



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:

17/07/2023

13:54:49

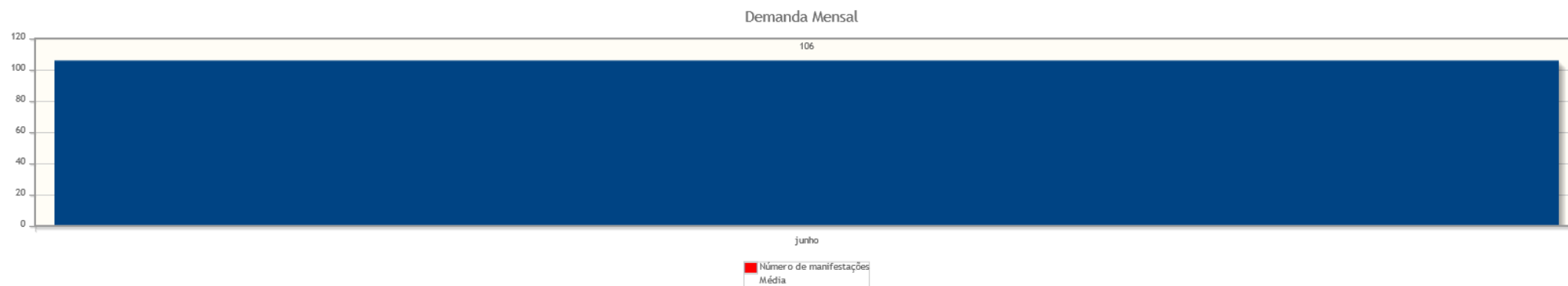
Intervalo de datas: 01/06/2023 a 30/06/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/06/2023 a 30/06/2023

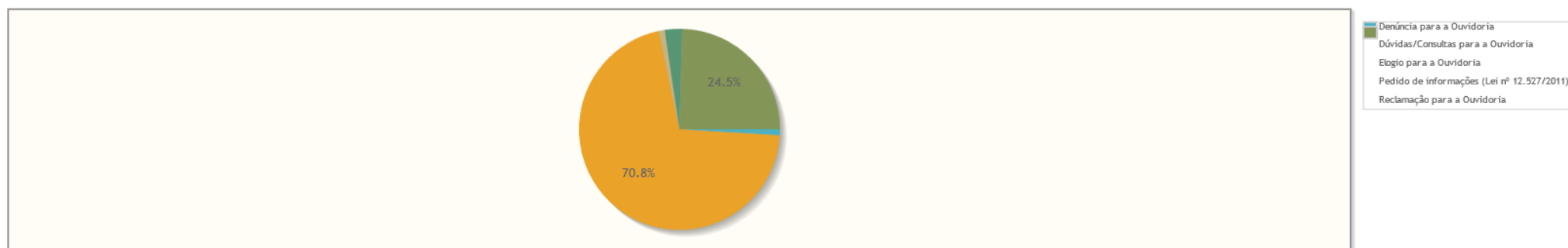
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

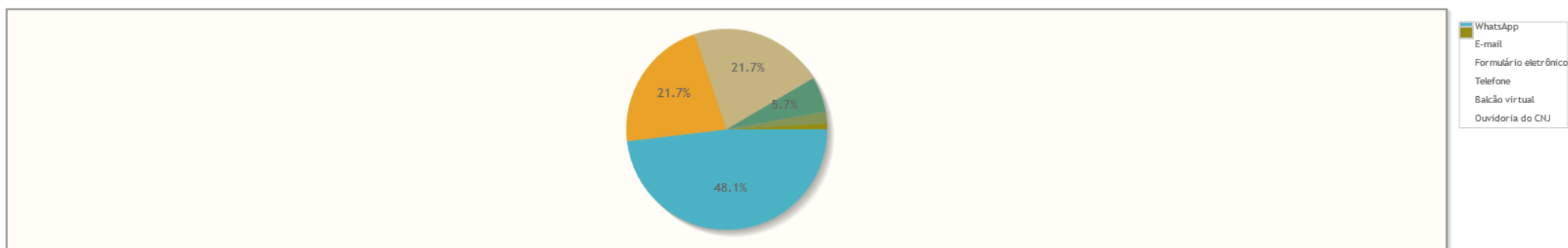
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	1	0,94%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	75	70,75%
Elogio para a Ouvidoria	1	0,94%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	3	2,83%
Reclamação para a Ouvidoria	26	24,53%
Total	106	100,00%

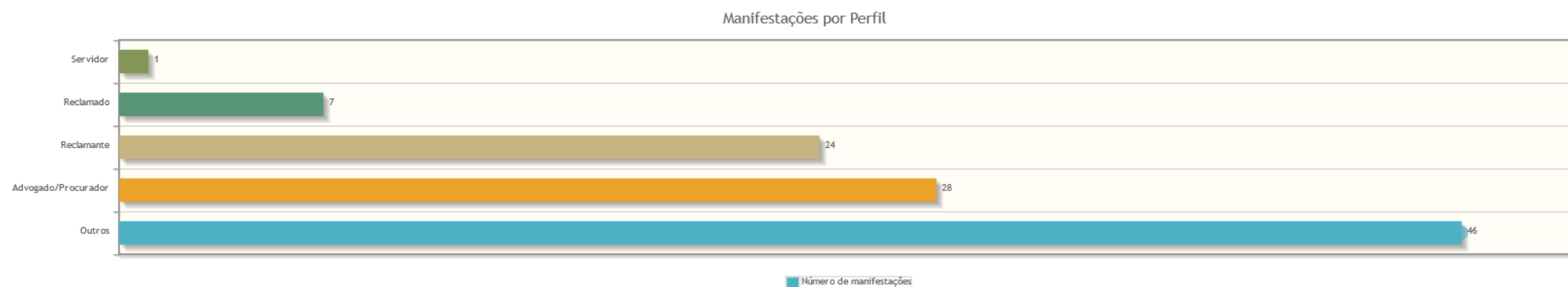
Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	51	48,11%
E-mail	23	21,70%
Formulário eletrônico	23	21,70%
Telefone	6	5,66%
Balcão virtual	2	1,89%
Ouvidoria do CNJ	1	0,94%
Total	106	100,00%

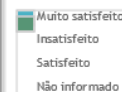
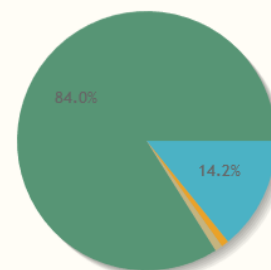
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	46	43,40%
Advogado/Procurador	28	26,42%
Reclamante	24	22,64%
Reclamado	7	6,60%
Servidor	1	0,94%
Total	106	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

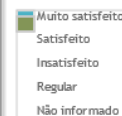
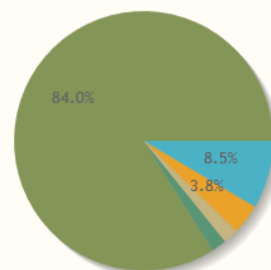
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	15	14,15%
Insatisfeito	1	0,94%
Satisfeito	1	0,94%
Não informado	89	83,96%
Total	106	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	9	8,49%
Satisfeito	4	3,77%
Insatisfeito	2	1,89%
Regular	2	1,89%
Não informado	89	83,96%
Total	106	100,00%

Manifestações por Estado

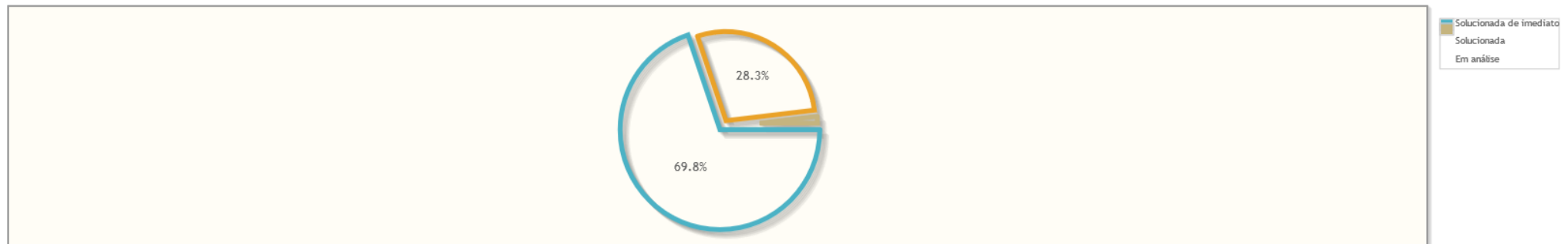


Estado	Quantidade	%
CE	103	97,17%
PB	1	0,94%
PE	1	0,94%
PI	1	0,94%
Total	106	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

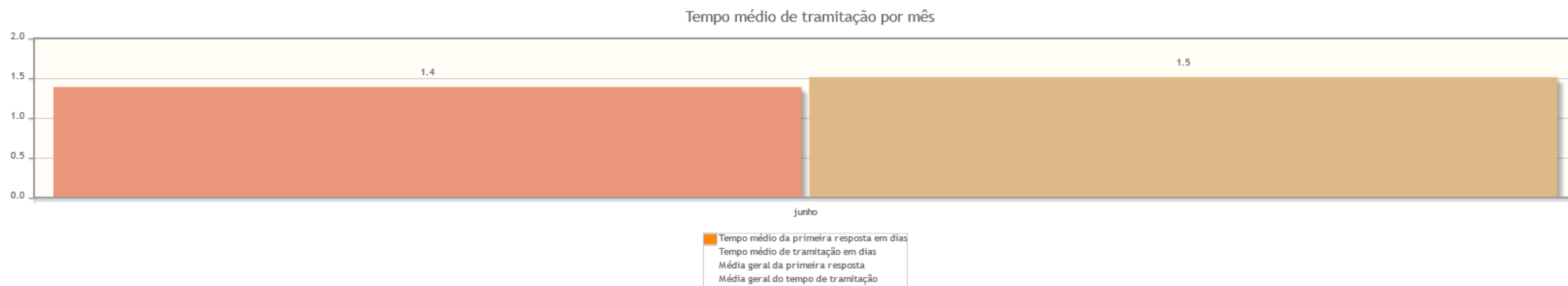
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	74	69,81%
Solucionada	30	28,30%
Em análise	2	1,89%
Total	106	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.

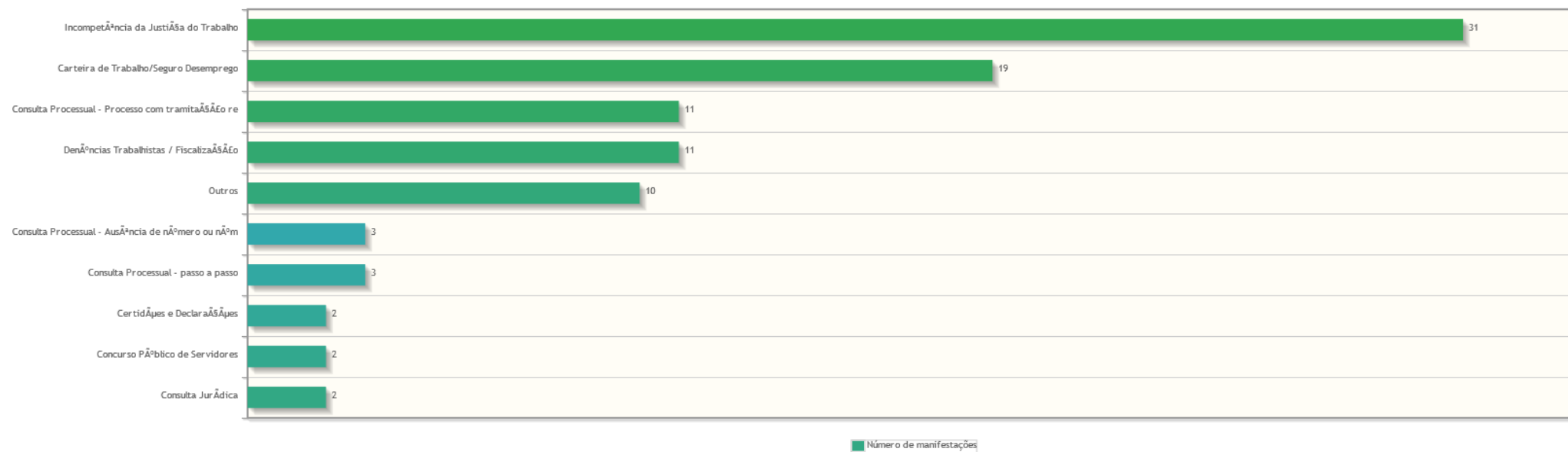
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

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



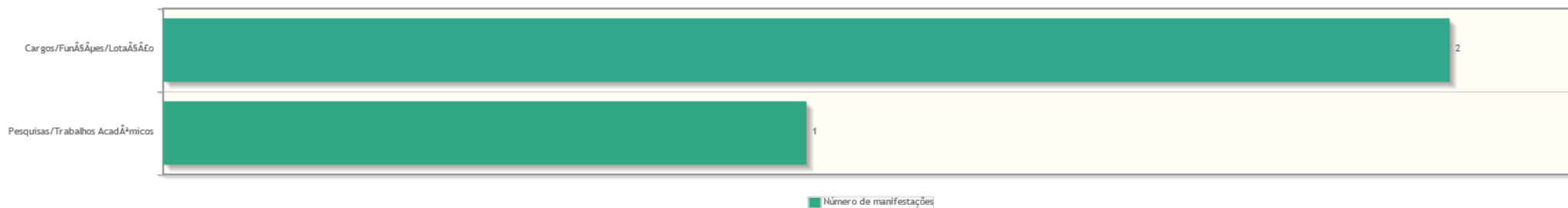
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria



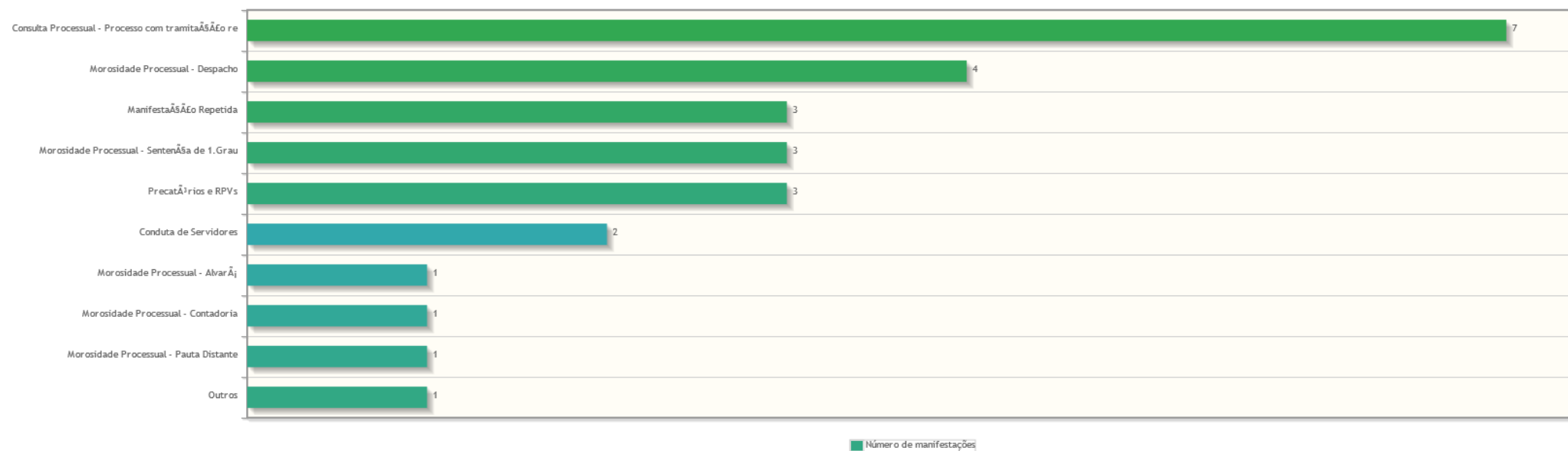
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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

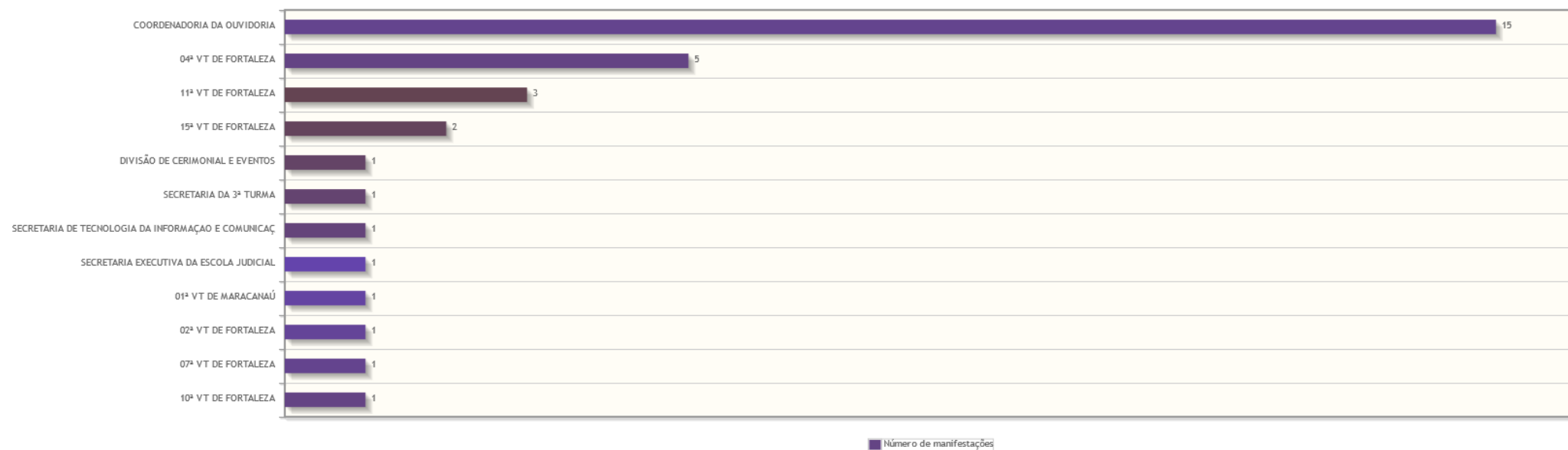
Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

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

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria



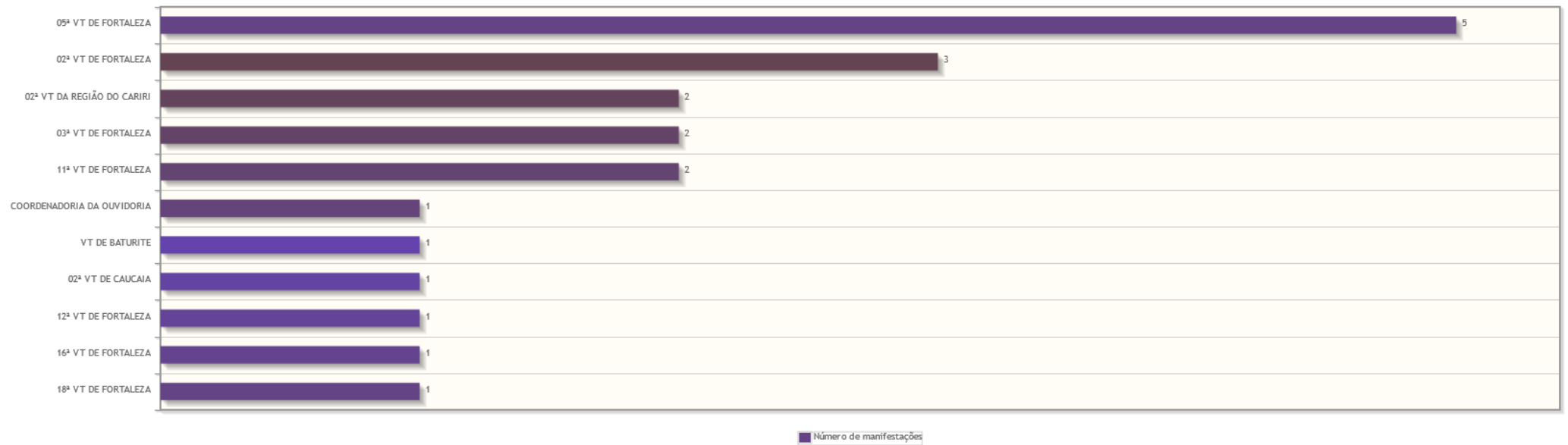
Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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.