

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
DEZEMBRO DE 2024

1. INTRODUÇÃO

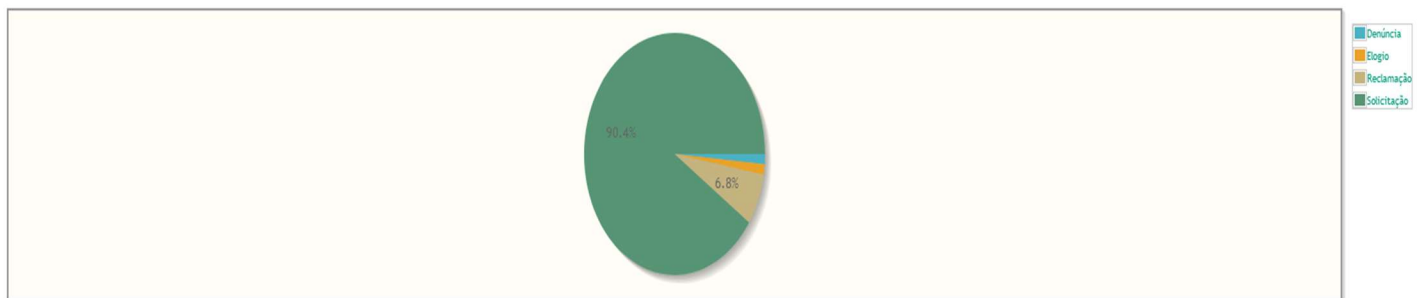
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de dezembro de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 73 manifestações, assim distribuídas: 1(uma) denúncia, 1 (um) elogio, 5 (cinco) reclamações e 66 (sessenta e seis) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



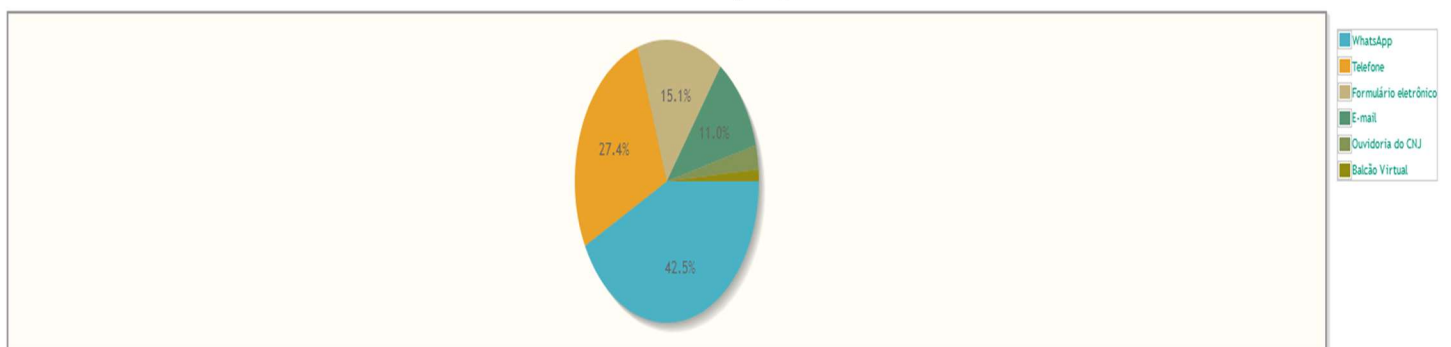
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	1	1,37%
Elogio	1	1,37%
Reclamação	5	6,85%
Solicitação	66	90,41%
Total	73	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 31 (trinta e uma), 20 (vinte) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 11 (onze) por formulário eletrônico, 8 (oito) por e-mail, 2 (duas) via Ouvidoria do CNJ e 1 (uma) por balcão virtual, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	31	42,47%
Telefone	20	27,40%
Formulário eletrônico	11	15,07%
E-mail	8	10,96%
Ouvidoria do CNJ	2	2,74%
Balcão Virtual	1	1,37%
Total	73	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

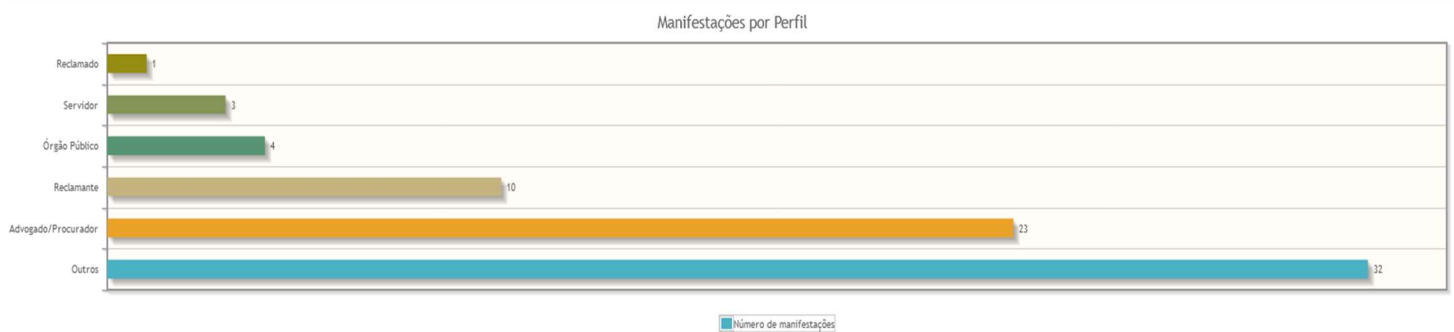
A maior porcentagem de demandantes no mês de novembro foi a categoria outros, 32 (trinta e dois); seguido da categoria advogado/procurador, 23 (vinte e três); reclamante, 10 (dez); órgão público, 4 (quatro); servidor, 3 (três) e reclamado, 1 (um).

Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles

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

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.

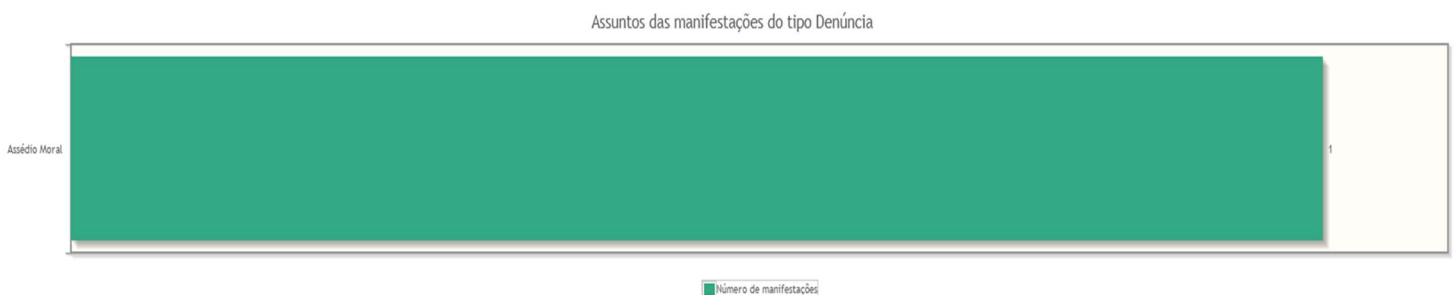
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	32	43,84%
Advogado/Procurador	23	31,51%
Reclamante	10	13,70%
Órgão Público	4	5,48%
Servidor	3	4,11%
Reclamado	1	1,37%
Total	73	100,00%

5. DENÚNCIA – Assuntos mais utilizados

Classificações mais utilizadas em manifestações de Denúncia



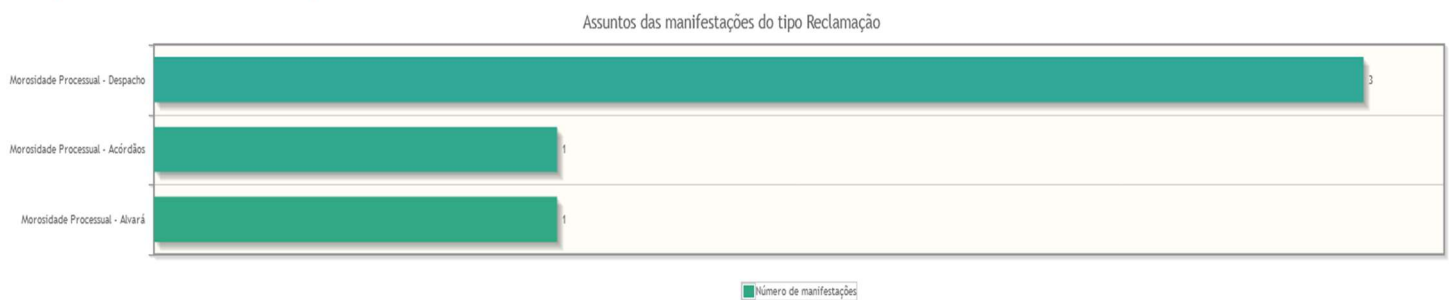
6. ELOGIO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Elogio



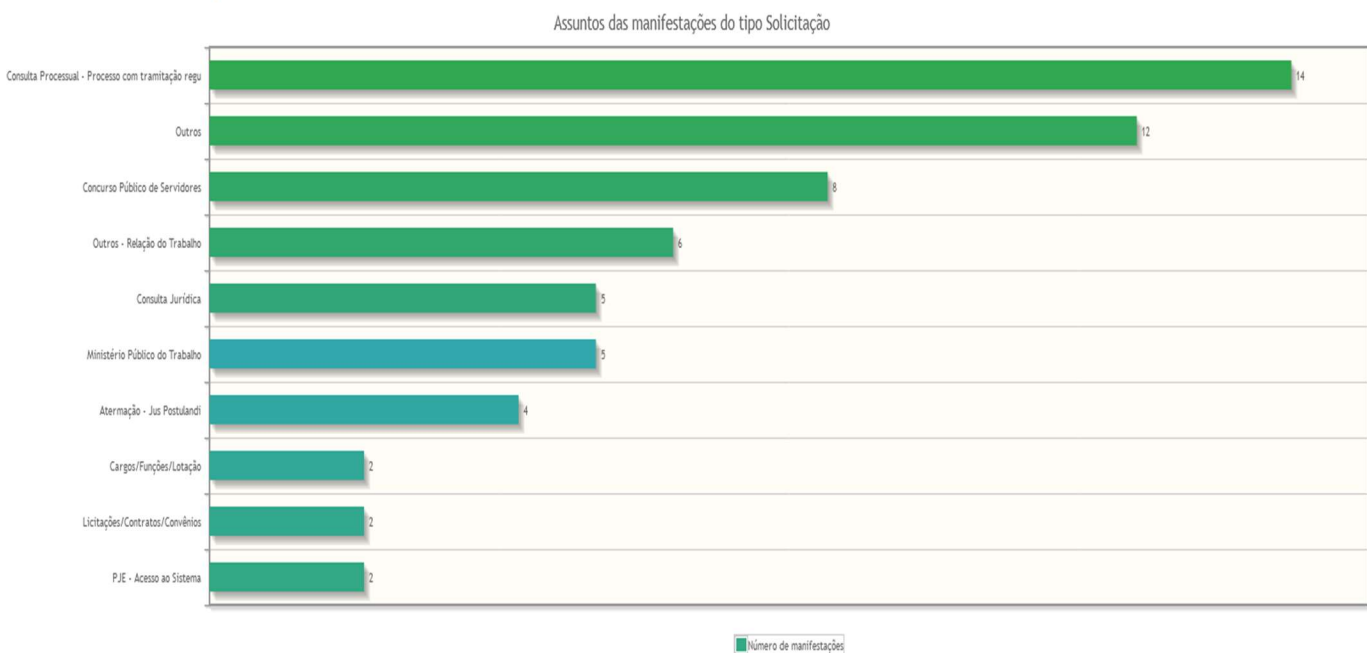
7. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



8. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

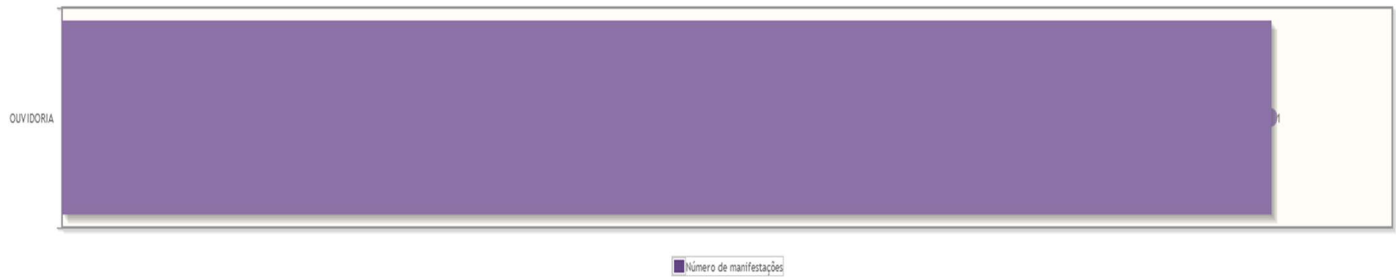
Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – DENÚNCIA

Áreas mais demandadas em manifestações de Denúncia

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

Áreas mais demandadas em manifestações de Elogio

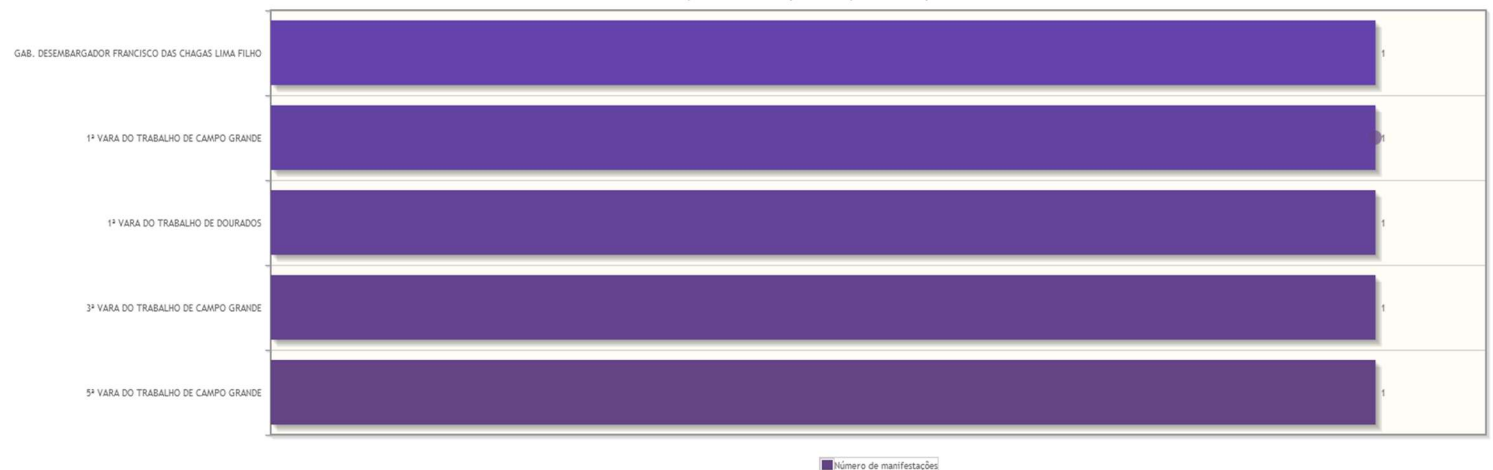
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



11. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

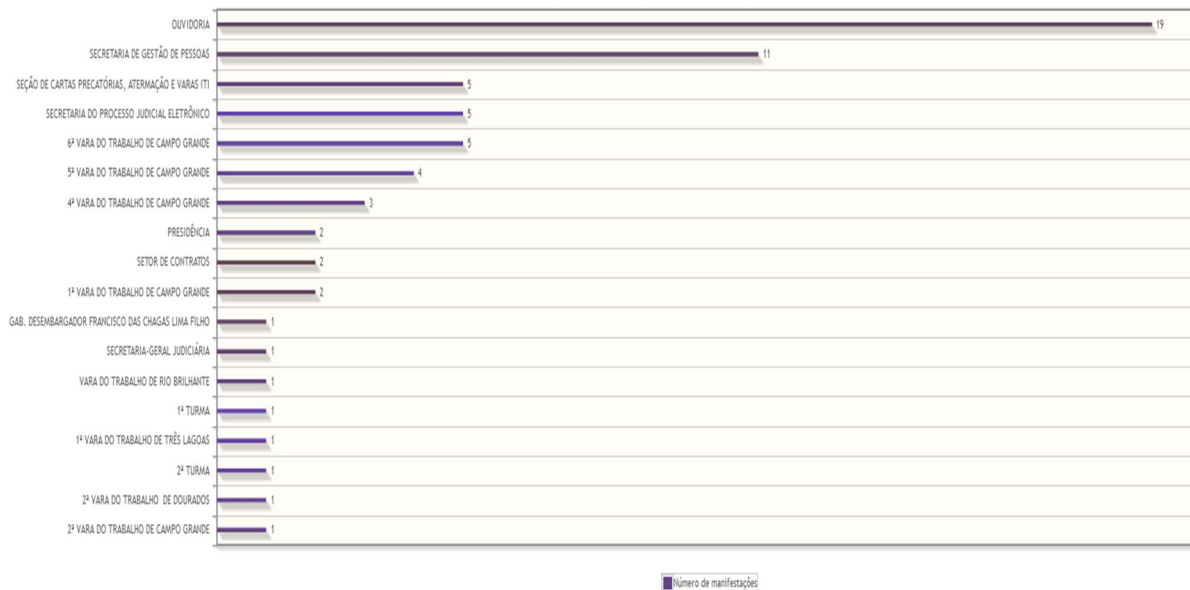
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



12. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



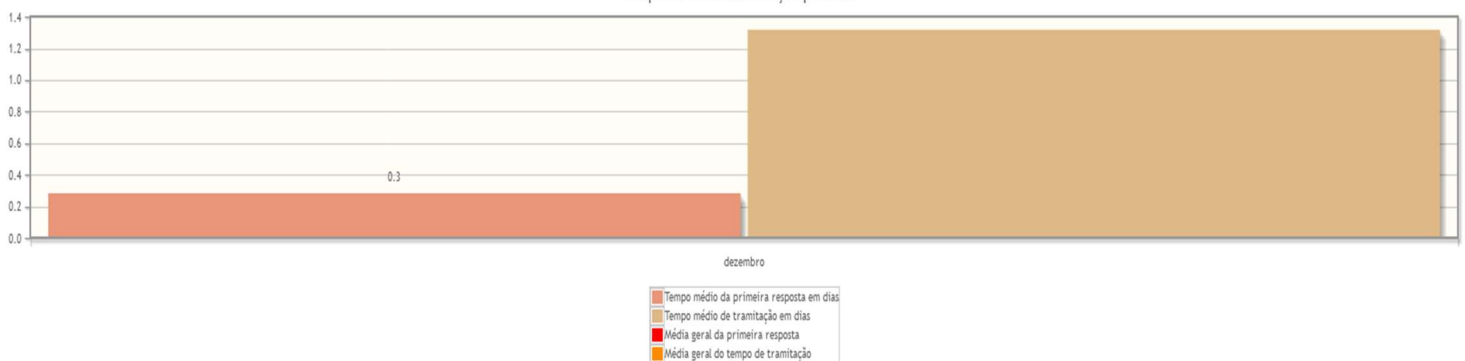
13. TEMPO DE TRAMITAÇÃO (prazo médio):

O número médio de dias de tramitação dos processos até o seu arquivamento durante o período em referência foi, em média, de 1,3 dia.

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



14. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 73 manifestações recebidas, 63 (sessenta e três) 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.

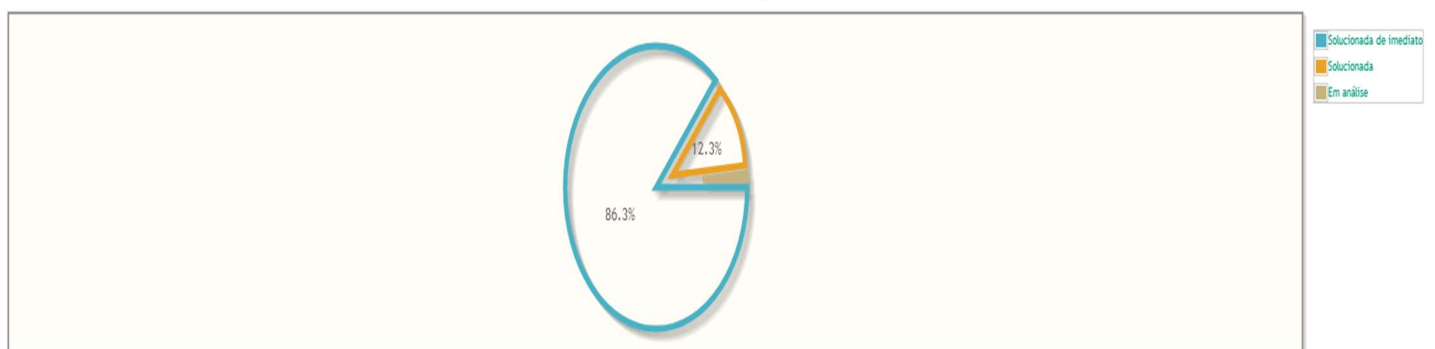
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, morosidade processual para Acórdãos e morosidade processual para expedir alvará. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências 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 dezembro 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	63	86,30%
Solucionada	9	12,33%
Em análise	1	1,37%
Total	73	100,00%

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

15. QUADRO RESUMO (MÊS DE DEZEMBRO/2024) :

RESUMO - MÊS DE DEZEMBRO - 2024							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	1	Correspondência		Advogado/Procurador	23	falta de inform. do manifestante	
Elogio	1	E-mail	8	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	66	Formulário eletrônico	11	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	5	Formulário Impresso		Órgão Público	4	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	2	Outros	32	Solucionada de imediato	63
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Solucionada	9
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	20	Reclamado	1	Em análise	1
		WhatsApp	31	Reclamante	10		
		Balcão virtual	1	Servidor	3		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	73	TOTAL	73	TOTAL	73	TOTAL	73