



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
16/01/2024
14:15:05

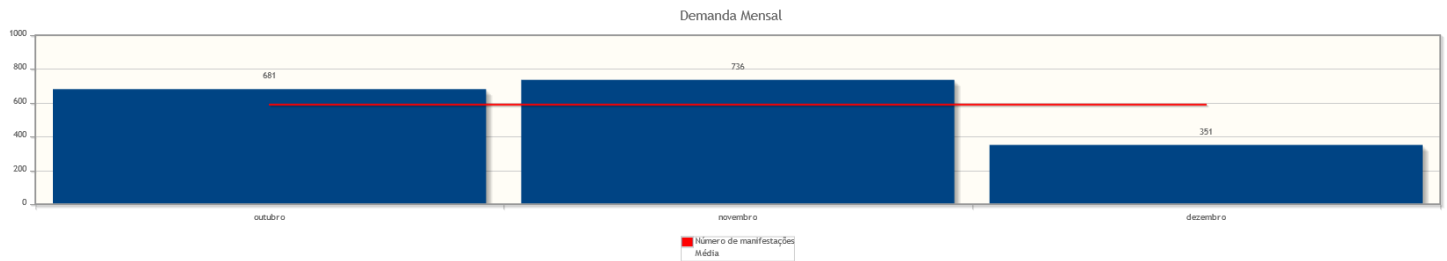
Intervalo de datas: 01/10/2023 a 31/12/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/10/2023 a 31/12/2023

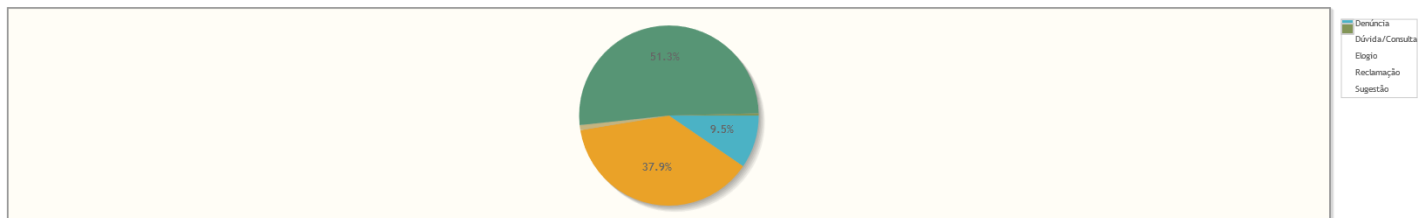
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

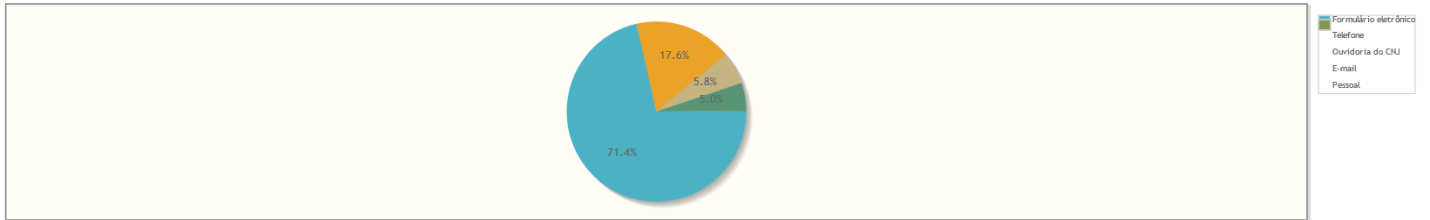
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	168	9,50%
Dúvida/Consulta	670	37,90%
Elogio	16	0,90%
Reclamação	907	51,30%
Sugestão	7	0,40%
Total	1768	100,00%

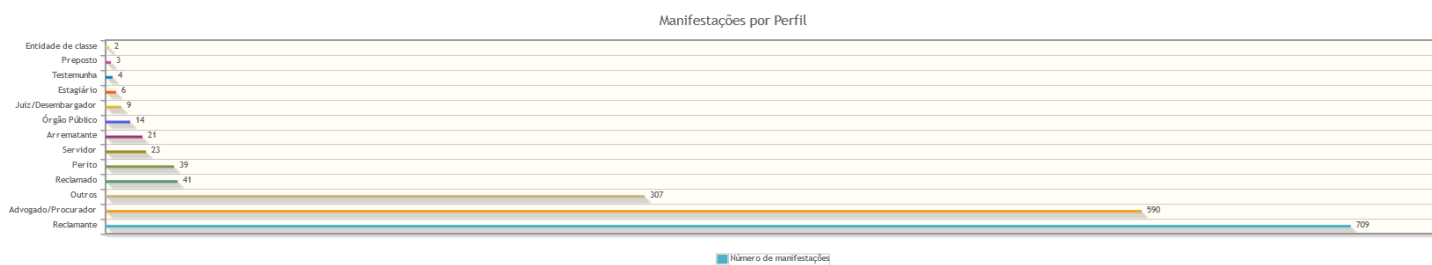
Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	1263	71,44%
Telefone	312	17,65%
Ouvidoria do CNJ	102	5,77%
E-mail	88	4,98%
Pessoal	3	0,17%
Total	1768	100,00%

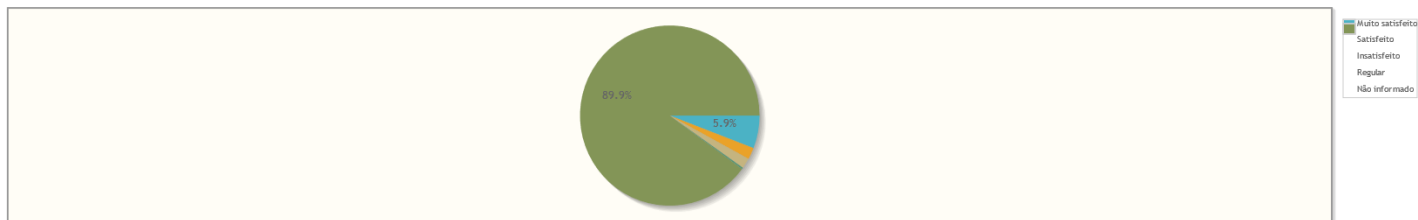
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	709	40,10%
Advogado/Procurador	590	33,37%
Outros	307	17,36%
Reclamado	41	2,32%
Perito	39	2,21%
Servidor	23	1,30%
Arrematante	21	1,19%
Órgão Público	14	0,79%
Juiz/Desembargador	9	0,51%
Estagiário	6	0,34%
Testemunha	4	0,23%
Preposto	3	0,17%
Entidade de classe	2	0,11%
Total	1768	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

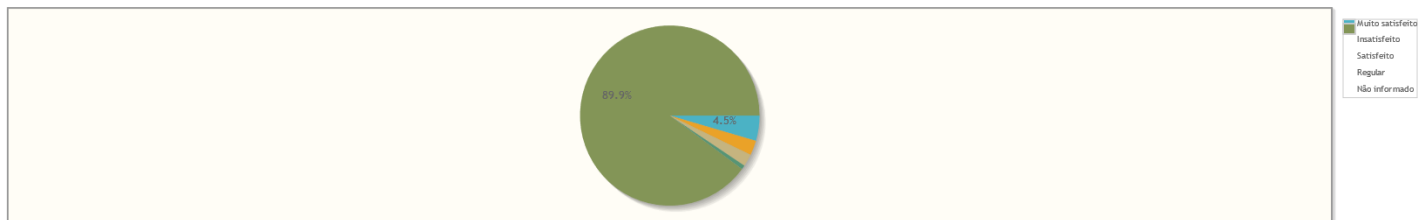
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	104	5,88%
Satisfeito	37	2,09%
Insatisfeito	33	1,87%
Regular	5	0,28%
Não informado	1589	89,88%
Total	1768	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	80	4,52%
Insatisfeito	47	2,66%
Satisfeito	39	2,21%
Regular	13	0,74%
Não informado	1589	89,88%
Total	1768	100,00%

Manifestações por Estado



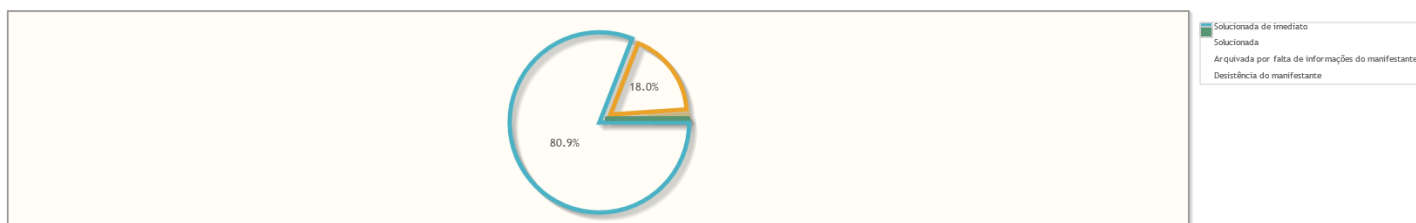
Estado	Quantidade	%
SP	1553	87,84%
RJ	38	2,15%
MG	29	1,64%
BA	17	0,96%
RS	17	0,96%
PR	15	0,85%
PE	14	0,79%
SC	12	0,68%
CE	11	0,62%
DF	10	0,57%
GO	9	0,51%
ES	8	0,45%
MT	7	0,40%
SE	7	0,40%
Total	1768	100,00%

Estado	Quantidade	%
AL	5	0,28%
MS	3	0,17%
PA	3	0,17%
MA	2	0,11%
PB	2	0,11%
RO	2	0,11%
AM	1	0,06%
PI	1	0,06%
RR	1	0,06%
Não informado	1	0,06%
Total	1768	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

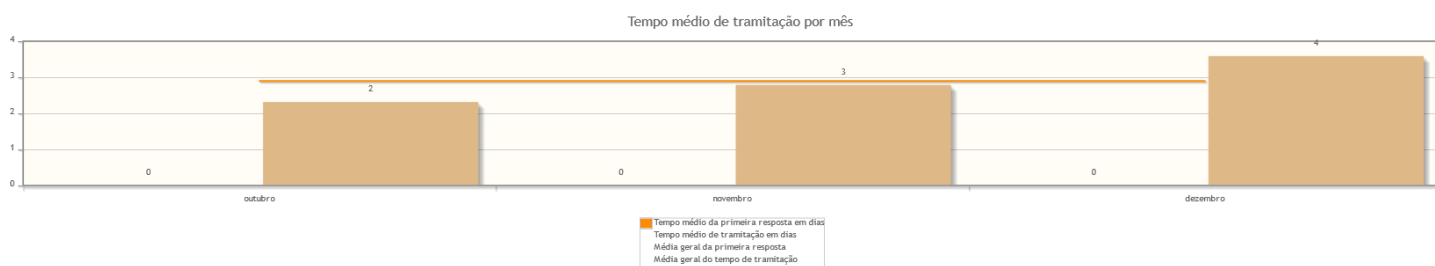
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	1431	80,94%
Solucionada	318	17,99%
Arquivada por falta de informações do manifestante	18	1,02%
Desistência do manifestante	1	0,06%
Total	1768	100,00%

Tempo de Tramitação

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



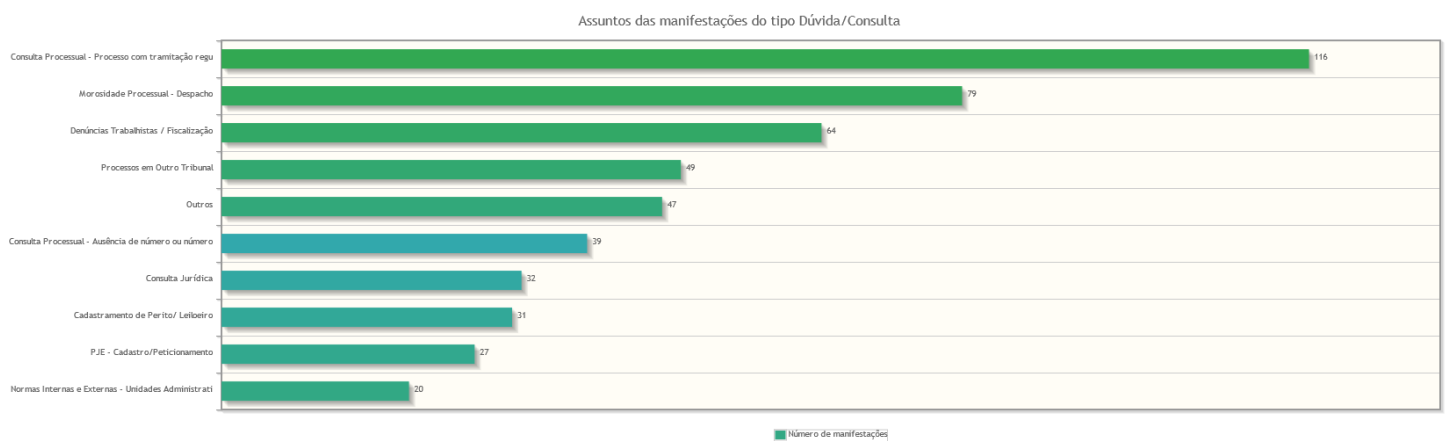
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

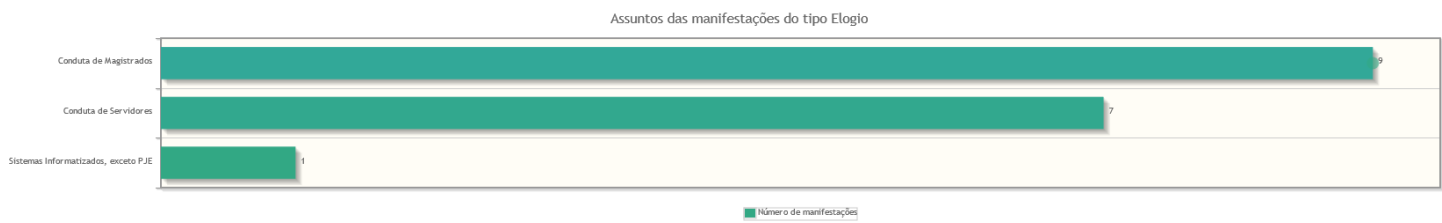
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



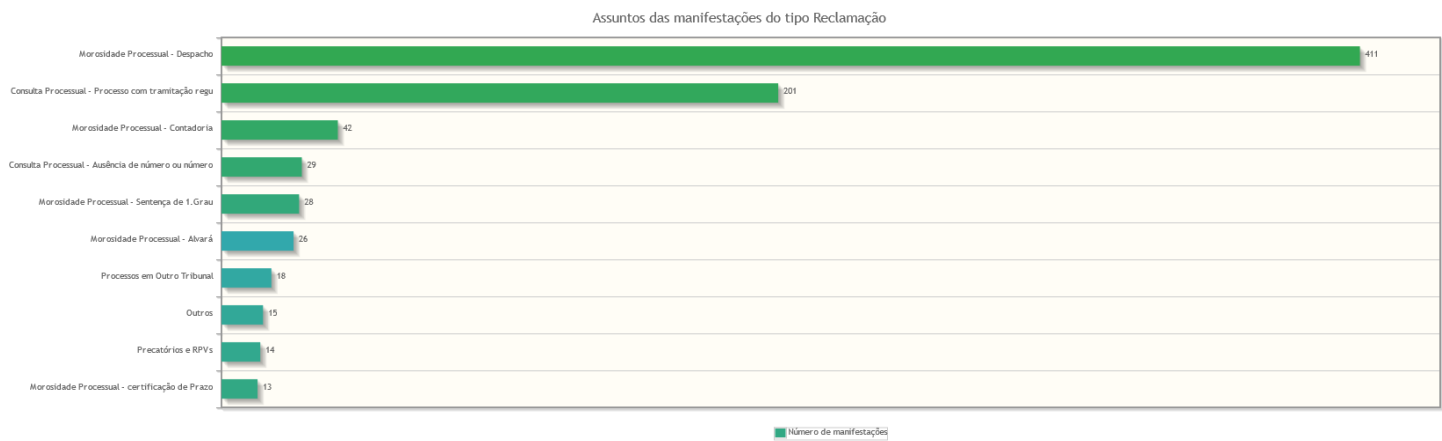
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvida/Consulta



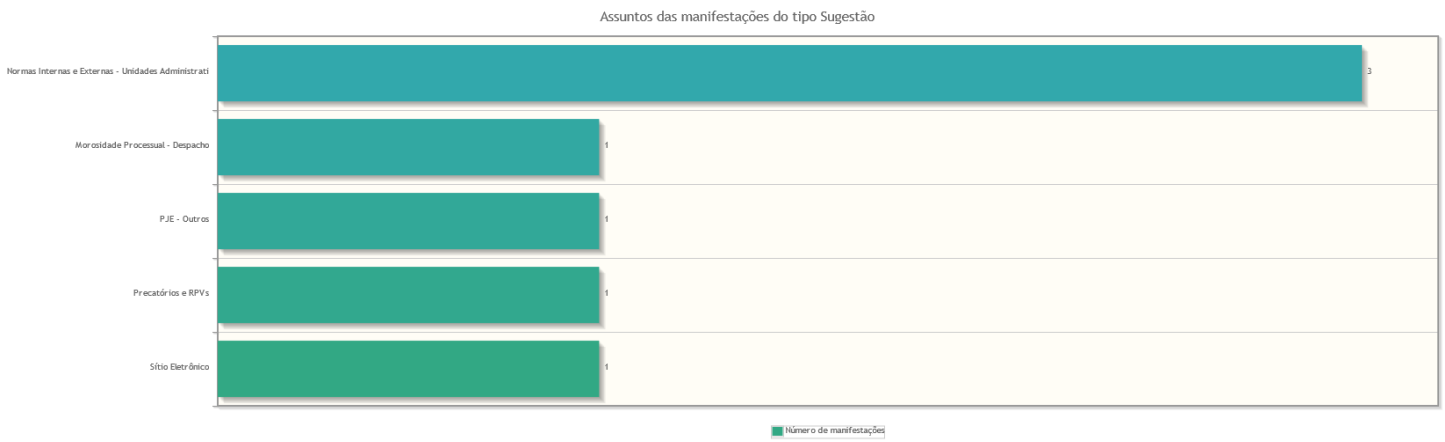
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



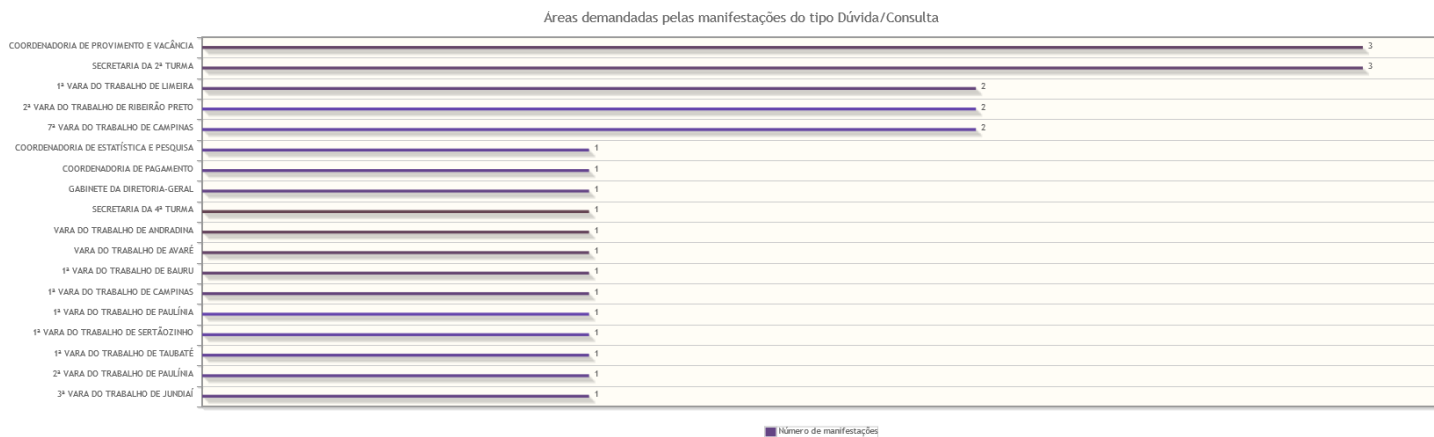
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão



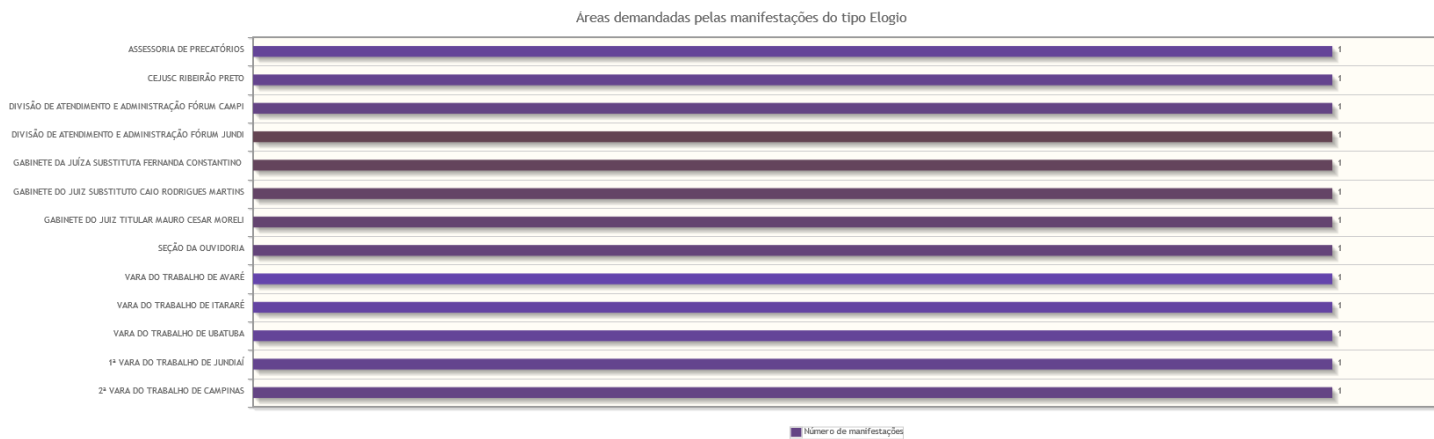
Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia



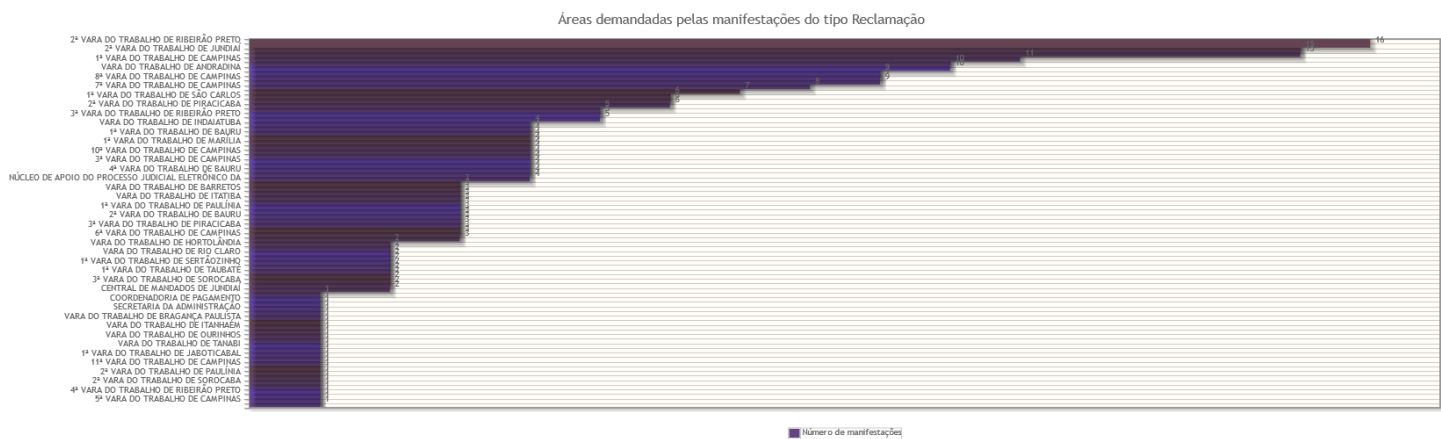
Áreas mais demandadas em manifestações de - Dúvida/Consulta



Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio



Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.