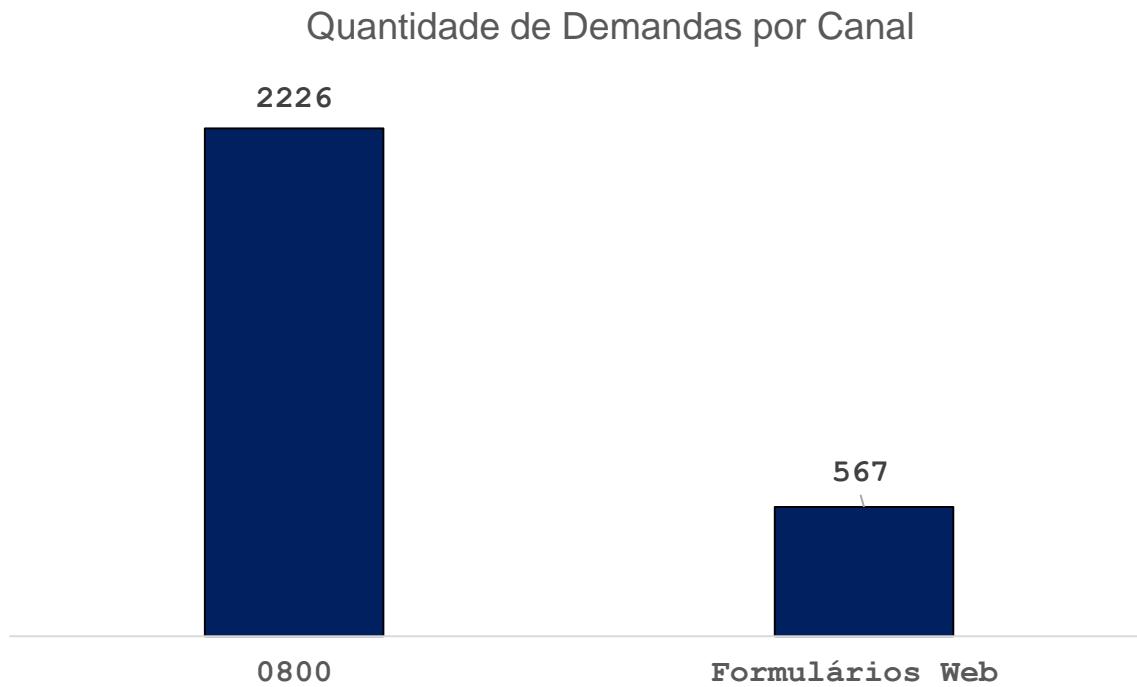


Relatório Mensal Dezembro de 2025

Resumo das demandas registradas na Ouvidoria no
período de 1º a 31/12/2025

Volume de Demandas por Canal

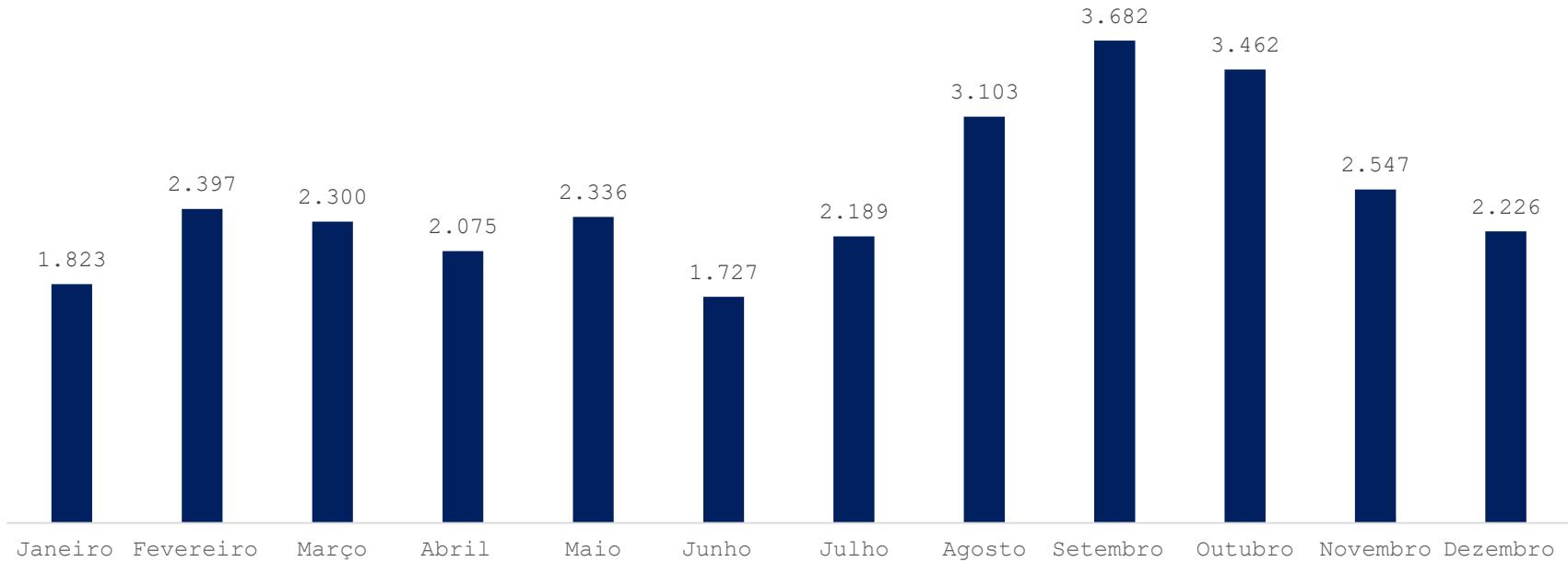


De 1º a 31 de dezembro de 2025, foi recebido, por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria, um total de 2.793 manifestações de cidadãos de todo o Brasil.



Evolução das ligações recebidas

Demandas do 0800 na Ouvidoria



Em dezembro de 2025 foram recebidas 2.226 ligações por meio do 0800 na Ouvidoria.

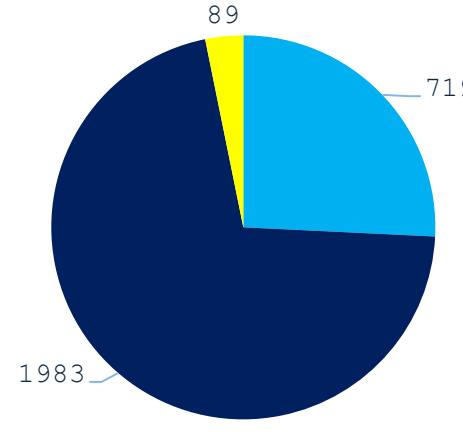


Status das Demandas

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

Do montante recebido, 89 demandas aguardavam em atendimento, o que corresponde a 3% do volume total.

Situação Total das Demandas



■ Arquivada ■ Concluída ■ Em Atendimento



Pesquisa de Satisfação

Pesquisa de Satisfação

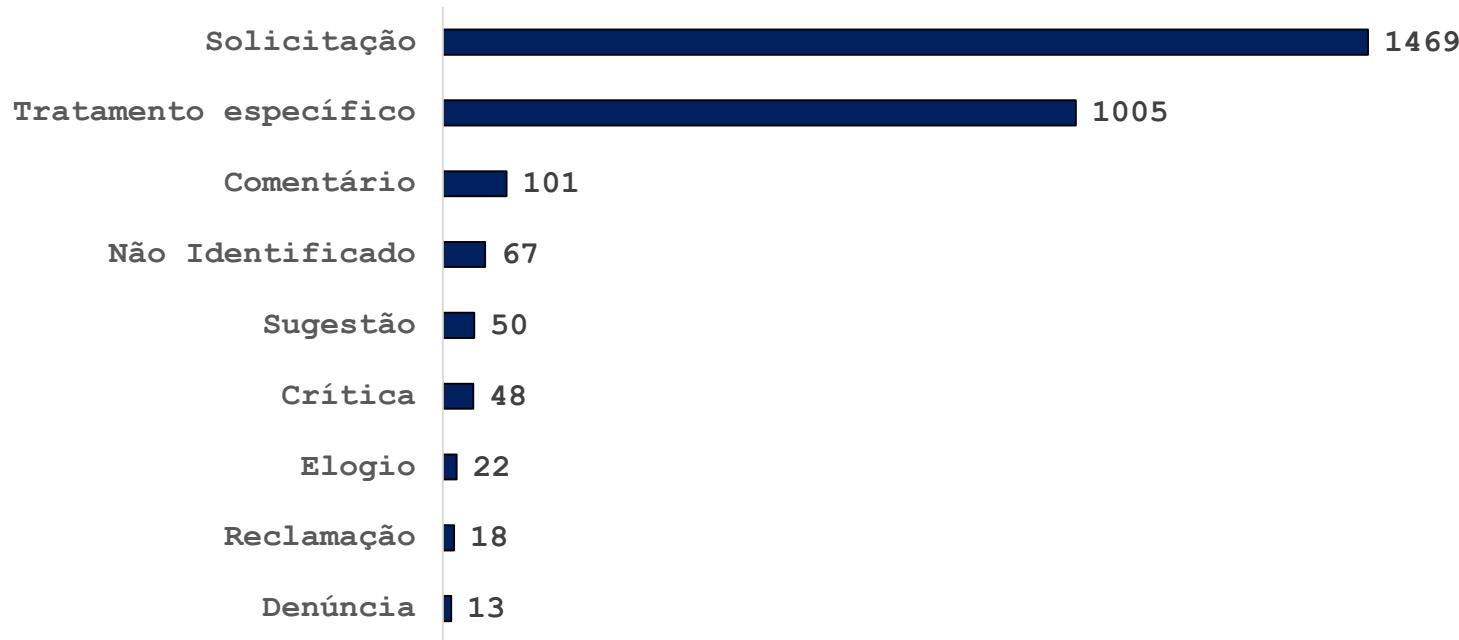


Para aprimorar continuamente nossos serviços, a Ouvidoria realiza pesquisas de satisfação com os cidadãos que contatam o 0800 061 22 11, convidando-os a avaliar o atendimento em uma escala de 0 a 5. Em dezembro de 2025, a Ouvidoria obteve nota média de 5,0, refletindo 98% de excelência no atendimento.



Abordagem das Demandas

Tipo de Abordagem das Demandas

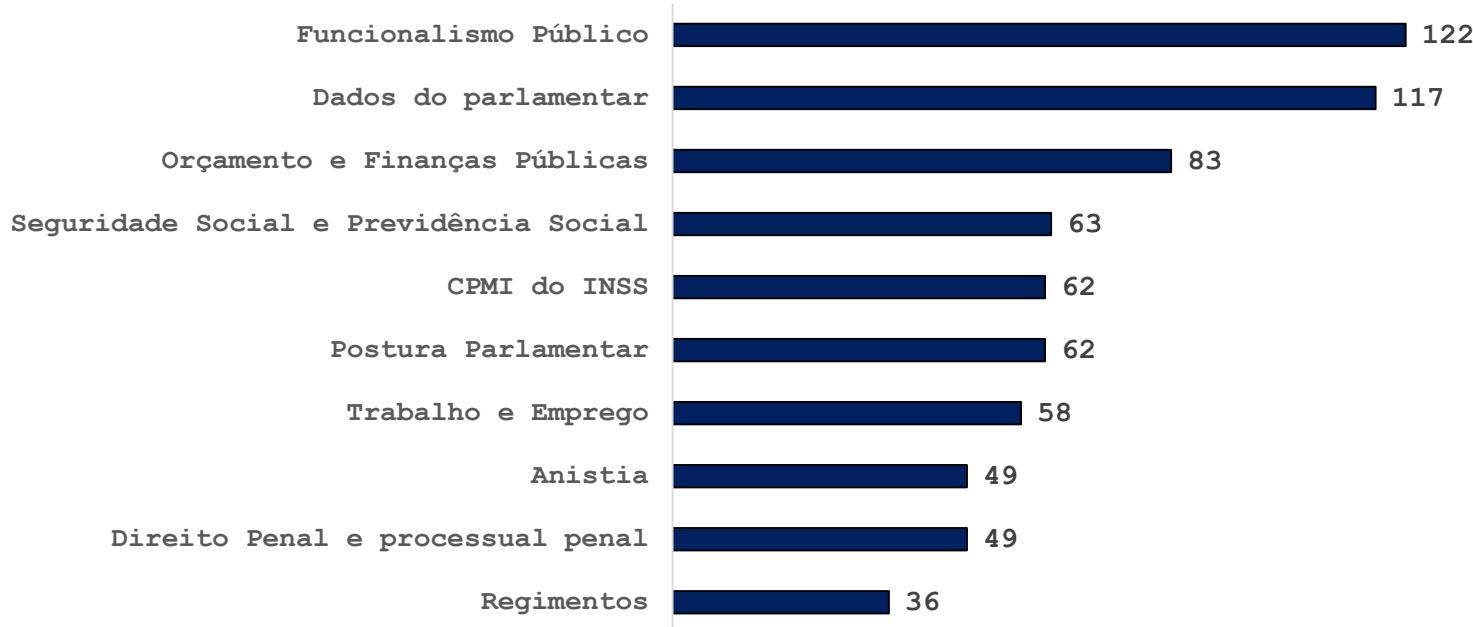


A abordagem “solicitação” representa 52% do total das demandas registradas.



Assuntos mais Abordados

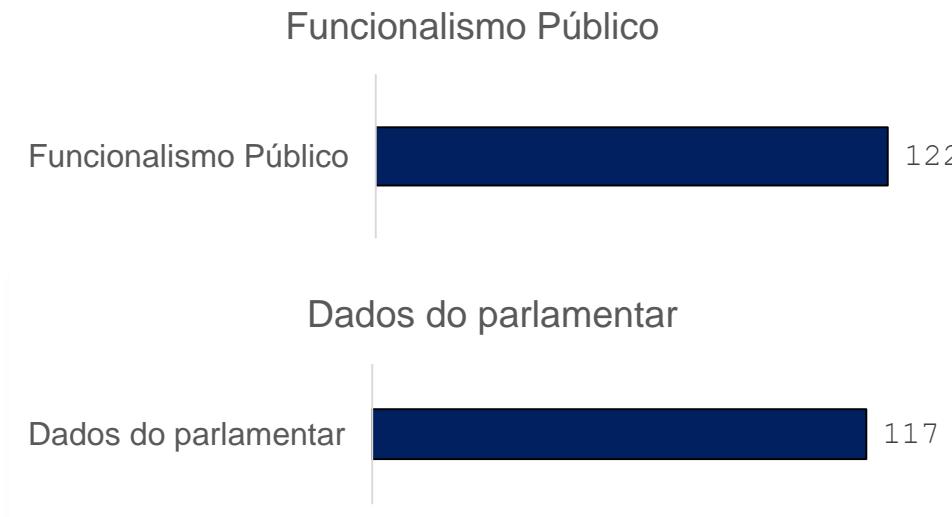
Manifestações por Assunto



No período, os temas “Funcionalismo Público” e “Dados do Parlamentar” lideraram as manifestações dos cidadãos, representando, cada um, 5% do total de registros.



Detalhamento dos dois temas mais abordados

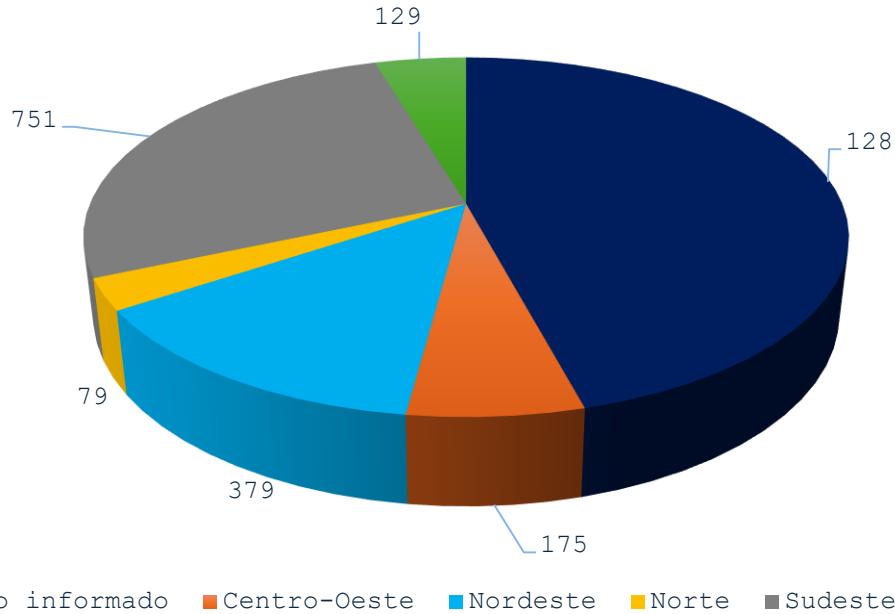


As manifestações e informações registradas destacam os assuntos “Funcionalismo Público” e “Dados do Parlamentar” como os mais abordados pela população, que demonstrou maior interesse pelo Serviço Legislativo.



Registros por Região

Manifestação por Região

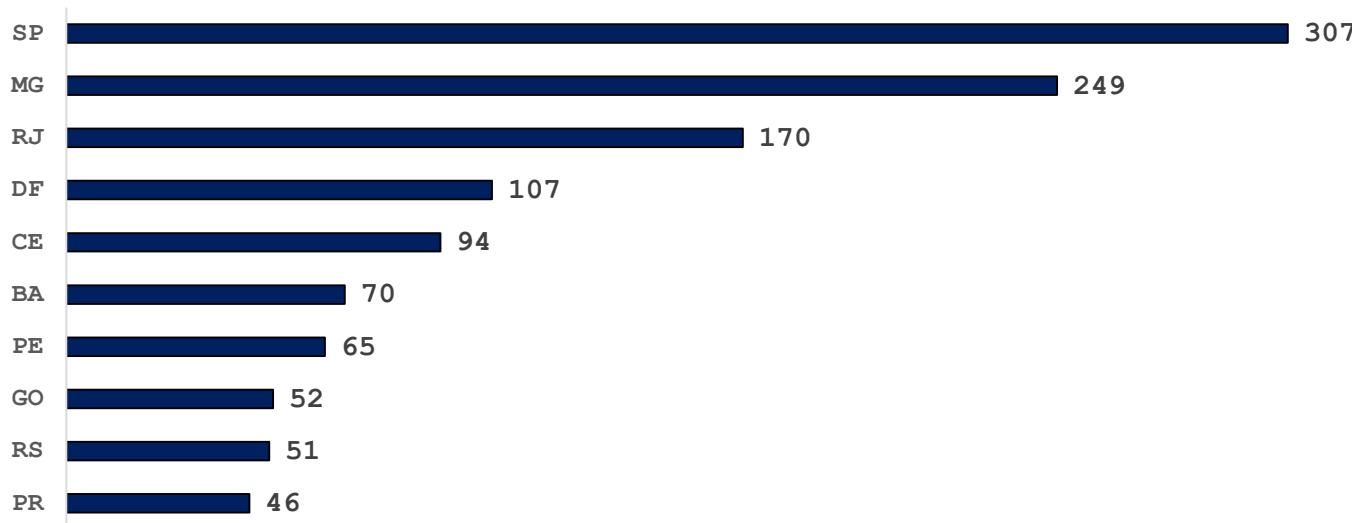


A Região Sudeste foi responsável por 751 registros no mês de dezembro, correspondendo a 27% do total das manifestações recebidas na Ouvidoria.



Maior Volume de Participação por UF

Manifestações por Unidade da Federação

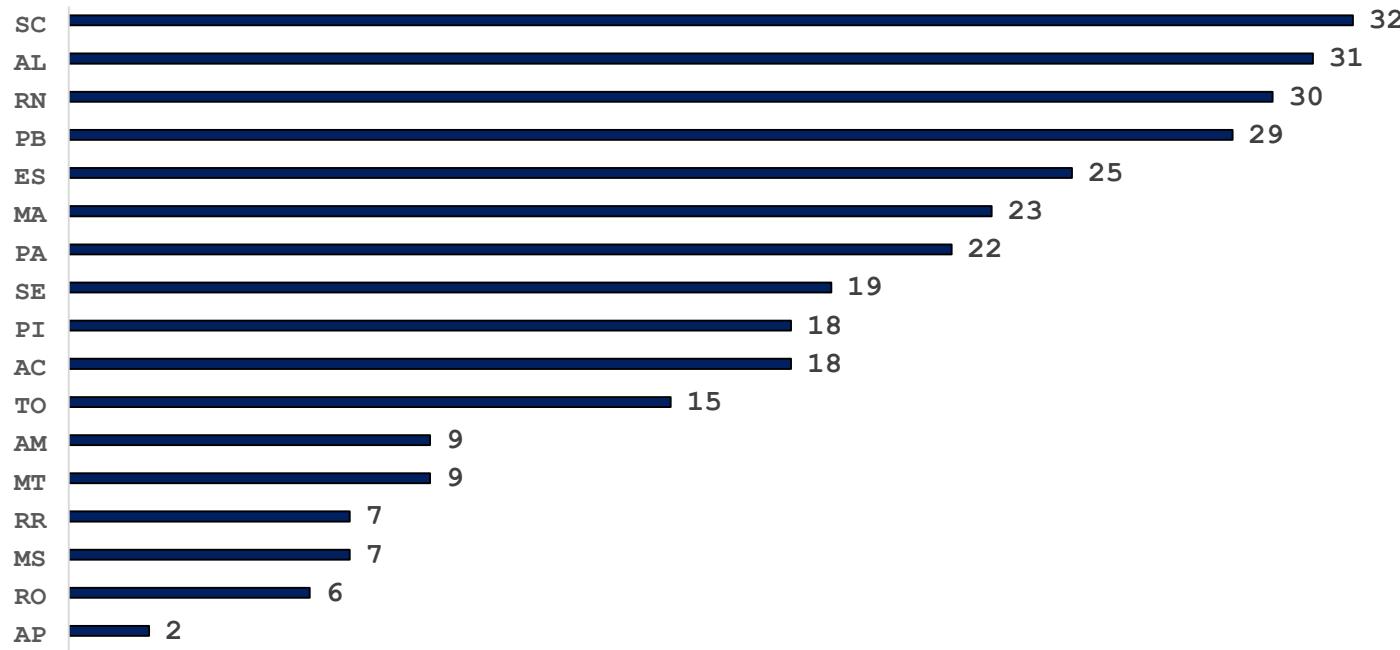


Os dez estados com maior participação no mês de dezembro somam juntos 1.211 registros, o que representa 43% de todas as demandas. O estado do São Paulo é o estado responsável por 25% delas.



Participação por UF

Manifestações por Unidade da Federação

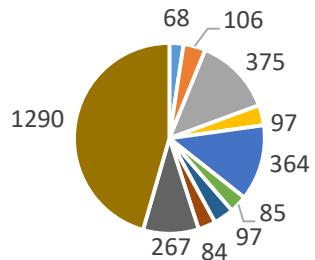


Segue a representação gráfica da participação dos demais estados do Brasil, que totalizam 57% do total de demandas da Ouvidoria.



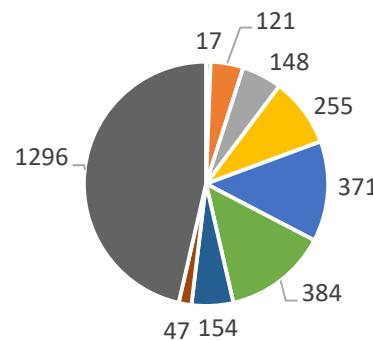
Perfil do Cidadão

Escolaridade



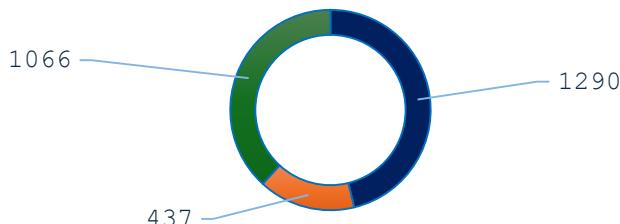
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Superior Completo
- Ensino Superior Incompleto
- Ensino Superior Cursando
- Não Alfabetizado
- Pós-graduação
- Não Informado

Faixa Etária



- Até 19 anos
- De 20 a 29 anos
- De 30 a 39 anos
- De 40 a 49 anos
- De 50 a 59 anos
- De 60 a 69 anos
- De 70 a 79 anos
- Mais de 79 anos
- Não Informado

Gênero



- Não informado

- Feminino

- Masculino

