



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
02/01/2024 18:27:08

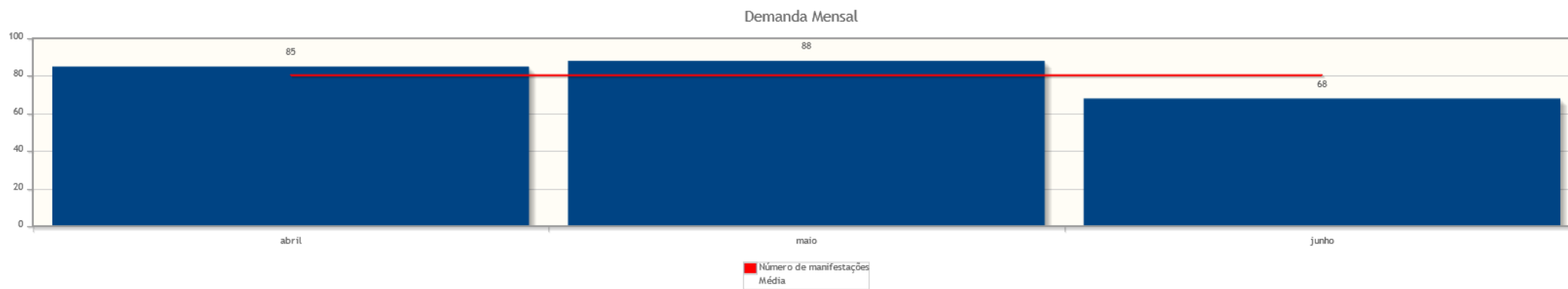
Intervalo de datas: 01/04/2023 a 30/06/2023.

Critérios do relatório

Período: **01/04/2023** a **30/06/2023**

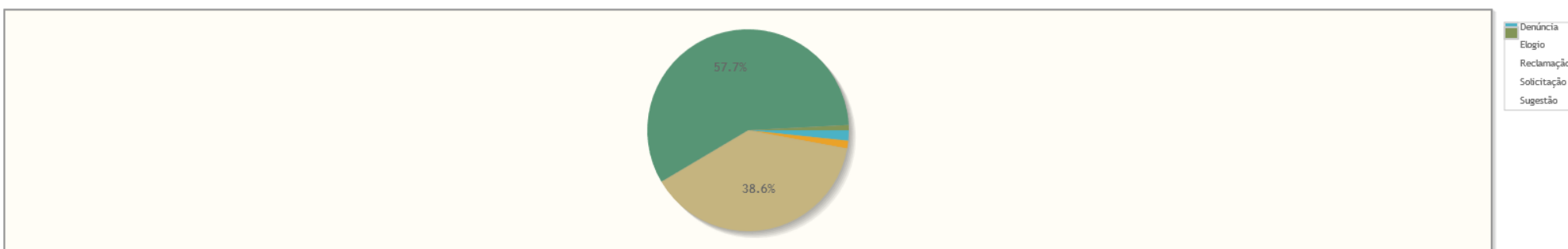
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

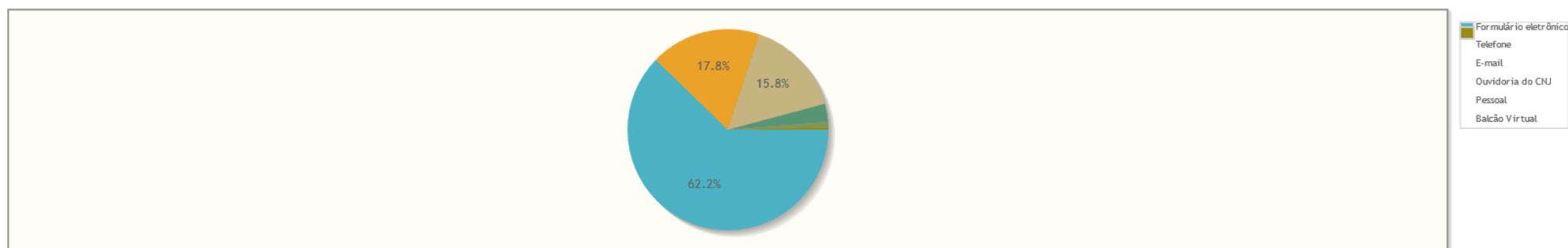
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	4	1,66%
Elogio	3	1,24%
Reclamação	93	38,59%
Solicitação	139	57,68%
Sugestão	2	0,83%
Total	241	100,00%

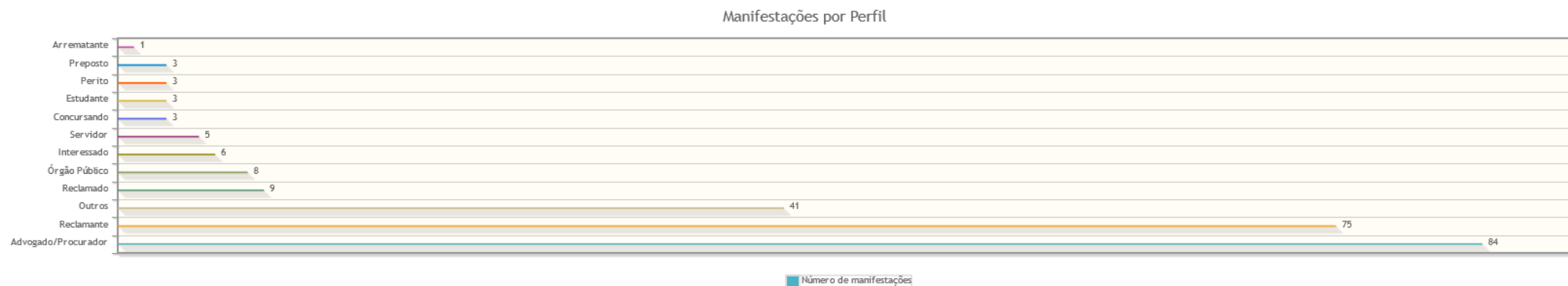
Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	150	62,24%
Telefone	43	17,84%
E-mail	38	15,77%
Ouvidoria do CNJ	7	2,90%
Pessoal	2	0,83%
Balcão Virtual	1	0,41%
Total	241	100,00%

Manifestações por perfil

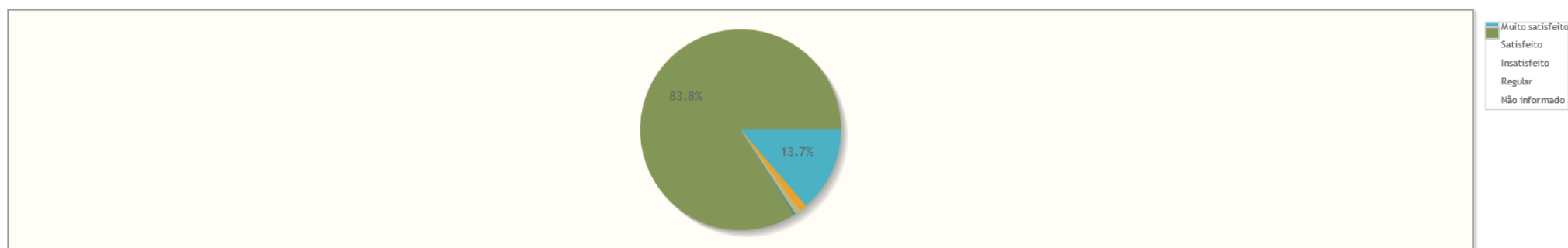


Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	84	34,85%
Reclamante	75	31,12%
Outros	41	17,01%
Reclamado	9	3,73%
Órgão Público	8	3,32%
Interessado	6	2,49%
Servidor	5	2,07%
Total	241	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Concursando	3	1,24%
Estudante	3	1,24%
Perito	3	1,24%
Preposto	3	1,24%
Arrematante	1	0,41%
Total	241	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

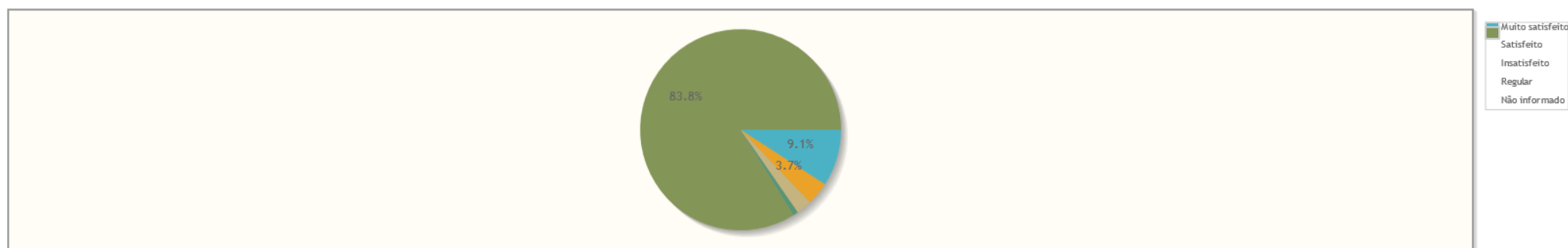
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	33	13,69%
Satisfeito	3	1,24%
Insatisfeito	2	0,83%
Regular	1	0,41%
Não informado	202	83,82%
Total	241	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	22	9,13%
Satisfeito	9	3,73%
Insatisfeito	6	2,49%
Regular	2	0,83%
Não informado	202	83,82%
Total	241	100,00%

Manifestações por Estado



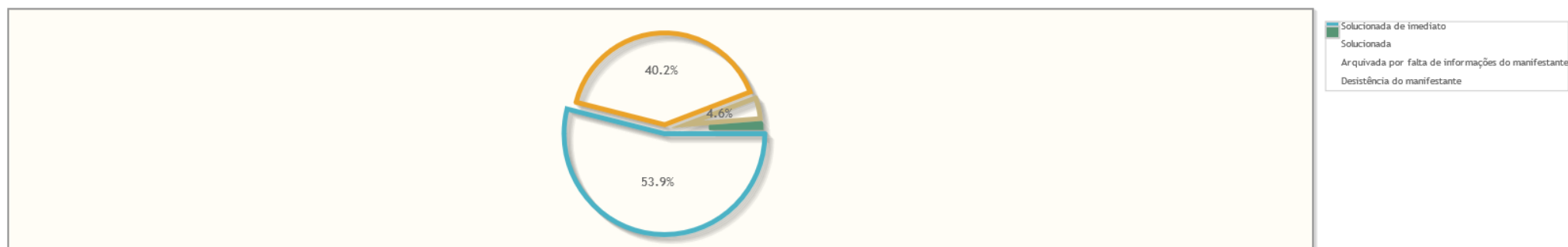
Estado	Quantidade	%
PR	210	87,14%
SP	11	4,56%
DF	6	2,49%
CE	3	1,24%
MT	3	1,24%
SC	3	1,24%
RJ	2	0,83%
Total	241	100,00%

Estado	Quantidade	%
MS	1	0,41%
PE	1	0,41%
PI	1	0,41%
Total	241	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

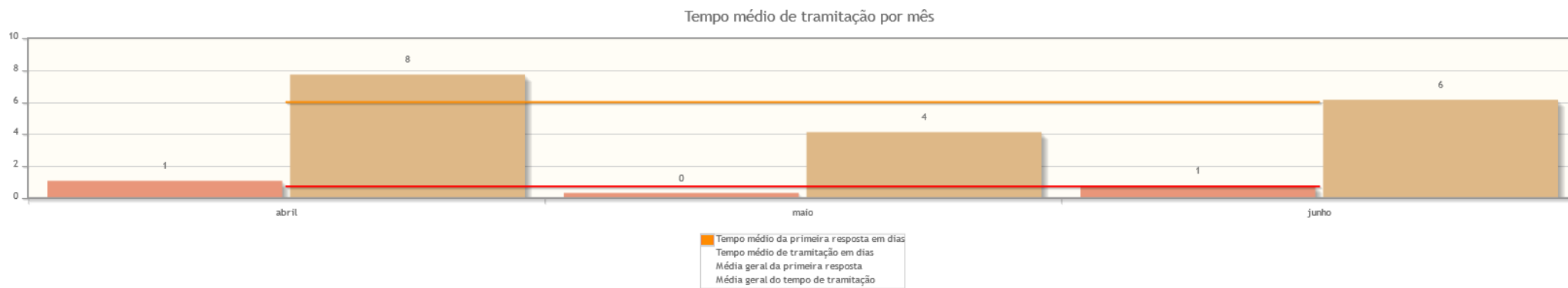
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	130	53,94%
Solucionada	97	40,25%
Arquivada por falta de informações do manifestante	11	4,56%
Desistência do manifestante	3	1,24%
Total	241	100,00%

Tempo de Tramitação

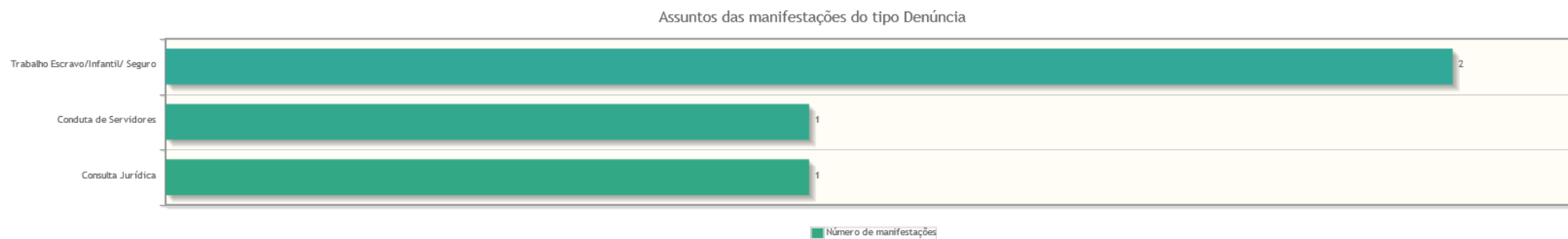
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



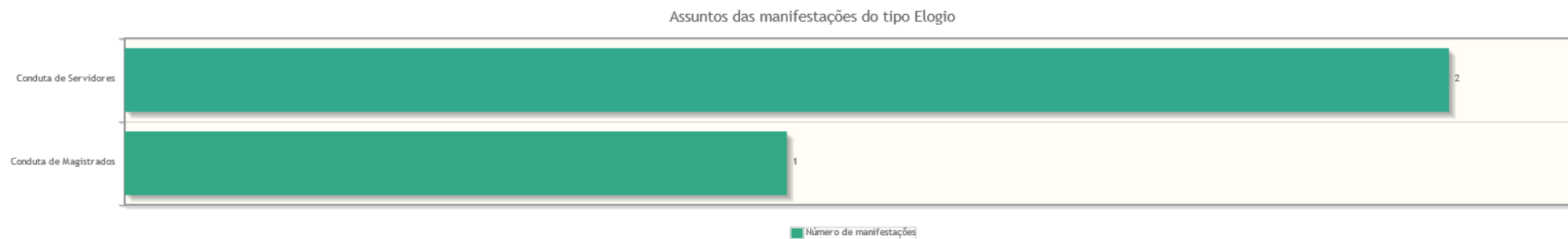
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

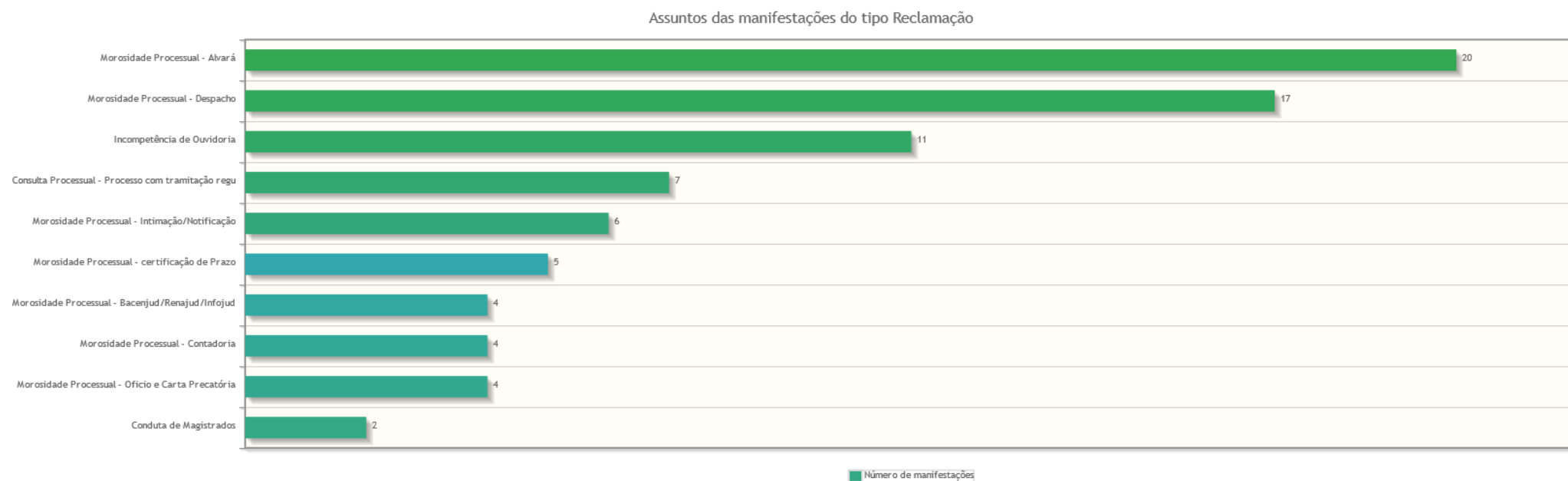
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



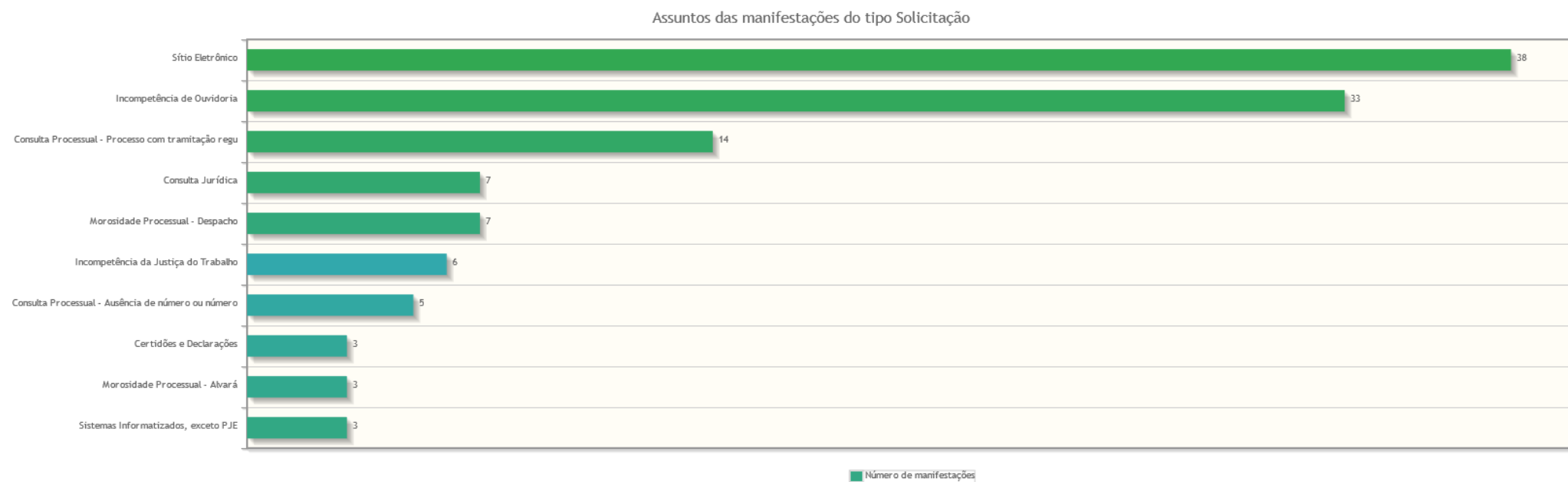
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Simplifique

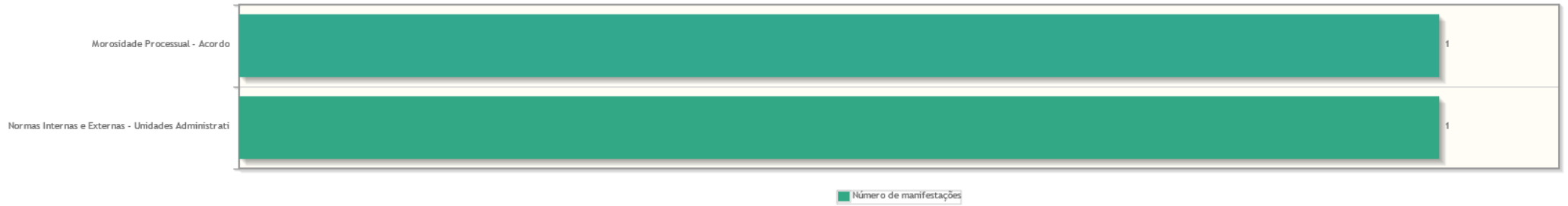
Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



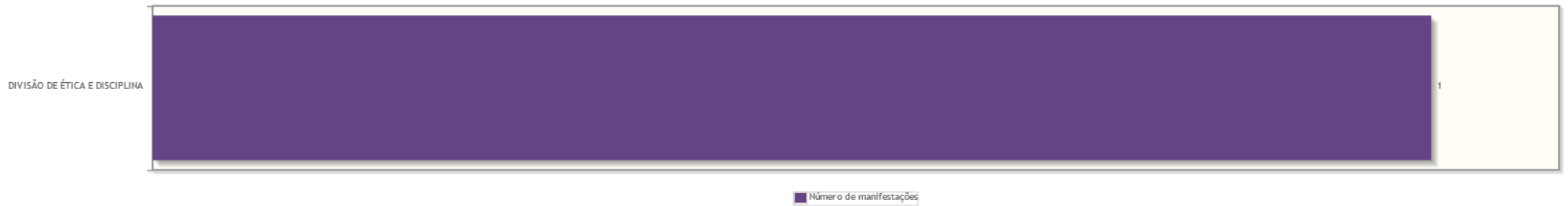
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão

Assuntos das manifestações do tipo Sugestão



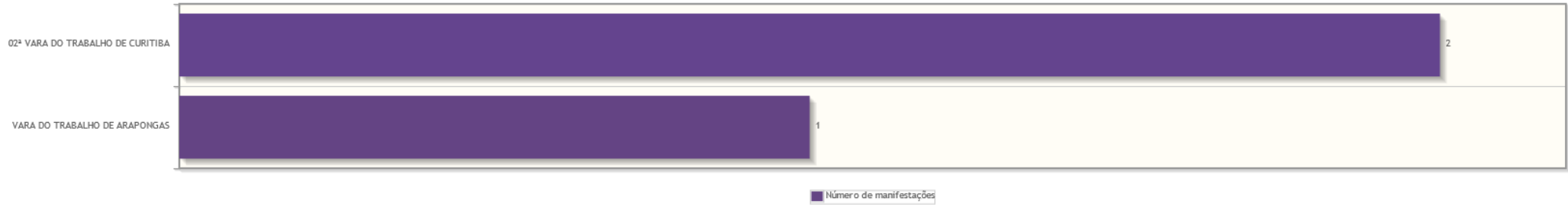
Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia



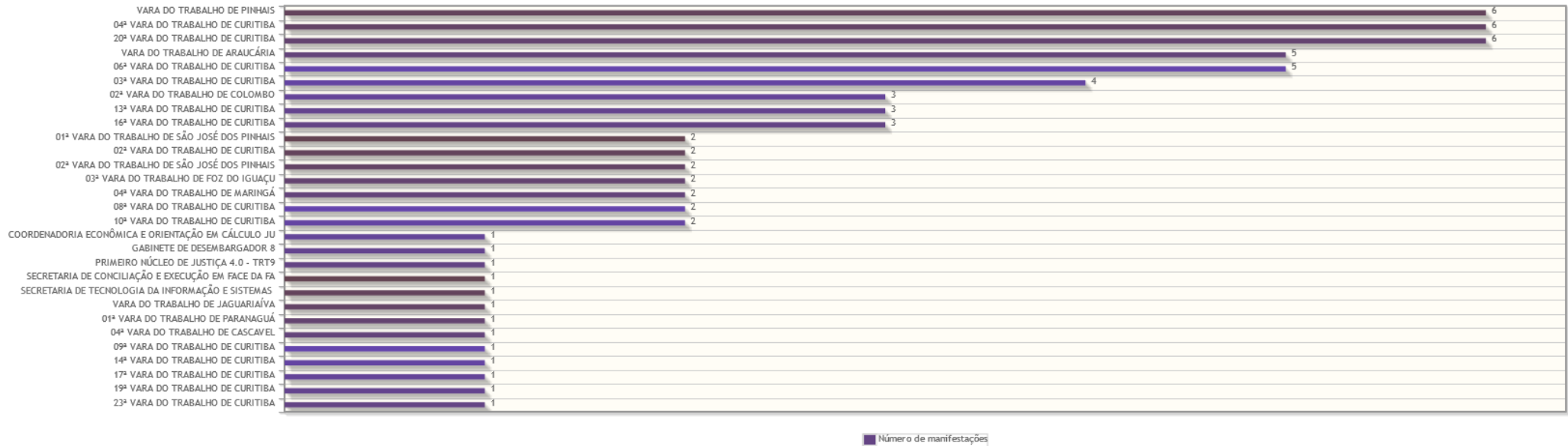
Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação

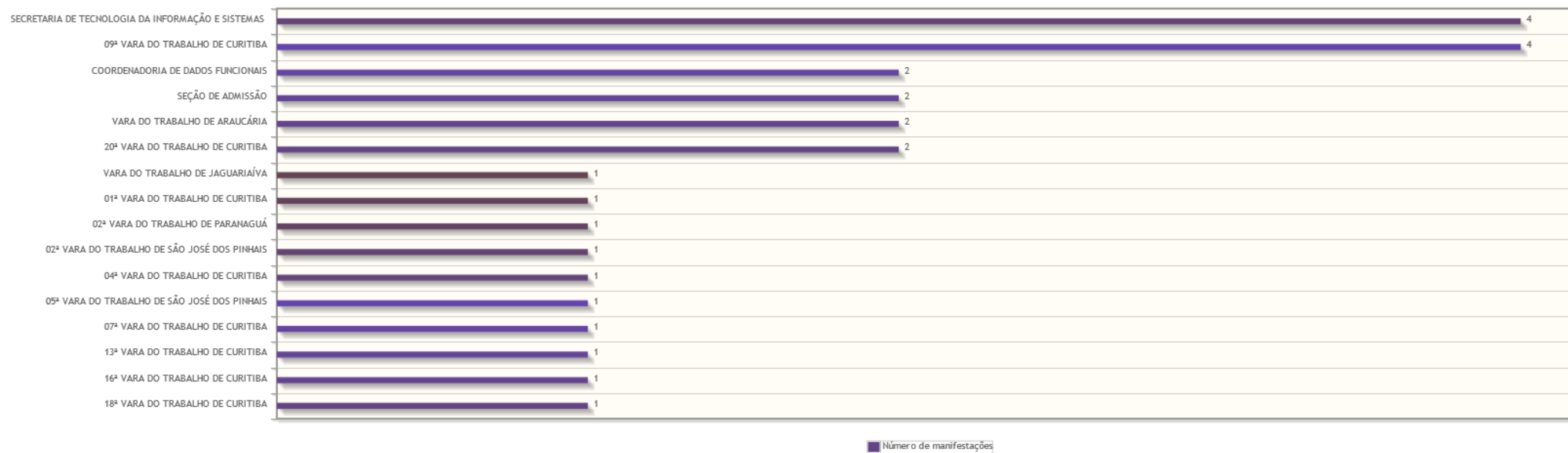


Áreas mais demandadas em manifestações de - Simplifique

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão

