

## Pesquisa de Satisfação

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

Período avaliado: De janeiro a junho de 2023

### Motivo do Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Pedido de agilização	10	16	18	20	23	11	98	56%
Solicitação	2	7	2	5	3	4	23	13%
Reclamação	4	2	6	2	8	6	28	16%
Lei de Acesso à informação	0	0	1	0	3	0	4	2%
Denúncia	3	0	0	3	2	1	9	5%
Elogio	1	3	3	3	0	1	11	6%
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1	1%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

### Meio de Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Formulário Eletrônico	14	11	16	17	19	18	95	55%
E-mail	3	17	12	14	12	3	61	35%
Pessoalmente	0	0	2	2	2	2	8	5%
Telefone	3	0	0	1	6	0	10	6%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Quem respondeu à Pesquisa

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Parte</b>	5	13	18	13	20	9	78	45%
<b>Cidadão(ã)</b>	5	10	6	8	6	9	44	25%
<b>Advogado(a)</b>	9	5	5	11	11	5	46	26%
<b>Magistrado(a)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Servidor(a)</b>	1	0	0	2	1	0	4	2%
<b>Colaborador(a) / Terceirizado(a)</b>	0	0	1	0	1	0	2	1%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Avaliação do Site da Ouvidoria

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Ótimo</b>	9	18	18	15	19	10	89	51%
<b>Bom</b>	4	4	6	6	11	7	38	22%
<b>Regular</b>	5	4	3	11	5	3	31	18%
<b>Ruim</b>	2	2	0	1	4	3	12	7%
<b>Nunca utilizou</b>	0	0	3	1	0	0	4	2%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Avaliação do Formulário Eletrônico

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Ótimo</b>	9	17	18	15	18	14	91	52%
<b>Bom</b>	4	7	6	7	13	2	39	22%
<b>Regular</b>	5	2	4	9	2	3	25	14%
<b>Ruim</b>	2	2	0	1	4	3	12	7%
<b>Nunca utilizou</b>	0	0	2	2	2	1	7	4%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Avaliação do Atendimento

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Ótimo</b>	8	18	19	18	23	10	96	55%
<b>Bom</b>	5	3	4	3	2	6	23	13%
<b>Regular</b>	4	5	2	6	3	4	24	14%
<b>Ruim</b>	3	2	1	7	11	3	27	16%
<b>Nunca utilizou</b>	0	0	4	0	0	0	4	2%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Avaliação do Tempo de Resposta

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Ótimo</b>	8	12	15	15	17	10	77	44%
<b>Bom</b>	6	4	7	7	8	5	37	21%
<b>Regular</b>	1	11	2	6	6	5	31	18%
<b>Ruim</b>	5	1	6	6	8	3	29	17%
<b>Nunca utilizou</b>	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Sim</b>	15	21	23	24	35	17	135	78%
<b>Não</b>	5	7	7	10	4	6	39	22%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Sim</b>	17	26	29	24	29	20	145	83%
<b>Não</b>	3	2	1	10	10	3	29	17%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

## Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
<b>Sim</b>	15	23	27	24	30	16	135	78%
<b>Não</b>	5	5	3	10	9	7	39	22%
<b>Total por mês</b>	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	