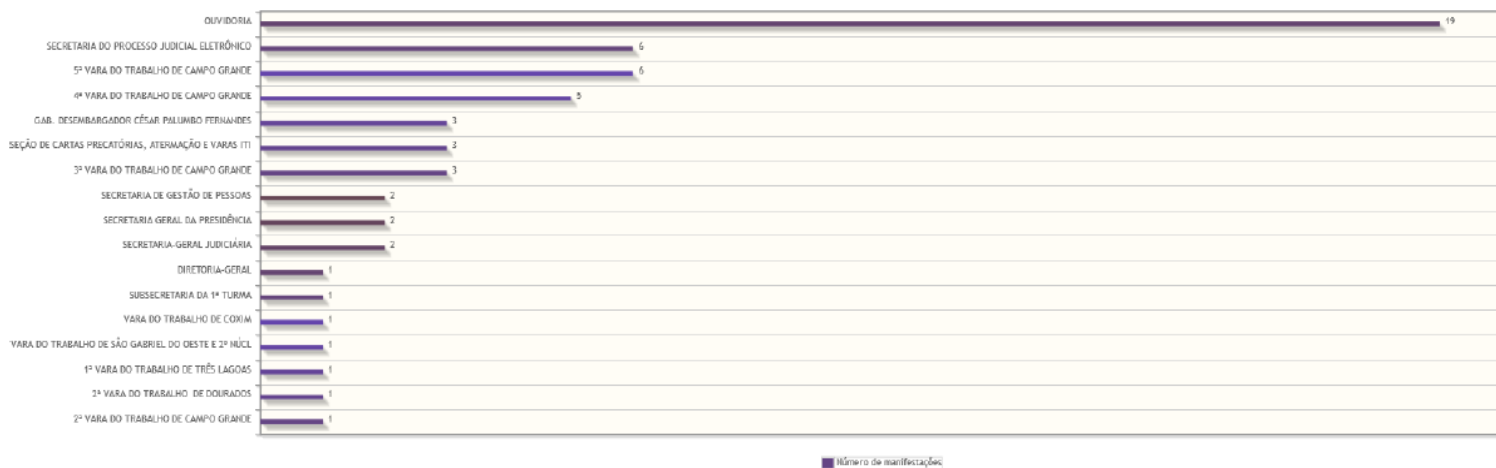
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – Dúvidas/Consultas

Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

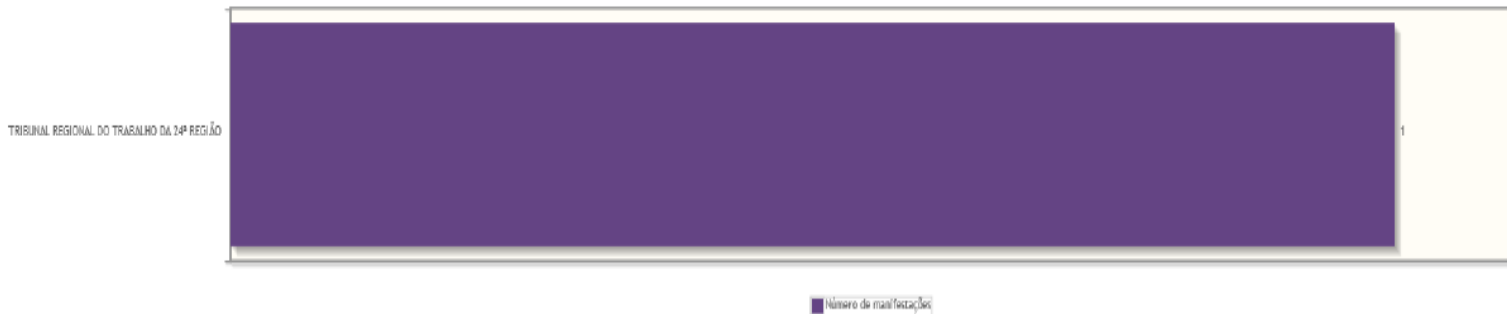
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria

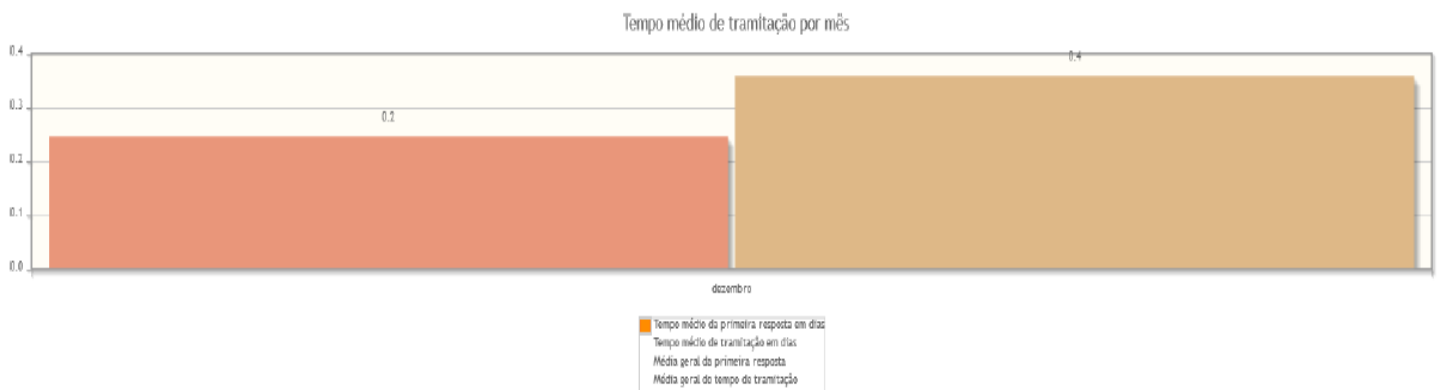


11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi, em média, de 0.4 dia.

Tempo de Tramitação

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



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 65 manifestações recebidas, 61 (sessenta e uma) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 4 (quatro) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

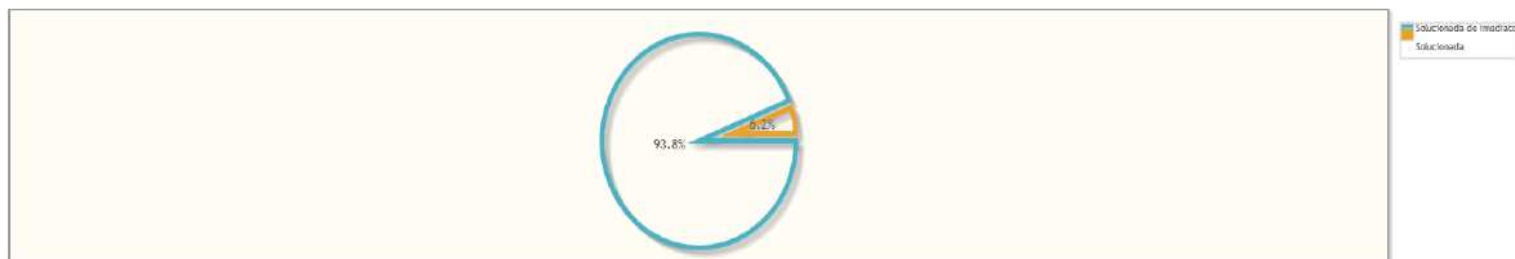
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e quanto à expedição de ofício/carta precatória. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes 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 dezembro 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	61	93,85%
Solucionada	4	6,15%
Total	65	100,00%

13. QUADRO RESUMO (Mês de dezembro/2023):

RESUMO - MÊS DE DEZEMBRO- 2023							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	20	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	1	E-mail	7	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	12	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	6	Formulário Impresso		Órgão Público		Solucionada	4
Dúvidas/Consulta	58	Ouvidoria do CNJ		Outros	22	Solucionada de imediato	61
Sugestão		Pessoalmente		Perito	1	Em análise	
		Telefone	13	Reclamado	1		
		WhatsApp	31	Reclamante	21		
		Balcão Virtual	2	Servidor			
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	65	TOTAL	65	TOTAL	65	TOTAL	65