

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
JULHO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

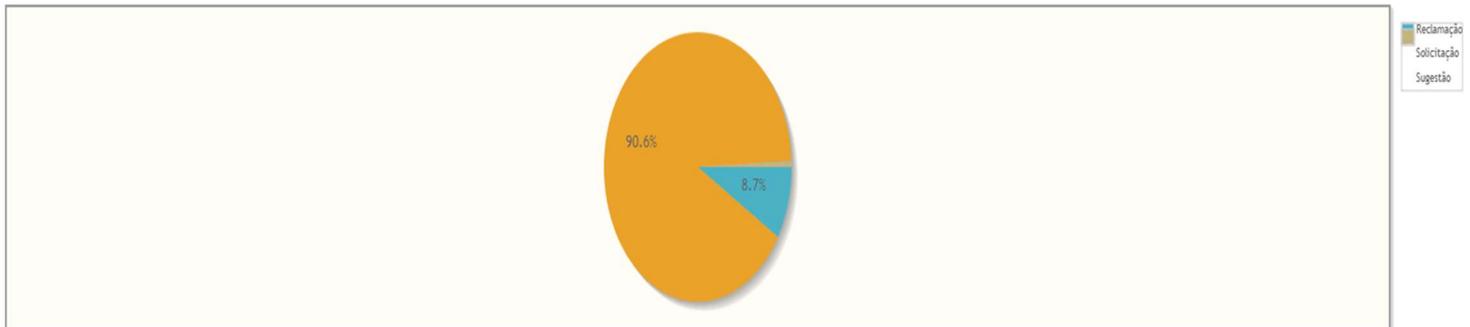
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de julho de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de manifestações, assim distribuídas: 12 (doze) reclamações, 125 (cento e vinte e cinco) solicitações e 1 (uma) sugestão.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



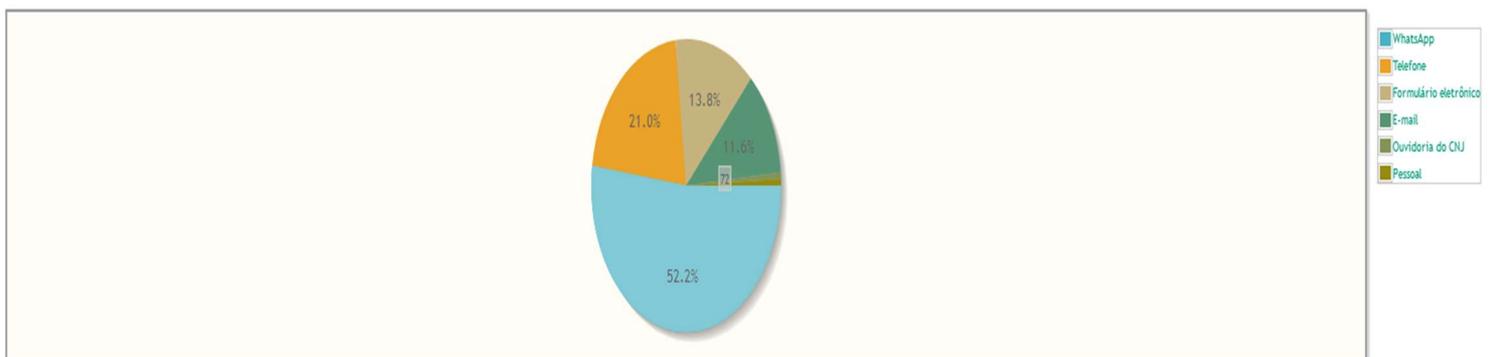
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	12	8,70%
Solicitação	125	90,58%
Sugestão	1	0,72%
Total	138	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 72 (setenta e duas), 29 (vinte e nove) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 19 (dezenove) por formulário eletrônico, 16 (dezesesseis) por e-mail, 01 (uma) Ouvidoria do CNJ e 01 (uma) pessoalmente, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	72	52,17%
Telefone	29	21,01%
Formulário eletrônico	19	13,77%
E-mail	16	11,59%
Ouvidoria do CNJ	1	0,72%
Pessoal	1	0,72%
Total	138	100,00%

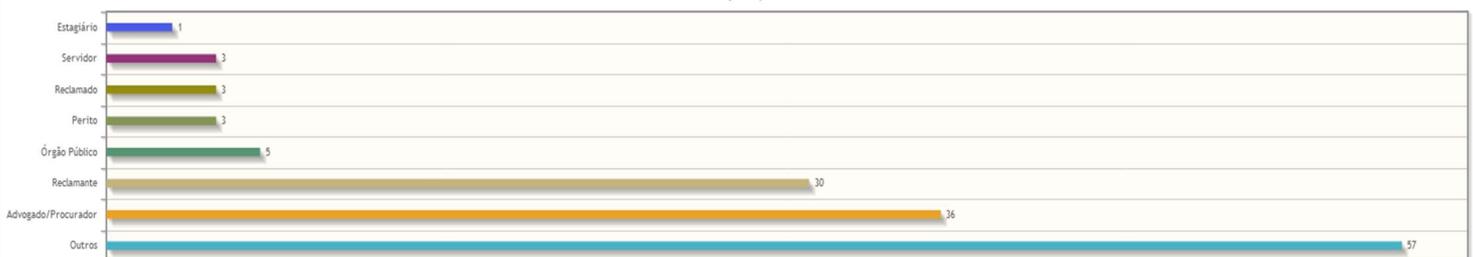
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de julho foi a categoria outros, 57 (cinquenta e sete); seguido da categoria advogado/procurador, 36 (trinta e seis); reclamante, 30 (trinta); órgão público, 5 (cinco); perito, 3 (três); reclamado, 3 (três); Servidor, 3 (três) e estagiário, 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, concurso público de servidores, 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

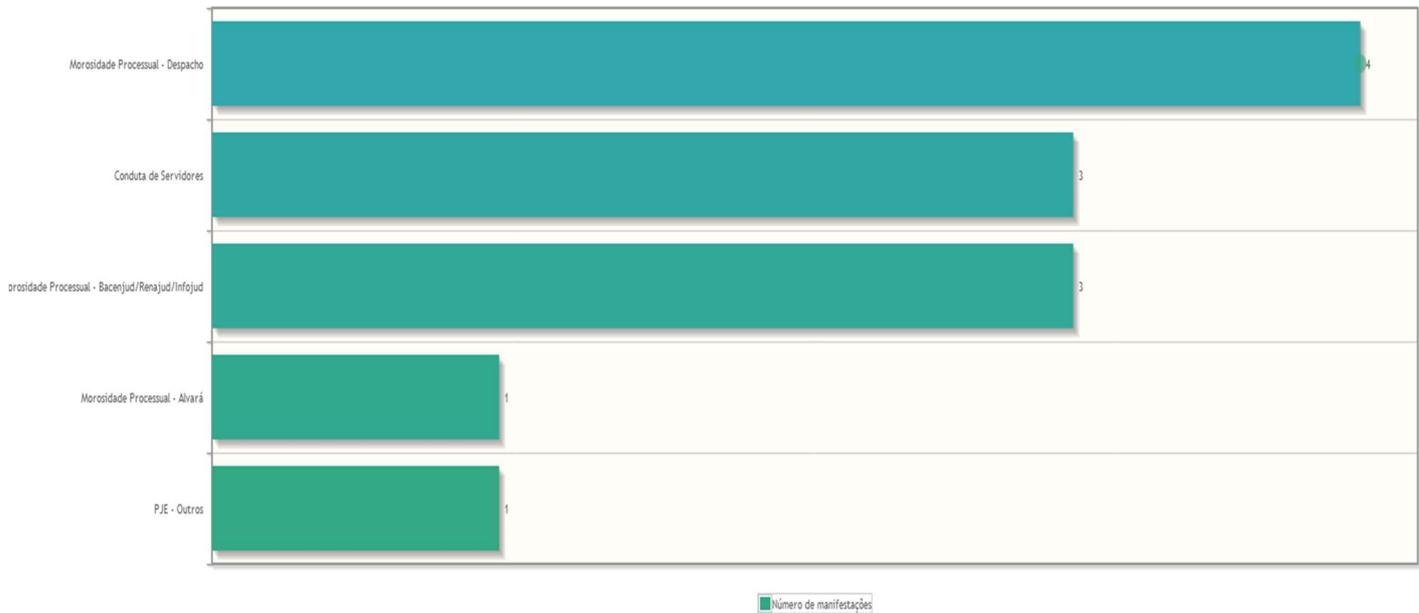


■ Número de manifestações

Perfil	Quantidade	%
Outros	57	41,30%
Advogado/Procurador	36	26,09%
Reclamante	30	21,74%
Órgão Público	5	3,62%
Perito	3	2,17%
Reclamado	3	2,17%
Servidor	3	2,17%
Estagiário	1	0,72%
Total	138	100,00%

5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

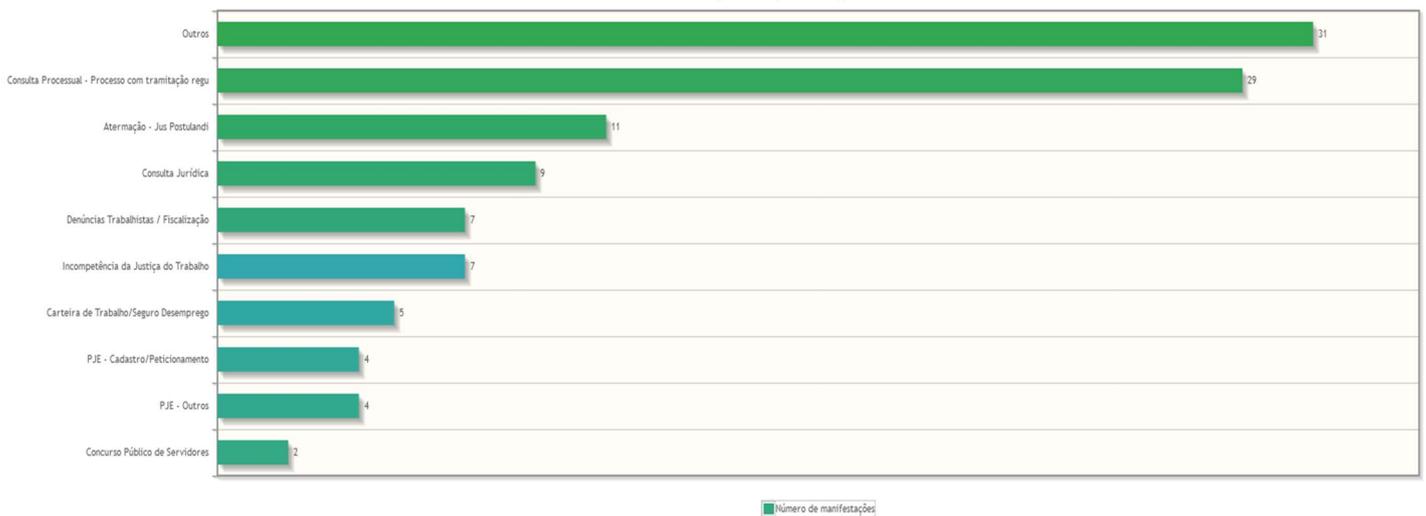
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação

Assuntos das manifestações do tipo Solicitação



7. SUGESTÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Sugestão

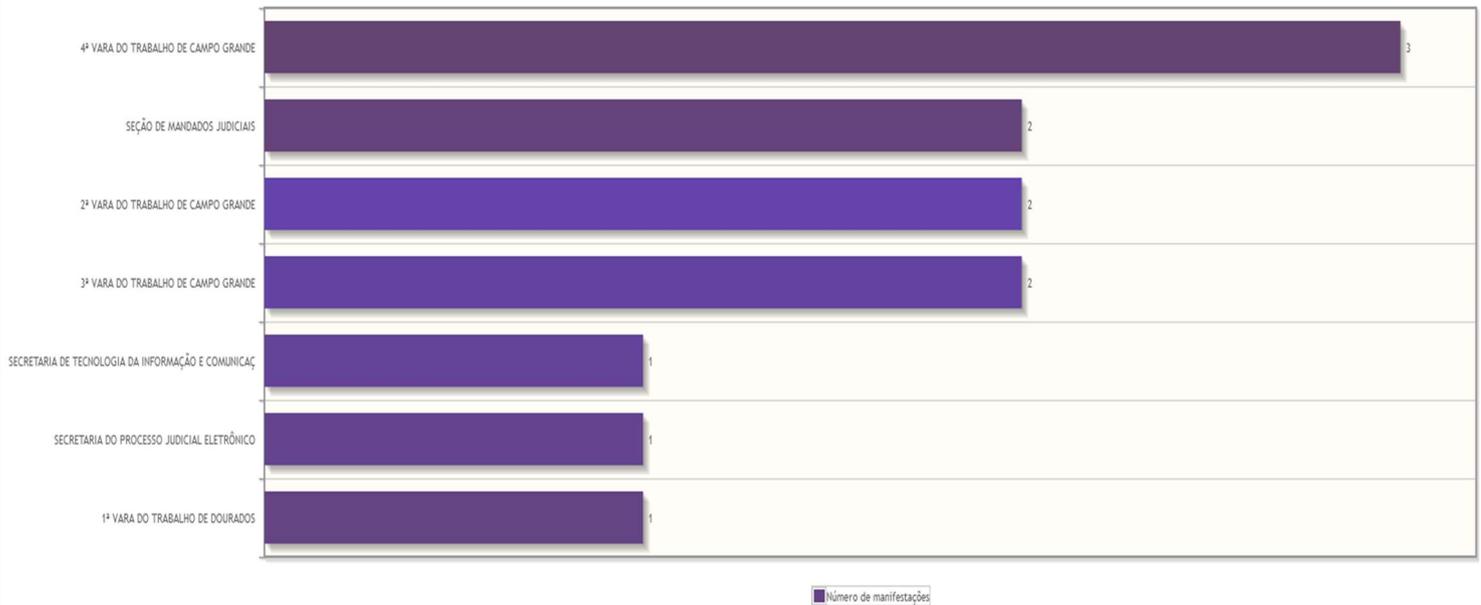
Assuntos das manifestações do tipo Sugestão



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

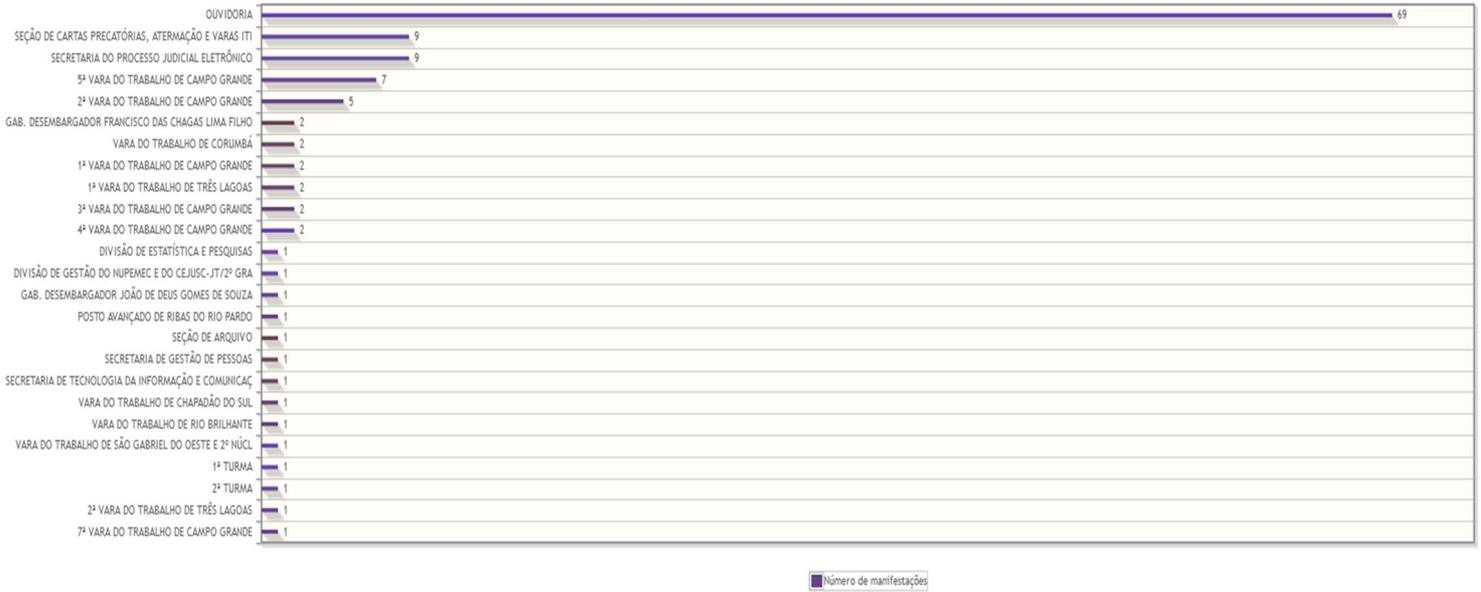
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

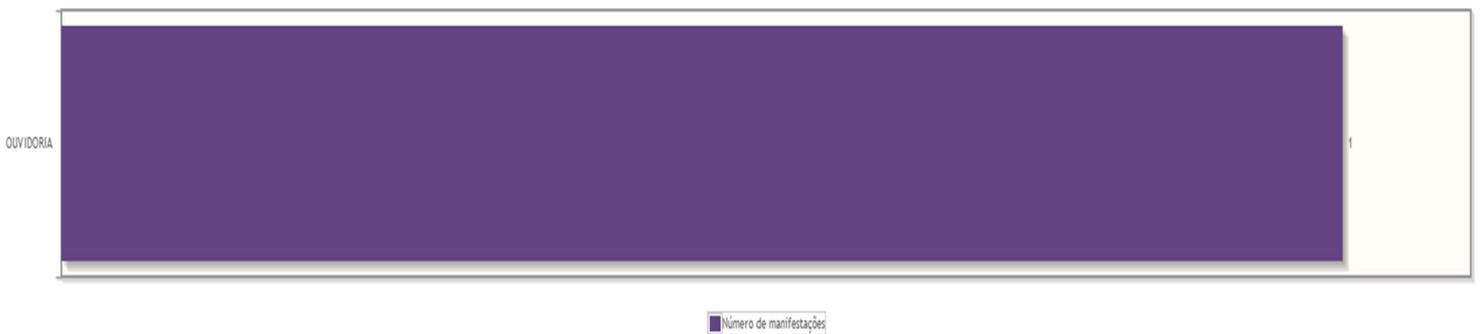
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SUGESTÃO

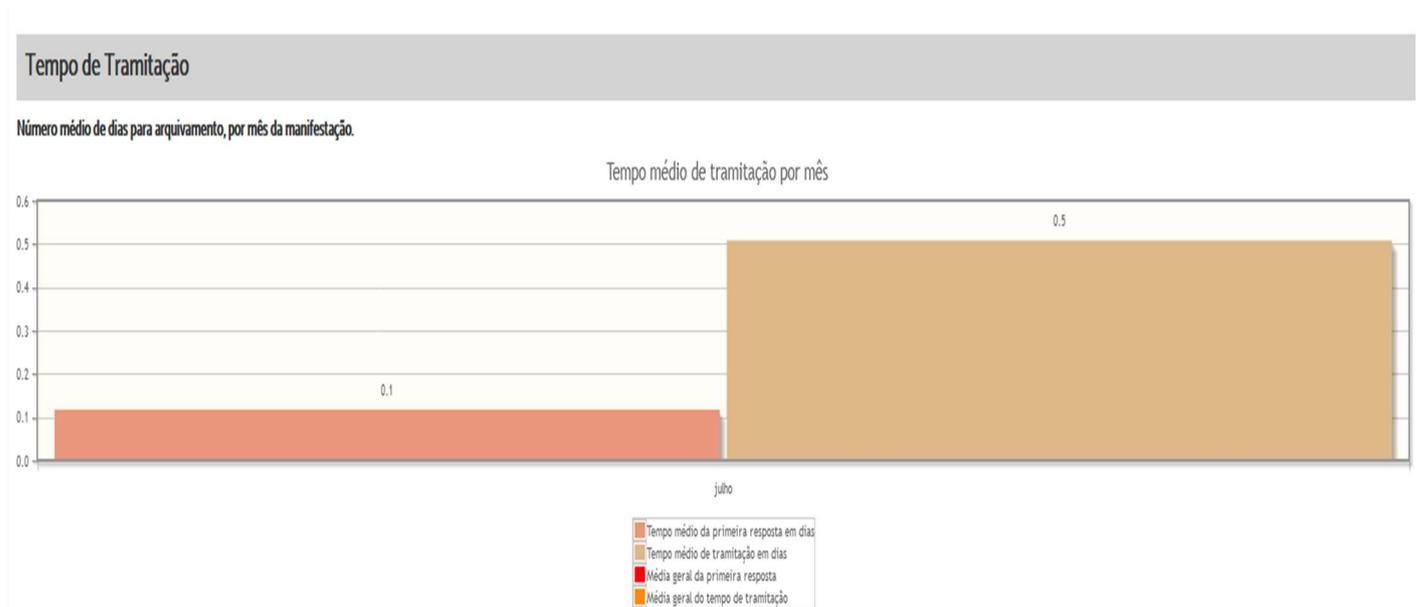
Áreas mais demandadas em manifestações de Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo 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 0,5 dia.



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 138 manifestações recebidas, 121 (cento e vinte e uma) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 16 (dezesesseis) 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 conduta de servidores, quanto ao sistema PJE - outros e quanto à morosidade processual para proferir despacho, morosidade para expedir alvará e morosidade quanto ao Bacenjud/Renajud/Infojud. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE - Cadastro/Peticionamento, Atermação - Jus Postulandi, Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias, dentre outras.

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

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

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	121	87,68%
Solucionada	16	11,59%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	0,72%
Total	138	100,00%

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

RESUMO - MÊS DE JUL MHO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	36	falta de inform. do manifestante	1
Elogio		E-mail	16	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	125	Formulário eletrônico	19	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	12	Formulário Impresso		Órgão Público	5	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	1	Outros	57	Solucionada de imediato	121
Sugestão	1	Pessoalmente	1	Perito	3	Solucionada	16
		Telefone	29	Reclamado	3	Em análise	
		WhatsAp	72	Reclamante	30		
		Balcão virtual		Servidor	3		
				Preposto			
				Estagiário	1		
TOTAL	138	TOTAL	138	TOTAL	138	TOTAL	138



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