



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ

I PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# Relatório

Desembargadora Sueli Pereira Pini  
Presidente do TJAP

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

Rua general Rondon, 1295 - Centro

CEP: 68.900-911 | Macapá - 2015

[www.tjap.jus.br](http://www.tjap.jus.br)



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

**PRESIDÊNCIA**

Desembargadora SUELI PEREIRA PINI

**COORDENAÇÃO**

MÁRCIO RÉGIO EVANGELISTA BARROSO  
Diretor-Geral

**ELABORAÇÃO**

JOB DUARTE MORAIS  
Assessoria de Planejamento e Organização - ASPLAN

JOUDSON MEDEIROS DE OLIVEIRA  
Analista/Estatístico - ASPLAN

SHIRLEY NEVES KASAHARA  
Analista/Administração – ASPLAN

ADRIANA MORAES DE CARVALHO  
Analista/Estatístico – CORREGEDORIA

**APOIO TÉCNICO**

ALAN DAVIS FREIRE DE SOUZA  
Divisão de Sistemas Administrativos – DESIS

AUGUSTO CÉSAR ALBERTO NERI  
Assessor Executivo - Diretoria Geral

ANA LÚCIA DOS SANTOS MARINHO  
Departamento de Sistemas - DESIS

MARIA DE JESUS DOS SANTOS OLIVEIRA  
Técnico Judiciário – ASPLAN

NOÊMIA DINAIR MORAIS  
Diretoria do Fórum - Macapá

ROSYWAN CANTUÁRIA DA SILVA FERREIRA  
Assessor Executivo - ASPLAN

MAURO DE JESUS GONÇALVES  
Diretoria do Fórum - Santana

PAULA TATIANA DOS SANTOS LIMA  
Analista/Administração - ASPLAN

BERNADETH CORREA FARIAS  
Assessoria de Comunicação Social



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

## Planejamento Estratégico 2015 - 2020

### **Missão:**

Garantir cidadania plena por meio de um sistema de justiça integrado, ágil, efetivo e acessível.

### **Visão:**

Ser reconhecido como um Poder Judiciário transparente, eficiente e efetivamente justo.

### **Atributos de Valor para a Sociedade:**

- Acessibilidade
- Agilidade
- Desjudicialização
- Desburocratização
- Efetividade
- Integração
- Sinergia com a opinião pública
- Valorização de talentos



## SUMÁRIO

Apresentação .....	05
I - Especificações técnicas .....	06
1.1. Objetivo .....	06
1.2. Local de aplicação do questionário .....	06
1.3. Período de aplicação do questionário.....	06
1.4. População-alvo .....	06
1.5. Amostra .....	06
1.6. Fontes de dados para elaboração da amostra .....	07
1.7. Realização das entrevistas.....	07
1.8. Margem de erro .....	07
II - Resultados.....	08
2.1. Perfil dos jurisdicionados .....	08
2.2. Serviços forenses.....	09
2.3. Conhecimento sobre formas consensuais de resolução de conflitos.....	14
2.4. Instalações físicas .....	15
2.5. Ouvidoria e redes sociais.....	16
2.6. Consulta processual e acesso ao site do TJAP.....	18
2.7. Avaliação acerca do papel do Judiciário no combate à corrupção e o nível de confiança .	21
2.8. Críticas e sugestões .....	24
2.8.1. Atendimento .....	26
2.8.2. Infraestrutura .....	26
III - Considerações finais.....	28
IV - Anexo I – Tabelas .....	30
V - Anexo II – Questionário .....	32



## APRESENTAÇÃO

O Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, firme no propósito de imprimir ações contínuas de aprimoramento dos serviços, realizou pesquisa de satisfação, com o objetivo de conhecer a opinião do jurisdicionado acerca da atuação do Judiciário Amapaense.

Saber o que o usuário da Justiça pensa constitui ferramenta essencial para identificar as fragilidades e aprimorar a prestação jurisdicional.

Nesse contexto, o resultado da pesquisa corresponde a importante diagnóstico que conduzirá o planejamento das ações no sentido de ampliar e aprimorar o atendimento, com foco na qualidade, na cortesia, na transparência e na demanda reprimida.

Possibilita, ainda, o alinhamento das ações ao Planejamento Estratégico 2015/2020, especialmente ao atributo “Sinergia com a opinião pública”. Além disso, o Planejamento Estratégico contempla como meta medir a satisfação do jurisdicionado e atingir 95% de satisfação até 2020.

É com grata satisfação que entrego aos magistrados, servidores e à sociedade amapaense, esse importante instrumento de transparência e gestão.

Macapá, julho/2015.

**Desembargadora SUELI PEREIRA PINI**  
**Presidente**



## **I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

A Pesquisa de Satisfação, realizada junto aos seus jurisdicionados, possibilitou a produção de informações que têm por objetivo subsidiar a Gestão do Poder Judiciário na tomada de decisão, no sentido de escolher ações que promovam melhoria na qualidade do serviço prestado e de pautá-las na real necessidade do cidadão que recorre ao Tribunal com o desejo de que sua demanda seja atendida.

### **1.1 - OBJETIVO**

Estimar o grau de satisfação com o serviço prestado pelo Tribunal de Justiça do Amapá junto aos seus jurisdicionados.

### **1.2 - LOCAL DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

Os questionários foram aplicados nos Fóruns das Comarcas de Macapá e Santana.

### **1.3 - PERÍODO DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

A aplicação dos questionários ocorreu no mês de junho de 2015.

### **1.4 - POPULAÇÃO-ALVO**

A população alvo da pesquisa foi delimitada entre as partes processuais e as partes interessadas com idade acima de 18 anos.

### **1.5 - AMOSTRA**

Foi utilizada uma amostra da população em estudo, que, para efeito de cálculo amostral, utilizou-se o total de processos em trâmite nos Fóruns onde a pesquisa aconteceu. Essa amostra foi gerada através da aleatória simples, que foi dividida proporcionalmente pelo total de processos que tramitam em ambos os Fóruns.

Dentro de cada Fórum foram selecionados os jurisdicionados, sendo que, para essa seleção, foi realizado um processo de amostragem sistemática.



### **1.6 - FONTES DE DADOS PARA ELABORAÇÃO DA AMOSTRA**

Os dados que serviram de base para a definição da amostra foram coletados no Sistema TUCUJURIS, em 17 de abril de 2015.

### **1.7 - REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS**

Foram realizadas 505 entrevistas, divididas entre os dois Fóruns, Macapá e Santana. Para tanto, utilizou-se questionário estruturado com perguntas objetivas e padronizado, que foi aplicado pessoalmente por estagiários, estudantes do Curso de Direito, devidamente treinados pelos Estatísticos do Tribunal quanto à forma de abordagem da população-alvo e ao preenchimento do questionário, nas dependências dos Fóruns.

Essa etapa da pesquisa também contou com a colaboração de dois servidores treinados para coordenar a pesquisa de campo.

### **1.8 - MARGEM DE ERRO**

A amostra foi delimitada com uma margem de erro de no máximo 4,4% para mais ou para menos, com o nível de confiança de 95%.



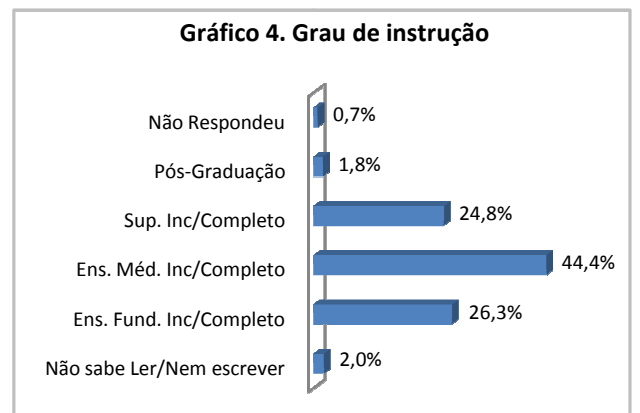
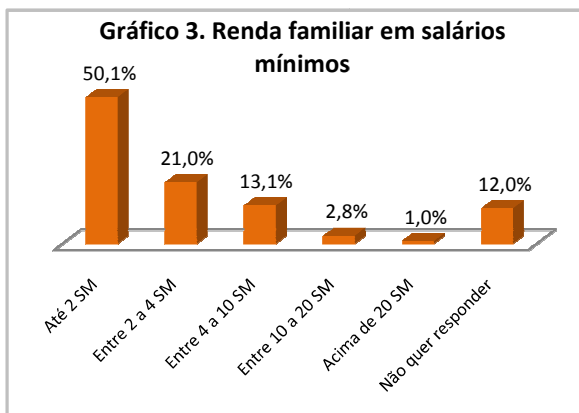
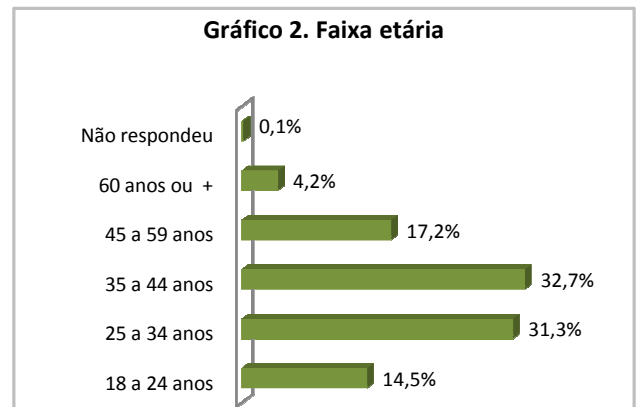
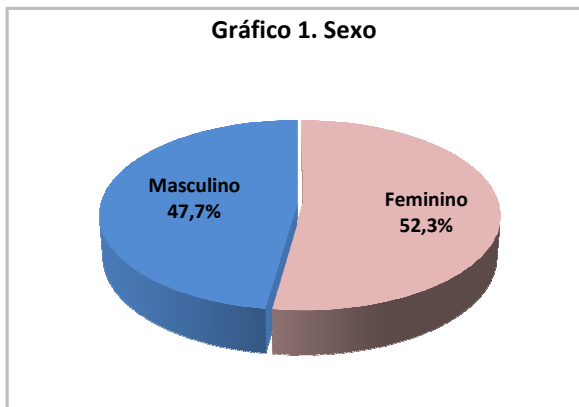
## II - RESULTADOS

A tabela abaixo mostra que foram entrevistados 505 jurisdicionados, sendo 89,3% no Fórum de Macapá e 10,7% no Fórum de Santana, seguindo as devidas proporções dos processos que tramitam nessas Comarcas.

**Tabela 1. Entrevistas por comarca.**

Local da pesquisa	Frequência	Percentual
Macapá	451	89,3
Santana	54	10,7
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

### 2.1 - PERFIL DOS JURISDICIONADOS





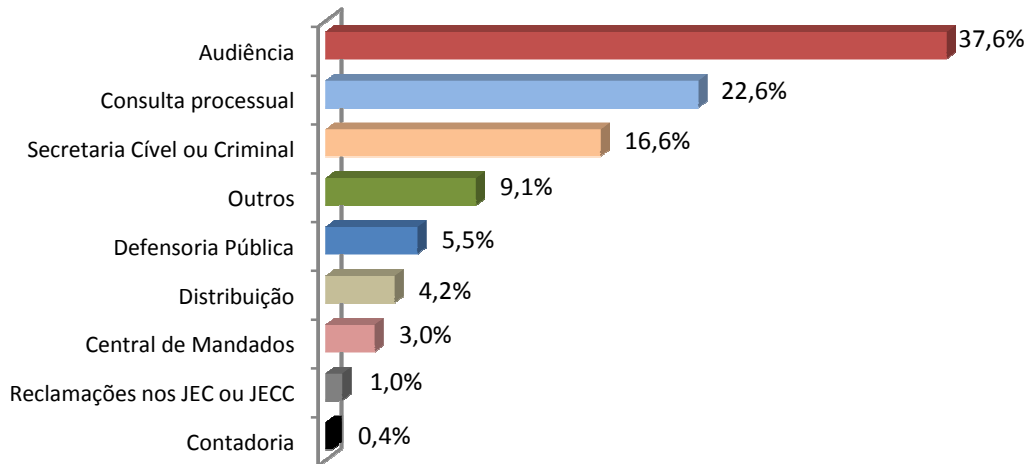


## 2.2 - SERVIÇOS FORENSES

Os entrevistados foram questionados sobre vários aspectos dos serviços oferecidos nos Fóruns, tais como: o tipo de serviço buscado (gráfico 5); o tempo aproximado para ser atendido (gráfico 6); e a satisfação com o atendimento oferecido nos Fóruns (gráfico 7).

O gráfico 5 mostra os serviços mais procurados nos Fóruns. Os principais serviços informados foram: audiência, que foi citada por 37,6% dos entrevistados, 22,6% foram realizar consulta processual e 16,6% procuraram alguma secretaria Cível ou Criminal.

**Gráfico 5. Serviço procurado no Fórum.**



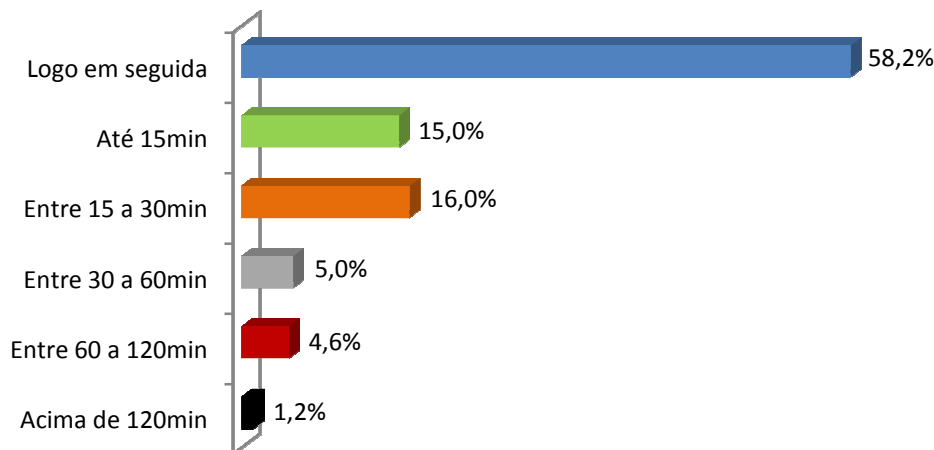
É possível ver no gráfico 6 abaixo que mais da metade dos jurisdicionados (58,2%) disseram que foram atendidos logo em seguida, 15% foram atendidos em até 15 minutos, 16% foram atendidos entre 15 a 30 minutos, 5% aguardaram entre 30 a 60 minutos e 5,8% esperam mais de uma hora para ser atendido.

Se fosse somado o público que foi atendido logo em seguida com aqueles que aguardaram até 15 minutos, seria possível inferir que 73,2% foram atendidos em no máximo 15 minutos.

Portanto, o tempo que se leva para ser atendido nos Fóruns pesquisados é mínimo para a maioria dos entrevistados.



**Gráfico 6. Tempo aproximado de espera para ser atendido.**



A tabela 2 detalha o tempo aproximado que o jurisdicionado aguardou para ser atendido. Verificou-se que os melhores resultados foram obtidos na central de mandados e consulta processual, pois 80% e 77,2%, respectivamente, do público que procurou por esses serviços foram atendidos logo em seguida. A defensoria pública foi o serviço procurado no fórum que apresentou o maior tempo de espera.

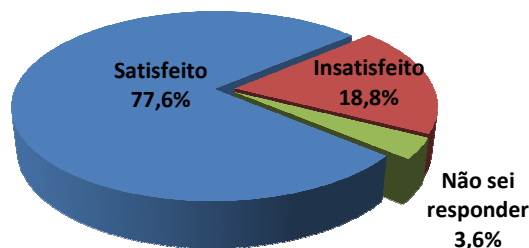
**Tabela 2. Serviço procurado no Fórum X Tempo aproximado de espera para ser atendido.**

Serviço procurado no Fórum	Tempo aproximado de espera para ser atendido						Total
	Logo em seguida	Até 15min	Entre 15 a 30min	Entre 30 a 60min	Entre 60 a 120min	Acima de 120min	
Audiência	53,7%	11,6%	17,4%	8,4%	8,9%	-	100,0%
Central de Mandados	80,0%	-	20,0%	-	-	-	100,0%
Consulta processual	77,2%	10,5%	10,5%	-	1,8%	-	100,0%
Contadoria	50,0%	-	50,0%	-	-	-	100,0%
Defensoria Pública	14,3%	17,9%	35,7%	17,9%	3,6%	10,6%	100,0%
Distribuição	66,7%	18,9%	4,8%	4,8%	4,8%	-	100,0%
Outros	65,2%	17,4%	13,0%	-	2,2%	2,2%	100,0%
Reclamações nos JEC ou JECC	40,0%	40,0%	-	20,0%	-	-	100,0%
Secretaria Cível ou Criminal	48,7%	27,4%	17,9%	2,4%	1,2%	2,4%	100,0%



De acordo com o gráfico 7, foi possível verificar que a maioria dos entrevistados, 77,6%, afirmou estar satisfeita, de modo geral, com o atendimento recebido nos Fóruns, quando perguntada sobre a satisfação com o atendimento recebido.

**Gráfico 7. Satisfação com o atendimento no Fórum.**



Em linhas gerais, apesar do tempo de espera, a maioria dos entrevistados está satisfeita com o atendimento oferecido no serviço que ele procurou no fórum, exceto a Defensoria Pública, onde menos da metade (39,3%) do público que procuraram por esse serviço disseram estar satisfeito com o atendimento prestado, como mostra a tabela 3.

**Tabela 3. Serviço procurado no Fórum X Satisfação com o atendimento.**

Serviço procurado no Fórum	Satisfação com o atendimento			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Audiência	77,9%	15,3%	6,8%	100,0%
Central de Mandados	86,6%	6,7%	6,7%	100,0%
Consulta processual	91,2%	7,9%	0,9%	100,0%
Contadoria	100,0%	-	-	100,0%
Defensoria Pública	39,3%	53,6%	7,1%	100,0%
Distribuição	76,2%	23,8%	-	100,0%
Outros	78,3%	21,7%	-	100,0%
Reclamações nos JEC ou JECC	60,0%	40,0%	-	100,0%
Secretaria Cível ou Criminal	70,2%	28,6%	1,2%	100,0%

Dos 505 entrevistados que buscaram os serviços do Judiciário, a maioria, 65,9%, já participou de audiências. Assim, com o objetivo de se buscar conhecer a qualidade do atendimento nas audiências, foi perguntado aos que foram participar se a audiência de que participou foi a primeira do dia e a maioria (48,9%, tabela 5) informou que não. Foram questionados sobre se houve atraso nas audiências de que participaram e a maioria respondeu que não houve atraso, (45,3%, tabela 6).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

**Tabela 4. Já participou de audiência neste Fórum.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	333	65,9
Não	172	34,1
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 5. Foi a primeira audiência do dia.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	121	36,3
Não	163	48,9
Não sei informar	49	14,8
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 172 casos.

**Tabela 6. Houve atraso para o início da audiência.**

Resposta	Frequência	Percentual
Não houve atraso	151	45,3
Até 15min	91	27,3
Entre 15 a 30min	41	12,3
Entre 30 a 60min	38	11,5
Entre 60 a 120min	8	2,4
Acima de 120min	4	1,2
<b>Total</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 172 casos.

Com o cruzamento dos dados obtidos na tabela 5 e na tabela 6, foi gerada a tabela 7, que mostra que, entre os jurisdicionados que mencionaram que a audiência foi a primeira da pauta do dia, apenas 44,6% desses afirmaram que não houve atraso para o início da audiência. Diante desse dado, é possível afirmar que ocorre atraso em mais da metade das audiências marcadas como as primeiras da pauta do dia.

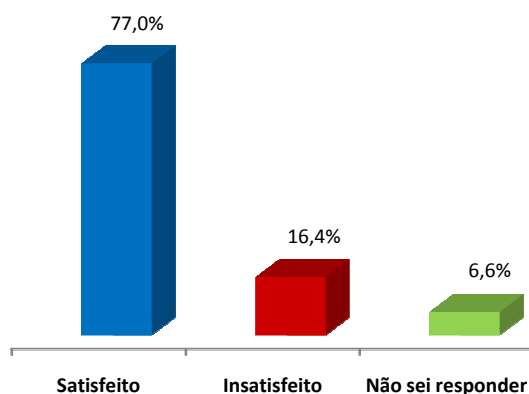
**Tabela 7 - Foi a primeira audiência do dia X Houve atraso para o início da audiência.**

Houve atraso para o início da audiência	Foi a primeira audiência do dia		
	Sim	Não	Não sei informar
Não houve atraso	44,6%	41,7%	59,2%
Até 15min	28,9%	29,4%	16,3%
Entre 15 a 30min	12,4%	11,7%	14,3%
Entre 30 a 60min	10,7%	13,5%	6,2%
Entre 60 a 120min	1,7%	3,1%	2,0%
Acima de 120min	1,7%	0,6%	2,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



Com relação à satisfação pelos serviços prestados pelo TJAP, a avaliação foi positiva, visto que 77% responderam que estão satisfeitos com os serviços oferecidos de modo geral pelo Tribunal.

**Gráfico 8. Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP.**



Em linhas gerais, a satisfação com os serviços prestados pelo TJAP predomina em ambos os sexos, em todos os níveis de escolaridade e em todas faixas de renda familiar.

**Tabela 8. Sexo X Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP.**

Sexo	Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Feminino	75,0%	16,7%	8,3%	100,0%
Masculino	79,3%	16,2%	4,5%	100,0%

**Tabela 9. Grau de instrução X Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP.**

Grau de instrução	Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Não Sabe Ler/Nem escrever	70,0%	20,0%	10,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	75,9%	14,3%	9,8%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	77,2%	17,4%	5,4%	100,0%
Superior Inc/Completo	79,2%	15,2%	5,6%	100,0%
Pós-Graduação	66,7%	33,3%	-	100,0%
Não Respondeu	75,0%	25,0%	-	100,0%



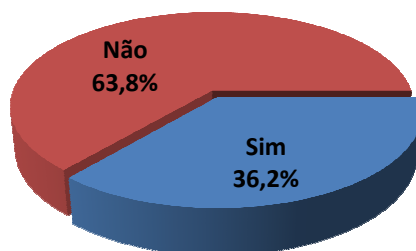
**Tabela 10. Renda familiar X Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP.**

Renda familiar em salários mínimos	Satisfação com os serviços prestados pelo TJAP			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Até 2 SM	75,9%	18,2%	5,9%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	82,1%	7,5%	10,4%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	81,8%	15,2%	3,0%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	71,4%	28,6%	-	100,0%
Acima de 20 SM	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%
Não quer responder	72,1%	23,0%	4,9%	100,0%

### 2.3 – CONHECIMENTO SOBRE FORMAS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Com base no gráfico 9, pode-se verificar que a maioria dos entrevistados, 63,8%, declarou não ter conhecimento sobre o que seja Conciliação e suas vantagens. Um número significativo quando considerada a relação entre os recursos investidos nas ações voltadas para promover a Conciliação e o retorno obtido quanto a sua divulgação.

**Gráfico 9. Tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.**



Com o objetivo de identificar o perfil dos entrevistados que afirmaram ter conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens, foram relacionados os que responderam que sim com aspectos como nível de escolaridade e renda.

Nesse sentido, é possível visualizar, na tabela 11, que o percentual de entrevistados que tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens tende a ser maior dentre aqueles com maior nível de escolaridade e que auferem maior renda, como mostra a tabela 12.



**Tabela 11. Grau de instrução X Tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.**

Grau de instrução	Tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens		Total
	Sim	Não	
Não Sabe Ler/Nem escrever	30,0%	70,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	24,1%	75,9%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	30,8%	69,2%	100,0%
Superior Inc/Completo	56,0%	44,0%	100,0%
Pós-Graduação	100,0%	-	100,0%
Não Respondeu	-	100,0%	100,0%

**Tabela 12. Renda Familiar X Tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.**

Renda familiar em salários mínimos	Tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens		Total
	Sim	Não	
Até 2 SM	31,2%	68,8%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	36,8%	63,2%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	48,5%	51,5%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	78,6%	21,4%	100,0%
Acima de 20 SM	40,0%	60,0%	100,0%
Não quer responder	32,8%	67,2%	100,0%

Com base na tabela 13, foi possível constatar o reconhecimento pelos jurisdicionados de que a Conciliação é uma alternativa viável e eficaz, e uma importante prática para a adoção de soluções alternativas de conflito, pois, entre aqueles que declararam ter conhecimento do que seja Conciliação e suas vantagens, a maioria, 69,9%, tem muito interesse em conciliar, e apenas uma minoria declarou ter pouco, 10,9%, ou nenhum interesse, 10,4%, em conciliar.

**Tabela 13. Grau de interesse em conciliar.**

Resposta	Frequência	Percentual
Muito interesse	128	69,9
Pouco interesse	20	10,9
Nenhum interesse	19	10,4
Não sei responder	16	8,8
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 322 casos.

## 2.4 - INSTALAÇÕES FÍSICAS

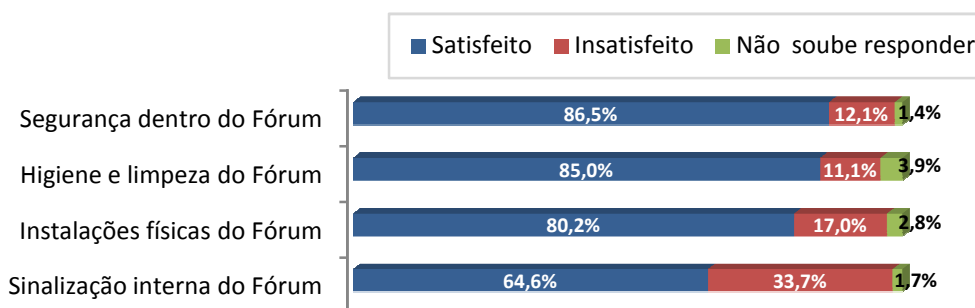
Quanto à avaliação relativa às instalações físicas dos Fóruns, no que concerne à segurança interna, à higiene e limpeza, e à conservação/manutenção física dos prédios, a



maioria dos entrevistados, mais de 80%, declarou-se satisfeita, conforme demonstrado no gráfico 10.

Ainda sobre esse quesito, merece destaque a questão que trata da avaliação referente à sinalização interna do Fórum que, apesar de ter sido avaliada de forma satisfatória por 64,6% dos entrevistados, teve um percentual significativo de usuários que se declarou insatisfeito, 33,7%. Com base nessa avaliação, é possível afirmar que melhorias na sinalização interna dos Fóruns precisam ser implementadas para que o usuário tenha mais autonomia e acessibilidade ao transitar nas suas dependências.

**Gráfico 10. Avaliação da infraestrutura interna dos fóruns.**



## 2.5 – OUVIDORIA E REDES SOCIAIS

Com relação aos canais de comunicação entre os usuários e o Tribunal, especificamente a ouvidoria e as redes sociais, quando perguntados sobre o conhecimento da existência de uma ouvidoria no Tribunal, a maioria respondeu que não sabia da sua existência, 74,1%, e somente 25,9% afirmaram saber que o Tribunal a possui, como demonstrado na tabela 14, o que sugere a necessidade de uma comunicação direcionada com o objetivo de informar a sociedade do serviço que o Tribunal coloca à disposição dos jurisdicionados.

Dos que afirmaram saber da existência de uma ouvidoria no Tribunal, apenas 15,3% declararam já ter utilizado esse serviço, conforme registrado na tabela 15.

**Tabela 14. Sabia que o TJAP possui ouvidoria.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	131	25,9
Não	374	74,1
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 15. Já utilizou o serviço da ouvidoria.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	20	15,3
Não	111	84,7
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 374 casos.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Apesar do baixo percentual de jurisdicionados que declaram já ter utilizado o serviço da ouvidoria e avaliando o ponto de vista desses, 55% afirmaram estar satisfeitos e 45% declararam insatisfação com o serviço da ouvidoria, conforme tabela 16.

**Tabela 16. Grau de satisfação com serviço da Ouvidoria.**

Resposta	Frequência	Percentual
Satisfeito	11	55,0
Insatisfeito	9	45,0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 485 casos.

Nesse sentido, é possível afirmar que, tomando em consideração os dados constantes na tabela 17, que trata da forma como o usuário tomou conhecimento da existência de uma ouvidoria no TJAP, a sua divulgação por meio de imprensa, TV, Rádio e internet (*site*) é mais eficaz, já que a maioria declarou ter tomado conhecimento de sua existência por esses meios de comunicação, 28,2% e 21,4%, respectivamente.

**Tabela 17. Como tomou conhecimento da Ouvidoria.**

Resposta	Frequência	Percentual
Imprensa, TV, Rádio	37	28,2
<i>Site</i>	28	21,4
Através de outra pessoa	27	20,6
Outros	19	14,5
Advogado	13	9,9
Panfleto	6	4,6
<i>Outdoor</i>	1	0,8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 374 casos.

Dentre aqueles que já tinham conhecimento da ouvidoria do TJAP, 82,4% afirmaram saber da função da ouvidoria e apenas 17,6% informaram não saber para que serve. Esse dado nos mostra que, embora o percentual dos primeiros seja elevado, a parcela que declarou não saber para que serve a ouvidoria se torna expressiva quando associada ao percentual de entrevistados que declararam não saber da sua existência nem para que serve.

**Tabela 18. Sabia que ouvidoria recebe reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações acerca dos serviços do Judiciário.**

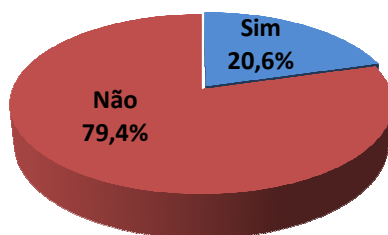
Resposta	Frequência	Percentual
Sim	108	82,4
Não	23	17,6
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 374 casos.



Com relação ao acesso ao TJAP por meio das redes sociais, a maioria dos entrevistados declarou não ter conhecimento de que poderia ter acesso às informações e serviços oferecidos pelo Tribunal por meio das redes sociais, 79,4%, e somente 20,6% acessam as redes sociais com essa finalidade.

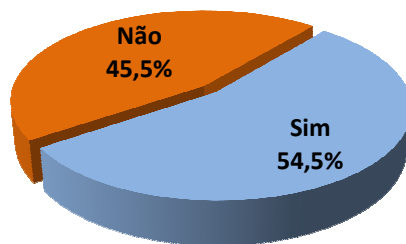
**Gráfico 11. Acessa as redes sociais do TJAP.**



## 2.6 – CONSULTA PROCESSUAL E ACESSO AO SITE DO TJAP

No que se refere ao meio disponível para o usuário consultar o andamento do seu processo, a maioria dos entrevistados (54,5%; gráfico 12) declarou saber que o Tribunal dispõe de uma ferramenta de consulta no seu *site*, por meio do qual o jurisdicionado pode acompanhar o trâmite do processo de seu interesse.

**Gráfico 12. Sabia que pode consultar seu processo através do *site* do TJAP**



Analisando o perfil dos entrevistados, 49,6% das mulheres e 59,8% dos homens sabiam que podem consultar seu processo no *site* do TJAP. Quanto ao grau de instrução e renda familiar, foi possível identificar que, dentre aqueles que possuem maior nível de escolaridade e maior renda, maior é a proporção de jurisdicionados que detém desse conhecimento. A faixa etária entre 18 e 24 anos foi a que apresentou maior percentual, ou seja, 63% dos jurisdicionados dessa faixa etária sabiam que podem consultar seu processo através do *site* do TJAP.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Tabela 19. Sexo X Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP.

Sexo	Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP		Total
	Sim	Não	
Feminino	49,6%	50,4%	100,0%
Masculino	59,8%	40,2%	100,0%

Tabela 20. Grau de instrução X Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP.

Grau de instrução	Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP		Total
	Sim	Não	
Não Sabe Ler/Nem escrever	40,0%	60,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	37,6%	62,4%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	52,7%	47,3%	100,0%
Superior Inc/Completo	75,2%	24,8%	100,0%
Pós-Graduação	100,0%	-	100,0%
Não Respondeu	-	100,0%	100,0%

Tabela 21. Faixa etária X Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP.

Faixa etária	Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP		Total
	Sim	Não	
18 a 24 anos	63,0%	37,0%	100,0%
25 a 34 anos	51,9%	48,1%	100,0%
35 a 44 anos	53,3%	46,7%	100,0%
45 a 59 anos	58,6%	41,4%	100,0%
60 anos ou +	33,3%	66,7%	100,0%
Não respondeu	100,0%	-	100,0%

Tabela 22. Renda familiar X Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP.

Renda familiar em salários mínimos	Sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP		Total
	Sim	Não	
Até 2 SM	47,8%	52,2%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	50,0%	50,0%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	78,8%	21,2%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	85,7%	14,3%	100,0%
Acima de 20 SM	100,0%	-	100,0%
Não quer responder	52,5%	47,5%	100,0%



Embora a maioria tenha afirmado saber da possibilidade de consultar seu processo através do *site*, somente 27,3% (tabela 23) acessaram o *site* para qualquer finalidade e dentre esses, 79% (tabela 24) realizaram consulta sobre seus processos no *site* do Tribunal de Justiça do Amapá.

Apesar disso, uma parcela significativa (45,5%; gráfico 12) afirmou não saber que pode consultar seu processo através do *site* do TJAP, o que permite inferir que o Tribunal precisa melhorar a divulgação dessa ferramenta aos usuários, como uma forma de evitar que eles se desloquem ao balcão de atendimento dos Fóruns.

**Tabela 23. Já acessou o *site* do TJAP.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	138	27,3
Não	367	72,7
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 24. Já realizou consulta processual no *site* do TJAP.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	109	79,0
Não	29	21,0
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 367 casos.

Com relação à satisfação com o serviço de consulta processual oferecido no *site* do TJAP, entre os entrevistados que utilizaram o serviço, 85,3% declararam estar satisfeitos e apenas 14,7% se disseram insatisfeitos, conforme a tabela 25.

Ainda com relação aos que utilizaram o serviço, a maioria (79,8%, tabela 26) respondeu que, quando realizou consulta processual no *site* do TJAP, os dados pesquisados estavam sempre atualizados. Apesar desse percentual ter sido elevado, o TJAP precisa trabalhar para melhorar a atualização dos dados referentes aos processos e, assim, poder conferir maior credibilidade a esse instrumento de consulta e o ratificar como uma ferramenta importante para desafogar o atendimento nos balcões dos fóruns.

**Tabela 25. Satisfação com o serviço de consulta processual no *site* do TJAP.**

Resposta	Frequência	Percentual
Satisfeito	93	85,3
Insatisfeito	16	14,7
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 396 casos.

**Tabela 26. Os dados da pesquisa estão sempre atualizados na consulta processual no *site* do TJAP.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	87	79,8
Não	17	15,6
Não sei informar	5	4,6
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 396 casos.

Quando questionados se as informações gerais disponíveis no *site* atendem suas necessidades e se ele está sempre disponível quando acessado, a maioria dos entrevistados disse estar satisfeita quanto a esse item. Porém, com relação a este último aspecto, embora a maior parte dos que responderam a esse questionamento tenha declarado que o *site* do TJAP está sempre disponível quando acessa, 31,9% afirmaram a não disponibilidade, o que sugere que o Tribunal precisa aperfeiçoar seu parque tecnológico afim de que aumente o nível de disponibilidade do *site*.



Além disso, foram questionados sobre a localização das informações no *site*, se são de fácil identificação, e em resposta, 79% dos entrevistados declararam que sim, que são de fácil localização, conforme tabela 29.

**Tabela 27. As informações do site têm atendido as suas necessidades.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	116	84,1
Não	22	15,9
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 367 casos.

**Tabela 28. O site do TJAP está sempre disponível quando você acessa.**

Resposta	Frequência	Percentual
Sim	94	68,1
Não	44	31,9
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 367 casos.

**Tabela 29. As informações do site são de fácil localização.**

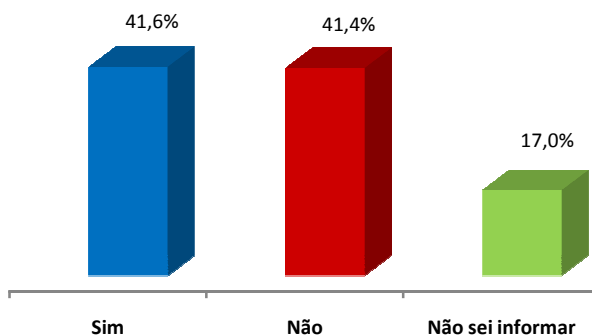
Resposta	Frequência	Percentual
Sim	109	79,0
Não	24	17,4
Não sei informar	5	3,6
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Não se aplica a 367 casos.

## 2.7 - AVALIAÇÃO ACERCA DO PAPEL DO JUDICIÁRIO NO COMBATE À CORRUPÇÃO E O NÍVEL DE CONFIANÇA

Quanto ao papel do Judiciário no Combate à Corrupção, houve um equilíbrio entre os que acreditam que o Judiciário combate a corrupção e os que pensam o contrário, pois 41,6% responderam que sim e 41,4% responderam que não.

**Gráfico 13. Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção.**



De acordo com a tabela 30, entre os entrevistados que acham o Judiciário Estadual confiável, apenas 51,3% deles acham que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a



corrupção. Entre aqueles que não acham o Judiciário Estadual confiável, 73,1% acham que o Judiciário do Amapá não ajuda a combater a corrupção.

**Tabela 30. Acha o Judiciário Estadual confiável X Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção.**

Acha o Judiciário Estadual confiável	Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Sim	51,3%	32,2%	16,5%	100,0%
Não	19,4%	73,1%	7,5%	100,0%
Não sei informar	24,7%	43,8%	31,5%	100,0%

Analisando o ponto de vista dos entrevistados de acordo com o sexo, a tabela 31 mostra que 39,8% das mulheres e 43,6% dos homens acham que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção. Já de acordo com o grau de instrução, com exceção os jurisdicionados com pós-graduação, em quase todos os níveis de escolaridade menos da metade dos jurisdicionados de cada nível acredita que o Judiciário ajuda a combater a corrupção.

Quanto ao aspecto da renda familiar, 78,6% dos jurisdicionados entre os que afirmaram ganhar entre 10 a 20 salários mínimos e 80% daqueles com renda superior a 20 salários mínimos acham que o Judiciário do Amapá não ajuda a combater a corrupção, ou seja, a maioria dos entrevistados das classes sociais mais elevadas acredita que o Judiciário Amapaense não ajuda a combater a corrupção.

**Tabela 31. Sexo X Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção.**

Sexo	Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Feminino	39,8%	41,3%	18,9%	100,0%
Masculino	43,6%	41,5%	14,9%	100,0%

**Tabela 32. Grau de instrução X Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção.**

Grau de instrução	Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Não Sabe Ler/Nem escrever	40,0%	50,0%	10,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	40,6%	42,9%	16,5%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	46,0%	36,6%	17,4%	100,0%
Superior Inc/Completo	34,4%	49,6%	16,0%	100,0%
Pós-Graduação	55,6%	33,3%	11,1%	100,0%
Não Respondeu	25,0%	-	75,0%	100,0%

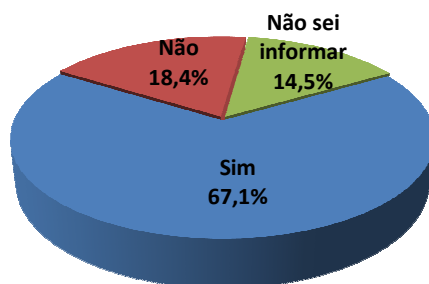


**Tabela 33. Renda familiar X Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção.**

Renda familiar em salários mínimos	Acha que o Judiciário do Amapá ajuda a combater a corrupção			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Até 2 SM	43,9%	37,5%	18,6%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	46,2%	34,9%	18,9%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	42,4%	48,5%	9,1%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	7,1%	78,6%	14,3%	100,0%
Acima de 20 SM	20,0%	80,0%	-	100,0%
Não quer responder	32,8%	49,2%	18,0%	100,0%

Quando perguntados sobre o grau de confiabilidade no Poder Judiciário Estadual, a maioria dos entrevistados, 67,1%, respondeu que confiam nele, conforme mostra o gráfico 14.

**Gráfico 14. Acha o Judiciário Estadual confiável.**



Como uma forma de identificar o perfil daqueles que afirmaram confiar no Poder Judiciário Estadual, foi feita a relação dessa informação com o grau de instrução e a renda dos entrevistados, tabelas 34 e 35, respectivamente.

Quanto ao grau de instrução, dentre todos os níveis de escolaridade informados, pelo menos 50% declararam confiar no Judiciário Estadual. Quanto à renda familiar, tanto os que auferem a menor renda quanto os que recebem a maior, a maioria compartilha da mesma opinião de que o Judiciário é confiável.

Portanto, é possível inferir que, a proporção de jurisdicionados que acham o Judiciário confiável tende ser maior entre os que declararam possuir maior nível de escolaridade e o maior nível de renda.



**Tabela 34. Grau de instrução X Acha o Judiciário Estadual confiável.**

Grau de instrução	Acha o Judiciário Estadual confiável			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Não Sabe Ler/Nem escrever	50,0%	30,0%	20,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	60,9%	18,0%	21,1%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	67,9%	17,4%	14,7%	100,0%
Superior Inc/Completo	73,6%	20,0%	6,4%	100,0%
Pós-Graduação	66,7%	22,2%	11,1%	100,0%
Não Respondeu	75,0%	-	25,0%	100,0%

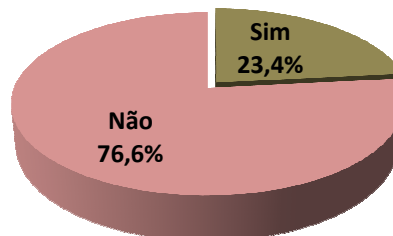
**Tabela 35. Renda familiar X Acha o Judiciário Estadual confiável.**

Renda familiar em salários mínimos	Acha o Judiciário Estadual confiável			Total
	Sim	Não	Não sei informar	
Até 2 SM	64,4%	19,4%	16,2%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	71,7%	17,9%	10,4%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	78,8%	13,6%	7,6%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	92,9%	7,1%	-	100,0%
Acima de 20 SM	60,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Não quer responder	52,5%	23,0%	24,5%	100,0%

## 2.8 - CRÍTICAS E SUGESTÕES

Com relação às críticas e sugestões para o TJAP, poucos entrevistados (23,4%; gráfico 15) fizeram alguma crítica e/ou proposições, que, para melhor apresentação, foram divididas nas seguintes categorias: atendimento e infraestrutura.

**Gráfico 15. Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP.**



Analisando as críticas ou sugestões mencionadas pelos jurisdicionados, pode-se dizer que essas foram constituídas por 24,2% das mulheres e 22,4% dos homens entrevistados, 33,6% entre aqueles com escolaridade com nível superior incompleto ou completo, 77% dos





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

entrevistados que possuem pós-graduação e 71,4% daqueles que se enquadram na faixa com renda familiar entre 10 a 20 salários mínimos.

**Tabela 36. Sexo X Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP.**

Sexo	Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP		Total
	Sim	Não	
Feminino	24,2%	75,8%	100,0%
Masculino	22,4%	77,6%	100,0%

**Tabela 37. Grau de instrução X Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP.**

Grau de instrução	Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP		Total
	Sim	Não	
Não Sabe Ler/Nem escrever	30,0%	70,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	18,0%	82,0%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	18,8%	81,2%	100,0%
Superior Inc/Completo	33,6%	66,4%	100,0%
Pós-Graduação	77,8%	22,2%	100,0%
Não Respondeu	-	100,0%	100,0%

**Tabela 38. Faixa etária X Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP.**

Faixa etária	Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP		Total
	Sim	Não	
18 a 24 anos	9,6%	90,4%	100,0%
25 a 34 anos	26,6%	73,4%	100,0%
35 a 44 anos	22,4%	77,6%	100,0%
45 a 59 anos	29,9%	70,1%	100,0%
60 anos ou +	28,6%	71,4%	100,0%
Não respondeu	-	100,0%	100,0%

**Tabela 39. Renda familiar X Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP.**

Renda familiar em salários mínimos	Tem alguma crítica ou sugestão para o TJAP		Total
	Sim	Não	
Até 2 SM	19,0%	81,0%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	22,6%	77,4%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	22,7%	77,3%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	71,4%	28,6%	100,0%
Acima de 20 SM	40,0%	60,0%	100,0%
Não quer responder	31,1%	68,9%	100,0%



### **2.8.1 - Atendimento**

As críticas recebidas pelos entrevistados quanto ao atendimento oferecido nos Fóruns foram acerca, essencialmente, do tempo de espera para conseguir ser atendido em relação a alguns serviços como a realização de audiências, a expedição de mandado de intimação e o julgamento de processos que ficam conclusos nas Varas Cíveis; do tempo de tramitação dos processos; e, quanto à forma como foram atendidos.

Com relação especificamente às audiências, os entrevistados criticaram o fato de existirem Varas em que elas não são agendadas para as sextas-feiras, o que, se acontecesse, poderia agilizar a tramitação dos processos até sua conclusão. Além disso, fizeram críticas quanto ao fato de não serem avisados com antecedência quando a audiência é desmarcada.

Se tratando do tempo de tramitação dos processos, as críticas foram essencialmente quanto à demora no trâmite em especial dos que tratam de divórcio e de pedidos de desarquivamento. Criticaram, também, a falta de clareza nas informações constantes nos processos.

Outra percepção negativa informada pelos entrevistados foi quanto à forma de tratamento dispensado a eles pelas pessoas que os atenderam, caracterizada pela falta de empatia e pela rispidez, somadas à dificuldade de se encontrar as pessoas responsáveis pelos processos (servidor/gerente). Além disso, foi citado também o tratamento prioritário dado aos advogados na agência bancária do Fórum, que, pela Legislação de Defesa dos Direitos do Consumidor, não consta na lista daqueles que tem direito a atendimento prioritário.

As sugestões foram as de que, nos Fóruns, os jurisdicionados sejam tratados com respeito, cordialidade e atenção, e que os servidores que lidam diretamente com público sejam treinados para isso. Sugeriram também que fosse disponibilizado um profissional da área jurídica (advogado) para auxiliar as partes, que houvesse mais empenho dos defensores nas causas e que novas Varas fossem criadas.

Para o momento da realização de audiências, foi sugerido que o número de acadêmicos na sala seja controlado e que as partes não ficassem tão próximas ou até mesmo se evitasse o contato direto com o réu nas audiências criminais, evitando, assim, situações muito constrangedoras.

Além disso, sugeriram a nomeação de mais servidores para atendimento nas secretarias, a criação de protocolo integralizado, a criação de um aplicativo do TJAP para celular, que os magistrados fossem mais acessíveis, que os casos de corrupção fossem tratados com mais seriedade, que os processos fossem 100% eletrônicos e transparentes, que as pessoas que vão ao Fórum fossem orientadas a não fazer registro fotográfico e vídeo, e que fossem servidos café e água para os usuários.

### **2.8.2 - Infraestrutura**

Quanto à infraestrutura dos Fóruns, os entrevistados fizeram críticas com relação à falta de estacionamento, aos elevadores que não funcionam, à falta de manutenção na limpeza dos banheiros e à falta de bebedouro.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

As melhorias sugeridas foram referentes à necessidade de melhorias na identificação das dependências dos fóruns, da expansão da sua estrutura física, da refrigeração, dos equipamentos utilizados e na segurança, com presença de policiais não só nas portarias como também nos corredores.



### III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre todos os aspectos avaliados com relação aos Serviços Forenses, merece destaque pela avaliação positiva o atendimento nos fóruns, com relação ao tempo de espera para se conseguir atendimento, que foi considerado mínimo pela maioria dos entrevistados, bem como a avaliação geral quantos aos serviços prestados nos Fóruns.

Porém, apesar de tais quesitos terem sido avaliados de forma satisfatória pela maioria dos entrevistados, foram recorrentes as críticas quanto à qualidade do atendimento, que precisa ser aprimorado, pois a forma de tratamento dispensada aos entrevistados pelos servidores que lidam diretamente com o público foi apontada como inadequada.

O serviço oferecido pela Defensoria Pública no prédio do Tribunal obteve o maior grau de insatisfação com o atendimento prestado, e uma das causas para esse descontentamento é o longo período de espera para ser atendido. Diante dessa informação, é dever do Tribunal, enquanto compromisso de bem atender o jurisdicionado, articular junto à Defensoria Pública do Estado do Amapá – DEFENAP, órgão que compõe o Sistema de Justiça, melhorias na prestação desse serviço, que mesmo não sendo de competência do TJAP é por este disponibilizado aos seus jurisdicionados.

No que se refere à avaliação dos jurisdicionados que participaram da pesquisa quanto ao conhecimento sobre formas consensuais de resolução de conflito, apesar de o TJAP desenvolver várias ações voltadas para difundir a Conciliação como um meio vantajoso de solução de conflitos, a exemplo das Semanas Estadual e Nacional de Conciliação, e de divulgar os resultados positivos por elas gerados, foi possível inferir, com base nos dados obtidos na pesquisa (Gráfico 9), que a comunicação ao jurisdicionado acerca do que seja Conciliação e as vantagens alcançadas com essa forma de resolução consensual de conflitos é insuficiente, tendo em vista que somente 36,2% afirmaram ter conhecimento do que seja Conciliação e das vantagens que ela oferece.

Implementar estratégias de comunicação que alcancem o público que declarou não conhecer o que seja conciliação (63,8%, Gráfico 9), possibilitará ao TJAP reduzir o número de processos judicializados, o que poderá contribuir para uma possível tendência de queda da taxa de congestionamento.

Essa é uma constatação que merece atenção especial do TJAP, tendo em vista a orientação da Estratégia Nacional 2015-2020, que estabeleceu a adoção de soluções alternativas de conflito como um Macrodesafio para o Poder Judiciário, com o objetivo de se alcançar a Desjudicialização como cenário desejado para os próximos seis anos.

Com relação à avaliação das instalações físicas, apesar de todos os aspectos considerados (conservação/manutenção física dos prédios, higiene e limpeza, segurança) terem sido classificados como satisfatórios pela maior parte dos entrevistados, sugestões de melhorias foram recorrentes, especificamente com relação à manutenção dos banheiros, à



sinalização nas dependências dos Fóruns, classificada como insuficiente, bem como a temperatura muito elevada dentro do Fórum e a falta de bebedouro para o público.

Ficou demonstrada a necessidade de o TJAP melhorar a divulgação da existência de suas ferramentas de comunicação/relacionamento com o jurisdicionado como, por exemplo, o serviço de Ouvidoria e as Redes Sociais. E, conforme foi constatado na pesquisa, os meios mais eficazes para se expandir o conhecimento acerca da existência desses instrumentos foram imprensa, TV, rádio e site.

Necessidade de melhorias também foi identificada com relação ao acesso ao uso do site do TJAP para consulta de processos, pois, embora a maior parte dos entrevistados tenha conhecimento dessa possibilidade, esse meio ainda é pouco utilizado.

Pensar em estratégias para difundir esse recurso de acesso à informação referente aos processos é imprescindível para desafogar o atendimento presencial nos Fóruns.

É importante registrar que, apesar de avaliações negativas quanto alguns aspectos do Tribunal, sua imagem foi avaliada de forma positiva enquanto Instituição confiável.

Com a experiência adquirida com a realização desta pesquisa de satisfação do TJAP, fica a sugestão de que a próxima pesquisa seja expandida para todas as comarcas e, assim, seja possível conhecer a opinião dos jurisdicionados no âmbito estadual.

Para tanto, vale ressaltar que para analisar cada comarca individualmente, será preciso realizar uma pesquisa com uma amostra mais representativa em cada uma delas, o que vai demandar mais recursos, que já estão sendo previstos no orçamento do Tribunal para os exercícios futuros.



IV - Anexo I  
Tabelas

<b>Tabela referente ao gráfico 1.</b>			<b>Tabela referente ao gráfico 2.</b>		
Resposta	Frequência	Porcentual	Resposta	Frequência	Porcentual
Feminino	264	52,3	18 a 24 anos	73	14,5
Masculino	241	47,7	25 a 34 anos	158	31,3
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	35 a 44 anos	165	32,7

<b>Tabela referente ao gráfico 3.</b>			<b>Tabela referente ao gráfico 4.</b>		
Resposta	Frequência	Porcentual	Resposta	Frequência	Porcentual
Até 2 SM	253	50,1	Não Sabe Ler/Nem escrever	10	2,0
Entre 2 a 4 SM	106	21,0	Ensino fundamental Inc/Completo	133	26,3
Entre 4 a 10 SM	66	13,1	Ensino médio Inc/Completo	224	44,4
Entre 10 a 20 SM	14	2,8	Superior Inc/Completo	125	24,8
Acima de 20 SM	5	1,0	Pós-Graduação	9	1,8
Não quer responder	61	12,0	Não Respondeu	4	0,7
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>

<b>Tabela referente ao gráfico 5.</b>			<b>Tabela referente ao gráfico 6.</b>		
Resposta	Frequência	Porcentual	Resposta	Frequência	Porcentual
Audiência	190	37,6	Logo em seguida	294	58,2
Consulta processual	114	22,6	Até 15min	76	15,0
Secretaria Cível ou Criminal	84	16,6	Entre 15 a 30min	81	16,0
Outros	46	9,1	Entre 30 a 60min	25	5,0
Defensoria Pública	28	5,5	Entre 60 a 120min	23	4,6
Distribuição	21	4,2	Acima de 120min	6	1,2
Central de Mandados	15	3,0	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>
Reclamações nos JEC ou JECC	5	1,0			
Contadoria	2	0,4			
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>			

<b>Tabela referente ao gráfico 7.</b>			<b>Tabela referente ao gráfico 8.</b>		
Resposta	Frequência	Porcentual	Resposta	Frequência	Porcentual
Satisfeito	392	77,6	Satisfeito	389	77,0
Insatisfeito	95	18,8	Insatisfeito	83	16,4
Não sei responder	18	3,6	Não sei responder	33	6,6
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

<p><b>Tabela referente ao gráfico 9.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>183</td><td>36,2</td></tr><tr><td>Não</td><td>322</td><td>63,8</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	183	36,2	Não	322	63,8	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<p><b>Tabela referente ao gráfico 10.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Satisfeito</td><td>405</td><td>80,2</td></tr><tr><td>Insatisfeito</td><td>86</td><td>17,0</td></tr><tr><td>Não sei responder</td><td>14</td><td>2,8</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Satisfeito	405	80,2	Insatisfeito	86	17,0	Não sei responder	14	2,8	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>			
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	183	36,2																													
Não	322	63,8																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Satisfeito	405	80,2																													
Insatisfeito	86	17,0																													
Não sei responder	14	2,8																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
<p><b>Tabela referente ao gráfico 10.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Satisfeito</td><td>326</td><td>64,6</td></tr><tr><td>Insatisfeito</td><td>170</td><td>33,7</td></tr><tr><td>Não sei responder</td><td>9</td><td>1,7</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Satisfeito	326	64,6	Insatisfeito	170	33,7	Não sei responder	9	1,7	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<p><b>Tabela referente ao gráfico 10.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Satisfeito</td><td>429</td><td>85,0</td></tr><tr><td>Insatisfeito</td><td>56</td><td>11,1</td></tr><tr><td>Não sei responder</td><td>20</td><td>3,9</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Satisfeito	429	85,0	Insatisfeito	56	11,1	Não sei responder	20	3,9	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Satisfeito	326	64,6																													
Insatisfeito	170	33,7																													
Não sei responder	9	1,7																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Satisfeito	429	85,0																													
Insatisfeito	56	11,1																													
Não sei responder	20	3,9																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
<p><b>Tabela referente ao gráfico 10.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Satisfeito</td><td>437</td><td>86,5</td></tr><tr><td>Insatisfeito</td><td>61</td><td>12,1</td></tr><tr><td>Não sei responder</td><td>7</td><td>1,4</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Satisfeito	437	86,5	Insatisfeito	61	12,1	Não sei responder	7	1,4	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<p><b>Tabela referente ao gráfico 11.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>104</td><td>20,6</td></tr><tr><td>Não</td><td>401</td><td>79,4</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	104	20,6	Não	401	79,4	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>			
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Satisfeito	437	86,5																													
Insatisfeito	61	12,1																													
Não sei responder	7	1,4																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	104	20,6																													
Não	401	79,4																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
<p><b>Tabela referente ao gráfico 12.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>275</td><td>54,5</td></tr><tr><td>Não</td><td>230</td><td>45,5</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	275	54,5	Não	230	45,5	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<p><b>Tabela referente ao gráfico 13.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>210</td><td>41,6</td></tr><tr><td>Não</td><td>209</td><td>41,4</td></tr><tr><td>Não sei informar</td><td>86</td><td>17,0</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	210	41,6	Não	209	41,4	Não sei informar	86	17,0	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>			
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	275	54,5																													
Não	230	45,5																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	210	41,6																													
Não	209	41,4																													
Não sei informar	86	17,0																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
<p><b>Tabela referente ao gráfico 14.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>339</td><td>67,1</td></tr><tr><td>Não</td><td>93</td><td>18,4</td></tr><tr><td>Não sei informar</td><td>73</td><td>14,5</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	339	67,1	Não	93	18,4	Não sei informar	73	14,5	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>	<p><b>Tabela referente ao gráfico 15.</b></p> <table border="1"><thead><tr><th>Resposta</th><th>Frequência</th><th>Porcentual</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sim</td><td>118</td><td>23,4</td></tr><tr><td>Não</td><td>387</td><td>76,6</td></tr><tr><td><b>Total</b></td><td><b>505</b></td><td><b>100,0</b></td></tr></tbody></table>	Resposta	Frequência	Porcentual	Sim	118	23,4	Não	387	76,6	<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>			
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	339	67,1																													
Não	93	18,4																													
Não sei informar	73	14,5																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													
Resposta	Frequência	Porcentual																													
Sim	118	23,4																													
Não	387	76,6																													
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100,0</b>																													



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

V - Anexo II  
Questionário

 <p>PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO</p>	<p>Data: ____/____/2015 Pesquisador(a): _____</p>
<b>Pesquisa de Satisfação</b>	
<p><b>1. Que tipo de serviço você procura no Fórum?</b> a) Secretaria Cível ou Criminal b) Central de Mandados c) Reclamações nos JEC ou JECC d) Consulta processual e) Audiência f) Distribuição g) Contadoria h) Defensoria Pública i) Outros: _____</p> <p><b>2. Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?</b> a) Logo em seguida b) Até 15min c) Entre 15 a 30min d) Entre 30 a 60min e) Entre 60 a 120min f) Acima de 120min</p> <p><b>3. Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>4. Já participou de audiência neste Fórum?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 7</p> <p><b>5. Foi à primeira audiência do dia?</b> a) Sim b) Não c) Não sei informar</p> <p><b>6. Houve atraso para o início da sua audiência? (Se sim, quantos minutos?)</b> a) Até 15min b) Entre 15 a 30min c) Entre 30 a 60min d) Entre 60 a 120min e) Acima de 120min f) Não houve atraso</p> <p><b>7. Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 9</p> <p><b>8. Qual seu grau de interesse em conciliar?</b> a) Muito interesse b) Pouco interesse c) Nenhum interesse d) Não sei responder</p> <p><b>9. Você acha que o nosso Judiciário estadual é confiável?</b> a) Sim b) Não c) Não sei informar</p> <p><b>10. Você está satisfeito ou insatisfeito com as instalações físicas do Fórum?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>11. Você está satisfeito ou insatisfeito com a sinalização interna do Fórum?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>12. Você está satisfeito ou insatisfeito com a higiene e limpeza do Fórum?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>13. Você está satisfeito ou insatisfeito com a segurança dentro do Fórum?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>14. Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 19</p> <p><b>15. Como tomou conhecimento da existência da nossa Ouvidoria?</b> a) Imprensa, TV, Rádio b) Panfleto c) Outdoor d) Site e) Através de outra pessoa f) Advogado g) Outros</p> <p><b>16. Sabia que a Ouvidoria recebe reclamações, sugestões, elogios e Pedidos de informações relativos aos serviços do Judiciário?</b> a) Sim b) Não</p> <p><b>17. Você já utilizou o serviço da Ouvidoria?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 19</p> <p><b>18. Você está satisfeito ou insatisfeito com este serviço?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p>	<p><b>19. Você acessa as redes sociais do Tribunal? (Facebook, flickr, youtube, Twitter, Instagram)</b> a) Sim b) Não</p> <p><b>20. Você sabia que pode consultar seu processo através do site do TJAP?</b> a) Sim b) Não</p> <p><b>21. Você já acessou o site do Tribunal de Justiça?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 28</p> <p><b>22. Já realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça?</b> a) Sim b) Não → caso <b>Não</b>, pular para o item 25</p> <p><b>23. Você está satisfeito ou insatisfeito com este serviço?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>24. Na Consulta Processual online, os dados da pesquisa estão sempre atualizados?</b> a) Sim b) Não c) Não sei informar</p> <p><b>25. As informações do site têm atendido as suas necessidades?</b> a) Sim b) Não</p> <p><b>26. O site do Tribunal está sempre disponível quando você acessa?</b> a) Sim b) Não</p> <p><b>27. As informações do site são de fácil localização?</b> a) Sim b) Não c) Não sei informar</p> <p><b>28. Você acha que o Judiciário Estadual do Amapá ajuda a combater a corrupção?</b> a) Sim b) Não c) Não sei informar</p> <p><b>29. Sexo do entrevistado:</b> a) Masculino b) Feminino</p> <p><b>30. Faixa etária:</b> a) 18 a 24 anos b) 25 a 34 anos c) 35 a 44 anos d) 45 a 59 anos e) 60 anos ou + f) Não respondeu</p> <p><b>31. Grau de instrução:</b> a) Não Sabe Ler/Nem escrever b) Ensino fundamental Inc/Completo c) Ensino médio Inc/Completo d) Superior Inc/Completo e) Pós-Graduação f) Não Respondeu</p> <p><b>32. Renda familiar em Salários Mínimos: (1SM = 788,00)</b> a) Até 2 SM b) Entre 2 a 4 SM c) Entre 4 a 10 SM d) Entre 10 a 20 SM e) Acima de 20 SM f) Não quer responder</p> <p><b>33. De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amapá?</b> a) Satisfeito b) Insatisfeito c) Não sei responder</p> <p><b>34. Comarca:</b> a) Macapá b) Santana</p> <p><b>35. Você tem alguma crítica ou sugestão para o Tribunal de Justiça?</b> a) Sim b) Não</p> <p>Se sim, Qual? _____ _____ _____</p> <p style="text-align: center;"><b>OBRIGADO.</b></p>