

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
FEVEREIRO DE 2025

1. INTRODUÇÃO

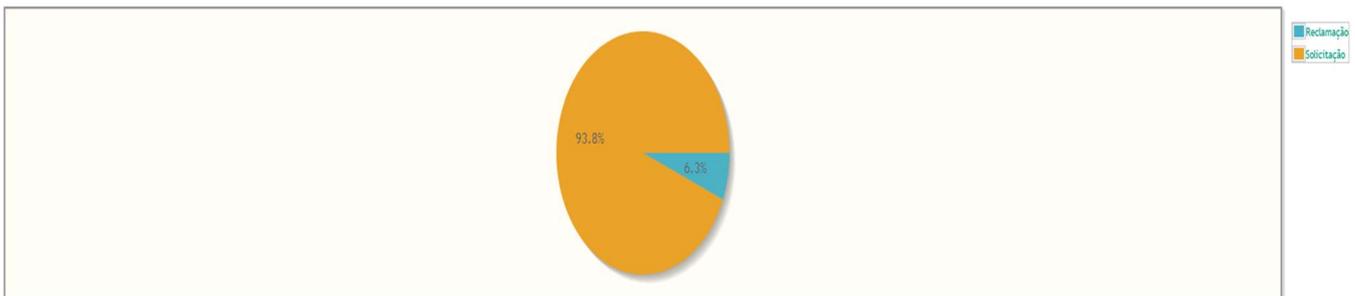
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de fevereiro de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 112 manifestações, assim distribuídas: 7 (sete) reclamações e 105 (cento e cinco) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



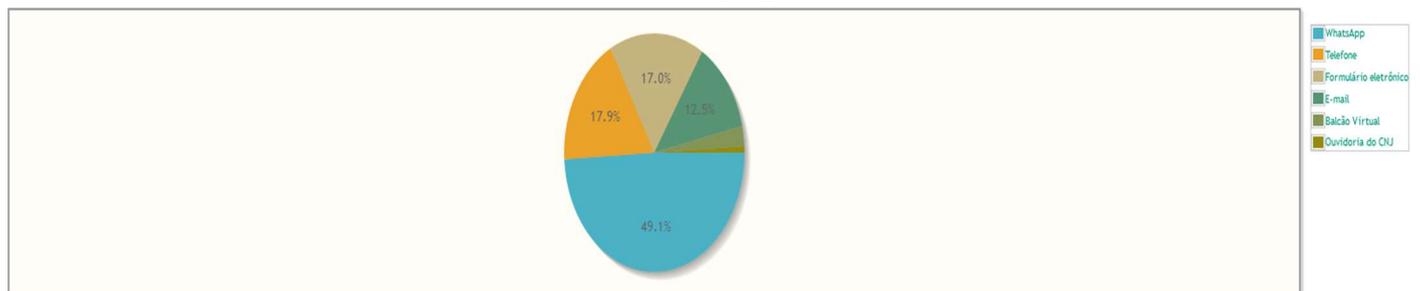
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação	7	6,25%
Solicitação	105	93,75%
Total	112	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 55 (cinquenta e cinco), 20 (vinte) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita "0800", 19 (dezenove) 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



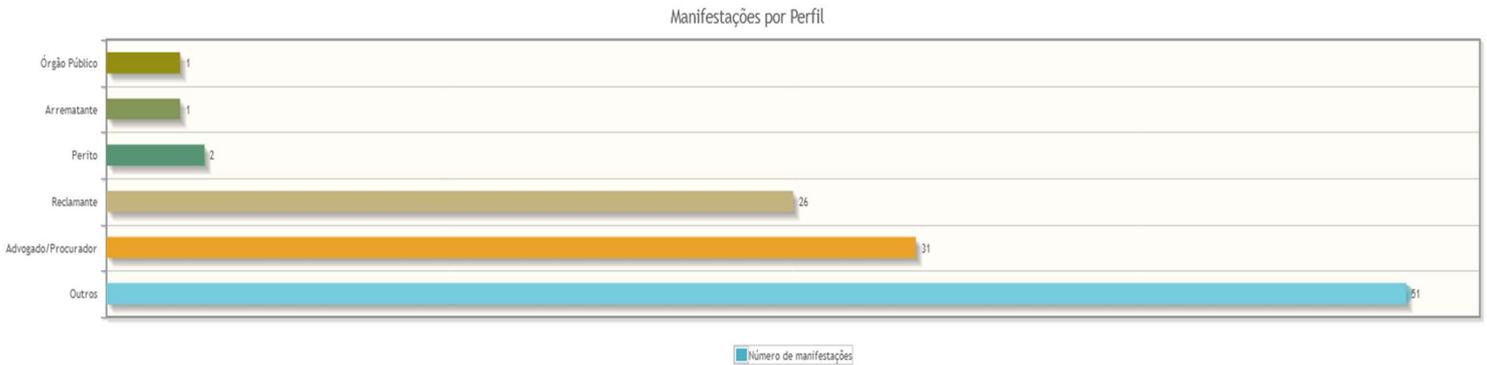
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	55	49,1%
Telefone	20	17,86%
Formulário eletrônico	19	16,96%
E-mail	14	12,50%
Balcão Virtual	3	2,68%
Ouvidoria do CNI	1	0,89%
Total	112	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de fevereiro foi a categoria outros, 51 (cinquenta e um); seguido da categoria advogado/procurador, 31 (trinta e um); reclamante, 26 (vinte e seis); perito, 2 (dois); arrematante, 1 (um) e órgão público, 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, expediente do Tribunal ou mesmo os que buscam informações que não se inserem na competência da Ouvidoria, a exemplo de consultas jurídicas, dentre outros casos.

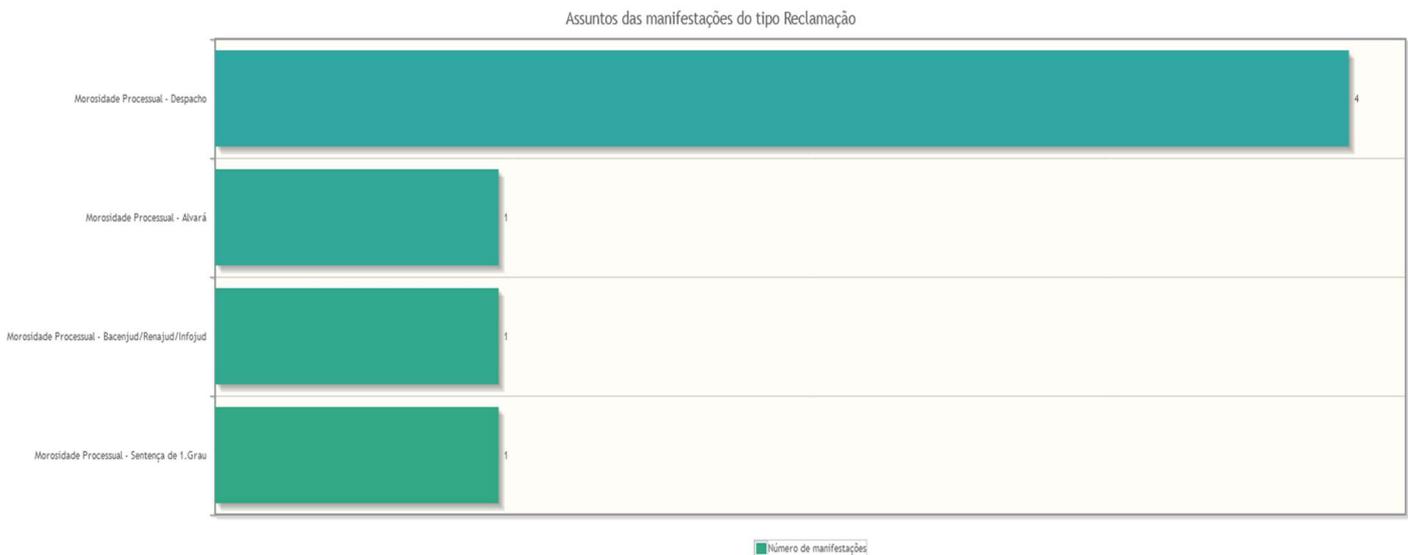
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	51	45,54%
Advogado/Procurador	31	27,68%
Reclamante	26	23,21%
Perito	2	1,79%
Arrematante	1	0,89%
Órgão Público	1	0,89%
Total	112	100,00%

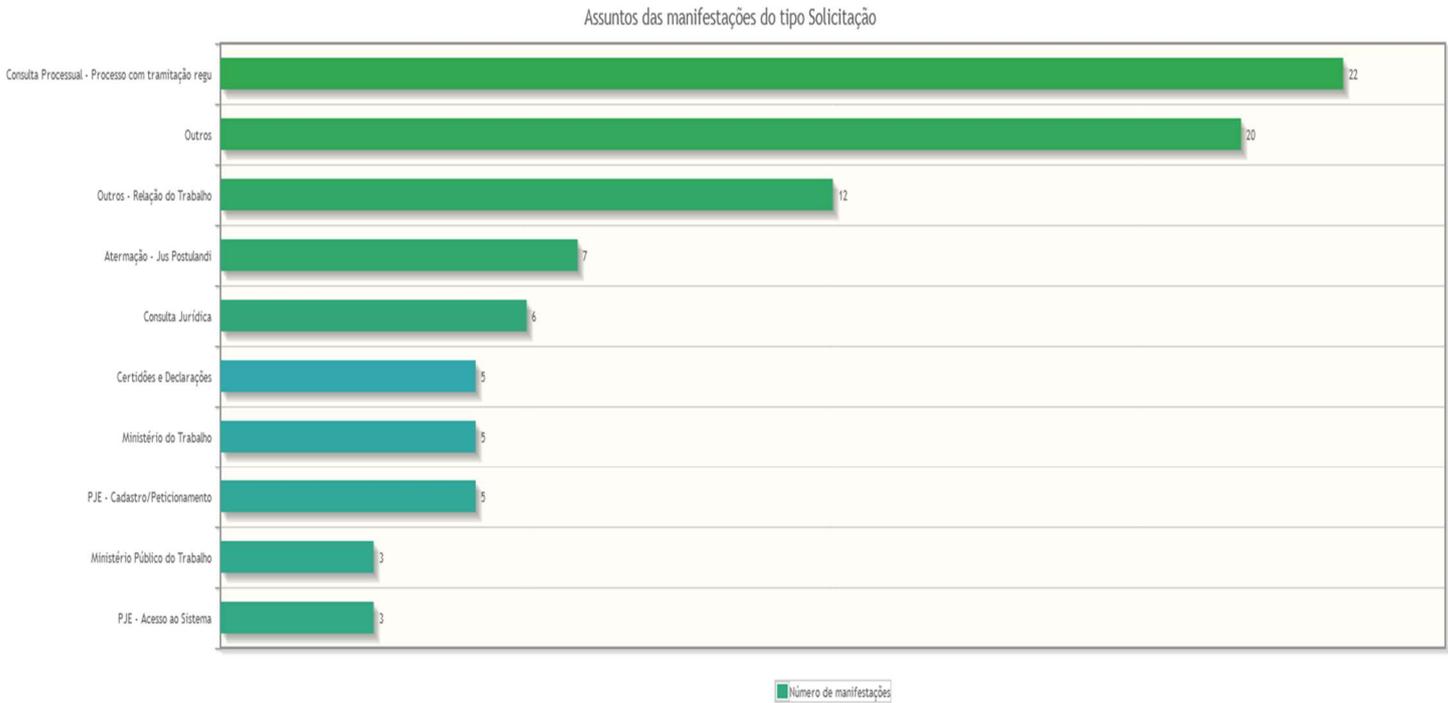
5. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



6. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



7. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

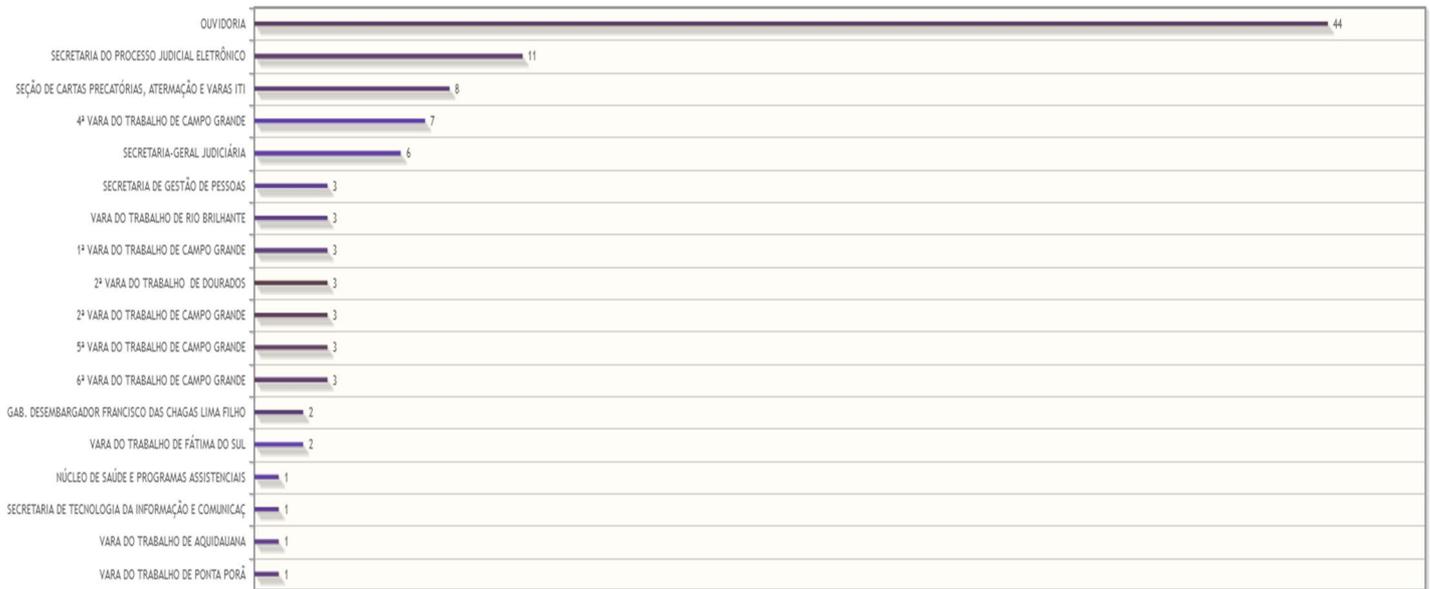
Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação



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 0,3 dia.

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



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.

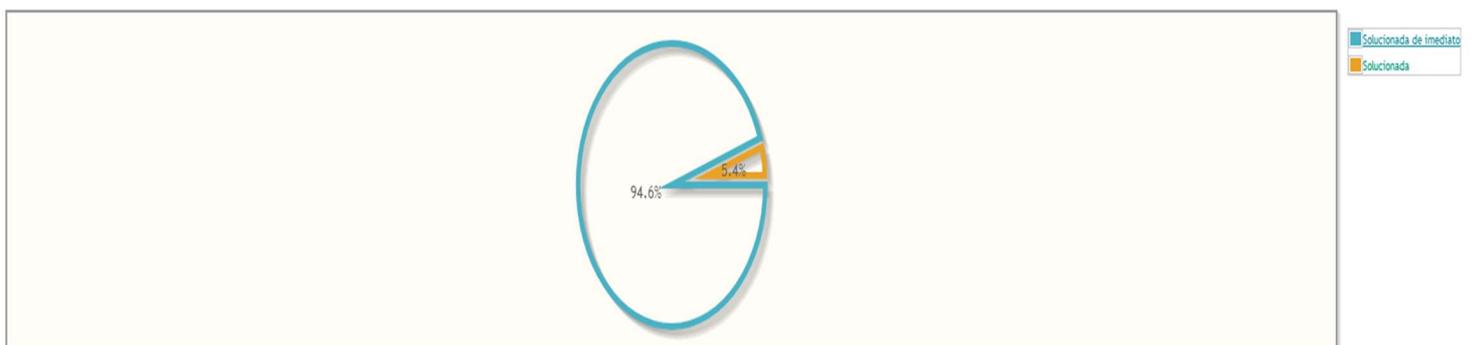
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para proferir despacho, para expedir alvará, para pesquisa Bacenjud/Renajud/Infojud e para proferir sentença de 1º grau. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, Atermação - Jus Postulandi, certidões e declarações dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de fevereiro 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%
Total	112	100,00%

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

RESUMO - MÊS DE FEVEREIRO - 2025							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	31	falta de inform. do manifestante	
Elogio		E-mail	14	Arrematante	1	Desistência do manifestante	
Solicitação	105	Formulário eletrônico	19	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	7	Formulário Impresso		Órgão Público	1	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ	1	Outros	51	Solucionada de imediato	106
Sugestão		Pessoalmente		Perito	2	Solucionada	6
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	20	Reclamado		Em análise	
		WhatsApp	55	Reclamante	26		
		Balcão virtual	3	Servidor			
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	112	TOTAL	112	TOTAL	112	TOTAL	112