

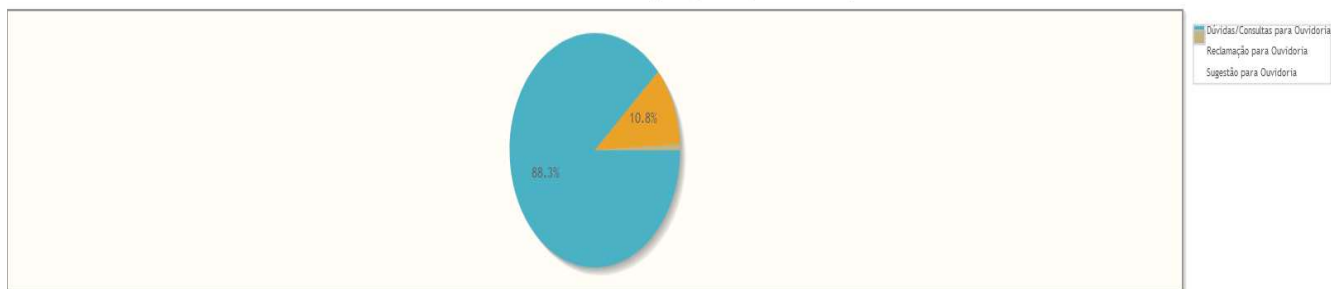
RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
ABRIL DE 2024

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)

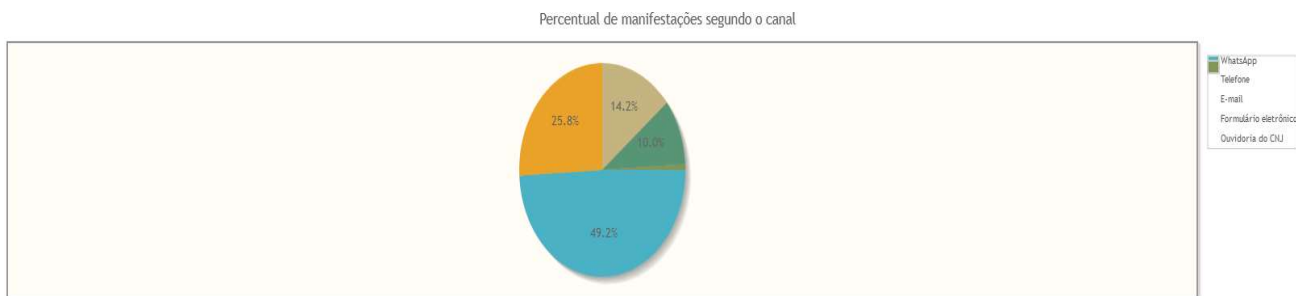
No mês de abril de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 120 manifestações, assim distribuídas: 106 (cento e seis) dúvidas/consultas, 13 (treze) reclamações e 1 (uma) sugestão.



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	106	88,33%
Reclamação para Ouvidoria	13	10,83%
Sugestão para Ouvidoria	1	0,83%
Total	120	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 59 (cinquenta e nove), 31 (trinta e uma) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 17 (dezessete) por e-mail, 12 (doze) por formulário eletrônico e 1 (uma) pela Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	59	49,17%
Telefone	31	25,83%
E-mail	17	14,17%
Formulário eletrônico	12	10,00%
Ouvidoria do CNJ	1	0,83%
Total	120	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

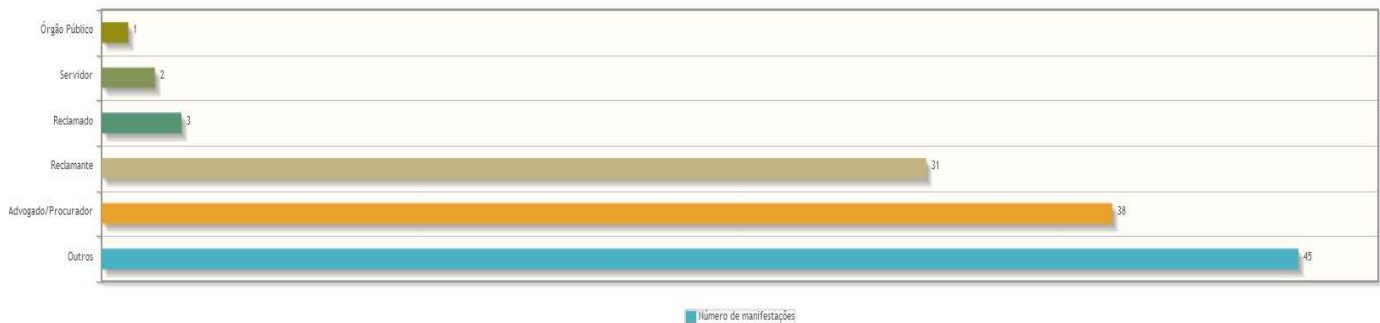
A maior porcentagem de demandantes no mês de abril foi a categoria outros, 45 (quarenta e cinco), seguido da categoria advogado/procurador, 38 (trinta e oito); reclamante 31 (trinta e um); reclamado, 3 (três); servidor, 2 (dois) e órgão público, 1 (um).

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 projeto garimpo, atermação, expediente do 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

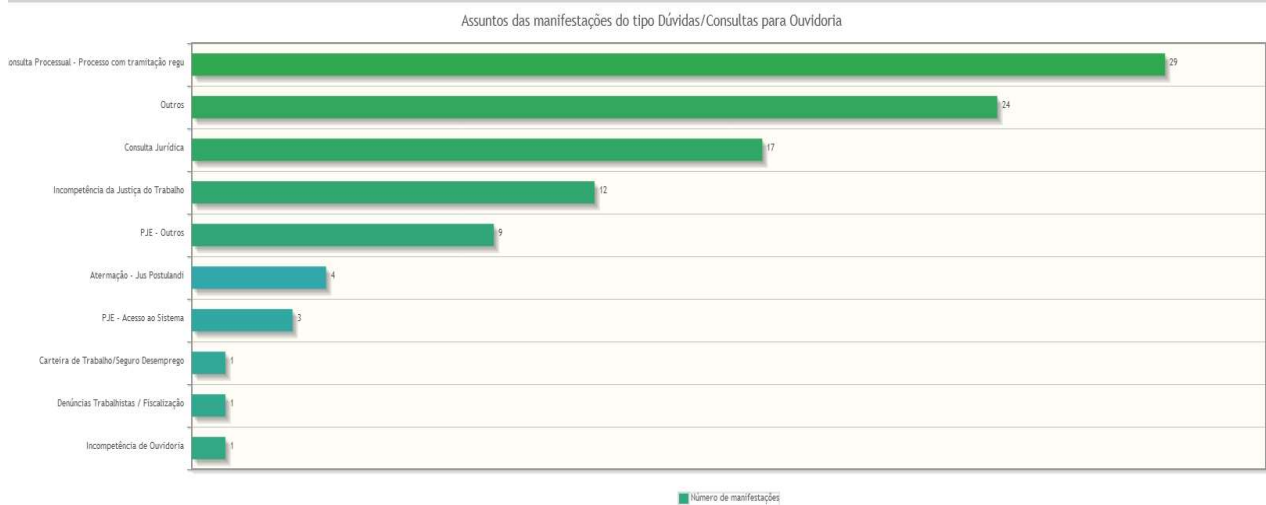
Manifestações por Perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	45	37,50%
Advogado/Procurador	38	31,67%
Reclamante	31	25,83%
Reclamado	3	2,50%
Servidor	2	1,67%
Órgão Público	1	0,83%
Total	120	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 utilizados

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

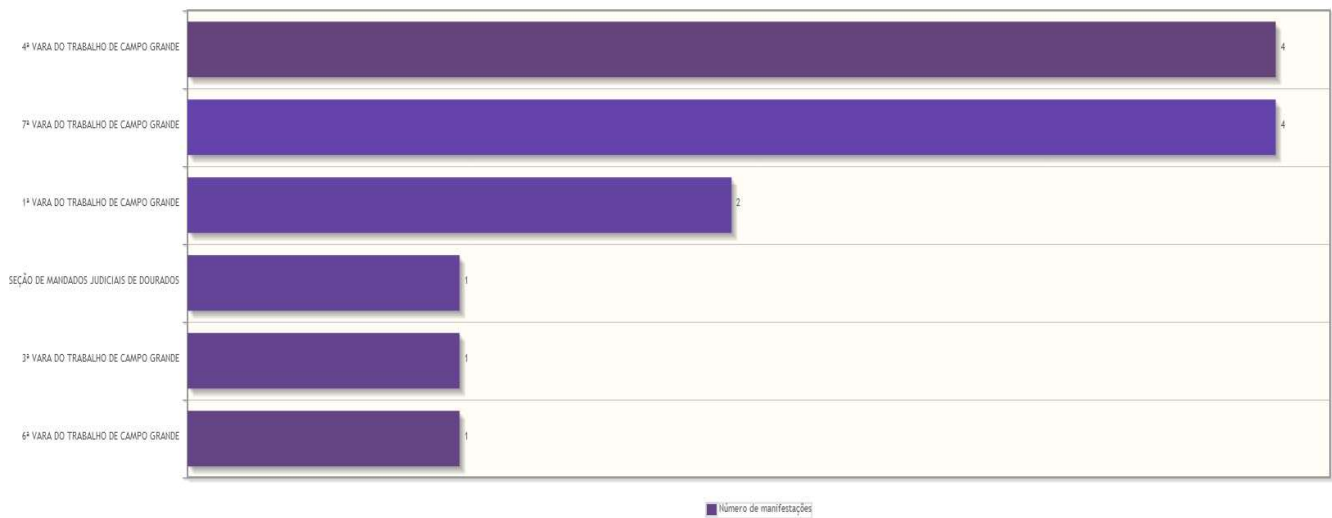
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

OUVIDORIA	45
SECRETARIA DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO	15
4ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	8
SEÇÃO DE CARTAS PRECATÓRIAS, ATERNAÇÃO E VARAS ITI	5
2ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	4
5ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	4
1ª VARA DO TRABALHO DE TRÊS LAGOAS	3
3ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	3
6ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	3
GAB. DESEMBARGADOR FRANCISCO DAS CHAGAS LIMA FILHO	2
1ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2
1ª VARA DO TRABALHO DE DOURADOS	2
2ª VARA DO TRABALHO DE DOURADOS	2
CENTRO JUDICIÁRIO DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO	1
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	1
DIRETORIA-GERAL	1
DIVISÃO DE GOVERNANÇA DE CONTRATAÇÕES	1
POSTO AVANÇADO DE RIBAS DO RIO PARDO	1
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	1
1ª TURMA	1
7ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	1

9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

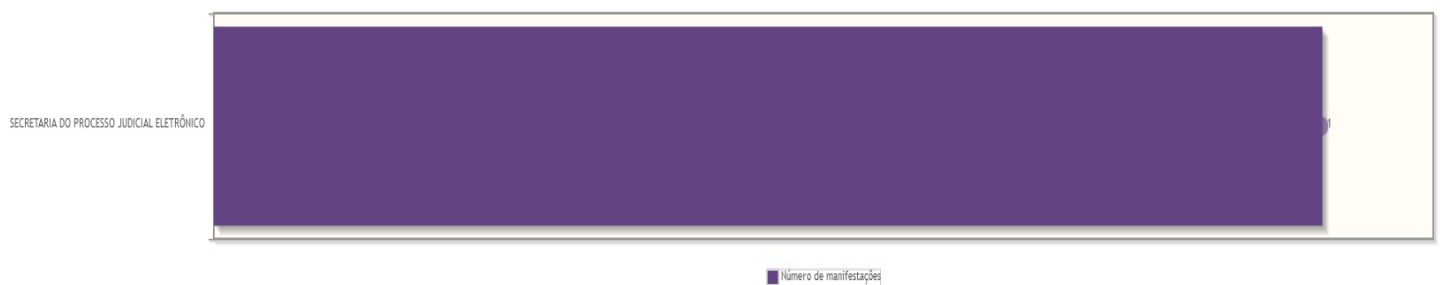
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

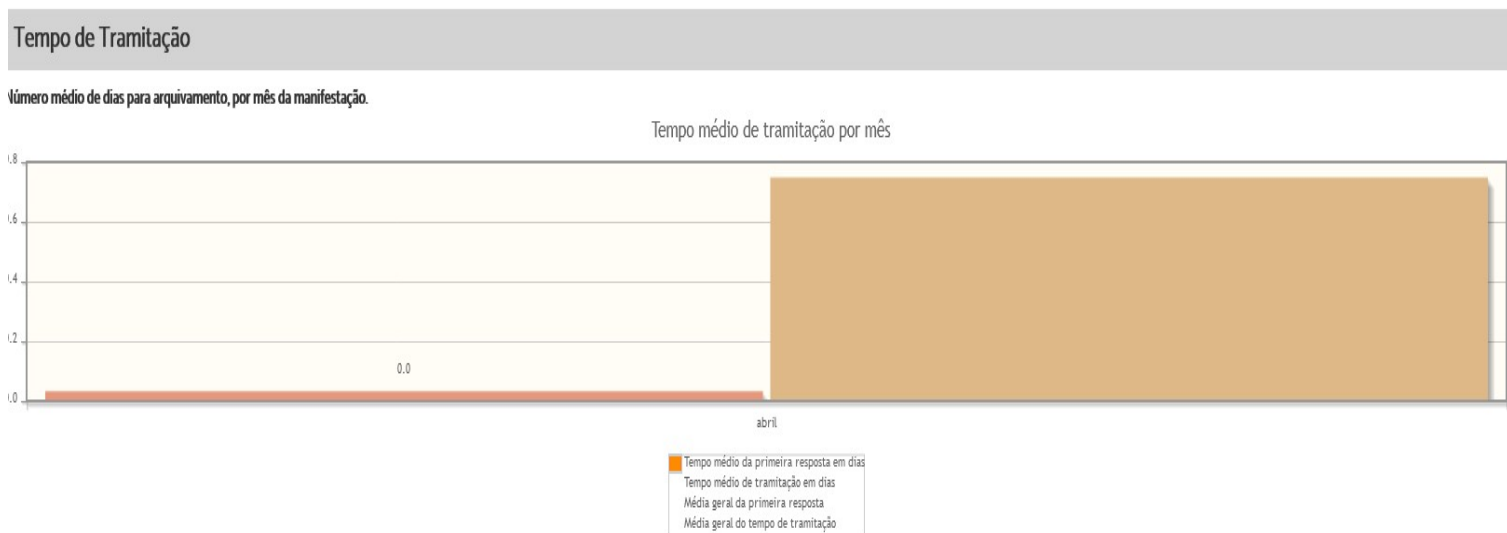
Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

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 0.8 dia.



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 120 manifestações recebidas, 117 (cento e dezessete) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 3 (três) 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 pesquisa Bacenjud/Renajud/Infojud, para cumprimento de mandado e para entrega de laudo. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE, Atermação – Jus Postulandi, Expediente do Tribunal, dentre outras.

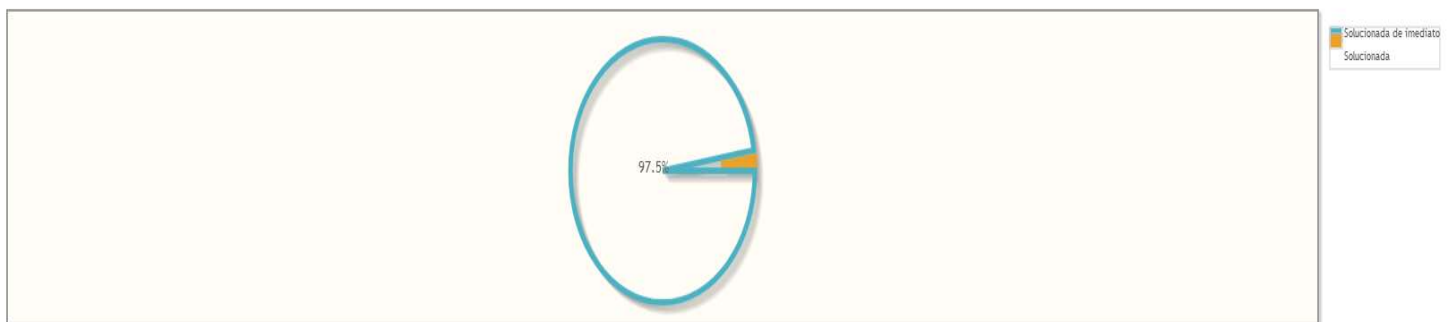
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de abril 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	117	97,50%
Solucionada	3	2,50%
Total	120	100,00%

Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
Ouvidoria – TRT 24

13. QUADRO RESUMO (MÊS DE ABRIL/2024) :

RESUMO - MÊS DE ABRIL - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	38	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	17	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações		Formulário eletrônico	12	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	13	Formulário Impresso		Órgão Público	1	outros	
Dúvidas/Consulta	106	Ouvidoria do CNJ	1	Outros	45	Solucionada de imediato	117
Sugestão	1	Pessoalmente		Perito		Solucionada	3
		Telefone	31	Reclamado	3	Em análise	
		WhatsApp	59	Reclamante	31		
		Balcão virtual		Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	120	TOTAL	120	TOTAL	120	TOTAL	120