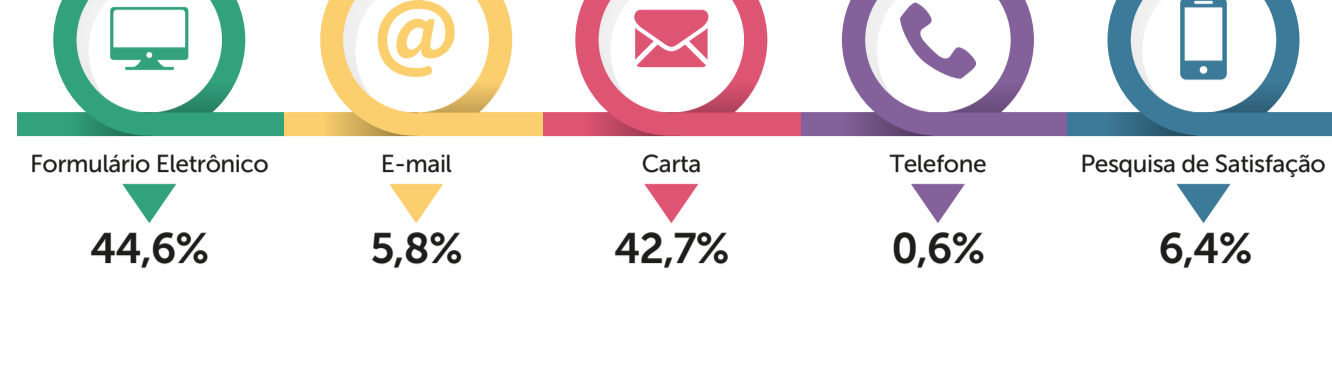


Total de Manifestações:
534

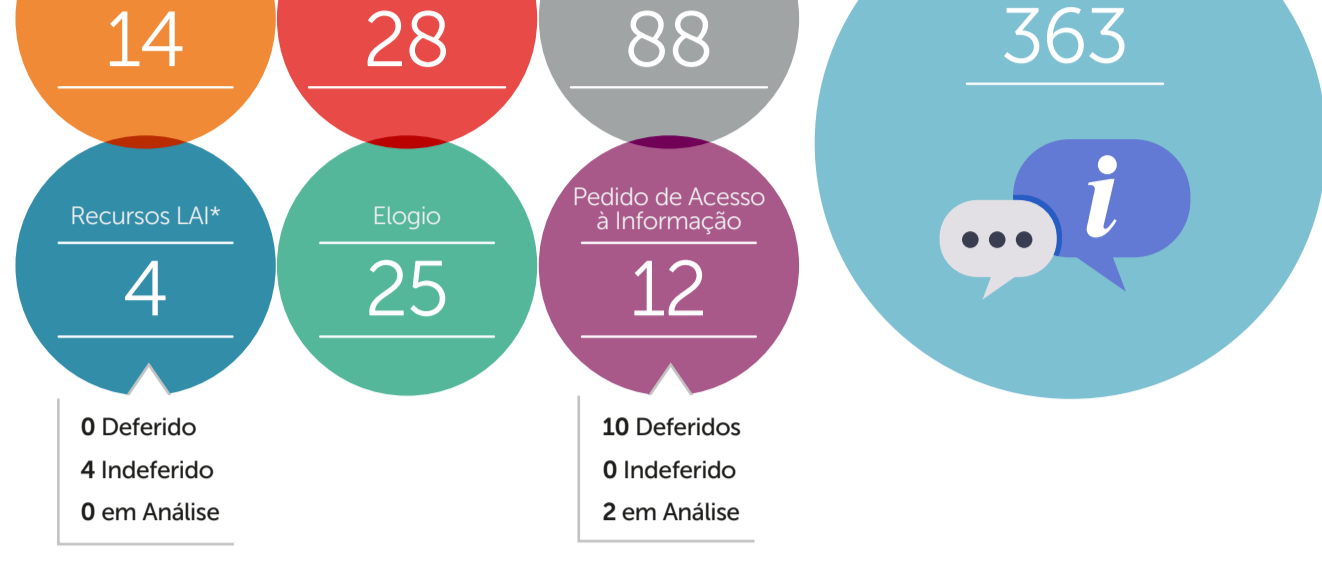
Manifestações relacionadas ao STJ:
168

Tempo médio de resposta:
2 dias

1. Canal de Atendimento



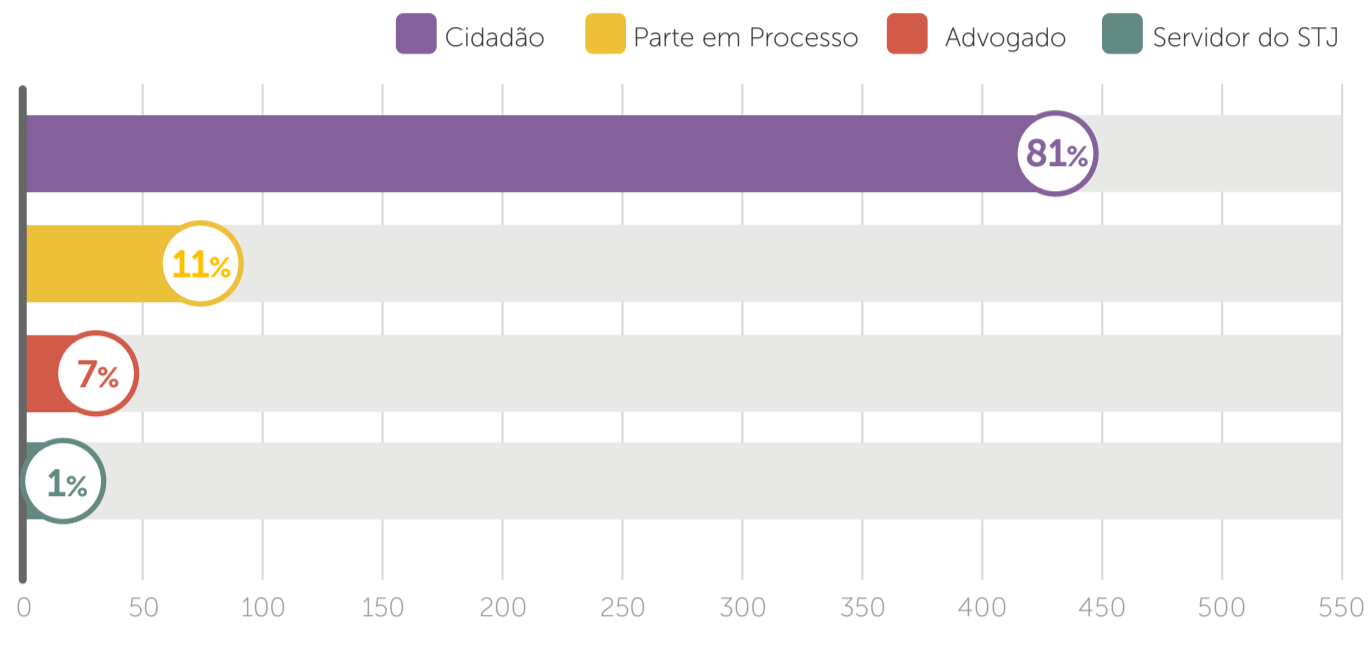
2. Tipos de Manifestação



* LAI: Lei de Acesso à Informação

3. Perfil dos Manifestantes

3.a Relacionamento com o STJ



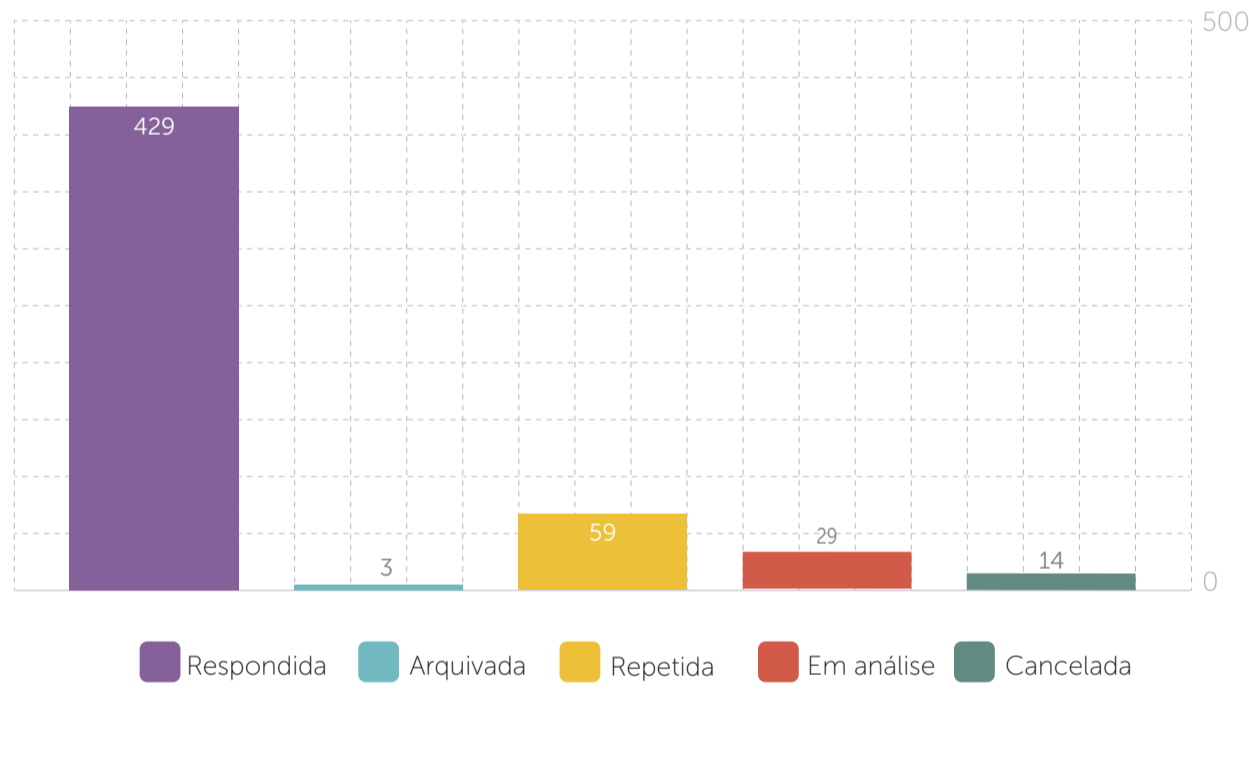
3.b Origem das Manifestações



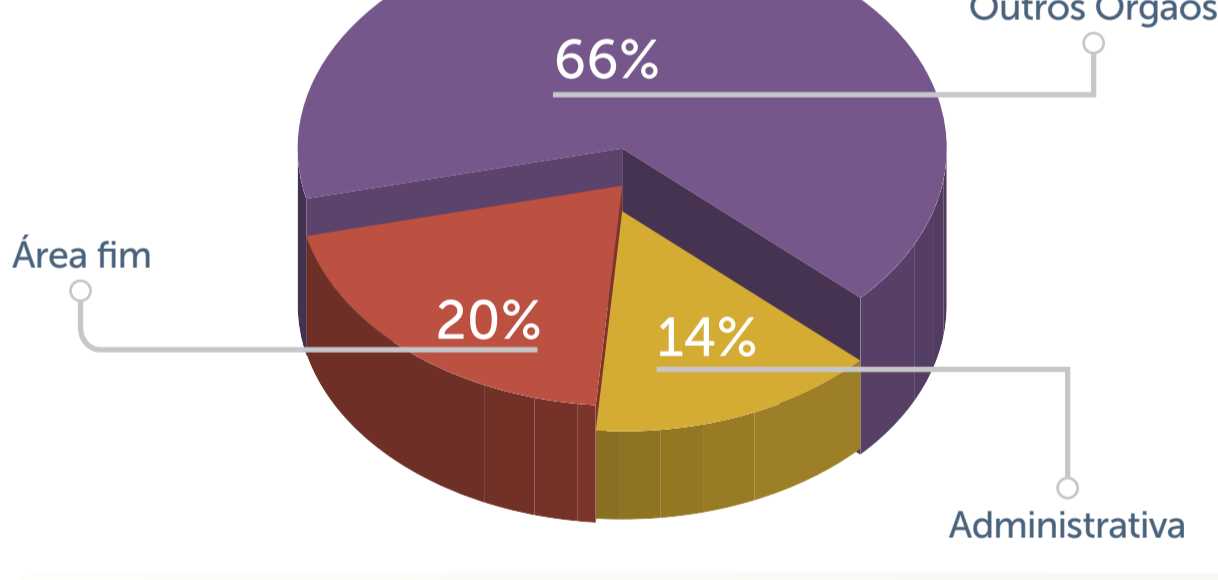
4. Assuntos das manifestações



5. Situação das manifestações



6. Área Responsável



Análise Crítica

Iniciamos o ano com um total de 534 manifestações recebidas, ressaltando o grande percentual de cartas, 1:1048576 42,7% do total, mais que o total de manifestações recebidas por formulário eletrônico. Além das melhorias no processo de trabalho de tratamento das cartas, seguimos em busca de soluções para reduzir o consumo de papel. De modo geral, as cartas contêm pedidos de comutação de penas, revisão de processos, pedido de número de unidades prisionais, etc. Esse órgão revisou no amento, pedido de transferências de unidades priferentes a outros órgãos, somando 66% no mês. Por outro lado, trazer como vantagem o fato de termos um perfil mais fidedigno das unidades federativas de origem das manifestações. A Ouvidoria já alinhou o tratamento das cartas com os tribunais de justiça de São Paulo, Santa Catarina e Minas Gerais.

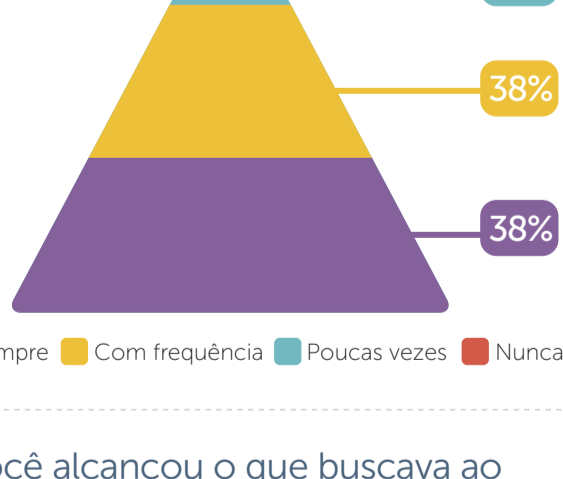
Das manifestações atinentes à competência do STJ, os tipos "Informação" e "Reclamação" foram os mais frequentes, assim como as categorias "Acompanhamento Processual" e "Demora/Previsão de Julgamento".

O tempo médio de resposta ficou em 2 dias e foram concluídas 94,56% das manifestações do mês.

7. Pesquisa de Satisfação



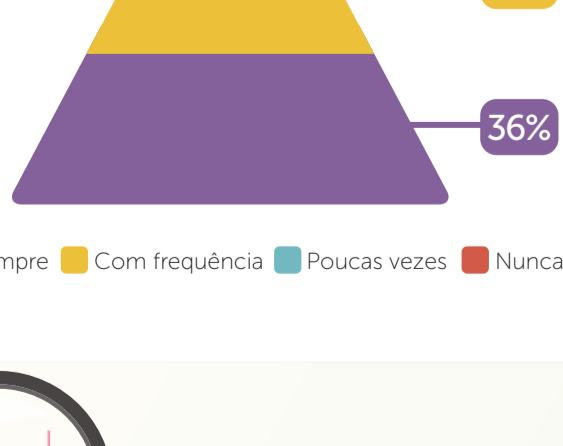
Você acessa a página da Ouvidoria e registra sua manifestação com facilidade?



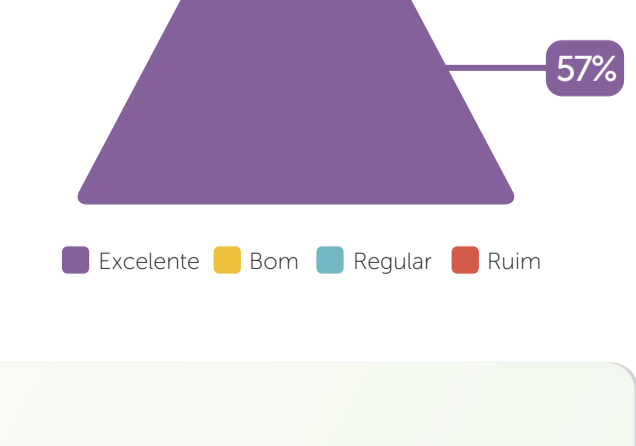
As informações prestadas pela Ouvidoria são atualizadas?



Você alcançou o que buscava ao acessar este serviço?



Como você avalia o atendimento realizado pela Ouvidoria?



Análise Crítica

Atingimos a meta de 80% de aprovação dos serviços prestados pela Ouvidoria no mês de janeiro, mesmo sendo um mês atípico no Tribunal, devido ao recesso forense e às férias dos ministros. Trabalharemos para que o resultado continue ou melhore no decorrer do ano.

Participe de nossa pesquisa de Satisfação clicando no link abaixo e escolhendo o(s) serviço(s) que deseja avaliar. Sua opinião é muito importante para nós!

http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc_sigla=OUV