



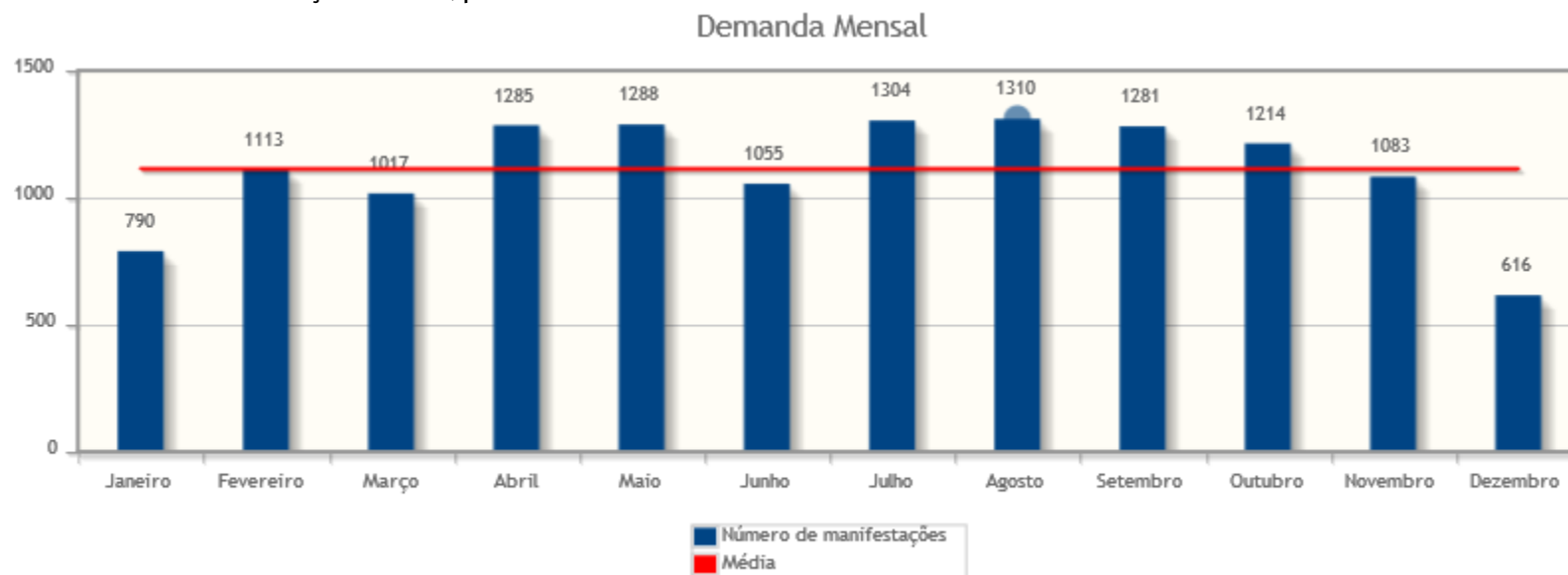
Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
18/10/2021 20:58:55

Intervalo de datas: 01/01/2019 a 31/12/2019.

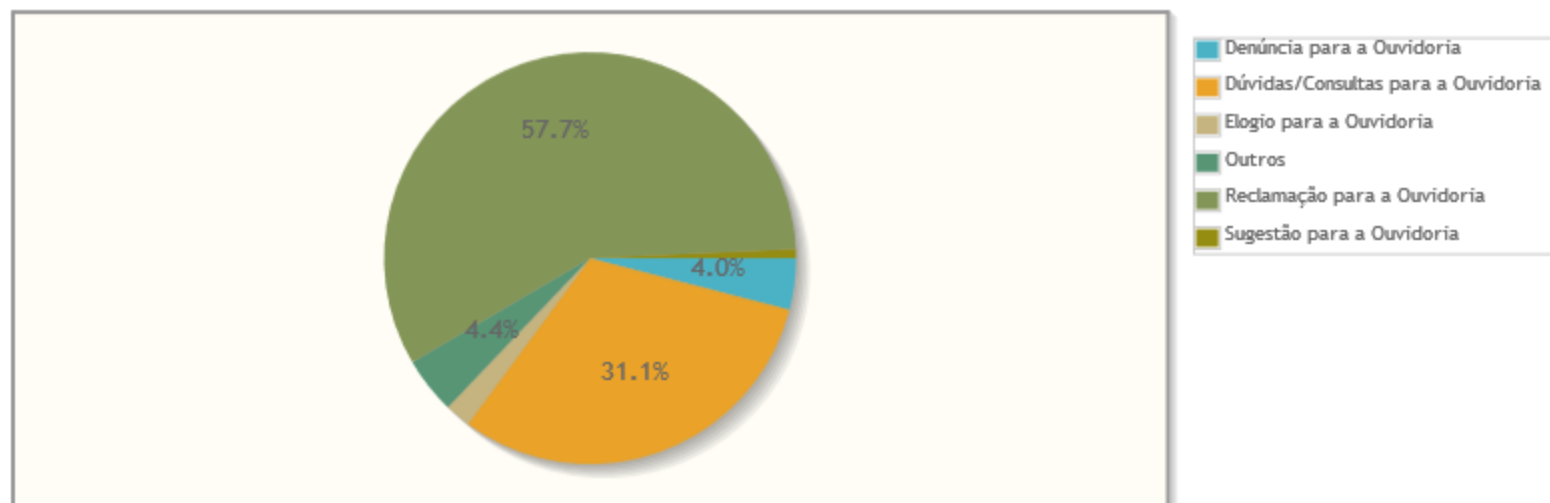
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

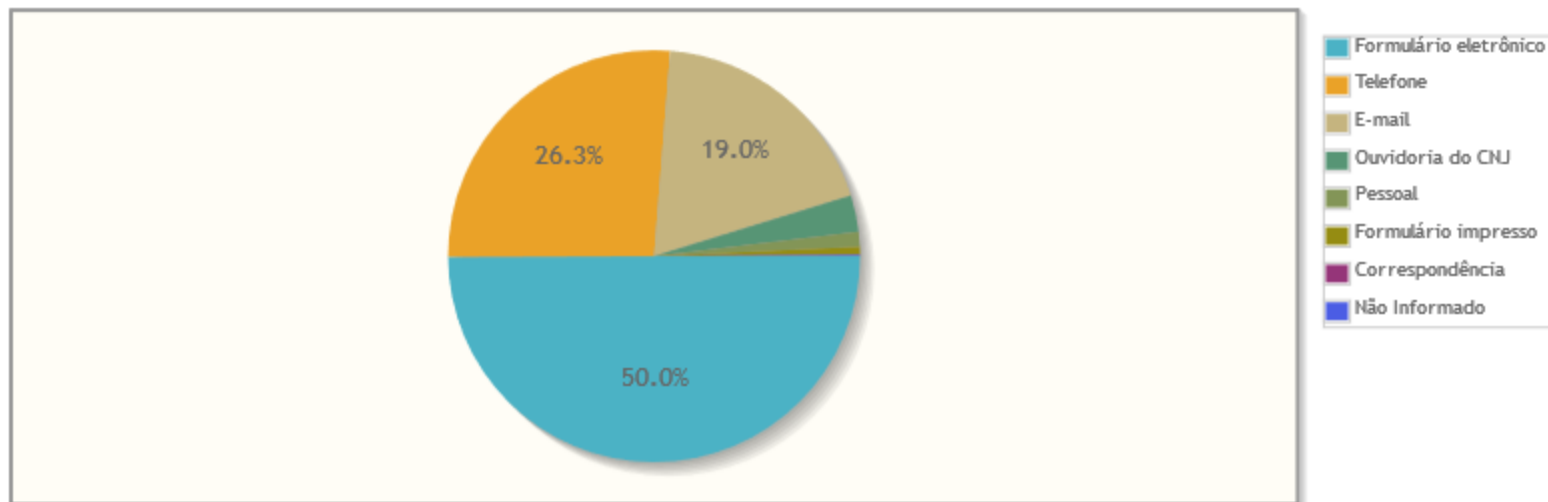
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	539	4,04%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	4151	31,08%
Elogio para a Ouvidoria	269	2,01%
Outros	593	4,44%
Reclamação para a Ouvidoria	7710	57,73%
Sugestão para a Ouvidoria	94	0,70%
Total	13356	100,00%

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal

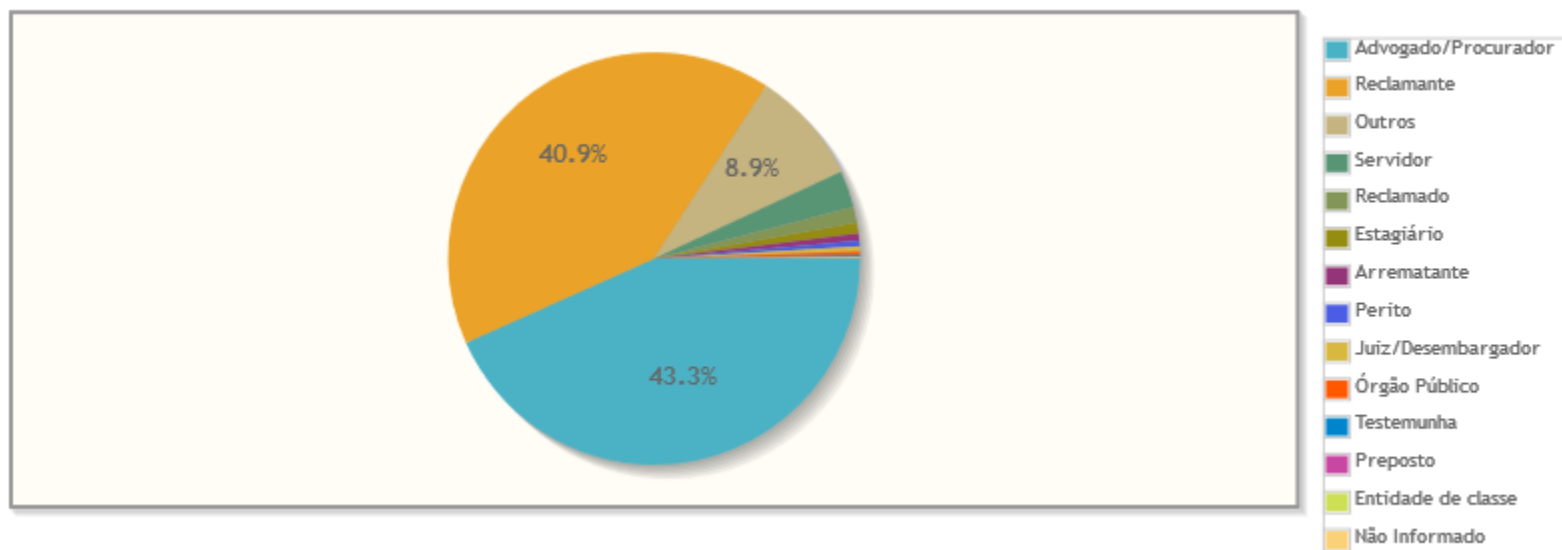


Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	6672	49,96%
Telefone	3512	26,30%
E-mail	2536	18,99%
Ouvidoria do CNJ	384	2,88%
Pessoal	156	1,17%
Formulário impresso	80	0,60%
Correspondência	3	0,02%
Total	13356	100,00%

Canal	Quantidade	%
Não Informado	13	0,10%
Total	13356	100,00%

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

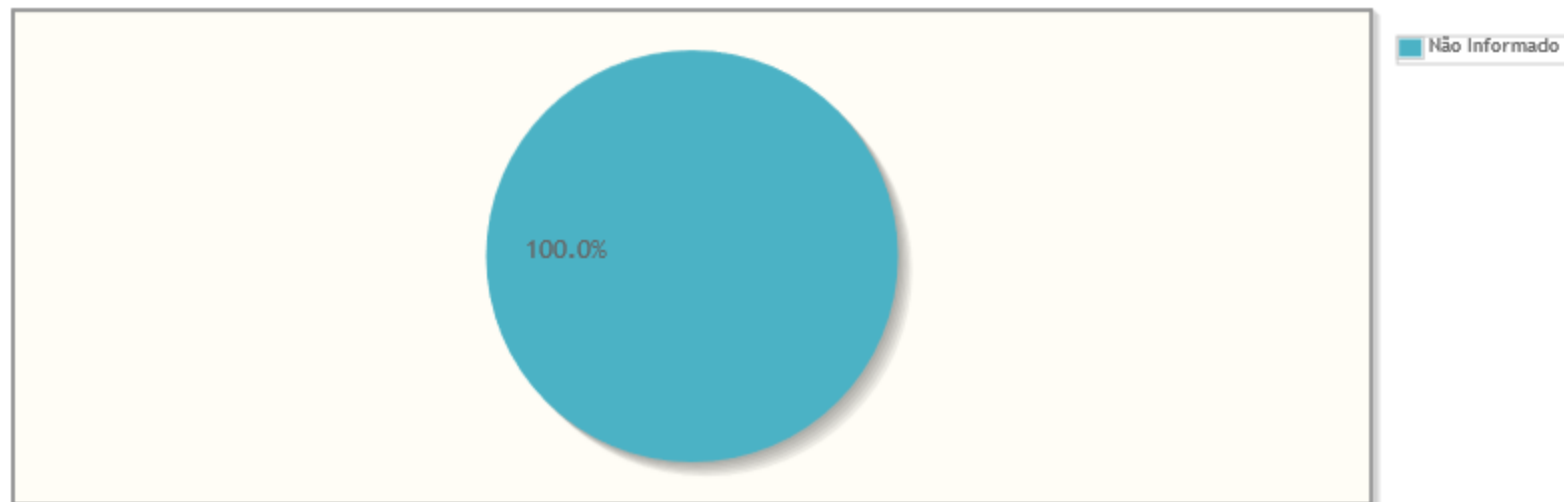


Advogado/Procurador	5785	43,31%
Reclamante	5458	40,87%
Total	13356	100,00%

Relacionamento	Quantidade	%
Outros	1190	8,91%
Servidor	385	2,88%
Reclamado	166	1,24%
Estagiário	111	0,83%
Arrematante	75	0,56%
Perito	59	0,44%
Juiz/Desembargador	52	0,39%
Órgão Público	39	0,29%
Testemunha	16	0,12%
Preposto	6	0,04%
Entidade de classe	5	0,04%
Não Informado	9	0,07%
Total	13356	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

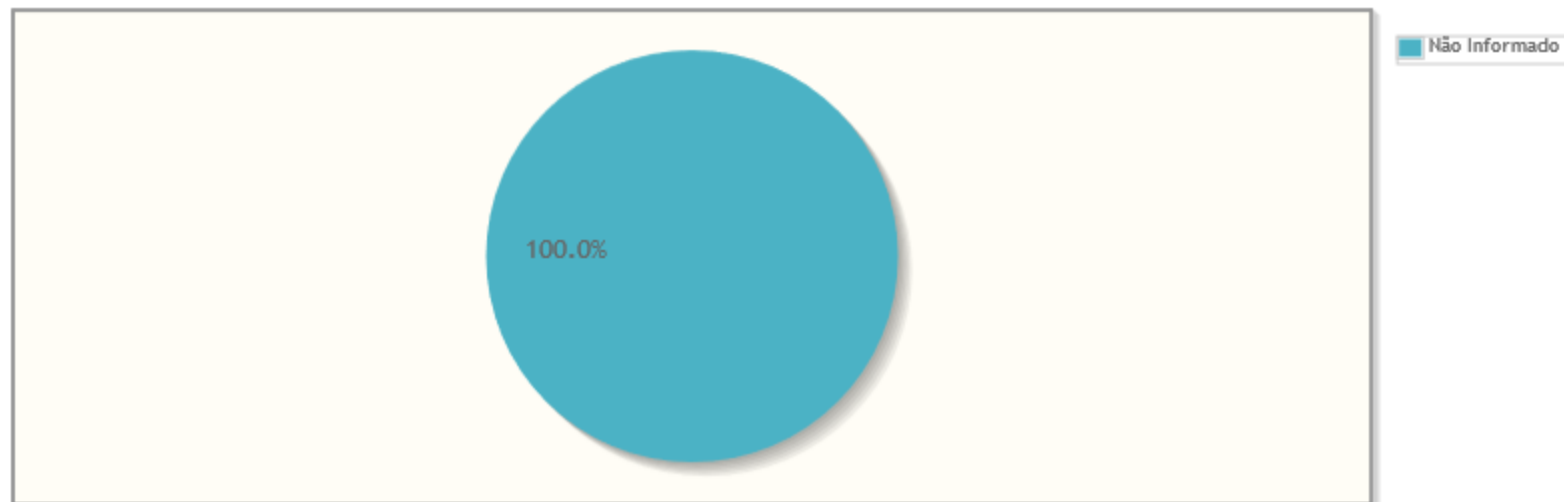
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Não Informado	13356	100,00%
Total	13356	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Não Informado	13356	100,00%
Total	13356	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

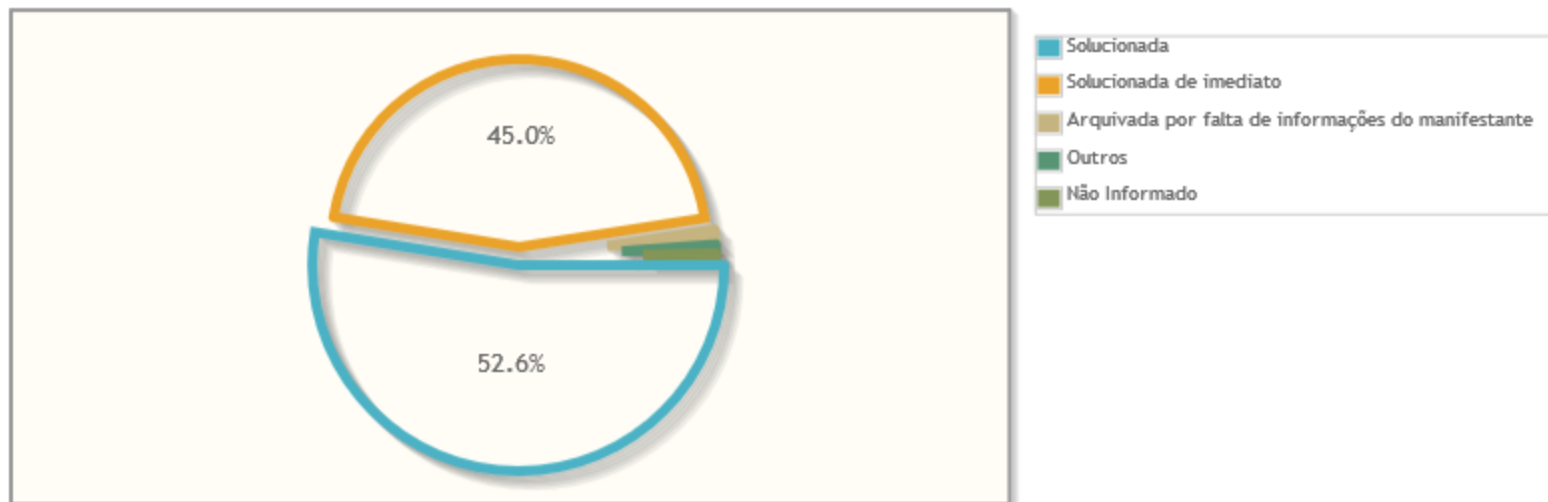


Estado	Quantidade	%
Não Informado	13356	100,00%
Total	13356	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

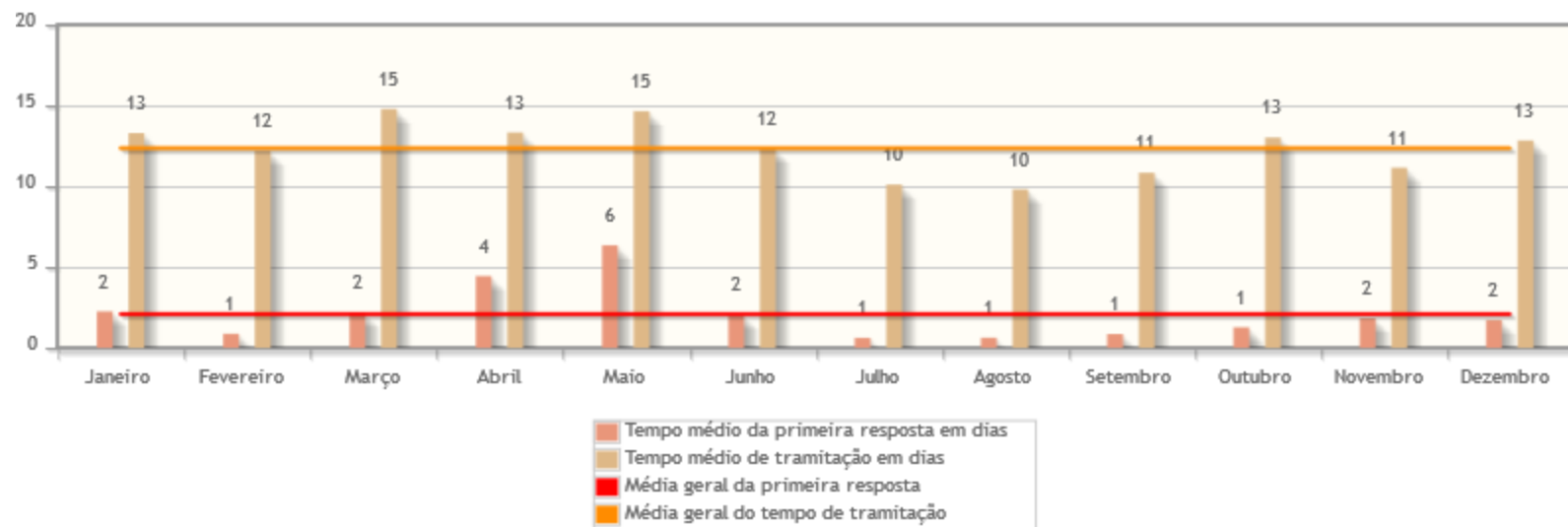


Resolução	Quantidade	%
Solucionada	7019	52,55%
Solucionada de imediato	6008	44,98%
Arquivada por falta de informações do manifestante	173	1,30%
Outros	111	0,83%
Não Informado	45	0,34%
Total	13356	100,00%

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês

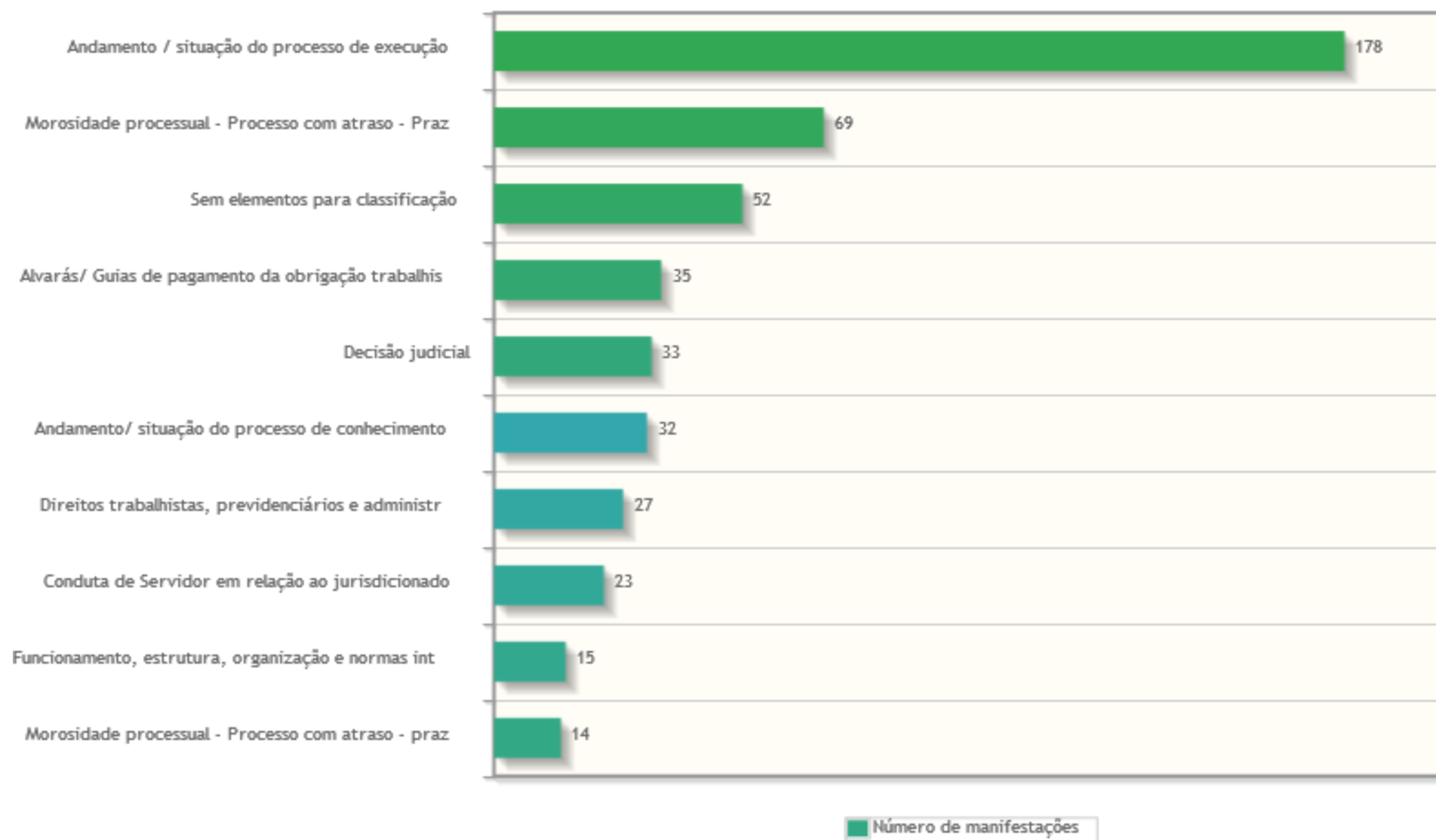


Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

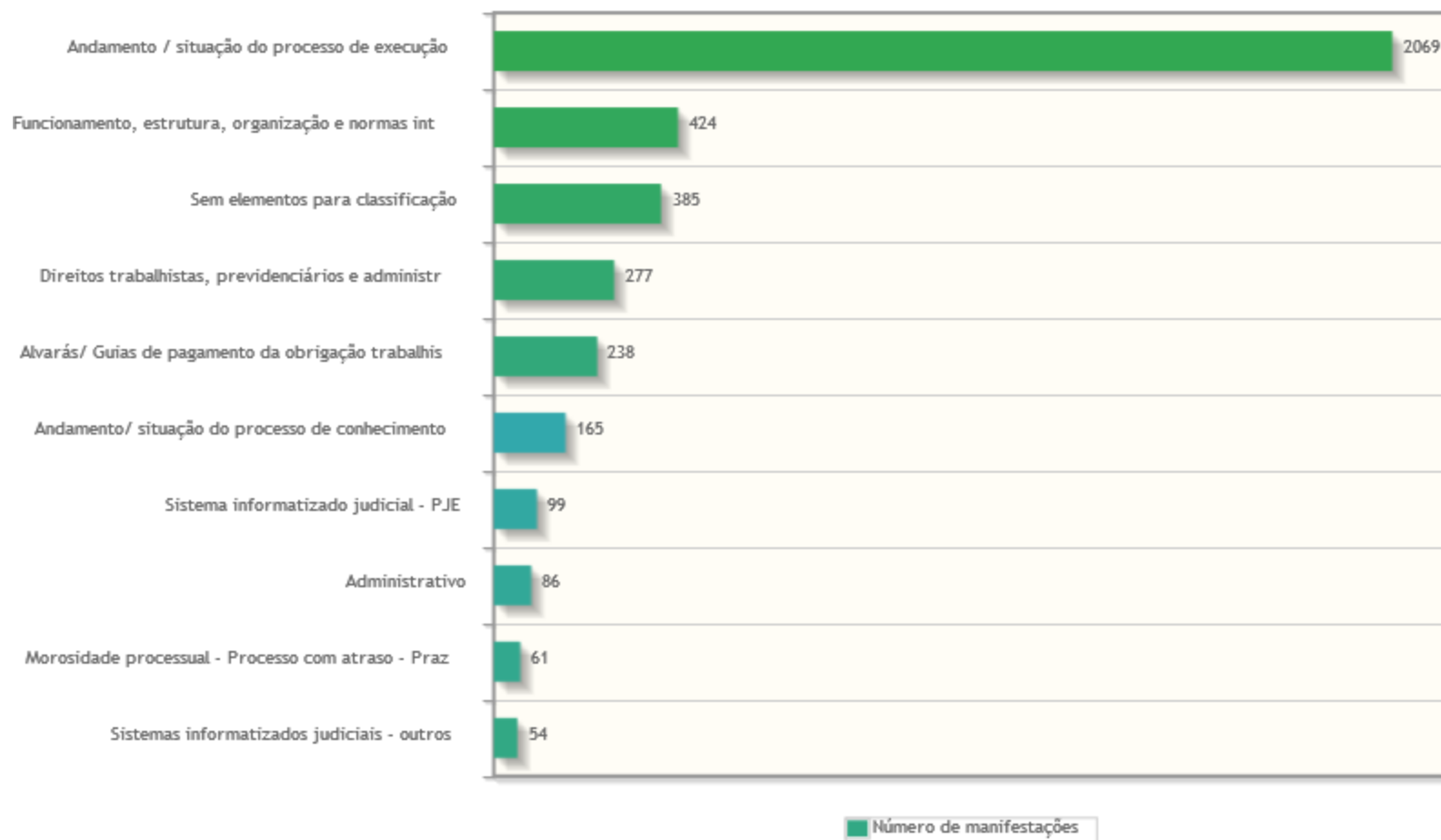
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para a Ouvidoria



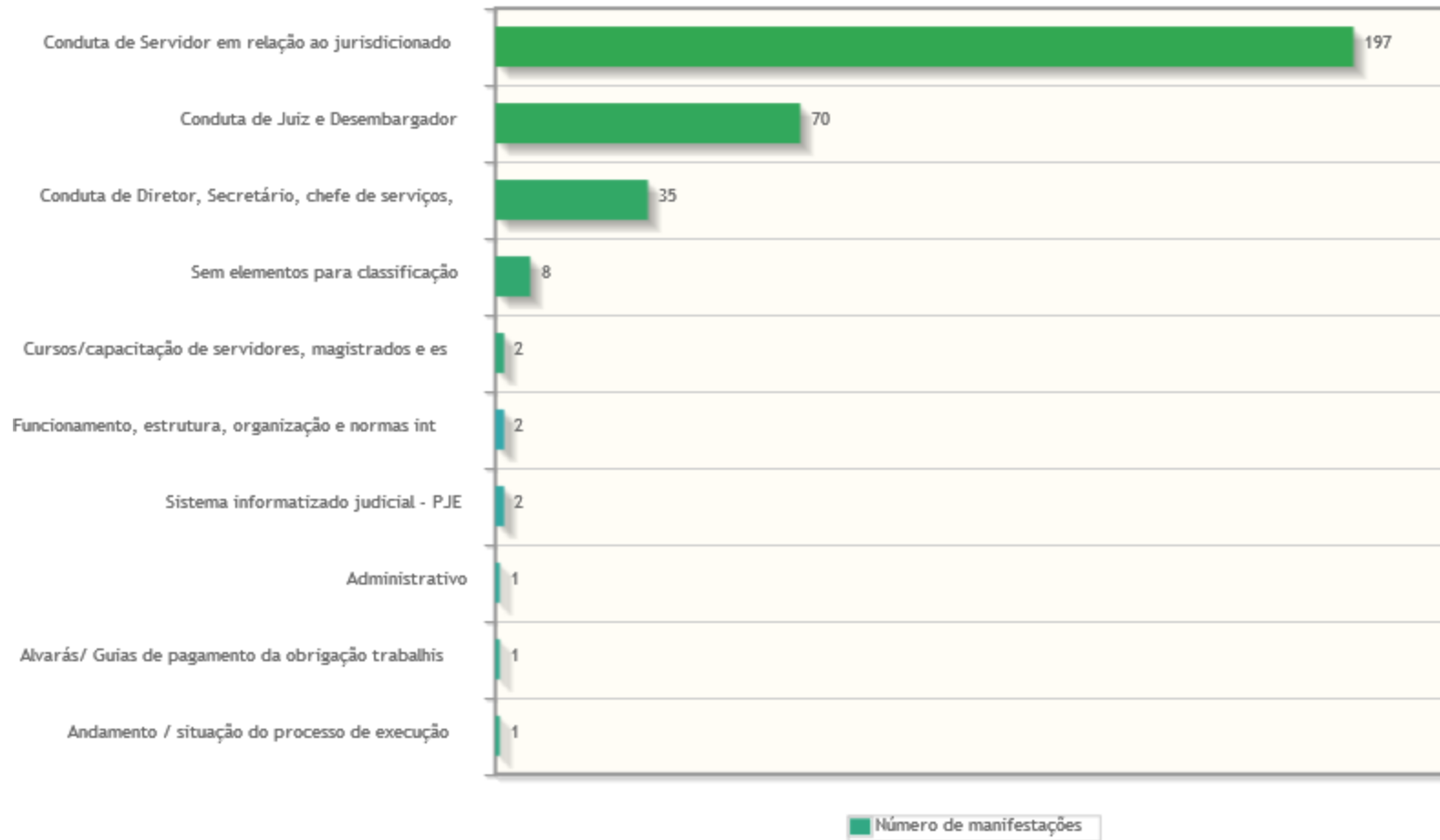
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria



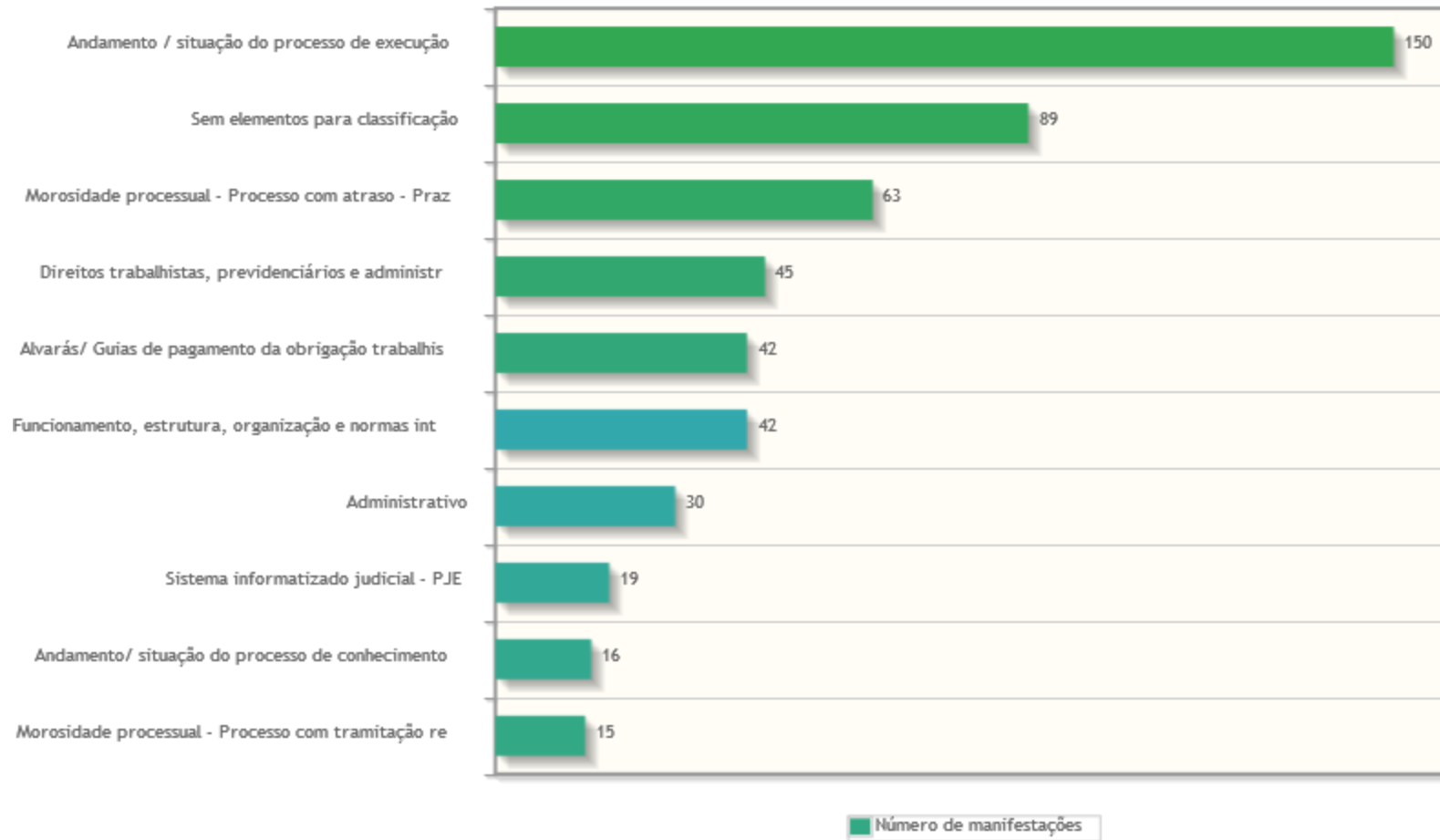
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Elogio para a Ouvidoria



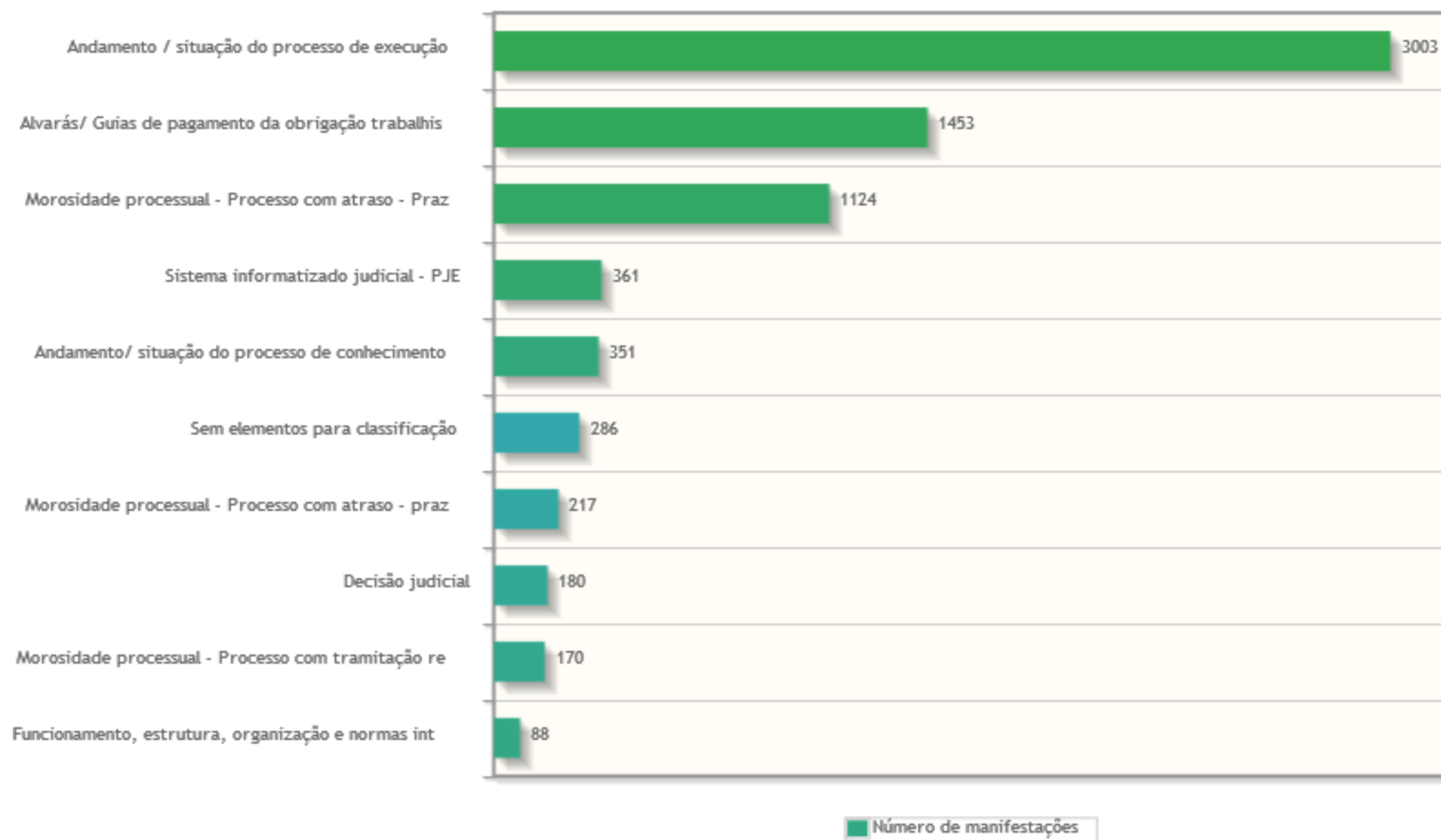
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Outros

Assuntos das manifestações do tipo Outros



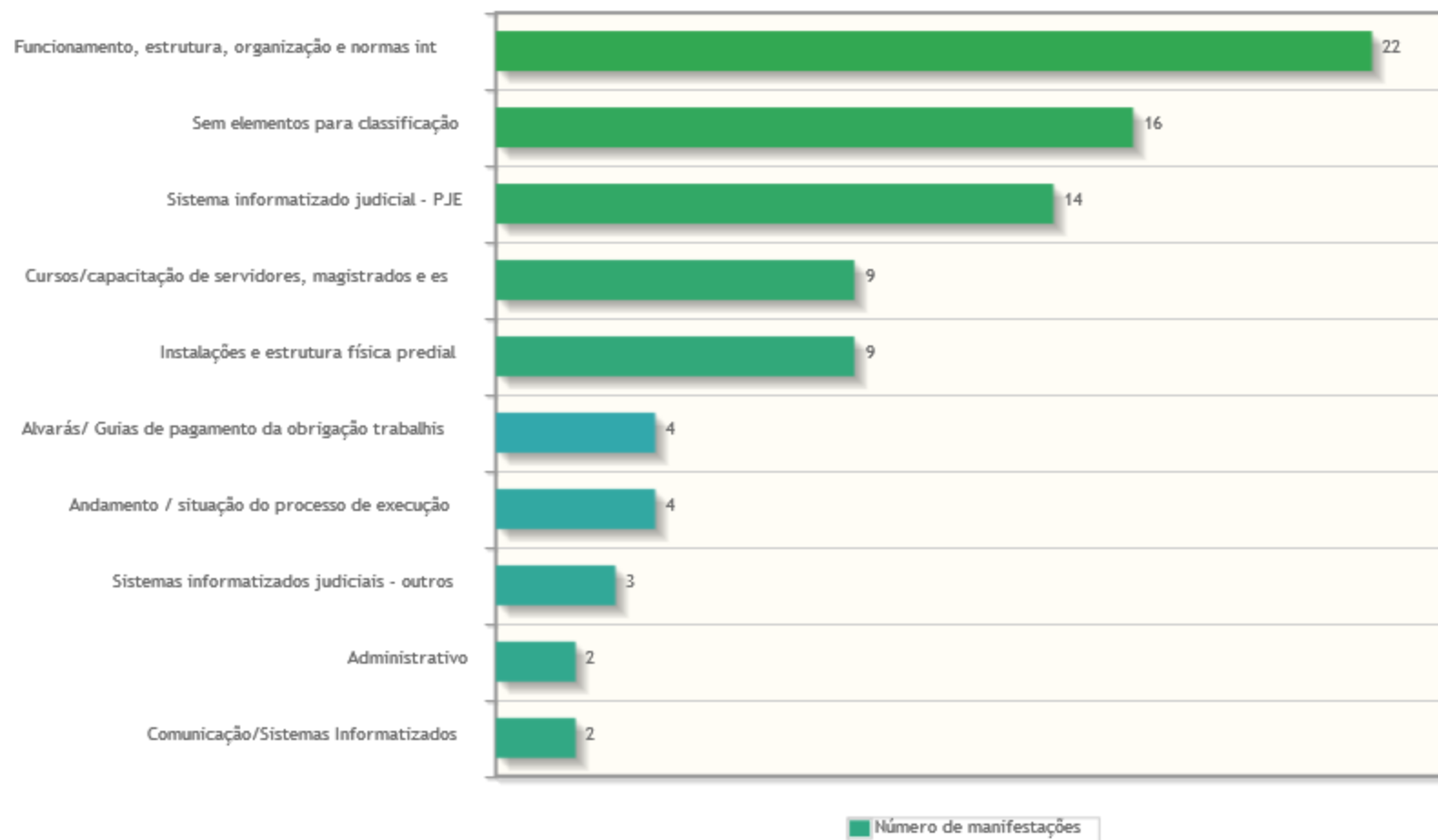
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para a Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para a Ouvidoria



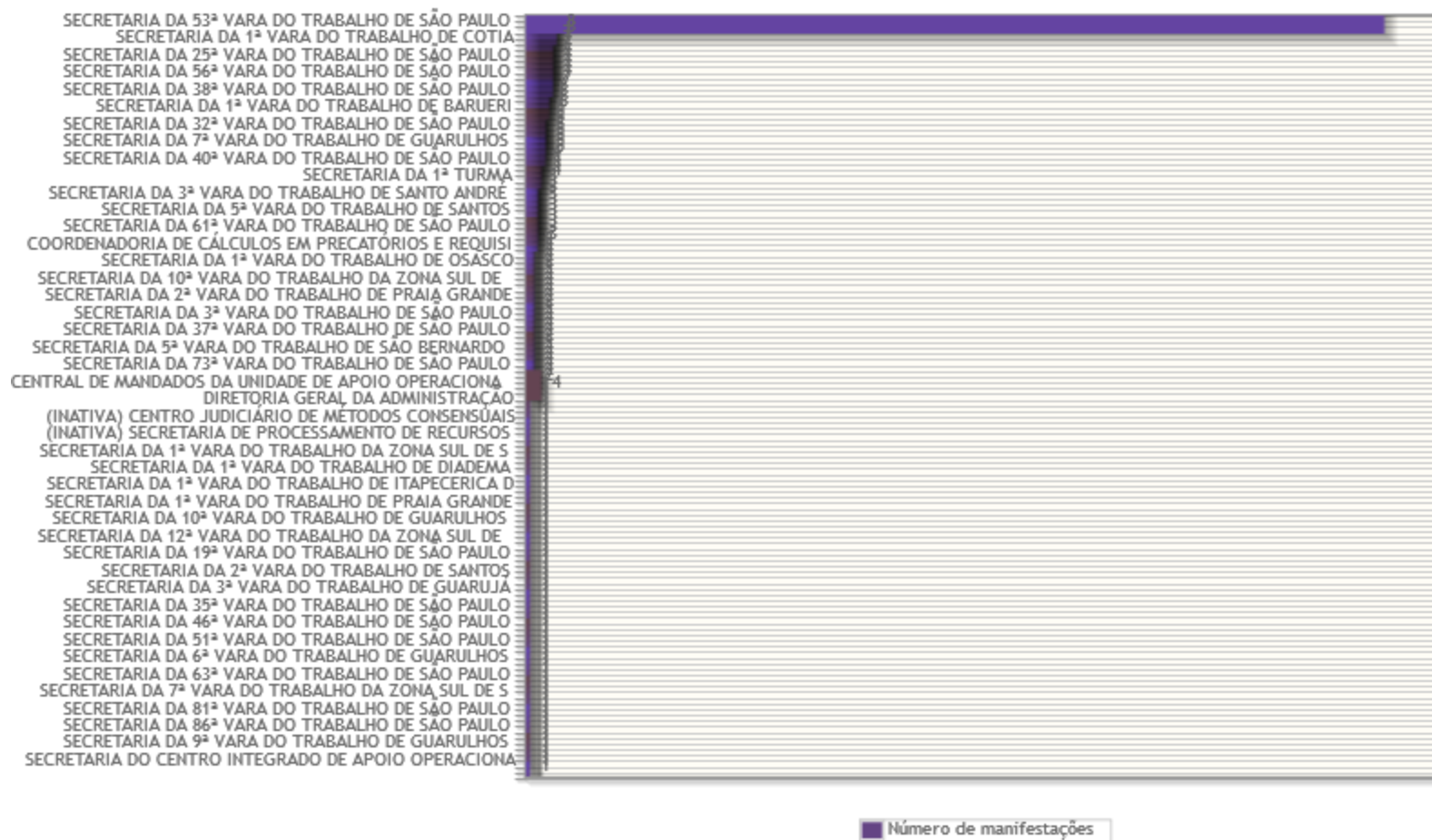
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para a Ouvidoria

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



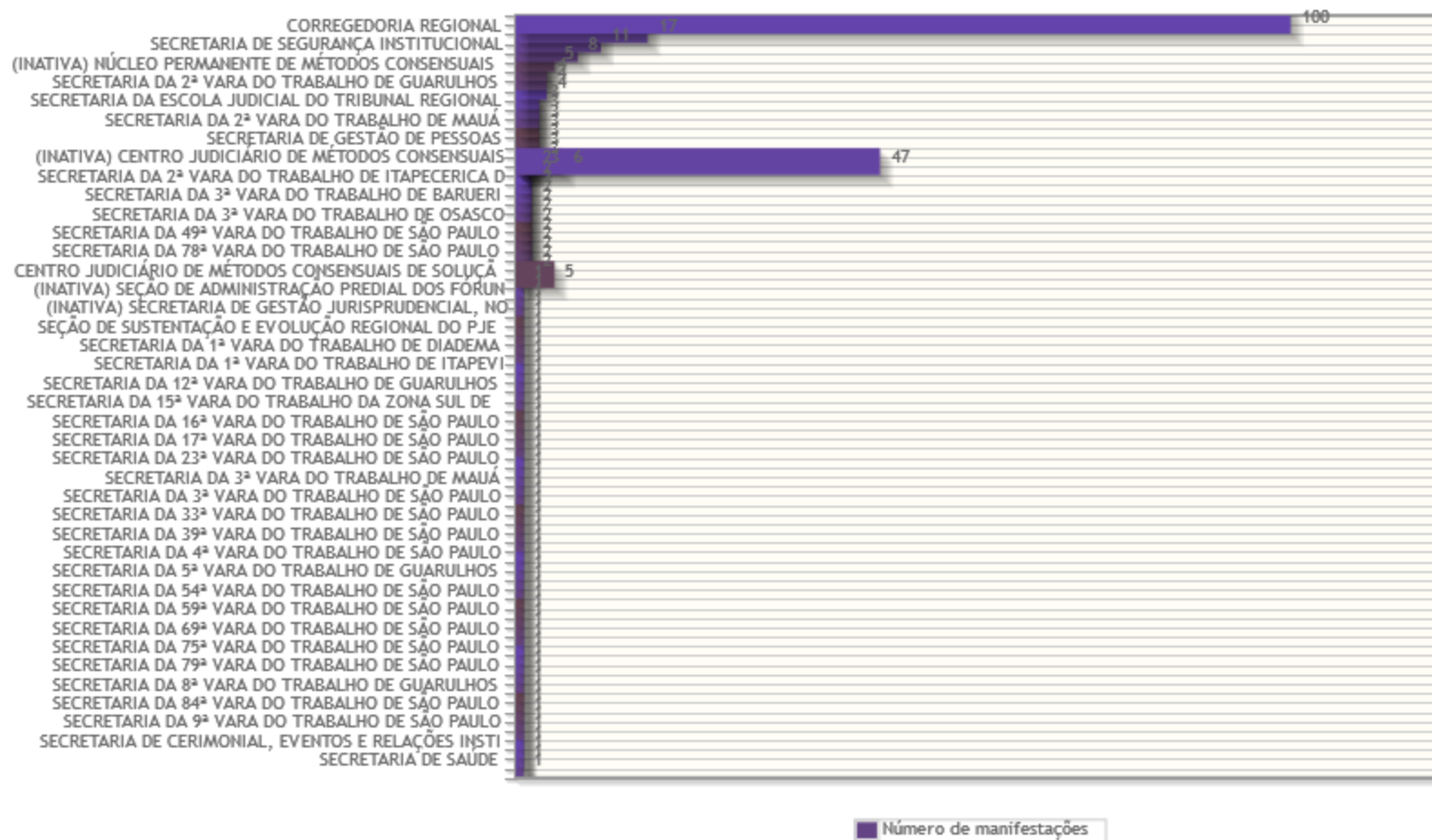
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

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



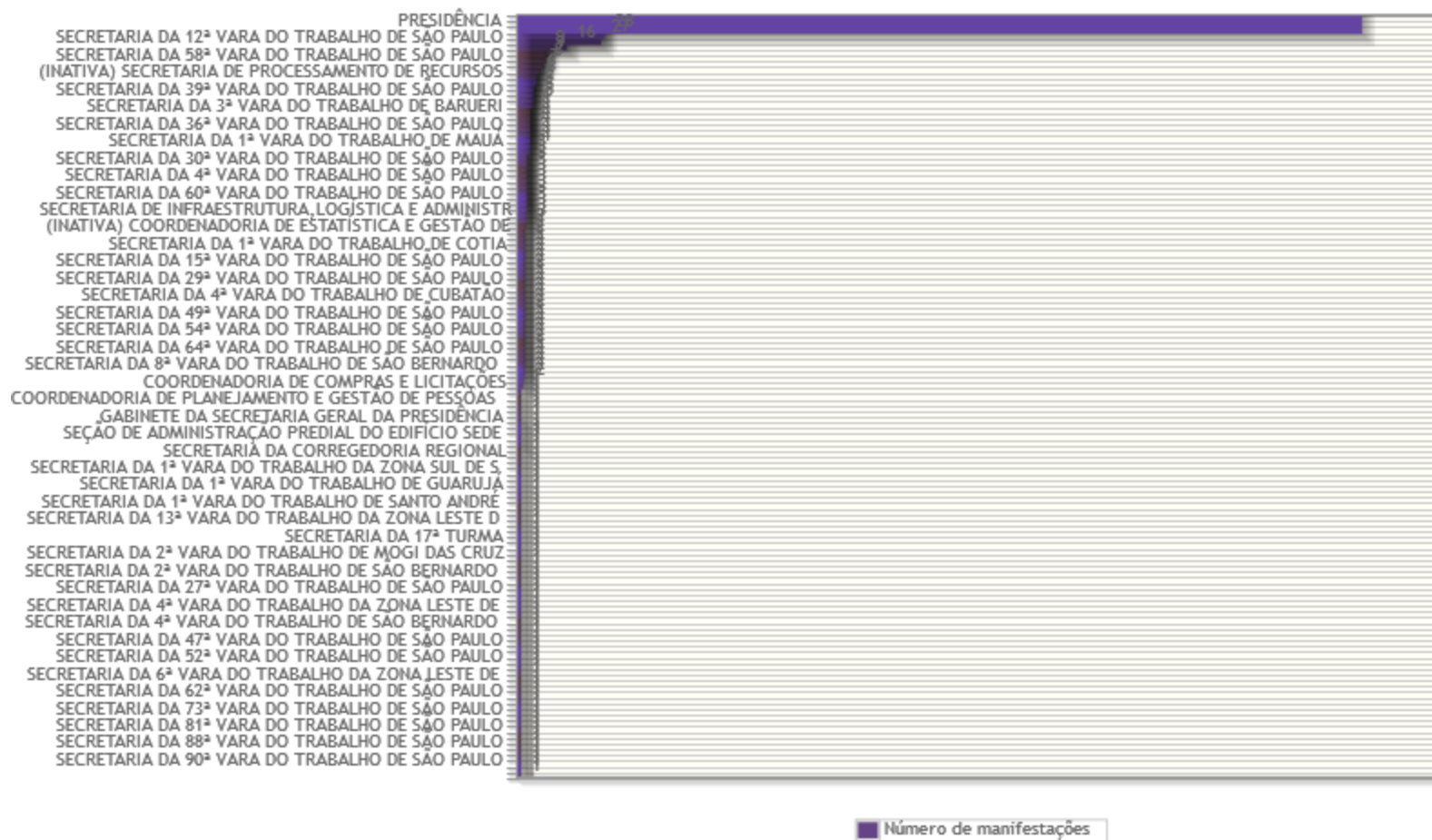
Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para a Ouvidoria

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

