

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**  
**JANEIRO DE 2025****1. INTRODUÇÃO**

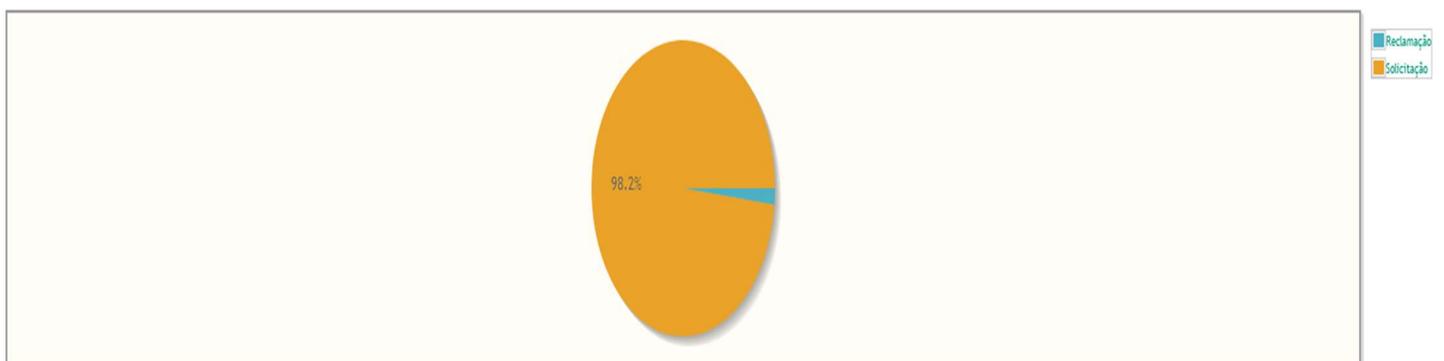
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

**2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)**

No mês de janeiro de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 112 manifestações, assim distribuídas: 2 (duas) reclamações e 110 (cento e dez) solicitações.

**Manifestações por tipo**

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



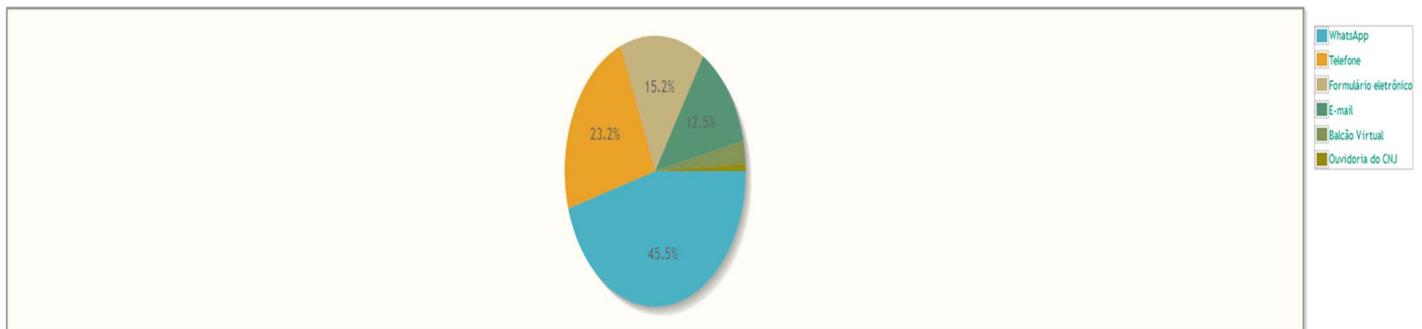
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	2	1,79%
Solicitação	110	98,21%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 51 (cinquenta e uma), 26 (vinte e seis) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 17 (dezesete) por formulário eletrônico, 14 (quatorze) por e-mail, 3 (três) por balcão virtual e 1 (uma) via Ouvidoria do CNJ, conforme representação gráfica a seguir:

#### Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	51	45,54%
Telefone	26	23,21%
Formulário eletrônico	17	15,18%
E-mail	14	12,50%
Balcão Virtual	3	2,68%
Ouvidoria do CNJ	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

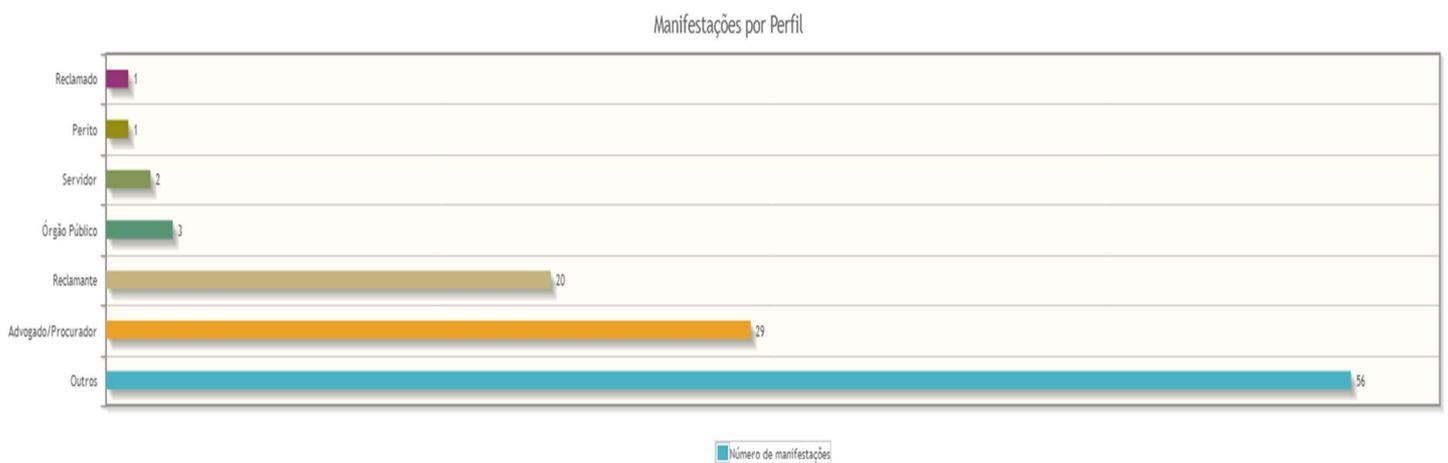
### 4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de janeiro foi a categoria outros, 56 (cinquenta e seis); seguido da categoria advogado/procurador, 29 (vinte e nove); reclamante, 20 (vinte); órgão público, 3 (três); servidor, 2 (dois); perito, 1 (um) e reclamado, 1 (um).

Esclarece-se que os manifestantes incluídos na categoria "outros" são aqueles 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	56	50,00%
Advogado/Procurador	29	25,89%
Reclamante	20	17,86%
Órgão Público	3	2,68%
Servidor	2	1,79%
Perito	1	0,89%
Reclamado	1	0,89%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

## 5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação

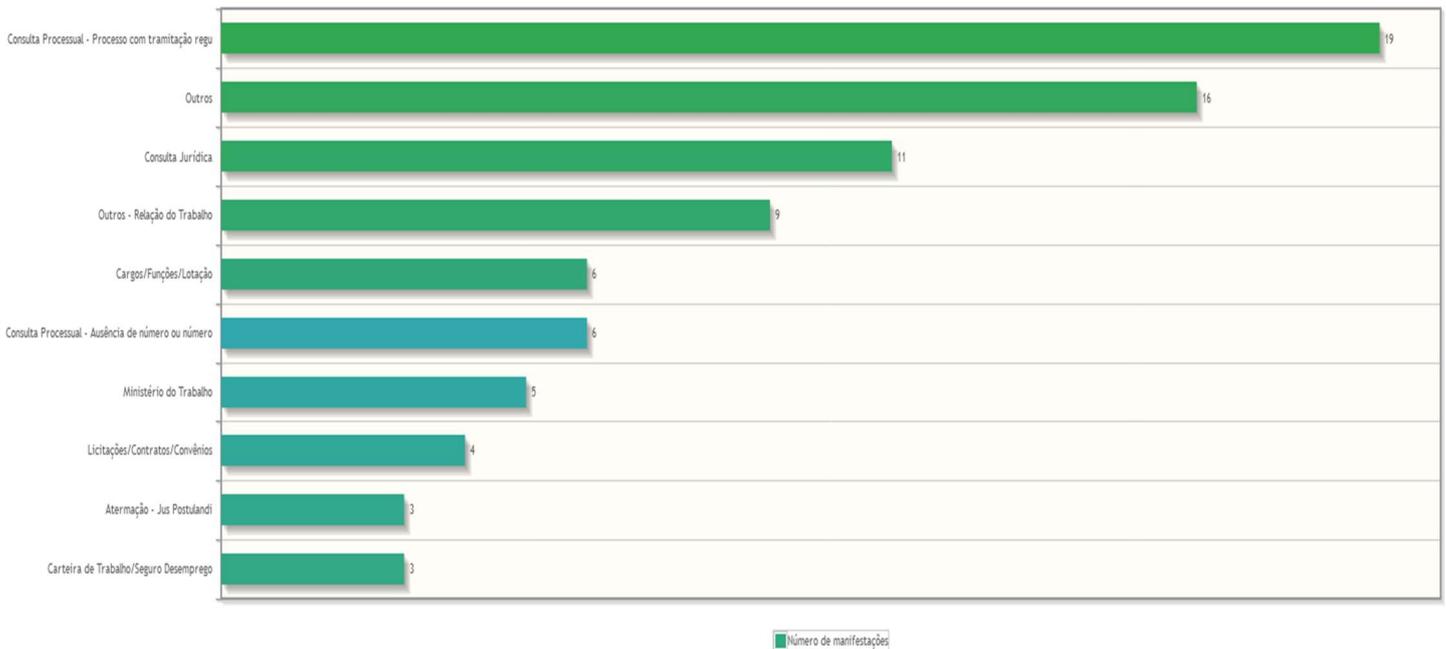
Assuntos das manifestações do tipo Reclamação



## 6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação

Assuntos das manifestações do tipo Solicitação



## 7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



### 9. 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 0,9 dia.



### 10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 112 manifestações recebidas, 106 (cento e seis) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 6 (seis) solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

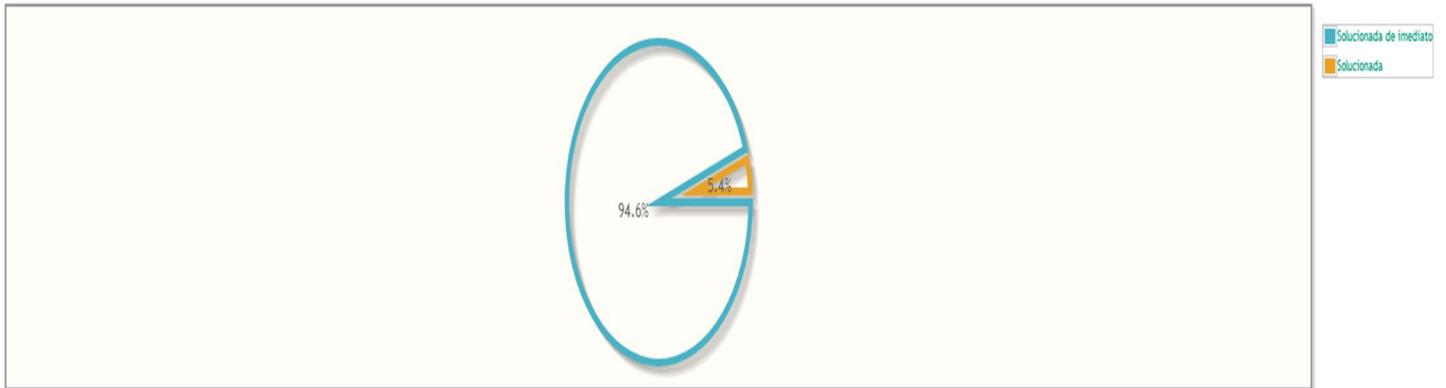
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para expedir alvará e quanto ao acesso no sistema PJE. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Atermação - Jus Postulandi, cargos/funções/lotação dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de janeiro foram, com o apoio e espírito proativo das unidades administrativas e judiciárias deste Regional, solucionadas com êxito, 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	106	94,64%
Solucionada	6	5,36%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>

11. QUADRO RESUMO (MÊS DE JANEIRO/2025) :

RESUMO - MÊS DE JANEIRO - 2025							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	29	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	14	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	110	Formulário eletrônico	17	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	2	Formulário Impresso		Órgão Público	3	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	1	Outros	56	Solucionada de imediato	106
Sugestão		Pessoalmente		Perito	1	Solucionada	6
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	26	Reclamado	1	Em análise	
		WhatsAp	51	Reclamante	20		
		Balcão virtual	3	Servidor	2		
				Preposto			
				Estagiário			
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>TOTAL</b>	<b>112</b>