

## Lill e-OUV » ESTATÍSTICAS COM BASE NAS SOLICITAÇÕES REALIZADAS

Período: 01/07/2019 a 31/07/2019

Data do relatório: 07/08/2019 10:10:11

| DEMANDAS RECEBIDAS | Quantitativo | %        |                                | Quantitativo | %       |
|--------------------|--------------|----------|--------------------------------|--------------|---------|
| Denúncia           | 2            | 18.18%   | Contra prestadores de serviços | 1            | 50.00%  |
|                    |              |          | Outras denúncias               | 1            | 50.00%  |
| Fale Conosco       | 2            | 18.18%   | Reclamação                     | 2            | 100.00% |
| e-SIC              | 7 63.649     | 7 63.64% | Não informado                  | 6            | 85.71%  |
|                    |              |          | Processo                       | 1            | 14.29%  |

| RESULTADO DAS DEMANDAS |              | Quantitativo | %       |
|------------------------|--------------|--------------|---------|
|                        | Aberto       | 0            | 0.00%   |
| Denúncia               | Em andamento | 0            | 0.00%   |
|                        | Concluído    | 2            | 100.00% |
|                        | Aberto       | 0            | 0.00%   |
| Fale Conosco           | Em andamento | 0            | 0.00%   |
|                        | Concluído    | 2            | 100.00% |
|                        | Aberto       | 2            | 28.57%  |
| e-SIC                  | Em andamento | 4            | 57.14%  |
|                        | Concluído    | 1            | 14.29%  |
|                        | Aberto       | 0            | 0.0%    |
| SIC                    | Em andamento | 0            | 0.0%    |
|                        | Concluído    | 0            | 0.0%    |
|                        | Aberto       | 0            | 0.0%    |
| Sugestão               | Em andamento | 0            | 0.0%    |
|                        | Concluído    | 0            | 0.0%    |
|                        | Aberto       | 0            | 0.0%    |
| Reclamação             | Em andamento | 0            | 0.0%    |
|                        | Concluído    | 0            | 0.0%    |
| Solicitação            | Aberto       | 0            | 0.0%    |

|        | Em andamento | 0 | 0.0% |
|--------|--------------|---|------|
|        | Concluído    | 0 | 0.0% |
|        | Aberto       | 0 | 0.0% |
| Elogio | Em andamento | 0 | 0.0% |
|        | Concluído    | 0 | 0.0% |

| MÉDIA DAS DEMANDAS           |                                |
|------------------------------|--------------------------------|
| Média diária de solicitações | 0.37 solicitação(ões) por dia  |
| Média mensal de solicitações | 11.16 solicitação(ões) por mês |

| INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE |               | Quantitativo | %      |
|--------------------------------------|---------------|--------------|--------|
|                                      | Não informado | 7            | 63.64% |
| Sexo                                 | Feminino      | 2            | 18.18% |
|                                      | Masculino     | 2            | 18.18% |
|                                      | Não informado | 4            | 36.36% |
| UF do Solicitante                    | Não informado | 2            | 18.18% |
|                                      | ES            | 5            | 45.45% |

| ORIGEM | Quantitativo | %      |
|--------|--------------|--------|
| e-SIC  | 10           | 90.91% |
| e-OUV  | 1            | 9.09%  |

| DEMANDAS IDENTIFICADAS / ANÔNIMAS | Quantitativo | %      |
|-----------------------------------|--------------|--------|
| Chamados identificados            | 9            | 81.82% |
| Chamados anônimos                 | 2            | 18.18% |

| CIDADE DO SOLICITANTE | Quantitativo | %      |
|-----------------------|--------------|--------|
| Não Informado         | 9            | 81.82% |
| Sooretama             | 2            | 18.18% |

| TEMPO RESPOSTA Quantitativo | % |
|-----------------------------|---|
|-----------------------------|---|

| Até 7 dias       | 9 | 81.82% |
|------------------|---|--------|
| Até 15 dias      | 1 | 9.09%  |
| Até 20 dias      | 1 | 9.09%  |
| Até 30 dias      | 0 | 0.00%  |
| Acima de 30 dias | 0 | 0.00%  |

| Tipo de      |            |               |                                | Tempo total            |                      |
|--------------|------------|---------------|--------------------------------|------------------------|----------------------|
| Chamado      | Data       | Protocolo     | Assunto                        | da resposta            | Status / Situação    |
| e-SIC        | 24/07/2019 | 2019072499012 |                                | 14 dia(s) e 00 hora(s) | Em andamento /       |
| e-SIC        | 24/07/2019 | 2019072461179 |                                | 14 dia(s) e 00 hora(s) | Em andamento /       |
| e-SIC        | 24/07/2019 | 2019072440582 |                                | 14 dia(s) e 01 hora(s) | Em andamento /       |
| e-SIC        | 24/07/2019 | 2019072446592 |                                | 7 dia(s) e 02 hora(s)  | Concluído / Atendido |
| e-SIC        | 23/07/2019 | 2019072365994 |                                | 15 dia(s) e 00 hora(s) | Aberto /             |
| e-SIC        | 23/07/2019 | 2019072353464 |                                | 15 dia(s) e 00 hora(s) | Aberto /             |
| e-SIC        | 22/07/2019 | 2019072248063 | Processo                       | 15 dia(s) e 22 hora(s) | Em andamento /       |
| Denúncia     | 16/07/2019 | 2019071627045 | Outras denúncias               | 20 dia(s) e 02 hora(s) | Concluído / Atendido |
| Denúncia     | 05/07/2019 | 2019070540064 | Contra prestadores de serviços | 5 dia(s) e 15 hora(s)  | Concluído / Atendido |
| Fale Conosco | 05/07/2019 | 2019070559781 | Reclamação                     | 6 dia(s) e 00 hora(s)  | Concluído / Atendido |
| Fale Conosco | 01/07/2019 | 2019070167350 | Reclamação                     | 7 dia(s) e 16 hora(s)  | Concluído / Atendido |