**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% |
| **Total por mês** | 20 | 28 | 30 | 34 | 39 | 23 | 174 |  |
| 11% | 16% | 17% | 20% | 22% | 13% | 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% |
| **Total por mês** | 20 | 28 | 30 | 34 | 39 | 23 | 174 |  | |
| 11% | 16% | 17% | 20% | 22% | 13% | 100% |

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?** | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
|  | **JANEIRO** | **FEVEREIRO** | **MARÇO** | **ABRIL** | **MAIO** | **JUNHO** | **TOTAL** | | **%** |
| **Sim** | 15 | 21 | 23 | 24 | 35 | 17 | 135 | | 78% |
| **Não** | 5 | 7 | 7 | 10 | 4 | 6 | 39 | | 22% |
| **Total por mês** | 20 | 28 | 30 | 34 | 39 | 23 | 174 |  | |
| 11% | 16% | 17% | 20% | 22% | 13% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?** | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
|  | **JANEIRO** | **FEVEREIRO** | **MARÇO** | **ABRIL** | **MAIO** | **JUNHO** | **TOTAL** | | **%** |
| **Sim** | 17 | 26 | 29 | 24 | 29 | 20 | 145 | | 83% |
| **Não** | 3 | 2 | 1 | 10 | 10 | 3 | 29 | | 17% |
| **Total por mês** | 20 | 28 | 30 | 34 | 39 | 23 | 174 |  | |
| 11% | 16% | 17% | 20% | 22% | 13% | 100% |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicaria a Ouvidoria-Geral?** | | | | | | | |  | |
|  | | | | | | | | | |
|  | **JANEIRO** | **FEVEREIRO** | **MARÇO** | **ABRIL** | **MAIO** | **JUNHO** | **TOTAL** | | **%** |
| **Sim** | 15 | 23 | 27 | 24 | 30 | 16 | 135 | | 78% |
| **Não** | 5 | 5 | 3 | 10 | 9 | 7 | 39 | | 22% |
| **Total por mês** | 20 | 28 | 30 | 34 | 39 | 23 | 174 |  | |
| 11% | 16% | 17% | 20% | 22% | 13% | 100% |