

Pesquisa de Satisfação

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

Período avaliado: De julho a dezembro de 2022.

MOTIVO DO CONTATO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Pedido de agilização	10	29	21	8	9	10	87 (55%)
Solicitação	4	2	0	2	2	3	7(4%)
Reclamação	7	12	6	7	2	3	37(23%)
Lei de Acesso à informação	0	2	1	0	2	0	5(3%)
Denúncia	2	5	3	0	1	1	12(8%)
Elogio	0	0	1	1	0	0	2 (1%)
Sugestão	0	0	1	0	0	1	2 (1%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158(100%)

MEIO DE CONTATO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Formulário	14	37	20	10	12	7	100 (63,4%)
E-mail	7	10	8	4	2	7	38 (24%)
Pessoalmente	0	2	2	2	0	0	6 (3,8%)
Telefone	2	1	3	2	2	4	14 (8,8%)
Carta	0	0	0	0	0	0	0
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

VÍNCULO COM O PODER JUDICIÁRIO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Parte	6	19	12	4	9	9	59 (37,34%)
Cidadão	8	13	16	8	4	5	54 (34,17%)
Advogado	7	18	5	6	3	3	42(26,58%)
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0
Servidor	1	0	0	0	0	0	1 (0,65%)
Colaborador	1	0	0	0	0	1	2 (1,26%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	17	19	12	9	7	8	72 (46%)
Bom	4	16	8	4	4	5	41 (26%)
Regular	1	10	9	2	1	3	25 (16%)
Ruim	1	3	4	3	3	2	16 (10%)
Nunca utilizou	0	2	0	0	1	0	3 (2%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	15	16	12	8	6	6	53 (40%)
Bom	6	21	8	5	4	7	51 (32%)
Regular	1	9	6	3	1	4	24 (15%)
Ruim	1	2	6	1	3	1	14 (9%)
Nunca utilizou	0	2	1	1	2	0	6 (4%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	16	20	9	9	6	8	68 (43%)
Bom	1	11	8	2	3	5	30 (19%)
Regular	2	6	4	2	0	3	17 (11%)
Ruim	4	12	11	5	6	2	40 (25%)
Nunca utilizou	0	1	1	0	1	0	3 (2%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	13	25	10	10	5	5	68 (43%)
Bom	5	9	6	3	4	8	35 (22%)
Regular	3	3	3	4	3	3	19 (12%)
Ruim	2	13	14	1	4	2	36 (23%)
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

PROVOCOU A UNIDADE ANTES DE VIR À OUVIDORIA?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	14	35	25	16	12	13	115 (73%)
Não	9	15	8	2	4	5	43 (27%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

ENTRARIA EM CONTATO NOVAMENTE COM A OUVIDORIA-GERAL?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	21	39	24	14	10	16	124 (78%)
Não	2	11	9	4	6	2	34 (22%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

INDICARIA A OUVIDORIA-GERAL?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	20	38	20	14	9	15	116 (73%)
Não	3	12	13	4	7	3	42 (27%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)