



# Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:  
01/03/2024  
13:52:12

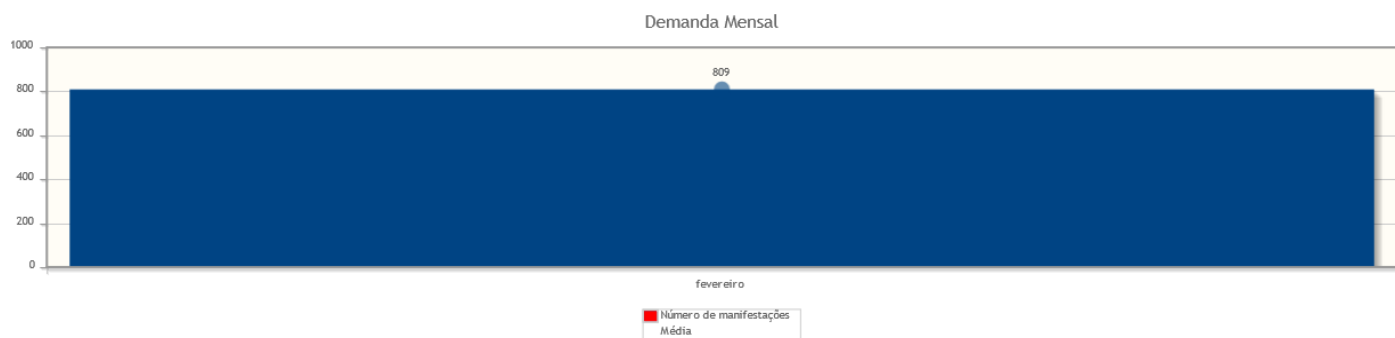
Intervalo de datas: 01/02/2024 a 29/02/2024.

## Critérios do relatório

Período: 01/02/2024 a 29/02/2024

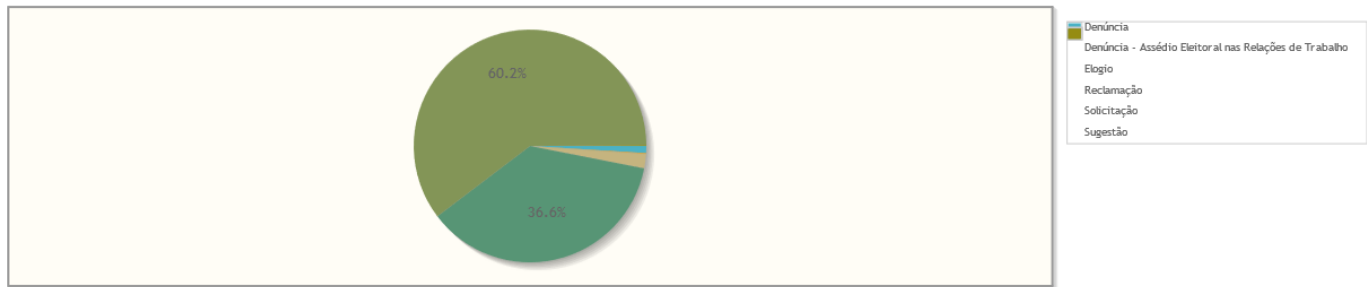
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

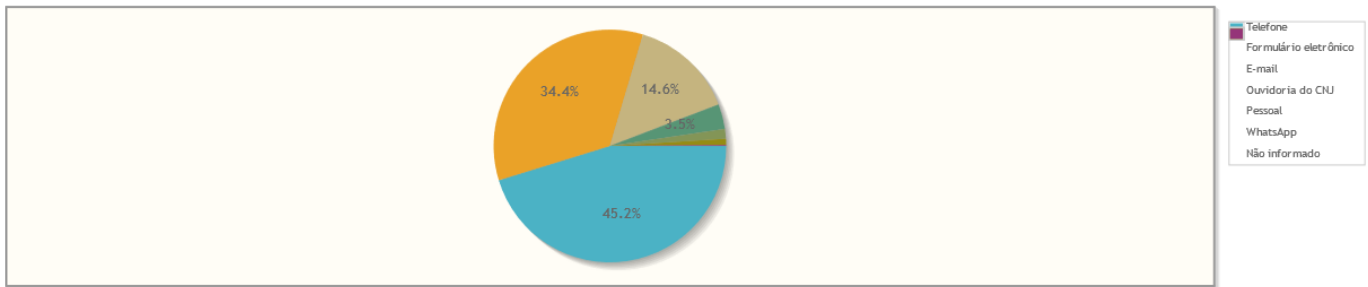
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



| Tipo de manifestação                                  | Quantidade | %              |
|---|------------|----------------|
| Denúncia  | 8          | 0,99%          |
| Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho | 1          | 0,12%          |
| Elogio  | 16         | 1,98%          |
| Reclamação  | 296        | 36,59%         |
| Solicitação   | 487        | 60,20%         |
| Sugestão  | 1          | 0,12%          |
| <b>Total</b>  | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por canal

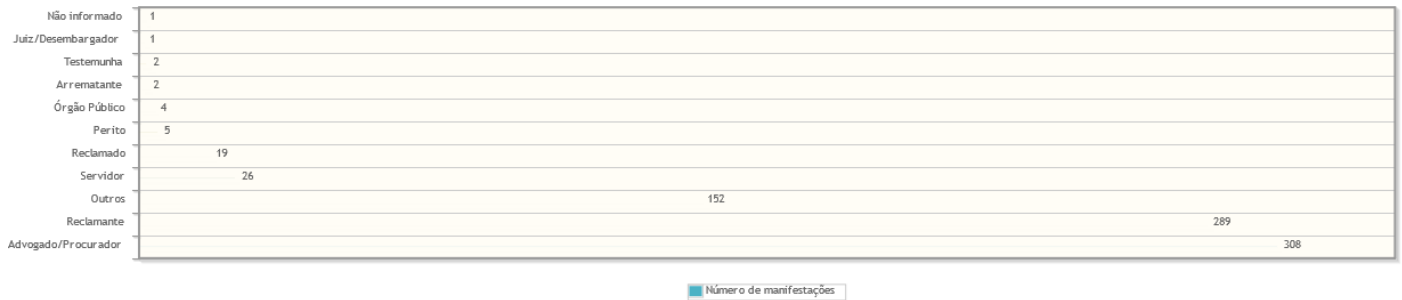
Percentual de manifestações segundo o canal



| Canal                 | Quantidade | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| Telefone              | 366        | 45,24%         |
| Formulário eletrônico | 278        | 34,36%         |
| E-mail                | 118        | 14,59%         |
| Ouvidoria do CNJ      | 28         | 3,46%          |
| Pessoal               | 11         | 1,36%          |
| WhatsApp              | 7          | 0,87%          |
| Não informado         | 1          | 0,12%          |
| <b>Total</b>          | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por perfil

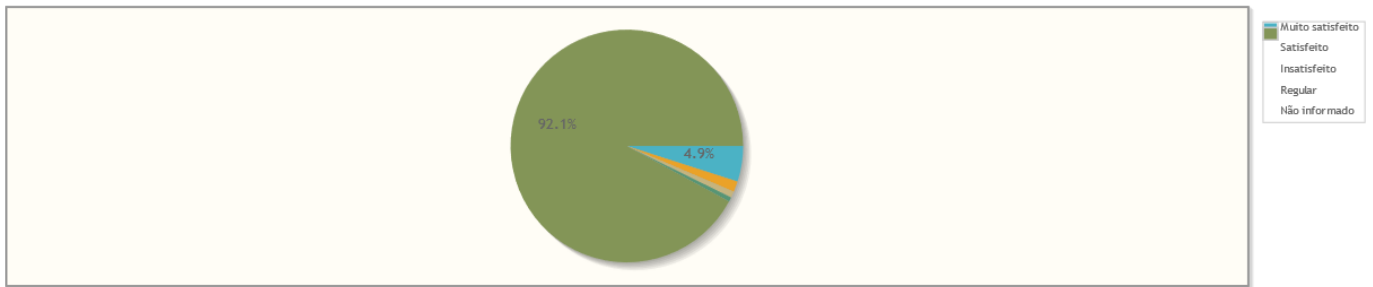
Manifestações por Perfil



| Perfil              | Quantidade | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| Advogado/Procurador | 308        | 38,07%         |
| Reclamante          | 289        | 35,72%         |
| Outros              | 152        | 18,79%         |
| Servidor            | 26         | 3,21%          |
| Reclamado           | 19         | 2,35%          |
| Perito              | 5          | 0,62%          |
| Órgão Público       | 4          | 0,49%          |
| Arrematante         | 2          | 0,25%          |
| Testemunha          | 2          | 0,25%          |
| Juiz/Desembargador  | 1          | 0,12%          |
| Não informado       | 1          | 0,12%          |
| <b>Total</b>        | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Satisfação no Atendimento

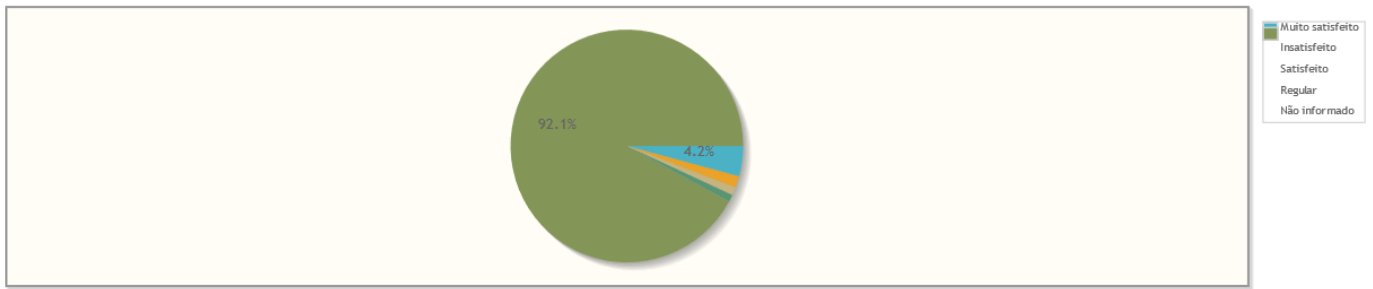
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



| Resposta         | Quantidade | %              |
|------------------|------------|----------------|
| Muito satisfeito | 40         | 4,94%          |
| Satisfeito       | 12         | 1,48%          |
| Insatisfeito     | 7          | 0,87%          |
| Regular          | 5          | 0,62%          |
| Não informado    | 745        | 92,09%         |
| <b>Total</b>     | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Satisfação na Solução

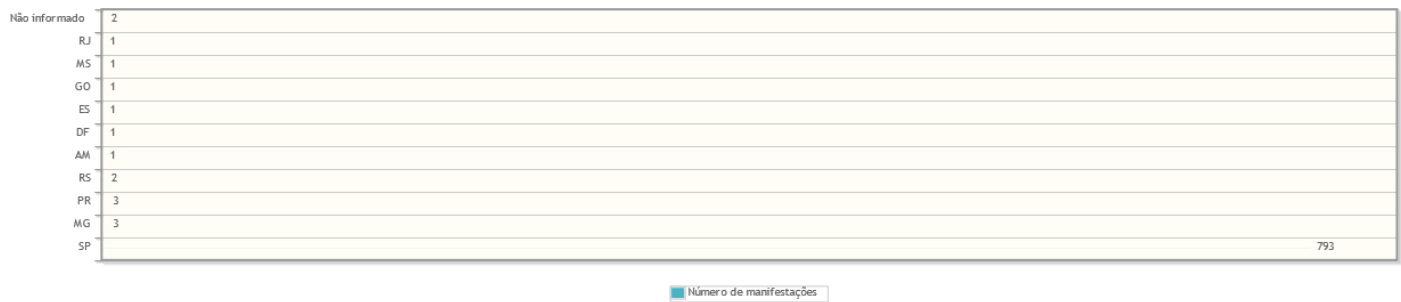
Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



| Resposta         | Quantidade | %              |
|------------------|------------|----------------|
| Muito satisfeito | 34         | 4,20%          |
| Insatisfeito     | 13         | 1,61%          |
| Satisfeito       | 9          | 1,11%          |
| Regular          | 8          | 0,99%          |
| Não informado    | 745        | 92,09%         |
| <b>Total</b>     | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Estado

Manifestações por Estado

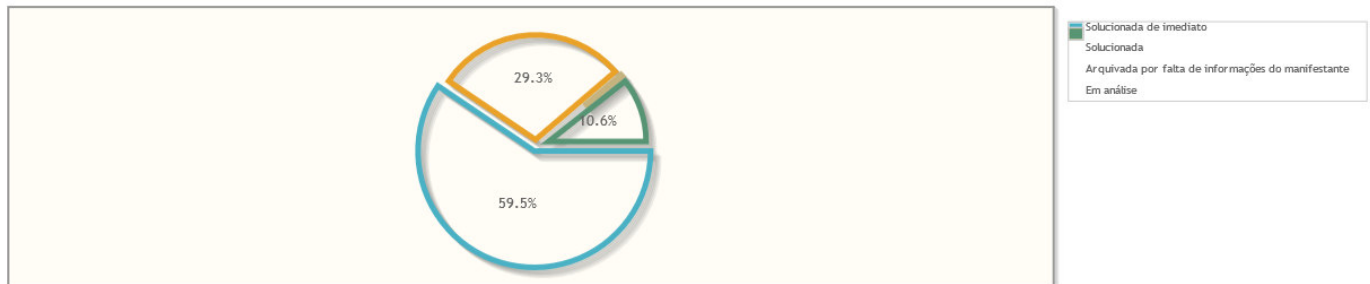


| Estado        | Quantidade | %              |
|---------------|------------|----------------|
| SP            | 793        | 98,02%         |
| MG            | 3          | 0,37%          |
| PR            | 3          | 0,37%          |
| RS            | 2          | 0,25%          |
| AM            | 1          | 0,12%          |
| DF            | 1          | 0,12%          |
| ES            | 1          | 0,12%          |
| GO            | 1          | 0,12%          |
| MS            | 1          | 0,12%          |
| RJ            | 1          | 0,12%          |
| Não informado | 2          | 0,25%          |
| <b>Total</b>  | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por resolução

### Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

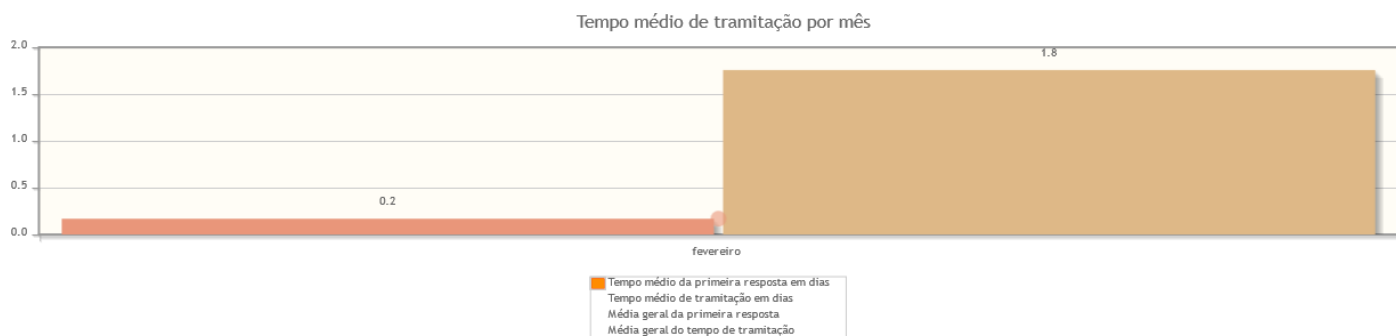


| Resolução  | Quantidade | %              |
|--|------------|----------------|
| Solucionada de imediato                            | 481        | 59,46%         |
| Solucionada  | 237        | 29,30%         |
| Arquivada por falta de informações do manifestante | 5          | 0,62%          |
| Em análise   | 86         | 10,63%         |
| <b>Total</b>                                       | <b>809</b> | <b>100,00%</b> |



# Tempo de Tramitação

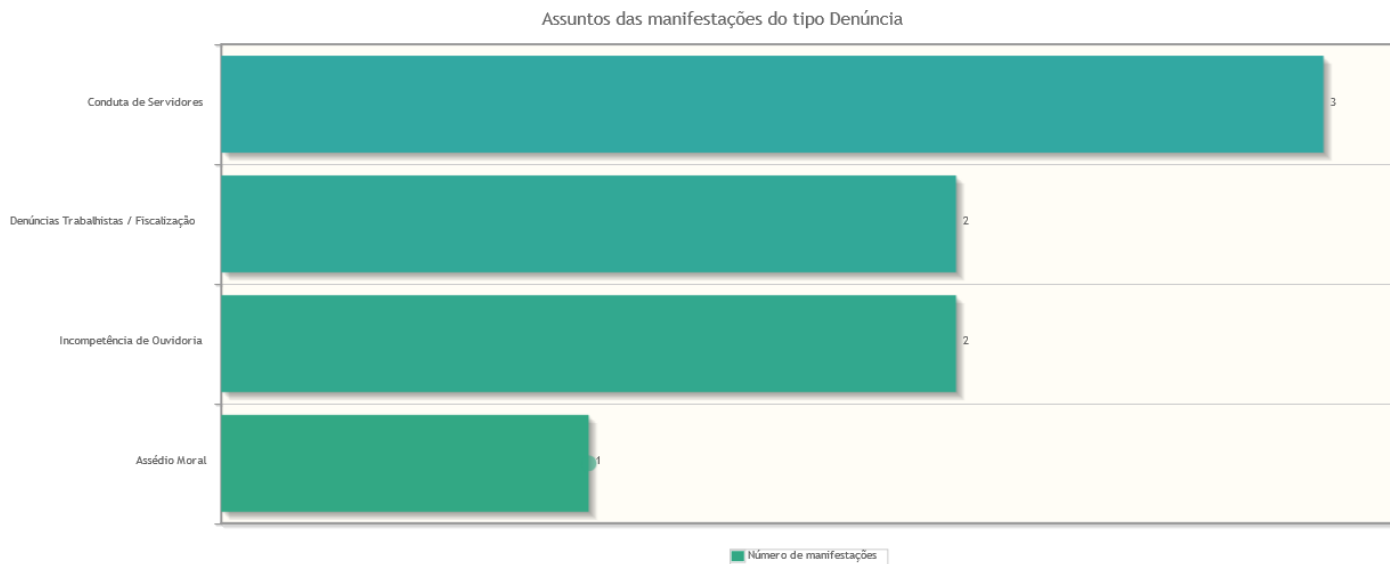
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



## Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

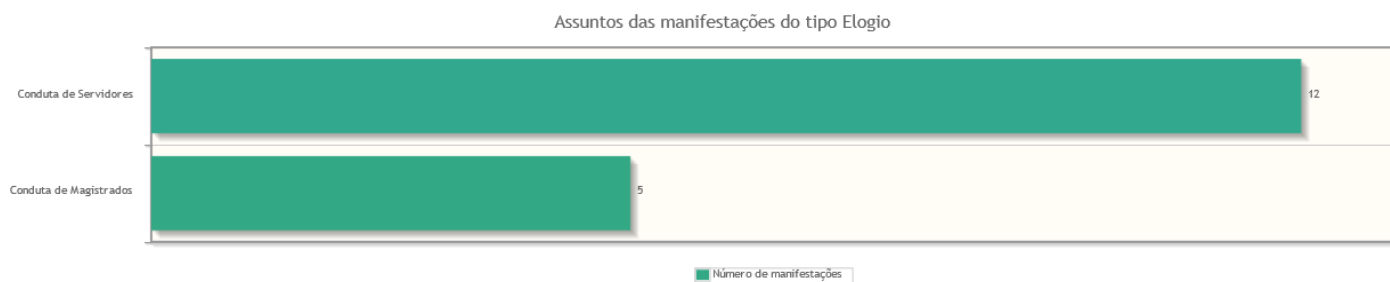
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



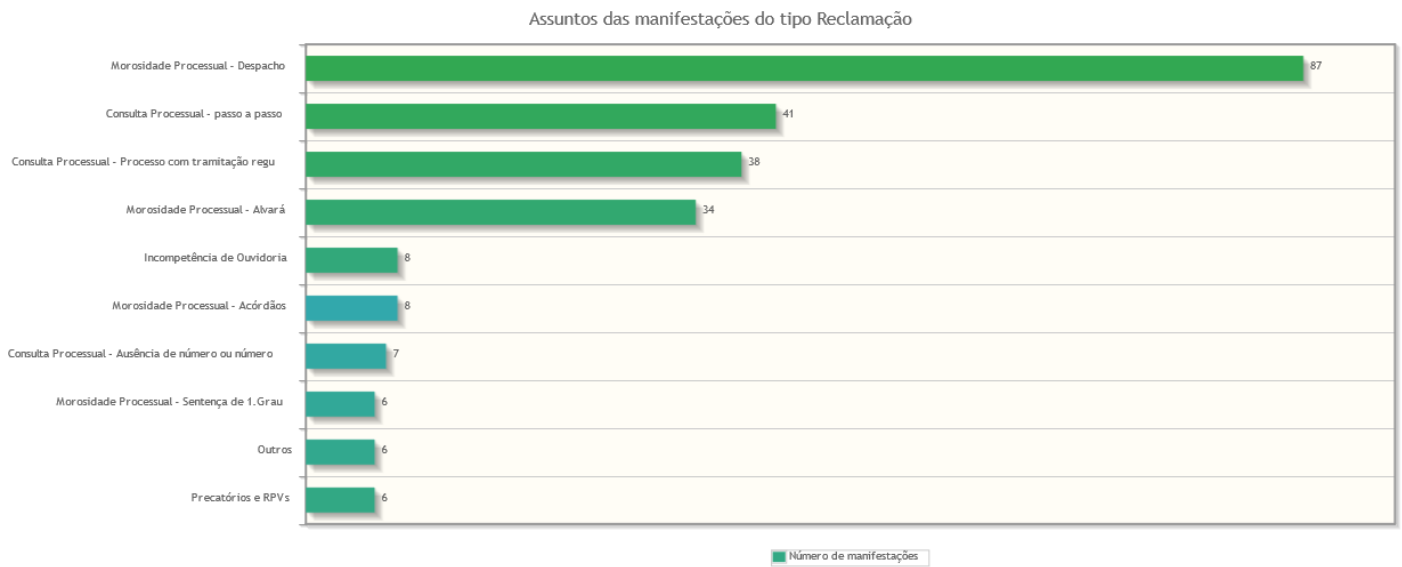
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

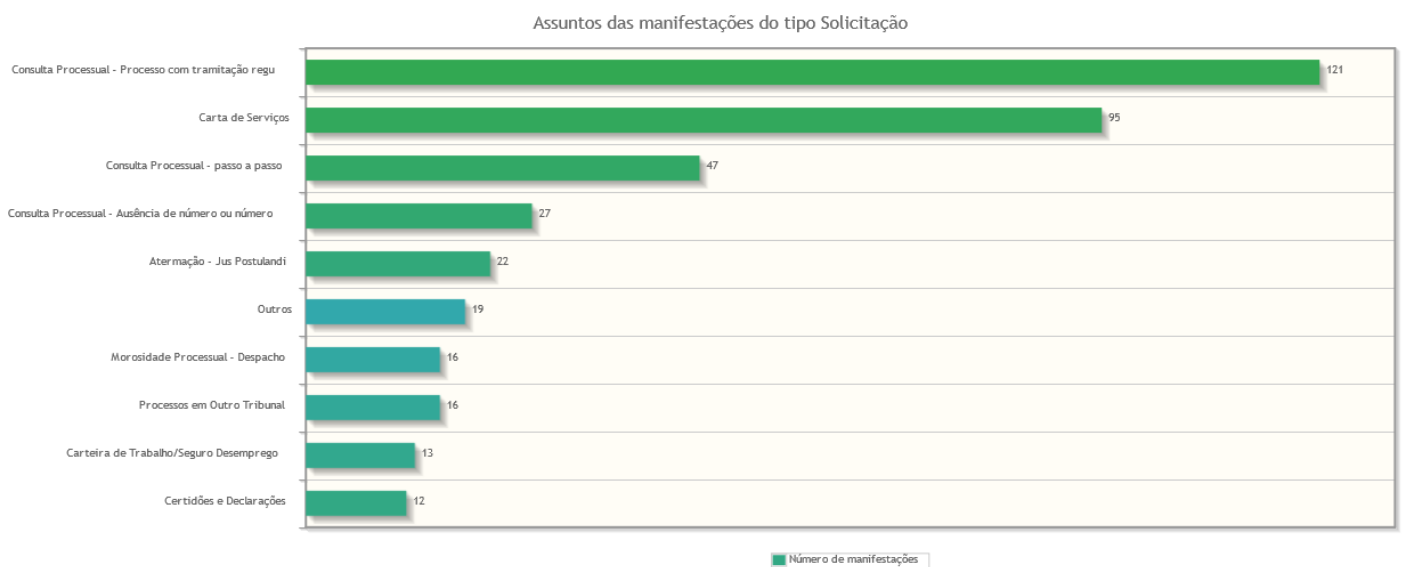
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



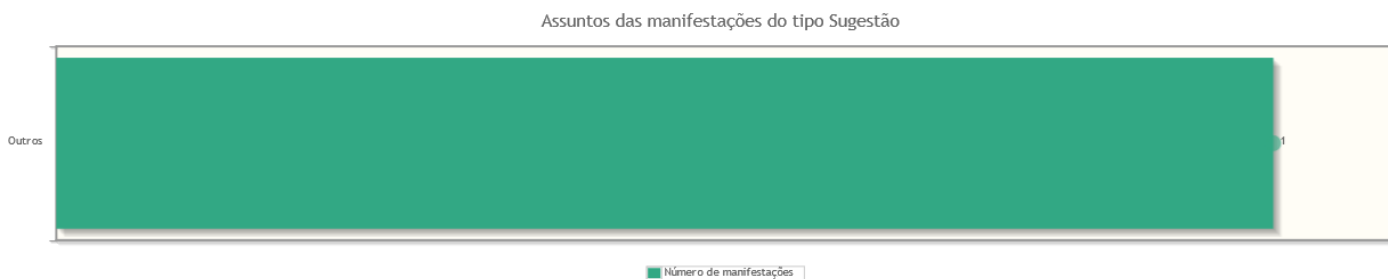
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



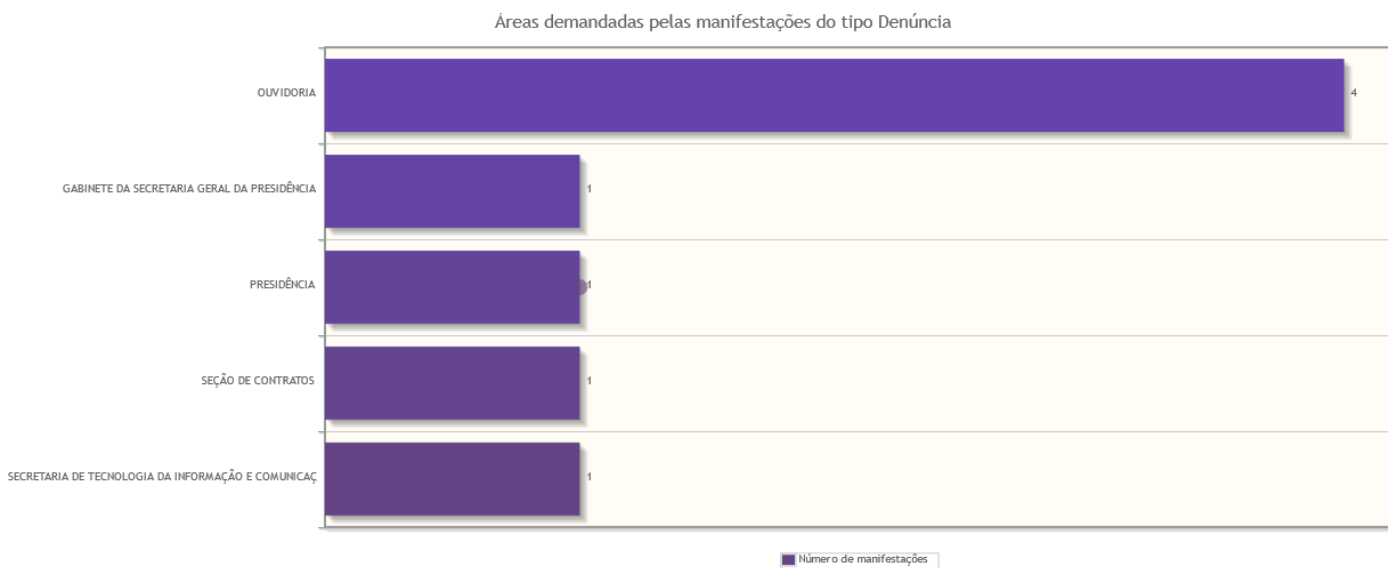
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia

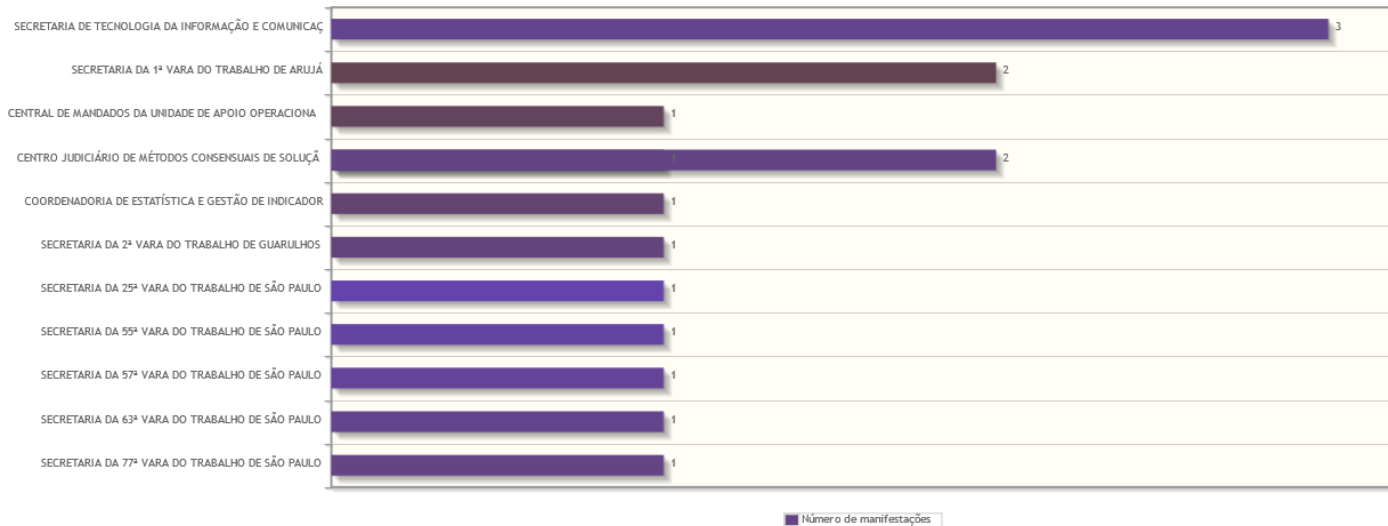


### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

### 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 - Solicitação



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão



