



# Relatórios da Ouvidoria

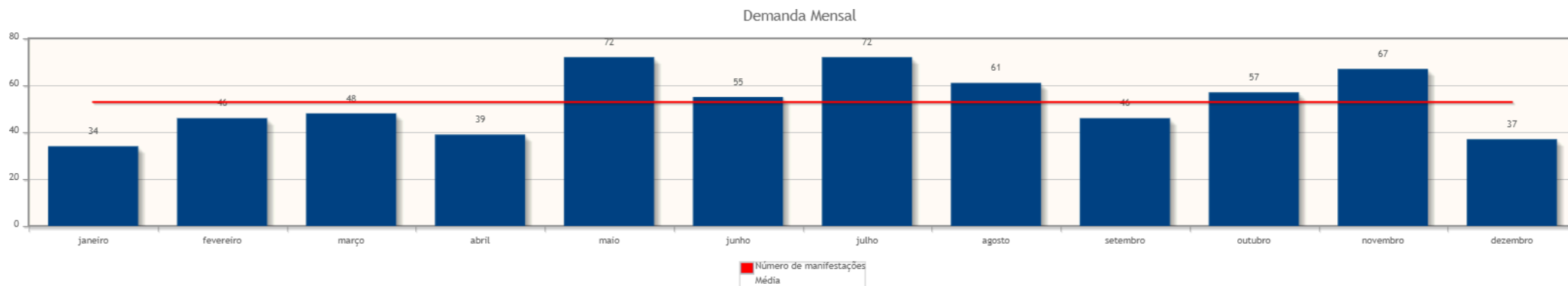
Intervalo de datas: 01/01/2023 a 31/12/2023.

## Critérios do relatório

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

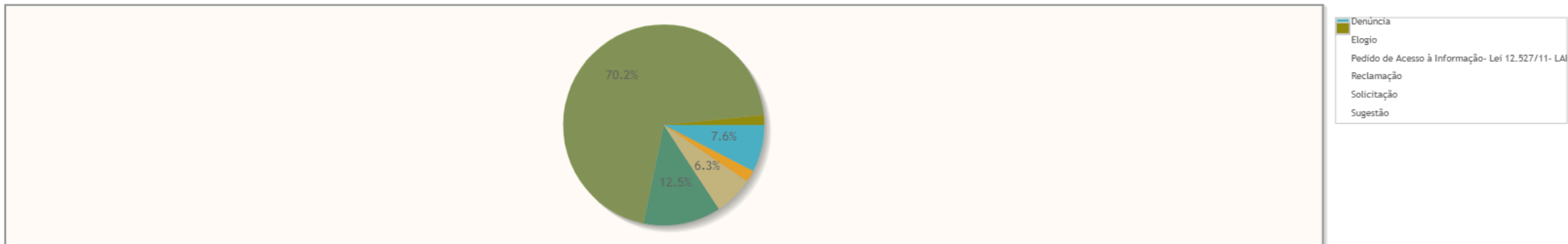
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

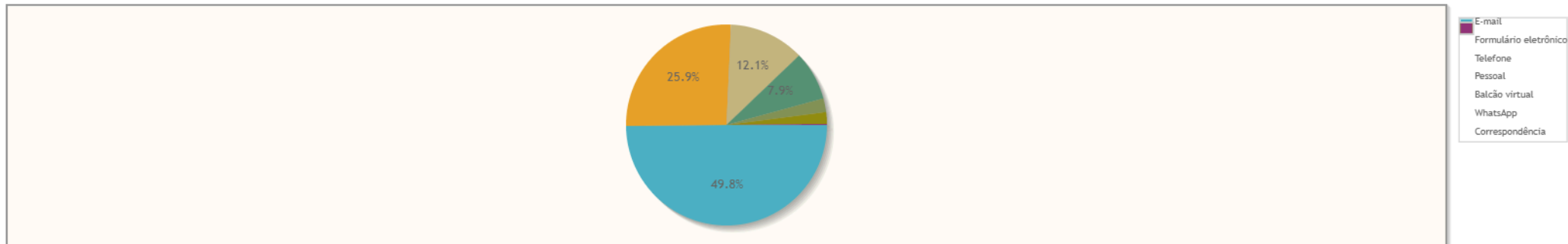
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	48	7,57%
Elogio	12	1,89%
Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI	40	6,31%
Reclamação	79	12,46%
Solicitação	445	70,19%
Sugestão	10	1,58%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

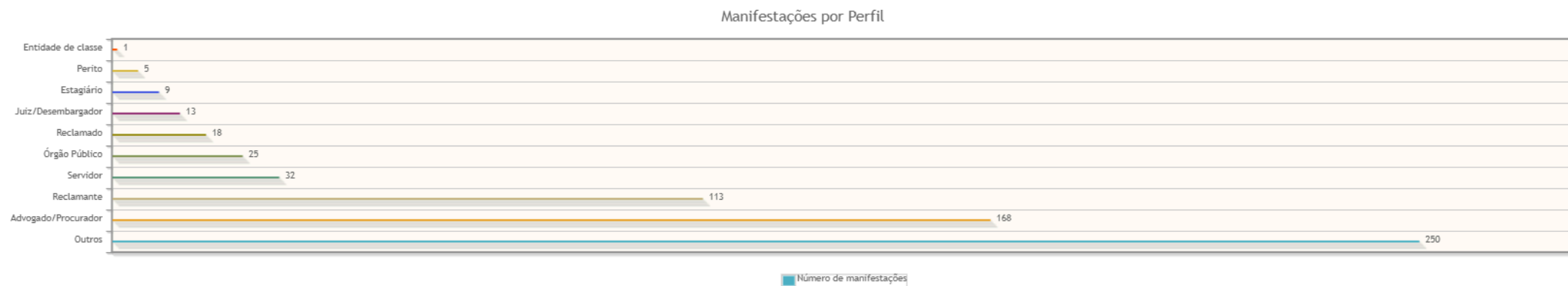
## Manifestações por canal

Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	316	49,84%
Formulário eletrônico	164	25,87%
Telefone	77	12,15%
Pessoal	50	7,89%
Balcão virtual	14	2,21%
WhatsApp	12	1,89%
Correspondência	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por perfil

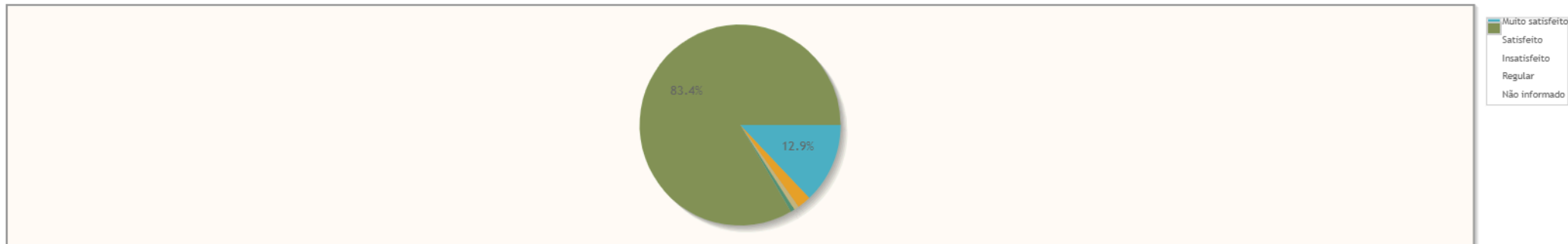


Perfil	Quantidade	%
Outros	250	39,43%
Advogado/Procurador	168	26,50%
Reclamante	113	17,82%
Servidor	32	5,05%
Órgão Público	25	3,94%
Reclamado	18	2,84%
Juiz/Desembargador	13	2,05%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

Perfil	Quantidade	%
Estagiário	9	1,42%
Perito	5	0,79%
Entidade de classe	1	0,16%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Satisfação no Atendimento

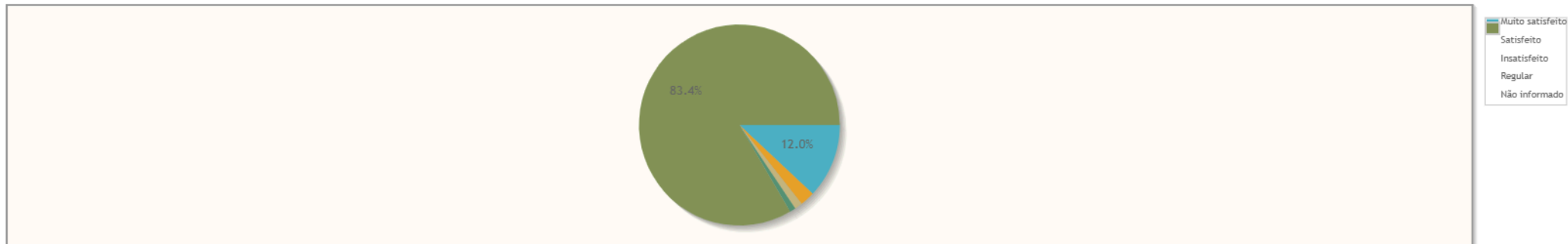
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	82	12,93%
Satisfeito	14	2,21%
Insatisfeito	5	0,79%
Regular	4	0,63%
Não informado	529	83,44%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	76	11,99%
Satisfeito	15	2,37%
Insatisfeito	8	1,26%
Regular	6	0,95%
Não informado	529	83,44%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por Estado



Estado	Quantidade	%
AM	546	86,12%
MG	15	2,37%
DF	10	1,58%
PI	8	1,26%
RJ	7	1,10%
SP	6	0,95%
CE	5	0,79%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

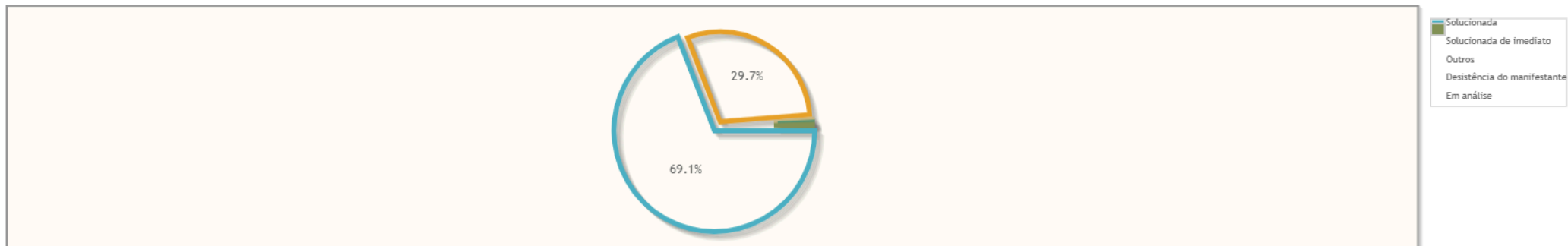


Estado	Quantidade	%
GO	5	0,79%
PB	4	0,63%
RO	4	0,63%
MT	3	0,47%
RR	3	0,47%
SC	3	0,47%
PE	2	0,32%
RS	2	0,32%
AL	1	0,16%
BA	1	0,16%
MA	1	0,16%
PA	1	0,16%
PR	1	0,16%
RN	1	0,16%
Não informado	5	0,79%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por resolução

### Motivo do arquivamento das manifestações

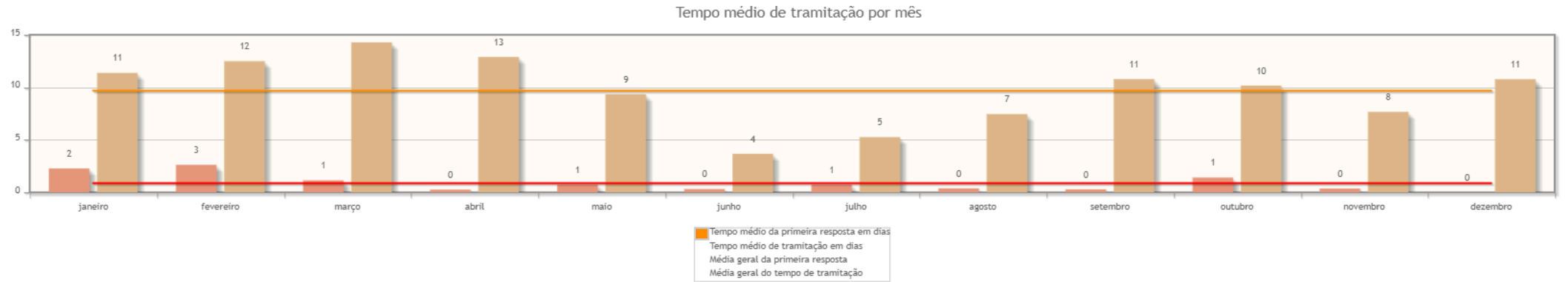
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada	438	69,09%
Solucionada de imediato	188	29,65%
Outros	3	0,47%
Desistência do manifestante	2	0,32%
Em análise	3	0,47%
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>100,00%</b>

## Tempo de Tramitação

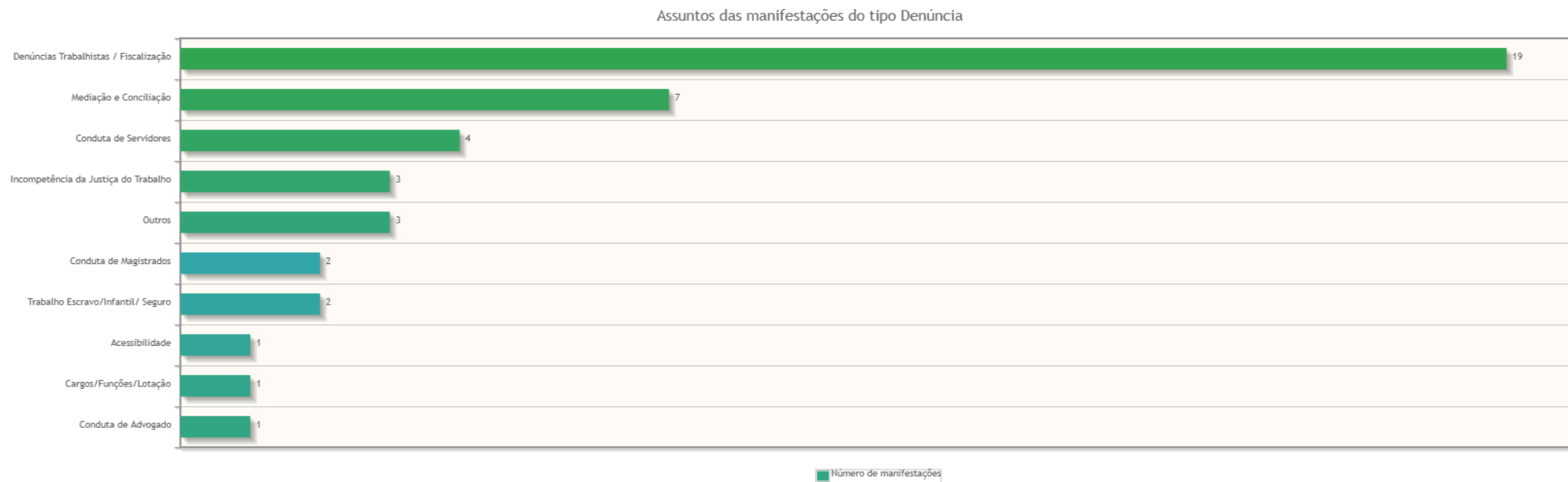
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



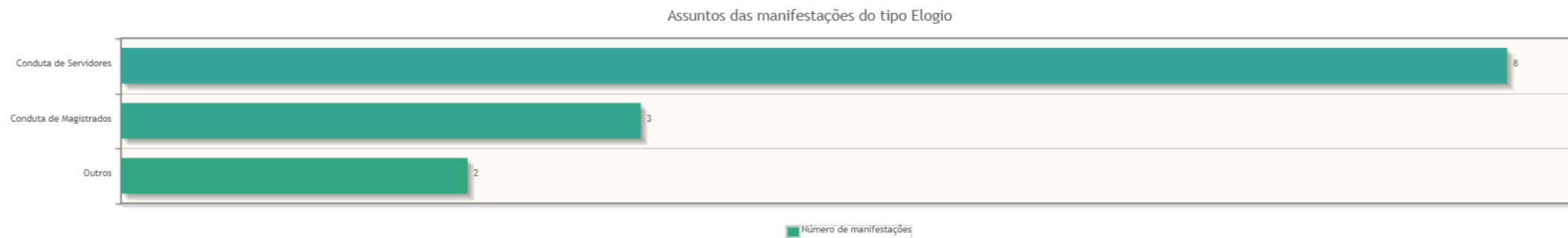
## Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

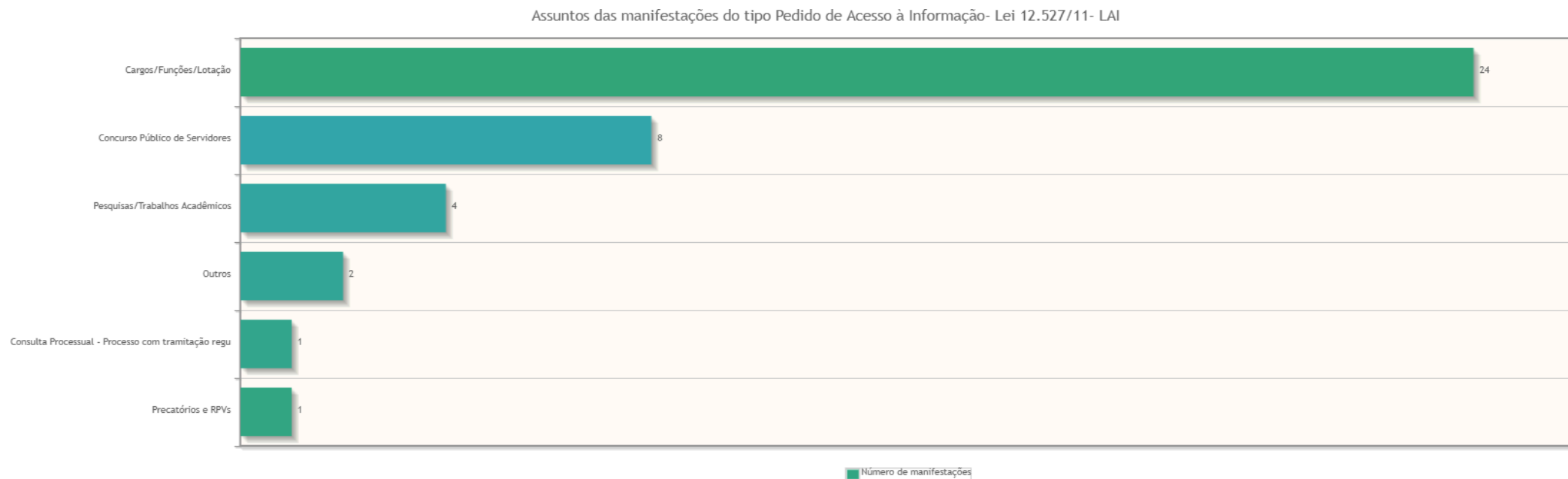
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Denúncia



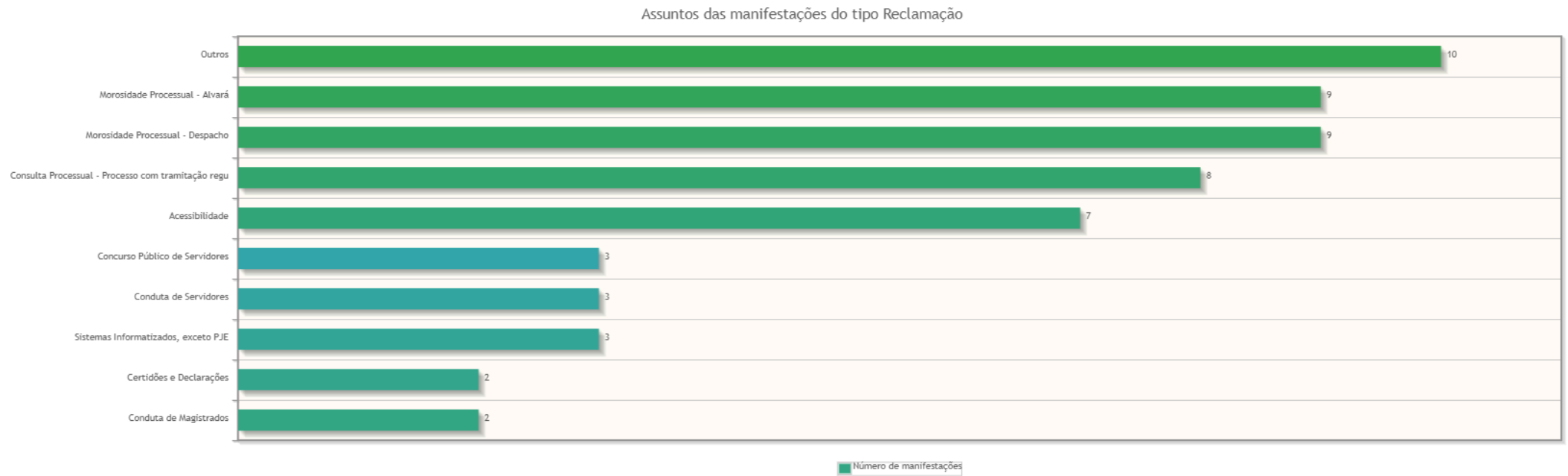
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Elogio



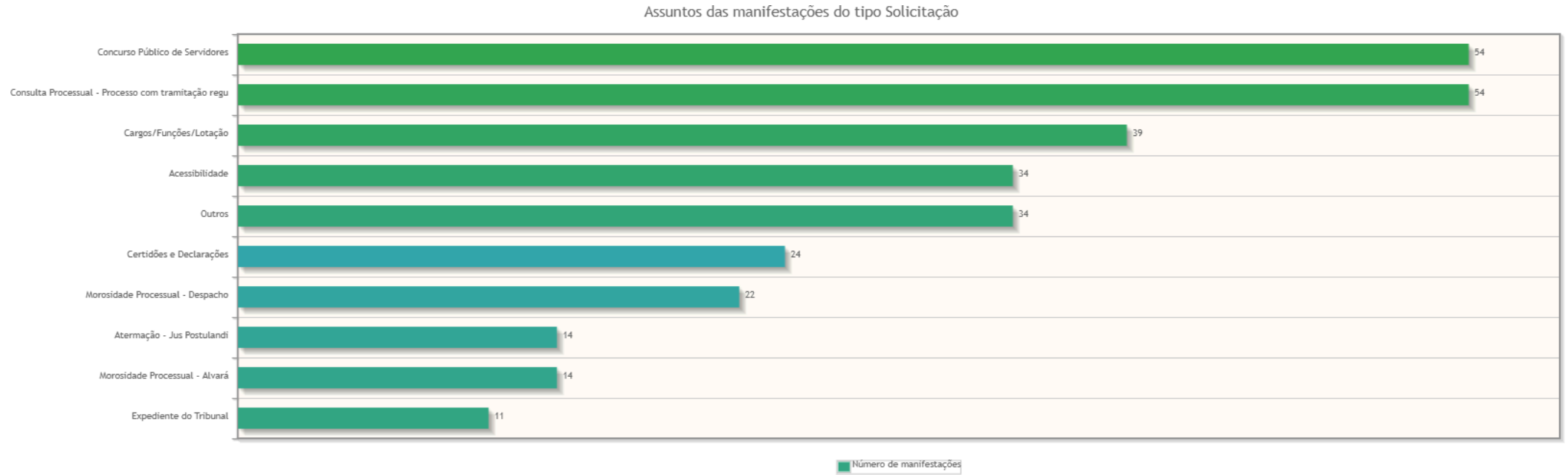
## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI



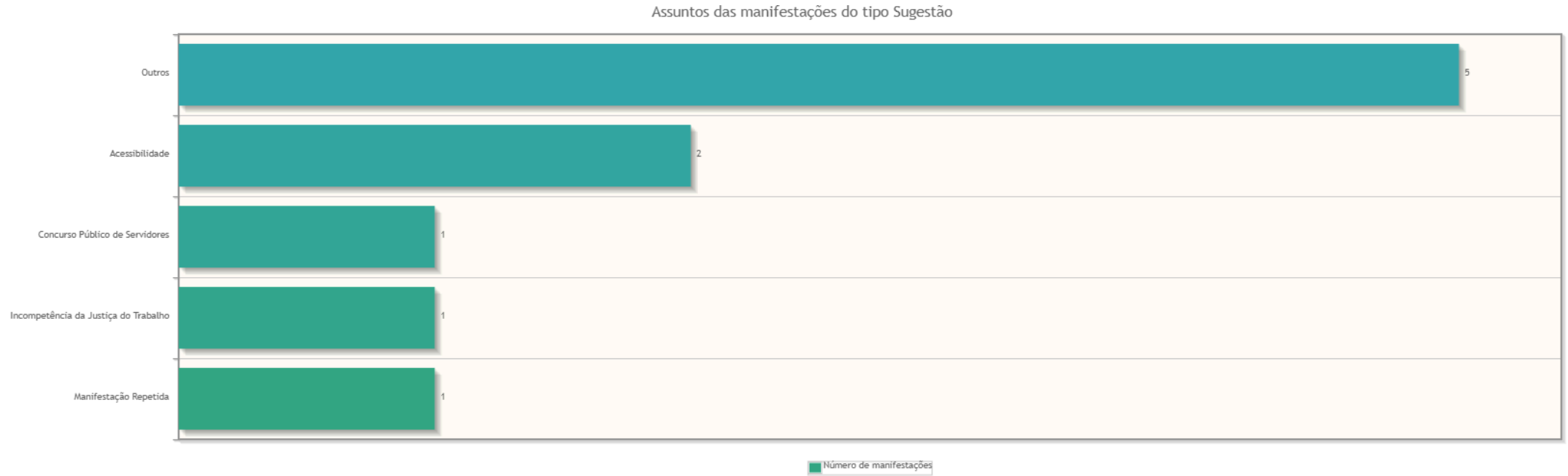
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Reclamação



## Classificações mais utilizadas em manifestações de - Solicitação



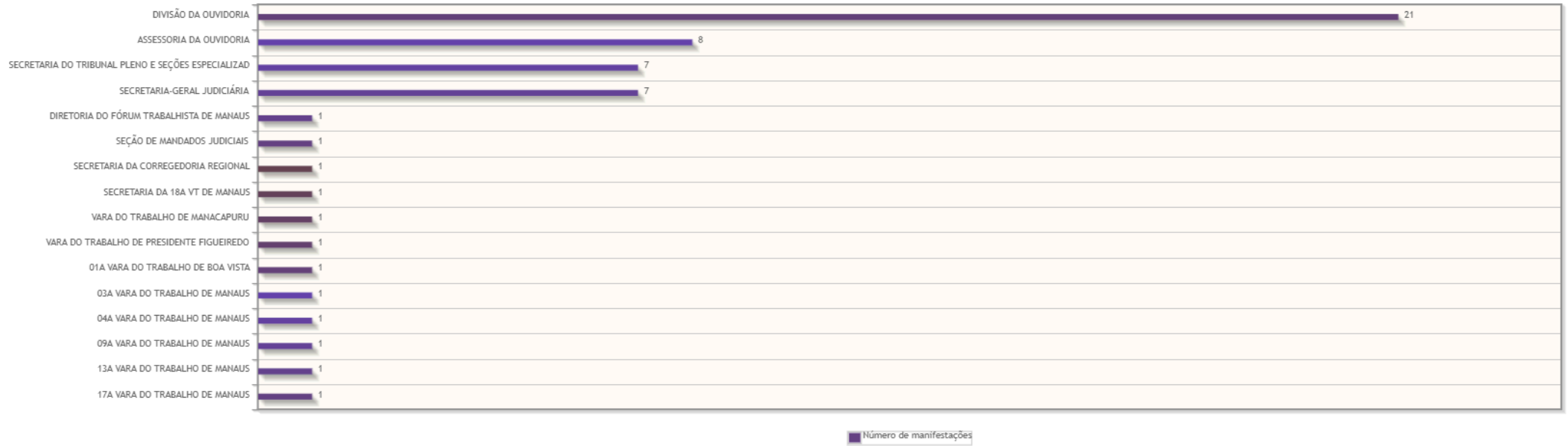
### Classificações mais utilizadas em manifestações de - Sugestão





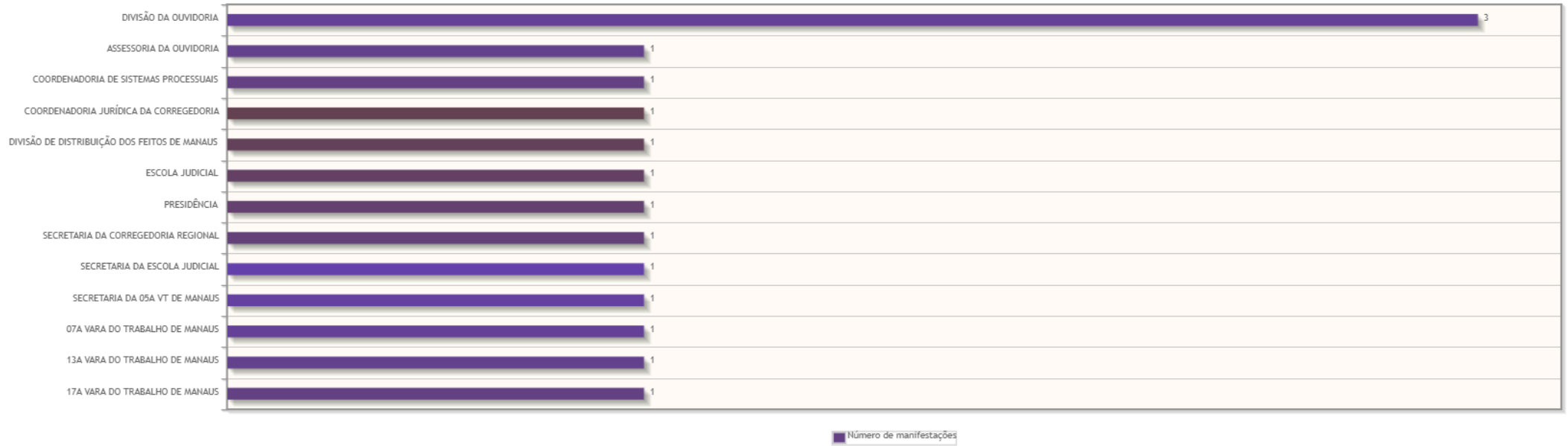
### Áreas mais demandadas em manifestações de - Denúncia

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Denúncia



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



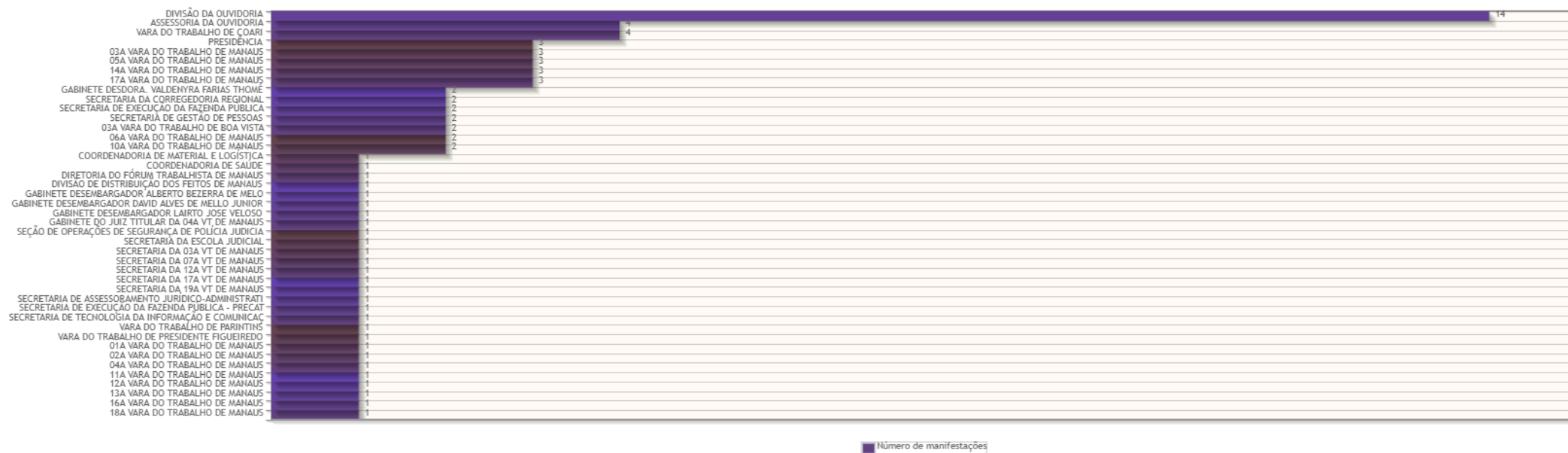
### Áreas mais demandadas em manifestações de - Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Pedido de Acesso à Informação- Lei 12.527/11- LAI



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Reclamação

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Solicitação

Areas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



### Áreas mais demandadas em manifestações de - Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão

