



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:

10/04/2024

14:19:16

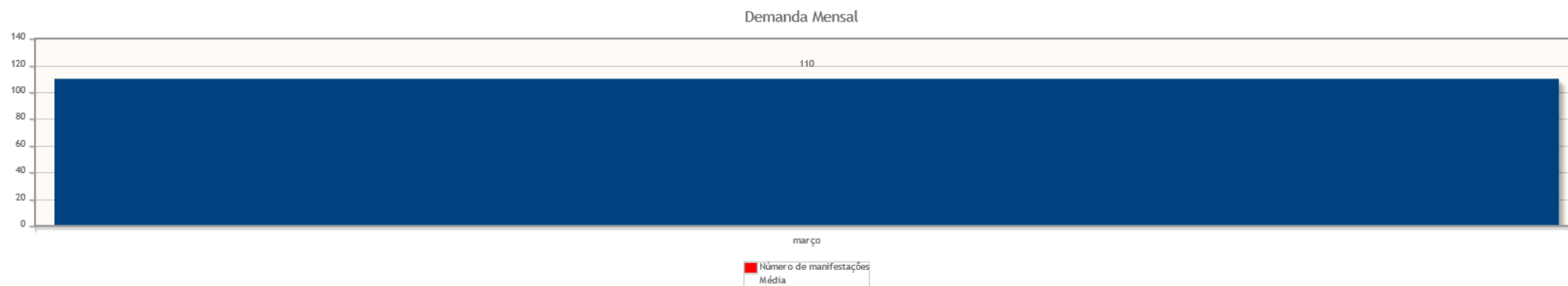
Intervalo de datas: 01/03/2024 a 31/03/2024.

CrITÉrios do relatório

Período: 01/03/2024 a 31/03/2024

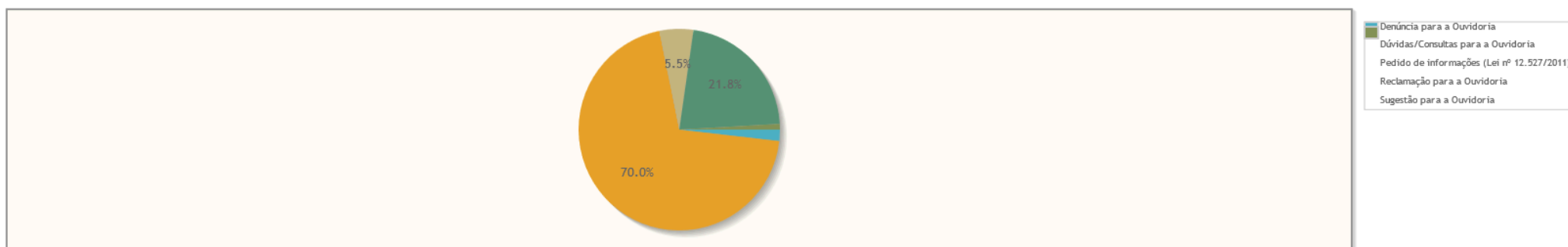
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

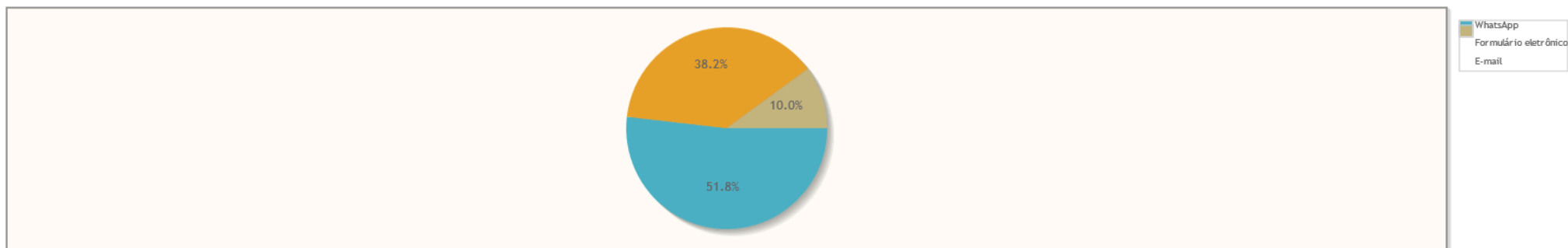
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	2	1,82%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	77	70,00%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	6	5,45%
Reclamação para a Ouvidoria	24	21,82%
Sugestão para a Ouvidoria	1	0,91%
Total	110	100,00%

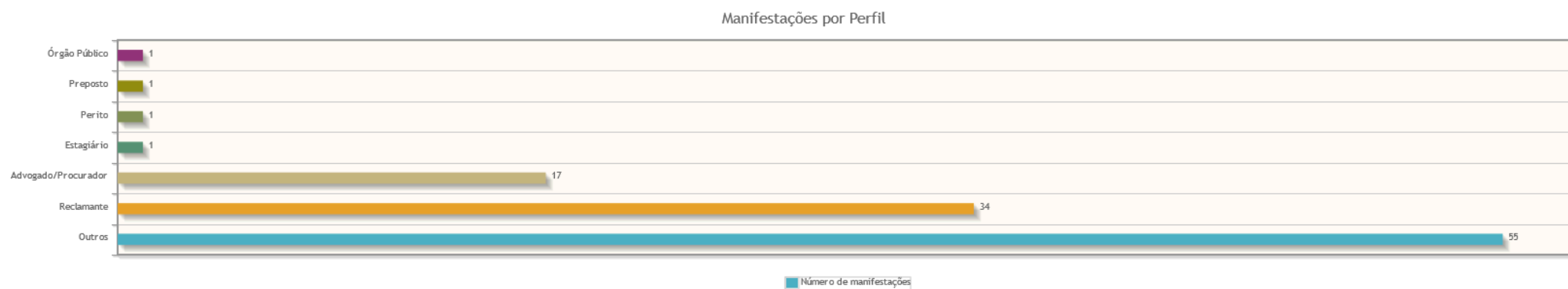
Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	57	51,82%
Formulário eletrônico	42	38,18%
E-mail	11	10,00%
Total	110	100,00%

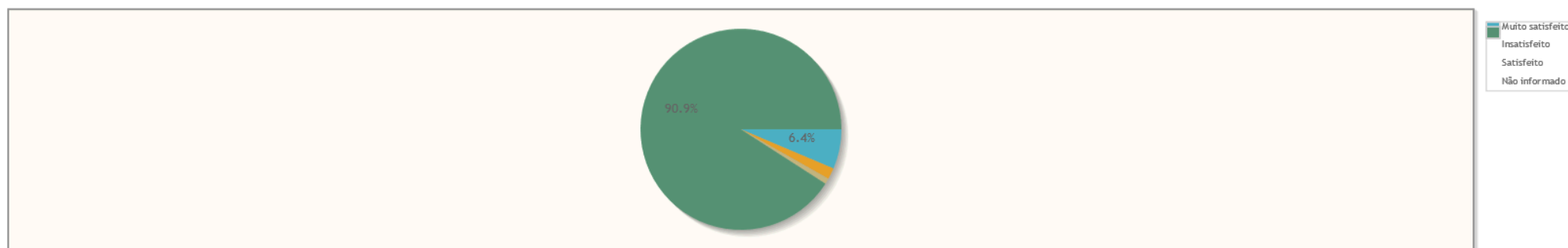
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	55	50,00%
Reclamante	34	30,91%
Advogado/Procurador	17	15,45%
Estagiário	1	0,91%
Perito	1	0,91%
Preposto	1	0,91%
Órgão Público	1	0,91%
Total	110	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

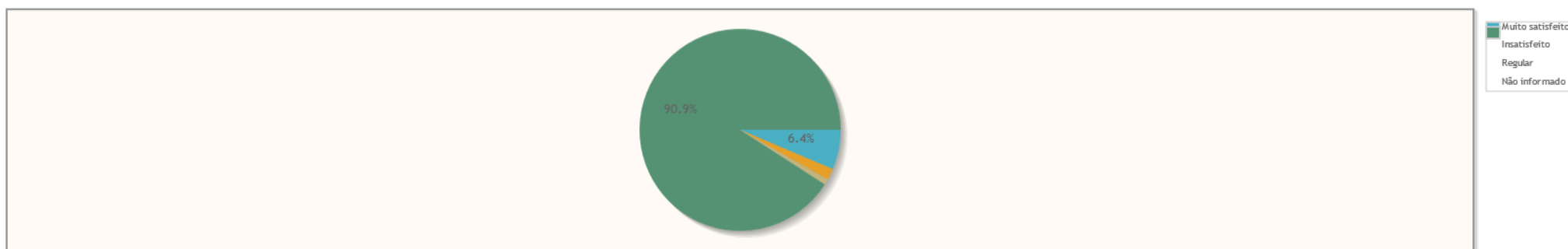
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	6,36%
Insatisfeito	2	1,82%
Satisfeito	1	0,91%
Não informado	100	90,91%
Total	110	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	6,36%
Insatisfeito	2	1,82%
Regular	1	0,91%
Não informado	100	90,91%
Total	110	100,00%

Manifestações por Estado

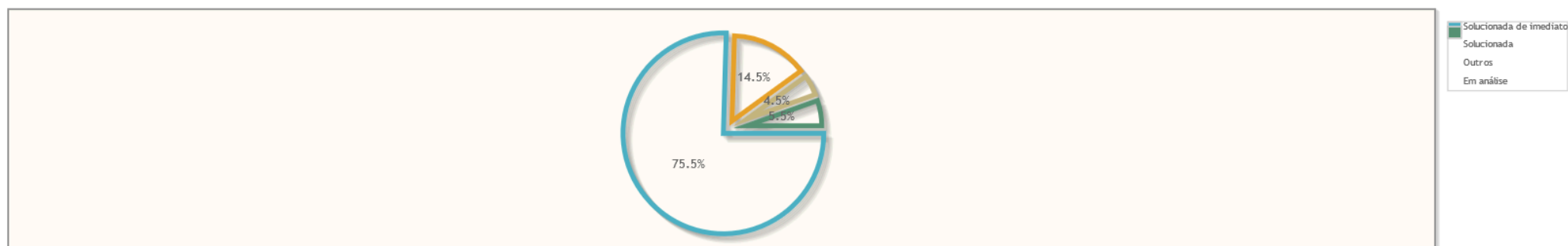


Estado	Quantidade	%
CE	103	93,64%
DF	3	2,73%
RJ	2	1,82%
PE	1	0,91%
SP	1	0,91%
Total	110	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

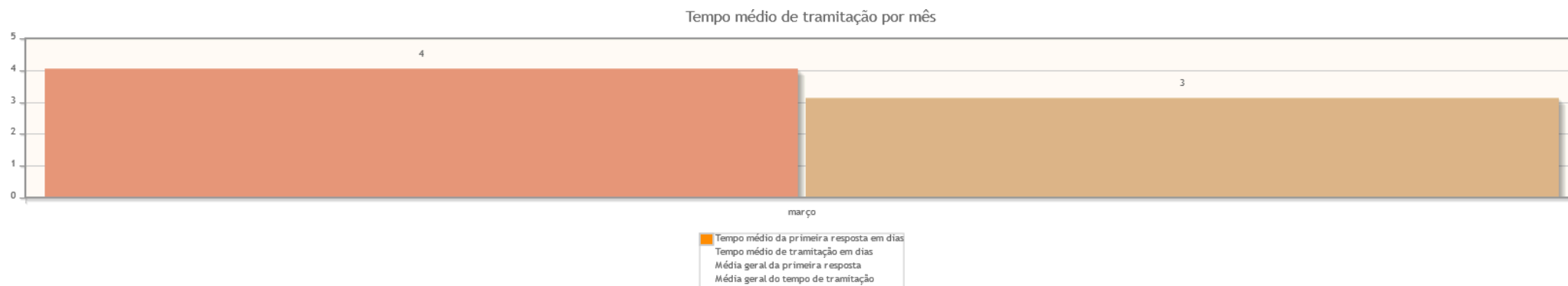
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	83	75,45%
Solucionada	16	14,55%
Outros	5	4,55%
Em análise	6	5,45%
Total	110	100,00%

Tempo de Tramitação

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



Análise por tipo de manifestação

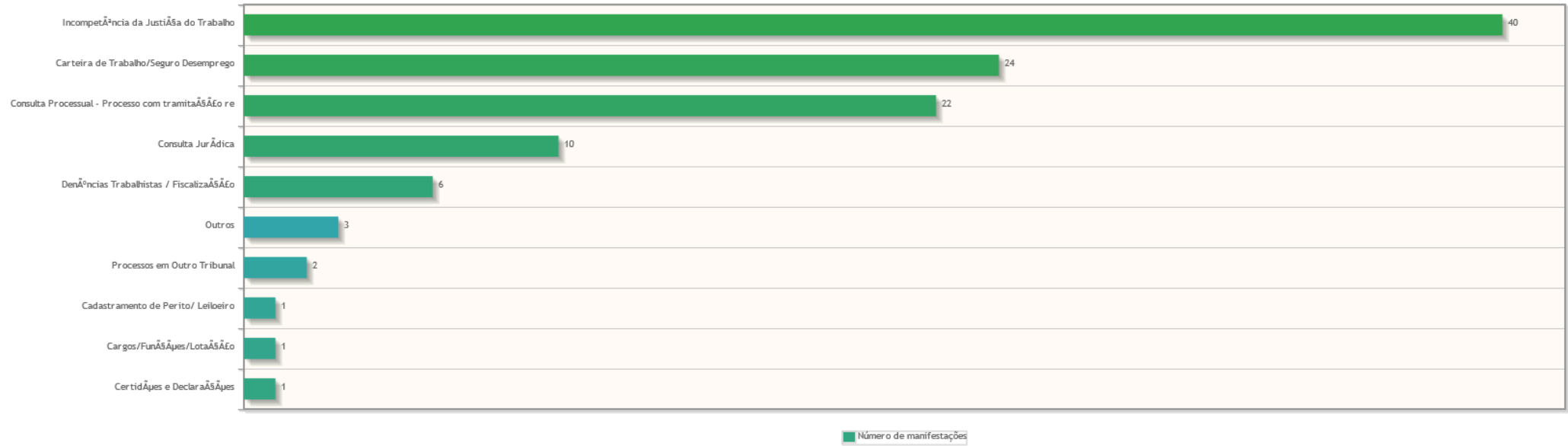
Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

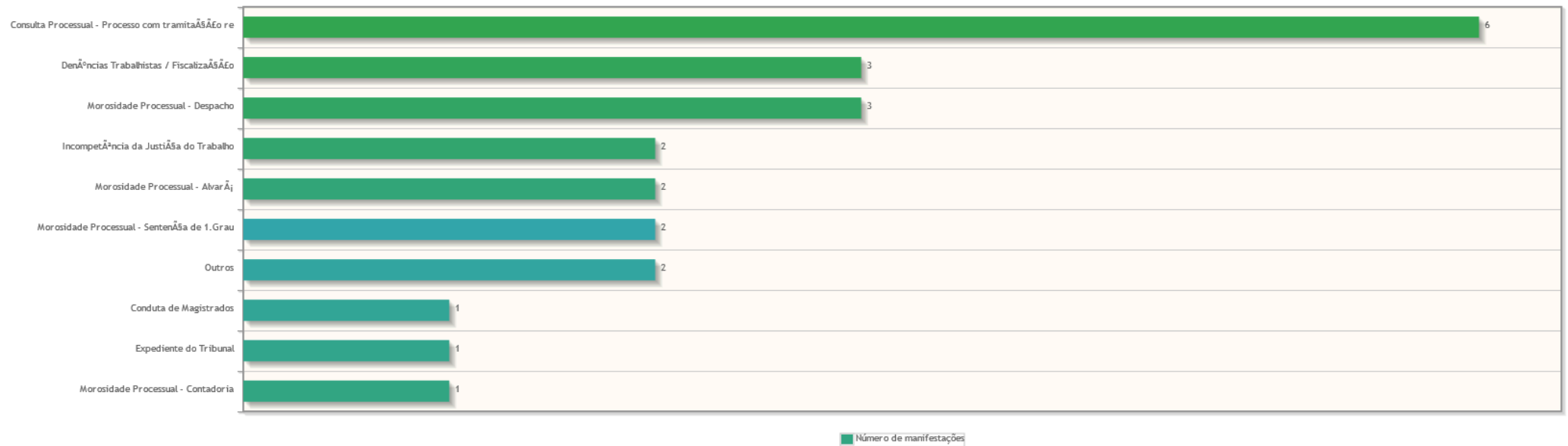
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

Assuntos das manifestações do tipo Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria

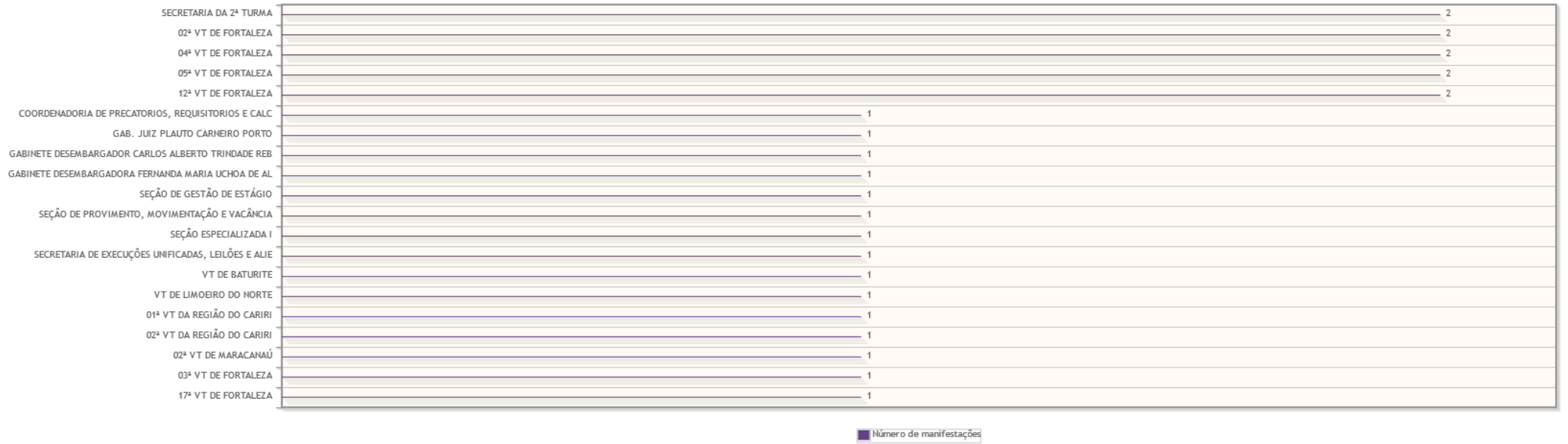


Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

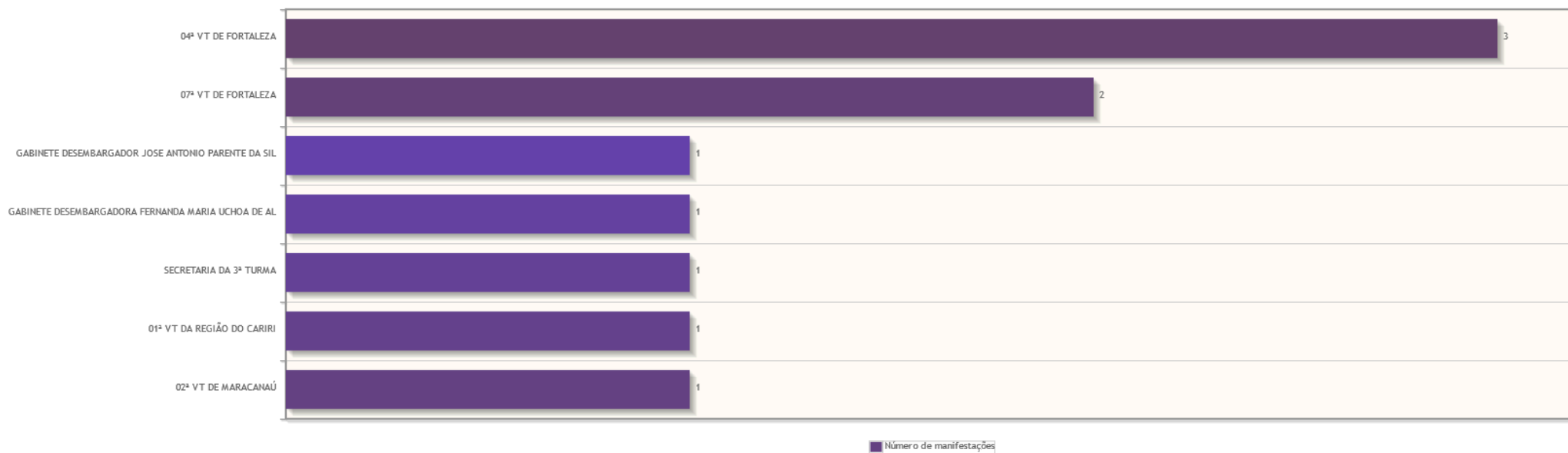
Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria



