### 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

**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%)) |





**ENTRARIA EM CONTATO NOVAMENTE COM A OUVIDORIA-GERAL?**

**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%) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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%) |

