

RELATÓRIO ESTATÍSTICO RESUMIDO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIAS(OS) DA OUVIDORIA EM 2025

Usuárias e usuários avaliam os serviços prestados pela Ouvidoria Judicial por diversos canais:

- a) de forma espontânea, mediante link disponibilizado na página da Ouvidoria na Internet;
- b) respondendo ao e-mail encaminhado em conjunto com qualquer resposta fornecida por intermédio do sistema SAC-JE;
- c) respondendo à pesquisa disponibilizada pelo sistema Omnicentral, que congrega chat de diversas plataformas (WhatsApp, Instagram etc.), após o atendimento humano.

Através dessas pesquisas de satisfação, pode-se atribuir uma nota de 1 a 5 a três quesitos, referentes à cortesia do(a) atendente, à satisfação com o prazo de atendimento e com a informação recebida.

A tabela a seguir congrega o resultado resumido das avaliações por quesito, no ano de 2025.

Quesito avaliado	Nota 5 Muito Satisfeito	Nota 4 Satisfeito	Nota 3 Indiferente	Nota 2 Insatisfeito	Nota 1 Muito Insatisfeito
Cortesia do(a) atendente	1052	215	12	34	240
Prazo de Atendimento	1055	131	28	12	76
Qualidade da Informação Prestada	970	83	14	10	51
Menu interativo do atendimento digital	2.877	191	153	77	252
TOTAL	5.954 (79%)	620 (8,2%)	207 (2,7%)	133 (1,7%)	619 (8,2%)

FONTES: Sistema SAC-JE/ Sistema de Pesquisa de Satisfação / Plataforma Multicanal Omnicentral