Ouvidoria SENADO FEDERAL

Relatório Mensal
Janeiro de 2021

Resumo das demandas registradas no Call Center da Ouvidoria no período de 1 a 31/01/2021

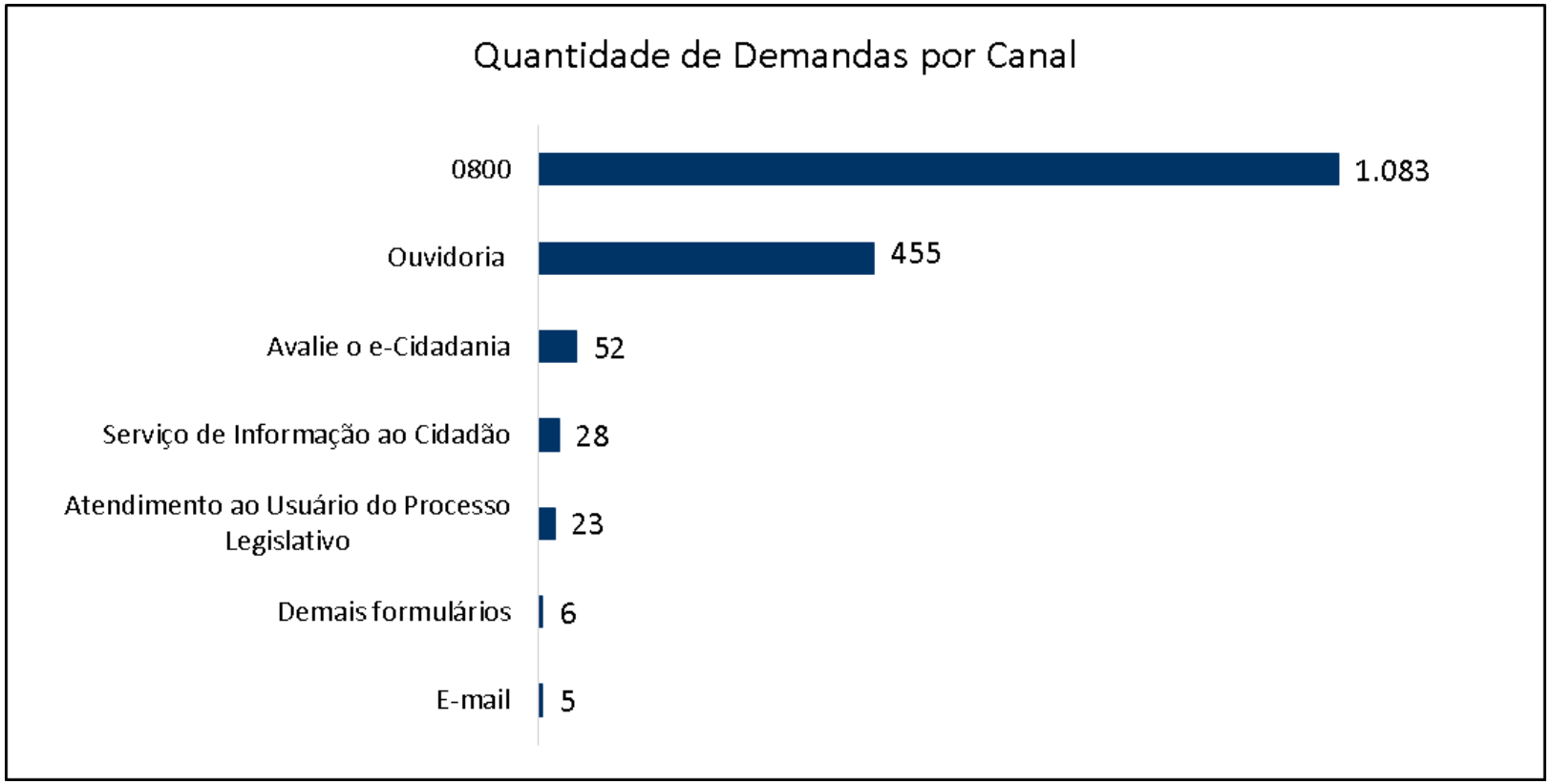
Volume de Ligações Recebidas

O número de ligações telefônicas recebidas no 0800 da Ouvidoria no período de 1 a 31 de janeiro de 2021 foi:

1.215

Devido à pandemia do coronavírus, as atividades do 0800 continuam em regime de plantão desde que foram retomadas em 31/08/2020. Dessa forma, o **volume de ligações é bem menor, se comparado ao mesmo período do ano anterior.**

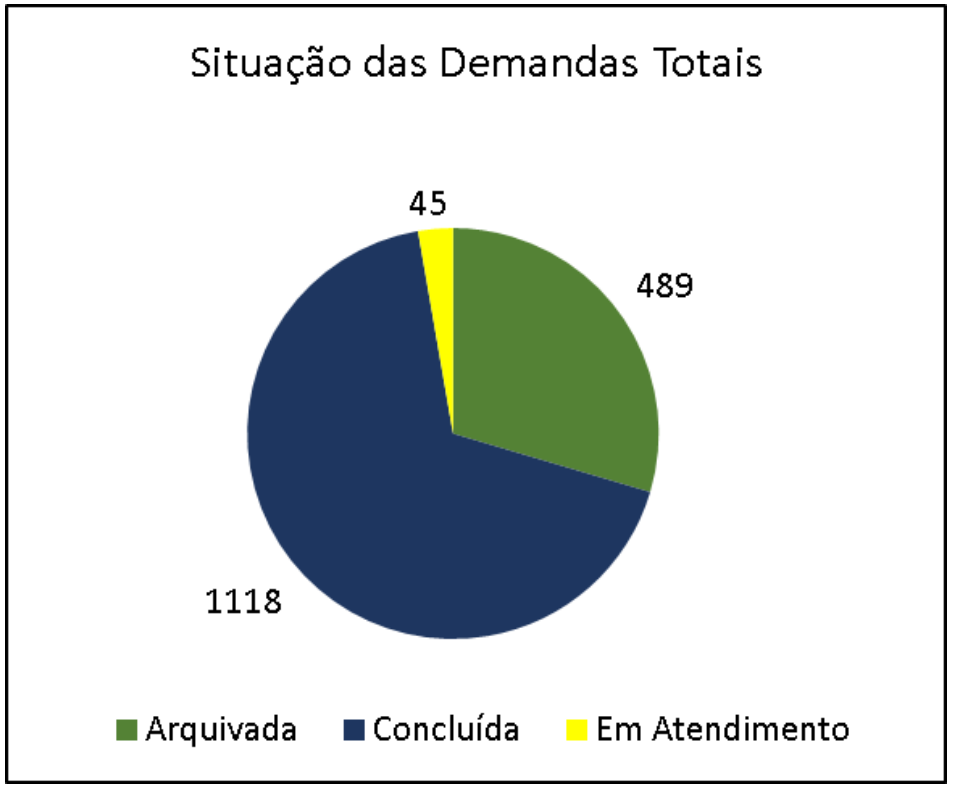
Volume de Demandas por Canal



Status das Demandas

Do total das demandas recebidas no período, 97,28% foram tratadas pela equipe de pós-atendimento e estão concluídas ou arquivadas.

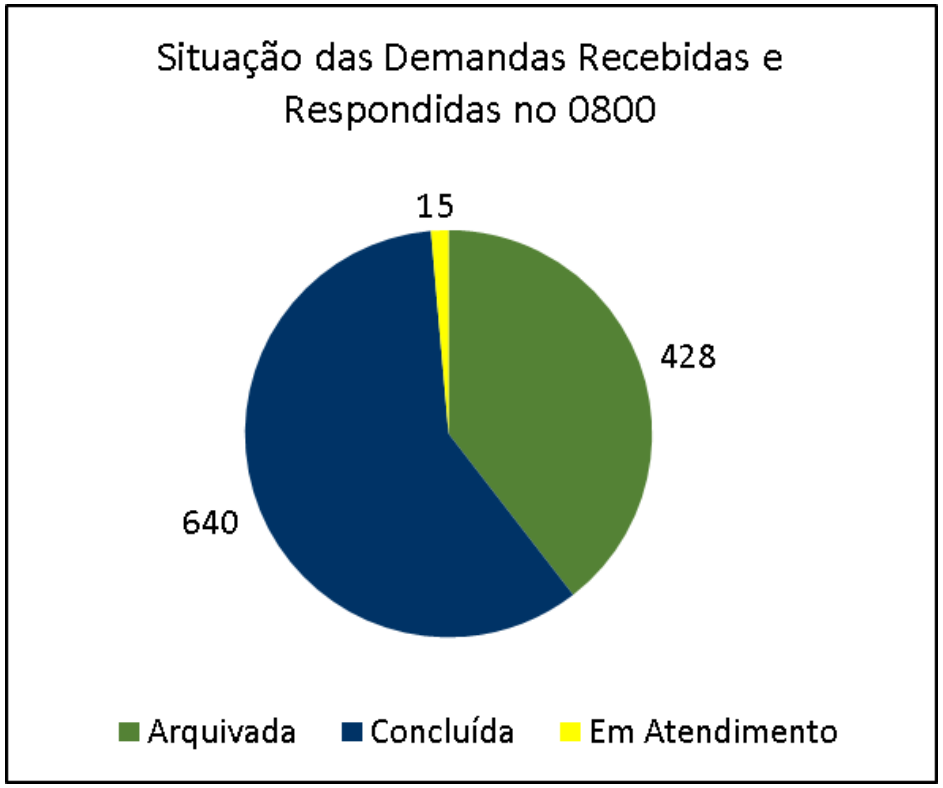
Apenas 45 demandas estão em atendimento, pois aguardam respostas dos destinatários.



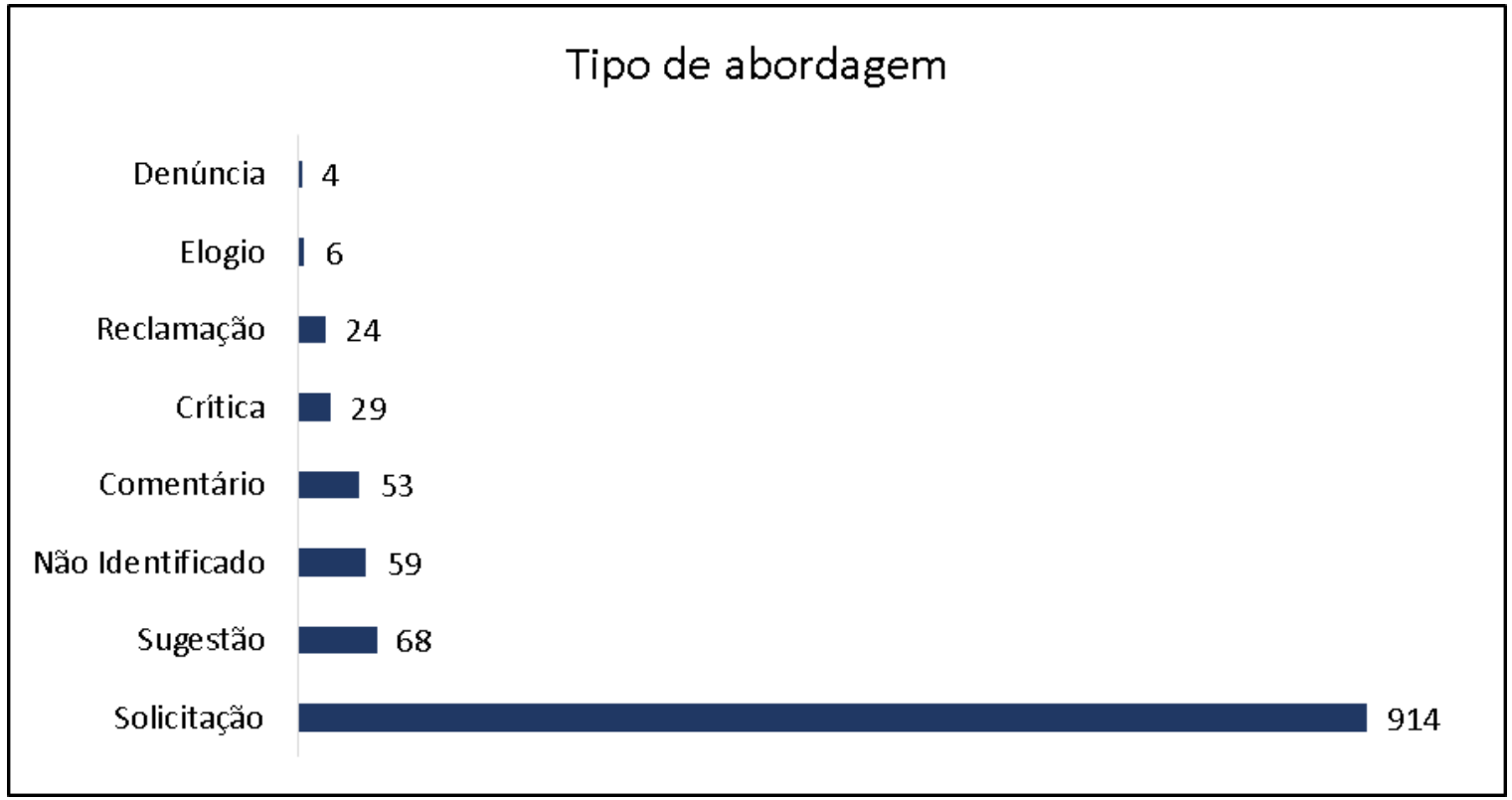
Status das Demandas

Das demandas recebidas no 0800, 98,61% foram respondidas no atendimento e estão concluídas ou arquivadas.

Apenas 15 demandas estavam em atendimento nesse período.

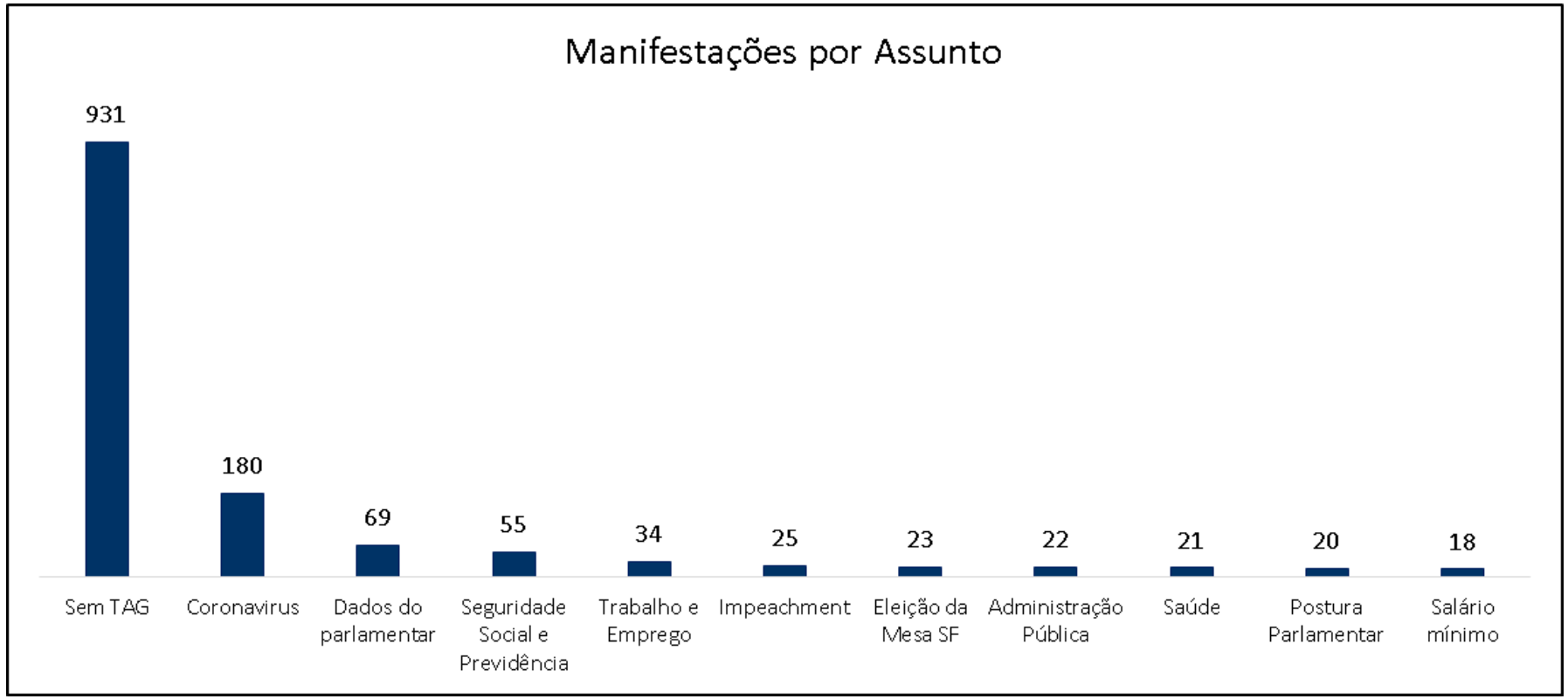


Abordagem das Demandas



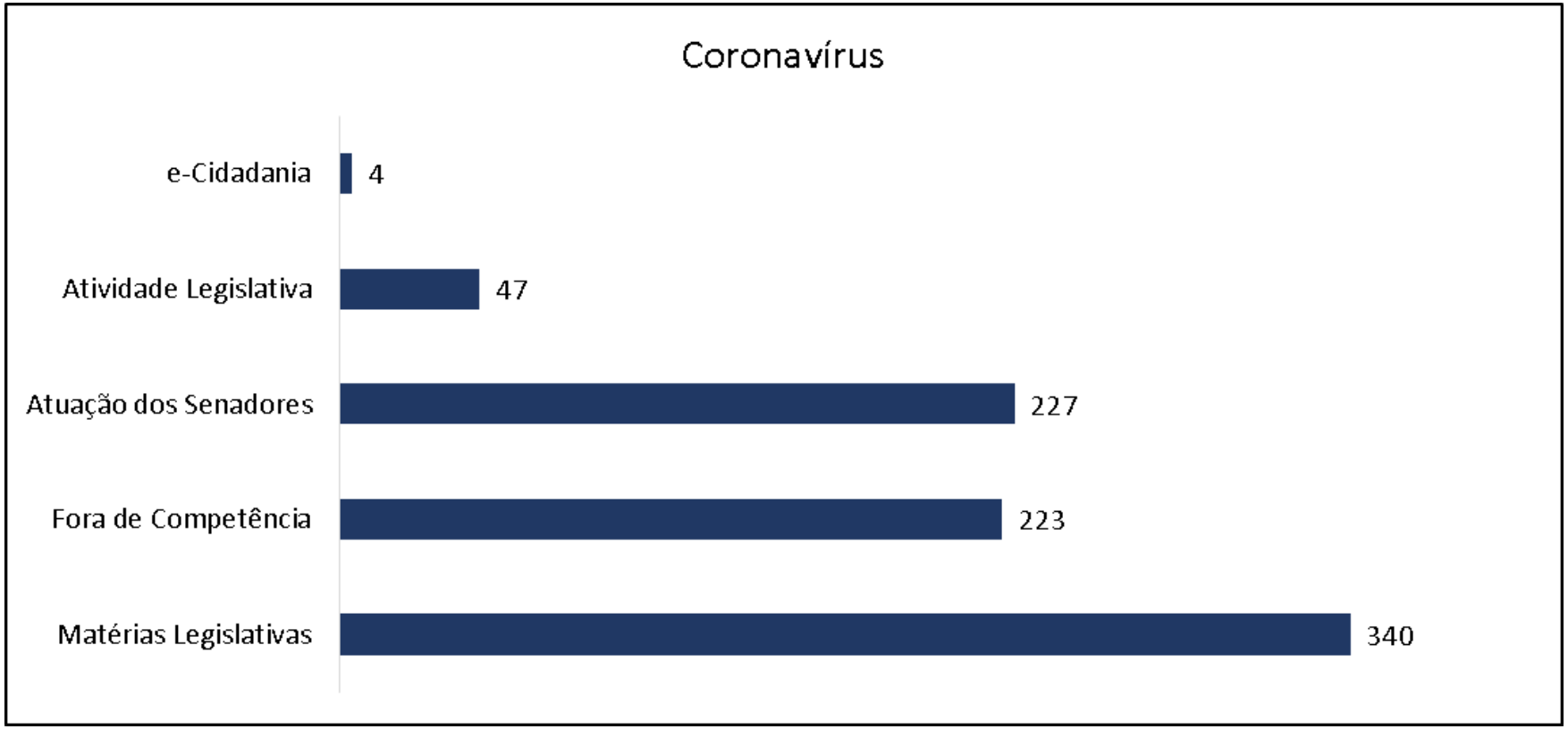
A abordagem `solicitação´ representa 55,3% do total de demandas registradas.

Assuntos mais Abordados



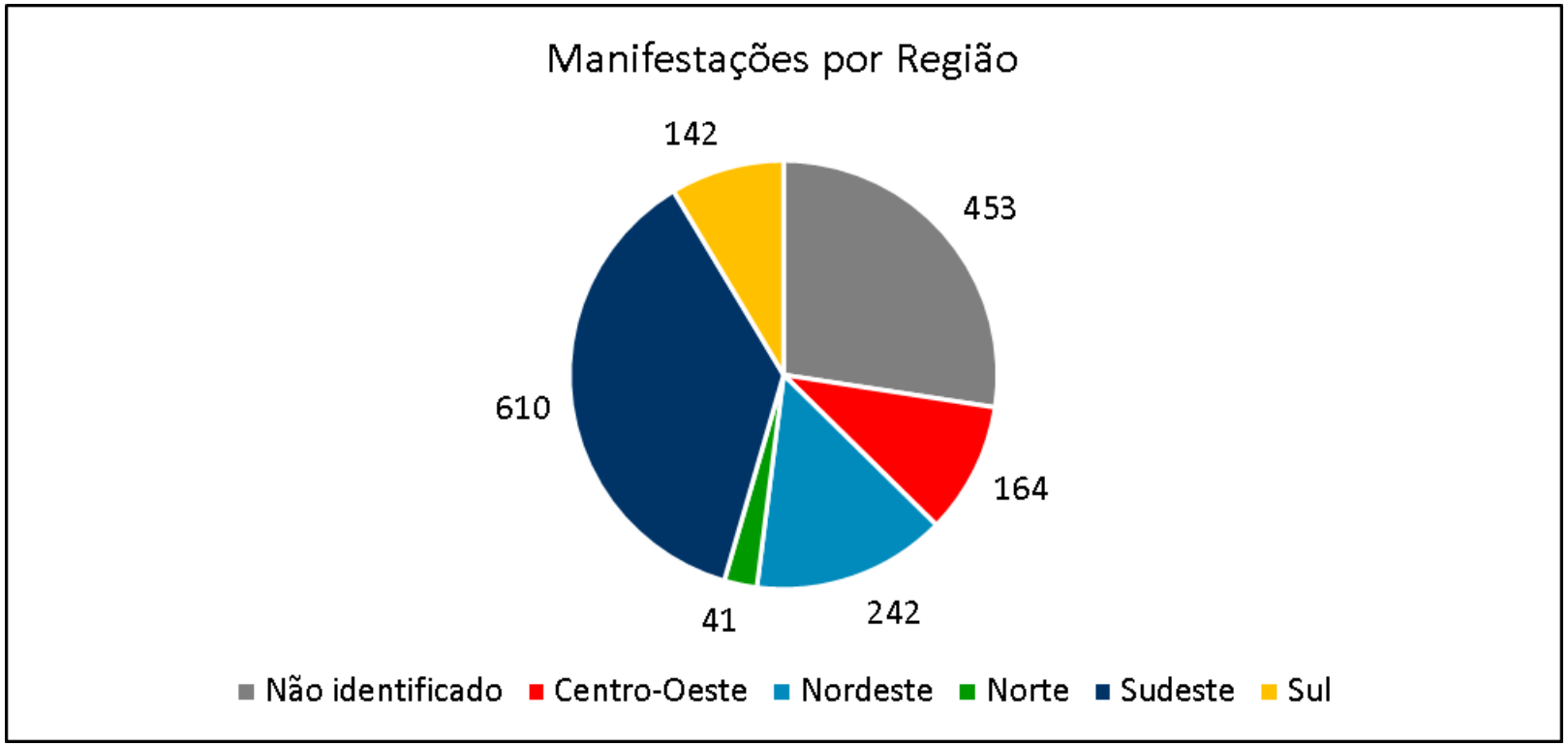
O total de demandas Sem TAG é a soma das demandas arquivadas que foram encaminhadas aos órgãos da Casa que, em sua maioria, são detentores das respostas. Coronavírus corresponde a 25% das demandas.

Análise do Tema Coronavírus



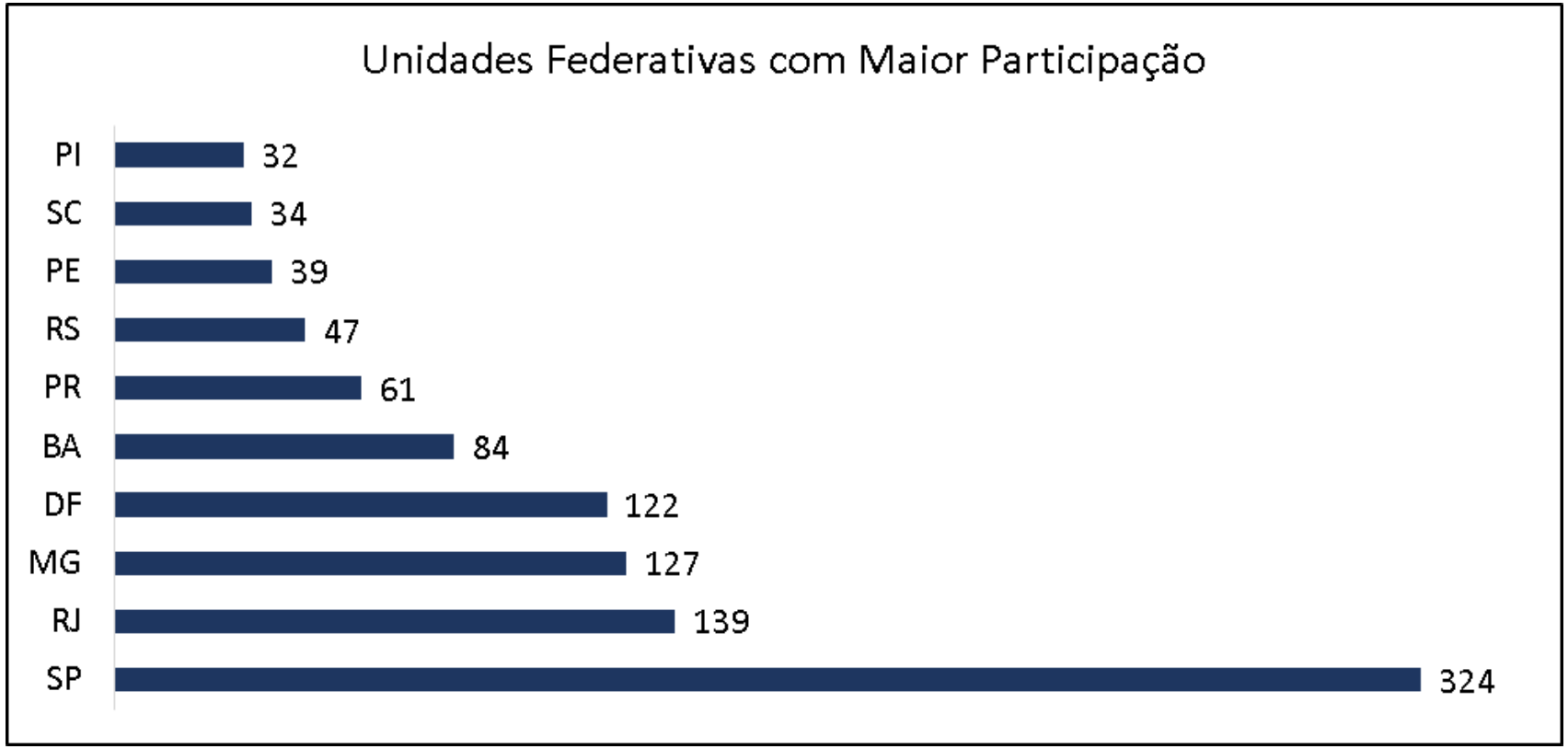
As informações e manifestações a respeito das matérias que abordam a pandemia do coronavírus e que estão em tramitação na Casa continuam chamando a atenção da população.

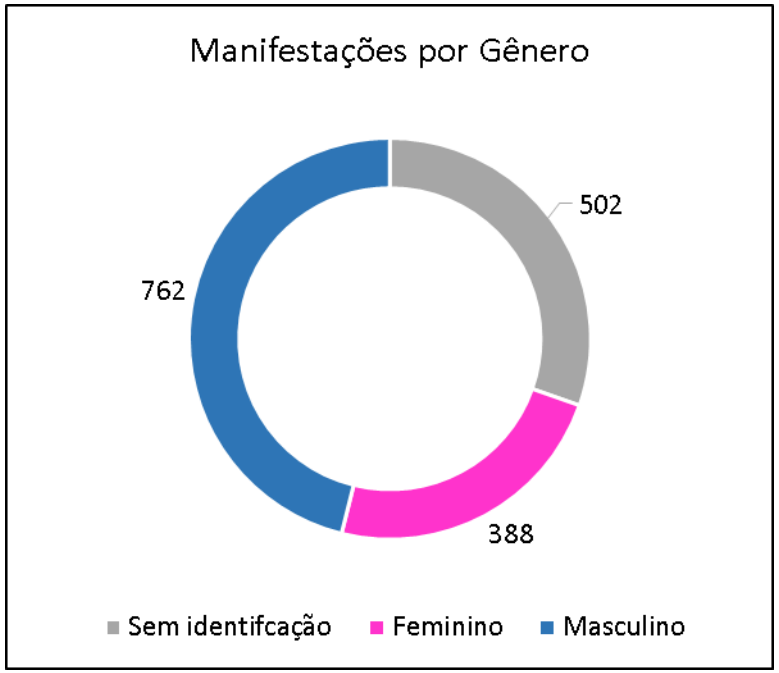
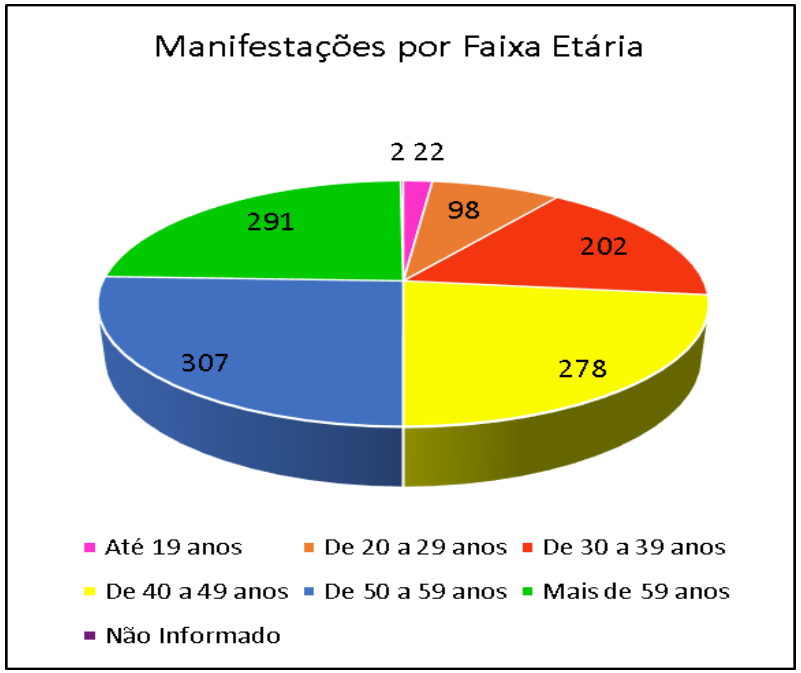
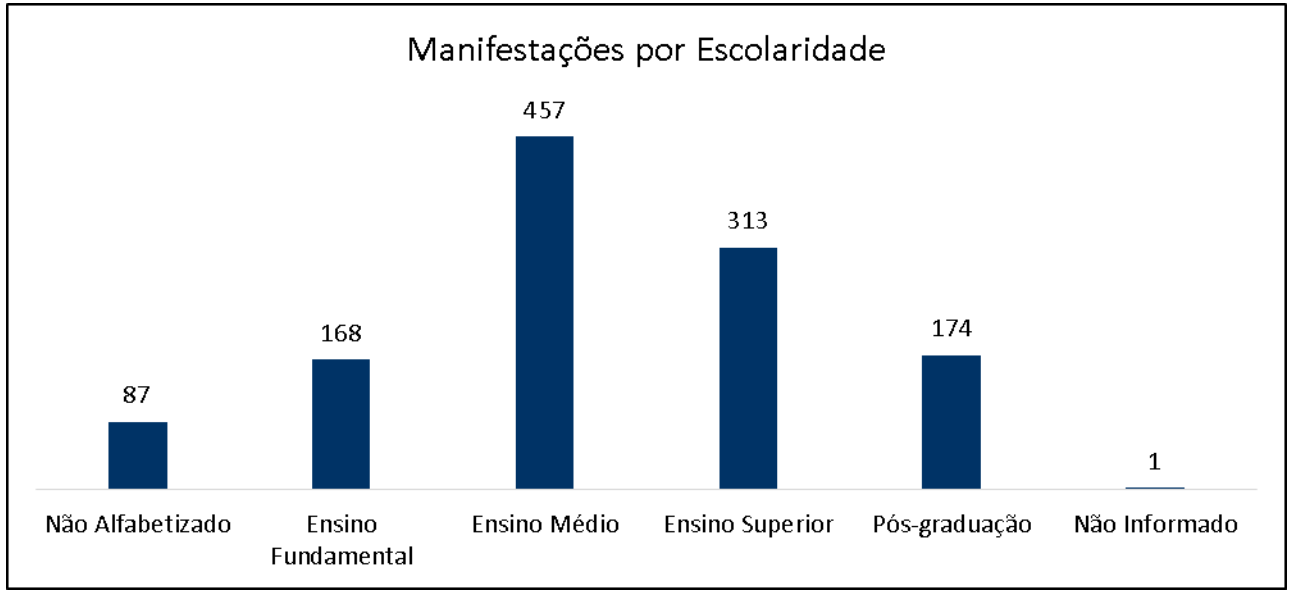
Registros por Região



A região não foi informada em 453 registros.

Maior Volume de Participação nas UFs



As 10 UFs com maior participação somam juntas 1.009 demandas registradas, o que representa 61% de todas as demandas. São Paulo é responsável por 20% delas.

Perfil do cidadão