

### Motivo do Contato

|                            | JULHO     | AGOSTO    | SETEMBRO  | OUTUBRO   | NOVEMBRO  | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----|
| Pedido de agilização       | 9         | 14        | 11        | 8         | 7         | 5        | 54              | 63% |
| Solicitação                | 3         | 0         | 0         | 1         | 0         | 0        | 4               | 5%  |
| Reclamação                 | 3         | 4         | 1         | 2         | 3         | 1        | 14              | 16% |
| Lei de Acesso à informação | 4         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 4               | 5%  |
| Denúncia                   | 2         | 0         | 0         | 1         | 2         | 0        | 5               | 6%  |
| Elogio                     | 1         | 1         | 0         | 1         | 1         | 1        | 5               | 6%  |
| Sugestão                   | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0               | 0%  |
| <b>Total por mês</b>       | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8%  | 86<br>100%      |     |

### Meio de Contato

|                       | JULHO     | AGOSTO    | SETEMBRO  | OUTUBRO   | NOVEMBRO  | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----|
| Formulário Eletrônico | 18        | 12        | 8         | 9         | 9         | 3        | 59              | 69% |
| E-mail                | 2         | 5         | 3         | 1         | 3         | 3        | 17              | 20% |
| Pessoalmente          | 1         | 1         | 0         | 1         | 0         | 0        | 3               | 3%  |
| Telefone              | 0         | 1         | 1         | 2         | 1         | 1        | 6               | 7%  |
| Carta                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0               | 0%  |
| Não Responderam       | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 1               | 1%  |
| <b>Total por mês</b>  | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8%  | 86<br>100%      |     |

### Quem respondeu à Pesquisa

|         | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|---------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|-----|
| Parte   | 8     | 12     | 5        | 7       | 8        | 4        | 44              | 51% |
| Cidadão | 4     | 3      | 1        | 2       | 3        | 0        | 13              | 15% |

|                                   |           |           |           |           |           |         |            |     |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|------------|-----|
| <b>Advogado</b>                   | 7         | 4         | 6         | 4         | 2         | 3       | 26         | 30% |
| <b>Magistrado</b>                 | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0       | 0          | 0%  |
| <b>Servidor</b>                   | 3         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0       | 3          | 3%  |
| <b>Colaborador / Terceirizado</b> | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0       | 0          | 0%  |
| <b>Total por mês</b>              | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8% | 86<br>100% |     |

### Avaliação do Site da Ouvidoria

|                       | JULHO     | AGOSTO    | SETEMBRO  | OUTUBRO   | NOVEMBRO  | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----|
| <b>Ótimo</b>          | 11        | 11        | 7         | 6         | 2         | 4        | 41              | 48% |
| <b>Bom</b>            | 5         | 4         | 3         | 6         | 7         | 3        | 28              | 33% |
| <b>Regular</b>        | 1         | 2         | 0         | 0         | 1         | 0        | 4               | 5%  |
| <b>Ruim</b>           | 5         | 2         | 2         | 1         | 3         | 0        | 13              | 15% |
| <b>Nunca utilizou</b> | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0               | 0%  |
| <b>Total por mês</b>  | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8%  | 86<br>100%      |     |

### Avaliação do Formulário Eletrônico

|                       | JULHO     | AGOSTO    | SETEMBRO  | OUTUBRO   | NOVEMBRO  | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----|
| <b>Ótimo</b>          | 12        | 9         | 6         | 5         | 2         | 4        | 38              | 44% |
| <b>Bom</b>            | 5         | 6         | 3         | 7         | 7         | 3        | 31              | 36% |
| <b>Regular</b>        | 4         | 3         | 1         | 0         | 2         | 0        | 10              | 12% |
| <b>Ruim</b>           | 1         | 1         | 1         | 1         | 2         | 0        | 6               | 7%  |
| <b>Não Respondeu</b>  | 0         | 0         | 1         | 0         | 0         | 0        | 1               | 1%  |
| <b>Nunca utilizou</b> | 0         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0        | 0               | 0%  |
| <b>Total por mês</b>  | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8%  | 86<br>100%      |     |

### Avaliação do Atendimento

|  | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | % |
|--|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|---|
|--|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|---|

|                       |     |     |     |     |     |    |    |      |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|------|
| <b>Ótimo</b>          | 11  | 12  | 6   | 8   | 4   | 6  | 47 | 55%  |
| <b>Bom</b>            | 2   | 5   | 3   | 4   | 3   | 1  | 18 | 21%  |
| <b>Regular</b>        | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 0  | 3  | 3%   |
| <b>Ruim</b>           | 8   | 1   | 2   | 1   | 6   | 0  | 18 | 21%  |
| <b>Nunca utilizou</b> | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0  | 0  | 0%   |
| <b>Total por mês</b>  | 22  | 19  | 12  | 13  | 13  | 7  | 86 |      |
|                       | 26% | 22% | 14% | 15% | 15% | 8% |    | 100% |

### Avaliação do Tempo de Resposta

|                       | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %    |
|-----------------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|------|
| <b>Ótimo</b>          | 11    | 11     | 5        | 5       | 1        | 4        | 37              | 43%  |
| <b>Bom</b>            | 6     | 2      | 3        | 7       | 6        | 3        | 27              | 31%  |
| <b>Regular</b>        | 2     | 5      | 1        | 0       | 3        | 0        | 11              | 13%  |
| <b>Ruim</b>           | 3     | 1      | 3        | 1       | 3        | 0        | 11              | 13%  |
| <b>Nunca utilizou</b> | 0     | 0      | 0        | 0       | 0        | 0        | 0               | 0%   |
| <b>Total por mês</b>  | 22    | 19     | 12       | 13      | 13       | 7        | 86              |      |
|                       | 26%   | 22%    | 14%      | 15%     | 15%      | 8%       |                 | 100% |

### Procurou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

|                      | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %    |
|----------------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|------|
| <b>Sim</b>           | 16    | 4      | 10       | 10      | 12       | 6        | 58              | 67%  |
| <b>Não</b>           | 6     | 15     | 2        | 3       | 1        | 1        | 28              | 33%  |
| <b>Total por mês</b> | 22    | 19     | 12       | 13      | 13       | 7        | 86              |      |
|                      | 26%   | 22%    | 14%      | 15%     | 15%      | 8%       |                 | 100% |

### Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

|                      | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %    |
|----------------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-----------------|------|
| <b>Sim</b>           | 12    | 17     | 8        | 13      | 8        | 7        | 65              | 76%  |
| <b>Não</b>           | 10    | 2      | 4        | 0       | 5        | 0        | 21              | 24%  |
| <b>Total por mês</b> | 22    | 19     | 12       | 13      | 13       | 7        | 86              |      |
|                      | 26%   | 22%    | 14%      | 15%     | 15%      | 8%       |                 | 100% |

### Indicaria a Ouvidoria-Geral?

|                      | JULHO     | AGOSTO    | SETEMBRO  | OUTUBRO   | NOVEMBRO  | DEZEMBRO | TOTAL SEMESTRAL | %   |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----|
| <b>Sim</b>           | 12        | 17        | 9         | 13        | 8         | 7        | 66              | 77% |
| <b>Não</b>           | 10        | 2         | 3         | 0         | 5         | 0        | 20              | 23% |
| <b>Total por mês</b> | 22<br>26% | 19<br>22% | 12<br>14% | 13<br>15% | 13<br>15% | 7<br>8%  | 86<br>100%      |     |