

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JANEIRO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

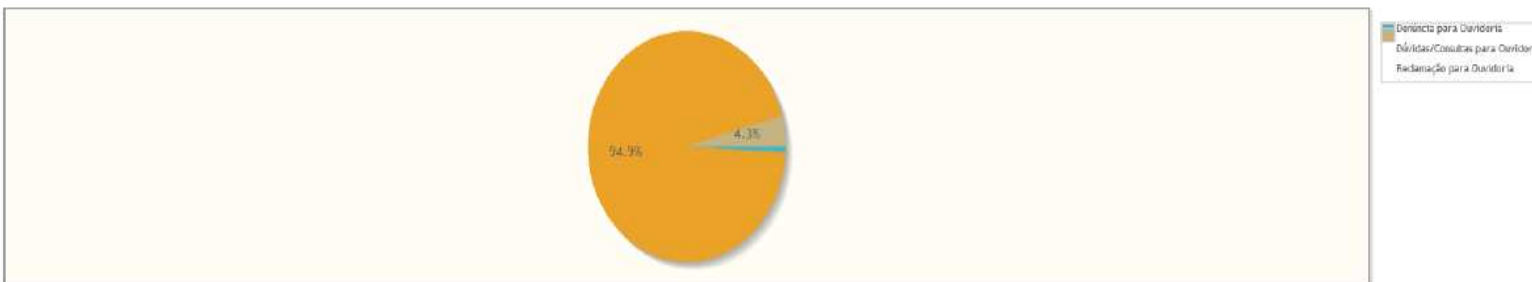
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de janeiro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 117 manifestações, assim distribuídas: 111 (cento e onze) dúvidas/consultas, 5 (cinco) reclamações e 1 (uma) denúncia:

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



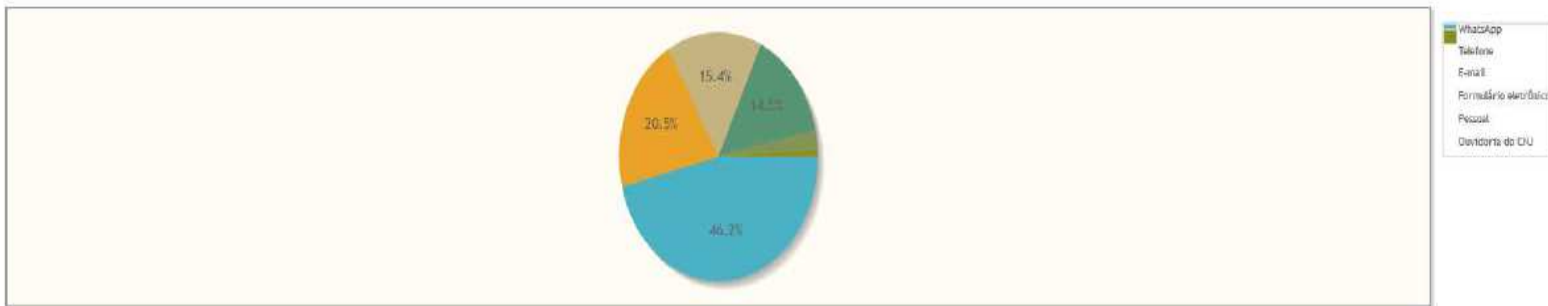
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para Ouvidoria	1	0,85%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	111	94,87%
Reclamação para Ouvidoria	5	4,27%
Total	117	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 54 (cinquenta e quatro), 24 (vinte e quatro) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 18 (dezoito) por e-mail, 17 (dezesete) por formulário eletrônico, 3 (três) pessoalmente e 1 (uma) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



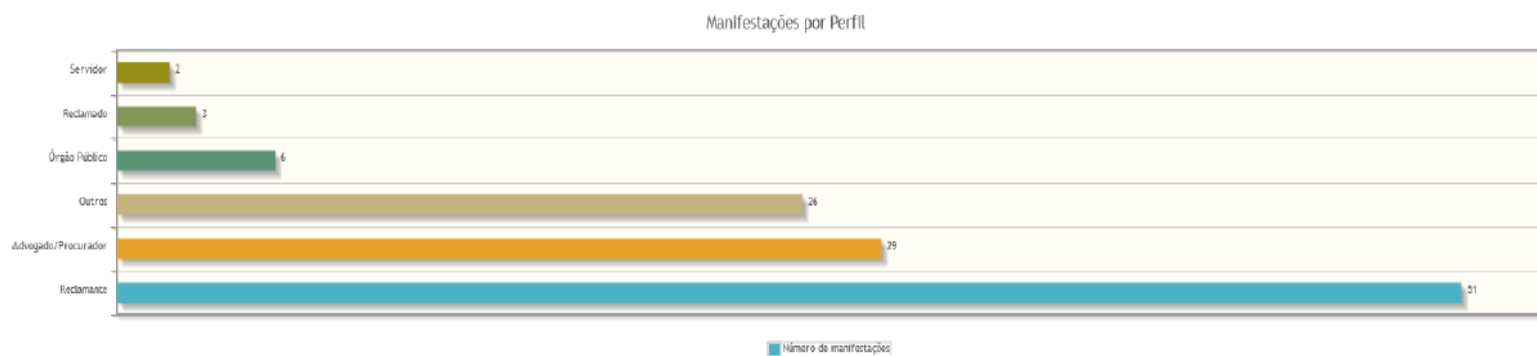
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	54	46,15%
Telefone	24	20,51%
E-mail	18	15,38%
Formulário eletrônico	17	14,53%
Pessoal	3	2,56%
Ouvidoria do CNJ	1	0,85%
Total	117	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de janeiro foi a categoria reclamante, 51 (cinquenta e um), seguido da categoria advogado/procurador, 29 (vinte e nove); outros, 26 (vinte e seis); órgão público, 6(seis); reclamado, 3 (três) e servidor 2 (dois).

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 remuneração/proventos, pesquisas para trabalhos acadêmicos, expediente do Tribunal, atermação ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

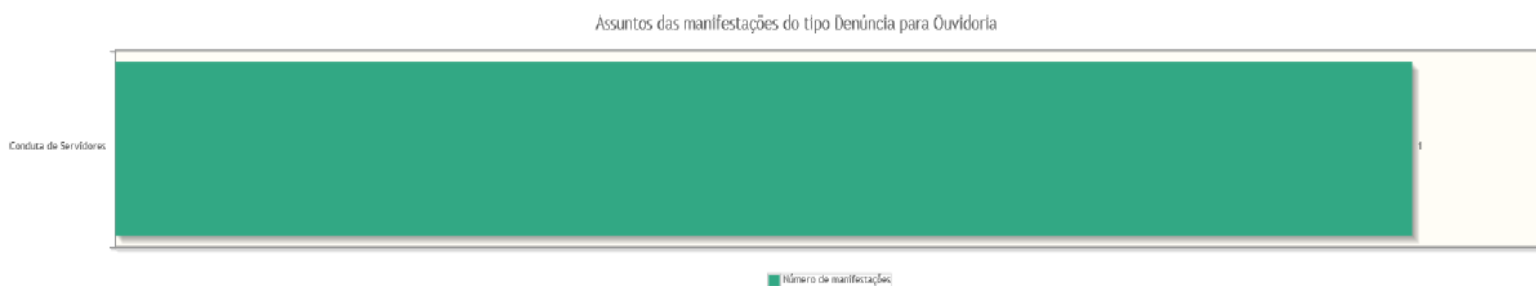
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	51	43,59%
Advogado/Procurador	29	24,79%
Outros	26	22,22%
Órgão Público	6	5,13%
Reclamado	3	2,56%
Servidor	2	1,71%
Total	117	100,00%

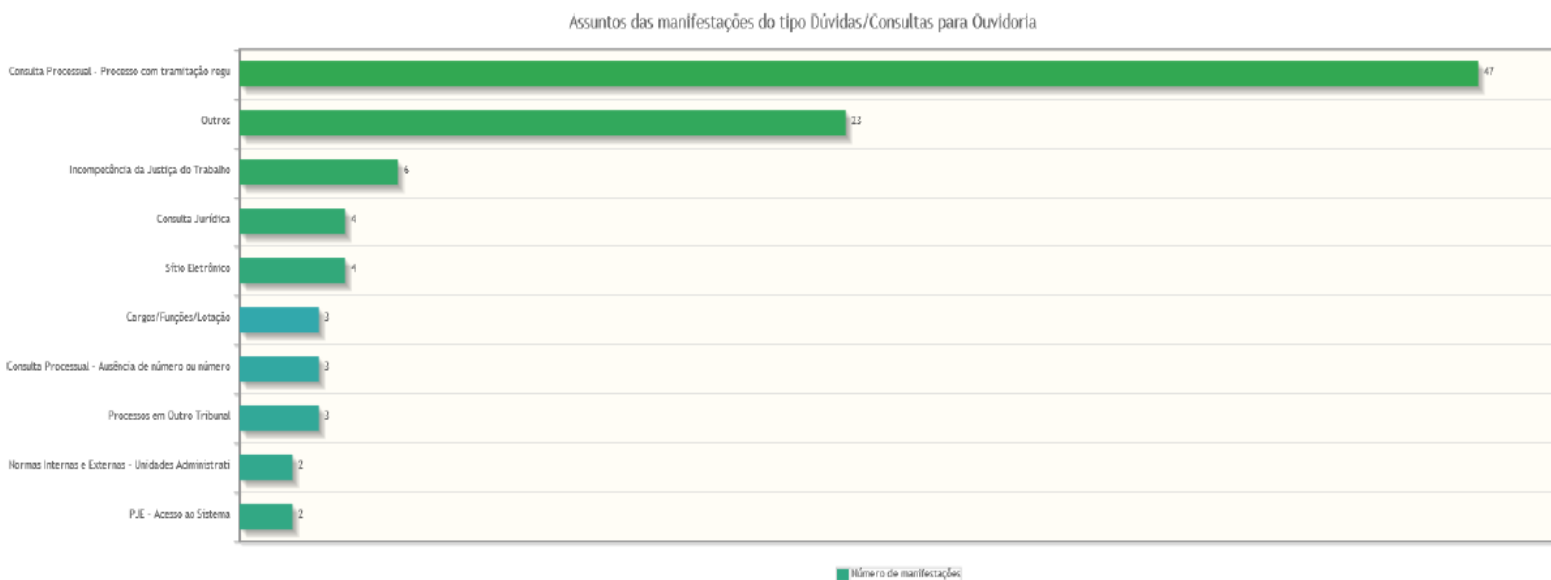
5. Denúncia para Ouvidoria – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria



6. Dúvidas/Consultas – Assuntos mais utilizados

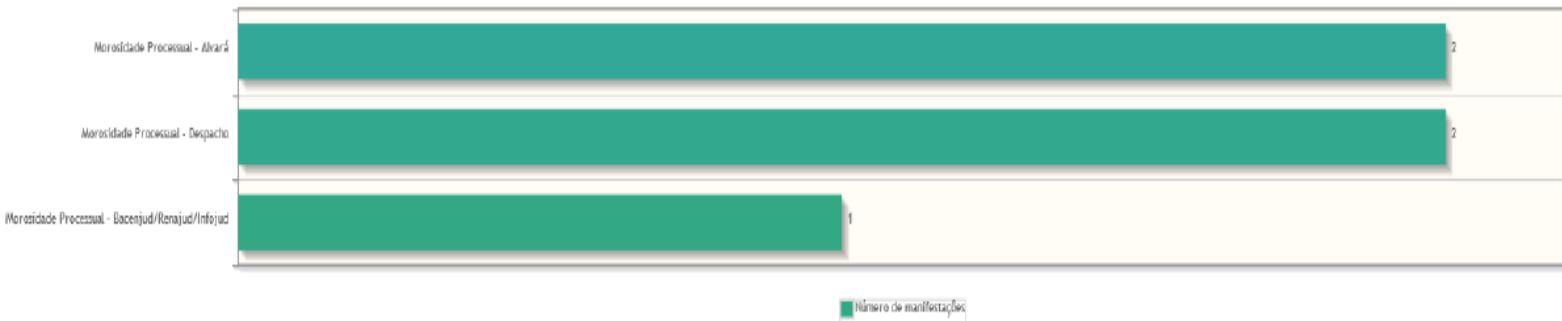
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



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 – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

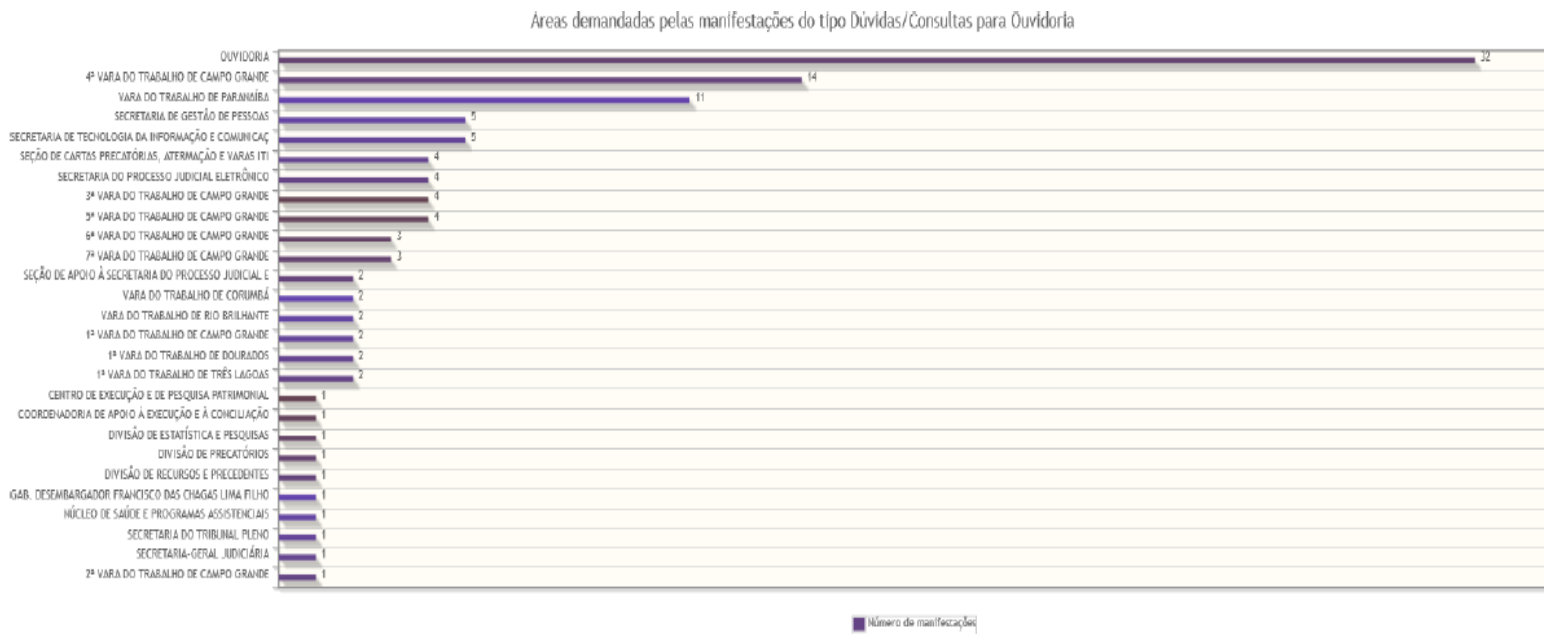
Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



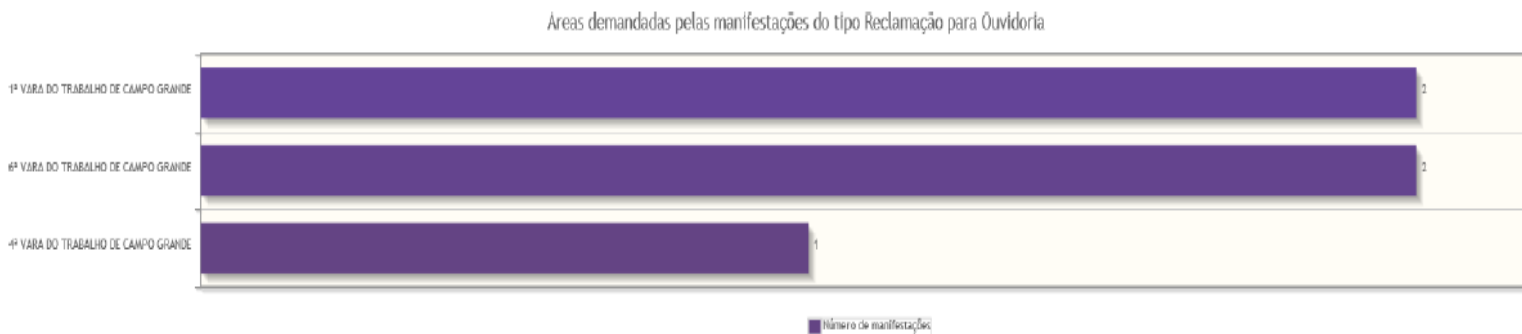
9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DÚVIDAS/CONSULTAS

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



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

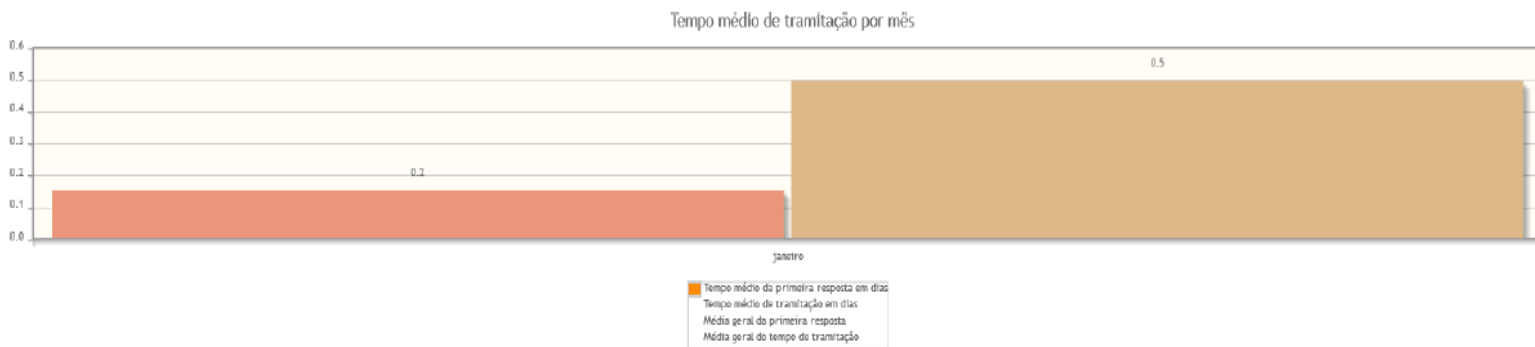


11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi, em média, de 0.5 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 118 manifestações recebidas, 104 (cento e quatro) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 12 (doze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) arquivada por falta de informações do manifestante.

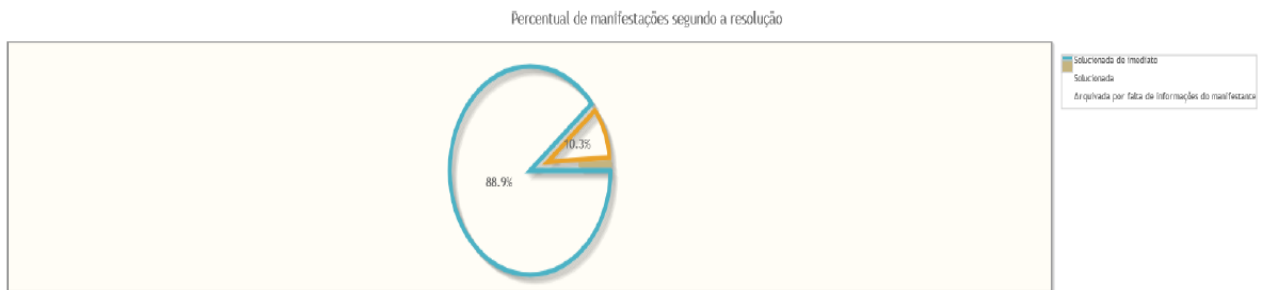
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e quanto à pesquisa via Bacenjud/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes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

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que as manifestações recebidas no mês de janeiro 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



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	104	88,89%
Solucionada	12	10,26%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	0,85%
Total	117	100,00%

13. QUADRO RESUMO (Mês de janeiro/2024):

RESUMO - MÊS DE JANEIRO- 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	29	Arquivada -falta de informações do manifestante	1
Elogio		E-mail	18	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	17	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	5	Formulário Impresso		Órgão Público	6	Solucionada	12
Dúvidas/Consulta	111	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	26	Solucionada de imediato	104
Sugestão		Pessoalmente	3	Perito		Em análise	
		Telefone	24	Reclamado	3		
		WhatsApp	54	Reclamante	51		
		Balcão Virtual		Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	117	TOTAL	117	TOTAL	117	TOTAL	117