

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

AGOSTO DE 2021

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como 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. DEMANDAS (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de agosto de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 144 manifestações, assim distribuídas: 10 (dez) reclamações e 134 (cento e trinta e quatro) solicitações. 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).

Manifestações por tipo



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	10	6,94%
Solicitação	134	93,06%
Total	144	100,00%

3.MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 80 (oitenta), incluindo o canal de ligação gratuita "0800"; 47 (quarenta e sete) por e-mail; 16 (dezesesseis) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal e 1 (uma) proveniente da Ouvidoria do CNJ conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal



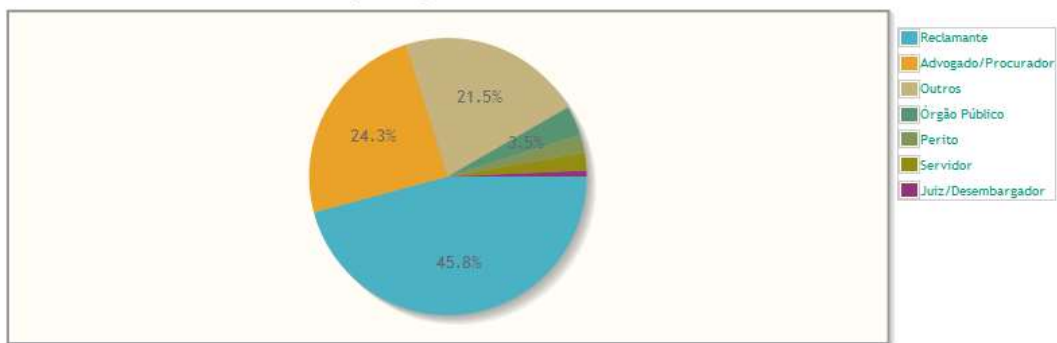
Canal	Quantidade	%
Telefone	80	55,6%
E-mail	47	32,6%
Formulário eletrônico	16	11,1%
Ouvidoria do CNJ	1	0,69%
Total	144	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

Os maiores demandantes no mês de agosto foi a categoria reclamante, num total de 66 (sessenta e seis), sendo a grande maioria solicitando consulta processual; seguidos de advogados, 35 (trinta e cinco); "outros", 31 (trinta e um) - 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, certidões/declarações; ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, dentre outros casos -; Órgão Público, 5 (cinco); Perito, 3 (três); Servidor, 3 (três) e Juiz/Desembargador, 1 (um), demonstrados no gráfico a seguir:

Manifestações por relacionamento do manifestante

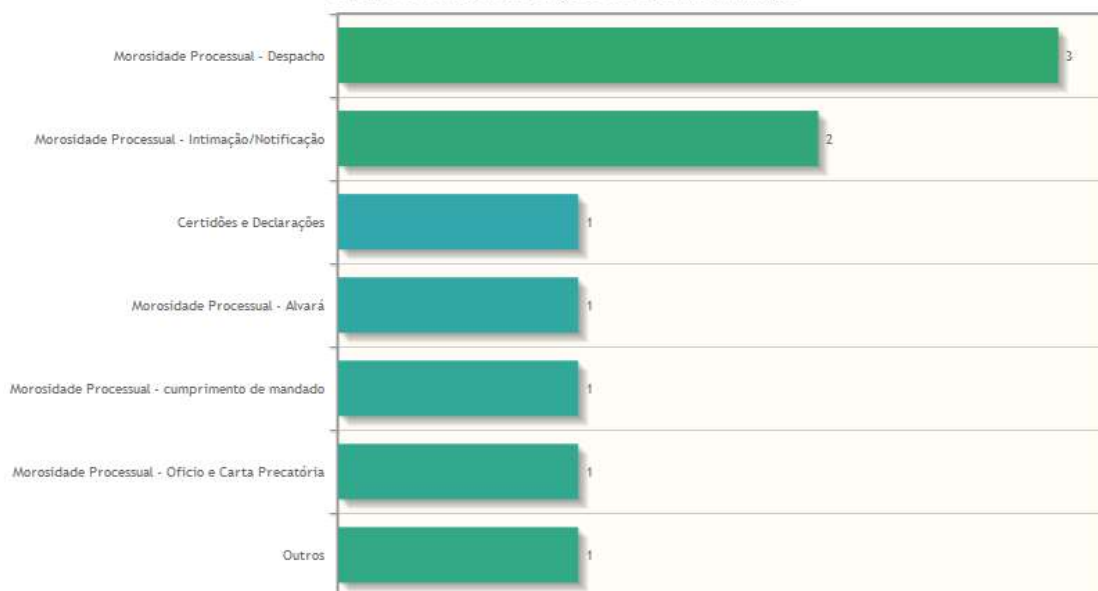
Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal



Relacionamento	Quantidade	%
Reclamante	66	45,83%
Advogado/Procurador	35	24,31%
Outros	31	21,53%
Órgão Público	5	3,47%
Perito	3	2,08%
Servidor	3	2,08%
Juiz/Desembargador	1	0,69%
Total	144	100,00%

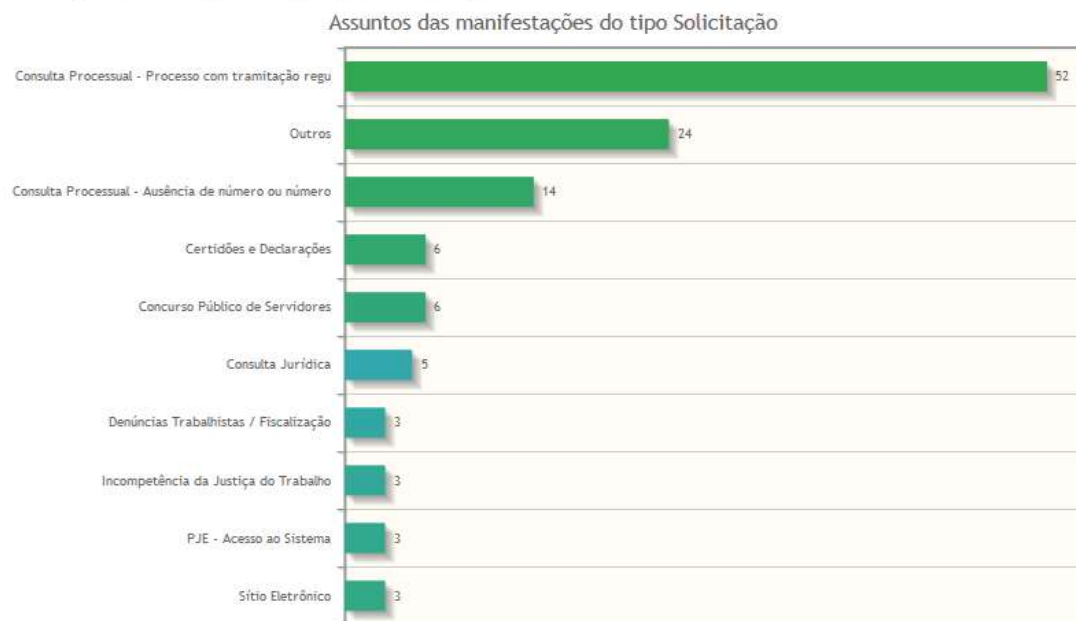
5. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação

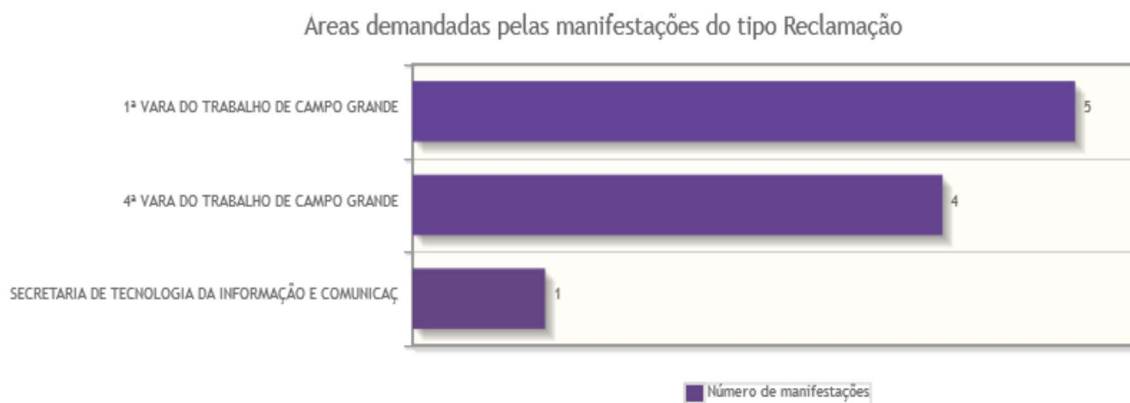


6. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO



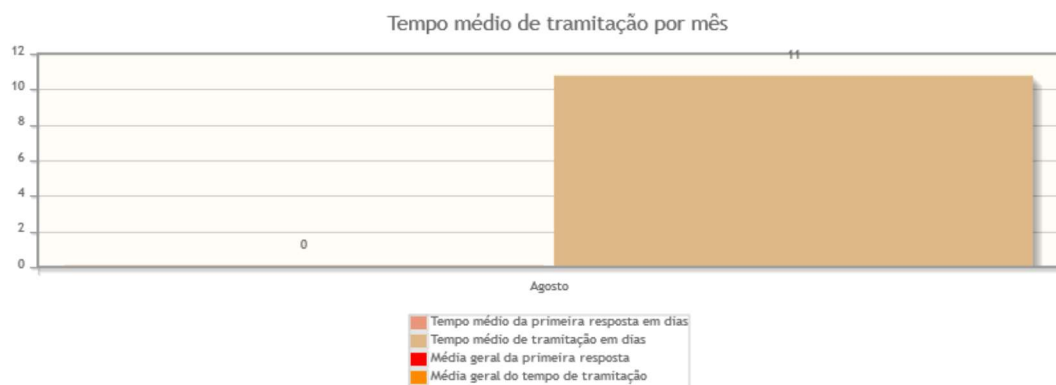
8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - 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 de 11 (onze) dias.



10. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 144 manifestações recebidas 120 (cento e vinte) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 22 (vinte e uma) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) encontra-se pendente de apreciação pelo Gabinete de Saúde subordinado à Coordenadoria de Gestão de Pessoas, ainda no prazo.

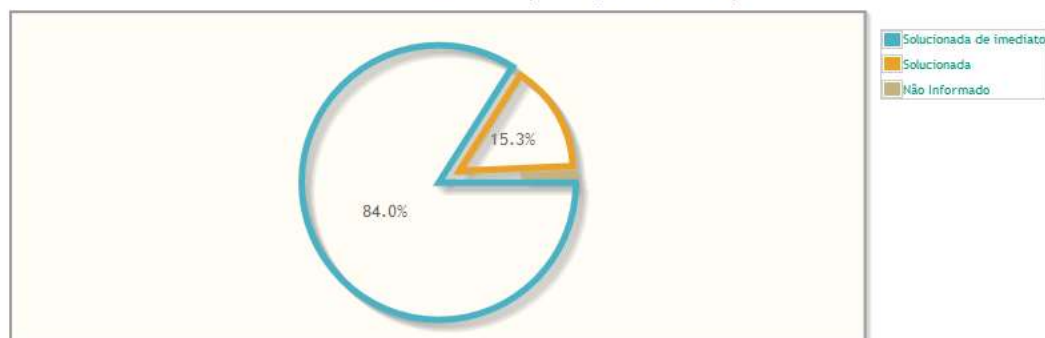
O maior número de providências tomadas foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para intimação/notificação, morosidade para cumprimento de mandado e morosidade para expedição de alvarás. Quanto às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processos com tramitação regular, informações gerais sobre o funcionamento das unidades e telefones de contato (a própria ouvidoria dá a informação de imediato), informações sobre o concurso público, expedição de certidões e declarações, acesso ao sistema Pje e informações de licitações e contratos.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito e arquivadas nesta Ouvidoria, e que, a que ainda resta pendente, encontra-se dentro do prazo para atendimento (inciso II, do art. 13 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	121	84,03%
Solucionada	22	15,28%
Não Informado	1	0,69%
Total	144	100,00%

11 . QUADRO RESUMO (AGOSTO/2021):

RESUMO - MÊS DE AGOSTO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	35	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio		E-mail	47	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	16	Juiz/Desembargador	1	Outros	
Reclamação	10	Formulário Impresso		Órgão Público	5	Solucionada	22
Solicitação	134	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	31	Solucionada de imediato	121
Sugestão		Pessoalmente		Perito	3	Não informado/pendente	1
		Telefone	80	Reclamado			
				Reclamante	66		
				Servidor	3		
TOTAL	144	TOTAL	144	TOTAL	144	TOTAL	144