



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
19/01/2022 14:23:29

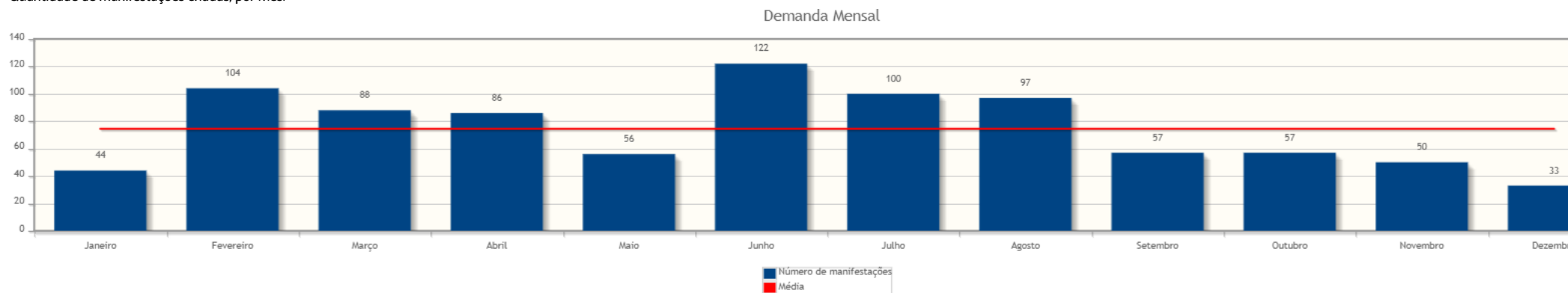
Intervalo de datas: 01/01/2021 a 31/12/2021.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021

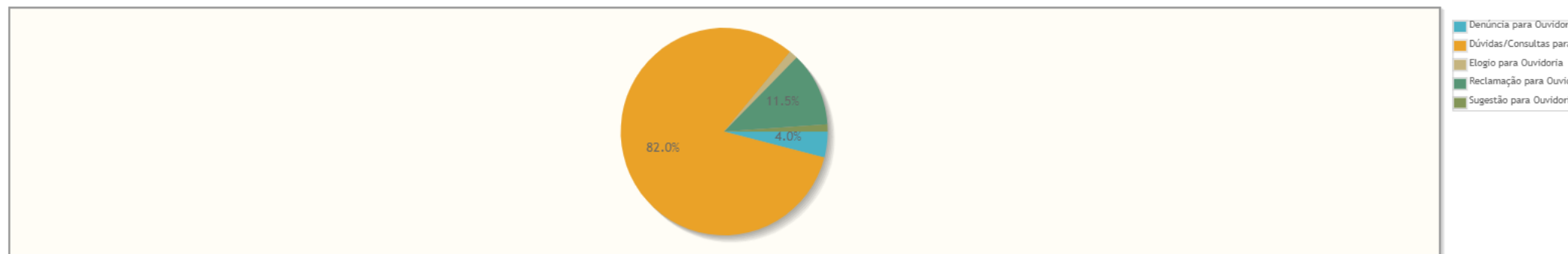
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação

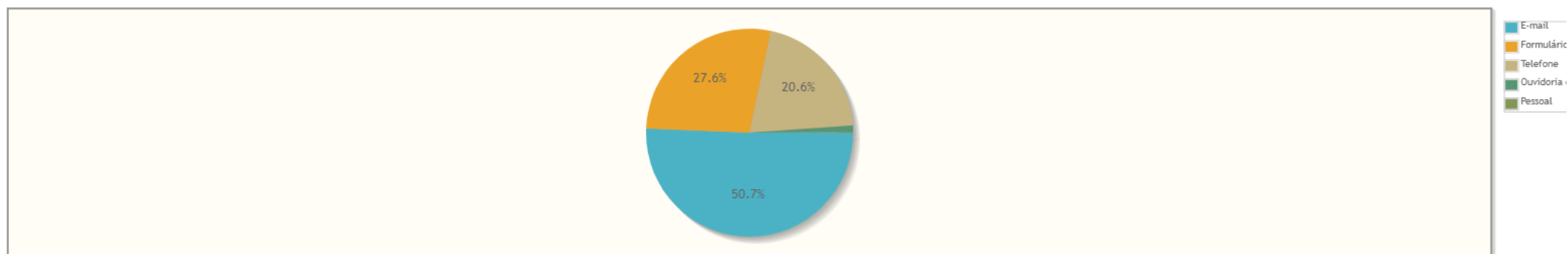


Tipo de manifestação	Quantidade	%
Total	894	100,00%

Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para Ouvidoria	36	4,03%
Dúvidas/Consultas para Ouvidoria	733	81,99%
Elogio para Ouvidoria	12	1,34%
Reclamação para Ouvidoria	103	11,52%
Sugestão para Ouvidoria	10	1,12%
Total	894	100,00%

Manifestações por canal

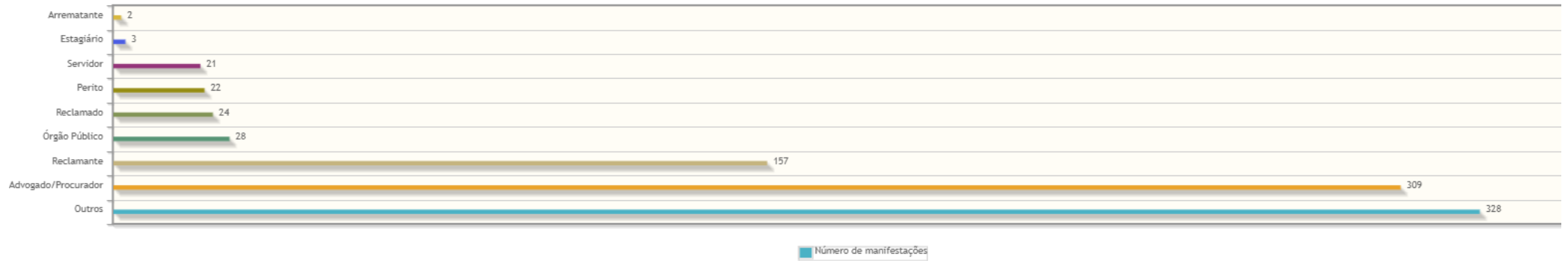
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	453	50,67%
Formulário eletrônico	247	27,63%
Telefone	184	20,58%
Ouvidoria do CNJ	9	1,01%
Pessoal	1	0,11%
Total	894	100,00%

Manifestações por perfil

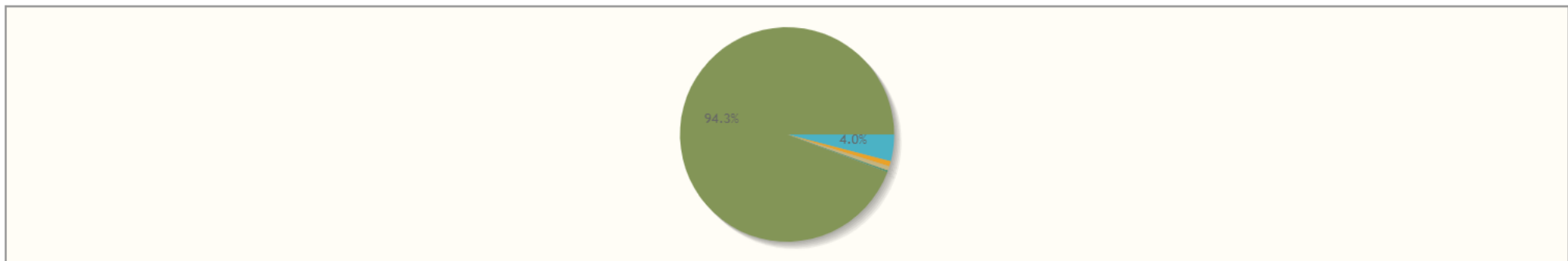
Manifestações por Perfil



Perfil	Quantidade	%
Outros	328	36,69%
Advogado/Procurador	309	34,56%
Reclamante	157	17,56%
Órgão Público	28	3,13%
Reclamado	24	2,68%
Perito	22	2,46%
Servidor	21	2,35%
Estagiário	3	0,34%
Arrematante	2	0,22%
Total	894	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

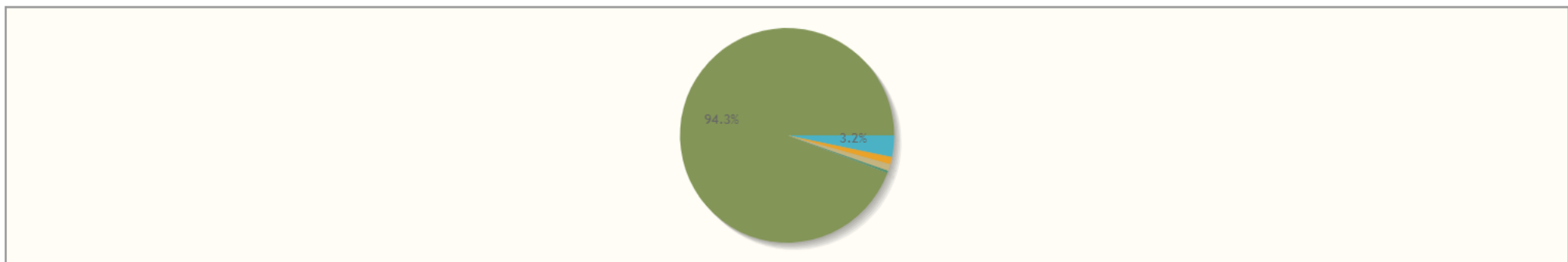
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	36	4,03%
Insatisfeito	7	0,78%
Satisfeito	6	0,67%
Regular	2	0,22%
Não informado	843	94,30%
Total	894	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	36	4,03%
Insatisfeito	7	0,78%
Satisfeito	6	0,67%
Regular	2	0,22%
Não informado	843	94,30%
Total	894	100,00%

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	29	3,24%
Satisfeito	10	1,12%
Insatisfeito	9	1,01%
Regular	3	0,34%
Não informado	843	94,30%
Total	894	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado



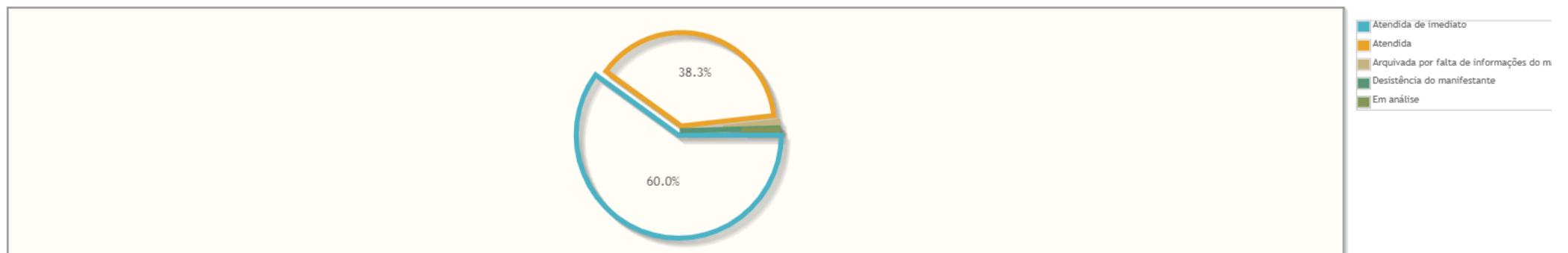
Estado	Quantidade	%
SC	728	81,43%
SP	55	6,15%
PR	24	2,68%
RS	20	2,24%
MG	16	1,79%
DF	13	1,45%
RJ	11	1,23%
Total	894	100,00%

Estado	Quantidade	%
BA	6	0,67%
GO	6	0,67%
SE	3	0,34%
AM	2	0,22%
PI	2	0,22%
RN	2	0,22%
RR	2	0,22%
ES	1	0,11%
PB	1	0,11%
PE	1	0,11%
RO	1	0,11%
Total	894	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

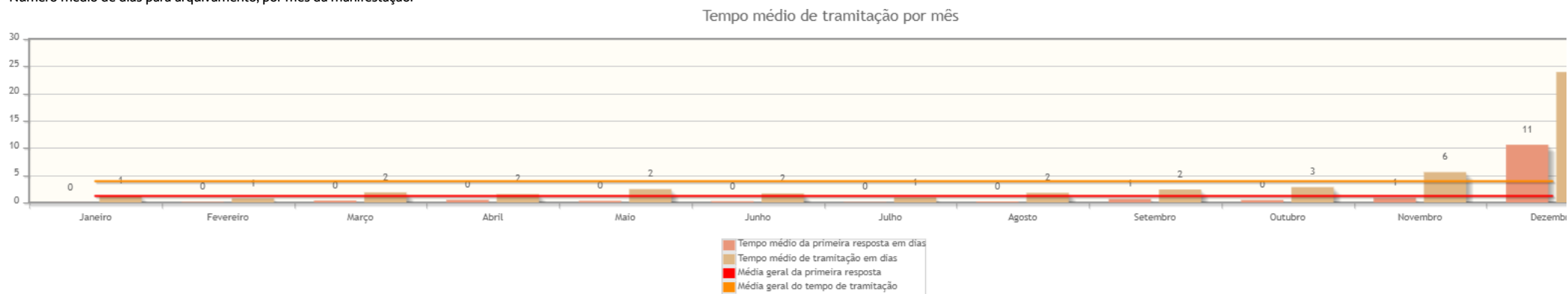


Resolução	Quantidade	%
Total	894	100,00%

Resolução	Quantidade	%
Atendida de imediato	536	59,96%
Atendida	342	38,26%
Arquivada por falta de informações do manifestante	12	1,34%
Desistência do manifestante	1	0,11%
Em análise	3	0,34%
Total	894	100,00%

Tempo de Tramitação

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

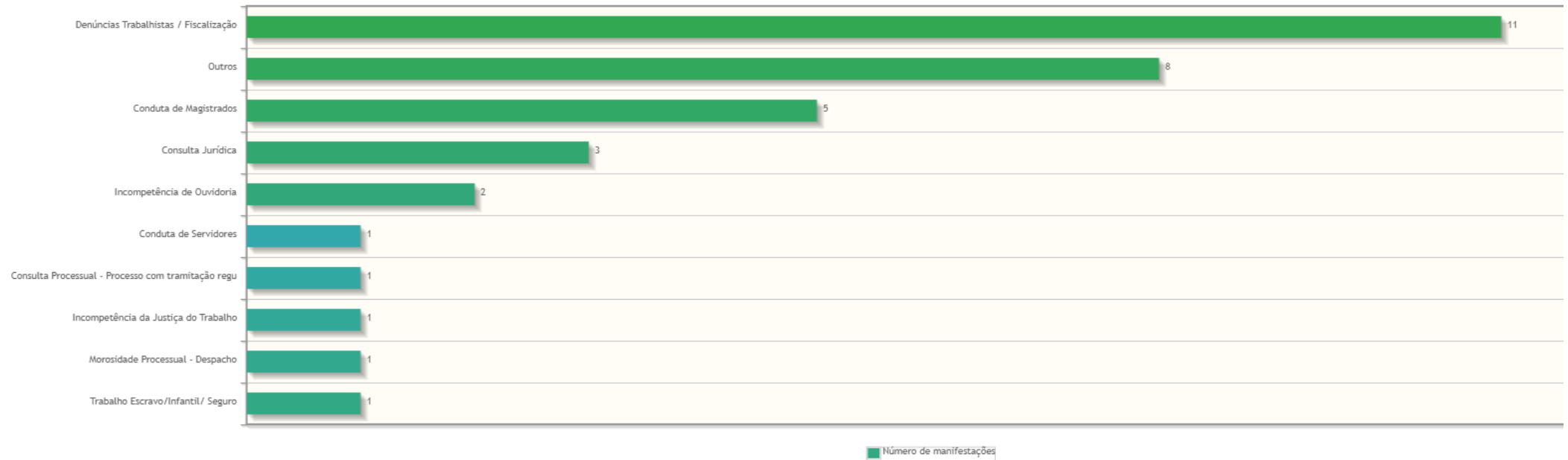


Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

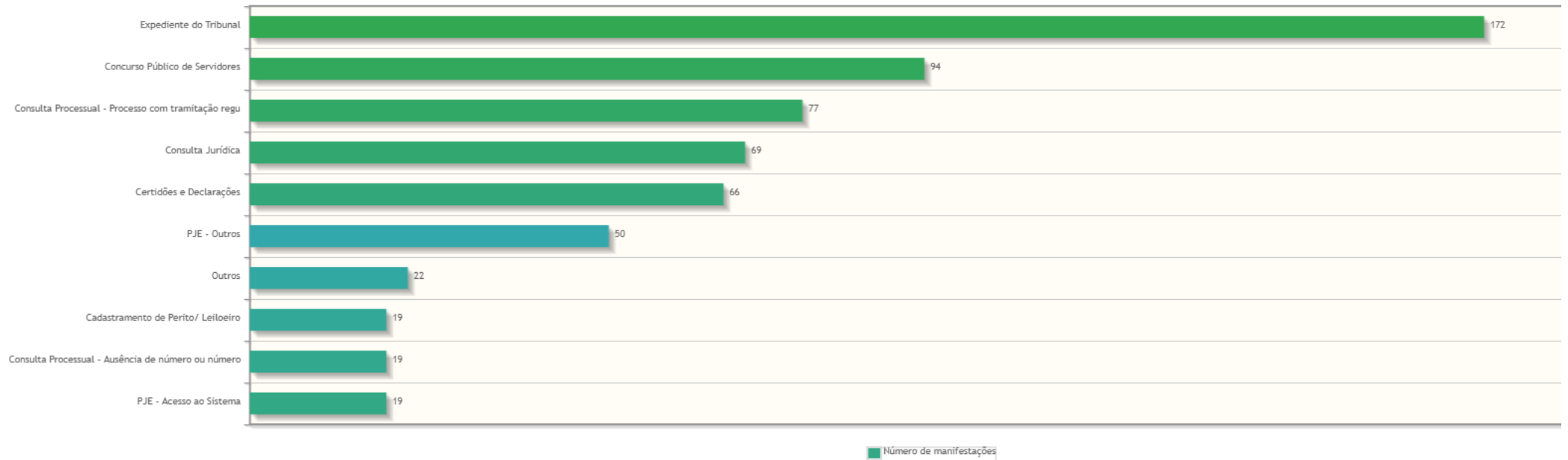
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



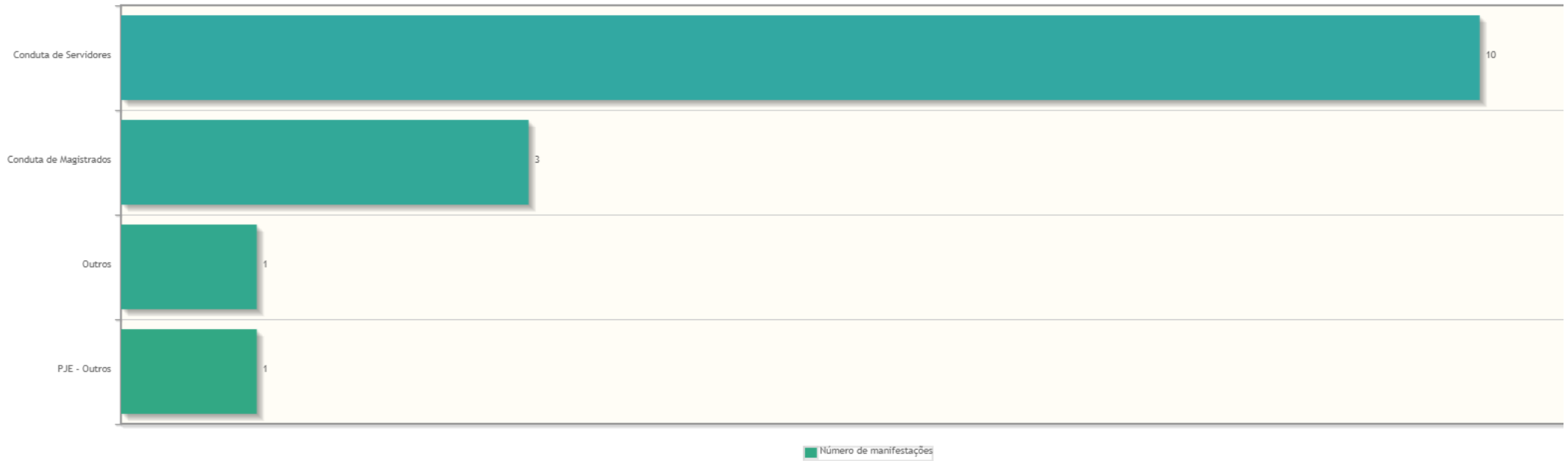
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



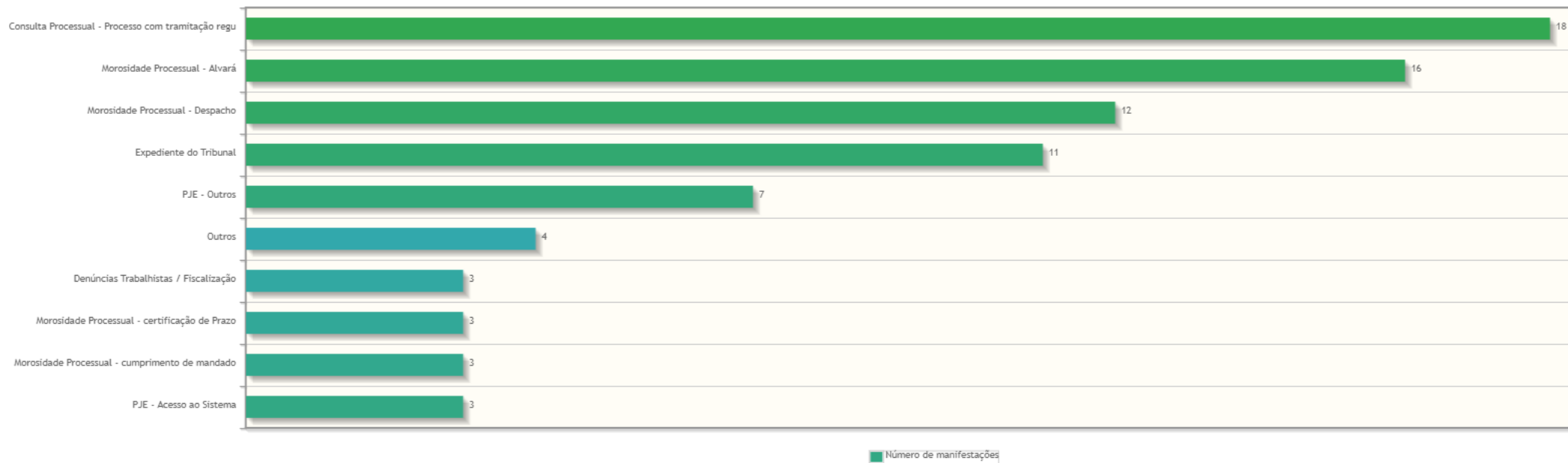
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



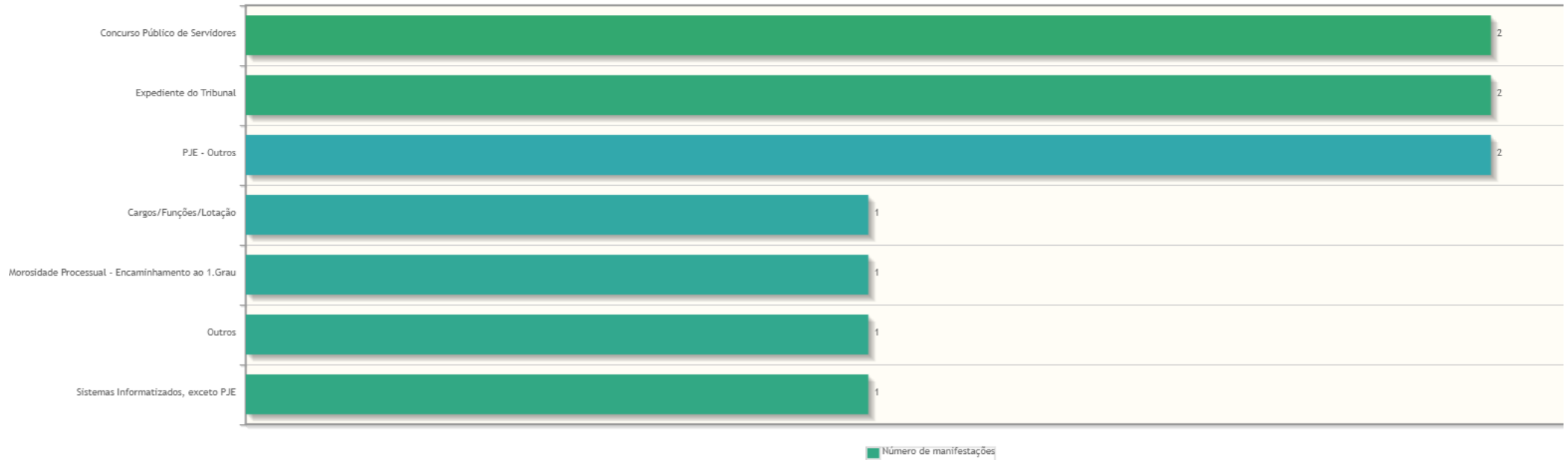
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



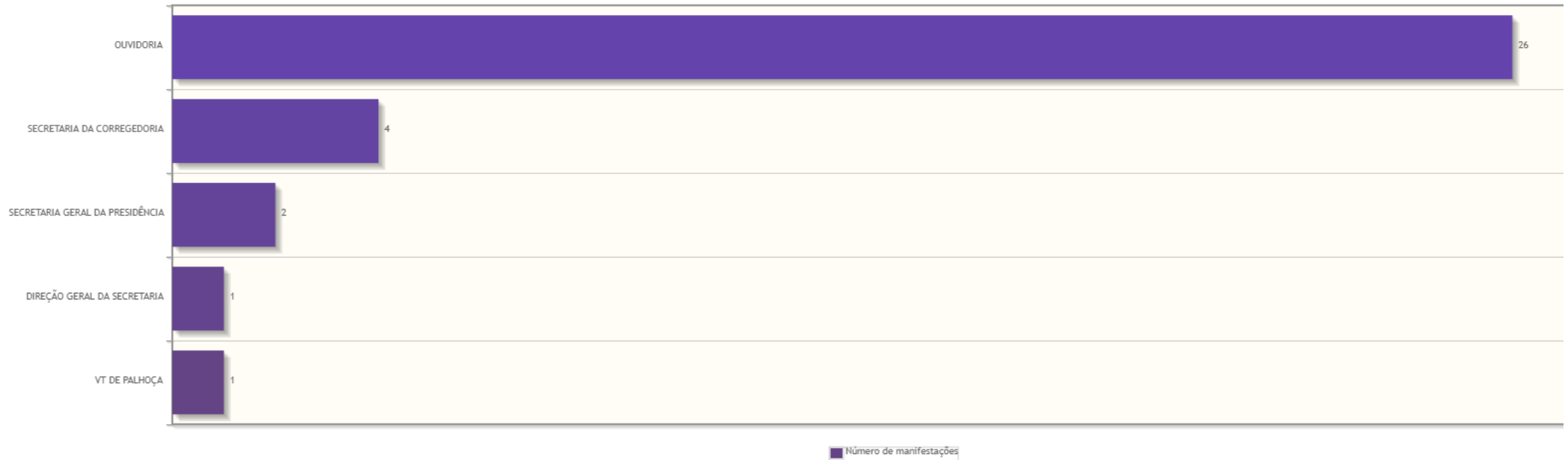
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia para Ouvidoria

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia para Ouvidoria



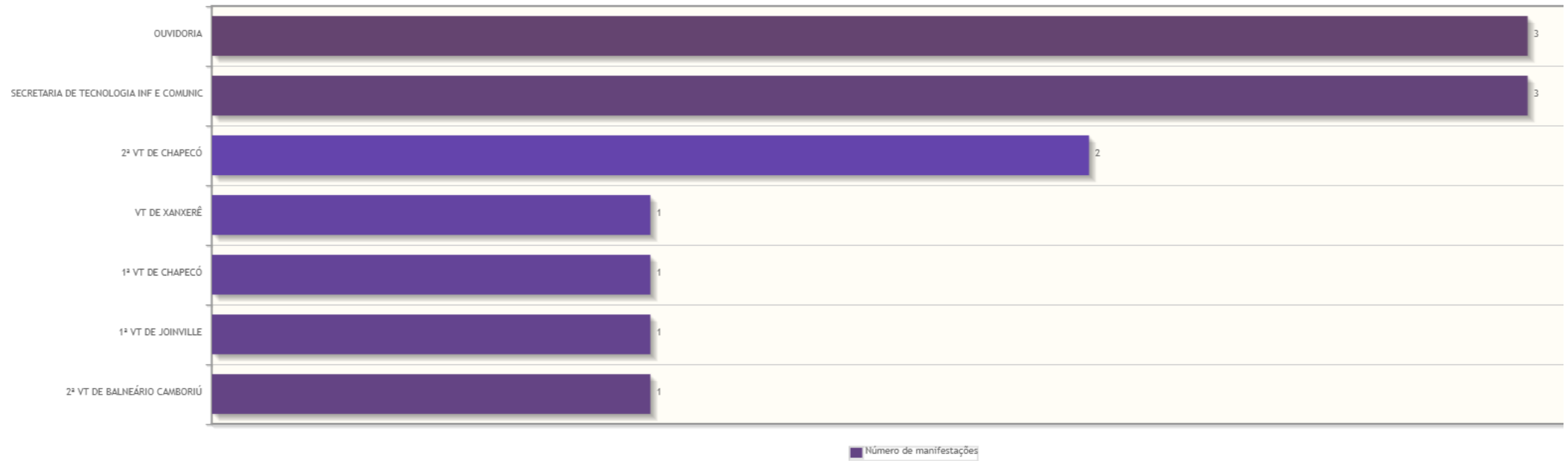
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvidas/Consultas para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Dúvidas/Consultas para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio para Ouvidoria

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação para Ouvidoria

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação para Ouvidoria



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão para Ouvidoria

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão para Ouvidoria

