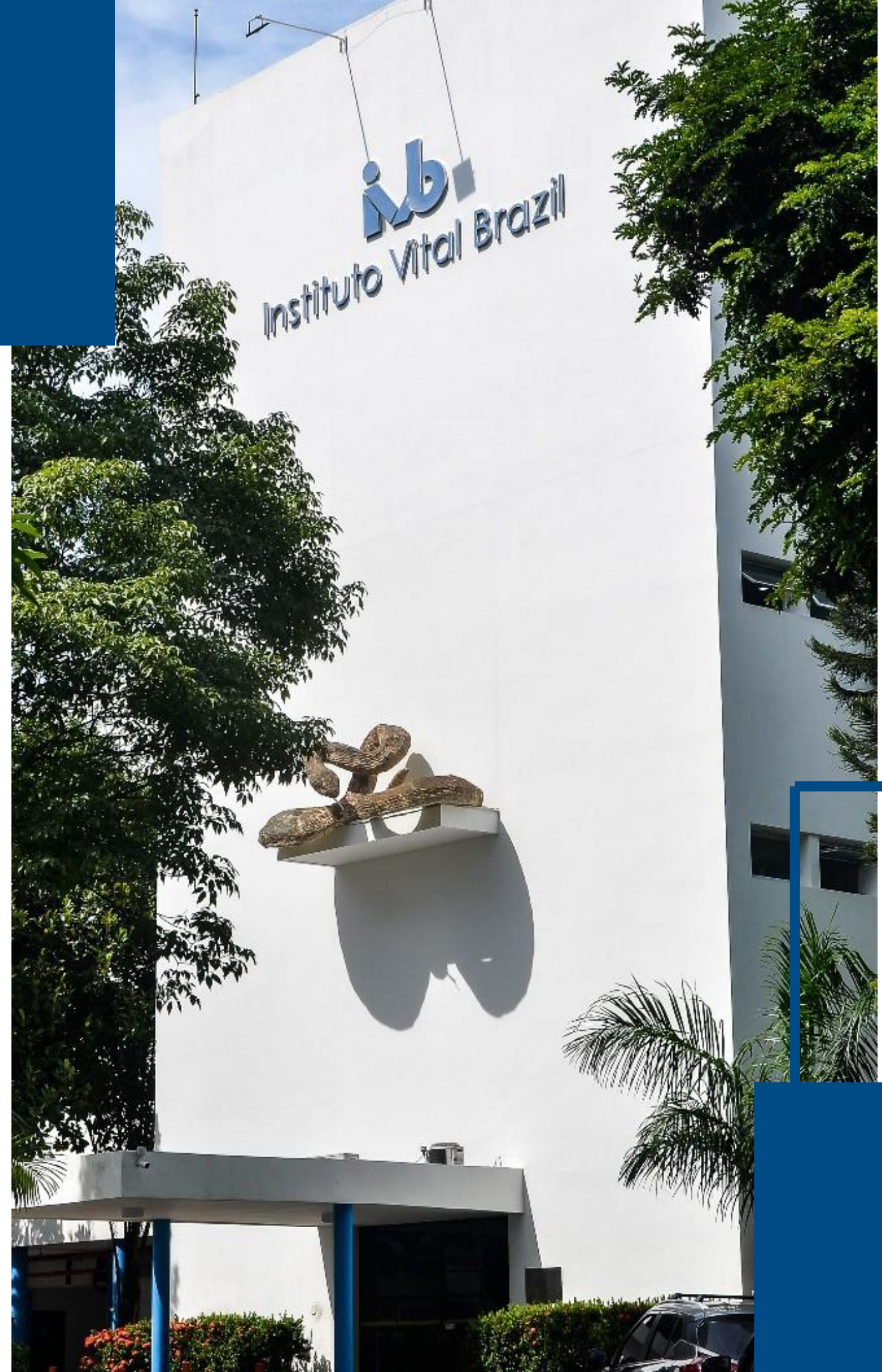


RELATÓRIO QUANTITATIVO OUVIDORIA IVB

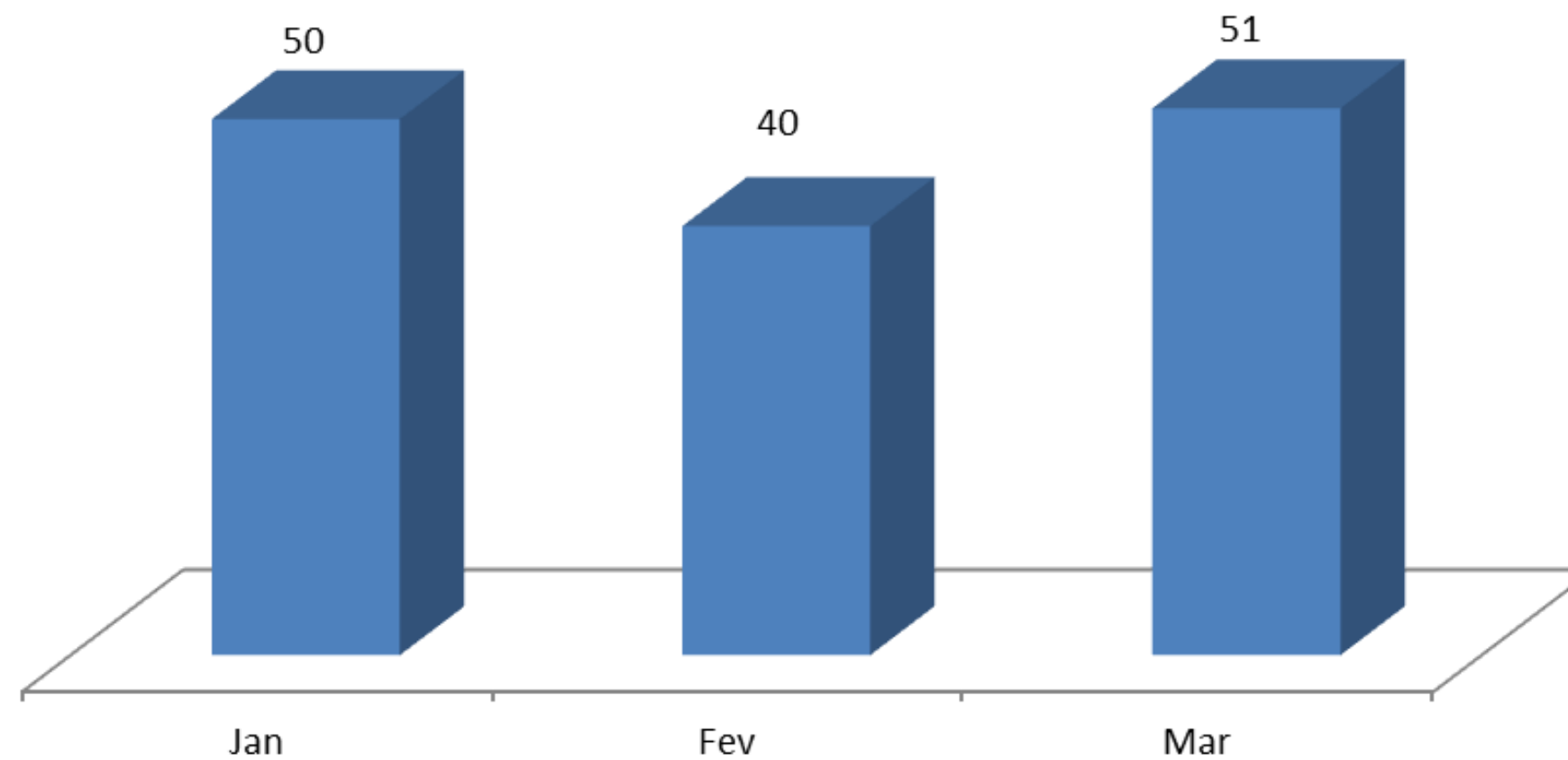
1.º Trimestre – 2026

04/2026



ATENDIMENTO TRIMESTRAL - JAN A MAR - 2026

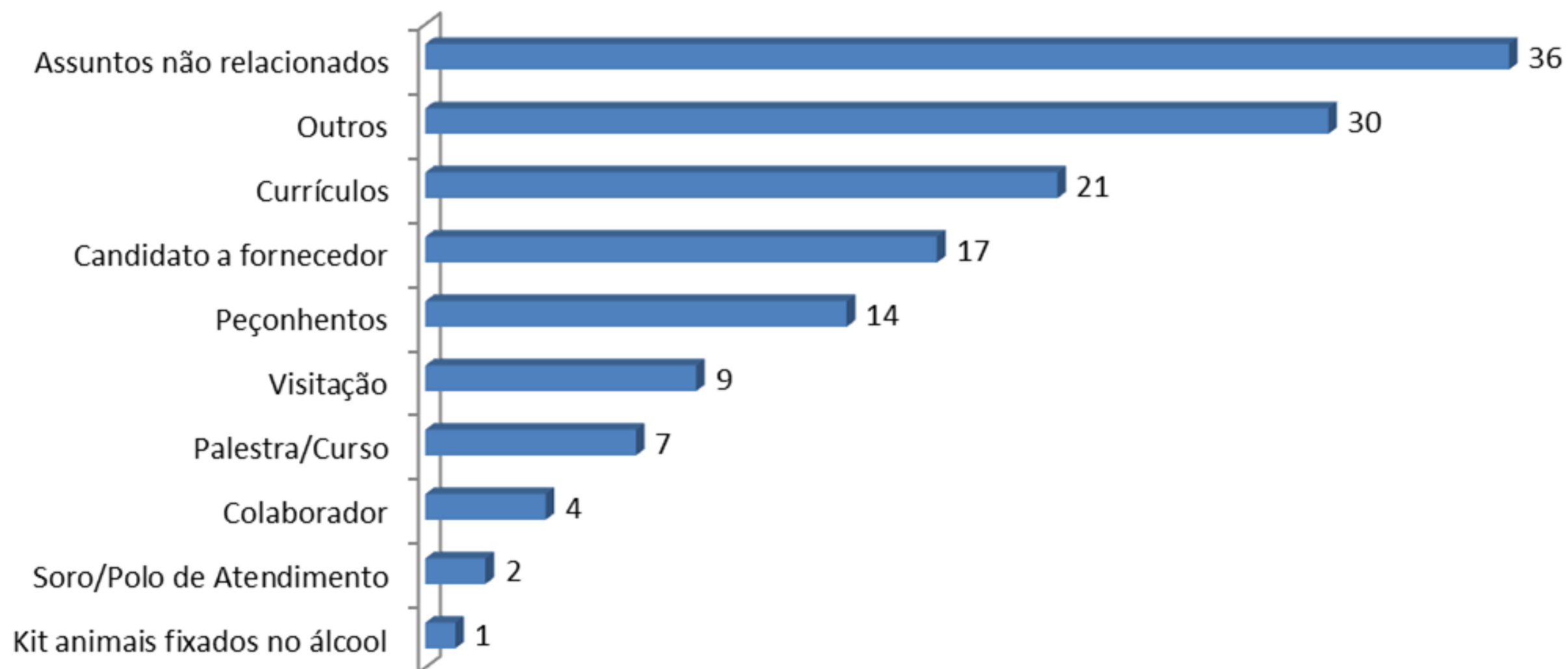
Total = 141



PANORAMA GERAL DE ATENDIMENTO - JAN A MAR - 2026

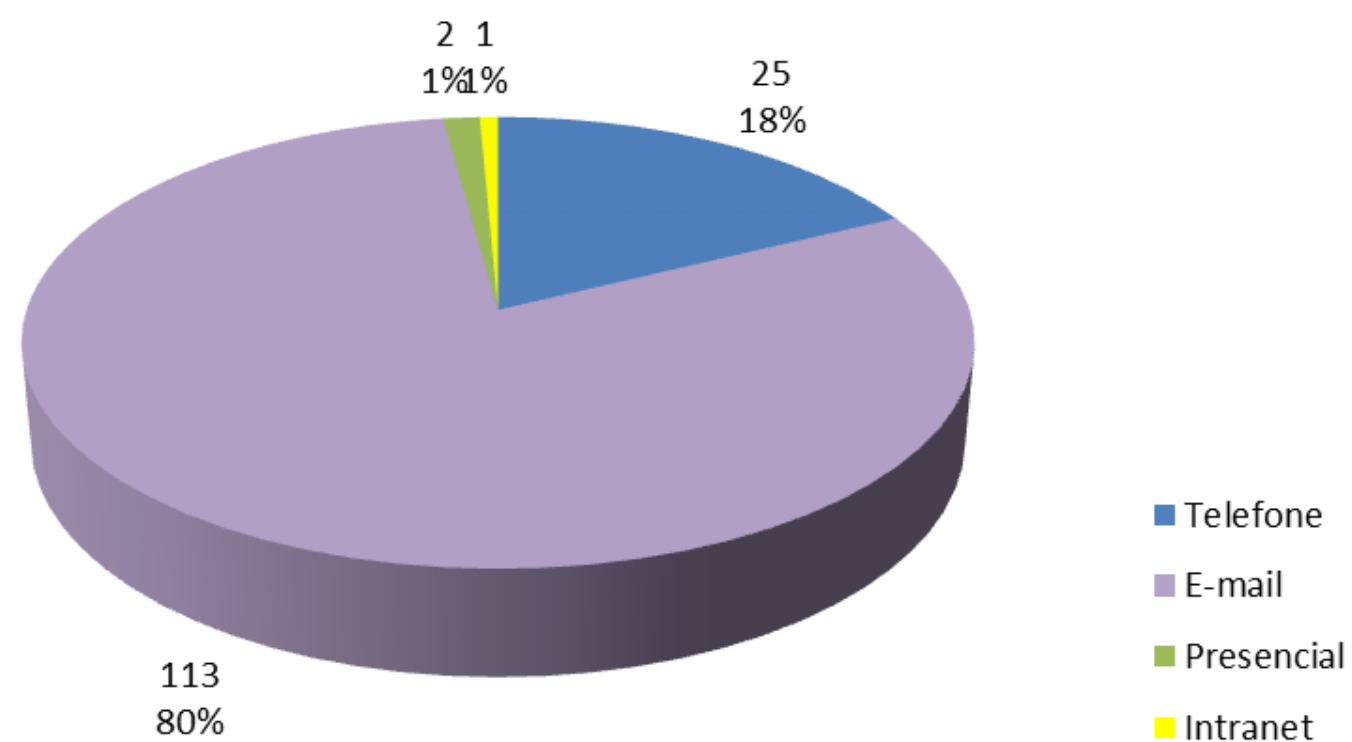
total = 141

* 21% Assuntos não relacionados; 15% currículos.



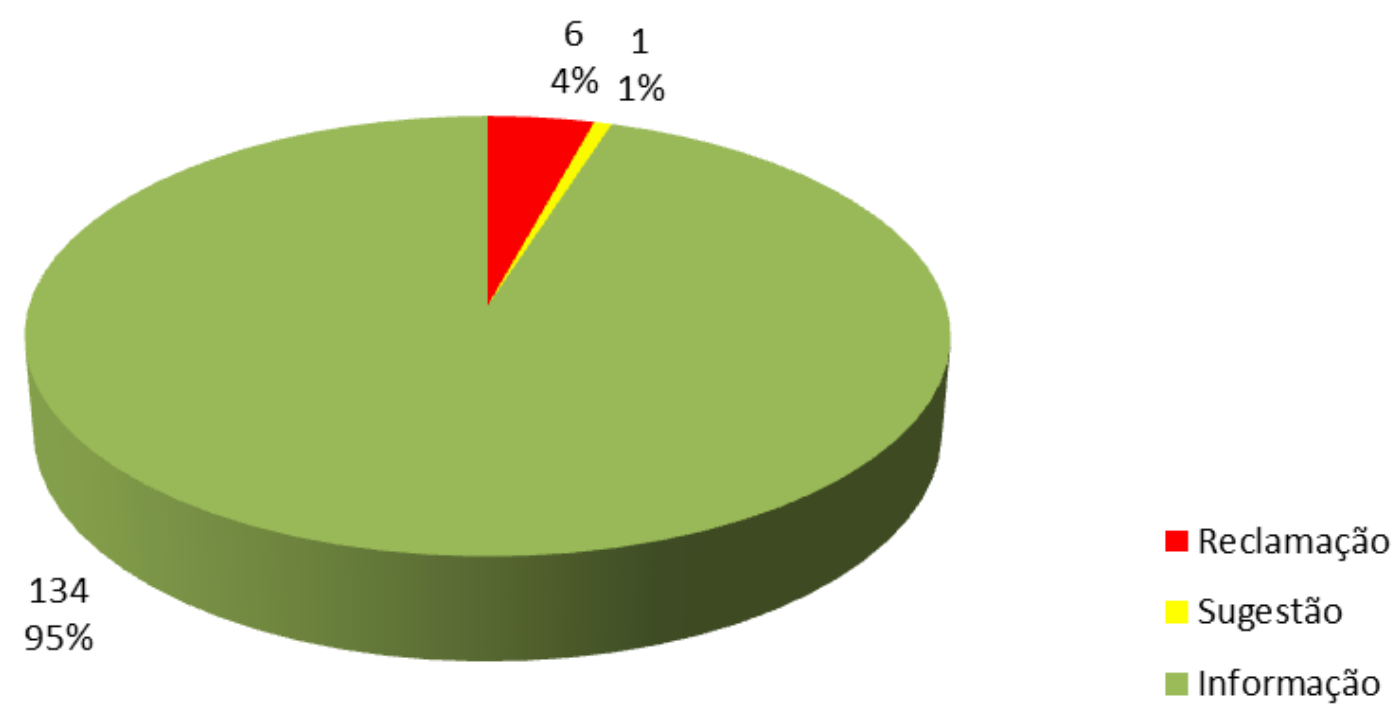
FORMA DE ATENDIMENTO - JAN A MAR - 2026

* 80% Atendimento de forma eletrônica.



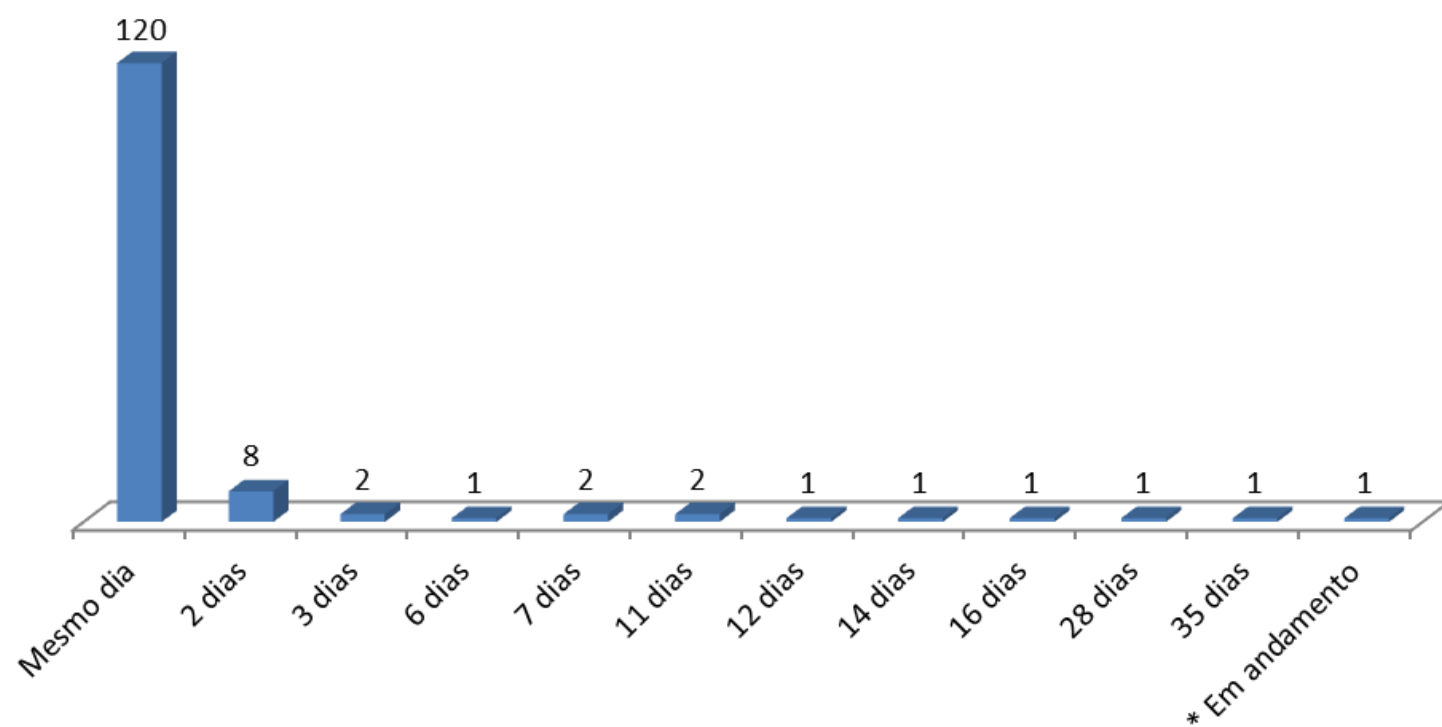
NATUREZA DE ATENDIMENTO - JAN A MAR - 2026

* 95% Informação



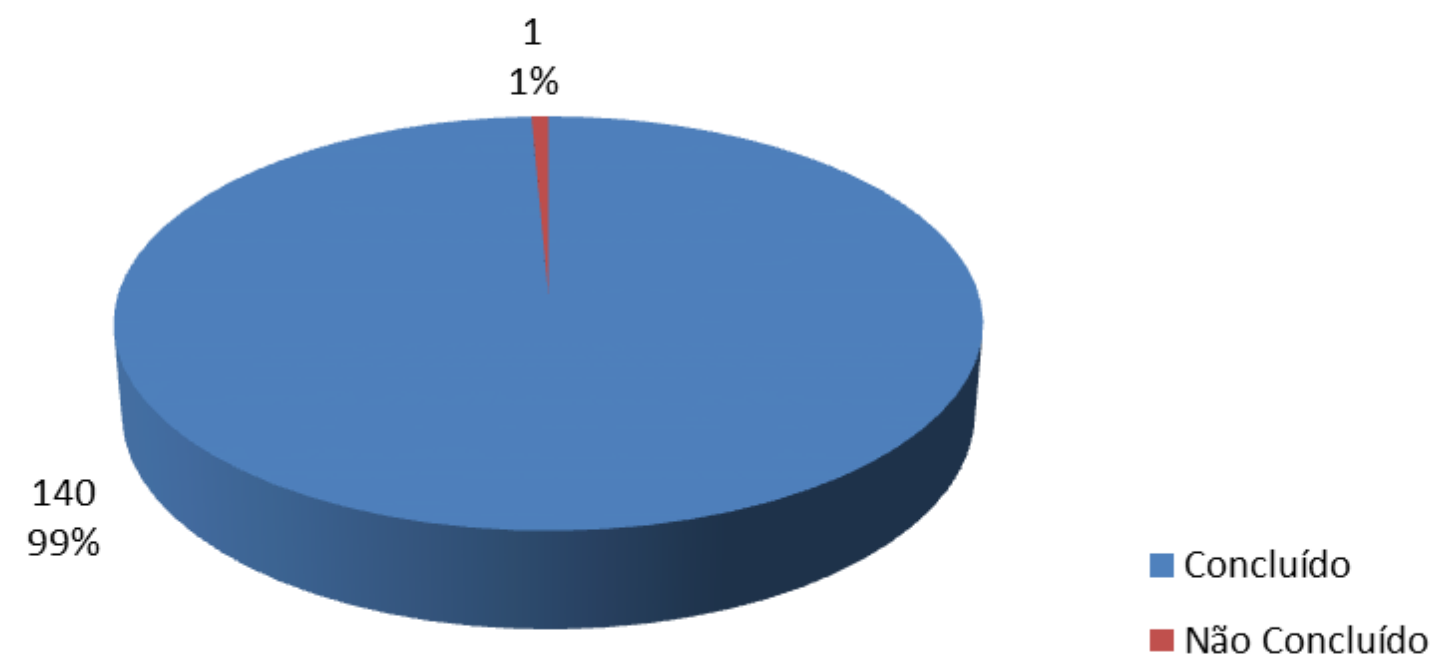
TEMPO DE RESPOSTA A PARTIR - JAN A MAR - 2026

* 91% Respondido e concluído em até 2 dias.



INDICADOR DE RESOLUBILIDADE - JAN A MAR - 2026

* Apenas 1 demanda em andamento.



PERÍODO: 01 JAN A 31 MAR - 2026

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	N.º	Nota - 1 a 5
Experiência com o consumo do serviço	18	Nota 5 = 15 Nota 4 = 3
Experiência com o atendimento	18	Nota 5 = 17 Nota 3 = 1
Demanda atendida de forma satisfatória	18	100% Sim

* 18 cidadãos responderam a pesquisa de satisfação.



Instituto Vital Brazil

Rua Maestro José Botelho, 64, Vital Brazil – Niterói – RJ

www.vitalbrazil.rj.gov.br

vitalbrazil@vitalbrazil.rj.gov.br