



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça do Amazonas

## RELATÓRIO DE PESQUISA PESQUISA DE SATISFAÇÃO EXTERNA DO TJAM 2023

### RESUMO

---

DATA DO RELATÓRIO	NOME	PREPARADO POR
21/03/2024	Relatório sobre Pesquisa de Satisfação Externa do TJAM	Gizelly Caroline França Guimarães

### INTRODUÇÃO

---

Este relatório busca promover uma base de dados para a tomada de decisões da Presidência do Tribunal de Justiça do Amazonas, visto que o Tribunal de Justiça do Amazonas vem buscando aprimorar cada vez mais a qualidade dos seus serviços. Em agosto de 2023 foi realizado a pesquisa de satisfação externa do TJAM, por meio da qual houve a participação de 74 entrevistados, especificamente os jurisdicionados, que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, acrescentaram suas riquíssimas contribuições que posteriormente serão analisadas e deliberadas as decisões por meio desse aporte.

Busca-se informar ainda quantitativa e qualitativamente a satisfação em relação 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](http://www.tjam.jus.br)), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre outros serviços úteis; Acesso ao sítio

---



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

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 às Informações Pública, Balcão Virtual).

Essa base de dados poderá contribuir para articulação e execução de ações deste Tribunal, bem como a elaboração e propositura de ações.

## VISÃO GERAL

---

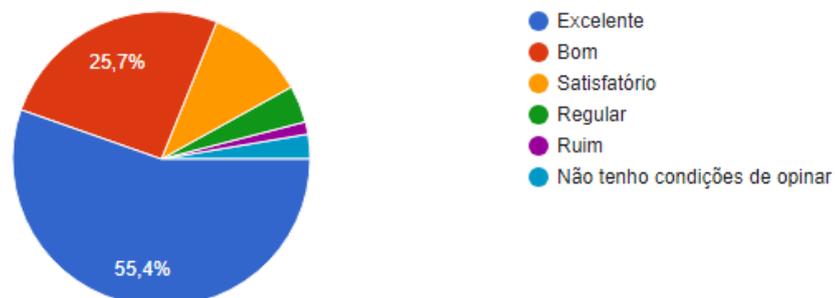
Em relação ao grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Amazonas, o primeiro questionamento foi em relação à condição física das instalações (limpeza, conservação). Por meio dos dados observa-se que houve um percentual de 55,4%, avaliaram como excelente, 25,7% como bom, 10,8% como satisfatório, 4,1% como regular, 1,4% como ruim, 2,7% como não tenho condições de opinar, sendo o somatório de excelente, bom e satisfatório, de 91,9%.

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.



74 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



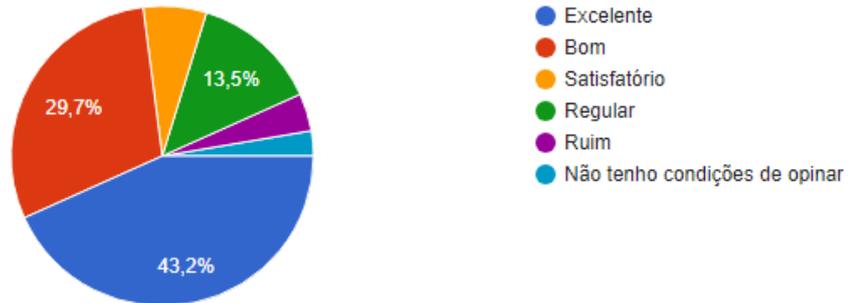
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

Pessoas com Deficiência foi positiva, tendo ambos o percentual de 43,2% avaliado como excelente, 29,7% como bom, 25,7% como bom, respectivamente.

Sinalização para localização das Unidades Judiciárias e Administrativas.



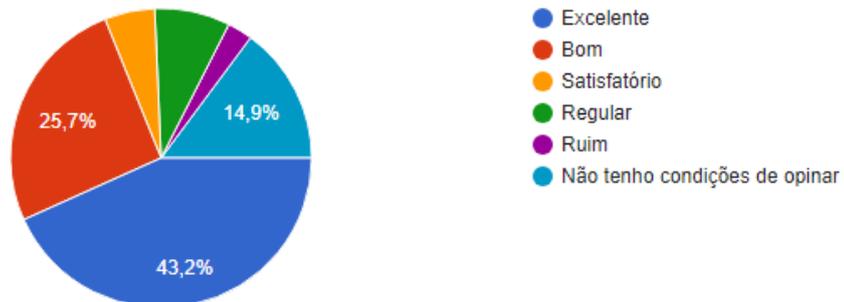
74 respostas



Acesso às instalações físicas à Pessoas com Deficiência.



74 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 48,6% como excelência, 21,6% como bom, 10,8% como satisfatório, apresentando assim, um resultado positivo.

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



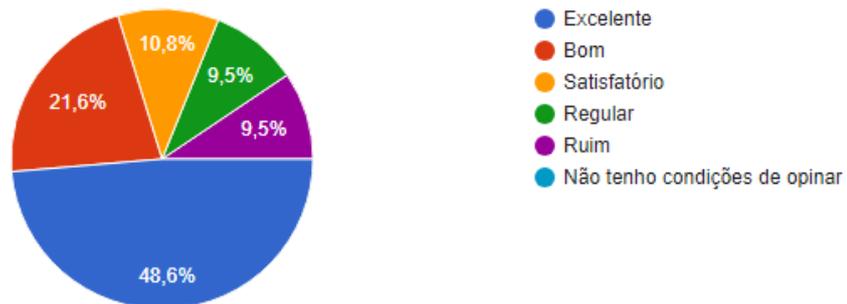
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

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.

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



74 respostas

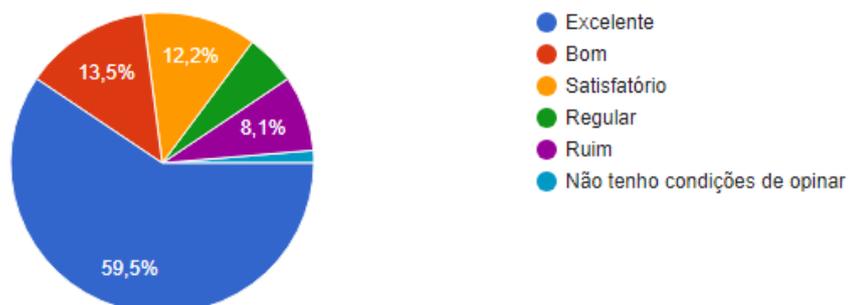


Mais da metade dos jurisdicionados pesquisados (59,5%) avaliaram como excelente o atendimento oferecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas quanto ao atendimento pessoal (educação, cortesia e atenção), 13,5% como bom, 12,2% como satisfatório, 5,4% como regular, 8,1 como ruim e 1,4% como não tenho condições de opinar.

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



74 respostas





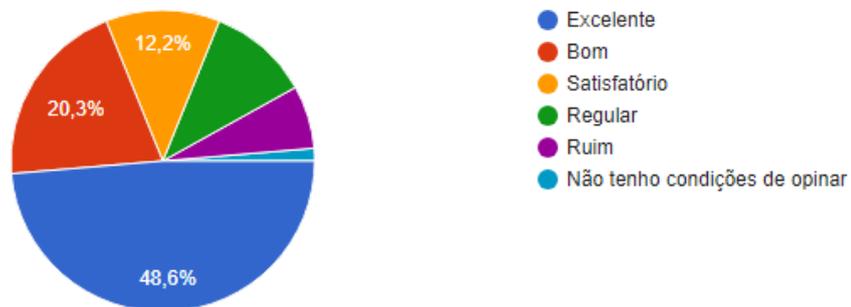
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

Quanto à Facilidade de acesso às informações processuais nas Unidades Judiciárias e administrativas., quase metade dos jurisdicionados pesquisados (48,6%) avaliaram como, 20,3% como bom, 12,2% como satisfatório, 10,8% como regular, 6,8 como ruim e 1,4% como não tenho condições de opinar.

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



74 respostas

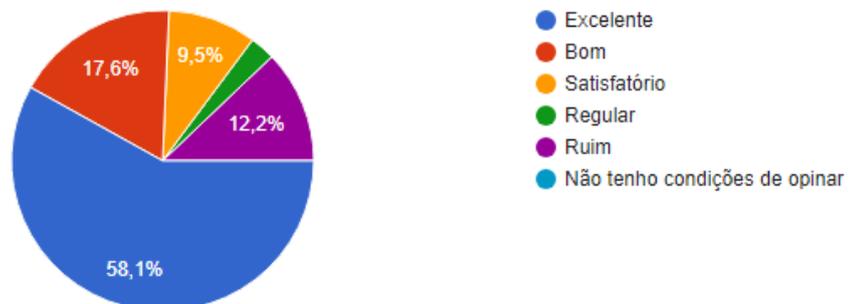


Cabe ainda destacar a satisfação dos(as) respondentes quanto ao questionamento: Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços, 58,1% avaliaram como excelente, 17,6% como bom, 9,5%, como satisfatório.

Servidores esclarecem corretamente dúvidas dos Serviços?



74 respostas





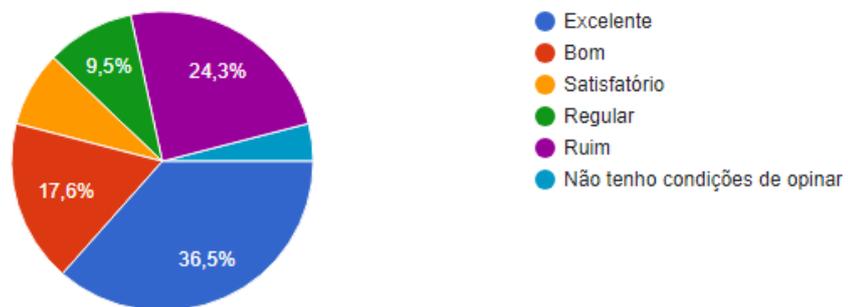
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

Quanto ao questionamento, os processos são concluídos no prazo previsto na forma da legislação, alguns pontos importantes surgiram. 36,5% avaliaram como excelente, 17,6% como bom, 8,1 como satisfatório, 9,5% regular, 24,3% como ruim, 4,1% como não tenho condições de opinar.

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



74 respostas

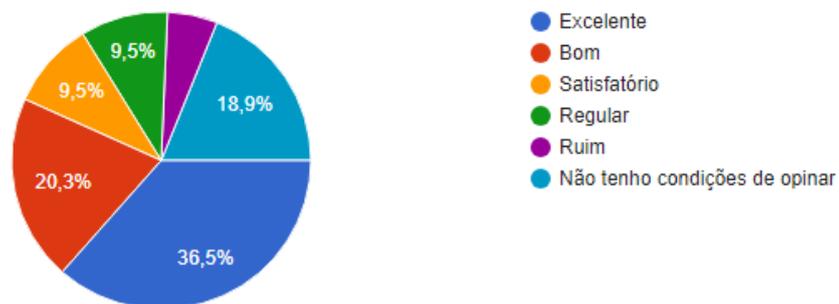


Em relação ao Cumprimento do horário previsto para as audiências, 36,5% como excelente, 20,3% como bom, 9,5% satisfatório e regular, 5,4% como ruim e 18,9% como não tenho condições de opinar.

Cumprimento do horário previsto para as audiências.



74 respostas



Em relação ao Acesso ao sítio eletrônico ([www.tjam.jus.br](http://www.tjam.jus.br)), facilidade no uso, conteúdo das notícias veiculadas, entre outros serviços úteis, 44,6% avaliaram como excelente, 28,4% como bom, 14,9% como satisfatório, comprovando a satisfação quanto ao acesso referido.

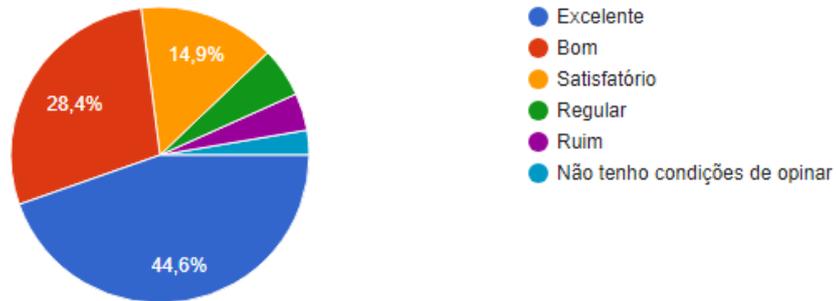


**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

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



74 respostas

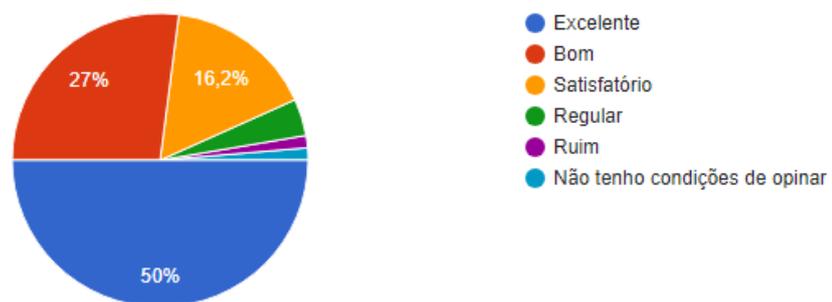


Como vimos anteriormente muitos responderam positivamente em relação ao serviço prestado pelos servidores do tribunal e 50% avaliaram como excelente, quanto à facilidade de acesso às informações processuais via SAJ (Web), demonstrando resultados positivos relacionadas à acessibilidade das ferramentas de pesquisa de processo.

Facilidade de acesso às informações processuais via SAJ (Web).



74 respostas



Muitos entrevistados responderam positivamente Facilidade para encaminhar sugestões, denúncias e reclamações pelo Portal do TJAM. Sendo que 40,5% avaliaram como excelente, 21,6% como bom, 9,5% como satisfatório, 10,8% como regular, 9,5% como ruim e 8,1% como não tenho condições de opinar.

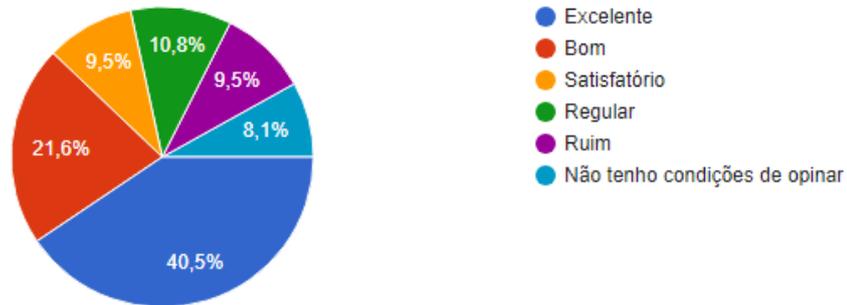


**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

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



74 respostas

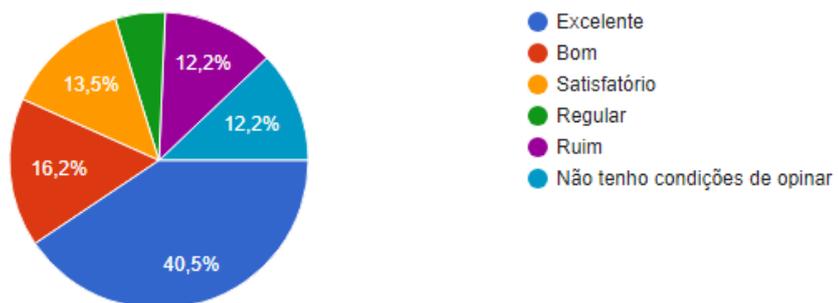


Em relação Tempo de Resposta ao usar um canal de contato.(Ouvidoria, Fale Conosco, Lei de Acesso às Informações Pública, Balcão Virtual) houve resultado positivo, pois 40,5% avaliou como positivo, 16,2% como bom, 13,5% como satisfatório, 5,4% como regular, 12,2% como ruim e não tenho condições de opinar.

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



74 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.



**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça do Amazonas**

## RECOMENDAÇÕES

---

RECOMENDAÇÕES	ATRIBUÍDO A	DATA
Analisar os dados para posterior deliberação	Presidência	21/03/2024

## CONCLUSÕES/RECOMENDAÇÕES

---

Este relatório trouxe à tona a opinião e sugestão de 74 entrevistados, especificamente os jurisdicionados, que avaliaram a qualidade dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, acrescentaram suas riquíssimas 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 de serviços jurídicos mais democrática. Isso é evidente nas ações que seguem as recomendações do CNJ, tanto em termos de regras quanto de políticas judiciais institucionais.