

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
SETEMBRO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

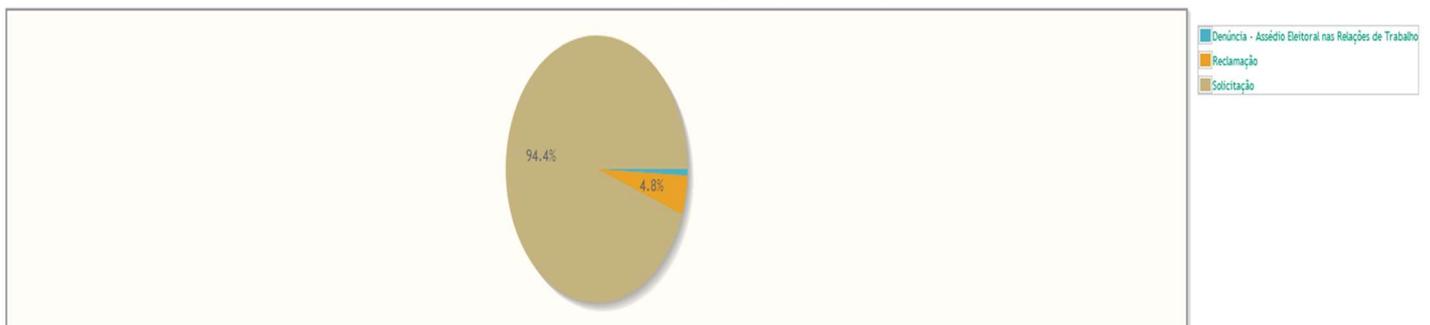
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de setembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 126 manifestações, assim distribuídas: 1 (uma) Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho, 6 (seis) reclamações e 119 (cento e dezenove) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



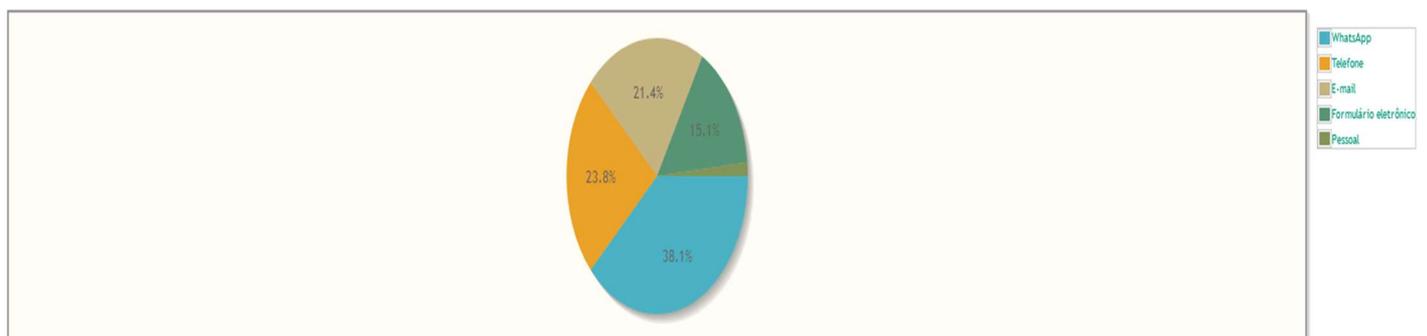
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho	1	0,79%
Reclamação	6	4,76%
Solicitação	119	94,44%
Total	126	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 48 (quarenta e oito), 30 (trinta) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 27 (vinte e sete) por e-mail, 19 (dezenove) por formulário eletrônico e 2 (duas) pessoalmente, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	48	38,10%
Telefone	30	23,81%
E-mail	27	21,43%
Formulário eletrônico	19	15,08%
Pessoal	2	1,59%
Total	126	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

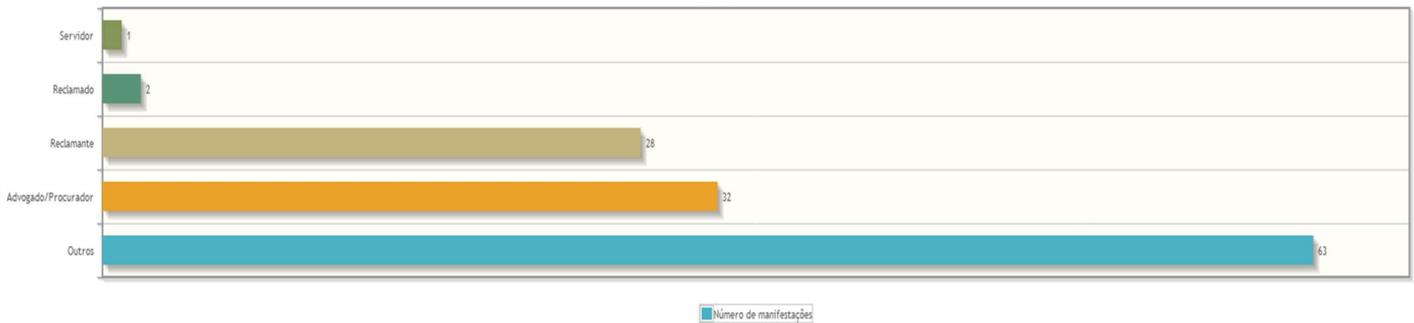
A maior porcentagem de demandantes no mês de setembro foi a categoria outros, 63 (sessenta e três); seguido da categoria advogado/procurador, 32 (trinta e dois); reclamante, 28 (vinte e oito); reclamado, 2 (dois) e servidor, 1 (um).

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 - Jus Postulandi, Pesquisas/Trabalhos Acadêmicos, Cadastramento de Perito/Leiloeiro

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



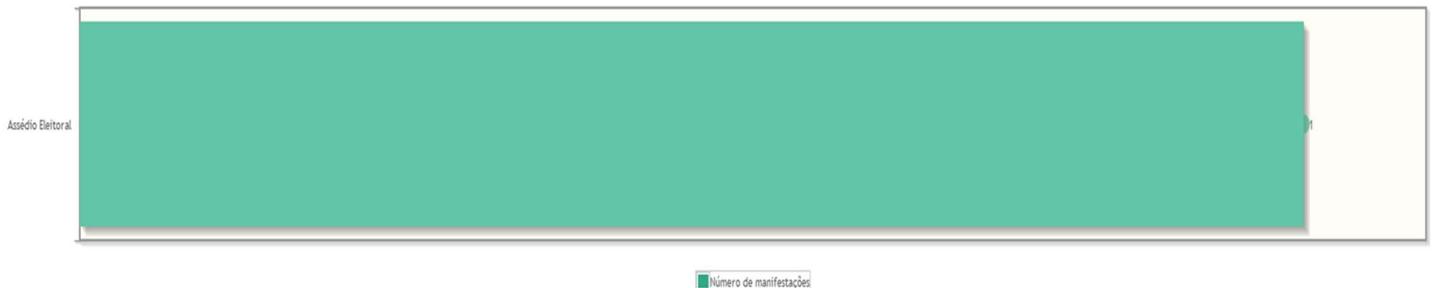
■ Número de manifestações

Perfil	Quantidade	%
Outros	63	50,00%
Advogado/Procurador	32	25,40%
Reclamante	28	22,22%
Reclamado	2	1,59%
Servidor	1	0,79%
Total	126	100,00%

5. DENÚNCIA – ASSÉDIO ELEITORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

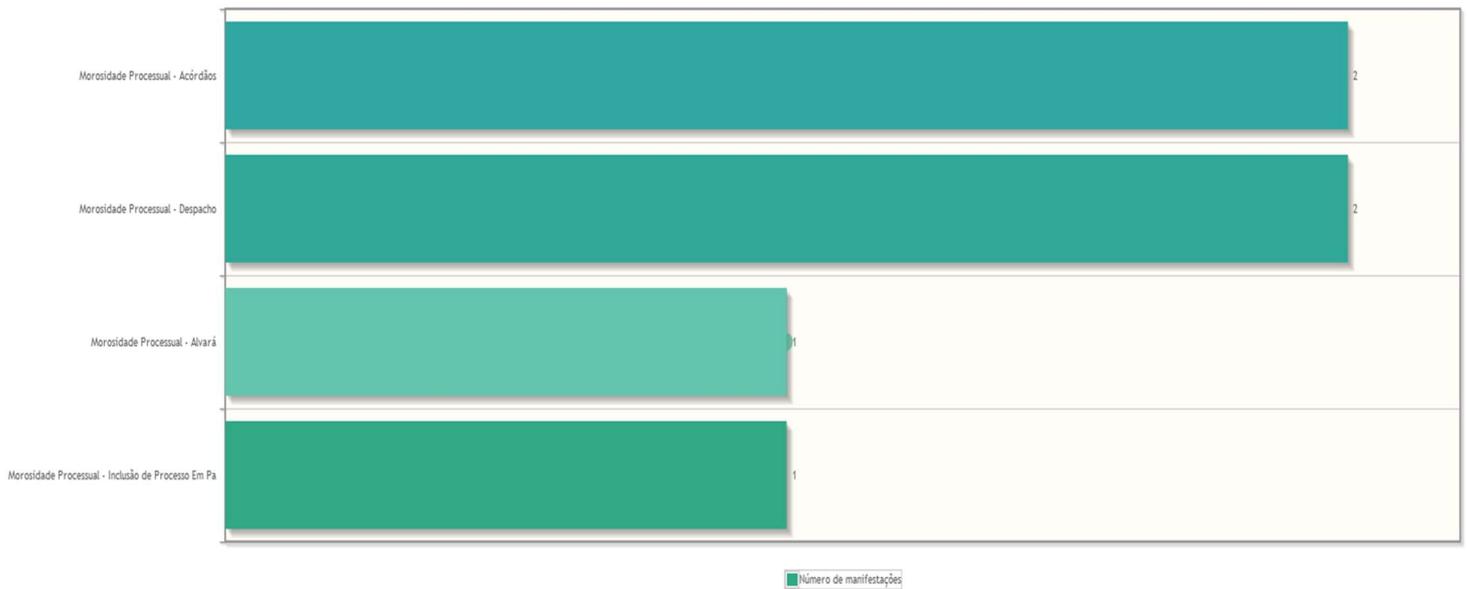
Assuntos das manifestações do tipo Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho



■ Número de manifestações

6. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

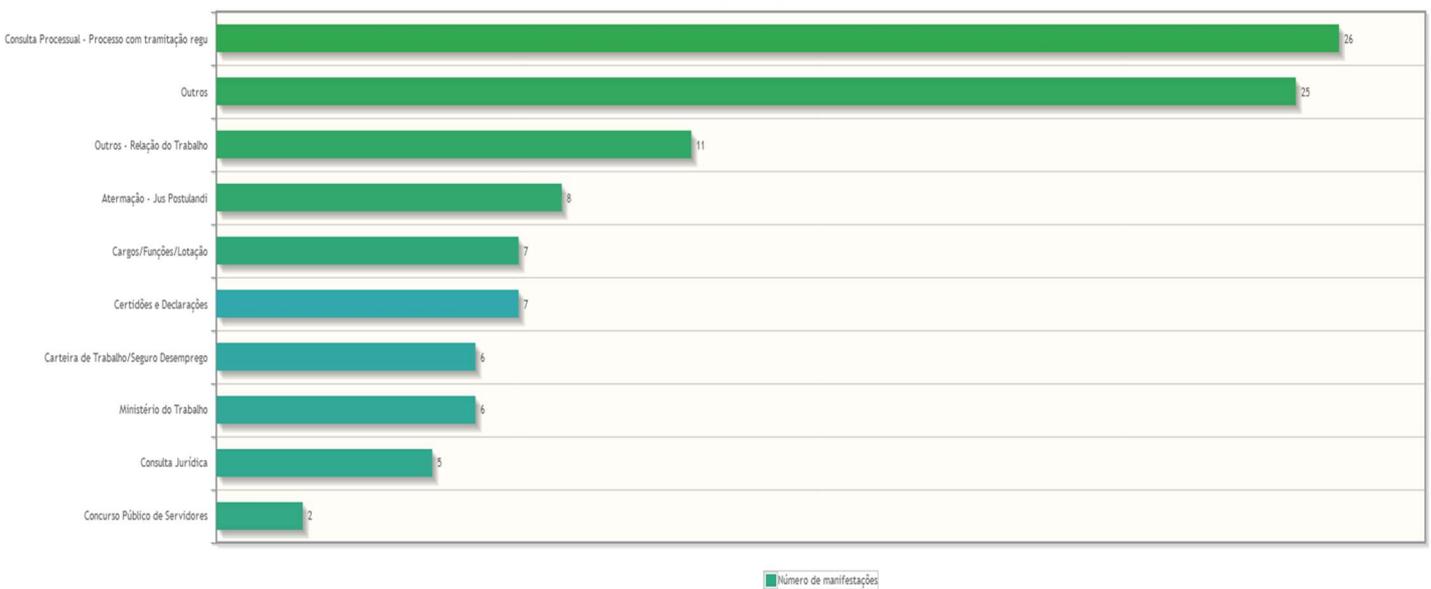
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



7. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação

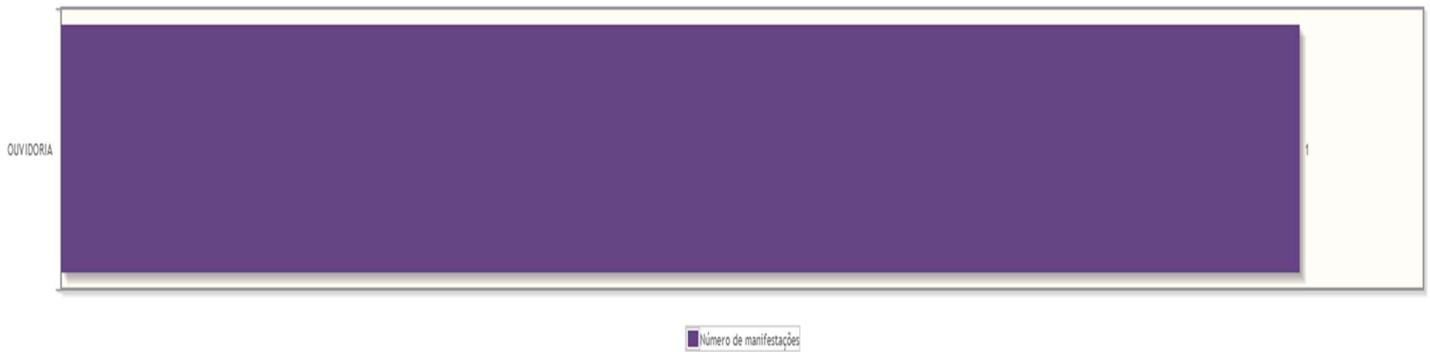
Assuntos das manifestações do tipo Solicitação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA – ASSÉDIO ELEITORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Áreas mais demandadas em manifestações de Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

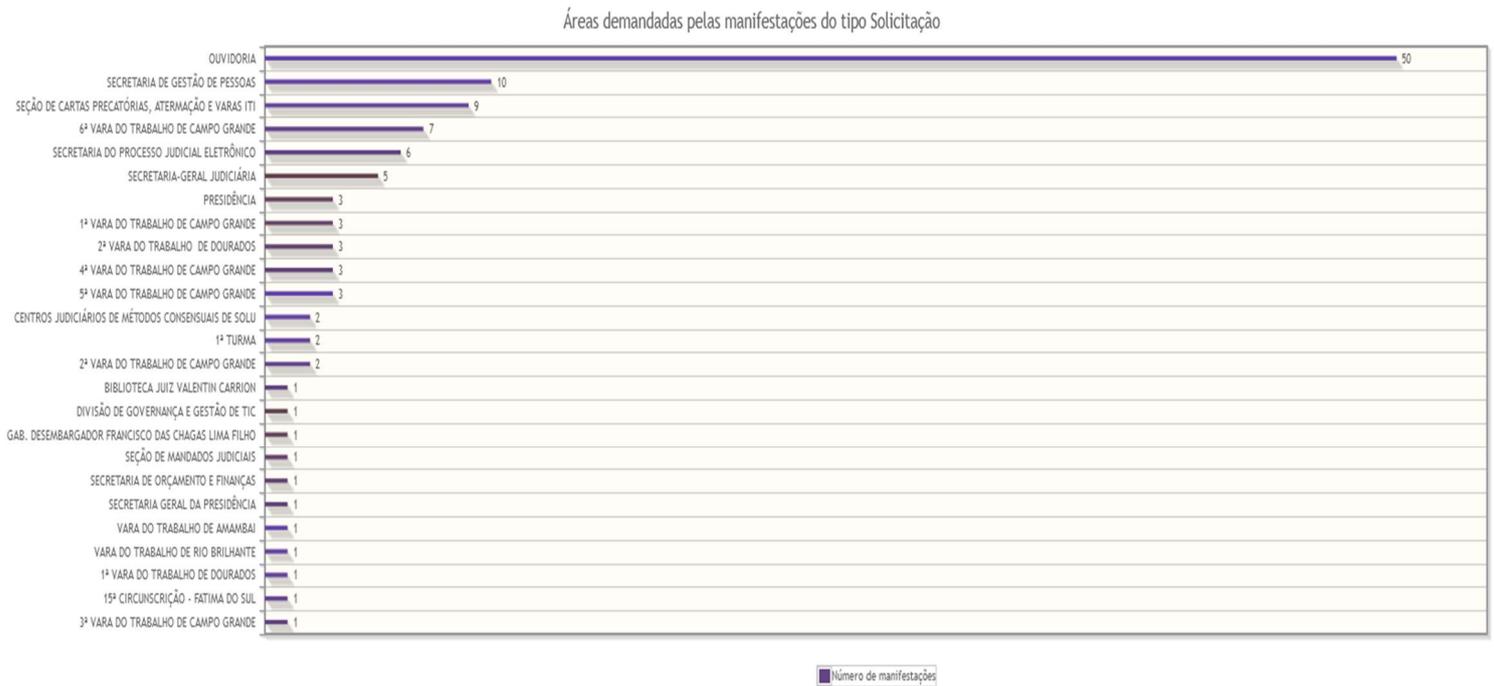
Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

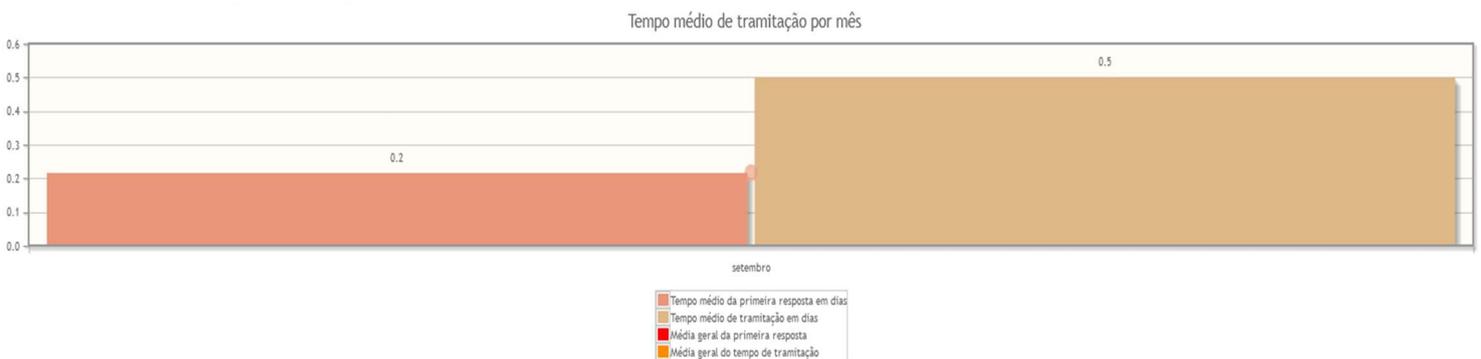


11. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

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.

Tempo de Tramitação

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



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 126 manifestações recebidas, 124 (cento e cinco) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 1 (uma) solucionada após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) arquivada por falta de informações do manifestante.

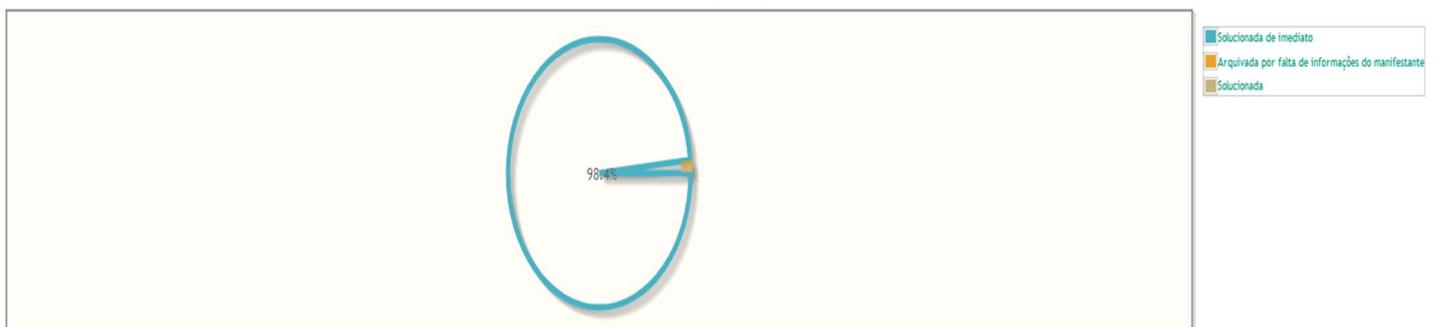
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, morosidade processual para acórdão, morosidade processual para liberar alvará e morosidade processual para incluir processo em pauta. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Sistema PJE – Outros, Cadastramento de Perito/Leiloeiro, Atermação – Jus Postulandi, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de setembro 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	124	98,41%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	0,79%
Solucionada	1	0,79%
Total	126	100,00%

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

RESUMO - MÊS DE SETEMBRO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	32	falta de inform. do manifestante	1
Elogio		E-mail	27	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	119	Formulário eletrônico	19	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	6	Formulário Impresso		Órgão Público		outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ		Outros	63	Solucionada de imediato	124
Sugestão		Pessoalmente	2	Perito		Solucionada	1
Denúncia – Assédio Eleitoral	1	Telefone	30	Reclamado	2	Em análise	
		WhatsApp	48	Reclamante	28		
		Balcão virtual		Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	126	TOTAL	126	TOTAL	126	TOTAL	126