

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

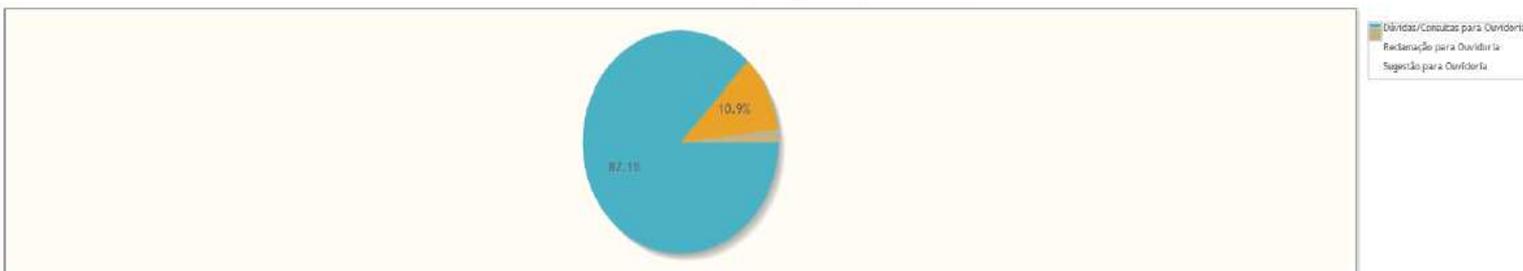
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de março de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 101 manifestações, assim distribuídas: 88 (oitenta e oito) dúvidas/consultas, 11 (onze) reclamações e 2 (duas) sugestões:

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



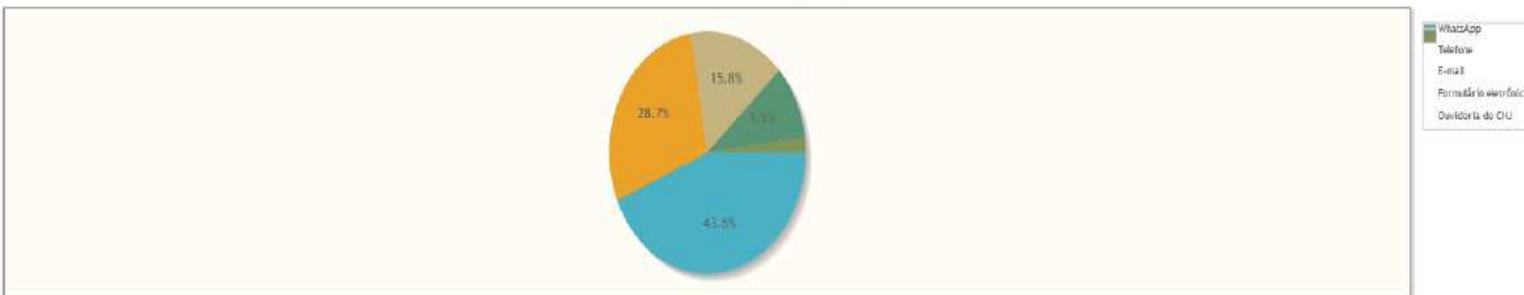
| Tipo de manifestação | Quantidade | % |
|----------------------------------|------------|----------------|
| Dúvidas/Consultas para Ouvidoria | 88 | 87,13% |
| Reclamação para Ouvidoria | 11 | 10,89% |
| Sugestão para Ouvidoria | 2 | 1,98% |
| Total | 101 | 100,00% |

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 44 (quarenta e quatro), 29 (vinte e nove) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 16 (dezesesseis) por e-mail, 10 (dez) por formulário eletrônico e 2 (duas) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



| Canal | Quantidade | % |
|-----------------------|------------|----------------|
| WhatsApp | 44 | 43,56% |
| Telefone | 29 | 28,71% |
| E-mail | 16 | 15,84% |
| Formulário eletrônico | 10 | 9,90% |
| Ouvidoria do CNJ | 2 | 1,98% |
| Total | 101 | 100,00% |

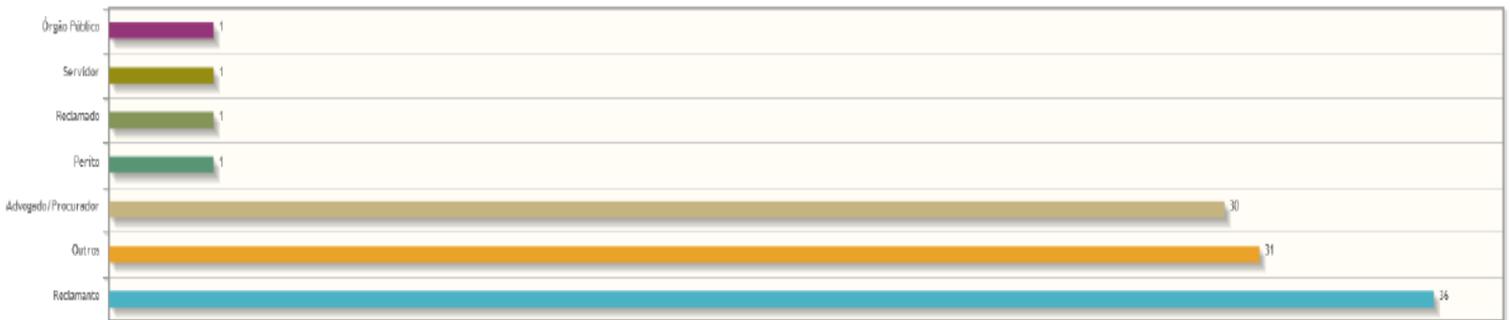
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de março foi a categoria reclamante, 36 (trinta e seis), seguido da categoria outros, 31 (trinta e um); advogado/procurador, 30 (trinta); perito, 1 (um); reclamado, 1(um); servidor, 1 (um) e órgão público 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 atermção, sobre o site eletrônico deste E. Tribunal 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

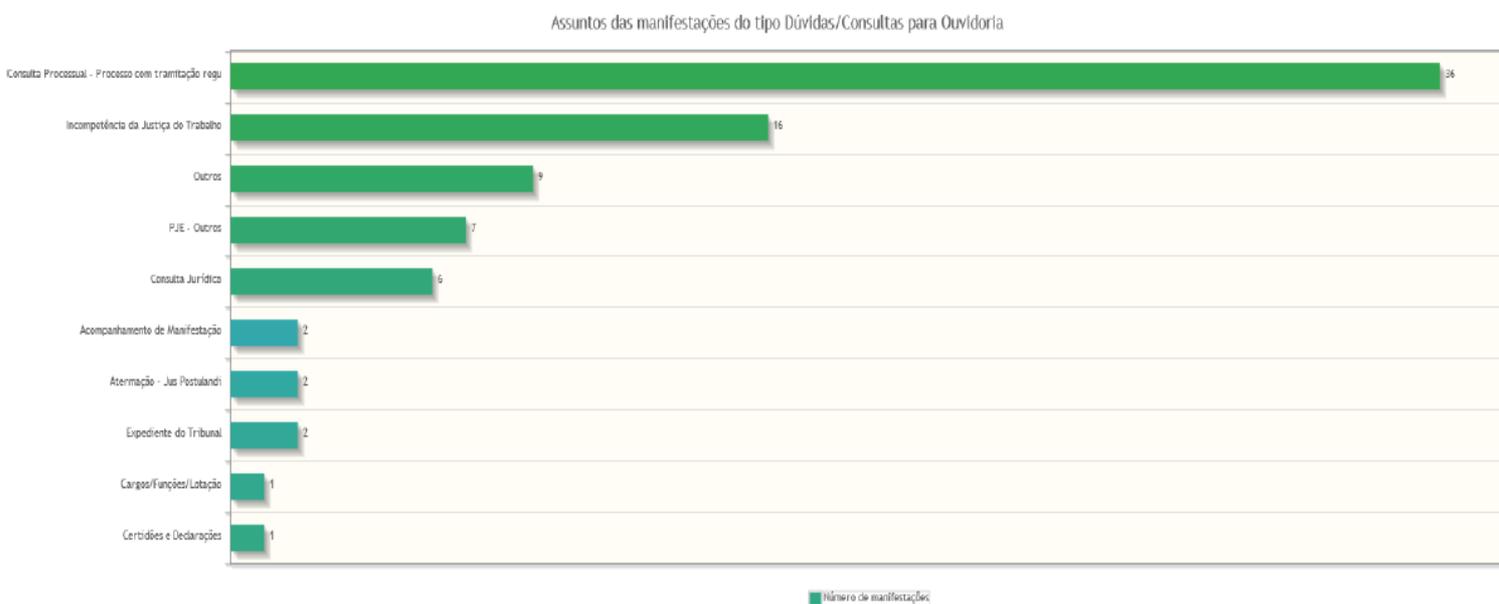
Manifestações por Perfil



| Perfil | Quantidade | % |
|---------------------|------------|----------------|
| Reclamante | 36 | 35,64% |
| Outros | 31 | 30,69% |
| Advogado/Procurador | 30 | 29,70% |
| Perito | 1 | 0,99% |
| Reclamado | 1 | 0,99% |
| Servidor | 1 | 0,99% |
| Órgão Público | 1 | 0,99% |
| Total | 101 | 100,00% |

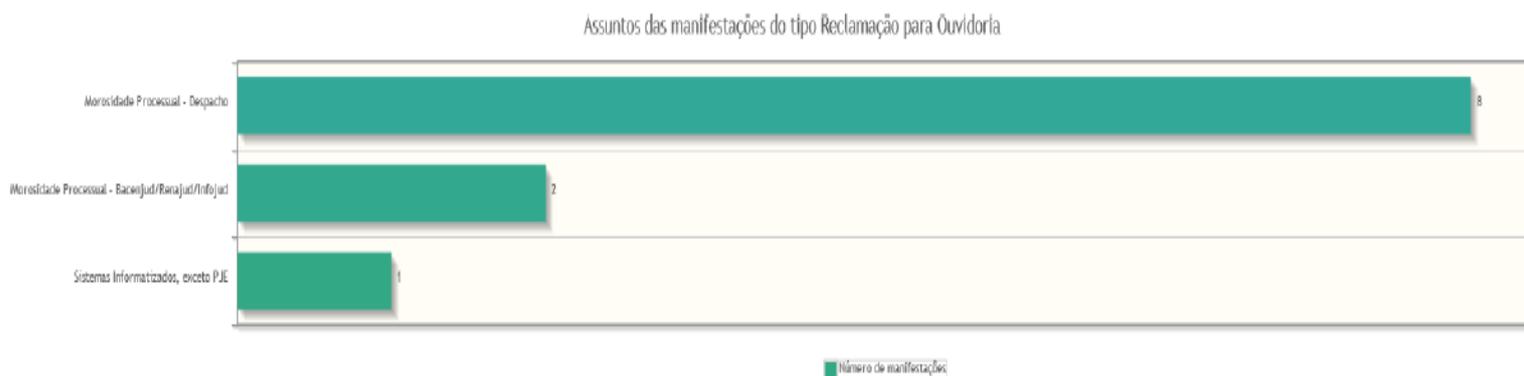
5. Dúvidas/Consultas – Assuntos mais utilizados

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



6. Reclamação – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria



7. Sugestão – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

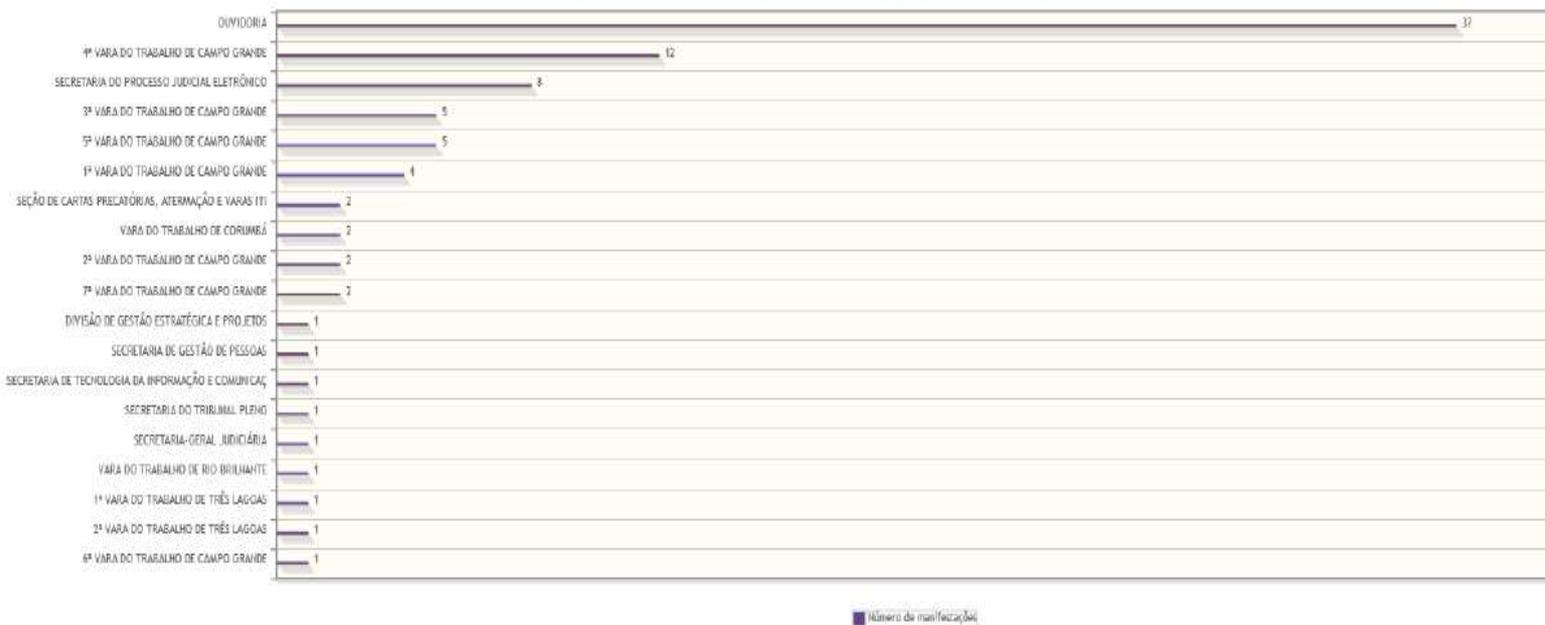
Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para Ouvidoria



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DÚVIDAS/CONSULTAS

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

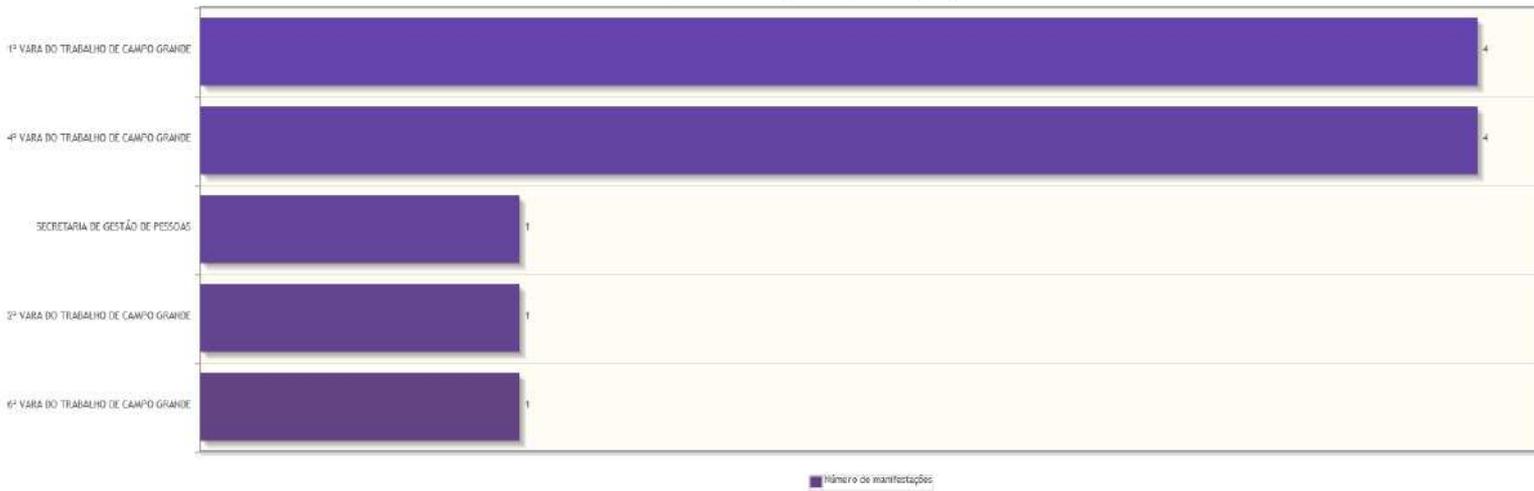
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão 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 122 manifestações recebidas, 88 (oitenta e oito) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 12 (doze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda 1 (uma) arquivada por desistência 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 Sistema PJE, Atermação - Jus Postulandi, Expediente do Tribunal, Cargos/Funções/Lotação, Certidões e Declarações, dentre outras.

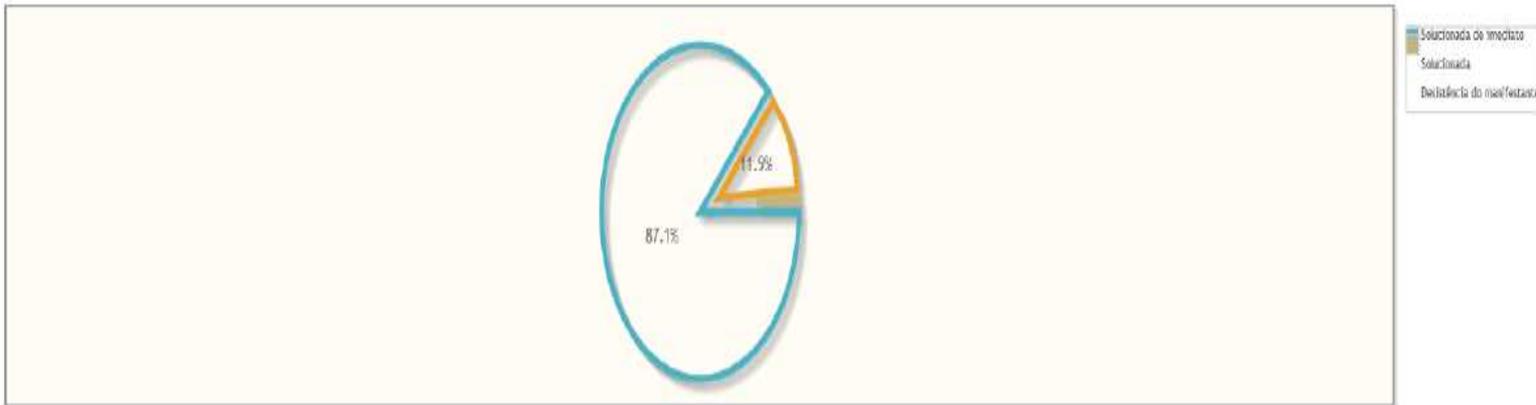
Dessa maneira, com satisfação, registra-se que as manifestações recebidas no mês de março foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito,

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 | 88 | 87,13% |
| Solucionada | 12 | 11,88% |
| Desistência do manifestante | 1 | 0,99% |
| Total | 101 | 100,00% |

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

| RESUMO - MÊS DE MARÇO- 2024 | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|---------------------|----------------|---|----------------|
| TIPO | Qtidade | CANAL | Qtidade | MANIFESTANTE | Qtidade | RESOLUÇÃO | Qtidade |
| Denúncia | | Correspondência | | Advogado/Procurador | 30 | Arquivada -falta de informações do manifestante | |
| | | E-mail | 16 | Arrematante | | Desistência do manifestante | 1 |
| Pedido acesso à Informações | | Formulário eletrônico | 10 | Juiz/Desembargador | | Outros | |
| Reclamação | 11 | Formulário Impresso | | Órgão Público | 1 | Solucionada | 12 |
| Dúvidas/Consultas | 88 | Ouvidoria do CNJ | 2 | Outros | 31 | Solucionada de imediato | 88 |
| Sugestão | 2 | Pessoalmente | | Perito | 1 | Em análise | |
| | | Telefone | 29 | Reclamado | 1 | | |
| | | WhatsApp | 44 | Reclamante | 36 | | |
| | | Balcão Virtual | | Servidor | 1 | | |
| | | | | Preposto | | | |
| | | | | Estagiário | | | |
| TOTAL | 101 | TOTAL | 101 | TOTAL | 101 | TOTAL | 101 |