**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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 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 | 30 | 26 | 16 | 16 | 14 | 140 |  |
| 27,14% | 21,43% | 18,57% | 11,43% | 11,43% | 10,00% | 100,00% |  |

****