

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JUNHO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

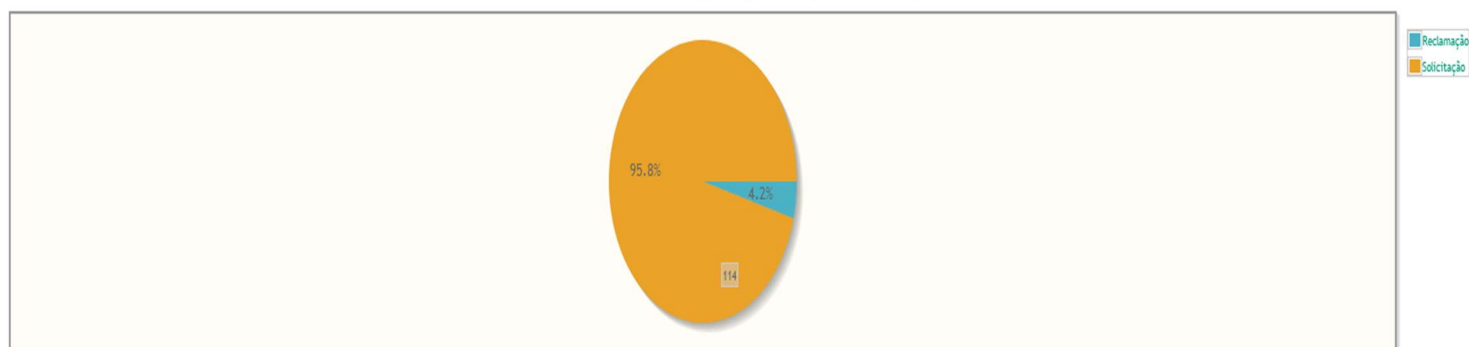
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de junho de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de manifestações, assim distribuídas: 5 (cinco) reclamações e 114 (cento e quatorze) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



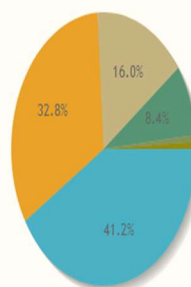
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	5	4,20%
Solicitação	114	95,80%
Total	119	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 49 (quarenta e nove), 39 (trinta e nove) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita “0800”, 19 (dezenove) por e-mail, 10 (dez) por formulário eletrônico, 01 (uma) 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	49	41,18%
Telefone	39	32,77%
E-mail	19	15,97%
Formulário eletrônico	10	8,40%
Ouvidoria do CNJ	1	0,84%
Pessoal	1	0,84%
Total	119	100,00%

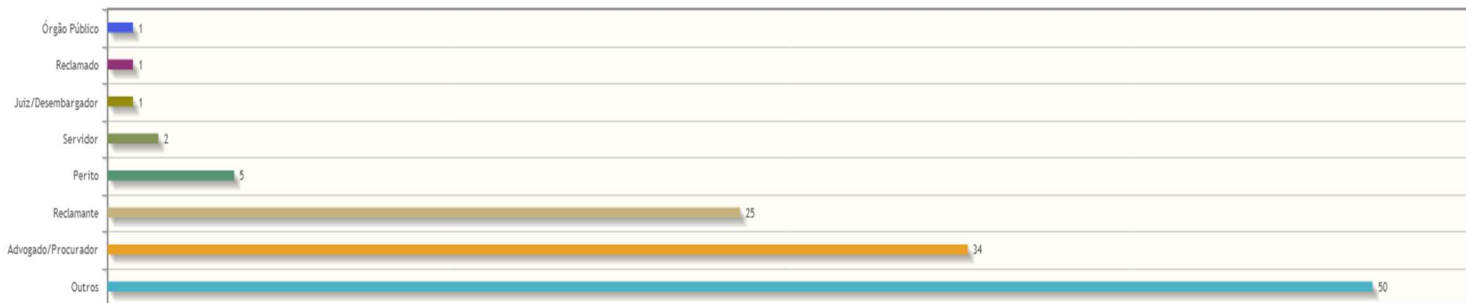
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de junho foi a categoria outros, 50 (cinquenta); seguido da categoria advogado/procurador, 34 (trinta e quatro); reclamante, 25 (vinte e cinco); perito, 5 (cinco); servidor, 2 (dois); juiz/desembargador, 1 (um); reclamado 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, licitações/contratos/convênios, Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos 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



■ Número de manifestações

Perfil	Quantidade	%
Outros	50	42,02%
Advogado/Procurador	34	28,57%
Reclamante	25	21,01%
Perito	5	4,20%
Servidor	2	1,68%
Juiz/Desembargador	1	0,84%
Reclamado	1	0,84%
Órgão Público	1	0,84%
Total	119	100,00%

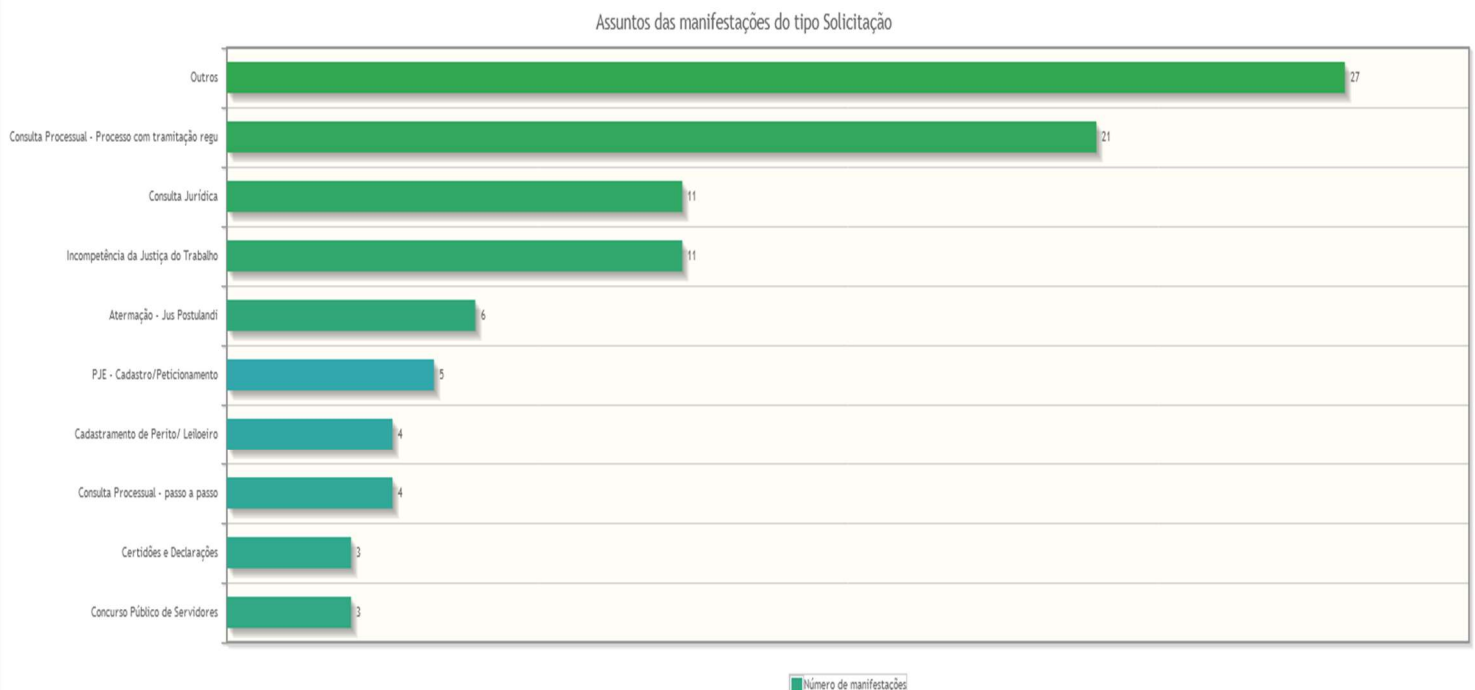
5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

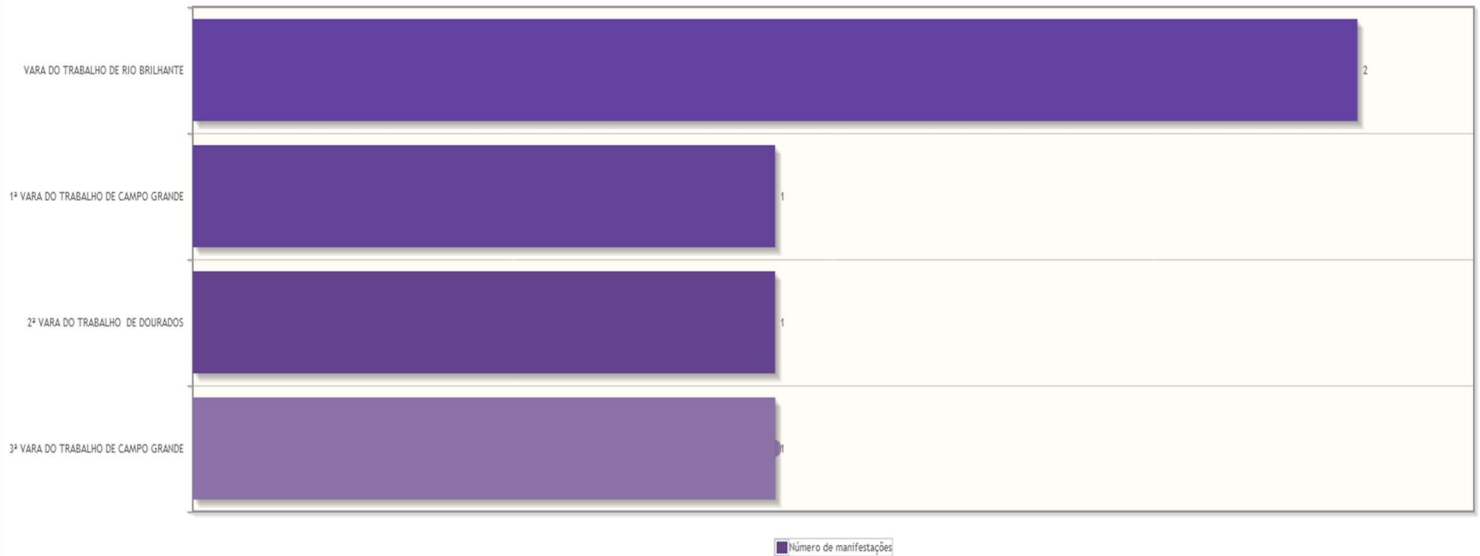
Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

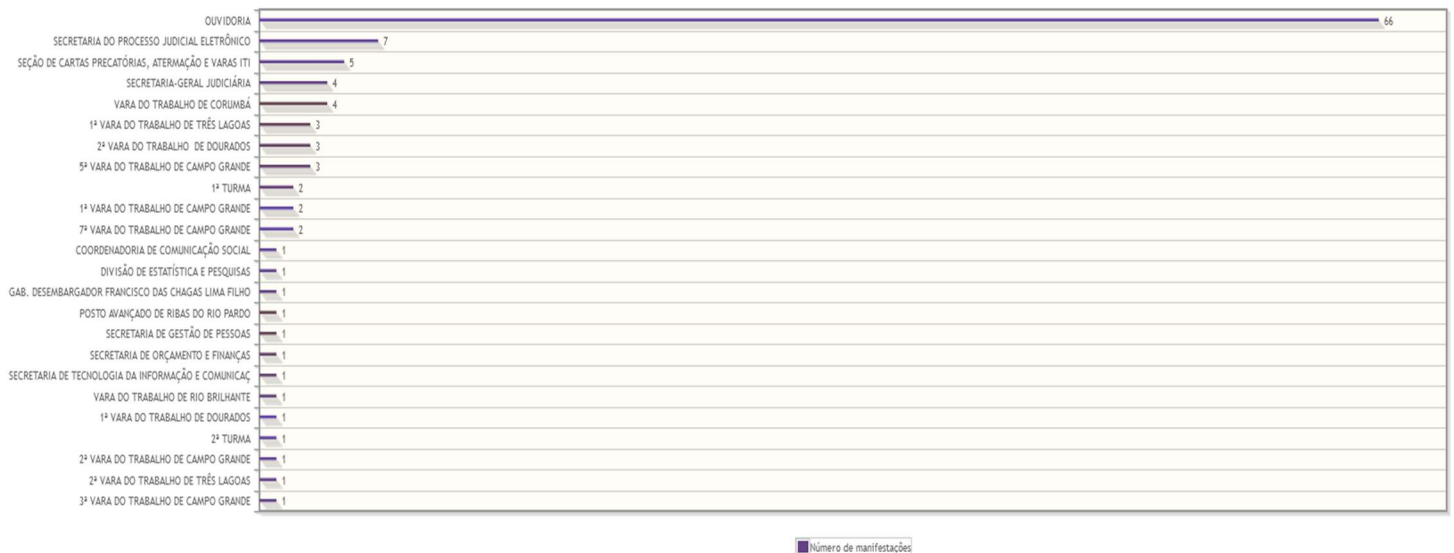
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

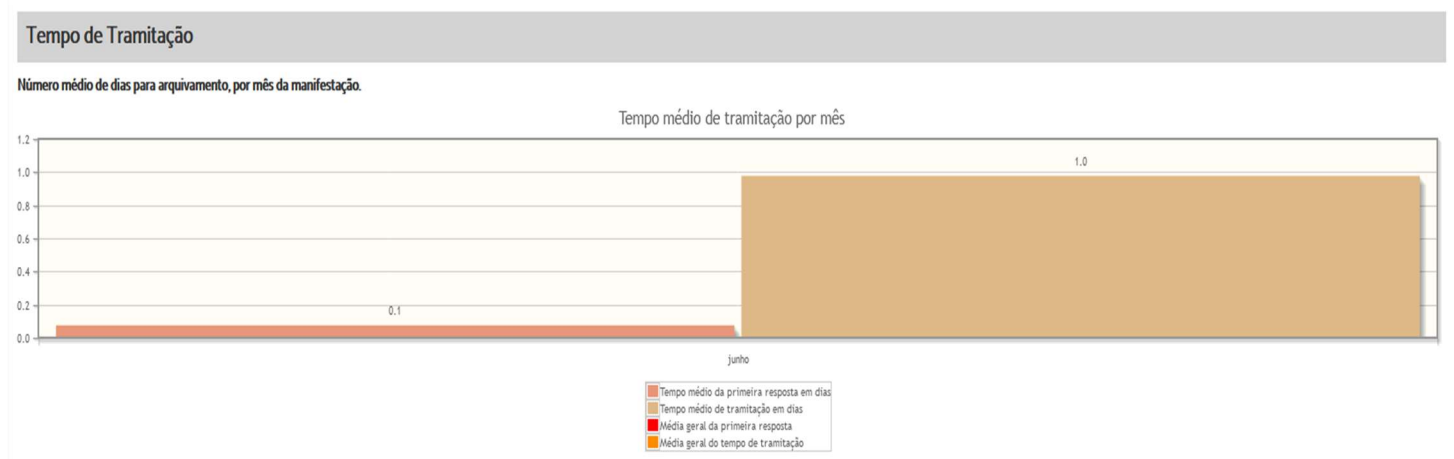
Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



9. 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 1 dia.



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 119 manifestações recebidas, 115 (cento e quinze) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 3 (três) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) arquivada por falta de informações do manifestante.

As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, morosidade para expedir alvará e morosidade quanto ao laudo pericial. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Certidões e Declarações, PJE – Cadastro/Peticionamento, Atermação – Jus Postulandi, Cadastramento de Perito/Leiloeiro, dentre outras.

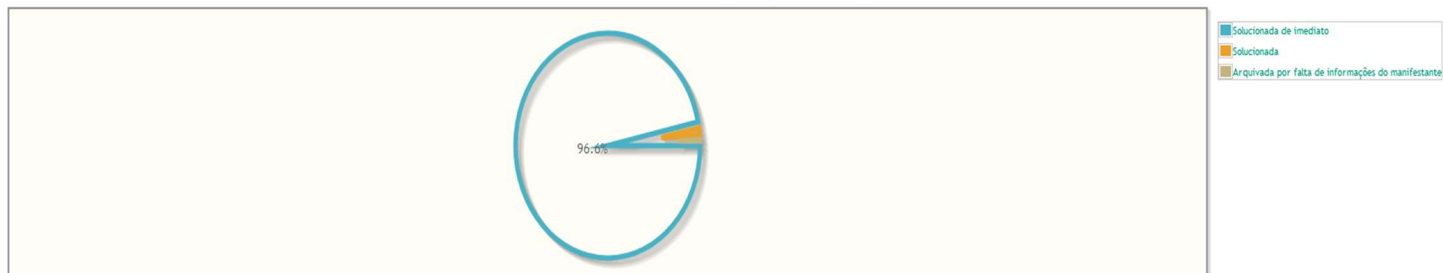
Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de junho foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, conforme demonstrado no gráfico e tabela a seguir:

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

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	115	96,64%
Solucionada	3	2,52%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	0,84%
Total	119	100,00%

11. QUADRO RESUMO (MÊS DE JUNHO/2024) :

RESUMO - MÊS DE JUNHO - 2024							
TIPO	Qtdade	CANAL	Qtdade	MANIFESTANTE	Qtdade	RESOLUÇÃO	Qtdade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	34	falta de inform. do manifestante	1
Elogio		E-mail	19	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	114	Formulário eletrônico	10	Juiz/Desembargador	1	Não informado/pendente	
Reclamação	5	Formulário Impresso		Órgão Público	1	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	1	Outros	50	Solucionada de imediato	115
Sugestão		Pessoalmente	1	Perito	5	Solucionada	3
		Telefone	39	Reclamado	1	Em análise	
		WhatsApp	49	Reclamante	25		
		Balcão virtual		Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	119	TOTAL	119	TOTAL	119	TOTAL	119