|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pesquisa de satisfação | | | | | | |  |  |
| Assunto: Serviços Prestados pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco | | | |  |  |  |  |  |
| Período Avaliado: De janeiro a dezembro 2024 | | |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Instalações Físicas** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 464 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1.Você sabia que o TJPE tem normas de acesso e vestimenta em seus prédios?** | 354 | 76,3% | 109 | 23,5% | 1 | 0,2% |  |  |
|  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2.Na sua opnião, qual o nível de rapidez para o cadastro doas dados pessoais nas portarias de atendimento?** | 212 | 45,7% | 240 | 51,7% | 12 | 2,6% |  |  |
|  |  |
| **3.Qual o nível de segurança que você sente com os procedimentos adotados?** | 217 | 46,8% | 206 | 44,4% | 41 | 8,8% |  |  |
| **4. Qual o nível de acessibilidade dos prédios do TJPE?** | 254 | 54,7% | 198 | 42,7% | 12 | 2,6% |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **5. Já precisou utilizar acessos que o prédio não possuía? rampa ou elevador** | 162 | 34,9% | 300 | 64,7% | 2 | 0,4% |  |  |
|  |  |
| **Consulta Processual - Pesquisa 1** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 340 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1.É fácil visualizar o campo Consulta Processual Pública no site do TJPE?** | 226 | 66,5% | 109 | 32,1% | 5 | 1,5% |  |  |
| **Pergunta** | **Consulta por Número do Processo** | | **Consulta pelo Nome da Parte** | | **Consulta pelo Nome do Advogado** | | **Não Responderam** | |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2.Qual campo de pesquisa você utiliza para realizar a consulta pública?** | 186 | 54,7% | 136 | 40,0% | 10 | 2,9% | 8 | 2,4% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **3.As informações obtidas na consulta processual são claras?** | 157 | 46,2% | 156 | 45,9% | 27 | 7,9% |  |  |
| **4.De forma geral, qual a sua satisfação com esse serviço?** | 167 | 49,1% | 145 | 42,6% | 28 | 8,2% |  |  |
| **Consulta Processual - Pesquisa 2** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 340 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Você sabia que as partes podem consultar o processo através do cadastro como jus postulandi no PJE?** | 171 | 50,3% | 163 | 47,9% | 6 | 1,8% |  |  |
| **2. Você já realizou ligação para as unidades jurisdicionais para questionar sobre o andamento processual?** | 288 | 84,7% | 45 | 13,2% | 7 | 2,1% |  |  |
| **3.Já encontrou dificuldade em realizar o cadastro?** | 257 | 75,6% | 72 | 21,2% | 11 | 3,2% |  |  |
| **4.O cadastro como jus postulandi facilita a realização do acompanhamento processual?** | 167 | 49,1% | 155 | 45,6% | 18 | 5,3% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **5. De forma geral, qual a sua satisfação quanto à consulta processual através do cadastro como jus postulandi?** | 204 | 60,0% | 102 | 30,0% | 34 | 10,0% |  |  |
| **Consulta Processual - Portaria** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 357 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Na sua opinião, como você avalia o atendimento realizado nas portarias?** | 149 | 41,7% | 197 | 55,2% | 11 | 3,1% |  |  |
| **2. Na sua opinião, qual o nível de rapidez para o cadastro dos dados pessoais nas portarias pelos atendentes?** | 158 | 44,3% | 176 | 49,3% | 23 | 6,4% |  |  |
| **3. Qual nível de confiabilidade sobre a proteção dos dados pessoais registrados nas portarias?** | 184 | 51,5% | 143 | 40,1% | 30 | 8,4% |  |  |
| **4. Qual o grau de conhecimento dos atendentes de portaria acerca da estrutura e do funcionamento do Tribunal?** | 145 | 40,6% | 182 | 51,0% | 30 | 8,4% |  |  |
| **5. Qual o nível de clareza das informações prestadas nas portarias?** | 149 | 41,7% | 179 | 50,1% | 29 | 8,1% |  |  |
| **Consulta Processual - Telefone das Unidades** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 357 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Informações Processuais OU Solicitação Quanto ao Processo** | | **Outro Tipo de Solicitação** | | **Não Responderam** | |  | |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Qual o motivo do contato por telefone?** | 306 | 86,0% | 28 | 8,0% | 23 | 6,0% |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Você já realizou ligação para as unidades jurisdicionais para questionar sobre o andamento processual?** | 342 | 95,8% | 9 | 2,5% | 6 | 1,7% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **3. Quantas ligações foram necessárias para conseguir o atendimento por telefone?** | 130 | 36,4% | 216 | 60,5% | 11 | 3,1% |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **4. Na sua opinião, o atendimento telefônico é satisfatório?** | 25 | 7,0% | 327 | 91,6% | 5 | 1,4% |  |  |
| **5. Os atendimentos são realizados de forma cortês e esclarecedora?** | 71 | 19,9% | 280 | 78,4% | 6 | 1,7% |  |  |
| **6. Na sua opinião, havia clareza e objetividade na resposta recebida?** | 66 | 18,5% | 284 | 79,6% | 7 | 2,0% |  |  |
| **Consulta Processual - Balcão Virtual** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 357 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Na sua opinião, é fácil acessar o balcão virtual?** | 260 | 72,8% | 87 | 24,4% | 10 | 2,8% |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Você foi atendido com cordialidade e presteza?** | 119 | 33,3% | 219 | 61,3% | 19 | 5,3% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **3. A informação dada foi clara e objetiva?** | 252 | 70,6% | 86 | 24,1% | 19 | 5,3% |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **4. O atendimento foi rápido?** | 34 | 9,5% | 306 | 85,7% | 17 | 4,8% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **5. Qual seu grau de satisfação com o serviço?** | 305 | 85,4% | 41 | 11,5% | 11 | 3,1% |  |  |
| **Informação do Site do TJPE** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 110 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Avalie a qualidade das notícias divulgadas pelo TJPE.** | 64 | 58,2% | 44 | 40,0% | 2 | 1,8% |  |  |
| **2. Avalie os textos com relação à clareza da linguagem utilizada.** | 51 | 46,4% | 54 | 49,1% | 5 | 4,5% |  |  |
| **3. Quais temas frequentemente divulgados mais despertam seu interesse?** | 60 | 54,5% | 31 | 28,2% | 19 | 17,3% |  |  |
| **4. Na sua opinião, como você avalia a navegação no site do TJPE?** | 62 | 56,4% | 45 | 40,9% | 3 | 2,7% |  |  |
| **PJE - Pesquisa 1** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 222 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Pesquisa Processual OU Processos do Meu Interesse** | | **Visualização dos Autos Eletrônicos OU Peticionamento** | | **Não Responderam** | |  | |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Qual serviço foi utilizado no PJe?** | **68** | 30,6% | **151** | 68,0% | 3 | 1,4% |  |  |
|  | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Na sua opinião, como você avalia o PJe?** | 139 | 62,6% | 74 | 33,3% | 9 | 4,1% |  |  |
| **PJE - Pesquisa 2** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 222 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Consulta por Número do Processo** | | **Consulta pelo Nome do(a) Advogdo(a) OU pelo Nome da Parte** | | **Não Responderam** | |  | |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Qual foi a funcionalidade que você utilizou no serviço?** | 145 | 65,3% | 65 | 29,3% | 12 | 5,4% |  |  |
| **Pergunta** | **Consulta através de Login e Senha OU Certificado Digital** | | **Consulta Pública** | | **Não Responderam** | |  | |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Qual o perfil utlizado para acesso?** | 174 | 78,4% | 18 | 8,1% | 30 | 13,5% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **3. As informações obtidas na consulta processual são claras?** | 107 | 48,2% | 102 | 45,9% | 13 | 5,9% |  |  |
| **Jurisprudência - Pesquisa 1** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 109 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Você sabia que a página do Informativo de Jurisprudência divulga periodicamente as teses firmadas pelo TJPE?** | 56 | 51,4% | 52 | 47,7% | 1 | 0,9% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Como você avalia a qualidade do serviço?** | 79 | 72,5% | 30 | 27,5% | 0 | 0,0% |  |  |
| **3. Qual a sua satisfação com o serviço "Informativo de Jurisprudência?** | 76 | 69,7% | 30 | 27,5% | 3 | 2,8% |  |  |
| **Jurisprudência - Pesquisa 2** | | | | | | |  |  |
|  |  |
| **Obs.: total de 109 pesquisas respondidas** | | | | | | |  |  |
| **Pergunta** | **Sim** | | **Não** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **1. Você encontrou o que buscava ao acessar este serviço?** | 25 | 22,9% | 84 | 77,1% | 0 | 0,0% |  |  |
| **Pergunta** | **1 a 5** | | **6 a 10** | | **Não Souberam Responder** | |  |  |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |  |  |
| **2. Qual o grau de facilidade de realização da pesquisa de Jurisprudência?** | 86 | 78,9% | 23 | 21,1% | 0 | 0,0% |  |  |
| **3. Qual seu nível de satisfação com o este serviço?** | 84 | 77,1% | 19 | 17,4% | 6 | 5,5% |  |  |