



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
17/01/2024
11:51:26

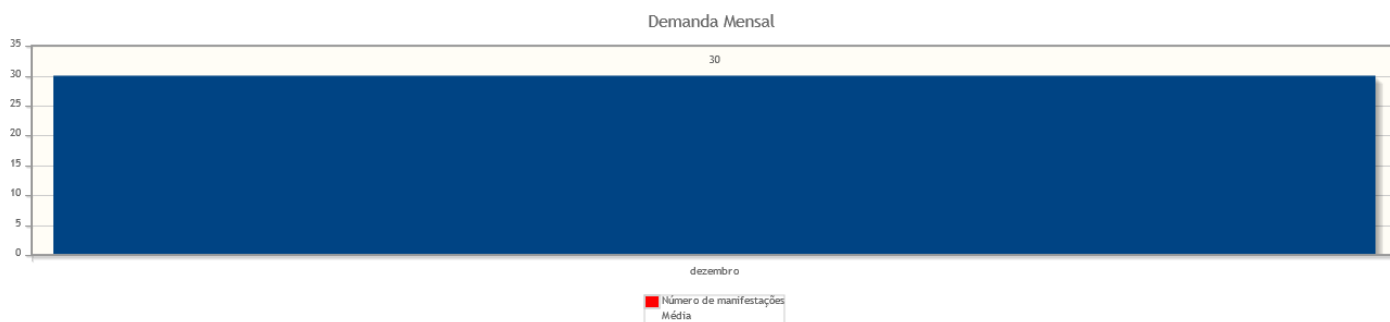
Intervalo de datas: 01/12/2023 a 31/12/2023.

Critérios do relatório

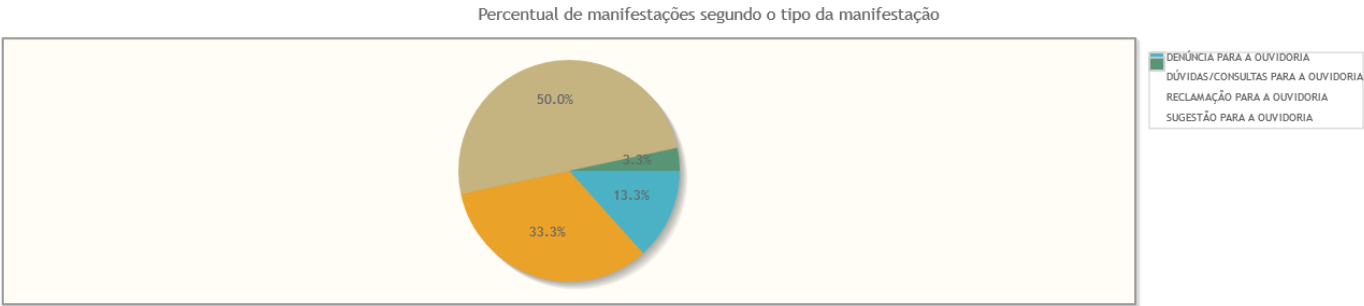
Período: 01/12/2023 a 31/12/2023

Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.

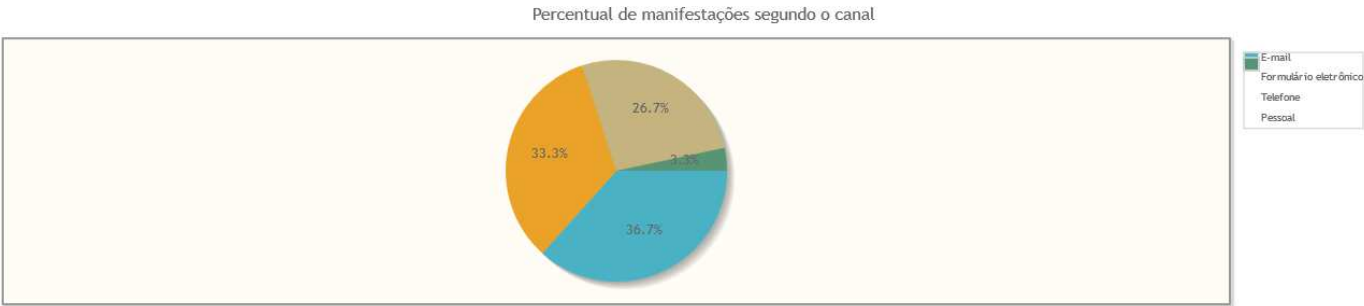


Manifestações por tipo



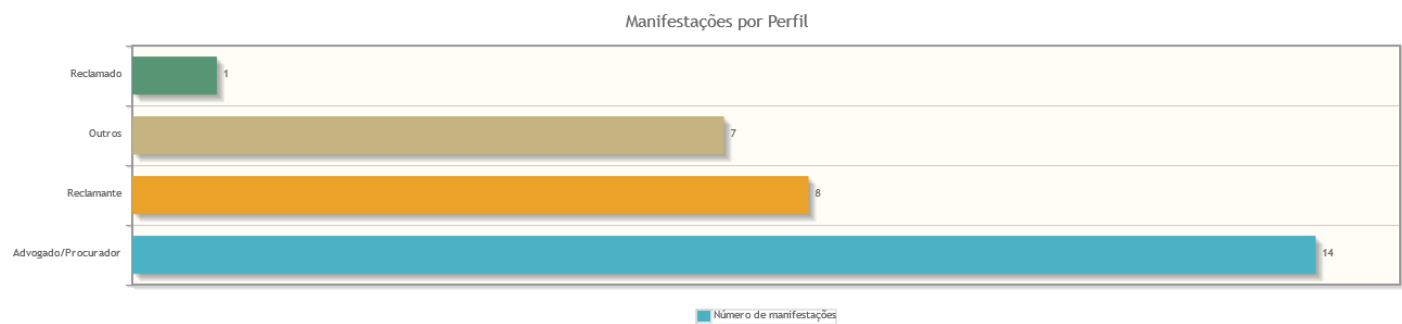
Tipo de manifestação	Quantidade	%
DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA	4	13,33%
DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA	10	33,33%
RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA	15	50,00%
SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA	1	3,33%
Total	30	100,00%

Manifestações por canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	11	36,67%
Formulário eletrônico	10	33,33%
Telefone	8	26,67%
Pessoal	1	3,33%
Total	30	100,00%

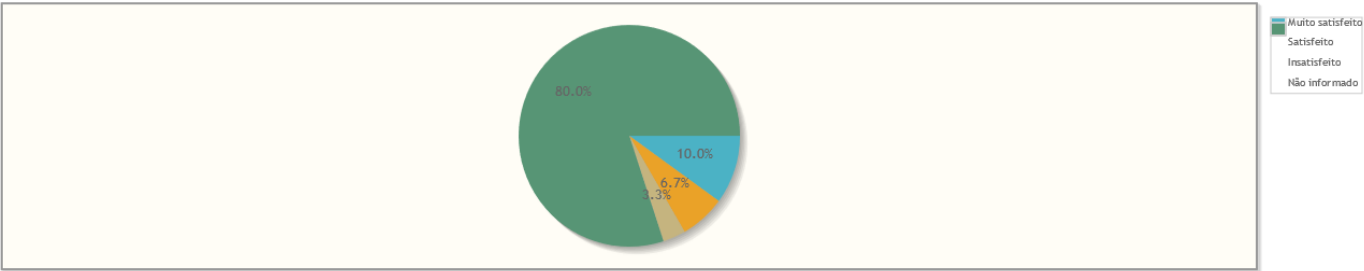
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	14	46,67%
Reclamante	8	26,67%
Outros	7	23,33%
Reclamado	1	3,33%
Total	30	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

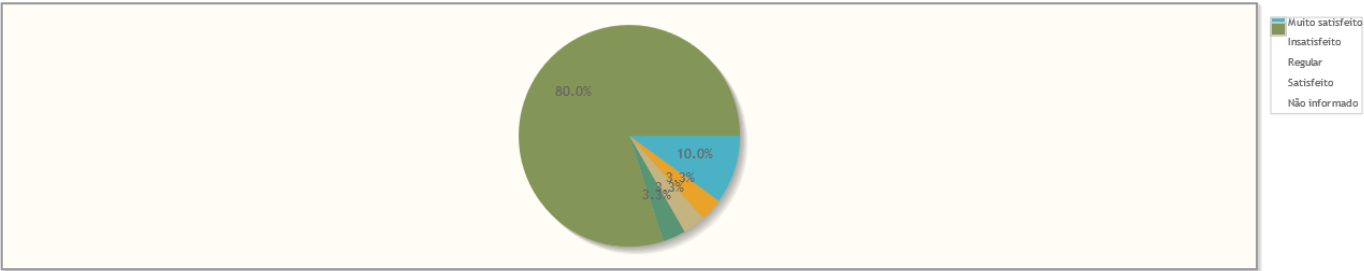
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	3	10,00%
Satisfeito	2	6,67%
Insatisfeito	1	3,33%
Não informado	24	80,00%
Total	30	100,00%

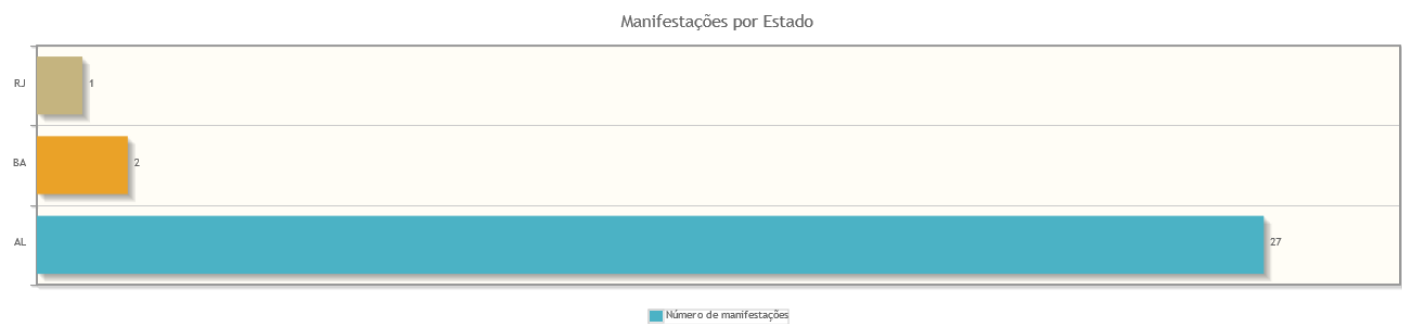
Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	3	10,00%
Insatisfeito	1	3,33%
Regular	1	3,33%
Satisfeito	1	3,33%
Não informado	24	80,00%
Total	30	100,00%

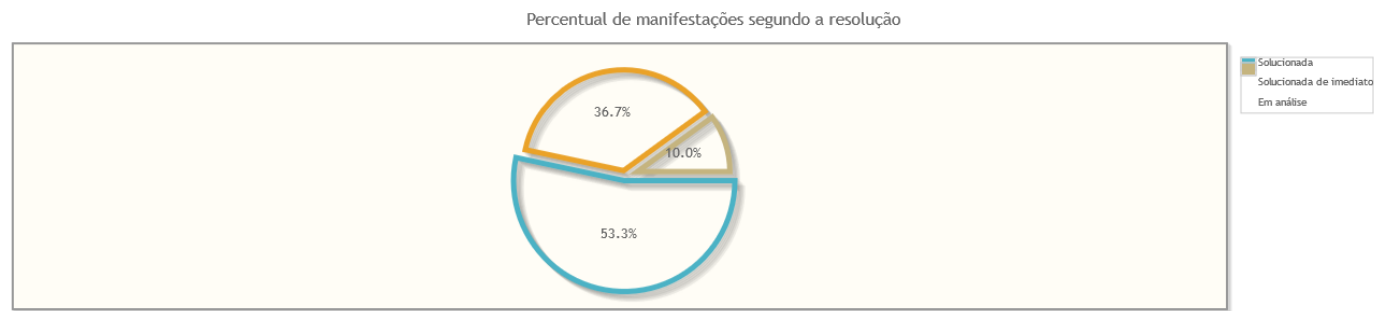
Manifestações por Estado



Estado	Quantidade	%
AL	27	90,00%
BA	2	6,67%
RJ	1	3,33%
Total	30	100,00%

Manifestações por resolução

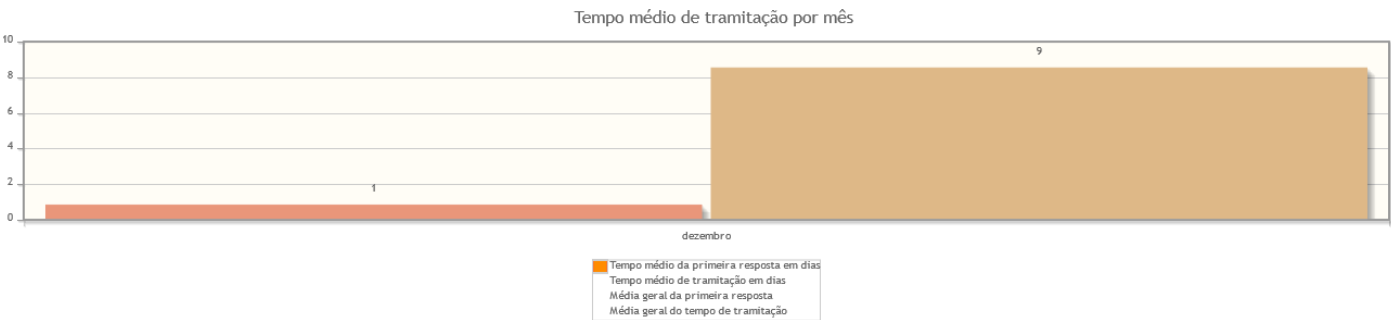
Motivo do arquivamento das manifestações



Resolução	Quantidade	%
Solucionada	16	53,33%
Solucionada de imediato	11	36,67%
Em análise	3	10,00%
Total	30	100,00%

Tempo de Tramitação

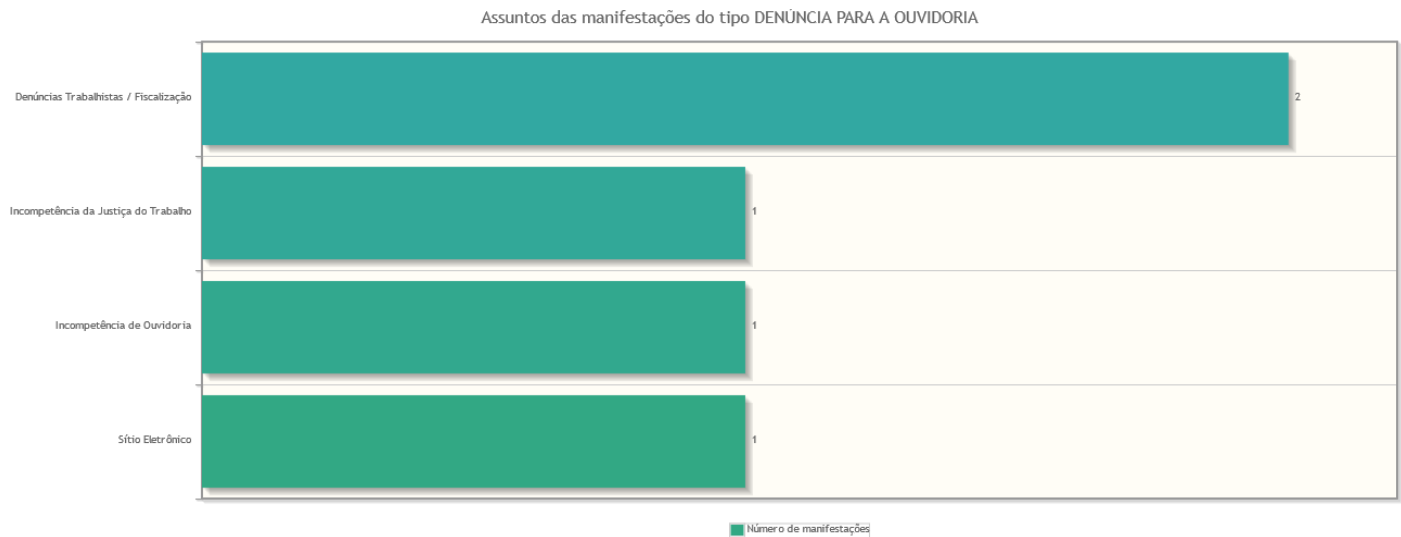
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



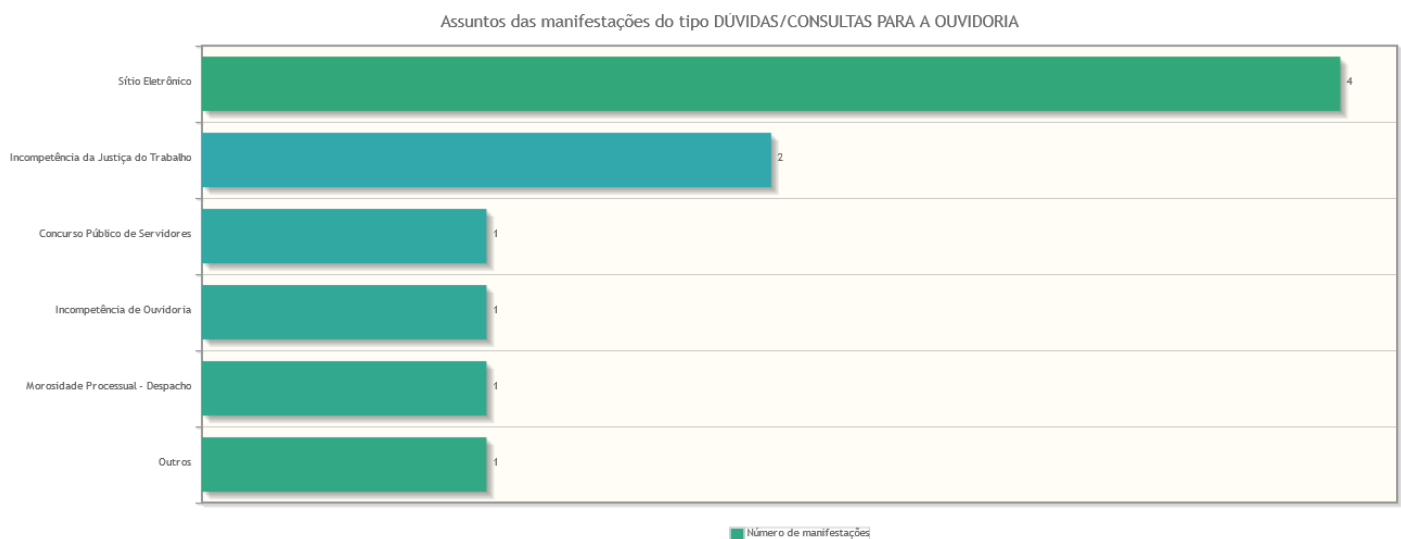
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA



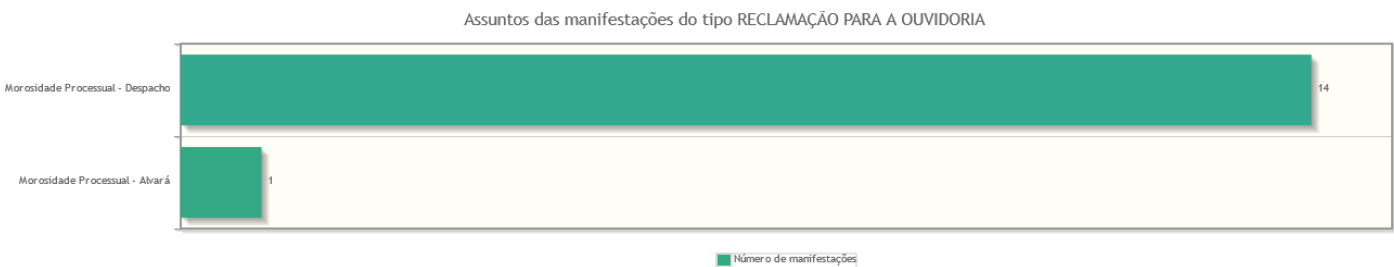
Classificações mais utilizadas em manifestações de - DÚVIDAS/CONSULTAS PARA A OUVIDORIA



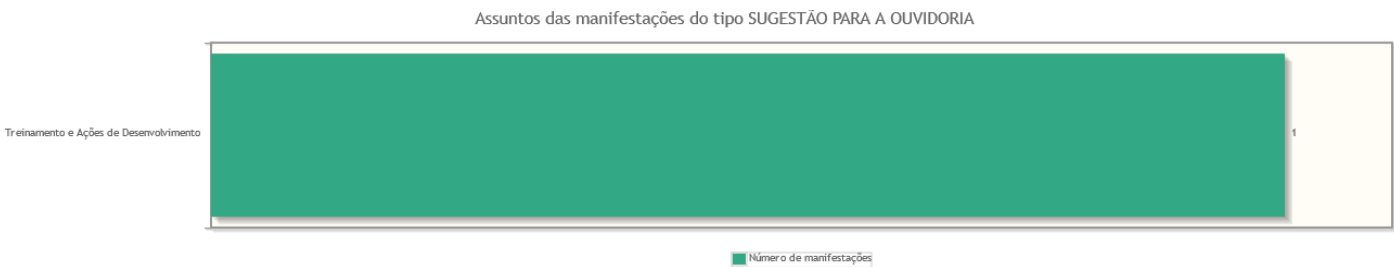
Classificações mais utilizadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de - RECLAMAÇÃO PARA A OUVIDORIA



Classificações mais utilizadas em manifestações de - SUGESTÃO PARA A OUVIDORIA



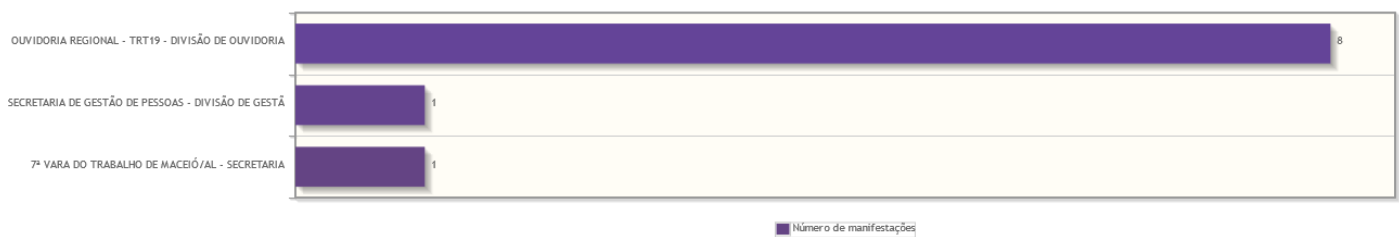
Áreas mais demandadas em manifestações de - DENÚNCIA PARA A OUVIDORIA

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

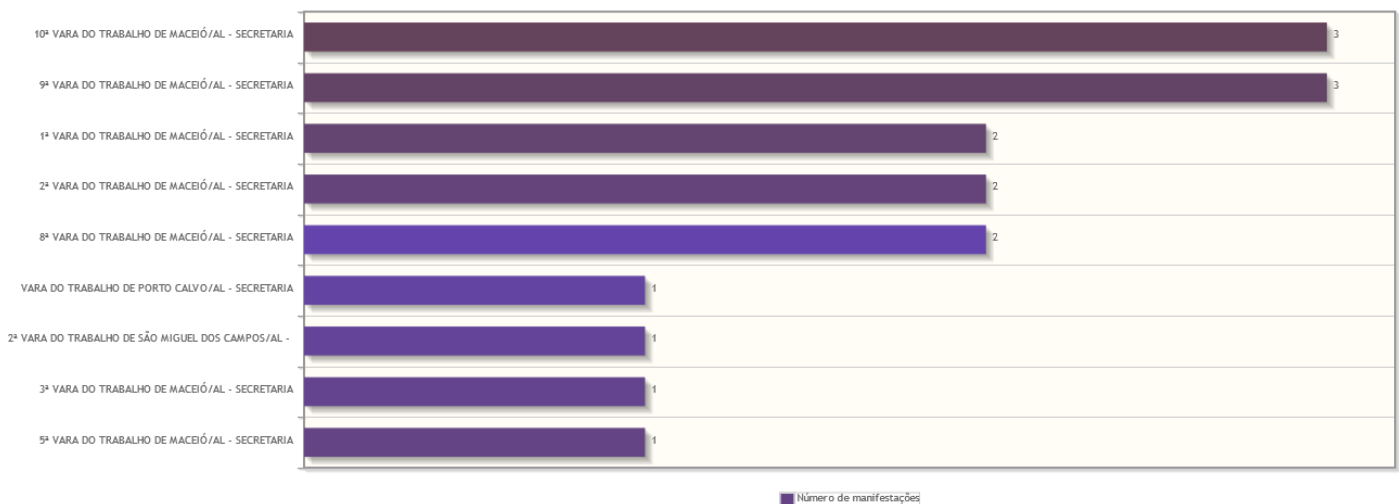


Áreas mais demandadas em manifestações de - ELOGIO PARA A OUVIDORIA

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

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

