

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

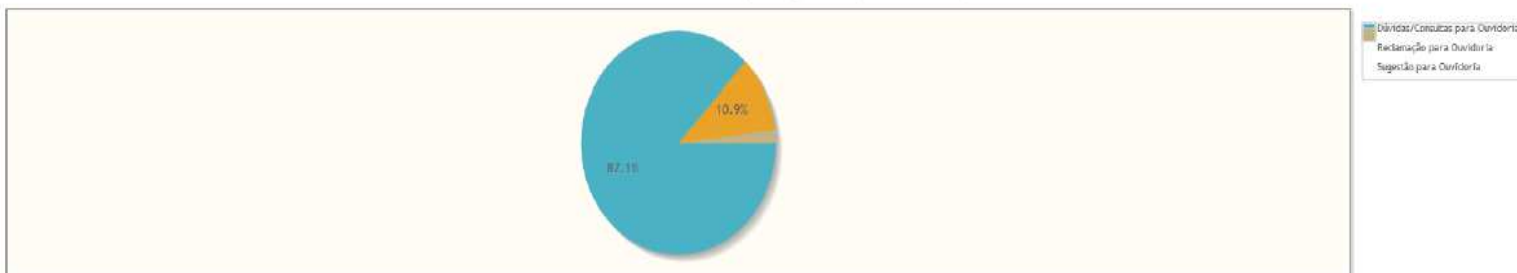
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv; 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



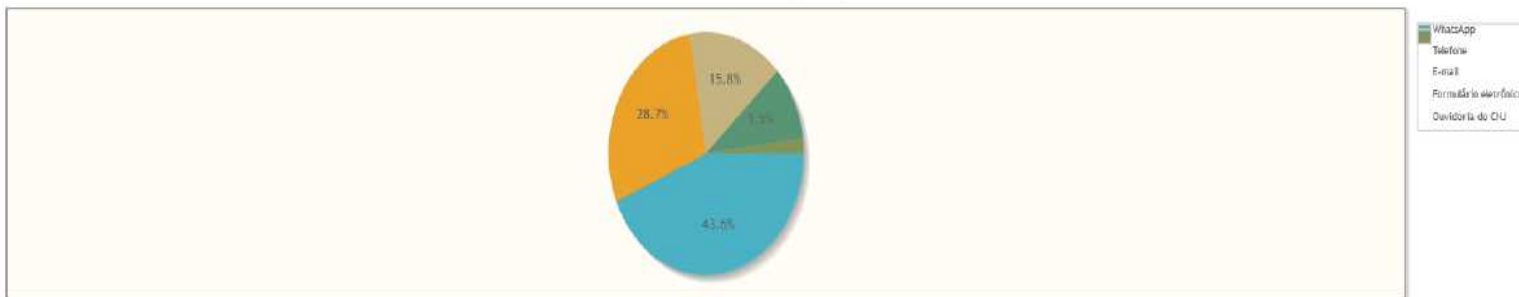
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	88	87,13%
Reclamação para Ouvidoria	11	10,89%
Sugestão para Ouvidoria	2	1,98%
Total	101	100,00%

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%

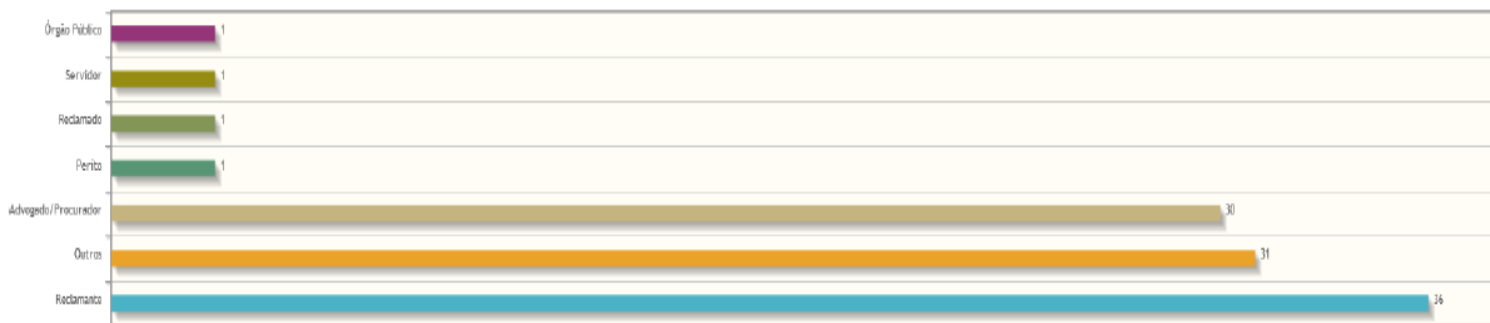
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

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 atermação, 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

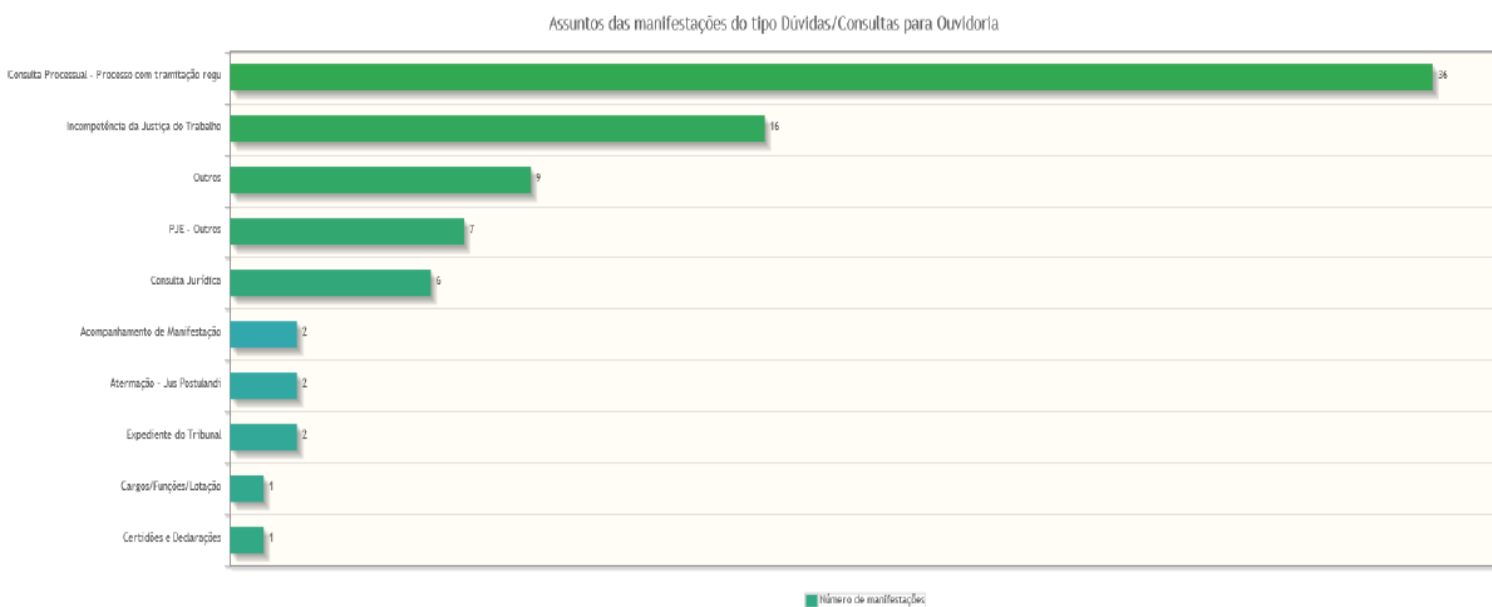
Manifestações por Perfil



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%

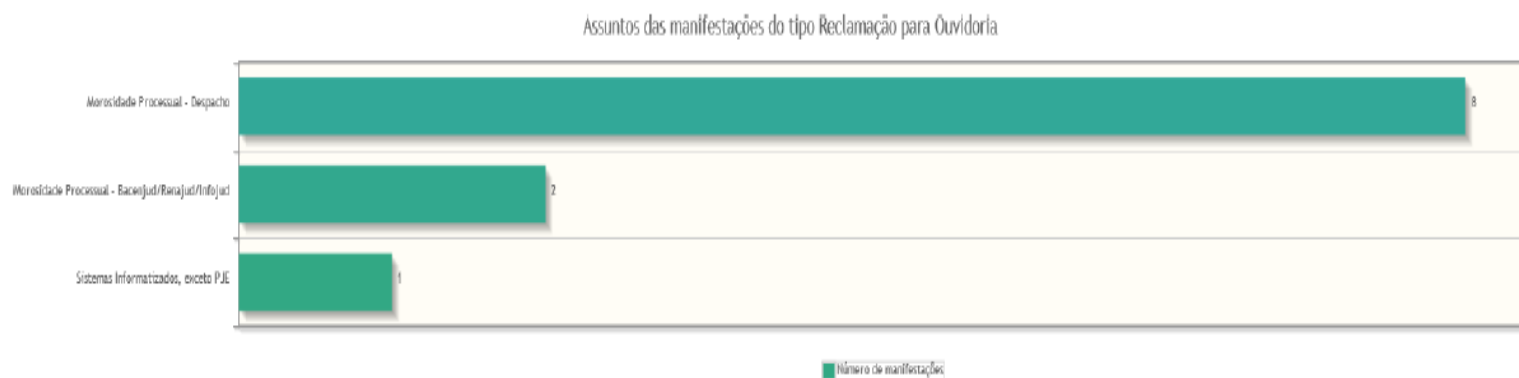
5. Dúvidas/Consultas – Assuntos mais utilizados

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

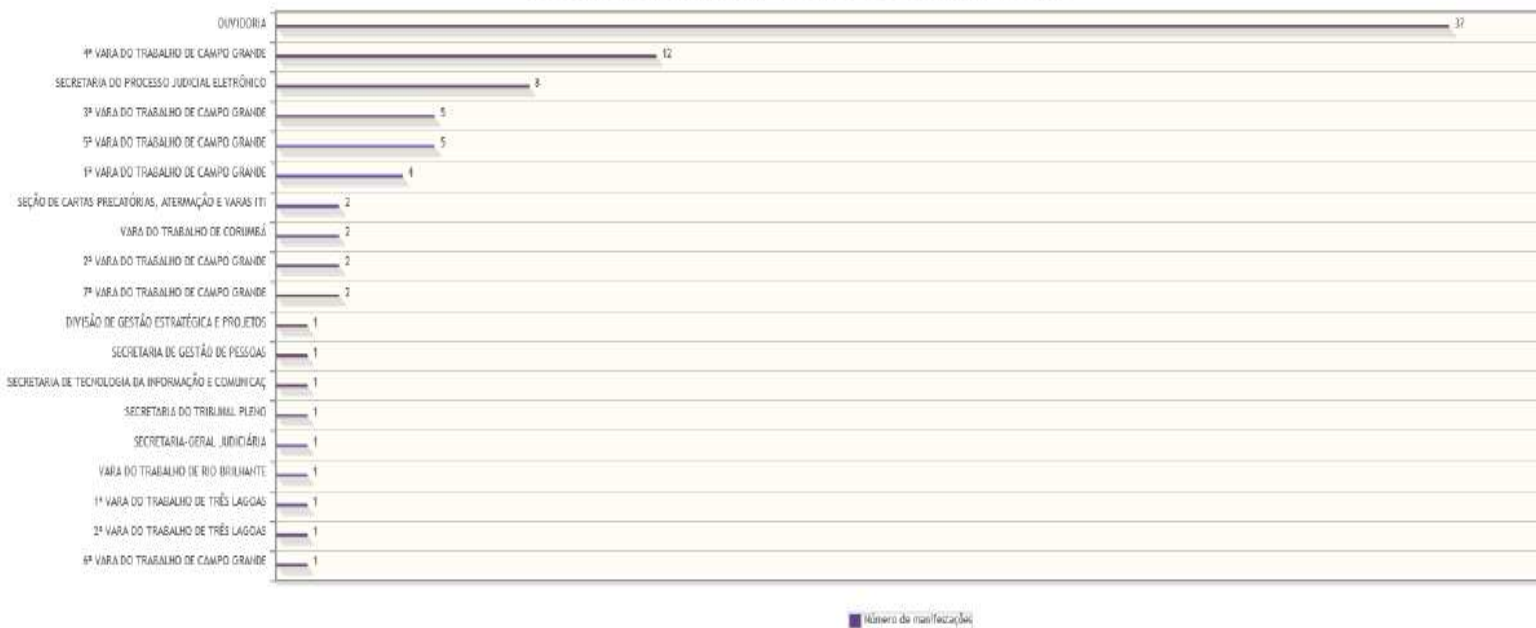
Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para Ouvidoria



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DÚVIDAS/CONSULTAS

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

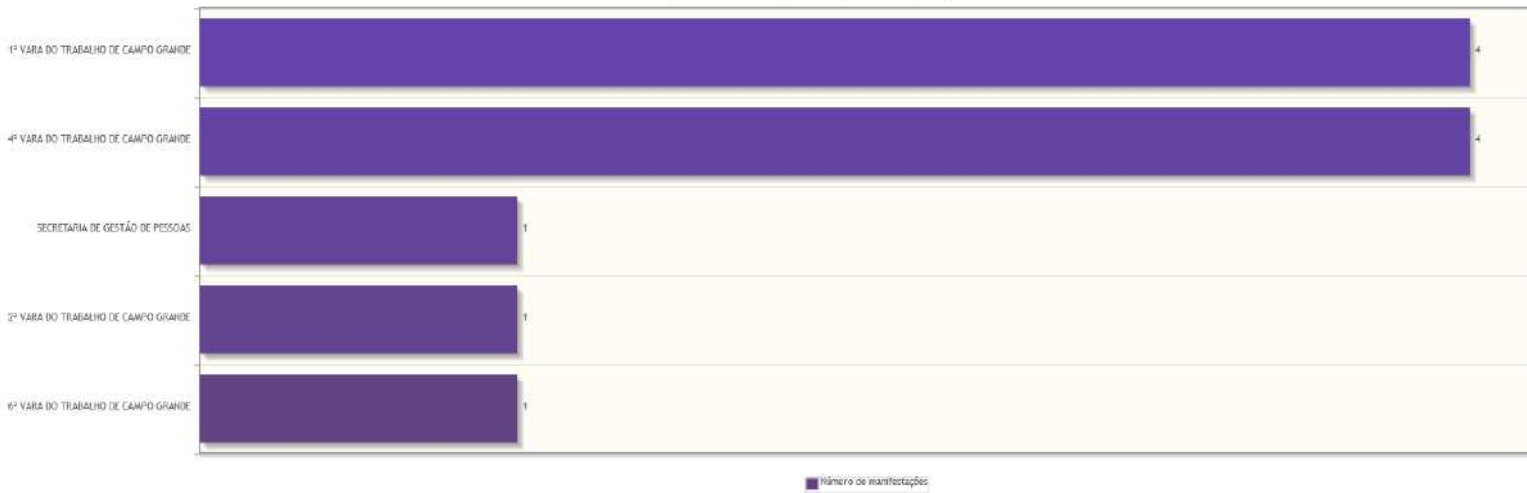
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



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

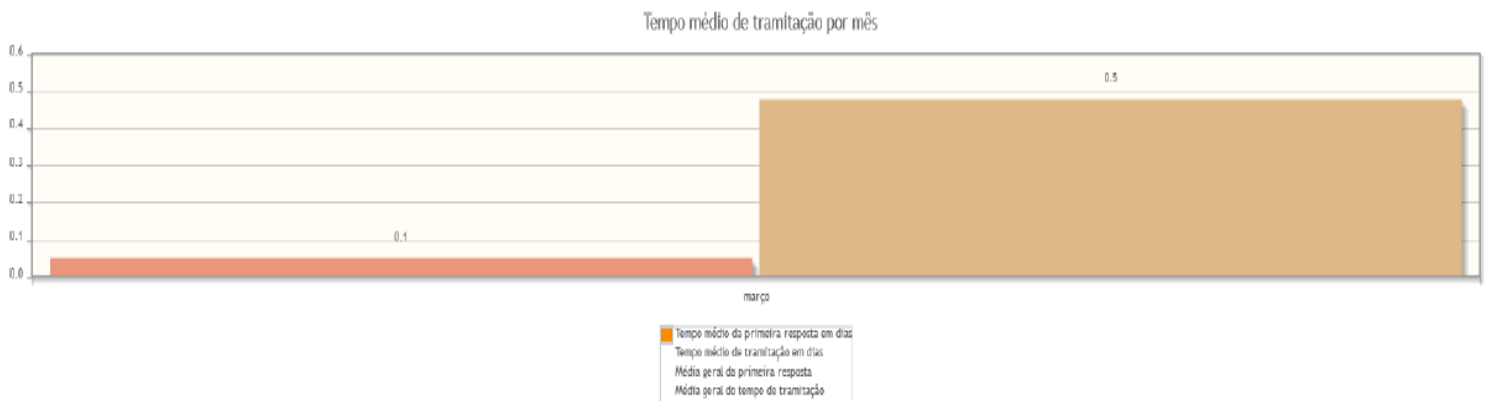


11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

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.

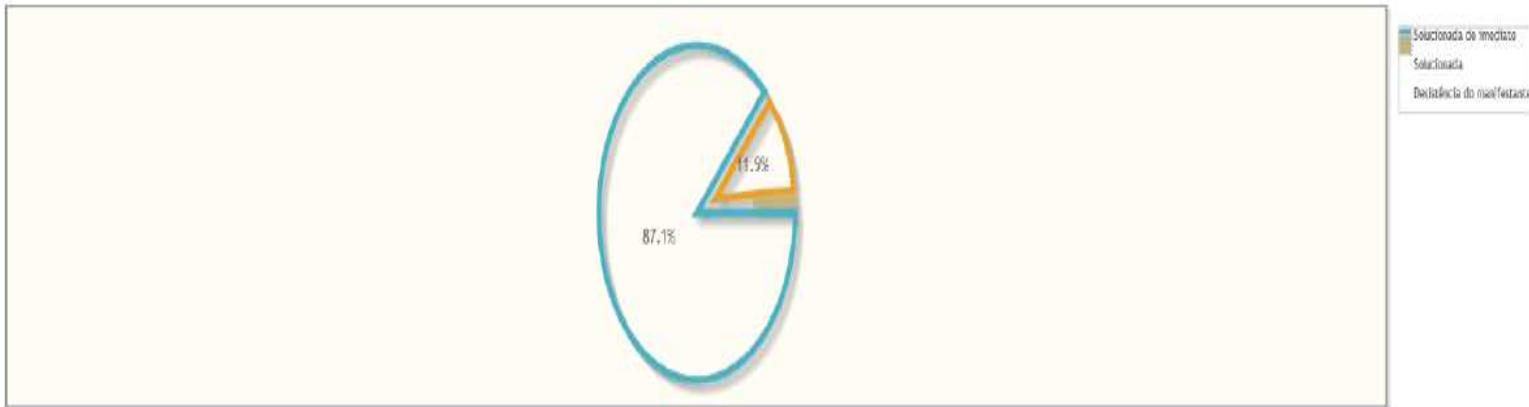
Dessa maneira, com satisfação, registra-se que as manifestações recebidas no mês de março foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito,

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