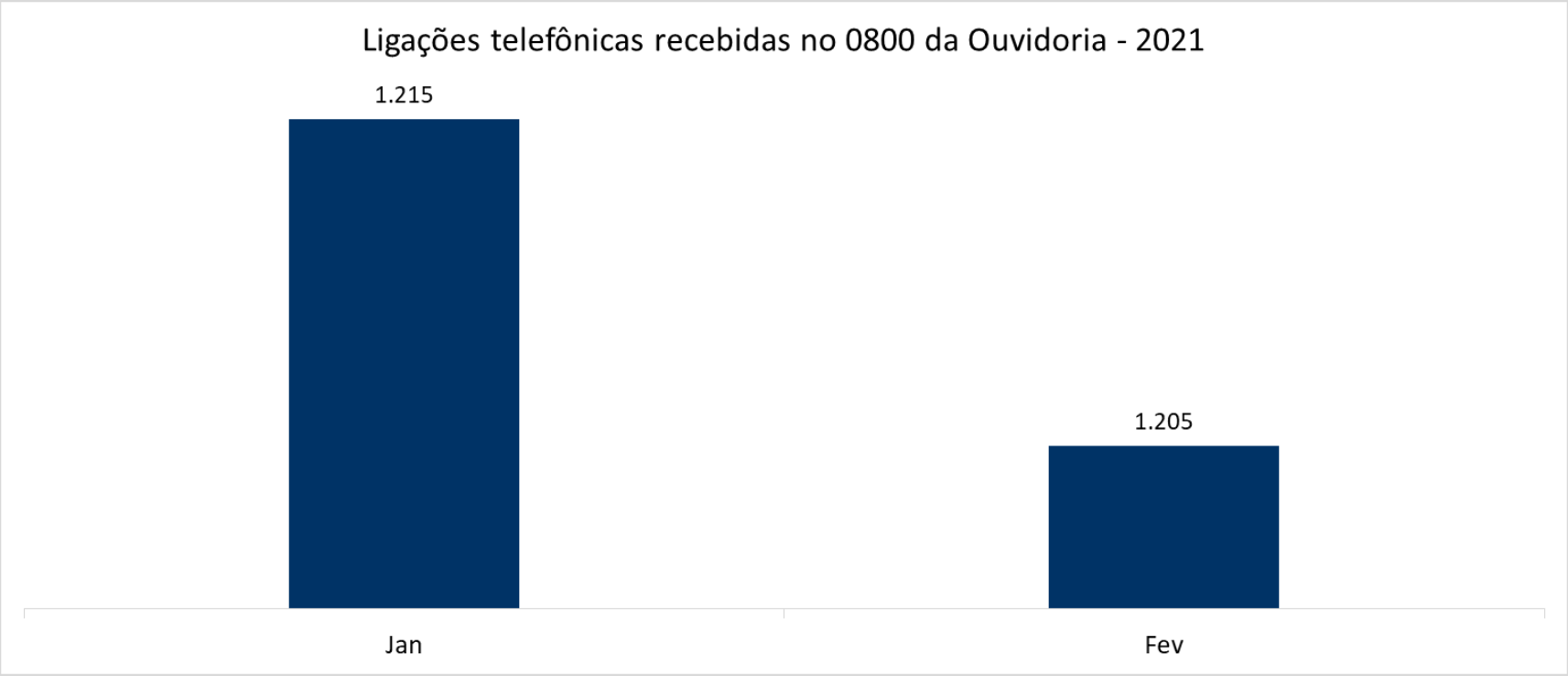
Ouvidoria SENADO FEDERAL

Relatório Mensal
Fevereiro de 2021

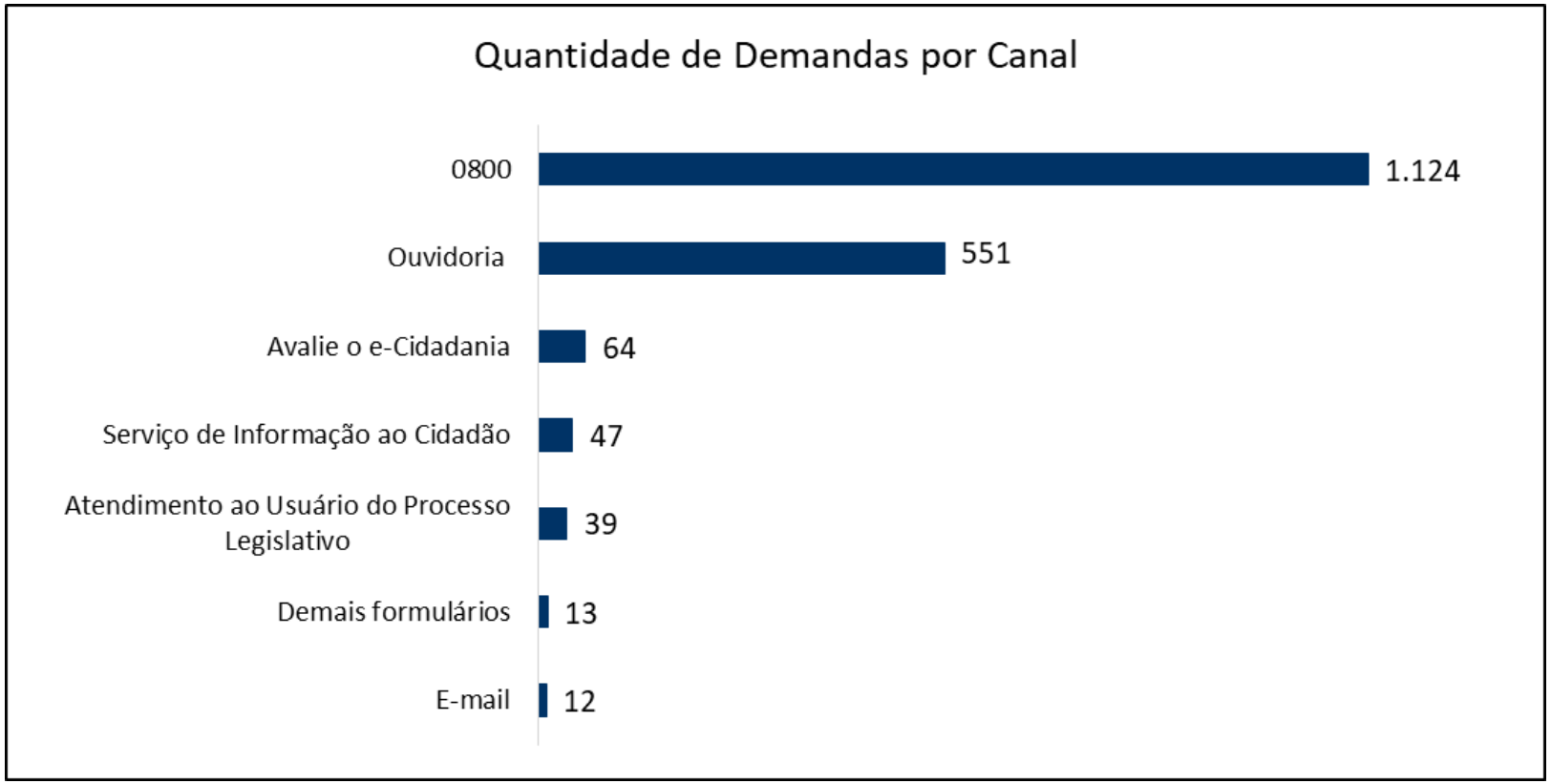
Resumo das demandas registradas no Call Center da Ouvidoria no período de 1 a 28/02/2021

Evolução das ligações recebidas



As atividades do 0800 continuam em regime de plantão desde a retomada dos serviços em 31/8/2020.

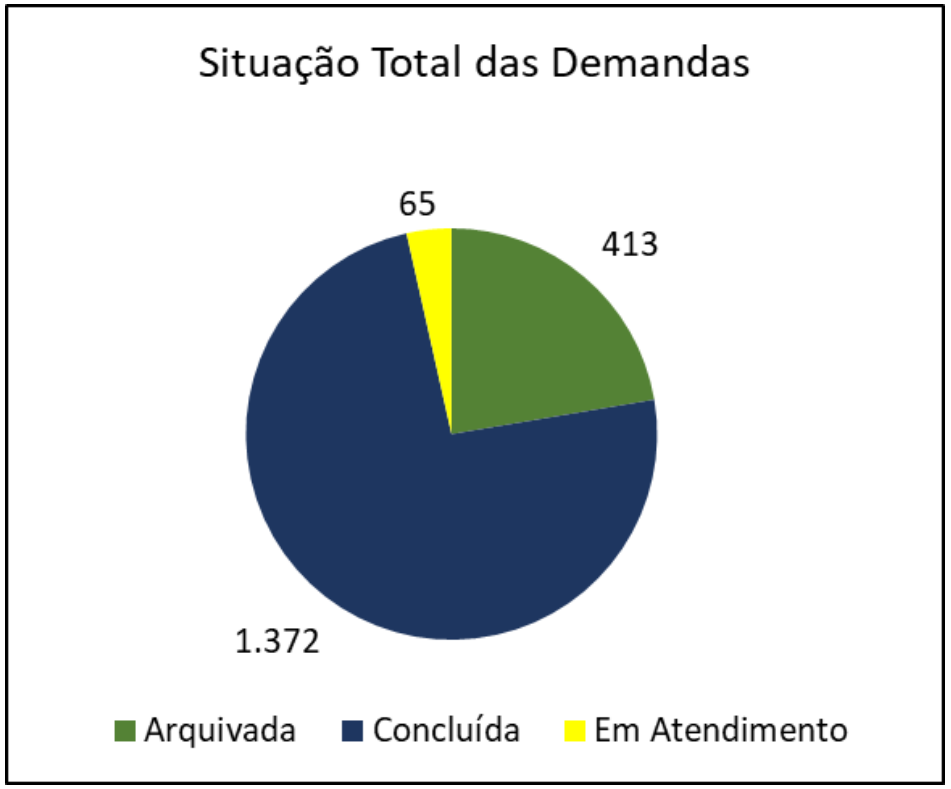
Volume de Demandas por Canal



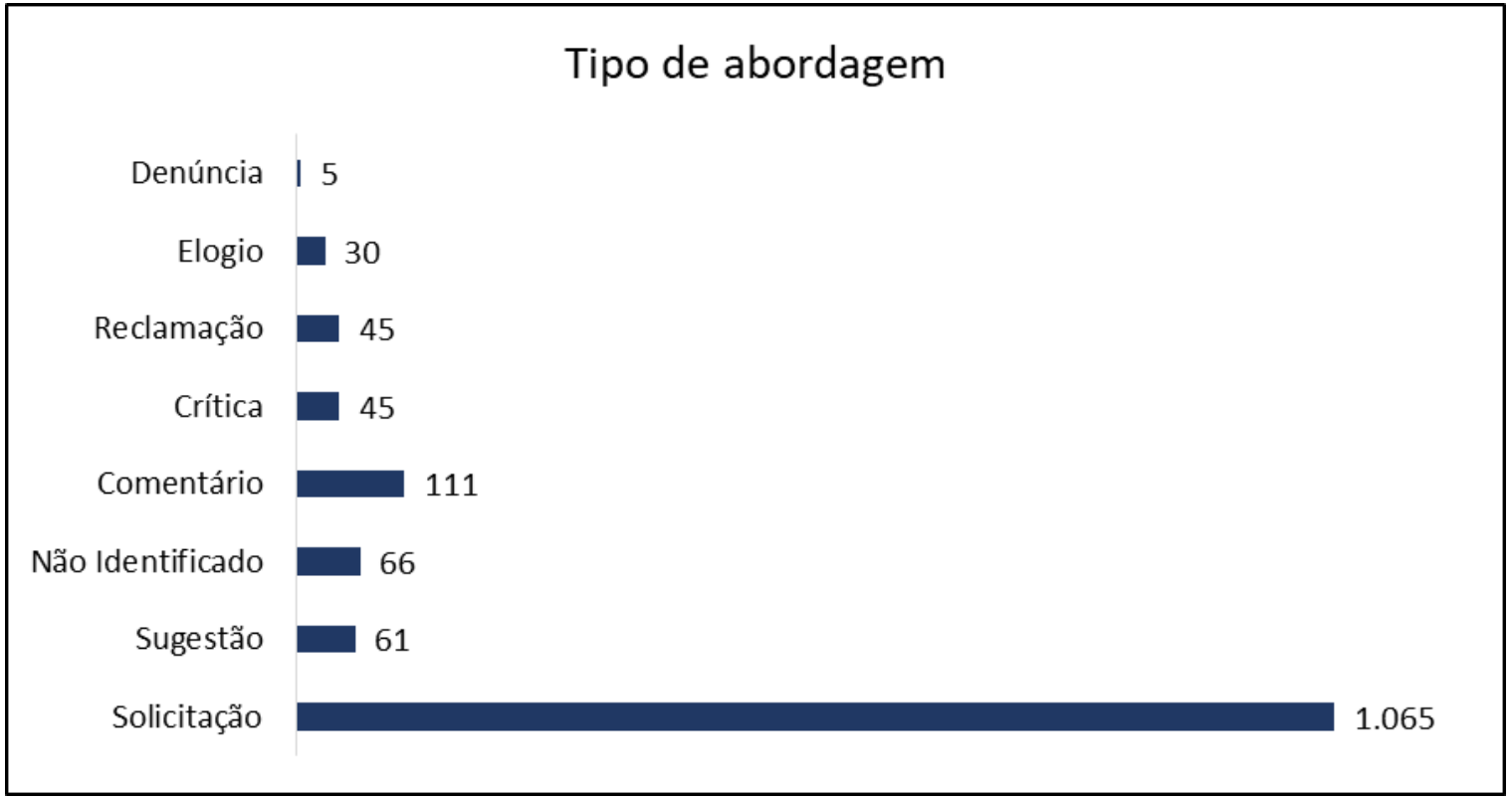
Status das Demandas

Do total das demandas recebidas no período, 96,49% estão concluídas ou arquivadas.

Apenas 65 demandas estão em atendimento, pois aguardam respostas dos destinatários.

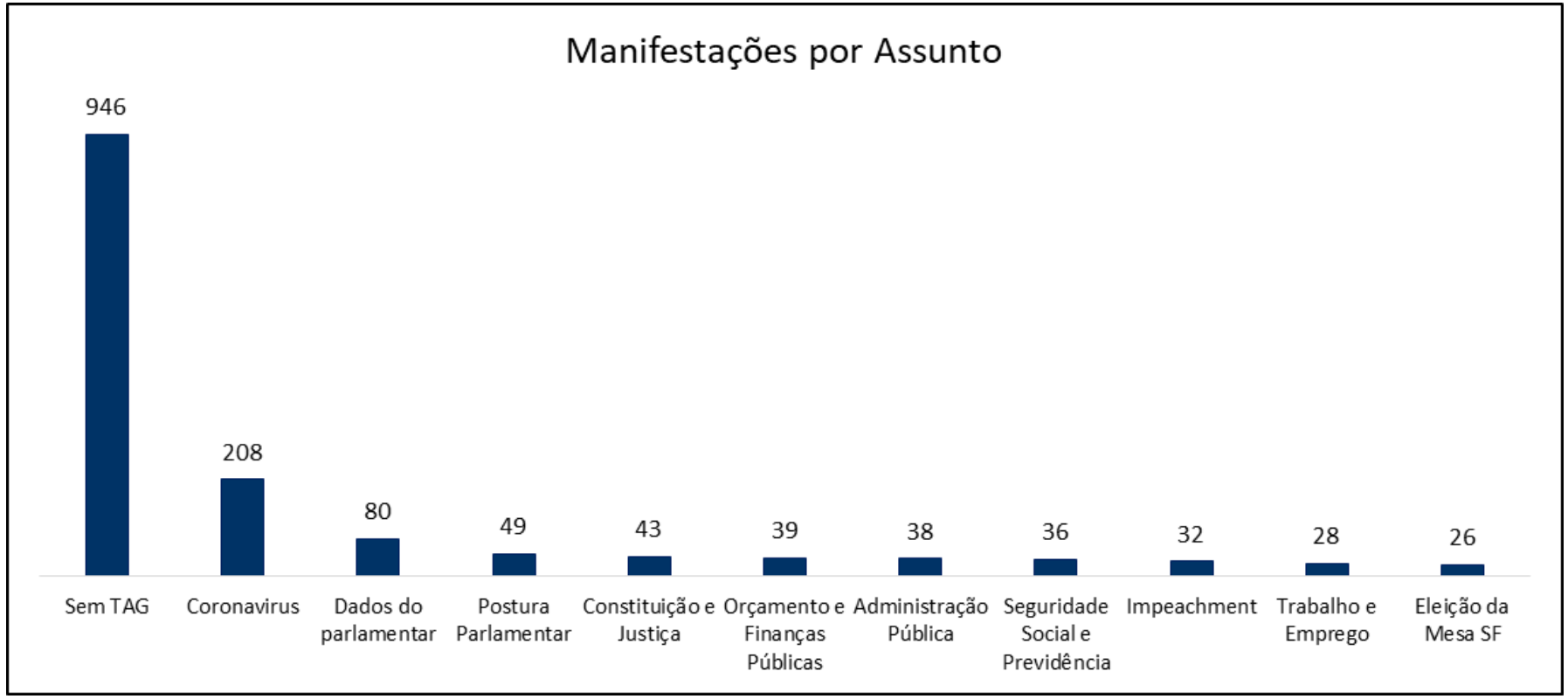


Abordagem das Demandas



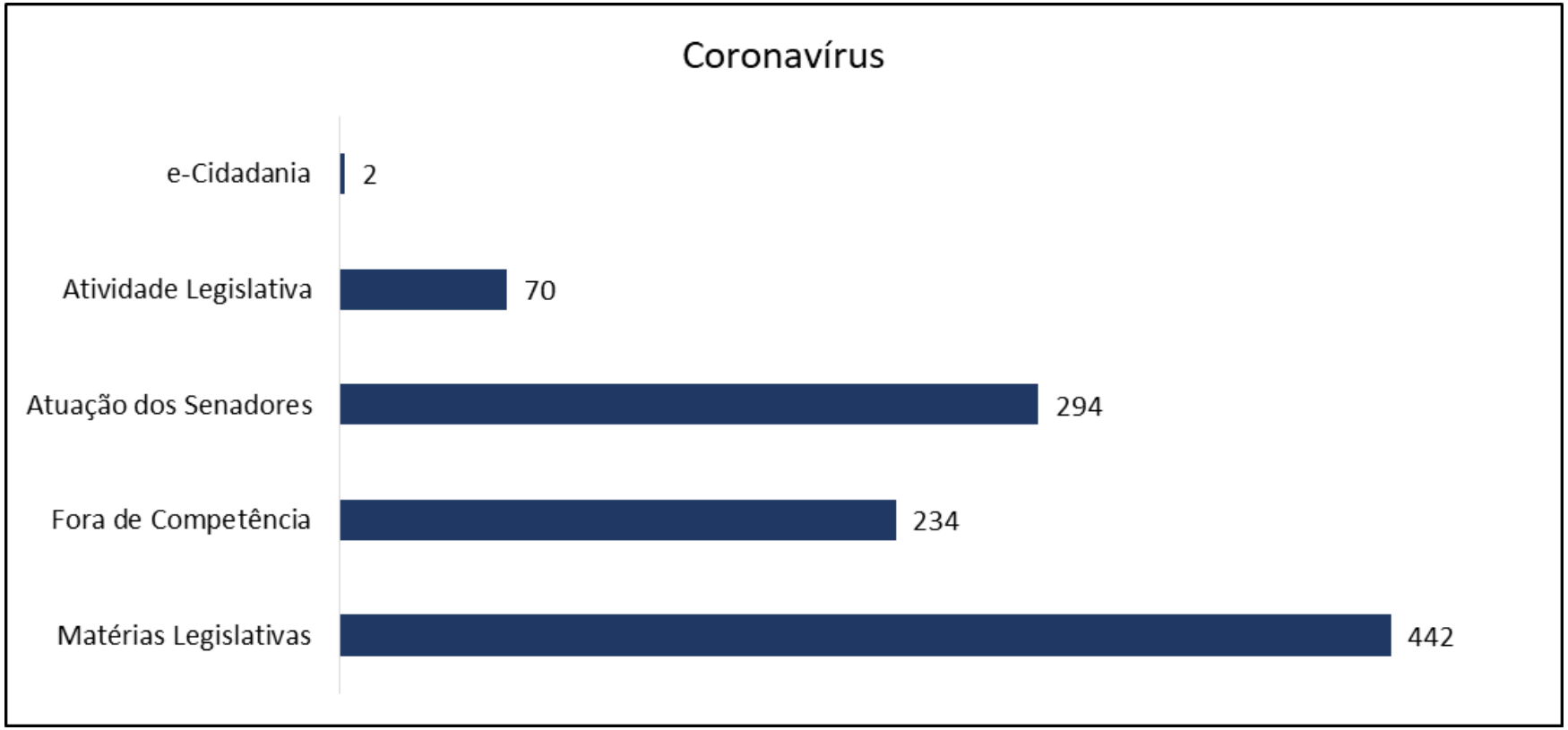
A abordagem “solicitação” representa 57,6% do total de demandas registradas.

Assuntos mais Abordados



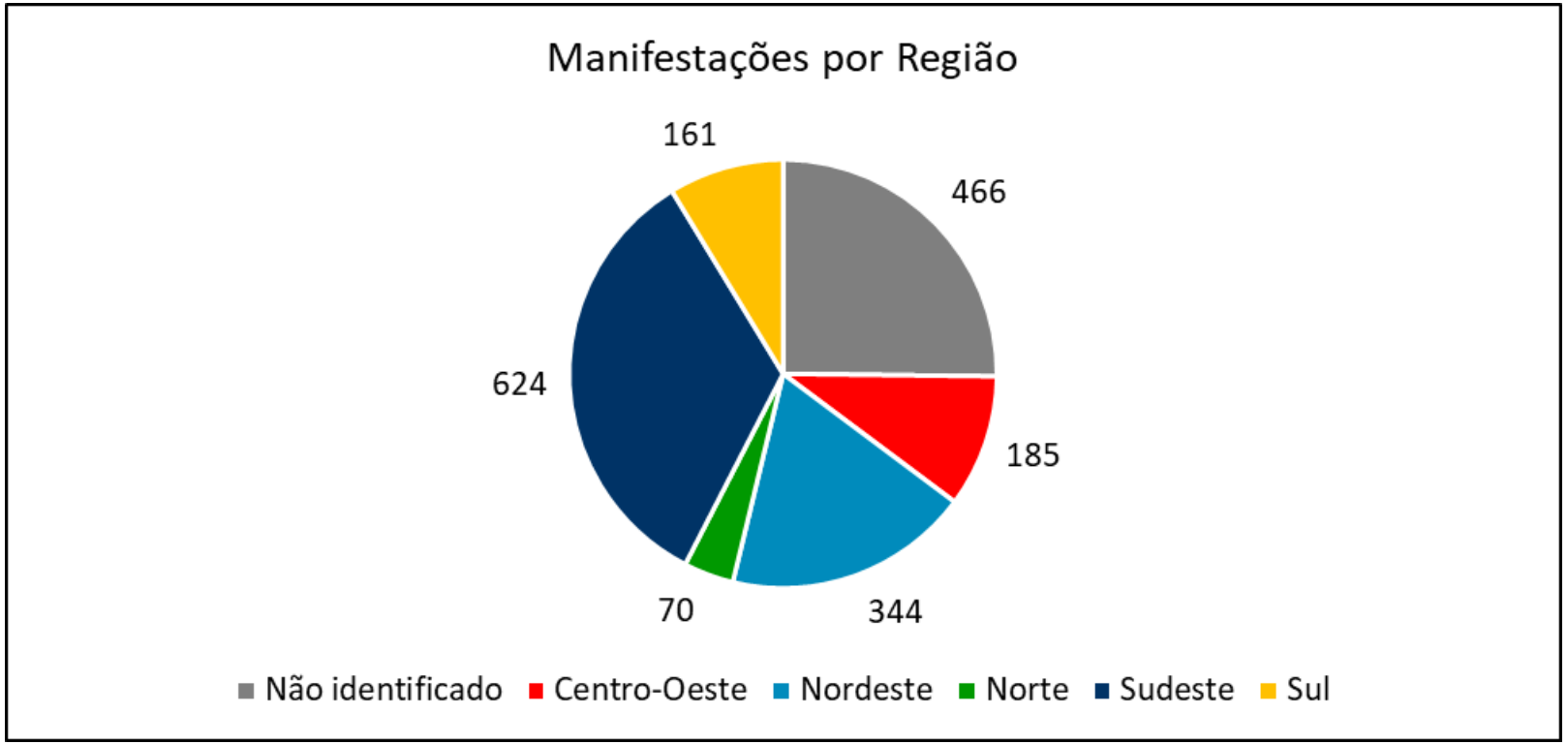
Constituem o total de demandas Sem TAG a soma das demandas arquivadas e as encaminhadas aos órgãos da Casa que, em sua maioria, são os detentores das respostas. O tema coronavírus corresponde a 23% das demandas.

Análise do Tema Coronavírus



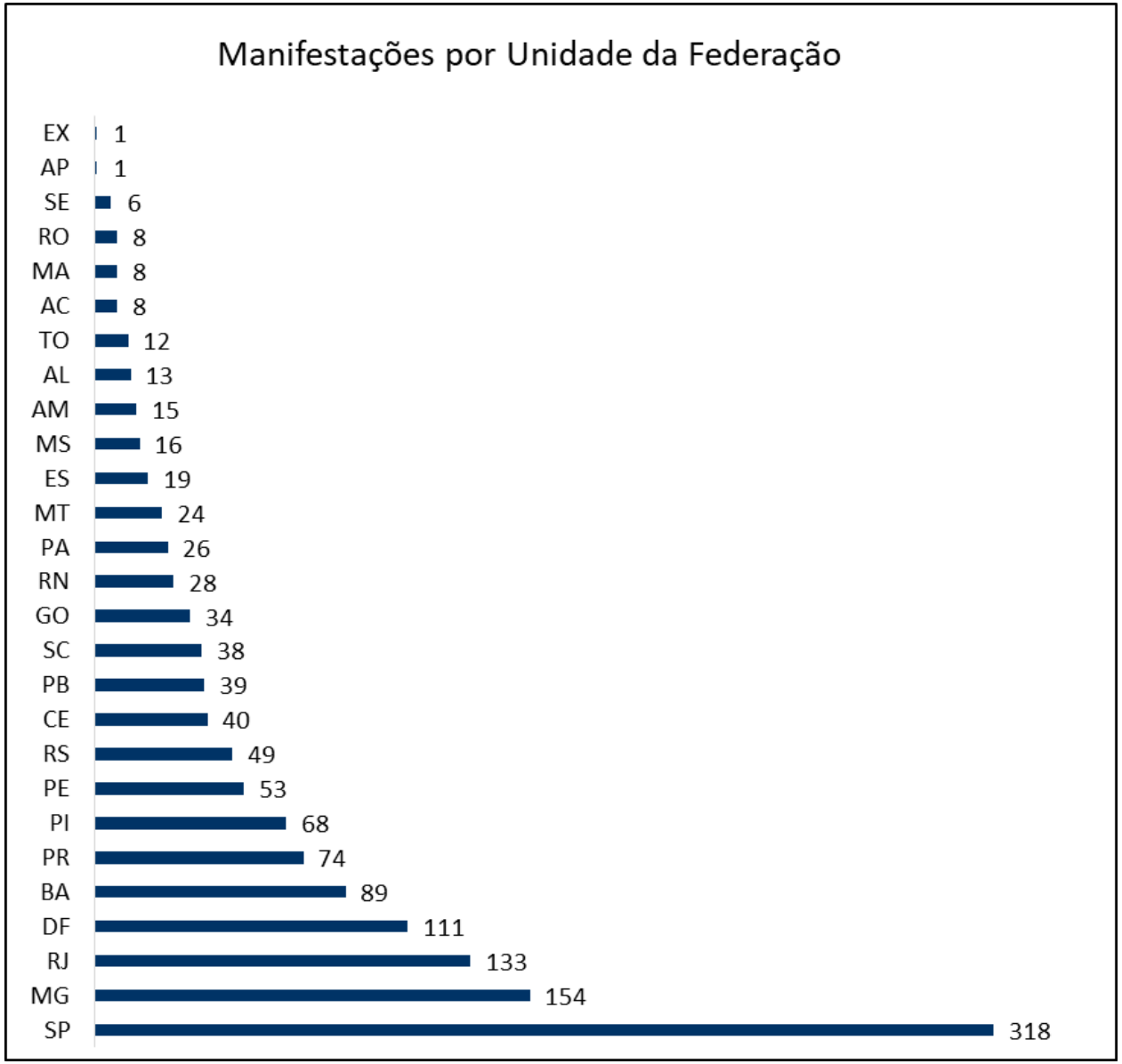
As informações e manifestações a respeito das matérias que abordam a pandemia do coronavírus e que estão em tramitação na Casa continuam chamando a atenção da população.

Registros por Região

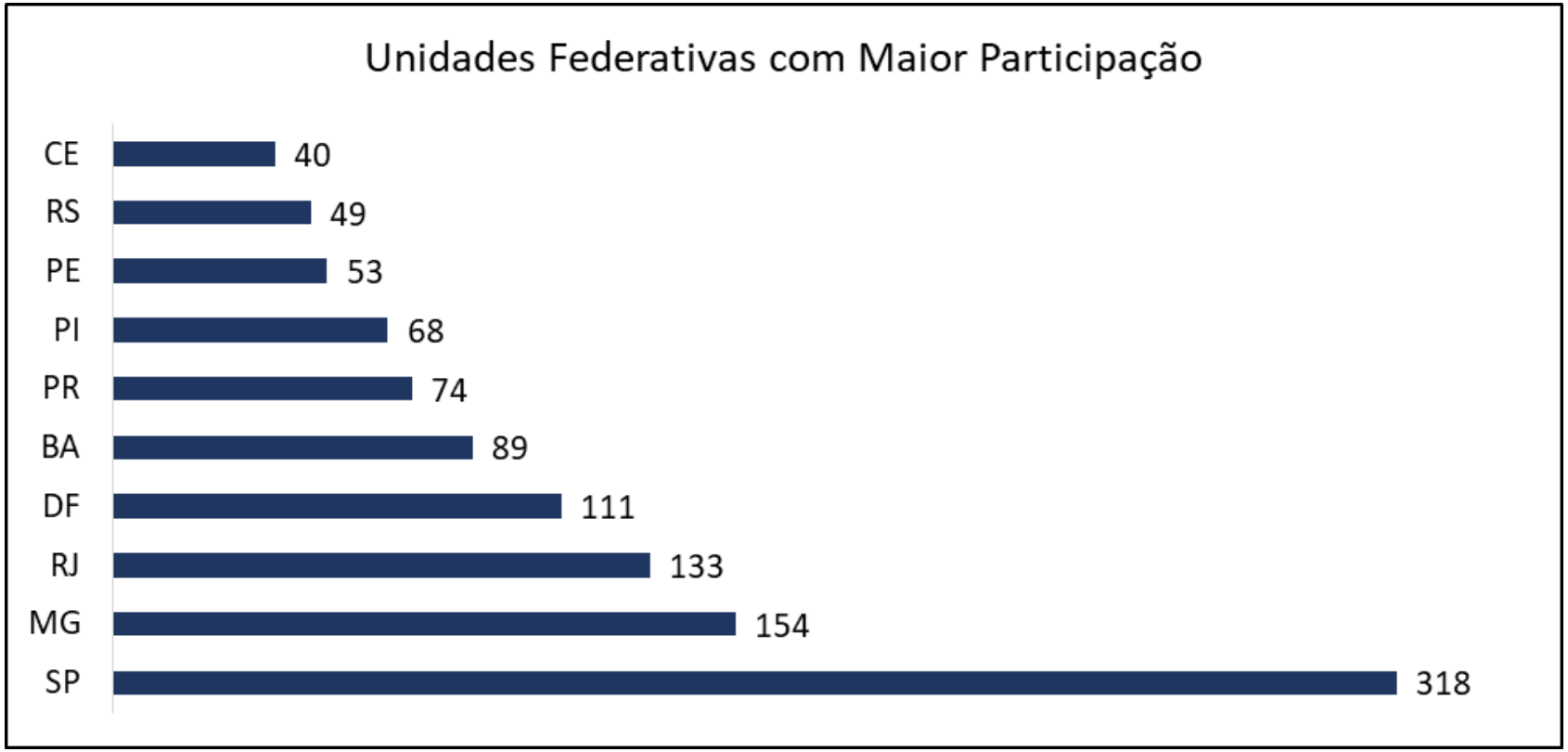


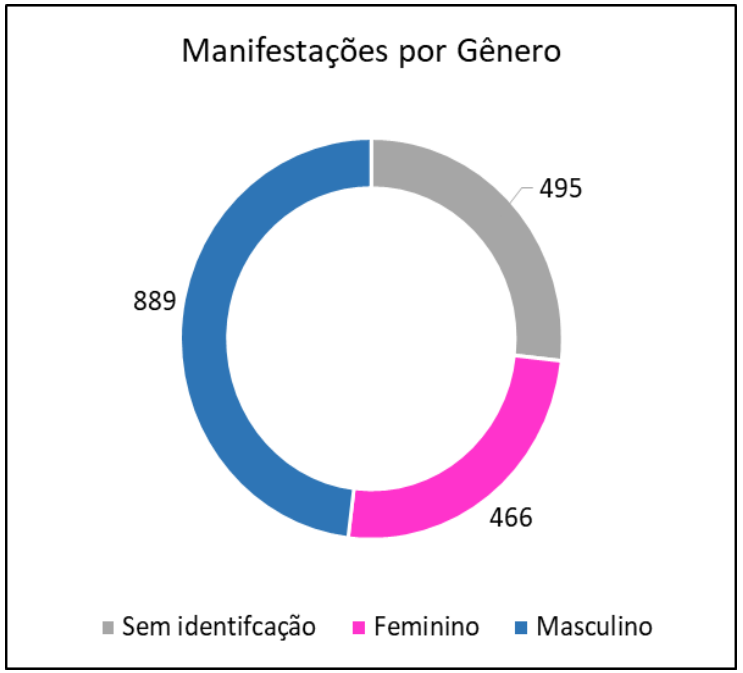
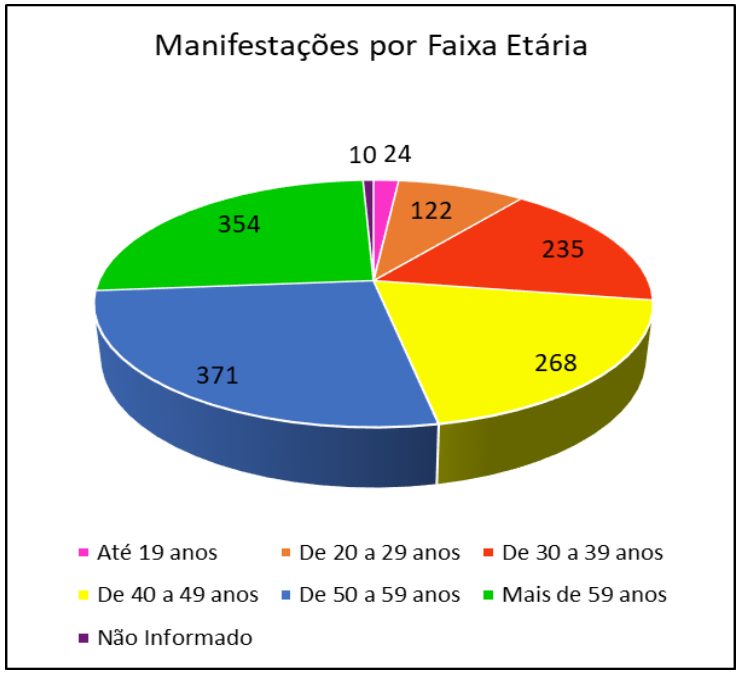
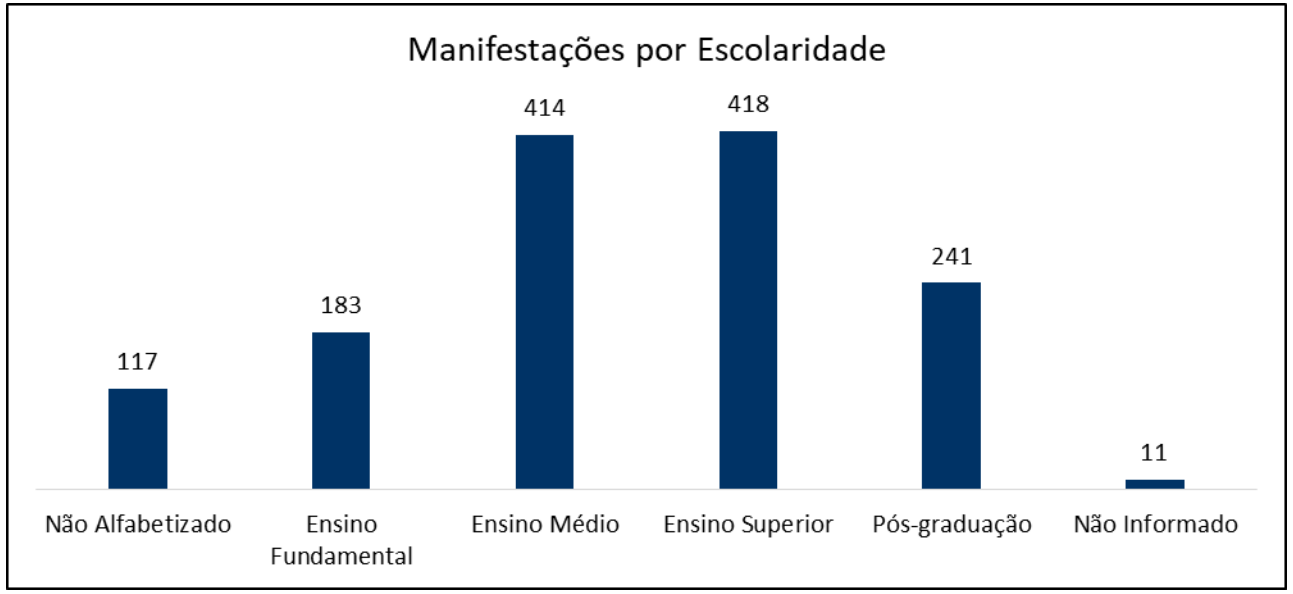
A região não foi informada em 466 registros.

Participação por UFs



Maior Volume de Participação por UFs



As 10 UFs com maior participação somam juntas 1.089 demandas registradas, o que representa 59% de todas as demandas. São Paulo é o estado responsável por 17% delas.

Perfil do cidadão