

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
AGOSTO DE 2024**1. INTRODUÇÃO**

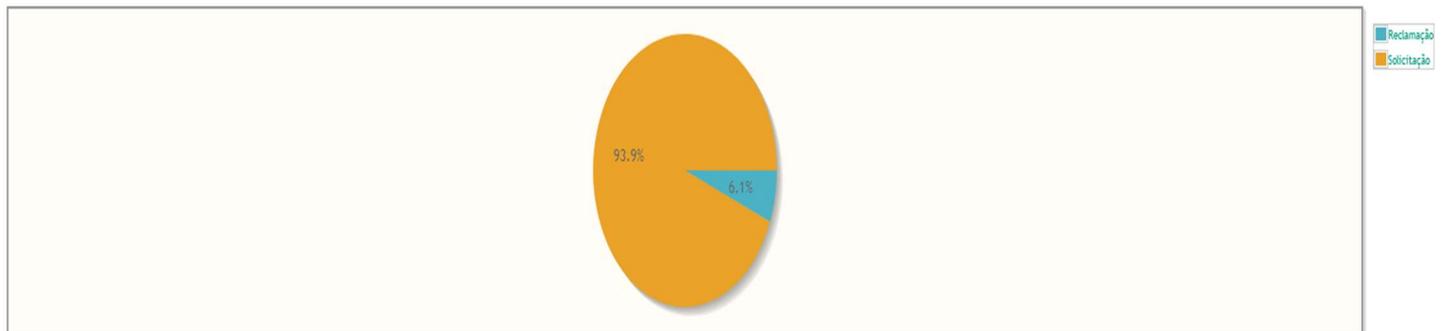
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de agosto de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 114 manifestações, assim distribuídas: 7 (sete) reclamações e 107 (cento e sete) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



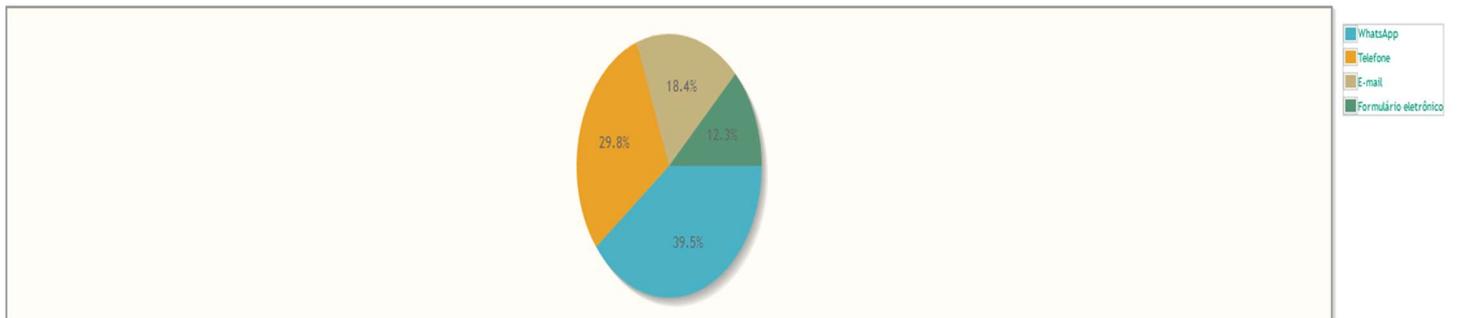
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	7	6,14%
Solicitação	107	93,86%
Total	114	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 45 (quarenta e cinco), 34 (trinta e quatro) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 21 (vinte e uma) por e-mail e 14 (quatorze) por formulário eletrônico, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	45	39,47%
Telefone	34	29,82%
E-mail	21	18,42%
Formulário eletrônico	14	12,28%
Total	114	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de agosto foi a categoria outros, 50 (cinquenta); seguido da categoria advogado/procurador, 38 (trinta e oito); reclamante, 21 (vinte e um); órgão público, 3 (três) e reclamado, 2 (dois).

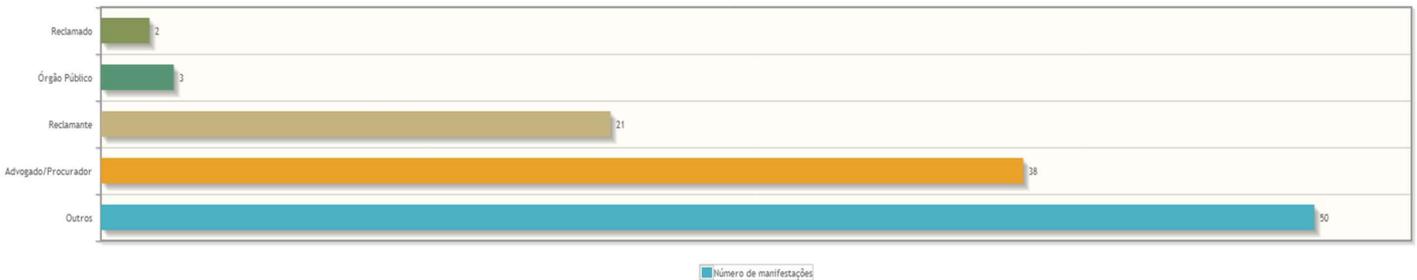
Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil elencado no sistema informatizado, como os que solicitam informações sobre concurso público de

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

servidores, Atermação - Jus Postulandi, Normas Internas e Externas - Unidades Administrativas e Judiciárias 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	50	43,86%
Advogado/Procurador	38	33,33%
Reclamante	21	18,42%
Órgão Público	3	2,63%
Reclamado	2	1,75%
Total	114	100,00%

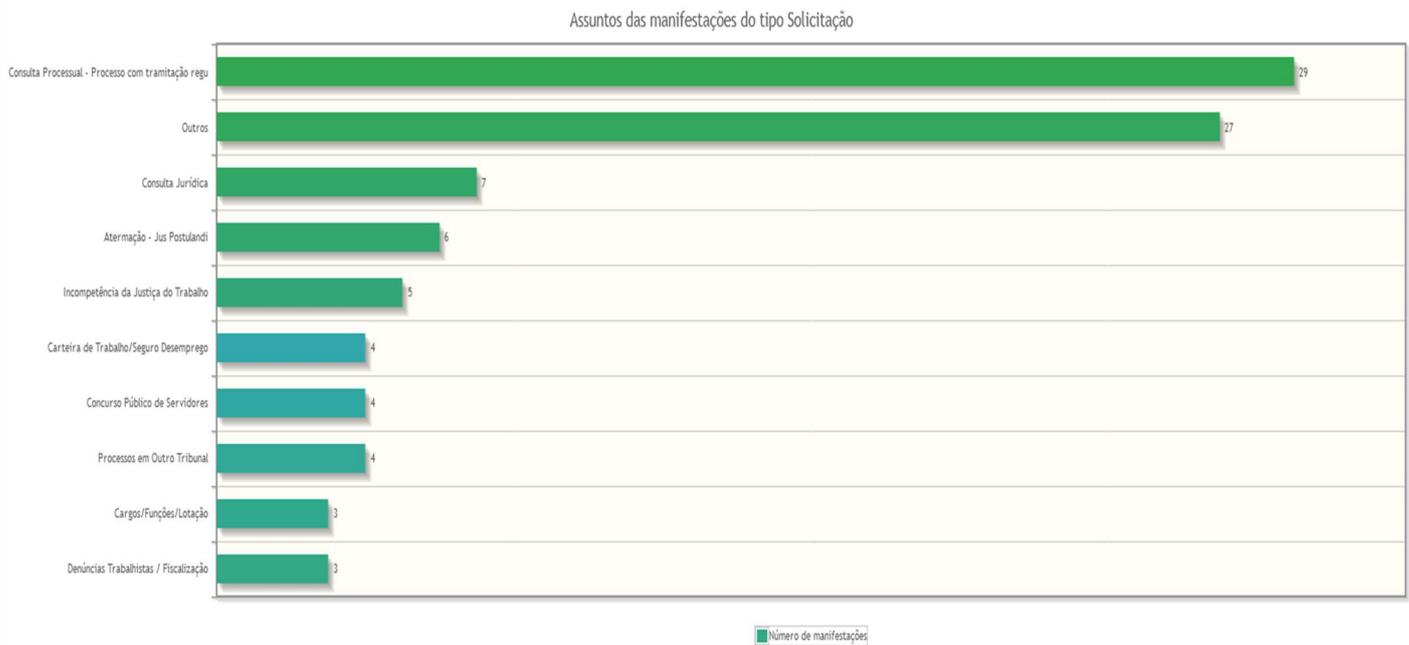
5. RECLAMAÇÃO - Assuntos mais utilizados

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

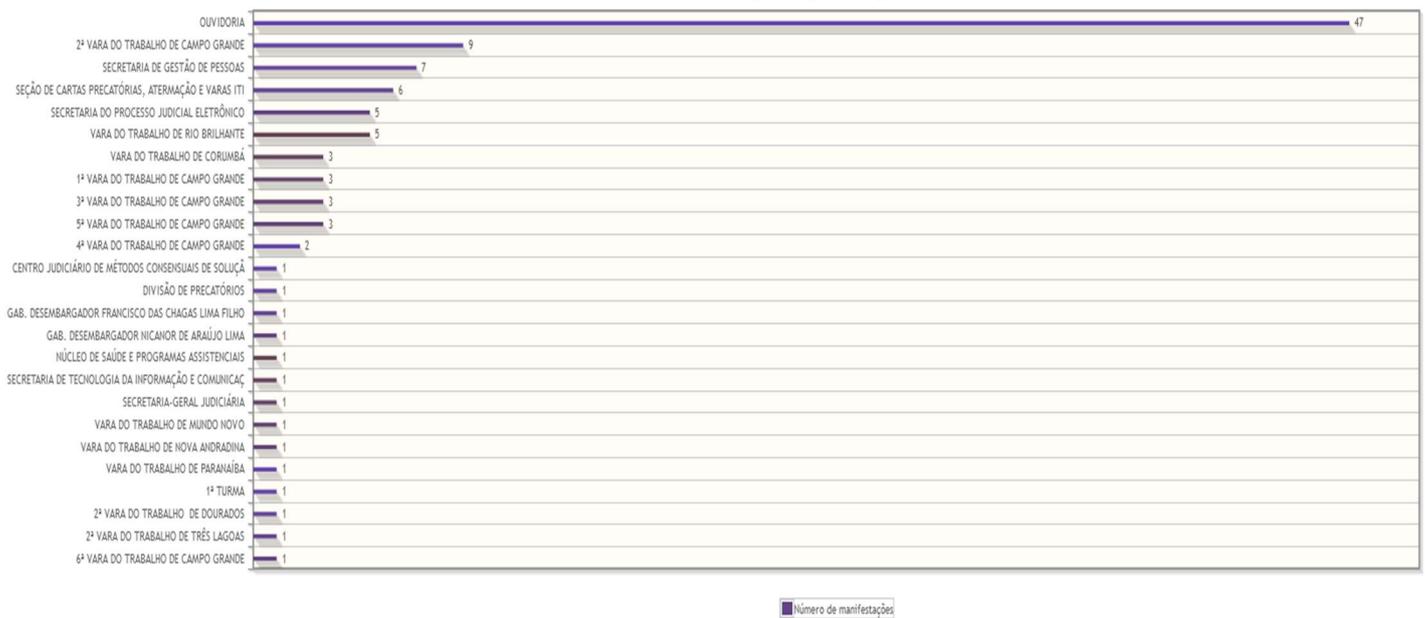
Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação



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 0,5 dia.

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 114 manifestações recebidas, 105 (cento e cinco) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 9 (nove) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

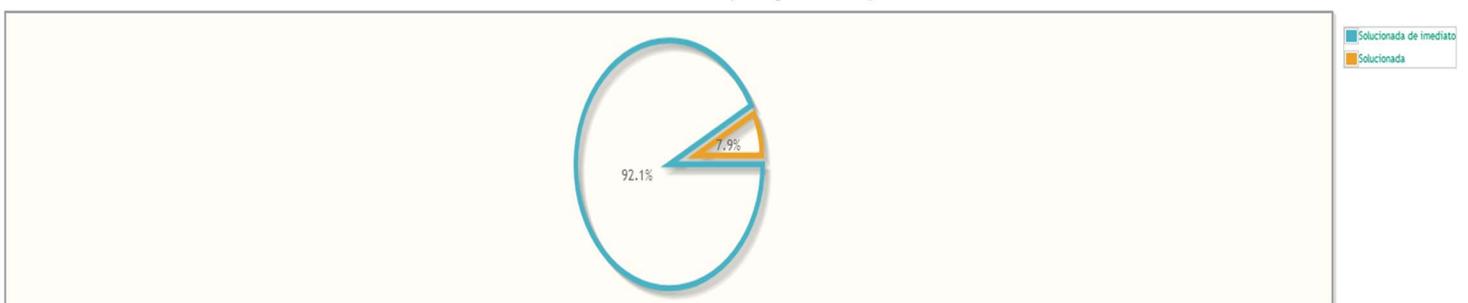
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à conduta de servidores, quanto à morosidade processual para proferir despacho e morosidade para perícia. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE – Outros, Normas Internas e Externas – Unidades Administrativas e Judiciárias, Atermação – Jus Postulandi, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de agosto 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	105	92,1%
Solucionada	9	7,9%
Total	114	100,00%

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

RESUMO - MÊS DE AGOSTO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	38	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	21	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	107	Formulário eletrônico	14	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	7	Formulário Impresso		Órgão Público	3	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ		Outros	50	Solucionada de imediato	105
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Solucionada	9
		Telefone	34	Reclamado	2	Em análise	
		WhatsAp	45	Reclamante	21		
		Balcão virtual		Servidor			
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	114	TOTAL	114	TOTAL	114	TOTAL	114