

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

JANEIRO DE 2021

1. INTRODUÇÃO

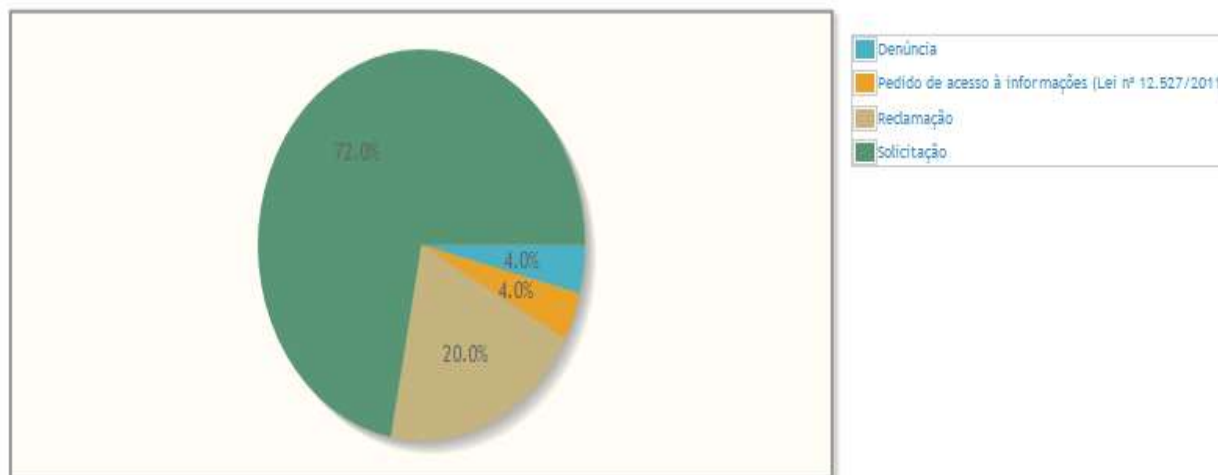
Este relatório apresenta o extrato das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado, assim como um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados aos públicos interno e externo, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv.

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de janeiro de 2021, a Ouvidoria recebeu um total de 75 manifestações, assim distribuídas: 3 (três) denúncias, 3 (três) Pedidos de Informação - Lei 12527-2011 (LAI), 15 (quinze) reclamações e 54 (cinquenta e quatro) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação

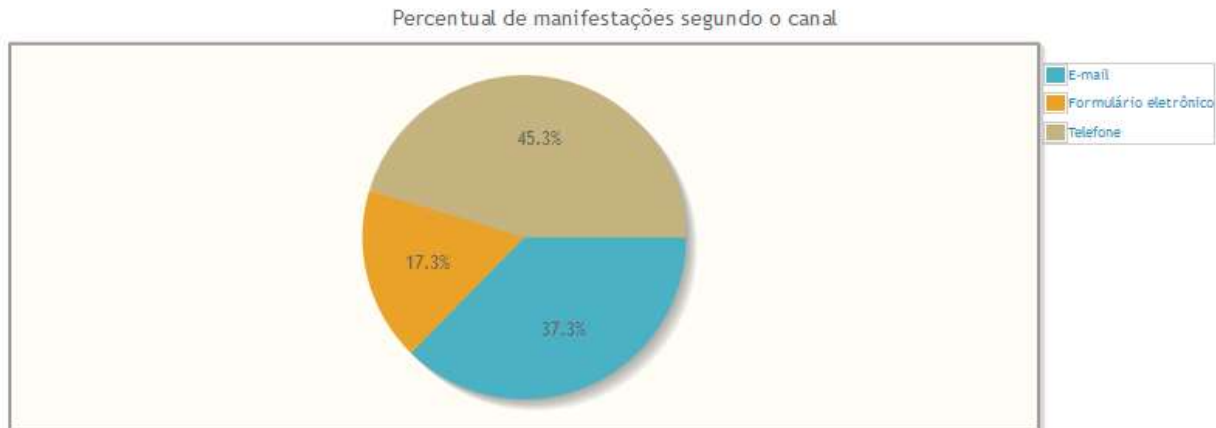


Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	3	4,00%
Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)	3	4,00%
Reclamação	15	20,00%
Solicitação	54	72,00%
Total	75	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi por telefone, num total de 34 (trinta e quatro), incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 28 (vinte e oito) por e-mail, 13 (treze) por formulário eletrônico disponibilizado no portal do Tribunal, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	28	37,33%
Formulário eletrônico	13	17,33%
Telefone	34	45,33%
Total	75	100,00%

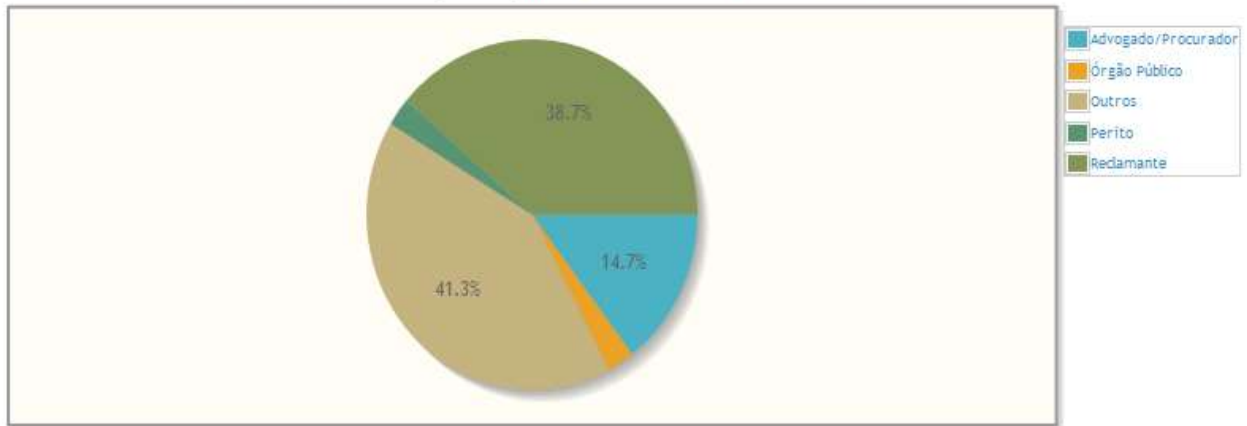
4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

Os maiores demandantes no mês de janeiro foi a categoria "outros", num total de 31 (trinta e um), esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles que não se enquadram em nenhuma outra categoria de perfil, como os que solicitam informações sobre estágio, concurso público de servidores, certidão de distribuições de ações trabalhistas, contatos de outros setores do Tribunal, ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de dúvidas trabalhistas, informações sobre CTPS e Seguro Desemprego, dentre outros casos; seguidos de reclamantes, 29 (vinte e nove), advogados, 11 (onze),

Órgãos Públicos, 2 (dois) e Perito, também, 2 (dois), assim distribuídos:

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

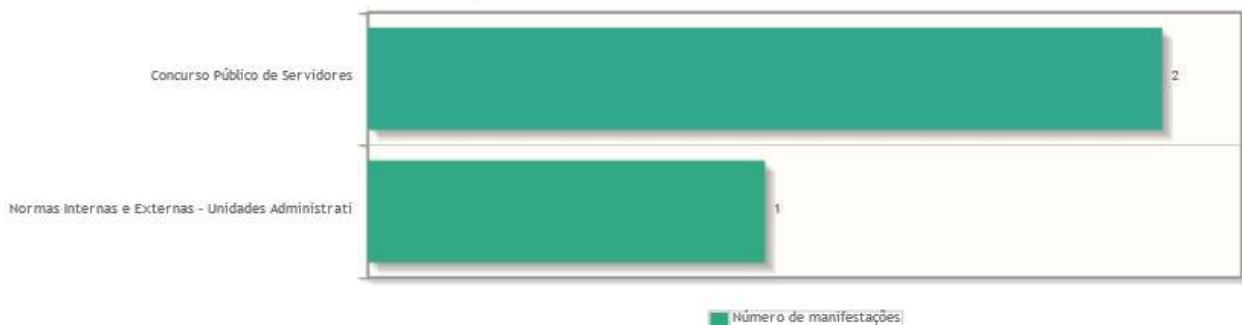


Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	11	14,67%
Órgão Público	2	2,67%
Outros	31	41,33%
Perito	2	2,67%
Reclamante	29	38,67%
Total	75	100,00%

5. LAI (Lei n. 12527/2011) - Assuntos utilizados

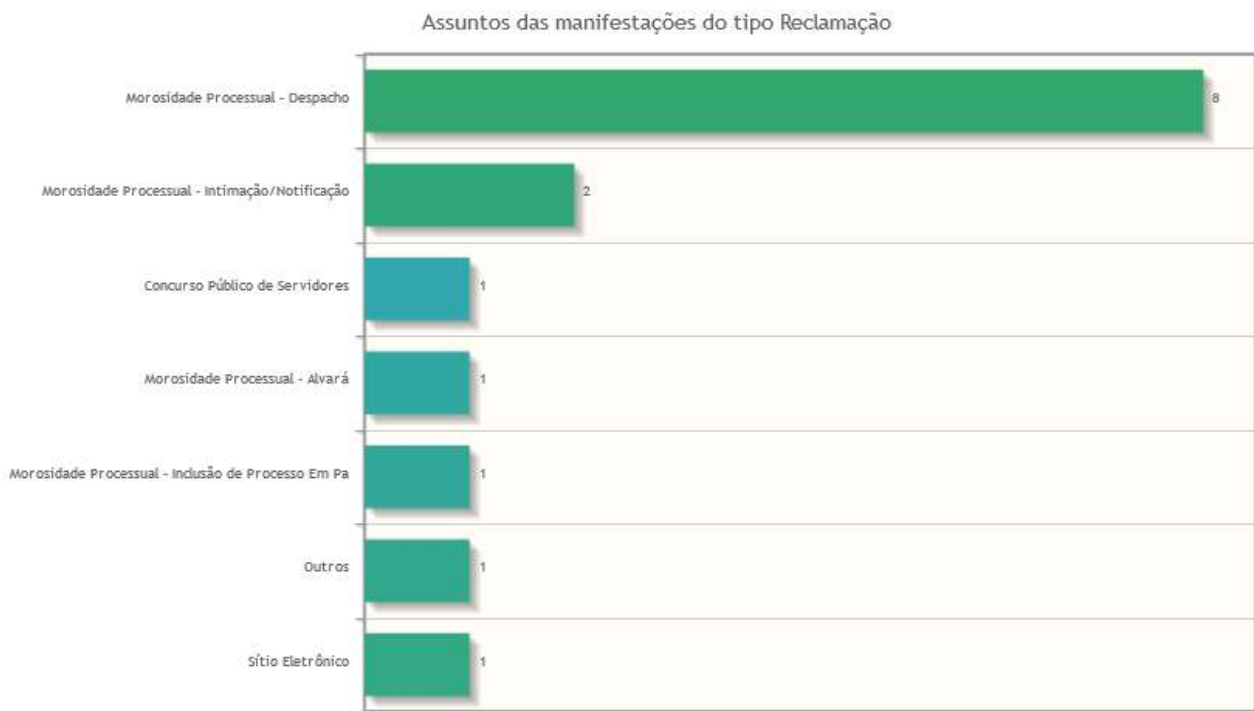
Assuntos mais utilizados - Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)

Assuntos das manifestações do tipo Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)



6. RECLAMAÇÃO: Assuntos mais utilizados

Assuntos mais utilizados - Reclamação



7. SOLICITAÇÃO- Assuntos mais utilizados



8. . ÁREAS MAIS DEMANDADAS - LAI (Lei 12527/2011)

Áreas mais demandadas - Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)

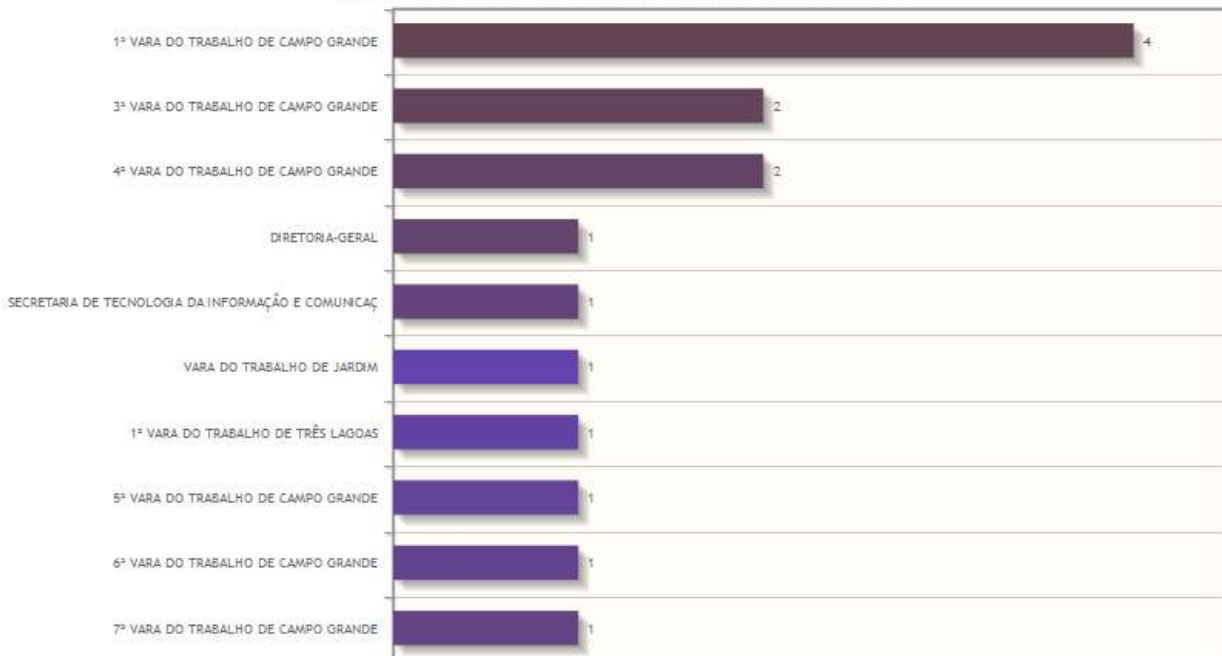
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de acesso à informações (Lei nº 12.527/2011)



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS - RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas - Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas - 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 de 17 (dezesete) dias.



12. PROVIDÊNCIAS TOMADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

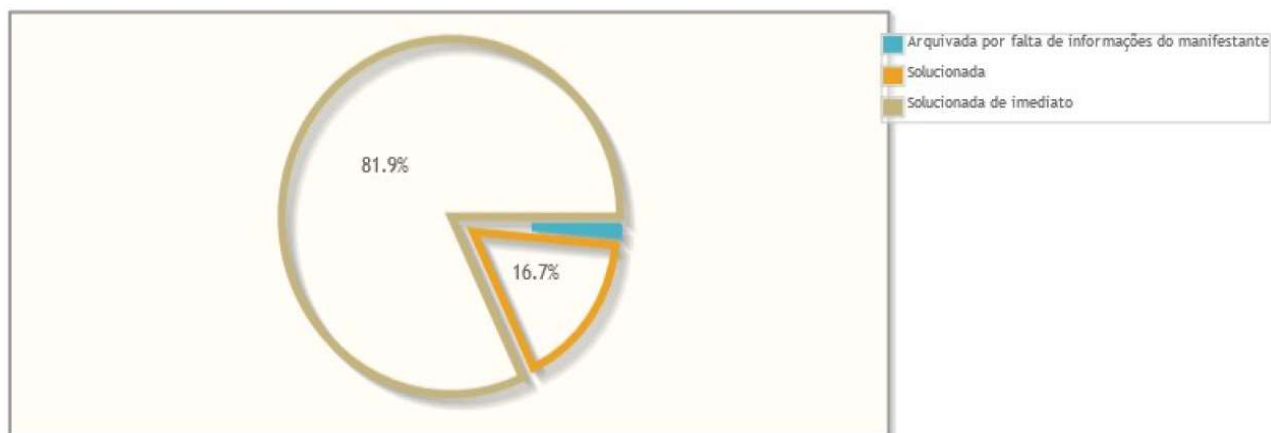
Verifica-se que das 75 manifestações recebidas, 72 já foram solucionadas e encerradas, sendo que 59 (cinquenta e nove) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 12 solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1(uma) arquivada por falta de informações do manifestante.

O maior número de providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despachos, morosidade para expedição de alvarás, morosidade para intimação/notificação, dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito e arquivadas nesta Ouvidoria, e que, as que ainda restam pendentes, encontram-se dentro do prazo para atendimento (inciso II, do art. 13 do Regulamento Geral da Ouvidoria), conforme gráfico:

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Arquivada por falta de informações do manifestante	1	1,39%
Solucionada	12	16,67%
Solucionada de imediato	59	81,94%
Total	72	100,00%

13. QUADRO RESUMO:

RESUMO - MÊS DE JANEIRO - 2021							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia	3	Correspondência		Advogado/Procurador	11	Arquivada - falta de informações do manifestante	1
Elogio		E-mail	28	Arrematante		Desistência do manifestante	
Pedido acesso à Informações	3	Formulário eletrônico	13	Juiz/Desembargador		Outros	
Reclamação	15	Formulário Impresso		Órgão Público	2	Solucionada	12
Solicitação	54	Ouvidoria do CNJ		Outros	31	Solucionada de imediato	59
Sugestão		Pessoalmente		Perito	2		
		Telefone	34	Reclamado			
				Reclamante	29		
				Servidor			
TOTAL	75	TOTAL	75	TOTAL	75	TOTAL	72