



Relatórios da Ouvidoria

Emitido em:
31/03/2025 11:53:39

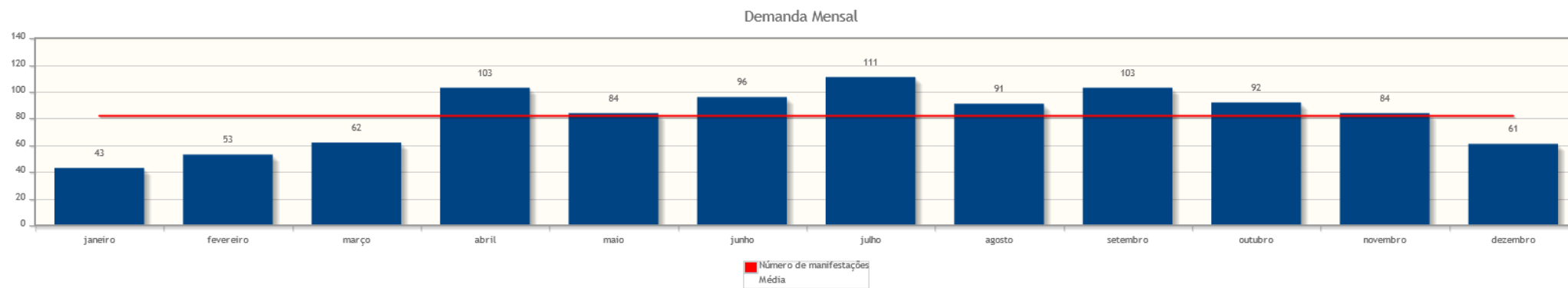
Intervalo de datas: 01/01/2024 a 31/12/2024.

Critérios do relatório

Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

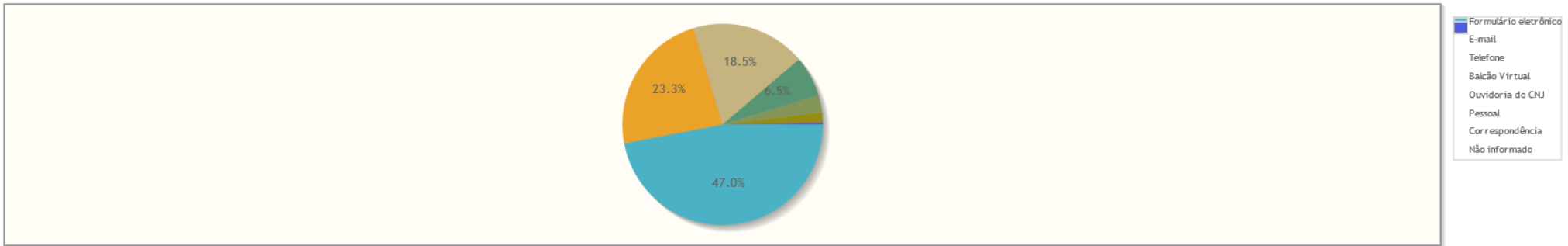
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia	64	6,51%
Elogio	19	1,93%
Reclamação	193	19,63%
Solicitação	703	71,52%
Sugestão	4	0,41%
Total	983	100,00%

Manifestações por canal

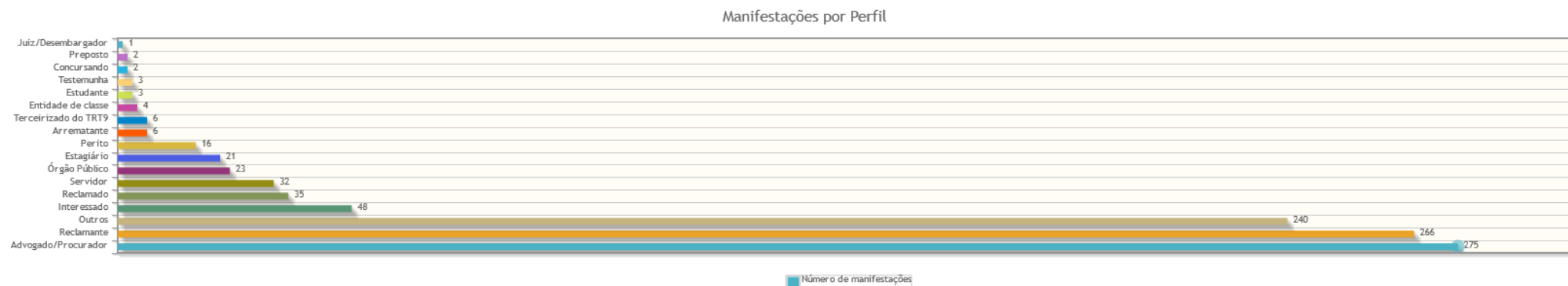
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
Formulário eletrônico	462	47,00%
E-mail	229	23,30%
Telefone	182	18,51%
Balcão Virtual	64	6,51%
Ouvidoria do CNJ	27	2,75%
Pessoal	16	1,63%
Correspondência	1	0,10%
Total	983	100,00%

Canal	Quantidade	%
Não informado	2	0,20%
Total	983	100,00%

Manifestações por perfil

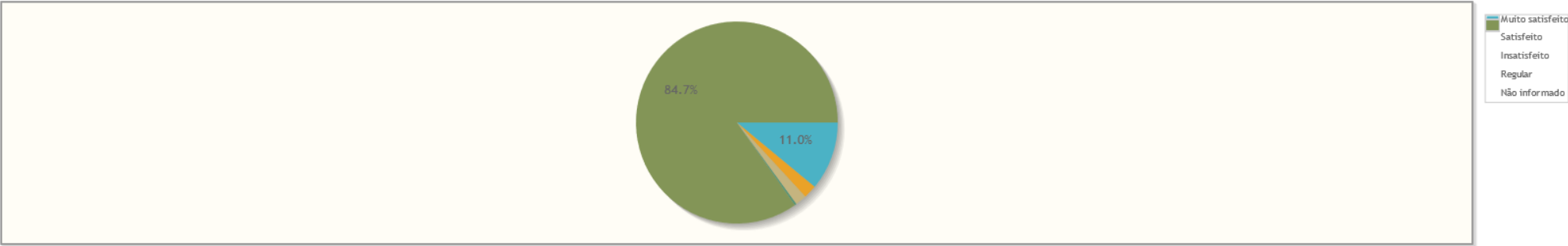


Perfil	Quantidade	%
Advogado/Procurador	275	27,98%
Reclamante	266	27,06%
Outros	240	24,42%
Interessado	48	4,88%
Reclamado	35	3,56%
Servidor	32	3,26%
Órgão Público	23	2,34%
Total	983	100,00%

Perfil	Quantidade	%
Estagiário	21	2,14%
Perito	16	1,63%
Arrematante	6	0,61%
Terceirizado do TRT9	6	0,61%
Entidade de classe	4	0,41%
Estudante	3	0,31%
Testemunha	3	0,31%
Concursando	2	0,20%
Preposto	2	0,20%
Juiz/Desembargador	1	0,10%
Total	983	100,00%

Manifestações por Satisfação no Atendimento

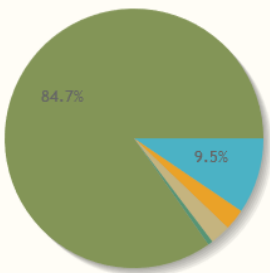
Percentual de manifestações segundo satisfação no atendimento



Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	108	10,99%
Satisfeito	21	2,14%
Insatisfeito	18	1,83%
Regular	3	0,31%
Não informado	833	84,74%
Total	983	100,00%

Manifestações por Satisfação na Solução

Percentual de manifestações segundo satisfação na solução

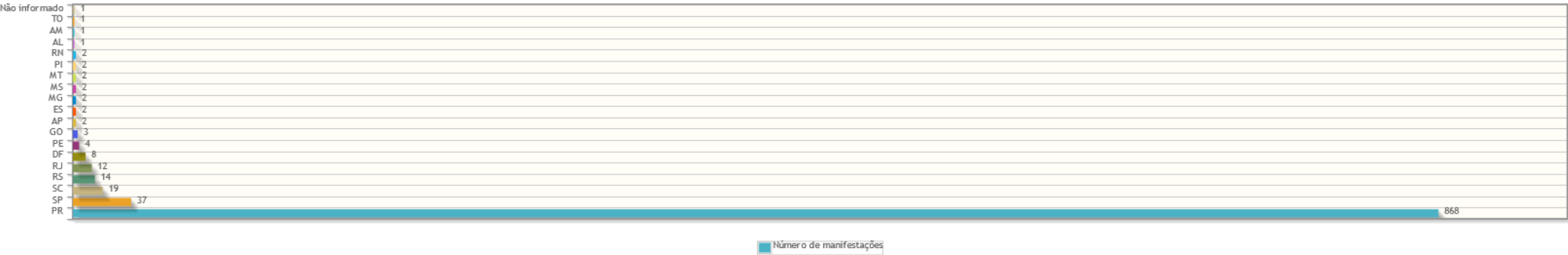


- Muito satisfeito
- Insatisfeito
- Satisfeito
- Regular
- Não informado

Resposta	Quantidade	%
Muito satisfeito	93	9,46%
Insatisfeito	26	2,64%
Satisfeito	25	2,54%
Regular	6	0,61%
Não informado	833	84,74%
Total	983	100,00%

Manifestações por Estado

Manifestações por Estado



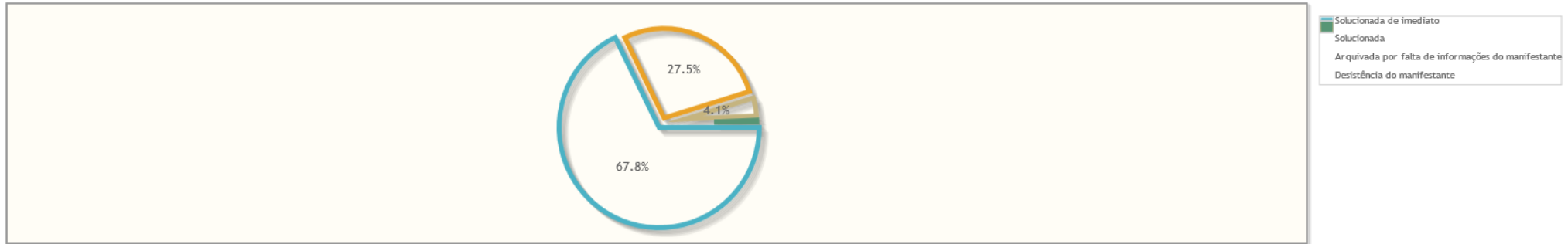
Estado	Quantidade	%
PR	868	88,30%
SP	37	3,76%
SC	19	1,93%
RS	14	1,42%
RJ	12	1,22%
DF	8	0,81%
PE	4	0,41%
Total	983	100,00%

Estado	Quantidade	%
GO	3	0,31%
AP	2	0,20%
ES	2	0,20%
MG	2	0,20%
MS	2	0,20%
MT	2	0,20%
PI	2	0,20%
RN	2	0,20%
AL	1	0,10%
AM	1	0,10%
TO	1	0,10%
Não informado	1	0,10%
Total	983	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

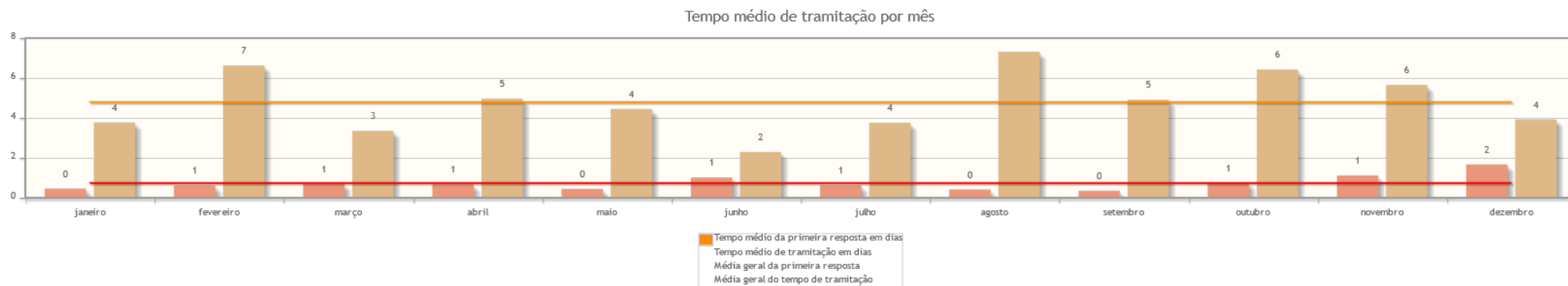
Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Solucionada de imediato	666	67,75%
Solucionada	270	27,47%
Arquivada por falta de informações do manifestante	40	4,07%
Desistência do manifestante	7	0,71%
Total	983	100,00%

Tempo de Tramitação

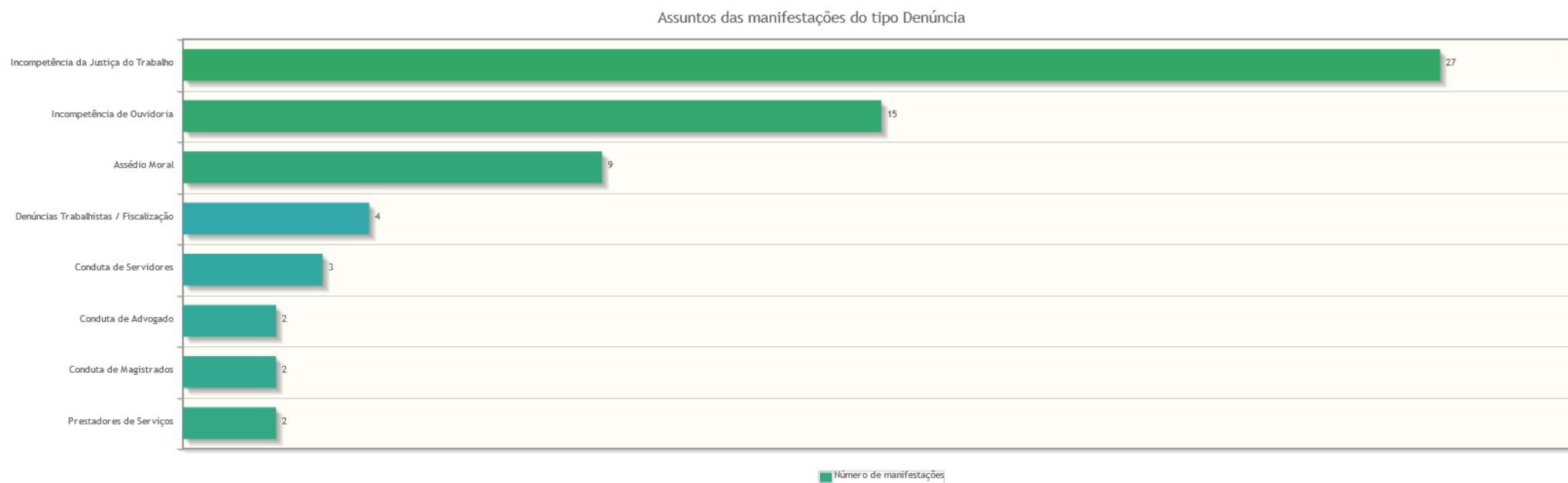
Número médio de dias para arquivamento, por mês da manifestação.



Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Denúncia



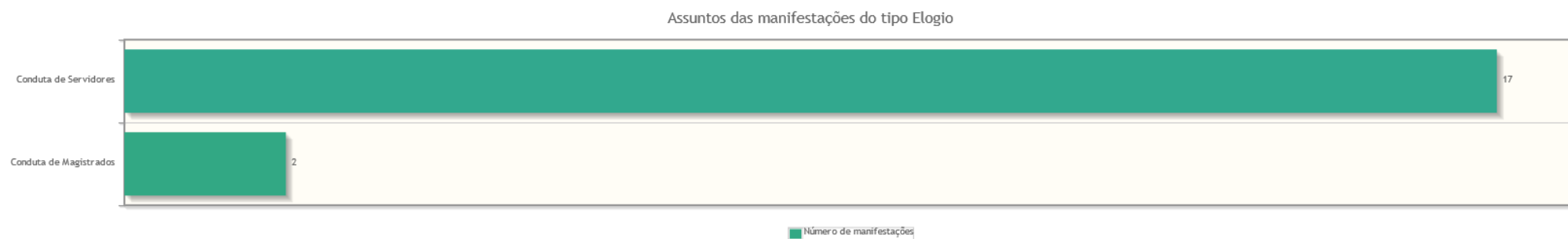
Classificações mais utilizadas em manifestações de Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Denúncia para a Ouvidoria

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Elogio



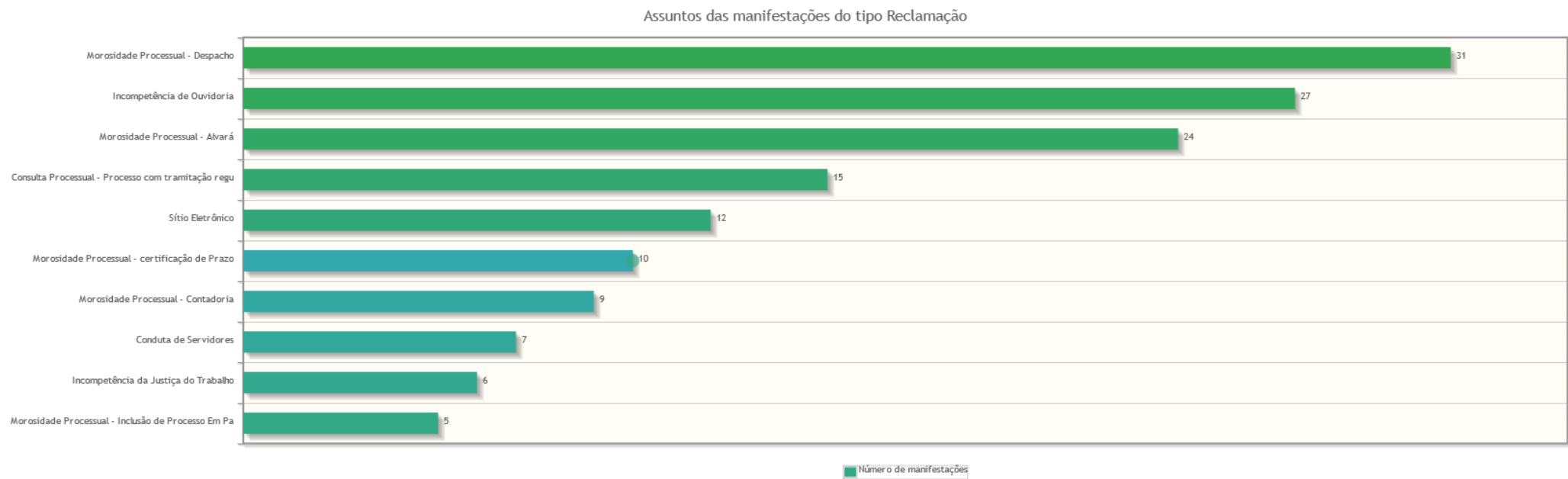
Classificações mais utilizadas em manifestações de Notícia de Irregularidade Anônima

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

Classificações mais utilizadas em manifestações de Ouvidoria da Mulher - Denúncia

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

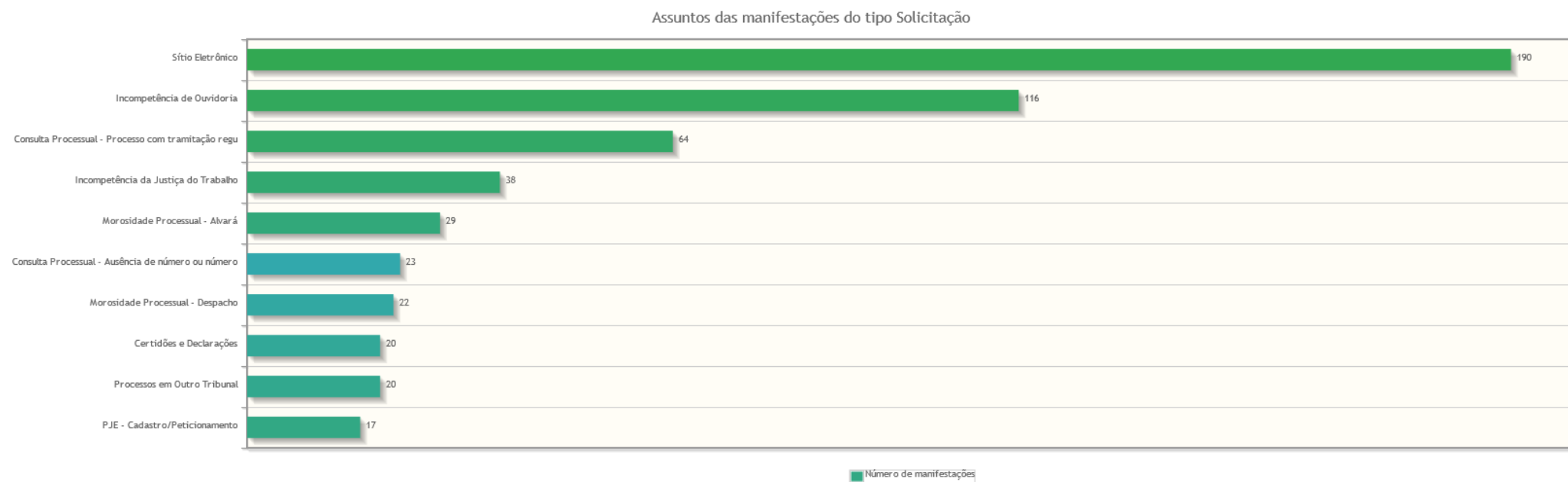
Classificações mais utilizadas em manifestações de Reclamação



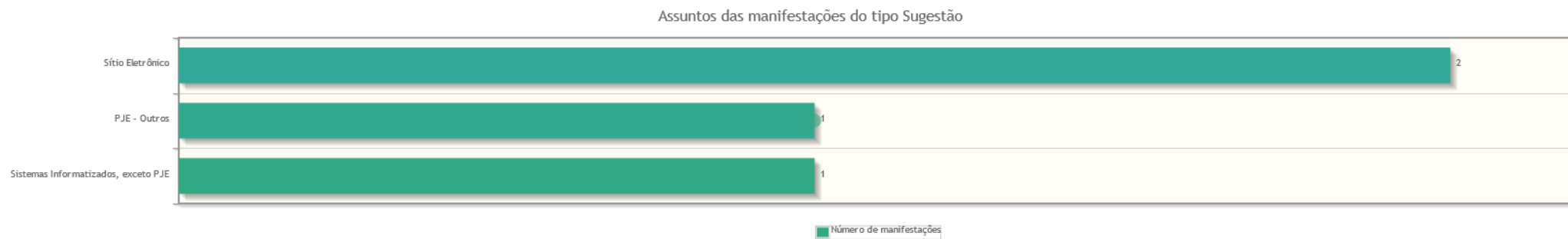
Classificações mais utilizadas em manifestações de Simplifique

Nenhum assunto foi informado para manifestações desse tipo.

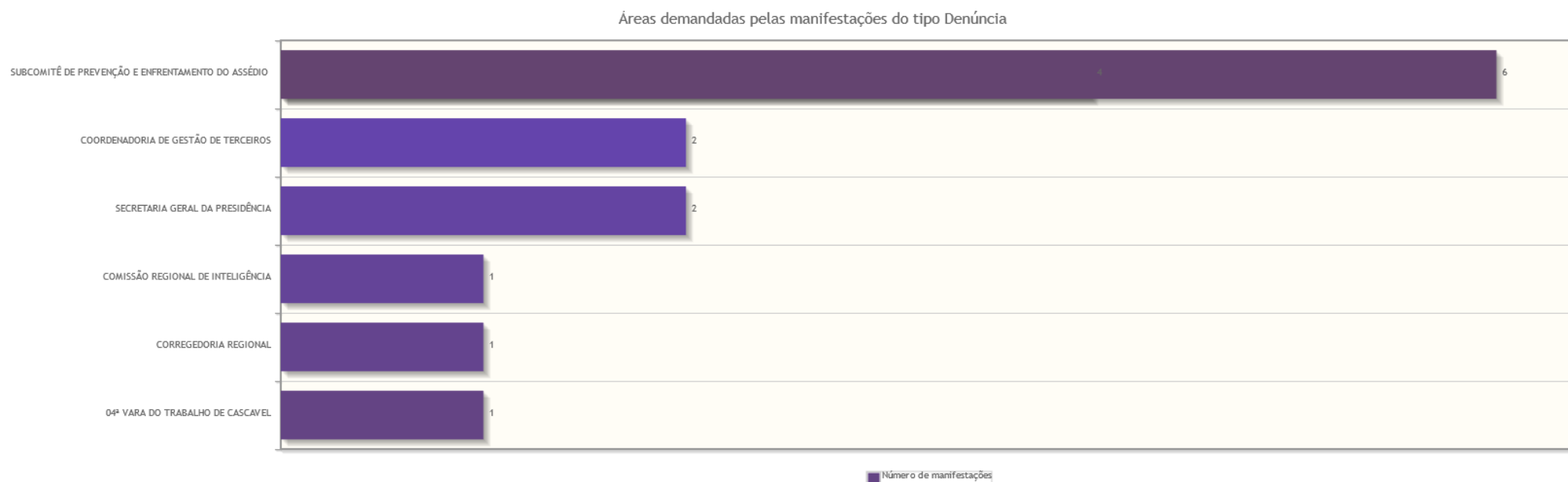
Classificações mais utilizadas em manifestações de Solicitação



Classificações mais utilizadas em manifestações de Sugestão



Áreas mais demandadas em manifestações de Denúncia



Áreas mais demandadas em manifestações de Denúncia - Assédio Eleitoral nas Relações de Trabalho

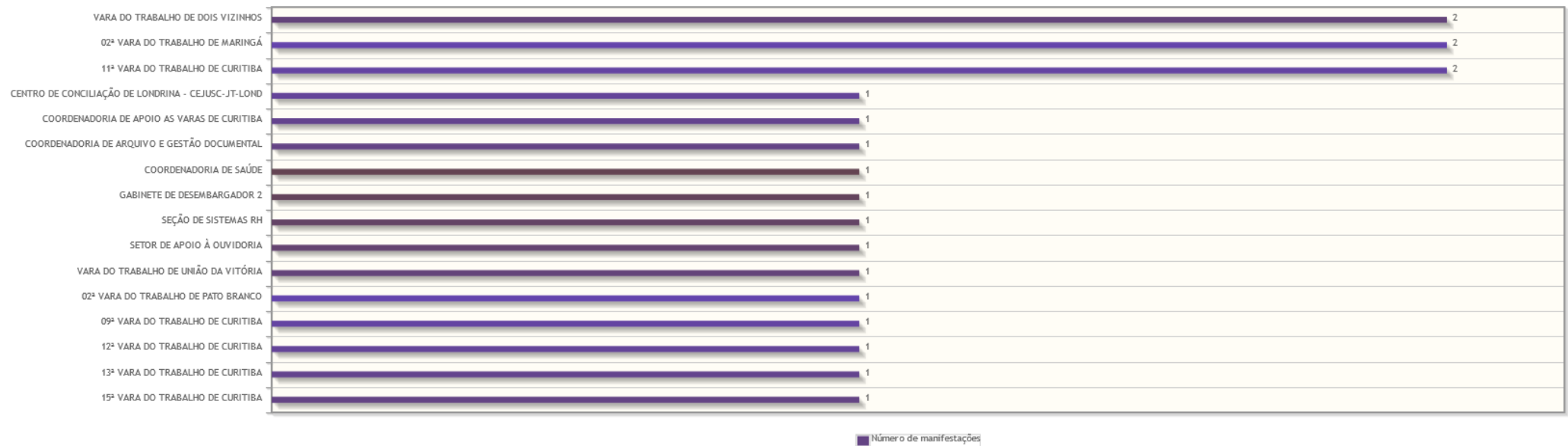
Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Denúncia para a Ouvidoria

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Elogio

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Elogio



Áreas mais demandadas em manifestações de Notícia de Irregularidade Anônima

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Ouvidoria da Mulher - Denúncia

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Reclamação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Reclamação

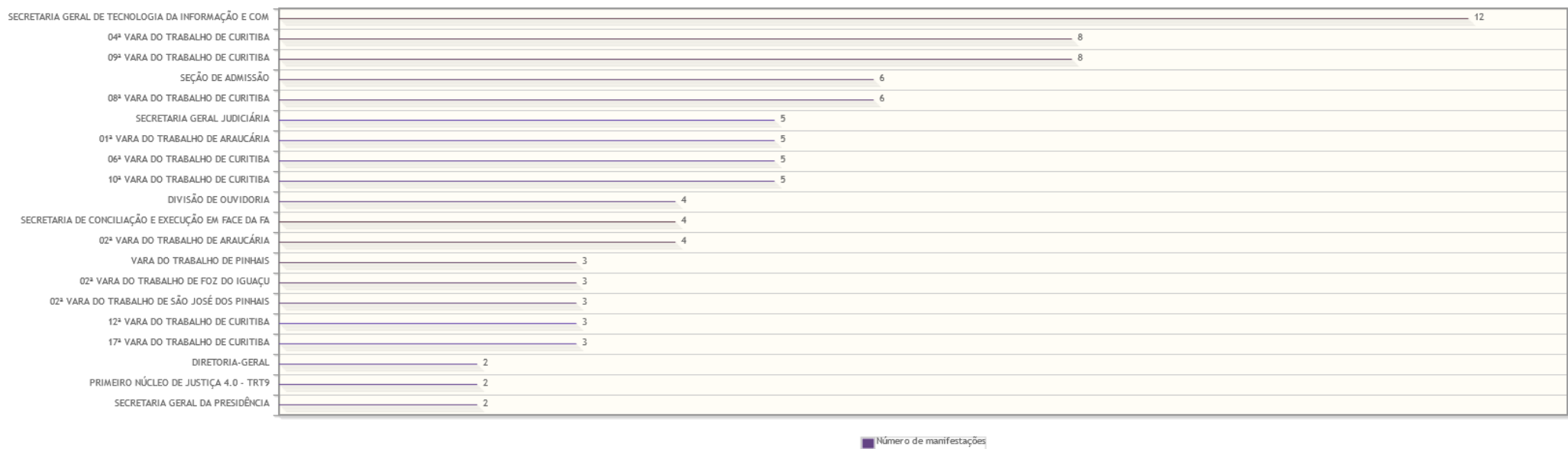


Áreas mais demandadas em manifestações de Simplifique

Nenhuma área foi informada para manifestações desse tipo.

Áreas mais demandadas em manifestações de Solicitação

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Solicitação



Áreas mais demandadas em manifestações de Sugestão

Áreas demandadas pelas manifestações do tipo Sugestão

SECRETARIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COM

