

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**  
**MAIO DE 2024**

## 1. INTRODUÇÃO

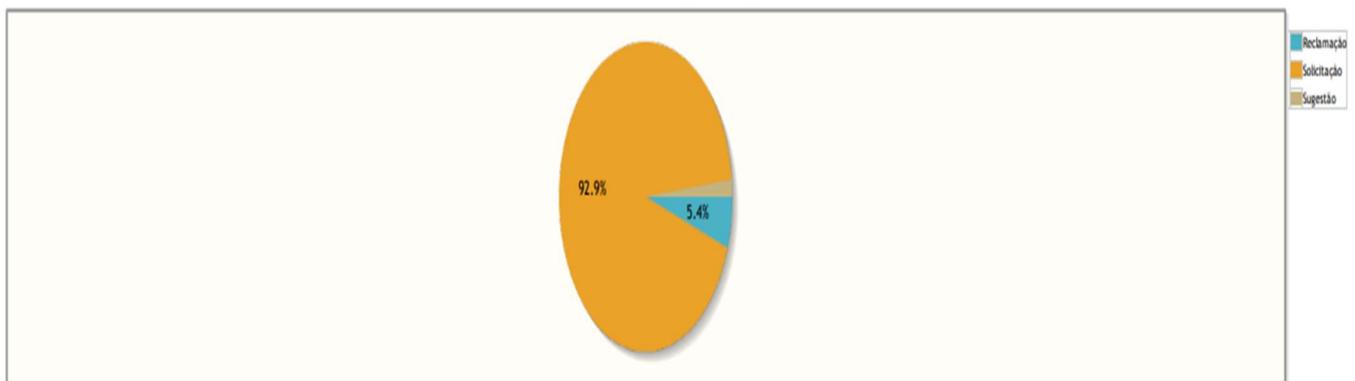
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de maio de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de manifestações, assim distribuídas: 6 (seis) reclamações, 104 (cento e quatro) solicitações e duas (2) sugestões.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



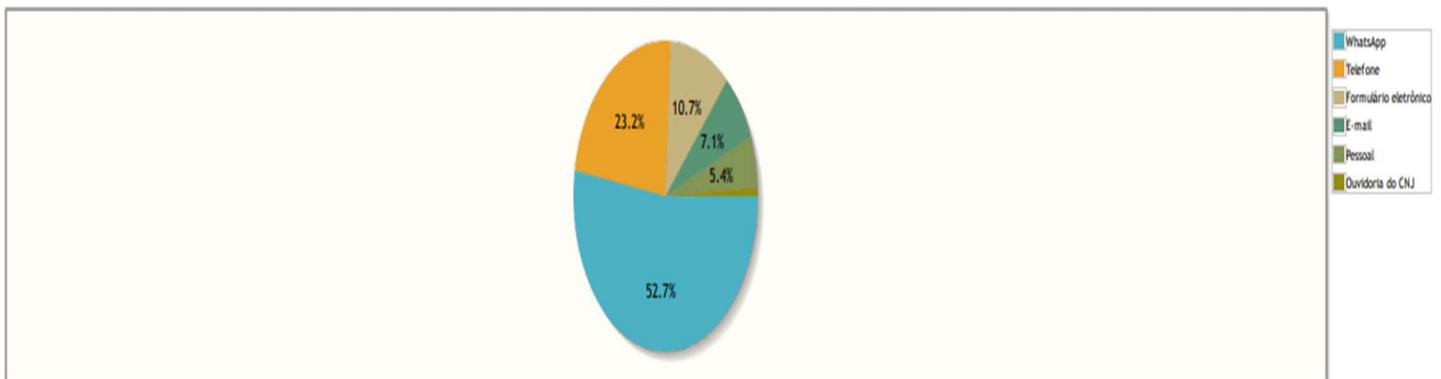
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	6	5,36%
Solicitação	104	92,86%
Sugestão	2	1,79%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

### 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), 26 (vinte e seis) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 12 (doze) por formulário eletrônico, 8 (oito) por e-mail, 06 (doze) pessoalmente e 1 (uma) pela Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

#### Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



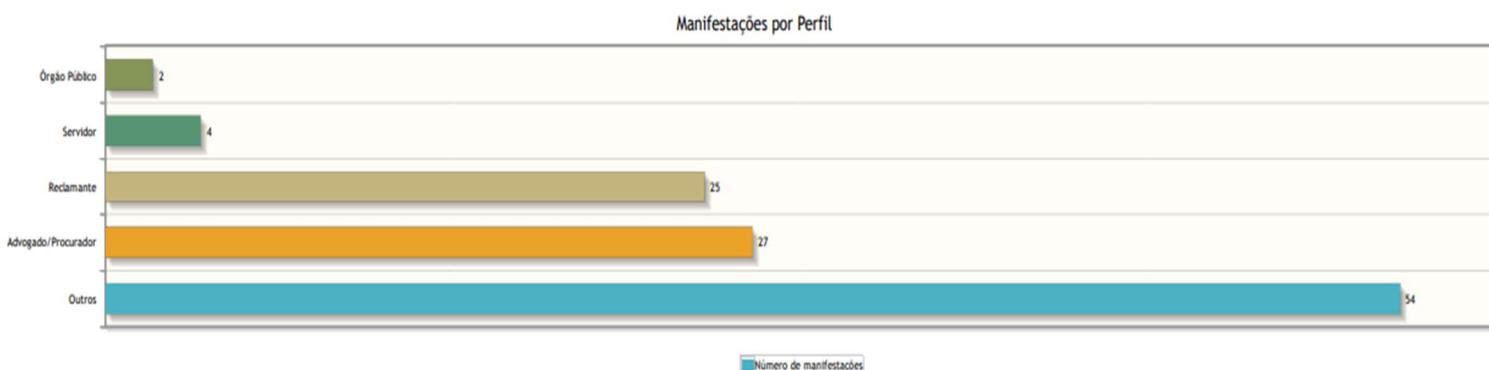
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	59	52,68%
Telefone	26	23,21%
Formulário eletrônico	12	10,71%
E-mail	8	7,14%
Pessoal	6	5,36%
Ouvidoria do CNJ	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de maio foi a categoria outros, 54 (cinquenta e quatro), seguido da categoria advogado/procurador, 27 (vinte e sete); reclamante, 25 (vinte e cinco); servidor, 4 (quatro) e órgão público, 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 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



Perfil	Quantidade	%
Outros	54	48,21%
Advogado/Procurador	27	24,11%
Reclamante	25	22,32%
Servidor	4	3,57%
Órgão Público	2	1,79%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

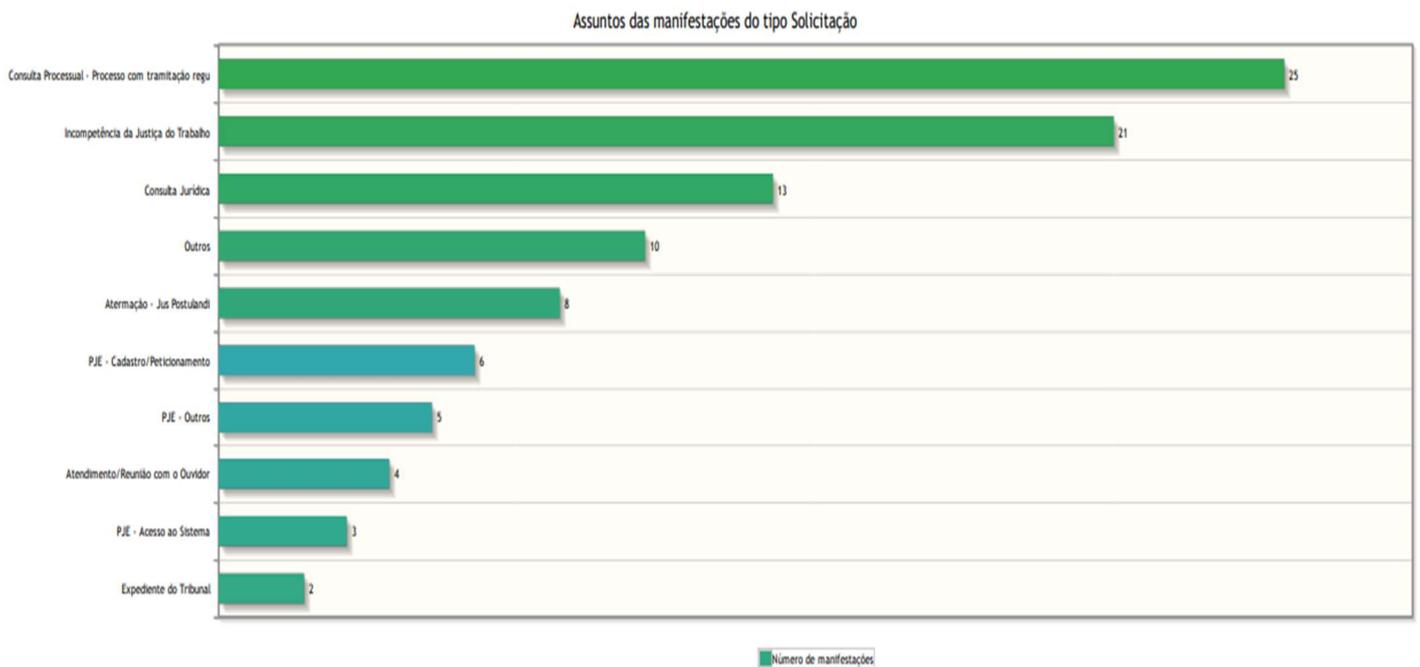
## 5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



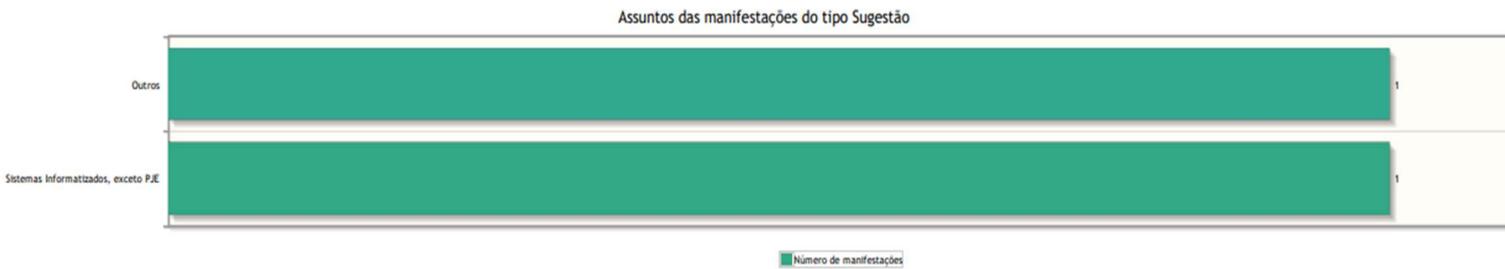
## 6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



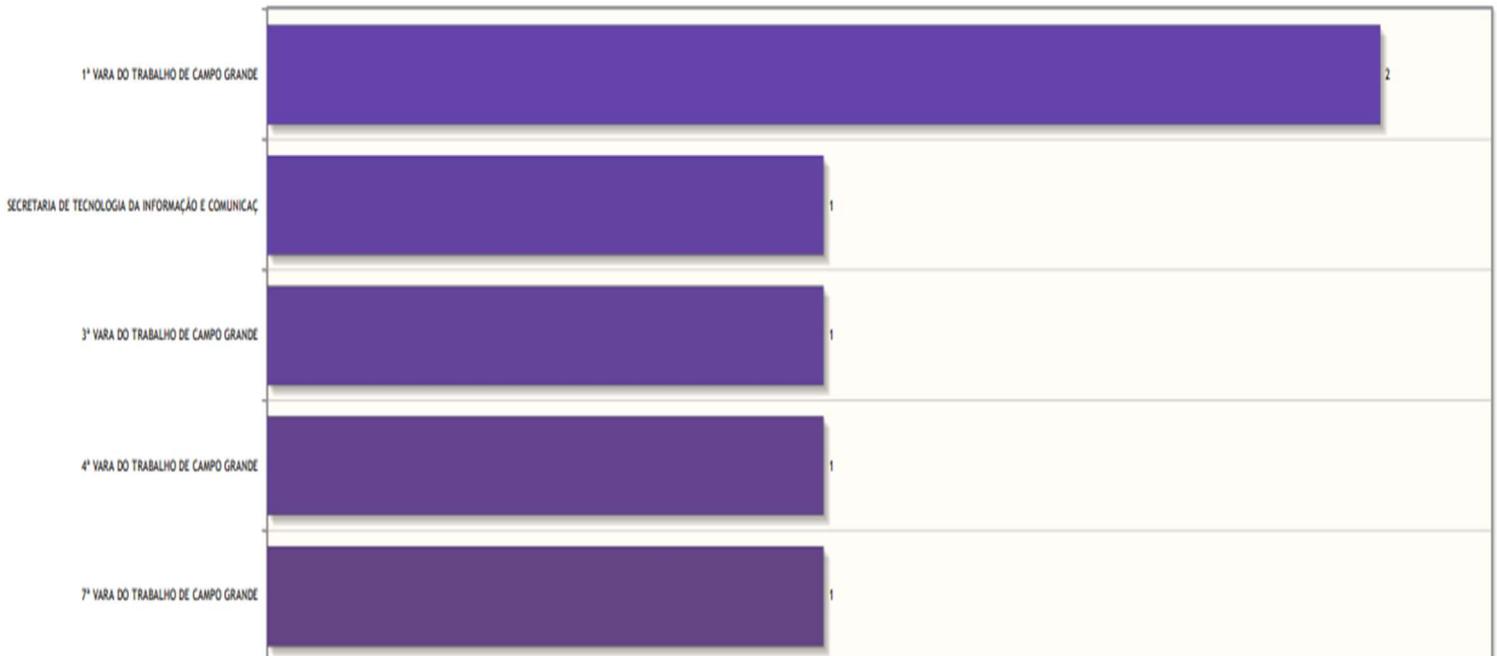
## 7. SUGESTÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Sugestão



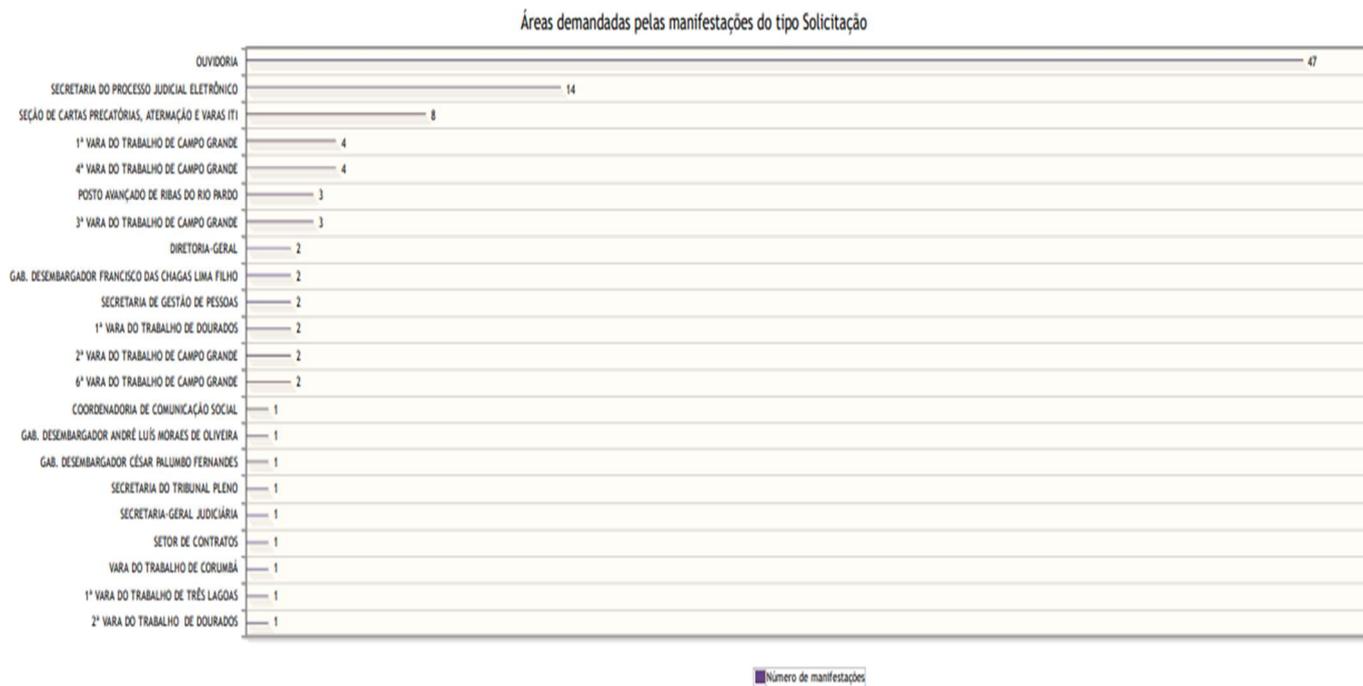
## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



## 9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Sugestão



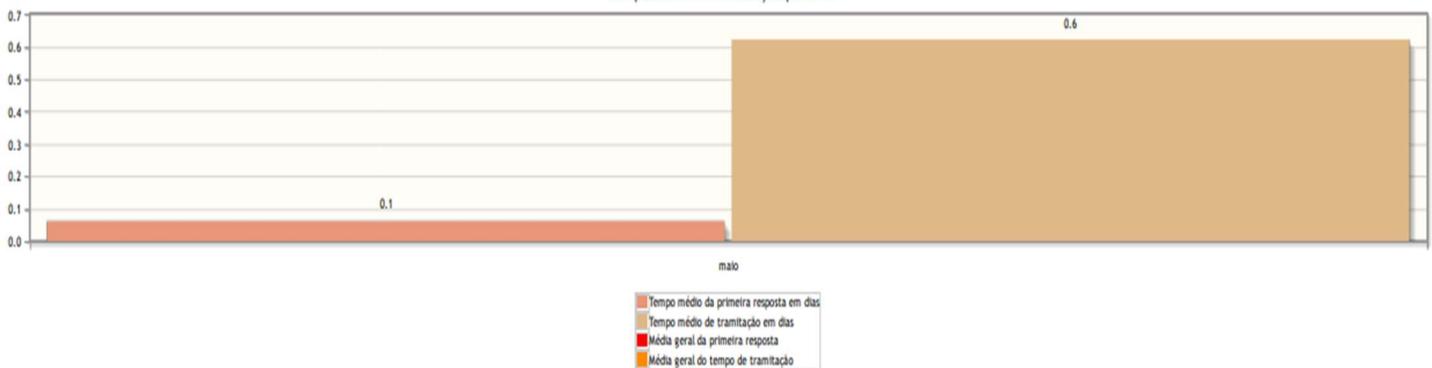
## 11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi, em média, de 0.6 dia.

### Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



## 12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 112 manifestações recebidas, 101 (cento e uma) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 11 (onze) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

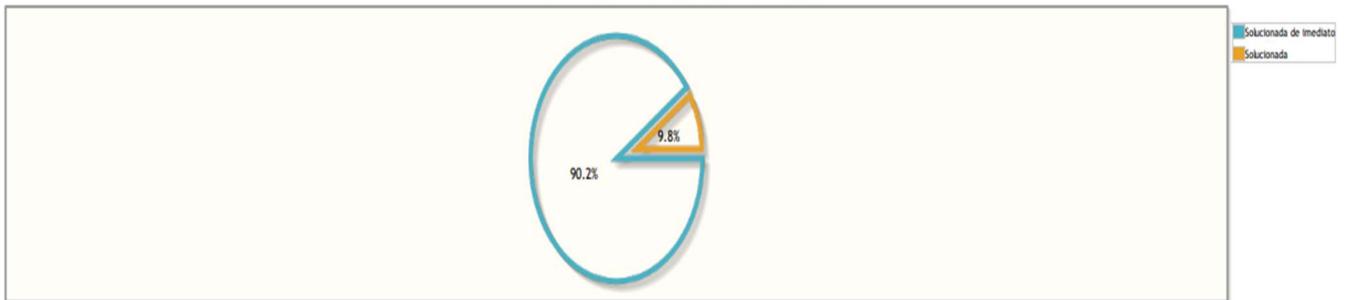
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho e quanto a Sistemas Informatizados, exceto PJE. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Certidões e Declarações, Sistema PJE, Atermação - Jus Postulandi, Expediente do Tribunal, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de maio 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	101	90,18%
Solucionada	11	9,82%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

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

RESUMO - MÊS DE MAIO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	27	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	8	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	104	Formulário eletrônico	12	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	6	Formulário Impresso		Órgão Público	2	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	1	Outros	54	Solucionada de imediato	101
Sugestão	2	Pessoalmente	6	Perito		Solucionada	11
		Telefone	26	Reclamado		Em análise	
		WhatsApp	59	Reclamante	25		
		Balcão virtual		Servidor	4		
				Preposto			
				Estagiário			
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>