

**RELATÓRIO MENSAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**  
**ABRIL DE 2025**

## 1. INTRODUÇÃO

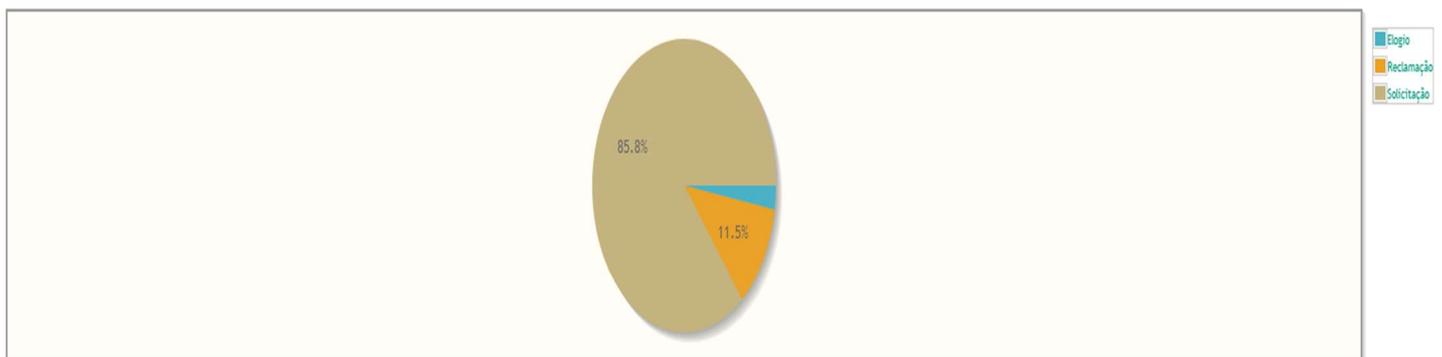
Este relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período referenciado e um resumo das manifestações recebidas pelos diversos canais de comunicação disponibilizados ao público em geral, por meio de análises gráficas dos dados estatísticos gerados pelo Sistema Proad-Ouv;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

## 2. DEMANDA (Tipos de Manifestações Recebidas)

No mês de abril de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 113 manifestações, assim distribuídas: 3 (três) elogios, 13 (treze) reclamações e 97 (noventa e sete) solicitações.

### Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



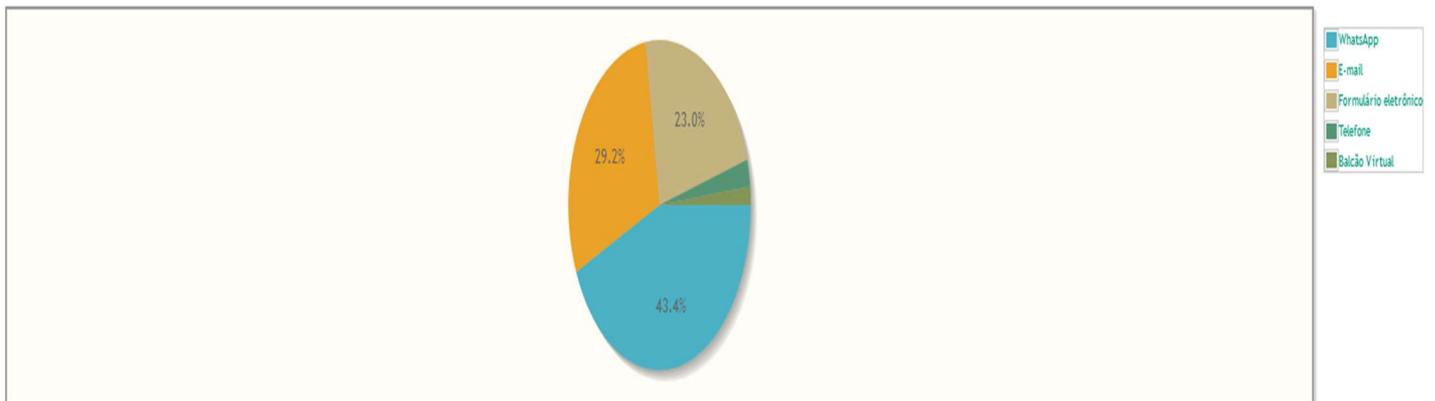
Tipo de manifestação	Quantidade	%
Elogio	3	2,65%
Reclamação	13	11,50%
Solicitação	97	85,84%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

### 3. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

Dentre as manifestações recebidas, a maior parte foi pelo canal de whatsapp, num total de 49 (quarenta e nove), 33 (trinta e três) por e-mail, 26 (vinte e seis) por formulário eletrônico, 3 (três) por telefone, incluindo o canal de ligação gratuita “0800” e 2 (duas) por balcão virtual, conforme representação gráfica a seguir:

#### Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



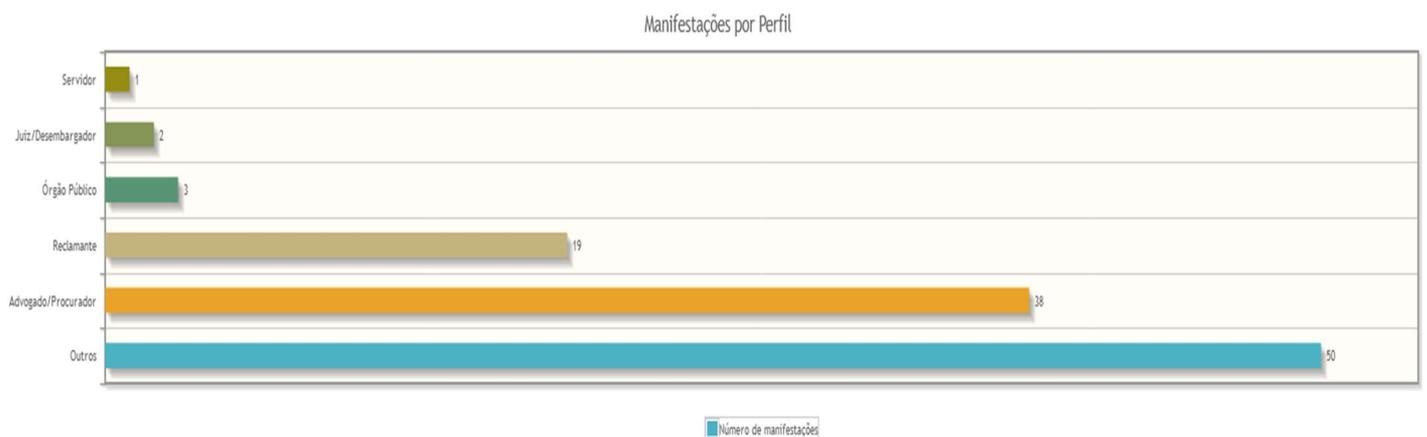
Canal	Quantidade	%
WhatsApp	49	43,36%
E-mail	33	29,20%
Formulário eletrônico	26	23,01%
Telefone	3	2,65%
Balcão Virtual	2	1,77%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

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

A maior porcentagem de demandantes no mês de abril foi a categoria outros, 50 (cinquenta); seguido da categoria advogado/procurador, 38 (trinta e oito); reclamante, 19 (dezenove); órgão público, 3 (três); juiz/desembargador, 2 (dois) e servidor, 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, cargos/funções/lotação, Atermação – Jus Postulandi 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	50	44,25%
Advogado/Procurador	38	33,63%
Reclamante	19	16,81%
Órgão Público	3	2,65%
Juiz/Desembargador	2	1,77%
Servidor	1	0,88%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

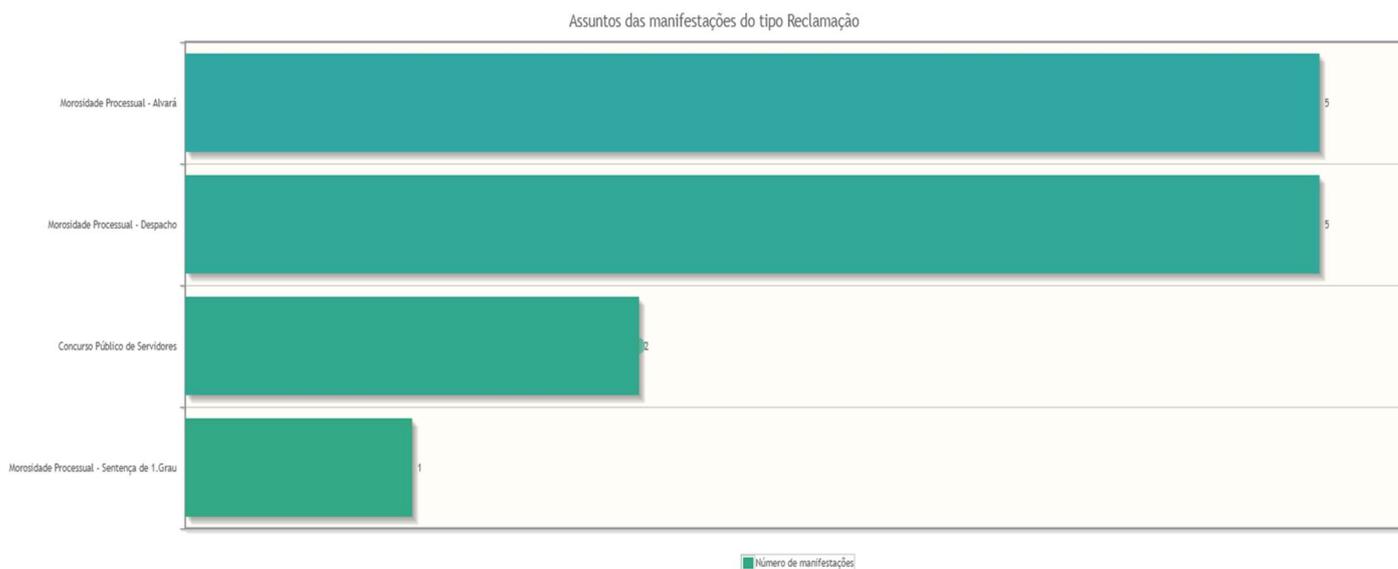
## 5. ELOGIO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Elogio



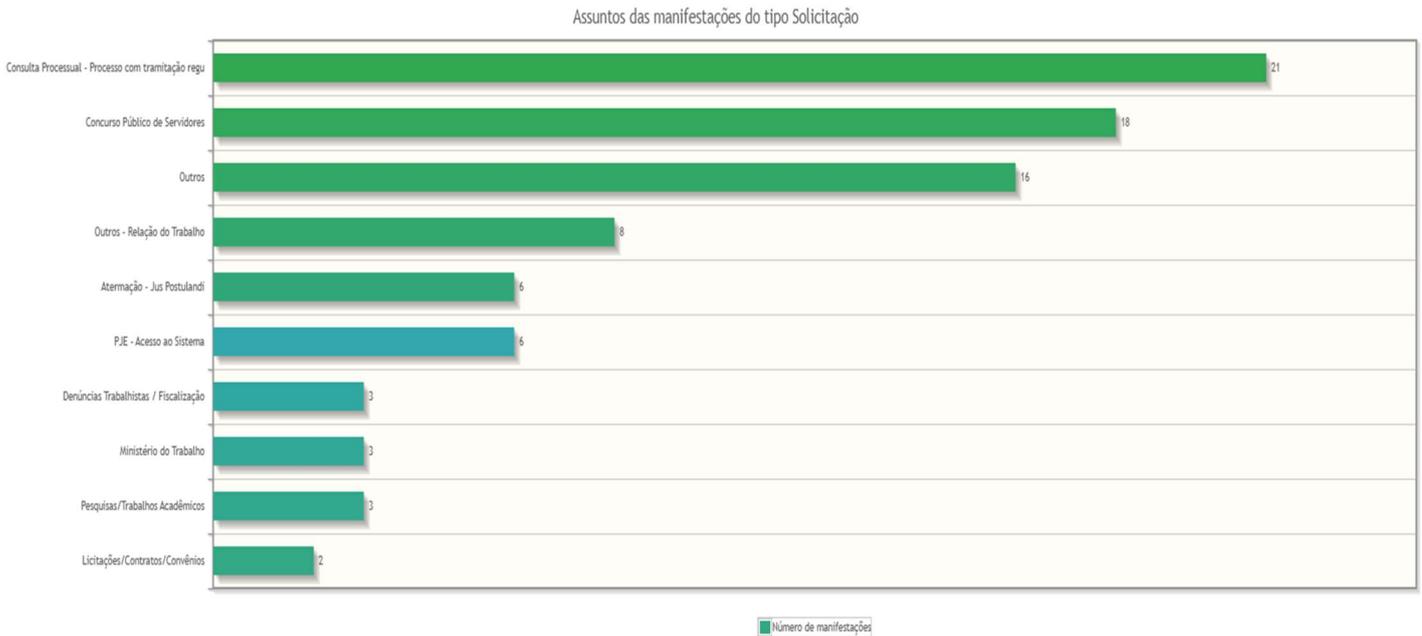
## 6. RECLAMAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



## 7. SOLICITAÇÃO – Assuntos mais utilizado

Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



## 8. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – ELOGIO

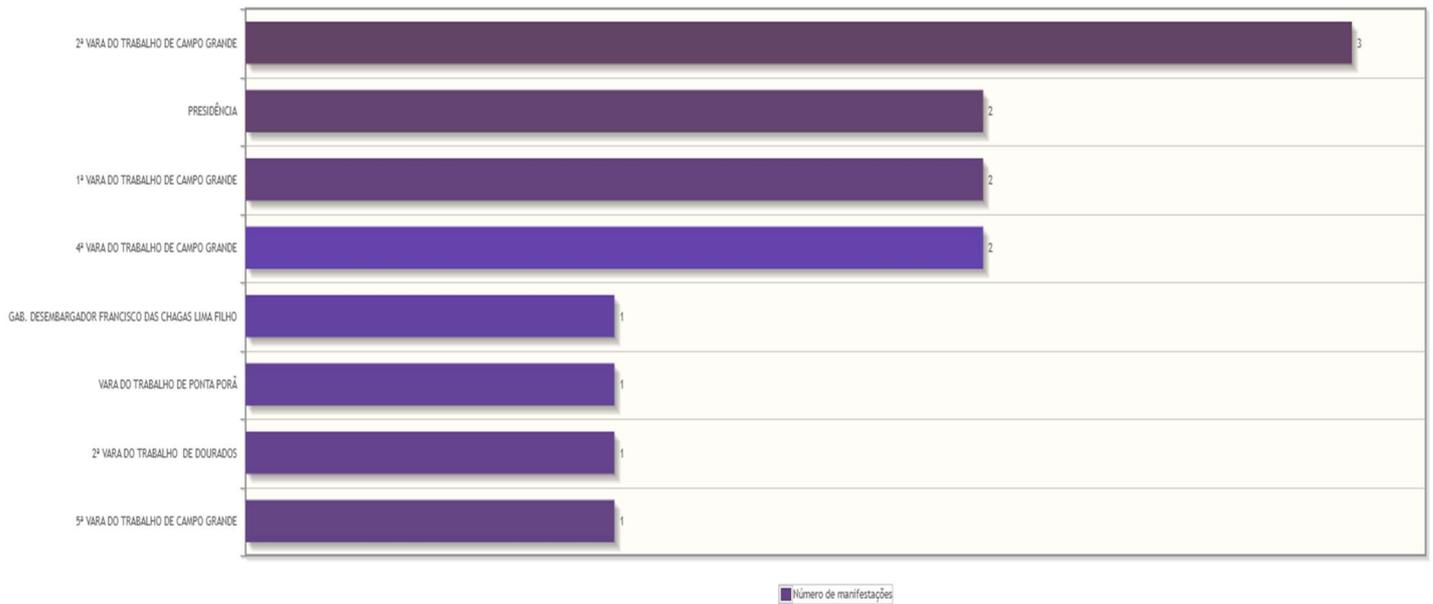
Áreas mais demandadas em manifestações de Elogio



## 9. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – RECLAMAÇÃO

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

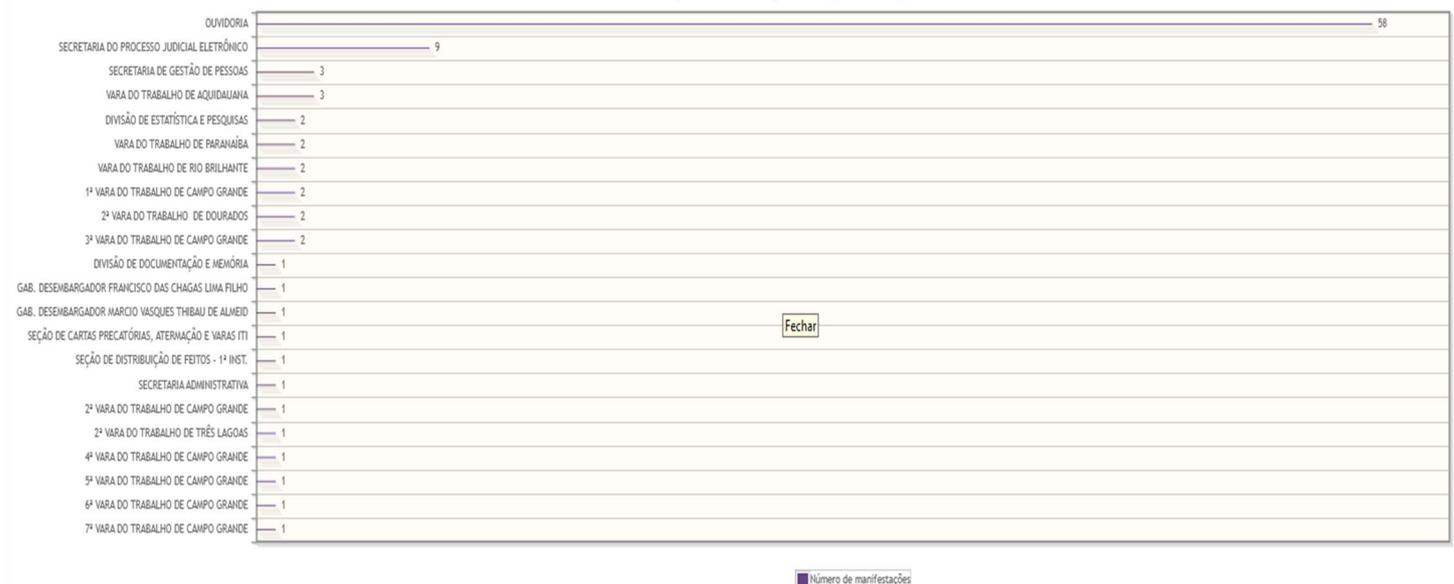
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



## 10. ÁREAS MAIS DEMANDADAS – SOLICITAÇÃO

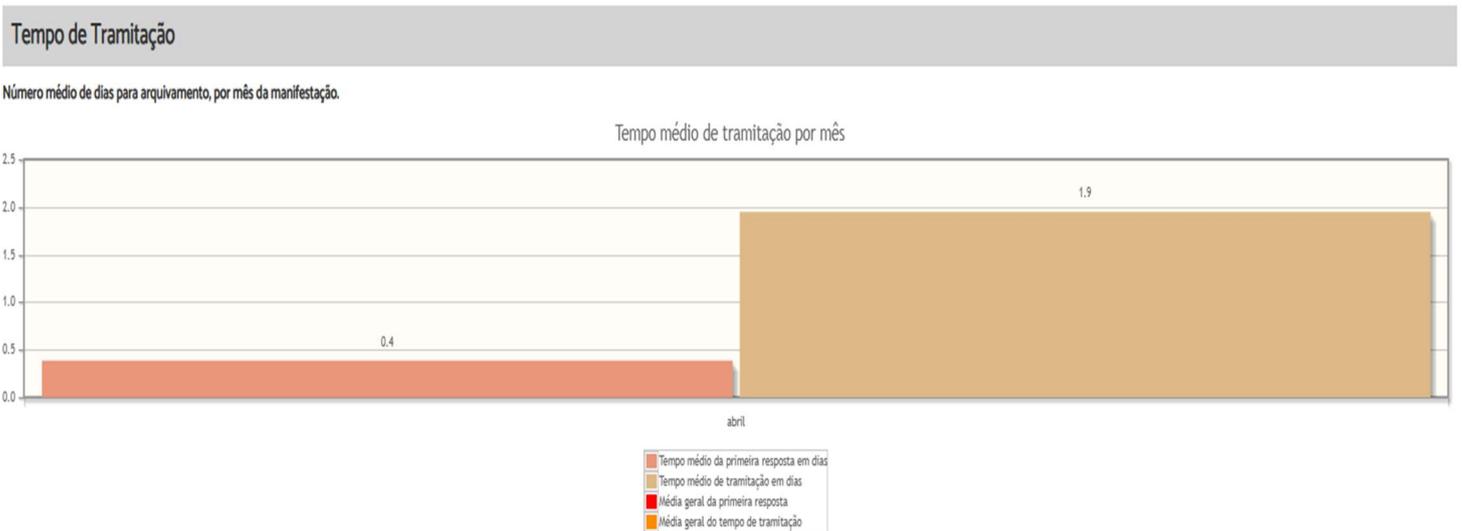
Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

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 1.9 dia.



## 12. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

Verifica-se que das 113 manifestações recebidas, 93 (noventa e três) foram solucionadas de imediato pela Ouvidoria e 20 (vinte) foram solucionadas após consulta de informações para as unidades competentes para a solução da demanda.

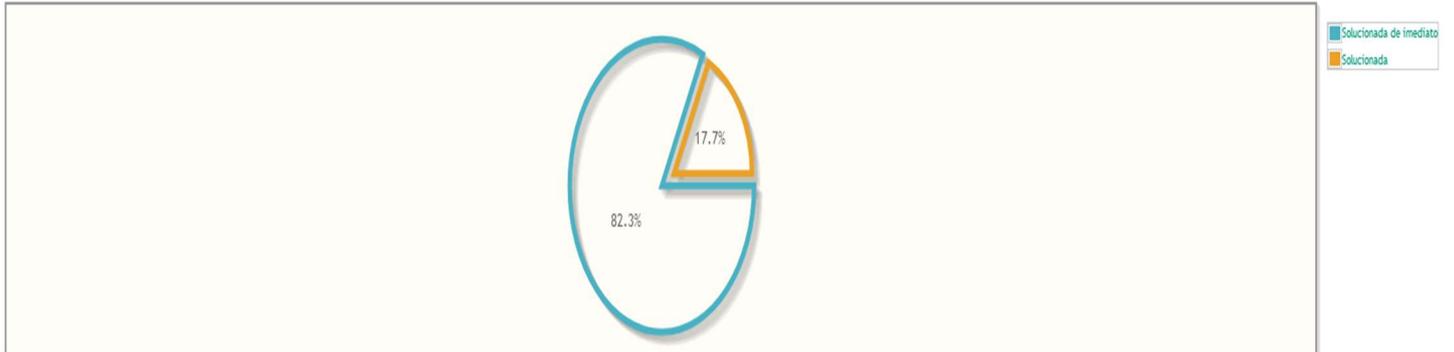
As demandas que exigiram maiores providências foram relacionadas às manifestações do tipo reclamação quanto à morosidade processual para expedir alvará, morosidade processual para proferir despacho/sentença e quanto ao concurso público de servidores. Em relação às manifestações do tipo solicitações, as providências mais recorrentes foram: consulta de processo com tramitação regular, concurso público de servidores, Atermação – Jus Postulandi, pesquisas/trabalhos acadêmicos dentre outras.

Dessa maneira, com satisfação, registra-se que essas manifestações recebidas no mês de abril 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	93	82,30%
Solucionada	20	17,70%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>

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

RESUMO - MÊS DE ABRI - 2025							
TIPO	Qtdade	CANAL	Qtdade	MANIFESTANTE	Qtdade	RESOLUÇÃO	Qtdade
Denúncia		Correspondência		Advogado/Procurador	38	falta de inform. do manifestante	
Elogio	3	E-mail	33	Arrematante		Desistência do manifestante	
Solicitação	97	Formulário eletrônico	26	Juiz/Desembargador	2	Não informado/pendente	
Reclamação	13	Formulário Impresso		Órgão Público	3	outros	
Dúvidas/Consulta		Ouvidoria do CNJ		Outros	50	Solucionada de imediato	93
Sugestão		Pessoalmente		Perito		Solucionada	20
Denúncia – Assédio Eleitoral		Telefone	3	Reclamado		Em análise	
		WhatsAp	49	Reclamante	19		
		Balcão virtual	2	Servidor	1		
				Preposto			
				Estagiário			
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>TOTAL</b>	<b>113</b>