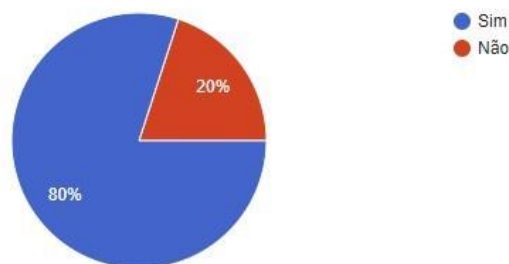


Relatório Estatístico Trimestral da Pesquisa de Satisfação

Janeiro, Fevereiro e Março 2024

Este relatório oferece uma análise completa da Pesquisa de Satisfação do usuário do serviço da Ouvidoria, ressaltando sua contribuição para a transparência, eficiência e respeito aos direitos do cidadão no âmbito do TJGO, abordando as seguintes dimensões: Opinião sobre o serviço da Ouvidoria, Acessibilidade, Confiança, Qualidade, Satisfação e Sugestões e Críticas, com enfoque na avaliação do serviço de denúncias e reclamações.

O primeiro gráfico representa a opinião do cidadão sobre o serviço da Ouvidoria. Nesse sentido, 80% das pessoas afirmaram conhecer as nossas atribuições e, 20% não conheciam.

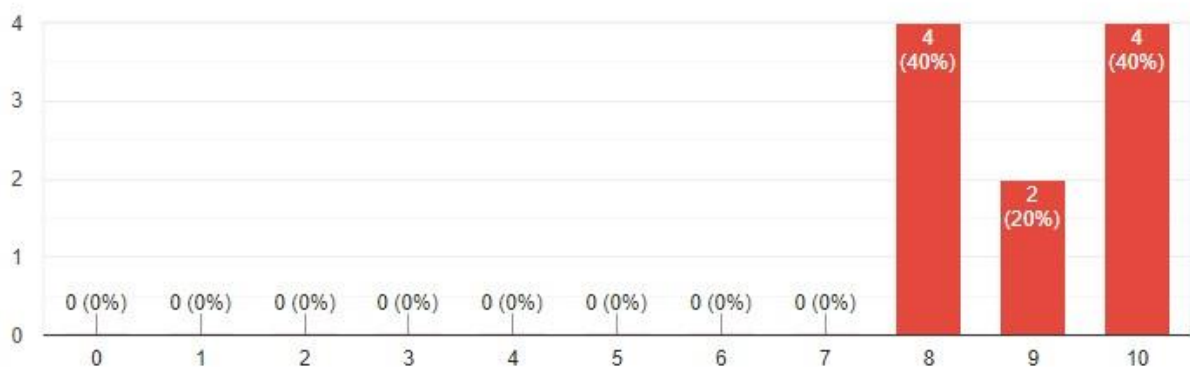


Na pesquisa, 80% das pessoas afirmaram conhecer as nossas atribuições e, 20% não conheciam.

A análise dos resultados revela que a maioria das pessoas (80%) está ciente das atribuições da Ouvidoria, enquanto uma parcela significativa (20%) não está. Isso indica uma conscientização satisfatória sobre os serviços oferecidos, mas também destaca a necessidade de melhorias na divulgação.

Ainda há espaço para aumentar a conscientização, especialmente entre aqueles que não conhecem as atribuições da Ouvidoria. Uma investigação mais aprofundada poderia fornecer informações adicionais sobre as razões por trás desse desconhecimento, permitindo o desenvolvimento de estratégias de comunicação mais eficazes. Em suma, os resultados indicam progresso na conscientização, mas também destacam áreas para aprimoramento.

O segundo gráfico corresponde a acessibilidade da página da Ouvidoria. Sendo 0 para nada acessível e 10 para muito acessível.

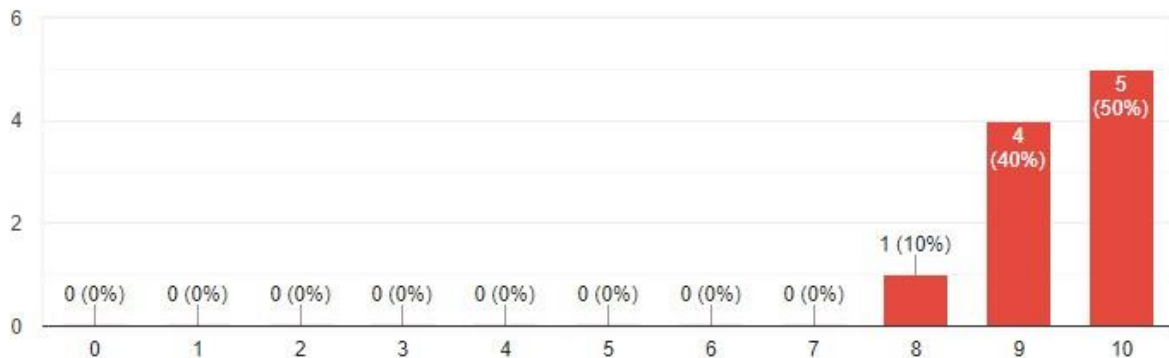


A análise dos resultados revela um estudo positivo em relação à acessibilidade da página da Ouvidoria.

Nesse ponto, visando manter essa satisfação, realizaremos estudos junto a equipe de informática para deixar a navegação pela página mais simples e intuitiva para o cidadão.

É importante ressaltar que, embora o resultado seja positivo, a busca por aprimoramento na página da Ouvidoria será nossa preocupação constante.

O gráfico a seguir corresponde a facilidade quanto ao registro da manifestação em nosso sistema. Sendo 0 para muito difícil e 10 para muito fácil.

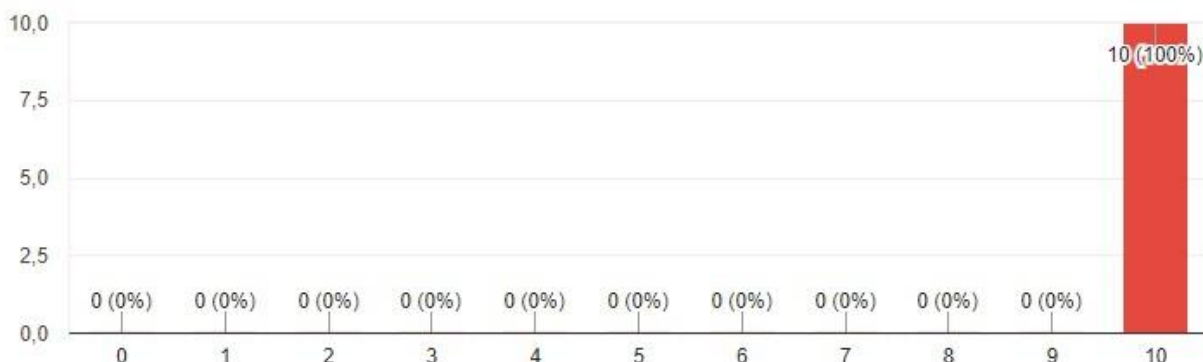


A análise dos resultados revela que a experiência de registrar uma manifestação no sistema da Ouvidoria está dividida: 50% dos participantes consideraram o processo muito fácil, atribuindo nota 10. Contudo, a outra metade dos participantes não atribuíram a nota máxima, indicando pontos a serem melhorados.

Nesse ponto, nosso objetivo é verificar como podemos deixar a página mais clara e dinâmica na hora do cadastro. Identificar os pontos específicos que causaram dificuldades aos usuários, se há campos confusos, lentidão do sistema, falta de informações ou erros durante o envio da manifestação.

Desenvolver um estudo pormenorizado para deixar o registro mais claro e fácil para o cidadão. A fim de garantir que todos os cidadãos possam registrar suas manifestações com facilidade e eficiência.

O quarto gráfico apresenta um resultado positivo em relação à confiabilidade das informações prestadas pela Ouvidoria: 100% dos participantes a classificaram como muito confiável.

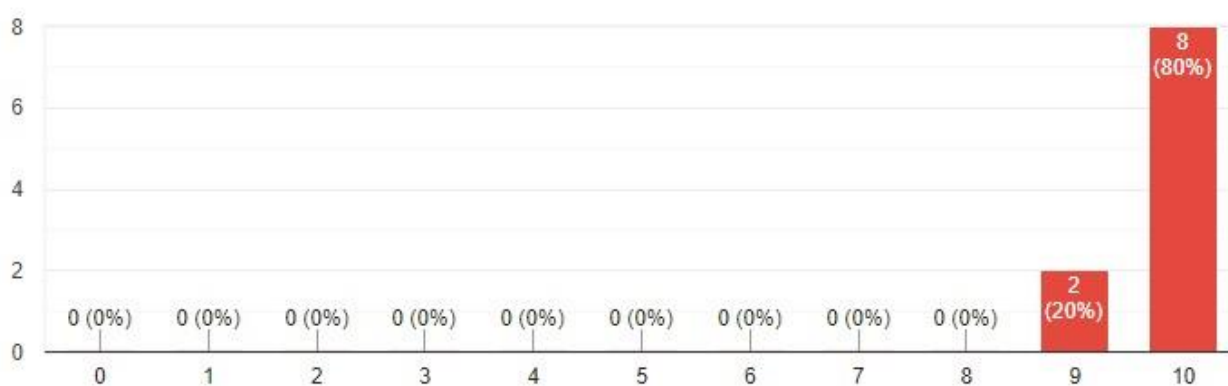


Essa unanimidade demonstra a confiança que os cidadãos depositam na Ouvidoria como fonte de informações precisas e verídicas.

Nosso compromisso será sempre em levar uma resposta efetiva e assertiva ao cidadão.

Continuar com a triagem das manifestações, conferindo junto as unidades demandadas qual o procedimento de trabalho e realizando a interlocução entre o cidadão e o TJGO.

O quinto gráfico representa o nível de resolubilidade no atendimento prestado pela Ouvidoria. Nesse ponto, a maioria marcou como “Sempre resolvem”

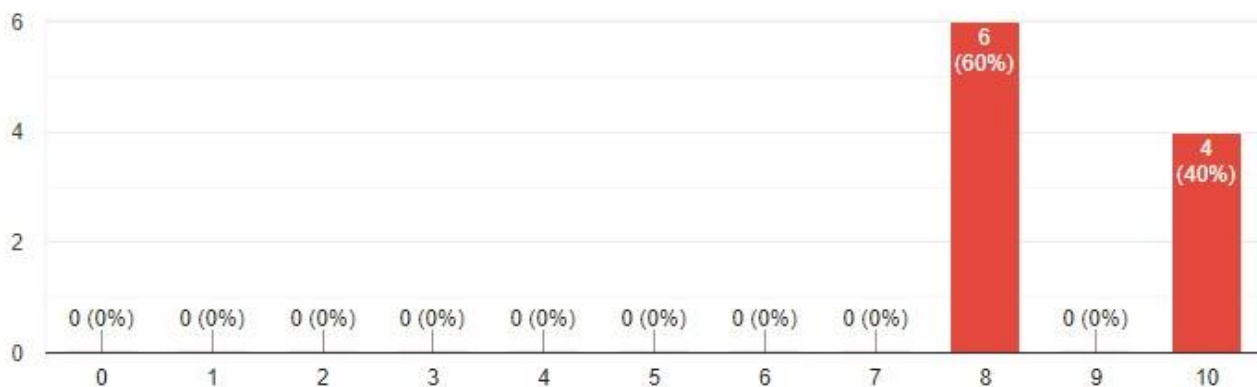


Essa alta porcentagem, demonstra a agilidade e a eficiência da Ouvidoria em responder às demandas dos cidadãos. Toda manifestação feita pelo cidadão deve ser entendida e atendida.

Acreditamos que o olhar atento as demandas, o acompanhamento até que sejam completamente solucionadas contribuíram para esse resultado.

Assim, é fundamental que a Ouvidoria continue a investir em medidas para manter e fortalecer essa resolubilidade, garantindo que os cidadãos tenham seus problemas solucionados de forma rápida, eficaz e satisfatória nos limites da nossa competência.

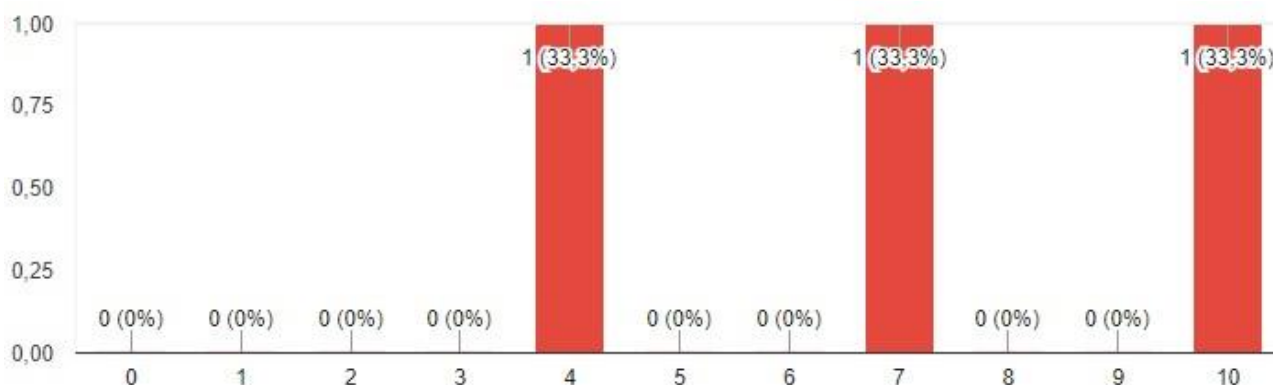
O gráfico a seguir avaliou a qualidade do nosso serviço quanto ao tempo de resposta entre o cadastro e o recebimento da resposta final. Nesse ponto, a maioria respondeu ser “Muito rápido”



Esse quantitativo demonstra o olhar atento as demandas urgentes e a busca em responder todas as manifestações o mais rápido possível. A agilidade na resposta aumenta a confiança dos cidadãos na Ouvidoria.

É importante destacar que, embora o resultado seja positivo, a Ouvidoria deve sempre buscar aprimorar seus serviços e fortalecer a rapidez na resposta. A análise crítica dos resultados e a busca por melhorias contínuas são essenciais para garantir que a Ouvidoria continue a ser um canal eficiente na resolução das demandas dos cidadãos.

O penúltimo gráfico, avaliou o tratamento das denúncias ou reclamações pela Ouvidoria, incluindo o registro, acompanhamento e a resposta recebida.



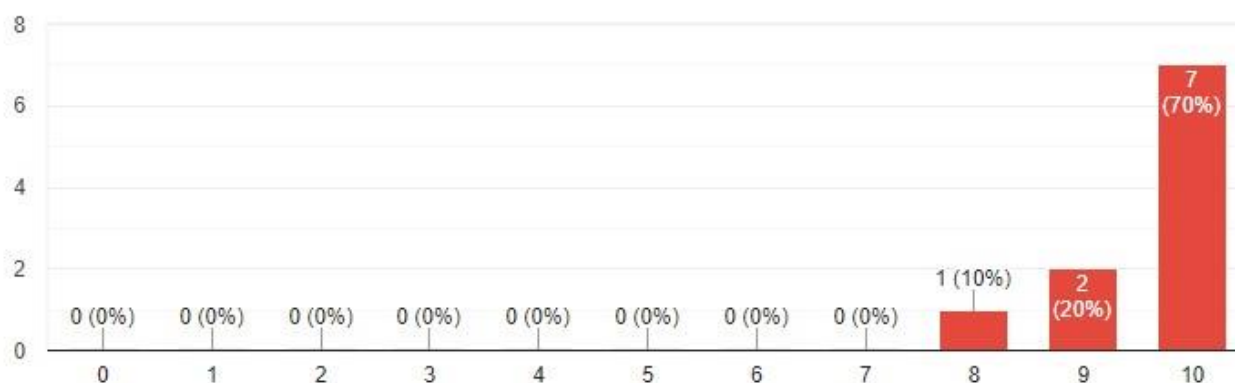
Nesse ponto, gráfico apresenta resultados mistos em relação à satisfação com o tratamento de denúncias e reclamações na Ouvidoria. Essa divisão demonstra que, embora a Ouvidoria atenda às expectativas da maioria dos usuários, há um número significativo de pessoas que não ficaram satisfeitas com o tratamento recebido.

Quanto a esta parcela, é fundamental investigar os motivos da insatisfação de 33% dos participantes.

Os motivos da insatisfação podem ser diversos, como falta de retorno, demora na resposta, solução insatisfatória do problema, falta de cordialidade no atendimento ou falta de transparência no processo.

Essa investigação é fundamental para aumentar a satisfação e fortalecer a confiança na Ouvidoria.

O último gráfico avaliou a satisfação do cidadão com o atendimento prestado pela Ouvidoria do TJGO.



Nesse ponto, 70% dos participantes atribuíram nota máxima (10). Essa alta porcentagem demonstra que a Ouvidoria se destaca como um canal de atendimento eficiente e satisfatório para os cidadãos.

Para manter esse quadro, alguns pontos são importantes como: Investir em capacitação da equipe. A cada semestre todos os assessores e estagiários participam de cursos de treinamento para entregarem um serviço de excelência para aqueles que recorrem a Ouvidoria.

Por fim, embora o resultado seja extremamente positivo, a Ouvidoria deve sempre buscar aprimorar seus serviços, buscar por melhorias contínuas para garantir que a Ouvidoria continue a ser um canal de excelência no atendimento aos cidadãos.

Os dados levantados neste relatório prestam-se a um acompanhamento sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, e fornecem, portanto, uma análise geral.