

RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
MARÇO DE 2025

1. INTRODUÇÃO

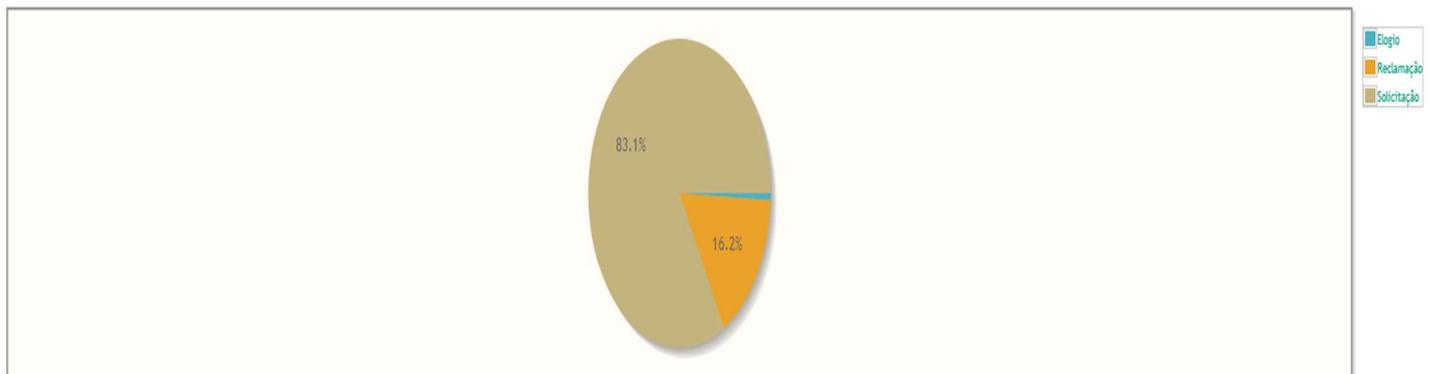
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de março de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 136 manifestações, assim distribuídas: 1 (um) elogio, 22 (vinte e duas) reclamações e 113 (cento e treze) solicitações.

Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



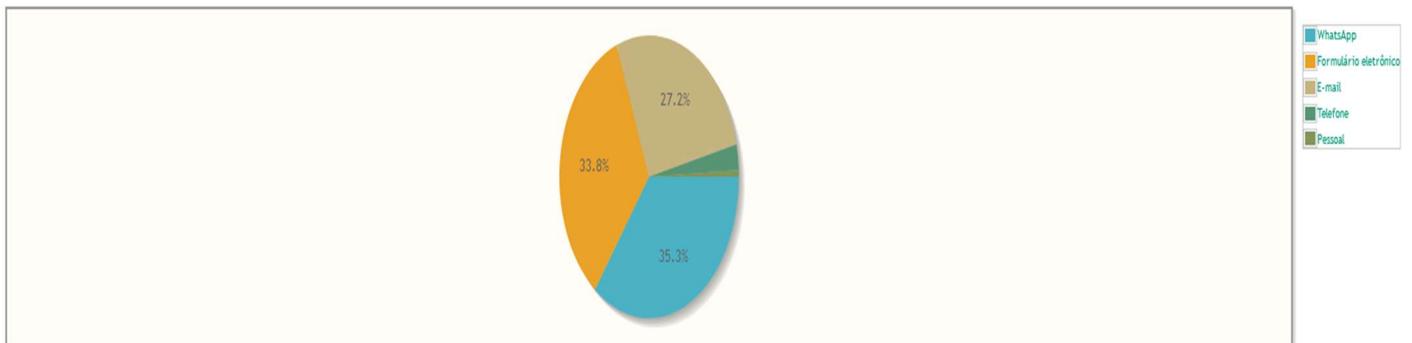
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	1	0,74%
Reclamação	22	16,18%
Solicitação	113	83,09%
Total	136	100,00%

3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 48 (quarenta e oito), 46 (quarenta e seis) por formulário eletrônico, 37 (trinta e sete) por e-mail, 4 (quatro) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita “0800” e 1 (uma) pessoalmente, conforme representação gráfica a seguir:

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



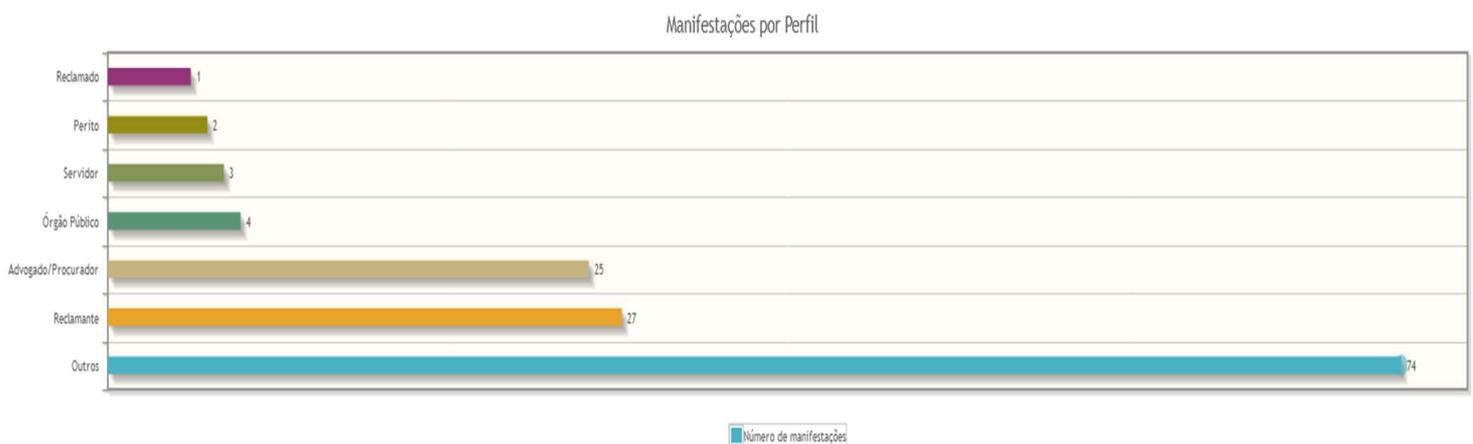
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	48	35,29%
Formulário eletrônico	46	33,82%
E-mail	37	27,21%
Telefone	4	2,94%
Pessoal	1	0,74%
Total	136	100,00%

4. Quantidade de manifestações por relacionamento do manifestante:

A maior porcentagem de demandantes no mês de março foi a categoria outros, 74 (setenta e quatro); seguido da categoria reclamante, 27 (vinte e sete); advogado/procurador, 25 (vinte e cinco); órgão público, 4 (quatro); servidor, 3 (três); perito, 2 (dois) 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 Concurso Público de Servidores, Atermação – Jus Postulandi, certidões/declarações 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	74	54,41%
Reclamante	27	19,85%
Advogado/Procurador	25	18,38%
Órgão Público	4	2,94%
Servidor	3	2,21%
Perito	2	1,47%
Reclamado	1	0,74%
Total	136	100,00%

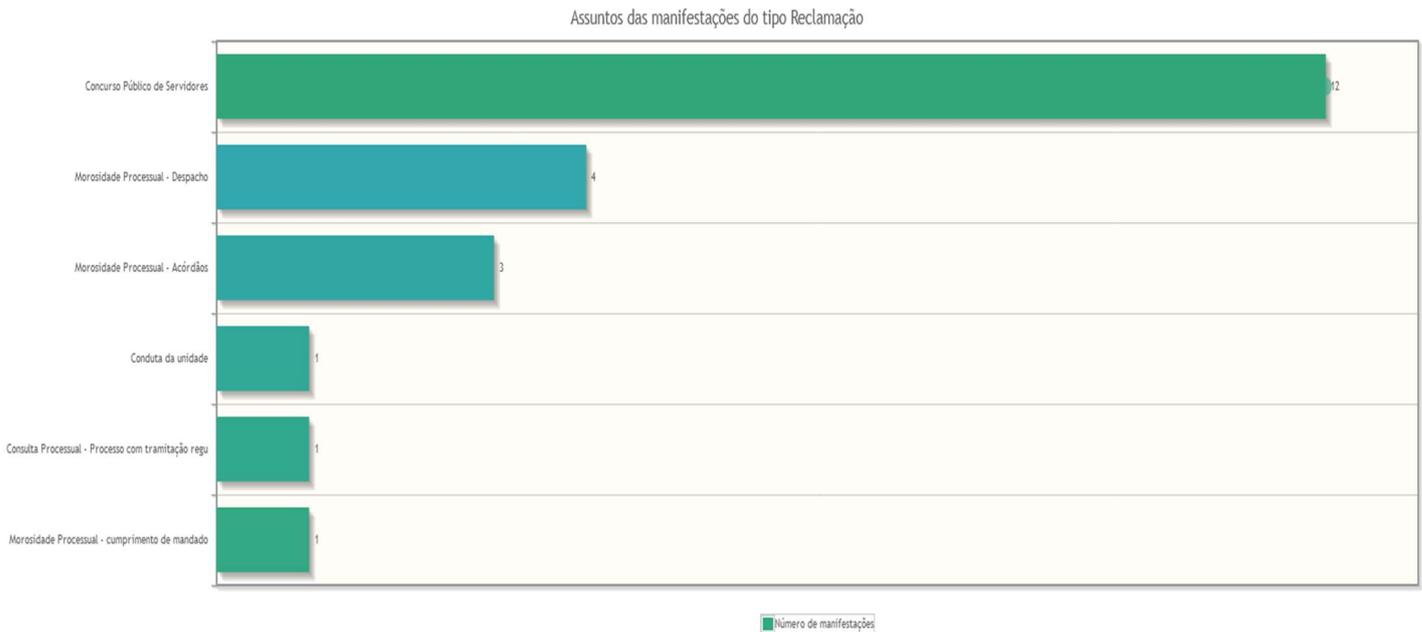
5. ELOGIO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Elogio



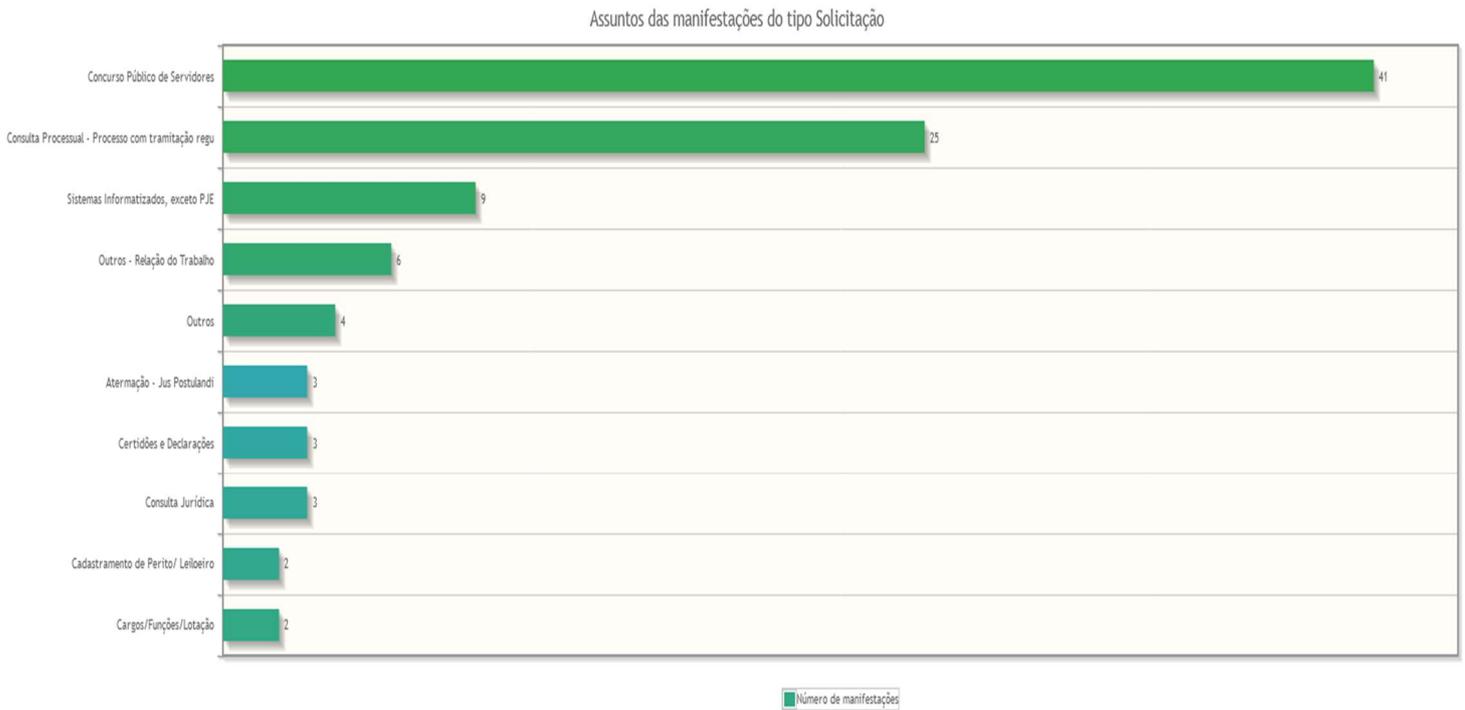
6. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



7. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

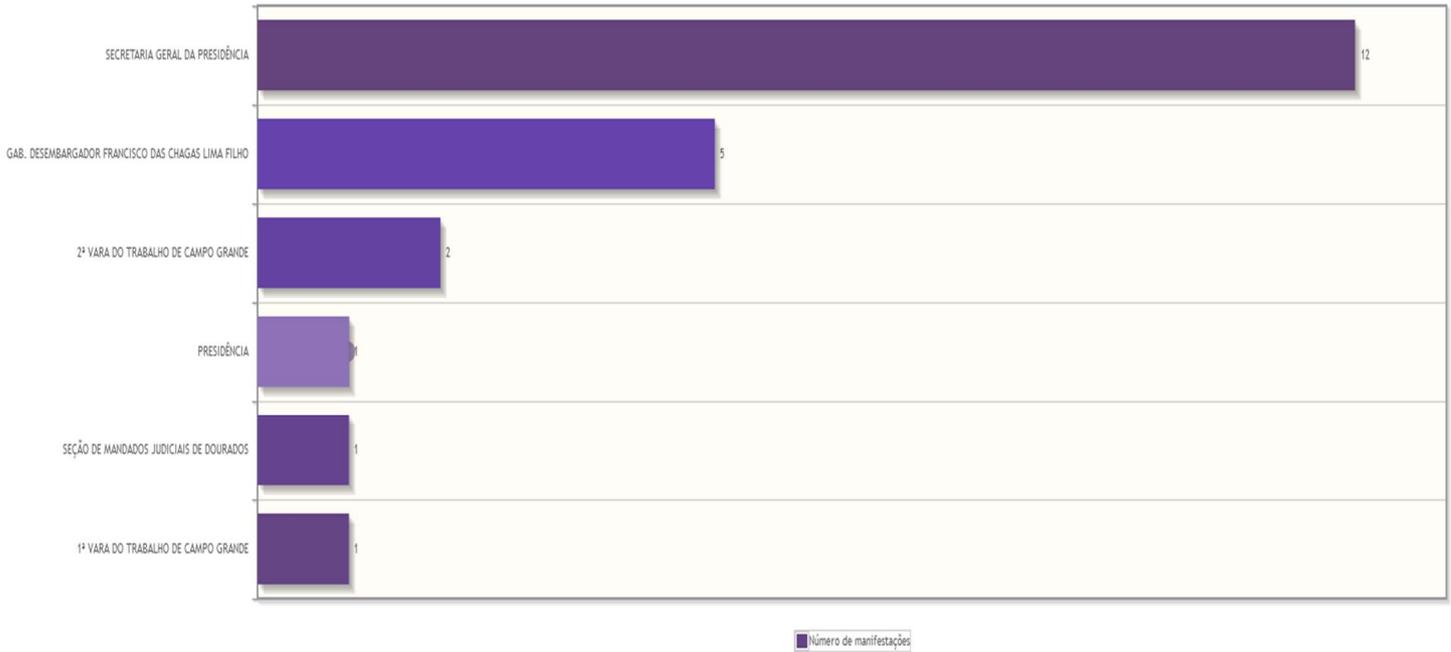
Áreas mais demandadas em manifestações de Elogio



9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

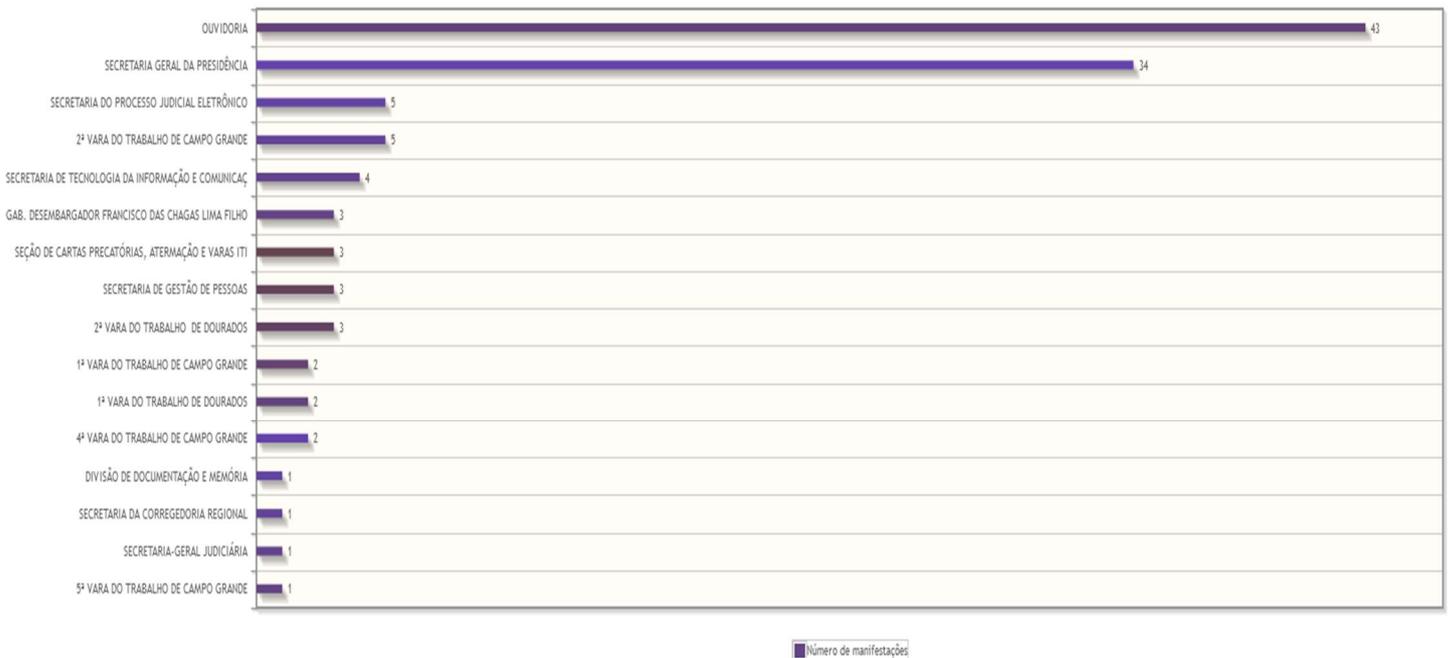
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

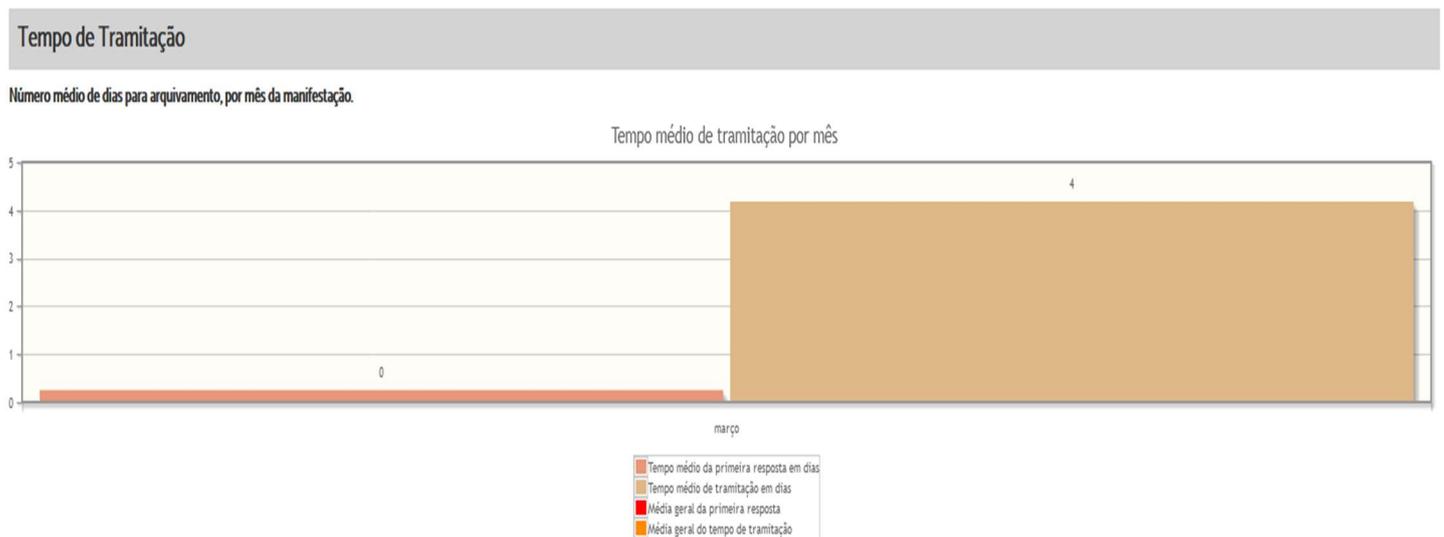
Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



11. 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 4 dia.



12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 136 manifestações recebidas, 100 (cem) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria, 35 (trinta e cinco) foram solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda e 1 (uma) foi arquivada após desistência do manifestante.

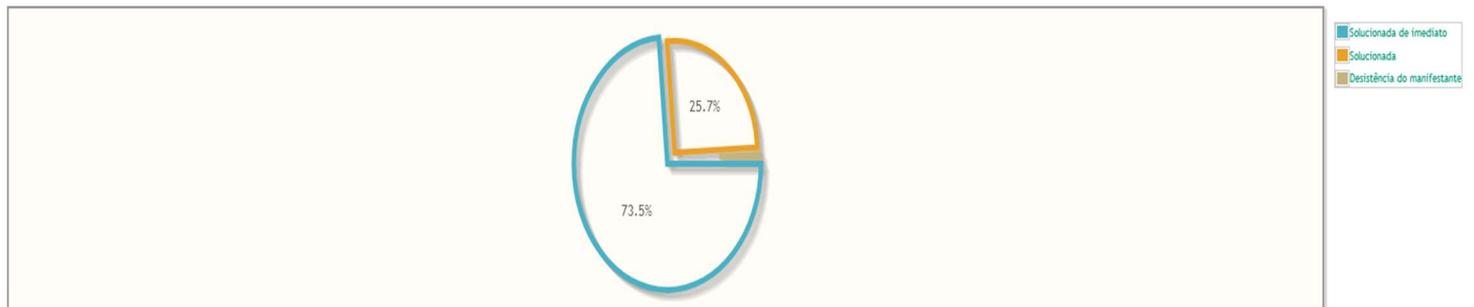
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual, quanto ao concurso público de servidores, atendimento telefônico de Vara, morosidade processual para proferir despacho, morosidade processual para cumprimento de mandados e morosidade processual na prolação de acordo. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, concurso público de servidores, Atermação - Jus Postulandi, cargos/funções/lotação dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de março 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	100	73,53%
Solucionada	35	25,74%
Desistência do manifestante	1	0,74%
Total	136	100,00%

13. QUADRO RESUMO (MÊS DE MARÇO/2025) :

RESUMO - MÊS DE MARÇO - 2025							
TIPO	Qtidade	CANAL	Qtidade	MANIFESTANTE	Qtidade	RESOLUÇÃO	Qtidade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	25	falta de inform. do manifestante	
Elogio	1	E-mail	37	Arrematante		Desistência do manifestante	1
Solicitação	113	Formulário eletrônico	46	Juiz/Desembargador		Não informado/pendente	
Reclamação	22	Formulário Impresso		Órgão Público	4	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ		Outros	74	Solucionada de imediato	100
Sugestão		Pessoalmente	1	Perito	2	Solucionada	35
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	4	Reclamado	1	Em análise	
		WhatsApp	48	Reclamante	27		
		Balcão virtual		Servidor	3		
				Preposto			
				Estagiário			
TOTAL	136	TOTAL	136	TOTAL	136	TOTAL	136