



# Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:

27/02/2024

12:13:22

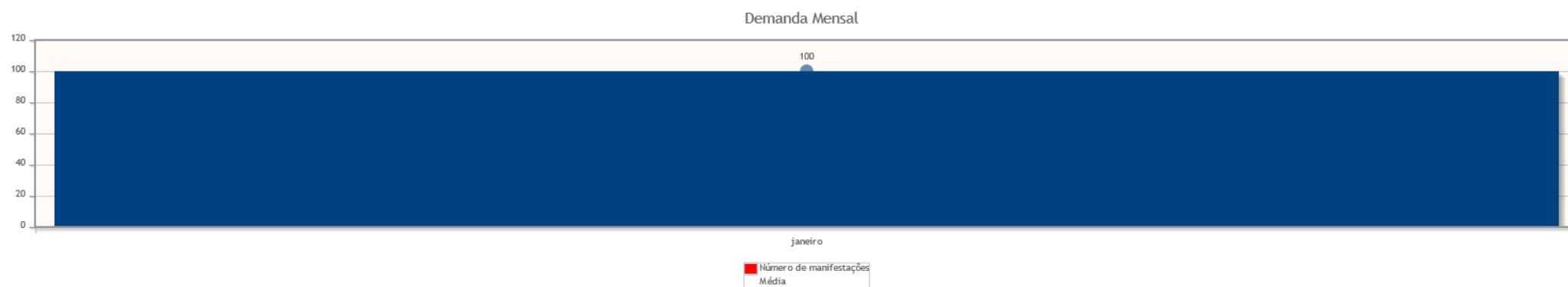
Intervalo de datas: 01/01/2024 a 31/01/2024.

## Critérios do relatório

Período: 01/01/2024 a 31/01/2024

## Demanda Mensal

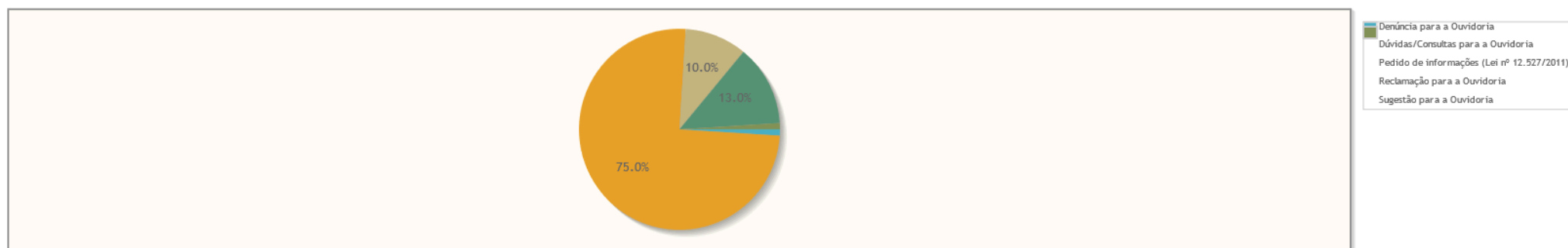
Quantidade de manifestações criadas, por mês.





# Manifestações por tipo

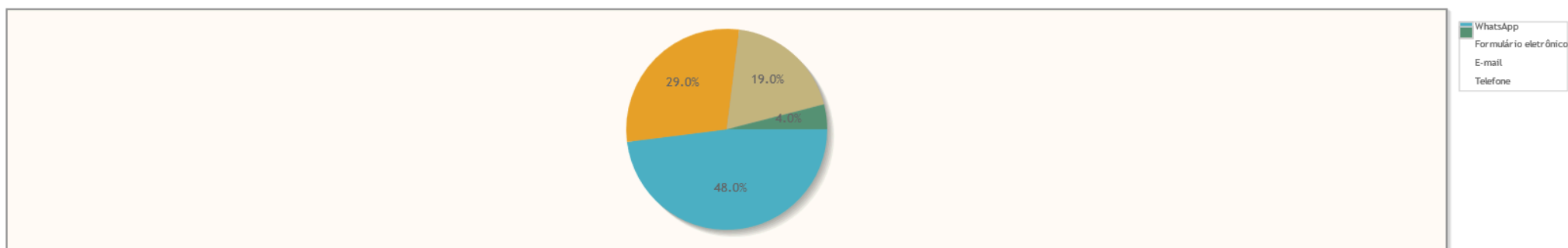
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



| Tipo de manifestação                       | Quantidade | %       |
|--------------------------------------------|------------|---------|
| Denúncia para a Ouvidoria                  | 1          | 1,00%   |
| Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria         | 75         | 75,00%  |
| Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011) | 10         | 10,00%  |
| Reclamação para a Ouvidoria                | 13         | 13,00%  |
| Sugestão para a Ouvidoria                  | 1          | 1,00%   |
| Total                                      | 100        | 100,00% |

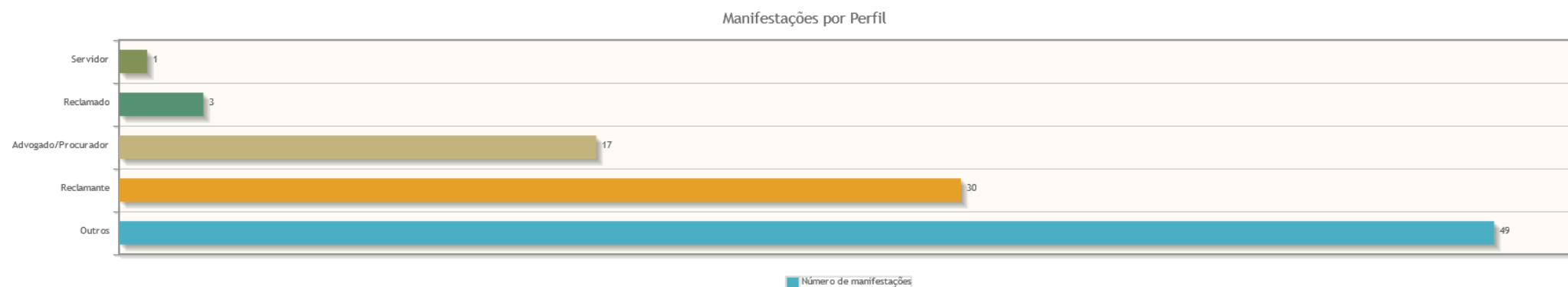
## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



| Canal                 | Quantidade | %       |
|-----------------------|------------|---------|
| WhatsApp              | 48         | 48,00%  |
| Formulário eletrônico | 29         | 29,00%  |
| E-mail                | 19         | 19,00%  |
| Telefone              | 4          | 4,00%   |
| Total                 | 100        | 100,00% |

## Manifestações por perfil

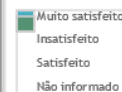
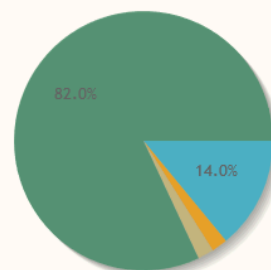


| Perfil              | Quantidade | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| Outros              | 49         | 49,00%         |
| Reclamante          | 30         | 30,00%         |
| Advogado/Procurador | 17         | 17,00%         |
| Reclamado           | 3          | 3,00%          |
| Servidor            | 1          | 1,00%          |
| <b>Total</b>        | <b>100</b> | <b>100,00%</b> |



# Manifestações por Satisfação no Atendimento

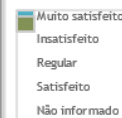
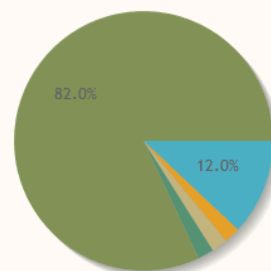
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



| Resposta         | Quantidade | %       |
|------------------|------------|---------|
| Muito satisfeito | 14         | 14,00%  |
| Insatisfeito     | 2          | 2,00%   |
| Satisfeito       | 2          | 2,00%   |
| Não informado    | 82         | 82,00%  |
| Total            | 100        | 100,00% |

# Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



| Resposta         | Quantidade | %              |
|------------------|------------|----------------|
| Muito satisfeito | 12         | 12,00%         |
| Insatisfeito     | 2          | 2,00%          |
| Regular          | 2          | 2,00%          |
| Satisfeito       | 2          | 2,00%          |
| Não informado    | 82         | 82,00%         |
| <b>Total</b>     | <b>100</b> | <b>100,00%</b> |

# Manifestações por Estado

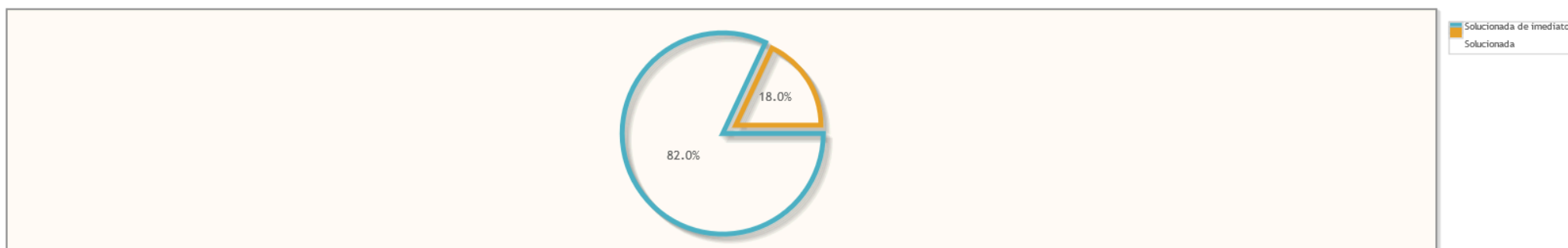


| Estado | Quantidade | %       |
|--------|------------|---------|
| CE     | 89         | 89,00%  |
| SC     | 2          | 2,00%   |
| SP     | 2          | 2,00%   |
| BA     | 1          | 1,00%   |
| DF     | 1          | 1,00%   |
| GO     | 1          | 1,00%   |
| MA     | 1          | 1,00%   |
| PB     | 1          | 1,00%   |
| PR     | 1          | 1,00%   |
| RN     | 1          | 1,00%   |
| Total  | 100        | 100,00% |

# Manifestações por resolução

## Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

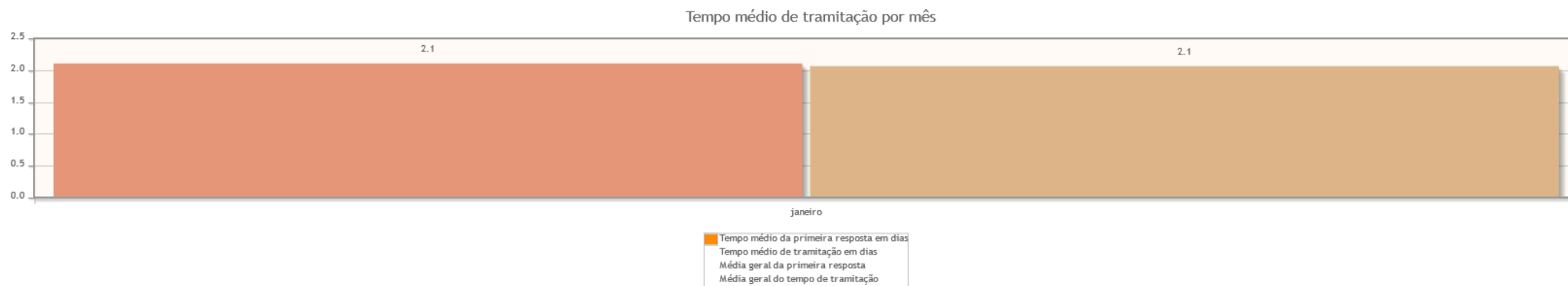


| Resolução               | Quantidade | %              |
|-------------------------|------------|----------------|
| Solucionada de imediato | 82         | 82,00%         |
| Solucionada             | 18         | 18,00%         |
| <b>Total</b>            | <b>100</b> | <b>100,00%</b> |



# Tempo de Tramitação

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

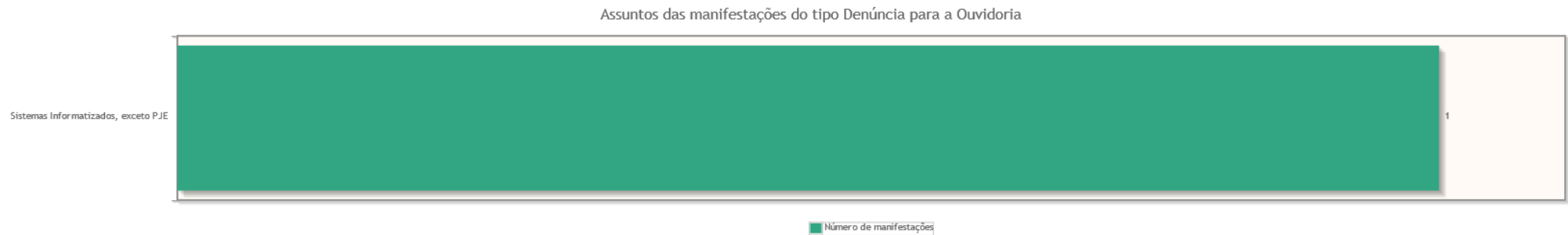




# Análise por tipo de manifestação

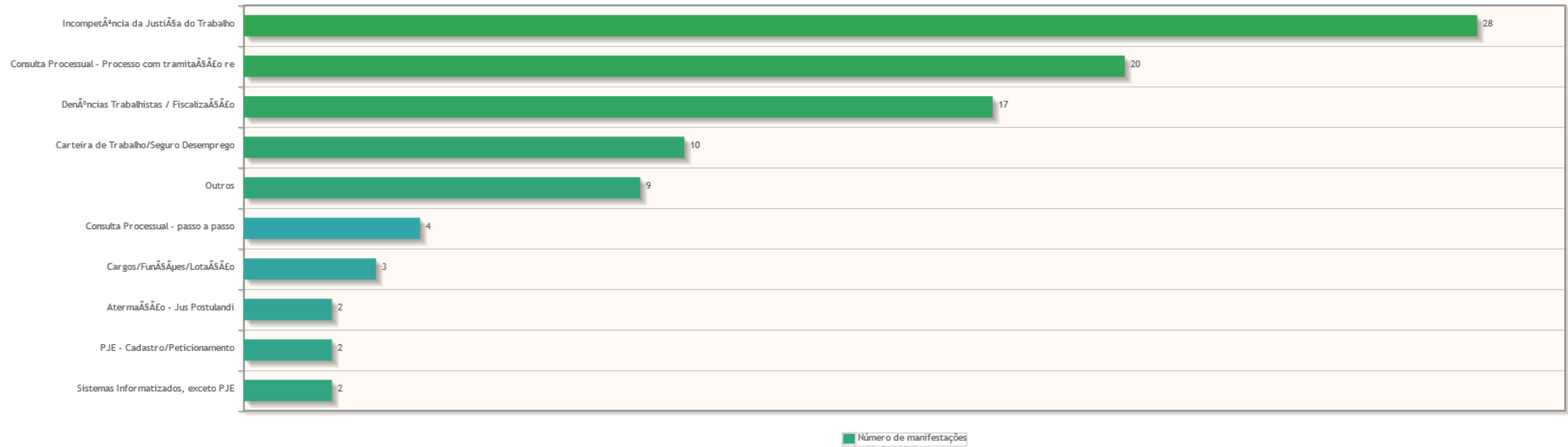
Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

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



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

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

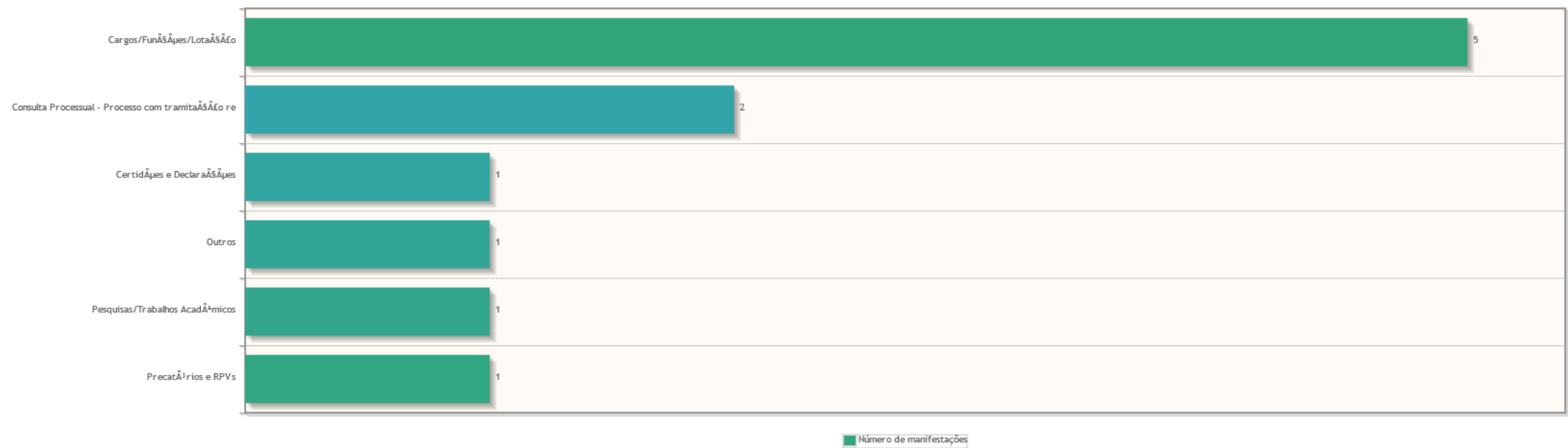


### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

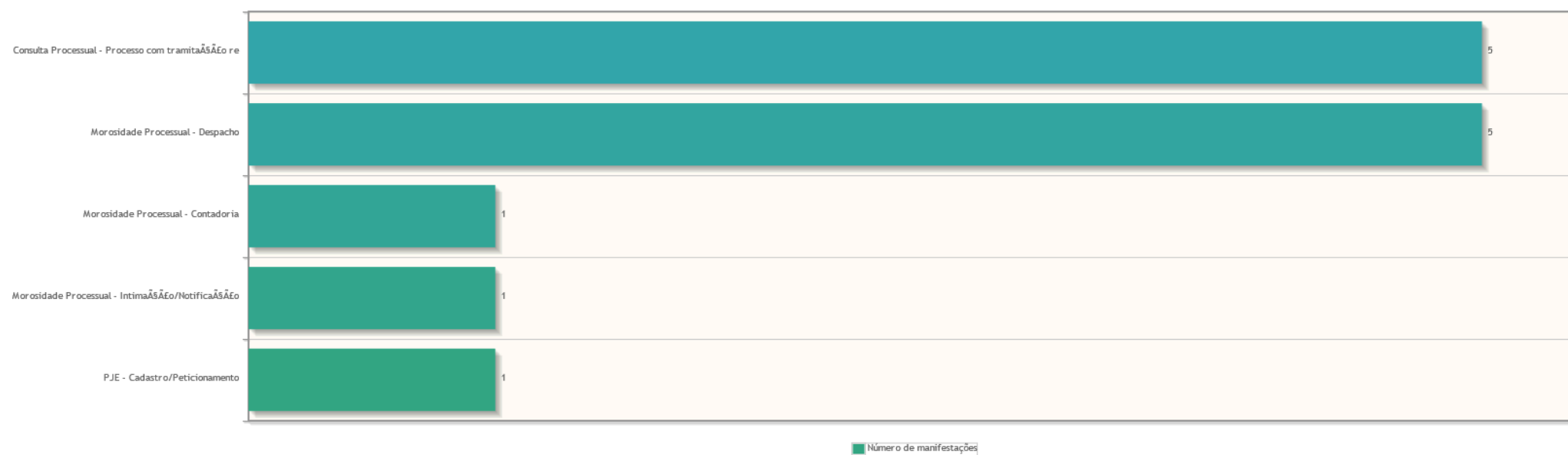
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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

|                                                    |   |   |
|----------------------------------------------------|---|---|
| 04ª VT DE FORTALEZA                                |   | 4 |
| COORDENADORIA DE PRECATORIOS, REQUISITORIOS E CALC |   | 3 |
| SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICAC |   | 3 |
| 12ª VT DE FORTALEZA                                |   | 3 |
| SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS                    | 2 |   |
| 01ª VT DE FORTALEZA                                | 2 |   |
| 02ª VT DA REGIÃO DO CARIRI                         | 2 |   |
| 09ª VT DE FORTALEZA                                | 2 |   |
| CENTRO JUDICIARIO DE METODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇO | 1 |   |
| COORDENADORIA DE PAGAMENTO DE PESSOAL              | 1 |   |
| SEÇÃO DE GESTÃO DE ESTÁGIO                         | 1 |   |
| SECRETARIA ADMINISTRATIVA E JUDICIÁRIA DO FÓRUM AU | 1 |   |
| SECRETARIA DA 1ª TURMA                             | 1 |   |
| SECRETARIA DA 3ª TURMA                             | 1 |   |
| VT DE LIMOEIRO DO NORTE                            | 1 |   |
| 01ª VT DE MARACANAÚ                                | 1 |   |
| 06ª VT DE FORTALEZA                                | 1 |   |
| 10ª VT DE FORTALEZA                                | 1 |   |
| 13ª VT DE FORTALEZA                                | 1 |   |
| 15ª VT DE FORTALEZA                                | 1 |   |
| 17ª VT DE FORTALEZA                                | 1 |   |

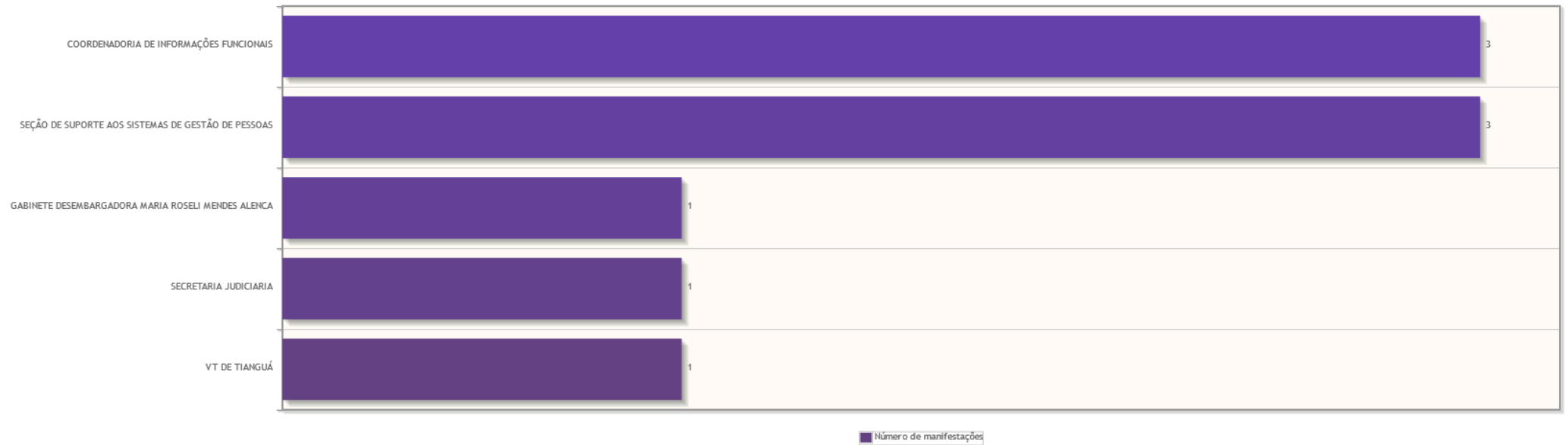
 Número de manifestações

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

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

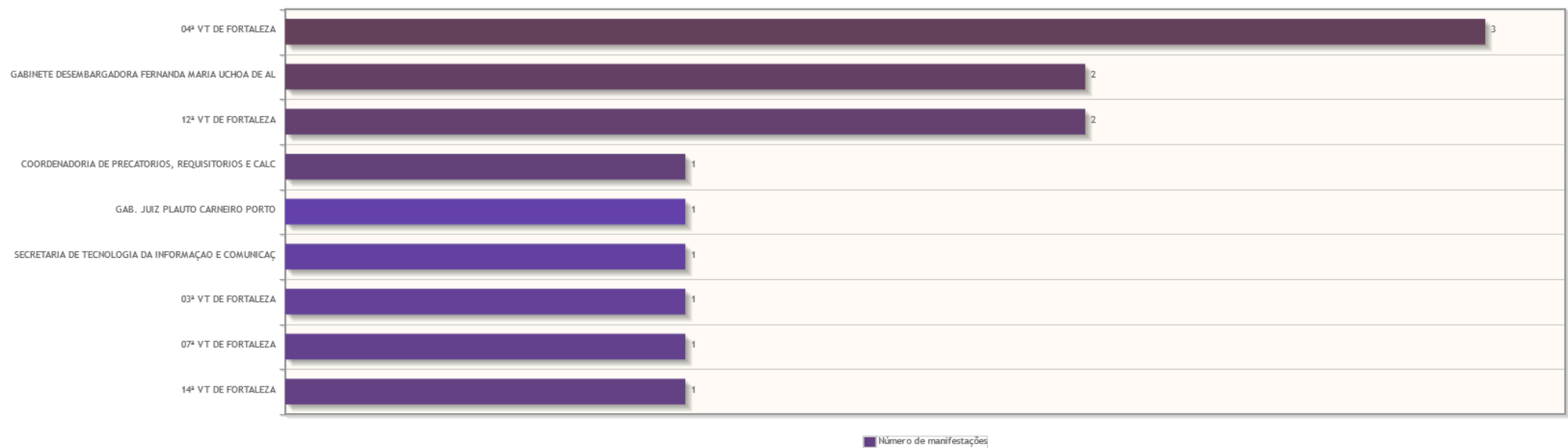
### Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

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



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

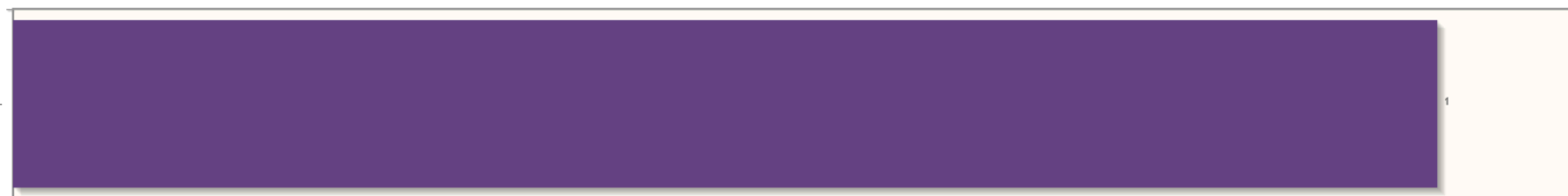
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria



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

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria

COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL



Número de manifestações

