



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ**

*II Pesquisa de Satisfação*

**Relatório 2016**

*Desembargadora Sueli Pereira Pini*  
*Presidente do TJAP*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO  
PRESIDÊNCIA  
Desembargadora SUELI PEREIRA PINI

VICE PRESIDÊNCIA  
Desembargador RAIMUNDO NONATO FONSECA VALES

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA  
Desembargador CARMO ANTÔNIO DE SOUZA

JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA  
Dr. JOÃO TEIXEIRA DE MATOS JÚNIOR

#### 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

#### APOIO TÉCNICO

LULIENA ANTONIO HABER  
6ª Vara Cível e de Fazenda Pública - Macapá

LUIZA DE MARILAC LEÃO DUARTE  
Diretoria do Fórum - Santana

#### APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

##### MACAPÁ

LILIANE SOARES ALMEIDA  
MARCELO DE OLIVEIRA BRAGA  
JOSE AMIZADAY SOARES MIRANDA  
EMERSON MACIEL CONTÍDIO  
THAIS COSTA LIMA  
NÁIRA DAS NEVES PANTOJA  
HILDEGARD AMARAL PORTELA  
SUELLEN DE FÁTIMA RAMOS LEAL  
WEBSON FERREIRA DE LIMA ALMEIDA  
MAYSON DE SENA CARDOSO

##### SANTANA

ELENE OLIVEIRA DE SOUZA  
ANA LUIZA DE OLIVEIRA RIBEIRO

##### CALÇOENE

JALLES DE SOUZA DA SILVA

##### OIPOQUE

JOFRE BESSA RIBEIRO  
LARANJAL DO JARI  
FÁBIO FARIAS DA SILVA



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

YURE LOBATO DE ALENCAR	MARISETE GADELHA DA ROCHA OLIVEIRA
SARA SERRATHY DA COSTA BRAGA	
KAROLLY CIBELE DOS SANTOS DA SILVA	TARTARUGALZINHO
PAULO DOS SANTOS ANTUNES	WILLIAM ALEXANDRE DE LIMA
DILÇON DE SOUZA LEAO JUNIOR	
GISELY DA CRUZ PANTOJA	FERREIRA GOMES
	LUCIENE GOMES DE OLIVEIRA
VITÓRIA DO JARI	
EDICLEI RABELO BARBOZA	SERRA DO NAVIO
	AMAURY DA SILVA CASCAES
AMAPÁ	
CRISTIANE BRAZÃO MOREIRA	PEDRA BRANCA DO AMAPARI
	MARCIA VANESSA DA SILVA MENDONÇA
MAZAGÃO	
JESSICA DE PAULA VILHENA DOS SANTOS	PORTO GRANDE
	VANESSA MARCELA BARBOSA DOS SANTOS



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



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

**SUMÁRIO**

<b>I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS</b>	06
<b>1.1 - OBJETIVO</b>	06
<b>1.2 - LOCAL DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO</b>	06
<b>1.3 - PERÍODO DE APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO</b>	06
<b>1.4 - POPULAÇÃO-ALVO</b>	06
<b>1.5 - AMOSTRA</b>	07
<b>1.6 - FONTES DE DADOS PARA ELABORAÇÃO DA AMOSTRA</b>	07
<b>1.7 - REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS</b>	07
<b>1.8 - MARGEM DE ERRO</b>	07
<b>II – RESULTADOS</b>	08
<b>2.1 - PERFIL DO JURISDICIONADO</b>	08
<b>2.2 - SERVIÇOS FORENSES</b>	10
<b>2.3 - CONHECIMENTO SOBRE FORMAS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS</b>	14
<b>2.4 - INSTALAÇÕES FÍSICAS</b>	16
<b>2.5 - OUVIDORIA E REDES SOCIAIS</b>	17
<b>2.6 - CONSULTA PROCESSUAL</b>	19
<b>III - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	22
<b>IV - ANEXO I</b>	23



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

## **I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

A Pesquisa de Satisfação do usuário faz parte do planejamento estratégico 2015-2020 do Tribunal de Justiça do Amapá, que tem como perspectiva os clientes e o relacionamento como sendo seu objetivo estratégico, que é promover a melhoria do relacionamento em todos os níveis e com todas as partes interessadas, tanto externas como internas.

Agenda Positiva é o projeto estratégico responsável pelas ações que atendem o indicador que mede a qualidade do atendimento, e a necessidade de mensurar esse indicador é que torna imperativo a realização da pesquisa anualmente, e, assim, atingir as metas estabelecidas no planejamento estratégico vigente.

Essa pesquisa foi realizada junto aos jurisdicionados da Justiça Amapaense e 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 à Justiça Estadual 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 em todos os Fóruns das Comarcas do Estado.

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

A aplicação dos questionários ocorreu no mês de outubro de 2016.

### **1.4 - POPULAÇÃO-ALVO**

A população-alvo da pesquisa foi delimitada entre as partes processuais e as partes interessadas maiores de 18 anos.



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

### **1.5 - AMOSTRA**

Foi utilizado como população o quantitativo de processos em trâmite em cada Comarca. A partir desse total de processos chegou-se a um cálculo de amostra estratificada, onde cada Comarca foi considerada como sendo um estrato, totalizando 13 estratos. Dentro de cada Fórum foram selecionados os jurisdicionados, sendo que, para essa seleção, o método utilizado foi de amostragem sistemática.

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

Os dados que serviram de base para definição da amostra foram coletados no tucujurômetro, no dia 20 de setembro de 2016, ferramenta disponível em <http://www.tjap.jus.br/app/open/proc/view/view.php>

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

Foram realizadas 1100 entrevistas, divididas entre os Fóruns de Macapá, Santana, Mazagão, Vitória do Jari, Laranjal do Jari, Ferreira Gomes, Porto Grande, Serra do Navio, Pedra Branca do Amapari, Amapá, Tartarugalzinho, Calçoene e Oiapoque. Para tanto, utilizou-se questionário padronizado e estruturado com perguntas objetivas, que foi aplicado pessoalmente por servidores e estagiários do Curso de Direito, devidamente capacitados 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**

Amostra foi delineada com uma margem de erro de no máximo 3% para mais ou para menos, com o nível de confiança de 95%.



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

## II – RESULTADOS

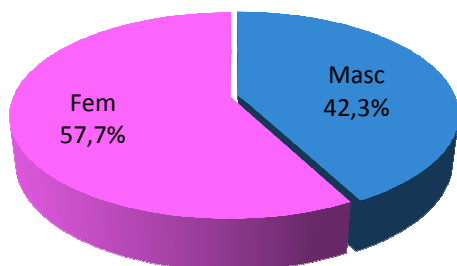
O quadro 1 detalha a Comarca que foi realizada a pesquisa, onde 76,9% dos questionários foram aplicados no Fórum de Macapá, 8,6% no Fórum de Santana, 3,6% no Fórum do Laranjal do Jari, 1,8% no Fórum do Oiapoque e Porto Grande, 1,4% no Fórum de Ferreira Gomes, 0,9% nos Fóruns de Vitória do Jari, Amapá, Calçoene, Tartarugalzinho, Pedra Branca, Mazagão e 0,5% no Fórum de Serra do Navio.

**Quadro 1: Local onde a pesquisa foi realizada**

Resposta	Frequência	Porcentual
Macapá	845	76,9
Santana	95	8,6
Laranjal do Jari	40	3,6
Oiapoque	20	1,8
Ferreira Gomes	15	1,4
Porto Grande	20	1,8
Vitória do Jari	10	0,9
Amapá	10	0,9
Calçoene	10	0,9
Tartarugalzinho	10	0,9
Serra do Navio	5	0,5
Pedra Branca	10	0,9
Mazagão	10	0,9
<b>Total</b>	<b>1100</b>	<b>100,0</b>

### 2.1 - PERFIL DO JURISDICIONADO

**Gráfico 1: Sexo**



Como na pesquisa realizada em 2015, o sexo feminino predomina, e corresponde a 57,7% dos entrevistados. Isso significa que atualmente, a maior parte dos jurisdicionados que frequentam os fóruns da Justiça Estadual são mulheres.

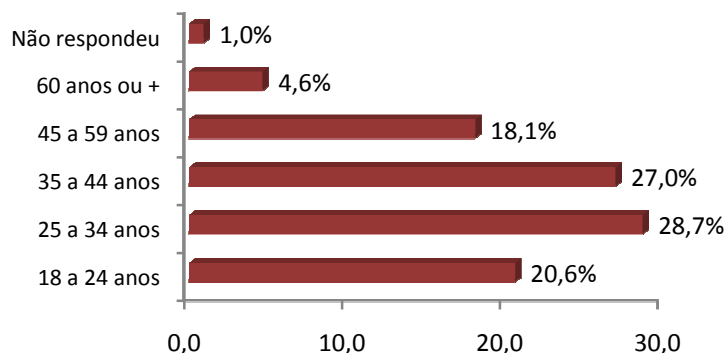




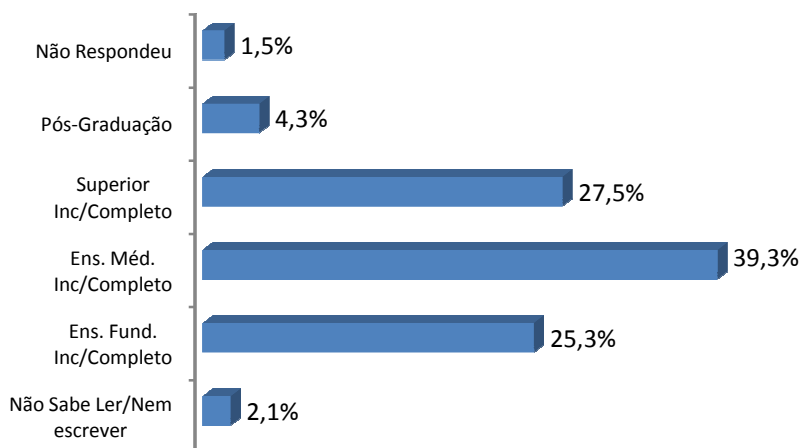
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

De acordo com o gráfico 2 que corresponde à faixa etária, 20,6% dos jurisdicionados que frequentam os Fóruns estão situados na faixa entre 18 a 24 anos, 28,7% entre 25 a 34 anos, 27% entre 35 a 44 anos, 18,1% entre 45 a 59 anos, 4,6% acima de 60 anos e 1% não informou sua idade. Comparando essa informação com a pesquisa anterior, a única faixa etária em que houve aumento foi entre 18 a 24 anos, passando de 14,5% para atuais 20,6%, ou seja, mostra uma tendência do aumento das pessoas mais jovens a procurarem mais a justiça.

**Gráfico 2: Faixa Etária**



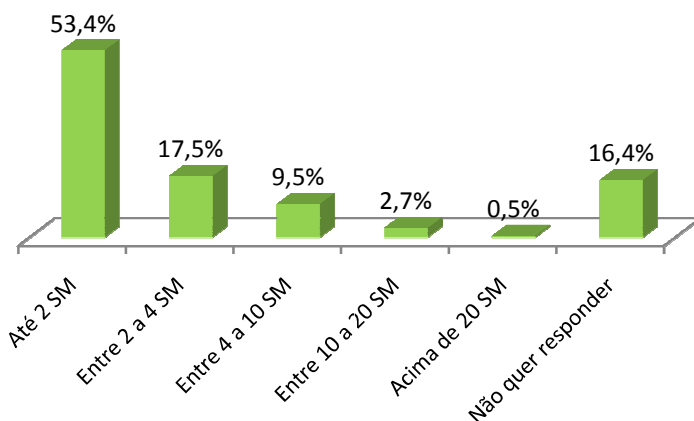
**Gráfico 3: Grau de instrução**



Quanto ao grau de instrução, 39,3% dos jurisdicionados que frequentam o Fórum possuem ensino médio incompleto/completo, 27,5% o ensino superior incompleto/completo, 25,3% o ensino fundamental incompleto/completo e 4,3% pós-graduação. Poucos (2,1%) são aqueles que frequentam o Fórum e que não possuem grau de instrução.

Analisando o ponto de vista da renda, cerca de 53,4% dos jurisdicionados que frequentam o fórum ganham até 2 salários mínimos e 17,5% ganham entre 2 e 4 salários mínimos, ou seja, isso quer dizer que se somado ambas as faixas salariais, identifica-se que 70,9% ganham no máximo 4 salários mínimos.

**Gráfico 4: Renda**



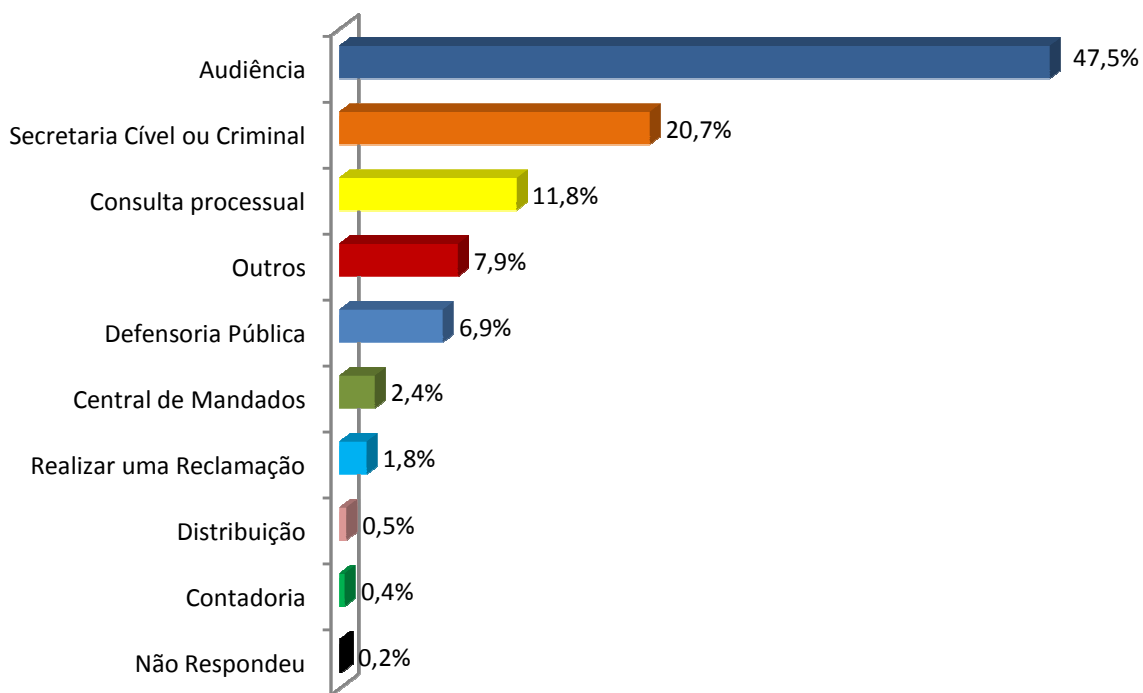


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

## 2.2 - SERVIÇOS FORENSES

Quando questionado sobre que tipo de serviço procura no fórum, o gráfico 5 mostra que 47,5% disseram que foram para audiência, como ocorreu na pesquisa passada, onde audiência foi o serviço mais procurado. Outros 20,7% foram à procura da Secretaria Cível ou Criminal, 11,8% foram ao fórum realizar consulta processual, 6,9% foram na Defensoria Pública, 2,4% compareceram a Central de Mandados, 1,8% foram realizar uma reclamação, 0,5% foram no Cartório Distribuidor, 0,4% na Contadoria e 0,2% não responderam.

**Gráfico 5: Que tipo de serviço você procura no fórum**

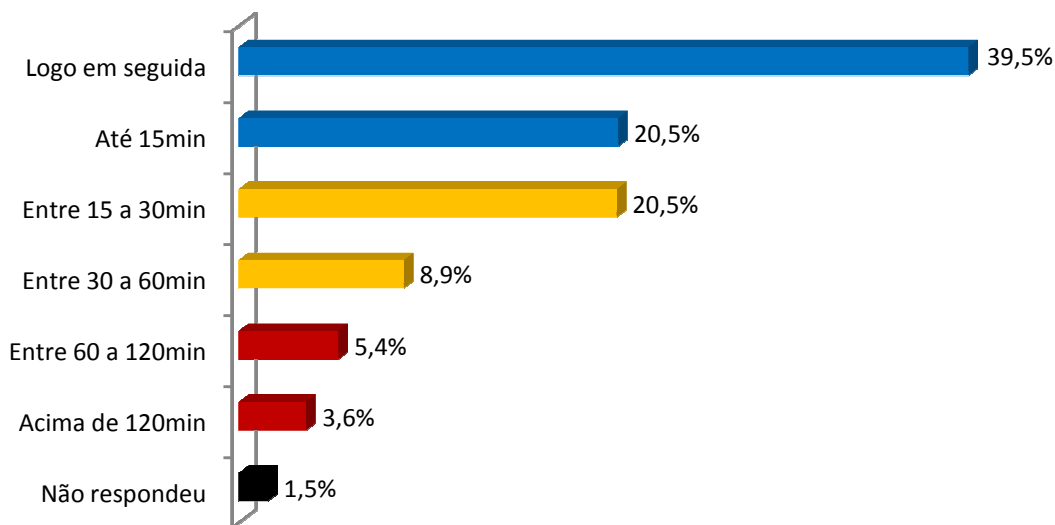


O Gráfico a seguir mostra o tempo que o jurisdicionado levou para ser atendido, e, nesse aspecto, a Justiça Amapaense mostrou-se eficiente, uma vez que 39,5% foram atendidos logo em seguida ao chegar ao Fórum, 20,5% foram atendidos em até 15 minutos, ou seja, somado ambas as classes, tem-se que 60% dos jurisdicionados foram atendidos em no máximo 15 minutos e 40% aguardaram mais de 15 minutos. Desmembrando esse percentual, identificou-se que 20,5% dos jurisdicionados aguardaram entre 15 a 30 minutos, 8,9% esperaram entre 30 a 60 minutos, 5,4% tiveram que aguardar entre 1 a 2 horas, 3,6% disseram que esperaram mais de 2 horas e 1,5% não responderam.



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

**Gráfico 6: Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido**



Através de um cruzamento simples foi possível verificar o tempo de espera dos jurisdicionados de acordo com o serviço que ele procurou no Fórum. Assim, foi possível observar que mais uma vez a Defensoria Pública foi a unidade que apresentou o maior tempo de espera, pois apenas 14,5% dos jurisdicionados que procuraram essa unidade foram atendidos logo em seguida e 19,7% em até 15 minutos, ou seja, 65,8% dos jurisdicionados que procuraram a Defensoria Pública teve que aguardar mais de 15 minutos. É importante lembrar que na pesquisa de 2015, a Defensoria Pública apresentou o mesmo resultado, o que indica que as medidas tomadas não surtiram efeito.

**Quadro 2: Que tipo de serviço você procura no Fórum X Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido.**

Que tipo de serviço você procura no Fórum	Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido							Total
	Logo em seguida	Até 15min	Entre 15 a 30min	Entre 30 a 60min	Entre 60 a 120min	Acima de 120min	Não respondeu	
Secretaria Cível ou Criminal	42,5%	26,3%	20,6%	6,6%	1,3%	2,6%	-	100,0%
Consulta processual	41,5%	23,1%	21,5%	6,9%	5,4%	0,8%	0,8%	100,0%
Contadoria	50,0%	50,0%	-	-	-	-	-	100,0%
Central de Mandados	38,5%	26,9%	26,9%	-	3,8%	3,8%	-	100,0%
Audiência	41,0%	17,0%	18,6%	10,3%	6,5%	3,8%	2,7%	100,0%
Defensoria Pública	14,5%	19,7%	27,6%	17,1%	10,5%	7,9%	2,6%	100,0%
Realizar uma Reclamação	30,0%	25,0%	30,0%	10,0%	5,0%	-	-	100,0%
Distribuição	20,0%	60,0%	-	-	20,0%	-	-	100,0%
Outros	43,7%	17,2%	21,8%	5,7%	4,6%	6,9%	-	100,0%
Não Respondeu	100,0%	-	-	-	-	-	-	100,0%



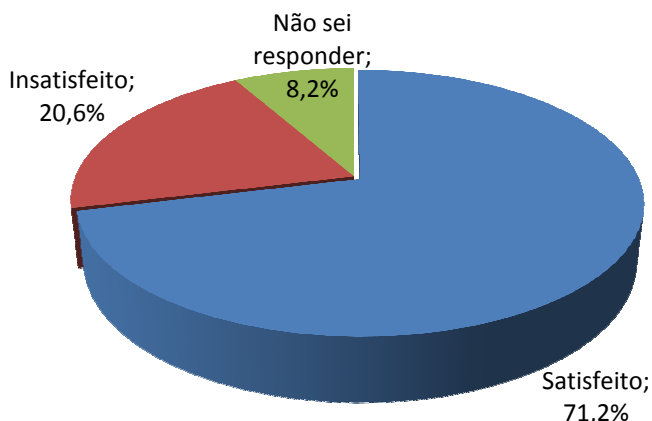
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

Tanto o quadro 3 como o gráfico 7 mostram o desempenho da satisfação com o atendimento prestado no fórum, onde 71,2% dos jurisdicionados estão satisfeitos com esse atendimento e 20,6% se consideram insatisfeitos. Essa é uma informação importante, haja vista que subsidiará o indicador estratégico que trata de atendimento, cuja meta do ano 2016 era atingir 75% de satisfação dos jurisdicionados.

**Quadro 3: Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento**

Resposta	Frequência	Porcentual
Satisfeito	783	71,2
Insatisfeito	227	20,6
Não sei responder	90	8,2
<b>Total</b>	<b>1100</b>	<b>100,0</b>

**Gráfico 7: Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento**



O Cartório Distribuidor é a unidade que apresentou melhor nível de satisfação, uma vez que 100% dos jurisdicionados que procuraram essa unidade disseram estar satisfeitos com o atendimento prestado. Outras unidades também tiveram seu atendimento sendo bem avaliado, como as secretarias Cíveis e Criminais (78,1%), a Consulta Processual (72,3%), Contadoria (75%), Central de Mandados (76,9%) e Audiência (69,2%). Já a Defensoria foi a unidade que obteve o menor nível de satisfação, pois apenas 57,9% dos jurisdicionados que procuraram essa unidade ficaram satisfeitos com o seu atendimento.

**Quadro 4: Que tipo de serviço você procura no Fórum X Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento.**

Que tipo de serviço você procura no Fórum	Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Secretaria Cível ou Criminal	78,1%	18,4%	3,5%	100,0%
Consulta processual	72,3%	22,3%	5,4%	100,0%
Contadoria	75,0%	-	25,0%	100,0%
Central de Mandados	76,9%	7,7%	15,4%	100,0%
Audiência	69,2%	21,3%	9,6%	100,0%
Defensoria Pública	57,9%	27,6%	14,5%	100,0%
Realizar uma Reclamação	65,0%	20,0%	15,0%	100,0%
Distribuição	100,0%	-	-	100,0%
Outros	72,4%	20,7%	6,9%	100,0%
Não Respondeu	100,0%	-	-	100,0%



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

Através da análise do quadro abaixo, é possível verificar que existe uma tendência de correlação entre o tempo de espera para ser atendido e a satisfação do atendimento. Veja que os jurisdicionados que se consideram satisfeitos com o atendimento, 50,4% deles foram atendidos logo em seguida e 22,1% foram atendidos em até 15 minutos, somando-se ambas as classes de tempo de espera, tem-se que 72,5% dos jurisdicionados que se consideram satisfeitos com o atendimento foram atendidos em no máximo 15 minutos.

Do ponto de vista dos insatisfeitos, tem-se que apenas 9,3% deles foram atendidos logo em seguida e 14,5% em até 15 minutos, ou seja, se forem somadas essas duas classes, será possível constatar que apenas 23,8% dos insatisfeitos foram atendidos em até 15 minutos, o que implica que 74,4% dos jurisdicionados que se consideram insatisfeitos esperaram acima de 15 minutos para serem atendidos.

**Quadro 5: Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido X Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento.**

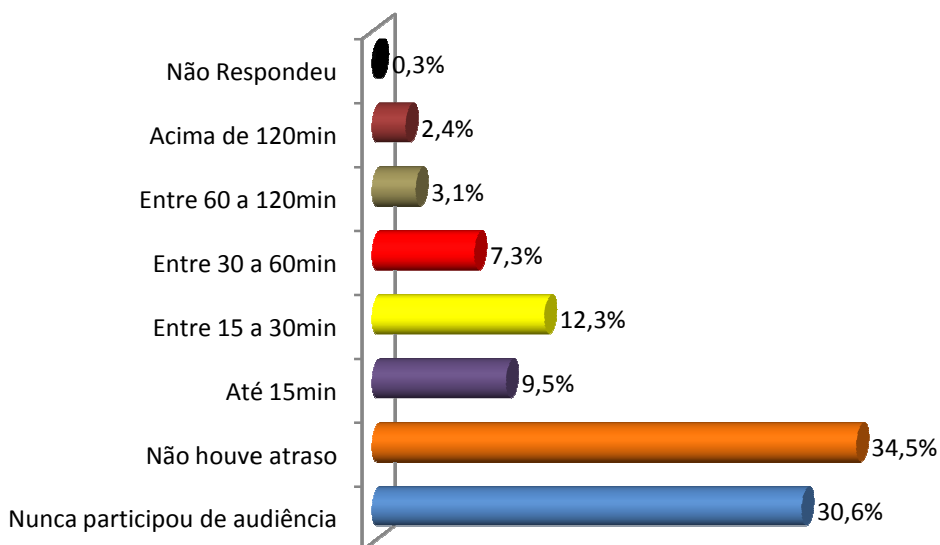
Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido	Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento		
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder
Logo em seguida	50,4%	9,3%	21,1%
Até 15min	22,1%	14,5%	22,2%
Entre 15 a 30min	17,8%	29,5%	21,1%
Entre 30 a 60min	5,7%	17,2%	15,6%
Entre 60 a 120min	1,8%	16,3%	8,9%
Acima de 120min	1,3%	11,5%	4,4%
Não respondeu	0,9%	1,8%	6,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quando questionados sobre participação em audiência, 30,6% dos jurisdicionados informaram que nunca participaram, outros 34,5% disseram que participaram de audiência e que iniciou no horário marcado. Já para outros 34,6% houve atraso na audiência, sendo que para 9,5% dos jurisdicionados o atraso foi até 15 minutos, 12,3% entre 15 a 30 minutos, 7,3% citaram que o atraso foi entre 30 a 60 minutos, 3,1% disseram que o atraso ocorreu entre 60 a 120 minutos e 2,4% informaram que atrasou acima de 2 horas.



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

**Gráfico 8: Você participou de alguma audiência? Se sim, houve atraso para o início da sua audiência?**



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

O Tribunal vem adotando a prática da conciliação na rotina de trabalho com o objetivo de aumentar a resolução de conflitos de forma consensual e reduzir os números de judicializações. Isso é mostrado com o resultado abaixo, em que 51% afirmaram que têm conhecimento sobre a conciliação e conhece suas vantagens. Esse é um número positivo e resultado de muito trabalho, visto que no ano passado apenas 36% disseram que tinham conhecimento, ou seja, todo o trabalho desenvolvido pelo Tribunal referente à conciliação está conseguindo atingir o público-alvo.

**Gráfico 9: Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens**





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

Os quadros 6 e 7 analisam o conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens dos jurisdicionados em função do seu grau de instrução e de sua renda familiar, respectivamente. Observa-se, com base neles, que dentre os com maior grau de instrução e os com maior renda familiar a incidência do conhecimento sobre o assunto é maior.

**Quadro 6: Grau de instrução X Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.**

Grau de instrução	Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Não Sabe Ler/Nem escrever	30,4%	65,2%	4,3%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	31,3%	68,0%	0,7%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	46,8%	52,8%	0,5%	100,0%
Superior Inc/Completo	73,8%	25,8%	0,3%	100,0%
Pós-Graduação	87,2%	12,8%	-	100,0%
Não Respondeu	11,1%	88,9%	-	100,0%
Total	51,1%	48,4%	0,5%	100,0%

**Quadro 7: Renda familiar X Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens.**

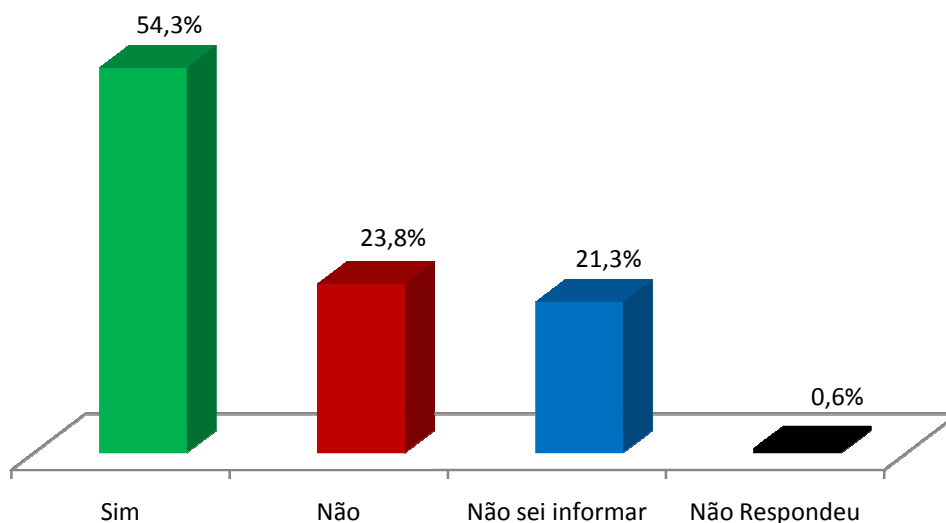
Renda familiar em Salários Mínimos	Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Até 2 SM	41,6%	57,8%	0,7%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	64,8%	35,2%	-	100,0%
Entre 4 a 10 SM	80,0%	19,0%	1,0%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	86,7%	13,3%	-	100,0%
Acima de 20 SM	80,0%	20,0%	-	100,0%
Não quer responder	43,9%	55,6%	0,6%	100,0%
Total	51,1%	48,4%	0,5%	100,0%

Mais da metade (54,3%) dos jurisdicionados consideram que a Justiça Estadual é confiável. Nesse ponto, pode-se dizer que houve redução do número de entrevistados que declararam confiar na Justiça Amapaense, pois, na pesquisa realizada em 2015, cerca de 67% dos entrevistados disseram que a Justiça Estadual é confiável.



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

**Gráfico 10: Você acha que a justiça Estadual é confiável**



Em relação aos jurisdicionados que se consideram satisfeitos com o atendimento prestado, 61% deles acham a Justiça Estadual confiável e 19,2% não confiam. Observando a informação dos jurisdicionados que estão insatisfeitos com o atendimento, apenas 34,8% acham que a justiça Estadual é confiável e 40,5% dos insatisfeitos não confiam na Justiça local.

**Quadro 8: Você acha que a Justiça Estadual é confiável X Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento**

Você acha que a Justiça Estadual é confiável	Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento		
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder
Sim	61,0%	34,8%	44,4%
Não	19,2%	40,5%	22,2%
Não sei informar	19,2%	24,2%	32,2%
Não Respondeu	0,6%	0,4%	1,1%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 2.4 – INSTALAÇÕES FÍSICAS

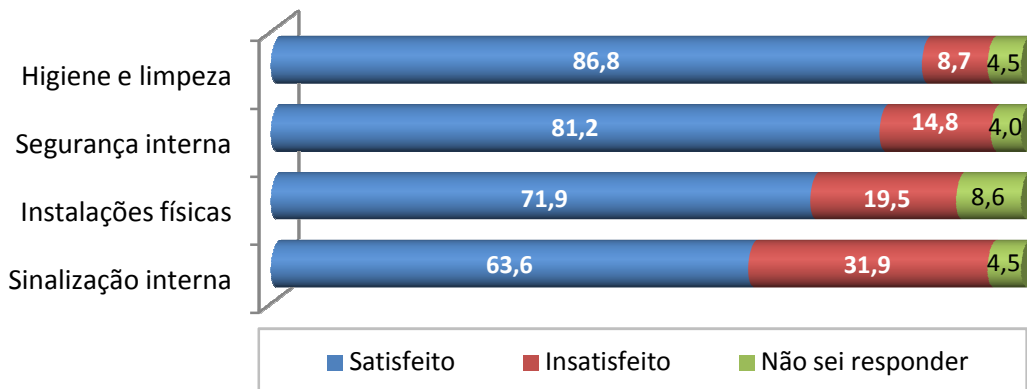
Os pontos que tratam da higiene, da limpeza e da segurança interna dos fóruns foram todos bem avaliados, com índice de satisfação acima de 80%, como aconteceu na pesquisa de 2015. Quanto às instalações físicas, houve uma queda na satisfação do público, pois 71,9% manifestaram-se satisfeitos e na pesquisa de 2015 esse número foi de 80,2%. A sinalização interna, pelo segundo ano consecutivo, foi o ponto que apresentou menor satisfação, pois 63,6% consideraram-se satisfeitos, que equivale a 31,9% de insatisfação.





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

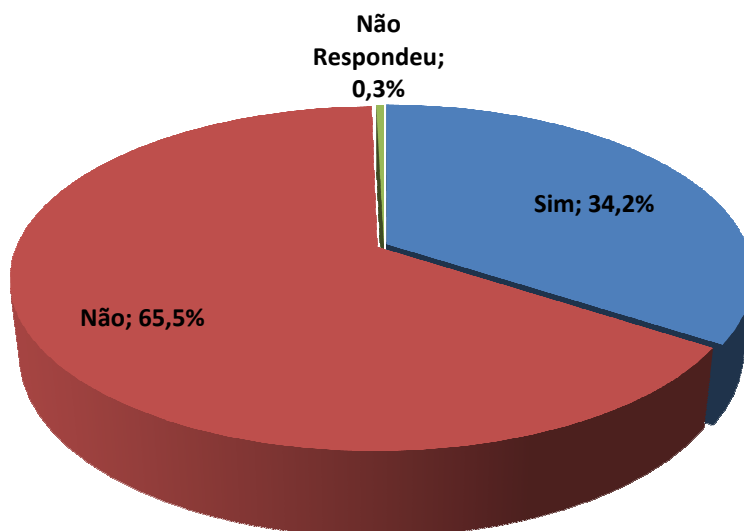
**Gráfico 11: Avaliação da infraestrutura interna dos fóruns**



## 2.5 - OUVIDORIA E REDES SOCIAIS

Assim como foi na pesquisa realizada em 2015, a de 2016 também revelou que grande parte (65,5%) dos jurisdicionados entrevistados não sabiam que o Tribunal de Justiça possui Ouvidoria. Os quadros 9 e 10 mostram o conhecimento da Ouvidoria de acordo com grau de instrução e renda, respectivamente, que aumenta conforme se eleva o grau de instrução e a renda, ou seja, quanto maior a escolaridade e a faixa de renda do jurisdicionado, maior é o percentual de jurisdicionados nessas classes que têm conhecimento de que o TJAP possui Ouvidoria.

**Gráfico 12: Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria**





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

**Quadro 9: Grau de instrução X Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria**

Grau de instrução	Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Não Sabe Ler/Nem escrever	13,0%	87,0%	-	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	24,1%	75,9%	-	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	30,8%	68,8%	0,5%	100,0%
Superior Inc/Completo	47,0%	52,6%	0,3%	100,0%
Pós-Graduação	63,8%	34,0%	2,1%	100,0%
Não Respondeu	5,6%	94,4%	-	100,0%

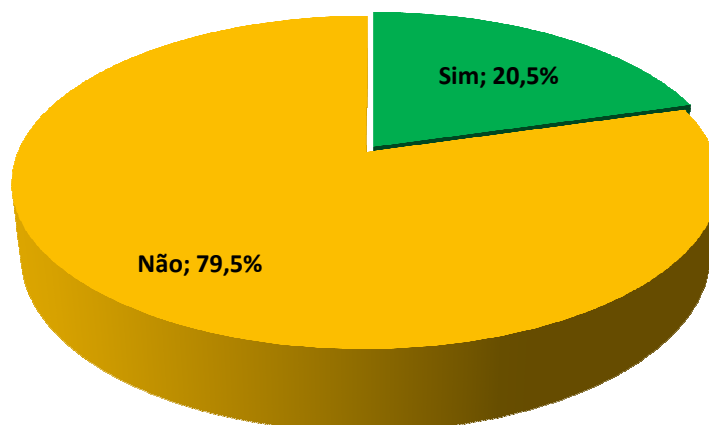
**Quadro 10: Renda familiar X Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria**

Renda familiar em Salários Mínimos	Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Até 2 SM	28,3%	71,4%	0,3%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	44,0%	54,9%	1,0%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	47,6%	52,4%	-	100,0%
Entre 10 a 20 SM	63,3%	36,7%	-	100,0%
Acima de 20 SM	60,0%	40,0%	-	100,0%
Não quer responder	29,4%	70,6%	-	100,0%
Total	34,2%	65,5%	0,4%	100,0%

Apesar dos avanços tecnológicos e acesso via smartphone, ainda existe uma grande parcela de jurisdicionados, 79,5%, que não acessam as redes sociais do Tribunal de Justiça e somente 20,5% disseram que acessam. Essa informação foi praticamente idêntica ao resultado da pesquisa anterior, que mostrou que em 2015 apenas 20,6% acessaram as redes sociais do TJAP, ou seja, não houve evolução no percentual de jurisdicionados que acessam as redes sociais ao se comparar os resultados de 2015 com os de 2016.



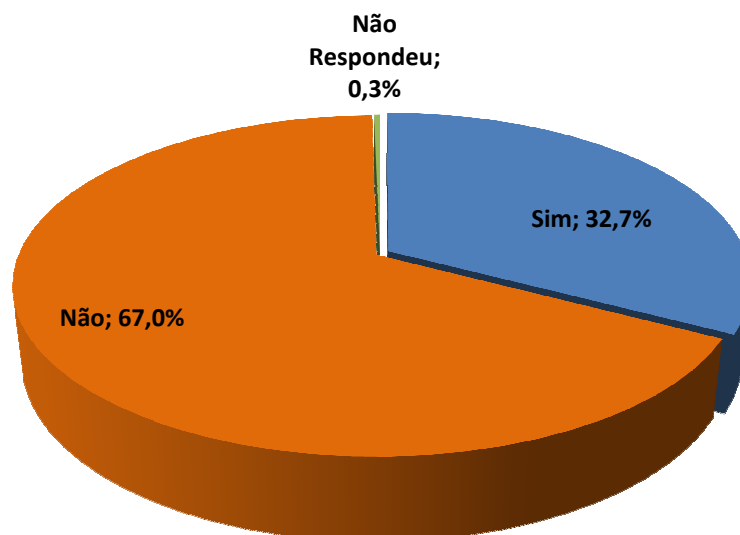
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO  
**Gráfico 13: Você acessa as redes sociais do Tribunal de Justiça**



## 2.6 - CONSULTA PROCESSUAL

Grande parte (67%; Gráfico 14) dos jurisdicionados disseram que não realizou consulta processual pelo site do Tribunal de Justiça do Amapá e pouco mais de 32% afirmaram que já realizou consulta processual por meio do site.

**Gráfico 14: Realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça.**

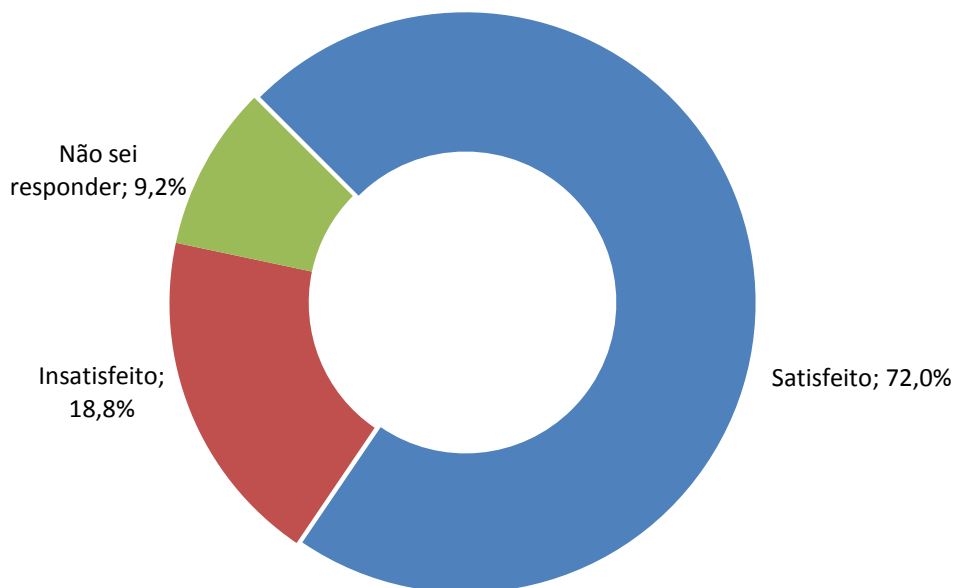


De modo geral, 72% dos jurisdicionados se mostraram satisfeitos com os serviços prestados pelo Tribunal, 18,8% disseram que estão insatisfeitos e 9,2% não souberam responder. Comparando com o resultado da pesquisa anterior, em que 77%, de modo geral, consideravam-se satisfeitos, pode-se dizer que houve uma pequena redução relativa a esse indicador, mas que ainda é considerado um resultado satisfatório por parte da instituição, tendo em vista as adversidades, principalmente financeiras, enfrentadas no ano de 2016.



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

**Gráfico 15: De modo geral, você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal**



Analisando o ponto de vista geral da satisfação de acordo com o perfil dos jurisdicionados, pode-se verificar no quadro 11 que a satisfação dos jurisdicionados predomina em todas as faixas etárias. Já o quadro 12 e 13 mostram que a satisfação também predomina em todas as classes educacionais e de renda familiar, intensificando de acordo com elevação da escolaridade e da renda, respectivamente.

**Quadro 11: Faixa etária X De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal**

Faixa etária	De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
18 a 24 anos	71,8%	19,4%	8,8%	100,0%
25 a 34 anos	73,7%	18,4%	7,9%	100,0%
35 a 44 anos	68,4%	22,6%	9,1%	100,0%
45 a 59 anos	76,9%	14,6%	8,5%	100,0%
60 anos ou +	68,6%	13,7%	17,6%	100,0%
Não respondeu	50,0%	20,0%	30,0%	100,0%
Total	72,0%	18,8%	9,2%	100,0%



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

**Quadro 12: Grau de instrução X De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal**

Grau de instrução	De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Não Sabe Ler/Nem escrever	60,9%	21,7%	17,4%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	67,6%	21,9%	10,4%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	73,4%	19,2%	7,4%	100,0%
Superior Inc/Completo	74,8%	16,9%	8,3%	100,0%
Pós-Graduação	85,1%	10,6%	4,3%	100,0%
Não Respondeu	38,9%	11,1%	50,0%	100,0%
Total	72,0%	18,8%	9,2%	100,0%

**Quadro 13: Renda familiar X De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal**

Renda familiar em Salários Mínimos	De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal			Total
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder	
Até 2 SM	67,5%	22,5%	10,1%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	76,7%	17,1%	6,2%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	85,7%	11,4%	2,9%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	73,3%	23,3%	3,3%	100,0%
Acima de 20 SM	80,0%	20,0%		100,0%
Não quer responder	73,3%	12,2%	14,4%	100,0%
Total	72,0%	18,8%	9,2%	100,0%



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

### III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Depois da realização da segunda pesquisa de satisfação do jurisdicionado, observou-se que audiência é o serviço mais procurado nos Fóruns. Apesar da demanda ser alta, de acordo com a pesquisa, a Justiça Amapaense apresenta, em linhas gerais, um atendimento ágil, visto que, conforme mostrado no gráfico 6, a maioria dos jurisdicionados (80,5%) aguardou no máximo 30 minutos para ser atendido.

Apesar do bom desempenho do Tribunal de Justiça na agilidade do atendimento, existem alguns pontos que, de acordo com o jurisdicionado, devem ser aperfeiçoados. A Defensoria Pública foi a unidade que apresentou o maior tempo de espera quanto ao atendimento, onde 34,2% que procuraram essa unidade foram atendidos em no máximo 15 minutos e grande parte dos jurisdicionados que procuraram essa unidade, correspondente a 65,8%, tiveram que aguardar pelo menos 15 minutos para serem atendidos.

Além disso, a Defensoria Pública foi a que apresentou o maior grau de insatisfação com o atendimento, onde o longo tempo de espera contribui para esse resultado negativo. Vale salientar que, pelo segundo ano consecutivo, a Defensoria Pública apresenta os piores resultados no diagnóstico das pesquisas. Considerando que é uma unidade localizada fora do Organograma Judiciário, cabe aos gestores do Tribunal de Justiça tomar providências junto ao Poder Executivo com objetivo de melhorar o serviço prestado por essa unidade.

Comparando a pesquisa de 2015 com a atual, pode-se dizer que houve avanço em relação ao conhecimento das formas consensuais de resolução de conflitos, mas apesar disso, aproximadamente metade dos jurisdicionados tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens. Portanto, o resultado da pesquisa mostrou que, para aumentar o conhecimento da conciliação entre os jurisdicionados, algum trabalho específico precisa ser direcionado àqueles com escolaridade inferior ao nível médio e renda familiar abaixo de 4 salários mínimos, pois é esse o público que, de acordo com a pesquisa, declarou desconhecer a conciliação.

De acordo com a pesquisa, o jurisdicionado amapaense mostrou-se menos confiante na Justiça Estadual. De acordo com números levantados na pesquisa em 2015, cerca de 67% declararam confiar na Justiça Estadual, enquanto que em 2016 esse número caiu para 54,3%. O percentual de jurisdicionados que citaram não confiar na Justiça Estadual em 2015 foi de 18,4% e em 2016 foi de 23,8%. Apesar de esses números demonstrarem a redução da confiabilidade, ainda assim, mais da metade dos jurisdicionados entrevistados afirmaram confiar da Justiça Estadual.

A estrutura dos Fóruns, que corresponde a instalações físicas, segurança, higiene e limpeza, foi bem avaliada, assim como foi na pesquisa de 2015. Apesar disso, a sinalização interna, pelo segundo ano consecutivo, foi o quesito que apresentou o maior número de insatisfeitos (31,9% dos jurisdicionados). Esse é um ponto que deve ser tratado com atenção, uma vez que condições que garantam acessibilidade dentro dos fóruns devem ser garantidas aos jurisdicionados.



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
 ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO  
 IV – ANEXO I



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ  
 Assessoria de Planejamento e Organização

Data: \_\_\_/\_\_\_/16

Pesquisador(a): \_\_\_\_\_

**1. Que tipo de serviço você procura no Fórum?**  
 1) Secretaria Cível ou Criminal  
 2) Consulta processual  
 3) Contadoria  
 4) Central de Mandados  
 5) Audiência  
 6) Defensoria Pública  
 7) Realizar uma Reclamação  
 8) Distribuição  
 9) Outros: \_\_\_\_\_

**2. Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?**  
 1) Logo em seguida  
 2) Até 15min  
 3) Entre 15 a 30min  
 4) Entre 30 a 60min  
 5) Entre 60 a 120min  
 6) Acima de 120min

**3. Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento?**  
 1) Satisfeito  
 2) Insatisfeito  
 3) Não sei responder

**4. Você participou de alguma audiência? Houve atraso para o início da sua audiência? (Se sim, quantos minutos?)**

1) Nunca participou de audiência	4) Entre 15 a 30min	7) Acima de 120min
2) Não houve atraso	5) Entre 30 a 60min	
3) Até 15min	6) Entre 60 a 120min	

**5. Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens?**  
 1) Sim  
 2) Não

**6. Você acha que a Justiça Estadual é confiável?**  
 1) Sim  
 2) Não  
 3) Não sei informar

**7. Você está satisfeito ou insatisfeito com:**

	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder
Instalações físicas Dentro do Fórum:			
Sinalização interna Dentro do Fórum:			
Higiene e limpeza Dentro do Fórum:			
Segurança dentro Do Fórum:			

**8. Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria?**  
 1) Sim  
 2) Não

**9. Você acessa as redes sociais do Tribunal? (Facebook, flickr, youtube, Twitter, Instagram, WhatsApp)**  
 1) Sim  
 2) Não

**10. Já realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça?**  
 1) Sim  
 2) Não

**11. Sexo do entrevistado:**  
 1) Masculino  
 2) Feminino

**12. Faixa etária:**  
 1) 18 a 24 anos  
 2) 25 a 34 anos  
 3) 35 a 44 anos  
 4) 45 a 59 anos  
 5) 60 anos ou +  
 6) Não respondeu

**13. Grau de instrução:**  
 1) Não Sabe Ler/Nem escrever  
 2) Ensino fundamental Inc/Completo  
 3) Ensino médio Inc/Completo  
 4) Superior Inc/Completo  
 5) Pós-Graduação  
 6) Não Respondeu

**14. Renda familiar em Salários Mínimos: (1SM = 880,00)**  
 1) Até 2 SM  
 2) Entre 2 a 4 SM  
 3) Entre 4 a 10 SM  
 4) Entre 10 a 20 SM  
 5) Acima de 20 SM  
 6) Não quer responder

**15. De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amapá?**  
 1) Satisfeito  
 2) Insatisfeito  
 3) Não sei responder

**16. Comarca:**

1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene
2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho
3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Serra do Navio
4) Oiapoque	8) Amapá	12) Pedra Branca
		13) Mazagão

**1. Que tipo de serviço você procura no Fórum?**  
 1) Secretaria Cível ou Criminal  
 2) Consulta processual  
 3) Contadoria  
 4) Central de Mandados  
 5) Audiência  
 6) Defensoria Pública  
 7) Realizar uma Reclamação  
 8) Distribuição  
 9) Outros: \_\_\_\_\_

**2. Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?**  
 1) Logo em seguida  
 2) Até 15min  
 3) Entre 15 a 30min  
 4) Entre 30 a 60min  
 5) Entre 60 a 120min  
 6) Acima de 120min

**3. Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento?**  
 1) Satisfeito  
 2) Insatisfeito  
 3) Não sei responder

**4. Você participou de alguma audiência? Houve atraso para o início da sua audiência? (Se sim, quantos minutos?)**

1) Nunca participou de audiência	4) Entre 15 a 30min	7) Acima de 120min
2) Não houve atraso	5) Entre 30 a 60min	
3) Até 15min	6) Entre 60 a 120min	

**5. Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens?**  
 1) Sim  
 2) Não

**6. Você acha que a Justiça Estadual é confiável?**  
 1) Sim  
 2) Não  
 3) Não sei informar

**7. Você está satisfeito ou insatisfeito com:**

	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder
Instalações físicas Dentro do Fórum:			
Sinalização interna Dentro do Fórum:			
Higiene e limpeza Dentro do Fórum:			
Segurança dentro Do Fórum:			

**8. Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria?**  
 1) Sim  
 2) Não

**9. Você acessa as redes sociais do Tribunal? (Facebook, flickr, youtube, Twitter, Instagram, WhatsApp)**  
 1) Sim  
 2) Não

**10. Já realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça?**  
 1) Sim  
 2) Não

**11. Sexo do entrevistado:**  
 1) Masculino  
 2) Feminino

**12. Faixa etária:**  
 1) 18 a 24 anos  
 2) 25 a 34 anos  
 3) 35 a 44 anos  
 4) 45 a 59 anos  
 5) 60 anos ou +  
 6) Não respondeu

**13. Grau de instrução:**  
 1) Não Sabe Ler/Nem escrever  
 2) Ensino fundamental Inc/Completo  
 3) Ensino médio Inc/Completo  
 4) Superior Inc/Completo  
 5) Pós-Graduação  
 6) Não Respondeu

**14. Renda familiar em Salários Mínimos: (1SM = 880,00)**  
 1) Até 2 SM  
 2) Entre 2 a 4 SM  
 3) Entre 4 a 10 SM  
 4) Entre 10 a 20 SM  
 5) Acima de 20 SM  
 6) Não quer responder

**15. De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amapá?**  
 1) Satisfeito  
 2) Insatisfeito  
 3) Não sei responder

**16. Comarca:**

1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene
2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho
3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Serra do Navio
4) Oiapoque	8) Amapá	12) Pedra Branca
		13) Mazagão