

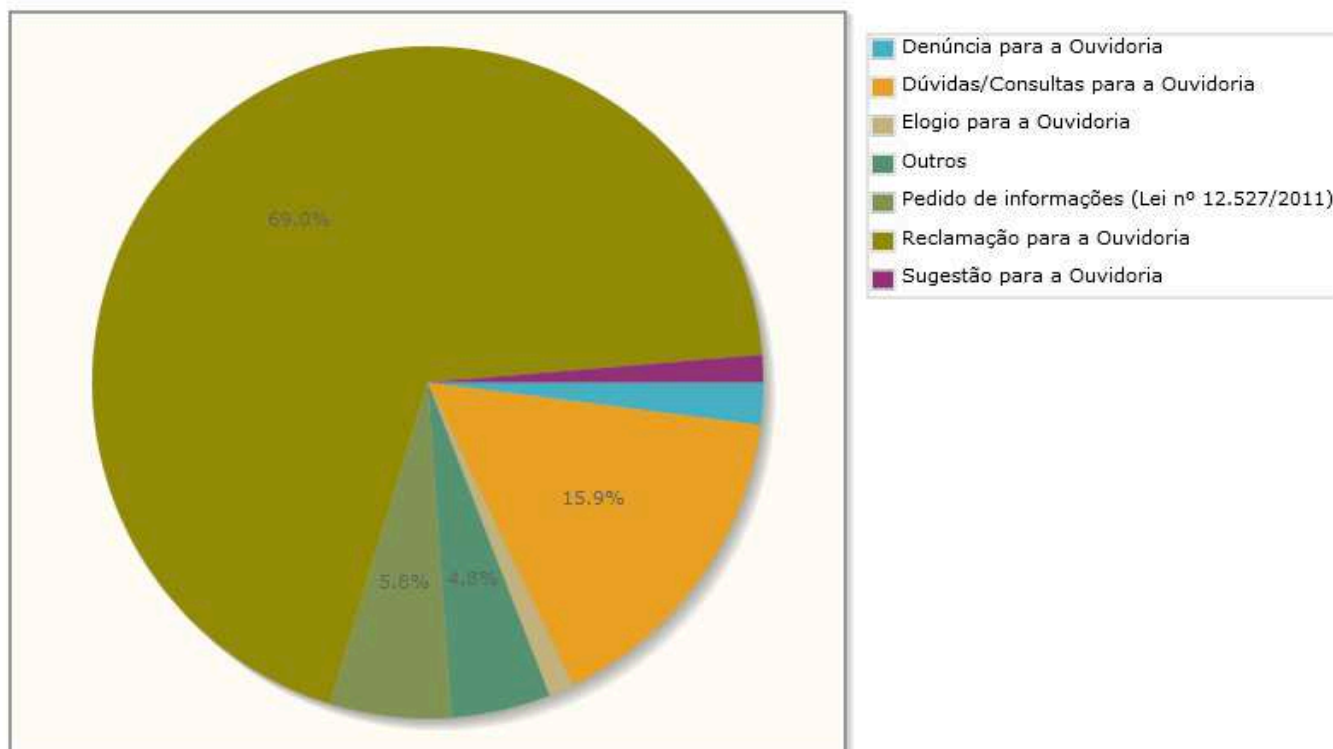
Intervalo de datas: 01/04/2018 a 30/04/2018.**Demanda Mensal**

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

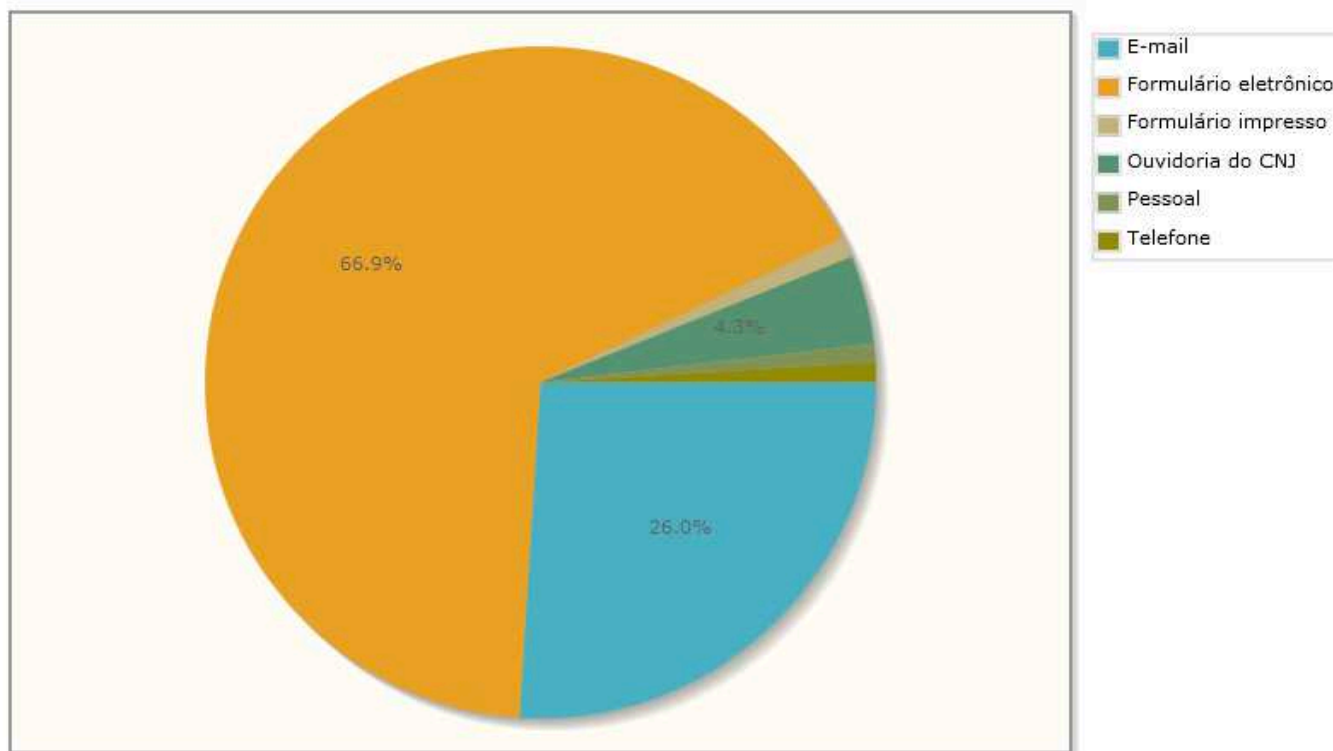
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	17	2,03%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	133	15,87%
Elogio para a Ouvidoria	10	1,19%
Outros	40	4,77%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	49	5,85%
Reclamação para a Ouvidoria	578	68,97%
Sugestão para a Ouvidoria	11	1,31%
Total	838	100,00%

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal da manifestação	Quantidade	%
E-mail	213	26,01%
Formulário eletrônico	548	66,91%
Formulário impresso	8	,98%
Ouvidoria do CNJ	35	4,27%
Pessoal	7	,85%
Telefone	8*	,98%
Total	819	100,00%

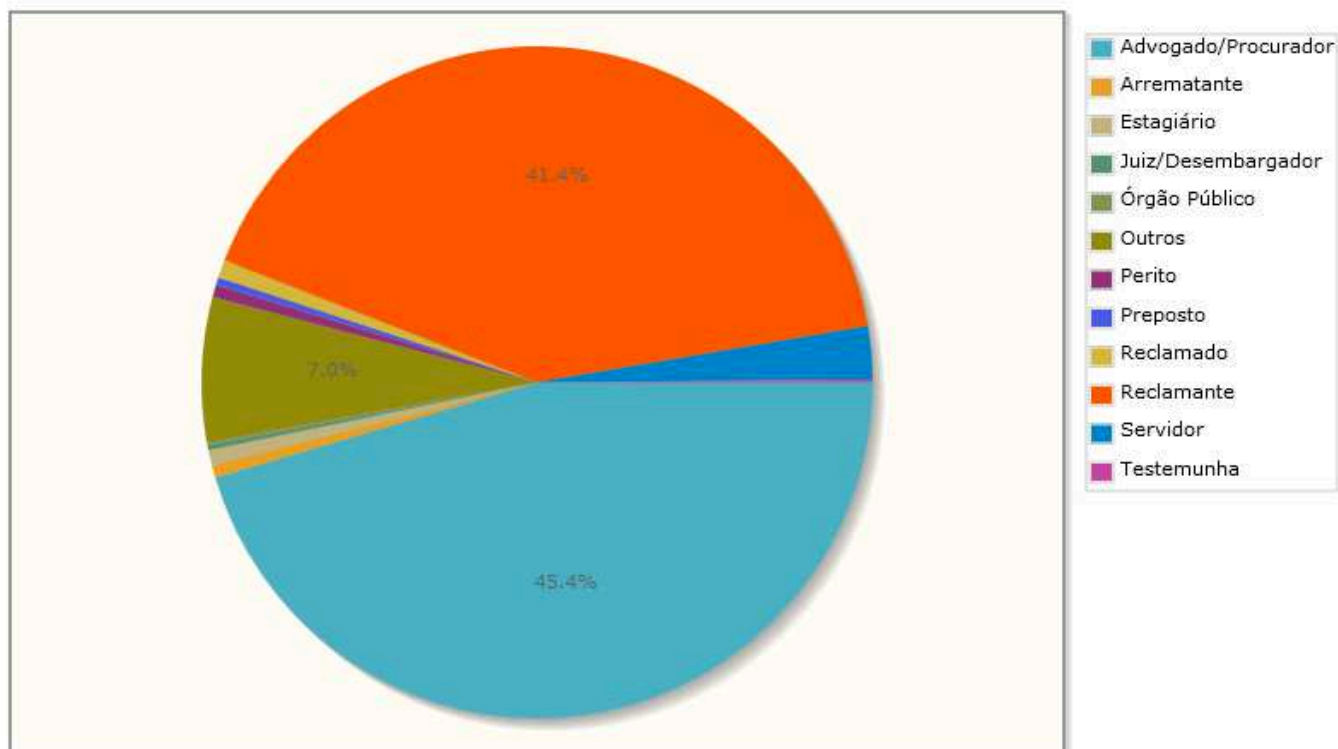
*Observação: o número real de atendimento telefônico foi de 193 (sendo 8 registradas + 185 não registradas)

A presente diferença decorre da impossibilidade técnica para registro de ligações, de maneira retroativa, no sistema PROAD).

Assim, o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria, no mês de abril, foi de 1023.

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

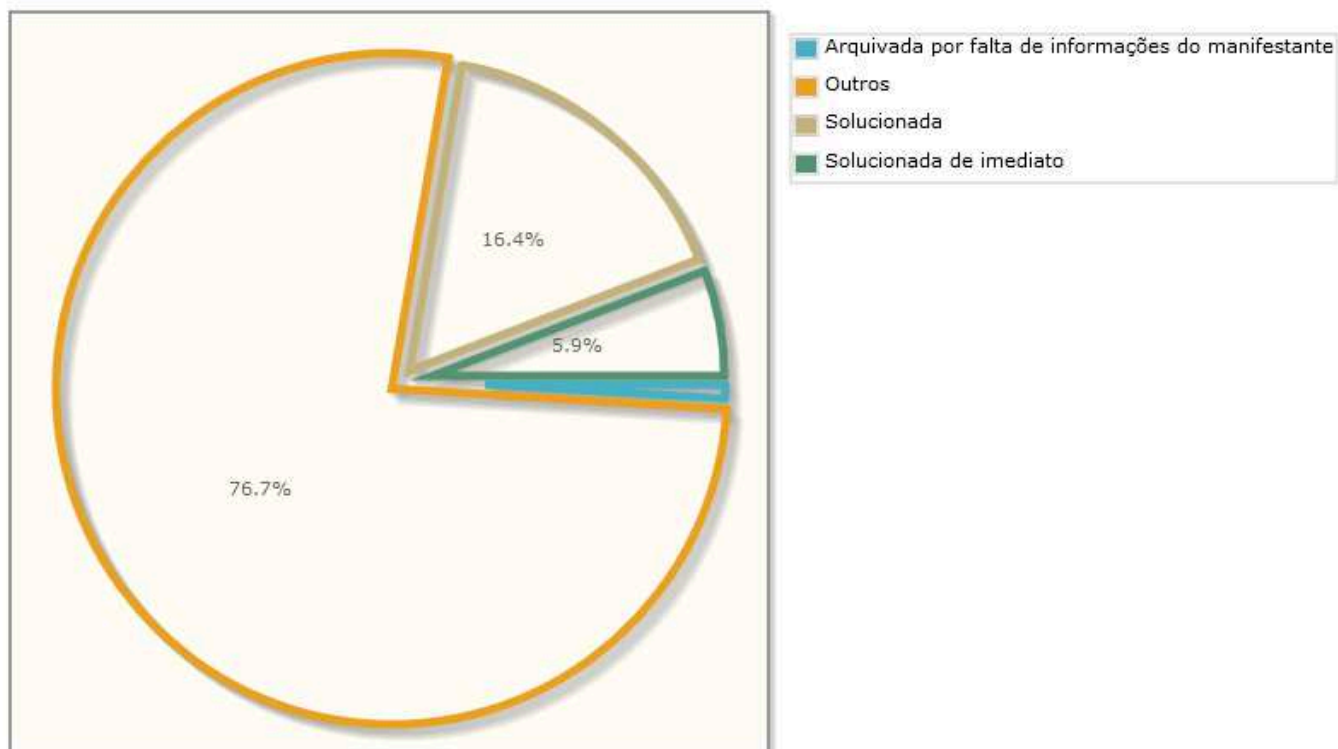


Tipo de relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	372	45,42%
Arrematante	5	,61%
Estagiário	6	,73%
Juiz/Desembargador	2	,24%
Órgão Público	1	,12%
Outros	57	6,96%
Perito	5	,61%
Preposto	3	,37%
Reclamado	7	,85%
Reclamante	339	41,39%
Servidor	21	2,56%
Testemunha	1	,12%
Total	819	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Motivo do arquivamento	Quantidade	%
Arquivada por falta de informações do manifestante	5	,95%
Outros	406	76,75%
Solucionada	87	16,45%
Solucionada de imediato	31	5,86%
Total	529	100,00%

Tempo de Tramitação

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

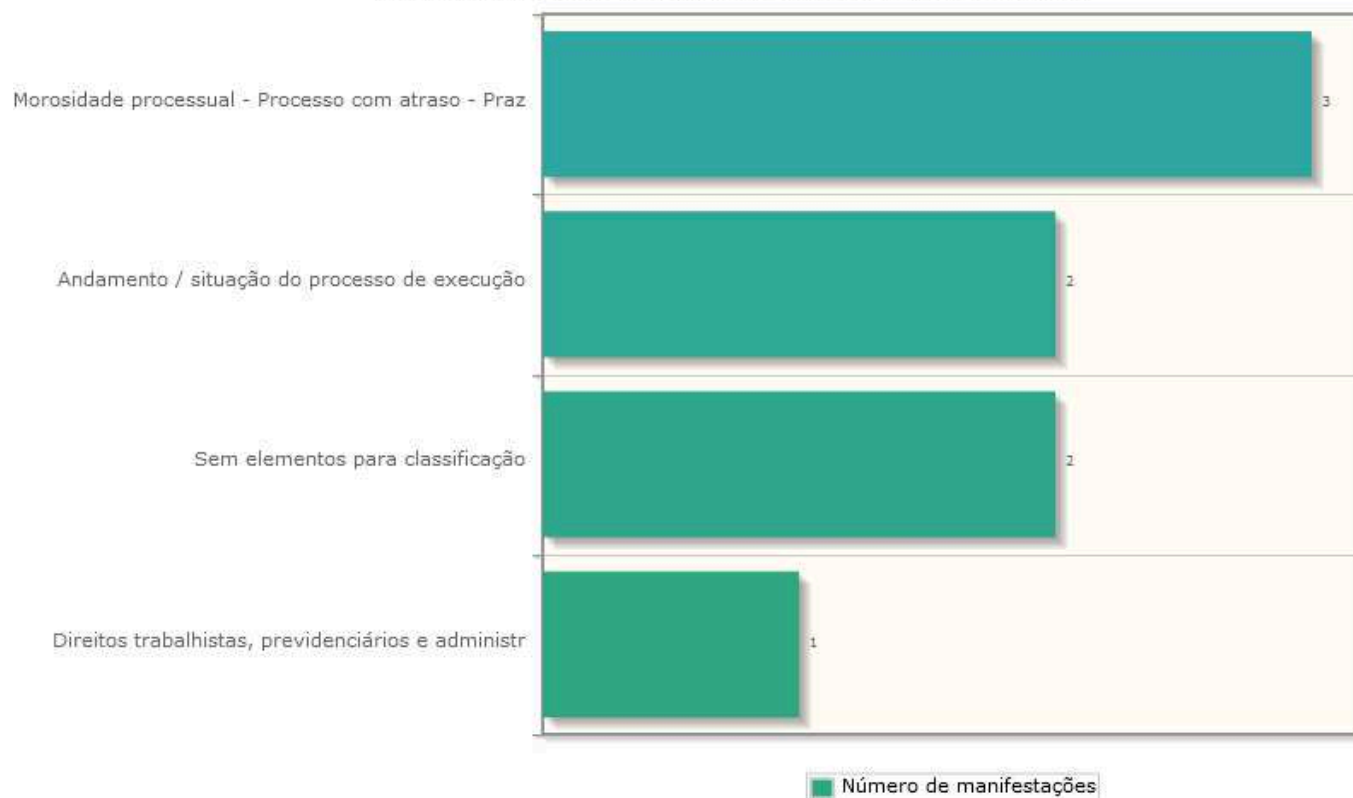


Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

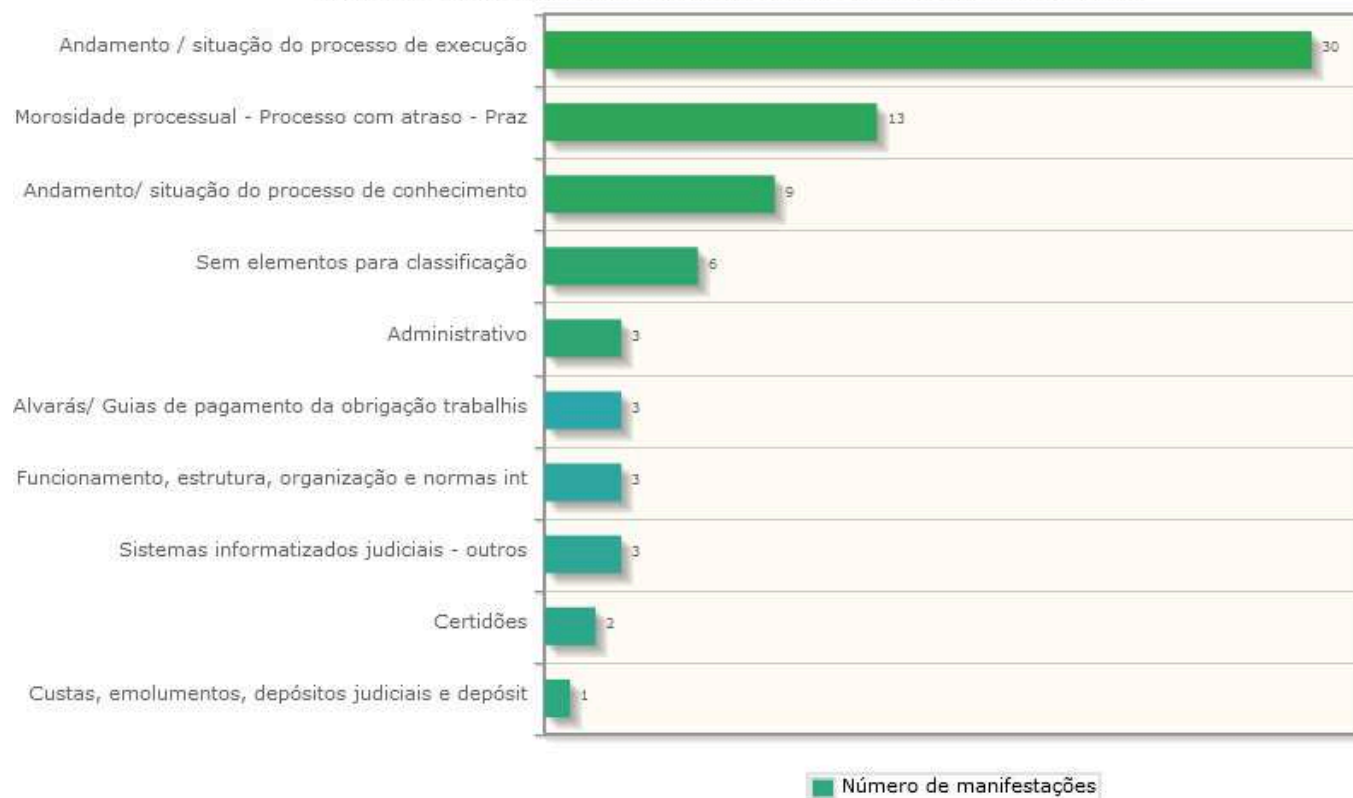
Assuntos mais utilizados - Denúncia para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



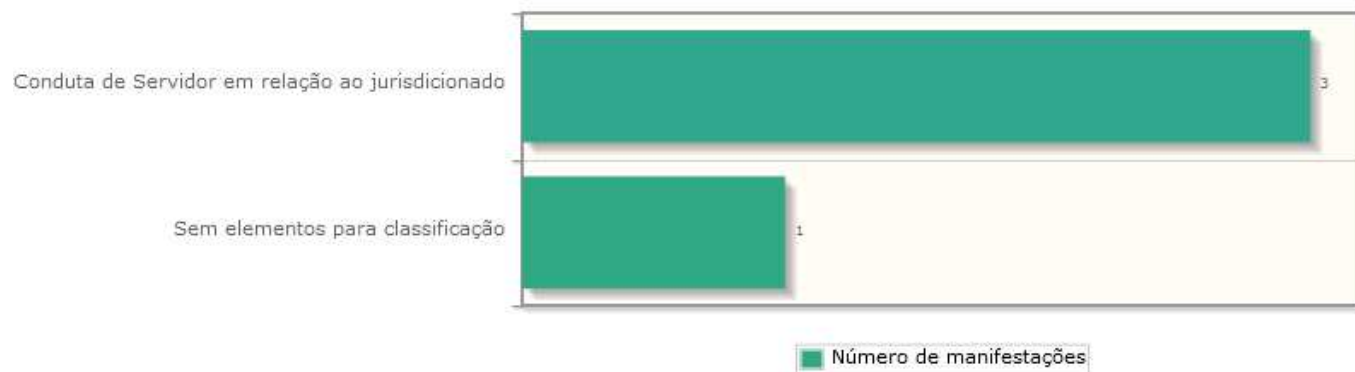
Assuntos mais utilizados - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

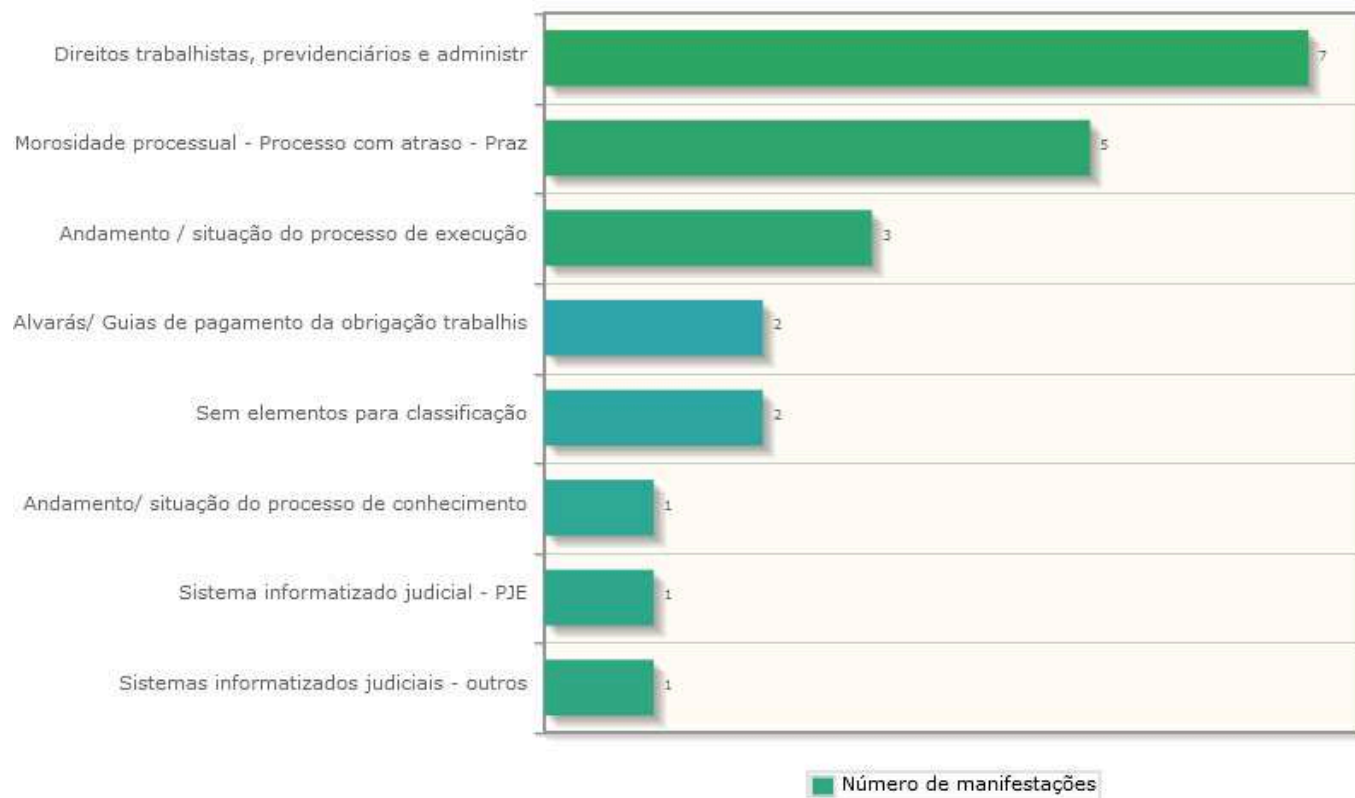


Assuntos mais utilizados - Elogio para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria

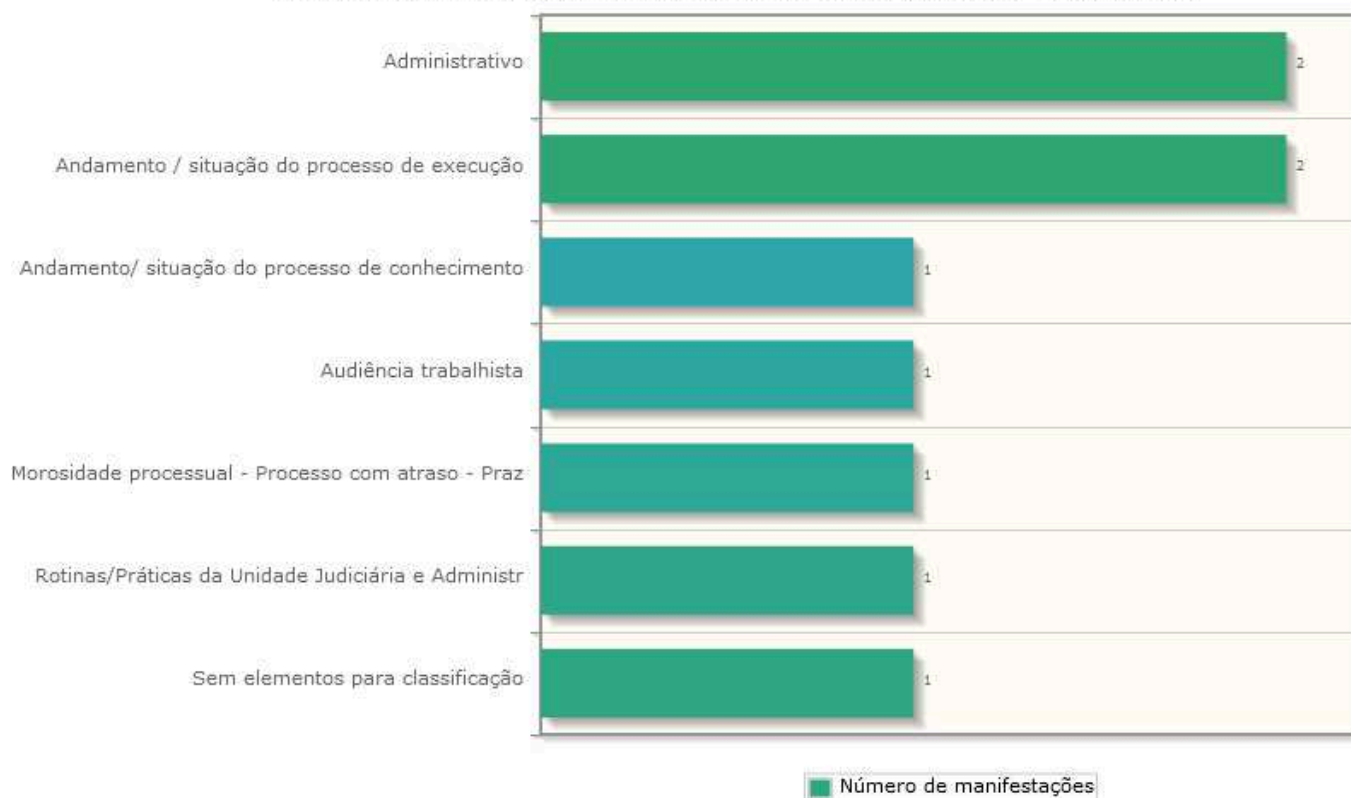
**Assuntos mais utilizados - Outros**

Assuntos das manifestações do tipo Outros

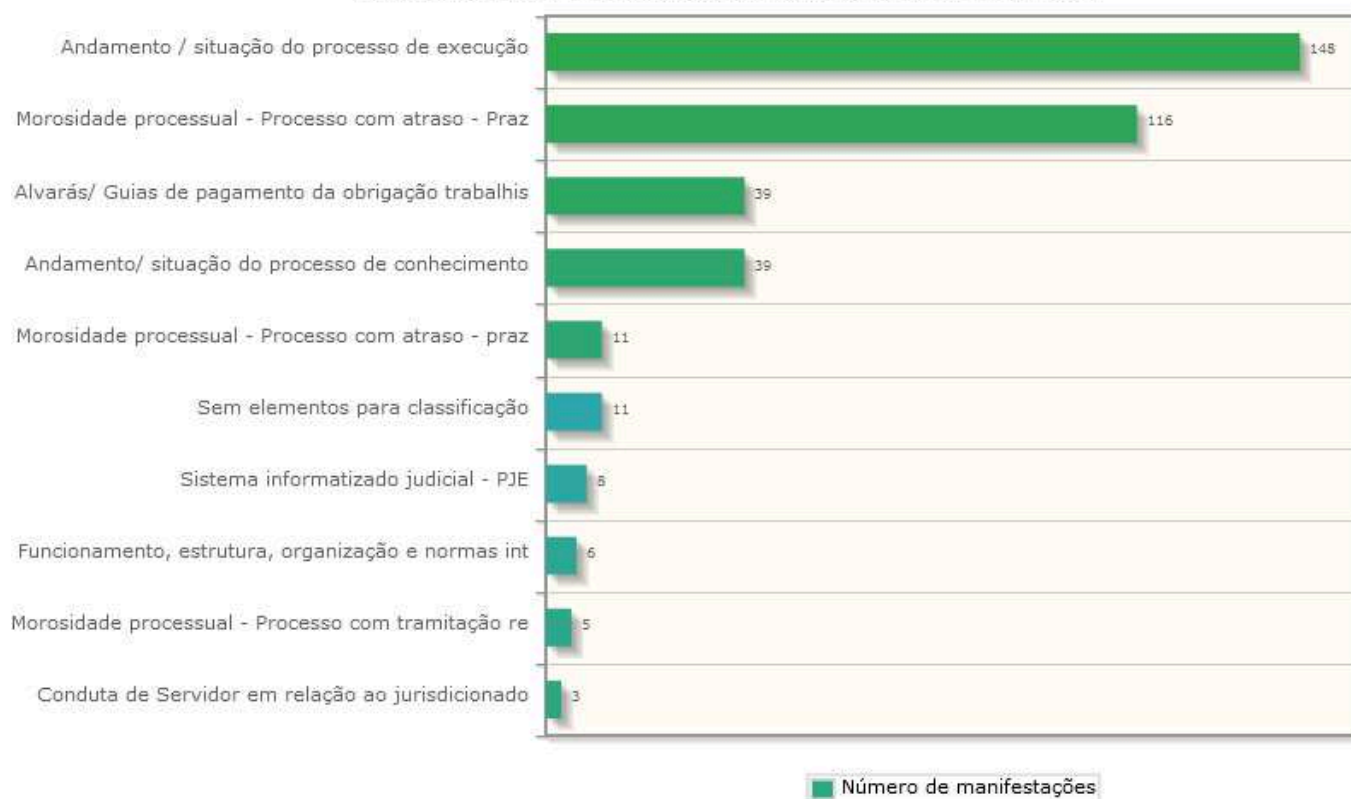


Assuntos mais utilizados - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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

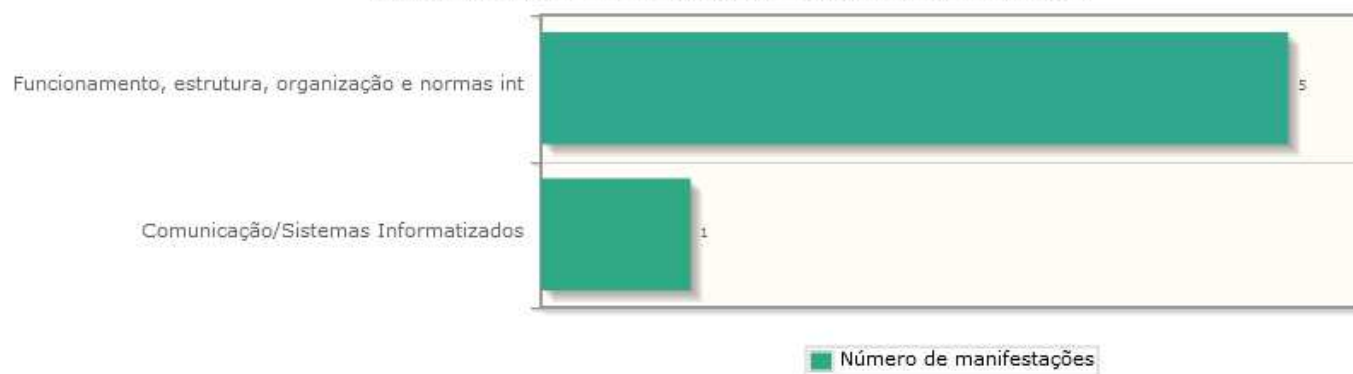
**Assuntos mais utilizados - Reclamação para a Ouvidoria**

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria

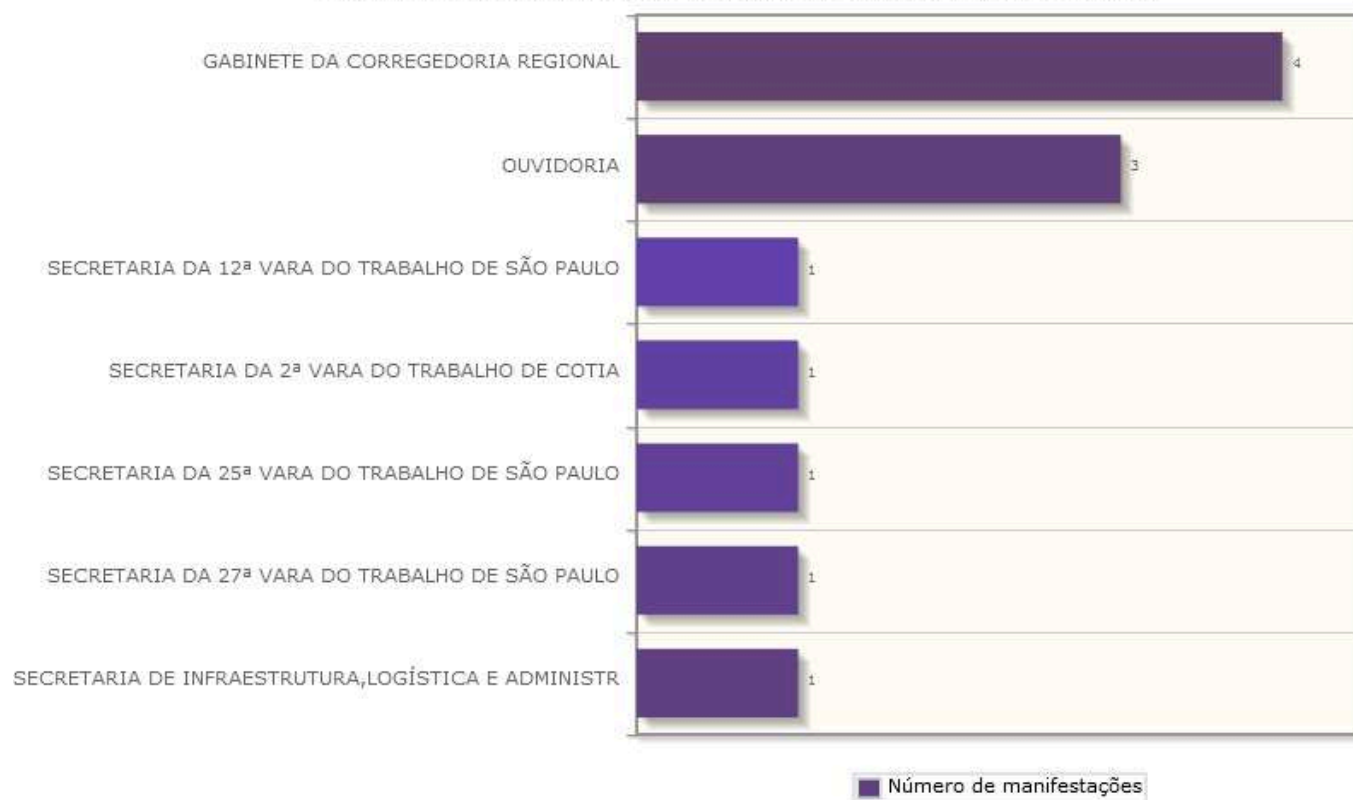


Assuntos mais utilizados - Sugestão para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria

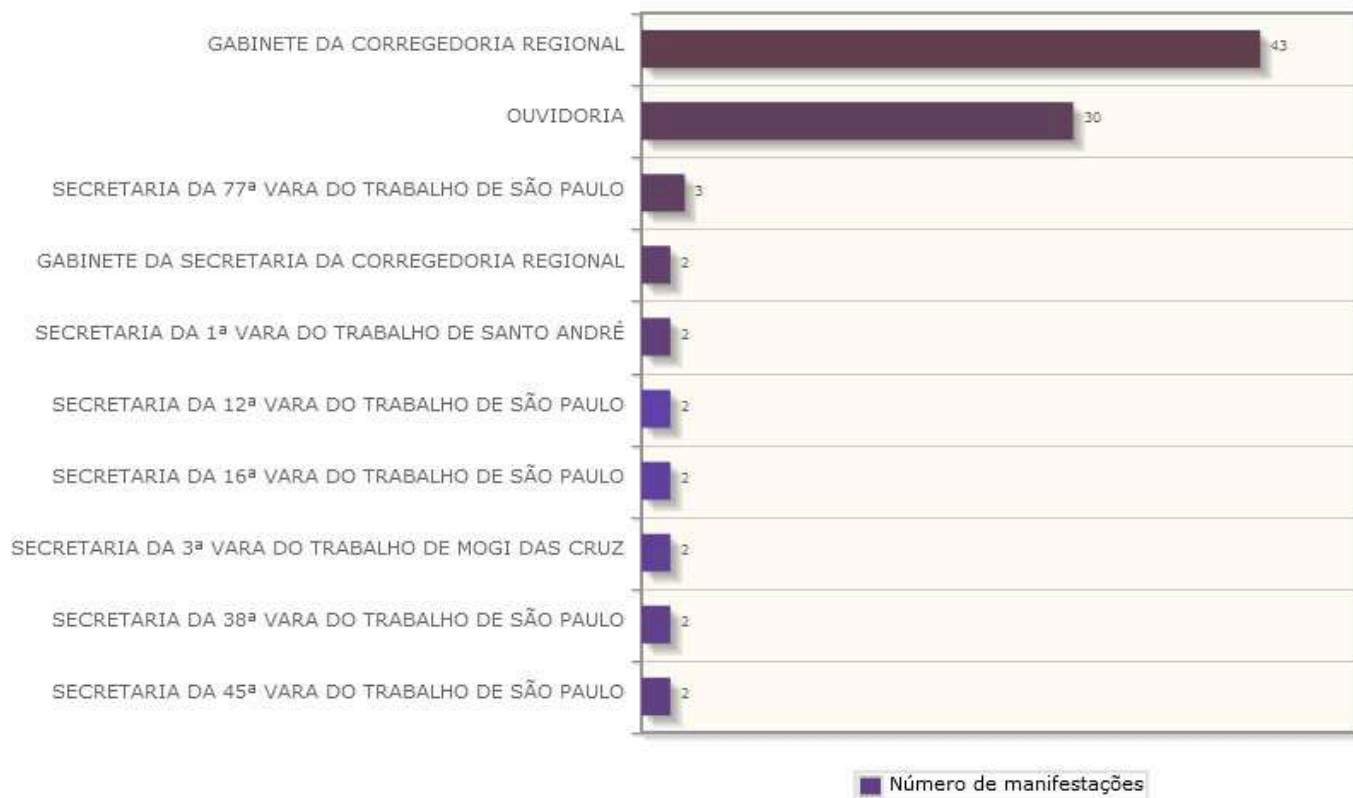
**Áreas mais demandadas - Denúncia para a Ouvidoria**

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



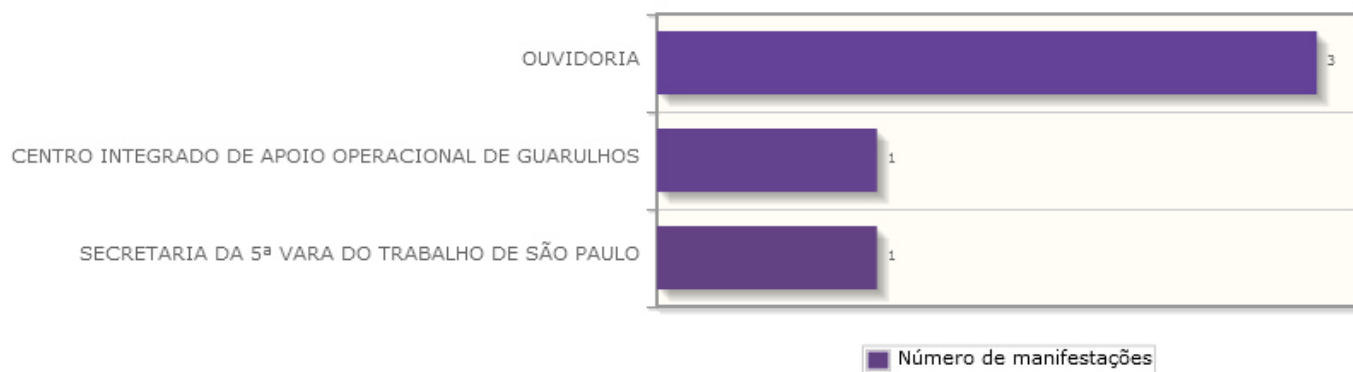
Áreas mais demandadas - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas - Elogio para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas - Outros

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Outros

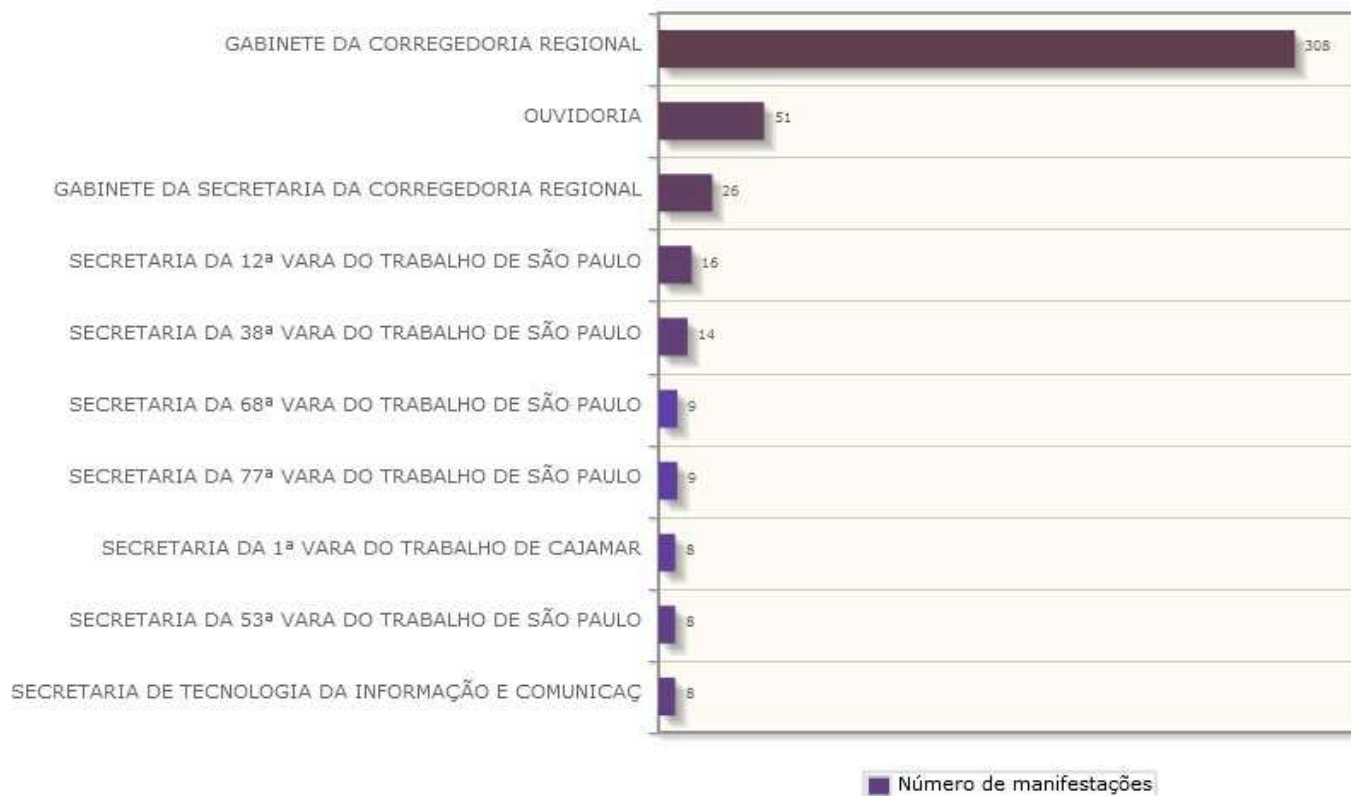
**Áreas mais demandadas - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)**

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



Áreas mais demandadas - Reclamação para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria

**Áreas mais demandadas - Sugestão para a Ouvidoria**

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria

