

# RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

FEVEREIRO DE 2021

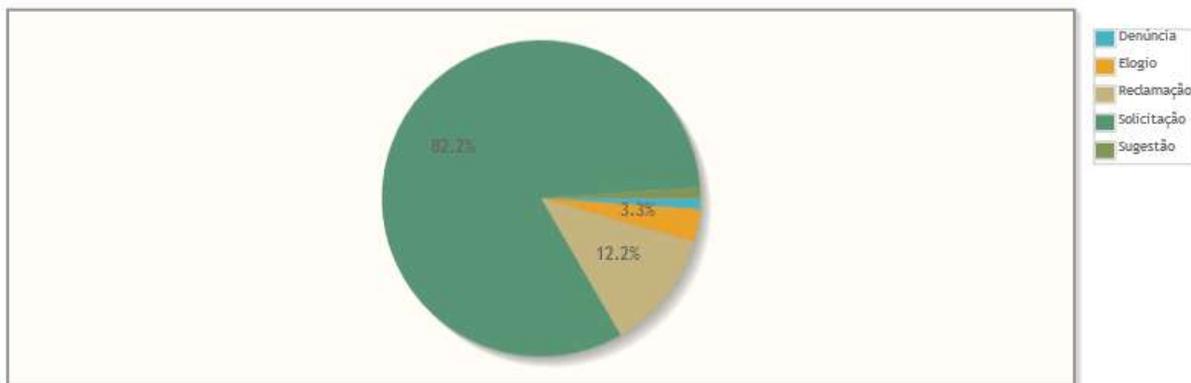
## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv.

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de fevereiro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 90 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia, 3 (três) elogios, 11 (onze) reclamações, 74 (setenta e quatro) solicitações e 1 (uma) sugestão. Destaque-se que, neste mês, não foi recebida nenhuma manifestação relacionada a pedidos de acesso à informação de que trata a Lei n. 12.527/2011 (LAI).

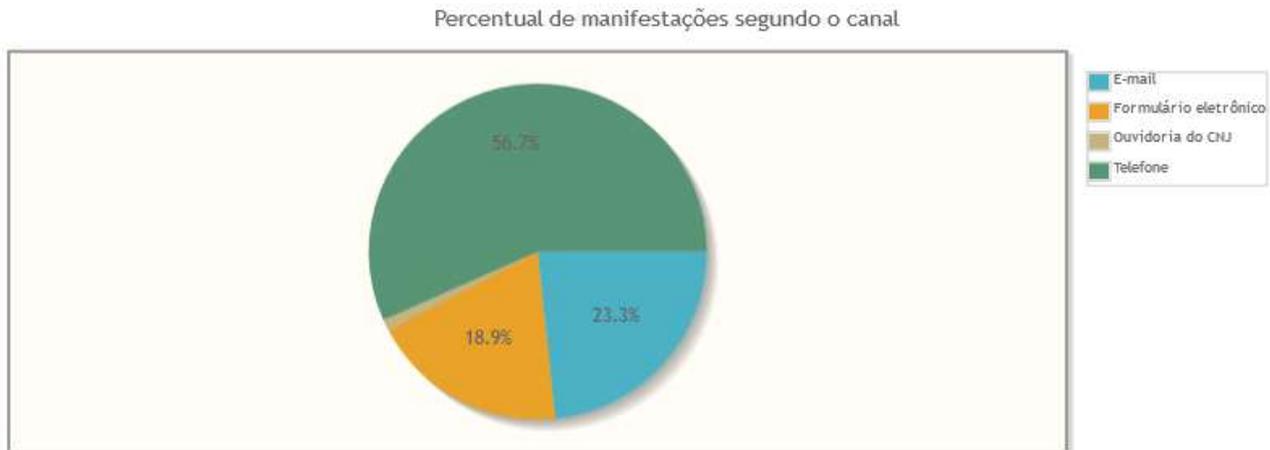
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	1	1,11%
Elogio	3	3,33%
Reclamação	11	12,22%
Solicitação	74	82,22%
Sugestão	1	1,11%
Total	90	100,00%

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 51 (cinquenta e uma), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 21 (vinte e uma) por e-mail, 17 (dezesete) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal e (1) uma proveniente da Ouvidoria do CNJ conforme representação gráfica a seguir:

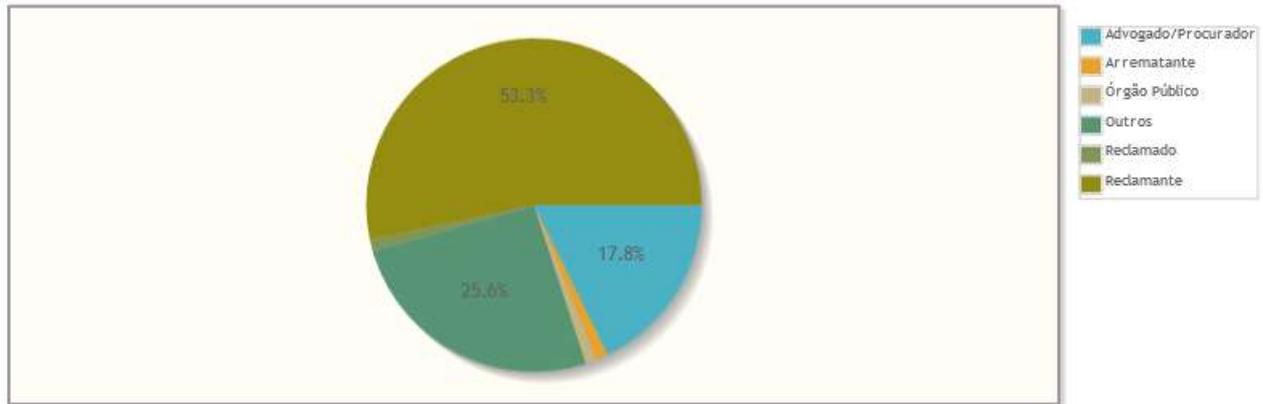


Canal	Quantidade	%
E-mail	21	23,33%
Formulário eletrônico	17	18,89%
Ouvidoria do CNJ	1	1,11%
Telefone	51	56,67%
Total	90	100,00%

### 4. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR RELACIONAMENTO DO MANIFESTANTE:

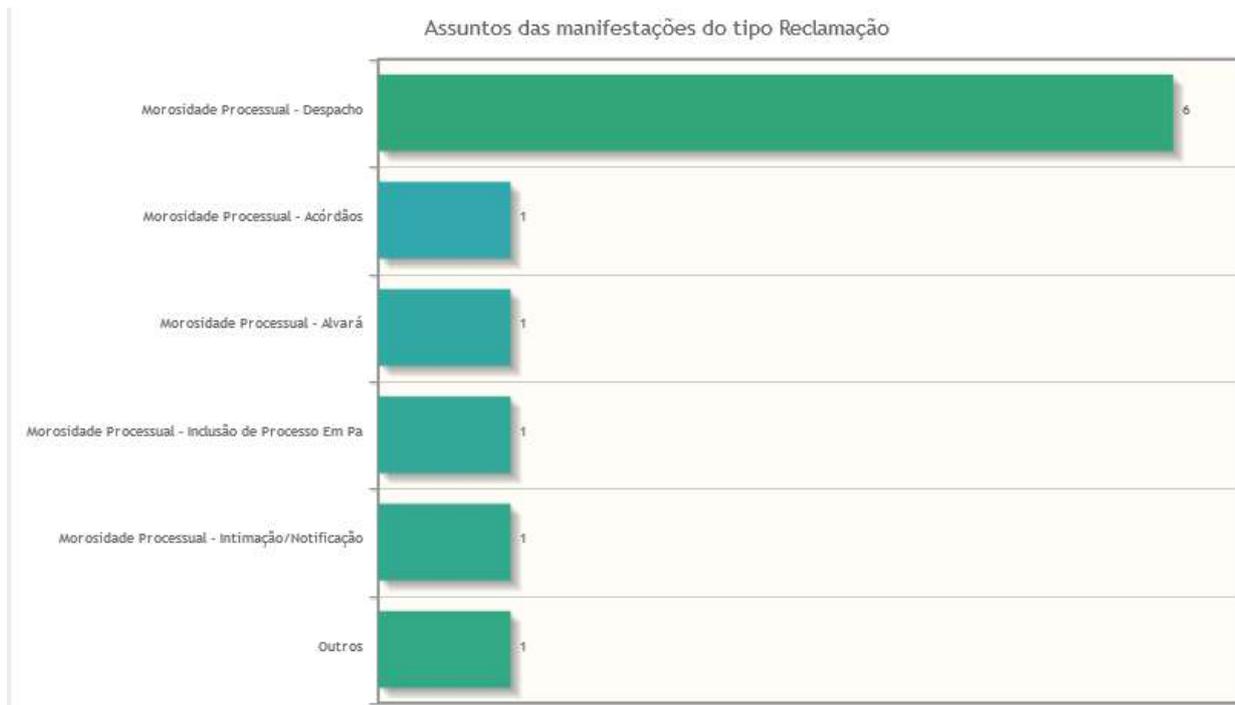
Os maiores demandantes no mês de fevereiro foi a categoria reclamante, num total de 48 (quarenta e oito), sendo a grande maioria solicitando consulta processual, seguidos de "outros", 23 (vinte e três) - esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os que solicitam informações sobre concurso público de servidores, certidão de distribuições de ações trabalhistas, normas internas deste E. Tribunal; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre CTPS e Seguro Desemprego, dentre outros casos - advogados, 16 (dezesesseis), arrematante, 1 (um), Órgão Público, 1 (um) e Reclamado, também, 1 (um), assim distribuídos:

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

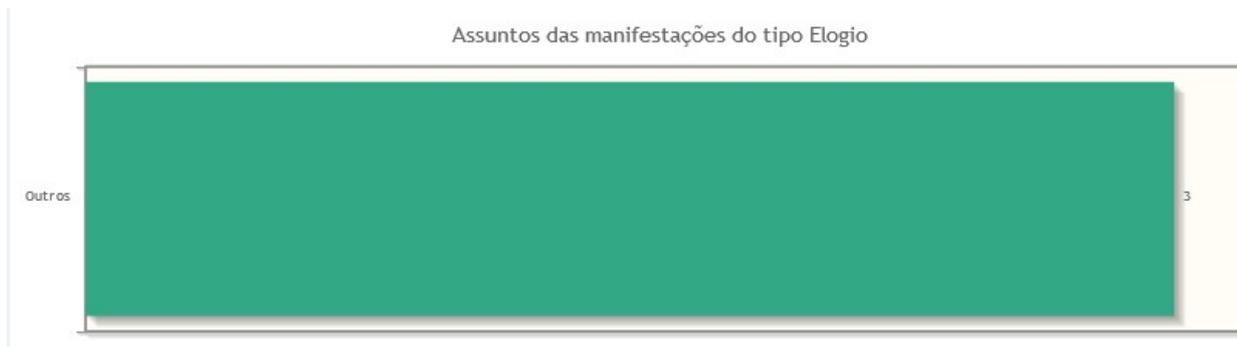


Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	16	17,78%
Arrematante	1	1,11%
Órgão Público	1	1,11%
Outros	23	25,56%
Reclamado	1	1,11%
Reclamante	48	53,33%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

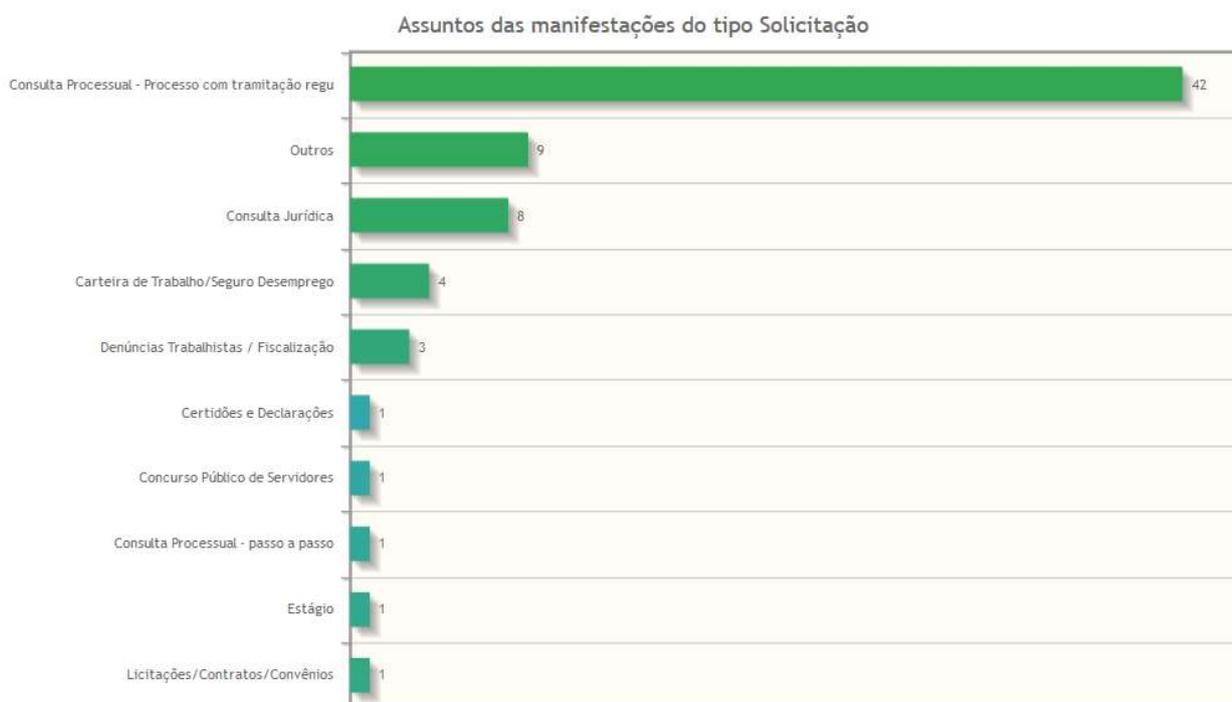
## 5. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados



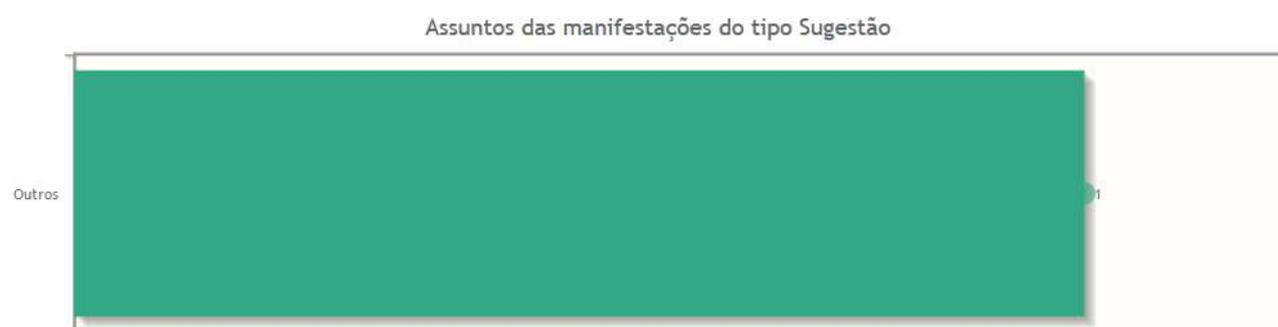
## 6. Elogio: Assuntos mais utilizados



## 7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



## 8. Sugestão: Assuntos mais utilizados

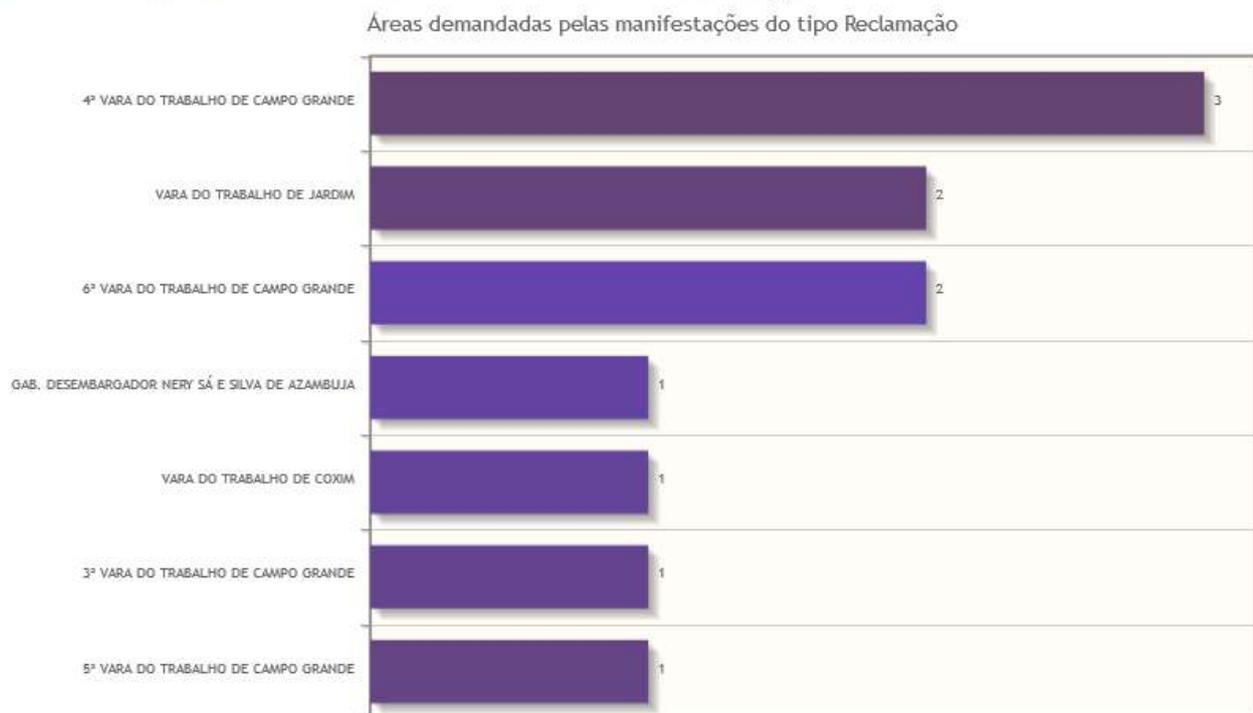


## 9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - ELOGIO



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO

### Áreas mais demandadas - Reclamação



## 11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - SUGESTÃO



## 12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO



## 13. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi de 8 (oito) dias.

### Tempo de Tramitação

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



#### 14. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 90 manifestações recebidas, todas foram resolvidas, sendo que 76 (setenta e seis) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 14 (quatorze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

O maior número de providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para expedição de alvarás, morosidade para intimação/notificação, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de fevereiro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito e arquivadas nesta Ouvidoria, conforme tabela:

RESOLUÇÃO	Quantidade	%
Arquivada -falta de informações do manifestante		
Desistência do manifestante		
Outros		
Solucionada	14	15,56%
Solucionada de imediato	76	84,44%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100,00%</b>

#### 15 . QUADRO RESUMO (FEVEREIRO -2021):

RESUMO - MÊS DE FEVEREIRO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	16	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	3	E-mail	21	Arrematante	1	Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	17	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	11	Formulário Impresso		Órgão Público	1	Solucionada	14
Solicitação	74	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	23	Solucionada de imediato	76
Sugestão	1	Pessoalmente		Perito			
		Telefone	51	Reclamado	1		
				Reclamante	48		
				Servidor			
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>