



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
07/11/2023
12:02:28

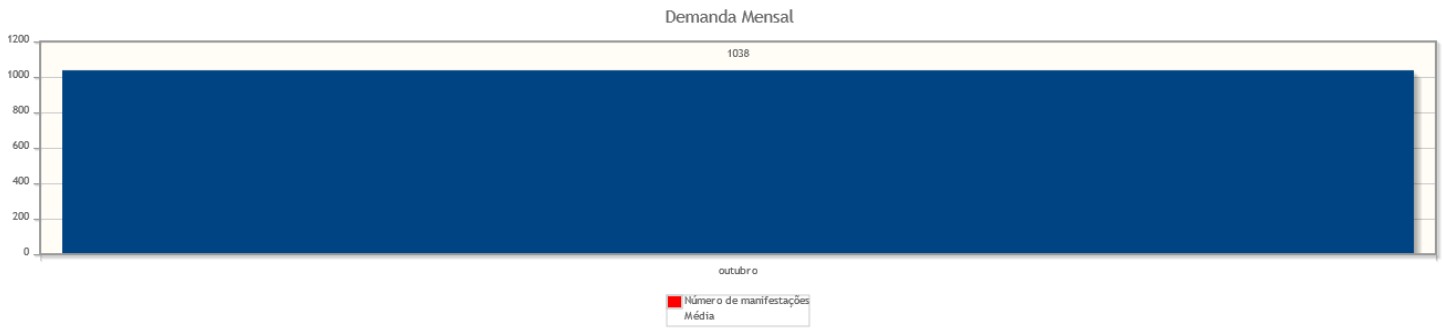
Intervalo de datas: 01/10/2023 a 31/10/2023.

Critérios do relatório

Período: **01/10/2023** a **31/10/2023**

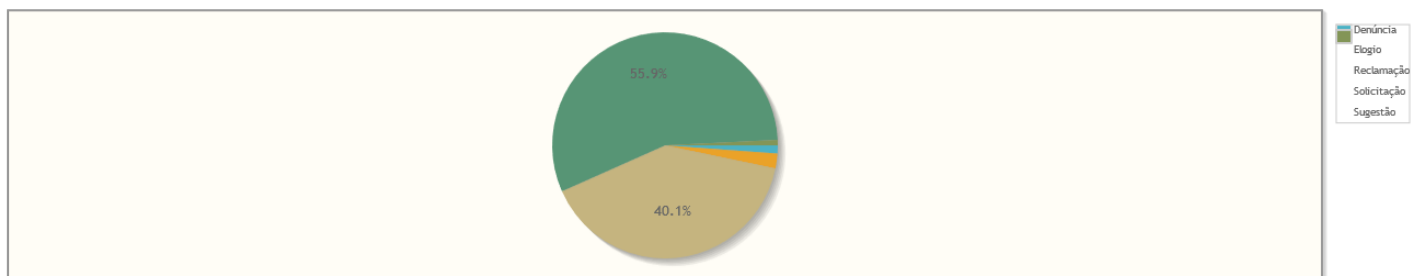
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

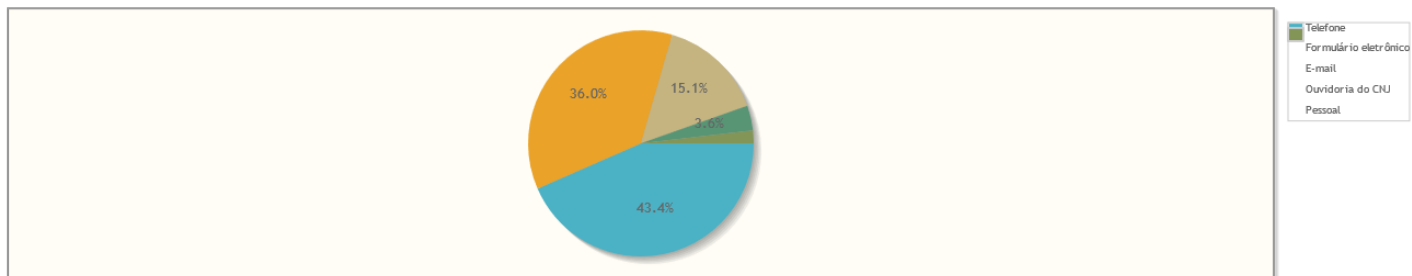
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	12	1,16%
Elogio	22	2,12%
Reclamação	416	40,08%
Solicitação	580	55,88%
Sugestão	8	0,77%
Total	1038	100,00%

Manifestações por canal

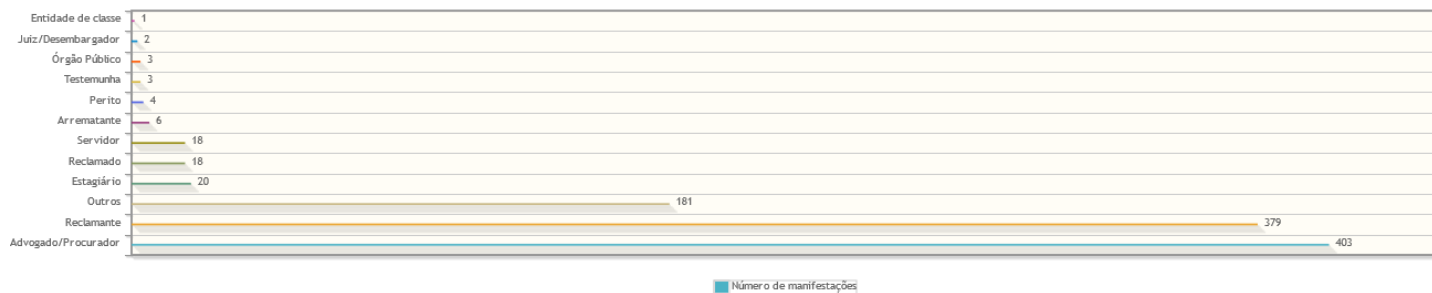
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Telefone	451	43,45%
Formulário eletrônico	374	36,03%
E-mail	157	15,13%
Ouvidoria do CNJ	37	3,56%
Pessoal	19	1,83%
Total	1038	100,00%

Manifestações por perfil

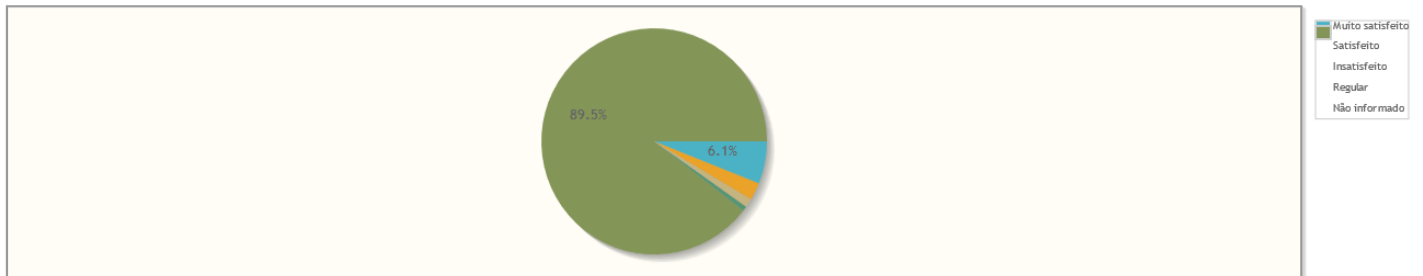
Manifestações por Perfil



Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	403	38,82%
Reclamante	379	36,51%
Outros	181	17,44%
Estagiário	20	1,93%
Reclamado	18	1,73%
Servidor	18	1,73%
Arrematante	6	0,58%
Perito	4	0,39%
Testemunha	3	0,29%
Órgão Público	3	0,29%
Juiz/Desembargador	2	0,19%
Entidade de classe	1	0,10%
Total	1038	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

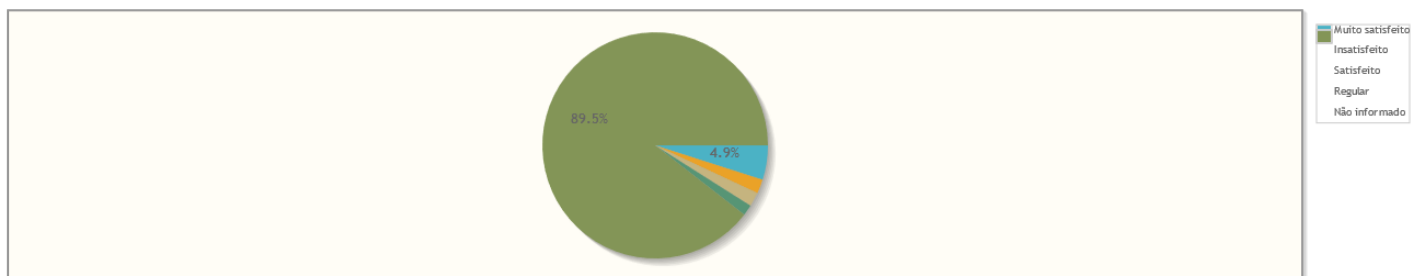
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	63	6,07%
Satisfeito	26	2,50%
Insatisfeito	13	1,25%
Regular	7	0,67%
Não informado	929	89,50%
Total	1038	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

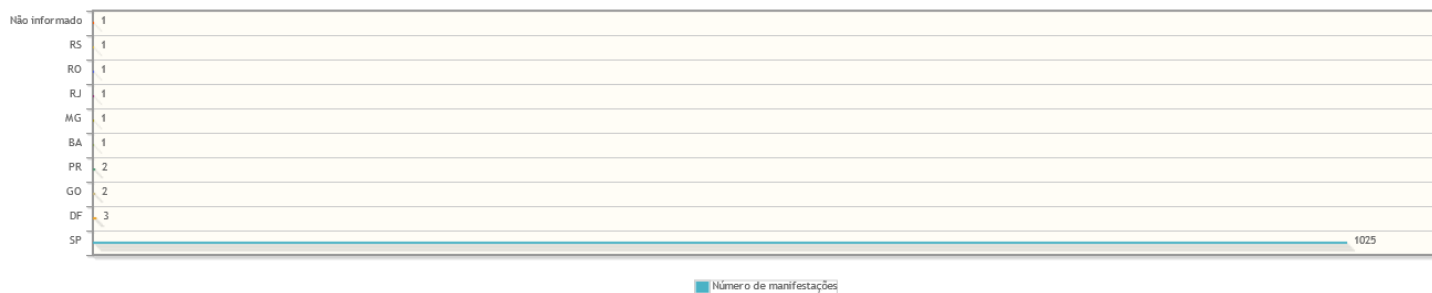
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	51	4,91%
Insatisfeito	21	2,02%
Satisfeito	21	2,02%
Regular	16	1,54%
Não informado	929	89,50%
Total	1038	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

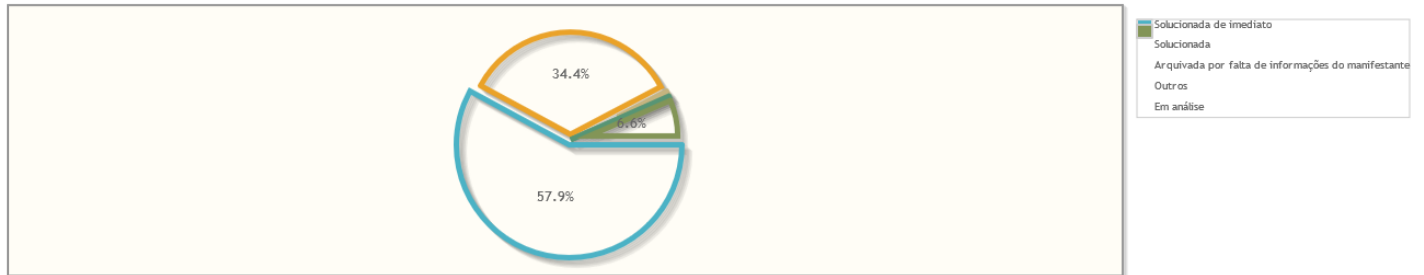


Estado	Quantidade	%
SP	1025	98,75%
DF	3	0,29%
GO	2	0,19%
PR	2	0,19%
BA	1	0,10%
MG	1	0,10%
RJ	1	0,10%
RO	1	0,10%
RS	1	0,10%
Não informado	1	0,10%
Total	1038	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	601	57,90%
Solucionada	357	34,39%
Arquivada por falta de informações do manifestante	11	1,06%
Outros	1	0,10%
Em análise	68	6,55%
Total	1038	100,00%

Tempo de Tramitação

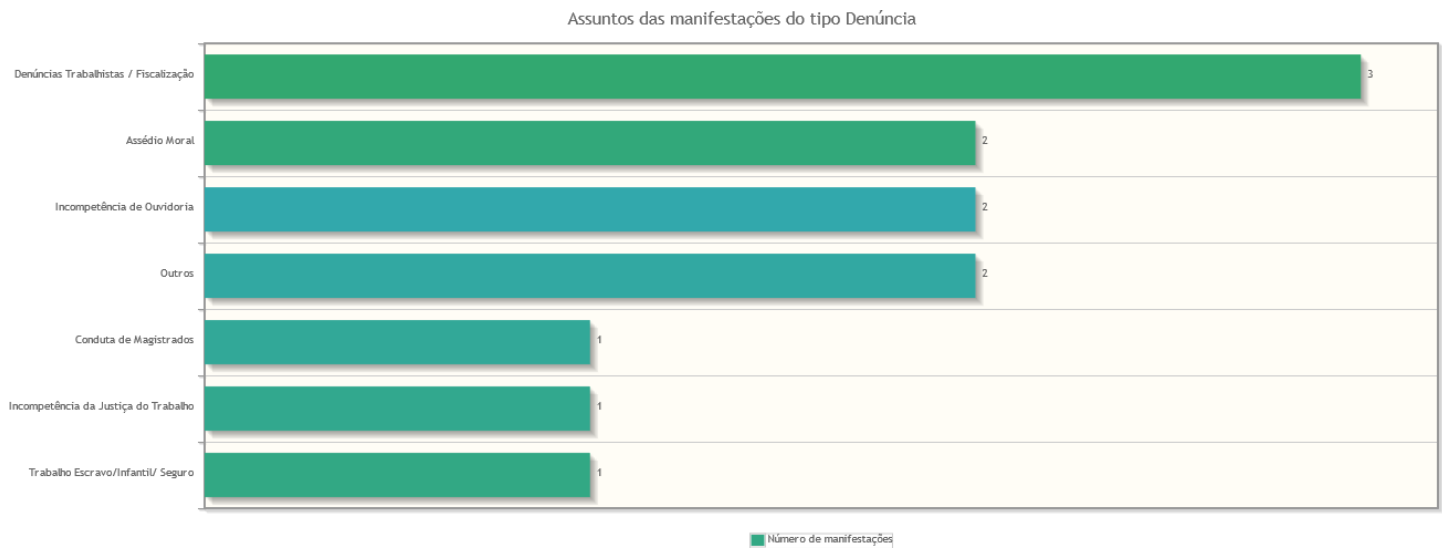
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



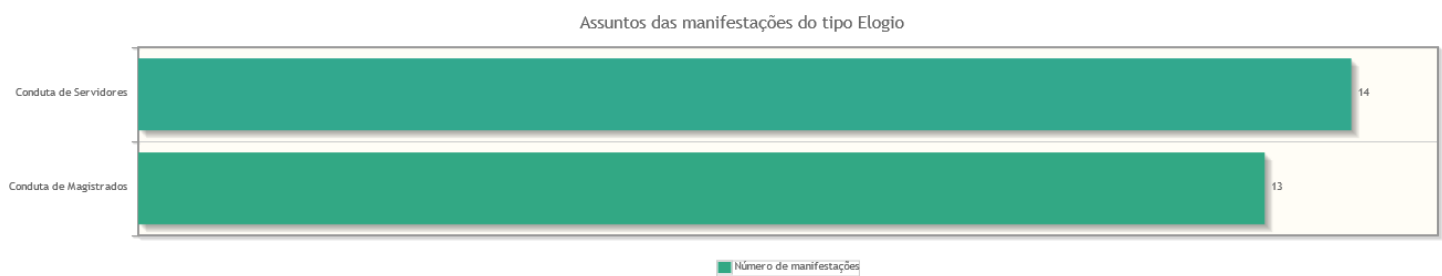
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

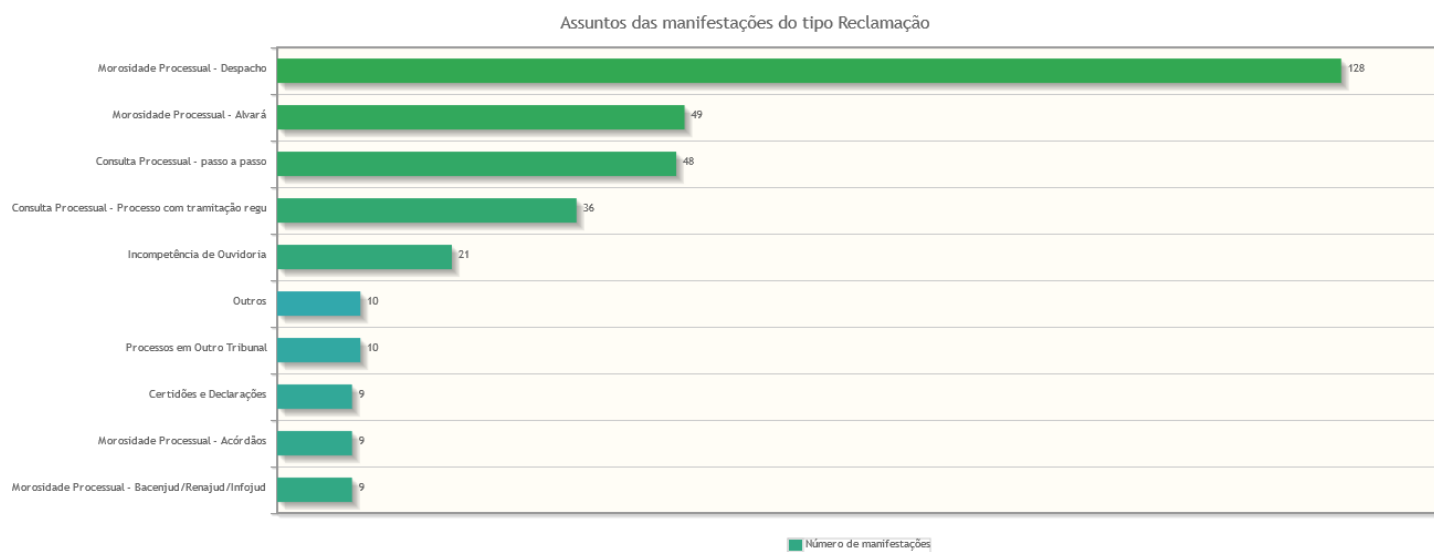
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



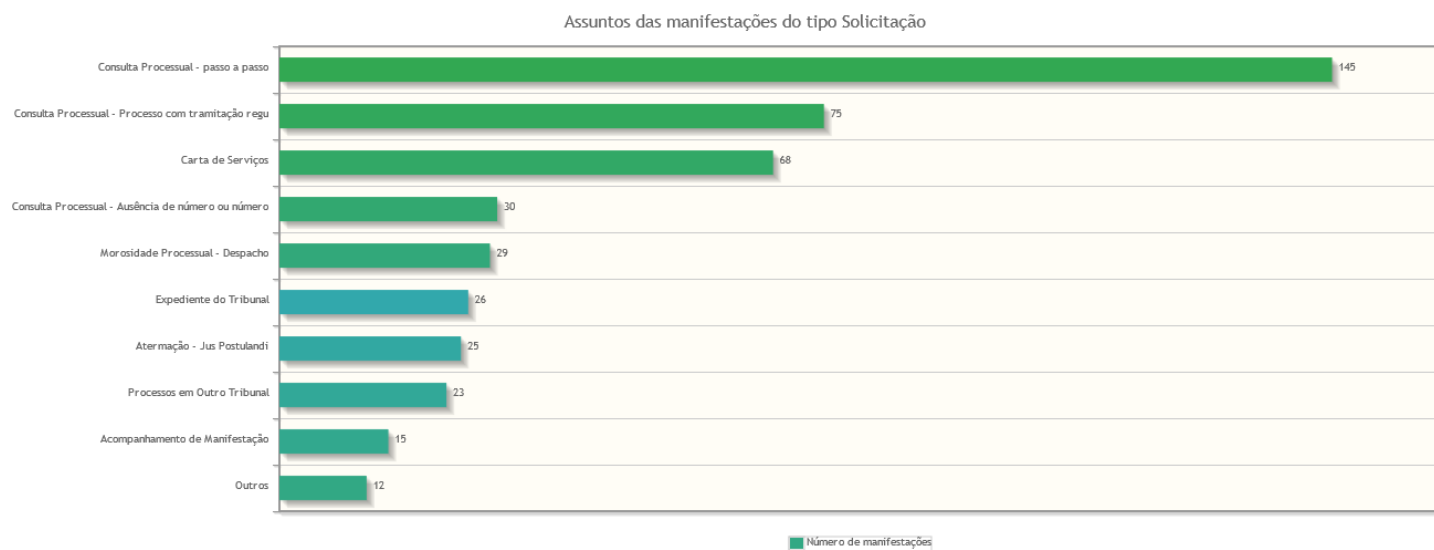
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



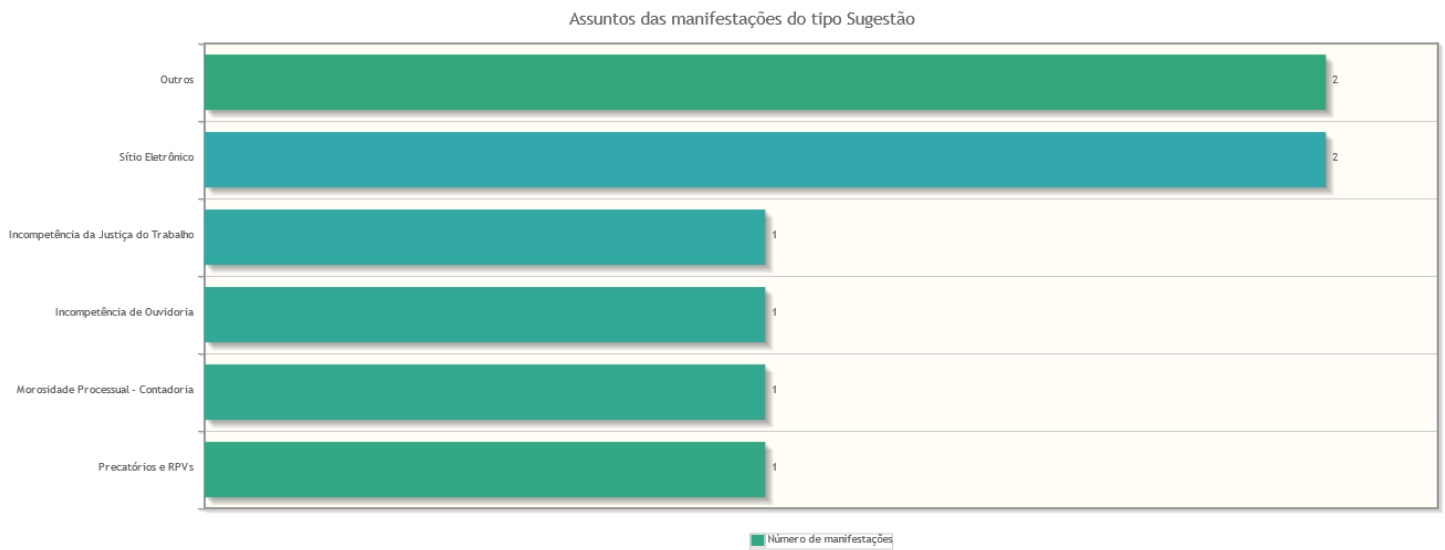
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



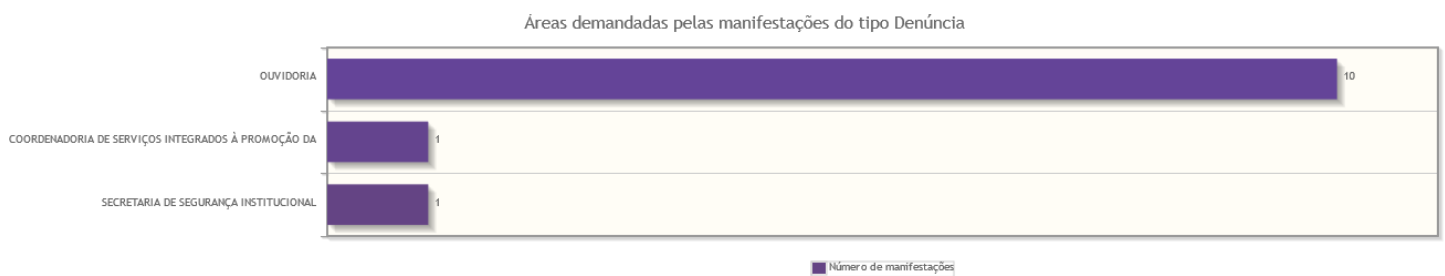
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão



Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia



Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

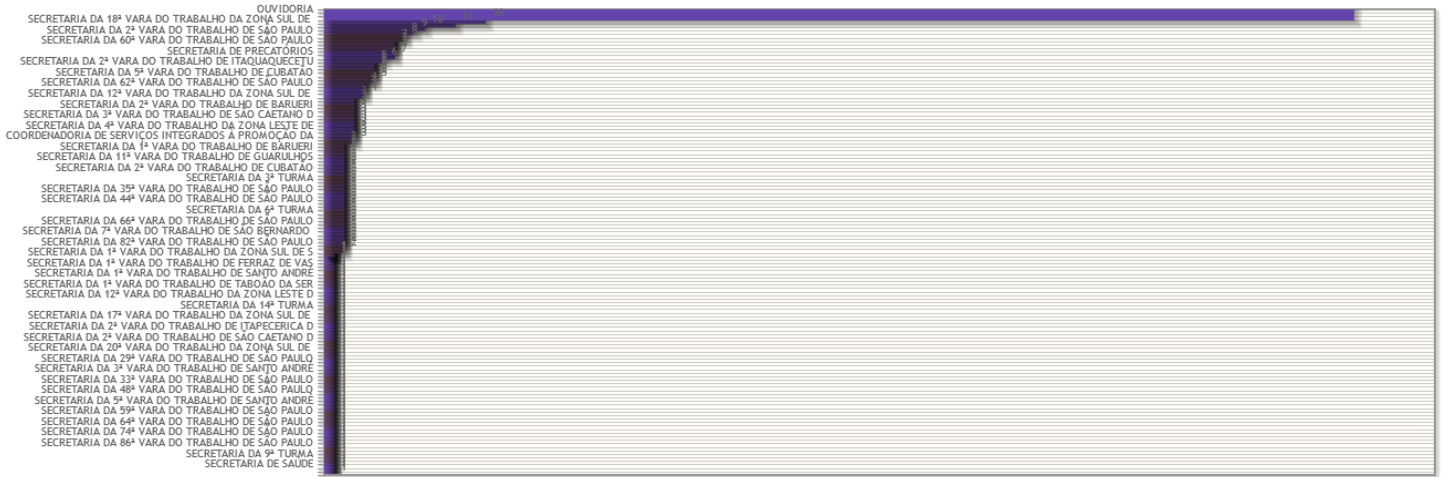
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio

Área	Húmero de manifestações
OUVIDORIA	3
SECRETARIA DA ESCOLA JUDICIAL DO TRIBUNAL REGIONAL	2
SECRETARIA DA 2ª VARA DO TRABALHO DE OSASCO	2
SECRETARIA DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL	2
CENTRO JUDICIÁRIO DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO	1
DIVISÃO DE CERIMONIAL, EVENTOS E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS	1
GABINETE DESEMBARGADORA SONIA MARIA DE BARROS	1
SECRETARIA DA 1ª VARA DO TRABALHO DE OSASCO	1
SECRETARIA DA 11ª VARA DO TRABALHO DA ZONA SUL DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 2ª VARA DO TRABALHO DE GUARULHOS	1
SECRETARIA DA 2ª VARA DO TRABALHO DE ITAPEVICERICA D	1
SECRETARIA DA 25ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 4ª VARA DO TRABALHO DE GUARULHOS	1
SECRETARIA DA 52ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 55ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 7ª VARA DO TRABALHO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO	1
SECRETARIA DA 77ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 79ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 84ª VARA DO TRABALHO DE SÃO PAULO	1
SECRETARIA DA 9ª TURMA	1
VICE PRESIDÊNCIA JUDICIAL	1

■ Húmero de manifestações

Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

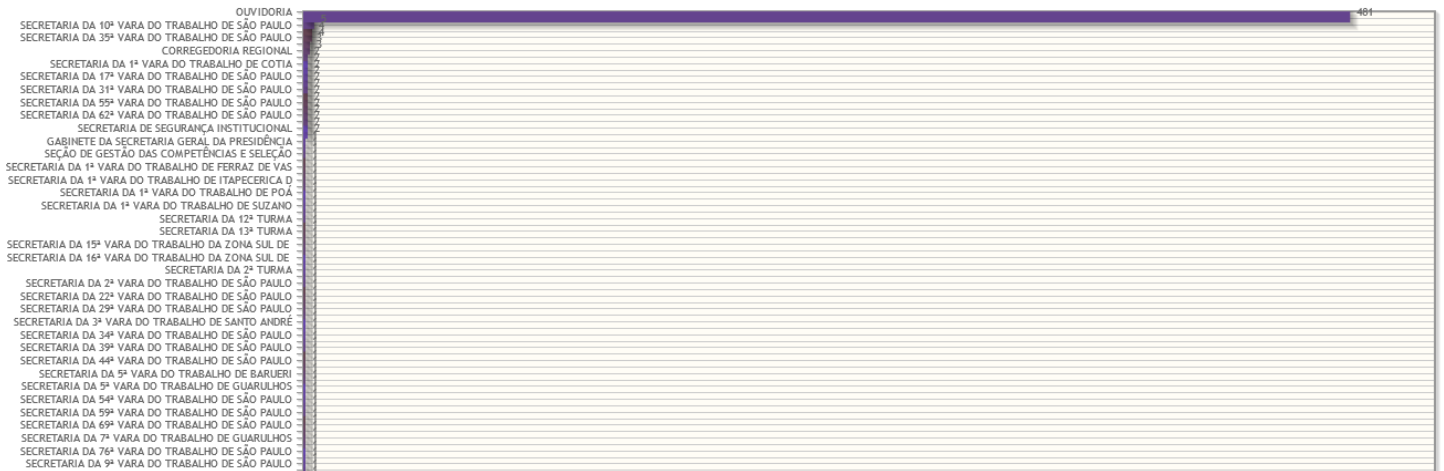
Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



■ Número de manifestações

Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



■ Número de manifestações

Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

