



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
02/06/2023
09:27:03

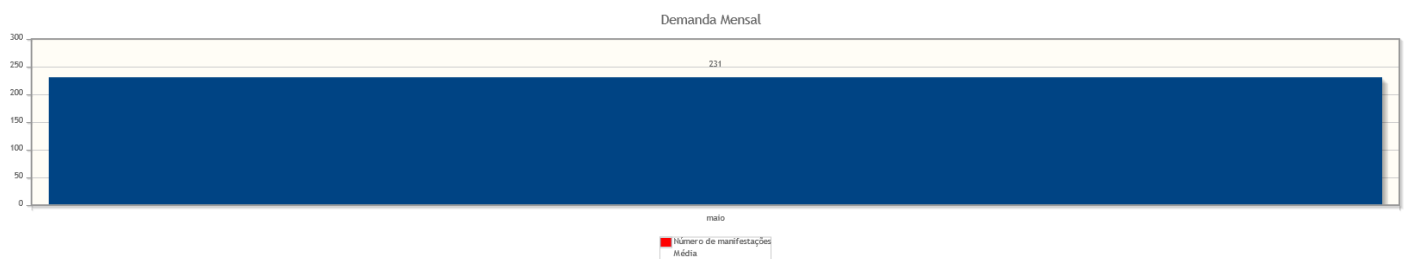
Intervalo de datas: 01/05/2023 a 31/05/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/05/2023 a 31/05/2023

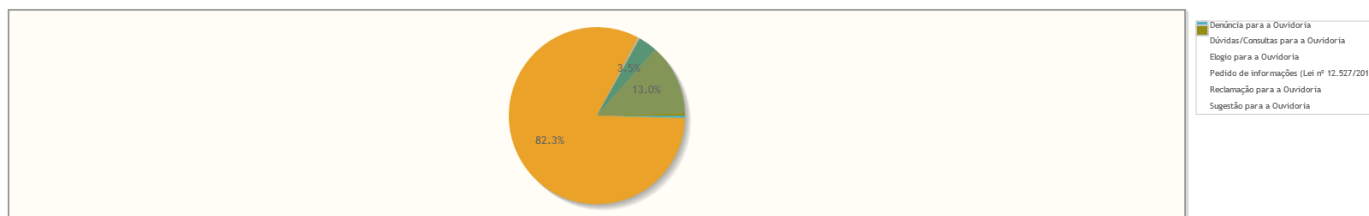
Demanda Mensal

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	0,43%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	190	82,25%
Elogio para a Ouvidoria	1	0,43%
Total	231	100,00%

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	8	3,46%
Reclamação para a Ouvidoria	30	12,99%
Sugestão para a Ouvidoria	1	0,43%
Total	231	100,00%

Manifestações por canal



Canal	Quantidade	%
WhatsApp	153	66,23%
Formulário eletrônico	43	18,61%
E-mail	15	6,49%
Telefone	12	5,19%
Total	231	100,00%

Canal	Quantidade	%
Balcão virtual	3	1,30%
Ouvidoria do CNJ	2	0,87%
Pessoal	2	0,87%
Não informado	1	0,43%
Total	231	100,00%

Manifestações por perfil

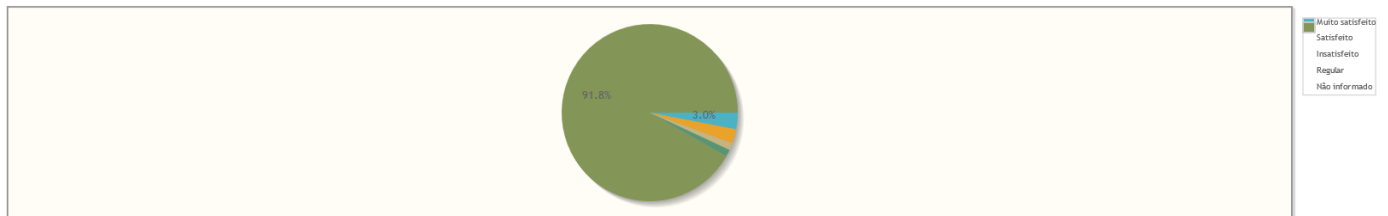


Perfil	Quantidade	%
Outros	160	69,26%
Reclamante	44	19,05%
Advogado/Procurador	24	10,39%
Reclamado	2	0,87%
Total	231	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Servidor	1	0,43%
Total	231	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento

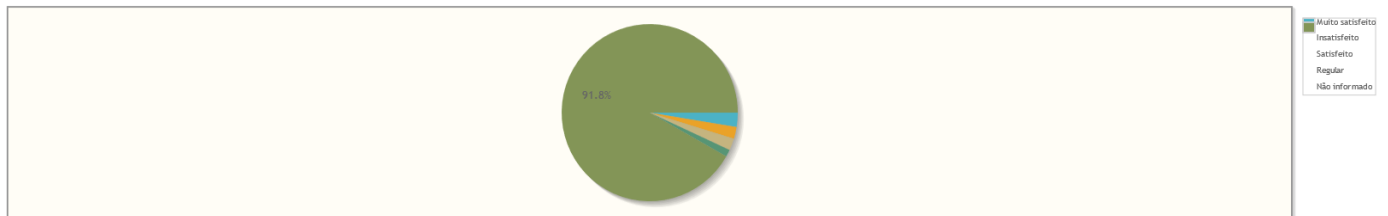


Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	7	3,03%
Satisfeito	6	2,60%
Insatisfeito	3	1,30%
Regular	3	1,30%
Total	231	100,00%

Resposta	Quantidade	%
Não informado	212	91,77%
Total	231	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	6	2,60%
Insatisfeito	5	2,16%
Satisfeito	5	2,16%
Regular	3	1,30%
Total	231	100,00%

Resposta	Quantidade	%
Não informado	212	91,77%
Total	231	100,00%

Manifestações por Estado

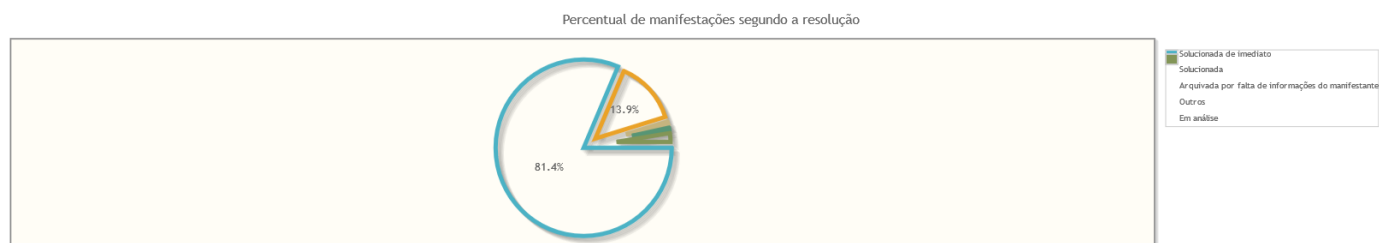


Estado	Quantidade	%
CE	225	97,40%
GO	1	0,43%
MA	1	0,43%
MG	1	0,43%
Total	231	100,00%

Estado	Quantidade	%
PE	1	0,43%
PI	1	0,43%
Não informado	1	0,43%
Total	231	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

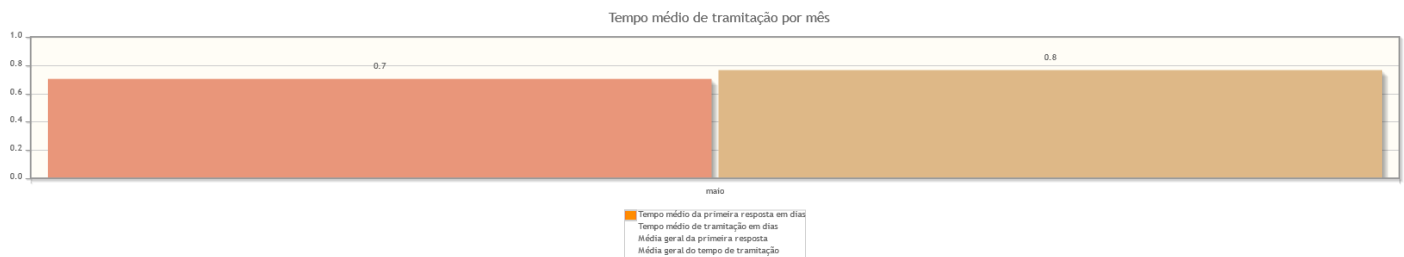


Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	188	81,39%
Solucionada	32	13,85%
Arquivada por falta de informações do manifestante	3	1,30%
Total	231	100,00%

Resolução	Quantidade	%
Outros	2	0,87%
Em análise	6	2,60%
Total	231	100,00%

Tempo de Tramitação

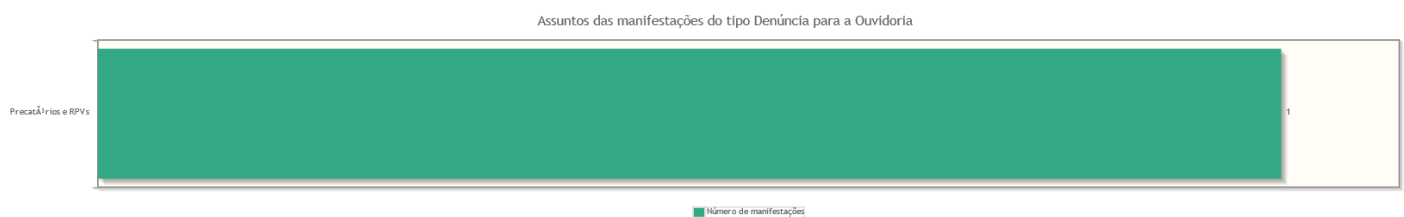
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

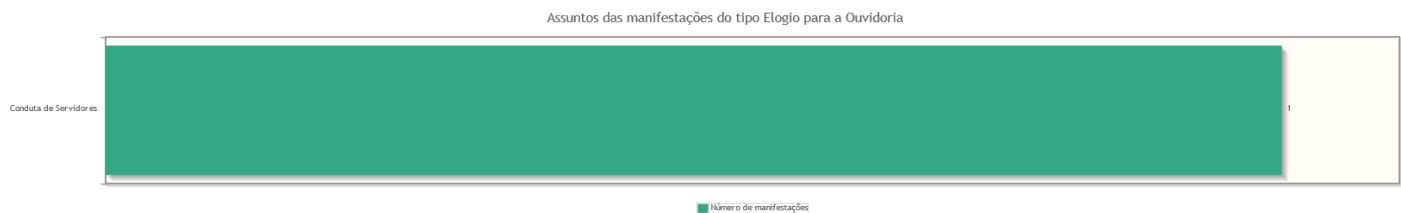
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria



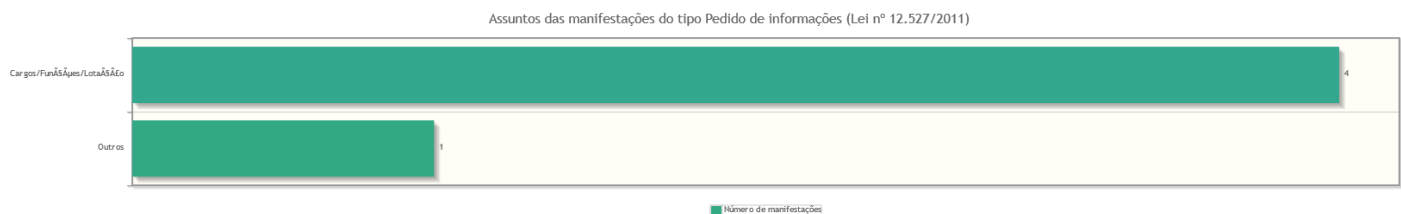
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



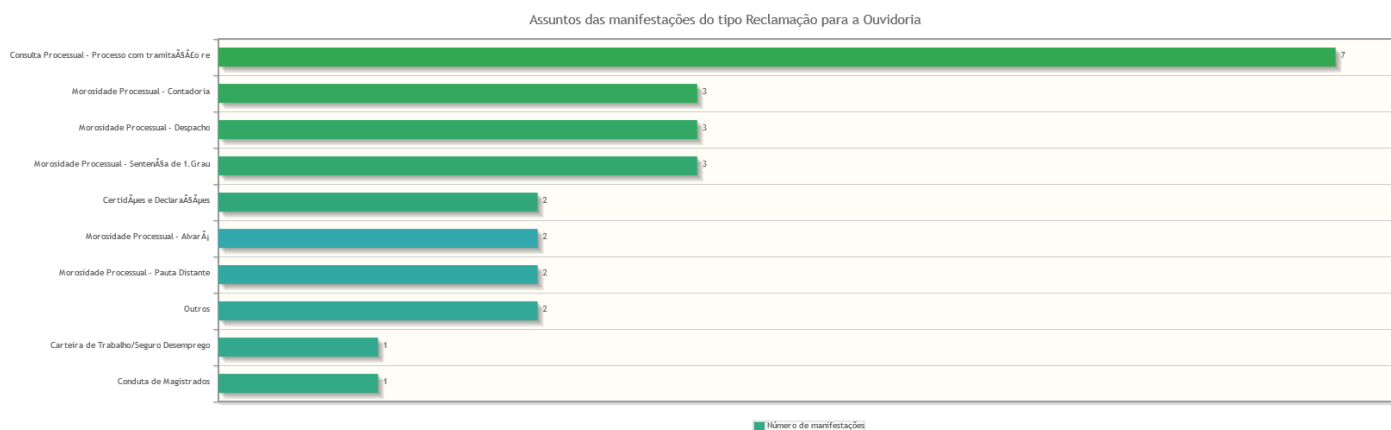
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria



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



Classificações mais utilizadas em manifestações de - 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



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



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

