



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

RELATÓRIO DE PESQUISA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA DO TJAM 2024

RESUMO

DATA DO RELATÓRIO	NOME	PREPARADO POR
06/03/2025	RELATÓRIO "PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA DO TJAM 2024"	GIZELLY CAROLINE FRANÇA GUIMARÃES

INTRODUÇÃO

Este relatório tem como objetivo fornecer um suporte sólido para a tomada de decisões da Presidência do Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM), que está constantemente buscando aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos. Para isso, foi realizada a partir de julho de 2024, a pesquisa de satisfação externa do TJAM, por meio da qual houve a participação de 190 entrevistados, especificamente os jurisdicionados, que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, que avaliaram diversos aspectos do atendimento do TJAM e contribuíram com sugestões valiosas, que posteriormente serão analisadas e deliberadas as decisões por meio desse aporte.

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



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

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).

Com base nesses dados, o TJAM poderá planejar e implementar ações para aprimorar seus serviços, além de propor novas iniciativas que atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos que utilizam o sistema de justiça, contribuindo para o acesso à justiça com qualidade e transparência de suas ações.

VISÃO GERAL

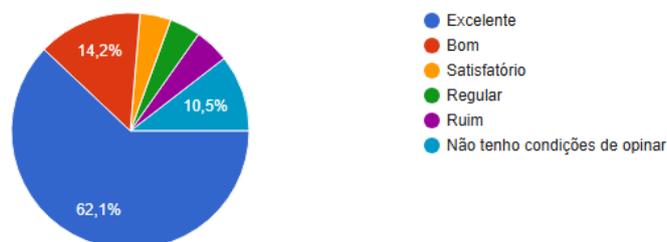
Em relação ao grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, o primeiro questionamento foi em relação à condição física das instalações (limpeza, conservação). Por meio dos dados observa-se que houve um percentual de 62,1%, avaliaram como excelente, 14,2% como bom, 4,2% como satisfatório, 4,2% como regular, 4,7% como ruim, 10,5% como não tenho condições de opinar, sendo o somatório de excelente, bom e satisfatório, de 80,5%, demonstrando que o Tribunal tem buscado cada vez mais aprimorar os seus serviços.

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.



190 respostas



Em relação à acessibilidade, a opinião dos cidadãos sobre a sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativa e acesso às instalações físicas à



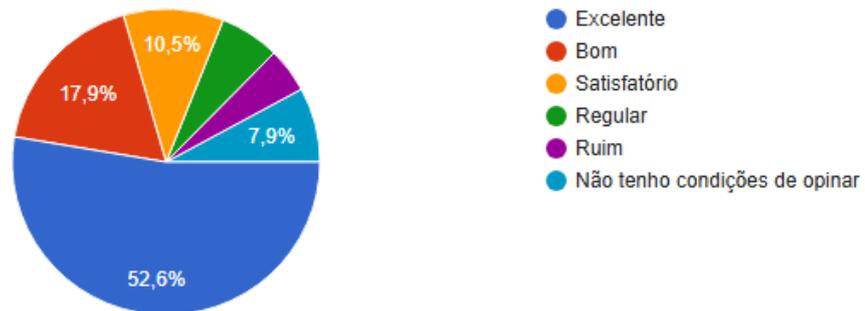
Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

Pessoas com Deficiência foi positiva, já que a maioria dos jurisdicionados pesquisados responderam que tanto a sinalização e acesso às instalações físicas são excelentes, 52% e 45,3%, respectivamente.

Sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativas.



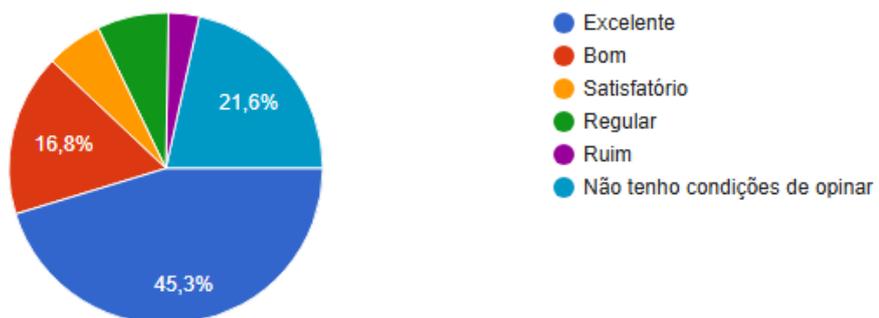
190 respostas



Acesso às instalações físicas à Pessoas com Deficiência.



190 respostas



Com base nas conclusões da pesquisa foram avaliados o Tempo de espera para ser atendido no balcão de atendimento das unidades judiciárias, houve um índice de 56,3% como excelência, 17,4% como bom, 6,3% como satisfatório, apresentando assim, um resultado positivo.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

O Tribunal de Justiça do Amazonas busca cada vez mais melhorar os serviços prestados, como audiências de conciliação e mediação, o Balcão Virtual e o Juízo 100% Digital, e também para identificar áreas que precisam de melhorias, especialmente no acesso aos meios virtuais, na acessibilidade das informações judiciais e na agilidade dos processos. O objetivo é tornar o acesso à justiça mais igualitário e melhorar a prestação jurisdicional.

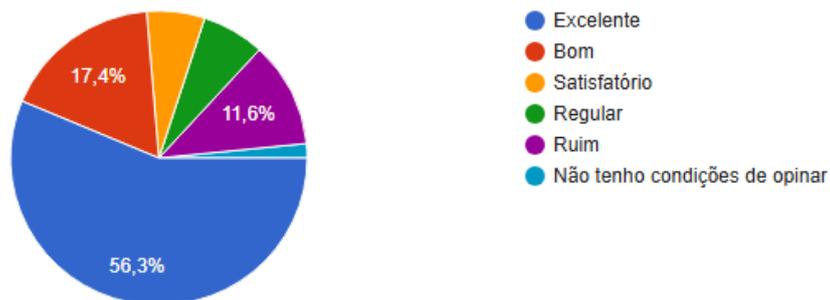
Aponte o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas:

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



Copiar g

190 respostas



Mais da metade dos jurisdicionados pesquisados, 65,8%, avaliaram como excelente o atendimento oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas quanto ao atendimento pessoal (educação, cortesia e atenção), 10,5% como bom, 7,9% como satisfatório, 5,3% como regular, 7,9% como ruim e 2,6% como não tenho condições de opinar. Apresentando assim um aumento no quantitativo do ano (59,5%) quanto ao item excelente.

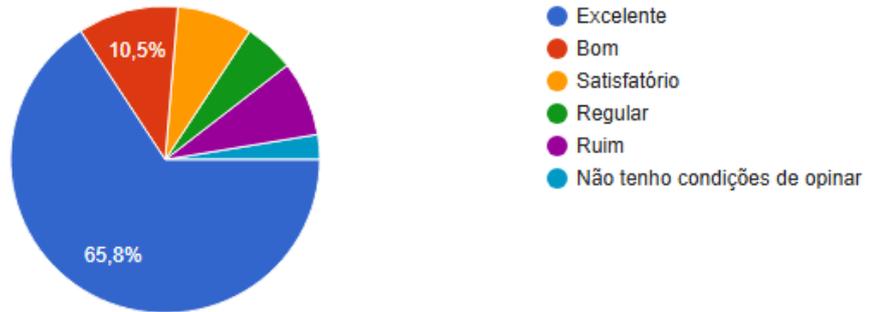


Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

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



190 respostas

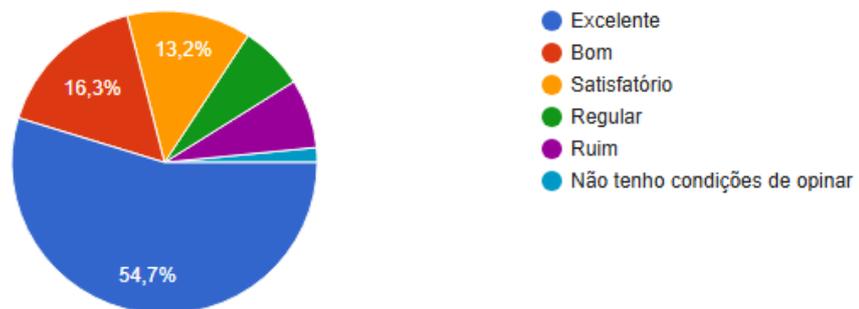


Quanto à Facilidade de acesso às informações processuais nas Unidades Judiciárias e administrativas., quase metade dos jurisdicionados pesquisados (54,7%) avaliaram como excelente, 16,3% como bom, 13,2% como satisfatório, 6,8% como regular, 7,4 como ruim e 1,6% como não tenho condições de opinar. Demonstrando assim que maior parte do jurisdicionado pesquisado 84,2%, somando excelente, bom e satisfatório, possuem um facilidade de acesso às informações processuais no âmbito do TJAM.

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



190 respostas



Cabe ainda destacar a satisfação dos(as) respondentes quanto ao questionamento: Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços, 55,3%



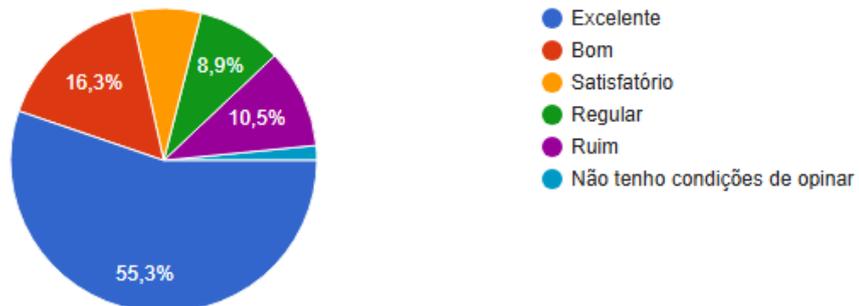
Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

avaliaram como excelente, 16,3% como bom, 7,4%, como satisfatório, 8,9% como regular e 10,5% como ruim. Demonstrando que mais da metade tem suas dúvidas esclarecidas quanto aos serviços oferecidos pelo TJAM.

Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços?



190 respostas

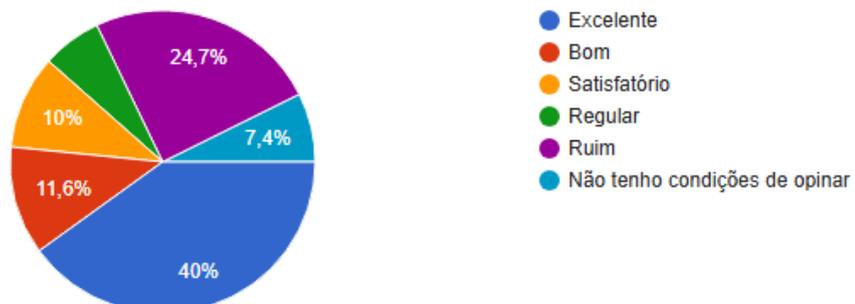


Quanto ao questionamento, os processos são concluídos no prazo previsto na forma da legislação, alguns pontos importantes surgiram. 40% avaliaram como excelente, 11,6% como bom, 10% como satisfatório, 6,3% regular, 24,7% como ruim, 7,4% como não tenho condições de opinar. O Tribunal tem buscado diminuir o tempo de tramitação processual, para tornar a prestação jurisdicional mais célebre, por meio do acompanhamento dos processos com tempo acima da tempo médio e mutirão buscando diminuir os dias de tramitação dos processos, tanto na capital quanto no interior.

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



190 respostas





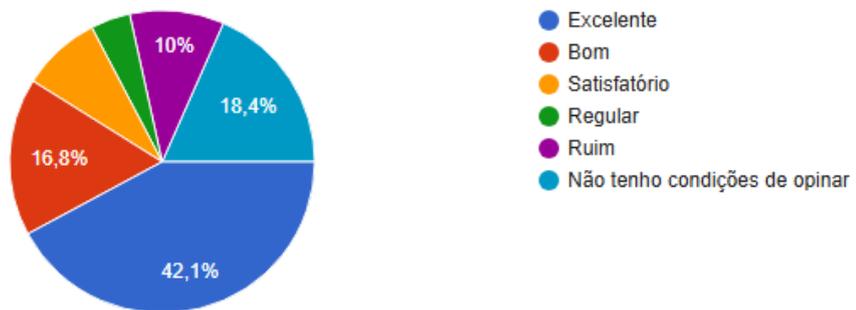
Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

Em relação ao Cumprimento do horário previsto para as audiências, 42,1% como excelente, 16,8% como bom, 8,4% satisfatório, 4,2% como regular, 10% como ruim e 18,4% como não tenho condições de opinar.

Cumprimento do horário previsto para as audiências.



190 respostas

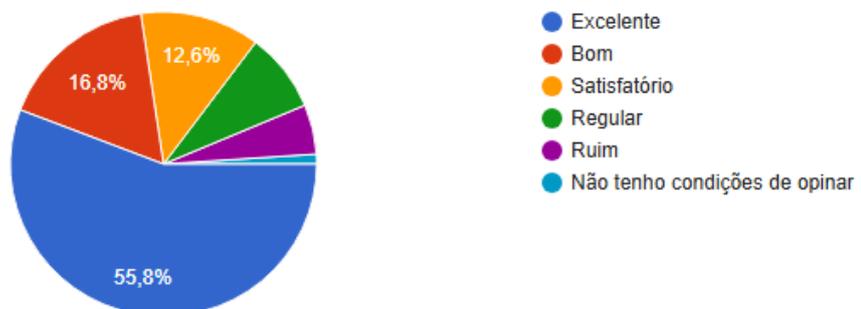


Em relação ao Acesso ao sítio eletrônico (www.tjam.jus.br), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre outros serviços úteis, 55,8% avaliaram como excelente, 16,8% como bom, 12,6% como satisfatório, comprovando a satisfação quanto ao acesso referido. Houve um de 44,6% para 55,8% para a categoria excelente, comparando 2023 e 2024.

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



190 respostas

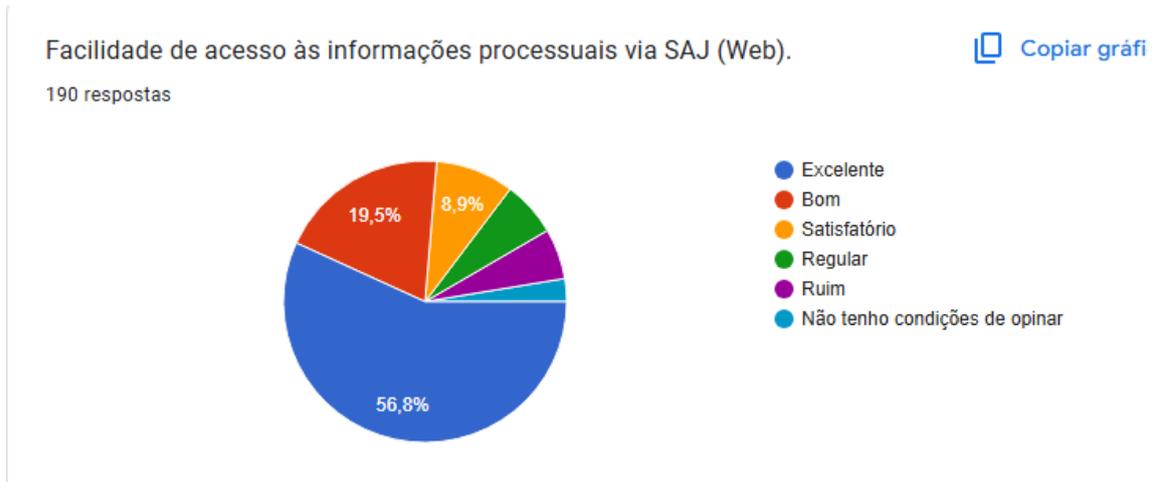


Como vimos anteriormente muitos responderam positivamente em relação ao serviço prestado pelos servidores do tribunal e 56,8% avaliaram como excelente, quanto

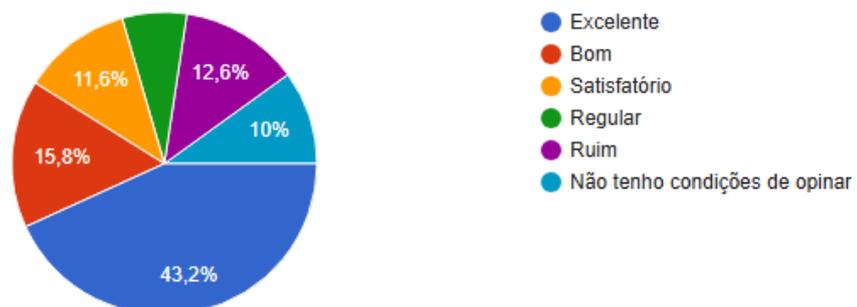
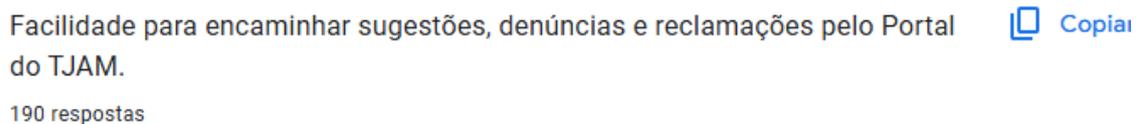


Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

à facilidade de acesso às informações processuais via SAJ (Web), 19,5% como bom e 8,9% como satisfatório, demonstrando assim, resultados positivos relacionadas à acessibilidade das ferramentas de pesquisas de processos.



Muitos entrevistados responderam positivamente Facilidade para encaminhar sugestões, denúncias e reclamações pelo Portal do TJAM. Sendo que 43,2% avaliaram como excelente, 15,8% como bom, 11,6% como satisfatório, 6,8% como regular, 12,6% como ruim e 10% como não tenho condições de opinar.



Em relação Tempo de Resposta ao usar um canal de contato (Ouvidoria, Fale Conosco, Lei de Acesso à Informação Pública, Balcão Virtual) houve resultado



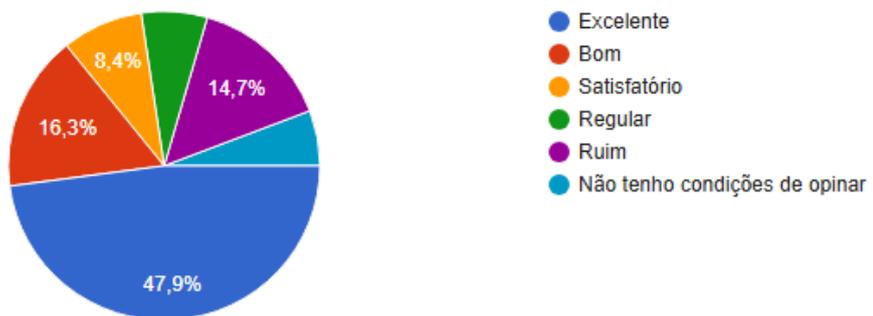
Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

positivo, pois 47,9% avaliou como positivo, 16,3% como bom, 8,4% como satisfatório, 6,8% como regular, 14,7% como ruim e 5,8% como não tenho condições de opinar. Houve assim, um aumento no que diz respeito ao item excelente, que em 2023 era de 40,5% e em 2024, 47,9%.

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



190 respostas



Diante das informações coletadas por meio da pesquisa de satisfação externa, o principal obstáculo para uma prestação jurisdicional adequada incluem o tempo de tramitação dos processos, e o Tribunal de Justiça do Amazonas, vem trabalhando com objetivo garantir a efetividade do princípio constitucional da razoável duração nos processos, por meio de mutirões judiciais e outras ações.

RECOMENDAÇÕES

RECOMENDAÇÕES	ATRIBUÍDO A	DATA
Analisar os dados para posterior deliberação	Presidência	07/03/2025

CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

Este relatório trouxe à tona a opinião e sugestão de 190 entrevistados, especificamente os jurisdicionados, que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, acrescentaram suas riquíssimas



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Amazonas

contribuições que posteriormente serão analisadas e deliberadas decisões por meio desse aporte.

Nos últimos anos, o Tribunal de Justiça do Amazonas tem avançado em direção a uma prestação jurisdicional mais democrática, célebre e transparente. Isso é evidente nas ações que seguem as recomendações do CNJ, tanto em termos de regras quanto de políticas judiciais institucionais desenvolvidas e implementadas no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.

A pesquisa de satisfação externa do TJAM com o jurisdicionado é de suma importância pois fornece uma base sólida para a tomada de decisões, visando a melhoria contínua dos serviços prestados. Ao coletar dados quantitativos e qualitativos sobre a percepção dos usuários em relação a diferentes aspectos do atendimento, como instalações, acessibilidade, tempo de espera e atendimento pessoal, o tribunal pode identificar pontos fortes e áreas que necessitam de aprimoramento.

Além disso, a pesquisa possibilita a participação ativa dos cidadãos na construção de um serviço de justiça mais eficiente e responsivo às suas necessidades. A partir dos resultados, é possível planejar e implementar ações específicas, direcionando recursos e esforços para áreas prioritárias, além de propor novas iniciativas que visem à inclusão e à equidade no acesso à justiça.

Em suma, a pesquisa de satisfação externa é uma ferramenta essencial para que o Tribunal de Justiça do Amazonas se aproxime do jurisdicionado, compreenda suas demandas e trabalhe para aprimorar constantemente a qualidade do serviço prestado, fortalecendo a relação entre a instituição e a sociedade.