



RELATÓRIO DE PESQUISA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAZONAS 2025

RESUMO

DATA DO RELATÓRIO	NOME	ELABORADO POR
04/03/2026	RELATÓRIO "PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA DO TJAM 2025"	SECRETARIA DE PLANEJAMENTO GRUPO DE PESQUISA JUDICIÁRIA

INTRODUÇÃO

Este relatório tem por finalidade oferecer subsídios técnicos e estratégicos à tomada de decisões da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM), que mantém o compromisso permanente com o aprimoramento da qualidade dos serviços jurisdicionais prestados à sociedade.

A partir de julho de 2025, foi realizada a Pesquisa de Satisfação Externa do TJAM, contando com a participação de 60 jurisdicionados, os quais avaliaram diferentes dimensões do atendimento e dos serviços oferecidos pelo Tribunal.

A pesquisa buscou mensurar, tanto quantitativa quanto qualitativamente, a satisfação dos usuários no que diz respeito à satisfação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, em relação à: Condição física das instalações (limpeza, conservação); Sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativas; Acesso às instalações físicas à Pessoas com Deficiência; Tempo de espera para ser atendido no balcão de atendimento das unidades judiciárias; Atendimento oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas quanto ao atendimento pessoal (educação, cortesia e atenção); Facilidade de acesso às informações processuais nas Unidades Judiciárias e administrativas; Cumprimento do horário previsto para as audiências; Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços; Os processos são concluídos no prazo previsto na forma da legislação; Acesso ao sítio eletrônico (www.tjam.jus.br), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre



outros serviços úteis; Acesso ao sítio eletrônico (www.tjam.jus.br), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre outros serviços úteis; Facilidade para encaminhar sugestões, denúncias e reclamações pelo Portal do TJAM; Tempo de Resposta ao usar um canal de contato.(Ouvidoria, Fale Conosco, Lei de Acesso à Informação Pública, Balcão Virtual).

Além de aferirem o grau de satisfação, os participantes apresentaram sugestões relevantes para o aperfeiçoamento institucional. Os resultados consolidados constituem importante instrumento de gestão, servindo de base para análise técnica e posterior deliberação da Administração, com vistas à implementação de melhorias contínuas.

Com base nos dados coletados, o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) poderá planejar e implementar ações estratégicas voltadas ao aprimoramento contínuo de seus serviços, bem como propor novas iniciativas alinhadas às necessidades e expectativas dos cidadãos que utilizam o sistema de justiça.

Esse direcionamento contribui para o fortalecimento do acesso à justiça, assegurando maior qualidade na prestação jurisdicional, eficiência institucional e transparência nas ações desenvolvidas.

VISÃO GERAL

No que se refere ao grau de satisfação quanto aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, o primeiro item avaliado diz respeito às condições físicas das instalações, especialmente no tocante à limpeza e à conservação dos espaços.

Os dados demonstram que 35% dos respondentes classificaram esse aspecto como **excelente**, 23,3% como **bom** e 18,3% como **satisfatório**. Por outro lado, 10% avaliaram como **regular**, 6,7% como **ruim** e 6,7% informaram não ter condições de opinar.

O somatório das avaliações positivas (excelente, bom e satisfatório) alcança 76,6%, evidenciando percepção majoritariamente favorável dos usuários e indicando que o Tribunal tem empreendido esforços consistentes para aprimorar a qualidade de sua infraestrutura e dos serviços oferecidos.

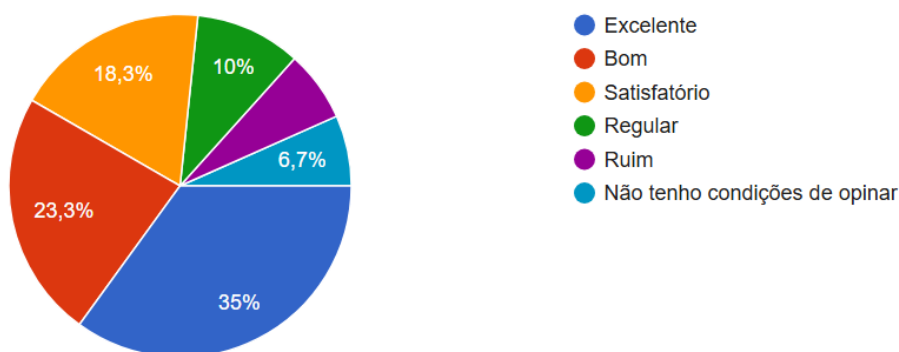


Aponte o grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amazonas.

Condição física das instalações(limpeza, conservação) oferecidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.



60 respostas



No que se refere à acessibilidade, a percepção dos cidadãos quanto à sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativas, bem como ao acesso às instalações físicas por Pessoas com Deficiência, revelou-se majoritariamente positiva.

Os dados indicam que 25% dos respondentes avaliaram a sinalização como **excelente**, enquanto igual percentual (25%) a classificou como **boa**. Em relação ao acesso às instalações físicas por Pessoas com Deficiência, 18,3% atribuíram a avaliação **excelente**, e 25% consideraram o aspecto **bom**.

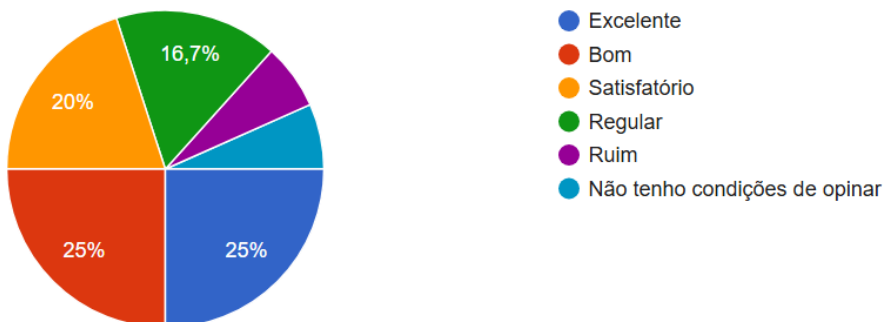
Os resultados evidenciam um nível satisfatório de adequação das estruturas físicas e dos mecanismos de orientação, demonstrando o compromisso do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas com a promoção da acessibilidade e da inclusão no âmbito do atendimento institucional.



Sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativas.



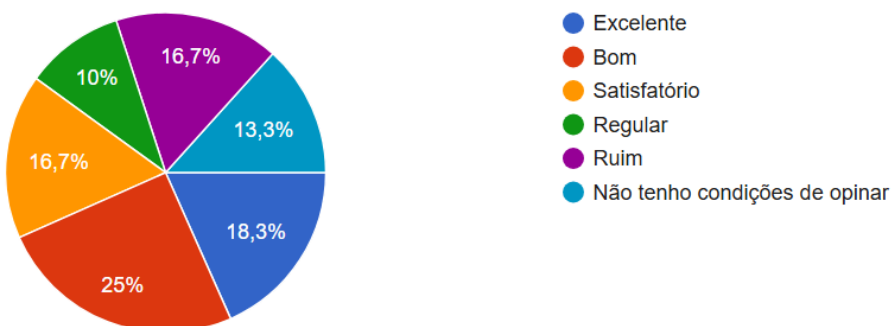
60 respostas



Acesso às instalações físicas à Pessoas com Deficiência.



60 respostas



Com base nos resultados da pesquisa, foi avaliado o tempo de espera para atendimento no balcão das unidades judiciárias. Os dados indicam que 26,7% dos respondentes classificaram o serviço como excelente, 21,7% como bom e 8,3% como satisfatório, demonstrando, de forma geral, uma percepção positiva quanto à agilidade no atendimento.

O Tribunal de Justiça do Amazonas tem buscado aprimorar continuamente os serviços oferecidos à população, investindo em iniciativas como audiências de conciliação e mediação, o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital. Além disso, os resultados da pesquisa permitem identificar pontos que ainda demandam aperfeiçoamento, especialmente no que se refere ao acesso aos meios virtuais, à acessibilidade das informações judiciais e à



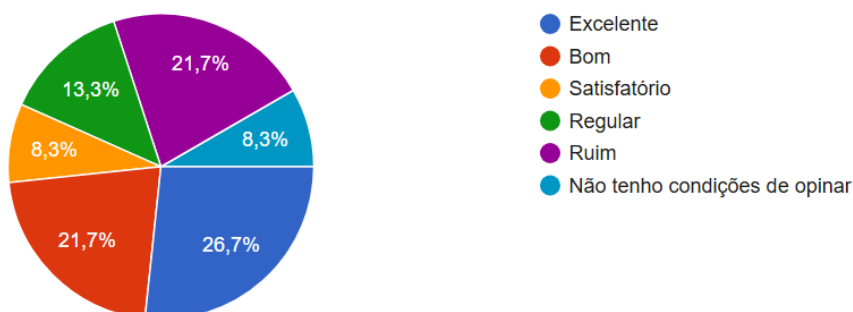
celeridade processual. O propósito dessas ações é promover um acesso à justiça mais igualitário e qualificar cada vez mais a prestação jurisdicional.

Aponte o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas:

Tempo de espera para ser atendido no balcão de atendimento das unidades judiciárias.

 Copiar g

60 respostas



A pesquisa de satisfação revelou percepções variadas acerca do atendimento pessoal (educação, cortesia e atenção) prestado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

Do total de respondentes, 35% classificaram o atendimento como excelente, 20% como bom e 8,3% como satisfatório. Somadas, as avaliações positivas alcançam 63,3%, indicando que a maioria dos jurisdicionados reconhece a qualidade do atendimento prestado.

Por outro lado, 18,3% avaliaram como regular e 16,7% como ruim, totalizando 35% de percepções negativas ou que demonstram algum grau de insatisfação. Além disso, 1,7% afirmaram não ter condições de opinar.

Os resultados evidenciam predominância de avaliações favoráveis, o que demonstra que os esforços institucionais voltados à humanização e qualificação do atendimento têm produzido impactos positivos. Contudo, o percentual de 35% entre avaliações regular e ruim revela um espaço significativo para aprimoramento.

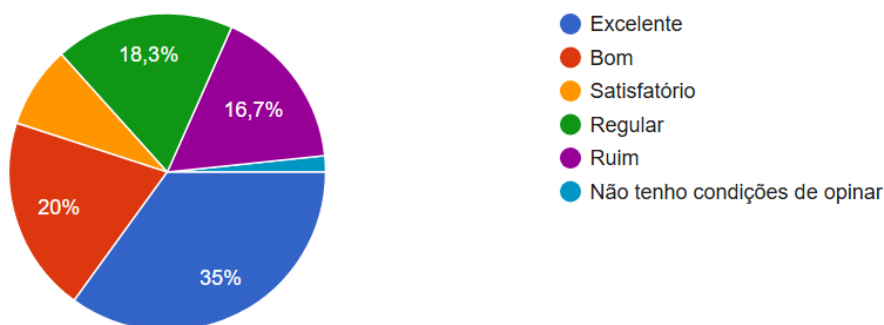
Assim, embora o desempenho geral seja satisfatório, os dados reforçam a importância de estratégias de melhoria contínua para elevar os índices de excelência e reduzir as avaliações negativas, fortalecendo a confiança da população na prestação jurisdicional.



Atendimento oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas quanto ao atendimento pessoal (educação, cortesia e atenção).



60 respostas



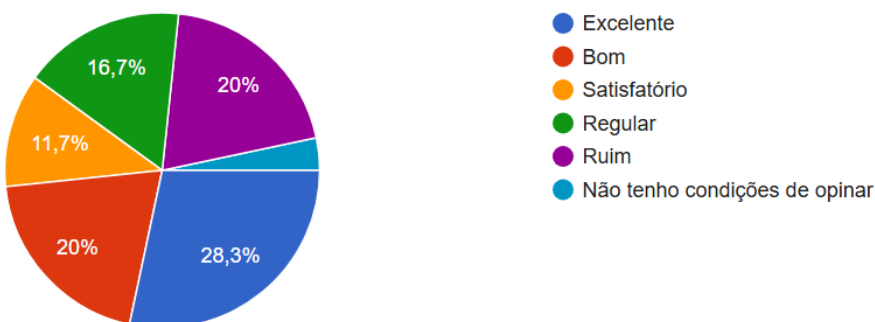
Os resultados da pesquisa demonstram que 28,3% dos jurisdicionados avaliaram como excelente o acesso à informações processuais nas unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, considerando aspectos como educação, cortesia e atenção. Outros 20% classificaram o atendimento como bom e 11,7% como satisfatório.

Por outro lado, 16,7% dos respondentes o avaliaram como regular, 20% como ruim e 1,7% afirmaram não ter condições de opinar. De modo geral, observa-se uma predominância de avaliações positivas, embora os dados também indiquem a necessidade de aperfeiçoamento contínuo para facilitar o acesso à informações processuais.

Facilidade de acesso às informações processuais nas Unidades Judiciárias e administrativas.



60 respostas





Cumprir destacar, ainda, o nível de satisfação dos(as) respondentes em relação ao questionamento acerca da clareza das informações prestadas pelos servidores, especialmente quanto ao esclarecimento de dúvidas sobre os serviços oferecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

Os resultados indicam que 33,3% dos participantes avaliaram o atendimento como excelente, 16,7% como bom e 13,3% como satisfatório. Somadas, as avaliações positivas totalizam 63,3%, demonstrando que a maioria dos jurisdicionados reconhece a qualidade das orientações fornecidas.

Por outro lado, 16,7% classificaram o atendimento como regular e 16,7% como ruim, perfazendo 33,4% de avaliações que sinalizam algum nível de insatisfação.

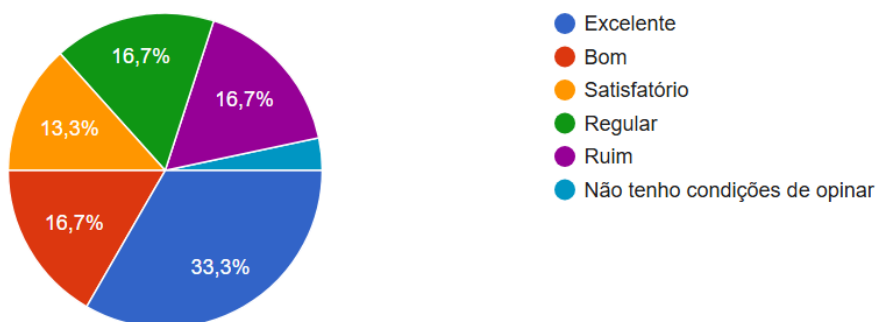
Os dados revelam predominância de percepções favoráveis quanto à capacidade técnica e comunicacional dos servidores. Entretanto, o percentual expressivo de avaliações regular e ruim (aproximadamente um terço dos respondentes) aponta para a necessidade de aperfeiçoamento na comunicação com o público.

Assim, embora os resultados indiquem um desempenho majoritariamente positivo, há margem concreta para aprimorar a qualidade das orientações prestadas, contribuindo para maior segurança jurídica e satisfação dos usuários dos serviços judiciais.

Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços?



60 respostas



No que se refere ao questionamento sobre a conclusão dos processos dentro do prazo previsto em lei, os resultados da pesquisa revelaram percepções distintas entre os respondentes.



Do total apurado, 23,3% avaliaram o cumprimento dos prazos como excelente, 11,7% como bom e 13,3% como satisfatório, totalizando 48,3% de avaliações positivas. Por outro lado, 16,7% classificaram como regular e 30% como ruim, somando 46,7% de percepções negativas. Além disso, 5% afirmaram não ter condições de opinar.

Os dados demonstram um cenário de equilíbrio entre avaliações favoráveis e desfavoráveis, com leve predominância de percepções positivas, mas com percentual significativo de insatisfação — especialmente o índice de 30% de avaliações como ruim, que merece atenção institucional.

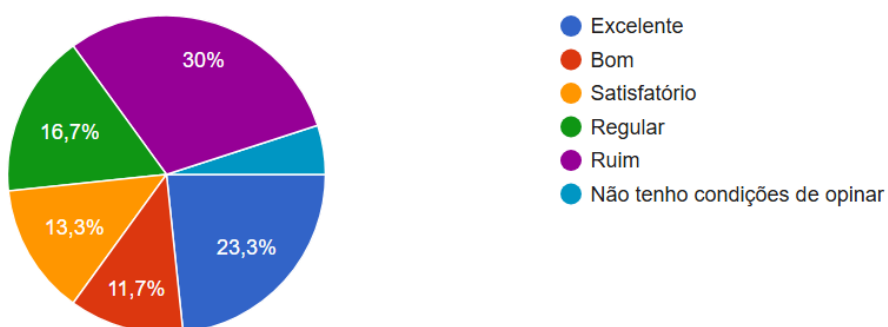
O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas tem adotado medidas para reduzir o tempo de tramitação processual e tornar a prestação jurisdicional mais célere. Entre as estratégias implementadas estão o monitoramento de processos com duração acima do tempo médio e a realização de mutirões para diminuição do acervo e dos dias de tramitação, tanto na capital quanto no interior.

Os resultados da pesquisa indicam que, embora existam avanços, ainda há necessidade de intensificar as ações de gestão processual, com foco na redução de gargalos, no acompanhamento sistemático de metas e no fortalecimento de práticas que promovam maior eficiência e previsibilidade na duração dos processos.

Os processos são concluídos no prazo previsto na forma da legislação?



60 respostas





No que se refere ao acesso ao sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Amazonas (www.tjam.jus.br), considerando aspectos como facilidade de navegação, usabilidade e qualidade do conteúdo das notícias e dos serviços disponibilizados, os resultados da pesquisa indicam avaliação majoritariamente positiva.

Do total de respondentes, 20% classificaram o acesso como excelente, 28,3% como bom e 18,3% como satisfatório, totalizando 66,6% de avaliações favoráveis.

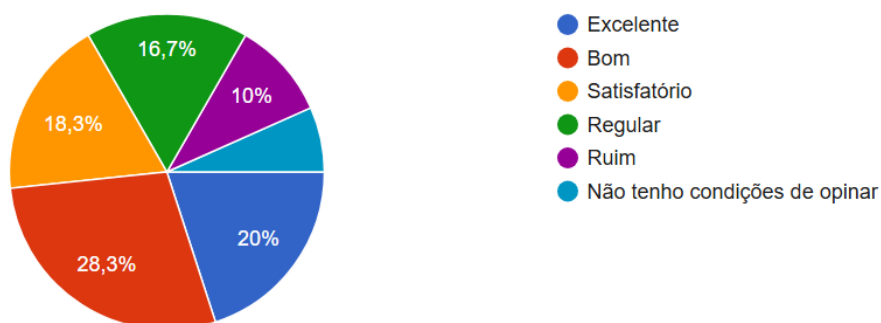
Os dados demonstram que a maioria dos usuários reconhece a funcionalidade e a utilidade da plataforma digital. O Tribunal de Justiça do Amazonas realiza aperfeiçoamentos contínuos, especialmente no que se refere à experiência do usuário, à acessibilidade e à organização das informações, a fim de ampliar ainda mais os índices de excelência e fortalecer o acesso digital à justiça.

Aponte o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça Estado do Amazonas:

Acesso ao sítio eletrônico (www.tjam.jus.br), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre outros serviços úteis.



60 respostas



Os resultados da pesquisa demonstram percepções diversificadas quanto à facilidade de encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações pelo Portal do Tribunal de Justiça do Amazonas.

Entre os respondentes, 13,3% avaliaram o serviço como excelente, 15% como bom e 18,3% como satisfatório, totalizando 46,6% de avaliações positivas. Por outro lado, 11,7% classificaram como regular e 25% como ruim, somando 36,7% de avaliações negativas. Além disso, 16,7% afirmaram não ter condições de opinar.



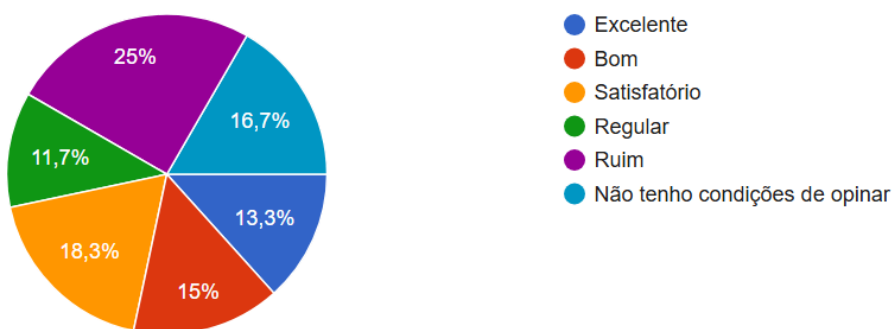
Embora haja predominância de avaliações favoráveis, observa-se que o percentual de insatisfação (36,7%) é expressivo, especialmente o índice de 25% que considerou o serviço ruim.

Assim, apesar de parte significativa dos usuários reconhecer a funcionalidade do canal, há espaço relevante para melhorias que ampliem a confiança, a transparência e a efetividade do atendimento digital.

Facilidade para encaminhar sugestões, denúncias e reclamações pelo Portal do TJAM.



60 respostas



No que se refere ao tempo de resposta ao utilizar canais de contato institucional — como Ouvidoria, Fale Conosco, Lei de Acesso à Informação e Balcão Virtual — os resultados da pesquisa revelam percepções heterogêneas entre os respondentes.

Do total apurado, 11,7% avaliaram o serviço como excelente, 15% como bom e 15% como satisfatório, totalizando 41,7% de avaliações positivas. Por outro lado, 16,7% classificaram como regular e 23,3% como ruim, somando 40% de avaliações negativas. Além disso, 18,3% afirmaram não ter condições de opinar.

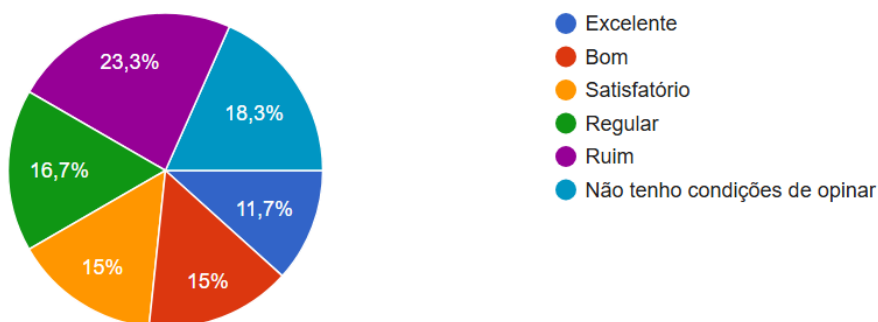
Os dados sugerem a necessidade de aprimorar a celeridade das respostas, fortalecer o monitoramento dos prazos de atendimento e ampliar a divulgação dos canais institucionais, de modo a aumentar a confiança dos usuários e aprimorar a qualidade da comunicação entre a instituição e a sociedade.



Tempo de Resposta ao usar um canal de contato.(Ouvidoria, Fale Conosco, Lei de Acesso às Informações Pública, Balcão Virtual)



60 respostas



Com base nas informações coletadas por meio da pesquisa de satisfação externa, verifica-se que o principal obstáculo à adequada prestação jurisdicional está relacionado ao tempo de tramitação dos processos.

Os dados evidenciam que a morosidade processual ainda é percebida por parcela significativa dos jurisdicionados como fator de insatisfação, impactando diretamente a confiança e a percepção de eficiência do serviço judicial.

Diante desse cenário, o Tribunal de Justiça do Amazonas tem desenvolvido estratégias voltadas à efetivação do princípio constitucional da razoável duração do processo, previsto no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal. Entre as medidas adotadas destacam-se a realização de mutirões judiciais, o monitoramento de processos com tramitação acima do tempo médio e outras ações de gestão voltadas à redução do acervo e ao aumento da produtividade.

Tais iniciativas demonstram o compromisso institucional com a celeridade processual e com o aprimoramento contínuo da prestação jurisdicional, buscando assegurar maior eficiência, previsibilidade e qualidade no atendimento à sociedade.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório sistematiza as opiniões e sugestões de 60 entrevistados — especificamente jurisdicionados — que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, contribuindo com percepções qualificadas e experiências concretas acerca da prestação jurisdicional.

A escuta ativa dos usuários dos serviços públicos constitui instrumento essencial de gestão, alinhado aos princípios constitucionais da eficiência, da transparência e da participação social (art. 37 da Constituição Federal). Pesquisas de satisfação, nesse contexto, configuram importantes mecanismos de avaliação institucional, permitindo identificar pontos fortes, fragilidades e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços judiciais.

Nos últimos anos, o Tribunal de Justiça do Amazonas tem avançado na consolidação de uma prestação jurisdicional mais democrática, célere e transparente. Esse movimento está alinhado às diretrizes e políticas judiciárias estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça, especialmente no que se refere à gestão por metas, ao fortalecimento da governança, à ampliação do acesso à justiça e à adoção de mecanismos de controle e avaliação institucional.

As contribuições apresentadas pelos respondentes enriquecem o diagnóstico institucional, pois refletem a vivência direta do cidadão com o sistema de justiça. Assim, o relatório não apenas consolida dados quantitativos, mas também fortalece uma cultura de gestão orientada por evidências, voltada ao aprimoramento contínuo, à ampliação do acesso à justiça e ao aperfeiçoamento da qualidade do atendimento jurisdicional.

Em síntese, a pesquisa de satisfação externa configura-se como ferramenta essencial de governança e aprimoramento institucional, aproximando o Tribunal da sociedade, qualificando a prestação jurisdicional e reforçando a confiança pública no Poder Judicial.