

Pesquisa de Satisfação

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

Período avaliado: De julho a dezembro de 2023

Motivo do Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Pedido de agilização	12	17	15	22	14	9	89	55%
Solicitação	3	5	4	1	4	0	17	10%
Reclamação	4	6	2	1	6	3	22	13%
Lei de Acesso à informação	1	0	0	0	0	1	2	1%
Denúncia	3	1	0	0	2	3	9	6%
Elogio	7	5	4	1	0	6	23	14%
Sugestão	1	0	0	0	0	0	1	1%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	

Meio de Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Formulário Eletrônico	17	21	16	10	4	4	72	44%
E-mail	9	11	7	9	19	11	66	40%
Pessoalmente	0	0	0	1	0	4	5	3%
Telefone	5	2	2	5	3	3	20	12%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	



Quem respondeu à Pesquisa

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Parte	11	23	12	15	17	11	89	55%
Cidadão	6	5	4	4	1	5	25	15%
Advogado	11	5	9	6	7	6	44	27%
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servidor	3	1	0	0	1	0	5	3%
Colaborador / Terceirizado	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	

Avaliação do Site da Ouvidoria

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	15	17	19	13	18	15	97	60%
Bom	11	12	3	10	4	5	45	28%
Regular	1	0	1	0	2	1	5	3%
Ruim	4	5	2	1	2	0	14	9%
Nunca utilizou	0	0	0	1	0	1	2	1%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	



Avaliação do Formulário Eletrônico

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	15	17	18	14	18	15	97	60%
Bom	13	13	4	10	4	6	50	31%
Regular	2	2	1	0	2	0	7	4%
Ruim	0	2	2	0	1	0	5	3%
Nunca utilizou	0	0	0	1	1	1	3	2%
Total por mês	30 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 14%	162 100%	

Avaliação do Atendimento

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	17	19	18	15	20	17	106	65%
Bom	8	9	2	8	2	3	32	20%
Regular	3	1	1	0	1	2	8	5%
Ruim	3	5	4	2	3	0	17	10%
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	



Avaliação do Tempo de Resposta

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	13	18	18	11	19	16	95	58%
Bom	8	13	5	13	4	5	48	29%
Regular	3	2	0	1	1	1	8	5%
Ruim	7	1	2	0	2	0	12	7%
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	

Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Sim	28	27	22	21	24	21	143	88%
Não	3	7	3	4	2	1	20	12%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	



Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Sim	29	32	22	24	23	21	151	93%
Não	2	2	3	1	3	1	12	7%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	%
Sim	29	29	21	24	23	21	147	90%
Não	2	5	4	1	3	1	16	10%
Total por mês	31 19%	34 21%	25 15%	25 15%	26 16%	22 13%	163 100%	

