

Pesquisa de Satisfação

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

Período avaliado: De janeiro a junho de 2024

Motivo do Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Pedido de agilização	11	14	5	15	21	13	79	62%
Solicitação	1	0	1	0	6	2	10	8%
Reclamação	5	2	3	5	4	3	22	17%
Lei de Acesso à informação	0	1	0	0	1	1	3	2%
Denúncia	0	0	0	0	2	1	3	2%
Elogio	1	2	0	2	1	3	9	7%
Sugestão	0	1	0	0	1	0	2	2%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Meio de Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Formulário Eletrônico	11	15	7	10	26	12	81	64%
E-mail	4	2	1	6	8	6	27	21%
Pessoalmente	1	0	0	1	0	2	2	2%
Telefone	2	3	1	5	2	3	16	13%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 29%	21 17%	128 100%	



OUVIDORIA-GERAL
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR
2024-2026



Eficiência, humanização
e inovação



TJPE

Quem respondeu à Pesquisa

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Parte	8	9	4	13	19	7	60	47%
Cidadão	2	1	2	2	5	2	14	11%
Advogado	8	8	3	4	10	9	42	33%
Magistrado	0	0	0	1	0	0	1	1%
Servidor	0	2	0	2	1	5	10	8%
Colaborador / Terceirizado	0	0	0	0	1	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Avaliação do Site da Ouvidoria

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	5	13	0	10	15	12	55	43%
Bom	10	6	4	5	14	9	48	38%
Regular	1	1	3	1	6	1	13	10%
Ruim	2	0	1	4	1	1	9	7%
Nunca utilizou	0	0	1	2	0	0	3	2%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	



Avaliação do Formulário Eletrônico

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	4	13	2	8	15	10	52	41%
Bom	9	6	3	7	16	9	50	39%
Regular	3	1	2	4	4	1	15	12%
Ruim	1	0	2	1	1	2	7	5%
Nunca utilizou	1	0	0	2	0	1	4	3%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Avaliação do Atendimento

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	7	13	4	13	15	15	67	52%
Bom	6	5	0	3	14	6	34	26%
Regular	3	1	0	1	1	1	7	5%
Ruim	2	1	4	5	7	1	20	16%
Nunca utilizou	0	0	1	0	0	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	



Avaliação do Tempo de Resposta

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	8	10	3	11	16	15	63	49%
Bom	2	7	1	6	13	6	35	27%
Regular	2	1	1	0	5	1	10	8%
Ruim	6	2	3	5	3	1	20	16%
Nunca utilizou	0	0	1	0	0	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	

Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	14	16	9	19	31	19	108	84%
Não	4	4	0	3	6	4	21	16%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	



Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	15	20	4	19	31	20	109	84%
Não	3	0	5	4	6	3	21	16%
Total por mês	18 14%	20 15%	9 7%	23 18%	37 28%	23 18%	130 100%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	14	20	4	16	31	21	106	82%
Não	4	0	5	6	6	2	23	18%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	

