



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
10/09/2022 11:48:59

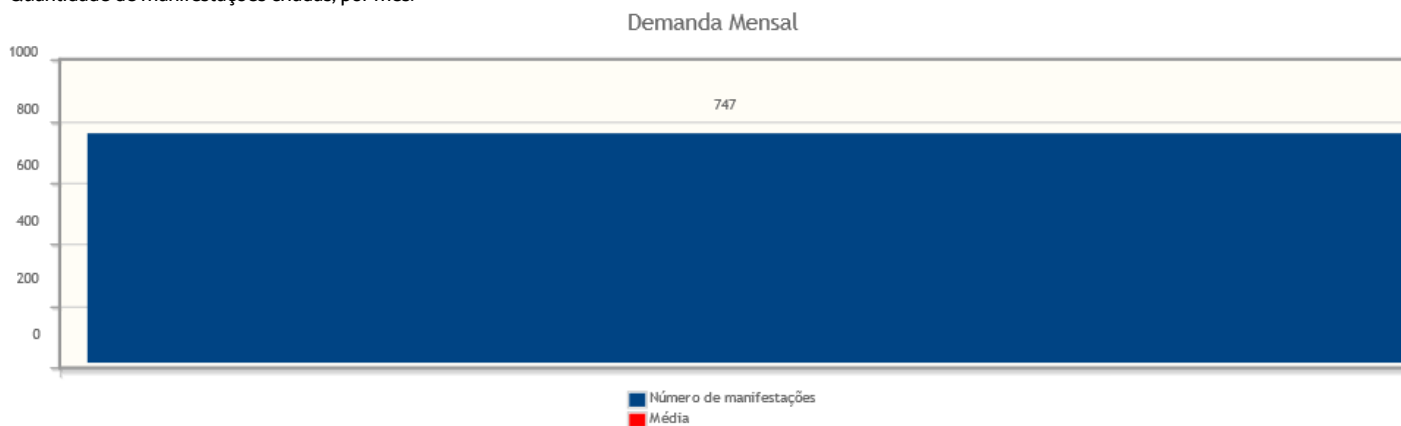
Intervalo de datas: 01/08/2022 a 31/08/2022.

Critérios do relatório

Período: 01/08/2022 a 31/08/2022

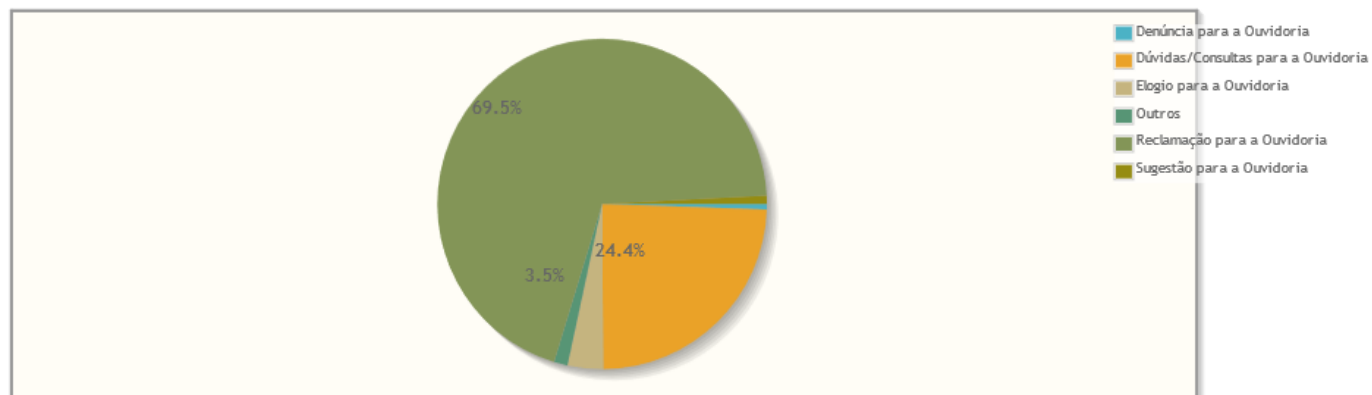
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação

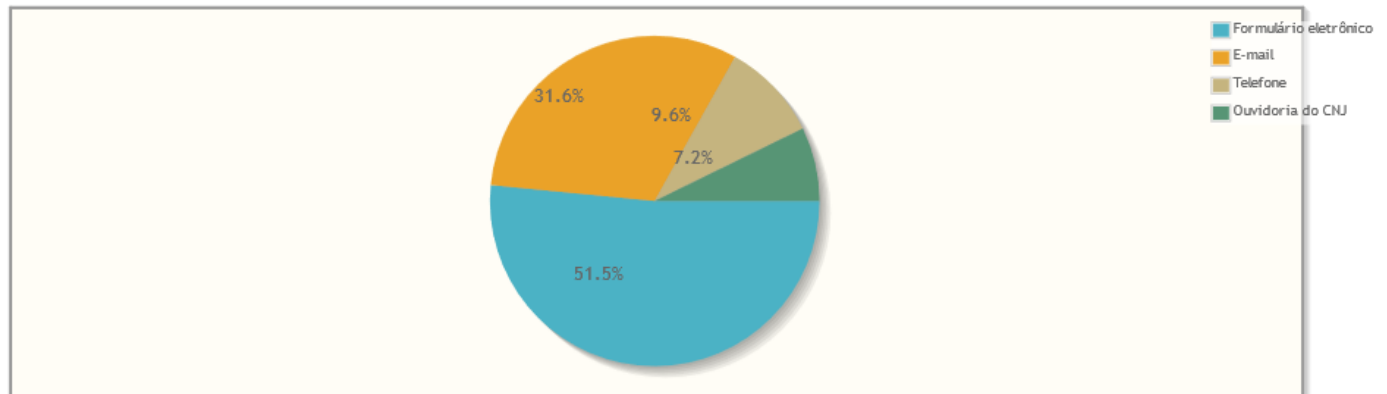


Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	4	0,54%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	182	24,36%
Elogio para a Ouvidoria	26	3,48%
Outros	10	1,34%
Reclamação para a Ouvidoria	519	69,48%
Total	747	100,00%

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Sugestão para a Ouvidoria	6	0,80%
Total	747	100,00%

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	385	51,54%
E-mail	236	31,59%
Telefone	72	9,64%
Ouvidoria do CNJ	54	7,23%
Total	747	100,00%

Manifestações por perfil

Manifestações por Perfil

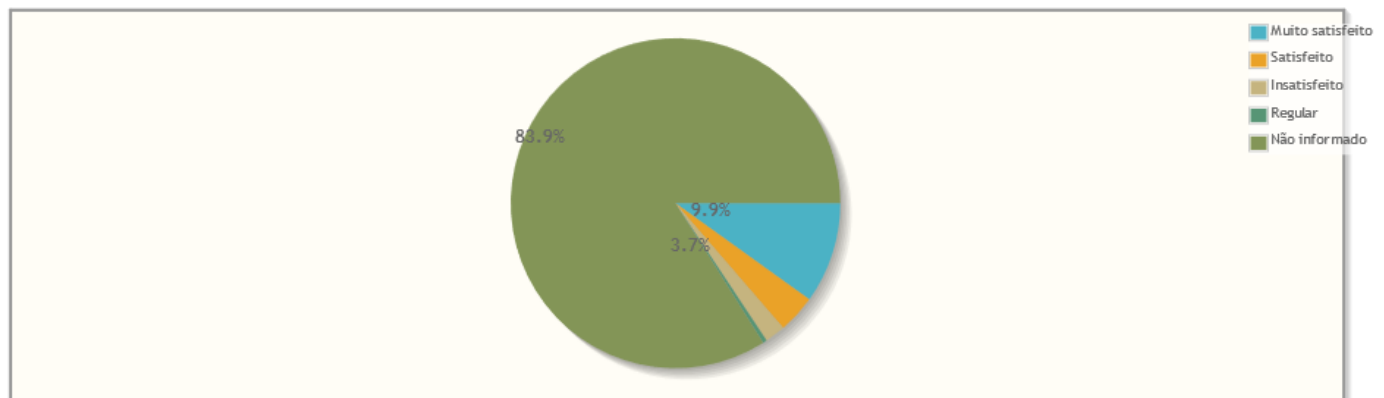


Perfil	Quantidade	%
Total	747	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	363	48,59%
Reclamante	264	35,34%
Outros	66	8,84%
Servidor	20	2,68%
Reclamado	15	2,01%
Arrematante	6	0,80%
Estagiário	4	0,54%
Perito	4	0,54%
Juiz/Desembargador	3	0,40%
Preposto	1	0,13%
Testemunha	1	0,13%
Total	747	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

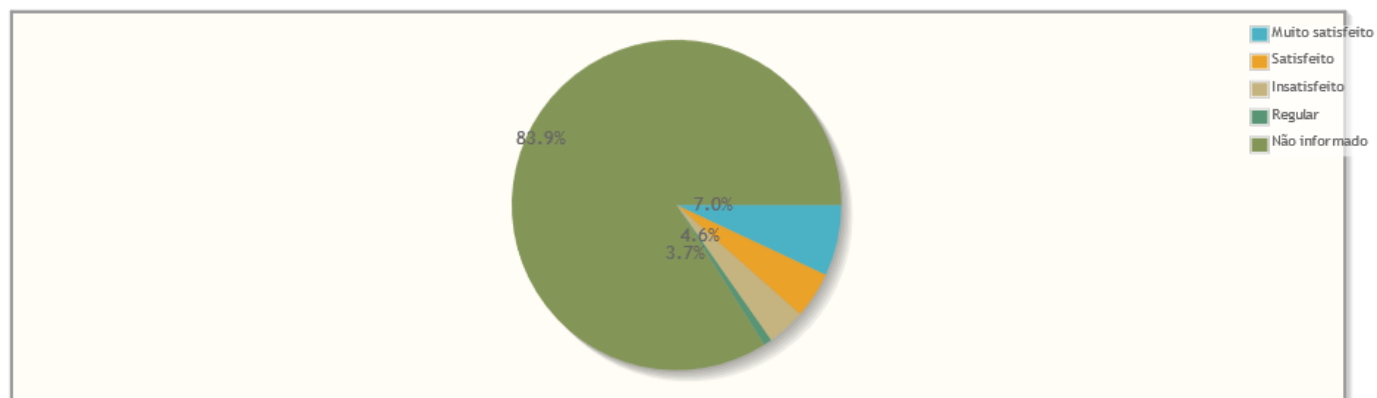
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	74	9,91%
Satisfeito	28	3,75%
Insatisfeito	15	2,01%
Regular	3	0,40%
Não informado	627	83,94%
Total	747	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	52	6,96%
Satisfeito	34	4,55%
Insatisfeito	28	3,75%
Regular	6	0,80%
Não informado	627	83,94%
Total	747	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado



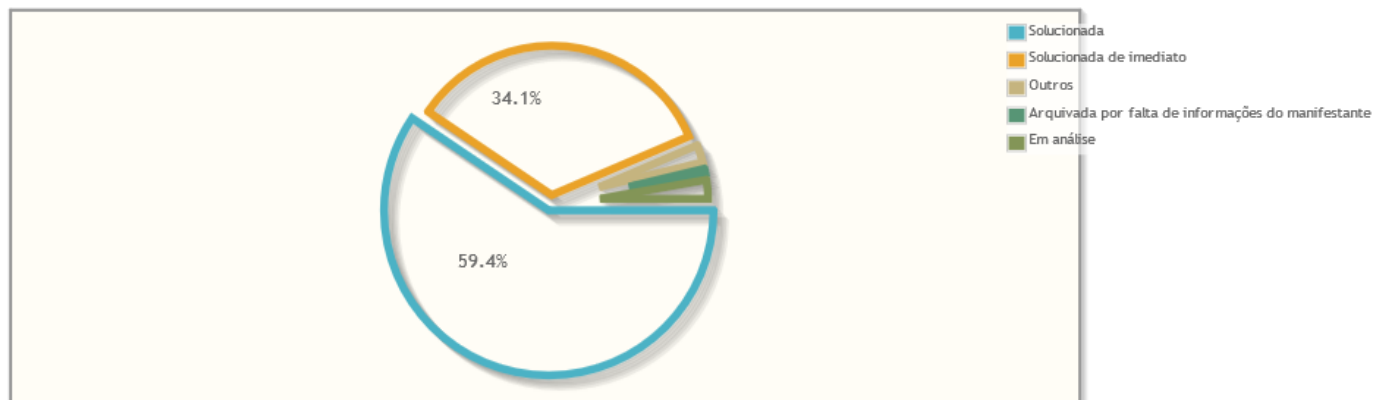
Estado	Quantidade	%
SP	734	98,26%
MG	4	0,54%
RJ	3	0,40%
Total	747	100,00%

Estado	Quantidade	%
SC	2	0,27%
DF	1	0,13%
ES	1	0,13%
GO	1	0,13%
Não informado	1	0,13%
Total	747	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada	444	59,44%
Solucionada de imediato	255	34,14%
Outros	20	2,68%
Arquivada por falta de informações do manifestante	7	0,94%
Em análise	21	2,81%
Total	747	100,00%

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

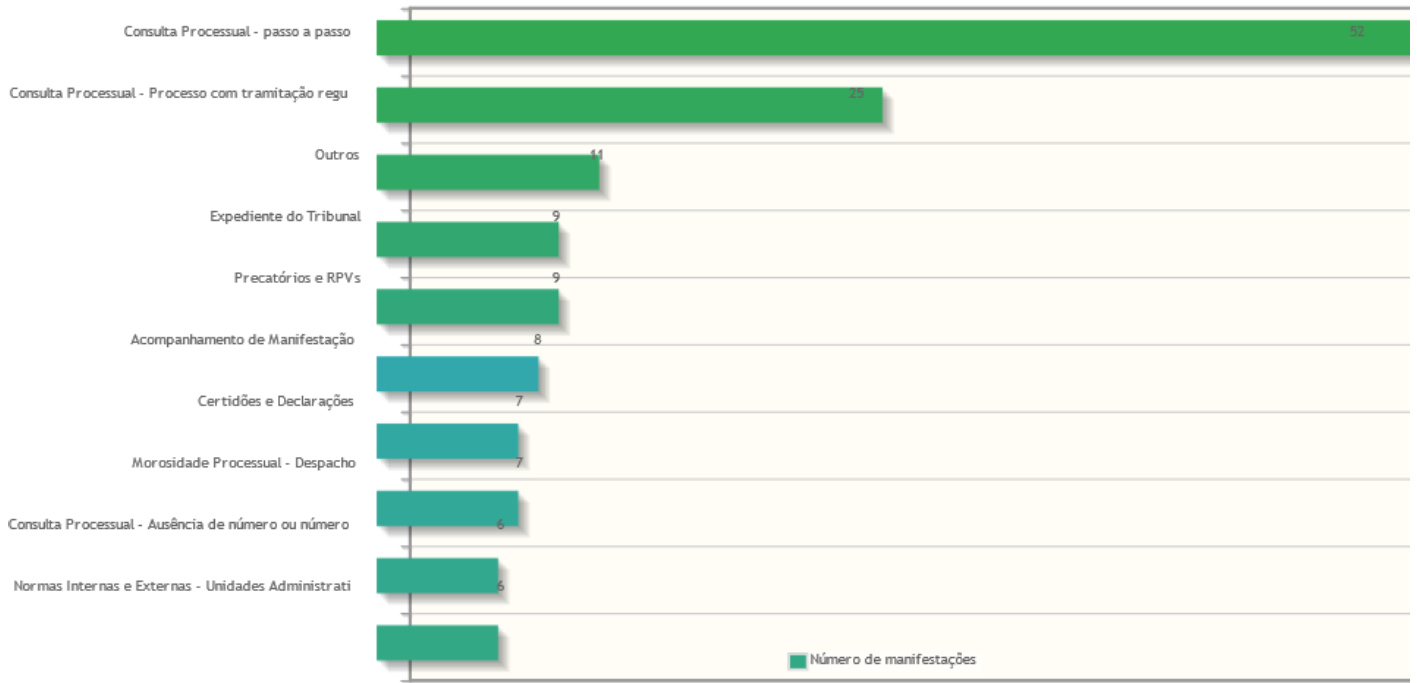
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



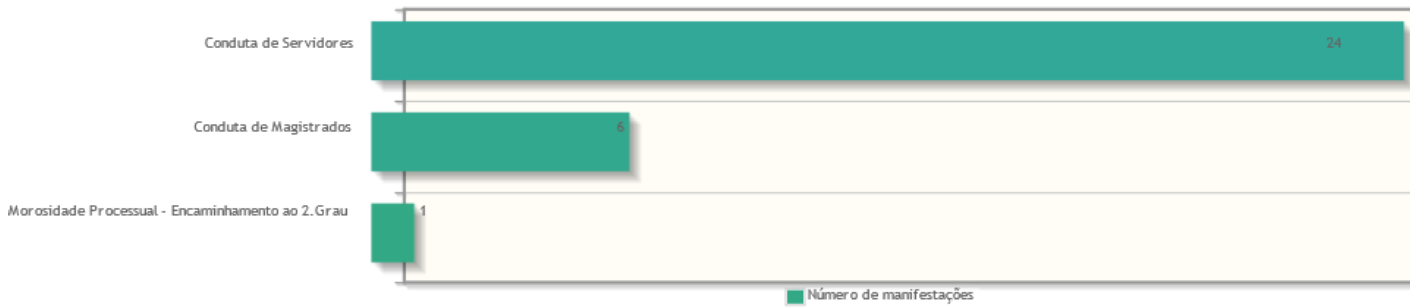
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

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



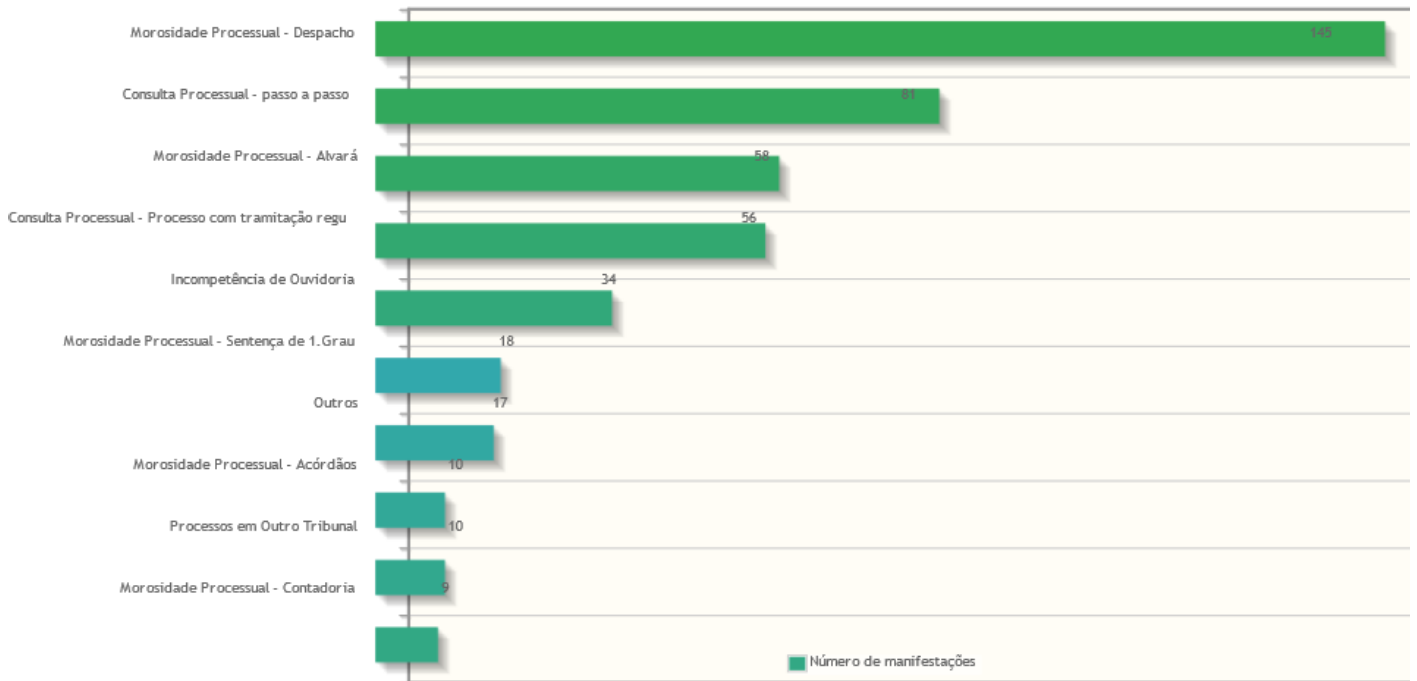
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Outros

Assuntos das manifestações do tipo Outros



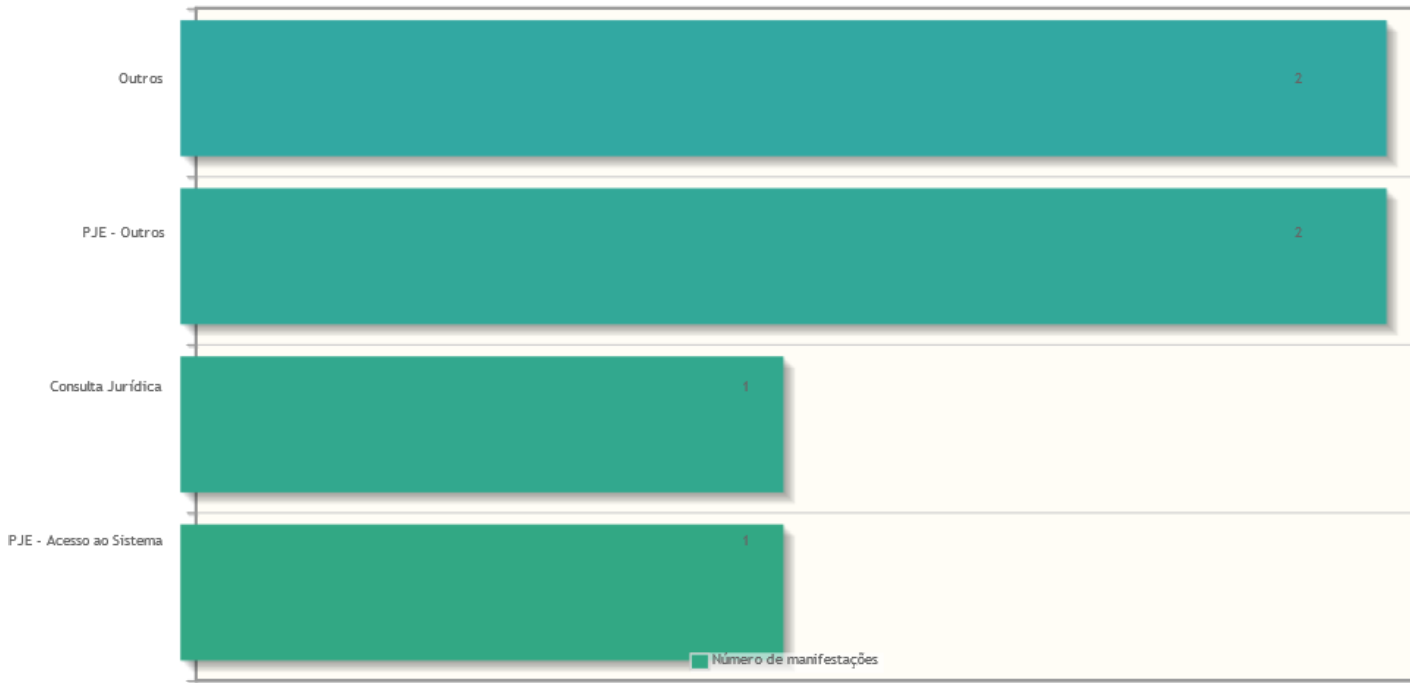
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria



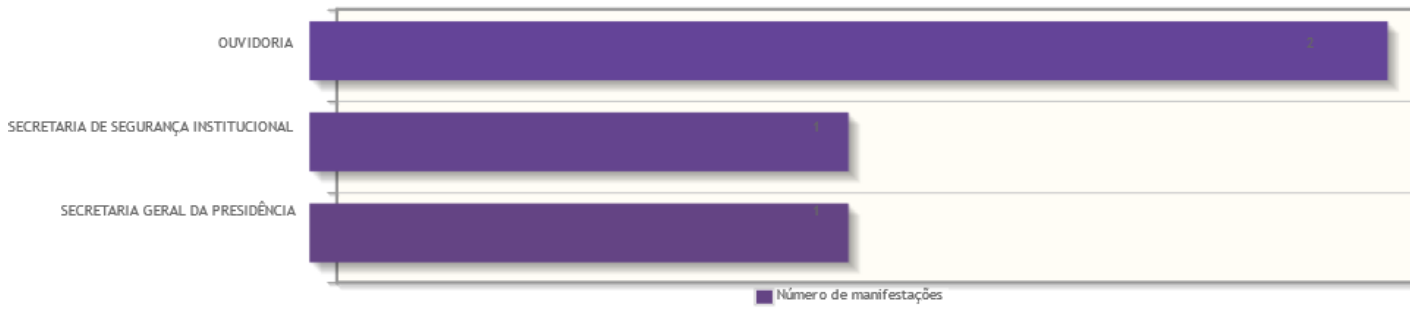
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para a Ouvidoria



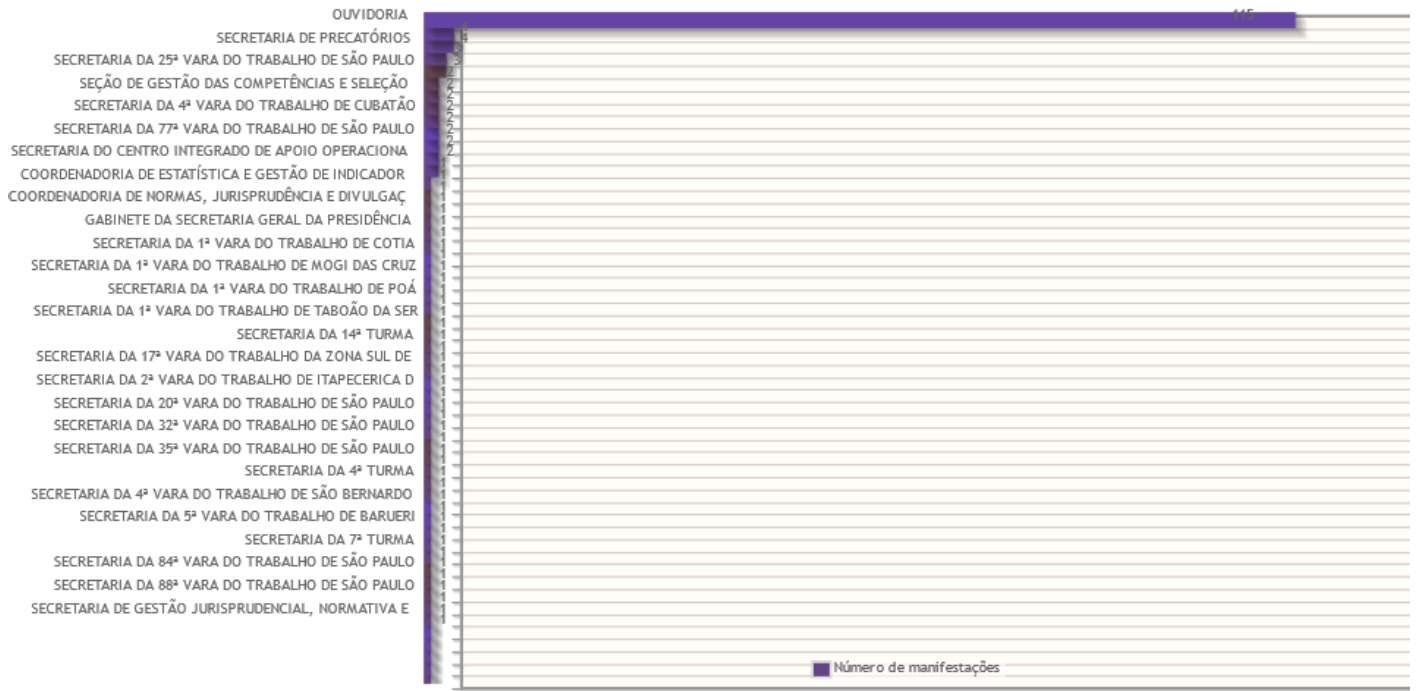
Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



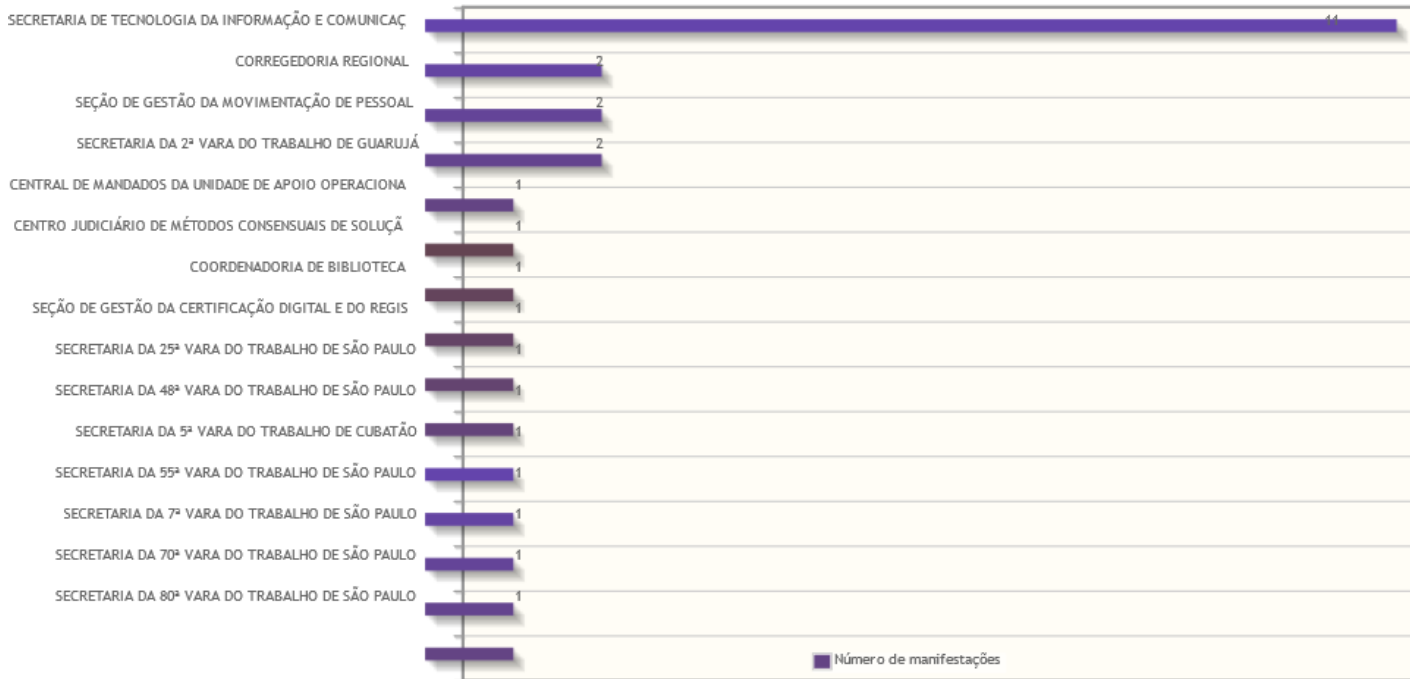
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



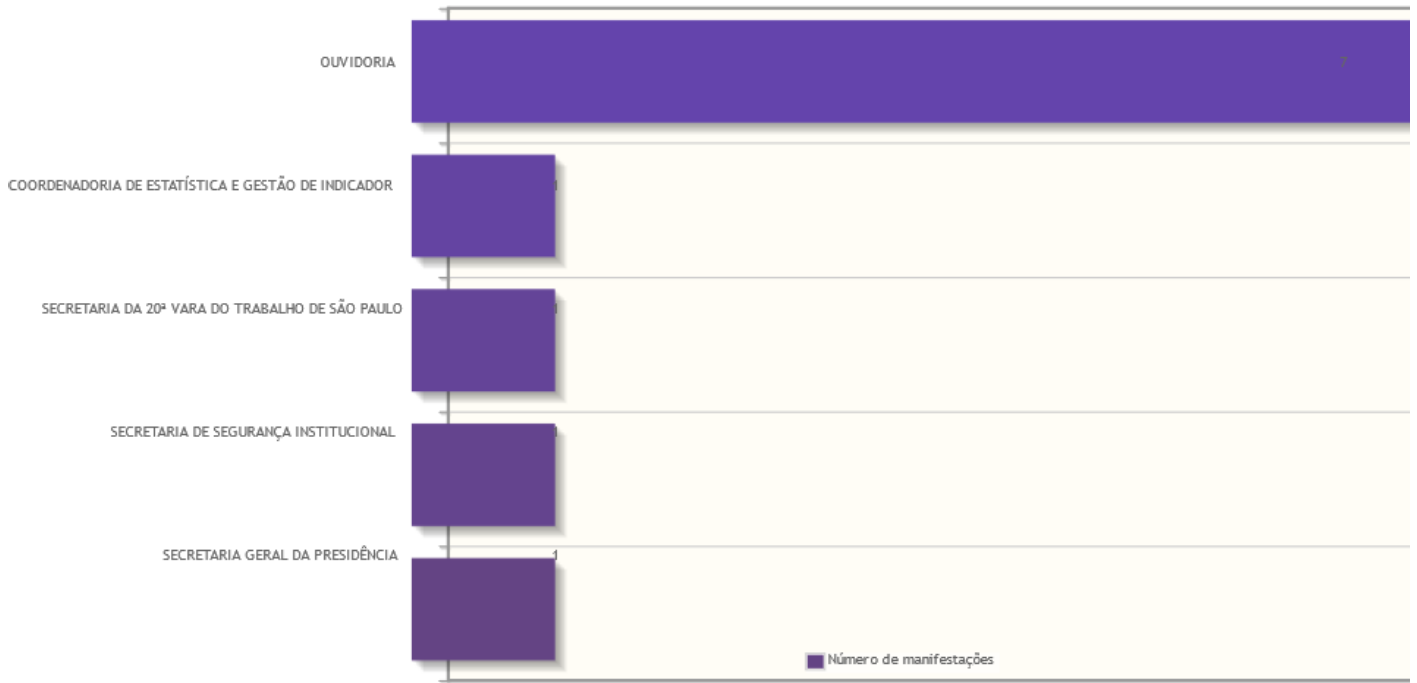
Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Outros

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Outros



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

