

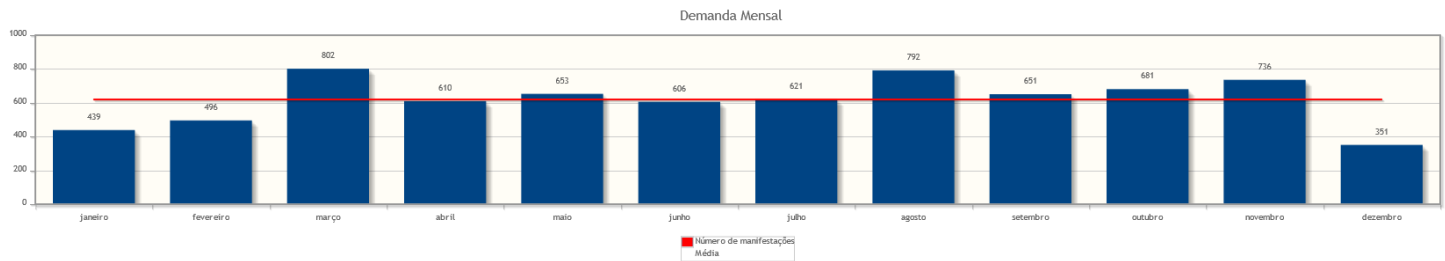
Intervalo de datas: 01/01/2023 a 31/12/2023.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

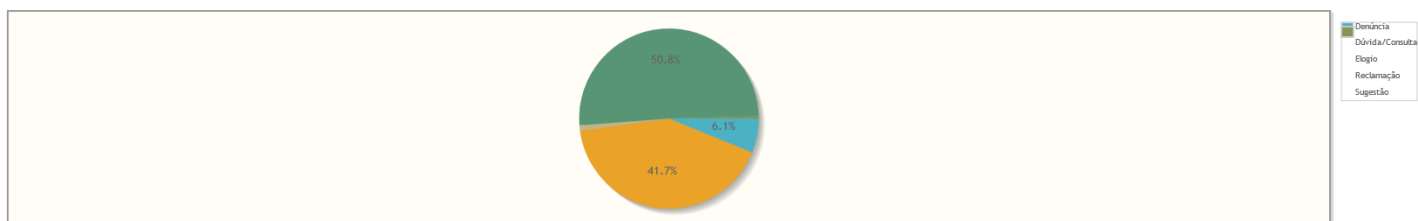
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

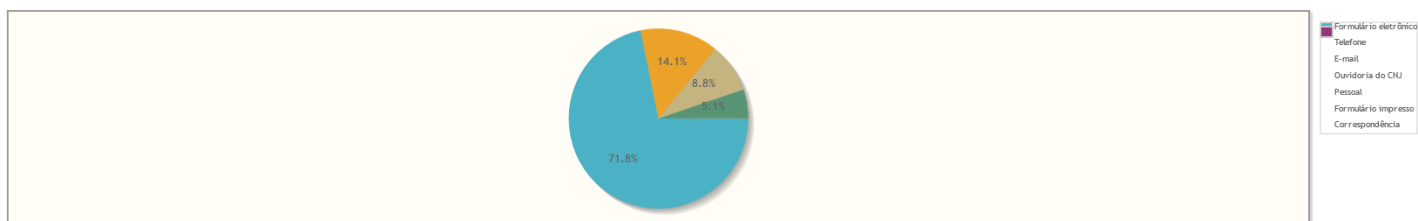
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	457	6,14%
Dúvida/Consulta	3100	41,68%
Elogio	73	0,98%
Reclamação	3779	50,81%
Sugestão	29	0,39%
Total	7438	100,00%

Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	5341	71,81%
Telefone	1051	14,13%
E-mail	657	8,83%
Ouvidoria do CNJ	377	5,07%
Pessoal	8	0,11%
Formulário impresso	3	0,04%
Correspondência	1	0,01%
Total	7438	100,00%

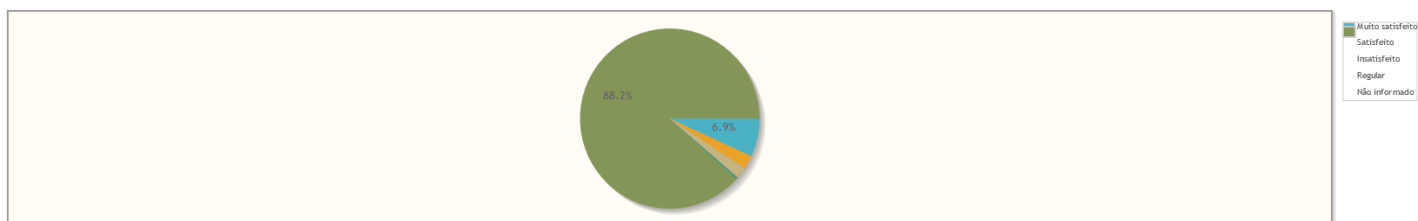
Manifestações por perfil



Perfil	Quantidade	%
Reclamante	3092	41,57%
Advogado/Procurador	2537	34,11%
Outros	1055	14,18%
Reclamado	230	3,09%
Perito	150	2,02%
Servidor	102	1,37%
Estagiário	72	0,97%
Órgão Público	56	0,75%
Arrematante	53	0,71%
Juiz/Desembargador	31	0,42%
Preposto	31	0,42%
Testemunha	22	0,30%
Entidade de classe	7	0,09%
Total	7438	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

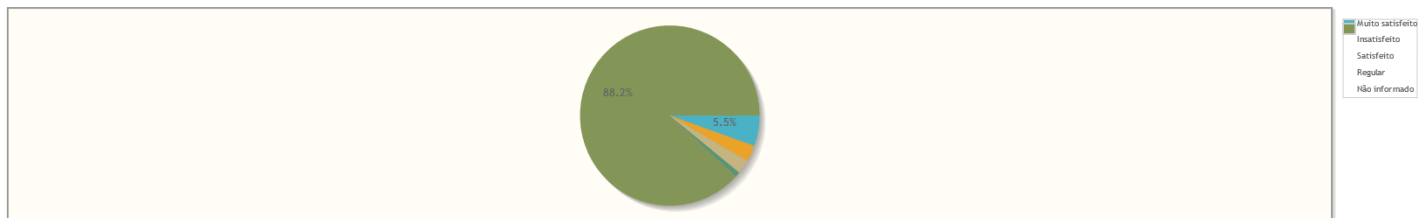
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	510	6,86%
Satisfeito	183	2,46%
Insatisfeito	150	2,02%
Regular	37	0,50%
Não informado	6558	88,17%
Total	7438	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	406	5,46%
Insatisfeito	218	2,93%
Satisfeito	188	2,53%
Regular	68	0,91%
Não informado	6558	88,17%
Total	7438	100,00%

Manifestações por Estado



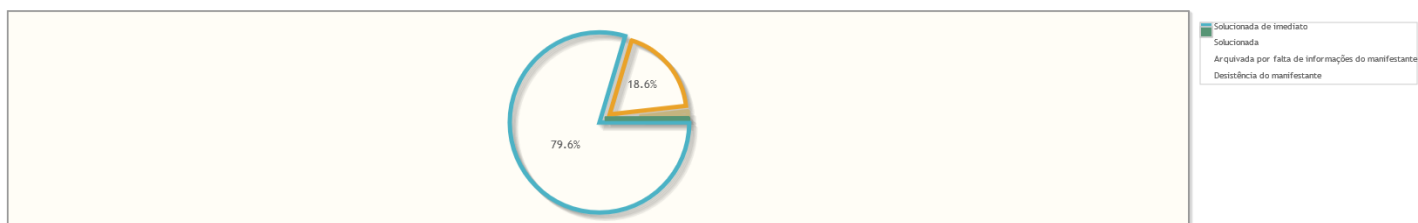
Estado	Quantidade	%
SP	6780	91,15%
RJ	107	1,44%
MG	95	1,28%
PR	70	0,94%
BA	50	0,67%
RS	43	0,58%
SC	38	0,51%
DF	31	0,42%
PE	30	0,40%
GO	24	0,32%
MS	23	0,31%
CE	21	0,28%
AL	20	0,27%
ES	19	0,26%
Total	7438	100,00%

Estado	Quantidade	%
MT	19	0,26%
SE	12	0,16%
PA	10	0,13%
AM	7	0,09%
MA	7	0,09%
PI	7	0,09%
RN	6	0,08%
PB	4	0,05%
RO	4	0,05%
RR	1	0,01%
TO	1	0,01%
Não informado	9	0,12%
Total	7438	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

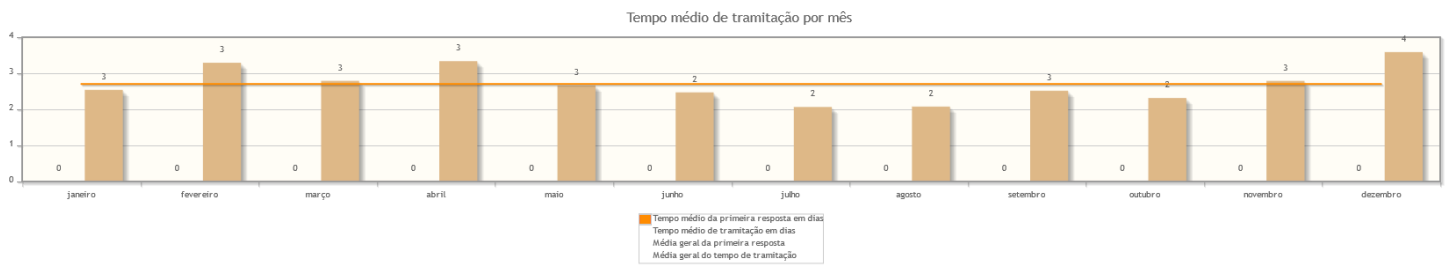
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	5922	79,62%
Solucionada	1385	18,62%
Arquivada por falta de informações do manifestante	124	1,67%
Desistência do manifestante	7	0,09%
Total	7438	100,00%

Tempo de Tramitação

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



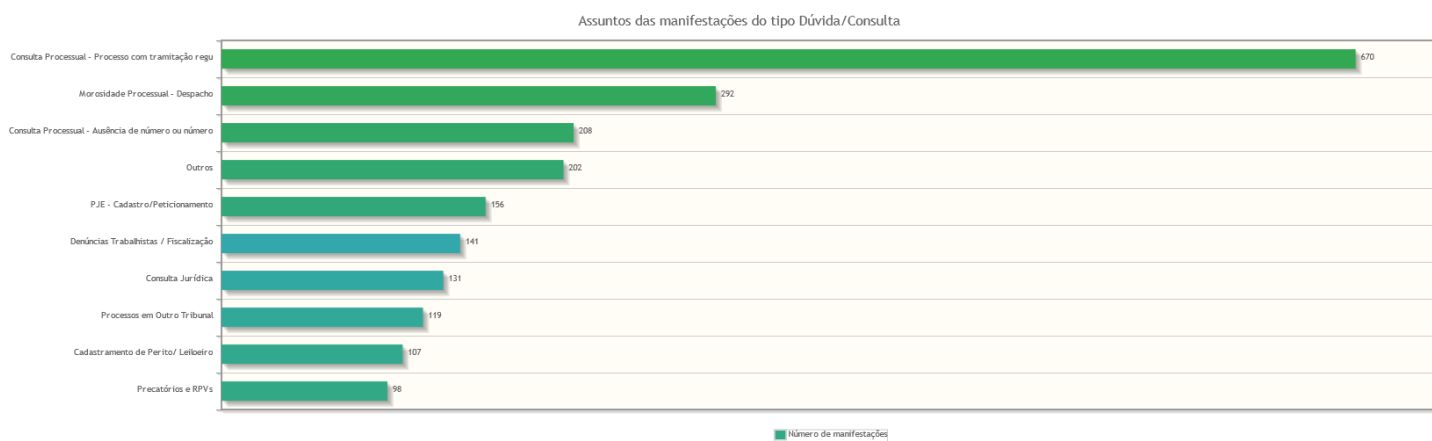
Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

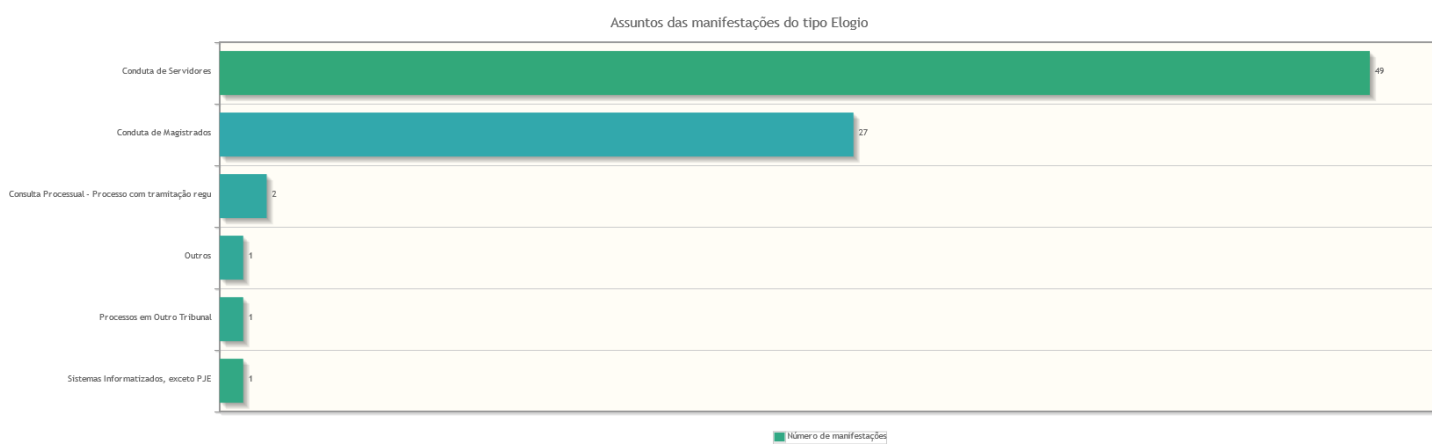
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



Classificações mais utilizadas em manifestações de - Dúvida/Consulta

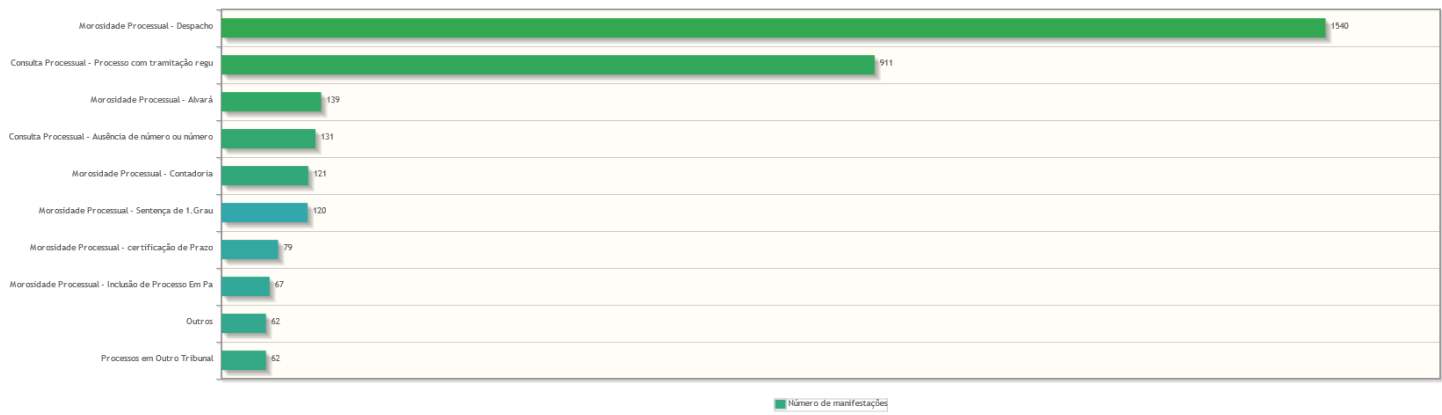


Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



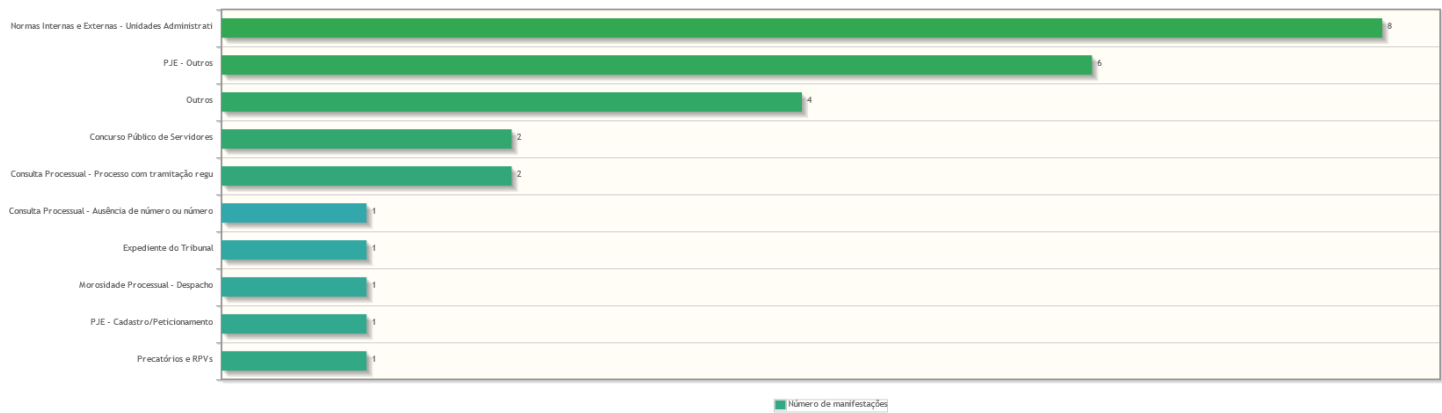
Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação

Assuntos das manifestações do tipo Reclamação

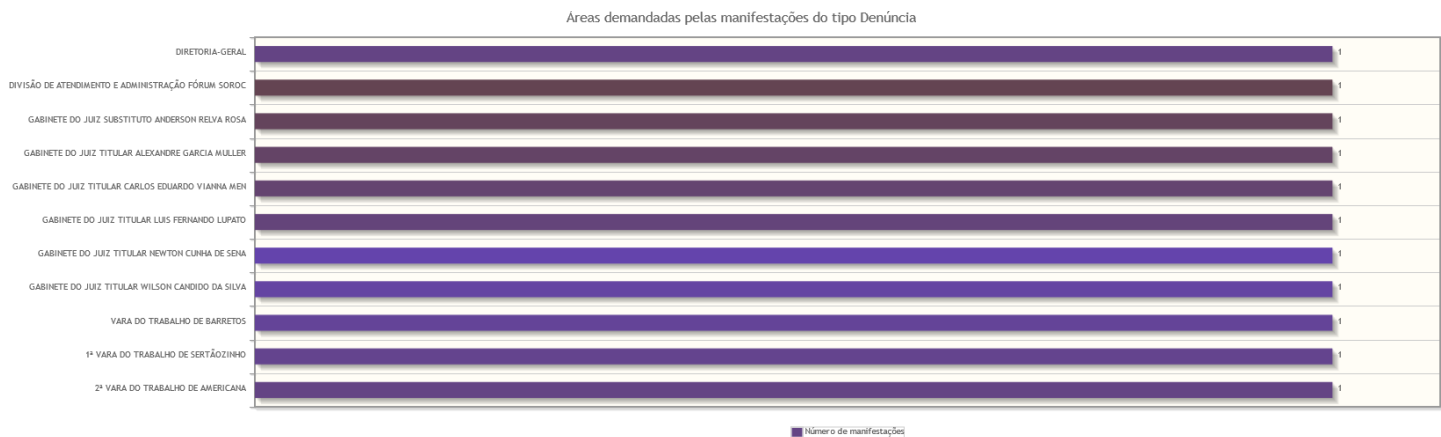


Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão

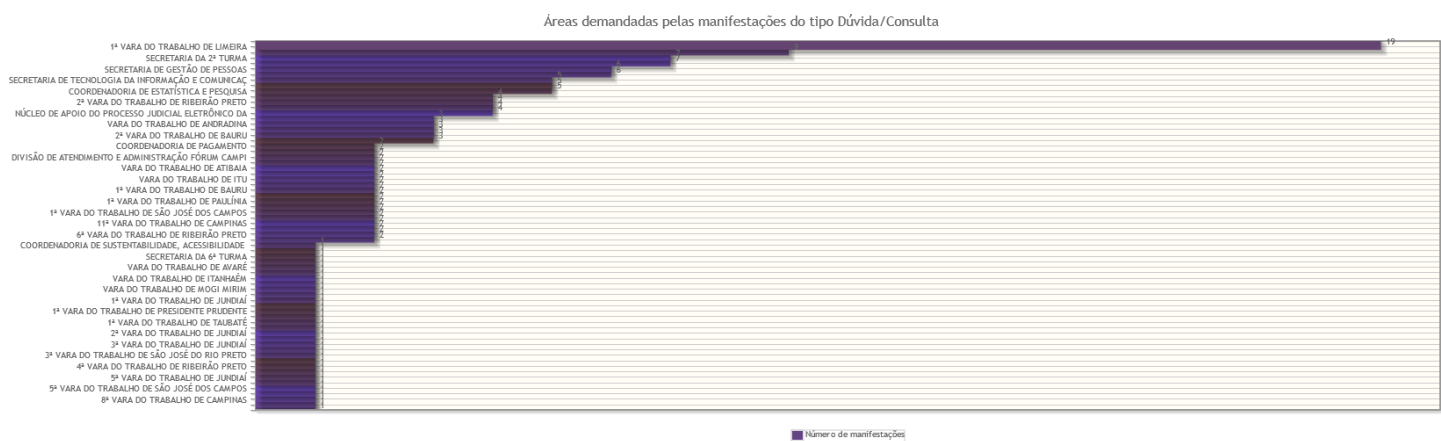
Assuntos das manifestações do tipo Sugestão



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 demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão

