

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2019 (ESTATÍSTICA DA OUVIDORIA):

(Lei 13.460/2017, art. 14, inc. II)

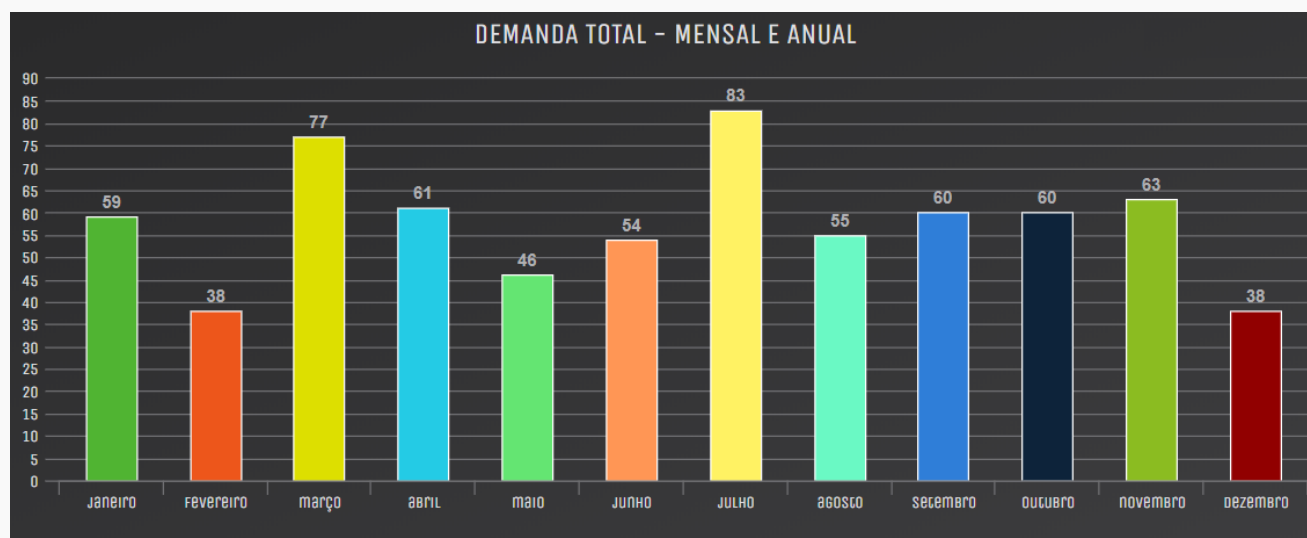
(Lei 13.460/2017, art. 15, inc. I e II)

De grande importância são as estatísticas de atendimento para análise de tendências que possam auxiliar na elaboração e implementação de novas melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

Informamos as estatísticas de atendimento relativas ao ano de 2019, com base no sistema utilizado no TRT 8ª Região para registro das manifestações (PROAD-OUV).

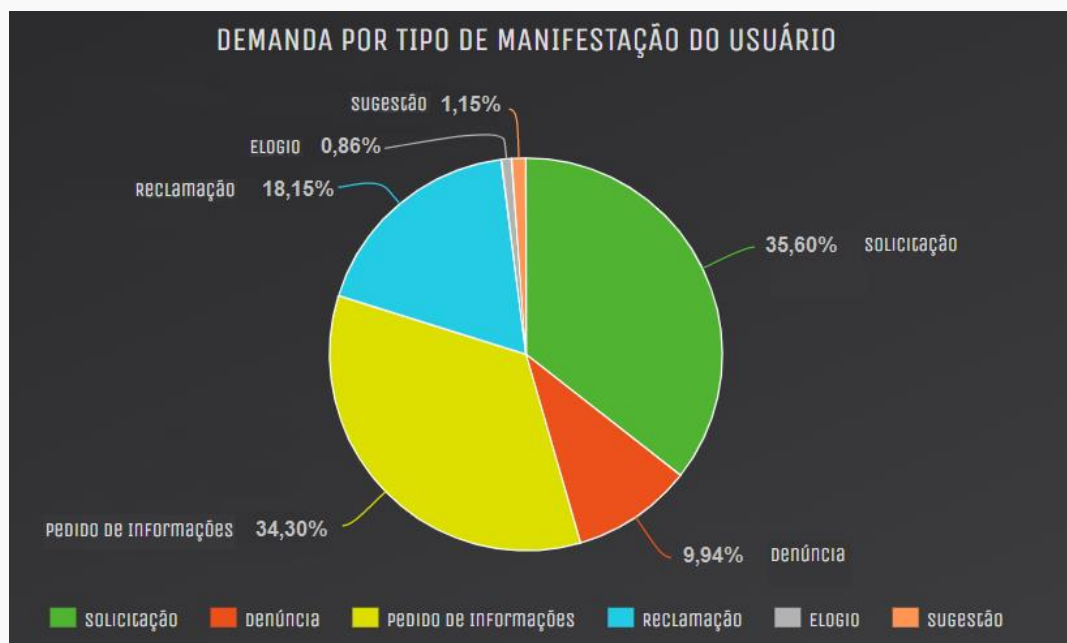
DEMANDA MENSAL E ANUAL (2019):

MÊS:	QUANTIDADE:
janeiro	59
fevereiro	38
março	77
abril	61
maio	46
junho	54
julho	83
agosto	55
setembro	60
outubro	60
novembro	63
dezembro	38
TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2019 →	694 atendimentos



DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO:

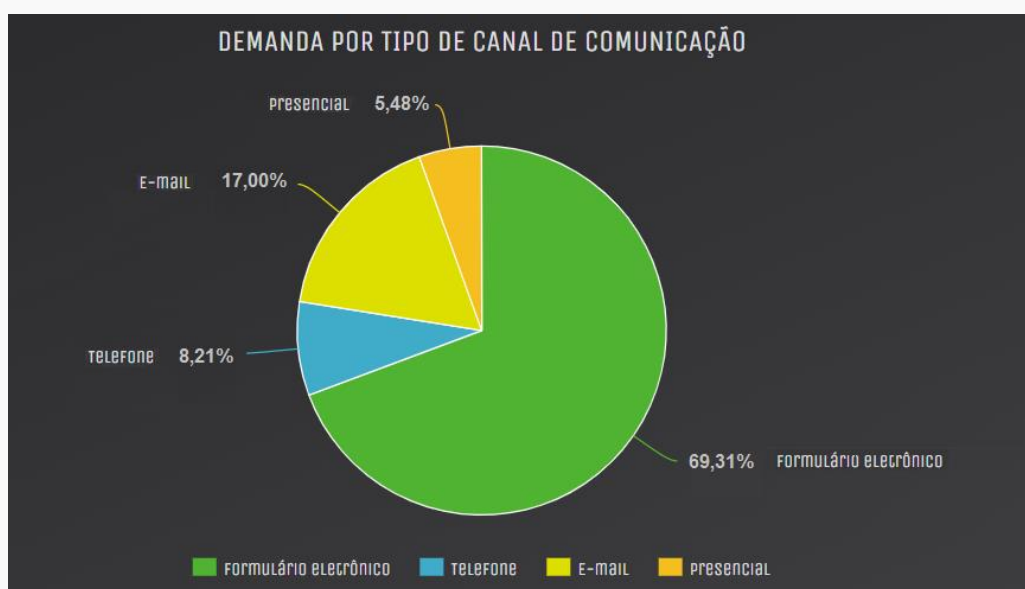
TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Denúncia	69	9,94%
Elogio	6	0,86%
Pedido de Informações	238	34,30%
Reclamação	126	18,15%
Solicitação	247	35,60%
Sugestão	8	1,15%
TOTAL	694	100,00%



DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO:

A estatística por tipo de canal nos mostra que a maioria das demandas da Ouvidoria tem chegado através do formulário eletrônico, o que mostra a importância dos serviços digitais disponibilizados ao cidadão.

TIPO DE CANAL:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
E-mail	118	17,00%
Formulário eletrônico	481	69,31%
Presencial	38	5,48%
Telefone	57	8,21%
TOTAL	694	100,00%

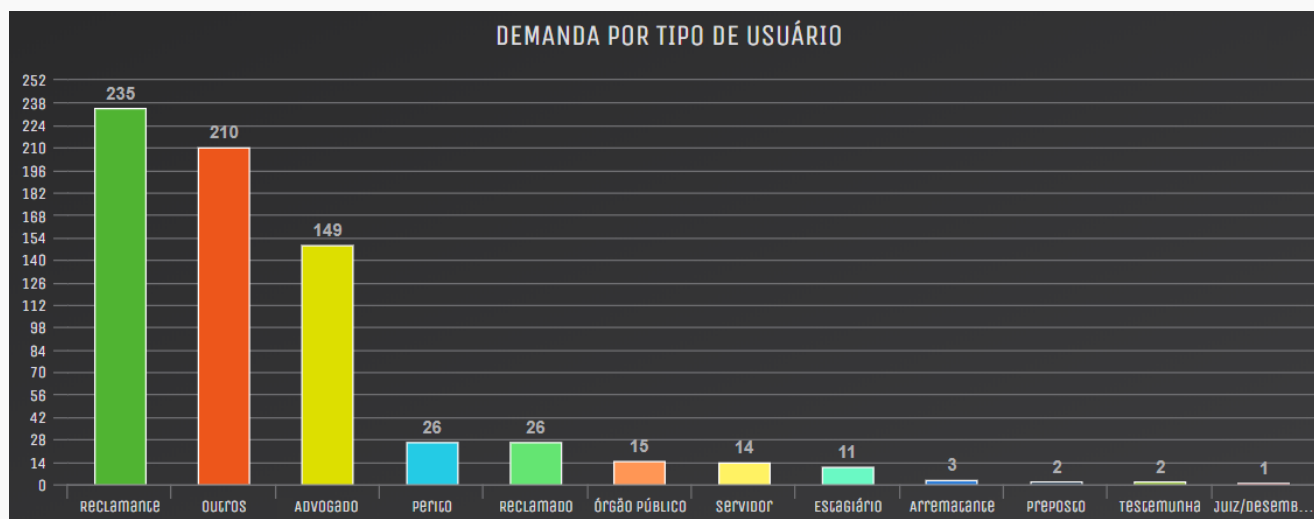


DEMANDA POR TIPO DE USUÁRIO:

Verificando o quantitativo de atendimentos por tipo de usuário, verificamos que o público intitulado “Reclamantes” (autores da ação trabalhista) demandaram em 2019 a maior parte dos atendimentos, com 33,86% do total. Isso mostra como a Ouvidoria possui importância às partes do Processo, exercendo atividade tipicamente finalística.

TIPO DE USUÁRIO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Advogado/Procurador	149	21,47%
Arrematante	3	0,43%
Estagiário	11	1,60%
Juiz/Desembargador	1	0,14%
Órgão Público	15	2,16%
Perito	26	3,75%
Preposto	2	0,28%
Reclamado	26	3,75%
Reclamante	235	33,86%
Servidor	14	2,02%
Testemunha	2	0,28%
Outros	210	30,26%
TOTAL	694	100,00%

Abaixo mostramos um gráfico de barras em ordem decrescente por Tipo de Usuário.



DEMANDA POR FORMA DE RESOLUÇÃO:

Esta estatística demonstra se houve ou não necessidade de demandar outras Unidades do Tribunal para obter informações ou requerer providências, antes de dar a resposta conclusiva ao usuário.

As informações mostram a importância da Ouvidoria mesmo no âmbito interno, em relação às demais Unidades, evitando que as mesmas tratem de questões já respondidas anteriormente ou com solução já documentada e recorrente.

TIPO DE RESOLUÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Demanda Solucionada de imediato pela Ouvidoria	392	56,48%
Demanda Solucionada após a Ouvidoria entrar em contato com outras Unidades ou Setores	261	37,61%
Desistência do Manifestante	8	1,15%
Arquivada por Falta de Informações do Manifestante	8	1,15%
Outros	25	3,61%
TOTAL	694	100,00%

