



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ**  
**ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO**  
**NÚCLEO DE ESTATÍSTICA**

## **III PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

# **RELATÓRIO 2017**

**Desembargador Carlos Augusto Tork de Oliveira**

**Presidente do TJAP**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

PRESIDÊNCIA  
Desembargador CARLOS AUGUSTO TORK DE OLIVEIRA

VICE PRESIDÊNCIA  
Desembargador GILBERTO DE PAULA PINHEIRO

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA  
Desembargador AGOSTINO SILVÉRIO JUNIOR

JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA  
Dr. JOÃO TEIXEIRA DE MATOS JÚNIOR

COORDENAÇÃO

GLÁUCIO MACIEL BEZERRA  
Diretor-Geral

ROSYWAN CANTUARIA DA SILVA FERREIRA  
Assessor de Planejamento e Organização

ELABORAÇÃO  
NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

APOIO TÉCNICO

JAMILLE FROTA CATUNDA PEREIRA  
4ª Vara de Família, Órfãos e Sucessões - Macapá

MARCUS LUCYANO SIQUEIRA DE ARAUJO  
Vara da Infância e da Juventude - Santana

APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS

MACAPÁ

ALEX VITOR CORREA SANTOS  
ALEXANDRE FONSECA PICANÇO LEITE  
BIANCA SANTOS DE SOUZA  
DEBORAH MACIEL DA COSTA  
ELANA GUEDES OTONI  
FABIANA PEREIRA MARQUES  
GEYZI DOS SANTOS OLIVEIRA  
KAROLYNE ALBANO PANTOJA  
LILIANE SOARES ALMEIDA  
LUANA TAMIRIS DE AMORIM FAÇANHA  
RAUL ANDERSON SOARES ALVES  
LANA THAYANE REIS DA COSTA  
TIFFANY KARIM GONCALVES DA SILVA  
WELLYNGTON GUSTAVO DA SILVA LEAO

SANTANA

LUDMILLA RODRIGUES DE JESUS  
STEPHANE ARAUJO PIMENTA

CALÇOENE

MARIA TEREZA RODRIGUES DE OLIVEIRA

OIPOQUE

ROBERTO MAURO AMARAL RIBEIRO

LARANJAL DO JARI

ERICA LEILA TRINDADE LATERAL  
FRANCISCO GEOVANNI LIMA DE MENDONCA

TARTARUGALZINHO

WILLIAM ALEXANDRE DE LIMA



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA  
VITÓRIA DO JARI  
ANA CAROLINA PACHECO DA COSTA  
FERREIRA GOMES  
ADRIANZIO LIMA GOES

AMAPÁ  
MESAC MACIEL DA FONSECA  
PEDRA BRANCA DO AMAPARI  
MARCIA VANESSA DA SILVA MENDONÇA

MAZAGÃO  
HERMES DA SILVA SUSSUARANA  
PORTO GRANDE  
AMAURY DA SILVA CASCAES



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

## **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/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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>	17
<b>2.5 - OUVIDORIA E REDES SOCIAIS</b>	17
<b>2.6 - CONSULTA PROCESSUAL</b>	19
<b>IV - ANEXO I</b>	22



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

## **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 nos meses de outubro e novembro de 2017.

### **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/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

### **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 12 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 13 de setembro de 2017, ferramenta disponível em <http://www.tjap.jus.br/app/open/proc/view/view.php>

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

Foram realizadas 1123 entrevistas, divididas entre os Fóruns de Macapá, Santana, Mazagão, Vitória do Jari, Laranjal do Jari, Ferreira Gomes, Porto Grande, 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 de diversos cursos, 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 delimitada 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/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

## II – RESULTADOS

O quadro 1 detalha a Comarca que foi realizada a pesquisa, onde 70,0% dos questionários foram aplicados no Fórum de Macapá, 9,3% no Fórum de Santana, 3,6% no Fórum do Laranjal do Jari, 2,0% no Fóruns do Oiapoque e Vitória do Jari, 1,7% nos Fóruns de Ferreira Gomes e Porto Grande, 1,2% no Fórum de Amapá, 3,4% no Fórum de Calçoene, 0,9% no Fórum de Tartarugalzinho, 1,6% no Fórum de Pedra Branca e 2,7% Fórum de Mazagão.

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

Resposta	Frequência	Percentual
Macapá	786	70,0%
Santana	105	9,3%
Laranjal do Jari	40	3,5%
Oiapoque	23	2,0%
Ferreira Gomes	19	1,7%
Porto Grande	19	1,7%
Vitória do Jari	22	2,0%
Amapá	13	1,2%
Calçoene	38	3,4%
Tartarugalzinho	10	0,9%
Pedra Branca	18	1,6%
Mazagão	30	2,7%
<b>Total</b>	<b>1123</b>	<b>100,0%</b>

### 2.1 - PERFIL DO JURISDICIONADO

**Gráfico 1: Sexo**



O sexo feminino predomina, e corresponde a 53,25% dos entrevistados. Isso significa que atualmente, a maior parte dos jurisdicionados que frequentam os fóruns da Justiça Estadual são mulheres.

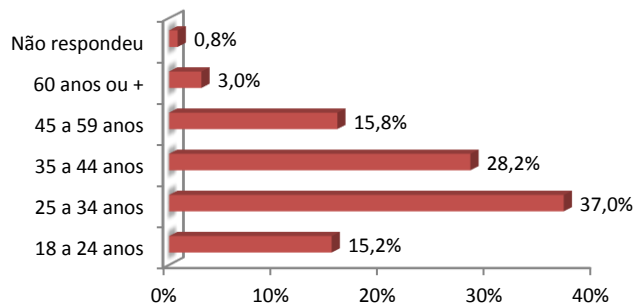




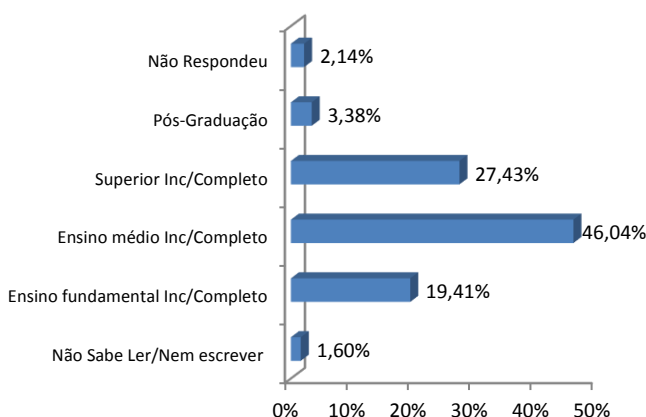
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

De acordo com o Gráfico 2 que corresponde à faixa etária, 15,2% dos jurisdicionados que frequentam os Fóruns estão situados na faixa entre 18 a 24 anos, 37,0% entre 25 a 34 anos, 28,2% entre 35 a 44 anos, 15,8% entre 45 a 59 anos, 3,0% acima de 60 anos e 0,8% não informou sua idade. Comparando essa informação com a pesquisa de 2016, a faixa etária entre 35 e 44 anos aumentou de 27,0% para 28,2%, e a faixa entre 25 a 34 teve um aumento significativo, passando de 28,7% para atuais 37,0%, ou seja, mostra uma tendência do aumento das pessoas entre os 25 a 44 anos.

**Gráfico 2: Faixa Etária**



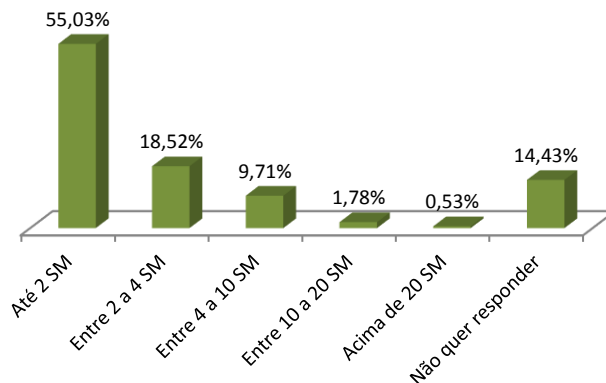
**Gráfico 3: Grau de Instrução**



Quanto ao grau de instrução, 46,04% dos jurisdicionados que frequentam o Fórum possuem ensino médio incompleto/completo, 27,43% o ensino superior incompleto/completo, 19,41% o ensino fundamental incompleto/completo e 3,38% pós-graduação. Poucos (1,60%) são aqueles que frequentam o Fórum e que não possuem grau de instrução.

Analisando o ponto de vista da renda, cerca de 55,03% dos jurisdicionados que frequentam o fórum ganham até 2 salários mínimos e 18,52% ganham entre 2 e 4 salários mínimos, ou seja, isso quer dizer que se somado ambas as faixas salariais, identifica-se que 73,55% ganham no máximo 4 salários mínimos.

**Gráfico 4: Renda**



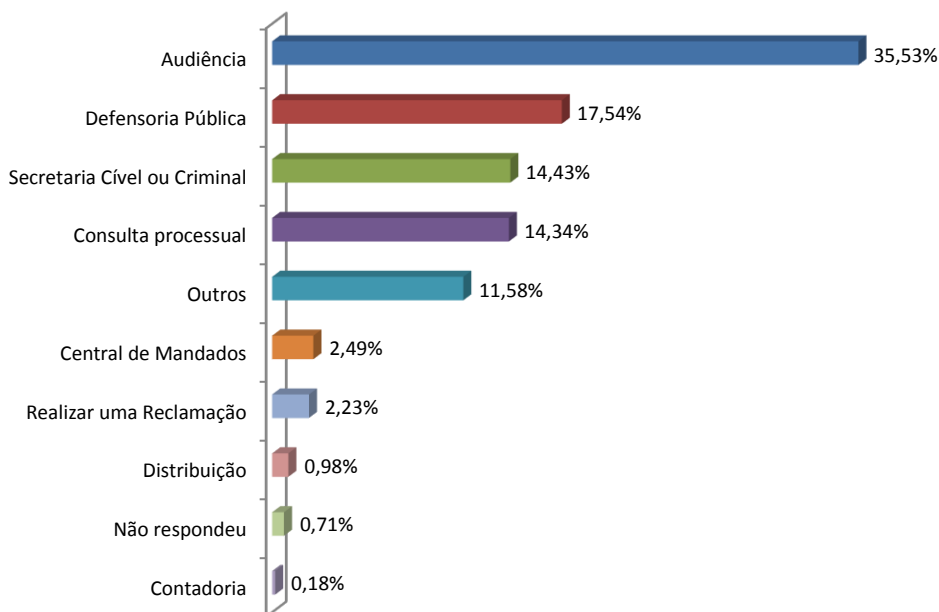


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

## 2.2 - SERVIÇOS FORENSES

Quando questionado sobre que tipo de serviço procura no fórum, o gráfico 5 mostra que 35,53% disseram que foram para audiência, como ocorreu nas pesquisas anteriores, onde audiência foi o serviço mais procurado. Outros 17,54% foram na Defensoria Pública, 14,43% foram à procura da Secretaria Cível ou Criminal, 14,34% foram ao fórum realizar consulta processual, 2,49% compareceram a Central de Mandados, 2,23% foram realizar uma reclamação, 0,98% foram no Cartório Distribuidor, 11,58% foram à procura de outros serviços, 0,18% na Contadoria e 0,71% não responderam.

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

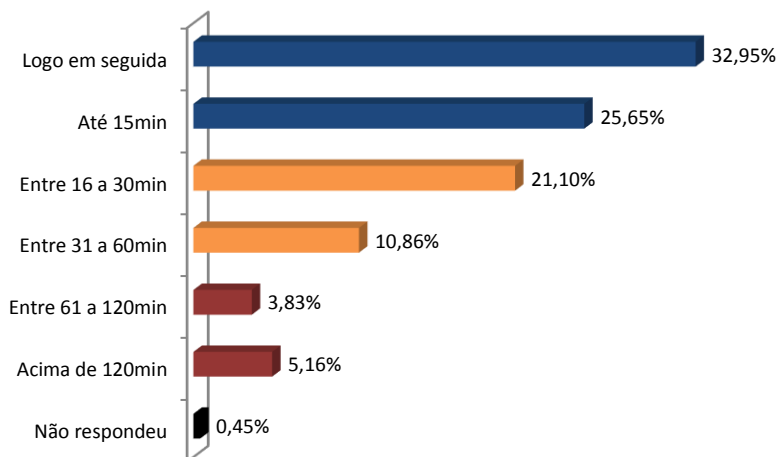


O Gráfico a seguir mostra o tempo que o jurisdicionado levou para ser atendido, e, nesse aspecto, a Justiça Amapaense mostrou-se eficiente, uma vez que 32,95% foram atendidos logo em seguida ao chegar ao Fórum, 25,65% foram atendidos em até 15 minutos, ou seja, somado ambas as classes, tem-se que 58,60% dos jurisdicionados foram atendidos em no máximo 15 minutos e 41,40% aguardaram mais de 15 minutos. Desmembrando esse percentual, identificou-se que 21,10% dos jurisdicionados aguardaram entre 16 a 30 minutos, 10,86% esperaram entre 31 a 60 minutos, 3,83% tiveram que aguardar entre 1 e 2 horas, 5,16% disseram que esperaram mais de 2 horas e 0,45% não responderam.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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 15,7% dos jurisdicionados que procuraram a Defensoria foram atendidos logo em seguida e 17,3% em até 15 minutos, ou seja, 67,0% dos jurisdicionados que procuraram essa unidade tiveram que aguardar mais de 15 minutos. É importante destacar que todos os jurisdicionados que procuraram a Contadoria foram atendidos em até 15 minutos.

**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 15 min	Entre 16 a 30 min	Entre 31 a 60 min	Entre 61 a 120 min	Acima de 120 min	Não respondeu	
Secretaria Cível ou Criminal	44,5%	25,9%	18,0%	8,6%	1,2%	1,2%	0,6%	100,00%
Consulta processual	36,0%	29,8%	22,4%	8,1%	0,6%	2,5%	0,6%	100,00%
Contadoria	100,0%	-	-	-	-	-	-	100,00%
Central de Mandados	25,0%	57,1%	14,3%	3,6%	-	-	-	100,00%
Audiência	31,6%	25,8%	22,8%	11,5%	3,0%	4,8%	0,5%	100,00%
Defensoria Pública	15,7%	17,3%	23,3%	17,8%	12,7%	13,2%	-	100,00%
Realizar uma Reclamação	44,0%	24,0%	24,0%	-	4,0%	4,0%	-	100,00%
Distribuição	-	18,2%	18,2%	54,6%	9,0%	-	-	100,00%
Outros	46,1%	26,9%	16,9%	4,6%	0,8%	3,9%	0,8%	100,00%
Não Respondeu	37,5%	25,0%	12,5%	12,5%	-	12,5%	-	100,00%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

Tanto o quadro 3 como o gráfico 7 mostram o desempenho da satisfação com o atendimento prestado no fórum, onde 69,54% dos jurisdicionados estão satisfeitos com esse atendimento e 22,89% se consideram insatisfeitos. Essa é uma informação importante, haja vista que subsidiará o indicador estratégico que trata de atendimento, cuja meta do ano 2017 era atingir 80% de satisfação dos jurisdicionados.

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

Resposta	Frequência	Percentual
Satisfeito	781	69,54%
Insatisfeito	257	22,89%
Não sei responder	85	7,57%
<b>Total</b>	<b>1123</b>	<b>100,00%</b>

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



A Contadoria 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 (77,8%), a Consulta Processual (78,3%), Central de Mandados (85,7%), Audiência (67,9%) e Defensoria (55,8%). Já a Distribuição foi a unidade que obteve o menor nível de satisfação, pois apenas 18,2% 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	77,8%	14,8%	7,4%	100,0%
Consulta processual	78,3%	15,5%	6,2%	100,0%
Contadoria	100,0%	-	-	100,0%
Central de Mandados	85,7%	10,7%	3,6%	100,0%
Audiência	67,9%	23,3%	8,8%	100,0%
Defensoria Pública	55,8%	36,0%	8,2%	100,0%
Realizar uma Reclamação	60,0%	28,0%	12,0%	100,0%
Distribuição	18,2%	81,8%	-	100,0%
Outros	75,4%	19,2%	5,4%	100,0%
Não Respondeu	87,5%	-	12,5%	100,0%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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, 43,3% deles foram atendidos logo em seguida e 29,4% foram atendidos em até 15 minutos, somando-se ambas as classes de tempo de espera, tem-se que 72,7% 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 7,8% deles foram atendidos logo em seguida e 11,3% em até 15 minutos, ou seja, se forem somadas essas duas classes, será possível constatar que apenas 19,1% dos insatisfeitos foram atendidos em até 15 minutos, o que implica que 80,9% 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.**

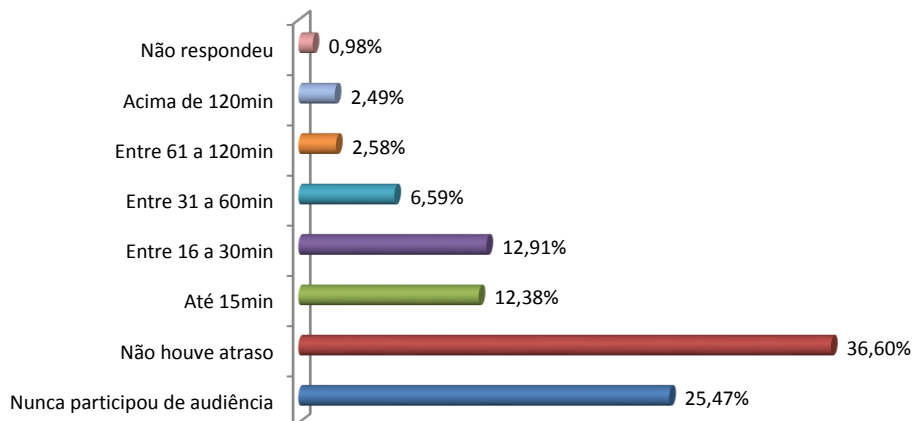
Que tipo de serviço você procura no Fórum	Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento		
	Satisfeito	Insatisfeito	Não sei responder
Logo em seguida	43,3%	7,8%	14,1%
Até 15 min	29,4%	11,3%	34,1%
Entre 16 a 30 min	16,8%	32,3%	27,1%
Entre 31 a 60 min	6,0%	25,7%	10,6%
Entre 61 a 120 min	2,2%	9,3%	2,4%
Acima de 120 min	2,3%	13,2%	7,0%
Não respondeu	0,0%	0,4%	4,7%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Quando questionados sobre participação em audiência, 25,47% dos jurisdicionados informaram que nunca participaram, outros 36,60% disseram que participaram de audiência e que iniciou no horário marcado. Já para outros 36,95% houve atraso na audiência, sendo que para 12,38% dos jurisdicionados o atraso foi até 15 minutos, 12,91% entre 16 a 30 minutos, 6,59% citaram que o atraso foi entre 31 a 60 minutos, 2,58% disseram que o atraso ocorreu entre 61 a 120 minutos e 2,49% informaram que atrasou acima de 2 horas.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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 53% afirmaram que têm conhecimento sobre a conciliação e conhece suas vantagens. Esse é um número positivo e resultado de muito trabalho, visto que em 2015 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 conciliação e suas vantagens**





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

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 conciliação e suas vantagens			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Não Sabe Ler/Nem escrever	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	36,2%	62,9%	0,9%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	45,8%	53,6%	0,6%	100,0%
Superior Inc/Completo	76,6%	22,1%	1,3%	100,0%
Pós-Graduação	81,6%	18,4%	0,0%	100,0%
Não Respondeu	45,8%	50,0%	4,2%	100,0%
Total	53,4%	45,7%	0,9%	100,0%

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

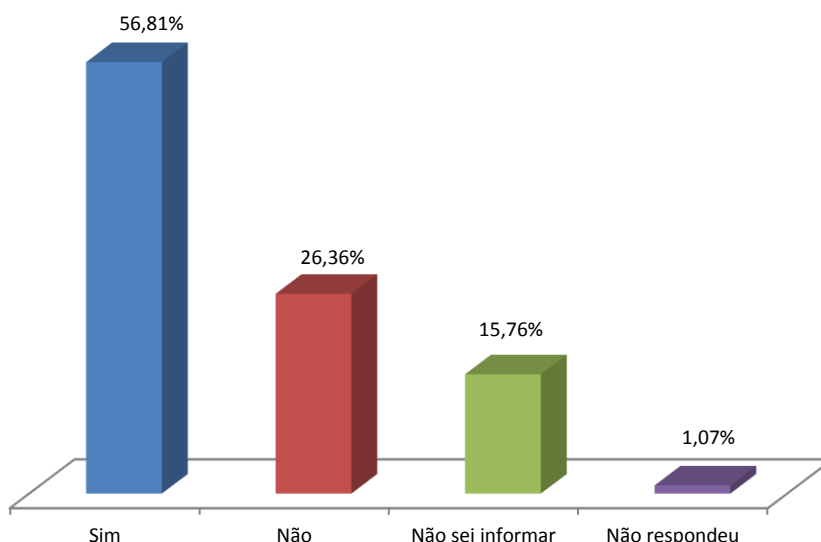
Renda familiar em salários mínimos	Você tem conhecimento sobre conciliação e suas vantagens			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Até 2 SM	42,9%	56,3%	0,8%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	66,8%	31,8%	1,4%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	79,8%	19,3%	0,9%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
Acima de 20 SM	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Não quer responder	56,8%	42,6%	0,6%	100,0%
Total	53,4%	45,7%	0,9%	100,0%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

Mais da metade (56,81%) dos jurisdicionados consideram que a Justiça Estadual é confiável. Nesse ponto, pode-se dizer que um leve aumento do número de entrevistados que declararam confiar na Justiça Amapaense, pois, na pesquisa realizada em 2016, cerca de 54,3% dos entrevistados disseram que a Justiça Estadual é confiável.

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



Em relação aos jurisdicionados que se consideram satisfeitos com o atendimento prestado, 65,4% deles acham a Justiça Estadual confiável e 19,2% não confiam. Observando a informação dos jurisdicionados que estão insatisfeitos com o atendimento, apenas 35,4% acham que a justiça Estadual é confiável e 46,3% 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	65,4%	35,4%	42,4%
Não	19,2%	46,3%	31,7%
Não sei informar	14,0%	17,9%	25,9%
Não respondeu	1,4%	0,4%	0,0%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



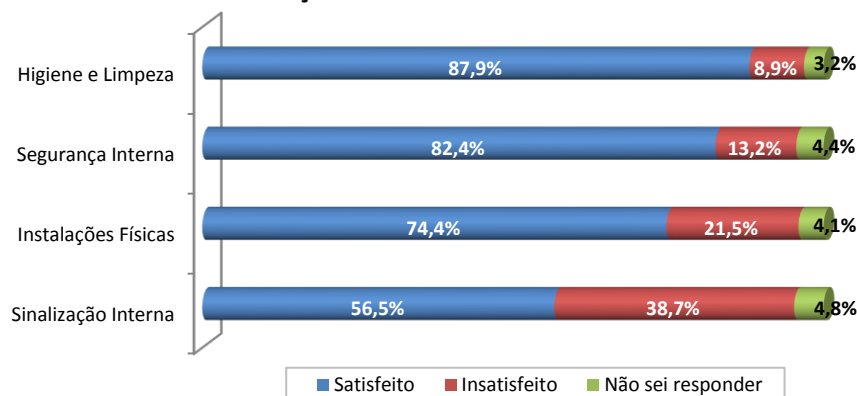


PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

## 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 nas pesquisas anteriores. Quanto às instalações físicas, houve um leve aumento da satisfação do público em relação a pesquisa de 2016, pois 74,4% manifestaram-se satisfeitos e na pesquisa de 2016 esse número foi de 71,9%. A sinalização interna, pelo terceiro ano consecutivo, foi o ponto que apresentou menor satisfação, pois 56,5% consideraram-se satisfeitos e 38,7% insatisfeitos.

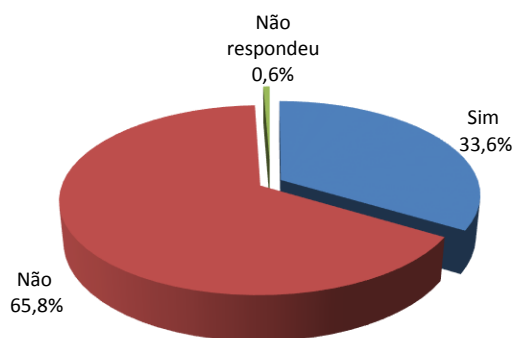
**Gráfico 11: Avaliação da infraestrutura interna dos fóruns**



## 2.5 - OUVIDORIA E REDES SOCIAIS

Assim como nas pesquisas anteriores, a de 2017 revelou que grande parte (65,8%) 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/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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	11,1%	88,9%	0,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	23,0%	75,2%	1,8%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	30,9%	69,1%	0,0%	100,0%
Superior Inc/Completo	45,4%	53,6%	1,0%	100,0%
Pós-Graduação	55,3%	44,7%	0,0%	100,0%
Não Respondeu	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%

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

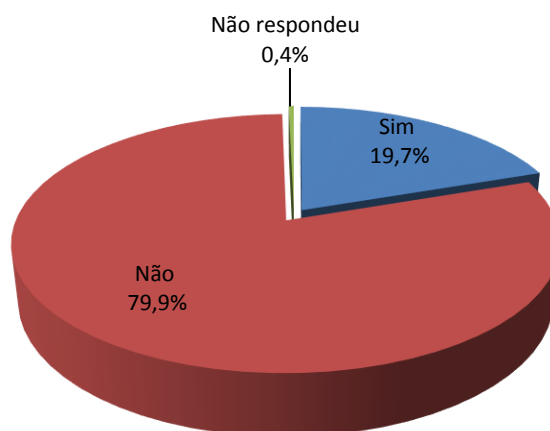
Renda familiar em salários mínimos	Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria.			Total
	Sim	Não	Não Respondeu	
Até 2 SM	27,0%	72,3%	0,7%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	40,9%	58,1%	1,0%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	56,9%	42,2%	0,9%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	40,0%	60,0%	0,0%	100,0%
Acima de 20 SM	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%
Não quer responder	30,9%	69,1%	0,0%	100,0%
Total	33,6%	65,8%	0,6%	100,0%

Apesar dos avanços tecnológicos e acesso via smartphone, ainda existe uma grande parcela de jurisdicionados, 79,9%, que não acessam as redes sociais do Tribunal de Justiça e somente 19,7% disseram que acessam. Em 2016, o resultado apontou que apenas 20,5% acessaram as redes sociais do TJAP, ou seja, houve uma redução no percentual de jurisdicionados que acessam as redes sociais ao se comparar os resultados de 2016 com os de 2017.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

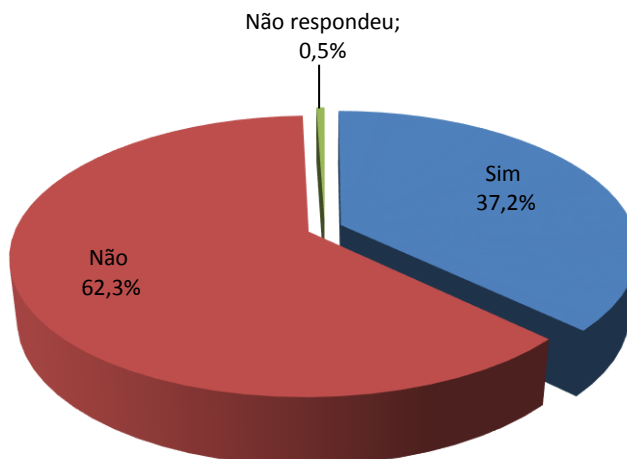
**Gráfico 13: Você acessa as redes sociais do Tribunal de Justiça**



## 2.6 - CONSULTA PROCESSUAL

Grande parte (62,3%; Gráfico 14) dos jurisdicionados disseram que não realizaram consulta processual pelo site do Tribunal de Justiça do Amapá e pouco mais de 37,2% afirmaram ter consultado processos por meio do site.

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

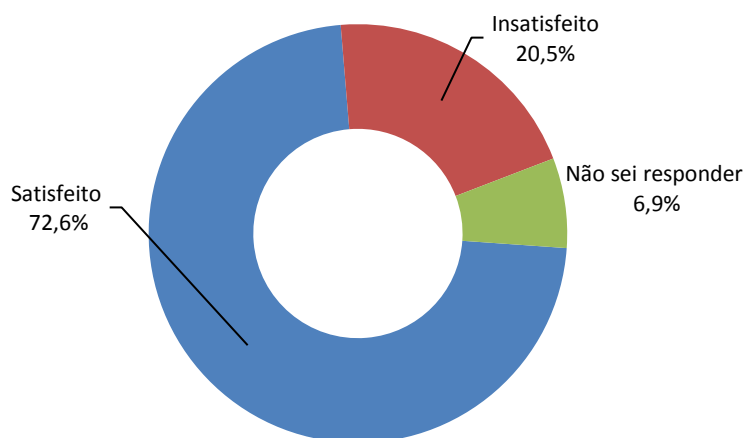


De modo geral, 72,6% dos jurisdicionados se mostraram satisfeitos com os serviços prestados pelo Tribunal, 20,5% disseram que estão insatisfeitos e 6,9% não souberam responder. Comparando com o resultado da pesquisa anterior, em que 72%, de modo geral, consideravam-se satisfeitos, pode-se dizer que houve um leve aumento nesse indicador, mas que ainda é considerado um resultado satisfatório por parte da instituição, tendo em vista as adversidades, principalmente financeiras, enfrentadas nos últimos anos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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	78,9%	14,6%	6,5%	100,0%
25 a 34 anos	72,5%	21,5%	6,0%	100,0%
35 a 44 anos	71,9%	20,5%	7,6%	100,0%
45 a 59 anos	69,5%	23,2%	7,3%	100,0%
60 anos ou +	70,6%	20,6%	8,8%	100,0%
Não respondeu	44,4%	33,4%	22,2%	100,0%
Total	72,6%	20,5%	6,9%	100,0%



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ  
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA

**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	77,8%	22,2%	0,0%	100,0%
Ensino fundamental Inc/Completo	74,8%	15,1%	10,1%	100,0%
Ensino médio Inc/Completo	72,2%	23,2%	4,6%	100,0%
Superior Inc/Completo	74,3%	19,2%	6,5%	100,0%
Pós-Graduação	63,2%	31,6%	5,2%	100,0%
Não Respondeu	50,0%	8,3%	41,7%	100,0%
Total	72,6%	20,5%	6,9%	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	72,2%	20,7%	7,1%	100,0%
Entre 2 a 4 SM	75,5%	19,7%	4,8%	100,0%
Entre 4 a 10 SM	73,4%	23,8%	2,8%	100,0%
Entre 10 a 20 SM	65,0%	30,0%	5,0%	100,0%
Acima de 20 SM	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
Não quer responder	71,6%	16,0%	12,4%	100,0%
Total	72,6%	20,5%	6,9%	100,0%



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ**  
**ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO/NÚCLEO DE ESTATÍSTICA**  
**IV – ANEXO I**



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

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/17

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

<p><b>1. Que tipo de serviço você procura no Fórum?</b>            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: _____</p> <p><b>2. Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?</b>            1) Logo em seguida            2) Até 15min            3) Entre 16 a 31min            4) Entre 31 a 60min            5) Entre 61 a 120min            6) Acima de 120min</p> <p><b>3. Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento?</b>            1) Satisfeito            2) Insatisfeito            3) Não sei responder</p> <p><b>4. Você participou de alguma audiência? Houve atraso para o início da sua audiência? (Se sim, quantos minutos?)</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1) Nunca participou de audiência</td> <td style="width: 33%;">4) Entre 16 a 30min</td> <td style="width: 33%;">7) Acima de 120min</td> </tr> <tr> <td>2) Não houve atraso</td> <td>5) Entre 31 a 60min</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3) Até 15min</td> <td>6) Entre 61 a 120min</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>5. Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>6. Você acha que a Justiça Estadual é confiável?</b>            1) Sim            2) Não            3) Não sei informar</p> <p><b>7. Você está satisfeito ou insatisfeito com:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Satisfeito</th> <th>Insatisfeito</th> <th>Não sei responder</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalações físicas Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sinalização interna Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Higiene e limpeza Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Segurança dentro Do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>8. Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>9. Você acessa as redes sociais do Tribunal? (Facebook, flickr, youtube, Twitter, Instagram, WhatsApp)</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>10. Já realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>11. Sexo do entrevistado:</b>            1) Masculino            2) Feminino</p> <p><b>12. Faixa etária:</b>            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</p> <p><b>13. Grau de instrução:</b>            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</p> <p><b>14. Renda familiar em Salários Mínimos: (1SM = 880,00)</b>            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</p> <p><b>15. De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amapá?</b>            1) Satisfeito            2) Insatisfeito            3) Não sei responder</p> <p><b>16. Comarca:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1) Macapá</td> <td style="width: 33%;">5) Ferreira Gomes</td> <td style="width: 33%;">9) Calçoene</td> </tr> <tr> <td>2) Santana</td> <td>6) Porto Grande</td> <td>10) Tartarugalzinho</td> </tr> <tr> <td>3) Laranjal do Jari</td> <td>7) Vitória do Jari</td> <td>11) Pedra Branca</td> </tr> <tr> <td>4) Oiapoque</td> <td>8) Amapá</td> <td>12) Mazação</td> </tr> </table>	1) Nunca participou de audiência	4) Entre 16 a 30min	7) Acima de 120min	2) Não houve atraso	5) Entre 31 a 60min		3) Até 15min	6) Entre 61 a 120min			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:				1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene	2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho	3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Pedra Branca	4) Oiapoque	8) Amapá	12) Mazação	<p><b>1. Que tipo de serviço você procura no Fórum?</b>            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: _____</p> <p><b>2. Quanto tempo aproximadamente esperou para ser atendido?</b>            1) Logo em seguida            2) Até 15min            3) Entre 16 a 30min            4) Entre 31 a 60min            5) Entre 61 a 120min            6) Acima de 120min</p> <p><b>3. Você está satisfeito ou insatisfeito com esse atendimento?</b>            1) Satisfeito            2) Insatisfeito            3) Não sei responder</p> <p><b>4. Você participou de alguma audiência? Houve atraso para o início da sua audiência? (Se sim, quantos minutos?)</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1) Nunca participou de audiência</td> <td style="width: 33%;">4) Entre 16 a 30min</td> <td style="width: 33%;">7) Acima de 120min</td> </tr> <tr> <td>2) Não houve atraso</td> <td>5) Entre 31 a 60min</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3) Até 15min</td> <td>6) Entre 61 a 120min</td> <td></td> </tr> </table> <p><b>5. Você tem conhecimento sobre a conciliação e suas vantagens?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>6. Você acha que a Justiça Estadual é confiável?</b>            1) Sim            2) Não            3) Não sei informar</p> <p><b>7. Você está satisfeito ou insatisfeito com:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Satisfeito</th> <th>Insatisfeito</th> <th>Não sei responder</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalações físicas Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sinalização interna Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Higiene e limpeza Dentro do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Segurança dentro Do Fórum:</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>8. Você sabia que o Tribunal de Justiça possui uma Ouvidoria?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>9. Você acessa as redes sociais do Tribunal? (Facebook, flickr, youtube, Twitter, Instagram, WhatsApp)</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>10. Já realizou consulta processual no site do Tribunal de Justiça?</b>            1) Sim            2) Não</p> <p><b>11. Sexo do entrevistado:</b>            1) Masculino            2) Feminino</p> <p><b>12. Faixa etária:</b>            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</p> <p><b>13. Grau de instrução:</b>            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</p> <p><b>14. Renda familiar em Salários Mínimos: (1SM = 880,00)</b>            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</p> <p><b>15. De modo geral, Você está satisfeito ou insatisfeito com os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amapá?</b>            1) Satisfeito            2) Insatisfeito            3) Não sei responder</p> <p><b>16. Comarca:</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">1) Macapá</td> <td style="width: 33%;">5) Ferreira Gomes</td> <td style="width: 33%;">9) Calçoene</td> </tr> <tr> <td>2) Santana</td> <td>6) Porto Grande</td> <td>10) Tartarugalzinho</td> </tr> <tr> <td>3) Laranjal do Jari</td> <td>7) Vitória do Jari</td> <td>11) Pedra Branca</td> </tr> <tr> <td>4) Oiapoque</td> <td>8) Amapá</td> <td>12) Mazação</td> </tr> </table>	1) Nunca participou de audiência	4) Entre 16 a 30min	7) Acima de 120min	2) Não houve atraso	5) Entre 31 a 60min		3) Até 15min	6) Entre 61 a 120min			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:				1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene	2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho	3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Pedra Branca	4) Oiapoque	8) Amapá	12) Mazação
1) Nunca participou de audiência	4) Entre 16 a 30min	7) Acima de 120min																																																																																	
2) Não houve atraso	5) Entre 31 a 60min																																																																																		
3) Até 15min	6) Entre 61 a 120min																																																																																		
	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:																																																																																			
1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene																																																																																	
2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho																																																																																	
3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Pedra Branca																																																																																	
4) Oiapoque	8) Amapá	12) Mazação																																																																																	
1) Nunca participou de audiência	4) Entre 16 a 30min	7) Acima de 120min																																																																																	
2) Não houve atraso	5) Entre 31 a 60min																																																																																		
3) Até 15min	6) Entre 61 a 120min																																																																																		
	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:																																																																																			
1) Macapá	5) Ferreira Gomes	9) Calçoene																																																																																	
2) Santana	6) Porto Grande	10) Tartarugalzinho																																																																																	
3) Laranjal do Jari	7) Vitória do Jari	11) Pedra Branca																																																																																	
4) Oiapoque	8) Amapá	12) Mazação																																																																																	