

OUVIDORIA 2023

|                                      | Janeiro   | Fevereiro | Março     | Abril     | Maiο       | Junho     | Julho     | Agosto     | Setembro  | Outubro   | Novembro  | Dezembro  | Total      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Atendimentos</b>                  | <b>49</b> | <b>71</b> | <b>75</b> | <b>72</b> | <b>100</b> | <b>71</b> | <b>80</b> | <b>116</b> | <b>83</b> | <b>48</b> | <b>72</b> | <b>44</b> | <b>881</b> |
| Pessoal                              | 0         | 2         | 1         | 0         | 1          | 1         | 0         | 1          | 0         | 0         | 1         | 0         | 7          |
| Telefone                             | 35        | 31        | 39        | 34        | 42         | 32        | 39        | 47         | 41        | 25        | 31        | 15        | 411        |
| E-mail                               | 10        | 21        | 24        | 21        | 37         | 26        | 25        | 27         | 23        | 28        | 24        | 13        | 279        |
| whatsapp                             | 4         | 17        | 10        | 17        | 20         | 12        | 21        | 39         | 19        | 0         | 13        | 16        | 188        |
| carta                                | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 1         | 0          | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          |
| <b>Reclamações</b>                   | <b>25</b> | <b>35</b> | <b>39</b> | <b>31</b> | <b>51</b>  | <b>28</b> | <b>40</b> | <b>46</b>  | <b>49</b> | <b>37</b> | <b>38</b> | <b>23</b> | <b>442</b> |
| Dúvidas                              | 25        | 33        | 34        | 34        | 38         | 38        | 37        | 63         | 28        | 10        | 21        | 7         | 368        |
| Pedido de troca de Defensor          | 0         | 1         | 0         | 2         | 1          | 1         | 1         | 1          | 1         | 0         | 0         | 1         | 9          |
| Sugestões                            | 0         | 0         | 0         | 0         | 1          | 0         | 0         | 0          | 0         | 1         | 0         | 0         | 2          |
| Elogios                              | 0         | 1         | 0         | 0         | 0          | 1         | 0         | 1          | 0         | 0         | 0         | 0         | 3          |
| Denúncia                             | 1         | 1         | 1         | 0         | 1          | 0         | 1         | 0          | 0         | 1         | 0         | 2         | 8          |
| Pedido de Providências               | 0         | 0         | 0         | 5         | 7          | 3         | 1         | 0          | 6         | 0         | 13        | 11        | 46         |
| Ofícios enviados                     | 2         | 0         | 6         | 4         | 8          | 4         | 2         | 2          | 3         | 4         | 6         | 2         | 43         |
| Reduções de comparecimentos a Termos | 0         | 1         | 0         | 0         | 0          | 0         | 2         | 0          | 0         | 1         | 0         | 1         | 5          |
| Averiguações instauradas             | 2         | 1         | 6         | 4         | 8          | 4         | 2         | 2          | 3         | 4         | 3         | 3         | 42         |

