

Pesquisa de Satisfação

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

Período avaliado: De julho a dezembro de 2024

Motivo do Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Pedido de agilização	21	16	13	9	8	9	76	54%
Solicitação	8	6	4	3	3	1	25	18%
Reclamação	4	4	4	3	3	3	21	15%
Lei de Acesso à informação	0	0	1		0	0	1	1%
Denúncia	1	1			0	0	2	1%
Elogio	4	3	3	1	1	1	13	9%
Sugestão			1		0	0	1	1%
Não Respondeu					1	0	1	1%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	



Meio de Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Carta	0	0	1	0	0	0	1	1%
E-mail	5	8	11	4	5	3	36	26%
Formulário Eletrônico	28	19	14	9	10	9	89	64%
Pessoalmente	0	0	0	0	0		0	0%
Telefone	5	3	0	3	1	2	14	10%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Quem respondeu à Pesquisa

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Advogado	10	10	11	4	7	2	44	31%
Cidadão	5	6	4	4	2	6	27	19%
Colaborador / Terceirizado			0	0		0	0	0%
Magistrado				0		0	0	0%
Parte	18	10	9	6	7	5	55	39%
Servidor	5	4	1	2	0	1	13	9%
Não Respondeu			1	0	0	0	1	1%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	



Avaliação do Site da Ouvidoria

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	24	13	7	6	6	7	63	45%
Bom	7	10	9	5	8	5	44	31%
Regular	3	4	3	3	0	2	15	11%
Ruim	2	1	6	2	2	0	13	9%
Nunca utilizou	2	2	1			0	5	4%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Avaliação do Formulário Eletrônico

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	22	13	8	5	7	4	59	42%
Bom	10	12	7	6	7	6	48	34%
Regular	3	5	3	3	1	2	17	12%
Ruim	2	0	6	2	1	0	11	8%
Nunca utilizou	1	0	2	0	0	1	4	3%
Não Respondeu						1	1	1%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Avaliação do Atendimento

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	23	15	9	7	8	6	68	49%
Bom	9	4	6	4	4	5	32	23%
Regular	1	3	1	2	1	0	8	6%
Ruim	3	8	9	3	3	2	28	20%
Nunca utilizou	2	0	1		0	1	4	3%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Avaliação do Tempo de Resposta

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	22	14	10	6	3	6	61	44%
Bom	8	5	8	4	9	4	38	27%
Regular	4	7	2	3	2	3	21	15%
Ruim	3	4	5	3	2	0	17	12%
Nunca utilizou	1	0	1	0	0	1	3	2%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	



Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	31	24	21	13	15	9	113	81%
Não	7	6	5	3	1	5	27	19%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	33	23	18	14	14	13	115	82%
Não	5	7	8	2	2	1	25	18%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	32	23	15	13	13	12	108	77%
Não	6	7	10	3	3	2	31	22%
Não Respondeu			1	0			1	1%
Total por mês	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

