



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO - APRESENTAÇÃO**

Por vezes, o sistema judiciário é reconhecido como sendo independente e eficaz. No entanto, o entendimento sobre a satisfação dos usuários da justiça é importante, pois promove a melhoria no sistema. O principal objetivo desta pesquisa é auxiliar o Tribunal de Justiça com informações adequadas e analisar aspectos relevantes em relação à satisfação dos usuários do Tribunal de Justiça/RR, o que torna este documento "único" tornando-o, o ponto de partida para a busca de melhorias na qualidade da satisfação dos usuários.

A ideia geral deste documento é ajudar os decisores na busca para melhorar a qualidade do tribunal ou do sistema judicial como um todo. Para ter em conta a natureza específica da justiça, que não pode ser medida para baixo, como mera prestação de serviços: como um serviço público específico e único, a justiça produz laços sociais. Portanto, o Tribunal de Justiça tem escolhido para destacar a ampla gama de fatores constitutivos que contribuem para a qualidade da justiça, de forma prática, considerando os diversos públicos de sistemas de justiça - as partes, testemunhas, vítimas, os praticantes judiciais ou os cidadãos nem sempre têm as mesmas expectativas vis-à-vis a qualidade. A seguir, apresentamos os resultados sobre a Pesquisa de Satisfação - Resumo Geral sobre a qualidade da justiça.



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO – RESUMO GERAL**

Foram entrevistados 614 usuários no período de 18/11/15 a 01/12/15, assim distribuídos:

-Fórum Sobral Pinto: 320

-Vara da Infância e Juventude: 169

-Juizado Especial de Violência Doméstica: 68

-Varas da Fazenda: 33

-Vara Itinerante: 24

De um total de 562 pessoas que opinaram sobre a confiabilidade no judiciário roraimense, 67,08% disseram confiar no TJRR e 54% avaliaram como “bom” os serviços prestados pelo TJRR.

## **Elogios e Sugestões**

### **Elogios ao TJ na Pesquisa de Satisfação:**

- 1- “Muito bom, pois ajuda a levar justiça às pessoas carentes. Nesse sentido, a Justiça, como um todo, está de parabéns!!!”
- 2- “Que o Judiciário melhore ainda mais.”
- 3- “Mutirão para solucionar os processos”.
- 4- “Parabéns por levar a justiça às pessoas carentes!!!”

### **Sugestões:**

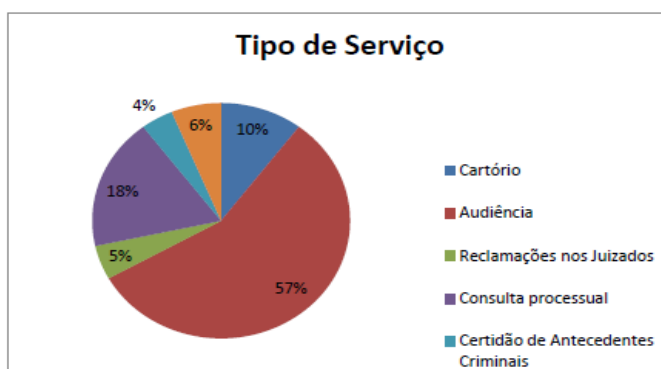
- 1- “Que os Juízes estivessem a par dos processos e decidissem sem a influência do Ministério Público”.
- 2- “Quanto ao atendimento pelos guardas. Sugiro uma forma de atendimento aos advogados para que não precisemos passar como agente do FBI apresentando a carteira todas as vezes que passamos pela portaria. Mesmo que passemos num intervalo de 5 a 10 min., precisamos sempre apresentar a carteira, sob pena de sermos chamados a atenção em público. Isso é realmente constrangedor, especialmente quando você está atrasado para sua audiência”.
- 3- “Outra situação é que, apesar da necessidade da identificação, não tem espaço algum para os advogados abrirem a bolsa com segurança, pois não há mesas e cadeiras para facilitar o atendimento”.

### **Observações:**

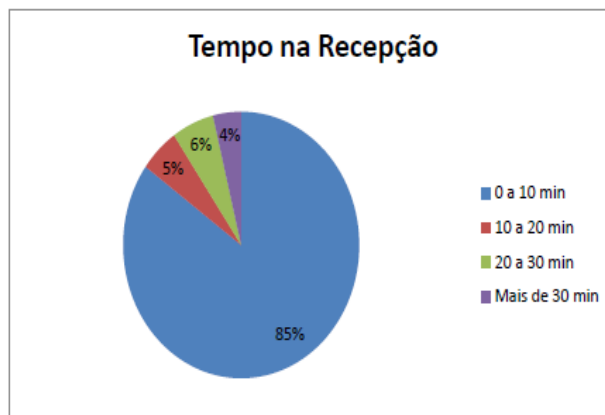
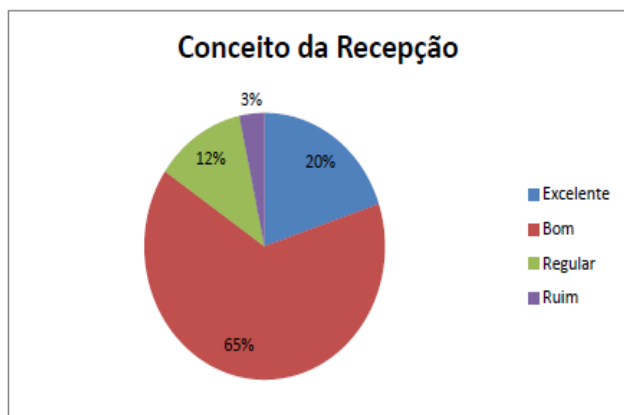
- 1- A presença de cartazes sobre a Ouvidoria no prédio da Violência doméstica foi suficiente para que a Ouvidoria fosse conhecida por aqueles usuários, o que não acontece nas demais unidades do TJ.
- 2- Pesquisadores em destaque por bons serviços prestados: Liliane Cassiano Silva (1º JESP) e José dos Reis Salazar Filho (3º JESP).
- 3- Usuários da Violência Doméstica reclamam da localização.
- 4- Pesquisa realizada com nível de 95% de confiança.

### **Análise pesquisa de satisfação – Fórum Sobral Pinto**

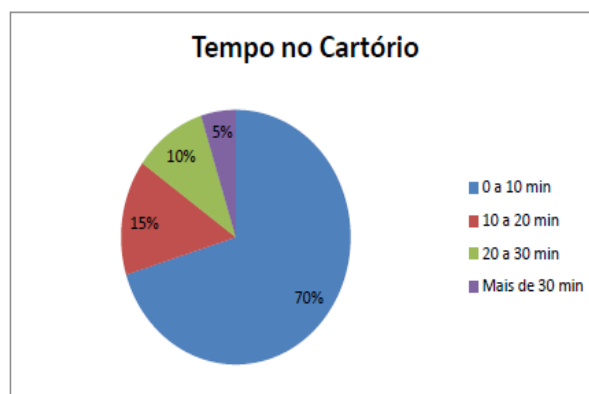
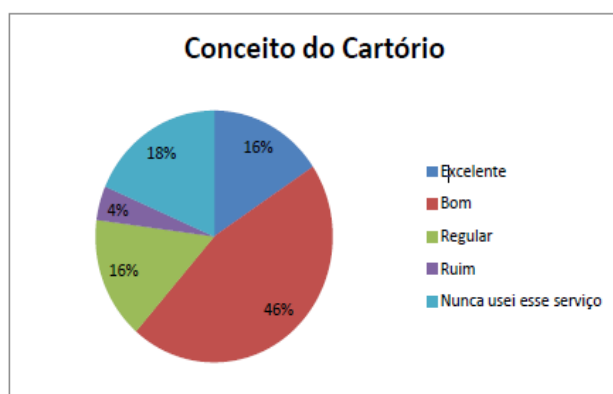
O serviço mais utilizado no Fórum é a audiência (57%), seguido da consulta processual (18%).



O conceito do serviço prestado pela recepção é considerado bom (65%), seguido da nota excelente (20%), com um tempo de espera nela de 0 a 10 min (85%).

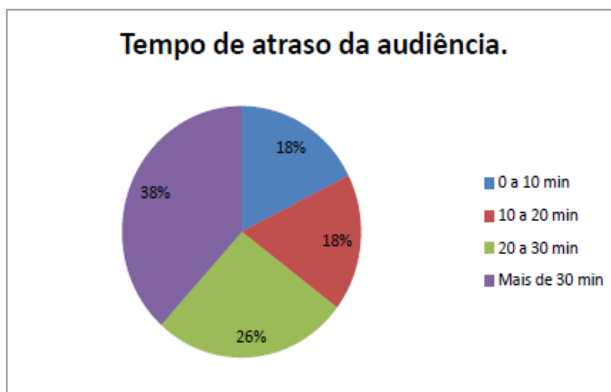


O conceito do serviço prestado nos cartórios é considerado bom (46%), seguido de excelente e regular, ambos com 16%, com um tempo de espera de 0 a 10 min (70%).

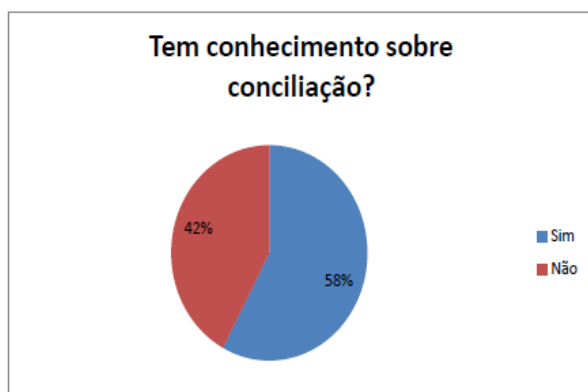


Depreende-se que nossos clientes qualificaram melhor o atendimento da Recepção (85%) se comparado ao quesito atendimento do cartório (62%).

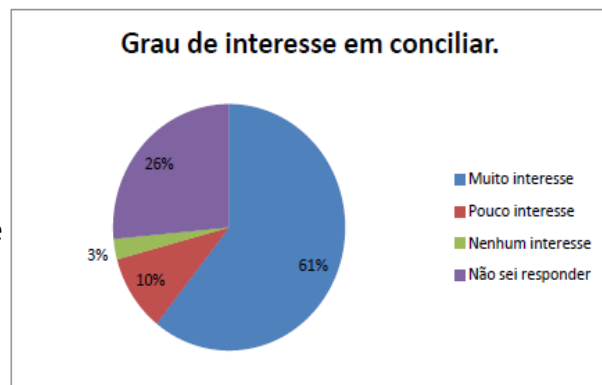
Um total de 36% dos clientes que participaram da primeira audiência da pauta responderam que houve atraso, destes, 64% reclamam de um atraso superior a 20 min.



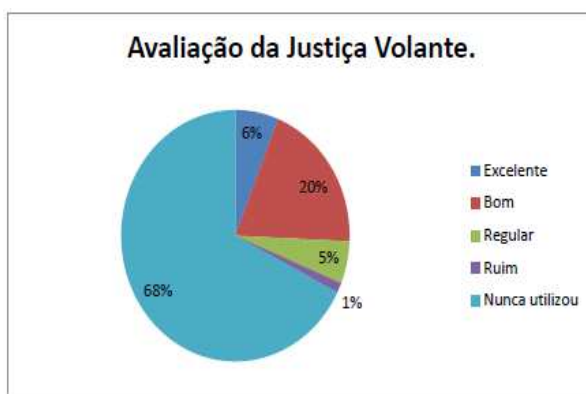
No gráfico abaixo, nota-se a necessidade de ampliação do conhecimento geral sobre Conciliação, pois 42% dos clientes entrevistados não conhecem esse tipo de serviço e possibilidade de atuação jurisdicional. Dos 58% dos entrevistados que conhecem a Conciliação, 61% demonstrou real interesse em Conciliar.



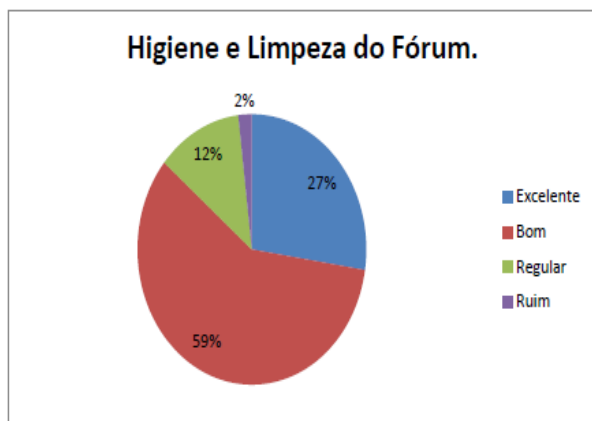
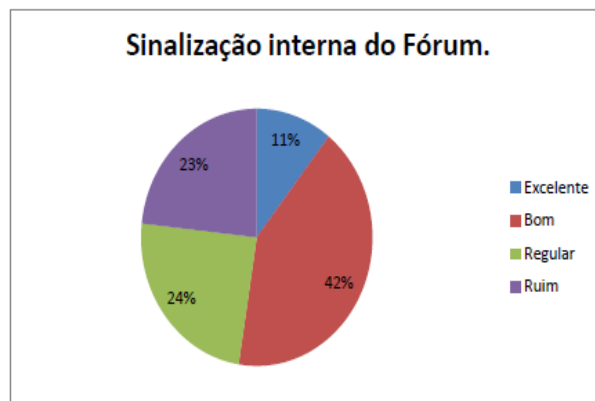
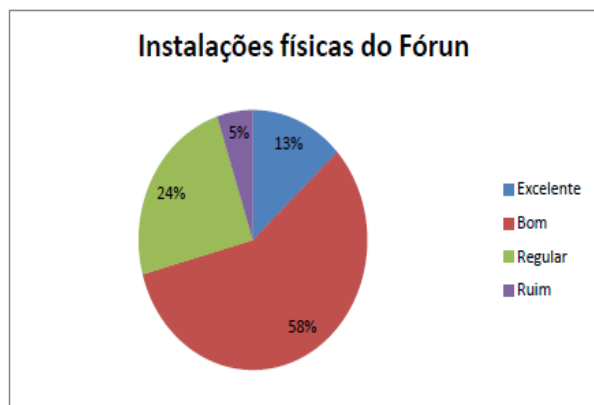
Sobre a



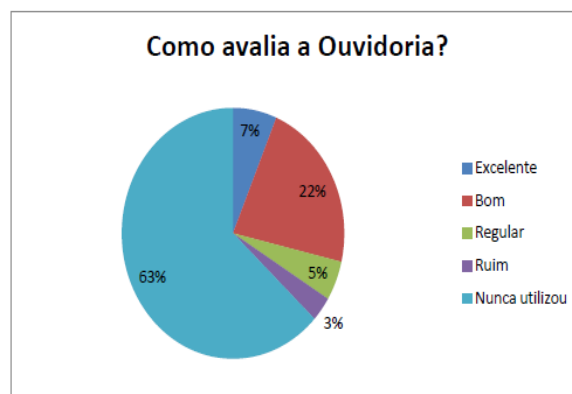
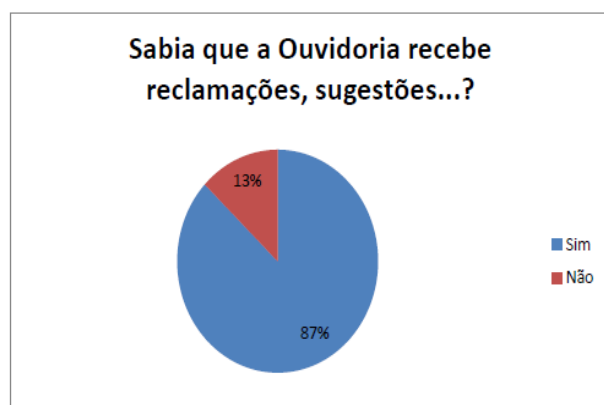
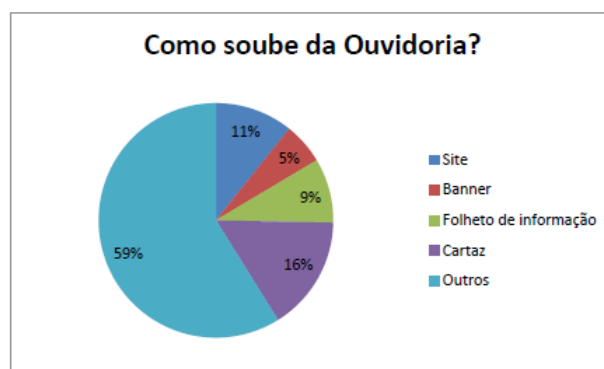
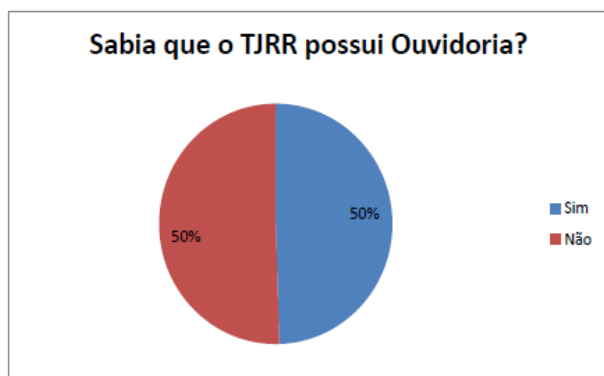
avaliação da Justiça Volante, nota-se que uma boa porcentagem dos entrevistados nunca utilizaram o serviço (68%), e quem utilizou aferiu a nota bom (20%).



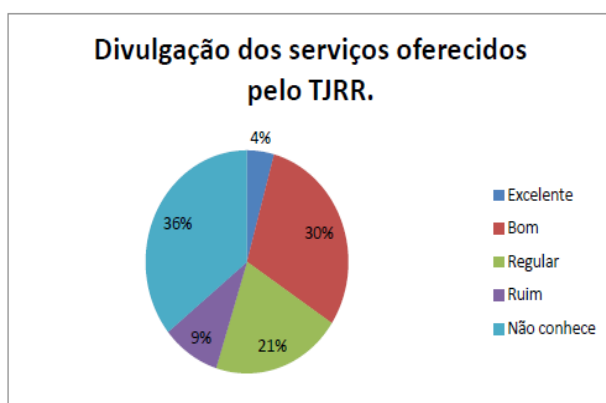
Depreende-se uma nota satisfatória ao quesito Instalações Físicas do Fórum, em que 82% dos entrevistados disseram ser bom a regular, seguido da Sinalização interna, que é também satisfatoriamente qualificada (bom 42% e regular 24%). As notas melhoram nos quesitos higiene e limpeza, onde 86% dos entrevistados qualificaram entre bom e excelente, e a Segurança, 78% qualificaram entre bom e excelente.



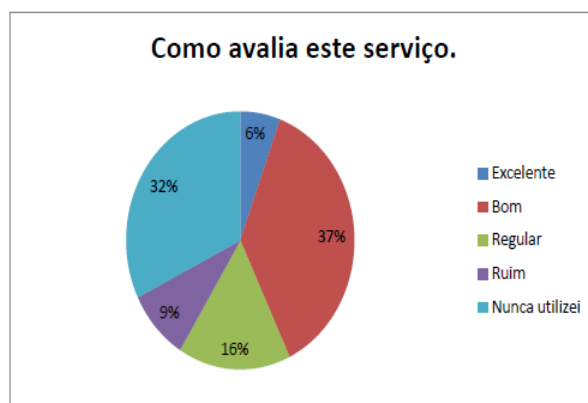
Sobre a Ouvidoria, metade dos entrevistados desconhecem sua existência, e dentre os que conhecem 59% não souberam responder por qual meio de comunicação ficaram sabendo do serviço, seguido de 16% cartaz e 11% site. Um total de 87% dos entrevistados sabem que a Ouvidoria recebe reclamações/sugestões e a avalia como boa.



No quesito divulgação dos serviços oferecidos pelo TJRR uma porcentagem de 36% desconhecem os serviços, seguido das notas bom e regular (51%), já a nota excelente é qualificada por apenas 4% dos entrevistados. Os entrevistados que conhecem os serviços oferecidos pelo TJRR os qualificam como bom e regular (53%).



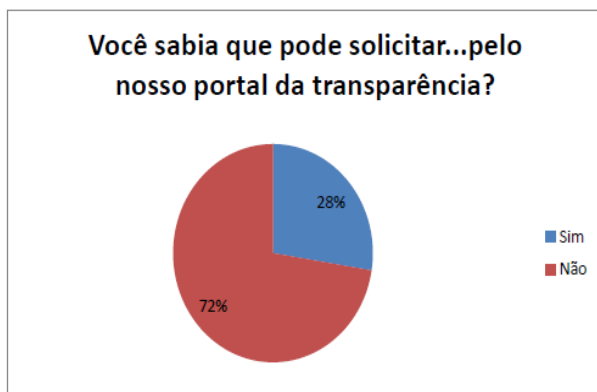
Nota-se a



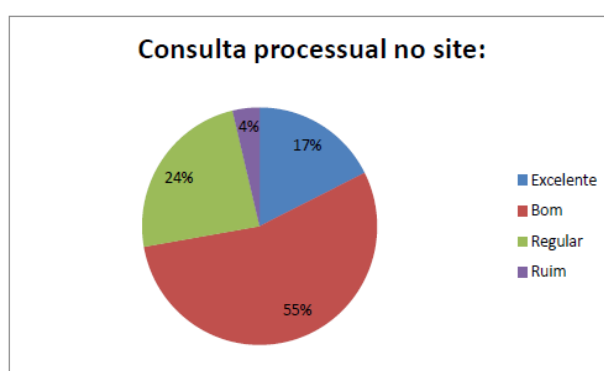
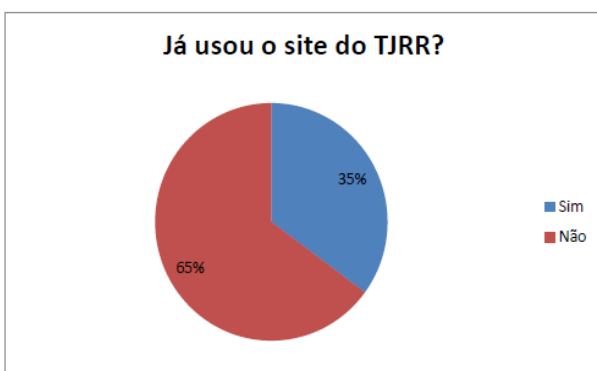
importância da ampliação imediata da Comunicação interna/externa sobre os

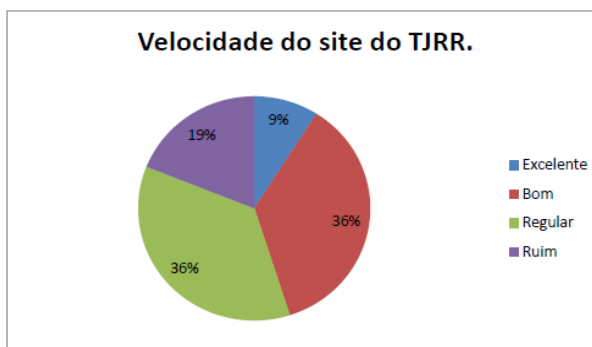


serviços oferecidos pelo TJRR, a saber, conseqüentemente 72% dos entrevistados não sabiam que poderiam solicitar serviços por meio do Portal da Transparência, e os 28% restantes qualificam os serviços entre bom e excelente (51%).

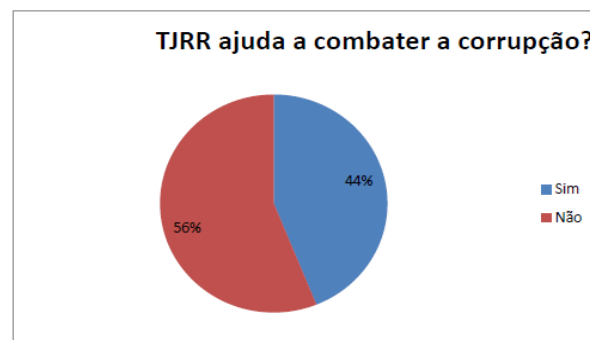
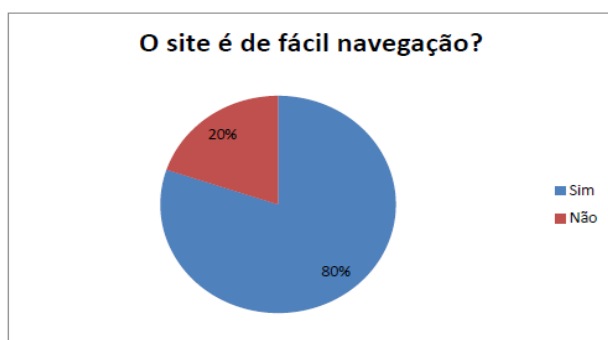


Sobre o site TJRR, 65% dos entrevistados nunca usaram o mesmo, e os 35% restantes o qualificam entre bom e regular (79%). Os dados atualizados na consulta processual atendem com satisfação as necessidades de quem os utiliza e as notas sobre a velocidade do site (bom/regular - 72%) extenua um problema geral enfrentado por todo o Estado de Roraima, que é a má qualidade da nossa internet. Nosso site é considerado de fácil navegação e apesar de 56% dos entrevistados terem dito que o TJRR não ajuda a combater a corrupção uma porcentagem de 66% confia no judiciário.

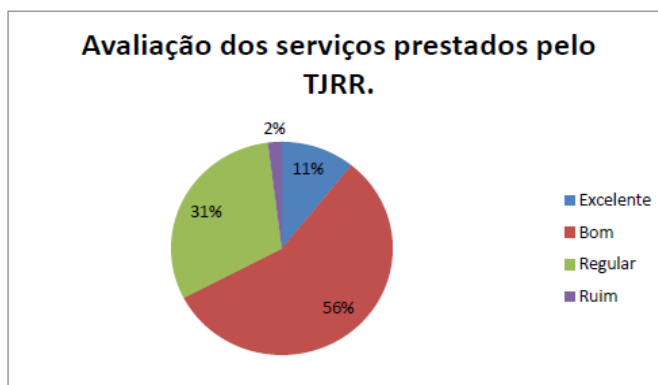




Nosso site é considerado de fácil navegação e apesar de 56% dos entrevistados terem dito que o TJRR não ajuda a combater a corrupção uma porcentagem de 66% confia no judiciário.

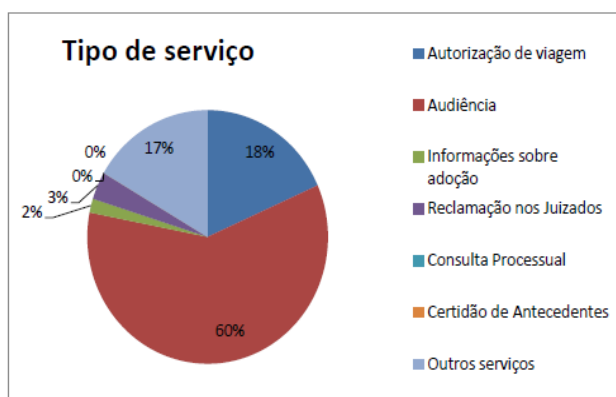


A avaliação geral dos serviços prestados pelo TJRR é considerada pelos entrevistados como bom/regular na proporção 56%,31% respectivamente.



### Análise Pesquisa Vara Infância e Juventude

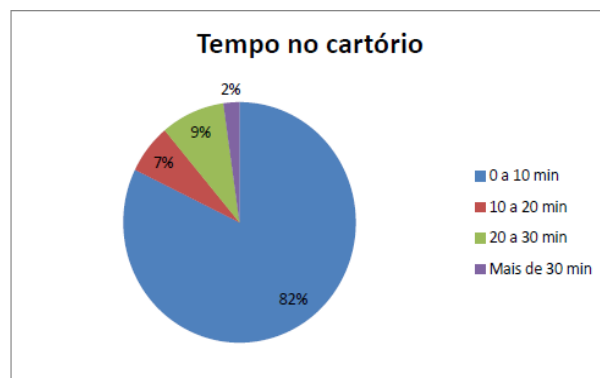
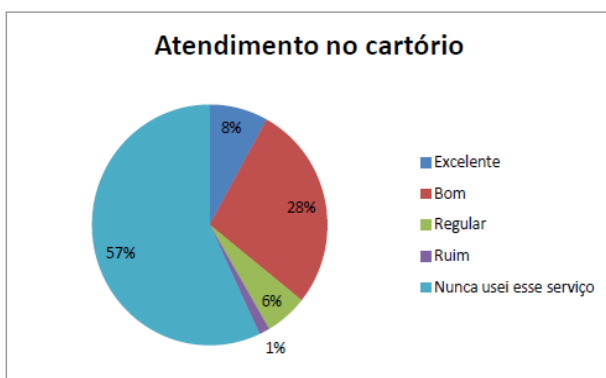
O Serviço mais utilizado na Vara é a audiência (60%) seguido da autorização de viagem (18%).



O conceito do serviço prestado pela Recepção é considerado bom (46%) seguido da nota excelente (20%) com um tempo de espera na mesma de 0 a 10 min (92%).

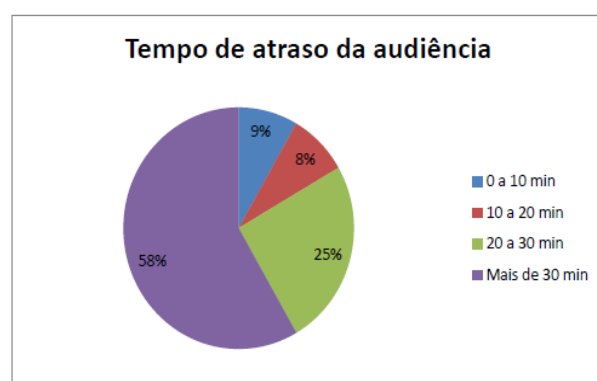
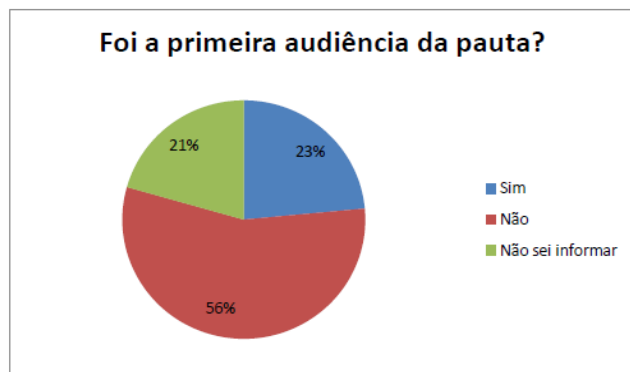


O conceito do serviço prestado nos Cartórios é considerado bom (28%) seguido de excelente (8%) e metade das pessoas entrevistadas (57%) nunca utilizaram o serviço. O tempo de espera é de 0 a 10 min.(82%).

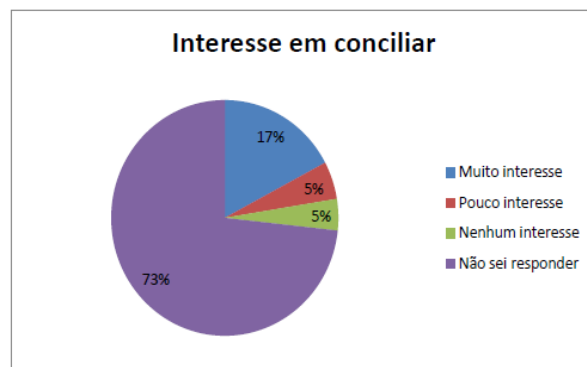
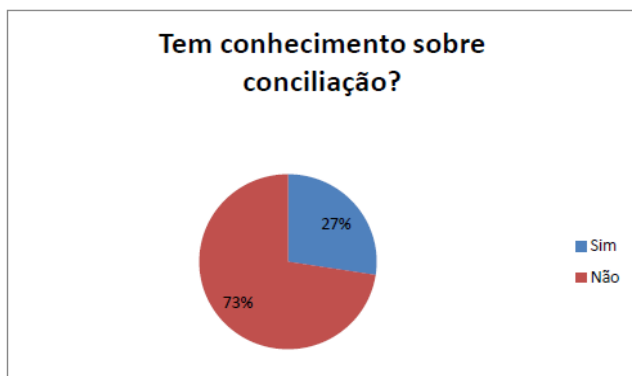


Depreende-se que nossos clientes qualificaram melhor o atendimento do Cartório (57%) se comparado ao quesito atendimento na Recepção (46%).

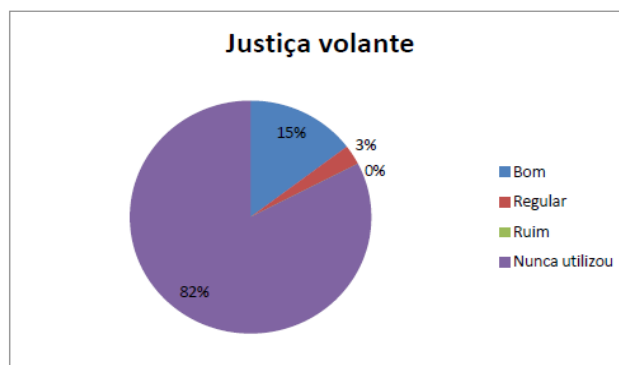
Um total de 56% dos clientes que participaram da primeira audiência da pauta responderam que houve atraso, destes, 58% reclamam de um atraso superior de 30 min.



Nota-se a necessidade de ampliação do conhecimento geral sobre Conciliação, pois 73% dos clientes entrevistados não conhecem esse tipo de serviço e possibilidade na atuação jurisdicional. Dos 27% dos entrevistados que conhecem a Conciliação, 17% demonstram-se muito interessados em Conciliar.



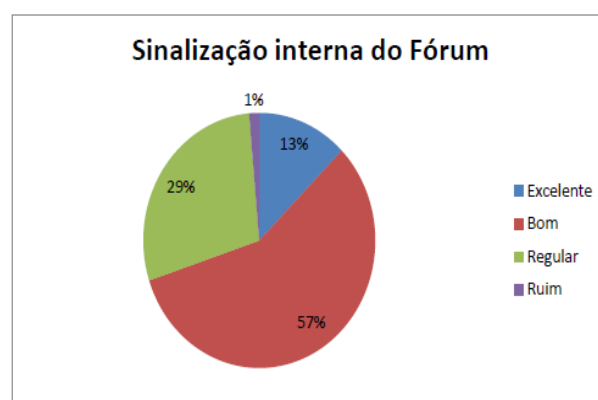
Sobre a avaliação da Justiça Volante, nota-se que uma boa porcentagem da população nunca utilizou o serviço (82%), e quem utilizou aferiu a nota “bom” (15%).



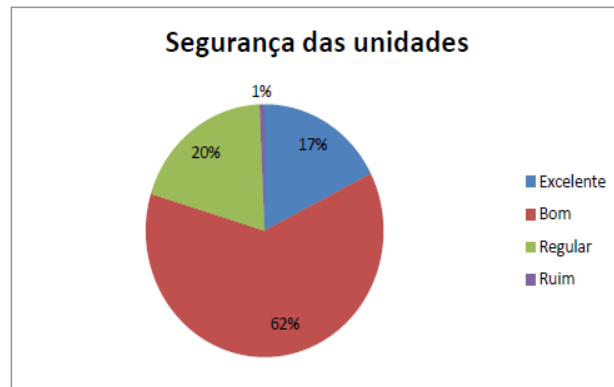
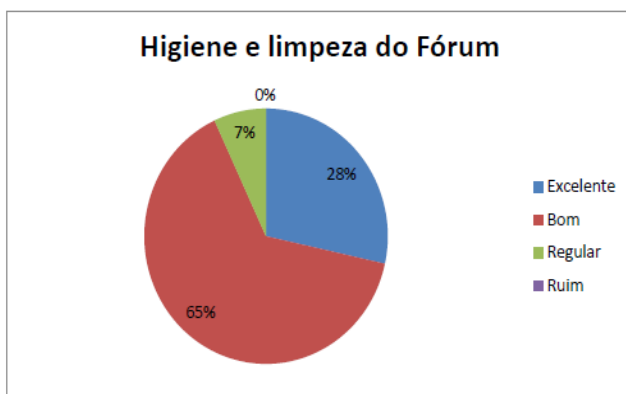
Depreende-se uma nota mediana ao quesito instalações físicas da Vara, onde 89% dos entrevistados disseram ser “bom a regular”, seguido da sinalização interna do mesmo que também é qualificado medianamente, 86%.



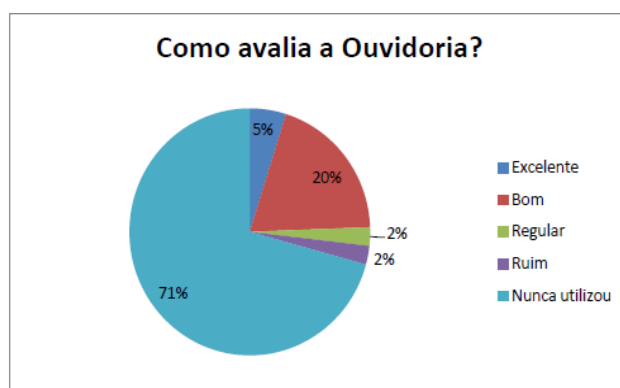
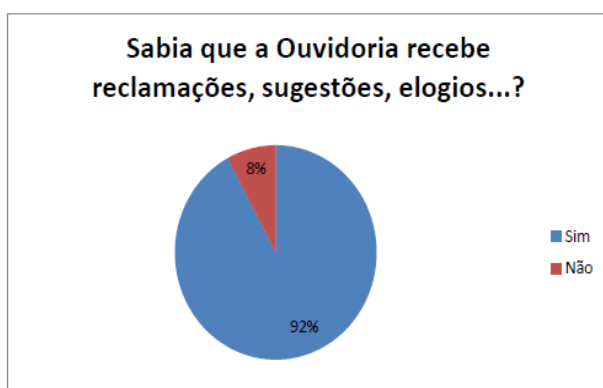
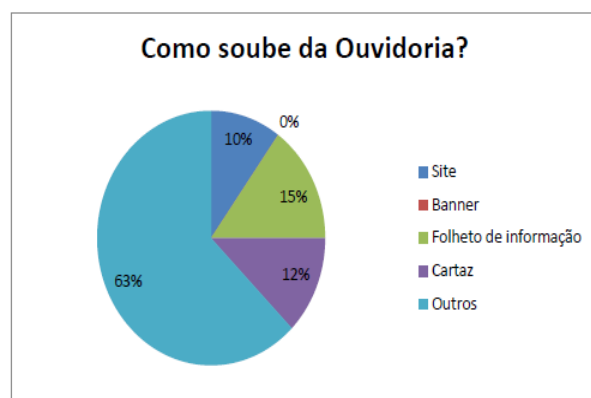
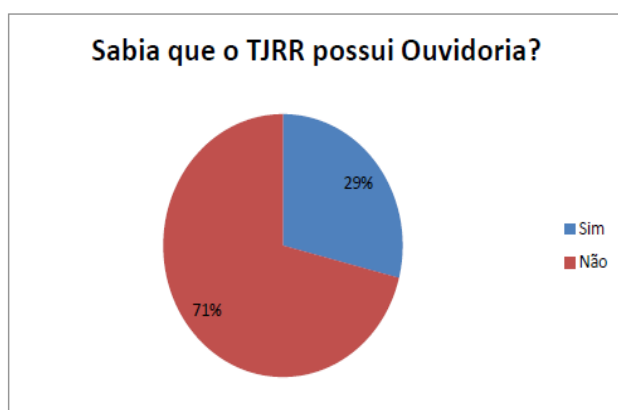
As



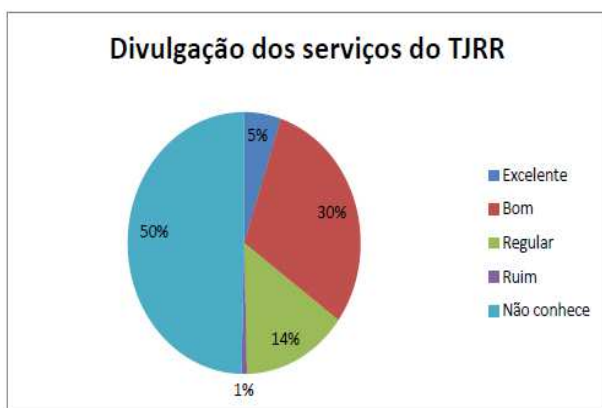
notas melhoram quanto aos quesitos higiene e limpeza, onde 93% dos entrevistados qualificaram entre bom e excelente, e na segurança 79% também qualificaram entre “bom e excelente”.



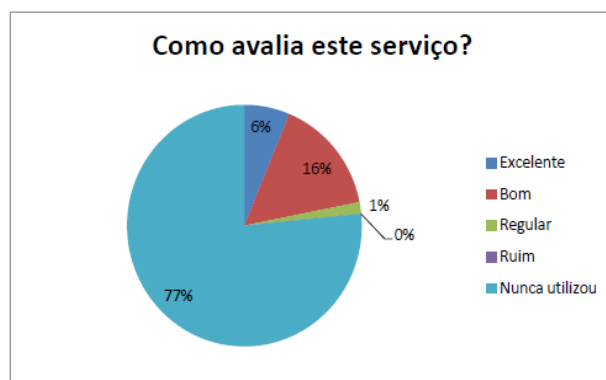
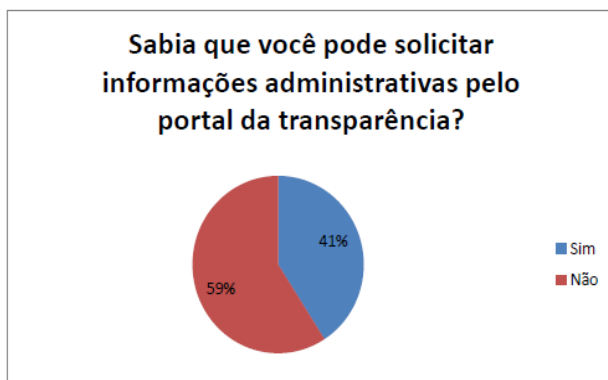
Sobre a Ouvidoria, 71% dos entrevistados desconhecem sua existência, e a porcentagem dos que conhecem, 63% não souberam responder por qual meio de comunicação ficaram sabendo do serviço, 15% ficaram sabendo por meio de folheto de informação e do cartaz (12%). Uma porcentagem de 92% dos entrevistados sabem que a Ouvidoria recebe reclamações/sugestões e 20% a avalia como “boa”.



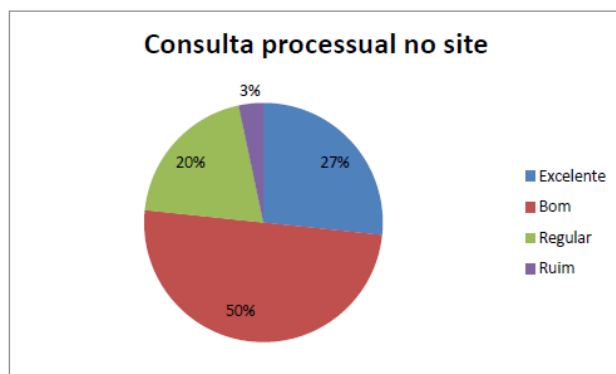
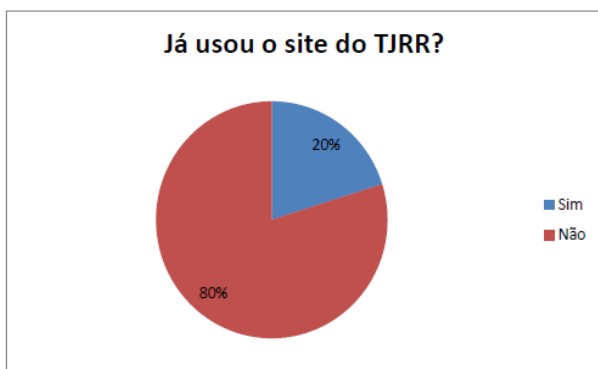
questo divulgação dos serviços oferecidos pelo TJRR uma porcentagem de 50% desconhecem os serviços, seguido das notas bom e regular (44%), já a nota excelente é qualificada por apenas 5% dos entrevistados. Os entrevistados que conhecem os serviços oferecidos pelo TJRR os qualificam como bom e regular (37%).



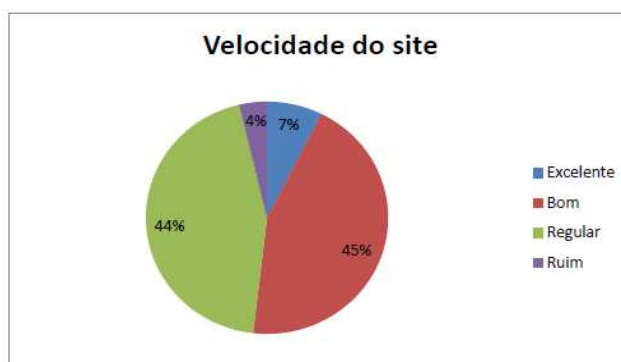
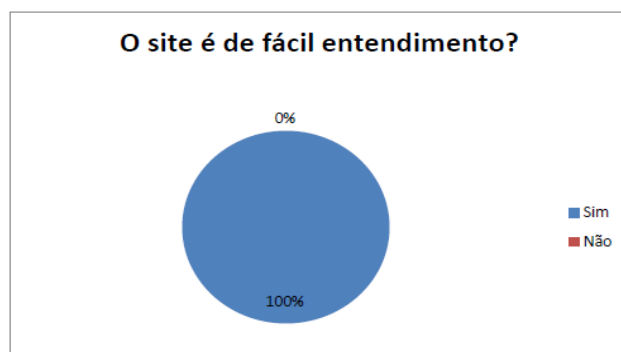
Nota-se a importância da ampliação imediata da Comunicação interna/externa sobre os serviços oferecidos pelo TJRR, a saber, conseqüentemente 59% dos entrevistados não sabiam que poderiam solicitar serviços por meio do Portal da Transparência, e os 41% restantes qualificam os serviços entre bom e excelente (22%).



Sobre o site TJRR, 80% dos entrevistados nunca utilizaram o mesmo, e os 20% restantes o qualificam entre "bom e excelente" (77%) quando o utilizam para Consulta Processual.

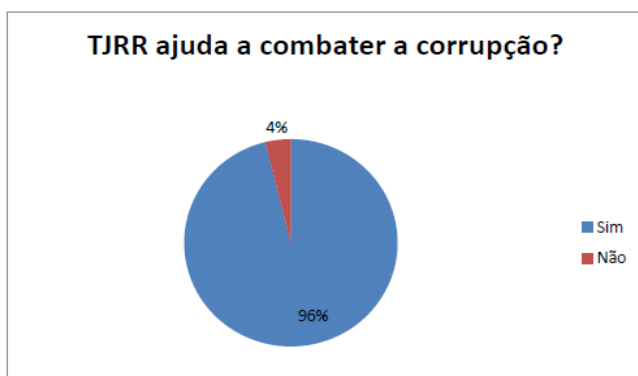


Os dados atualizados na consulta processual atendem com satisfação as necessidades de quem os utiliza – também consideram nosso site de fácil navegação e entendimento - e as notas sobre a velocidade do site é “bom/regular”, ratificando com isso, um problema geral enfrentado por todo o Estado de Roraima, que é a má qualidade dos serviços prestados de internet.

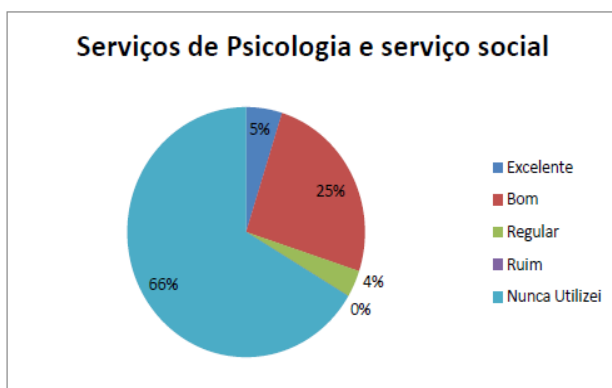




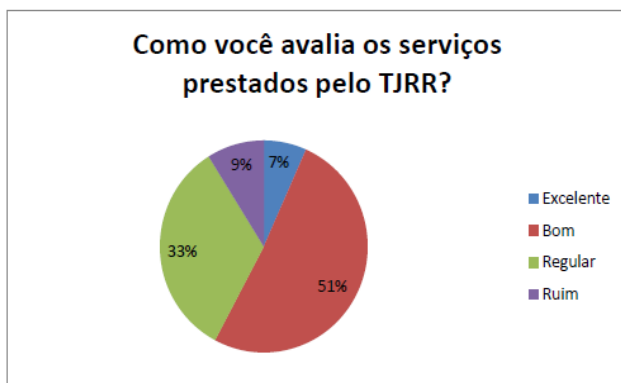
Uma porcentagem de 96% dos entrevistados acham que o TJRR ajuda a combater a corrupção e avaliam essa atuação entre “bom e regular” e 58% dos entrevistados acham que o TJRR ajuda no combate dos crimes cometidos por menores.



São satisfatórias as notas aferidas aos serviços de psicologia e serviço social (bom/excelente), apesar de 66% dos entrevistados alegarem que nunca utilizaram os mesmos. Metade das pessoas entrevistadas disseram confiar no Judiciário.

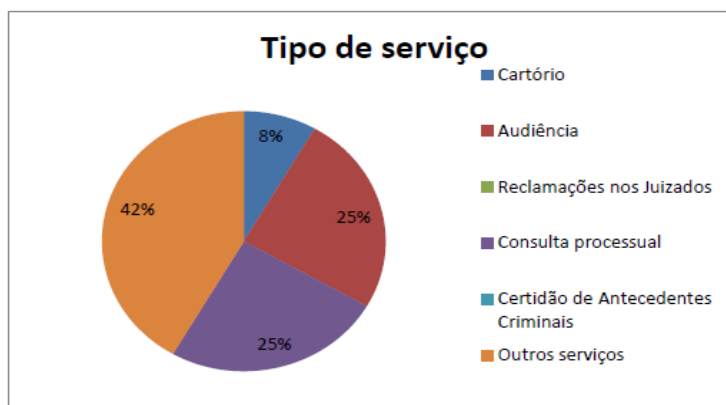


Uma nota satisfatória foi aferida aos serviços prestados pelo TJRR, bom (51%) e regular (33%), e como sugestões e críticas os entrevistados sugeriram melhorar a divulgação desses serviços, reclamaram de funcionários despreparados, bem como falta de estacionamento, acesso ao Projudi e localização - metade dos entrevistados disseram gostar da hipótese de mudança de localização da Vara para o centro da cidade..

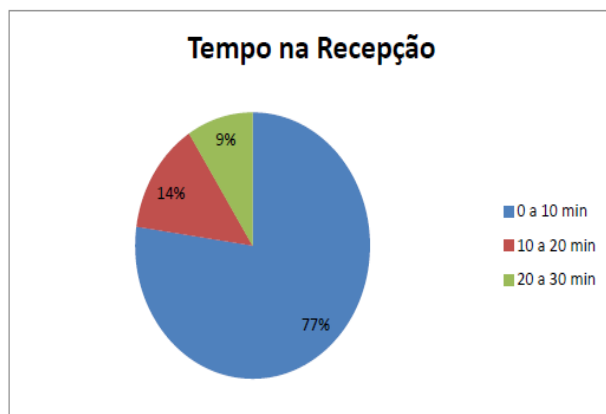
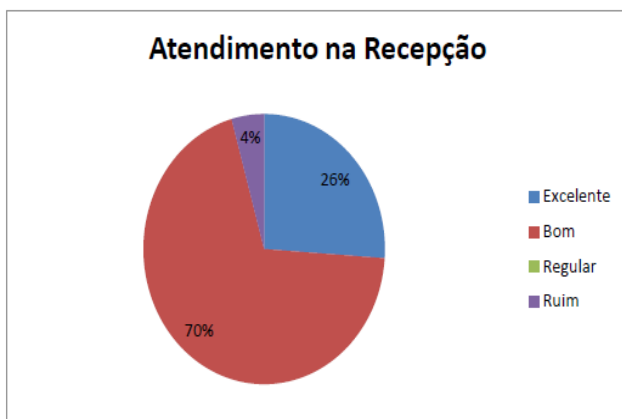


### Análise Pesquisa Itinerante

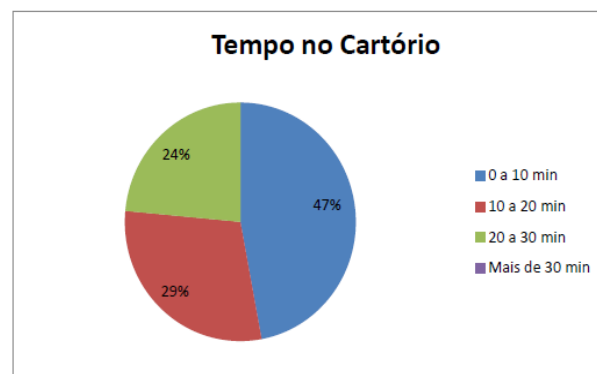
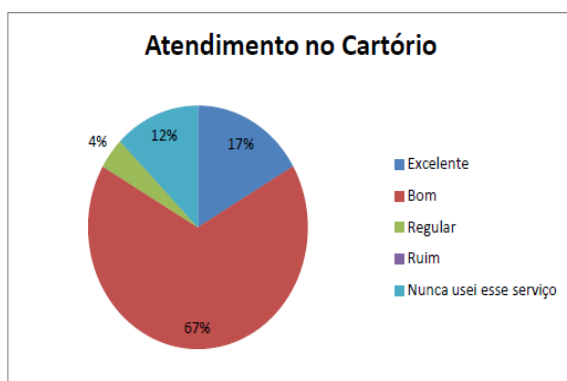
Os serviços mais utilizados na Justiça Itinerante são a audiência (25%) e a Consulta Processual (25%).



O conceito do serviço prestado pela Recepção é considerado muito satisfatório (bom 70% e excelente 26%) com um tempo de espera na mesma de 0 a 10 min (77%).

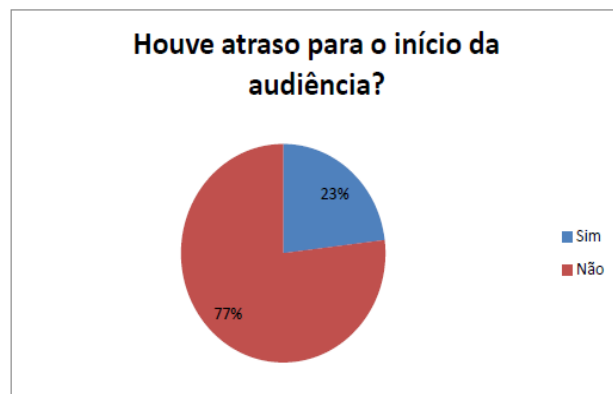
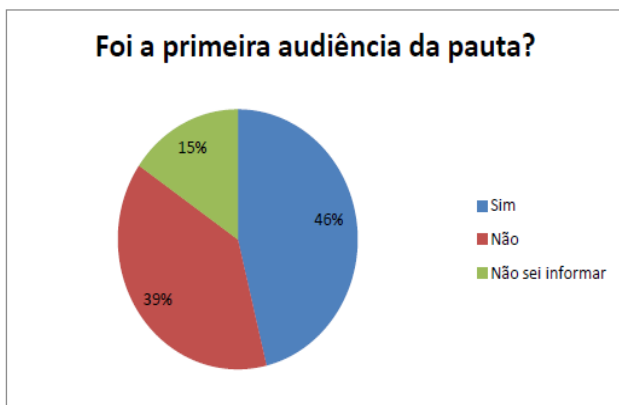


O conceito do serviço prestado no Cartório é considerado bom (67%) seguido de excelente (17%) e o tempo de espera é de 0 a 10 min.(47%).

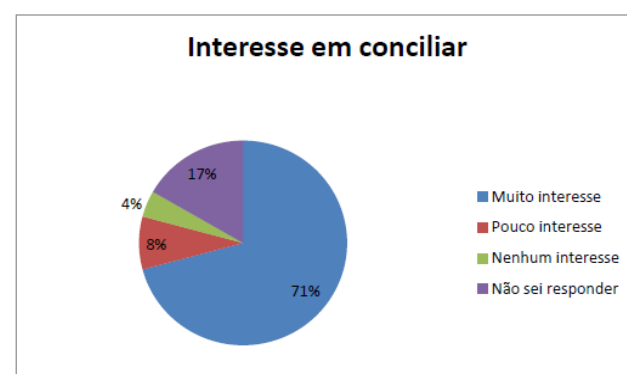
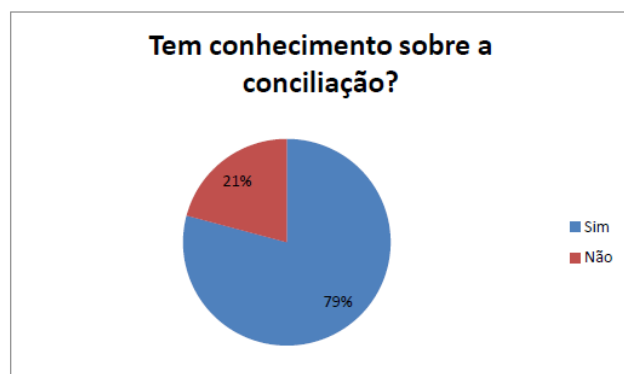


Depreende-se que nossos clientes qualificaram melhor o atendimento da Recepção se comparado ao quesito atendimento no Cartório.

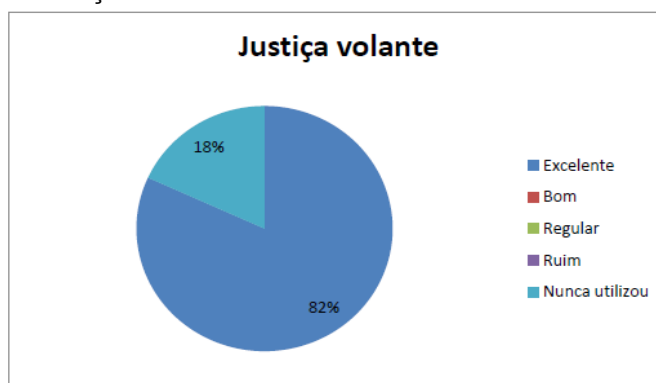
Um total de 46% dos entrevistados que participaram da primeira audiência da pauta responderam que houve atraso para o início da mesma (23%).



Sobre o quesito conhecimento sobre Conciliação, 79 % dos entrevistados disseram conhecer esse serviço e 71% muito interessados em Conciliar.

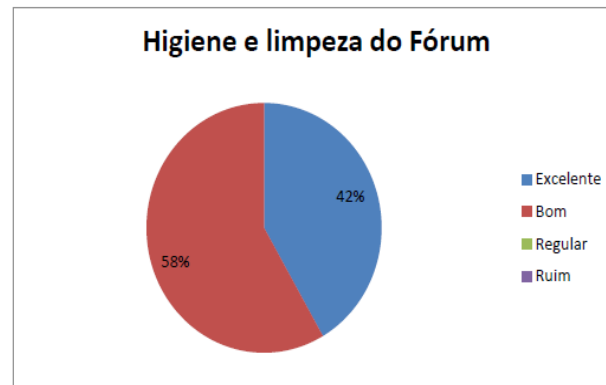
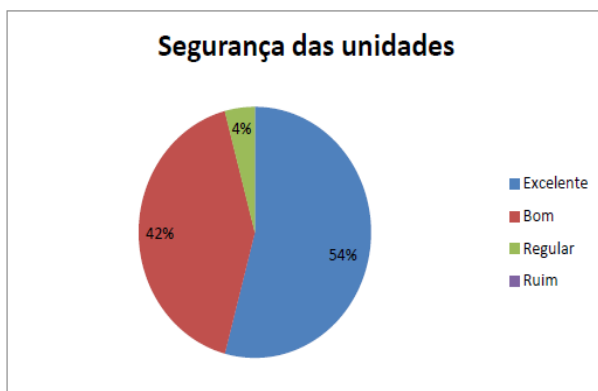
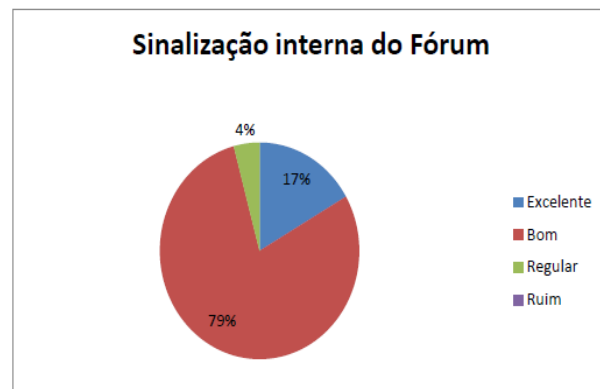
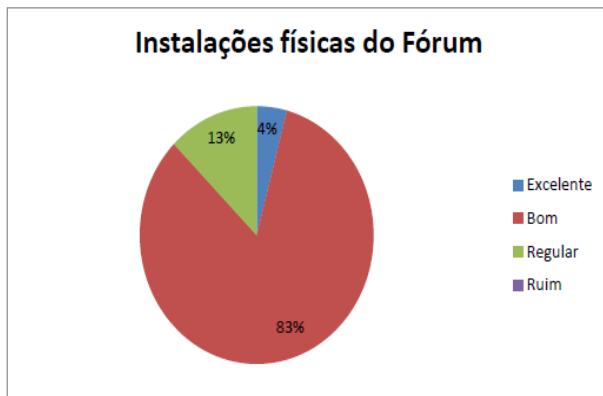


Sobre a avaliação da Justiça Volante, a nota é muito satisfatória (82% excelente) e 18% nunca utilizou esse serviço.

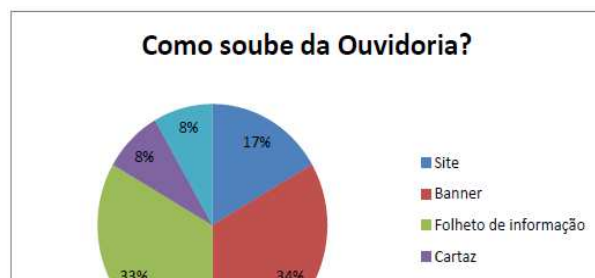


Depreende-se uma nota satisfatória ao quesito instalações físicas da Vara, onde 96% dos entrevistados disseram ser "bom a regular". Já a sinalização interna da mesma foi melhor classificada, 96% entre bom e excelente, nota repetida quanto à segurança e a nota de higiene e limpeza recebeu as notas bom e excelente

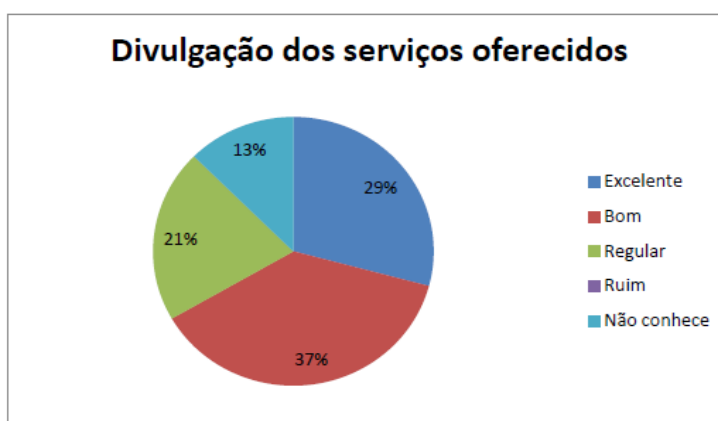
(100%).

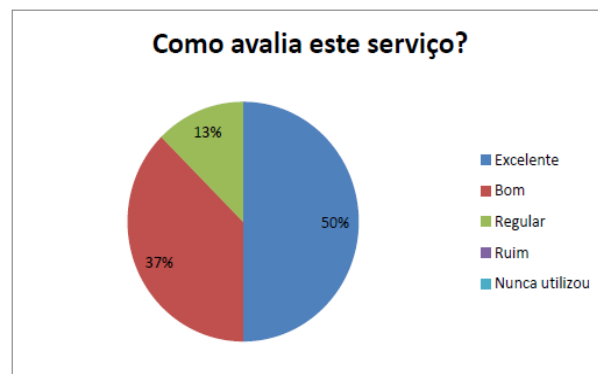
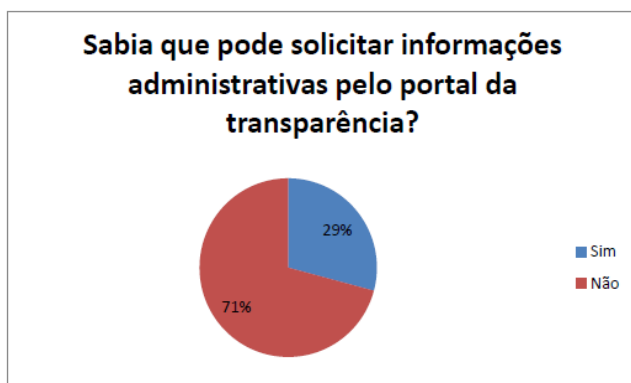


Sobre a Ouvidoria, 54% dos entrevistados desconhecem sua existência, e os que conhecem souberam através de banner folheto de informação e site. Uma porcentagem de 83% dos entrevistados sabem que a Ouvidoria recebe reclamações/sugestões e a avalia satisfatoriamente como excelente – bom.

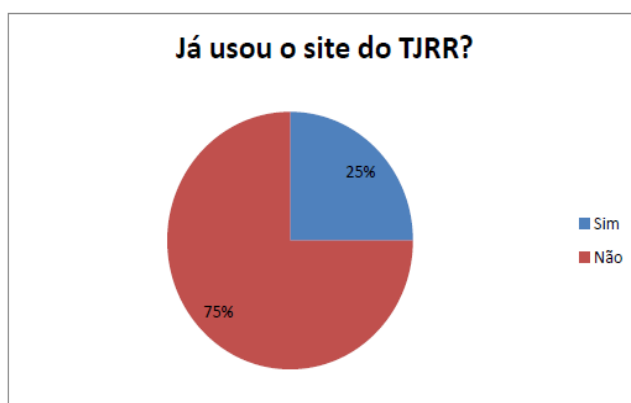


A divulgação dos serviços oferecidos pelo TJRR recebe notas “bom e excelente” numa porcentagem de 37% e 29% respectivamente. Nota-se a importância da ampliação imediata da Comunicação interna/externa sobre os serviços oferecidos pelo TJRR, a saber, conseqüentemente 71% dos entrevistados não sabiam que poderiam solicitar informações administrativas pelo Portal da Transparência, mas, em contrapartida, a porcentagem que sabe sobre esse serviço o qualifica como excelente (50%) e bom (37%).

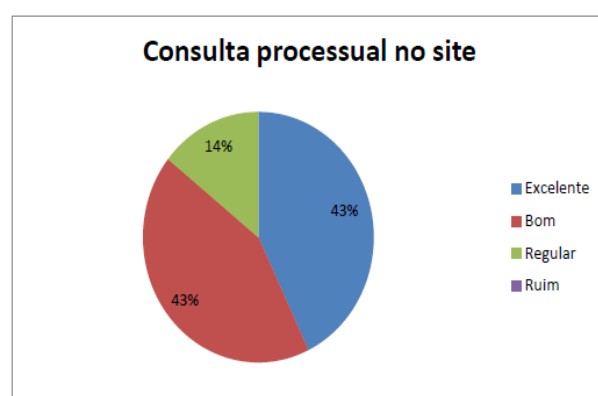




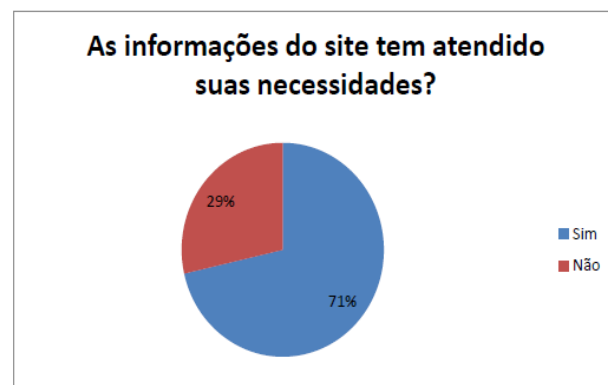
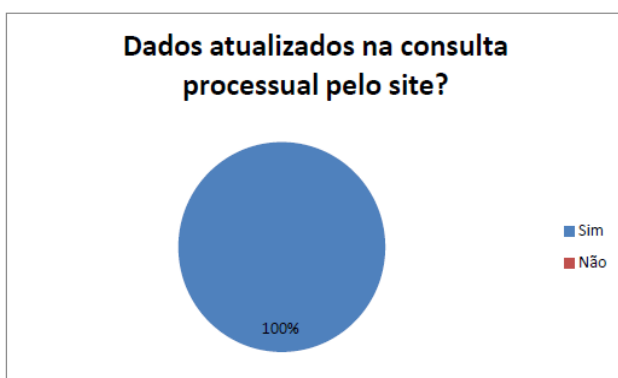
Sobre o site TJRR, 75% dos entrevistados nunca utilizaram o mesmo, e os 25% restantes o qualificam entre “bom e excelente” (86%) quanto à consulta processual no mesmo.



Os

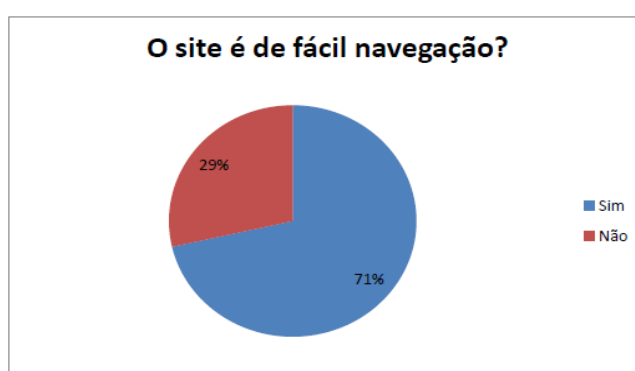
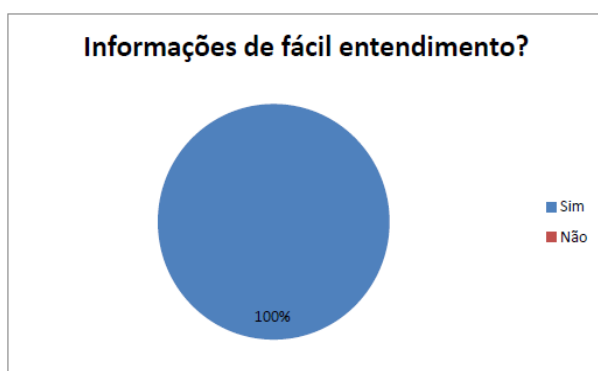
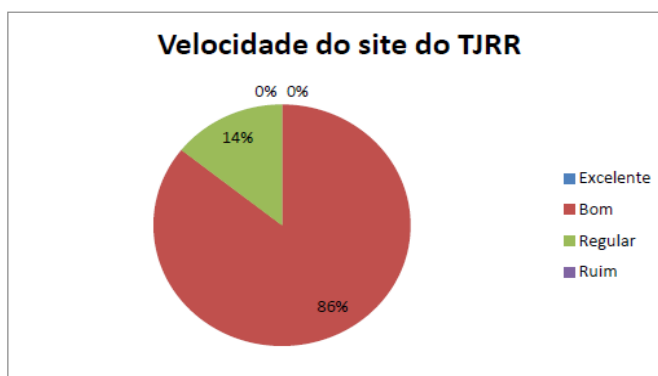


entrevistados também consideram que os dados disponíveis estão atualizados no momento da consulta processual e que os mesmos atendem com satisfação as necessidades de quem os utiliza.

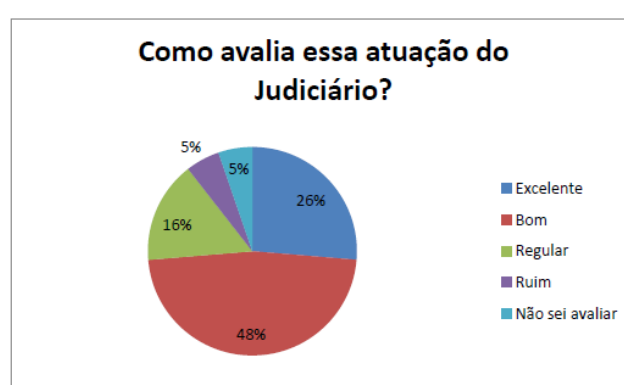
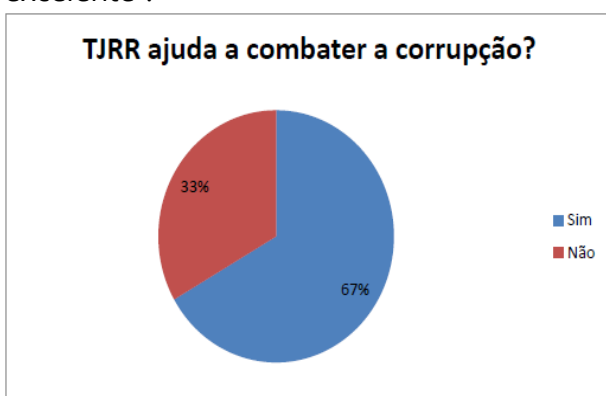


Sobre as notas de velocidade do site, os entrevistados classificaram como “bom/regular”, ratificando com isso, um

problema geral enfrentado por todo o Estado de Roraima, que é a má qualidade dos serviços prestados de internet. Uma porcentagem de 100% dos entrevistados acham que as informações disponíveis no site estão de fácil entendimento e uma porcentagem de 71% o consideram fácil de navegar.

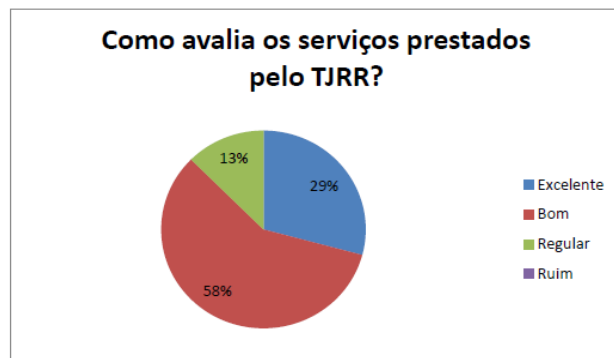


Quanto a pergunta sobre Corrupção, 67% dos entrevistados acham que o TJRR ajuda no combate da mesma e avaliam a atuação do Judiciário como “bom-excelente”.



Relevante a porcentagem afirmativa da pergunta quanto à confiança no Judiciário, onde 92% dos entrevistados confiam no mesmo, conseqüentemente, os serviços prestados pelo TJRR também foram muito bem avaliados (bom 58% e excelente 29%).

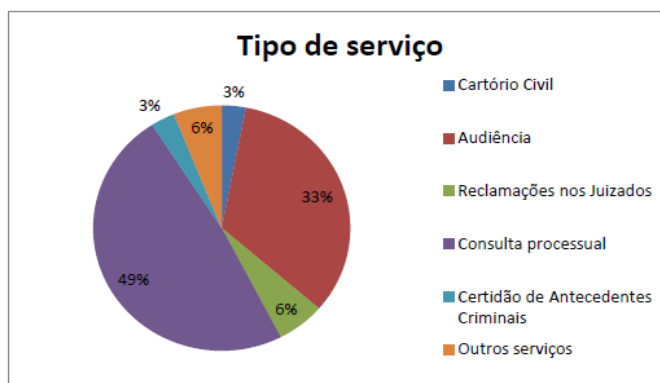




Sobre sugestões e críticas, relevante é o pedido de melhoria na averbação da certidão no divórcio consensual, que corresponde a 1/3 do total das sugestões.

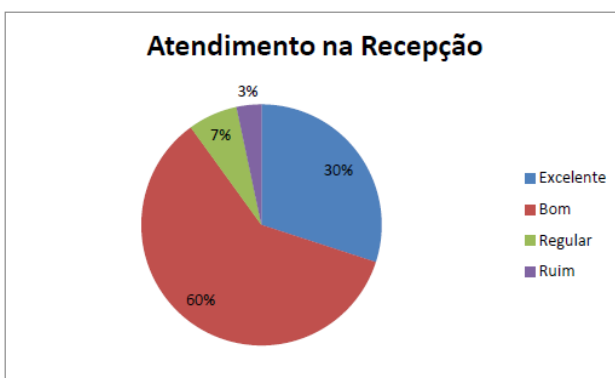
### Análise Pesquisa Varas da Fazenda

Os serviços mais utilizados nas Varas da Fazenda são a Consulta Processual (49%) e a Audiência (33%).



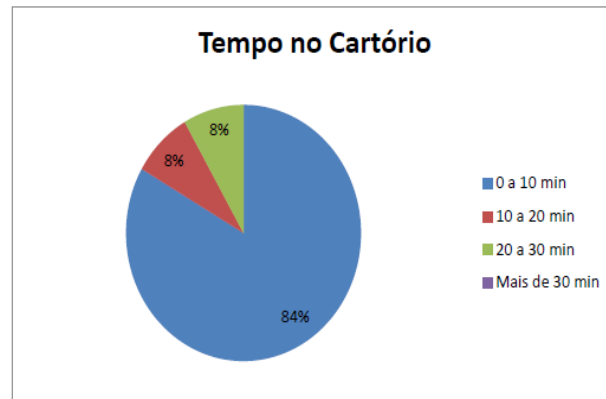
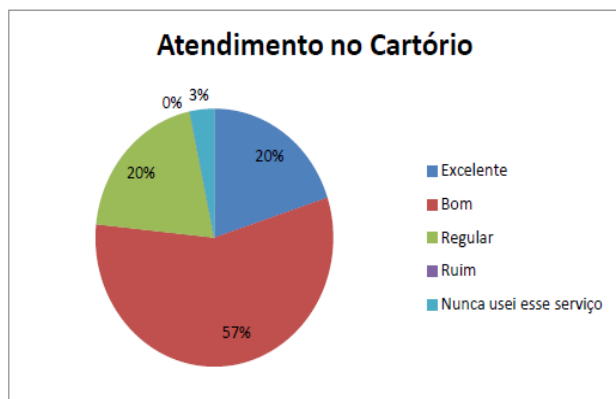
O conceito do serviço prestado

pela Recepção é considerado muito satisfatório (excelente 30% e bom 60%), com um tempo de espera na mesma de 0 a 10 min (97%).



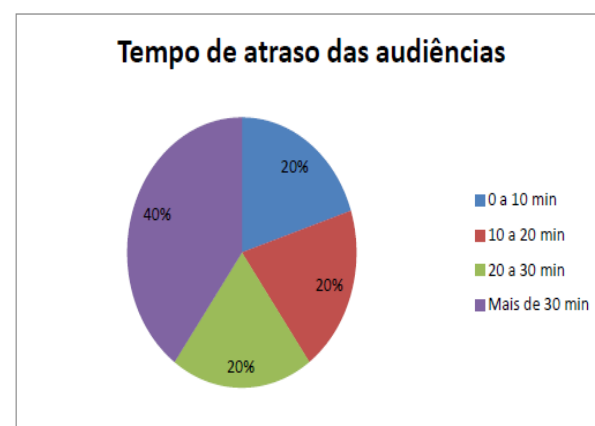
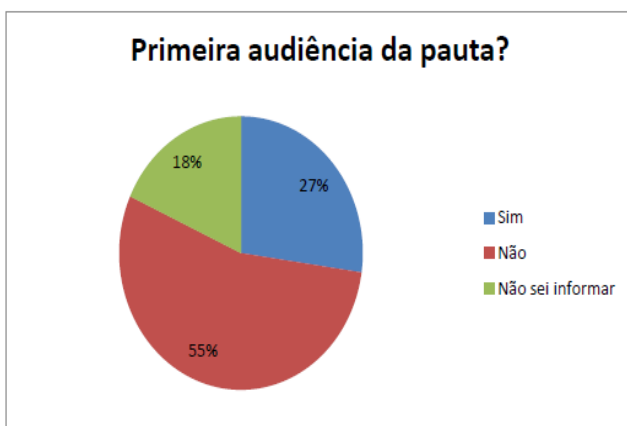
conceito do serviço prestado no Cartório é

considerado satisfatório (bom 57% e excelente 20%), com um tempo de espera no mesmo de 0 a 10 min.(84%).

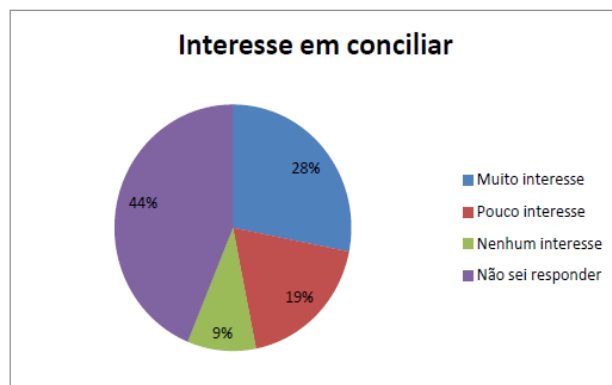


Depreende-se que nossos entrevistados qualificaram melhor o atendimento da Recepção se comparado ao quesito atendimento no Cartório.

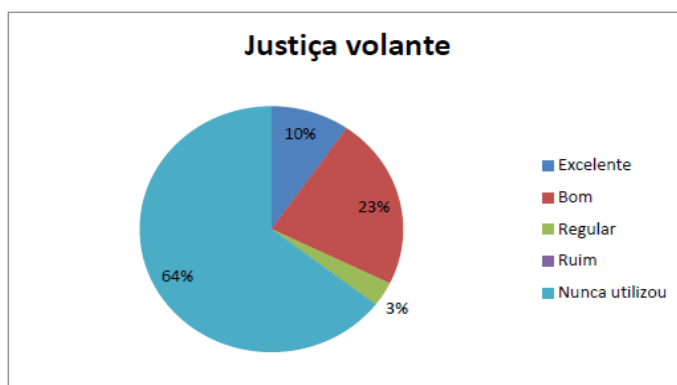
Um total de 27% dos entrevistados participaram da primeira audiência da pauta e responderam que houve atraso para o início da mesma (21%). O tempo nesse atraso foi significante, onde 40% disse ser maior que 30 min.



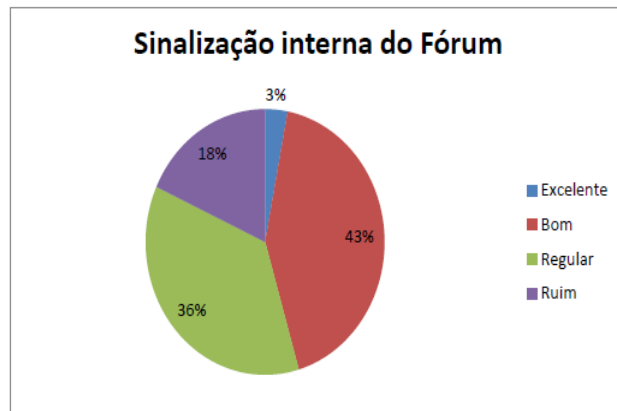
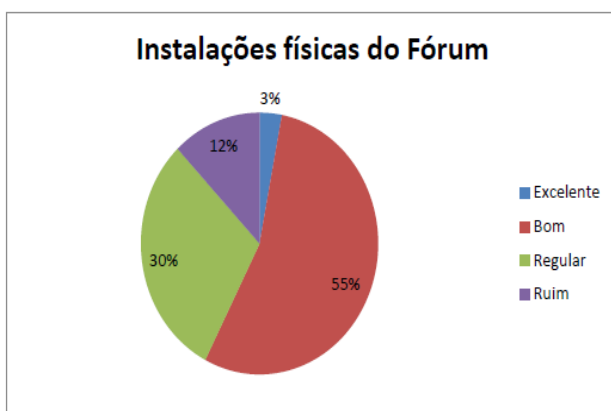
Sobre o quesito conhecimento sobre conciliação, 45 % dos entrevistados mostraram-se conscientes sobre esse tipo de serviço e 28% muito interessados em Conciliar.



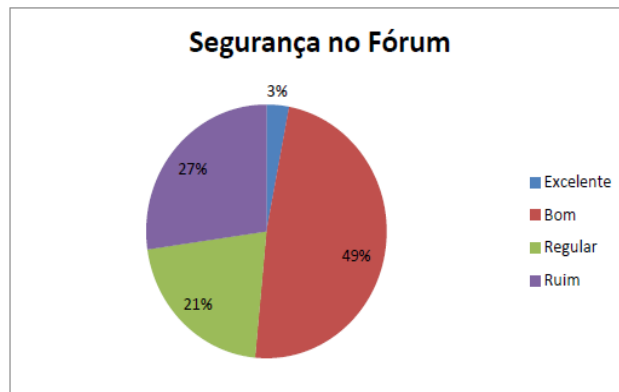
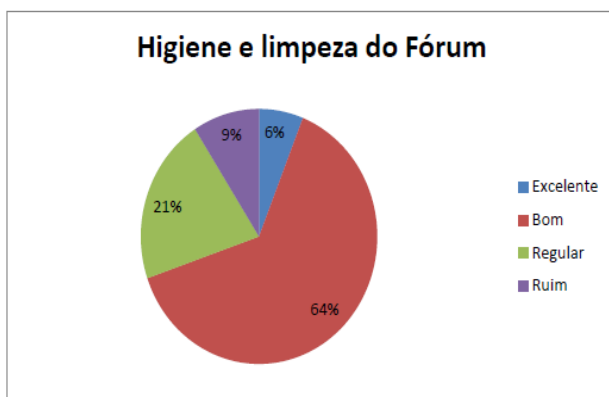
Sobre a avaliação da Justiça Volante, 64% nunca a utilizou, e quem utilizou, qualificou como satisfatório.



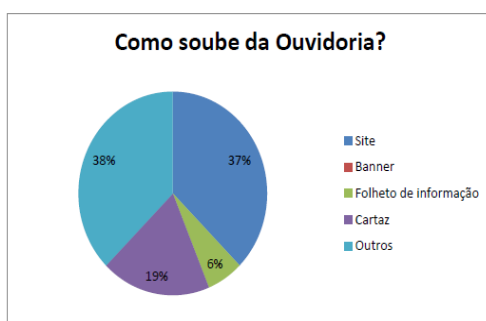
Depreende-se uma nota satisfatória quanto ao quesito instalações físicas da Vara, onde 85% dos entrevistados disseram ser “bom a regular”. Satisfatoriamente também foram mensuradas a sinalização interna da mesma (79% entre bom e regular), a higiene e limpeza (85% entre bom e regular) e a Segurança (76% entre bom e ruim).



Sobre a Ouvidoria, 58% dos entrevistados desconhecem sua existência, e os que



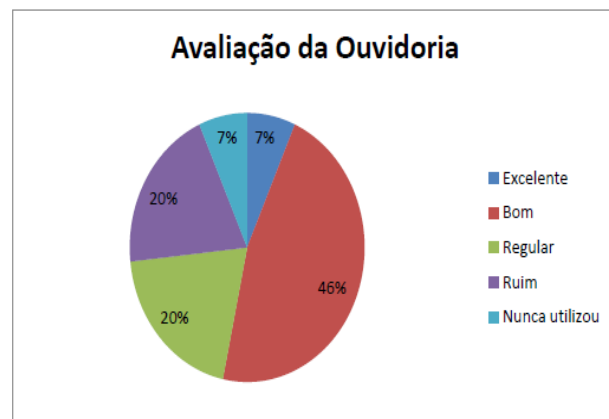
conhecem souberam através do site e cartaz.



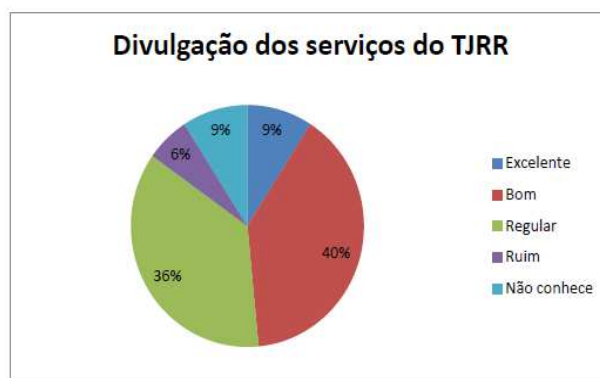
Uma porcentagem de 87% dos entrevistados sabem que a Ouvidoria recebe reclamações/sugestões e a avalia medianamente como “bom/regular/ruim na proporção de 46%,20%,20% respectivamente.



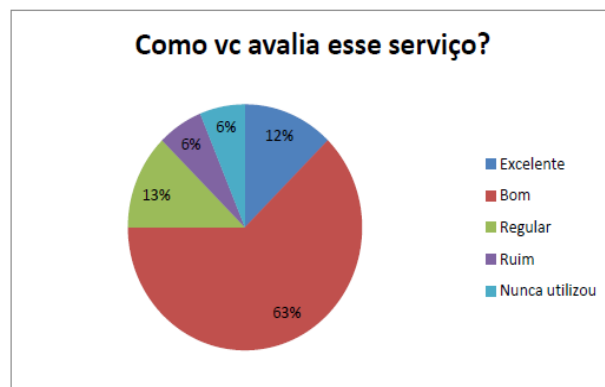
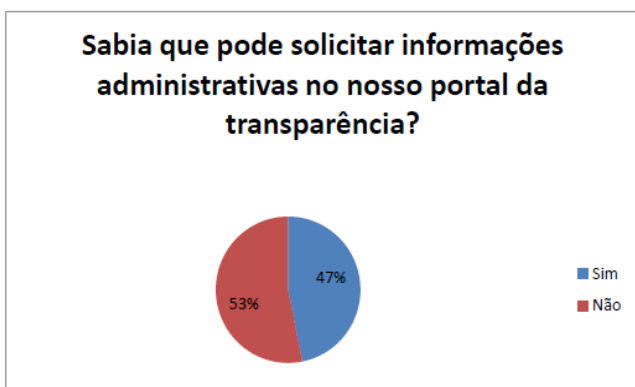
A



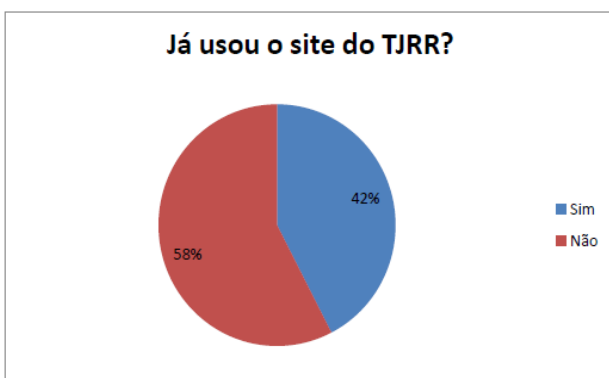
divulgação dos serviços oferecidos pelo TJRR recebe notas “bom e regular” numa porcentagem de 40% e 36% respectivamente.



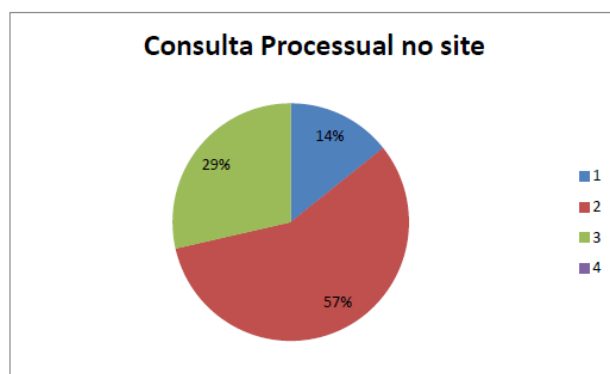
Nota-se a importância da ampliação imediata da Comunicação interna/externa sobre os serviços oferecidos pelo TJRR, a saber, conseqüentemente 53% dos entrevistados não sabiam que poderiam solicitar informações administrativas pelo Portal da Transparência, e os que sabem sobre esse serviço o qualifica como Regular (41%) e bom (38%).



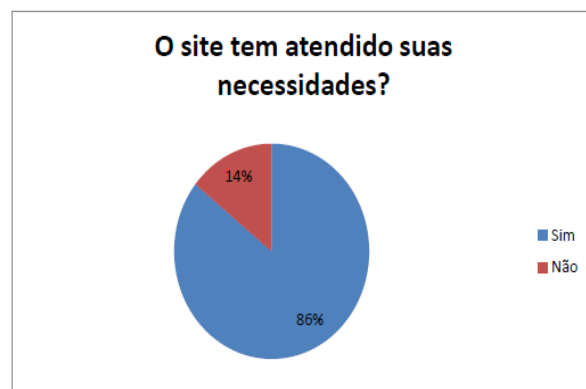
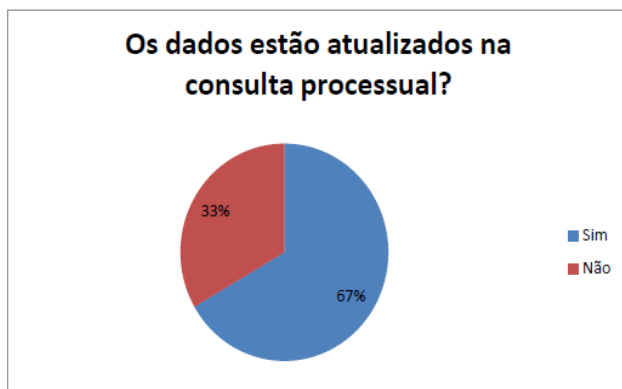
Sobre o site TJRR, 58% dos entrevistados nunca utilizaram o mesmo, e os 42% restantes o qualificam entre “bom e regular” (86%) quanto à consulta processual no mesmo.



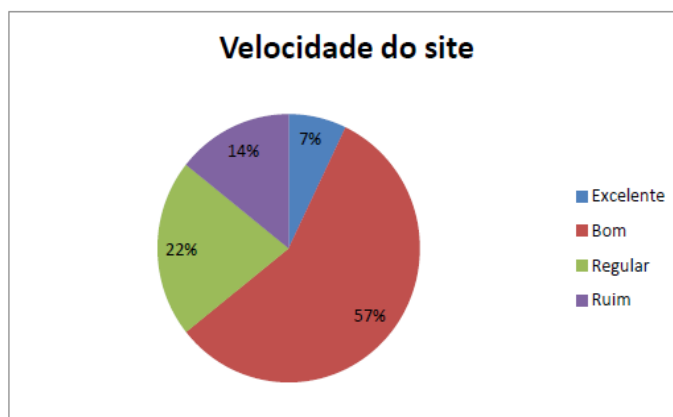
Os



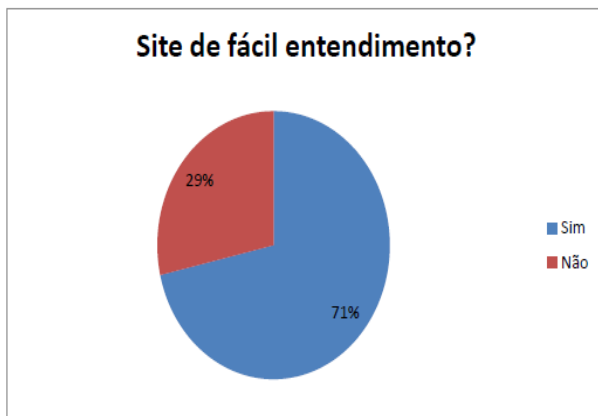
entrevistados também consideram que os dados disponíveis estão atualizados no momento da consulta processual e que os mesmos atendem com satisfação as necessidades de quem os utiliza.



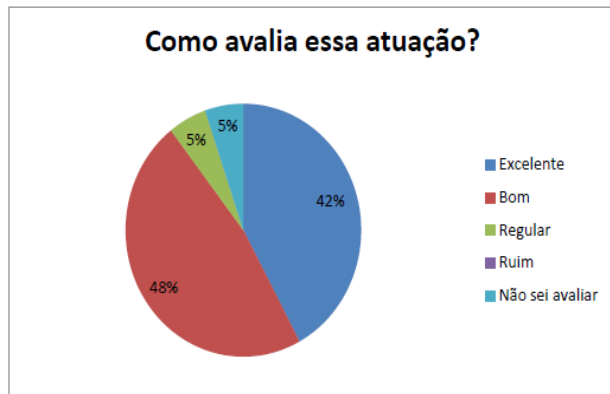
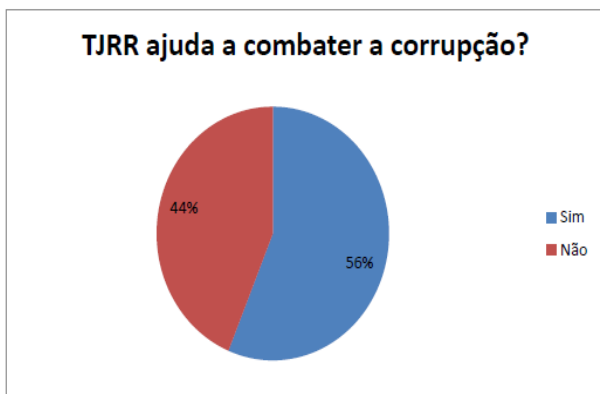
Sobre as notas de velocidade do site, os entrevistados classificaram como “bom/regular”, ratificando com isso, um problema geral enfrentado por todo o Estado de Roraima, que é a má qualidade dos serviços prestados de internet.



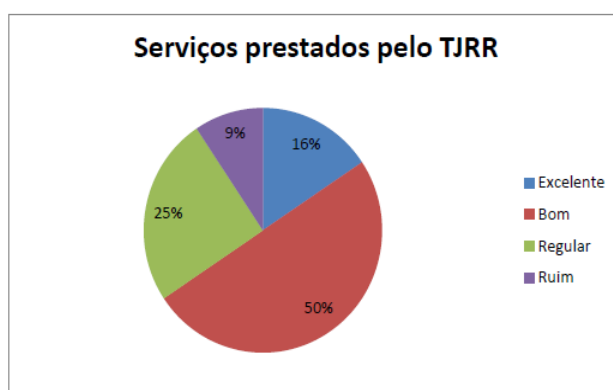
Uma porcentagem de 71% dos entrevistados acham que as informações disponíveis no site são de fácil entendimento e uma porcentagem de 79% acham fácil navegar no mesmo.



Quanto a pergunta sobre Corrupção, 56% dos entrevistados acham que o TJRR ajuda no combate da mesma e avaliam como “bom-excelente” a atuação do judiciário quanto a esse combate.



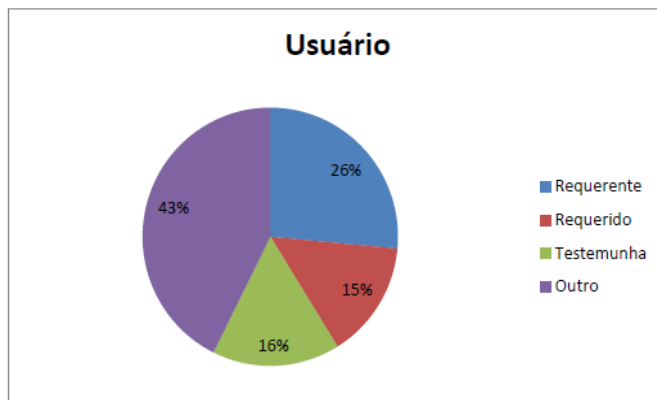
Quanto à confiança no Judiciário, 66% dos entrevistados confiam no mesmo, e avaliam os serviços prestados pelo TJRR entre “bom-regular”.



Relevante é a resposta quanto ao quesito sugestões e críticas, onde 45% pedem agilidade nos trâmites dos processos.

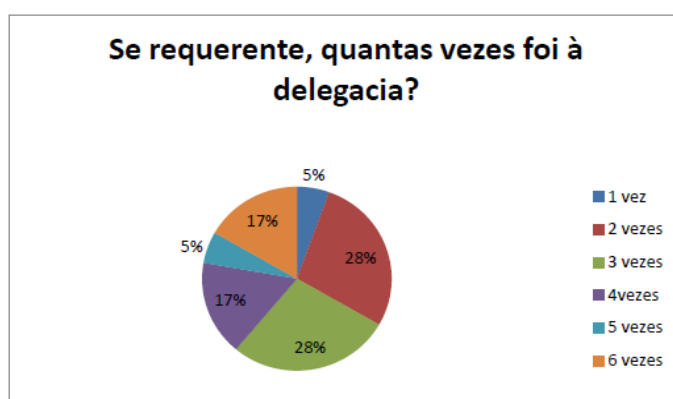
### **Análise Pesquisa Juizado Especial de Violência Doméstica e familiar contra a mulher**

O requerente (26%) e a testemunha(16%) são os principais usuários do Juizado.

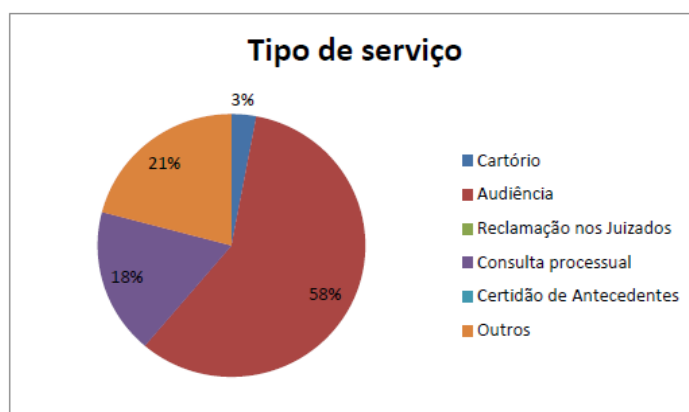




Para solucionar seu problema, o requerente necessitou se locomover até a delegacia de 2 a 3 vezes (28% ambas) e de 4 a 6 vezes (17%ambas).



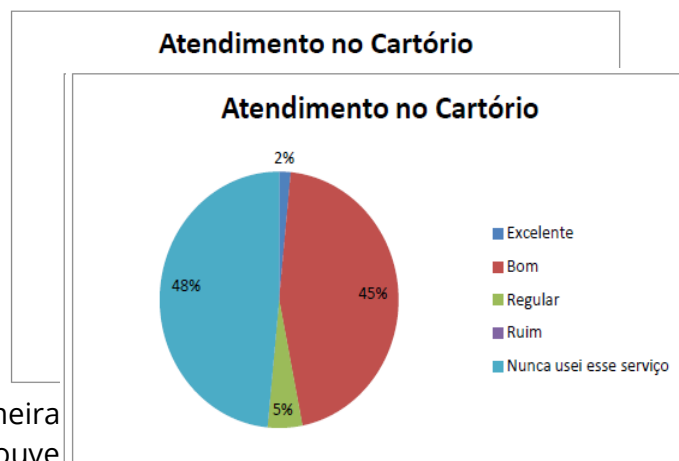
O tipo de serviço mais utilizado no Juizado é a Audiência (58%) seguida de Consulta Processual (18%).



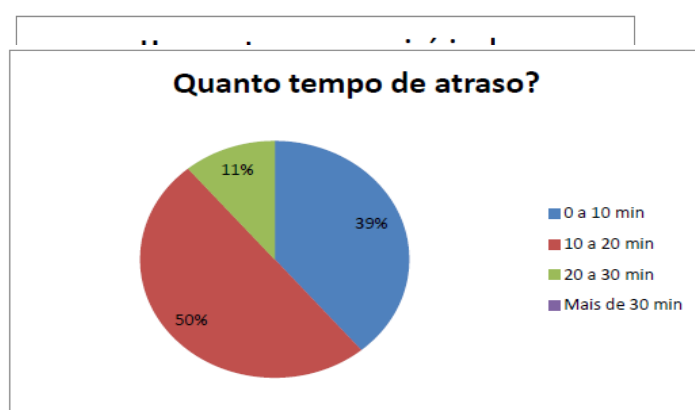
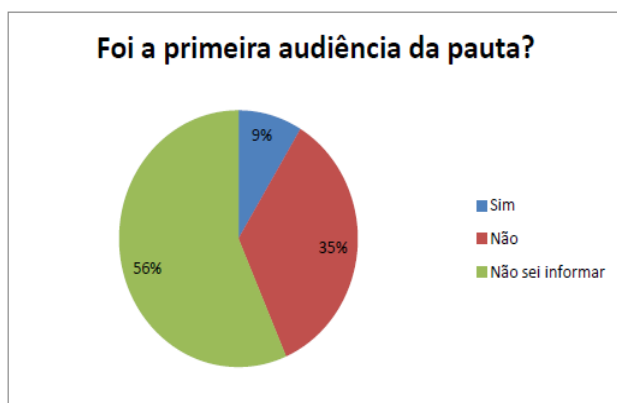
Quanto ao atendimento na Recepção e no Cartório as notas foram satisfatórias, bom 92% e bom 45%, respectivamente, com tempo de espera inferior a 10 min em mais de 90% em ambos.



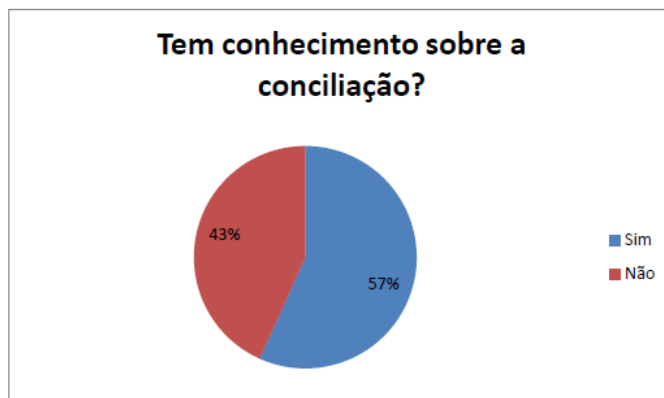
Os



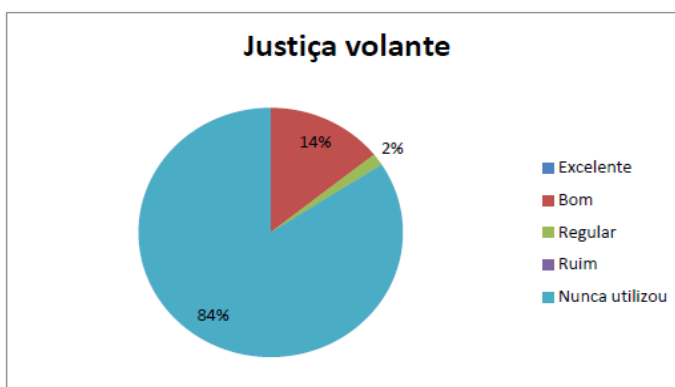
entrevistados que participaram da primeira audiência da pauta (9%) responderam que houve atraso para o início da mesma (78%), e quanto ao tempo de atraso, 50% dos entrevistados disseram que houve de 10 a 20 min e 39% disseram que houve de 0 a 10 min. Relevante é a porcentagem dos entrevistados que não souberam informar se era a primeira audiência da pauta (56%), portanto, os dados sobre o atraso para o início da mesma são baseados e calculados por meio da porcentagem que responderam terem participado (9%).



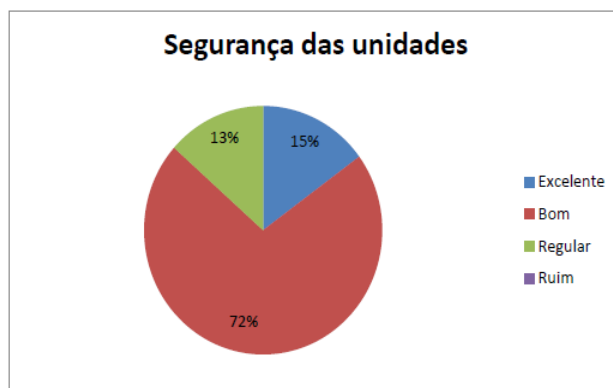
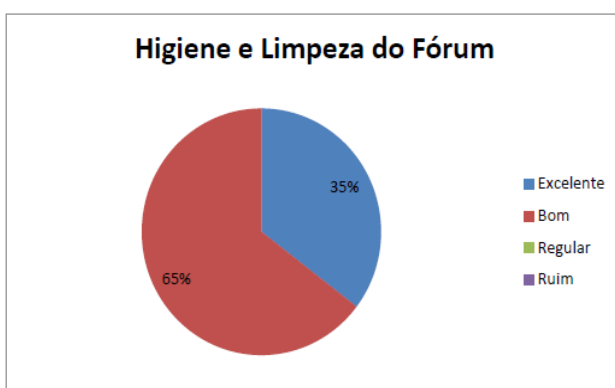
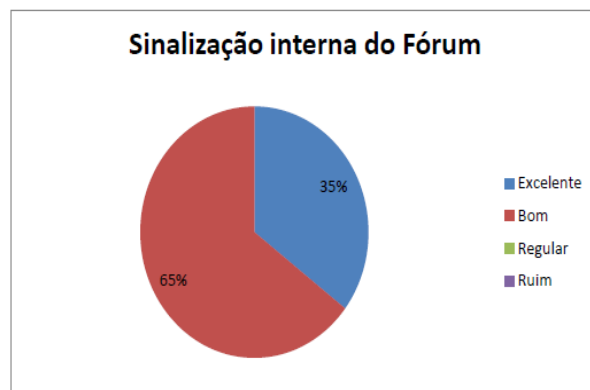
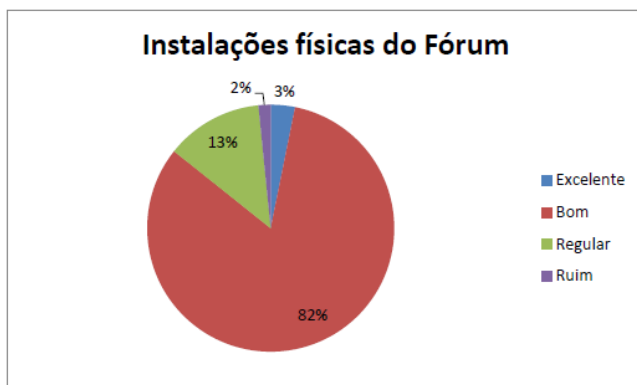
Sobre o quesito conhecimento sobre Conciliação, apesar de 57% dos entrevistados terem consciência sobre a mesma, uma significativa proporção (43%) responderam não ter nenhum interesse em conciliar, dada a importância do tema em questão e da especialidade do Juizado que trata de crimes contra a mulher.



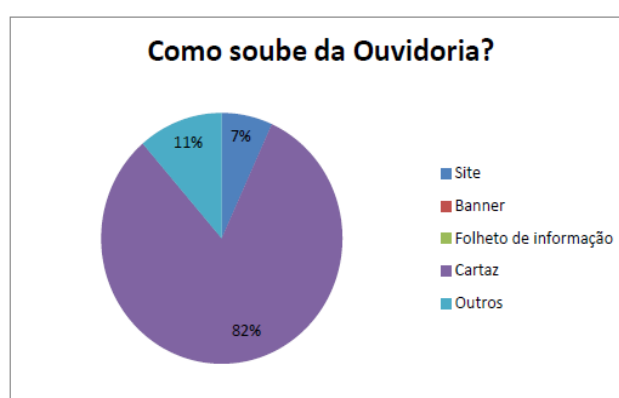
Sobre a avaliação da Justiça Volante, 84% nunca a utilizou e 14% dos entrevistados a classificam como boa.



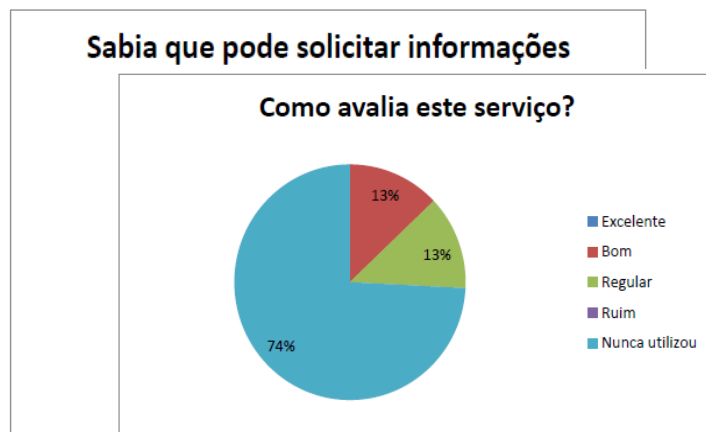
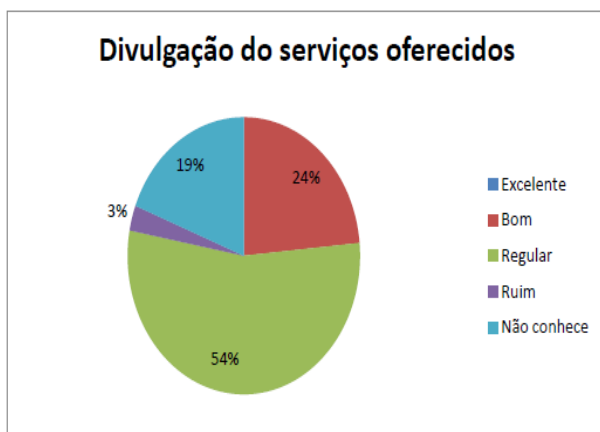
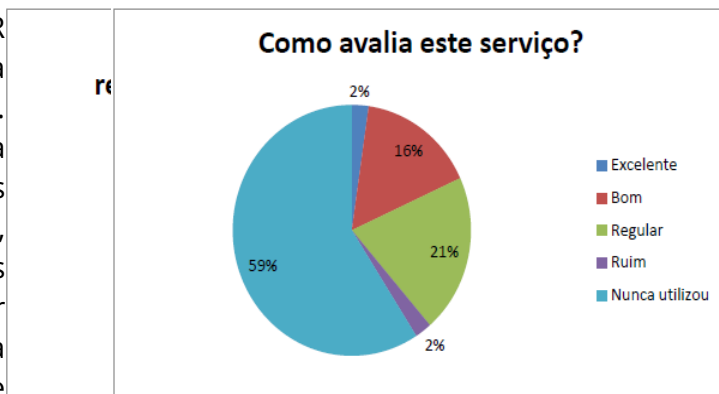
Depreende-se uma nota satisfatória ao quesito instalações físicas do Juizado, onde 95% dos entrevistados disseram ser “bom a regular”. A sinalização interna e a higiene e limpeza foram igualmente mensuradas como muito satisfatórias (100% entre bom e excelente), e a Segurança (87% entre bom e excelente).



Quanto a Ouvidoria, 65% dos entrevistados sabem que o TJRR possui e que tiveram conhecimento da mesma por meio de cartaz (82%). Uma porcentagem de 100% dos entrevistados sabem que a Ouvidoria recebe reclamações/sugestões e a avaliação do serviço de ouvidoria é regular (21%) seguido na nota bom (16%), apesar de 59% nunca a terem utilizado.

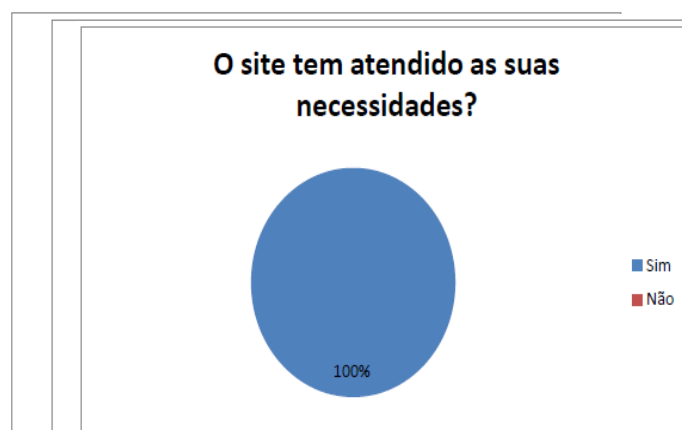
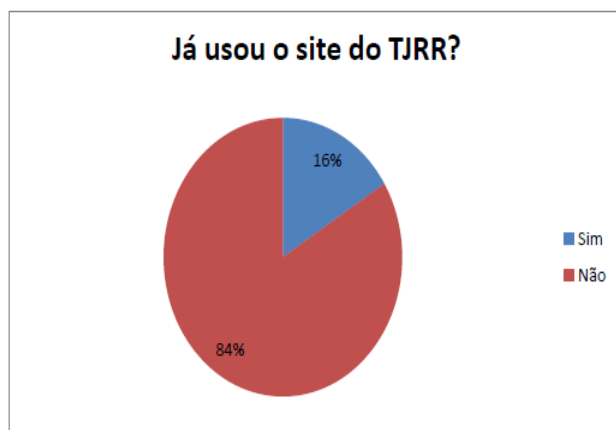


A divulgação dos serviços oferecidos pelo TJRR recebe notas “Regular e bom” numa porcentagem de 54% e 24% respectivamente. Nota-se a importância da ampliação imediata da Comunicação interna/externa sobre os serviços oferecidos pelo TJRR, a saber, conseqüentemente 51% dos entrevistados não sabiam que poderiam solicitar informações administrativas pelo Portal da Transparência, e os que sabem sobre esse serviço o qualificam como bom (13%) e regular (13%).

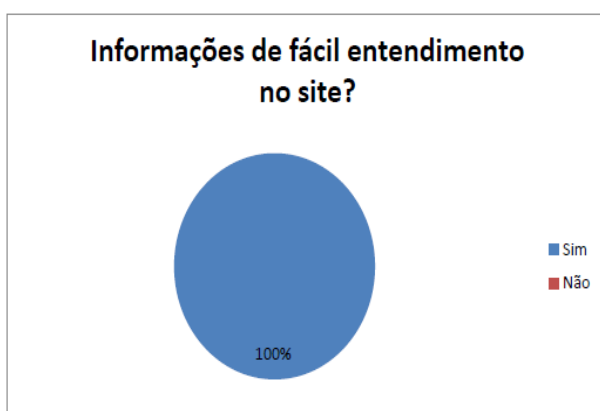
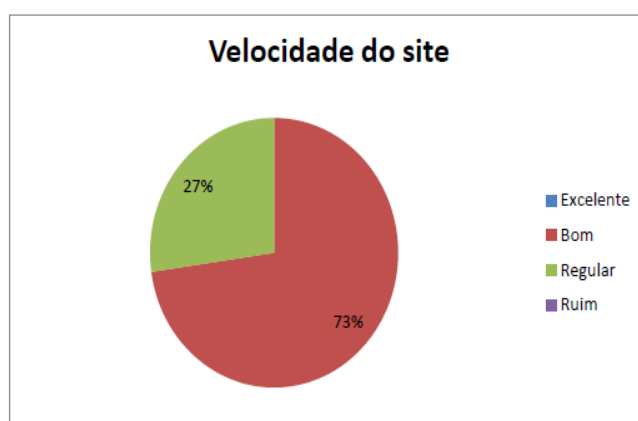


Sobre o

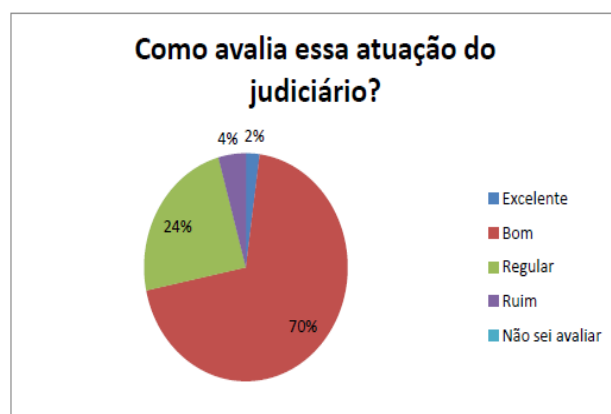
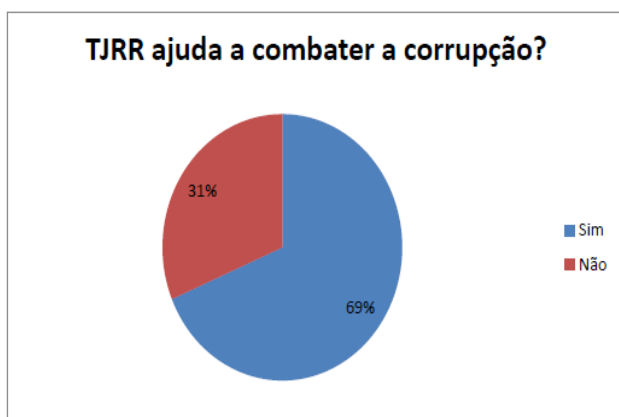
site TJRR, 84% dos entrevistados nunca utilizaram o mesmo, e os 16% restantes o qualificam entre “bom 82%” quanto à consulta processual no mesmo. Os entrevistados também consideram que os dados disponíveis estão atualizados no momento da consulta processual e que os mesmos atendem com satisfação as necessidades de quem os utiliza.



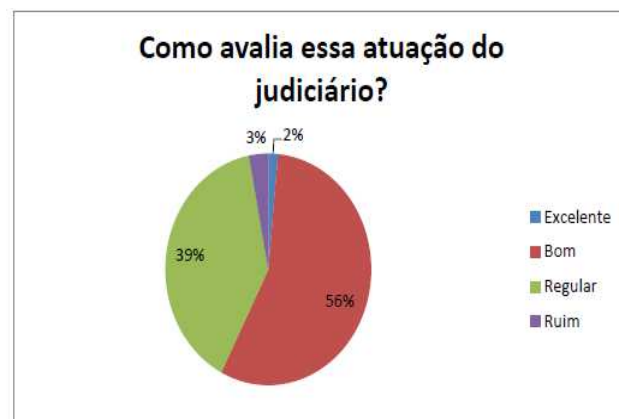
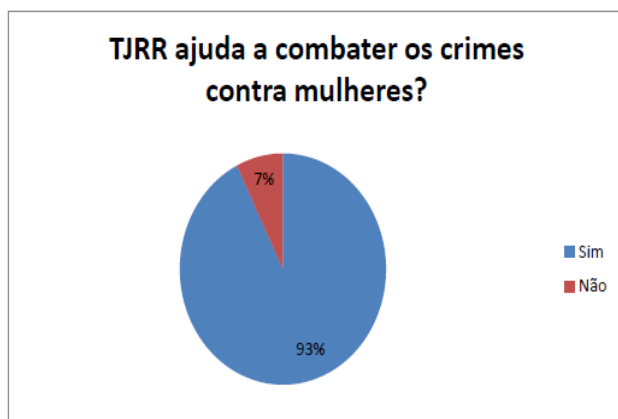
Sobre as notas de velocidade do site, os entrevistados classificaram como bom(73%) e regular(27%), ratificando com isso, um problema geral enfrentado por todo o Estado de Roraima, que é a má qualidade dos serviços prestados de internet. Uma porcentagem de 100% dos entrevistados acham que as informações disponíveis no site são de fácil entendimento e é de fácil navegação.



Quanto a pergunta sobre corrupção, 69% dos entrevistados responderam afirmativamente que o TJRR ajuda no combate da mesma e avaliam essa atuação como bom (70%) seguido de regular (24%).



Sobre os Crimes praticados contra mulheres, 93% dos entrevistados afirmaram que o TJRR ajuda a combater esses crimes e 95% avaliam como bom (56%) e regular (39%) essa atuação.



Uma porcentagem de 98% dos entrevistados confiam no Judiciário, apesar de avaliarem -em geral- os serviços prestados pelo TJRR entre bom 56% e regular 39%.