**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 | 20 | 9 | 22 | 36 | 23 | 128 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 28% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 36 | 21 | 128 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 29% | 17% | 100% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 20 | 9 | 22 | 36 | 23 | 128 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 28% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 36 | 23 | 128 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 28% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 36 | 23 | 128 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 28% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 37 | 23 | 129 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 29% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 37 | 23 | 129 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 29% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 37 | 23 | 129 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 29% | 18% | 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 | 20 | 9 | 23 | 37 | 23 | 130 |  |
| 14% | 15% | 7% | 18% | 28% | 18% | 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 | 20 | 9 | 22 | 37 | 23 | 129 |  |
| 14% | 16% | 7% | 17% | 29% | 18% | 100% |  |

****