|  |
| --- |
| **Instalações Físicas** |
|
| **Obs.: total de 23 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?** | 18 | 78% | 5 | 22% | 0 | 0% |
|
| **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?** | 12 | 52% | 10 | 43% | 1 | 4% |
|
| **3.Qual o nível de segurança que você sente com os procedimentos adotados?** | 12 | 39% | 9 | 52% | 2 | 9% |
| **4. Qual o nível de acessibilidade dos prédios do TJPE?** | 9 | 39% | 14 | 61% | 0 | 0% |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **5. Já precisou utilizar acessos que o prédio não possuía? rampa ou elevador** | 12 | 52% | 11 | 48% | 0 | 0% |
|
| **Consulta Processual - Pesquisa 1** |
|
| **Obs.: total de 22 pesquisas respondidas** |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **1.É fácil visualizar o campo Consulta Processual Pública no site do TJPE?** | 12 | 59% | 10 | 41% | 0 | 0% |
| **Pergunta** | **Consulta por Número do Processo**  | **Consulta pelo Nome da Parte** | **Não Responderam** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2.Qual campo de pesquisa você utiliza para realizar a consulta pública?** | 11 | 50% | 10 | 45% | 1 | 5% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **3.As informações obtidas na consulta processual são claras?** | 11 | 50% | 8 | 36% | 2 | 14% |
| **4.De forma geral, qual a sua satisfação com esse serviço?** | 13 | 59% | 8 | 32% | 1 | 9% |
| **Consulta Processual - Pesquisa 2** |
|
| **Obs.: total de 20 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?** | 10 | 50% | 9 | 45% | 1 | 5% |
| **2. Você já realizou ligação para as unidades jurisdicionais para questionar sobre o andamento processual?** | 12 | 60% | 7 | 35% | 1 | 5% |
| **3.Já encontrou dificuldade em realizar o cadastro?** | 12 | 60% | 4 | 20% | 4 | 20% |
| **4.O cadastro como jus postulandi facilita a realização do acompanhamento processual?** | 7 | 35% | 8 | 25% | 5 | 25% |
| **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?** | 9 | 45% | 7 | 35% | 4 | 20% |
| **Consulta Processual - Portaria** |
|
| **Obs.: total de 23 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?** | 6 | 26% | 15 | 65% | 2 | 9% |
| **2. Na sua opinião, qual o nível de rapidez para o cadastro dos dados pessoais nas portarias pelos atendentes?** | 4 | 17,4% | 15 | 65,2% | 4 | 17,4% |
| **3. Qual nível de confiabilidade sobre a proteção dos dados pessoais registrados nas portarias?** | 7 | 30,4% | 12 | 52,2% | 4 | 17,4% |
| **4. Qual o grau de conhecimento dos atendentes de portaria acerca da estrutura e do funcionamento do Tribunal?** | 5 | 22% | 15 | 65% | 3 | 13% |
| **5. Qual o nível de clareza das informações prestadas nas portarias?** | 6 | 26% | 13 | 57% | 4 | 17% |
| **Consulta Processual - Telefone das Unidades** |
|
| **Obs.: total de 23 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?** | 18 | 78,3% | 4 | 17,4% | 1 | 4,3% |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2. Você já realizou ligação para as unidades jurisdicionais para questionar sobre o andamento processual?** | 20 | 87% | 0 | 0% | 3 | 13% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **3. Quantas ligações foram necessárias para conseguir o atendimento por telefone?** | 8 | 35% | 12 | 52% | 3 | 13% |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **4. Na sua opinião, o atendimento telefônico é satisfatório?** | 5 | 22% | 17 | 74% | 1 | 4% |
| **5. Os atendimentos são realizados de forma cortês e esclarecedora?** | 8 | 35% | 14 | 61% | 1 | 4% |
| **6. Na sua opinião, havia clareza e objetividade na resposta recebida?** | 7 | 30,43% | 15 | 65,22% | 1 | 4,35% |
| **Consulta Processual - Balcão Virtual** |
|
| **Obs.: total de 24 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?** | 17 | 71% | 6 | 25% | 1 | 4% |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2. Você foi atendido com cordialidade e presteza?** | 5 | 20,8% | 15 | 62,5% | 4 | 16,7% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **3. A informação dada foi clara e objetiva?** | 15 | 62,5% | 4 | 16,7% | 5 | 20,8% |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **4. O atendimento foi rápido?** | 3 | 12,5% | 17 | 70,8% | 4 | 16,7% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **5. Qual seu grau de satisfação com o serviço?** | 17 | 70,8% | 6 | 25% | 1 | 4,2% |
| **Informação do Site do TJPE** |
|
| **Obs.: total de 6 pesquisas respondidas** |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **1. Avalie a qualidade das notícias divulgadas pelo TJPE.** | 2 | 33% | 4 | 67% | 0 | 0% |
| **2. Avalie os textos com relação à clareza da linguagem utilizada.** | 1 | 17% | 4 | 67% | 1 | 0% |
| **3. Quais temas frequentemente divulgados mais despertam seu interesse?** | 1 | 17% | 4 | 67% | 1 | 0% |
| **4. Na sua opinião, como você avalia a navegação no site do TJPE?** | 2 | 33% | 3 | 50% | 1 | 17% |
| **PJE - Pesquisa 1** |
|
| **Obs.: total de 16 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?** | **7** | 43,75% | **8** | 50,00% | 1 | 6,25% |
|  | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2. Na sua opinião, como você avalia o PJe?** | 9 | 56% | 4 | 25% | 3 | 19% |
| **PJE - Pesquisa 2** |
|
| **Obs.: total de 16 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?** | 7 | 43,8% | 8 | 50,0% | 1 | 6,3% |
| **Pergunta** | **Consulta através de Login e Senha OU Certificado Digital** | **Consulta Pública** | **Não Responderam** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2. Qual o perfil utlizado para acesso?** | 8 | 50% | 2 | 12,5% | 6 | 37,5% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **3. As informações obtidas na consulta processual são claras?** | 9 | 56% | 5 | 31% | 2 | 13% |
| **Jurisprudência - Pesquisa 1** |
|
| **Obs.: total de 8 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?** | 4 | 50% | 4 | 50% | 0 | 0% |
| **Pergunta** | **1 a 5** | **6 a 10** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **2. Como você avalia a qualidade do serviço?** | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% | 0 | 0% |
| **3. Qual a sua satisfação com o serviço "Informativo de Jurisprudência?** | 3 | 37,5% | 4 | 25% | 1 | 12,5% |
| **Jurisprudência - Pesquisa 2** |
|
| **Obs.: total de 8 pesquisas respondidas** |
| **Pergunta** | **Sim** | **Não** | **Não Souberam Responder** |
| **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** | **Quantidade** | **%** |
| **1. Você encontrou o que buscava ao acessar este serviço?** | 3 | 37,5% | 5 | 62,5% | 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?** | 6 | 75% | 2 | 25% | 0 | 0% |
| **3. Qual seu nível de satisfação com o este serviço?** | 5 | 62,5% | 0 | 0% | 3 | 37,5% |