

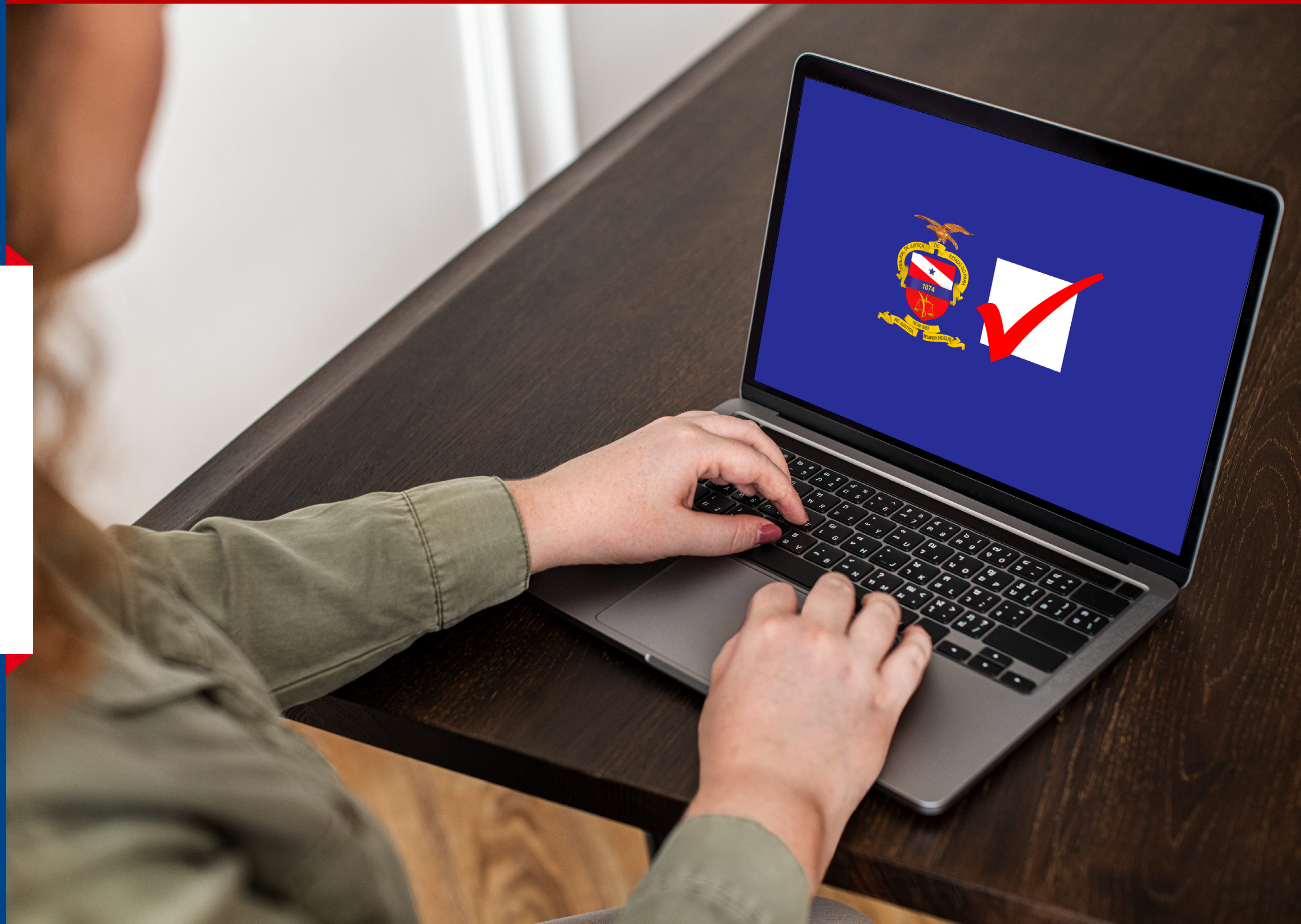


RELATÓRIO DA

Pesquisa de Avaliação

do Poder Judiciário
do Estado do Pará 2022

Belém | 2023





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Desembargadora **Maria de Nazaré Silva Gouveia dos Santos**

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Desembargador **Roberto Gonçalves de Moura**

Vice-Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Desembargador **José Roberto Pinheiro Maia Bezerra Júnior**

Corregedor Geral de Justiça

Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

Fábio Djan Oliveira de Lima

Diretor

Equipe Técnica

Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

Jéssica de Bosi e Araújo

Assessora

Luciana da Costa Souza

Assessora

Coordenadoria de Gestão Estratégica

Luciana Sá Fernandes

Coordenadora

Francisco Alexandre Lima

Analista Judiciário – Área: Estatística

Alcimar Martins Junior

Analista Judiciário – Área: Economia

Coordenadoria de Controle de Indicadores e Metas

Gleison Augusto Furtado Gomes

Coordenador

Coordenadoria de Estatística

Gerson Medeiros da Silva

Coordenador

Coordenadoria de Gestão de Processos e Riscos

Kelsilene Silva da Rocha

Coordenadora

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará.....	12	Gráfico 12 - Distribuição dos(as) participantes por escolaridade, segundo o sexo	19
Gráfico 2 - Categoria de participação	13	Gráfico 13 - Deficiência	20
Gráfico 3 - Sexo.....	13	Gráfico 14 - Comarcas mais avaliadas.....	20
Gráfico 4 – Distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação	14	Gráfico 15 - Gratuidade de custas processuais	21
Gráfico 5 - Identidade de gênero	14	Gráfico 16 - Sistema de processo eletrônico utilizado	22
Gráfico 6 - Faixa etária.....	15	Gráfico 17 - Principais dificuldades nos sistemas de processo eletrônico utilizados	23
Gráfico 7 - Distribuição dos(as) participantes por faixa etária, segundo a categoria de participação.....	16	Gráfico 18 - Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais	23
Gráfico 8 - Raça/Cor	16	Gráfico 19 - Participação em audiência de conciliação/mediação.....	24
Gráfico 9 - Faixa de renda	17	Gráfico 20 - Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação	24
Gráfico 10 - Distribuição dos(as) participantes por faixa de renda, segundo a raça/cor	18	Gráfico 21 - Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional	25
Gráfico 11 - Escolaridade.....	18		

Gráfico 22 - Nível de satisfação com o tempo de duração do processo	26
Gráfico 23 - Nível de serviços prestados pelos(as) servidores(as).....	26
Gráfico 24 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as)	27
Gráfico 25 - Nível de satisfação com os serviços prestados por aplicativos de mensagens.....	27
Gráfico 26 - Nível de satisfação com os serviços prestados por telefone.....	28
Gráfico 27 - Nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail	28
Gráfico 28 - Nível de satisfação com os serviços prestados por videoconferências	28
Gráfico 29 - Nível de satisfação com os serviços prestados por sistema de consulta ao processo	29

Gráfico 30 - Nível de satisfação com o atendimento às pessoas com deficiência	29
Gráfico 31 - Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito	30
Gráfico 32 - Juízo 100% Digital	31
Gráfico 33 - Nível de satisfação com o Juízo 100% Digital	32
Gráfico 34 - Balcão Virtual.....	32
Gráfico 35 - Nível de satisfação com o Balcão Virtual	33
Gráfico 36 - Nível de satisfação com a digitalização dos processos judiciais.....	33
Gráfico 37 - Nível de satisfação com o acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet.....	34

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
METODOLOGIA	10
Média das notas	10
Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará	10
Nível de satisfação geral com os serviços	11
prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará	11
RESULTADOS	12
Identificação Sociodemográfica	12
Categoria de participação	12
Sexo	13
Identidade de gênero	14
Faixa etária	15
Autodeclaração de raça/cor	16
Faixa de renda	17
Escolaridade	18

Deficiência	20
Comarcas Avaliadas	20
Funcionamento do Poder Judiciário	21
Gratuidade de custas processuais	21
Principal sistema de processo eletrônico utilizado	22
Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados	22
Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais	23
Participação em audiência de conciliação/mediação	24
Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação	24
Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional	25
Tempo de duração do processo	26
Serviços prestados pelos(as) servidores(as)	26
Serviços prestados pelos(as) magistrados(as)	27
Serviços prestados por aplicativos de mensagens	27
Serviços prestados por telefone	27
Serviços prestados por e-mail	28
Serviços prestados por videoconferências	28
Serviços prestados por sistema de consulta ao processo	29
Aprimoramento dos Serviços Judiciários	29

Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência	29
Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito	30
Juízo 100% Digital	31
Balcão Virtual	32
Digitalização dos processos judiciais	33
Acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet.....	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
FORMULÁRIO DA PESQUISA	36

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará, realizada em 2022, pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJPA), por meio do Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística (DEPGE).

O estudo tinha por objetivo obter informações sobre o acesso ao sistema de justiça, o acompanhamento processual e a efetividade dos serviços jurisdicionais prestados.

Registre-se que a pesquisa está alinhada ao Macrode-

safio “Fortalecimento da Relação Institucional do Judiciário com a Sociedade”, que se encontra no escopo da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026.

O público-alvo da pesquisa foi cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as), procuradores(as) públicos(as) e membros do Ministério Público.

O formulário da pesquisa ficou disponível, para participação, no período de 7 de novembro a 16 de dezembro de 2022, no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet.

METODOLOGIA

A Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará foi desenhada com base na Pesquisa sobre Percepção e Avaliação do Poder Judiciário Brasileiro, realizada em 2022, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e na Pesquisa de Satisfação do Usuário, já realizada no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Pará.

O nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará foi medido por meio de respostas a perguntas do tipo classificação, usando uma escala de 0 a 10. Para cada uma dessas perguntas foi calculada uma nota média. Essa nota média foi normalizada para a escala de 0 a 1, utilizando a técnica Min-Max, e posteriormente multiplicada por 100.

O nível de satisfação geral com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará foi calculado como a média das notas normalizadas. A meta, para o ano de 2022, é atingir 50% de nível de satisfação com os serviços prestados.

Média das notas

$$MNP_i = \frac{\sum_{i=1}^n np_i}{n}$$

Em que,

MNP_i - Média das notas da pergunta i ;

np_i - Nota da pergunta i ; e

n - Número de notas da pergunta i .

Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará

$$NS_i = \frac{MNP_i - Min_i}{Max_i - Min_i} \times 100$$

Em que,

NS_i - *Nível de satisfação com o item avaliado na pergunta i;*

MNP_i - *Média das notas da pergunta i;*

Min_i - *Nota mínima atribuída à pergunta i; e*

Max_i - *Nota máxima atribuída à pergunta i.*

Nível de satisfação geral com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará

$$NSG = \frac{\sum_{i=1}^n NS_i}{N}$$

Em que,

NSG - *Nível de satisfação geral;*

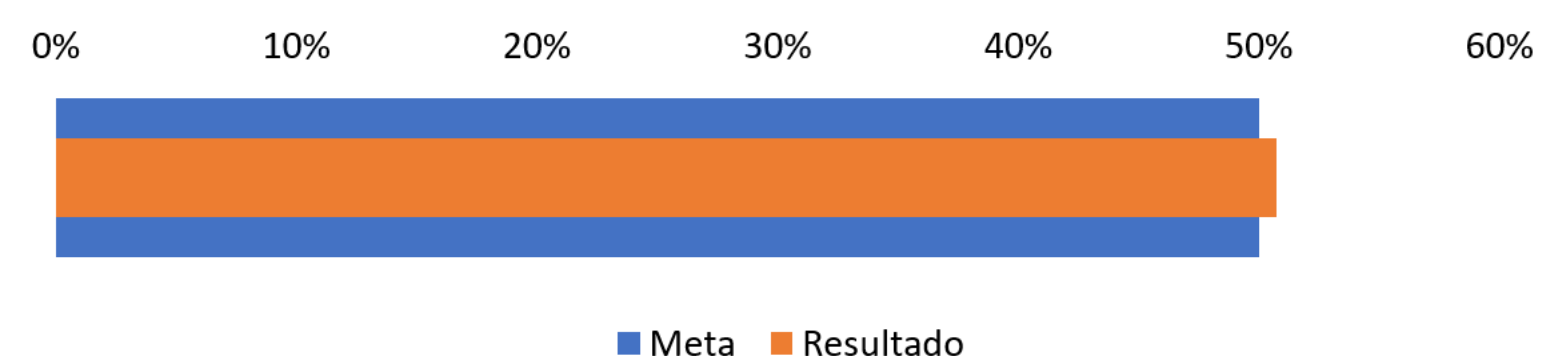
NS_i - *Nível de satisfação com o item avaliado na pergunta i; e*

N - *Número de perguntas do tipo classificação da pesquisa.*

RESULTADOS

A pesquisa contou com a participação de 485 jurisdicionados(as) e operadores(as) do direito. Em linhas gerais, o nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará foi igual a 50,74%, ligeiramente superior a meta de 50% estabelecida para o ano de 2022. A seguir são apresentados os resultados para cada um dos itens da pesquisa.

Gráfico 1 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras horizontais, apresentando o percentual de 0 a 50% onde a cor azul indica a meta e a cor laranja o resultado.

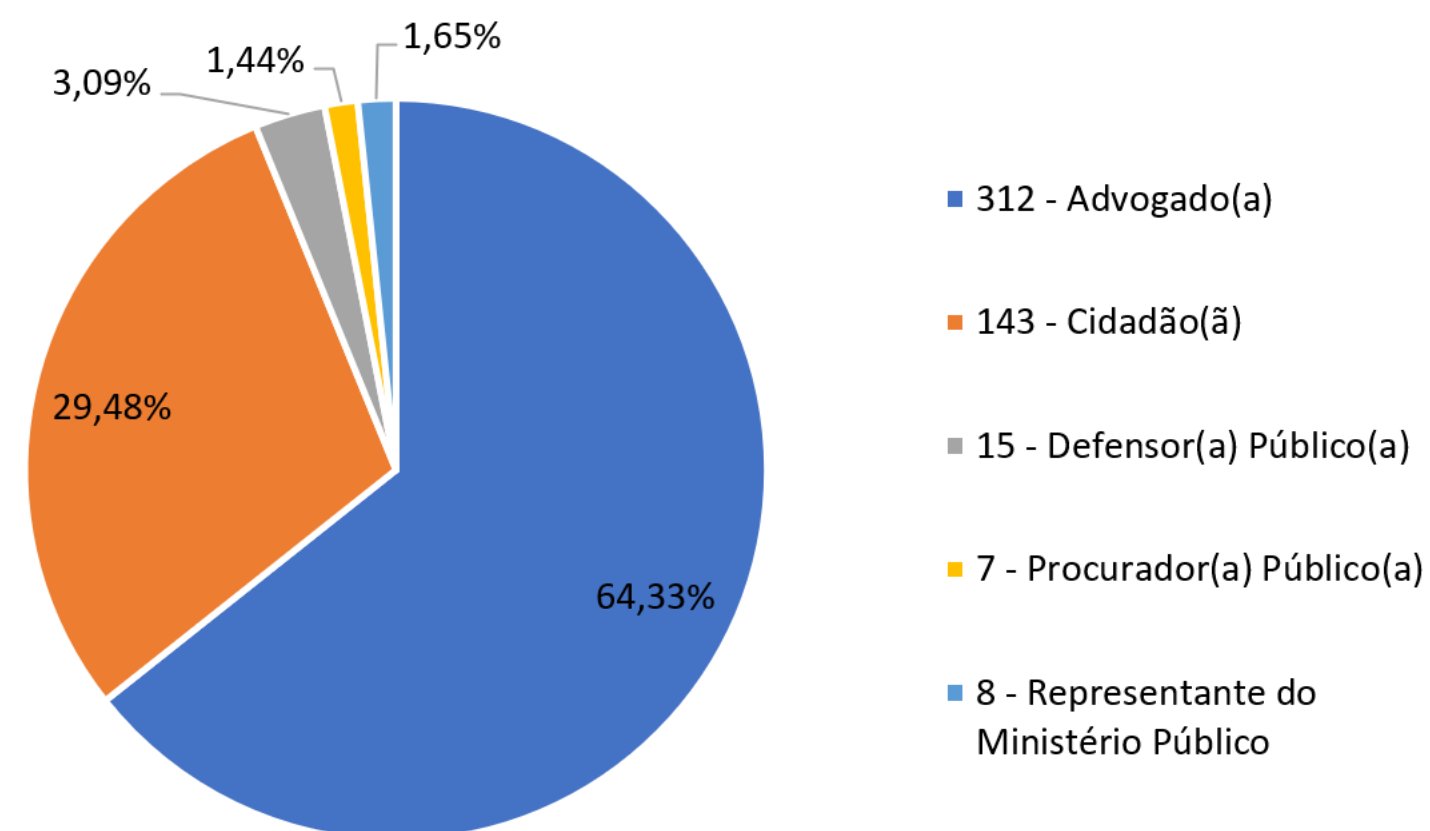
Identificação Sociodemográfica

Esse bloco de perguntas procurou identificar as características socio-demográficas dos(as) participantes. O perfil sociodemográfico dos(as) participantes da pesquisa é apresentado a seguir: advogado(a) (64,33%), sexo feminino (53,40%), cisgênero (88,66%), idade entre 30 e 39 anos (33,20%), raça/cor parda (48,87%), sem deficiência (95,46%), com pós-graduação, mestrado ou doutorado completo (36,91%) e renda acima de R\$ 5.500,00 (49,08%).

Categoria de participação

A pesquisa foi destinada a cidadãos(ãs), advogados(as), defensores(as) públicos(as), procuradores(as) públicos(as) e membros do Ministério Público. O Gráfico 2 apresenta a distribuição dos(as) participantes da pesquisa segundo a categoria de participação. Observa-se uma predominância de advogados(as) (64,33%), seguida de cidadãos(ãs) (29,48%) na pesquisa.

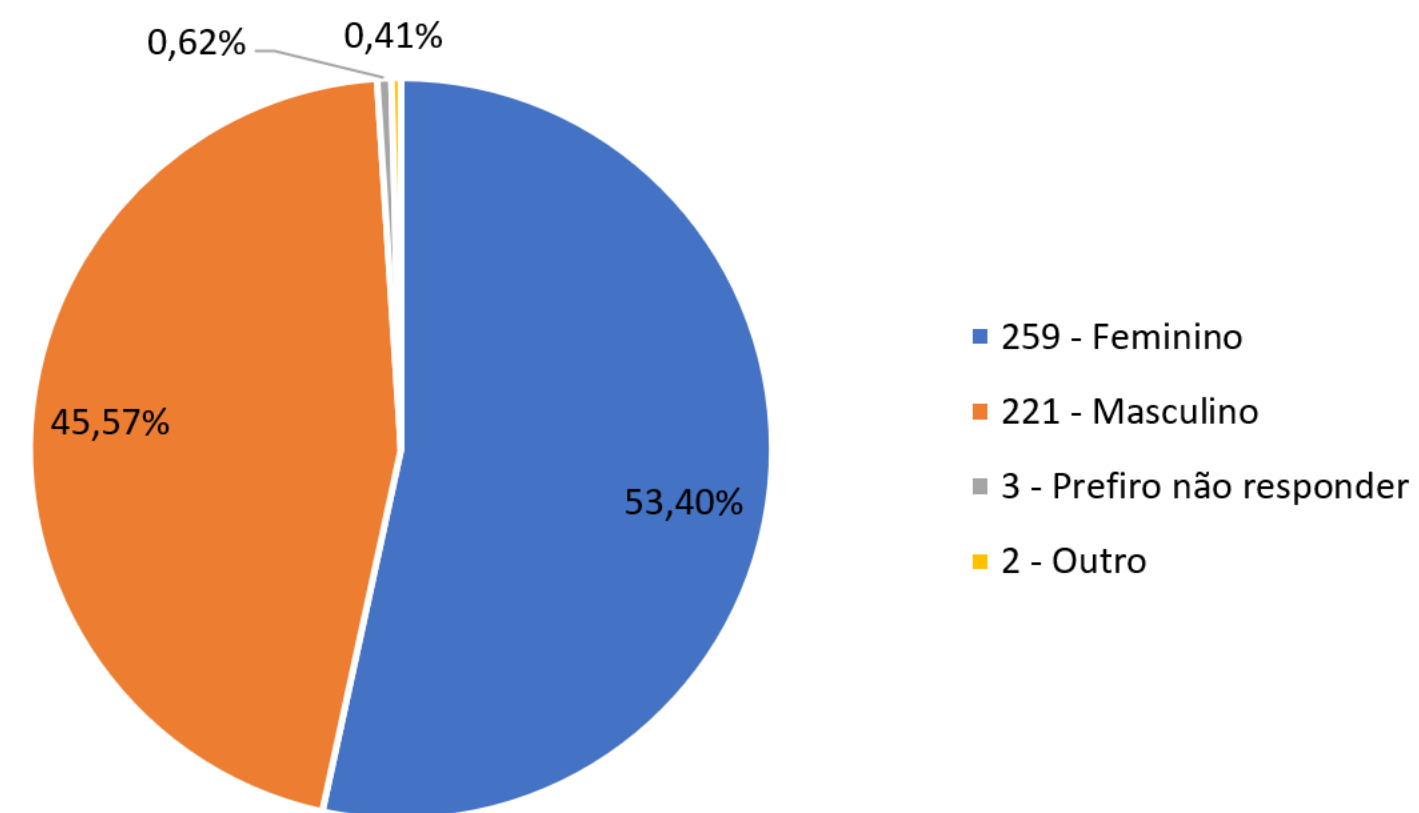
Gráfico 2 - Categoria de participação



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico em círculo, onde a cor azul representa 64,33% de advogados, 1,65% de representantes do Ministério Público, 1,44% de Procurador Público, 3,09% de Defensor Público e 29,48% de cidadãos.

Gráfico 3 - Sexo



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico em círculo, onde a cor azul predomina com 53,40% com participação do público feminino, 0,41% disseram outro, 0,62% disseram prefiro não responder, e 45,57% público masculino.

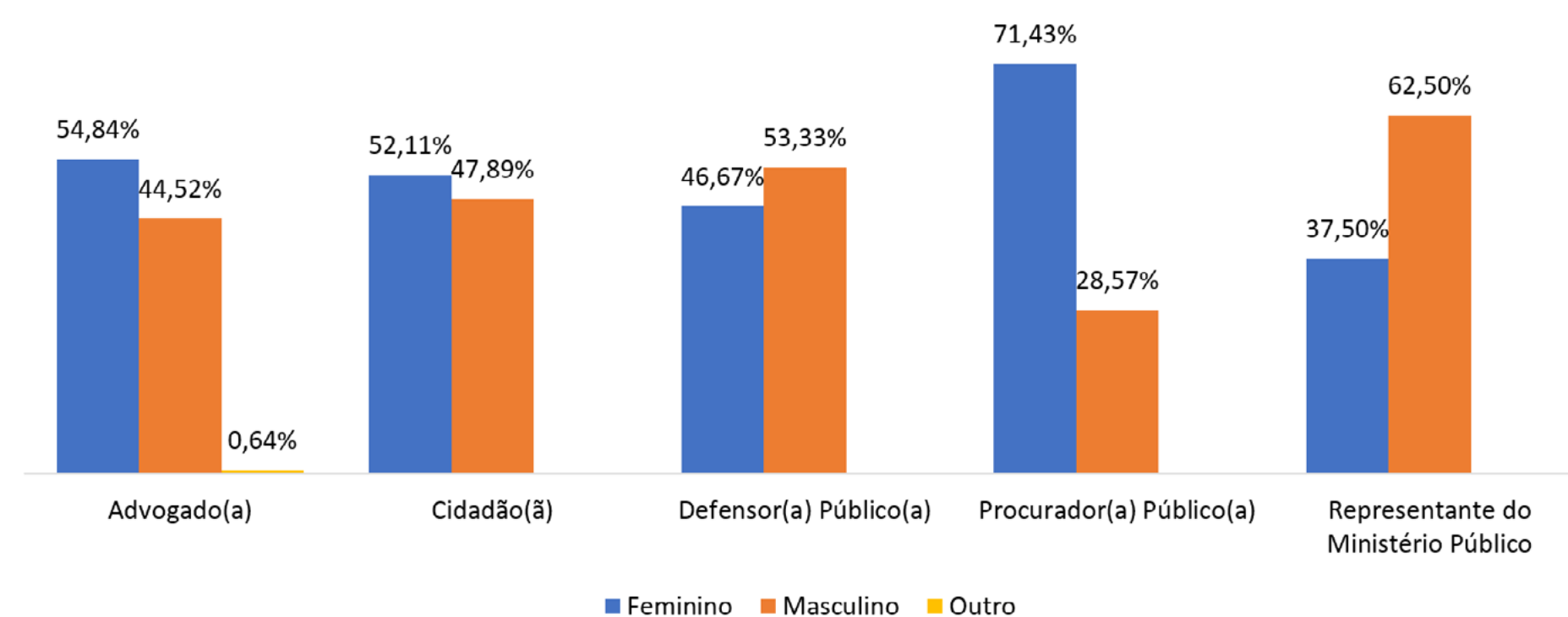
Sexo

O Gráfico 3 traz a distribuição dos(as) participantes segundo o sexo. Nota-se uma leve predominância de participantes do sexo feminino (53,40%) na pesquisa.

No Gráfico 4 é apresentada a distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação. Nota-se uma predominância de participantes do sexo feminino em todas as categorias, à exceção de de-

fensor(a) público(a) e de representantes do Ministério Público, em que a proporção de participantes do sexo masculino foi maior do que a de participantes do sexo feminino, 53,33% e 62,50%, respectivamente.

Gráfico 4 – Distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

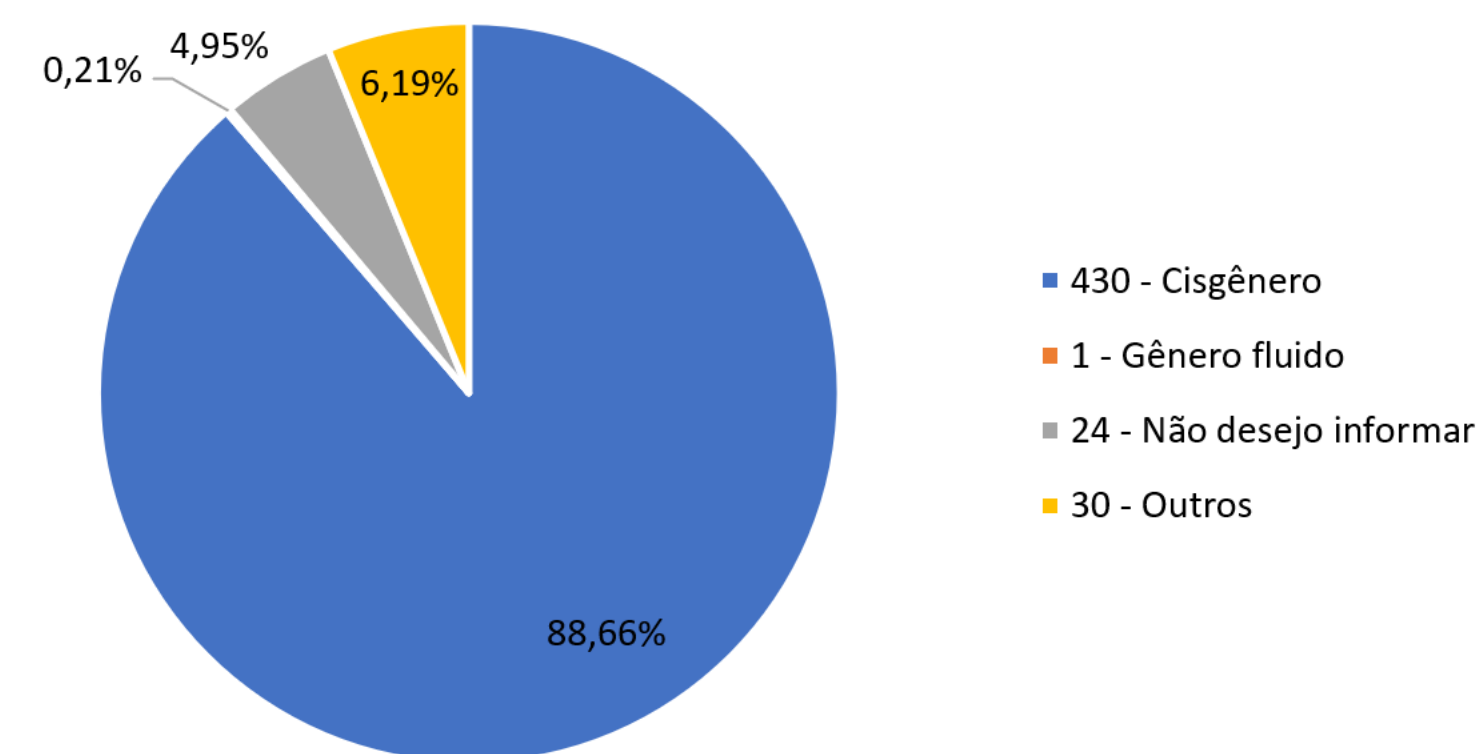
Gráfico de barras verticais com duas colunas, azul para público feminino e laranja masculino. A primeira representa os advogados com 54,84% feminino e 44,52% masculino; A segunda, de cidadãos com 52,11% feminino e 47,89% masculino; A terceira, de Defensor Público sendo 46,67% de feminino e 53,33% de masculino. A quarta coluna representa Procurador Público, sendo 71,43%

feminino e 28,57% masculino; A quinta coluna, mostra representante do Ministério Público com 37,50% de feminino e 62,50% de masculino.

Identidade de gênero

Esse item da pesquisa buscou identificar o gênero com o qual o participante se identificava. Nota-se uma predominância de participantes cisgênero (88,66%), ou seja, pessoas que se identificam com o sexo biológico com o qual nasceram.

Gráfico 5 - Identidade de gênero



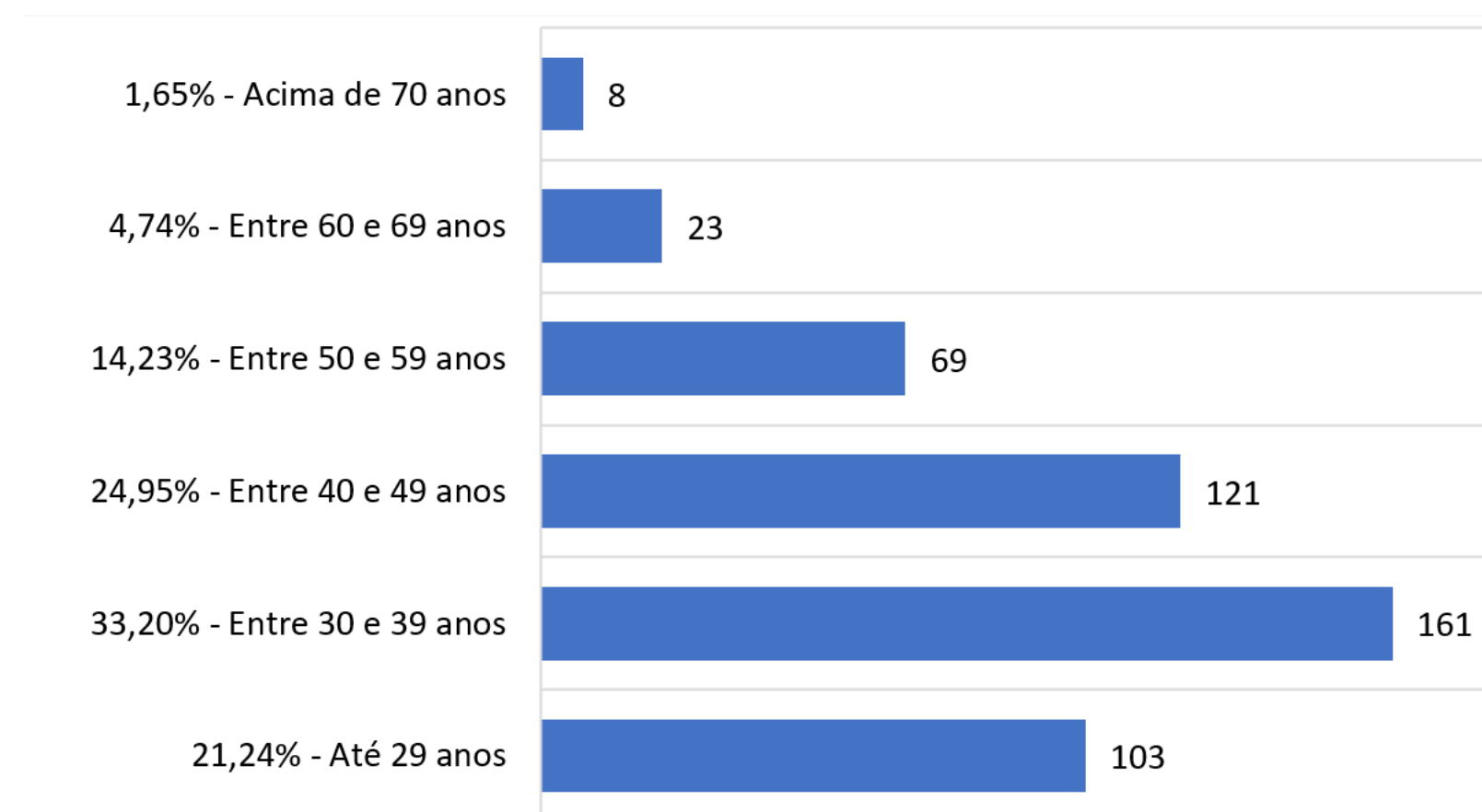
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de círculo, onde a cor azul representa 88,66% de Cisgênero; 6,19% outros; 0,21% Gênero fluído; 4,95% não desejaram informar.

Faixa etária

No Gráfico 6 é apresentada a distribuição dos participantes segundo a faixa etária. Verifica-se uma predominância de participantes nas faixas etárias entre 30 e 39 anos (33,20%) e entre 40 e 49 anos (24,95%).

Gráfico 6 - Faixa etária

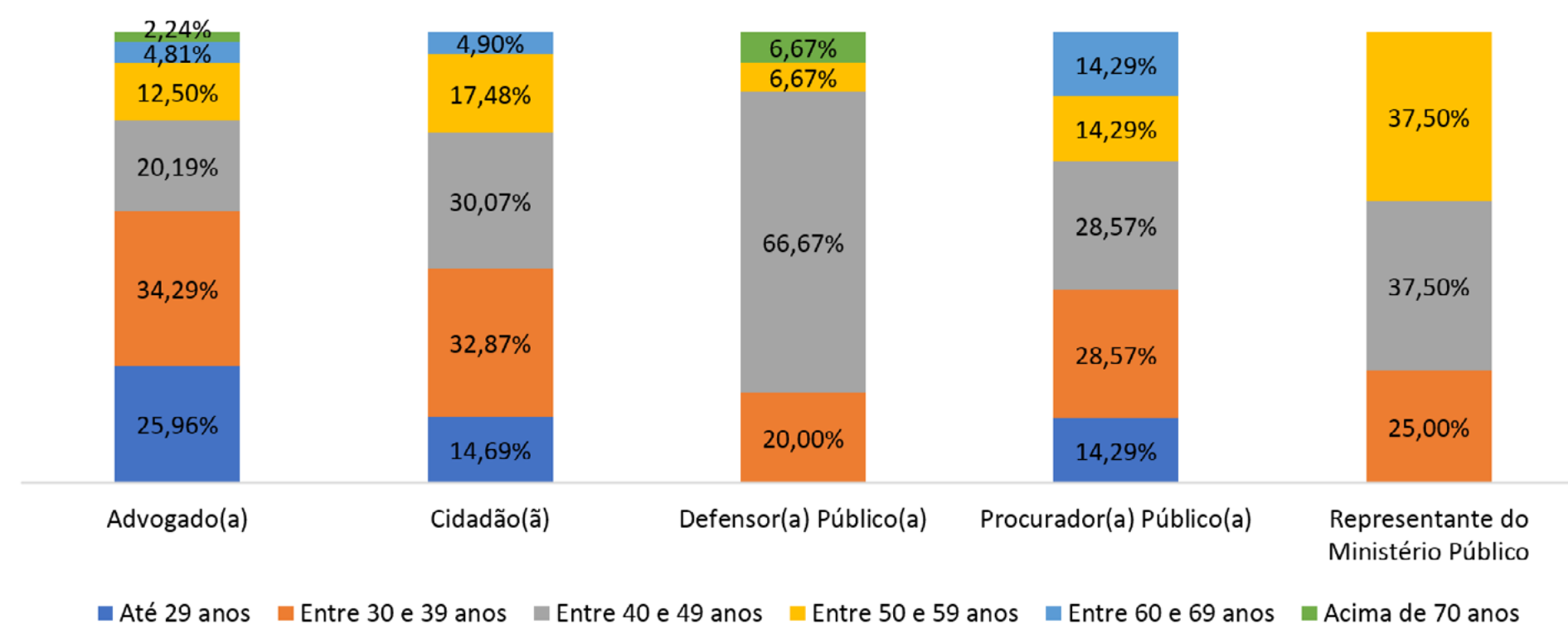


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras horizontais onde 1,65% tem acima de 70 anos; 4,74% tem entre 60 e 69 anos; 14,23% tem entre 50 e 59 anos; 24,95% tem entre 40 e 49 anos; 33,20% tem entre 30 e 39 anos; 21,24% tem até 29 anos.

O Gráfico 7 traz a distribuição dos(as) participantes por faixa etária, segundo a categoria de participação. Nas categorias advogado(a) e cidadão(ã), há uma predominância de participantes com idade entre 30 e 39 anos, 34,29% e 32,87%, respectivamente; na categoria defensor(a) público(a), observa-se uma predominância de participantes com idade entre 40 e 49 anos, 66,67%; na categoria procurador(a) público(a), por sua vez, nota-se uma predominância de participantes nas faixas etárias entre 30 e 39 anos e entre 40 e 49 anos, ambas com 28,57%; por fim, na categoria representante do Ministério Público, verifica-se uma predominância de participantes com idade entre 40 e 49 anos e entre 50 e 59 anos, ambas com 37,50%.

Gráfico 7 - Distribuição dos(as) participantes por faixa etária, segundo a categoria de participação



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

A primeira coluna representa os **advogados** onde 2,24% tem acima de 70 anos; 4,81% entre 60 e 69 anos; 12,50% entre 50 e 59 anos; 20,19% entre 40 e 49 anos; 34,29% entre 30 e 39 anos e 25,96% até 29 anos.

A segunda coluna representa os **cidadãos** onde 4,90% entre 60 e 69 anos; 17,48% entre 50 e 59 anos; 30,07% entre 40 e 49 anos; 32,87% entre 30 e 39 anos e 14,69% até 29 anos.

A terceira coluna representa o **Defensor Público** onde 6,67% tem acima de 70 anos; 6,67% entre 50 e 59 anos; 66,67% entre 40 e 49 anos e 20,00% entre 30 e 39 anos.

A quarta coluna representa **Procurador Público** onde 14,29% tem entre 60 e

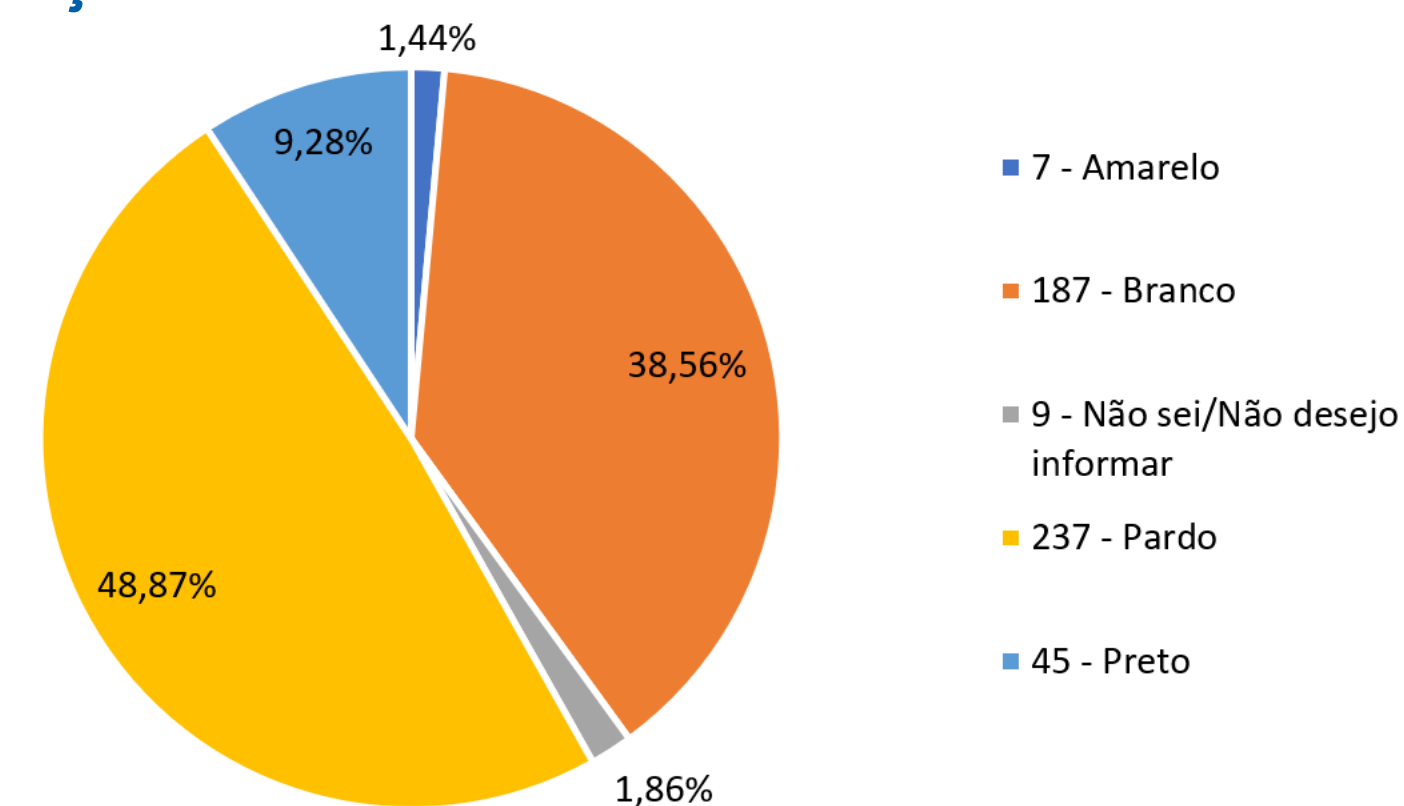
69 anos; 14,29% entre 50 e 59 anos; 28,57% entre 40 e 49 anos; 28,57% entre 30 e 39 anos; 14,29% até 29 anos.

A quinta coluna representa o **Representante do Ministério Público** onde 37,50% tem entre 50 e 59 anos; 37,50% tem entre 40 e 49 anos; 25,00% tem entre 30 e 39 anos.

Autodeclaração de raça/cor

Nesse item foi perguntado ao(à) participante como ele/ela se autodeclarava em relação a sua raça/cor. Observa-se, no Gráfico 8, uma predominância de participantes que se autodeclararam pardos (48,87%), seguida de brancos (38,56%).

Gráfico 8 - Raça/Cor



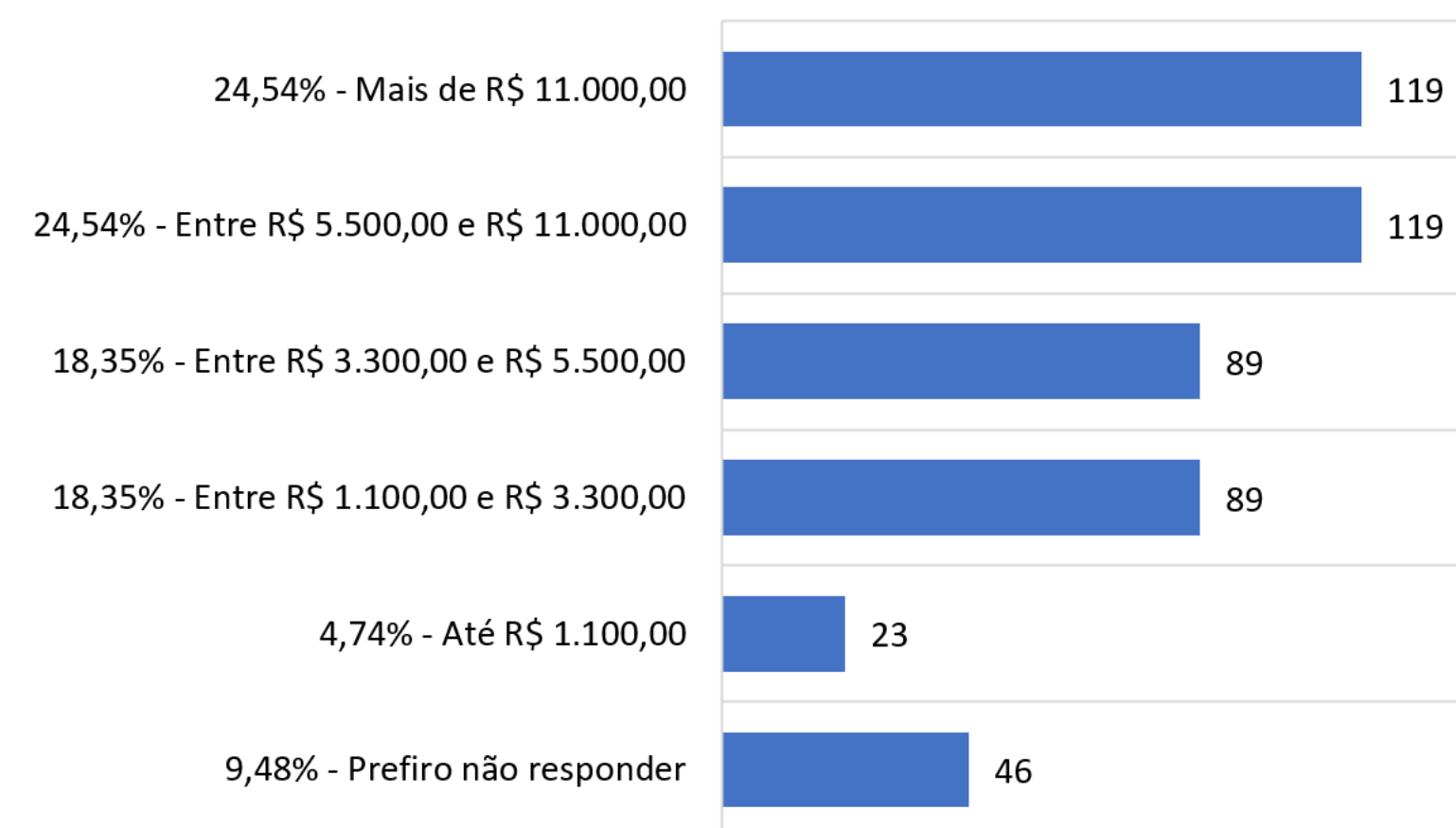
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de círculo, onde a raça parda predomina com 48,87%, 38,56% brancos, 9,28% pretos, 1,86% não desejaram informar e 1,44% amarelos.

Faixa de renda

No Gráfico 9 é apresentada a distribuição dos(as) participantes segundo a faixa de renda. Nota-se que 49,08% dos(as) participantes tinham renda acima de R\$ 5.500,00, inclusive.

Gráfico 9 - Faixa de renda

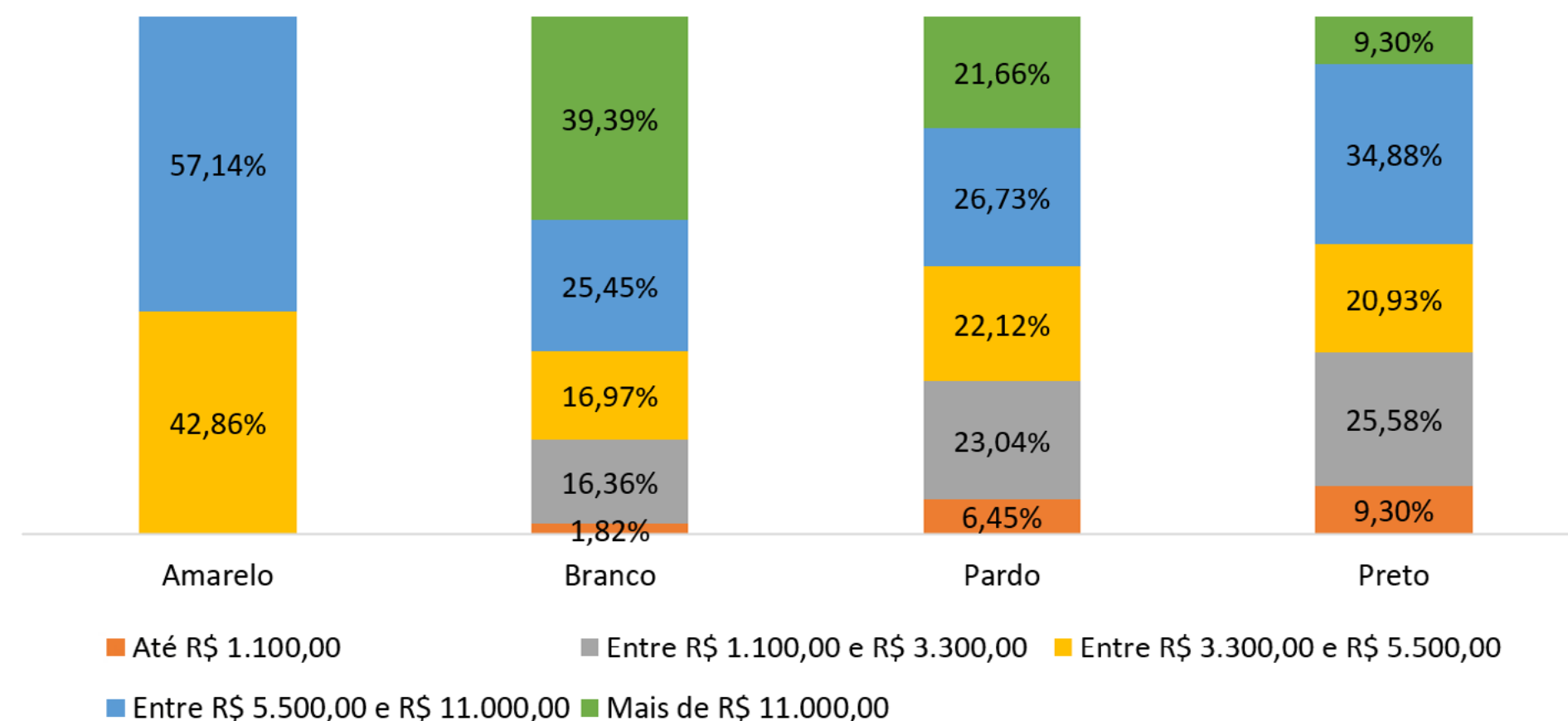


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras horizontais, sendo 24,54% de pessoas que ganham mais de R\$ 11.000,00; 24,54% entre 5.500,00 e 11.000,00; 18,35% entre 3.300,00 e 5.500,00; 18,35% entre 1.100,00 e 3.300,00; 4,74% até 1.100,00; 9,48% não quiseram responder.

A distribuição dos(as) participantes por faixa de renda, segundo a raça/cor declarada é apresentada no Gráfico 10. Os(as) participantes que se autodeclararam de raça/cor amarela possuíam, predominantemente, renda entre R\$ 5.500,00 e R\$ 11.000,00, 57,14%; os(as) participantes que se autodeclararam de raça/cor branca possuíam, predominantemente, renda de mais de R\$ 11.000,00, 39,39%; e os(as) participantes que se autodeclararam de raça/cor parda e de raça/cor preta, por sua vez, possuíam, predominantemente, renda entre R\$ 5.500,00 e R\$ 11.000,00, 26,73% e 34,88%, respectivamente.

Gráfico 10 - Distribuição dos(as) participantes por faixa de renda, segundo a raça/cor



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras verticais, sendo a primeira coluna da **raça amarela** onde 57,14% recebem entre 5.500,00 e 11.000,00; 42,86% entre 3.300,00 e 5.500,00.

Na segunda coluna, a **raça branca** ficou com 39,39% recebendo até 11.000,00; 25,45% entre 5.500,00 e 11.000,00; 16,97% entre 3.300,00 e 5.500,00; 16,36% entre 1.100,00 e 3.300,00; 1,82% até 1.100,00.

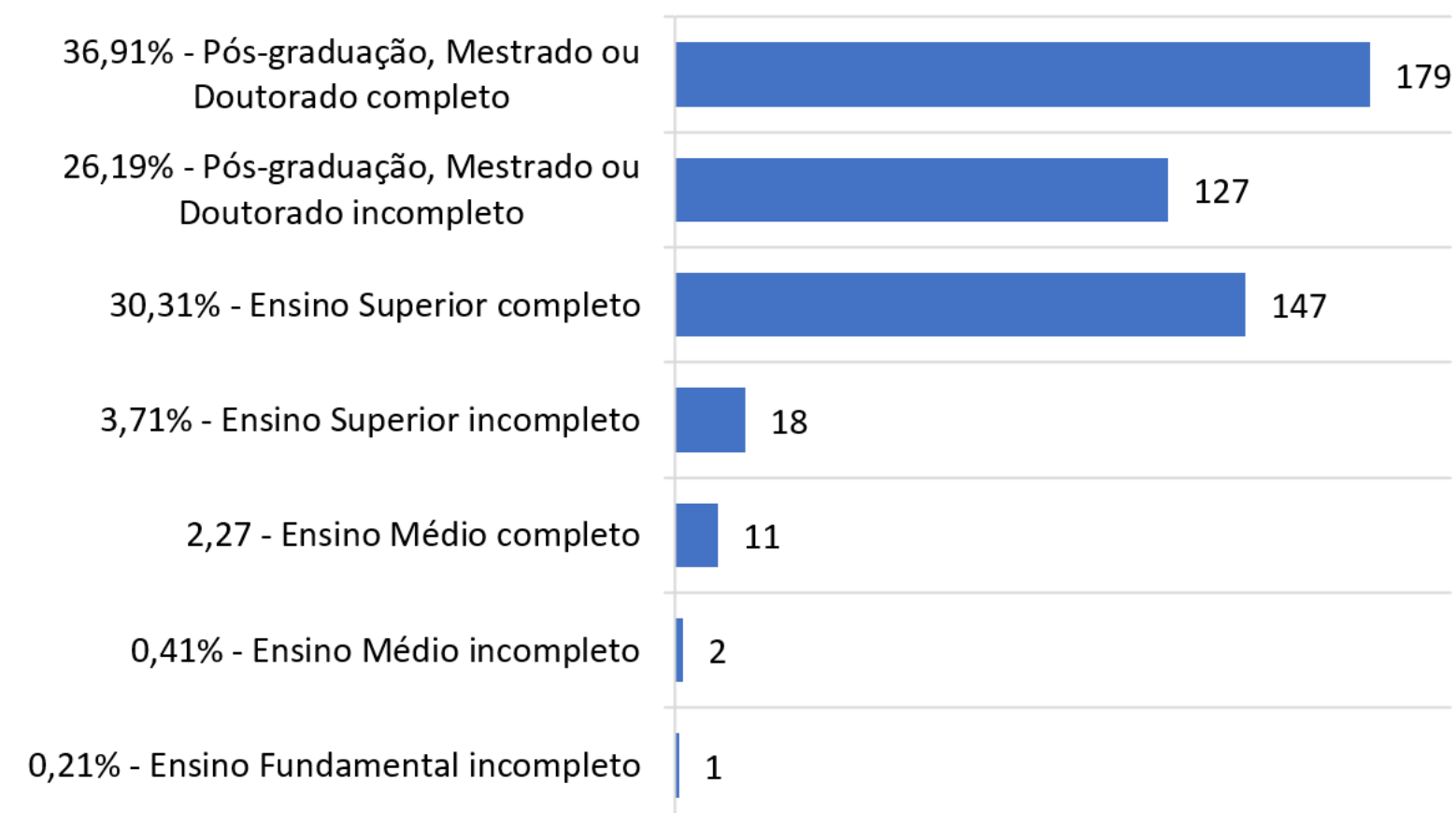
Na terceira coluna, a **raça parda** com 21,66% até 11.000,00; 26,73% entre 5.500,00 e 11.000,00; 22,12% entre 3.300,00 e 5.500,00; 23,04% entre 1.100,00 e 3.300,00 e 6,45% até 1.100,00.

Na quarta coluna, a **raça preta** com 9,30% até 11.000,00; 34,88% entre 5.500 e 11.000,00; 20,93% entre 3.300,00 e 5.500,00; 25,58% entre 1.100,00 e 3.300,00; 9,30% até 1.100,00.

Escolaridade

O Gráfico 11 traz a distribuição dos(as) participantes segundo a escolaridade. Observa-se que a maioria dos(as) participantes possuía pós-graduação, mestrado ou doutorado completo (36,91%) e ensino superior completo (30,31%).

Gráfico 11 - Escolaridade

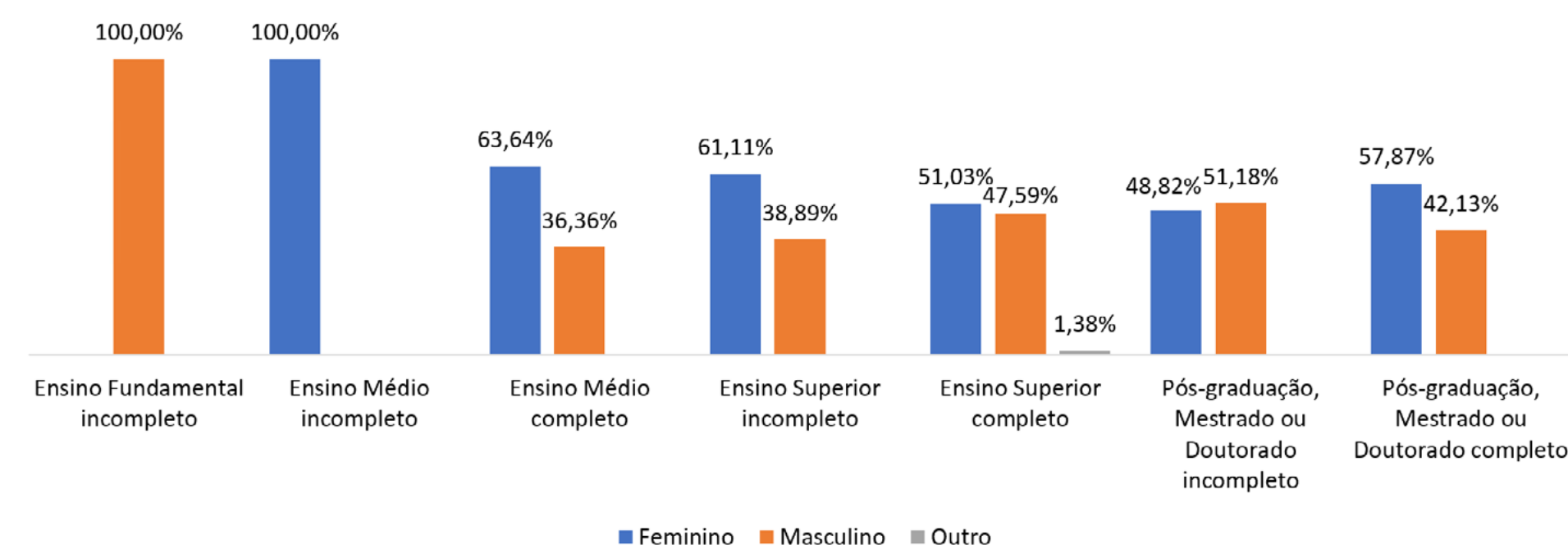


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal, sendo que 36,91% dos participantes tem Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado completo; 26,19% tem Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado incompleto; 30,31% tem Ensino Superior Completo; 3,71% tem Ensino Superior incompleto; 2,27% tem Ensino Médio Completo; 0,41% tem Ensino Médio incompleto e 0,21% tem Ensino Fundamental Incompleto.

No Gráfico 12 é apresentada a distribuição dos(as) participantes por escolaridade, segundo o sexo. Os(as) participantes do sexo feminino são maioria dentre todos os níveis de escolaridade, à exceção do ensino fundamental incompleto e pós-graduação, mestrado ou doutorado incompleto, em que a proporção de participantes do sexo masculino foi maior do que a de participantes do sexo feminino, 100,00% e 51,18%, respectivamente.

Gráfico 12 - Distribuição dos(as) participantes por escolaridade, segundo o sexo



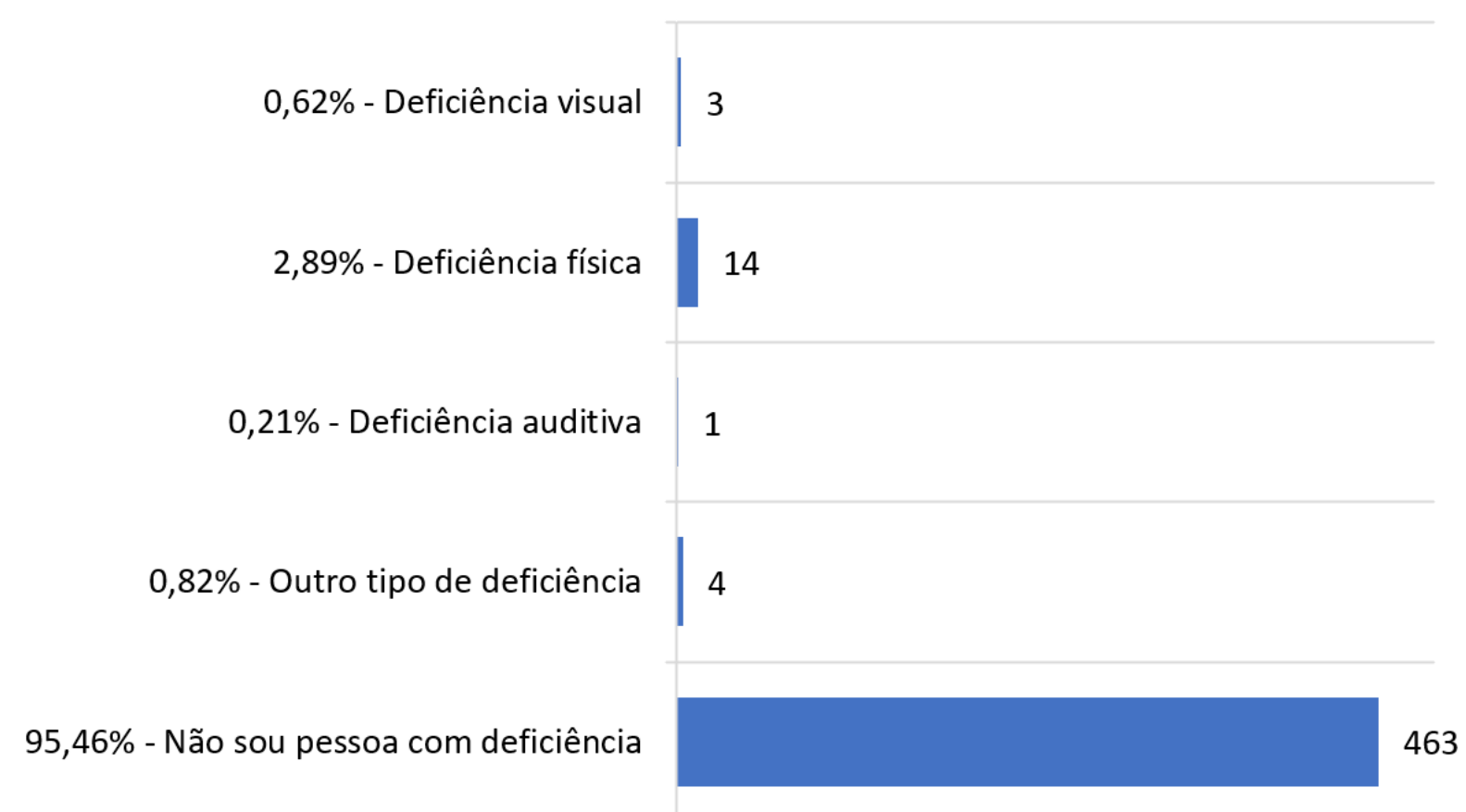
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras verticais nas cores azul e laranja sendo azul o feminino e laranja masculino. Na primeira coluna 100% do público masculino tem o Ensino Fundamental incompleto e 100% do feminino tem Ensino Médio Incompleto; 63,64% do grupo feminino e 36,36% do grupo masculino tem Ensino Médio Completo; 61,11% de feminino e 38,89% de masculino tem Ensino Superior Incompleto; 51,03% feminino e 47,59% masculino tem Ensino Superior Completo; 48,82% feminino e 51,18% masculino tem Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado incompleto; 57,87% feminino e 42,13 masculino tem Pós Graduação, Mestrado ou Doutorado completo.

Deficiência

Esse item buscou identificar se o(a) participante era pessoa com deficiência. No Gráfico 13, nota-se que apenas 4,54% dos(as) participantes eram pessoa com deficiência. Dentre as deficiências informadas, observa-se deficiência física (2,89%), deficiência visual (0,62%), deficiência auditiva (0,21%) e outro tipo de deficiência (0,82%).

Gráfico 13 - Deficiência



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

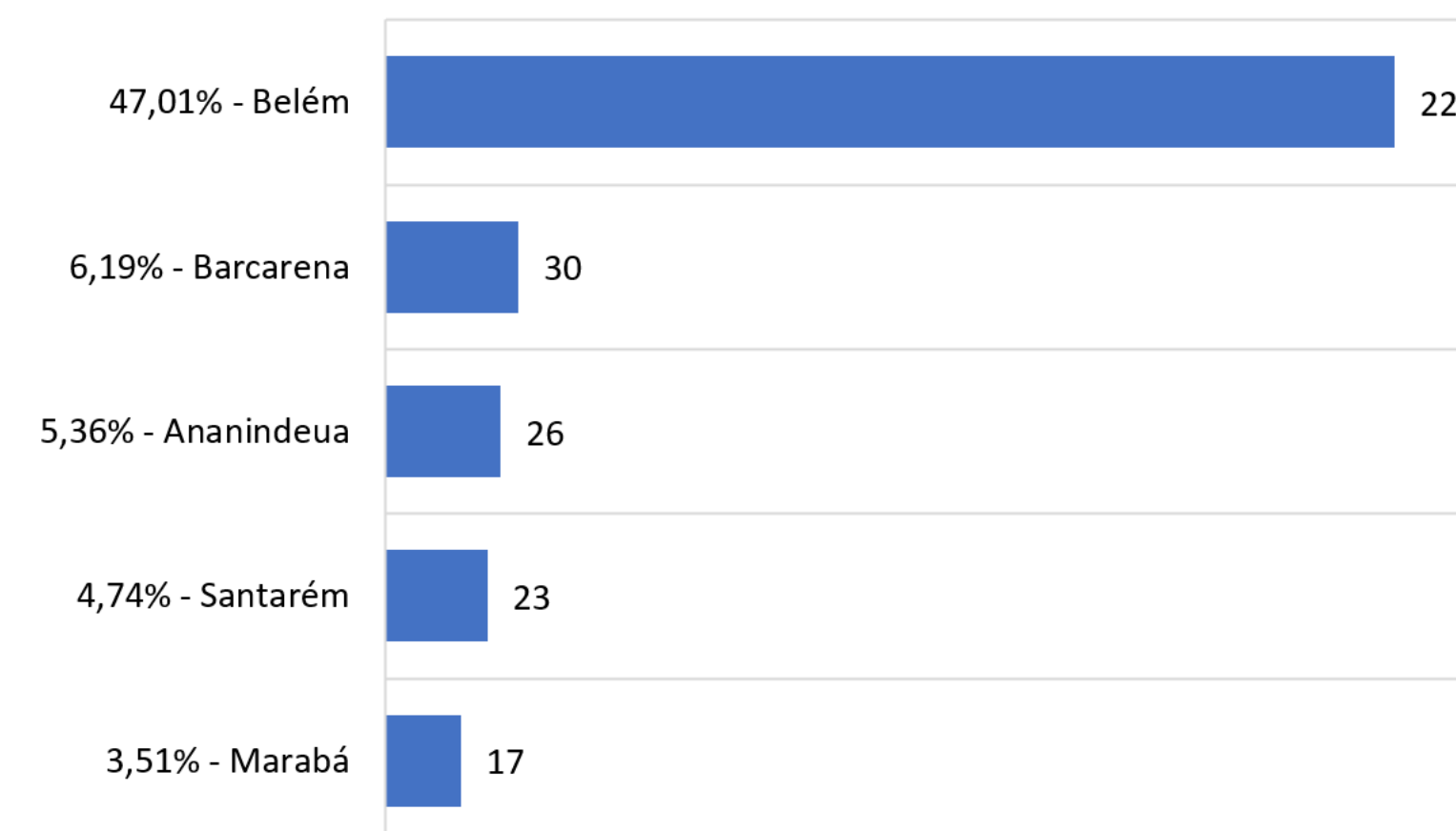
Gráfico de barra horizontal azul da quantidade de participantes deficientes, 0,62% eram deficientes visuais; 2,89% deficiente físico; 0,21% tinham deficiên-

cia auditiva; 0,82% outros tipos de deficiência e 95,46% não tinham nenhuma deficiência.

Comarcas Avaliadas

Foram avaliadas 61 das 113 comarcas do Poder Judiciário do Estado do Pará, o que corresponde a uma cobertura de cerca de 54% do total de comarcas. O Gráfico 14 traz as cinco comarcas mais avaliadas na pesquisa, com destaque para comarca de Belém, que foi avaliada por 47,01% dos(as) participantes.

Gráfico 14 - Comarcas mais avaliadas



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul das Comarcas mais avaliadas, sendo 47,01% de Belém; 6,19% de Santarém, 5,36% Ananindeua; 4,74% Santarém, 3,51% de Marabá.

Funcionamento do Poder Judiciário

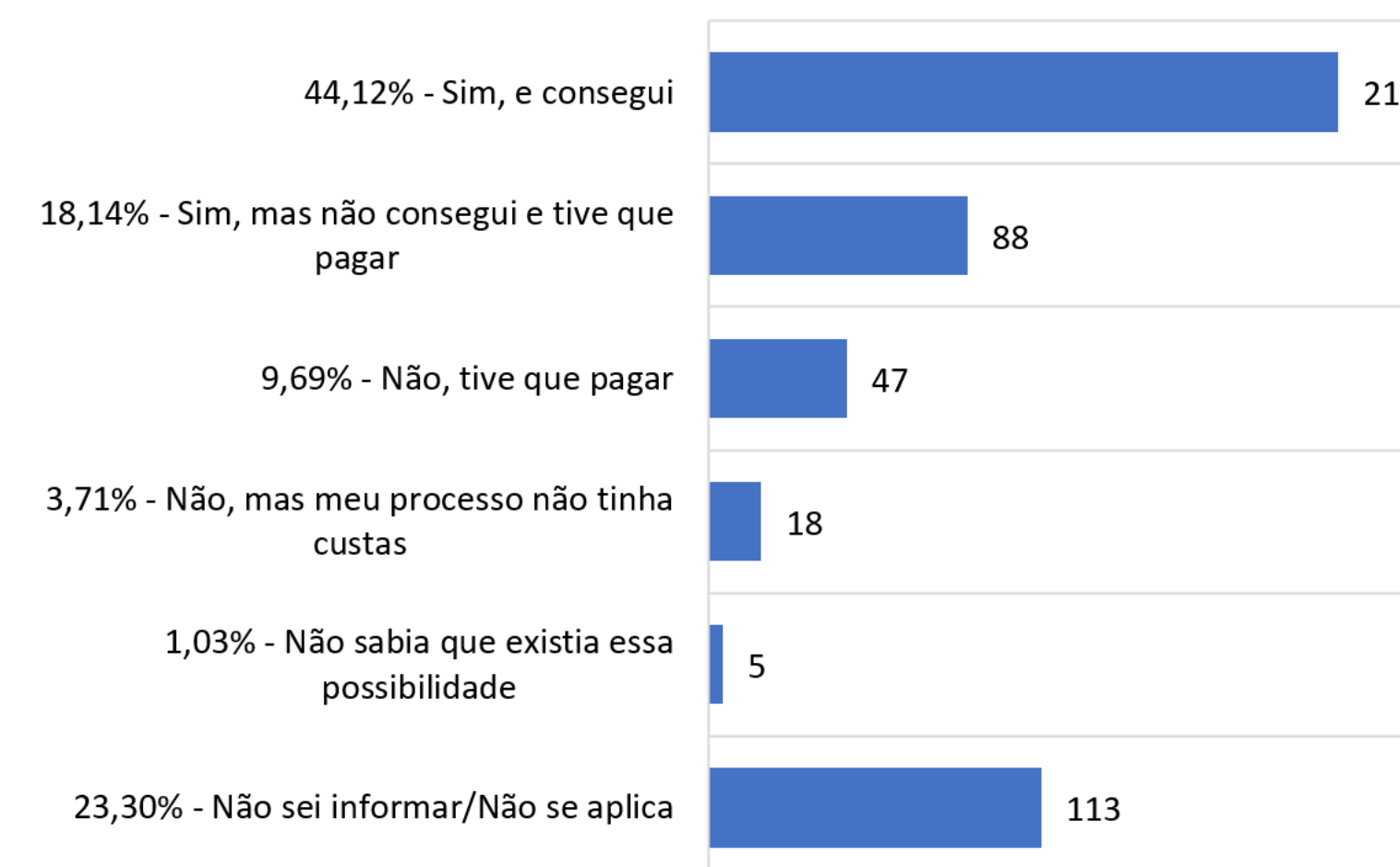
Nesse bloco, perguntava-se sobre o processo judicial em que o(a) participante foi parte ou em que atuou.

Gratuidade de custas processuais

No Gráfico 15 é apresentada a distribuição dos(as) participantes considerando a obtenção de gratuidade de custas no processo. Nota-se que 44,12% dos(as) participantes tentaram e conseguiram gratuidade de custas processuais, ao passo que 18,14% tentaram, mas não conseguiram e tiveram que pagar.

A gratuidade de justiça está regulamentada nos artigos 98 a 102 do Código de Processo Civil. Conforme artigo 98, a pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.

Gráfico 15 - Gratuidade de custas processuais



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

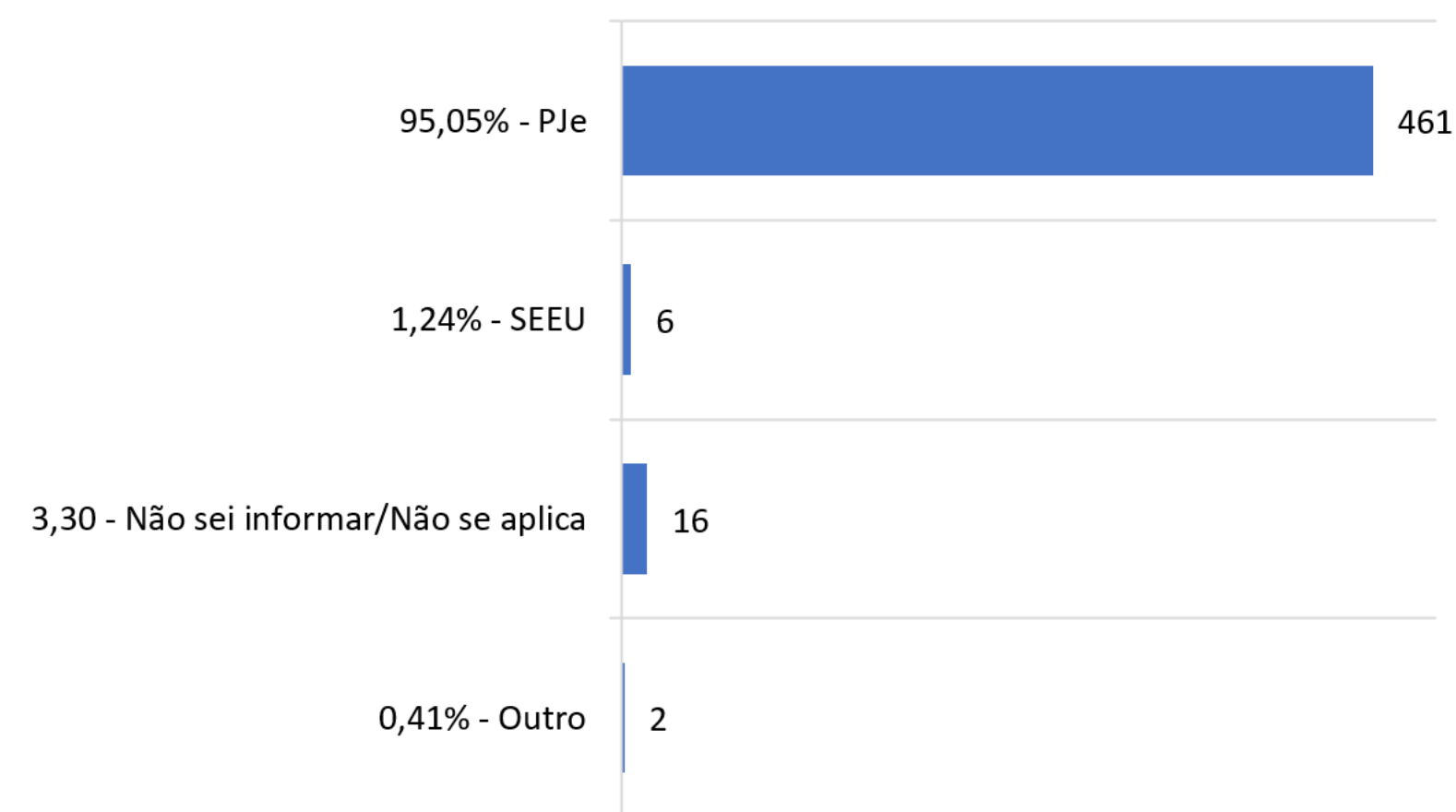
Gráfico de barra horizontal azul da Gratuidade de custas processuais, 44,12% conseguiram gratuidade; 18,14% conseguiram mas tiveram que pagar; 9,69% não conseguiram e tiveram que pagar; 3,71% não conseguiram e não tinham custas no processo; 1,03% não sabiam que existia essa possibilidade; 23,30% não souberam informar.

Principal sistema de processo eletrônico utilizado

Nesse item foi perguntado sobre o principal sistema de processo eletrônico utilizado pelo(a) participante. O Processo Judicial Eletrônico (PJe) foi indicado por 95,05% dos(as) participantes como o principal sistema utilizado.

O PJe é uma plataforma digital desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com diversos Tribunais, e conta com a participação consultiva do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), da Advocacia Pública e das Defensorias Públicas.

Gráfico 16 - Sistema de processo eletrônico utilizado



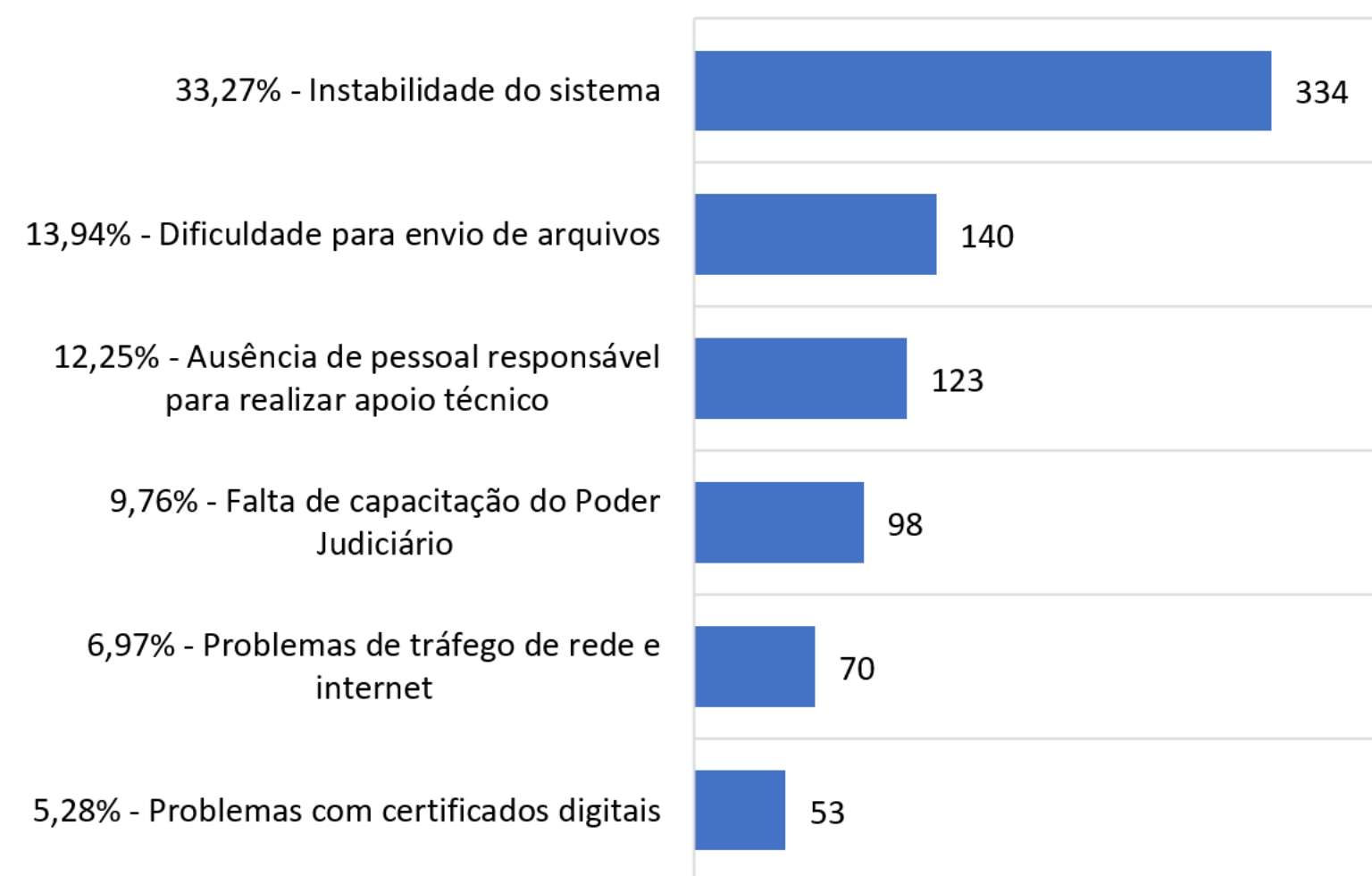
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul do sistema de processo utilizado, 95,05% utilizam o PJe; 1,24% o SEEU; 3,3% não sabem informar; 0,41% outros;

Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados

Nesse item o(a) participante poderia selecionar até três opções de resposta. O Gráfico 17 relaciona as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados. Falhas operacionais como instabilidade do sistema (33,27%) e dificuldade para envio de arquivos (13,94%), e ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico (12,25%) foram as mais apontadas na pesquisa.

Gráfico 17 - Principais dificuldades nos sistemas de processo eletrônico utilizados



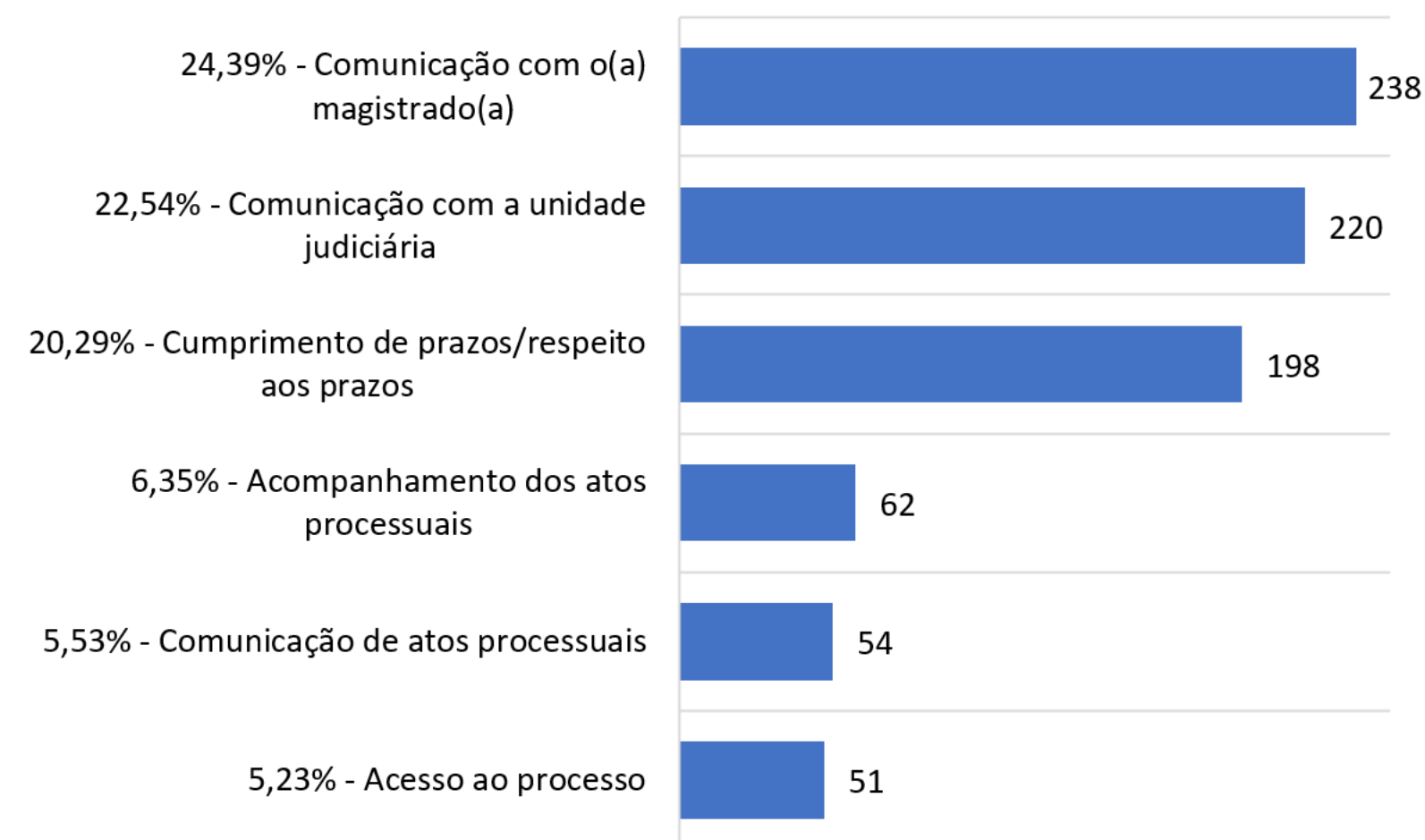
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul das principais dificuldades nos sistemas de processo eletrônico utilizados, 33,27% relataram instabilidade nos sistemas; 13,94% dificuldades para envio de arquivos; 12,25% ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico; 9,76% falta de capacitação do Poder Judiciário; 6,97% problemas de tráfego de rede e internet; 5,28% problemas com certificados digitais.

Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais

Esse item procurou identificar as principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais. O(a) participante poderia selecionar até três opções de resposta. Observa-se, no Gráfico 18, que a comunicação com o(a) magistrado(a) (24,39%), a comunicação com a unidade judiciária (22,54%) e o cumprimento de prazos/respeito aos prazos (20,29%) foram as dificuldades mais indicadas pelos(as) participantes.

Gráfico 18 - Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais



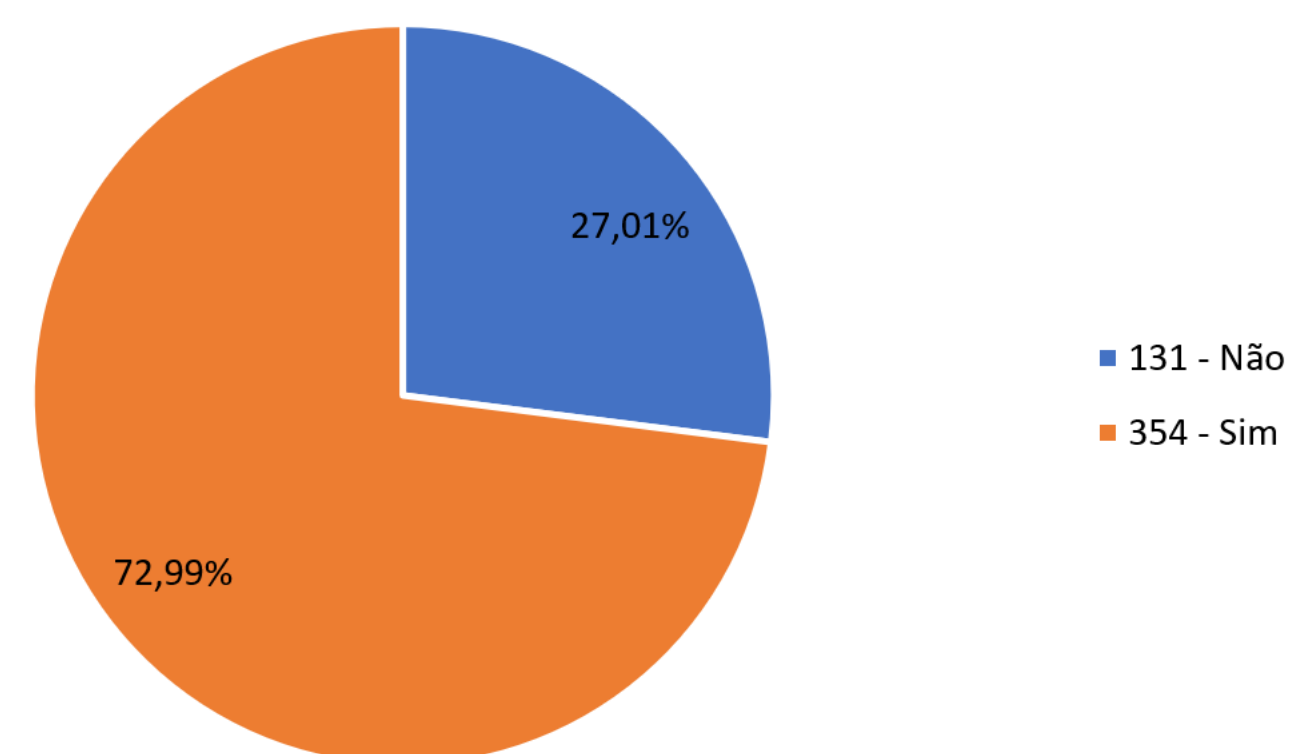
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul das principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais. 24,39% sentem dificuldades em comunicação com os magistrados; 22,54% sentem dificuldades na comunicação com a unidade judiciária; 20,29% em cumprir prazos/respeito a prazos; 6,35% sentem dificuldades em acompanhar atos processuais; 5,53% em comunicação de atos processuais; 5,23% em ter acesso ao processo.

Participação em audiência de conciliação/mediação

O Gráfico 19 traz a participação em audiência de conciliação/mediação no curso no processo. Nota-se que 72,99% dos(as) participantes informaram ter participado de audiência de conciliação/mediação.

Gráfico 19 - Participação em audiência de conciliação/mediação



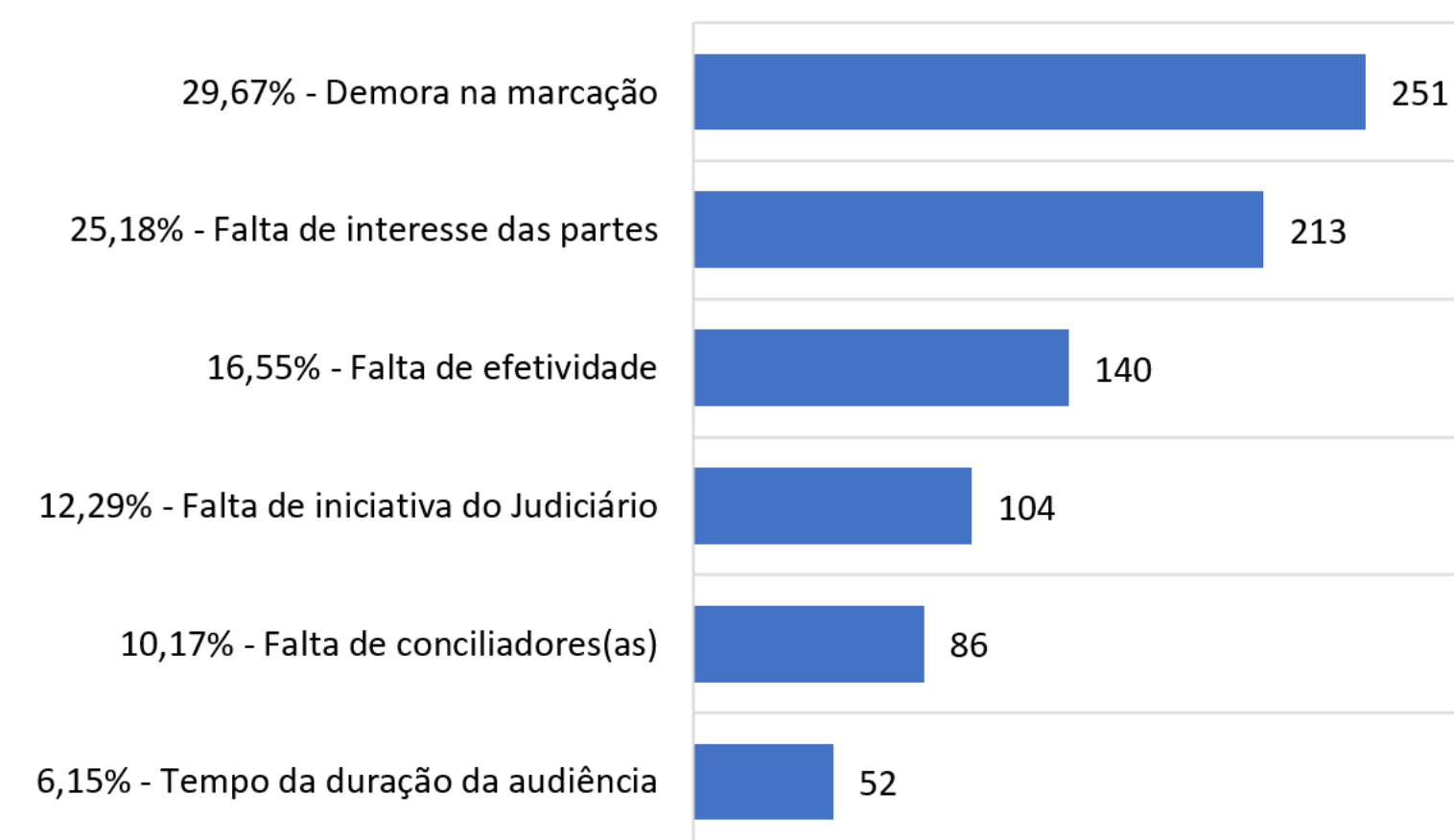
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de círculo da participação em audiência de conciliação/mediação na cor laranja 72,99% participaram de audiências e 27,01% não participaram.

Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação

Em relação aos fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação, a demora na marcação da reunião (29,67%), a falta de interesse das partes (25,18%) e falta de efetividade (16,55%) foram os principais fatores informados.

Gráfico 20 - Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação



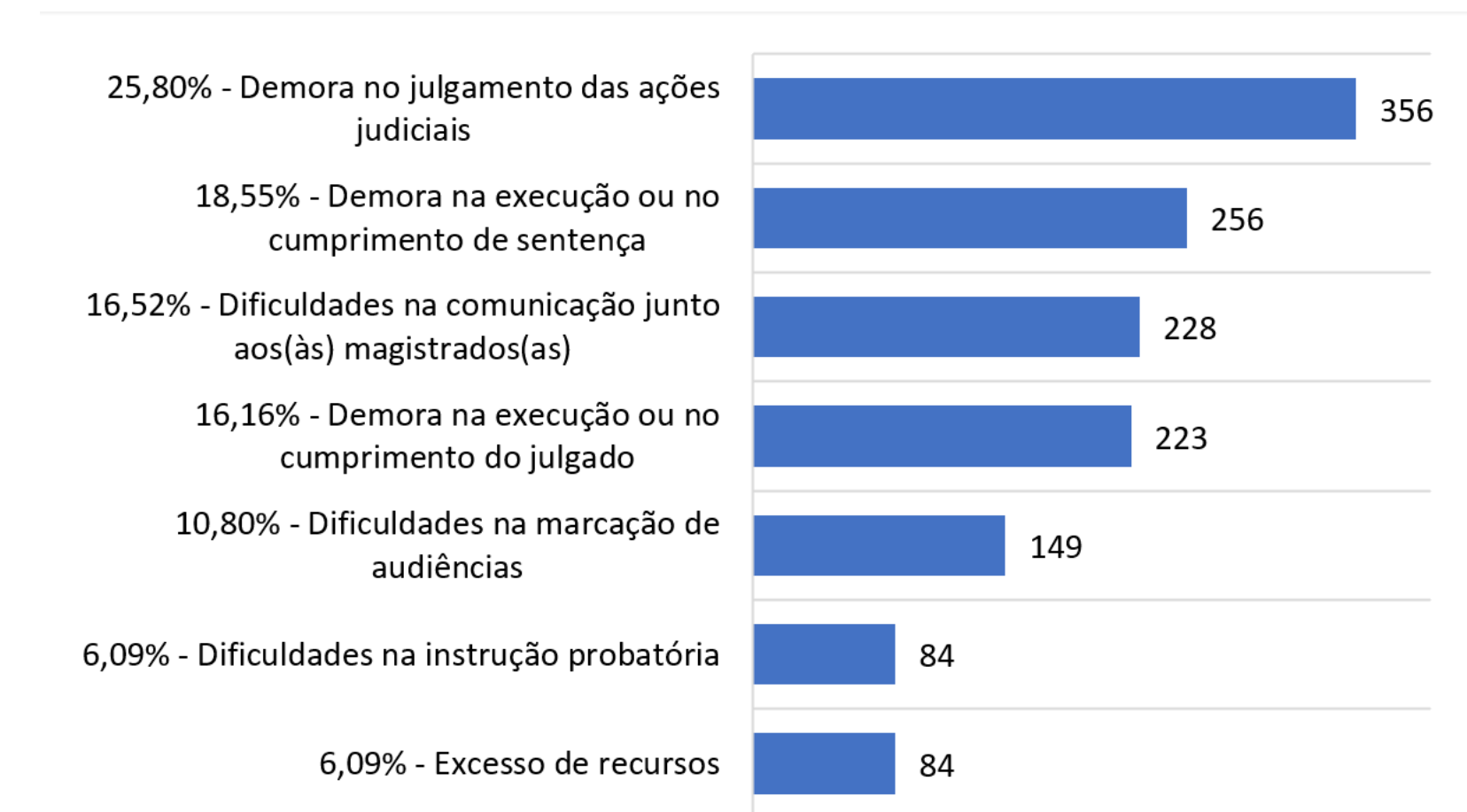
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul dos fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação; 29,67% reclamaram da demora na conciliação; 25,18% acharam que falta interesse das partes; 16,55% falta efetividade; 12,29% falta iniciativa do Judiciário; 10,17% faltam conciliadores; 6,15% reclamam do tempo de duração da audiência.

Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional

No que tange aos aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional, a demora no julgamento das ações judiciais (25,80%), demora na execução ou no cumprimento de sentença (18,55%) e dificuldades na comunicação junto aos(as) magistrados(as) (16,52%) foram apontados pelos(as) participantes como os principais aspectos.

Gráfico 21 - Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional



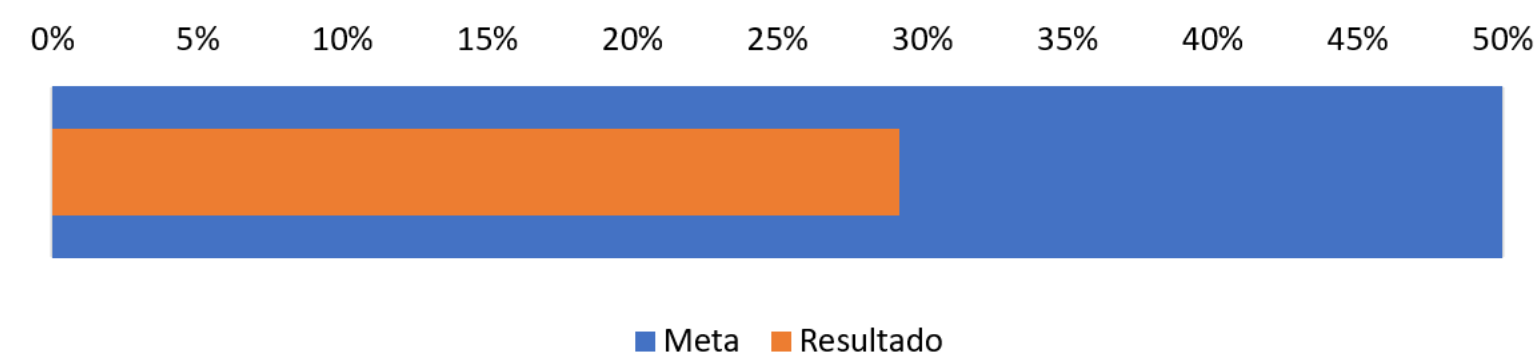
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barra horizontal azul dos aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional; 25,80% a demora no julgamento das ações judiciais; 18,55% demora na execução ou no cumprimento da sentença; 16,52% dificuldades na comunicação junto aos Magistrados; 16,16% demora na execução ou no cumprimento do julgado; 10,80% dificuldades na marcação de audiências; 6,09% dificuldades na instrução probatória; 6,09% excesso de recursos.

Tempo de duração do processo

O nível de satisfação com o tempo de duração do processo foi igual a 29,22%, o que sugere a necessidade de priorização de ações que assegurem a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, nos termos do art. 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal de 1988.

Gráfico 22 - Nível de satisfação com o tempo de duração do processo



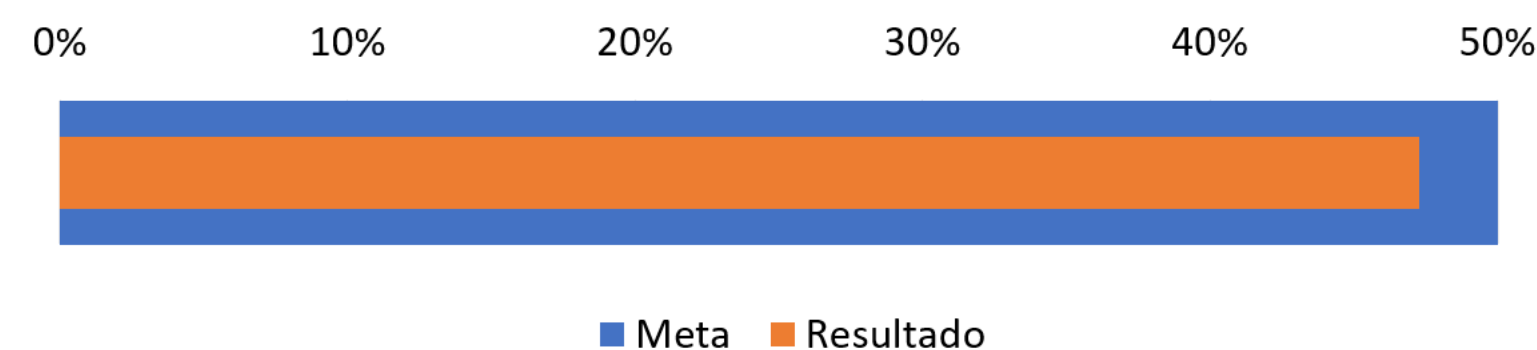
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com o tempo de duração do processo sendo a cor azul 50% das metas e a cor laranja 30% do resultado.

Serviços prestados pelos(as) servidores(as)

O nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) servidores(as) do Poder Judiciário do Estado do Pará foi igual a 47,28%. O Poder Judiciário já vem desenvolvendo ações de capacitação com o objetivo de melhorar a prestação de serviços por seus(suas) servidores(as), como por exemplo, o Curso de Formação Inicial para servidores(as) recém-admitidos(as).

Gráfico 23 - Nível de serviços prestados pelos(as) servidores(as)



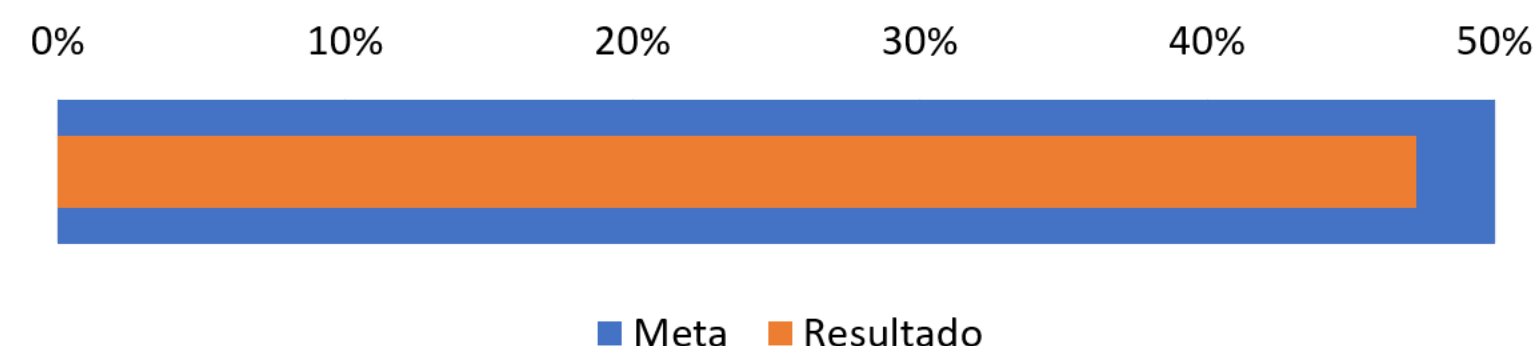
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) servidores(as). 50% na cor azul são metas e 47,28% resultados.

Serviços prestados pelos(as) magistrados(as)

Em relação aos serviços prestados pelos(as) magistrados(as) do Poder Judiciário do Estado do Pará, o nível de satisfação foi igual a 46,02%. Além de ações de capacitação de servidores(as), o Poder Judiciário realiza ações de capacitação de magistrados(as), como por exemplo, o Curso de Formação Inicial para magistrados e magistradas recém-admitidos(as) como Juízes(as) Substitutos(as).

Gráfico 24 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as)



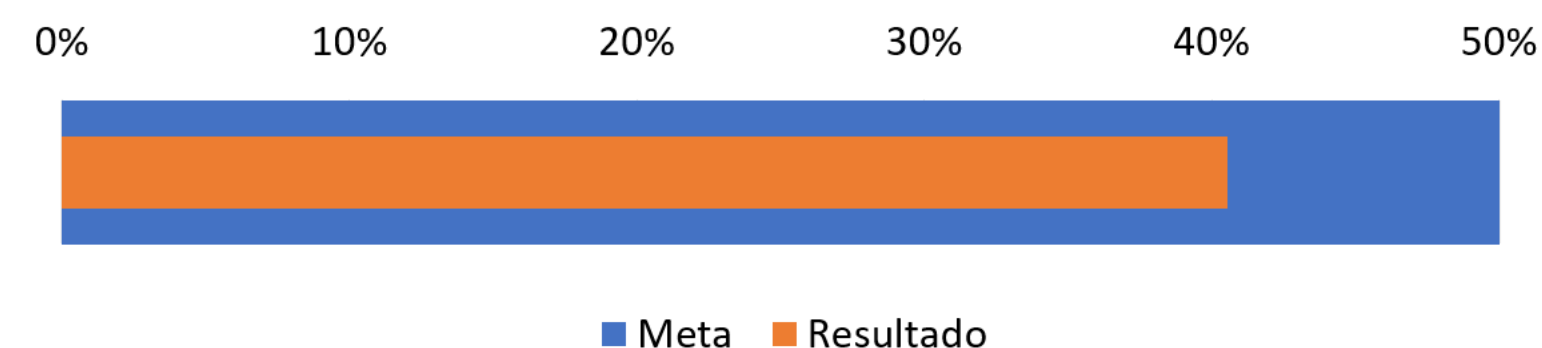
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as) aprovaram as metas e 46% satisfeitos com os resultados.

Serviços prestados por aplicativos de mensagens

Os serviços prestados por aplicativos de mensagens apresentaram nível de satisfação igual a 40,56%. Nesse item, foram avaliados os serviços prestados por meio de aplicativos como WhatsApp e Telegram.

Gráfico 25 - Nível de satisfação com os serviços prestados por aplicativos de mensagens



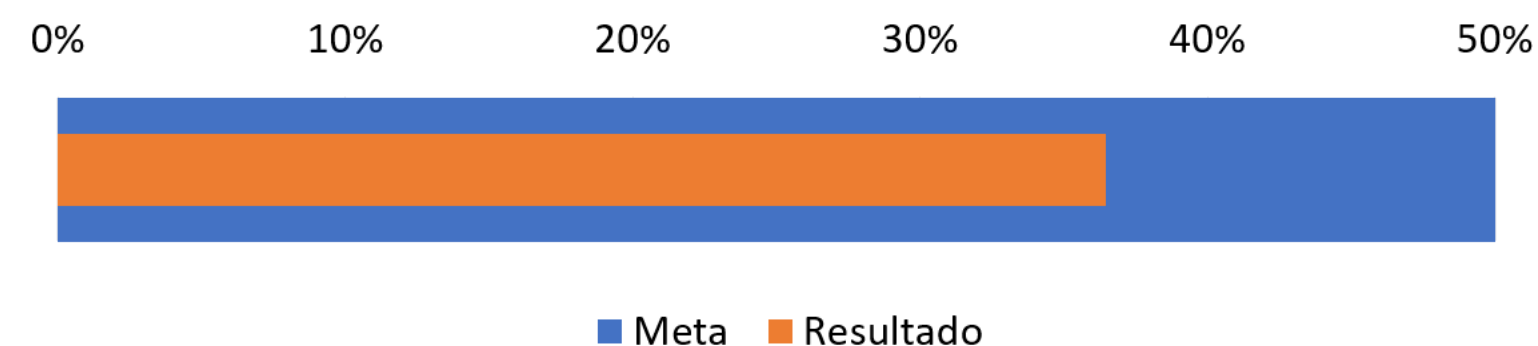
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados por aplicativos de mensagens, sendo 40,56% satisfeitos.

Serviços prestados por telefone

Esse item avaliou os serviços prestados por telefone pelo fórum/tribunal. O nível de satisfação com os serviços prestados por telefone foi igual a 36,45%.

Gráfico 26 - Nível de satisfação com os serviços prestados por telefone



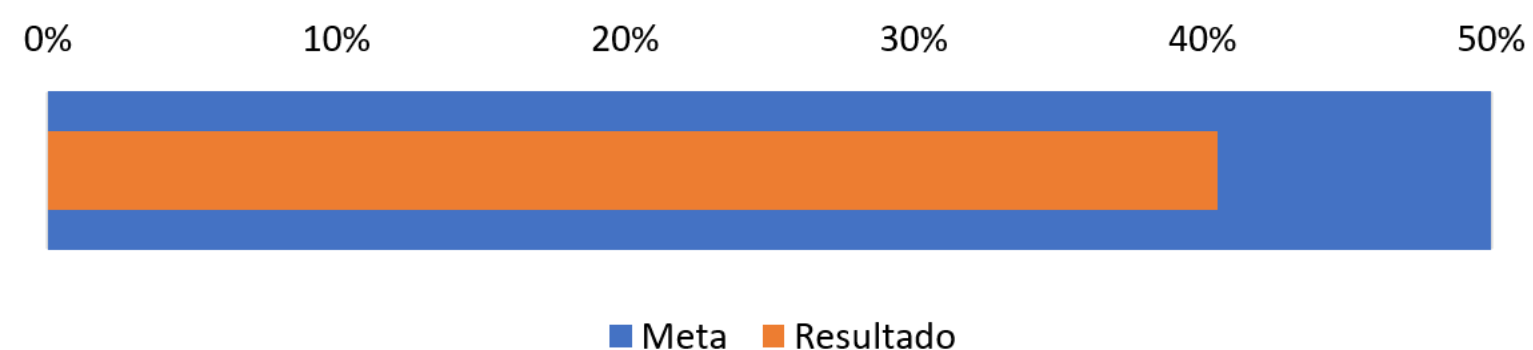
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados por telefone sendo 36,45% satisfeitos.

Serviços prestados por e-mail

Esse item avaliou os serviços prestados por e-mail pelo fórum/tribunal. O nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail foi igual a 40,49%.

Gráfico 27 - Nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail



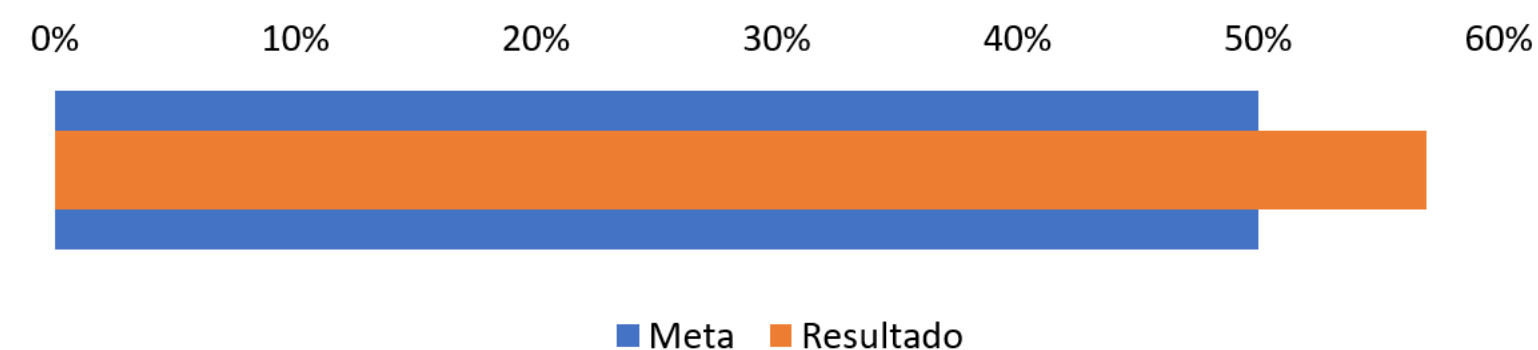
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail sendo 40,49% de pessoas satisfeitas.

Serviços prestados por videoconferências

Os serviços prestados por videoconferências apresentaram nível de satisfação igual a 56,97%. Nesse item, foram avaliados os serviços prestados por meio de audiências virtuais.

Gráfico 28 - Nível de satisfação com os serviços prestados por videoconferências



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

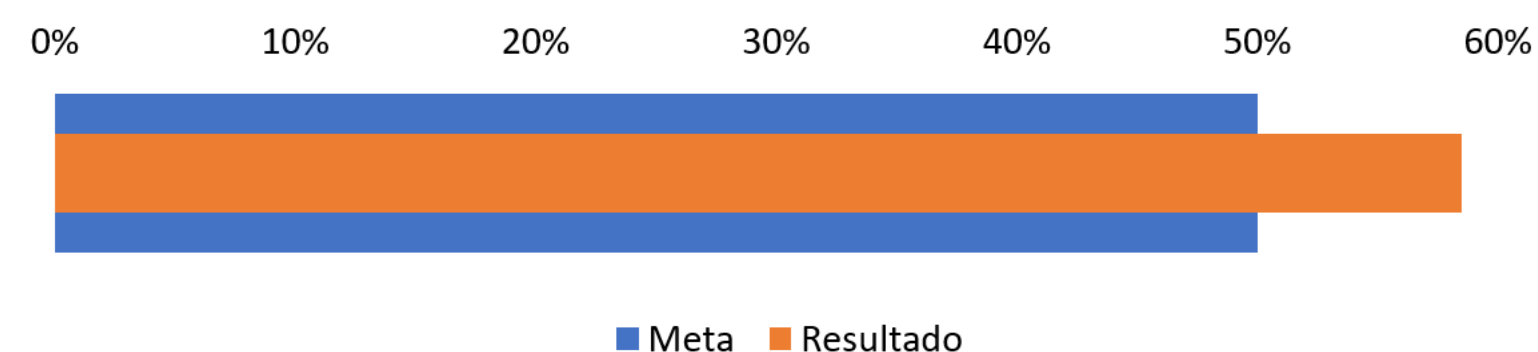
Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados por videoconferências, sendo 56,97% satisfeitos.

Serviços prestados por sistema de consulta ao processo

Esse item avaliou os serviços prestados por sistema de consulta ao processo, com por exemplo, PJe e PUSH, pelo fórum/tribunal. O nível de satisfação com esses serviços foi igual a 58,47%.

O Sistema Push consiste em enviar uma mensagem eletrônica ao(à) advogado(a) cadastrado(a) quando seus processos tiverem movimentações. Além disso, o sistema permite que os(as) advogados(as) requeiram a Sustentação Oral Virtual (videoconferência) nos processos que acompanham do 2º Grau, nos termos da Portaria Conjunta nº 01/2020-GP-VP-C-GJ, de 29 de abril de 2020.

Gráfico 29 - Nível de satisfação com os serviços prestados por sistema de consulta ao processo



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com os serviços prestados por sistema de consulta ao processo sendo 58,47% satisfeitos.

SUMÁRIO

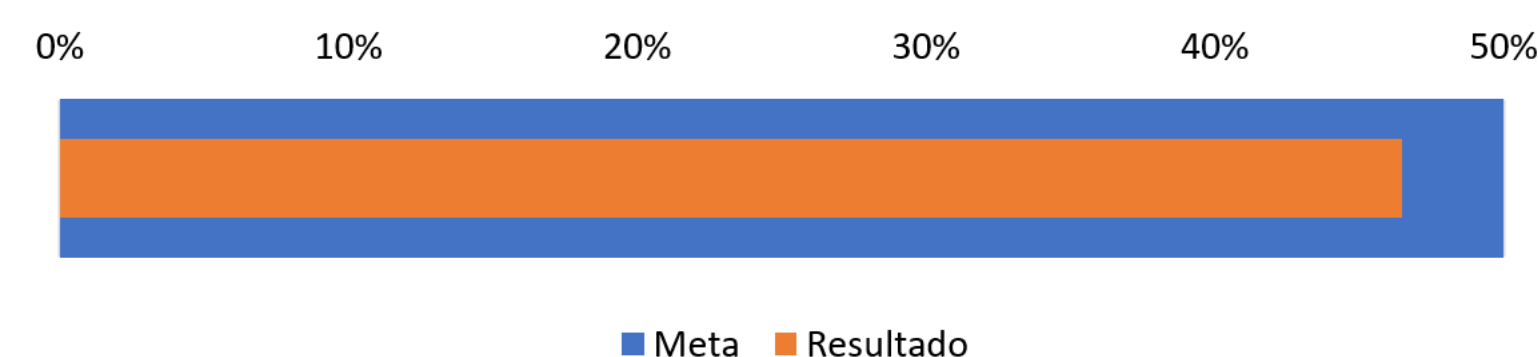
Aprimoramento dos Serviços Judiciários

Esse bloco de perguntas procurou identificar possibilidades de aperfeiçoamento da relação do Poder Judiciário do Estado do Pará com os cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito.

Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência

Em relação à estrutura disponibilizada, o nível de satisfação com atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência foi igual a 46,45%. Considerando apenas a avaliação feita pelos(as) participantes com deficiência, o nível de satisfação sobe para 52,70%.

Gráfico 30 - Nível de satisfação com o atendimento às pessoas com deficiência



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

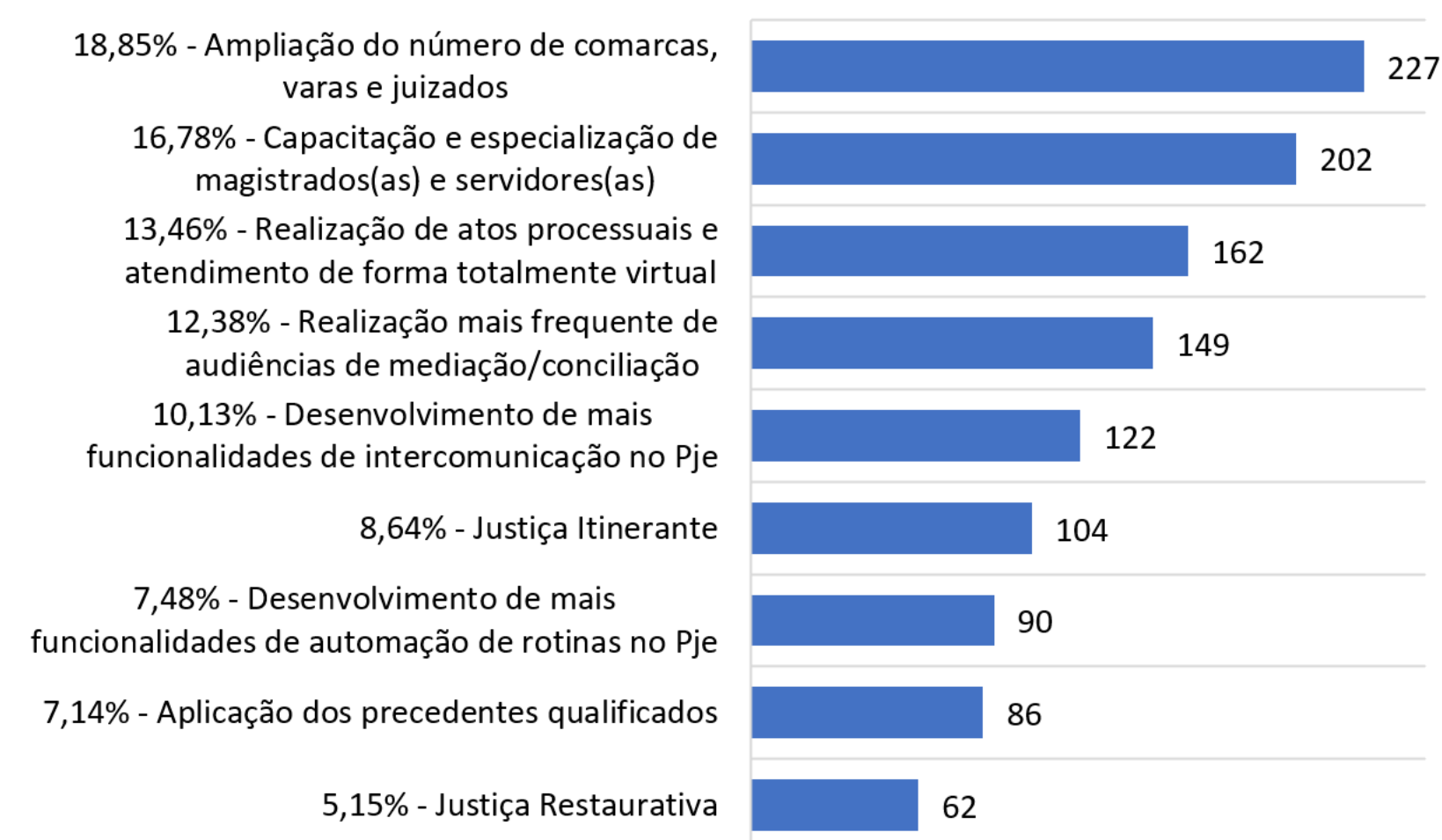
Gráfico de barras azul e laranja representando o nível de satisfação com o atendimento às pessoas com deficiência sendo o nível de satisfação com atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência foi

igual a 46,45%. Considerando apenas a avaliação feita pelos(as) participantes com deficiência, o nível de satisfação sobe para 52,70%.

Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito

Esse item procurou identificar quais programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito. O participante poderia selecionar até três opções de resposta. Dentre outras ações destaca-se a ampliação do número de comarcas, varas e juizados (18,85%), a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as) (16,78%), e a realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual (13,46%).

Gráfico 31 - Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de barras horizontal azul de programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito. 18,85% ampliação do número de comarcas, varas e juizados; 16,78% capacitação e especialização de magistrados e servidores; 13,46% realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual; 12,38% realização mais frequente de audiências de mediação/conci-

liação; 10,13% desenvolvimento de mais funcionalidades de intercomunicação no PJE; 8,64% justiça itinerante; 7,48% desenvolvimento de mais funcionalidades de automação de rotinas no pje; 7,14% aplicação dos precedentes qualificados; 5,15% justiça restaurativa

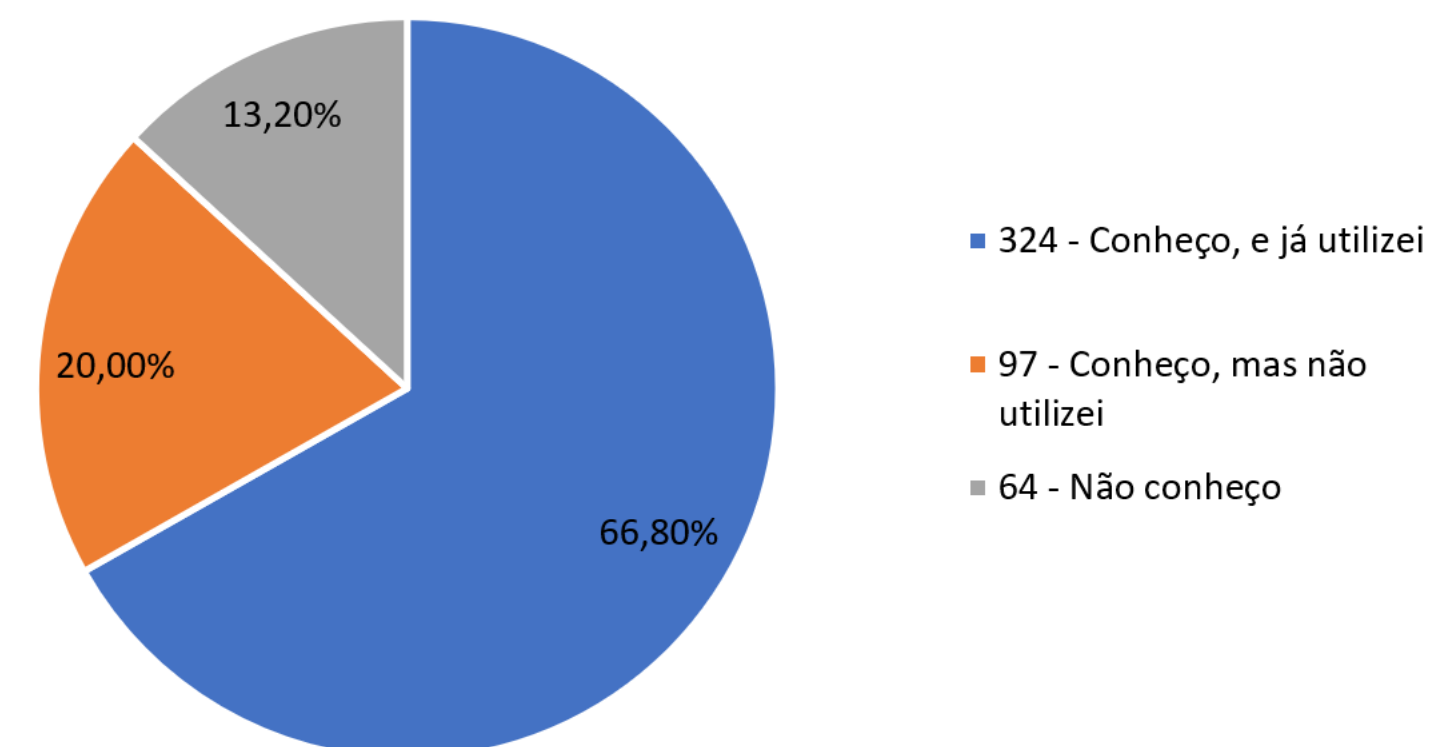
Juízo 100% Digital

O Juízo 100% Digital é a possibilidade de o(a) cidadão(ã) valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça sem precisar comparecer fisicamente aos Fóruns, uma vez que, no Juízo 100% Digital, todos os atos processuais serão praticados exclusivamente por meio eletrônico e remoto, por intermédio da rede mundial de computadores.

No Tribunal de Justiça do Estado do Pará, o Juízo 100% Digital foi instituído por meio da Portaria nº 1640/2021-GP, de 6 de maio de 2021, que dispõe sobre a implantação do Juízo 100% Digital, em caráter experimental, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Pará, nos termos da Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências.

No Gráfico 32, observa-se que 66,80% dos(as) participantes conheciam e já utilizaram o Juízo 100% Digital. Atualmente, no Poder Judiciário do Estado do Pará, todas as unidades jurisdicionais adotam o Juízo 100% Digital.

Gráfico 32 - Juízo 100% Digital

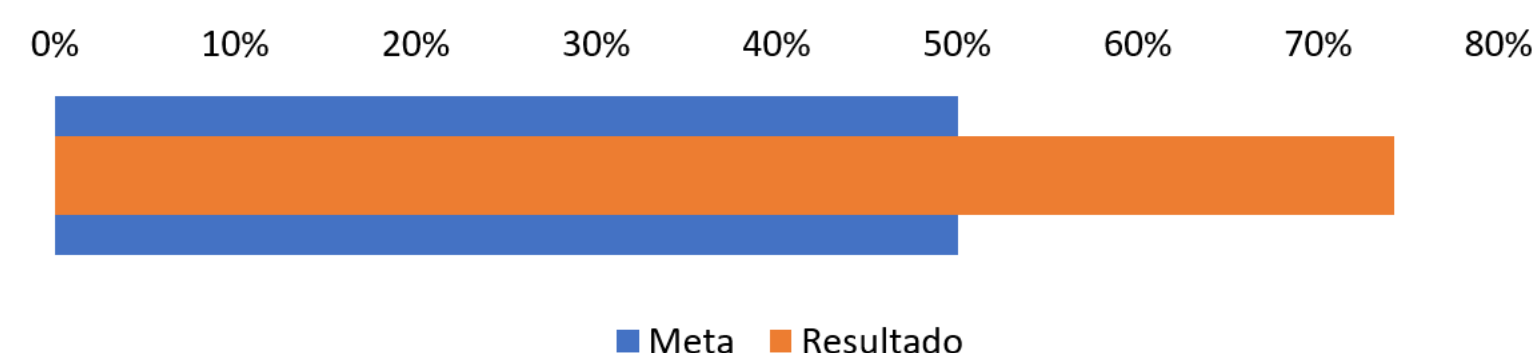


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de círculo nas cores azul e laranja do Juízo 100% Digital sendo 66,80% de pessoas que conhecem e já utilizam; 20% conhecem mas não utilizam e 13,20% não conhecem;

O nível de satisfação com o Juízo 100% Digital foi igual a 74,23%. Esse item apresentou o maior nível de satisfação dentre todos os itens avaliados na pesquisa.

Gráfico 33 - Nível de satisfação com o Juízo 100% Digital



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico do nível de satisfação com o Juízo 100% Digital foi igual a 74,23% da meta representado pela barra azul que é a meta e a barra laranja o resultado.

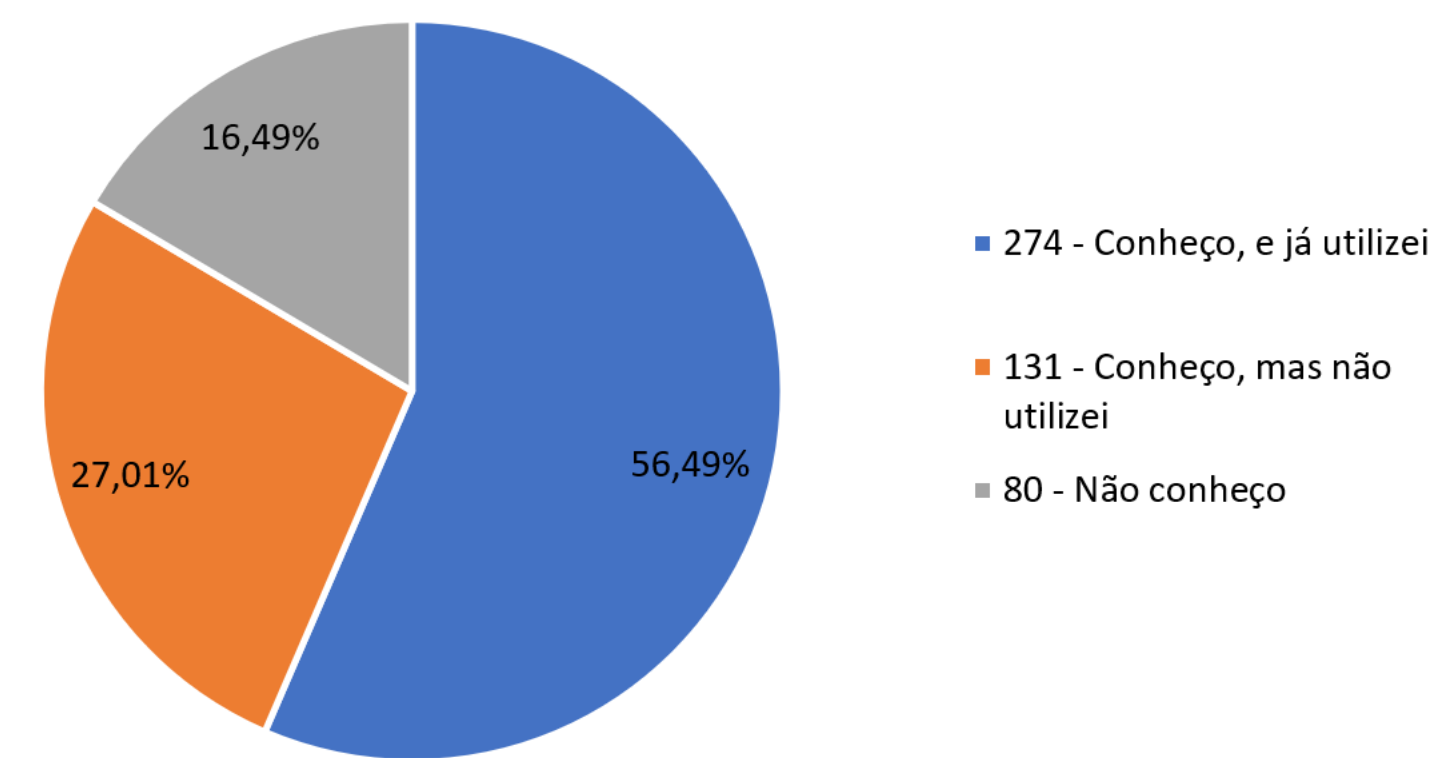
Balcão Virtual

O Balcão Virtual é uma ferramenta de videoconferência que permite o contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, durante o horário de atendimento ao público.

A ferramenta foi instituída, no âmbito do Poder Judiciário do Estado

do Pará, por meio da Portaria nº 1724/2021-GP, de 18 maio de 2021, nos termos da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). No Gráfico 34, nota-se que 56,49% dos(as) participantes da pesquisa conheciam e já utilizaram o Balcão Virtual.

Gráfico 34 - Balcão Virtual

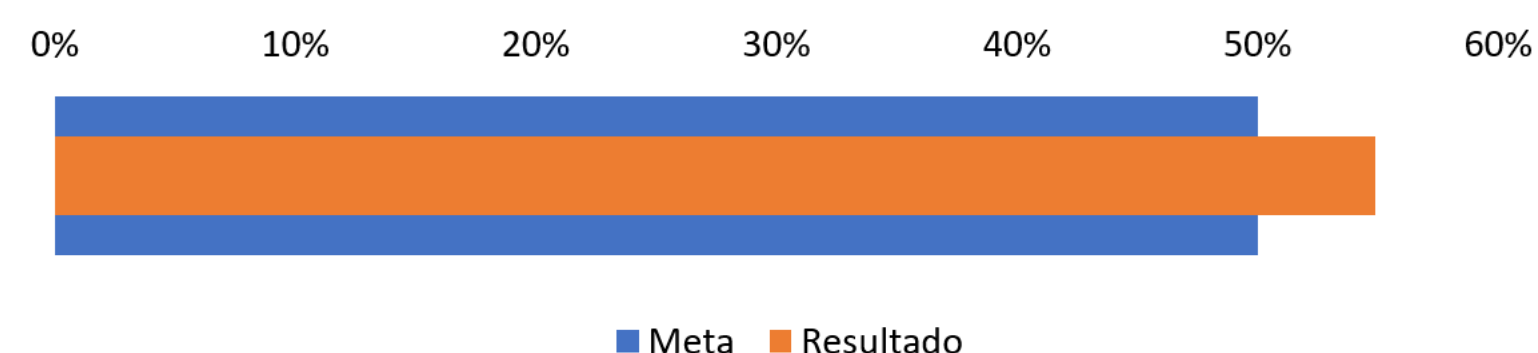


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico de círculo onde 56,49% já conhece e utiliza o balcão virtual; 27,01% conhece mas não utiliza e 16,49% não conhece representado pela barra azul que é a meta e a barra laranja o resultado.

O Balcão Virtual entrou em funcionamento no Poder Judiciário do Estado do Pará, em 1º de junho de 2021. O nível de satisfação dos(as) participantes com o Balcão Virtual foi igual a 54,85%.

Gráfico 35 - Nível de satisfação com o Balcão Virtual



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico do nível de satisfação com participantes com o Balcão Virtual foi igual a 54,85% representado pela barra azul que é a meta e a barra laranja o resultado.

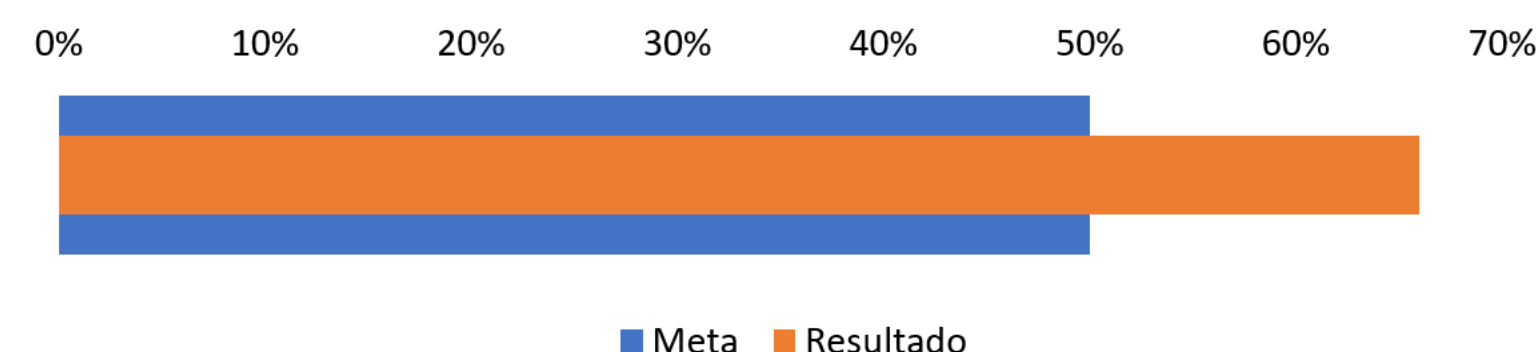
Digitalização dos processos judiciais

O Sistema de Digitalização e Virtualização de Processos Judiciais no 1º e 2º graus de jurisdição, do Poder Judiciário do Estado do Pará, foi instituído por meio da Portaria nº 1833/2020-GP, de 3 de setembro de 2020.

SUMÁRIO

Em setembro de 2022, todas as ações cíveis e criminais que tramitavam em meio físico passaram a tramitar de forma digital, garantindo maior agilidade e economia na prestação jurisdicional. O nível de satisfação com a digitalização dos processos judiciais foi igual a 65,94%.

Gráfico 36 - Nível de satisfação com a digitalização dos processos judiciais



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

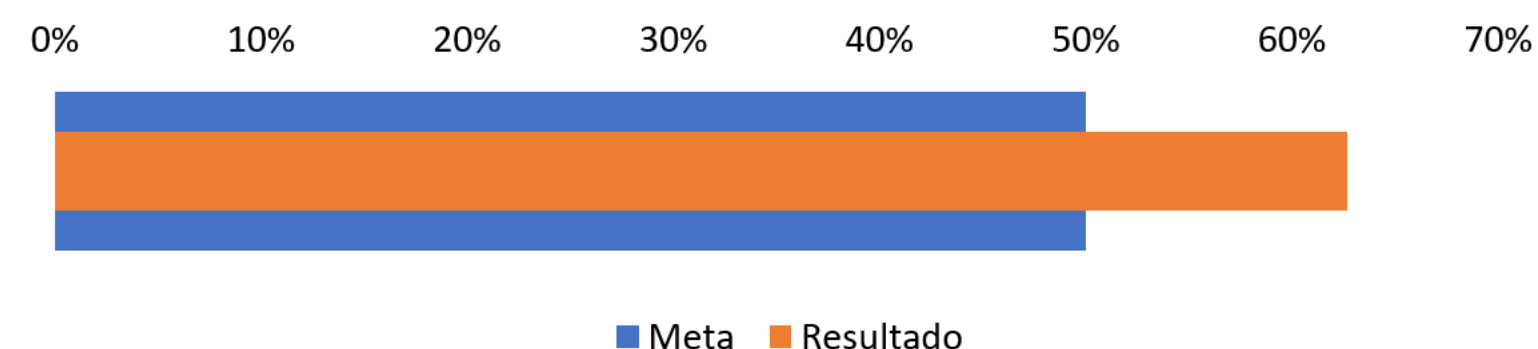
Gráfico do nível de satisfação com a digitalização dos processos judiciais foi igual a 65,94% representado pela barra azul que é a meta e a barra laranja o resultado.

Acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet

O acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet apresentou nível de satisfação igual a 62,68%. Em maio de 2021, foi lançado o novo layout do seu portal externo. Aliado a isso, nesse mesmo ano, a gestão da transparência do Tribunal alcançou nível máximo de avaliação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), cumprindo 100% dos itens do Ranking da Transparência do Poder Judiciário 2021, figurando na primeira colocação nacional dentre todos os segmentos de Justiça.

O Ranking da Transparência do Poder Judiciário, instituído pela Resolução CNJ nº 260, de 11 de setembro de 2018, que alterou a Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, tem como finalidade conseguir, com dados objetivos, avaliar o grau de informação que os tribunais e conselhos disponibilizam aos cidadãos.

Gráfico 37 - Nível de satisfação com o acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2022).

Gráfico do acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet apresentou nível de satisfação igual a 62,68%, representado pela barra azul que é a meta e a barra laranja o resultado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará 2022 sugerem uma melhoria na prestação jurisdicional no último biênio. Por outro lado, evidenciam a necessidade de priorização de ações que assegurem a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, nos termos do art. 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal de 1988, e que facilitem a comunicação das partes com os servidores(as) e magistrados(as) do Fórum/Tribunal.

Dos 13 (treze) itens do tipo classificação avaliados pelos(as) participantes usando uma escala de 0 a 10, 6 (seis) apresentaram nível de satisfação superior a meta de 50% es-

tabelecida para o ano de 2022. O Juízo 100% Digital (74,23%) apresentou o maior nível de satisfação dentre todos os itens avaliados, ao passo que o Tempo de Duração do Processo (29,22%) apresentou o menor nível de satisfação.

Os resultados obtidos servirão de base para o planejamento e o desenvolvimento de iniciativas estratégicas pelo Poder Judiciário do Estado do Pará para alcançar a sua visão e realizar a sua missão institucional.

Além da pesquisa realizada em 2022, estão previstas, no Plano Estratégico 2021-2026, do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a realização de mais duas pesquisas, uma em 2024 e outra em 2026.

FORMULÁRIO DA PESQUISA

O formulário da pesquisa, elaborado por meio do aplicativo Microsoft Forms, foi estruturado em quatro blocos: Identificação Sociodemográfica, Identificação da Comarca,

Funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Pará e Aprimoramento dos Serviços Judiciários.

Acesse [aqui](#) o formulário da pesquisa em formato pdf.

EXPEDIENTE

Produção do Departamento de Comunicação / Coordenadoria de Imprensa

Edição de Arte

Airton Nascimento

