

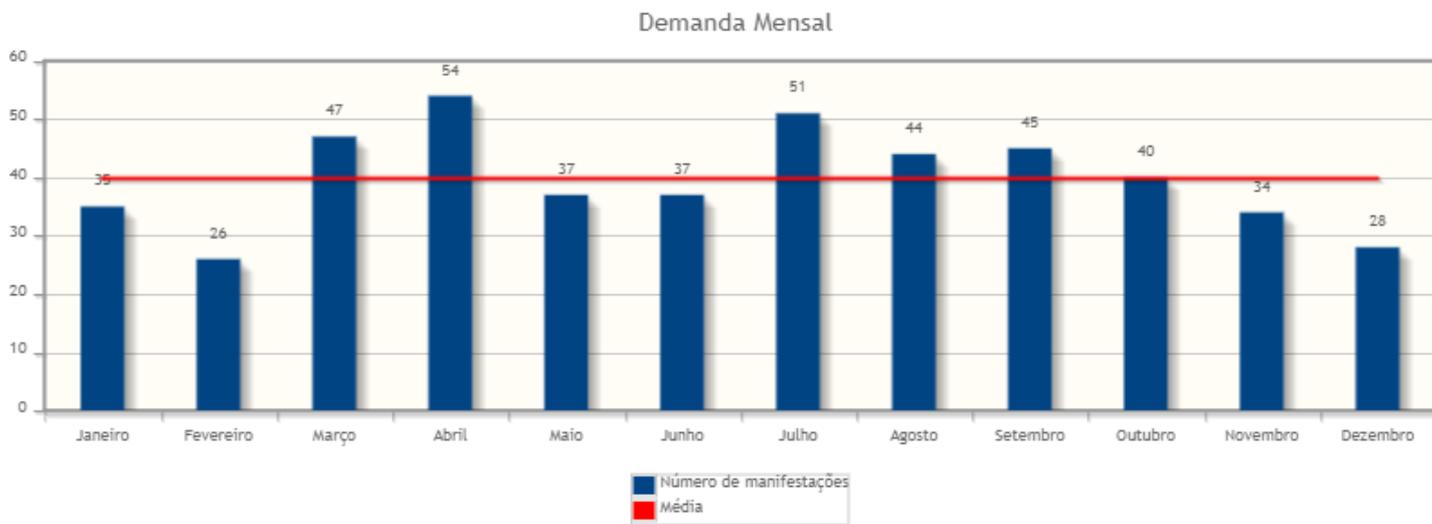


# Relatórios da Ouvidoria

Intervalo de datas: 01/01/2020 a 31/12/2020.

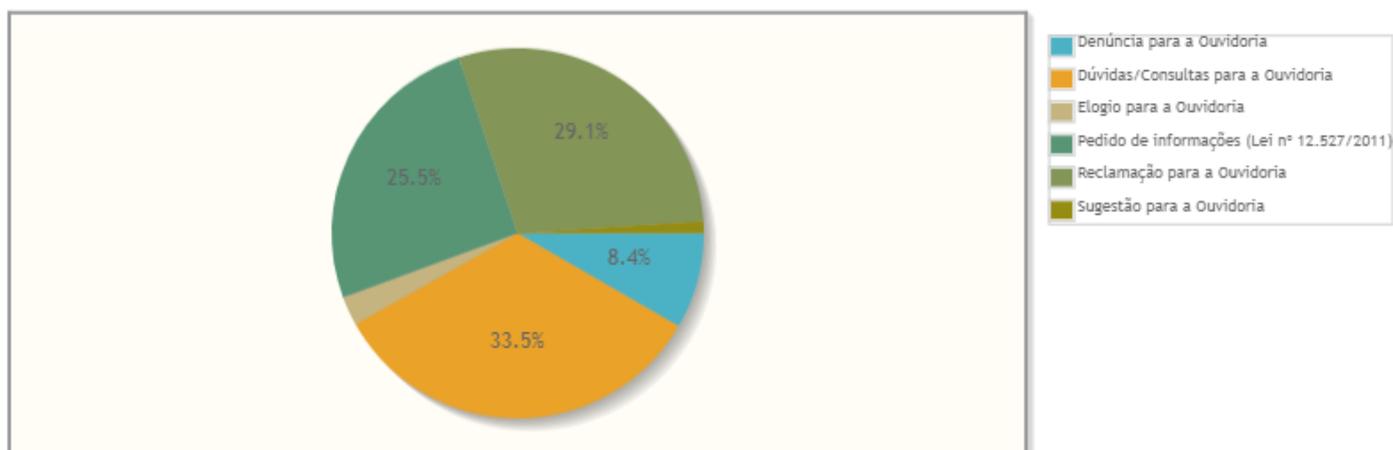
## Demanda Mensal

Quantidade de manifestações criadas, por mês.



## Manifestações por tipo

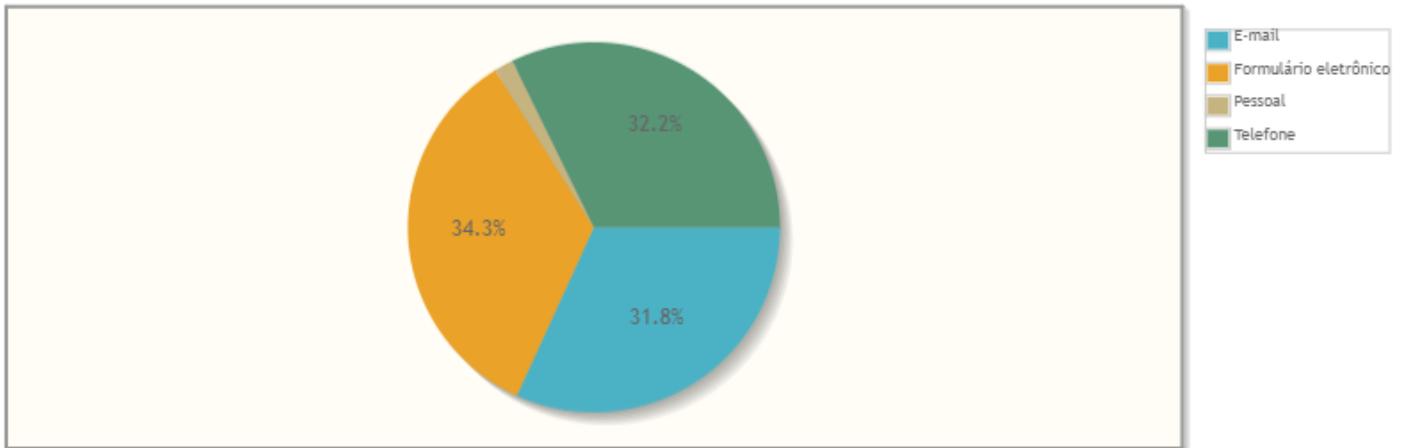
Percentual de manifestações segundo o tipo da manifestação



Tipo de manifestação	Quantidade	%
Denúncia para a Ouvidoria	40	8,37%
Dúvidas/Consultas para a Ouvidoria	160	33,47%
Elogio para a Ouvidoria	12	2,51%
Pedido de informações (Lei nº 12.527/2011)	122	25,52%
Reclamação para a Ouvidoria	139	29,08%
Sugestão para a Ouvidoria	5	1,05%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por canal

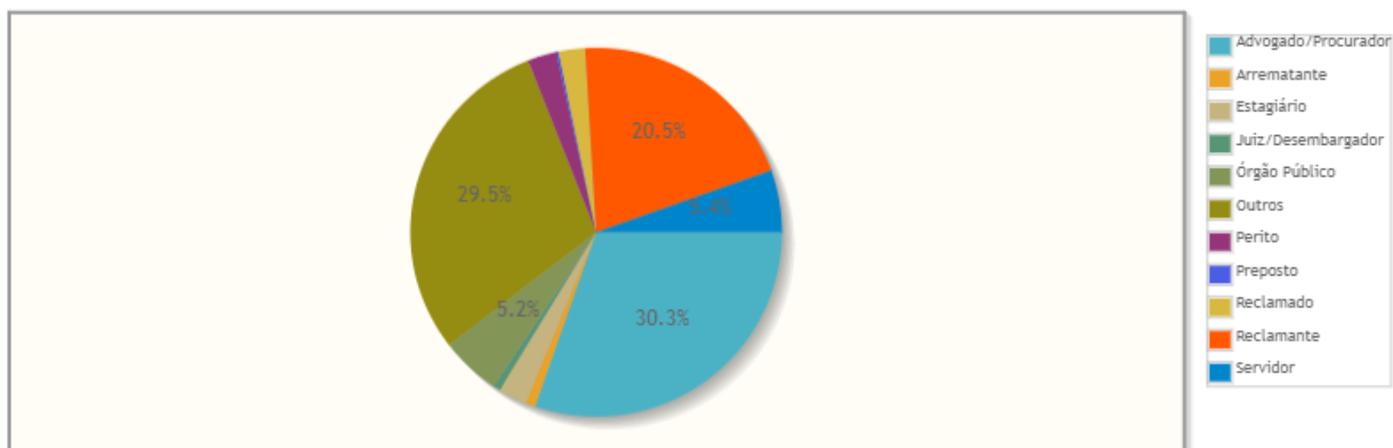
Percentual de manifestações segundo o canal



Canal	Quantidade	%
E-mail	152	31,80%
Formulário eletrônico	164	34,31%
Pessoal	8	1,67%
Telefone	154	32,22%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por relacionamento do manifestante

Percentual de manifestações segundo o relacionamento do demandante com o Tribunal

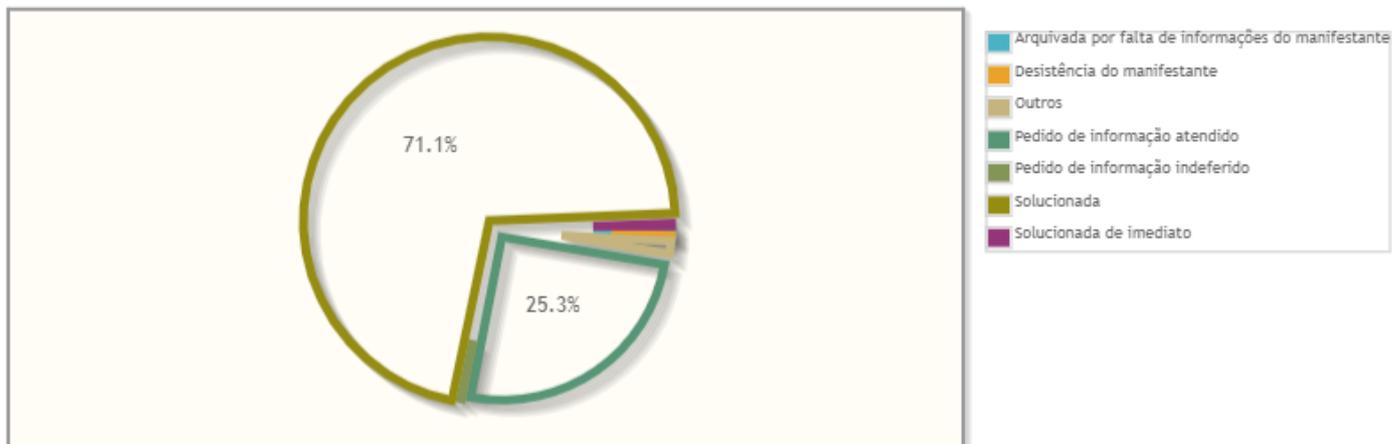


Relacionamento	Quantidade	%
Advogado/Procurador	145	30,33%
Arrematante	4	,84%
Estagiário	12	2,51%
Juiz/Desembargador	3	,63%
Órgão Público	25	5,23%
Outros	141	29,50%
Perito	12	2,51%
Preposto	1	,21%
Reclamado	11	2,30%
Reclamante	98	20,50%
Servidor	26	5,44%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

## Manifestações por resolução

## Motivo do arquivamento das manifestações

Percentual de manifestações segundo a resolução



Resolução	Quantidade	%
Arquivada por falta de informações do manifestante	3	,63%
Desistência do manifestante	1	,21%
Outros	9	1,88%
Pedido de informação atendido	121	25,31%
Pedido de informação indeferido	1	,21%
Solucionada	340	71,13%
Solucionada de imediato	3	,63%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>100,00%</b>

## 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**