

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

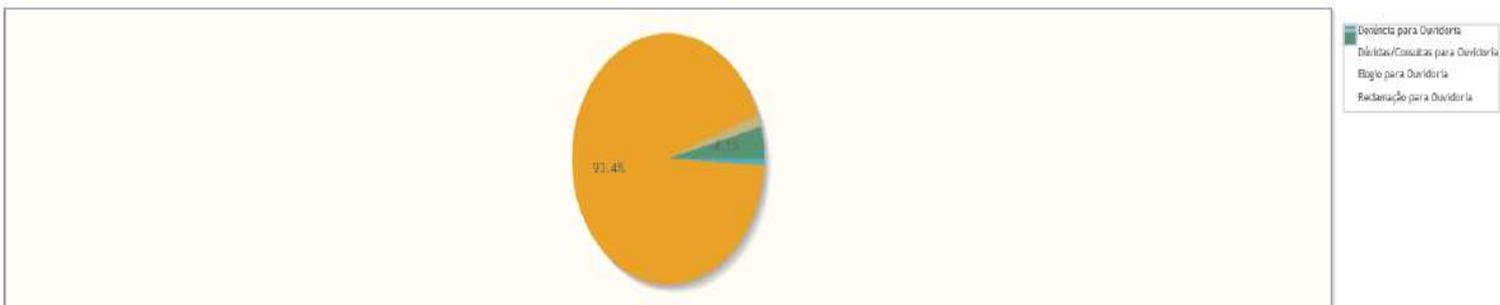
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de fevereiro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 122 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) denúncia, 114 (cento e quatorze) dúvidas/consultas, 2 (dois) elogios e 5 (cinco) reclamações:

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



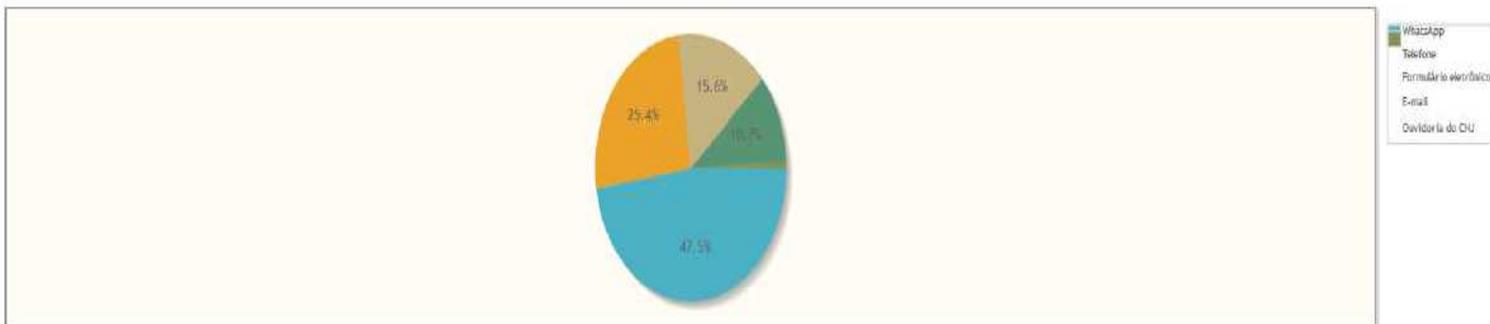
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para Ouvidoria	1	0,82%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	114	93,44%
Elogio para Ouvidoria	2	1,64%
Reclamação para Ouvidoria	5	4,10%
Total	122	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 58 (cinquenta e oito), 31 (trinta e uma) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 19 (dezenove) por formulário eletrônico, 13 (treze) por e-mail e 1 (uma) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



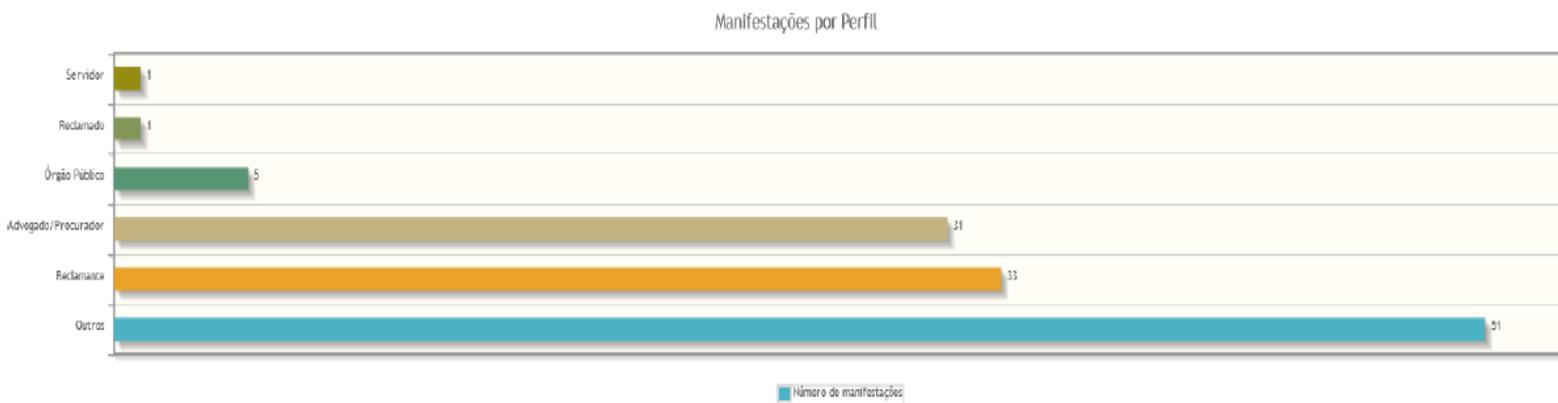
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	58	47,54%
Telefone	31	25,41%
Formulário eletrônico	19	15,57%
E-mail	13	10,66%
Ouvidoria do CNJ	1	0,82%
Total	122	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de fevereiro foi a categoria outros, 51 (cinquenta e um), seguido da categoria reclamante, 33 (trinta e três); advogado/procurador, 31 (trinta e um); órgão público, 5 (cinco); reclamado, 1 (um) e servidor 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 remuneração/proventos, pesquisas para trabalhos acadêmicos, expediente do Tribunal, atermção 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

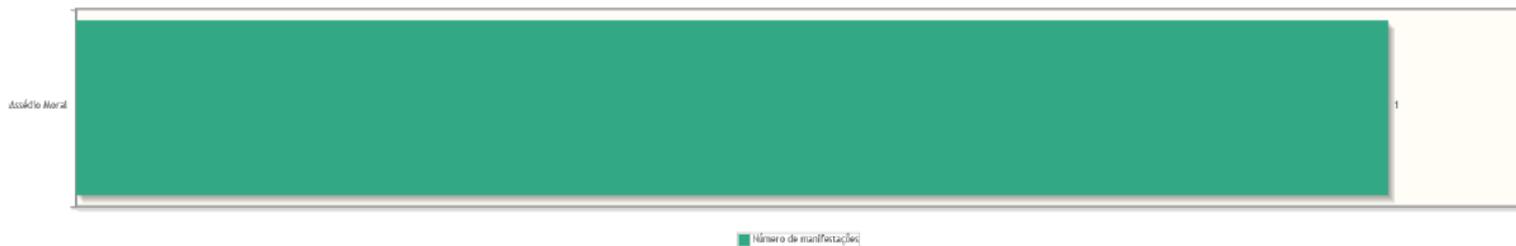


Perfil	Quantidade	%
Outros	51	41,80%
Reclamante	33	27,05%
Advogado/Procurador	31	25,41%
Órgão Público	5	4,10%
Reclamado	1	0,82%
Servidor	1	0,82%
Total	122	100,00%

5. Denúncia para Ouvidoria - Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

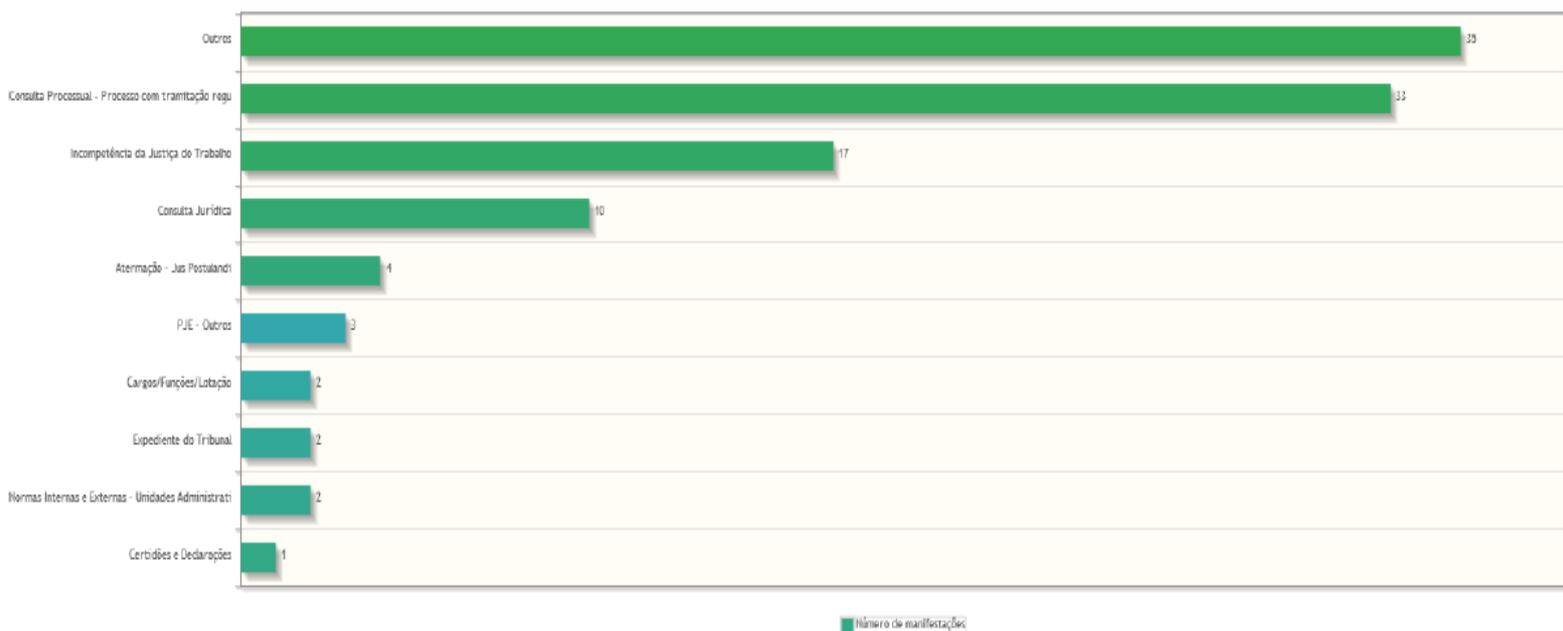
Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



6. Dúvidas/Consultas - Assuntos mais utilizados

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

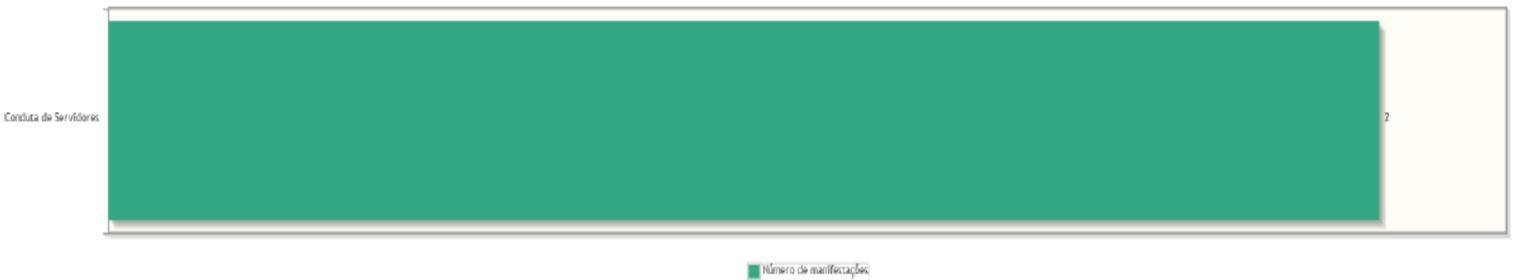
Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



7. Elogio – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

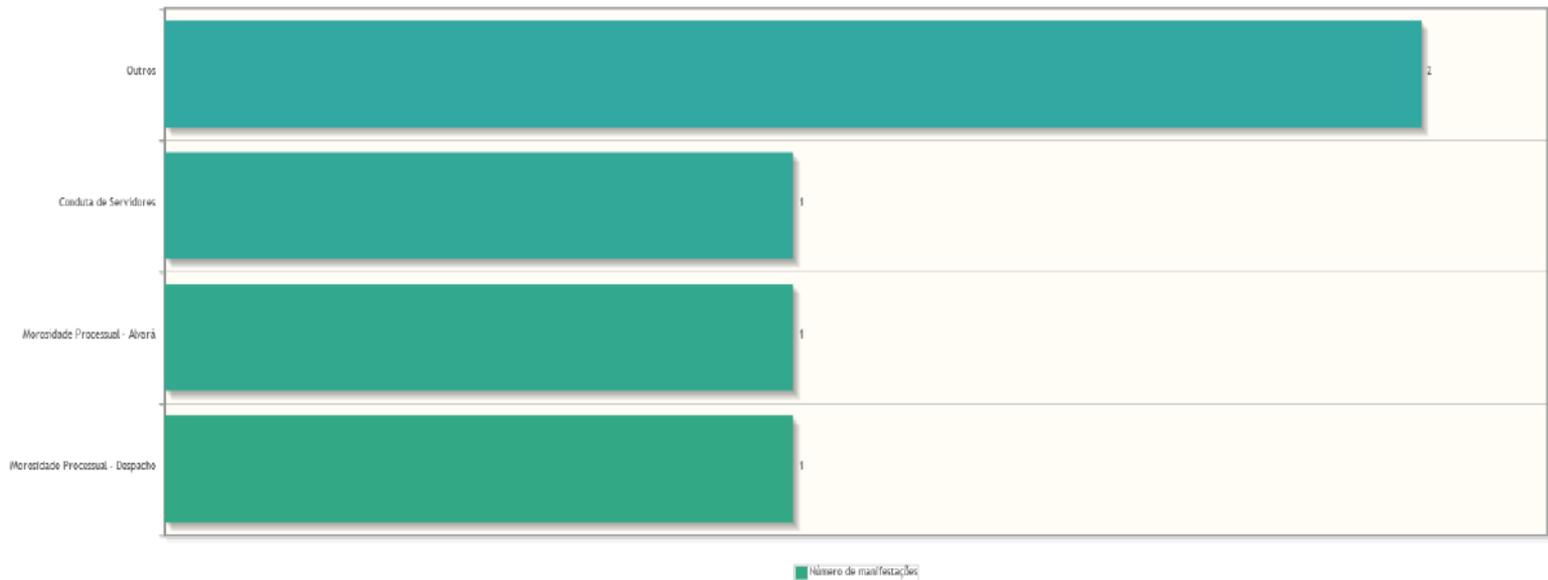
Assuntos das manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



8. Reclamação – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

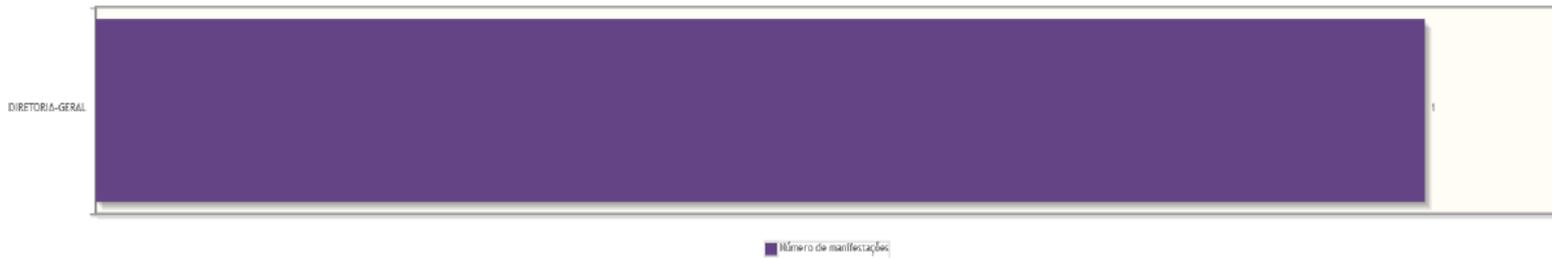
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DÚVIDAS/CONSULTAS

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

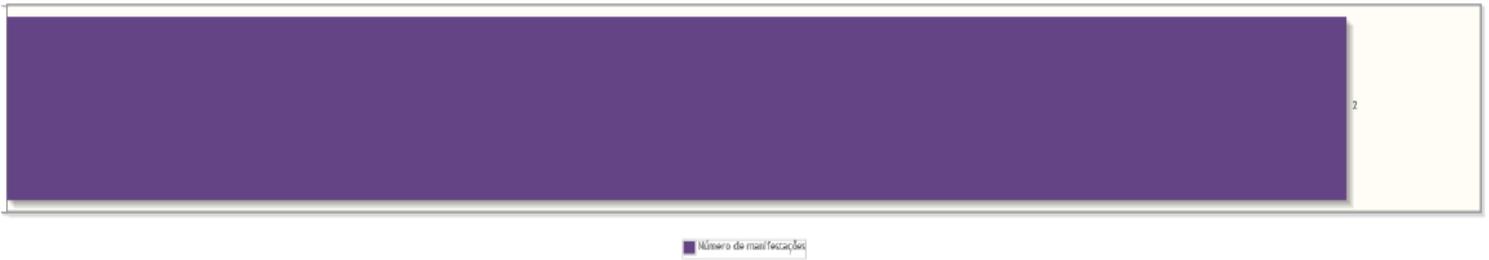
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

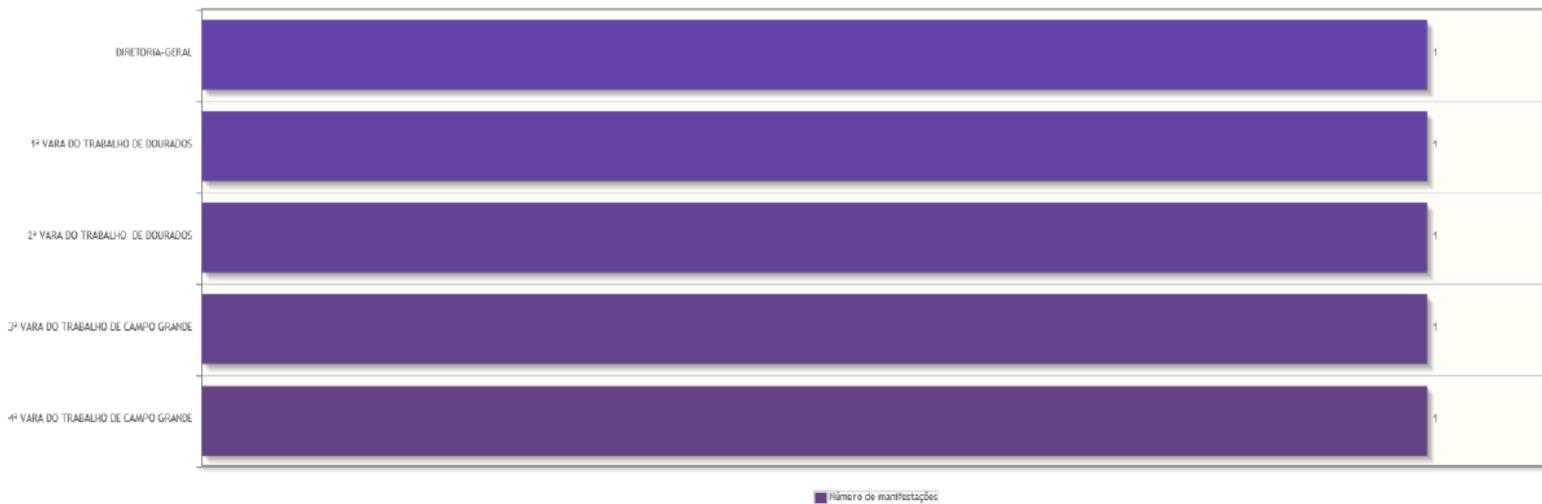
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



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, em média, de 0.7 dia.

Tempo de Tramitação

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



14. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 122 manifestações recebidas, 113 (cento e treze) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 9 (nove) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

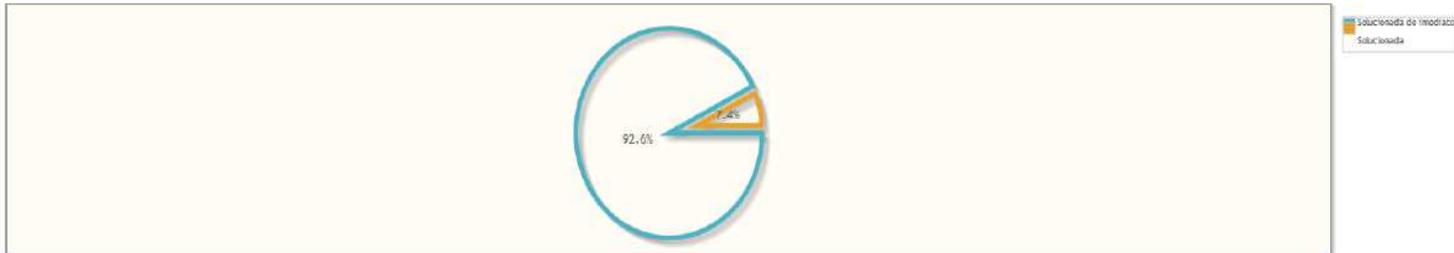
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará e quanto à pesquisa via Bacenjud/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes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

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que as manifestações recebidas no mês de fevereiro 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	113	92,62%
Solucionada	9	7,38%
Total	122	100,00%

15. QUADRO RESUMO (Mês de fevereiro/2024):

RESUMO - MÊS DE FEVEREIRO- 2024							
TIPO	Qtdade	CANAL	Qtdade	MANIFESTANTE	Qtdade	RESOLUÇÃO	Qtdade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	31	Arquivada -falta de informações do manifestante	
Elogio	2	E-mail	13	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	19	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	5	Formulário Impresso		Órgão Público	5	Solucionada	9
Dúvidas/Consultas	114	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	51	Solucionada de imediato	113
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Em análise	
		Telefone	31	Reclamado	1		
		WhatsApp	58	Reclamante	33		
		Balcão Virtual		Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	122	TOTAL	122	TOTAL	122	TOTAL	122