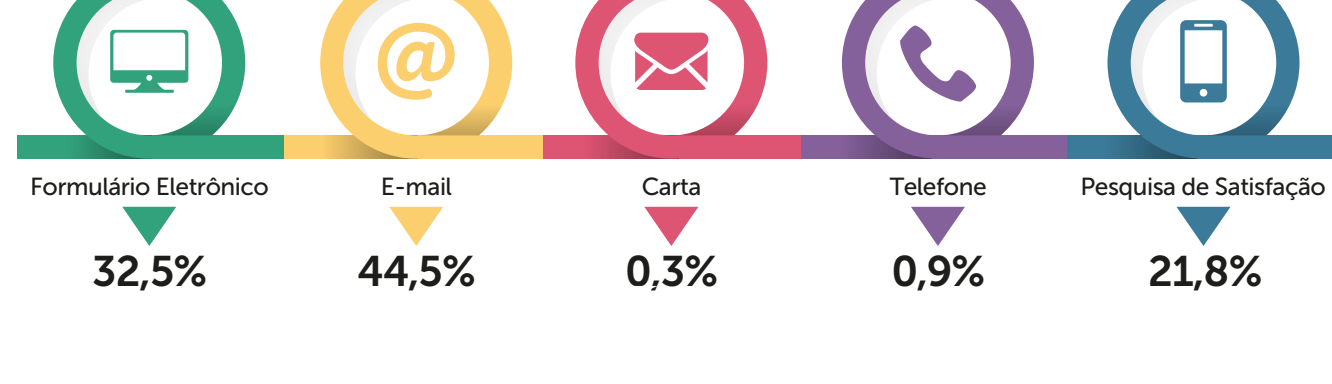


Total de Manifestações:  
**348**

Manifestações relacionadas ao STJ:  
**220**

Tempo médio de resposta:  
**10 dias**

### 1. Canal de Atendimento



### 2. Tipos de Manifestação



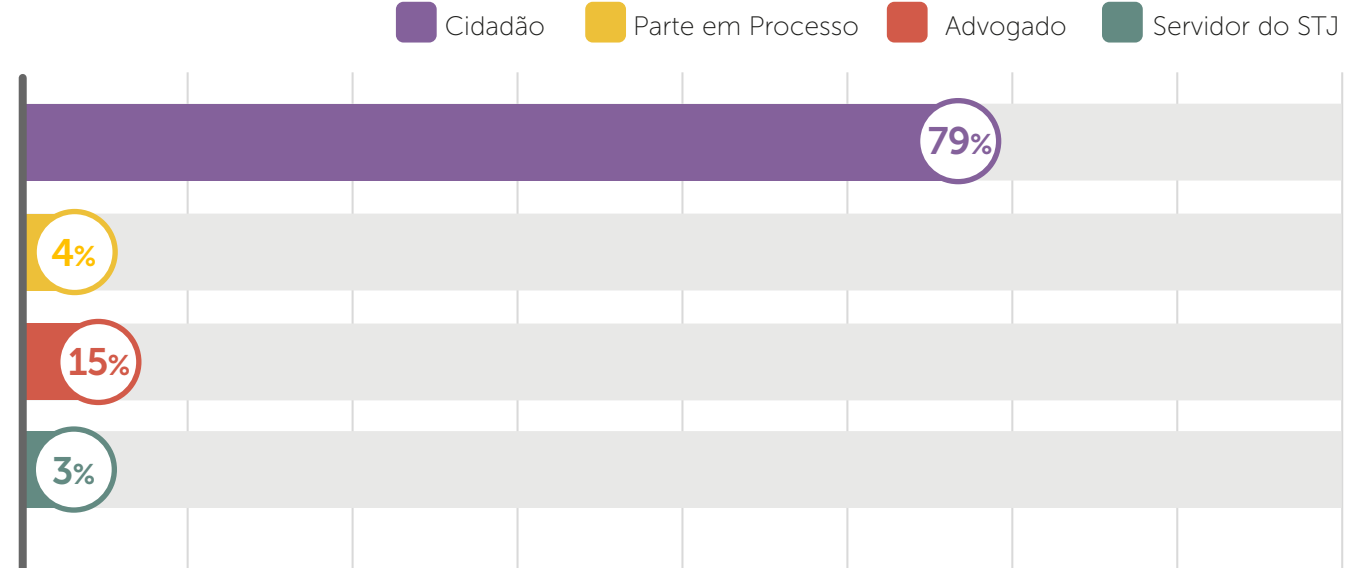
0 Deferido  
0 Indeferido  
0 em Análise

3 Deferidos  
0 Indeferido  
1 em Análise

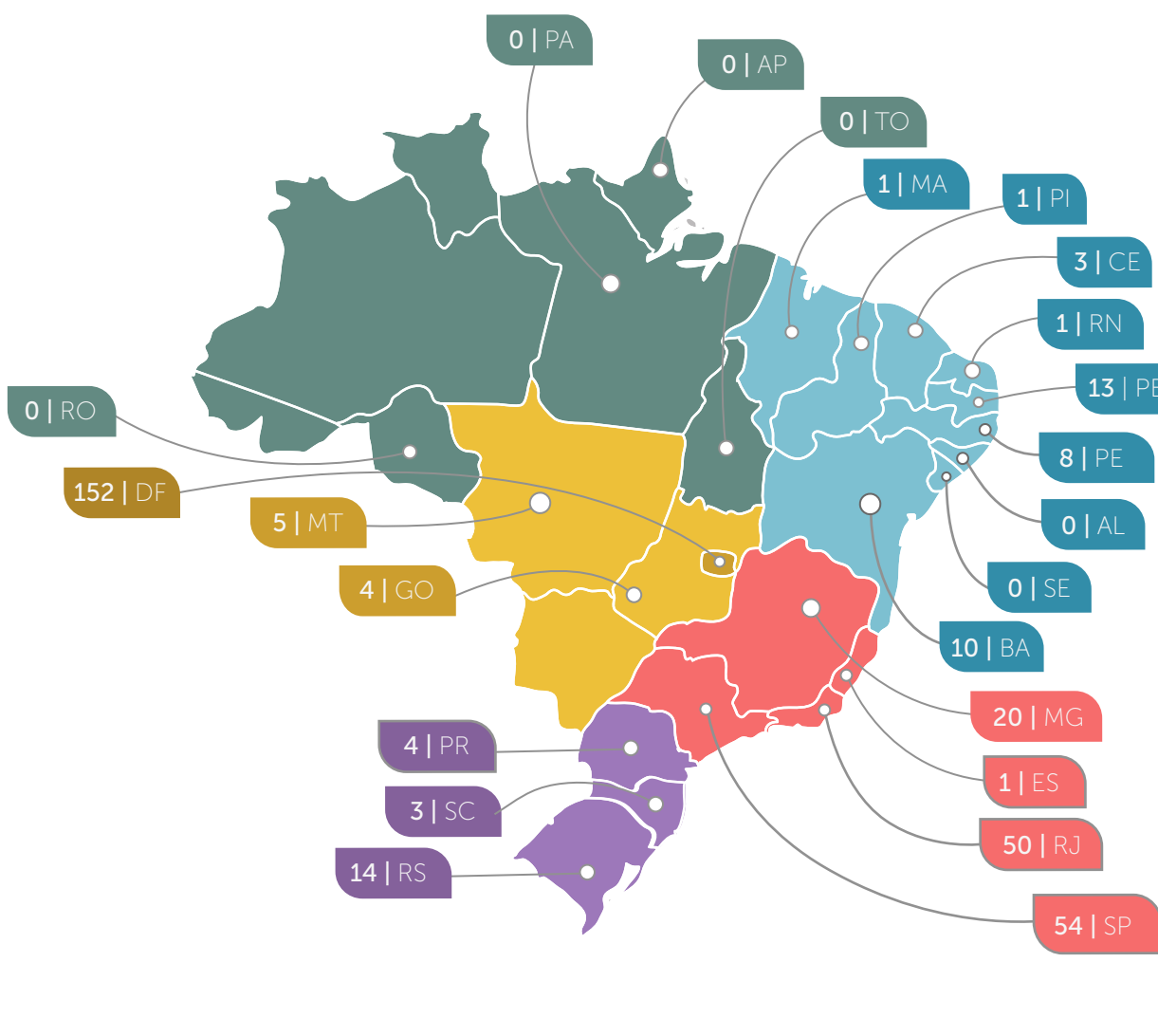
\* LAI: Lei de Acesso à Informação

### 3. Perfil dos Manifestantes

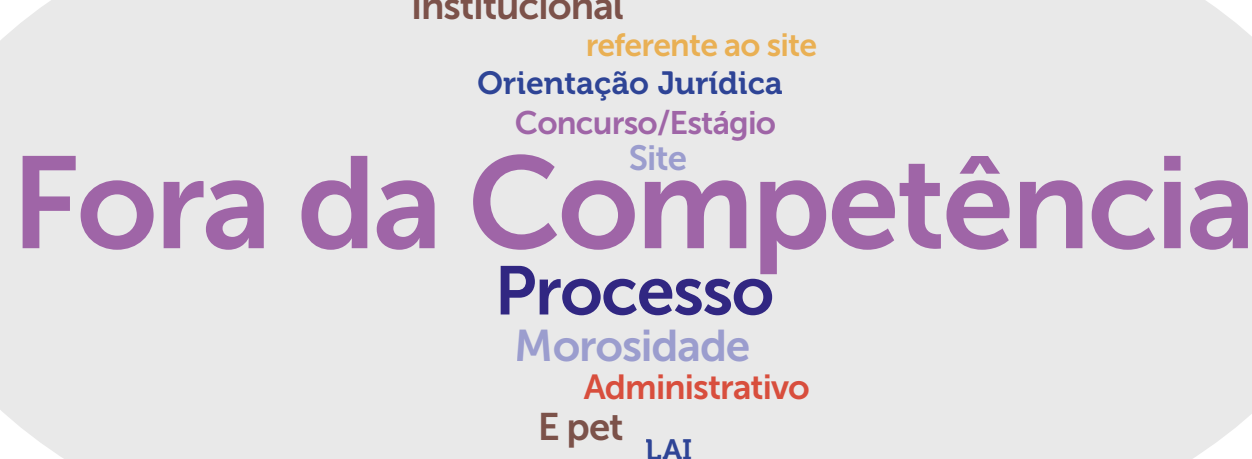
#### 3.a Relacionamento com o STJ



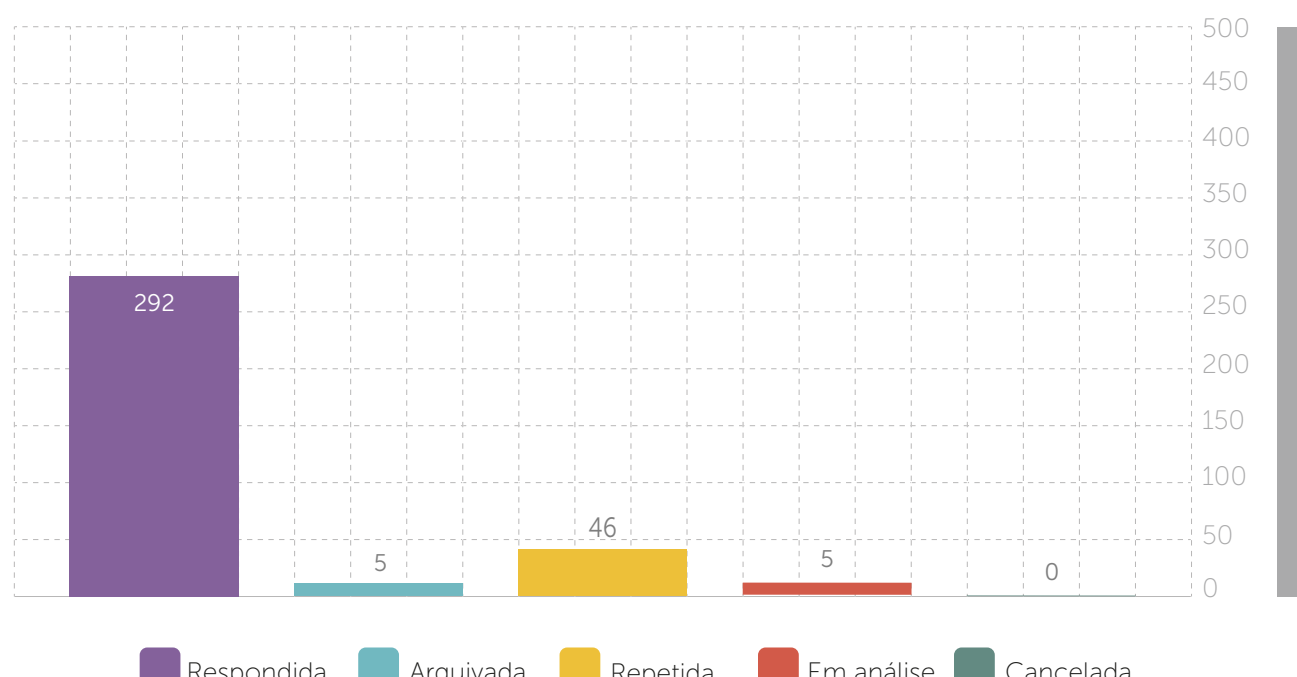
#### 3.b Origem das Manifestações



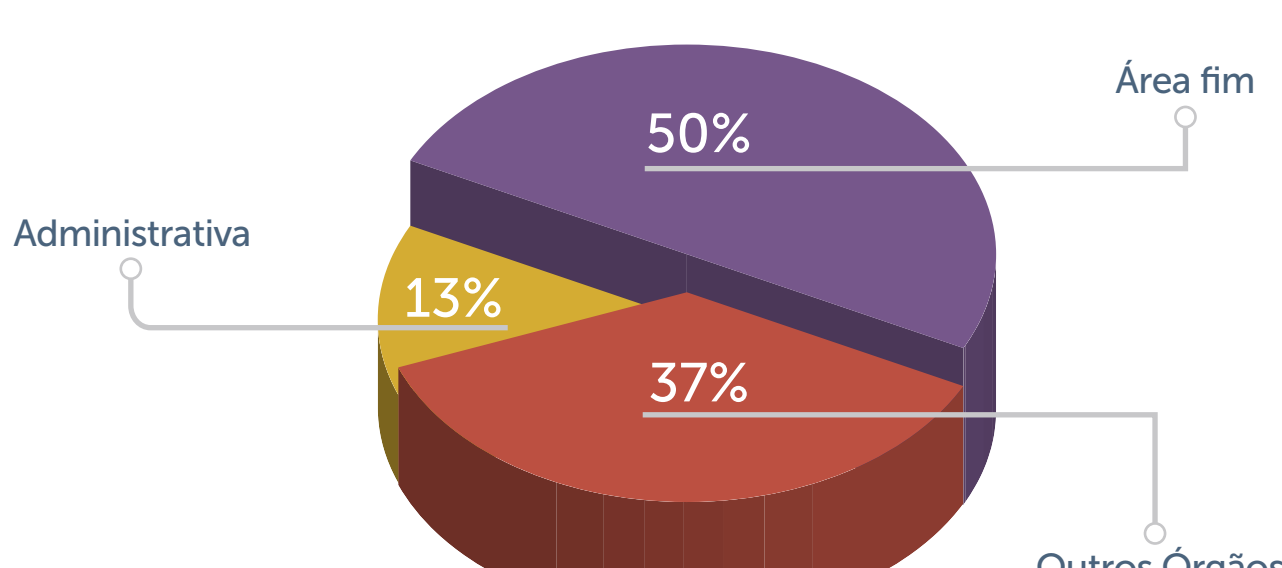
### 4. Assuntos das manifestações



### 5. Situação das manifestações



### 6. Área Responsável



#### Análise Crítica

Em Novembro recebemos 348 manifestações, das quais 63% foram referentes às atribuições do STJ. Os tipos "Informação" e "Reclamação" foram os mais frequentes, assim como as categorias "Acompanhamento Processual" e "Morosidade Processual".

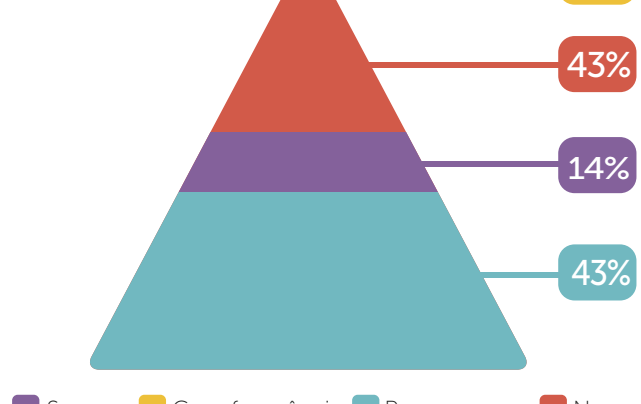
Do total das manifestações, quatro são pedidos de acesso à informação, fundamentados na LAI. Destes, três foram deferidos e um ainda está em análise pela unidade responsável.

O tempo médio de resposta ficou em 10 dias, justificado por um fato relevante: o feriado no início do mês, seguido imediatamente pelo ataque cibernético sofrido pelo STJ no dia 03/11. Este ataque indisponibilizou o sistema no primeiro dia útil após 4 dias sem expediente, e a indisponibilidade perdurou por 7 dias seguintes, resultando assim num total de 11 dias sem que houvesse a possibilidade de tratamento das demandas recebidas. Outro fator foi a redução de dois postos de trabalho por conta de licença médica e férias.

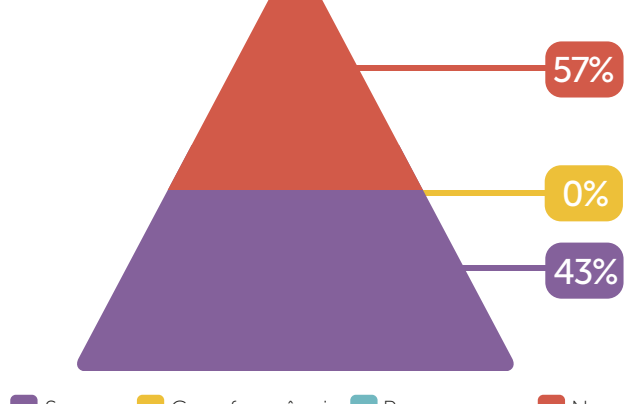
### 7. Pesquisa de Satisfação

#### Avalie

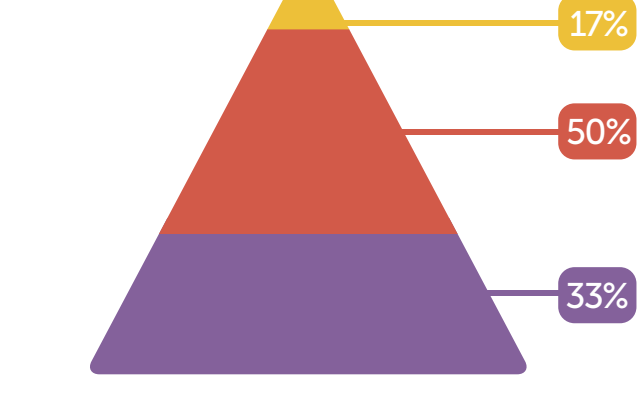
Você acessa a página da Ouidoria e registra sua manifestação com facilidade?



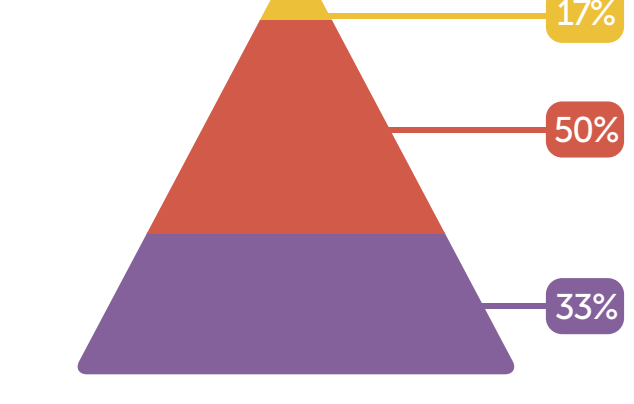
As informações prestadas pela Ouidoria são atualizadas?



Você alcançou o que buscava ao acessar este serviço?



Como você avalia o atendimento realizado pela Ouidoria?



#### Análise Crítica

Obtivemos 50% de aprovação dos serviços prestados pela Ouidoria no período. Trabalharemos para que o resultado continue ou melhore no decorrer do ano. Todos os meses a Ouidoria faz o acompanhamento e tratamento dos comentários deixados na pesquisa, de modo a agir na melhoria dos seus serviços. Um plano de ação robusto está sendo elaborado para melhorias tanto dos serviços quanto da pesquisa de satisfação da unidade.

Participe de nossa pesquisa de Satisfação clicando no link abaixo. Sua opinião é muito importante para nós!

[http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc\\_sigla=OUV](http://www.stj.jus.br/webstj/pesquisa/pesquisa.asp?desc_sigla=OUV)