

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

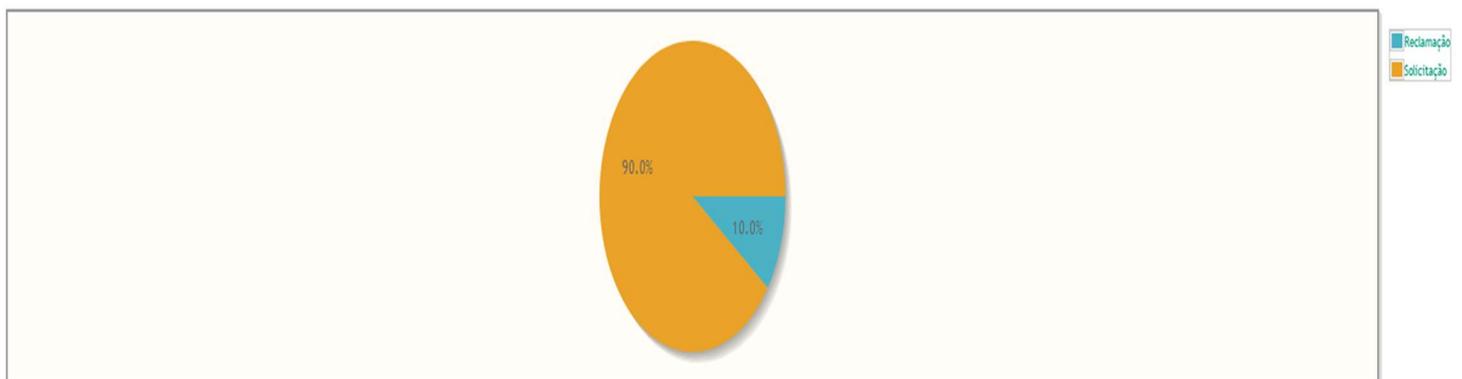
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de novembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 120 manifestações, assim distribuídas: 12 (doze) reclamações e 108 (cento e oito) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



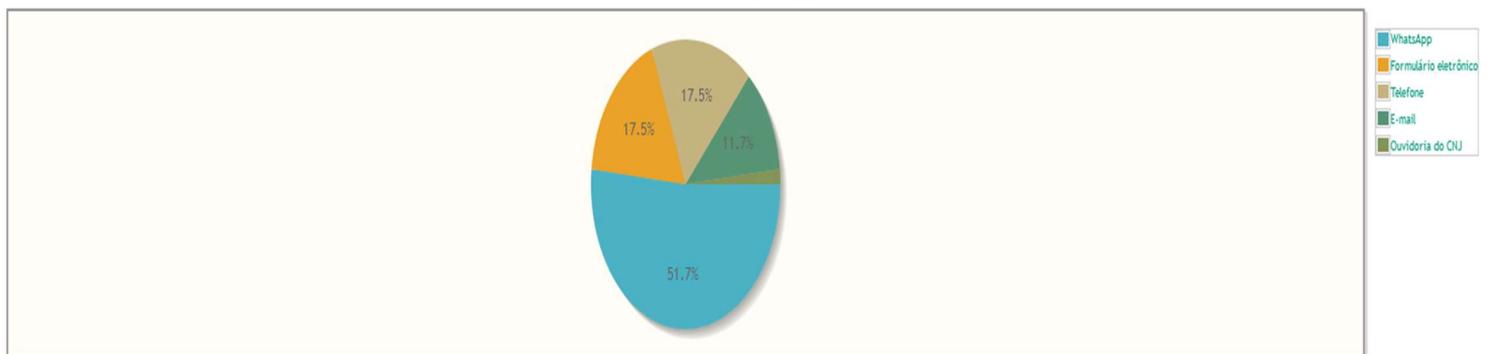
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	12	10,00%
Solicitação	108	90,00%
Total	120	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 62 (sessenta e duas), 21 (vinte e uma) por formulário eletrônico, 21 (vinte e uma) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita “0800”, 14 (quatorze) por e-mail e 2 (duas) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	62	51,67%
Formulário eletrônico	21	17,50%
Telefone	21	17,50%
E-mail	14	11,67%
Ouvidoria do CNJ	2	1,67%
Total	120	100,00%

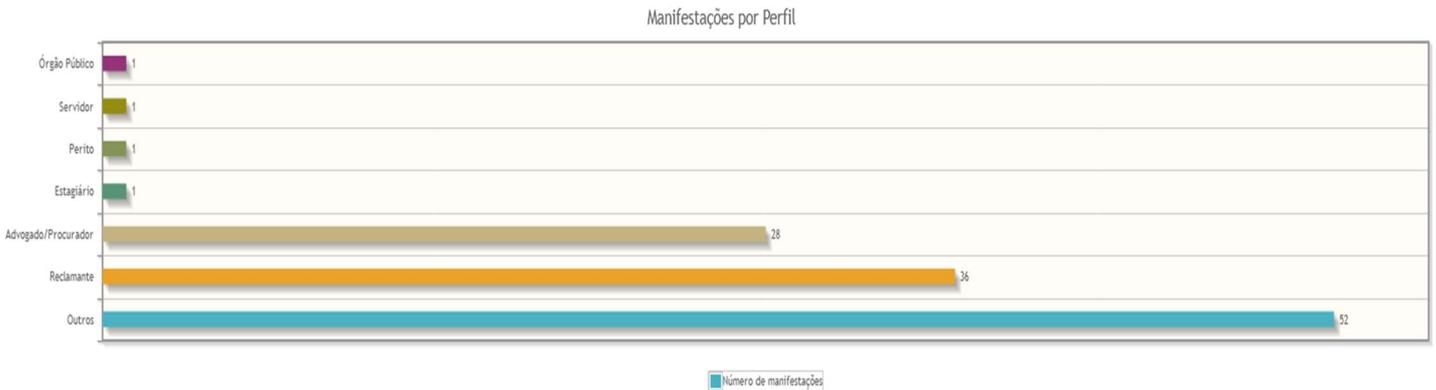
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de novembro foi a categoria outros, 52 (cinquenta e dois); seguido da categoria reclamante, 36 (trinta e seis); advogado/procurador, 28 (vinte e oito); estagiário, 1 (um); perito, 1 (um); servidor, 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 Atermação - Jus Postulandi, cargos/funções 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	52	43,33%
Reclamante	36	30,00%
Advogado/Procurador	28	23,33%
Estagiário	1	0,83%
Perito	1	0,83%
Servidor	1	0,83%
Órgão Público	1	0,83%
Total	120	100,00%

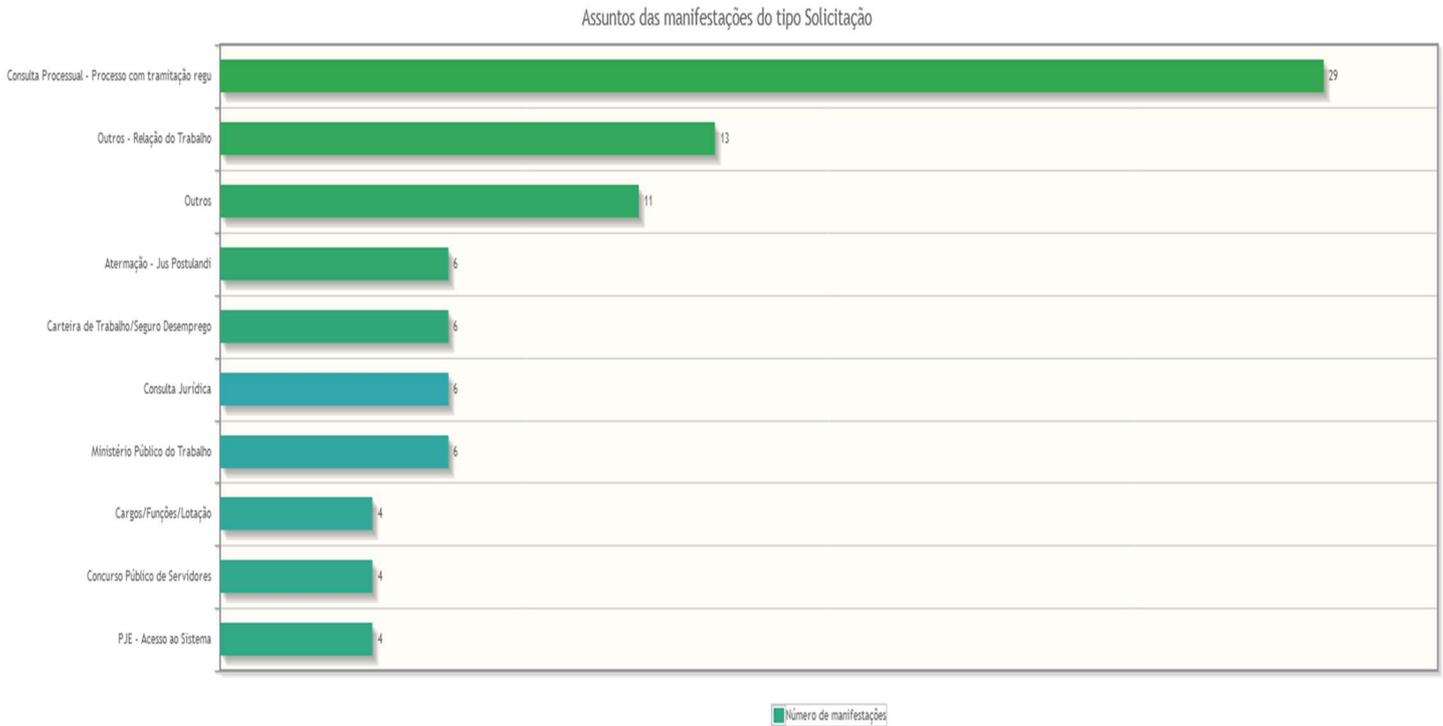
5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizados

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



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação

OUVIDORIA	48
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	9
SECRETARIA DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO	9
4ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	7
SEÇÃO DE CARTAS PRECATÓRIAS, ATERMAÇÃO E VARAS ITI	6
5ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	4
VARA DO TRABALHO DE RIO BRILHANTE	3
1ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	3
2ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	3
GAB. DESEMBARGADOR FRANCISCO DAS CHAGAS LIMA FILHO	2
1ª VARA DO TRABALHO DE TRÊS LAGOAS	2
2ª VARA DO TRABALHO DE DOURADOS	2
6ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	2
DIVISÃO DE PRECATÓRIOS	1
ESCOLA JUDICIAL	1
SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA	1
SECRETARIA-GERAL JUDICIÁRIA	1
VARA DO TRABALHO DE COXIM	1
VARA DO TRABALHO DE SÃO GABRIEL DO OESTE E 2ª NUCL	1
1ª TURMA	1
7ª VARA DO TRABALHO DE CAMPO GRANDE	1

■ Número de manifestações

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 0,6 dia.

Tempo de Tramitação

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



10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 120 manifestações recebidas, 110 (cento e dez) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 9 (nove) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1(uma) está em análise.

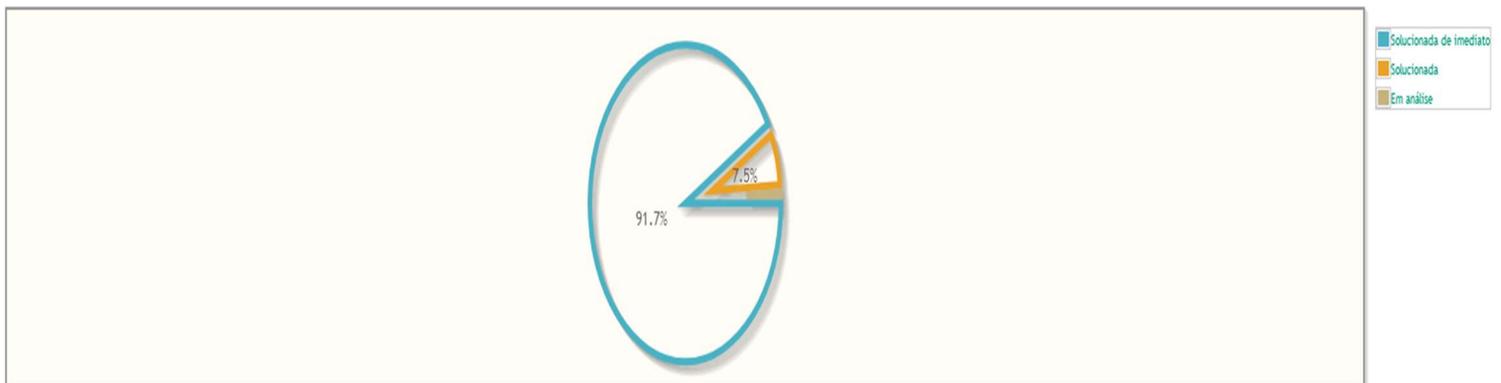
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, morosidade processual para Bacenjud/Renajud/Infojud e morosidade processual para intimação/notificação. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Atermação - Jus Postulandi, cargos/funções/lotação dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de novembro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, e que, a que ainda resta pendente, encontra-se dentro do prazo para atendimento (art. 10, § 1º do Regulamento Geral da Ouvidoria), 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	110	91,67%
Solucionada	9	7,50%
Em análise	1	0,83%
Total	120	100,00%

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

RESUMO - MÊS DE NOVEMBRO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	28	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	14	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	108	Formulário eletrônico	21	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	12	Formulário Impresso		Órgão Público	1	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	2	Outros	52	Solucionada de imediato	110
Sugestão		Pessoalmente		Perito	1	Solucionada	9
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	21	Reclamado		Em análise	1
		WhatsApp	62	Reclamante	36		
		Balcão virtual		Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário	1		
TOTAL	120	TOTAL	120	TOTAL	120	TOTAL	120