

## Relatórios da Ouvidoria

Intervalo de datas e filtros

De: 01/10/2023

até: 31/10/2023

Exibir

Imprimir

Limpar Filtros

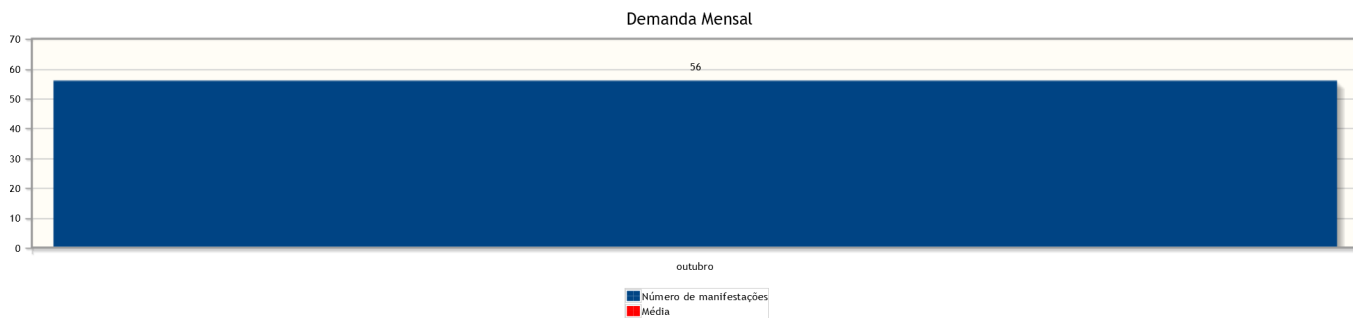
&gt; Critérios de pesquisa

## Critérios do relatório

Período: 01/10/2023 a 31/10/2023

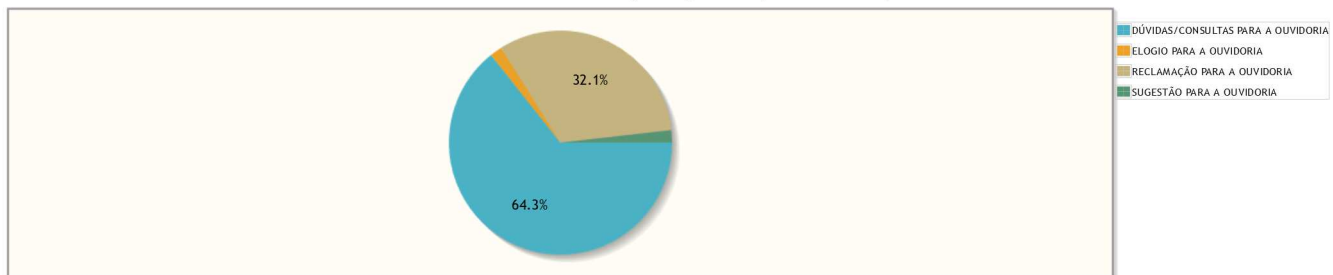
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

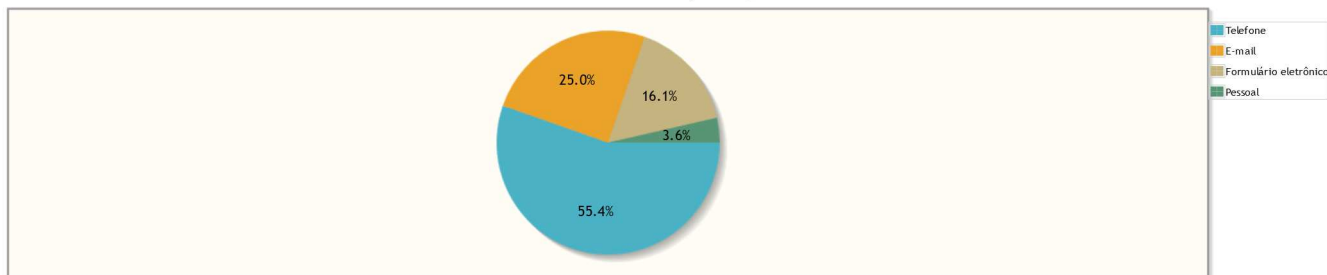
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



| Tipo de manifestação               | Quantidade | %              |
|------------------------------------|------------|----------------|
| DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA | 36         | 64,29%         |
| ELOGIO PARA A OUVIDORIA            | 1          | 1,79%          |
| RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA        | 18         | 32,14%         |
| SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA          | 1          | 1,79%          |
| <b>Total</b>                       | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

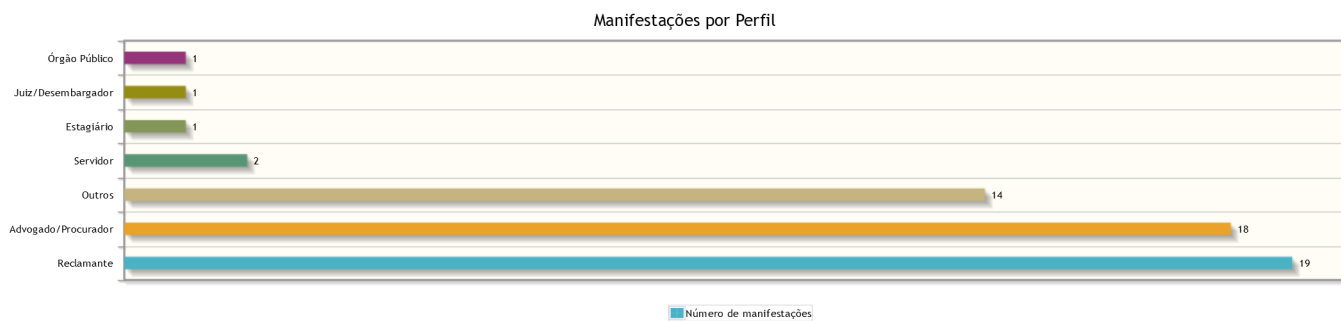
## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



| Canal                 | Quantidade | %              |
|-----------------------|------------|----------------|
| Telefone              | 31         | 55,36%         |
| E-mail                | 14         | 25,00%         |
| Formulário eletrônico | 9          | 16,07%         |
| Pessoal               | 2          | 3,57%          |
| <b>Total</b>          | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

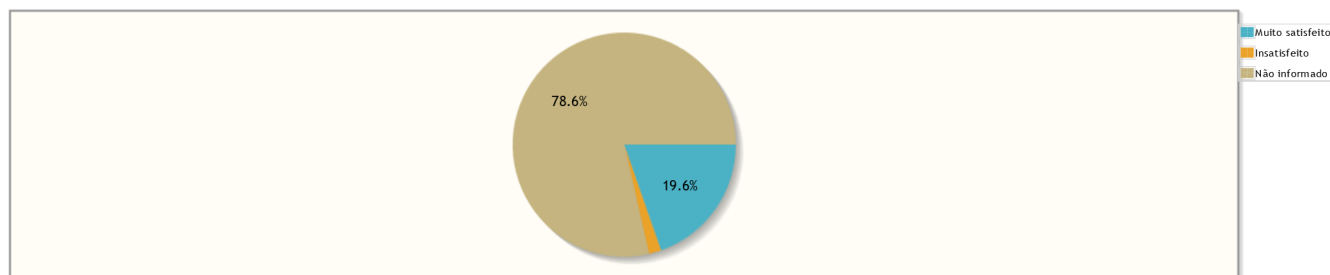
## Manifestações por perfil



| Perfil              | Quantidade | %              |
|---------------------|------------|----------------|
| Reclamante          | 19         | 33,93%         |
| Advogado/Procurador | 18         | 32,14%         |
| Outros              | 14         | 25,00%         |
| Servidor            | 2          | 3,57%          |
| Estagiário          | 1          | 1,79%          |
| Juiz/Desembargador  | 1          | 1,79%          |
| Órgão Público       | 1          | 1,79%          |
| <b>Total</b>        | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Satisfação no Atendimento

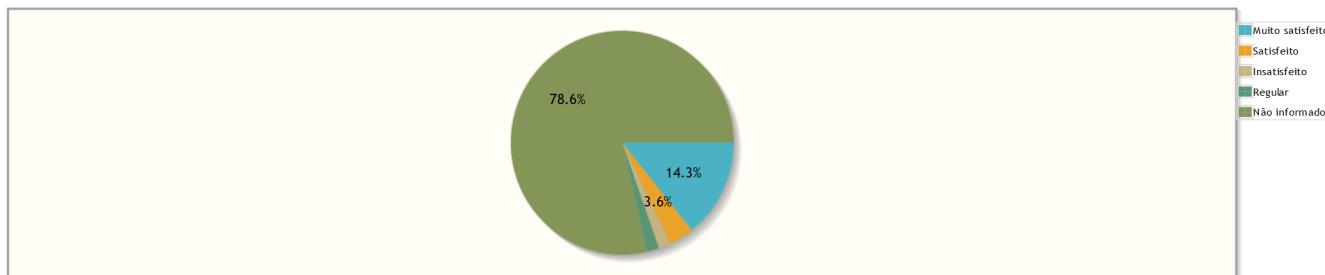
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



| Resposta         | Quantidade | %              |
|------------------|------------|----------------|
| Muito satisfeito | 11         | 19,64%         |
| Insatisfeito     | 1          | 1,79%          |
| Não informado    | 44         | 78,57%         |
| <b>Total</b>     | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



| Resposta         | Quantidade | %              |
|------------------|------------|----------------|
| Muito satisfeito | 8          | 14,29%         |
| Satisfeito       | 2          | 3,57%          |
| Insatisfeito     | 1          | 1,79%          |
| Regular          | 1          | 1,79%          |
| Não informado    | 44         | 78,57%         |
| <b>Total</b>     | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por Estado

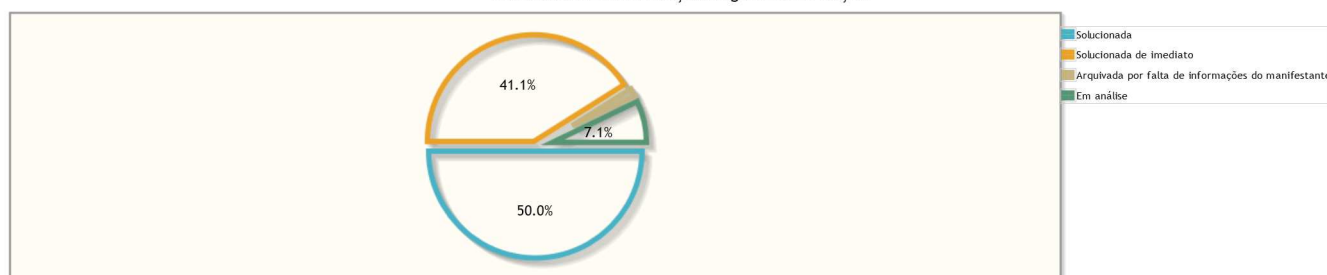


| Estado       | Quantidade | %              |
|--------------|------------|----------------|
| AL           | 46         | 82,14%         |
| DF           | 4          | 7,14%          |
| SP           | 3          | 5,36%          |
| MS           | 1          | 1,79%          |
| PE           | 1          | 1,79%          |
| SE           | 1          | 1,79%          |
| <b>Total</b> | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |

## Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

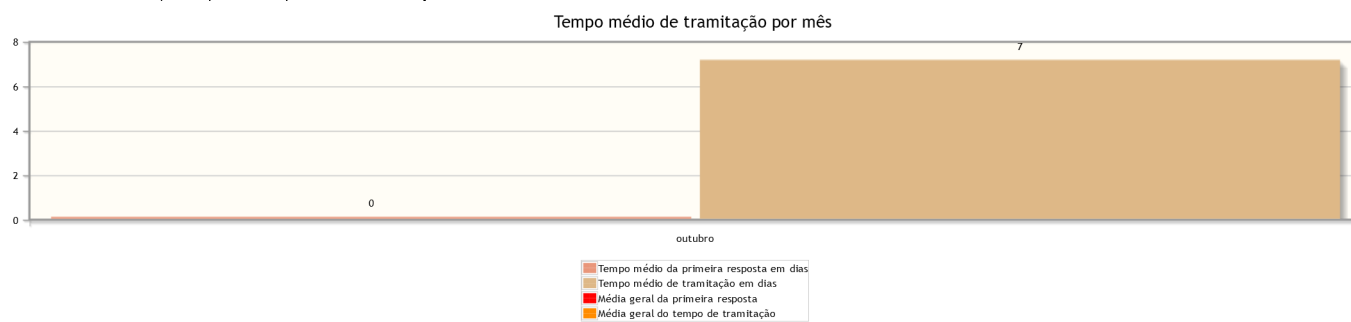


| Resolução  | Quantidade | %              |
|--|------------|----------------|
| Solucionada  | 28         | 50,00%         |
| Solucionada de imediato                            | 23         | 41,07%         |
| Arquivada por falta de informações do manifestante | 1          | 1,79%          |
| Em análise   | 4          | 7,14%          |
| <b>Total</b>                                       | <b>56</b>  | <b>100,00%</b> |



## Tempo de Tramitação

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



## Análise por tipo de manifestação

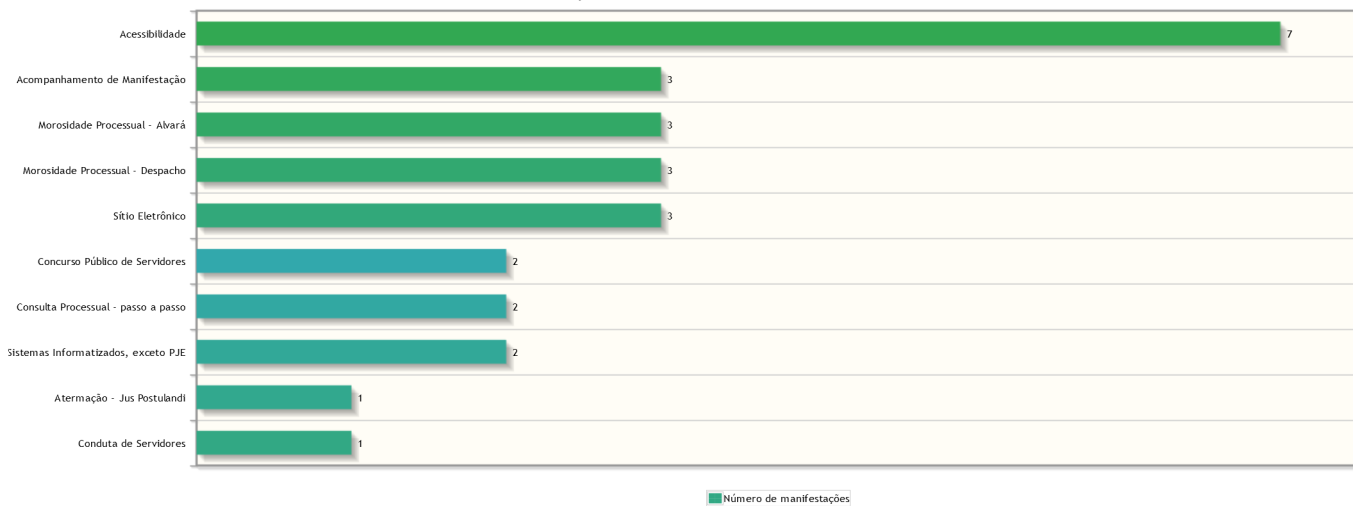
Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

### Classificações mais utilizadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA

Assuntos das manifestações do tipo DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



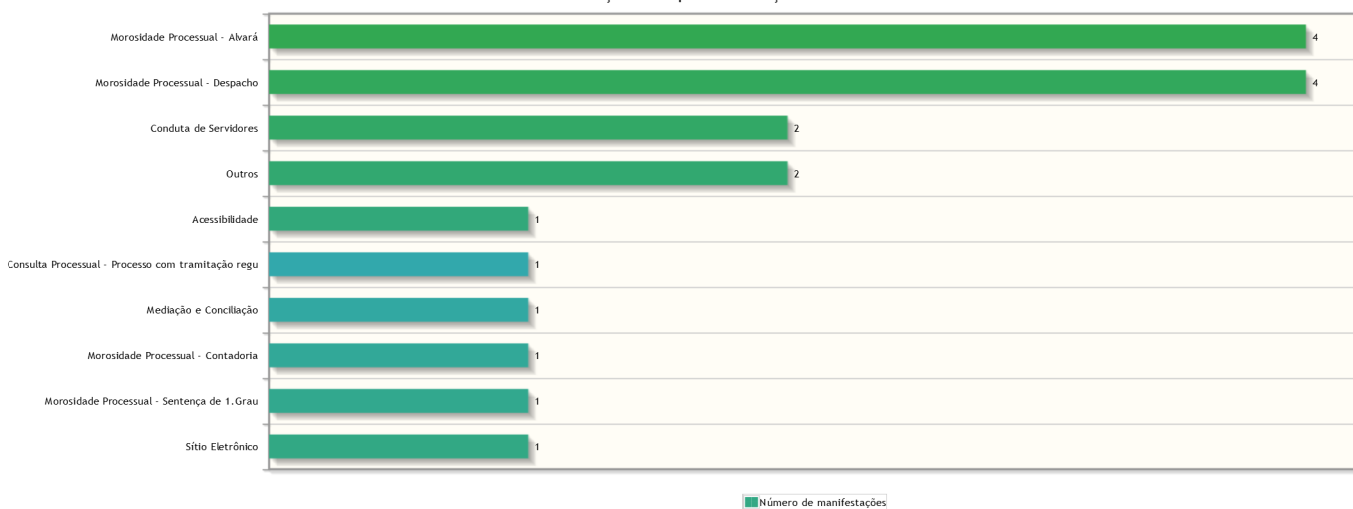
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Assuntos das manifestações do tipo ELOGIO PARA A OUVIDORIA



### Classificações mais utilizadas em manifestações de - 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

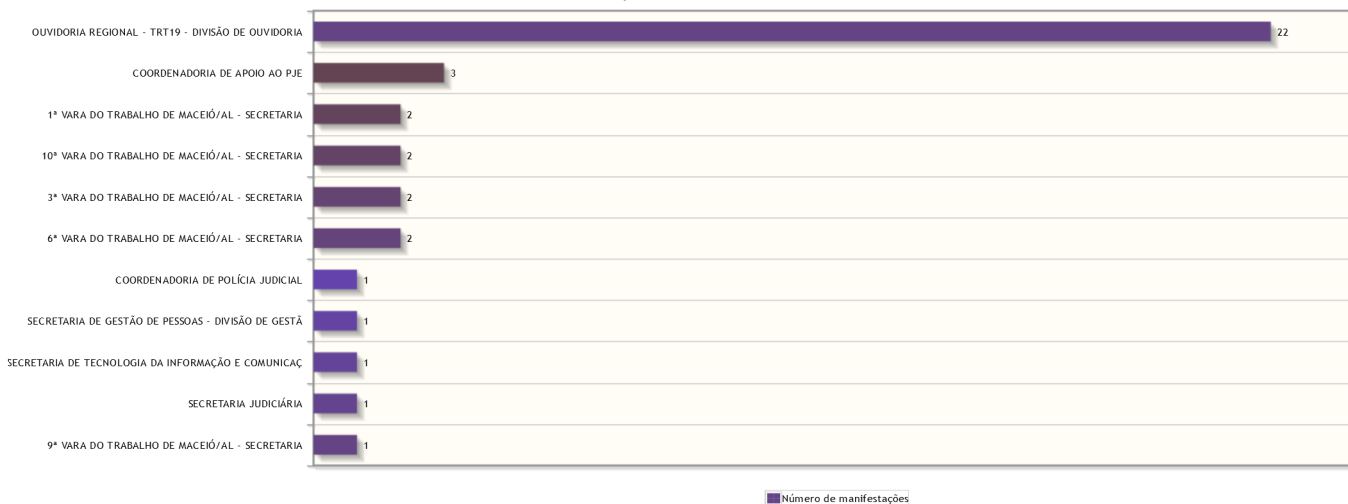


## Áreas mais demandadas em manifestações de - DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

## Áreas mais demandadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



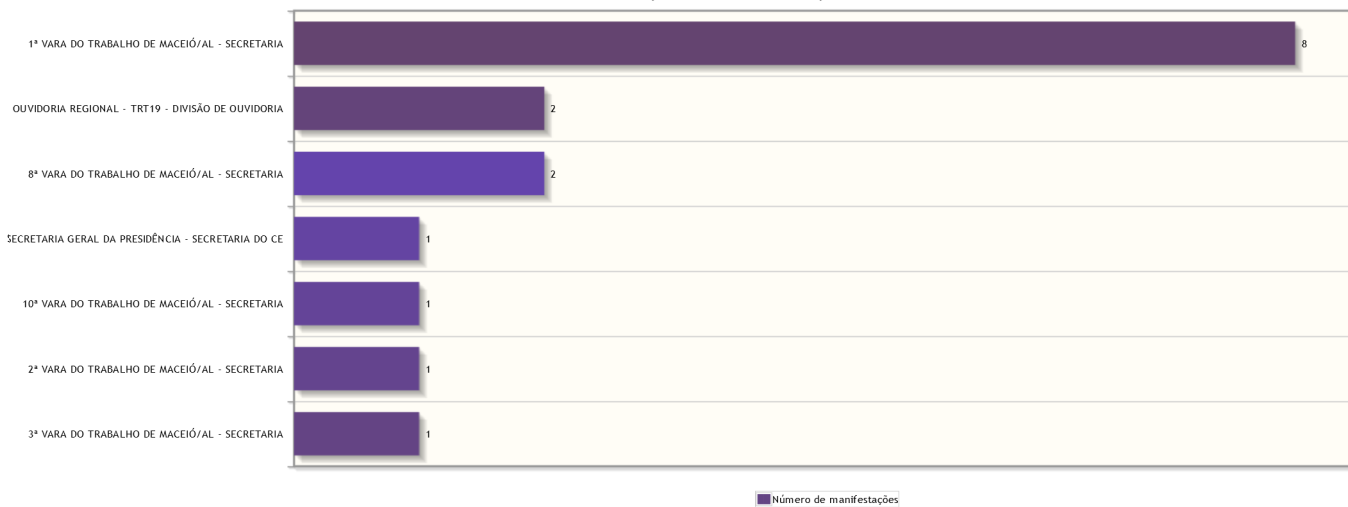
## Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo ELOGIO PARA A OUVIDORIA



## Áreas mais demandadas em manifestações de - 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

