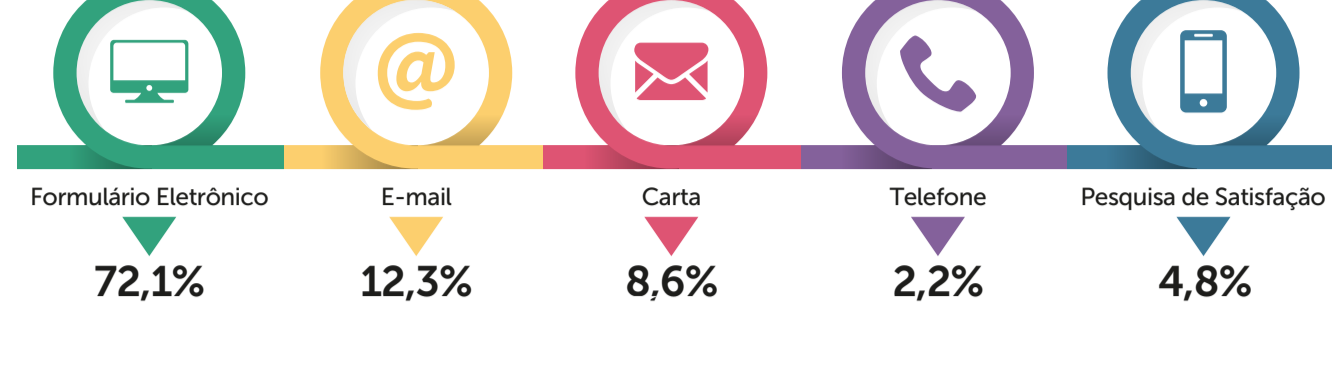


Total de Manifestações:
456

Manifestações relacionadas ao STJ:
243

Tempo médio de resposta:
1 dia

1. Canal de Atendimento



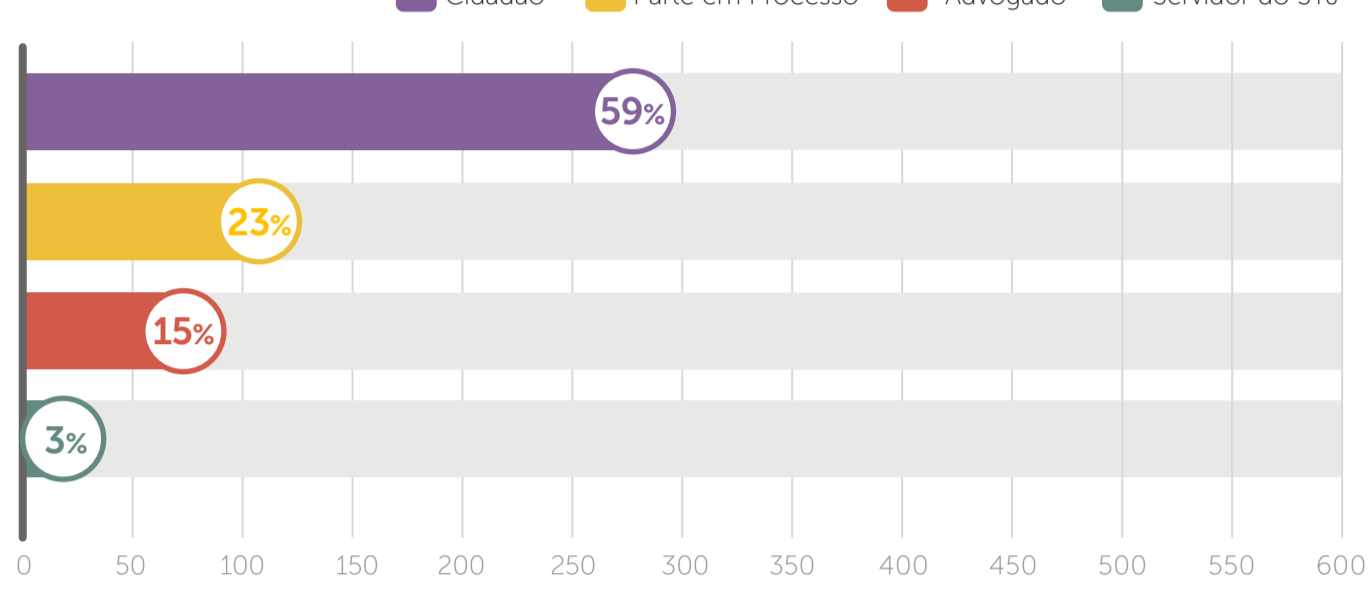
2. Tipos de Manifestação



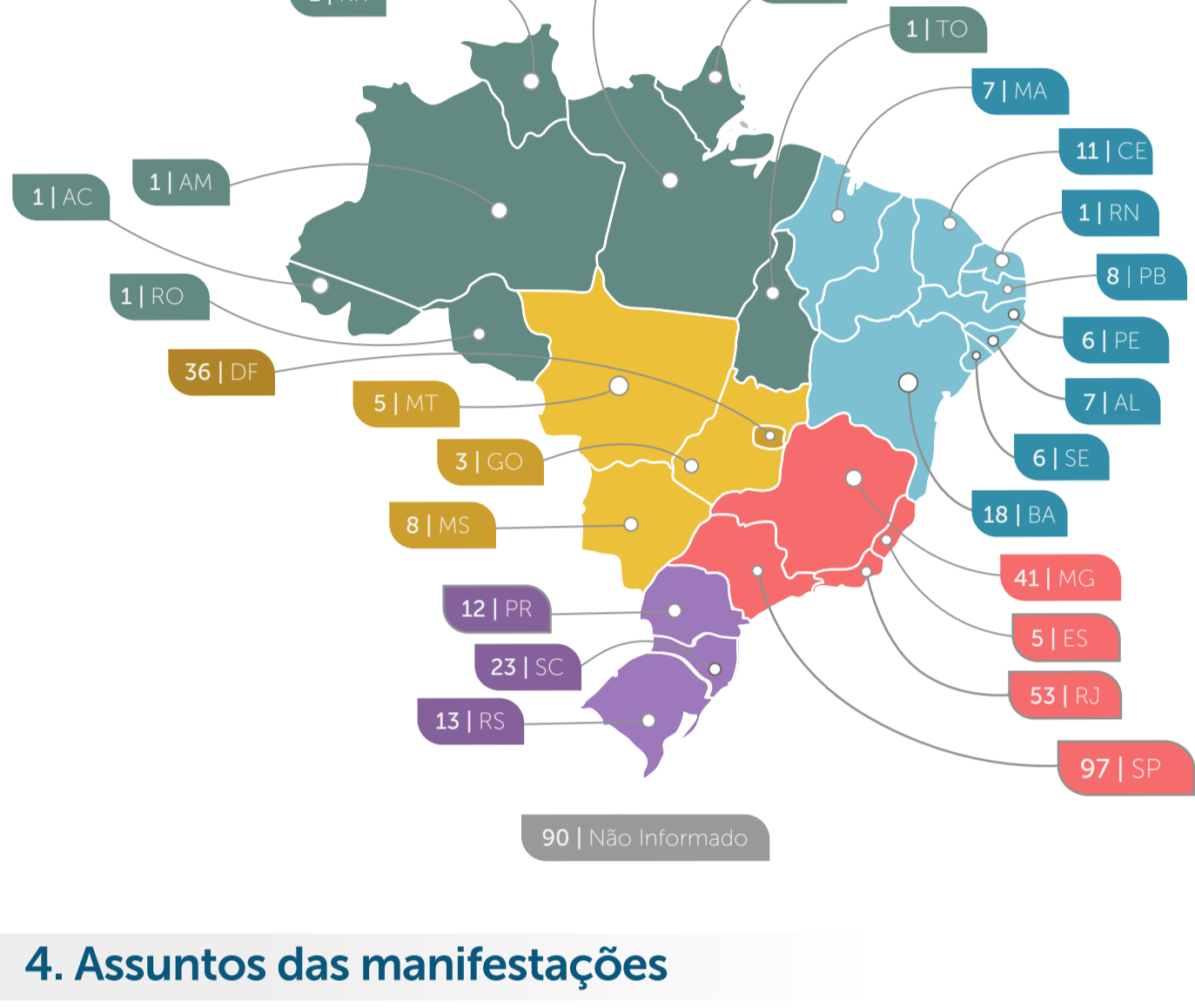
* LAI: Lei de Acesso à Informação

3. Perfil dos Manifestantes

3.a Relacionamento com o STJ



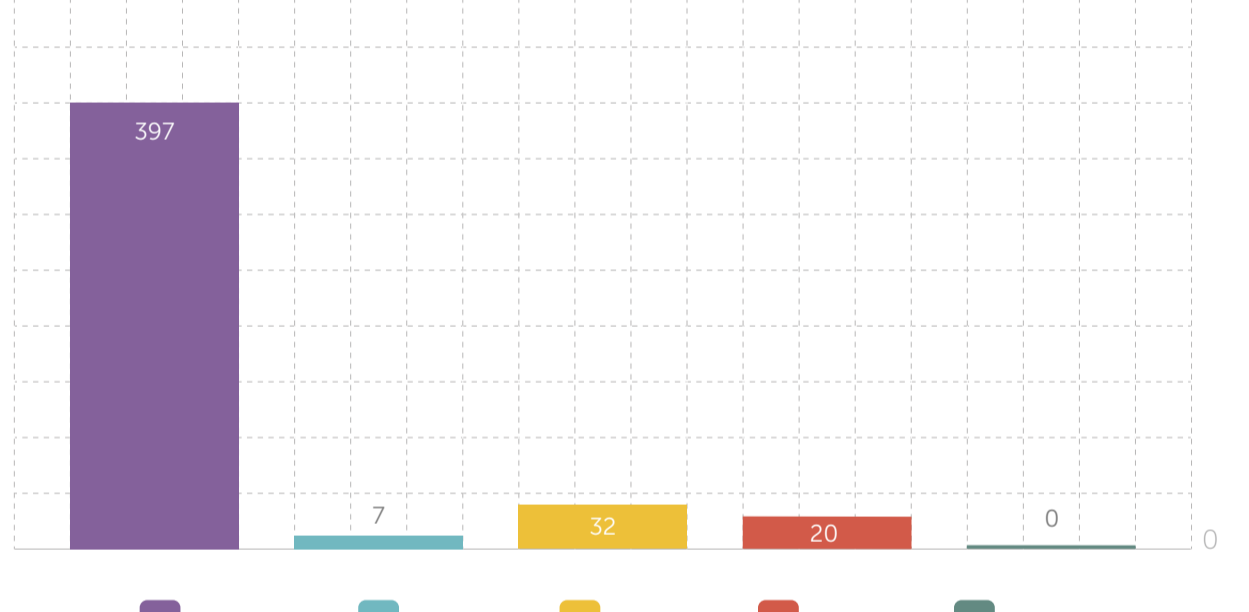
3.b Origem das Manifestações



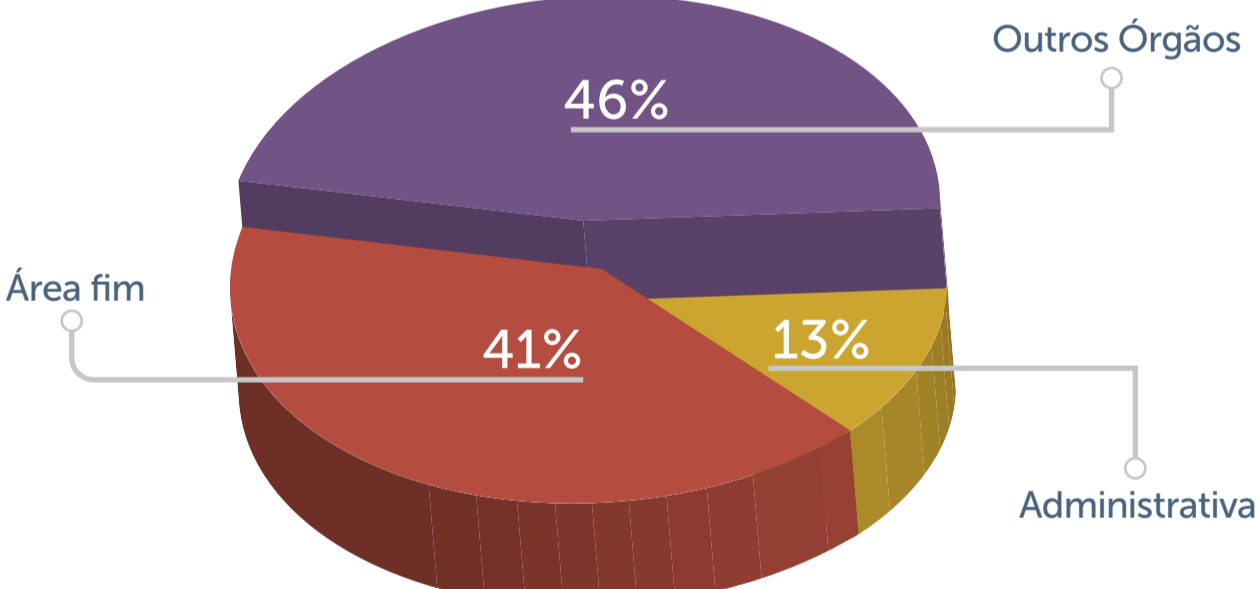
4. Assuntos das manifestações



5. Situação das manifestações



6. Área Responsável



Análise Crítica

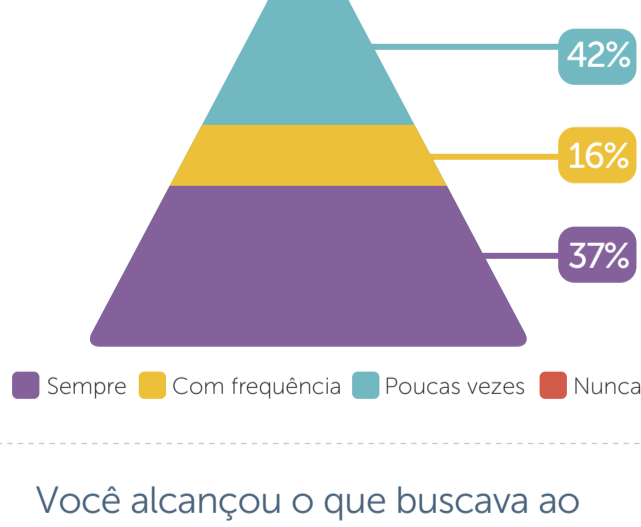
Recebemos 456 manifestações, das quais a porcentagem de manifestações afetas ao STJ representam 54% do total recebido, sendo que 75% deste montante são relativas a área fim do Tribunal. O tempo médio de resposta às demandas ficou em 1 dia e concluímos 95,6% das manifestações.

Das manifestações referentes à competência do STJ, os tipos "Informação" e "Reclamação" foram os mais frequentes, assim como as categorias "Demora/Previsão de Julgamento" e "Acompanhamento Processual". Tivemos 2 pedidos de informação por meio da Lei de Acesso a Informação, que ainda estão em fase de análise.

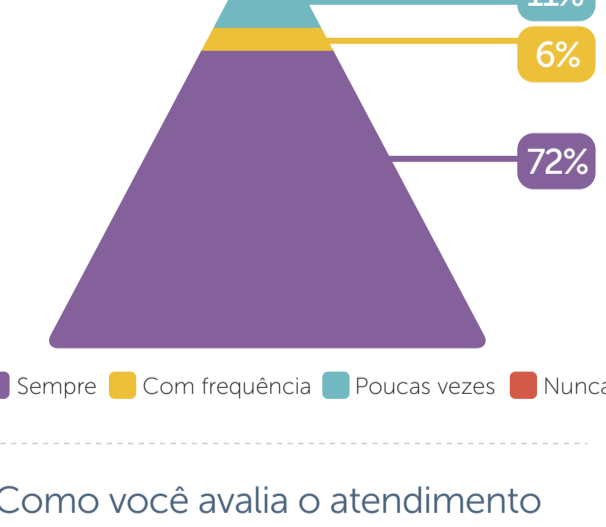
7. Pesquisa de Satisfação



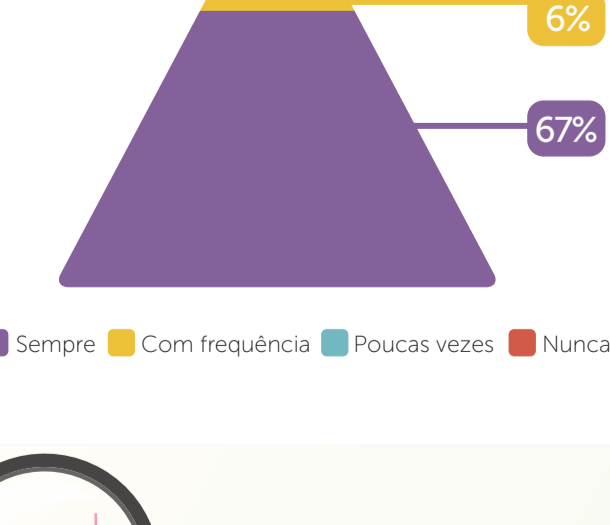
Você acessa a página da Ouidoria e registra sua manifestação com facilidade?



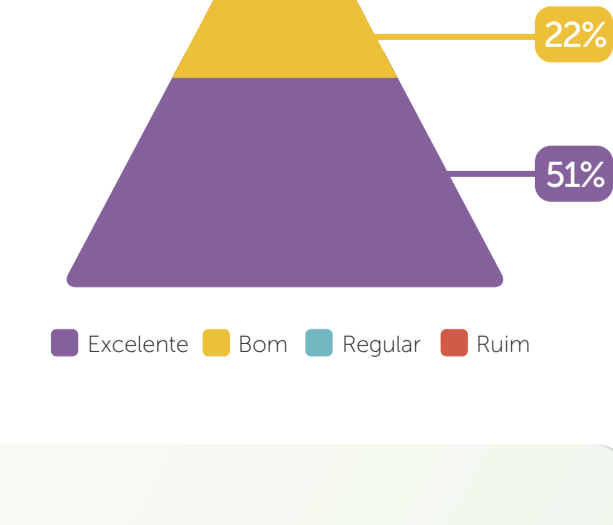
As informações prestadas pela Ouidoria são atualizadas?



Você alcançou o que buscava ao acessar este serviço?



Como você avalia o atendimento realizado pela Ouidoria?



Análise Crítica

Obtivemos 73,33% de aprovação dos serviços prestados pela Ouidoria, aferidos por meio da Pesquisa de Satisfação da unidade. Todos os meses a Ouidoria faz o acompanhamento e tratamento dos comentários deixados na pesquisa, de modo a agir na melhoria dos seus serviços. Como a maior parte das manifestações são sobre a área fim, principalmente sobre os julgamentos realizados por esta corte, temos que observar e atuar dentro da nossa competência legal, o que pode gerar certa irresignação dos respondentes.

Participe de nossa pesquisa de Satisfação clicando no link abaixo e escolhendo o(s) serviço(s) que deseja avaliar. Sua opinião é muito importante para nós!

http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc_sigla=OUV