

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO 2020 (ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA):

(Lei 13.460/2017, art. 14, inc. II)

(Lei 13.460/2017, art. 15, inc. I e II)

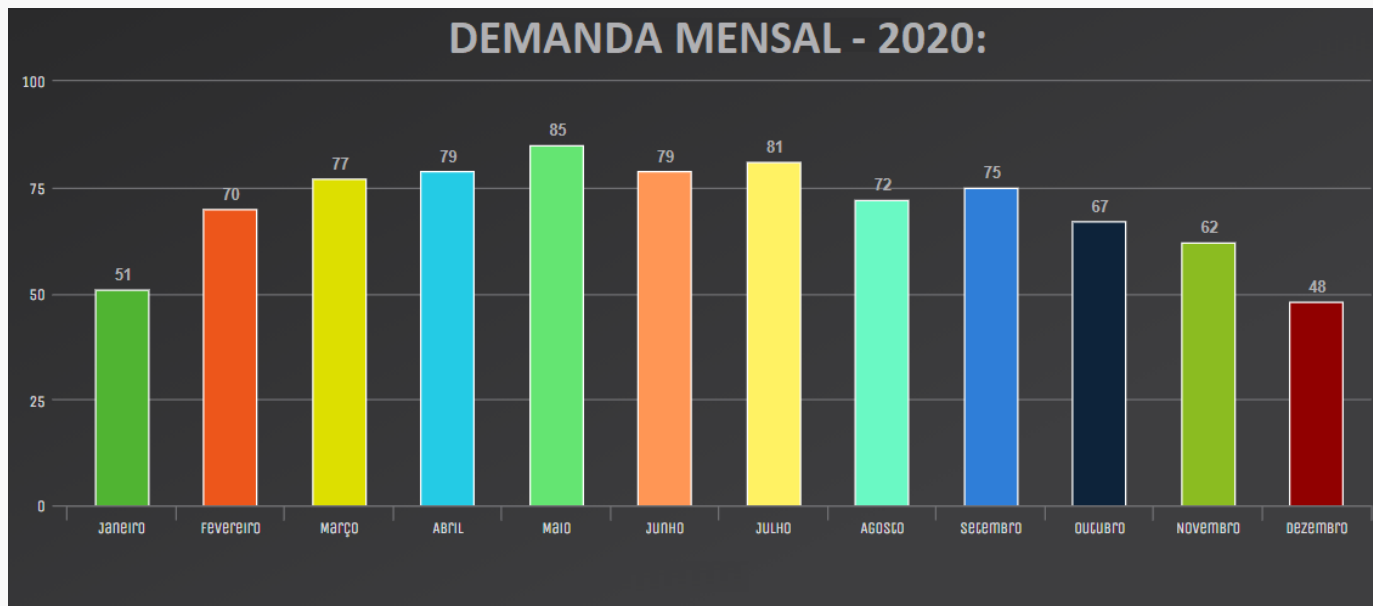
De grande importância são as estatísticas de atendimento para análise de tendências que possam auxiliar na elaboração e implementação de novas melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

Informamos as estatísticas de atendimento relativas ao ano de 2020, com base no sistema utilizado no TRT 8ª Região para o registro das manifestações (PROAD-OUV).

DEMANDA MENSAL E ANUAL (2020):

MÊS:	QUANTIDADE:
janeiro	51
fevereiro	70
março	77
abril	79
maio	85
junho	79

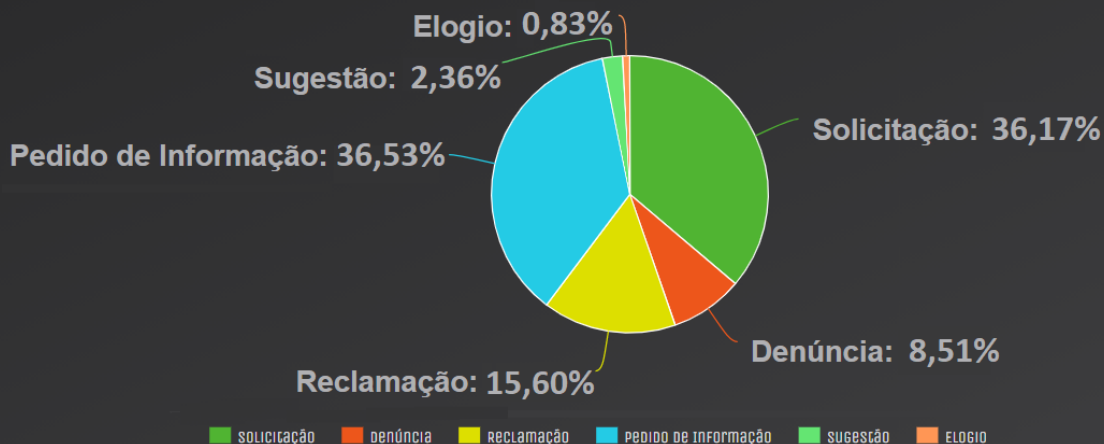
julho	81
agosto	72
setembro	75
outubro	67
novembro	62
dezembro	48
TOTAL DE ATENDIMENTOS EM 2019 →	846 atendimentos



DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (2020):

TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Pedido de Informações	309	36,53%
Solicitação	306	36,17%
Reclamação	132	15,60%
Denúncia	72	8,51%
Sugestão	20	2,36%
Elogio	7	0,83%
TOTAL	846	100,00%

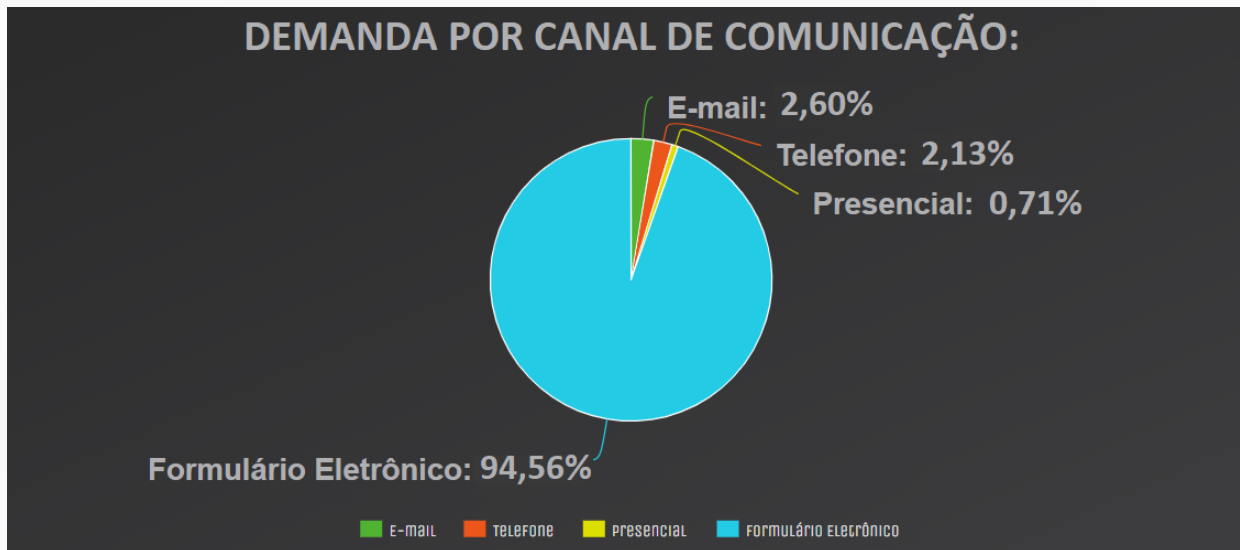
DEMANDA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO :



DEMANDA POR TIPO DE CANAL DE COMUNICAÇÃO (2020):

Essa estatística nos mostra qual o canal utilizado pelo usuário para registrar sua manifestação junto à Ouvidoria TRT8.

TIPO DE CANAL:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Formulário eletrônico	800	94,56%
E-mail	22	2,60%
Telefone	18	2,13%
Presencial	6	0,71%
TOTAL	846	100,00%

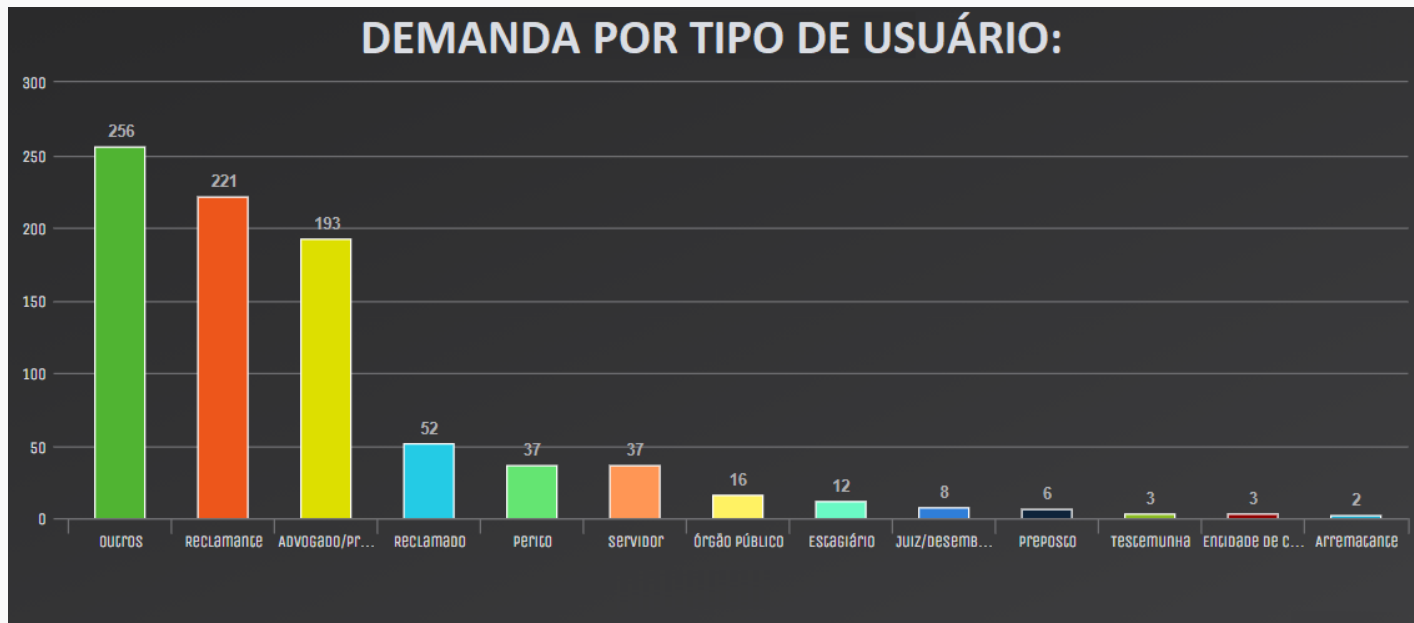


DEMANDA POR TIPO DE USUÁRIO (2020):

Esta estatística demonstra os tipos de usuário que demandaram os serviços da Ouvidoria TRT8.

TIPO DE USUÁRIO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Outros	256	30,26%
Reclamante	221	26,13%
Advogado/Procurador	193	22,81%
Reclamado	52	6,15%
Servidor	37	4,37%
Perito	37	4,37%
Órgão Público	16	1,89%
Estagiário	12	1,42%
Juiz/Desembargador	8	0,95%
Preposto	6	0,71%
Testemunha	3	0,35%
Entidade de Classe	3	0,35%
Arrematante	2	0,24%
TOTAL	846	100,00%

Abaixo mostramos um gráfico de barras em ordem decrescente por Tipo de Usuário.



DEMANDA POR FORMA DE RESOLUÇÃO (2020):

Esta estatística demonstra se houve ou não necessidade de demandar outras unidades do TRT8 para obter informações ou requerer providências, antes de dar a resposta conclusiva ao usuário.

As informações mostram a importância da Ouvidoria mesmo no âmbito interno, em relação às demais Unidades, evitando que as mesmas tratem de questões já respondidas anteriormente ou com solução já documentada e recorrente.

TIPO DE RESOLUÇÃO:	QUANTIDADE:	PORCENTAGEM:
Demanda Solucionada de imediato pela Ouvidoria	484	57,21%
Demanda Solucionada após a Ouvidoria entrar em contato com outras Unidades ou Setores	325	38,42%
Outros	22	2,60%
Desistência do Manifestante	8	0,94%
Arquivada por Falta de Informações do Manifestante	7	0,83%
TOTAL	846	100,00%