

Pesquisa de Satisfação

Assunto: serviços prestados pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco

Período avaliado: de janeiro a junho de 2025

Motivo do Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Pedido de agilização	8	8	8	11	13	11	59	59%
Solicitação	2	1	3	1	1	1	9	9%
Reclamação	1	3	0	9	3	0	16	16%
Lei de Acesso à informação	0	0	0	0	1	0	1	1%
Denúncia	0	0	0	3	0	2	5	5%
Elogio	3	2	0	1	3	1	10	10%
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	14 14%	14 14%	11 11%	25 25%	21 21%	15 15%	100 100%	

Meio de Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Formulário Eletrônico	11	9	6	14	15	10	65	65%
E-mail	1	4	5	8	4	1	23	23%
Pessoalmente	1	0	0	0	0	1	2	2%

Telefone	2	1	0	3	1	3	10	10%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Quem respondeu à Pesquisa

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Parte	7	5	7	8	10	8	45	45%
Cidadão	2	4	0	4	5	1	16	16%
Advogado	5	2	3	12	5	1	28	28%
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servidor	1	3	1	1	0	4	10	10%
Colaborador / Terceirizado	0	0	0	0	0	1	1	1%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Avaliação do Site da Ouvidoria

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	8	9	6	9	13	6	51	51%
Bom	3	1	2	7	2	4	19	19%

Regular	0	4	2	5	3	0	14	14%
Ruim	2	0	1	3	2	3	11	11%
Nunca utilizou	2	0	0	1	0	2	5	5%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Avaliação do Formulário Eletrônico

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	7	9	6	9	13	6	50	50%
Bom	5	1	1	7	6	5	25	25%
Regular	1	2	2	3	0	1	9	9%
Ruim	0	2	1	3	1	2	9	9%
Nunca utilizou	2	0	1	3	0	1	7	7%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Avaliação do Atendimento

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	10	9	7	11	13	6	56	56%
Bom	2	0	2	4	3	4	15	15%
Regular	0	3	1	2	1	1	8	8%
Ruim	3	2	1	6	3	4	19	19%

Nunca utilizou	0	0	0	2	0	0	2	2%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Avaliação do Tempo de Resposta

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	7	8	7	10	9	5	46	46%
Bom	4	1	1	7	3	3	19	19%
Regular	3	4	2	5	5	1	20	20%
Ruim	1	1	1	2	3	5	13	13%
Nunca utilizou	0	0	0	1	0	1	2	2%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	15 15%	100 100%	

Procurou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	9	12	11	21	15	12	80	81%
Não	6	2	0	3	5	3	19	19%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	24 24%	20 20%	15 15%	99 100%	

Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	12	12	10	21	19	12	86	87%
Não	3	2	1	4	1	2	13	13%
Total por mês	15 15%	14 14%	11 11%	25 25%	20 20%	14 14%	99 100%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	12	10	9	17	18	10	76	76%
Não	3	4	3	8	2	4	24	24%
Total por mês	15 15%	14 14%	12 12%	25 25%	20 20%	14 14%	100 100%	