

Pesquisa de Satisfação

Assunto: Serviços Prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco

Período avaliado: De janeiro a junho de 2022

- Qual motivo do contato**

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total
Pedido de Agilização	17	26	32	18	12	14	119
Solicitação	8	4	4	7	5	3	31
Reclamação	5	5	13	6	4	1	34
Lei de Acesso à Informação	0	0	1	1	0	2	4
Denúncia	0	0	1	0	1	1	3
Elogio	3	4	2	4	2	4	19
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Meio de contato com a Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total
Formulário	20	22	39	19	19	15	134
E-mail	10	10	6	15	4	7	52
Pessoalmente	0	0	1	0	0	0	1
Telefone	3	7	7	2	1	3	23
Carta	0	0	0	0	0	0	0
<i>whatsapp</i>	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Qual vínculo com o Poder Judiciário

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total
Parte	13	18	21	23	9	11	95
Cidadão	9	7	19	5	4	11	55
Advogado	11	14	13	5	9	3	55
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0
Servidor	0	0	0	3	2	0	5
Colaborador	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o *site* da Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	21	23	34	20	9	10	117
Bom	6	8	14	11	10	9	58
Regular	4	2	3	2	3	5	19
Ruim	2	4	1	3	2	0	12
Nunca Utilizou	0	2	1	0	0	1	4
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o formulário eletrônico

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	21	23	34	19	8	11	116
Bom	6	8	12	15	13	8	62
Regular	5	2	4	2	1	4	18
Ruim	1	4	2	0	2	0	9
Nunca utilizou	0	2	1	0	0	2	5
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o atendimento

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	23	24	35	20	12	13	127
Bom	5	6	10	10	4	7	42
Regular	3	3	2	3	4	2	17
Ruim	2	6	6	3	4	3	24
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o tempo de resposta

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	22	23	26	17	13	12	113
Bom	5	7	11	11	3	6	43
Regular	4	4	12	5	4	4	33
Ruim	2	5	4	3	4	3	21
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se provocou a unidade antes de se dirigir à Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	22	33	43	25	21	20	164
NÃO	11	6	10	11	3	5	46
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	33	34	47	32	23	22	191
NÃO	0	5	6	4	1	3	19
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se indicaria a Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	30	33	46	32	20	21	182
NÃO	3	6	7	4	4	4	28
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210