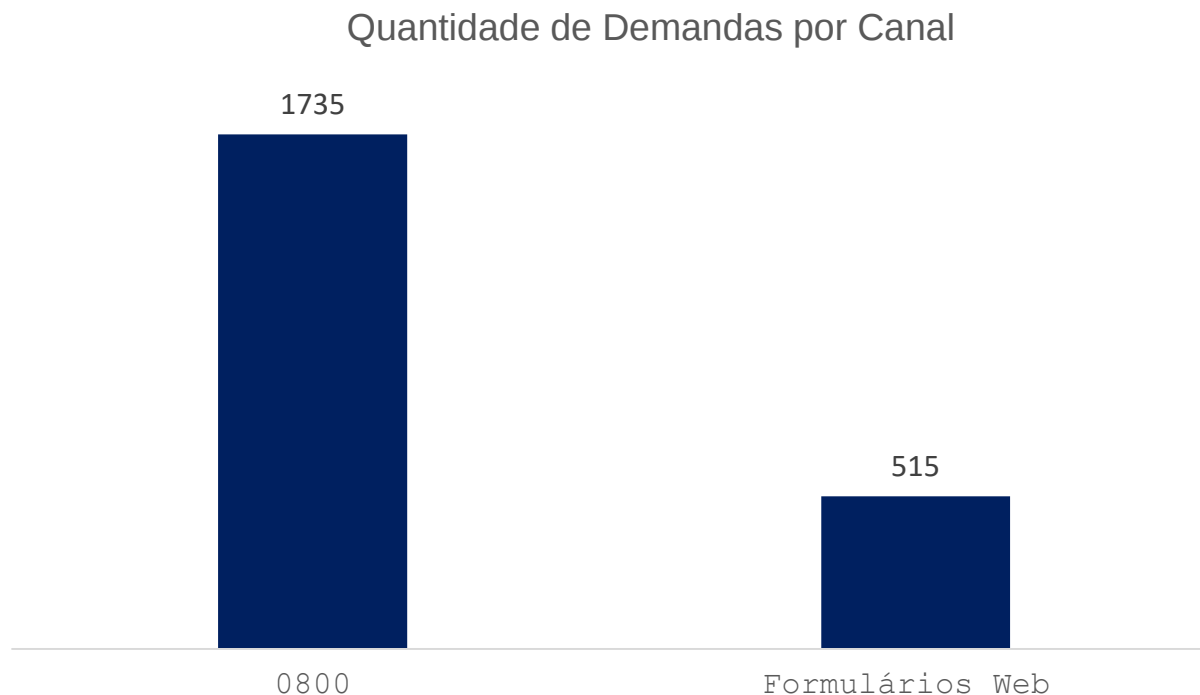


Relatório Mensal Janeiro de 2026

Resumo das demandas registradas na Ouvidoria no
período de 1º a 31/01/2026

Volume de Demandas por Canal



De 1º a 31 de janeiro de 2026, foi recebido, por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria, um total de 2.250 manifestações de cidadãos de todo o Brasil.

Evolução das ligações recebidas



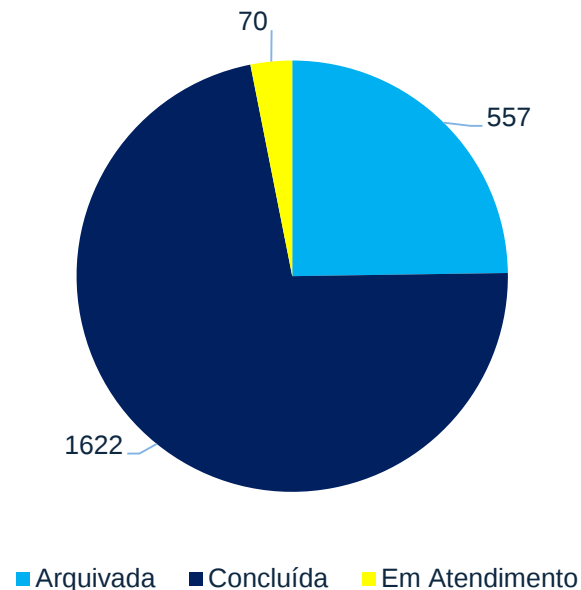
Em janeiro de 2026 foram recebidas 1.774 ligações por meio do 0800 na Ouvidoria.

Status das Demandas

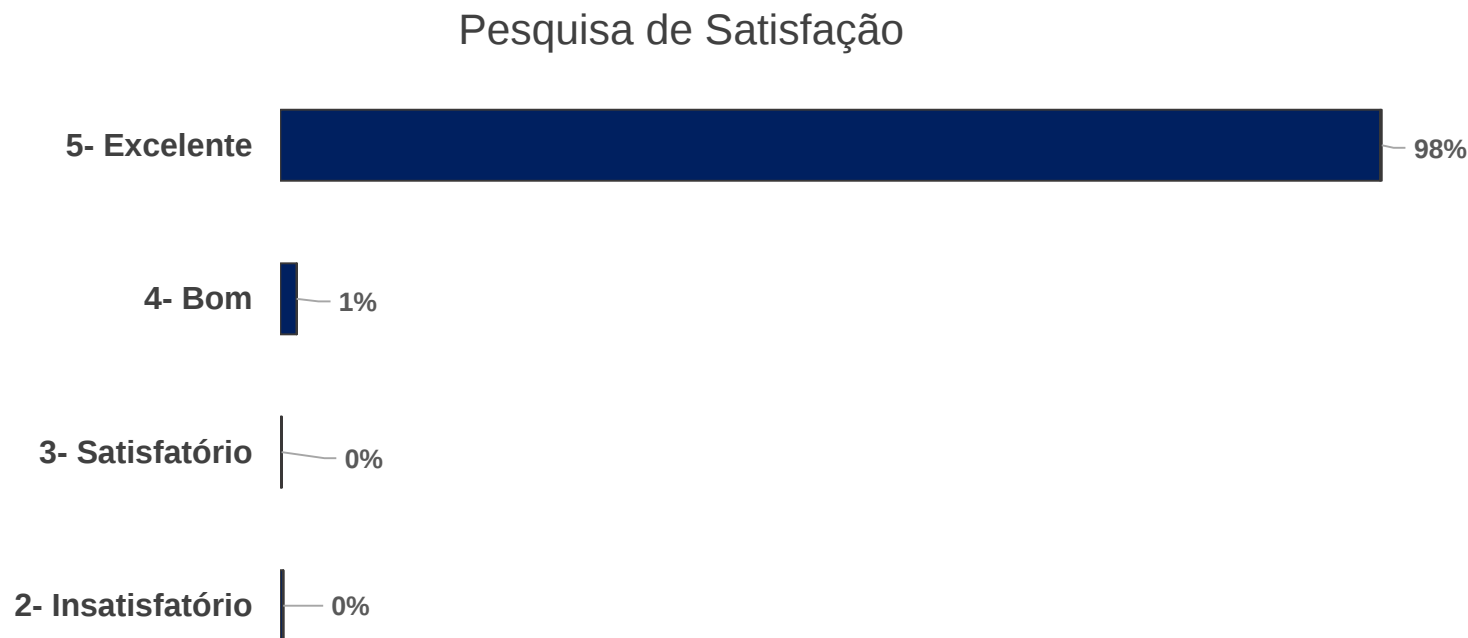
Do total das demandas recebidas no período, 97% estão concluídas ou arquivadas.

Do montante recebido, 70 demandas aguardavam em atendimento, o que corresponde a 3% do volume total.

Situação Total das Demandas



Pesquisa de Satisfação

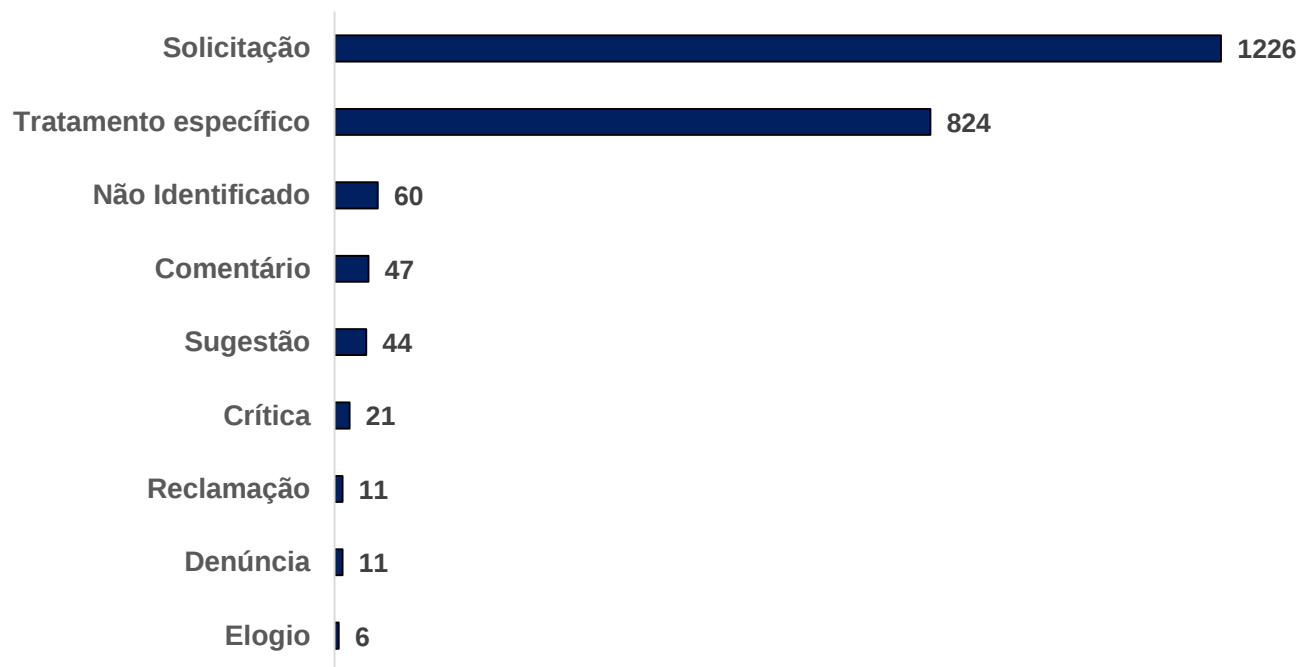


Para aprimorar continuamente nossos serviços, a Ouvidoria realiza pesquisas de satisfação com os cidadãos que contatam o 0800 061 22 11, convidando-os a avaliar o atendimento em uma escala de 0 a 5. Em janeiro de 2026, a Ouvidoria obteve nota média de 5,0, refletindo 98% de excelência no atendimento.



Abordagem das Demandas

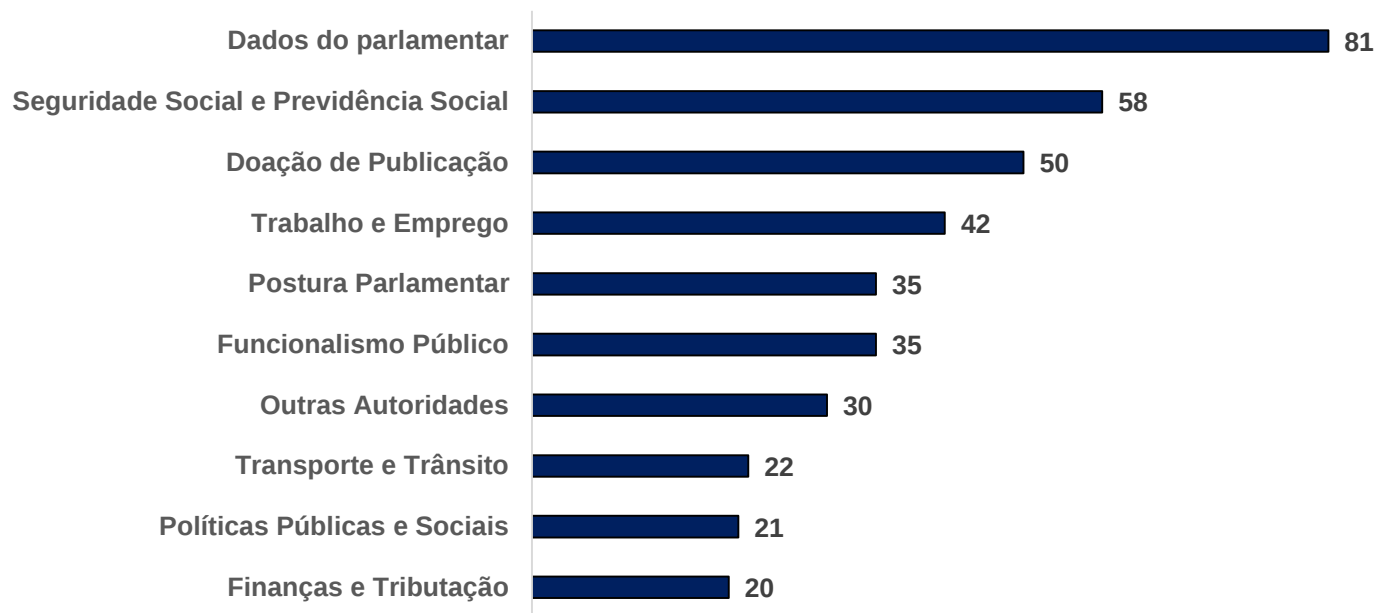
Tipo de Abordagem das Demandas



A abordagem “solicitação” representa 54% do total das demandas registradas.

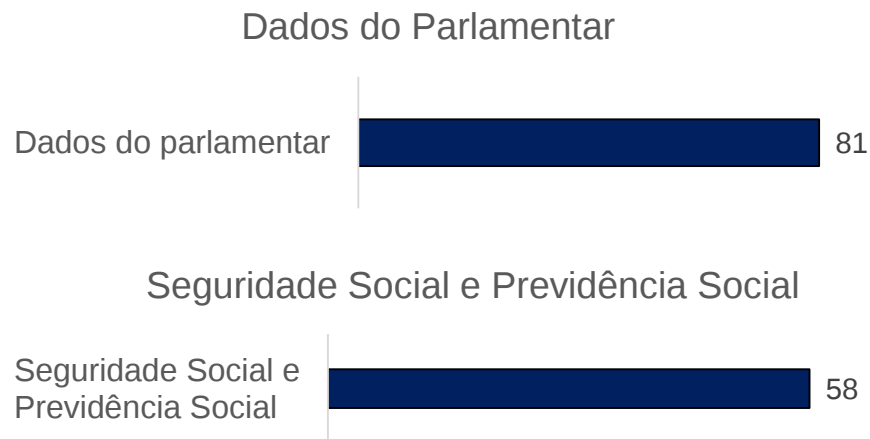
Assuntos mais Abordados

Manifestação por Assunto



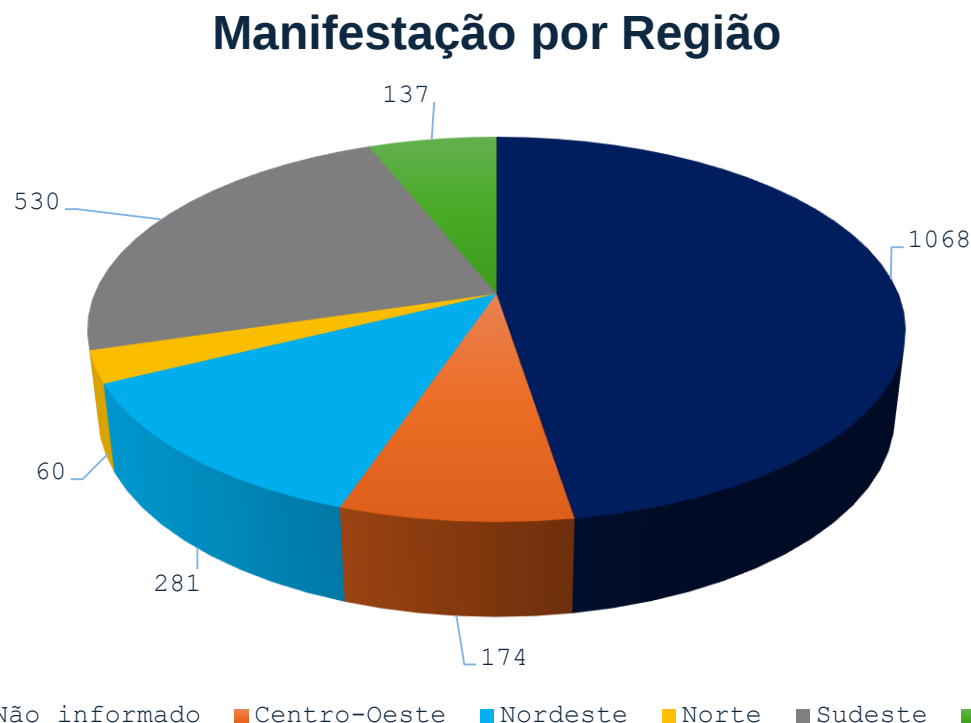
No período, os temas “Dados do Parlamentar” e “Seguridade Social e Previdência Social” lideraram as manifestações dos cidadãos, correspondendo a 3% e 2% dos registros, respectivamente.

Detalhamento dos dois temas mais abordados



As manifestações e informações registradas destacam os assuntos “Dados do Parlamentar” e Seguridade Social e Previdência Social” como os mais abordados pela população, que demonstrou maior interesse pelo Serviço Legislativo.

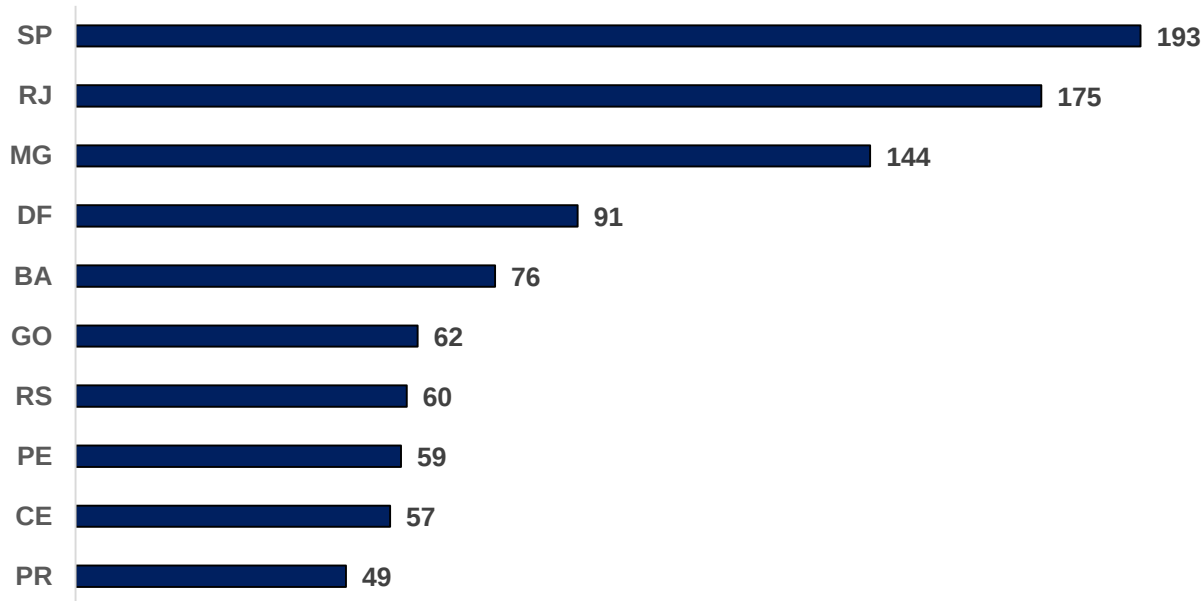
Registros por Região



A Região Sudeste foi responsável por 530 registros no mês de janeiro, correspondendo a 23% do total das manifestações recebidas na Ouvidoria.

Maior Volume de Participação por UF

Manifestações por Unidade de Federação

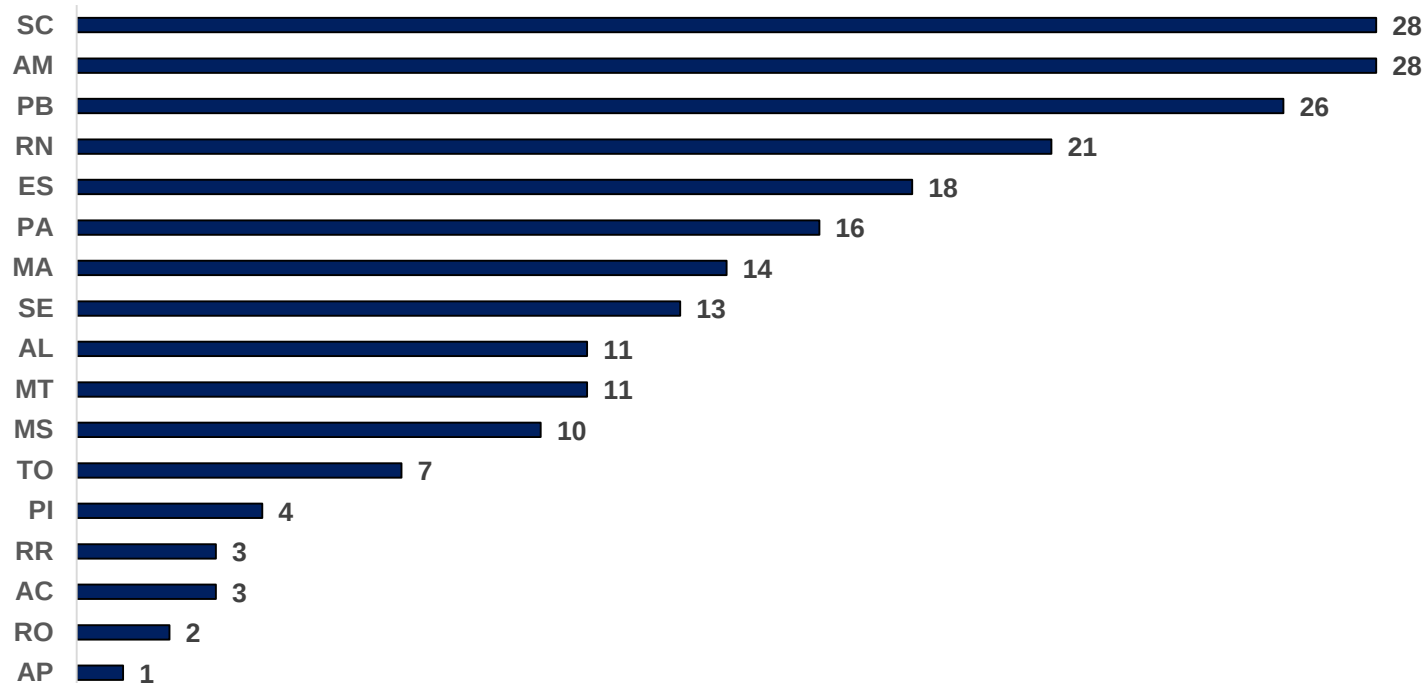


Os dez estados com maior participação no mês de janeiro somam juntos 966 registros, o que representa 43% de todas as demandas. O estado do São Paulo é o estado responsável por 20% delas.



Participação por UF

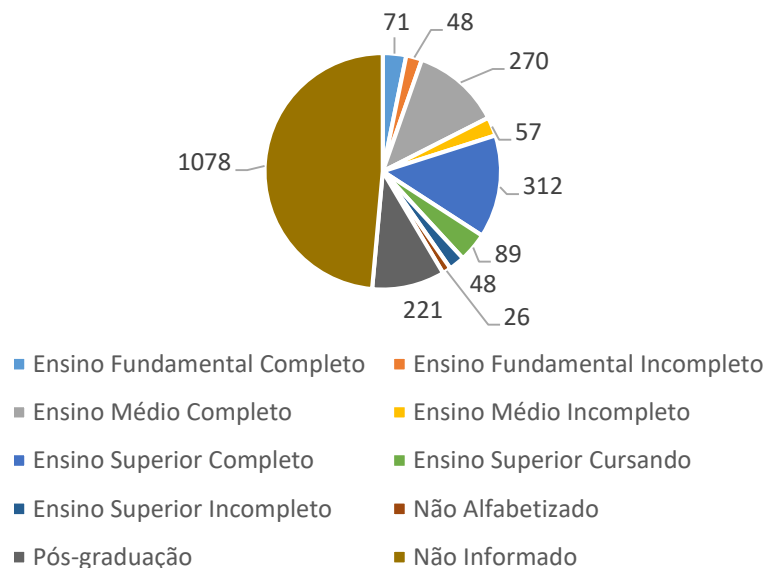
Manifestações por Unidade da Federação



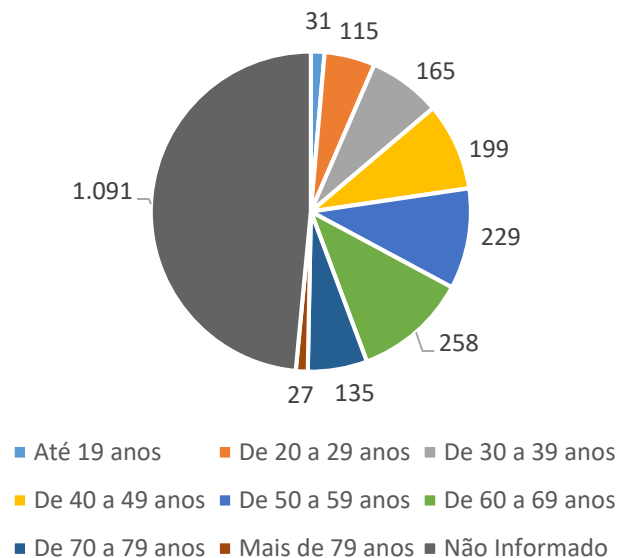
Segue a representação gráfica da participação dos demais estados do Brasil, que totalizam 57% do total de demandas da Ouvidoria.

Perfil do Cidadão

Escolaridade dos Cidadãos



Faixa Etária dos Cidadãos



Demandas por Gênero

