

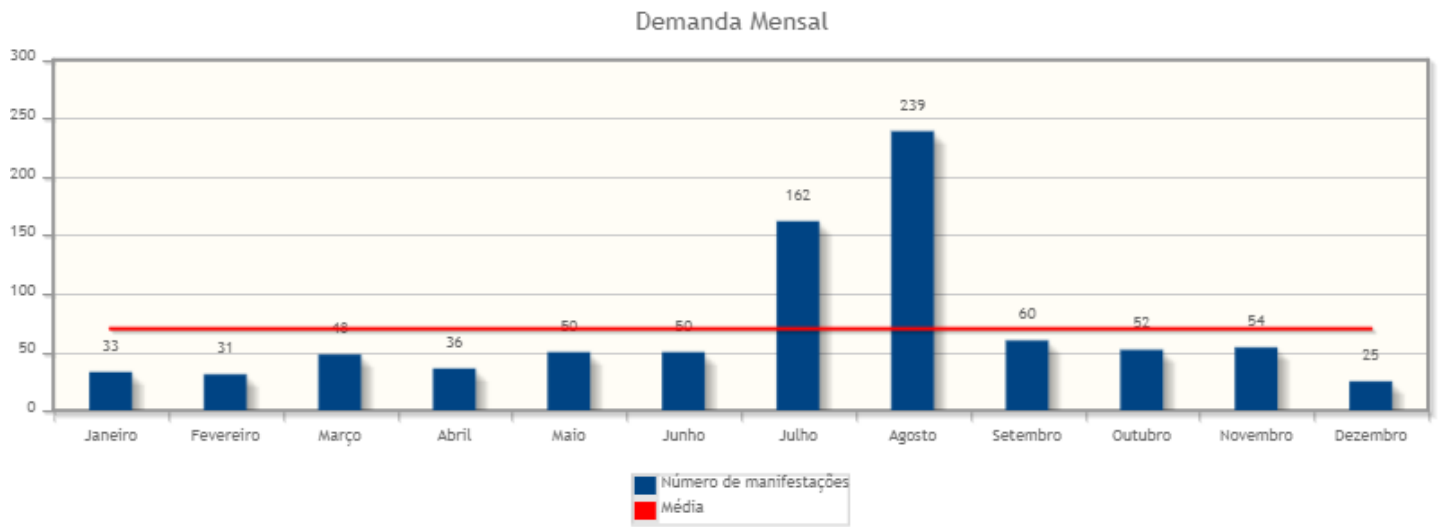


Relatórios da Ouvidoria

Intervalo de datas: 01/01/2018 a 31/12/2018.

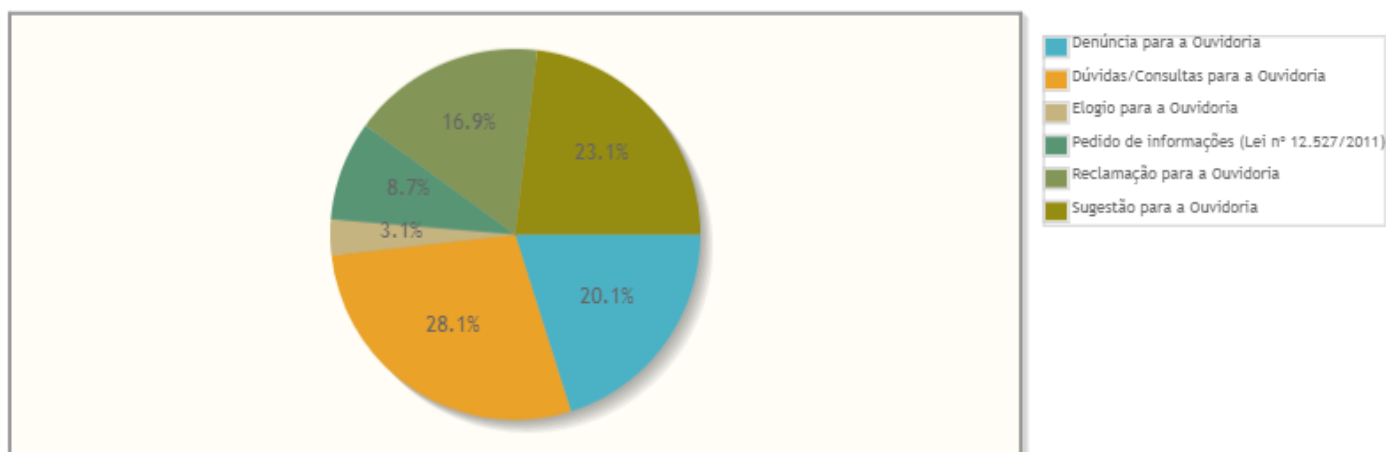
Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



Manifestações por tipo

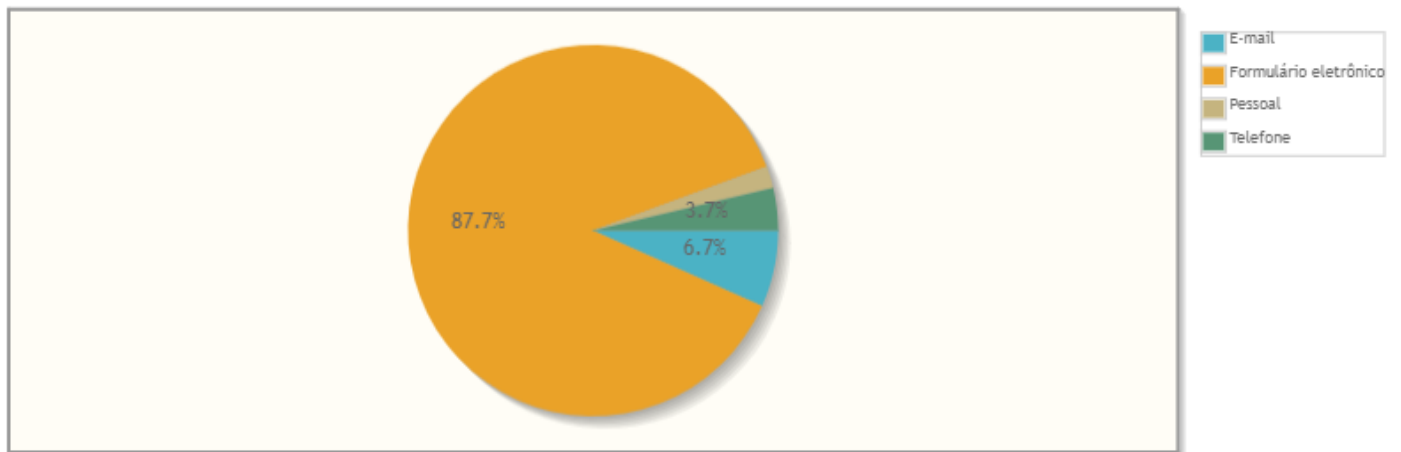
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	169	20,12%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	236	28,10%
Elogio para a Ouvidoria	26	3,10%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	73	8,69%
Reclamação para a Ouvidoria	142	16,90%
Sugestão para a Ouvidoria	194	23,10%
Total	840	100,00%

Manifestações por canal

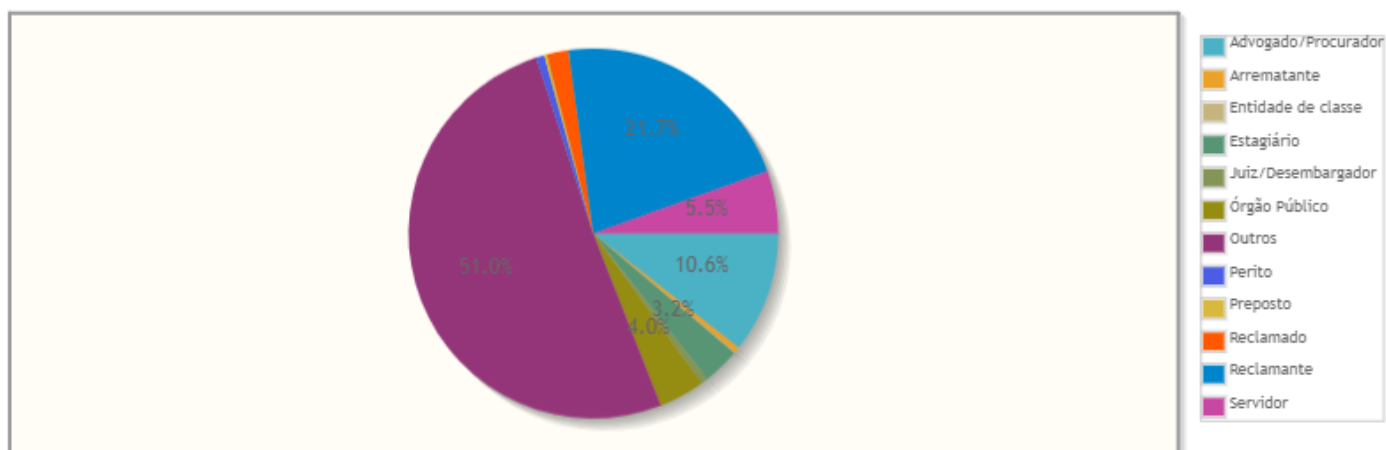
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	56	6,67%
Formulário eletrônico	737	87,74%
Pessoal	16	1,90%
Telefone	31	3,69%
Total	840	100,00%

Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

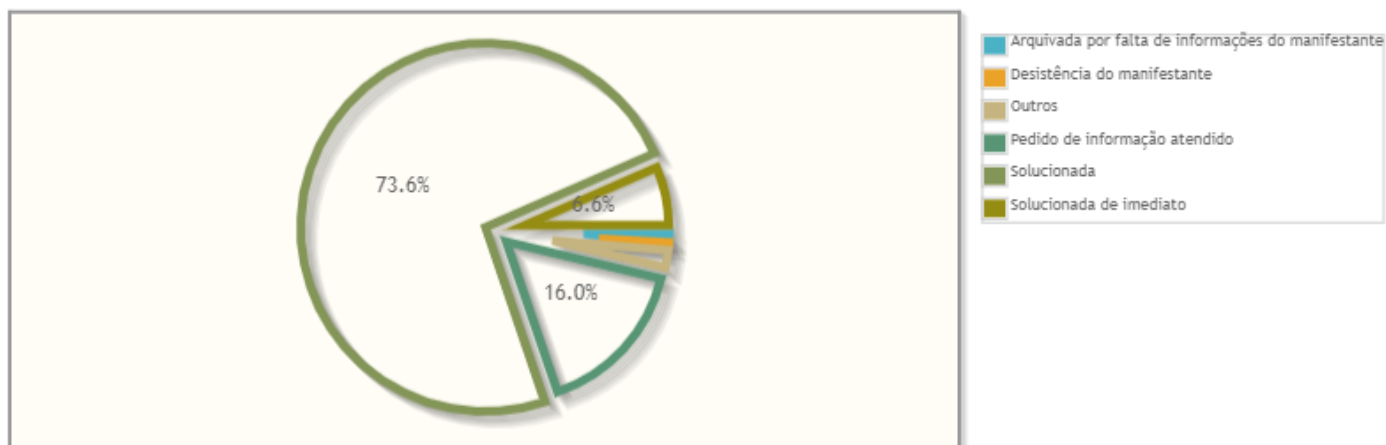


Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	89	10,60%
Arrematante	4	,48%
Entidade de classe	1	,12%
Estagiário	27	3,21%
Juiz/Desembargador	5	,60%
Órgão Público	34	4,05%
Outros	428	50,95%
Perito	6	,71%
Preposto	2	,24%
Reclamado	16	1,90%
Reclamante	182	21,67%
Servidor	46	5,48%
Total	840	100,00%

Manifestações por resolução

Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução

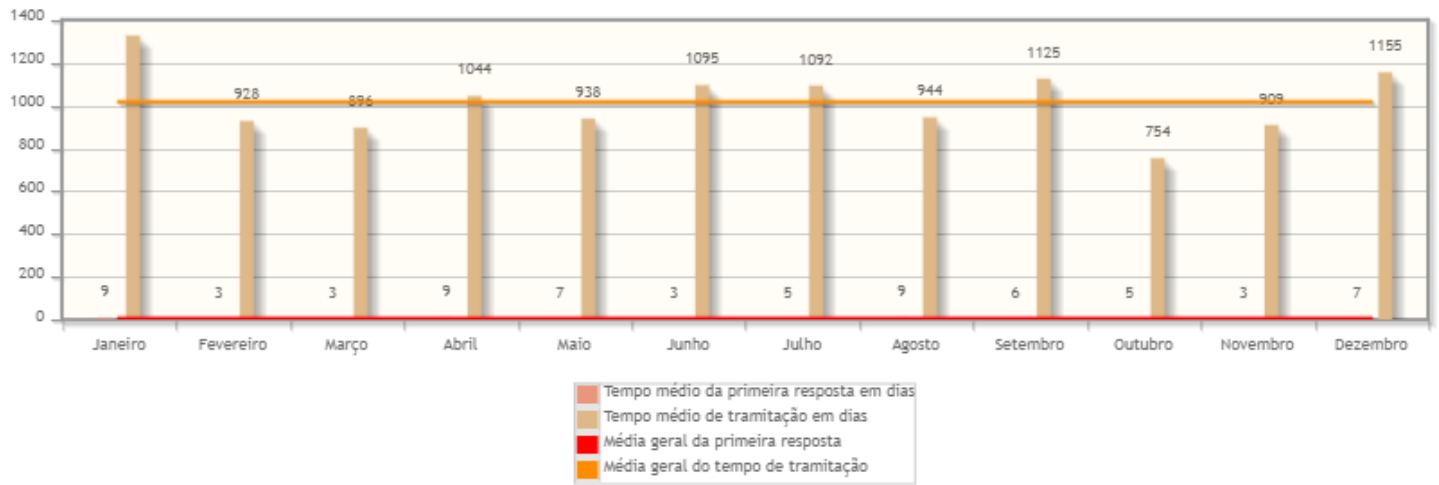


Resolução	Quantidade	%
Arquivada por falta de informações do manifestante	4	,88%
Desistência do manifestante	2	,44%
Outros	11	2,42%
Pedido de informação atendido	73	16,04%
Solucionada	335	73,63%
Solucionada de imediato	30	6,59%
Total	455	100,00%

Tempo de Tramitação

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

Tempo médio de tramitação por mês



Análise por tipo de manifestação

Assuntos e áreas demandadas mais utilizados por tipo de manifestação.

Assuntos mais utilizados - Denúncia para a Ouvidoria

Assuntos mais utilizados - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Assuntos mais utilizados - Elogio para a Ouvidoria

Assuntos mais utilizados - LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709/2018)

Assuntos mais utilizados - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

Assuntos mais utilizados - Reclamação para a Ouvidoria

Assuntos mais utilizados - Sugestão para a Ouvidoria

Áreas mais demandadas - Denúncia para a Ouvidoria

Áreas mais demandadas - Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria

Áreas mais demandadas - Elogio para a Ouvidoria

Áreas mais demandadas - LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Nº 13.709/2018)

Áreas mais demandadas - Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)

Áreas mais demandadas - Reclamação para a Ouvidoria

Áreas mais demandadas - Sugestão para a Ouvidoria