



Relatórios da Ouvidoria

Emitido
em:
03/10/2023
14:12:35

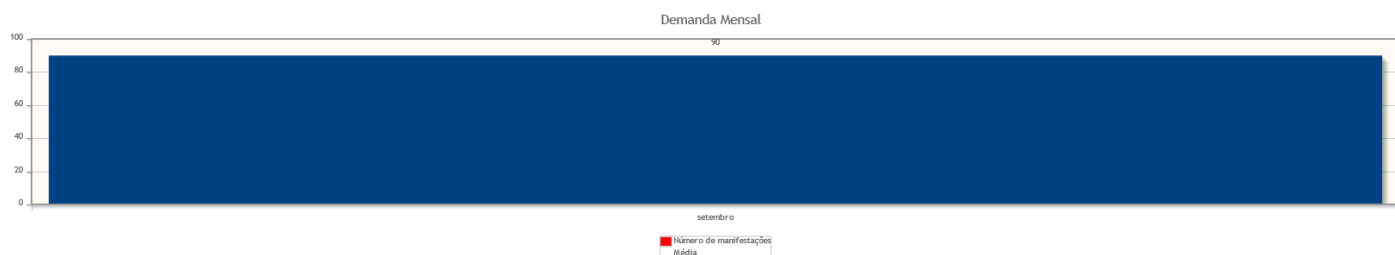
Intervalo de datas: 01/09/2023 a 30/09/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/09/2023 a 30/09/2023

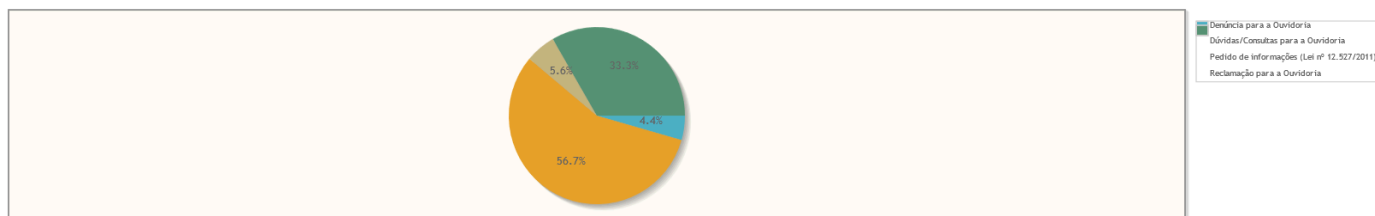
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

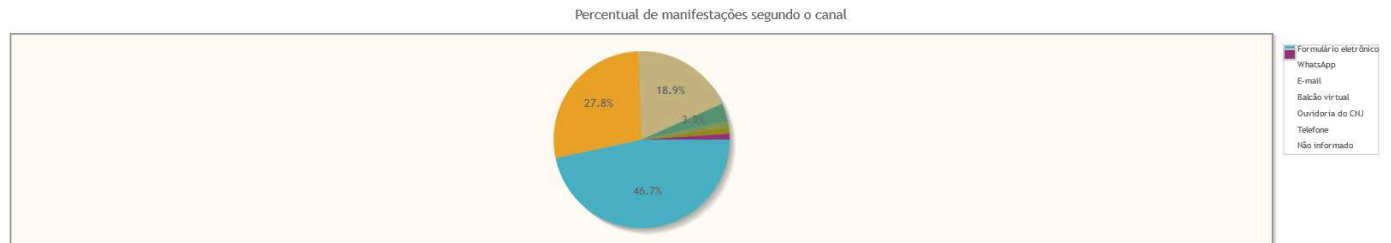
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	4	4,44%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	51	56,67%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	5	5,56%
Total	90	100,00%

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Reclamação para a Ouvidoria	30	33,33%
Total	90	100,00%

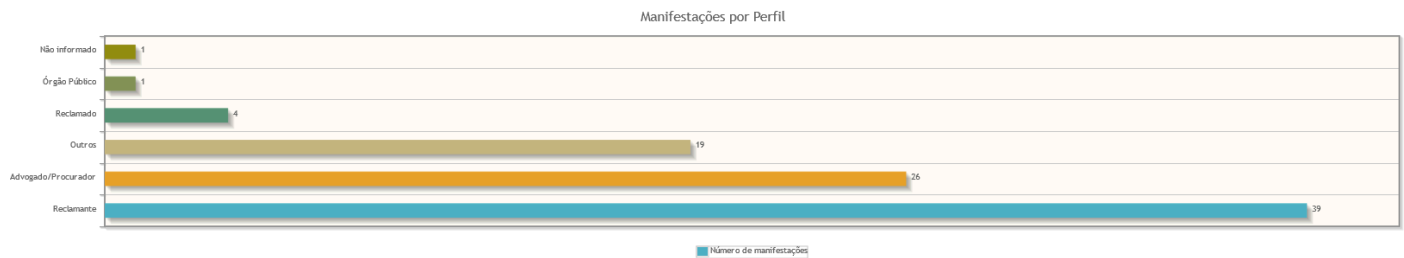
Manifestações por canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	42	46,67%
WhatsApp	25	27,78%
E-mail	17	18,89%
Balcão virtual	3	3,33%
Total	90	100,00%

Canal	Quantidade	%
Ouvidoria do CNJ	1	1,11%
Telefone	1	1,11%
Não informado	1	1,11%
Total	90	100,00%

Manifestações por perfil

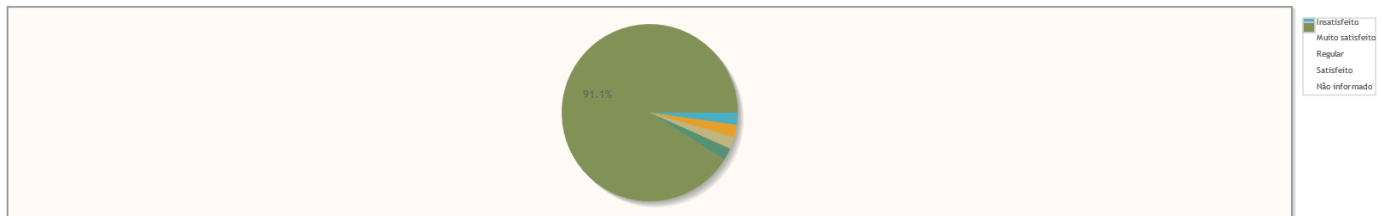


Perfil	Quantidade	%
Reclamante	39	43,33%
Advogado/Procurador	26	28,89%
Outros	19	21,11%
Reclamado	4	4,44%
Total	90	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Órgão Público	1	1,11%
Não informado	1	1,11%
Total	90	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento

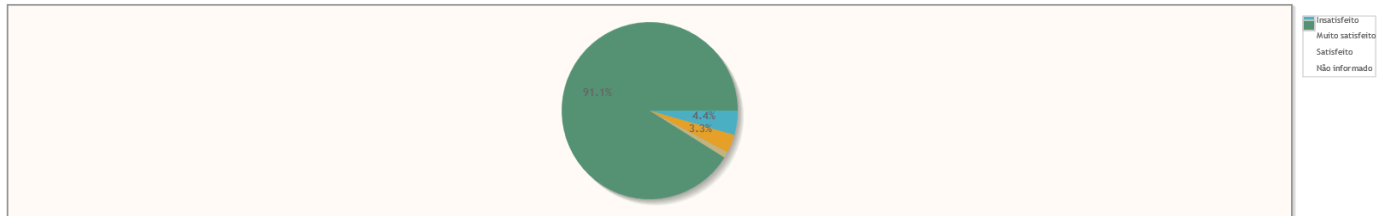


Resposta	Quantidade	%
Insatisfeito	2	2,22%
Muito satisfeito	2	2,22%
Regular	2	2,22%
Satisfeito	2	2,22%
Total	90	100,00%

Resposta	Quantidade	%
Não informado	82	91,11%
Total	90	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Insatisfeito	4	4,44%
Muito satisfeito	3	3,33%
Satisfeito	1	1,11%
Não informado	82	91,11%
Total	90	100,00%

Manifestações por Estado

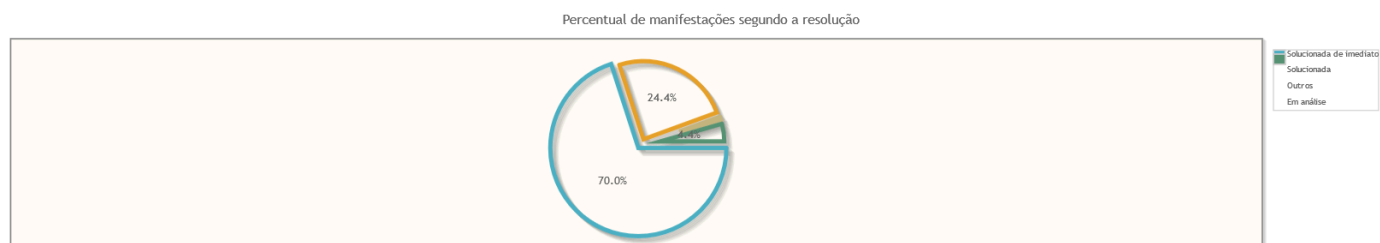


Estado	Quantidade	%
CE	82	91,11%
PB	2	2,22%
MG	1	1,11%
PE	1	1,11%
Total	90	100,00%

Estado	Quantidade	%
PI	1	1,11%
RO	1	1,11%
RS	1	1,11%
SP	1	1,11%
Total	90	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

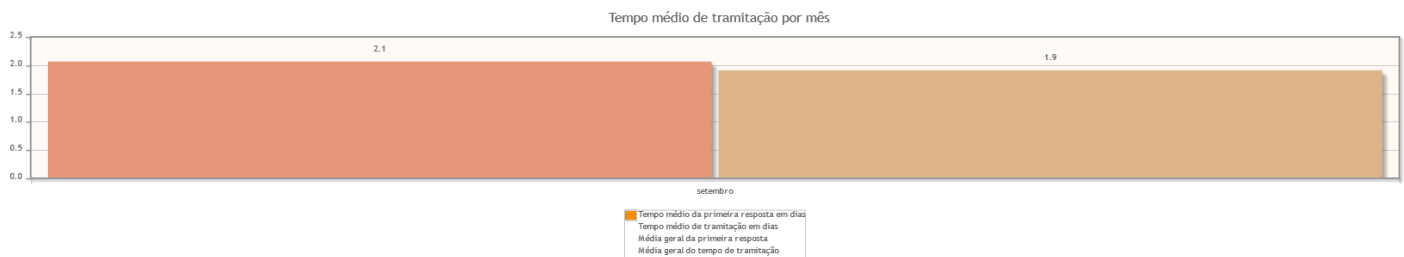


Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	63	70,00%
Solucionada	22	24,44%
Outros	1	1,11%
Total	90	100,00%

Resolução	Quantidade	%
Em análise	4	4,44%
Total	90	100,00%

Tempo de Tramitação

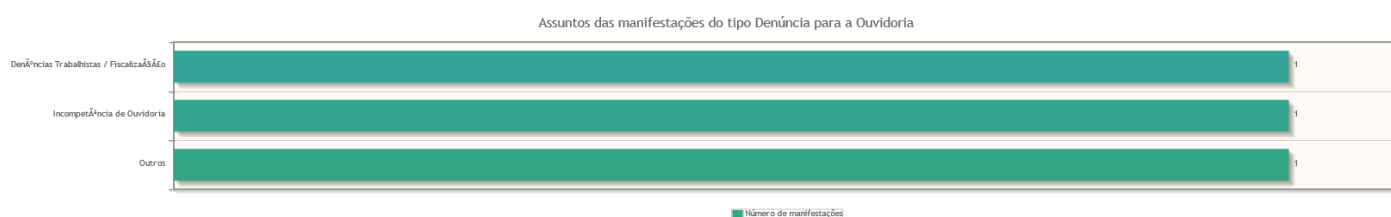
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



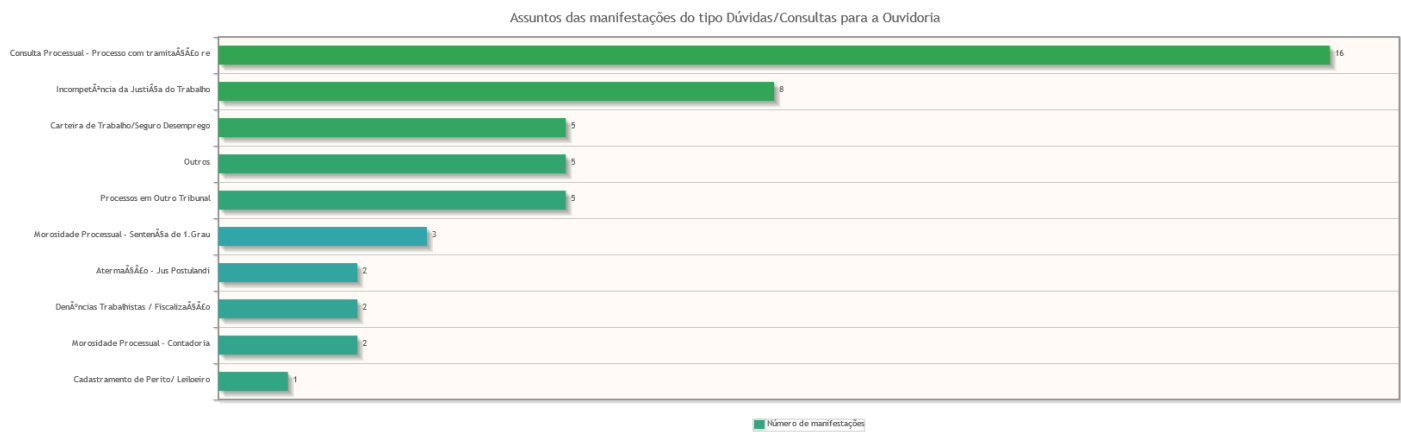
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria



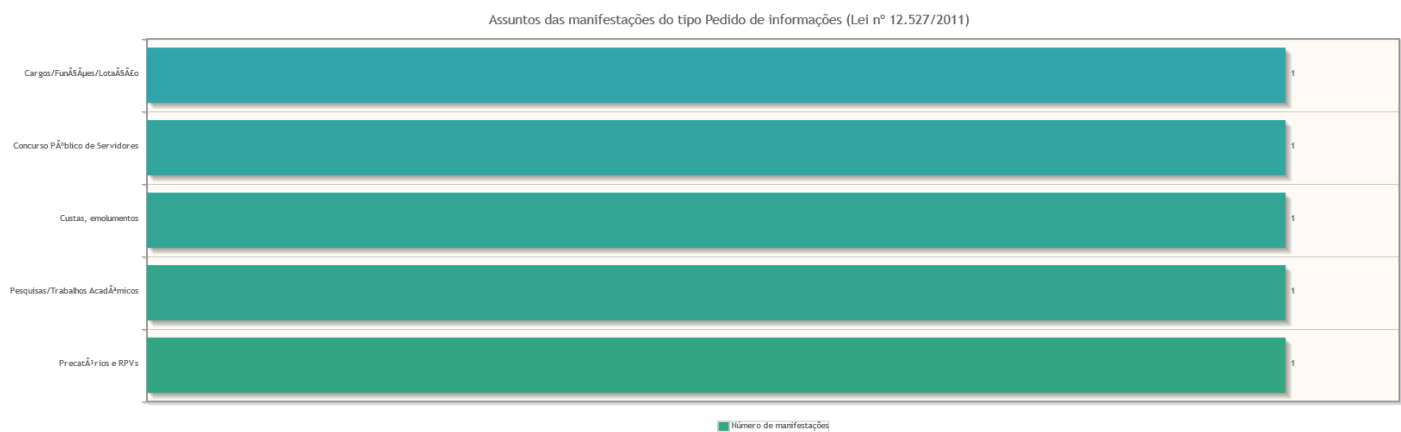
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

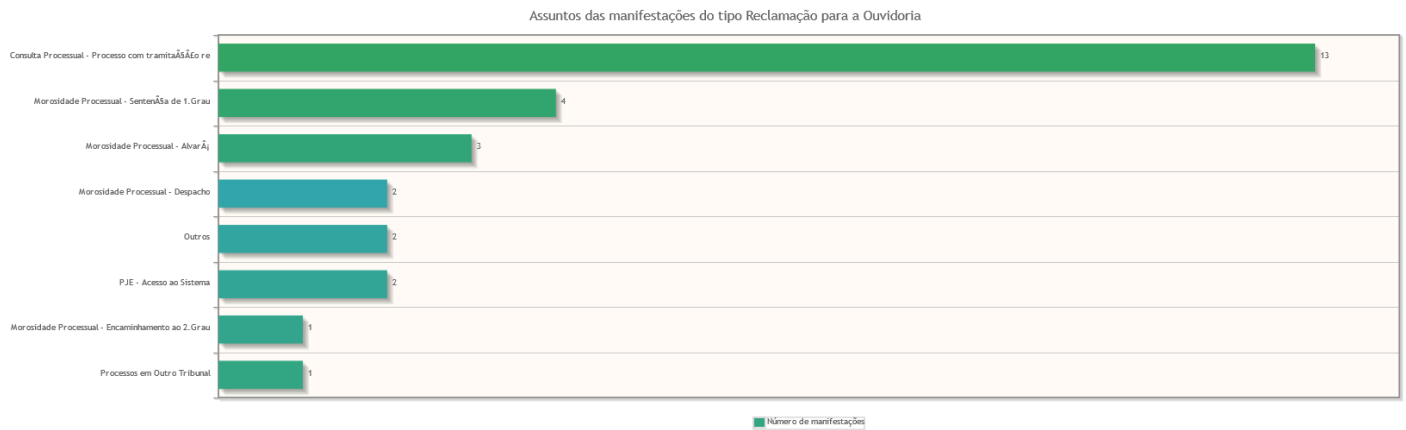
Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

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



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para

a Ouvidoria



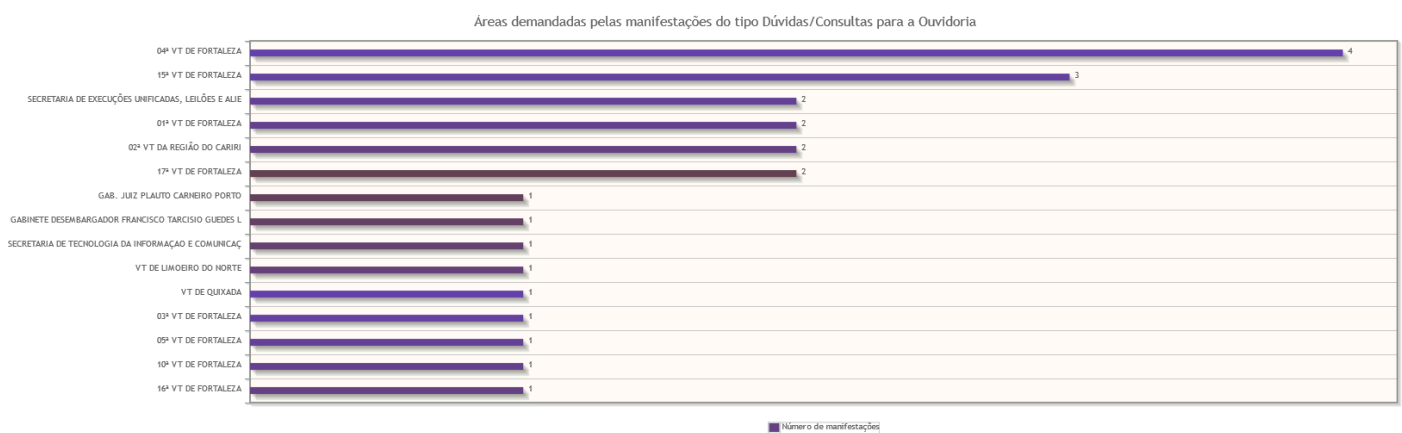
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

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.

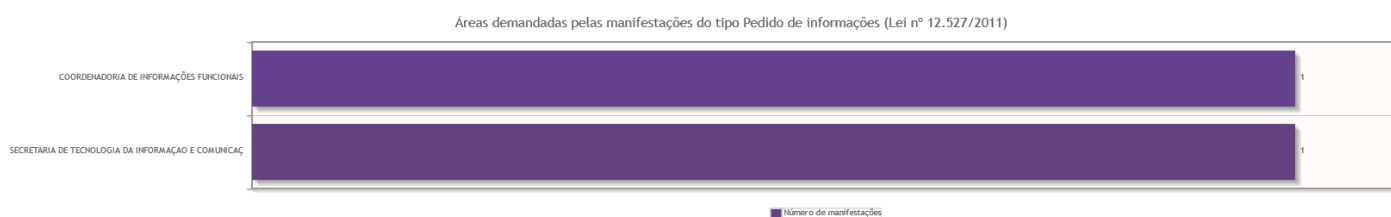
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



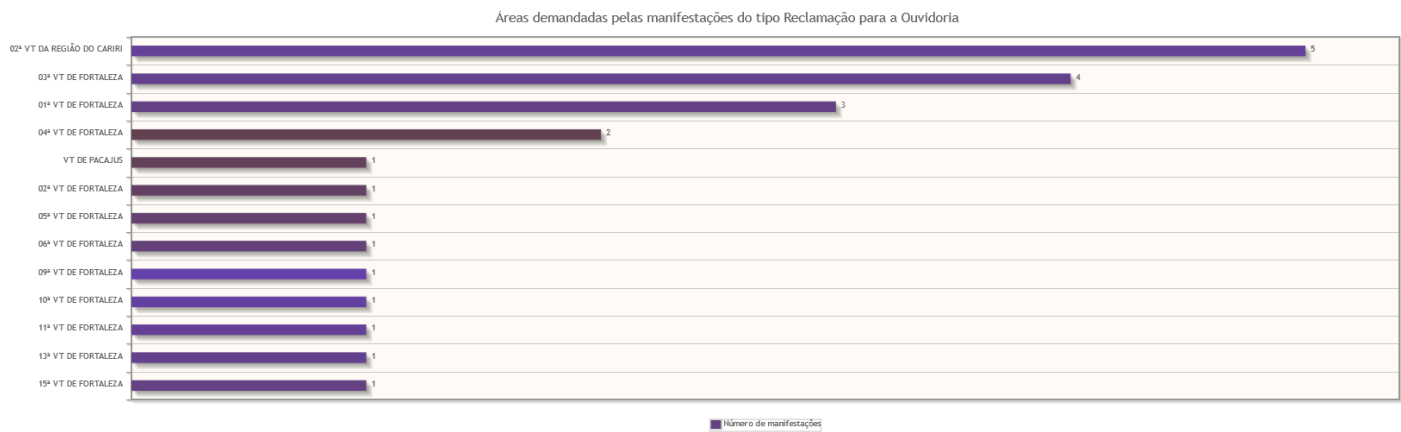
Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

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



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.