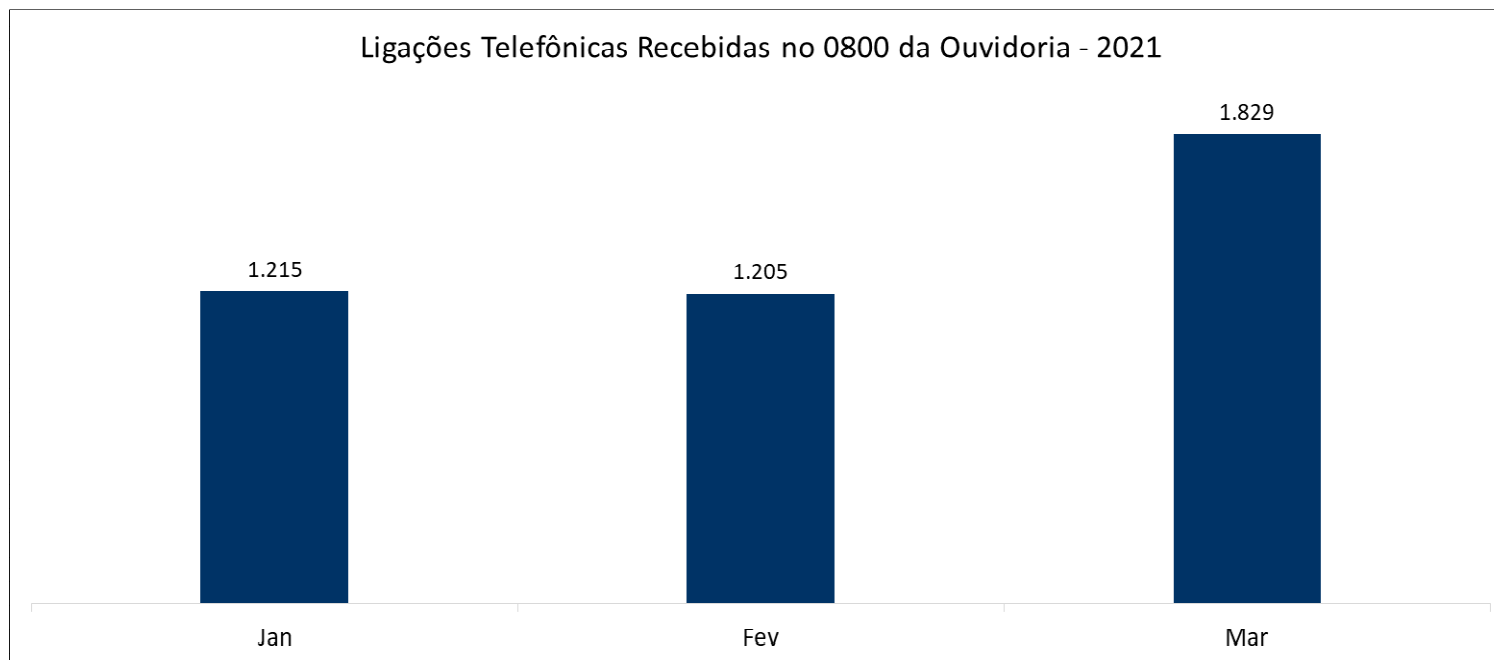




Relatório Mensal Março de 2021

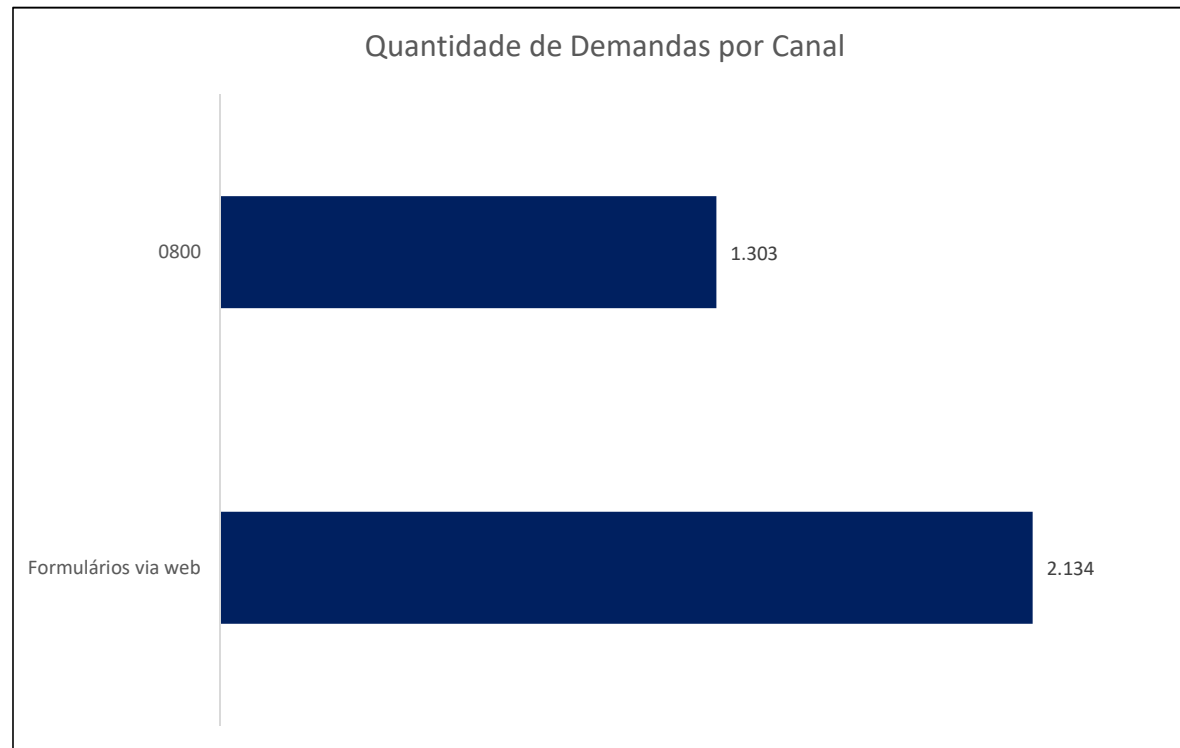
Resumo das demandas registradas no Call Center da Ouvidoria no período de
1 a 31/03/2021

Evolução das ligações recebidas



As atividades do 0800 continuam em regime de plantão desde a retomada dos serviços em 31/8/2020 e, no mês de março, houve acréscimo no volume de ligações em relação aos dois primeiros meses do ano.

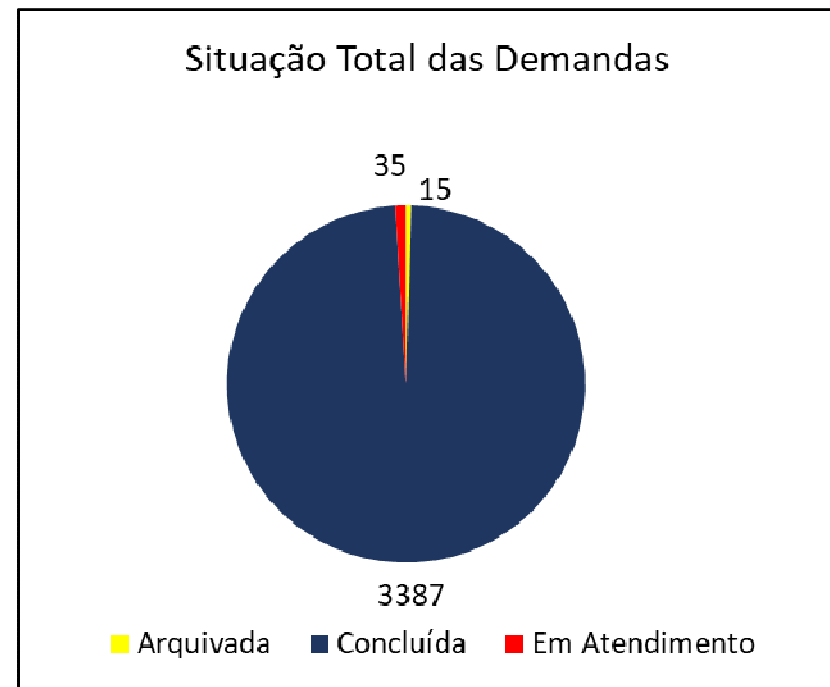
Volume de Demandas por Canal



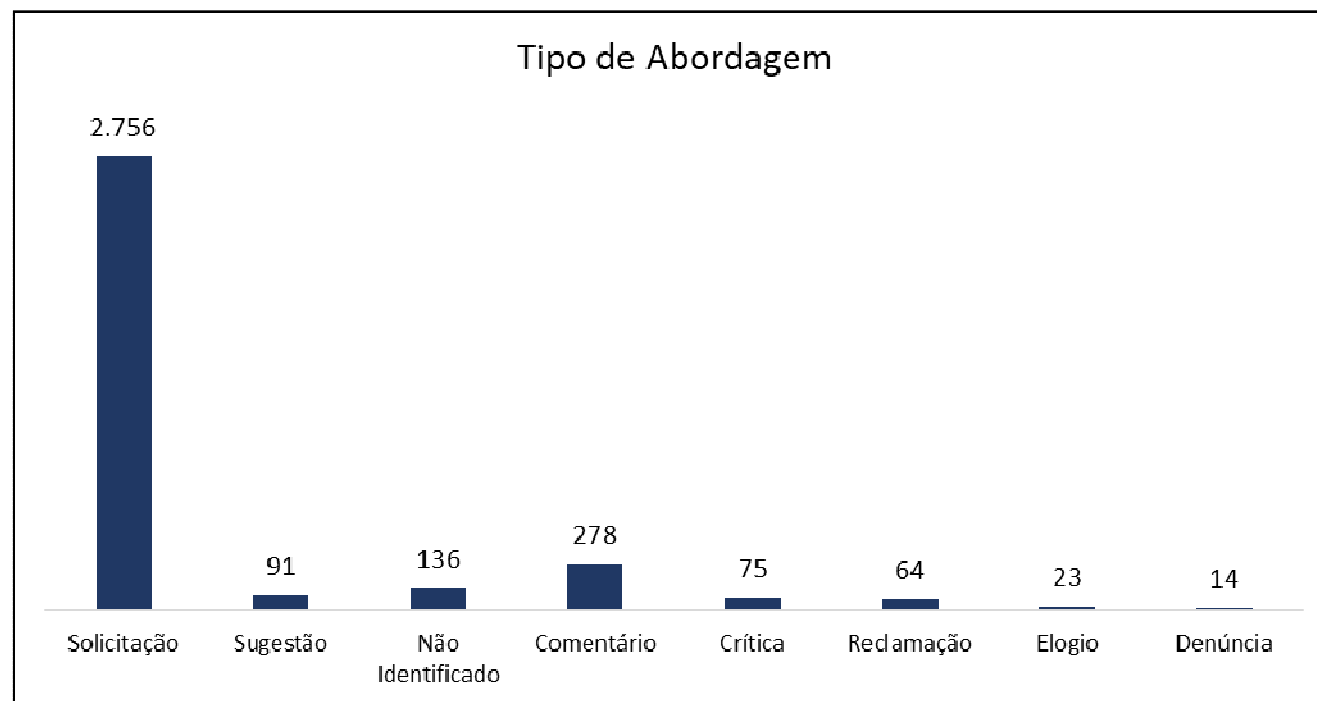
Status das Demandas

Do total das demandas recebidas no período, 98,98% estão concluídas ou arquivadas.

Apenas 35 demandas estavam em atendimento, pois aguardavam respostas dos destinatários.

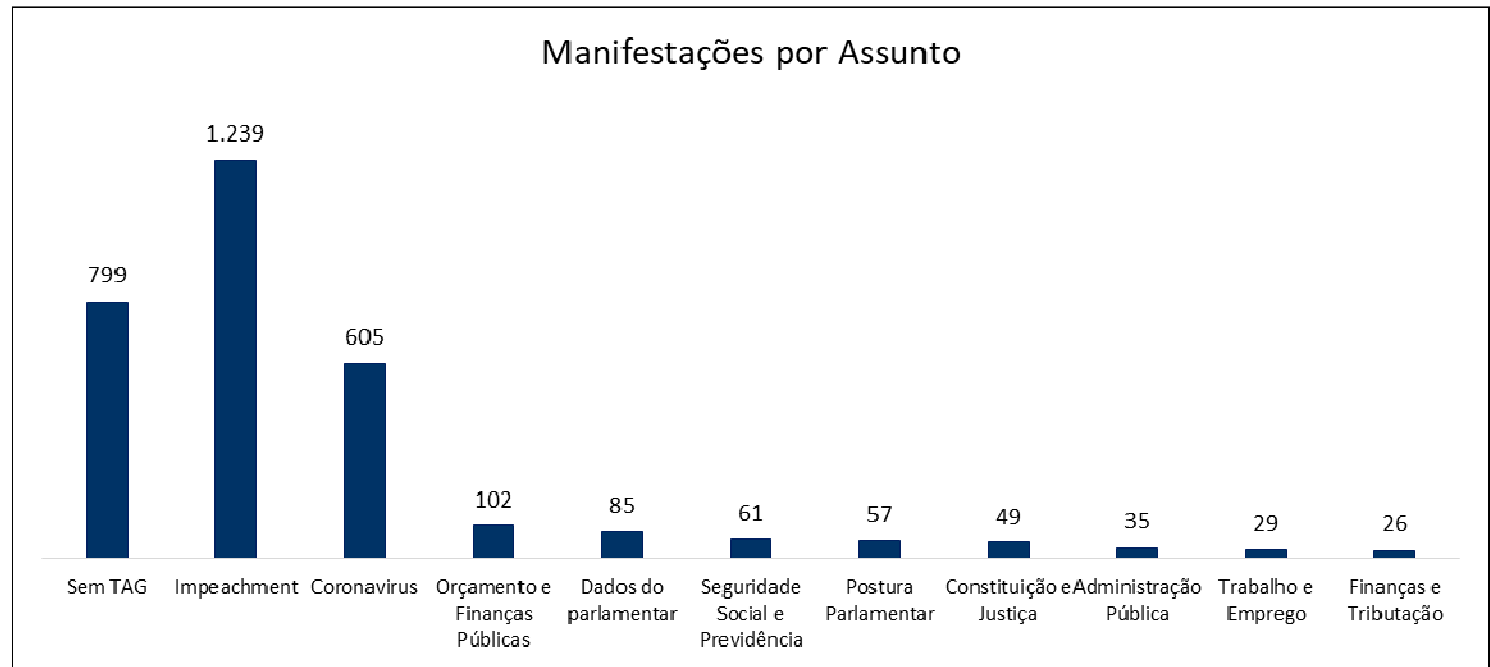


Abordagem das Demandas



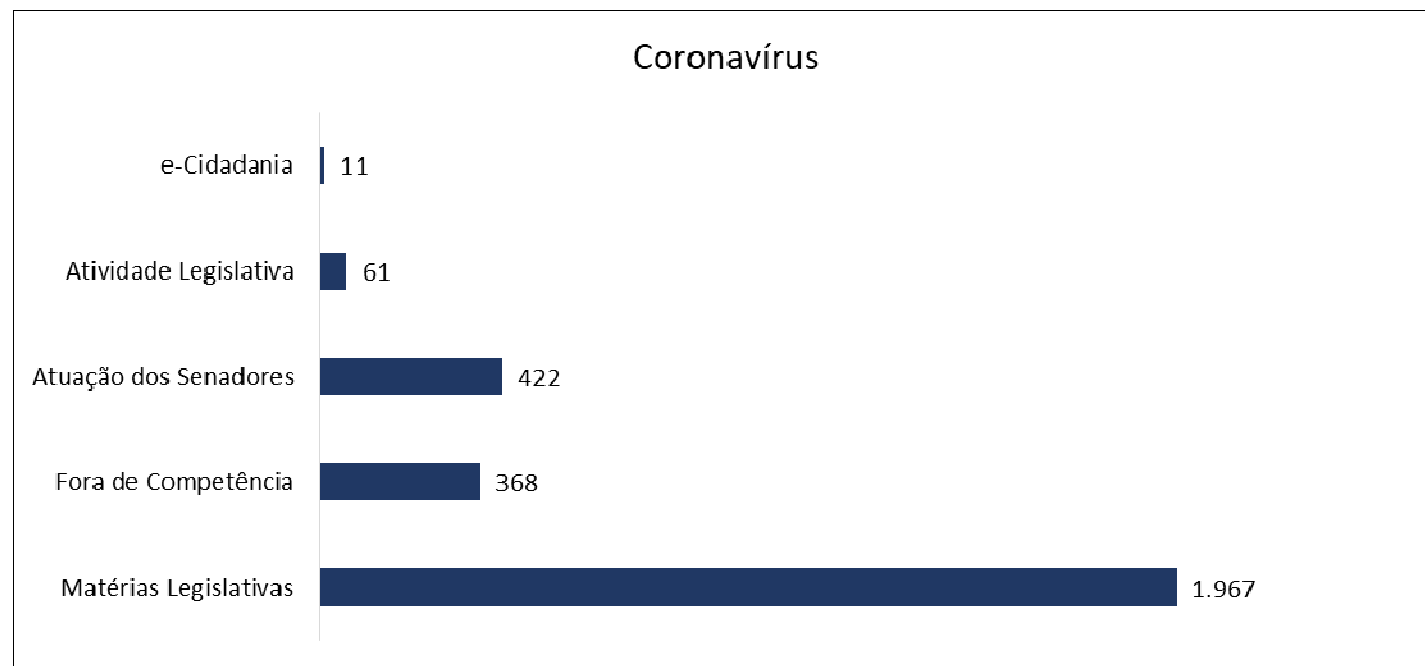
A abordagem “solicitação” representa 80,2% do total de demandas registradas.

Assuntos mais Abordados



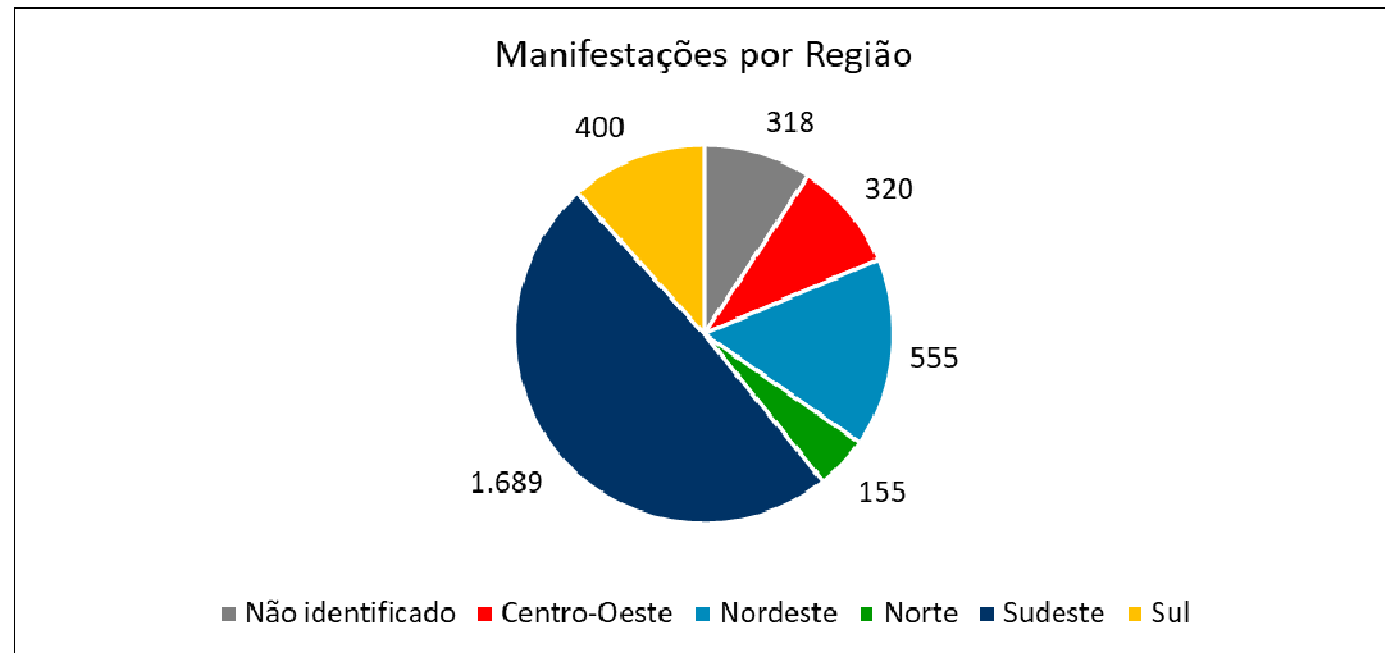
Constituem o total de demandas Sem TAG a soma das demandas arquivadas e as encaminhadas aos órgãos da Casa que, em sua maioria, são os detentores das respostas. O tema 'Impeachment' corresponde a 36% das demandas.

Análise do Tema Coronavírus



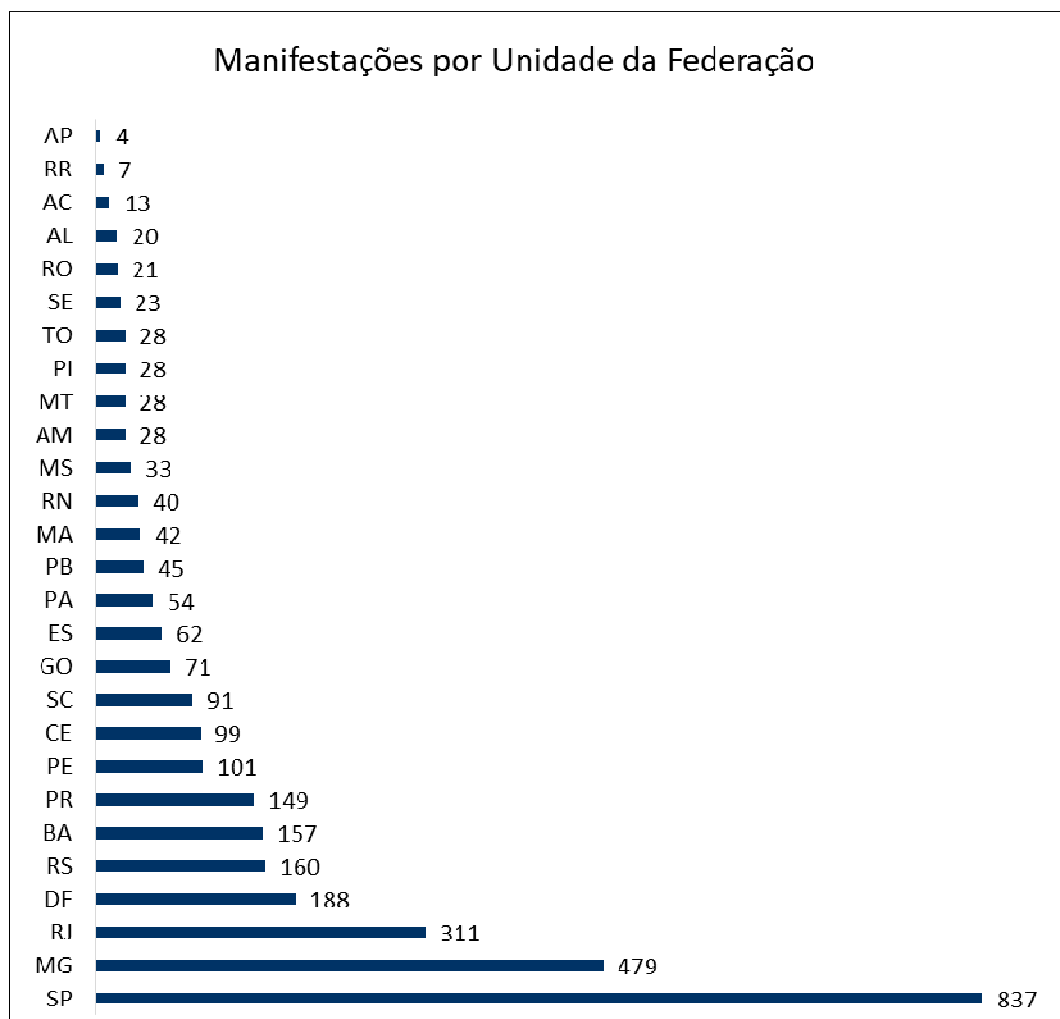
As informações e manifestações a respeito das matérias que abordam a pandemia do coronavírus e que estão em tramitação na Casa ainda chamam a atenção da população.

Registros por Região

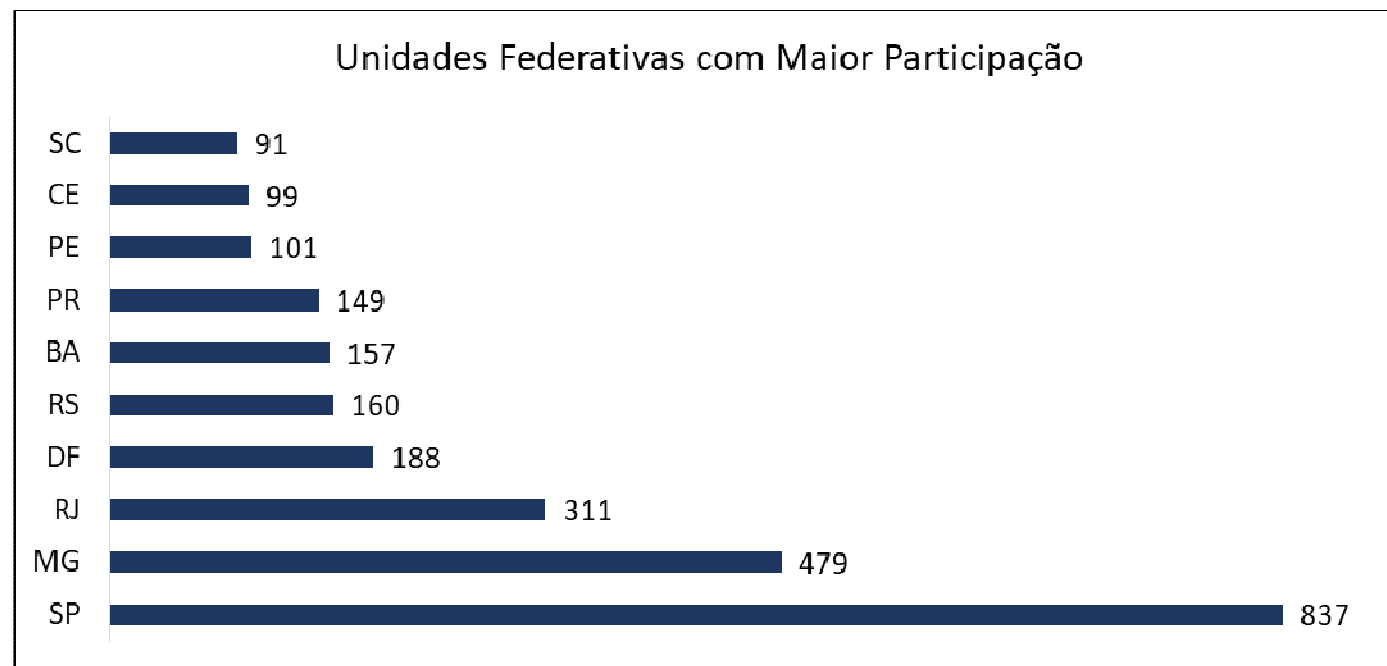


A região não foi informada em 318 registros.

Participação por UF



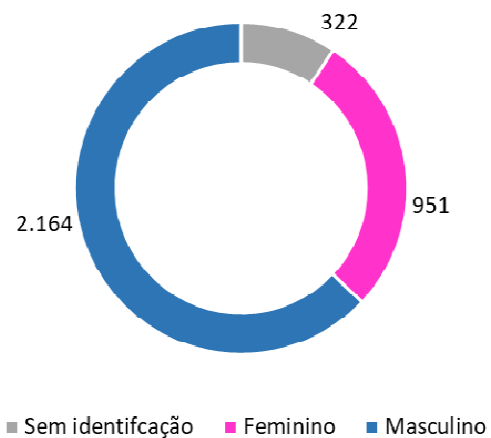
Maior Volume de Participação por UFs



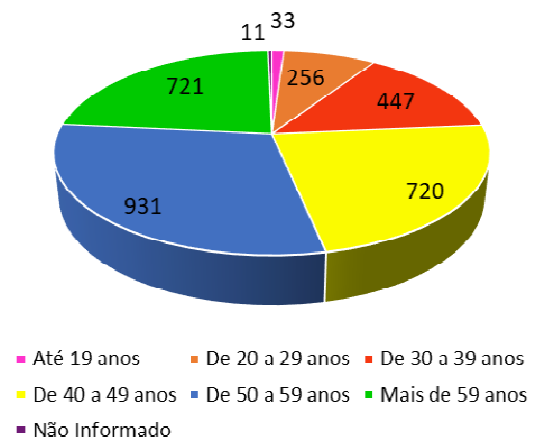
As 10 UFs com maior participação somam juntas 2.572 demandas registradas, o que representa 75% de todas as demandas. São Paulo é o estado responsável por 24% delas.

Perfil do cidadão

Manifestações por Gênero



Manifestações por Faixa Etária



Manifestações por Escolaridade

