



# Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:

24/01/2024

13:11:06

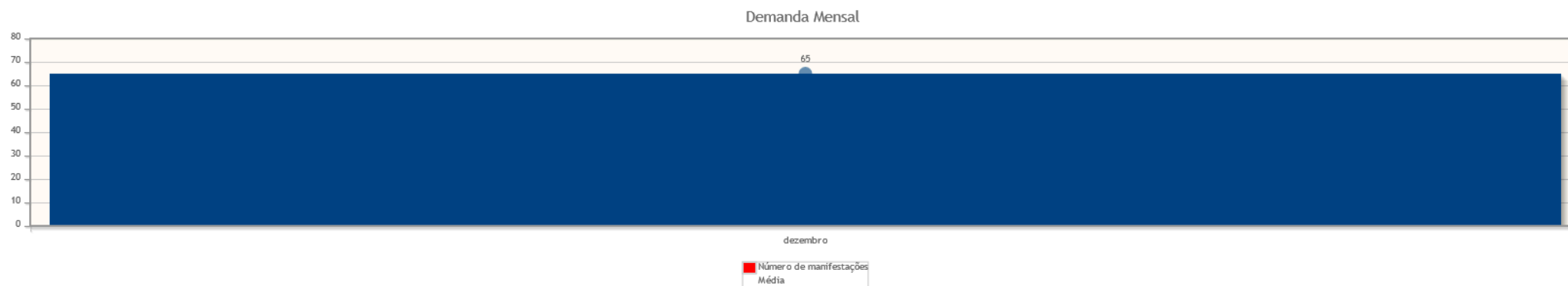
Intervalo de datas: 01/12/2023 a 31/12/2023.

## CrITÉrios do relatório

Período: 01/12/2023 a 31/12/2023

## Demanda Mensal

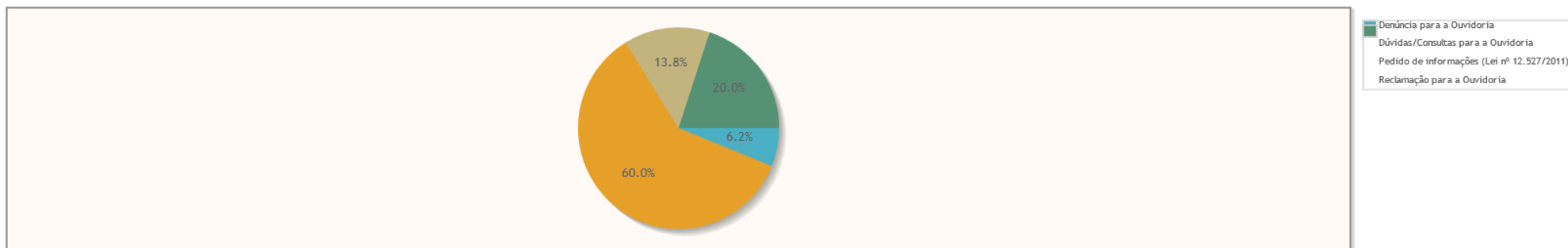
Quantidade de manifestações criadas, por mês.





# Manifestações por tipo

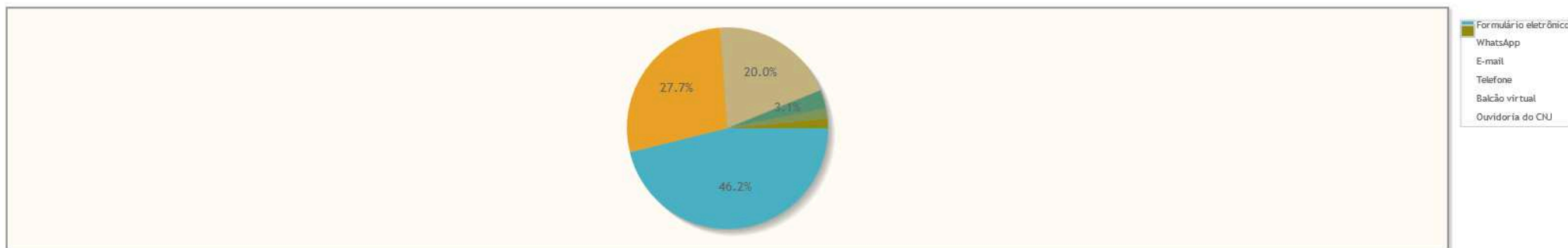
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Denúncia para a Ouvidoria	4	6,15%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	39	60,00%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	9	13,85%
Reclamação para a Ouvidoria	13	20,00%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

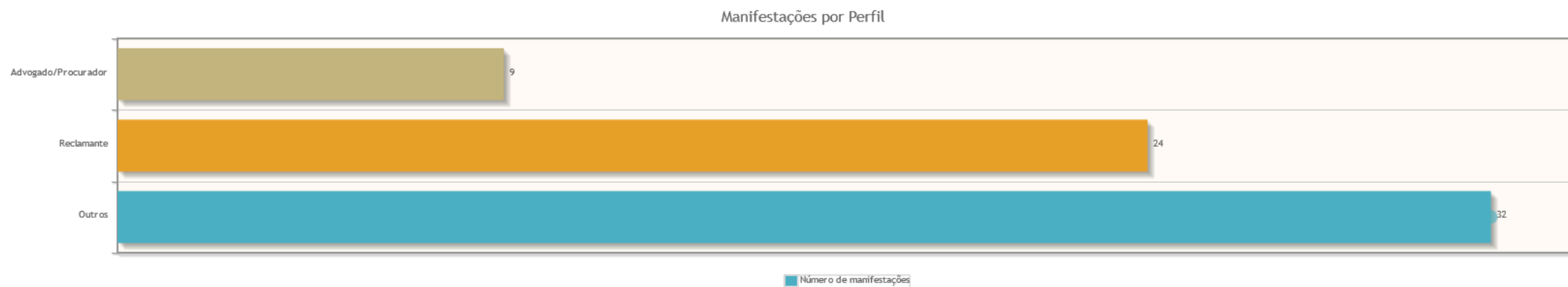
# Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	30	46,15%
WhatsApp	18	27,69%
E-mail	13	20,00%
Telefone	2	3,08%
Balcão virtual	1	1,54%
Ouvidoria do CNJ	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

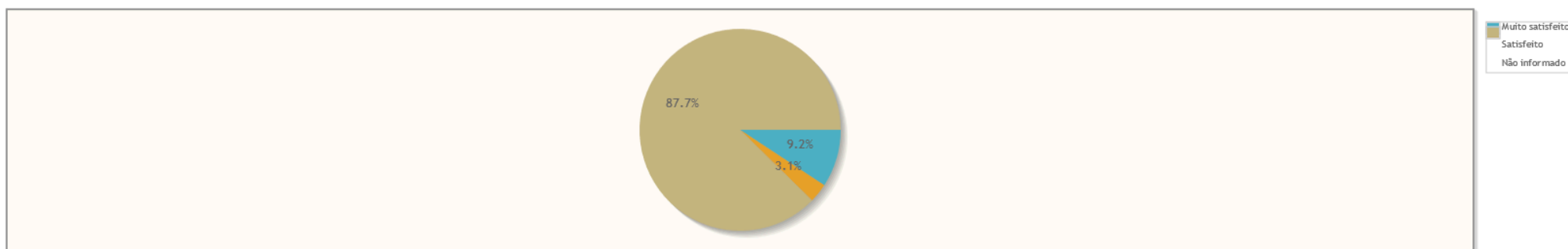
# Manifestações por perfil



<b>Perfil</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Outros	32	49,23%
Reclamante	24	36,92%
Advogado/Procurador	9	13,85%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

# Manifestações por Satisfação no Atendimento

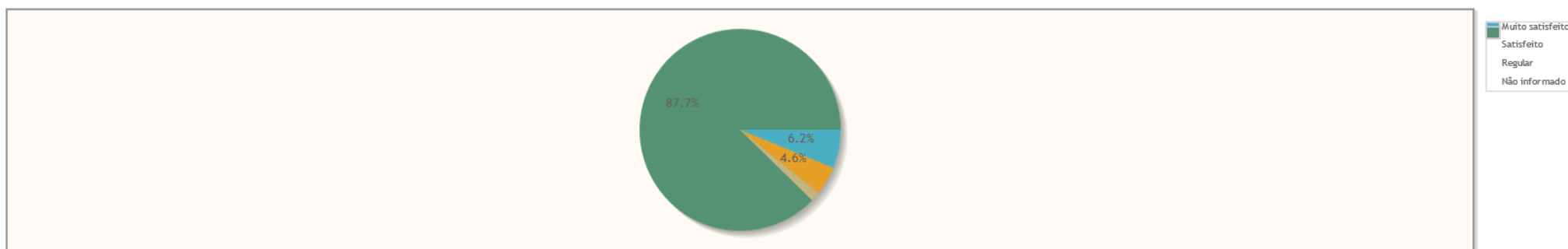
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Muito satisfeito	6	9,23%
Satisfeito	2	3,08%
Não informado	57	87,69%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

# Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



<b>Resposta</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Muito satisfeito	4	6,15%
Satisfeito	3	4,62%
Regular	1	1,54%
Não informado	57	87,69%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

# Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

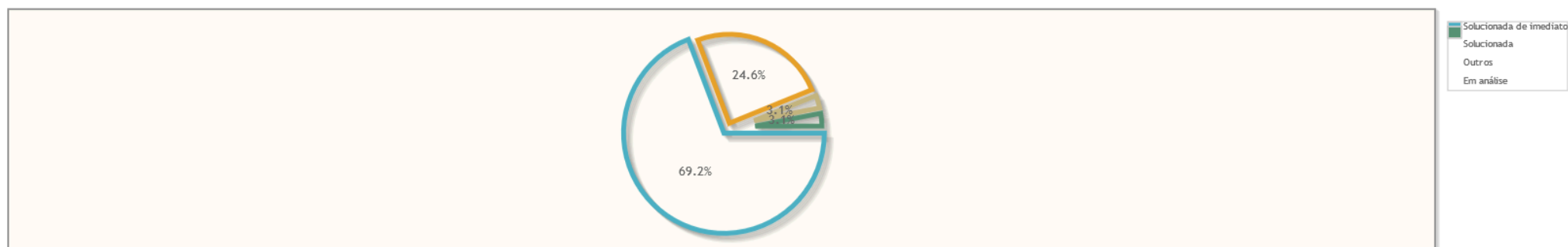


Estado	Quantidade	%
CE	53	81,54%
MA	2	3,08%
MG	2	3,08%
PE	2	3,08%
ES	1	1,54%
PB	1	1,54%
PR	1	1,54%
RJ	1	1,54%
RO	1	1,54%
SP	1	1,54%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

# Manifestações por resolução

## Motivo do arquivamento das manifestações

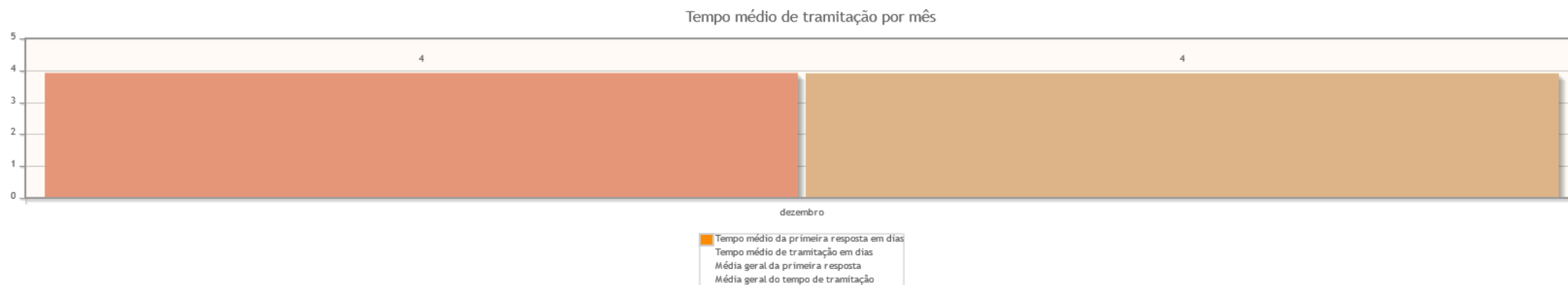
Percentual de manifestações segundo a resolução



<b>Resolução</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Solucionada de imediato	45	69,23%
Solucionada	16	24,62%
Outros	2	3,08%
Em análise	2	3,08%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>

# 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.

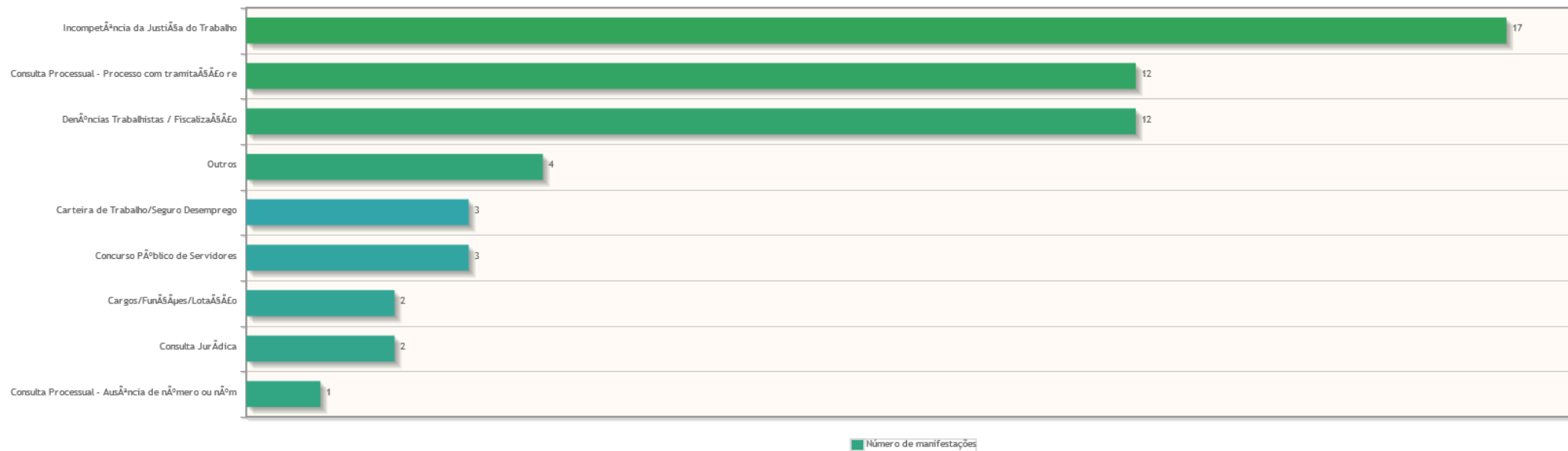
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



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

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

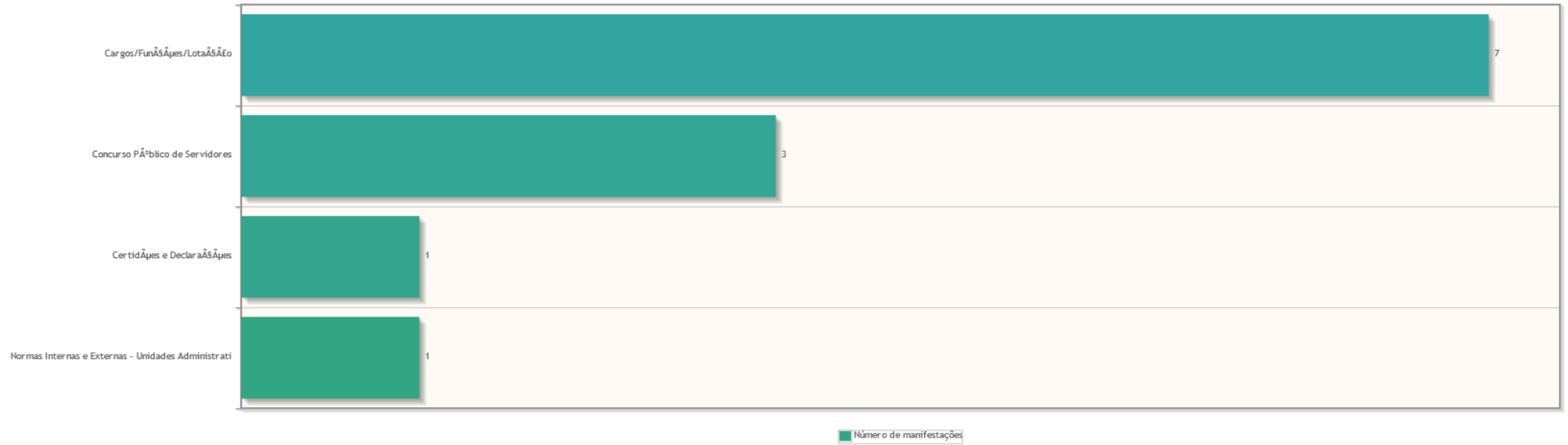


## **Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria**

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

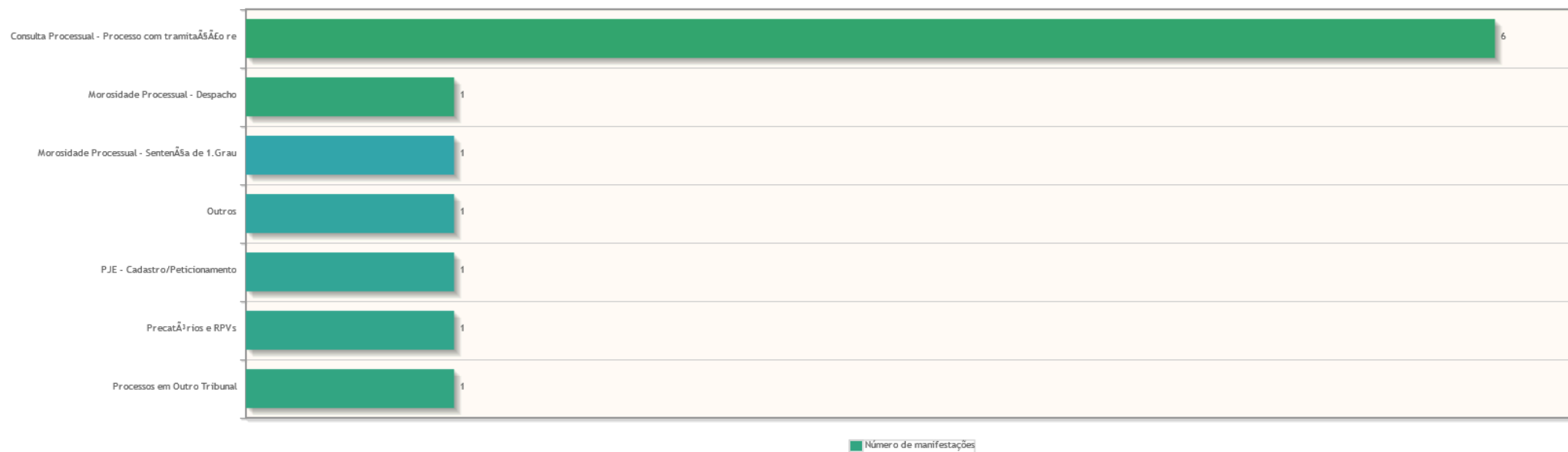
## **Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)**

## 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**

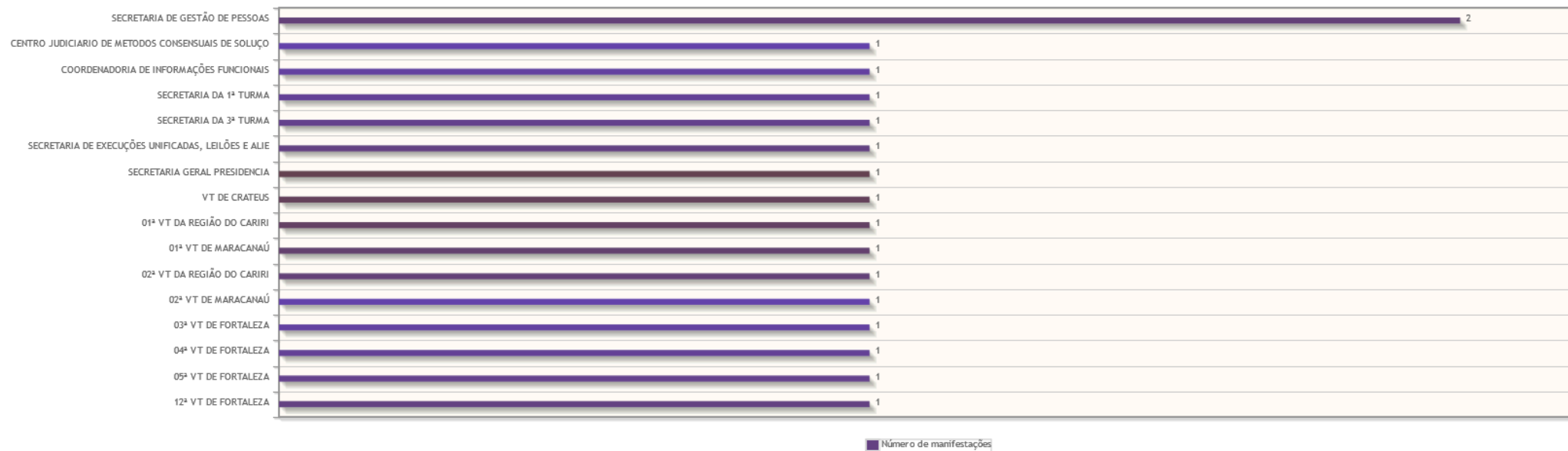
Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

### **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

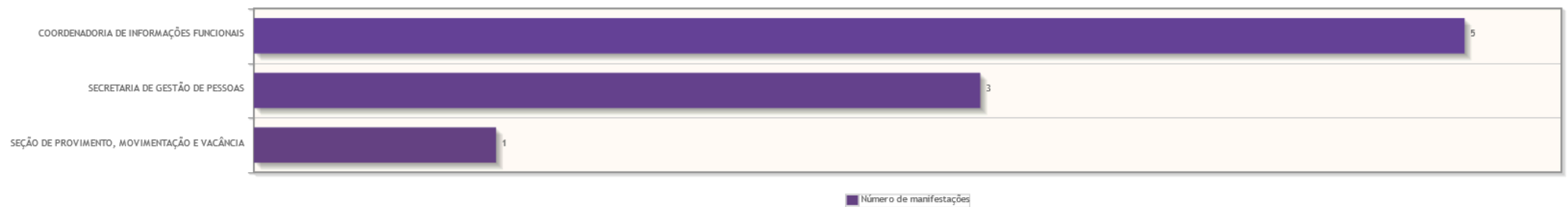


## Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

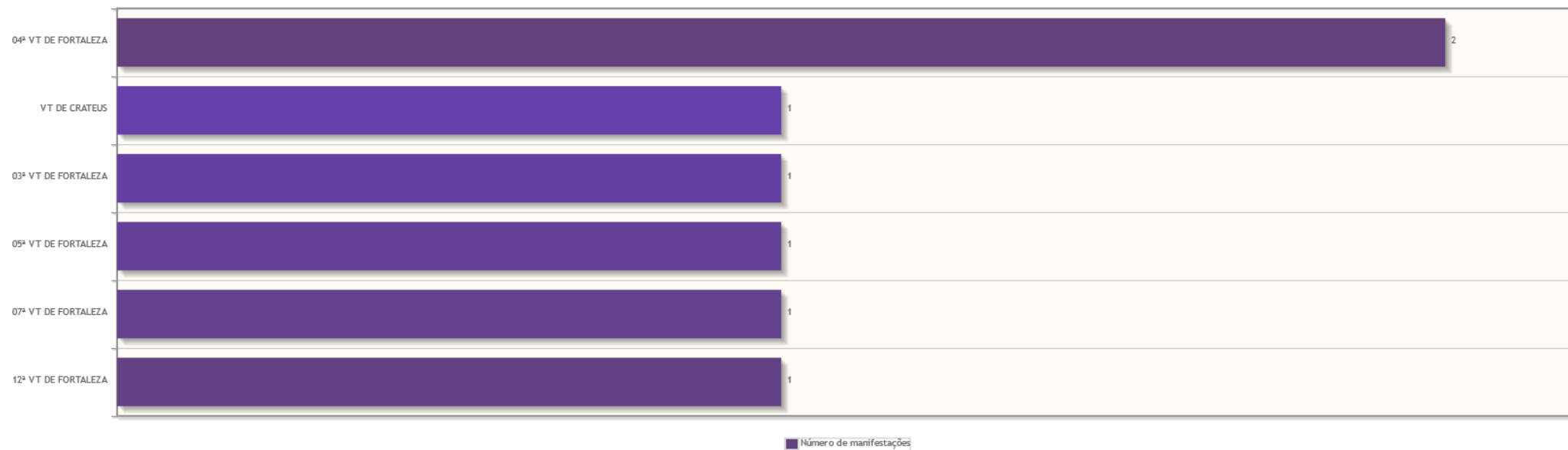
## Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.