

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 opinião, qual o nível de rapidez para o cadastro dos 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 2						
Obs.: total de 222 pesquisas respondidas						
Pergunta	Consulta por Número do Processo		Consulta pelo Nome do(a) Advogado(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 utilizado 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%

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%