

# RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

ABRIL DE 2021

## 1. INTRODUÇÃO

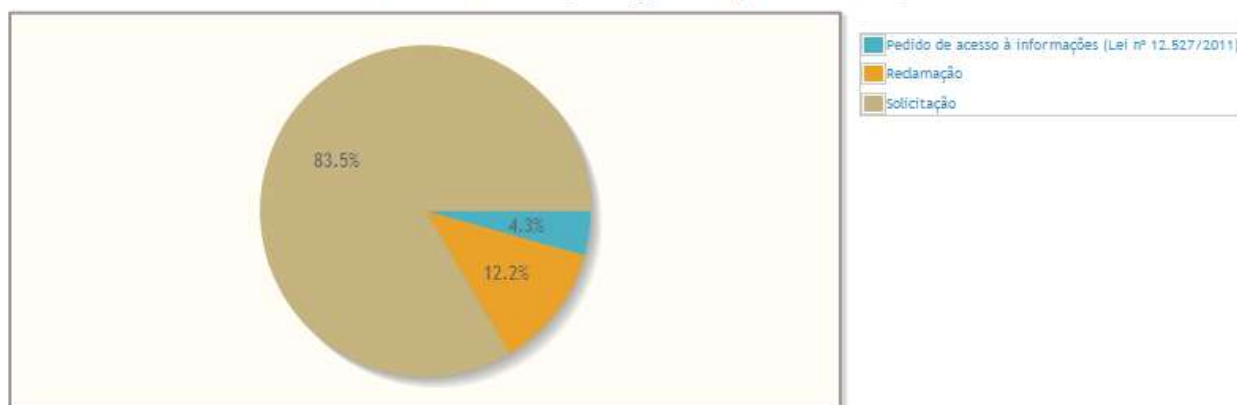
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de abril de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 115 manifestações, assim distribuídas: 5 (cinco) Pedidos de Informação – Lei 12527-2011 (LAI), 14 (quatorze) reclamações e 96 (noventa e seis) solicitações.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação

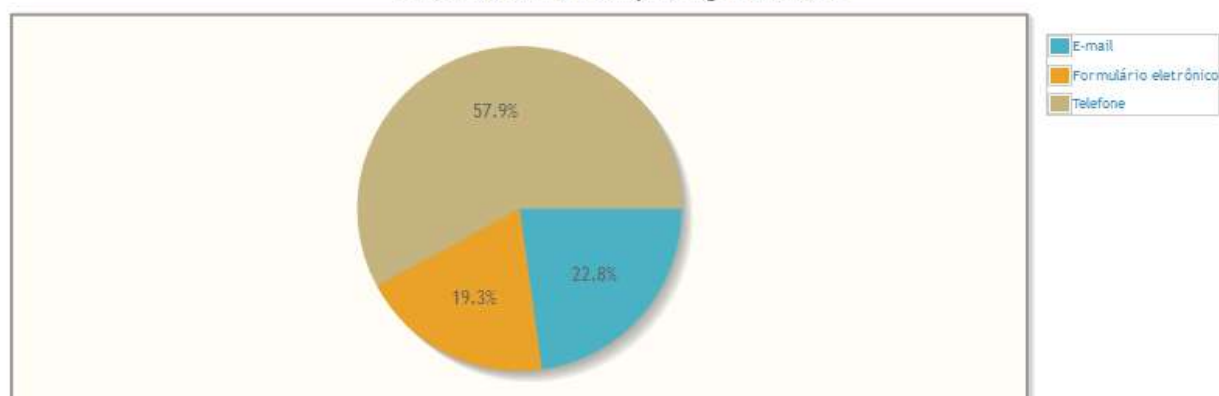


## 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 66 (sessenta e seis), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 26 (vinte e seis) por e-mail e 23 (vinte e três) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal conforme representação gráfica a seguir:

## Manifestações por canal

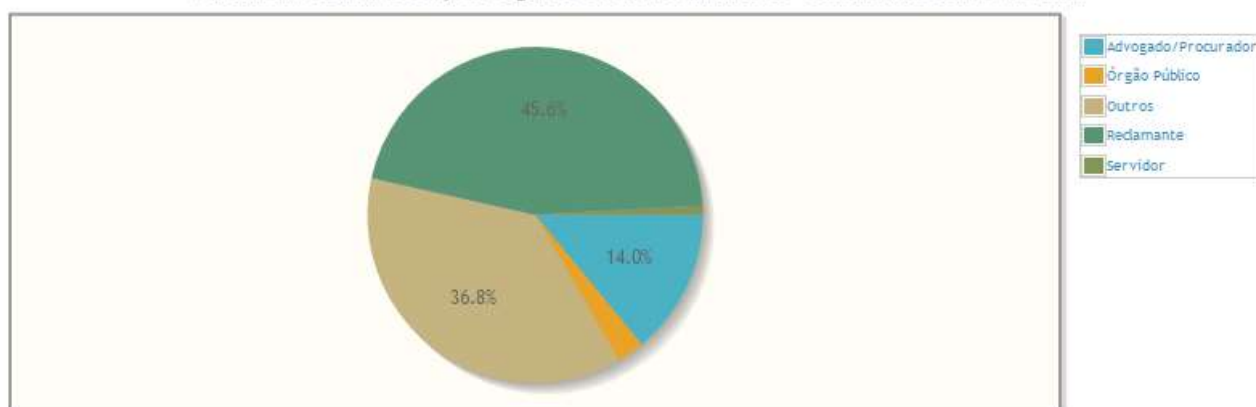
Percentual de manifestações segundo o canal



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

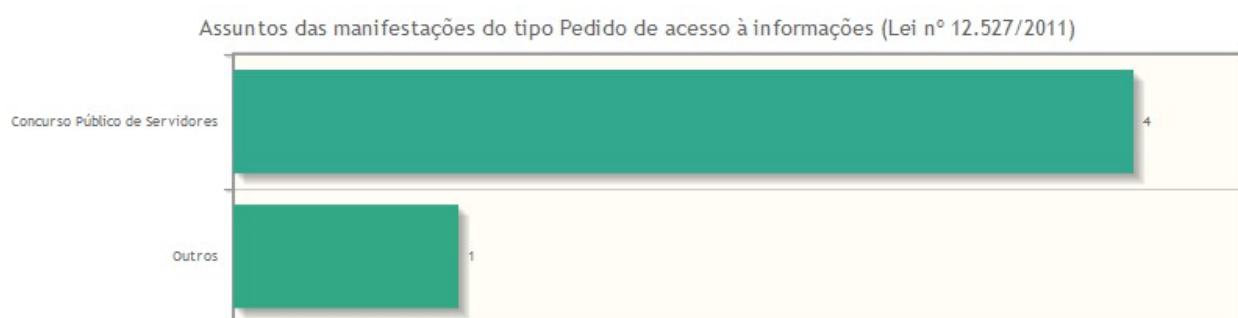
Os maiores demandantes no mês de março foi a categoria reclamante, num total de 52 (cinquenta e dois), sendo a grande maioria solicitando consulta processual, seguidos de "outros", 43 (quarenta e três) - esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os que solicitam informações sobre estágio, concurso público de servidores, *jus postulandi*; 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), Órgão Público, 3 (três) e Servidor, 1 (um), assim distribuídos:

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

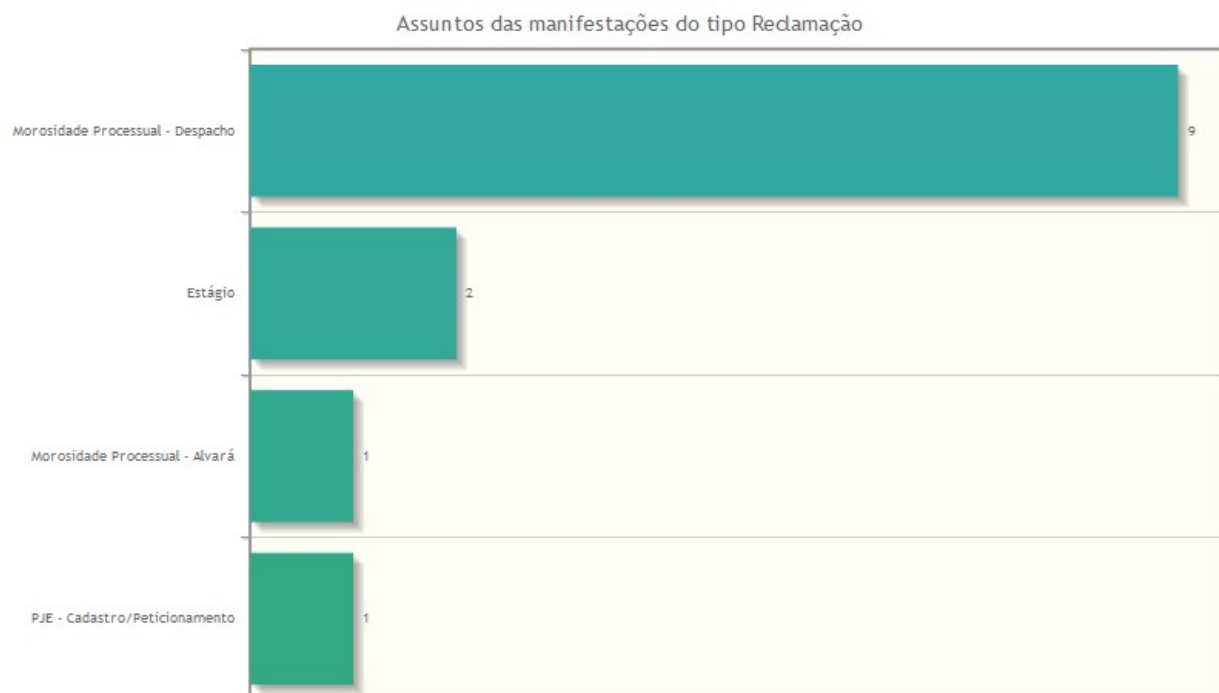


| Relacionamento      | Quantidade | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| Advogado/Procurador | 18         | 14,04%         |
| Órgão Público       | 3          | 2,63%          |
| Outros              | 43         | 36,84%         |
| Reclamante          | 52         | 45,61%         |
| Servidor            | 1          | 0,88%          |
| <b>Total</b>        | <b>115</b> | <b>100,00%</b> |

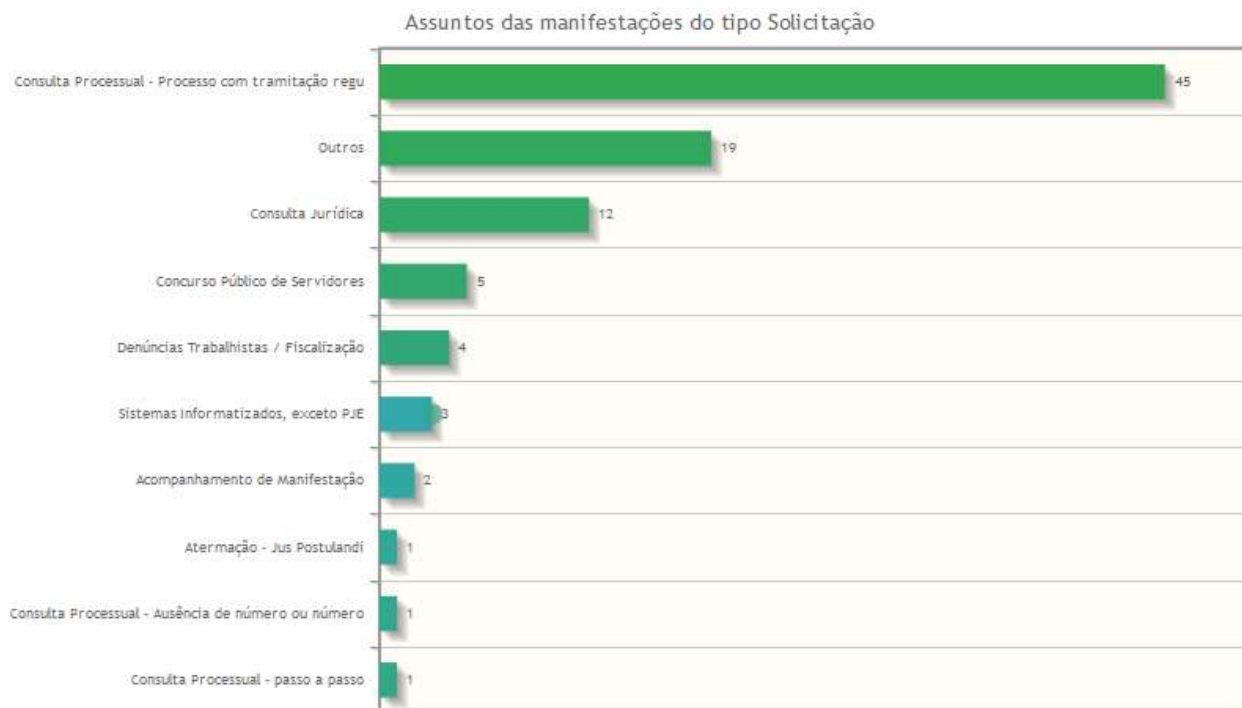
#### 5. Pedido de Acesso à informações (Lei nº 12.527/2011): Assuntos mais utilizados



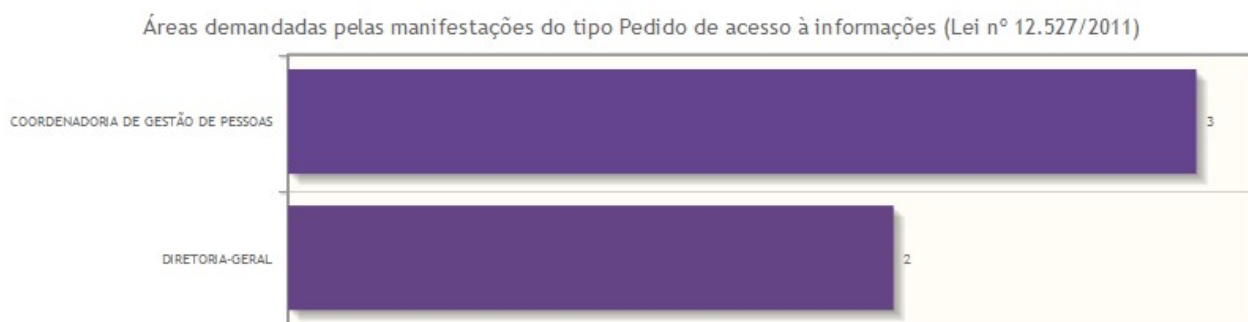
#### 6. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados



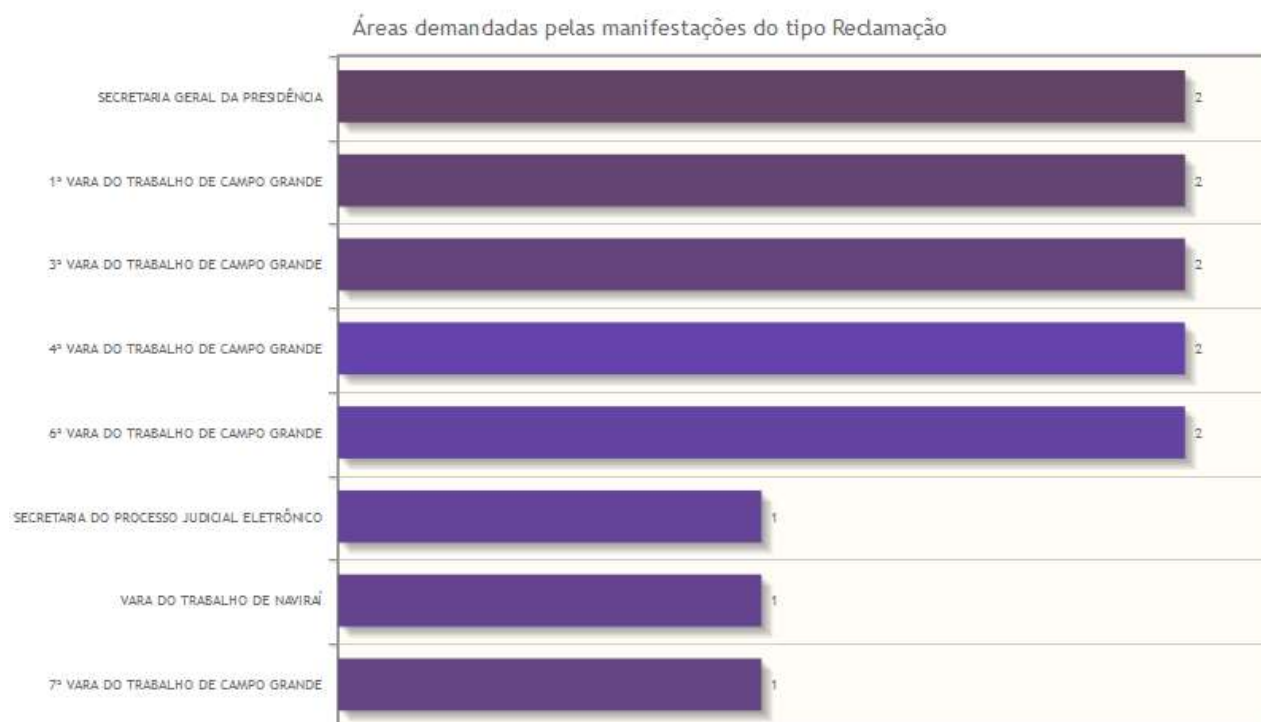
## 7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - Pedido de Acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)



## 9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - 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 de 16 (dezesesseis) dias.



## 12. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 115 manifestações recebidas, todas foram resolvidas, sendo que 84 (oitenta e quatro) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 30 (trinta) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) arquivada por falta de informações do manifestante.

O maior número de providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para expedição de alvarás e problema de cadastro no Sistema Pje.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que todas as manifestações recebidas no mês de abril 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 por falta de informações do manifestante | 1          | 0,87%  |
| Solucionada                                        | 30         | 26,09% |
| Solucionada de imediato                            | 84         | 73,04% |
| Total                                              | 115        | 100%   |

**13 . QUADRO RESUMO (ABRIL- 2021):**

| RESUMO - MÊS DE ABRIL - 2021 |            |                       |            |                     |            |                                                 |            |
|------------------------------|------------|-----------------------|------------|---------------------|------------|-------------------------------------------------|------------|
| TIPO                         | Qtidade    | CANAL                 | Qtidade    | MANIFESTANTE        | Qtidade    | RESOLUÇÃO                                       | Qtidade    |
| Denúncia                     |            | Correspondência       |            | Advogado/Procurador | 16         | Arquivada -falta de informações do manifestante | 1          |
| Elogio                       |            | E-mail                | 26         | Arrematante         |            | Desistência do manifestante                     |            |
| Pedido acesso à Informações  | 5          | Formulário eletrônico | 23         | Juiz/Desembargador  |            | Outros                                          |            |
| Reclamação                   | 14         | Formulário Impresso   |            | Órgão Público       | 3          | Solucionada                                     | 30         |
| Solicitação                  | 96         | Ouvidoria do CNJ      |            | Outros              | 43         | Solucionada de imediato                         | 84         |
| Sugestão                     |            | Pessoalmente          |            | Perito              |            |                                                 |            |
|                              |            | Telefone              | 66         | Reclamado           |            |                                                 |            |
|                              |            |                       |            | Reclamante          | 52         |                                                 |            |
|                              |            |                       |            | Servidor            | 1          |                                                 |            |
|                              |            |                       |            |                     |            |                                                 |            |
|                              |            |                       |            |                     |            |                                                 |            |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>115</b> | <b>TOTAL</b>          | <b>115</b> | <b>TOTAL</b>        | <b>115</b> | <b>TOTAL</b>                                    | <b>115</b> |