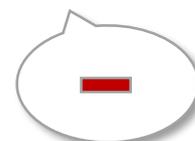


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

RELATÓRIO PSU-2020

LEONARDO DE NORONHA TAVARES
DESEMBARGADOR PRESIDENTE



Belém - PA
Dezembro/2020

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	3
2	ANÁLISE POR REGIÃO	3
2.1	Faixa Etária	3
2.2	Satisfação do Usuário	4
2.2.1	Qualidade do atendimento no setor avaliado	4
2.2.2	Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado	5
2.2.3	Clareza das informações prestadas pelo atendente.....	5
2.2.4	Assiduidade de Magistrados.....	6
2.2.5	Assiduidade de Servidores	7
2.2.6	Limpeza e Organização	8
2.2.7	Identificação e localização do setor desejado	9
2.2.8	Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida.....	10
2.2.9	Adequação do Espaço Físico	10
2.2.10	Informações no Portal de Internet	11
2.2.11	Canal de comunicação do Tribunal	12
2.2.12	Tempo de resposta quando utilizado um canal de comunicação.	13
2.2.13	Serviços oferecidos pelo portal de internet	14
2.2.14	Agilidade em relação aos processos	15
2.2.15	Cumprimento de data e horários previstos para as audiências.	16
2.2.16	Grau de confiança nas decisões proferidas.	17
2.2.17	Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará.	18
2.3	Pergunta aberta - Como você acha que poderíamos melhorar?	19
2.3.1	Sugestões de Melhorias.....	19
2.3.2	Reclamações	22
2.3.3	Elogios.....	28
3	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

1 APRESENTAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação do Usuário – 2020 contou com a participação de 152 contribuições, responsáveis pelo registro de informações sobre aspectos da prestação de serviço aos jurisdicionados, durante o período de setembro até outubro de 2020. Foram consultadas por meio de 17 quesitos objetivos para responder sobre a avaliação com gradação – 1 Péssimo, 2- Ruim, 3- Regular, 4 – Bom, 5 – Ótimo ou 6 – Não sei/Não se aplica, bem como uma pergunta aberta para sugestão de melhorias, reclamações ou elogios.

2 ANÁLISE POR REGIÃO

2.1 Faixa Etária

A avaliação foi realizada separando os dados em grupos de Comarca do Interior e da Região Metropolitana - RMB.

Com relação à faixa etária, a faixa mais frequente foi de 30 até 40 anos, com 44,2%, seguida da classe de 18 até 30 anos, com 36,4% nas comarcas do interior, enquanto na RMB a mais frequente foi de 40 até 50 anos, com 29,3%, seguida da faixa de 30 até 40 anos, com 25,3%, conforme demonstrado na Tabela 1.

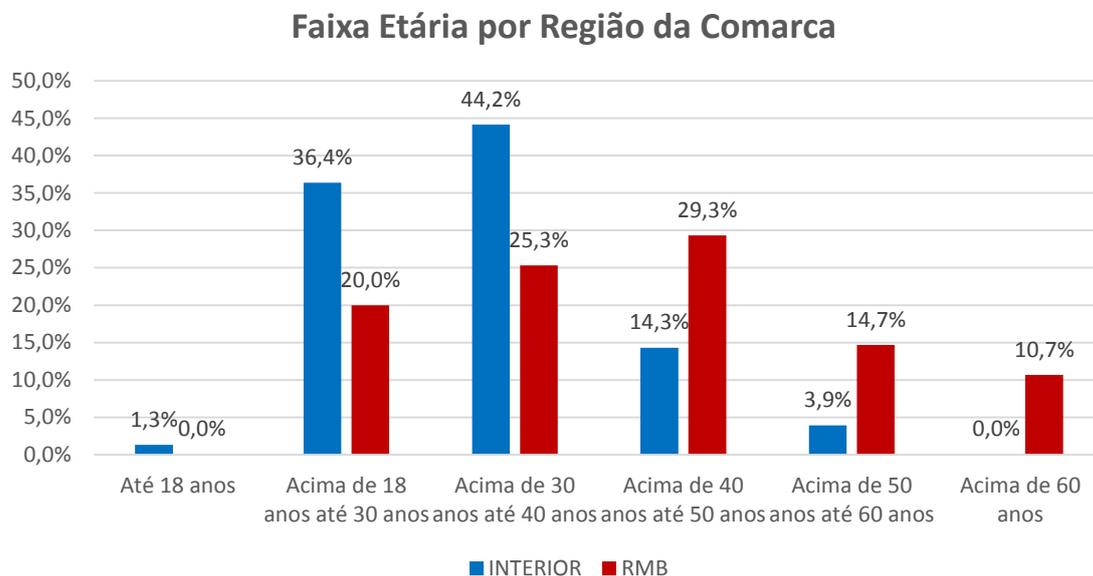
Tabela 1 - Faixa etária por Região da Comarca

Faixa Etária	REGIÃO COMARCA			
	INTERIOR		RMB	
Até 18 anos	1	1,3%	0	0,0%
Acima de 18 anos até 30 anos	28	36,4%	15	20,0%
Acima de 30 anos até 40 anos	34	44,2%	19	25,3%
Acima de 40 anos até 50 anos	11	14,3%	22	29,3%
Acima de 50 anos até 60 anos	3	3,9%	11	14,7%
Acima de 60 anos	0	0,0%	8	10,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 1 - Distribuição por faixa etária



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2 Satisfação do Usuário

2.2.1 Qualidade do atendimento no setor avaliado

O quesito acima foi avaliado com o montante de 23,4% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 28% para a comarcas da Região Metropolitana.

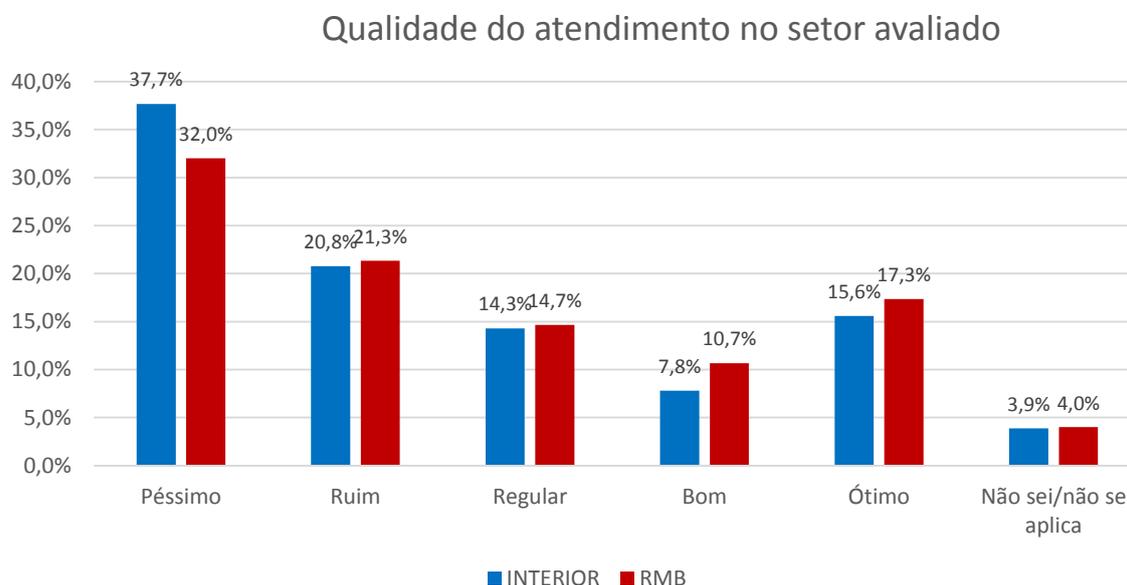
Tabela 2 - Qualidade do atendimento no setor avaliado

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	29	37,7%	24	32,0%
Ruim	16	20,8%	16	21,3%
Regular	11	14,3%	11	14,7%
Bom	6	7,8%	8	10,7%
Ótimo	12	15,6%	13	17,3%
Não sei/não se aplica	3	3,9%	3	4,0%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 2 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.2 Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado

O quesito acima foi avaliado com o montante de 23,4% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 24% para a comarcas da Região Metropolitana.

Tabela 3 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	28	36,4%	26	34,7%
Ruim	15	19,5%	13	17,3%
Regular	14	18,2%	14	18,7%
Bom	6	7,8%	7	9,3%
Ótimo	12	15,6%	11	14,7%
Não sei/não se aplica	2	2,6%	4	5,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

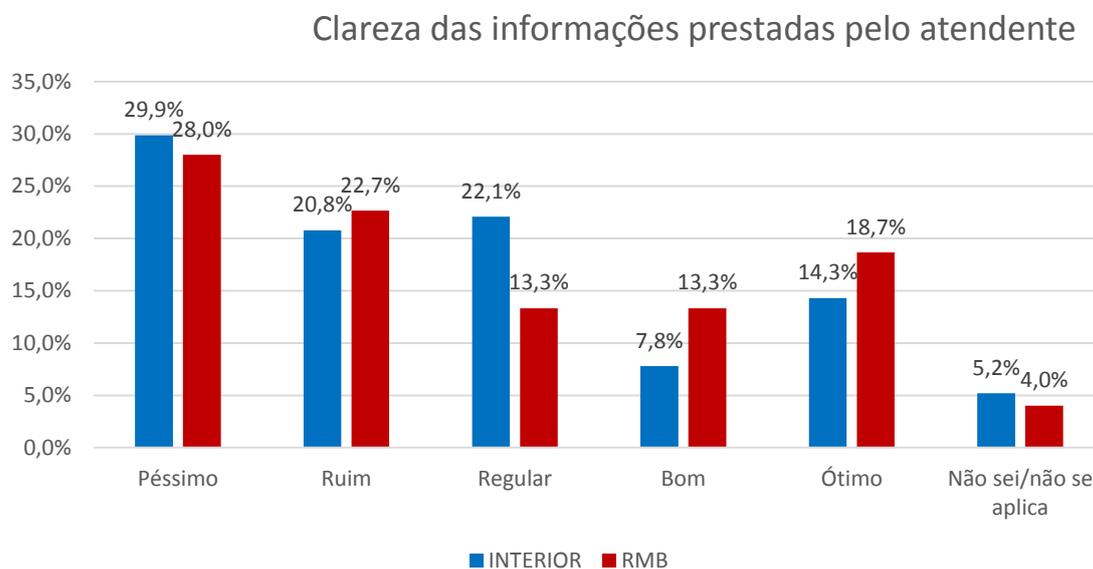
Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.3 Clareza das informações prestadas pelo atendente.

O quesito acima foi avaliado com o montante de 22,1% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 32% para a comarcas da Região Metropolitana.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 3 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.4 Assiduidade de Magistrados

O quesito acima foi avaliado com o montante de 28,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 28% para a comarcas da Região Metropolitana.

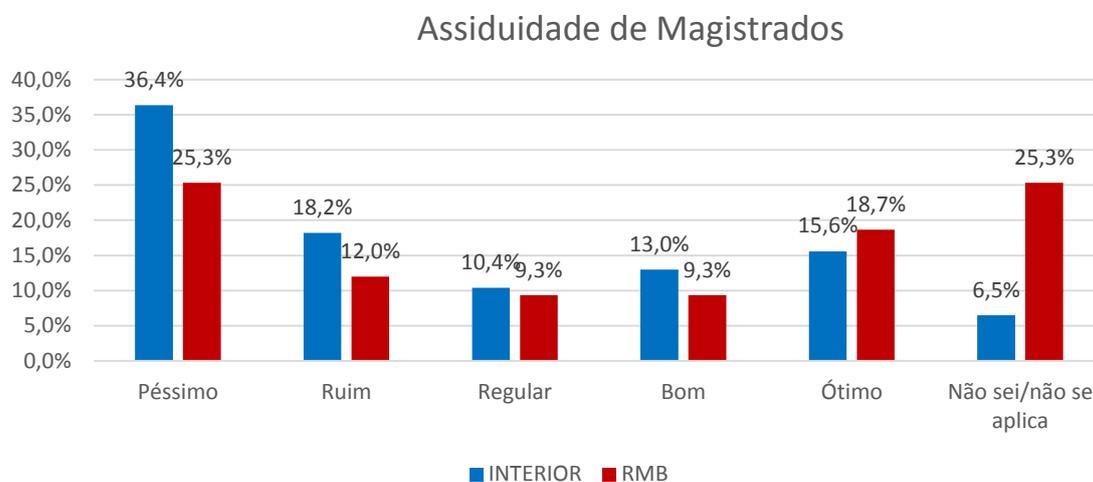
Tabela 4 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	28	36,4%	19	25,3%
Ruim	14	18,2%	9	12,0%
Regular	8	10,4%	7	9,3%
Bom	10	13,0%	7	9,3%
Ótimo	12	15,6%	14	18,7%
Não sei/não se aplica	5	6,5%	19	25,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 4 - Distribuição por Grau de Avaliação para Assiduidade de Magistrados



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.5 Assiduidade de Servidores

O quesito acima foi avaliado com o montante de 28,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 28% para a comarcas da Região Metropolitana.

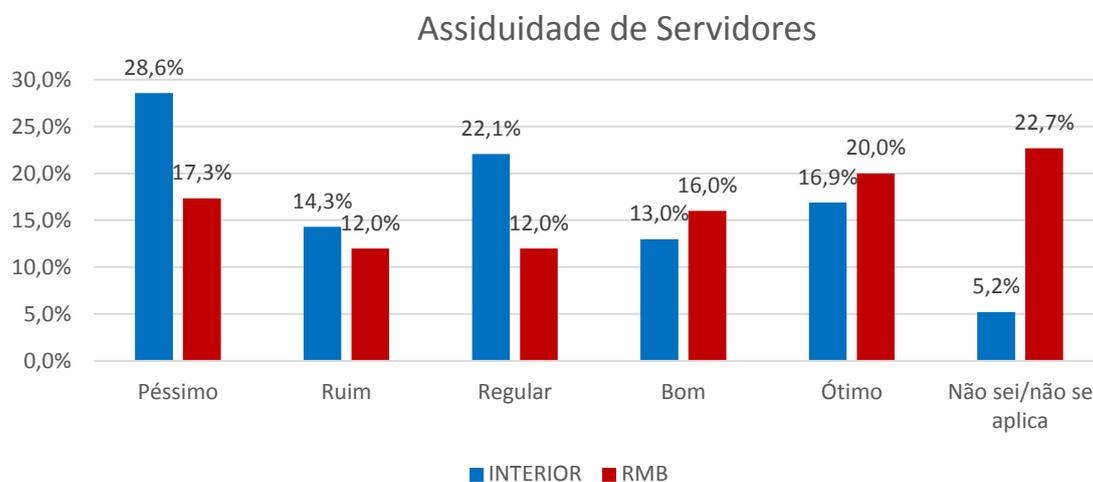
Tabela 5 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	28	36,4%	19	25,3%
Ruim	14	18,2%	9	12,0%
Regular	8	10,4%	7	9,3%
Bom	10	13,0%	7	9,3%
Ótimo	12	15,6%	14	18,7%
Não sei/não se aplica	5	6,5%	19	25,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 5 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.6 Limpeza e Organização

O quesito acima foi avaliado com o montante de 50,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 54,7% para a comarcas da Região Metropolitana.

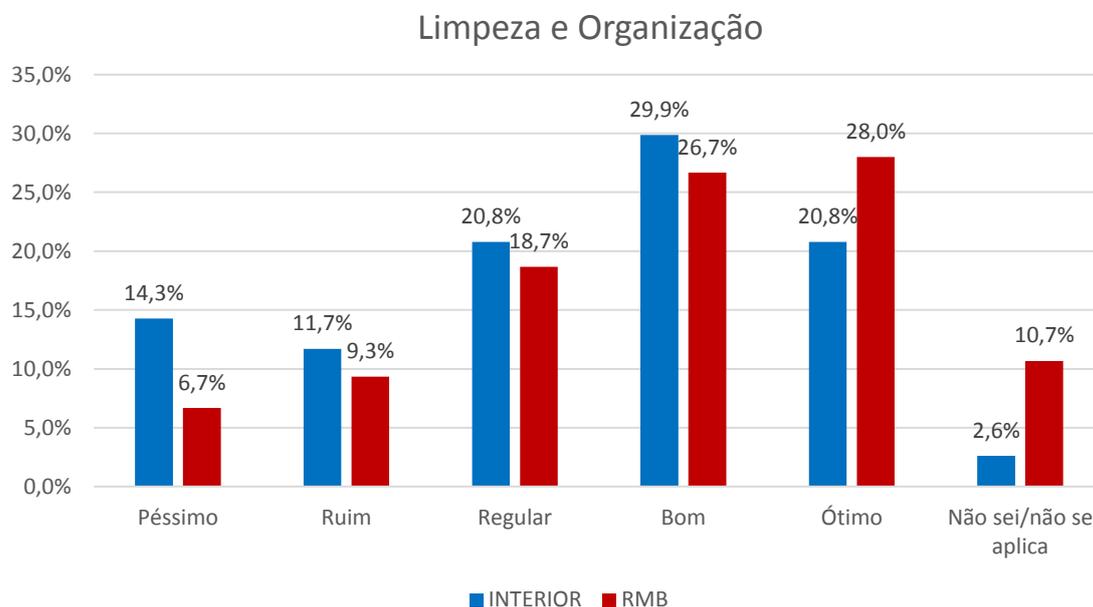
Tabela 6 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	11	14,3%	5	6,7%
Ruim	9	11,7%	7	9,3%
Regular	16	20,8%	14	18,7%
Bom	23	29,9%	20	26,7%
Ótimo	16	20,8%	21	28,0%
Não sei/não se aplica	2	2,6%	8	10,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 6 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.7 Identificação e localização do setor desejado

O quesito acima foi avaliado com o montante de 50,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 54,7% para a comarcas da Região Metropolitana.

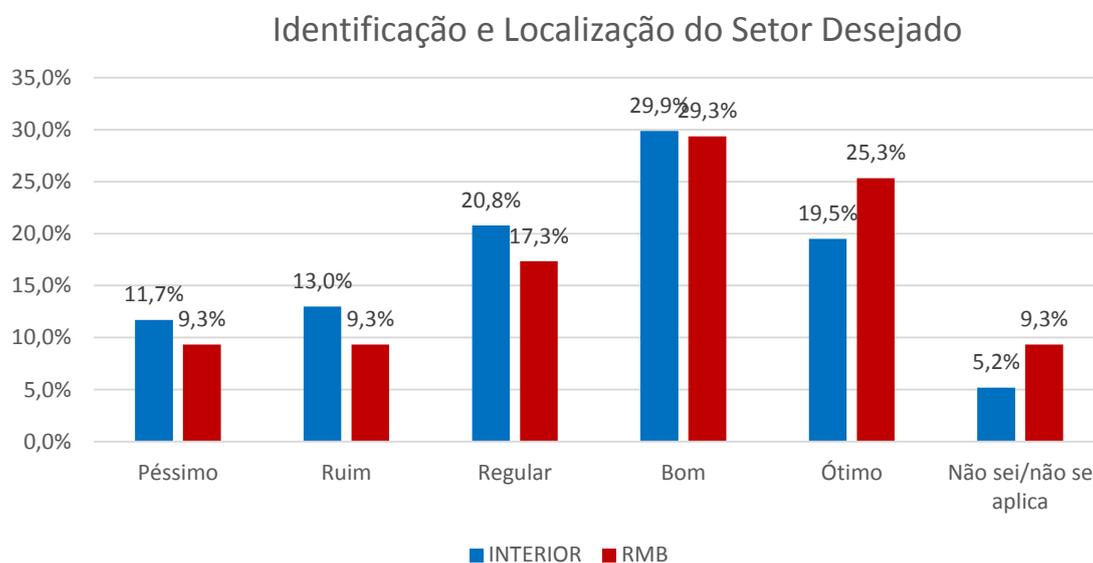
Tabela 7 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	9	11,7%	7	9,3%
Ruim	10	13,0%	7	9,3%
Regular	16	20,8%	13	17,3%
Bom	23	29,9%	22	29,3%
Ótimo	15	19,5%	19	25,3%
Não sei/não se aplica	4	5,2%	7	9,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 7 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.8 Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida

O quesito acima foi avaliado com o montante de 39% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 33,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

Tabela 8 - Distribuição por Grau de Avaliação

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	11	14,3%	8	10,7%
Ruim	20	26,0%	14	18,7%
Regular	11	14,3%	15	20,0%
Bom	16	20,8%	15	20,0%
Ótimo	14	18,2%	10	13,3%
Não sei/não se aplica	5	6,5%	13	17,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.9 Adequação do Espaço Físico

O quesito acima foi avaliado com o montante de 39% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 33,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

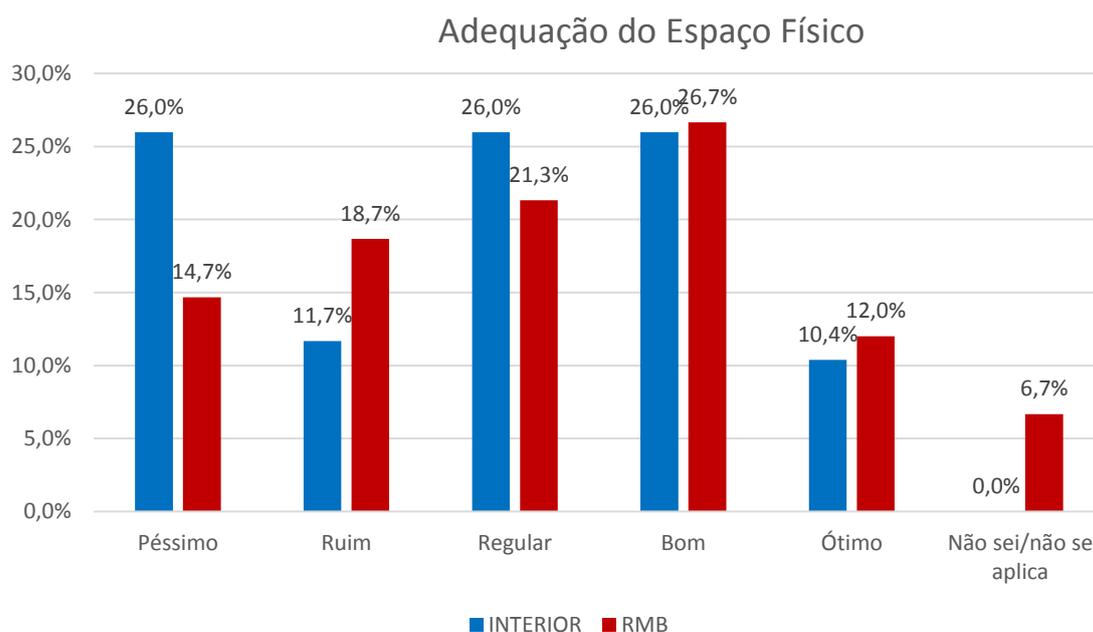
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Tabela 9 - Distribuição por Grau de Avaliação da Adequação do Espaço Físico

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
Péssimo	20	26,0%	11	14,7%
Ruim	9	11,7%	14	18,7%
Regular	20	26,0%	16	21,3%
Bom	20	26,0%	20	26,7%
Ótimo	8	10,4%	9	12,0%
Não sei/não se aplica	0	0,0%	5	6,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 8 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.10 Informações no Portal de Internet

O quesito acima foi avaliado com o montante de 44,2% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 53,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

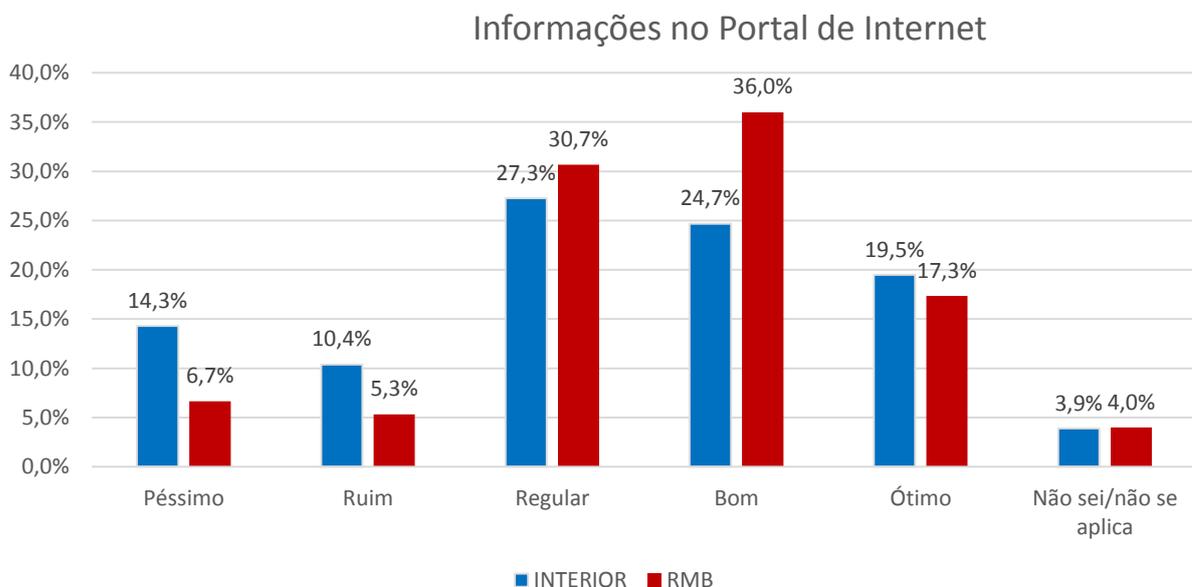
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Tabela 10 - Distribuição por Grau de Avaliação das Informações no Portal de Internet

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
Péssimo	11	14,3%	5	6,7%
Ruim	8	10,4%	4	5,3%
Regular	21	27,3%	23	30,7%
Bom	19	24,7%	27	36,0%
Ótimo	15	19,5%	13	17,3%
Não sei/não se aplica	3	3,9%	3	4,0%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 9 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.11 Canal de comunicação do Tribunal

O Canal de comunicação do Tribunal para encaminhamento de sugestões, denúncias e reclamações foi avaliado com o montante de 28,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 32,0% para a comarcas da Região Metropolitana.

Tabela 11 - Distribuição por Grau de Avaliação do Canal de Comunicação

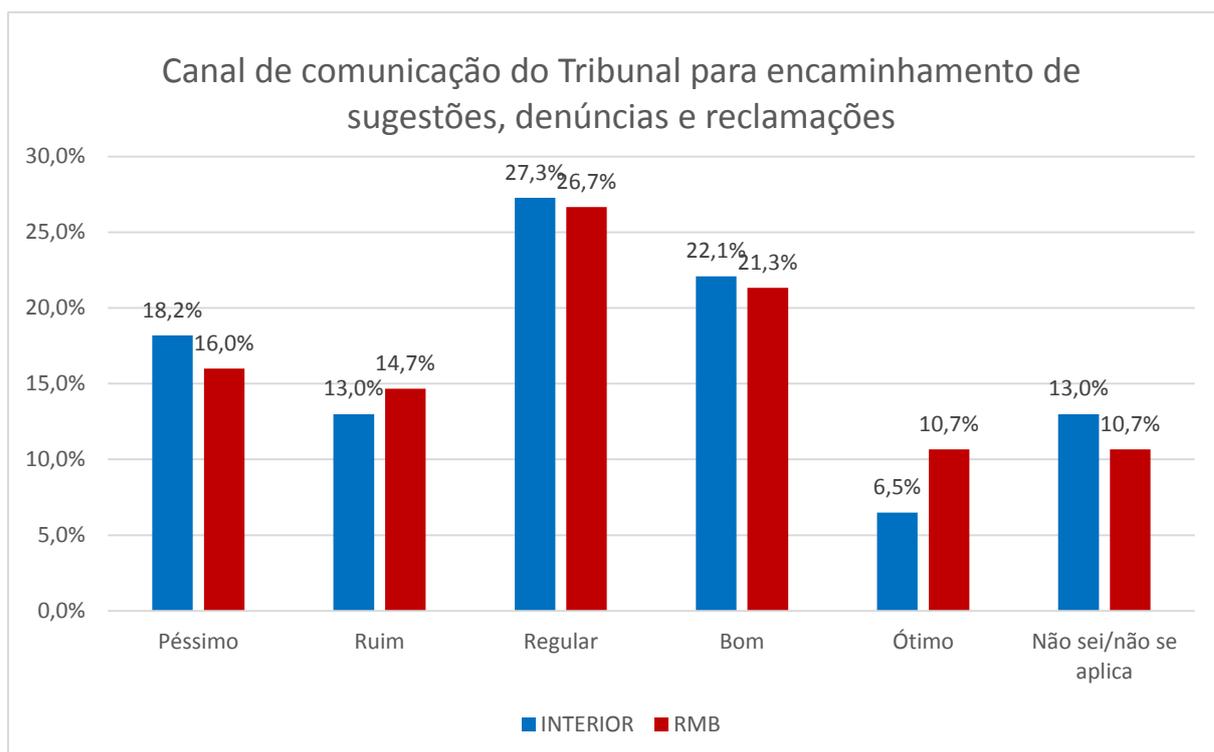
Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
Péssimo	14	18,2%	12	16,0%
Ruim	10	13,0%	11	14,7%
Regular	21	27,3%	20	26,7%

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Bom	17	22,1%	16	21,3%
Ótimo	5	6,5%	8	10,7%
Não sei/não se aplica	10	13,0%	8	10,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 10 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.12 Tempo de resposta quando utilizado um canal de comunicação.

O quesito acima foi avaliado com o montante de 28,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 32,0% para a comarcas da Região Metropolitana.

Tabela 12 - Distribuição por Grau de Avaliação do Tempo de resposta de Canal de Comunicação

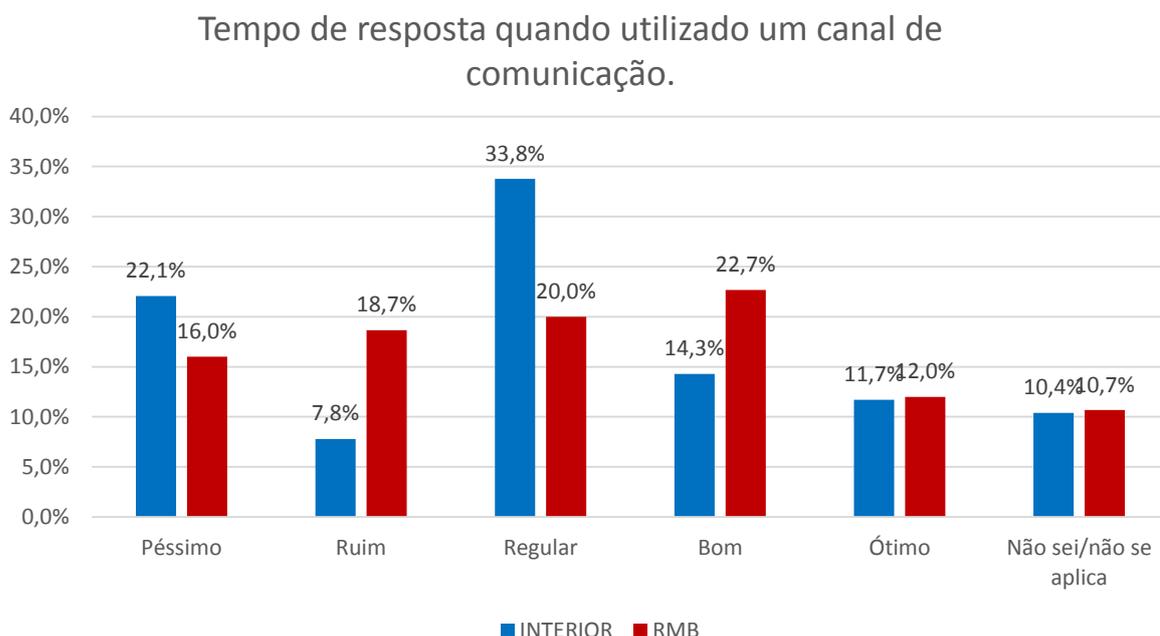
Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	17	22,1%	12	16,0%
Ruim	6	7,8%	14	18,7%
Regular	26	33,8%	15	20,0%

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Bom	11	14,3%	17	22,7%
Ótimo	9	11,7%	9	12,0%
Não sei/não se aplica	8	10,4%	8	10,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 11 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.13 Serviços oferecidos pelo portal de internet

Os serviços (Consulta processual, Jurisprudência, Diário da Justiça Eletrônico, PJ-Push etc.) foram avaliados no montante de 45,5% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 53,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

Tabela 13 - Distribuição por Grau de Avaliação do Serviços oferecidos pelo Portal de Internet

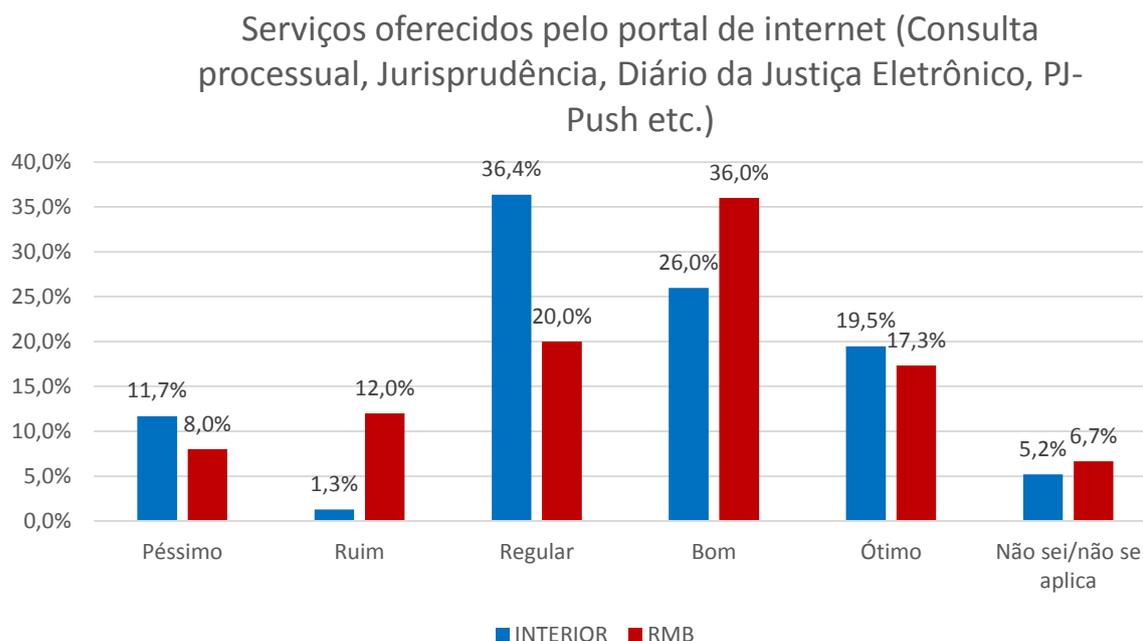
Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	9	11,7%	6	8,0%
Ruim	1	1,3%	9	12,0%
Regular	28	36,4%	15	20,0%
Bom	20	26,0%	27	36,0%
Ótimo	15	19,5%	13	17,3%
Não sei/não se aplica	4	5,2%	5	6,7%

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Total Geral	77	100,0%	75	100%
--------------------	-----------	---------------	-----------	-------------

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 12 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.14 Agilidade em relação aos processos

O quesito acima foi avaliado com o montante de 15,6% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 6,7% para a comarcas da Região Metropolitana.

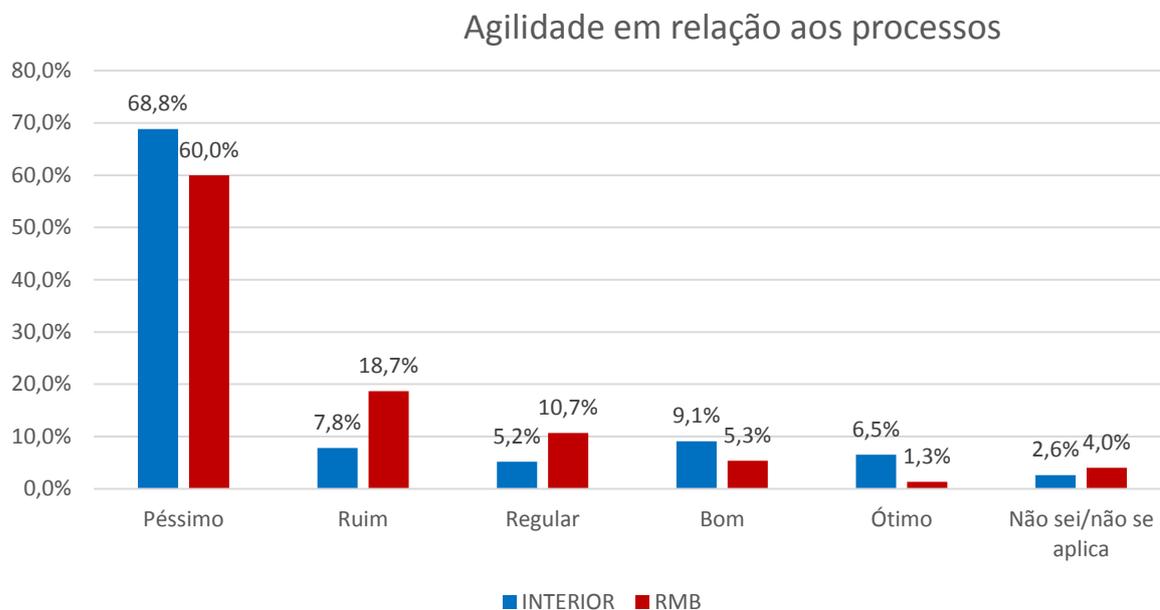
Tabela 14 - Distribuição por Grau de Avaliação do Serviços oferecidos pelo Portal de Internet

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	53	68,8%	45	60,0%
Ruim	6	7,8%	14	18,7%
Regular	4	5,2%	8	10,7%
Bom	7	9,1%	4	5,3%
Ótimo	5	6,5%	1	1,3%
Não sei/não se aplica	2	2,6%	3	4,0%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

Gráfico 13 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.15 Cumprimento de data e horários previstos para as audiências.

O quesito acima foi avaliado com o montante de 23,4% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 53,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

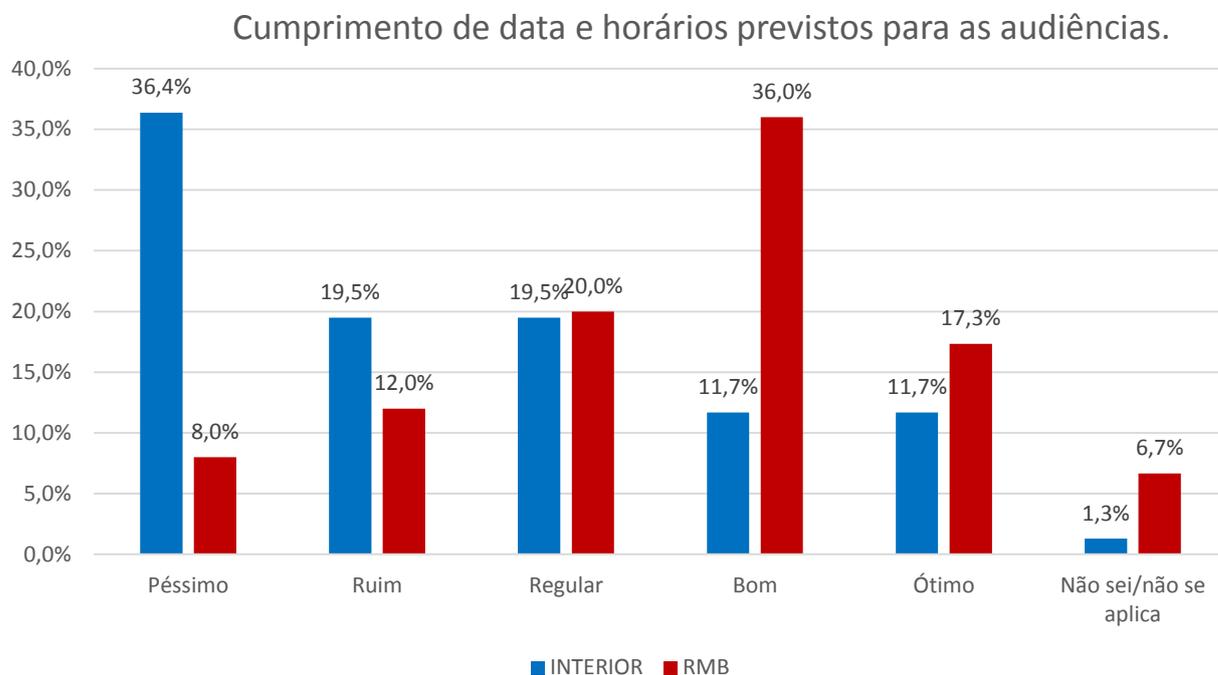
Tabela 15 - Distribuição por Grau de Avaliação do Cumprimento de data e horário previstos para audiências

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	28	36,4%	6	8,0%
Ruim	15	19,5%	9	12,0%
Regular	15	19,5%	15	20,0%
Bom	9	11,7%	27	36,0%
Ótimo	9	11,7%	13	17,3%
Não sei/não se aplica	1	1,3%	5	6,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 14 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.16 Grau de confiança nas decisões proferidas.

O quesito acima foi avaliado com o montante de 33,8% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 29,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

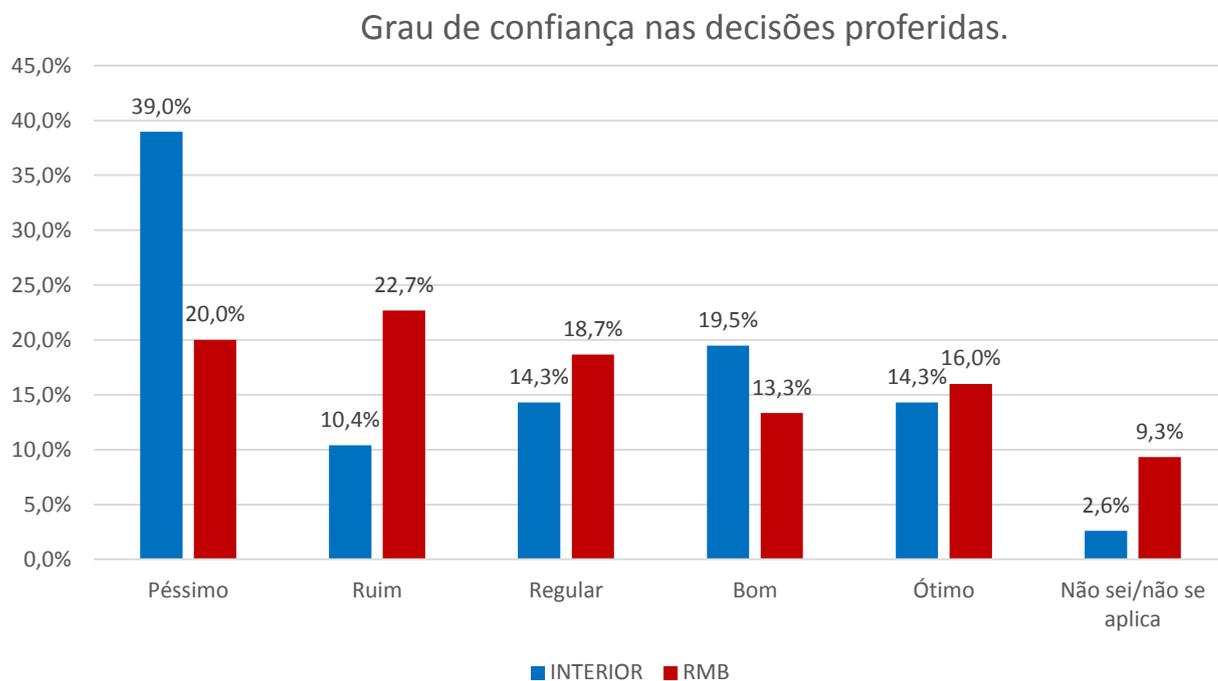
Tabela 16 - Distribuição por Grau de Avaliação da Confiança nas decisões proferidas

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	30	39,0%	15	20,0%
Ruim	8	10,4%	17	22,7%
Regular	11	14,3%	14	18,7%
Bom	15	19,5%	10	13,3%
Ótimo	11	14,3%	12	16,0%
Não sei/não se aplica	2	2,6%	7	9,3%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 15 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.2.17 Nível de satisfação em relação ao Poder Judiciário do Estado do Pará.

O quesito acima foi avaliado com o montante de 23,4% considerando Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 25,3% para a comarcas da Região Metropolitana.

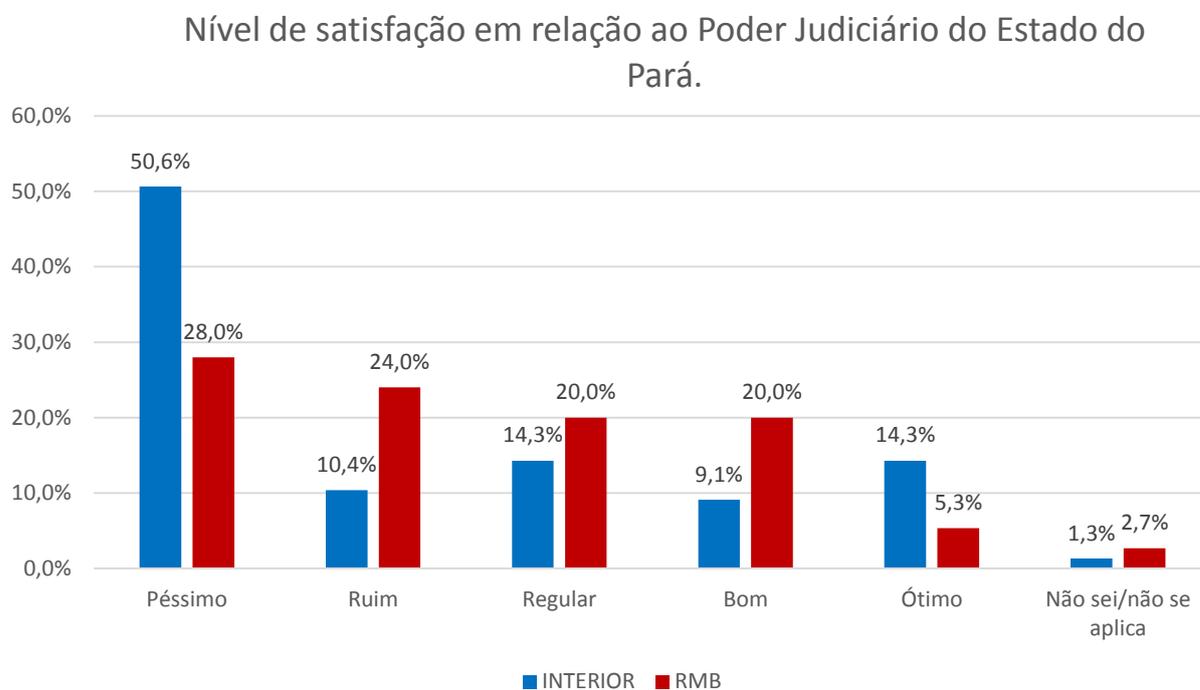
Tabela 17 - Distribuição por Grau de Avaliação do Nível de Satisfação com o PJPA.

Grau de Avaliação	INTERIOR		RMB	
	Quantidade	Porcentagem	Quantidade	Porcentagem
Péssimo	39	50,6%	21	28,0%
Ruim	8	10,4%	18	24,0%
Regular	11	14,3%	15	20,0%
Bom	7	9,1%	15	20,0%
Ótimo	11	14,3%	4	5,3%
Não sei/não se aplica	1	1,3%	2	2,7%
Total Geral	77	100,0%	75	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

Gráfico 16 - Distribuição por Grau de Avaliação



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2020 - TJE/PA.

2.3 Pergunta aberta - Como você acha que poderíamos melhorar?

Foram recebidas 104 contribuições entre elogios, sugestões de melhoria e reclamações. As principais contribuições estão destacadas a seguir.

2.3.1 Sugestões de Melhorias

- PACAJÁ – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Investindo mais no espaço físico do prédio do fórum, melhorando o espaço de localização do prédio, com espaço para estacionamento e acessibilidade adequada, bem como melhoria no espaço interno, com destinação de mais salas aos usuários internos e externos. Seria interessante separar a entrada ao prédio de servidores, público externo e presos, pois todos adentram ao prédio pela mesma localidade.

- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – GESTÃO DE PESSOAS - Criação de uma Vara Criminal na comarca com urgência. Falta grande de oficiais de justiça, bem como vários funcionários cedidos de prefeitura que devido à falta de concursados, trabalho diretamente no gabinete o que impossibilita e dificulta quaisquer ações contra a fazenda pública. INFRAESTRUTURA - A falta de uma internet de qualidade também não facilita o atendimento e dificulta o trabalho de todos desde funcionários a advogados.

- BELÉM – CELERIDADE - Aumentar o número de servidores e estabelecer metas mais severas aos magistrados.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Servidores e assessores competentes, mais estagiários. Treinamento para organização e administração de gabinete.
- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Há uma grande necessidade de mais servidores para que possa ocorrer mais celeridade processual.
- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Trocar todos os servidores do gabinete e secretaria.
- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – GESTÃO DE PESSOAS - Punindo magistrados sem compromissos com os jurisdicionados.
- BELÉM – CELERIDADE - Funcionamento de todo o poder judiciário Paraense ser nos dois turnos. O Pará é um dos únicos a funcionar somente no turno da manhã. Deixaria a sugestão de expediente de 8h as 18h ou de 9h as 17h. Assim poderia sanar diversos problemas da justiça.
- JACUNDÁ – CELERIDADE - Teríamos que elevar a comarca de Jacundá para Segunda entrância, pois a quantidade de processo ultrapassa outras comarcas que já são segunda entrância.
- JACUNDÁ - CELERIDADE - Os serventuários antigos realizarem reciclagem, posto que muitos eram da segurança e concursados nível superior.
- BELÉM – CELERIDADE - Agilizar a migração dos processos físicos para o PJE.
- BELÉM – CELERIDADE - nas unidades judiciárias: organizar e padronizar os fluxos administrativos e processuais. Gestão: Estabelecer monitoramento mais efetivo da produtividade de magistrados e servidores.
- ABAETETUBA – PROBIIDADE ADMINISTRATIVA - uma auditoria no fórum de Abaetetuba para verificar irregularidades.
- TERRA SANTA – GESTÃO - Implantando uma comissão avaliadora que visitasse a comarca e ouvisse a classe da ADVOCACIA e a população quanto aos serviços prestados à população.
- CAPANEMA – CELERIDADE - Com agilidades nos processos, o meu já espero 6 anos, como fica se eu morrer, sou portadora de um câncer .
- BELÉM – CELERIDADE - Sendo mais rápido na hora de dar andamento aos processos.
- ANANINDEUA – GESTÃO - Deveria haver uma agilidade maior em buscar encerrar os processos que são feitos acordos. Tenho um processo na vara da Fazenda de Ananindeua em que até que para realizar a audiência foi rápido, e que na audiência foi realizado um acordo. Acontece que um processo em que foi realizado acordo para se encerrar logo a lide, já vai fazer um ano em que falta apenas a secretaria emitir a guia para o réu realizar o pagamento e até agora nada da emissão da guia. Se é feito acordo deve haver uma prioridade para finalizar de vez a questão.
- BELÉM – GESTÃO - Quando se tratar de Ação Civil Pública, que a sociedade (Autores da denúncia) possa participar das Audiências e se ouvida, principalmente quando é ajuizado pelo Órgão Ministerial.
- BELÉM – MELHORIA INFRAESTRUTURA- Contratando mais pessoas, qualificação de pessoal e comprando materiais de informática confiáveis.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- TUCURUÍ – GESTÃO DE PESSOAS - Poderia renovar os magistrados de cada comarca a cada 4 anos para não criarem vínculos pessoais e políticos, como acontece em Algumas cidades do interior.

- BELÉM – GESTÃO – MELHORIA INFRAESTRUTURA – CELERIDADE - 1- Os serviços do Cartório de Títulos e Documentos precisam ser transparentes, e bem explicados: Documentos necessários ao ato requerido, prazos de acordo com o ato requerido, tabela de taxas no balcão de atendimento, etc. 2- Deve ter condições de acesso a cadeirante - porta com abertura de no mínimo de 0,90 m, espaço para girar a cadeira e balcão de atendimento rebaixado na altura da cadeira. 3- Pessoas idosas devem ter atendimento privilegiado, prazo privilegiado e celeridade na finalização do processual - menos tempo de prazo. 4- Os prazos dos atos estão muito dilatados, dando margem a procrastinação da resolução do ato requerido. 5- O Oficial do Cartório precisa assíduo, estar presente e receber os usuários.

- PARAUAPEBAS – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Tendo uma segunda Vara do Juizado em Parauapebas.

- PARAUAPEBAS – GESTÃO - Condicionar as metas dos juízes a prestação jurisdicional célere em relação ao julgamento do mérito e cumprimento de sentença, e não somente em relação a cumprimento de prazos, que são "maquiados" pelos magistrados.

- PARAUAPEBAS – CELERIDADE - Mais celeridade processual, mais celeridade na liberação de alvarás.

- CAMETÁ – COMUNICAÇÃO - Em relação ao gabinete da 2 vara cível em empresarial da Comarca de Cametá, deve-se disponibilizar contato telefônico e de e-mail específicos do gabinete, já que para os advogados que não residem na comarca, não é possível qualquer tipo e comunicação a distância, preterindo os advogados de fora em favorecimentos aos que residem no município. Em relação à secretaria dessa vara, não há reclamações.

- BELÉM - CELERIDADE - Podem melhorar cumprindo os prazos processuais, melhorando a assiduidade de juízes e agilizando o acesso à internet.

- BELÉM – CELERIDADE - Tramitação dos processos ser mais rápido.

- BELÉM – CELERIDADE - Cumprindo os prazos e dando celeridade aos julgamentos de processos com justiça.

- ANANINDEUA – CELERIDADE - Melhorando o tempo de resolução dos processos isso e fundamental.

- MARITUBA – CELERIDADE - Em se tratando de Juizado especial onde o serviço deveria ser mais célere, o magistrado da Turma Recursal está moroso demais. Eu possuo um processo que está parado na Turma, conclusos magistrado, há quase 2 anos. E não sofre movimentação nenhuma.

- MARABÁ – COMUNICAÇÃO - Poderia melhorar o portal processual do site pois não tenho o número do processo e não consigo acessar pelo nome da parte.

- BELÉM – CELERIDADE - Dar maior celeridade aos processos. Informatizar processos. Desburocratizar. Priorizar os processos mais antigos.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- BELÉM – GESTÃO - Realizar Gestão de Processos e Gestão de Riscos é FUNDAMENTAL para qualquer tribunal desse Brasil. Não adianta mera consultoria de lugar X, é necessário investir no Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística. Transparência sem dados não é nada.
- BELÉM – CELERIDADE - Deve-se priorizar o tempo de resposta das decisões que ainda estão muito alto. processos do PJE que ainda tem O tempo da distribuição a sentença com mais de 3 anos.
- BELÉM – CELERIDADE - Implantando de forma mais célere a digitalização dos processos, e avançando no PJE.
- JURUTI – GESTÃO DE PESSOAS – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Investindo em tecnologia, e proporcionando formação continuada para os servidores.
- BELÉM – CELERIDADE - Maior agilidade e compromisso em não acumular processos.
- BELÉM – GESTÃO - Mais transparência administrativa (lotação de magistrados e magistradas), adequação das ferramentas de buscas de precedentes (judiciais e administrativos) e disponibilização de ferramentas de acompanhamento da produtividade das unidades judiciárias, no primeiro e segundo grau.
- SÃO JOÃO DO ARAGUAIA – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Uma internet com maior velocidade ajudaria. já que estão no processo digital.
- BELÉM – GESTÃO DE PESSOAS - Os servidores precisam passar urgentemente por cursos de humanização para melhor atendimento no trato com as pessoas, serem mais diligentes e proativos.
- MARABÁ – GESTÃO DE PESSOAS - Mais organização e agilidade. o Cartório da 3ª VC especificamente é extremamente desorganizado. Servidores sem proatividade, mal educados. Isso desde o estagiário até o diretor do cartório.
- BELÉM – EFETIVIDADE - deveria existir uma avaliação do despacho a serem dado , um processo que necessita de um procedimento interlocutório simples , como a citação e muitos outros. Liberação de alvarás que forem analisados previamente e encaminhado para o magistrado. Os assessores devem atual mais.
- ALTAMIRA – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Uma das medidas mais relevantes é a implantação do Processo Judicial Eletrônico nas Varas Criminais, inclusive com a migração do acervo físico, o que acredito que geraria maior economicidade (tempo, recursos humanos e materiais), acessibilidade, agilidade e eficiência na prestação jurisdicional.

2.3.2 Reclamações

- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – CELERIDADE - Os processos não andam. Está sobre carregada com os processos de réu preso e todas as outras prioridades ficam prejudicadas, vários clientes idosos não têm suas demandas atendidas. É necessário a criação de uma Vara Criminal ou Juizado da Fazenda Pública, para desafogar a vara. – GESTÃO DE PESSOAS - A existência de vários funcionários contratados da prefeitura que atuam diretamente no gabinete, lidando com

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

os despachos nesses processos põem uma grande insegurança jurídica em todas essas decisões! A falta de oficiais de justiça, já que muitos encontram-se aposentados dificulta e gera morosidade em todo seguimento dos processos.

- TERRA SANTA – GESTÃO DE PESSOAS - Nessa comarca, os servidores não tem respeito com os advogados, criando dificuldades, embaraços, e por muitas vezes passando informações para os clientes dos advogados, como se ele fosse o dono do processo, prejudicando o trabalho dos advogados que atuam na comarca.

- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – GESTÃO DE PESSOAS – CELERIDADE - Inicialmente o Tribunal tem com urgência mandar um Juiz (a) Titular para a 1ª Vara, para que mediante um titular nós advogados possamos nos dirigir ao mesmo, para que assim possamos ter andamento nos processos, pois só o atendimento dos servidores do gabinete não está surtindo nenhum tipo de andamento processual. Em um segundo momento sugiro, que o meto de produtividade, não seja só baseado em processos que chegam ao fim, com sentenças sem resoluções do mérito.

- BELÉM – CELERIDADE - Produzindo uma jurisprudência mais estável e aplicada por todos os juízes e desembargadores do estado. Dando celeridade aos processos, um dos processos que tramita pela 1ª Vara Cível e Empresarial de Belém caminha para seu segundo aniversário de descumprimento da liminar. Embora os autos estejam conclusos em gabinete há um ano, com a causa madura para ser julgada padece sem sentença, o mesmo reprisa-se na 4ª Vara Cível e Empresarial de Belém, e na 13ª Vara Cível e Empresarial de Belém. – GESTÃO DE PESSOAS - Faço nota também quanto às abusividades praticadas pelos magistrados deste tribunal, que desconhecem em sua maioria o Código de Processo Civil, e conduzem o processo de forma temerária e discricionária. Enfim, capacitem os profissionais que fazem parte deste tribunal, para que o nível técnico ao menos se equipare (ainda que de maneira deficitária) com os Tribunais de Justiça dos demais entes federados.

- MARABÁ – GESTÃO DE PESSOAS - Primeiramente, os funcionários necessitam urgente de treinamento. Não são educados, alguns são extremamente ríspidos, não estão preocupados/dispostos a resolver os problemas que surgem nos processos e nos próprios erros que cometem. – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Não têm acesso ao PJE nas secretarias e, por isso, é a maior dificuldade despachar um processo. Muita desorganização, fazendo com que haja muita demora na localização dos processos físicos e, conseqüentemente, demora nos atendimentos.

- BELÉM – CELERIDADE - Fazendo os juízes cumprirem prazos para despachar e pagar multa pelos anos que o jurisdicionado se prejudica pela demora nos processos . Está demais lento a exemplo de um inventário que está há mais de 5 anos sem decisão.

- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – CELERIDADE - Infelizmente, em Conceição do Araguaia - PA os processos que estão no Gabinete esperam cerca de 2 anos para sofrerem movimentação com Despacho do tipo "Cita-se", "Designa audiência", "marque perícia", falta servidores. E o pior é que ao chegar na Secretaria da Vara os servidores levam cerca 9 a 10 meses para cumprir um despacho de citação de banco, Detran ou INSS, e quando questionados pela demora somente dizem "estamos cumprindo na ordem cronológica". – GESTÃO DE PESSOAS - Novamente falta servidores. Alguns servidores colocam dificuldades no atendimento de serviços simples requeridos no balcão, demonstrando um visível desinteresse em lhe atender. Apesar disso, acredito em nosso Tribunal e no que pode ser feito para melhorá-lo.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- ANANINDEUA – GESTÃO DE PESSOAS - Sempre que vou ao tribunal verificar meu processo ,fico insatisfeito com o atendimento, pois vejo muitas vezes o funcionário perdido nas informações, isso precisa melhorar sim , os servidores deveriam prestar um esclarecimento melhor pro povo .muitas vezes parece até que nem eles sabem o que está acontecendo ,parece mais é que querem se livrar das pessoas .pra mudar, creio que é preciso um pouco mais de consideração e prestar com mais clareza as informações ,acho que isso depende de pessoa pra pessoa, acho que isso é descaso mesmo e pra mudar só colocando pessoas qualificadas nesses setores.

- GOIANÉSIA – MELHORIA INFRAESTRUTURA - No quesito segurança é muito ineficiente, a PM oferece apoio esporadicamente, deixando em risco jurisdicionados e servidores. É uma sensação de insegurança na realização de audiências e no dia a dia.

- BELÉM - GESTÃO DE PESSOAS - Tem Juiz e assessores, notadamente da 12 VCE, que se valendo do isolamento social e trabalho remoto, negam-se em atender o advogado. Basta fazer uma visita na porta do gabinete da 12 VCE e confirmar o que ora se afirma.

- BELÉM – EFETIVIDADE - O atendimento deve ser voltado para a liquidação do processo, resolvendo a demanda objetivamente. O entendimento nas varas não pode ser inconclusivo. O Usuário vai para resolver algo e tem que voltar com a demanda senão resolvido encaminhado.

- BELÉM – CELERIDADE – EFETIVIDADE - Oferecer serviços mais eficazes para que possamos ver nossas denúncias com relação a comportamento e atitudes autoritárias e prepotentes de juízes e assessores, que ignoram nossos pedidos de urgência. E quando reclamamos na ouvidoria nossos processos ficam "" MARCADOS"", ou seja literalmente ""PARADOS"" apesar da urgência que a demanda requer."

- BELÉM – CELERIDADE - Maior efetividade na cobrança de magistrados e servidores para prestação da atividade jurisdicional de forma mais célere. É um absurdo processos parados há tanto tempo nos gabinetes das varas cíveis, principalmente 7 e 8.

- BELÉM – CORDIALIDADE – GESTÃO DE PESSOAS - As autoridades com poder de decisão e de ordenação de despesas dentro da estrutura organizacional precisam fazer cursos de atendimento humanizado ao cliente externo. Também este poder deve realizar capacitação dos outros servidores e prestadores de serviço orientando na realização de um atendimento com respeito ao usuário. Ademais, os órgãos fiscalizatórios da conduta destes agentes públicos devem realizar um melhor retorno no atendimento as pessoas que procuram a ouvidoria ou a corregedoria para registrar uma ocorrência contra um servidor.

- OUTROS ESTADOS – EFETIVIDADE - Fazendo os servidores e magistrados atuarem com mais vontade nos processos, para que as lides sejam resolvidas, e não empurradas para baixo do tapete.

- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Capacitando os servidores e preparando-os para o setor em que atuam. Por exemplo: tem servidor que passou no concurso como faxineira e trabalha no atendimento da secretaria da vara criminal. E tem servidores que são concursados para a área de segurança e trabalham no protocolo e, inclusive, expedem certidões. Faltam servidores, equipamentos, espaço físico salubre, treinamentos e, notadamente na 2ª Vara Cível e Empresarial.

- BELÉM – CELERIDADE - Celeridade processual nas decisões e não somente nos despachos de mero expediente. - BELÉM – CELERIDADE - "Juizados deviam ser mais céleres, meu processo está

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

concluso desde abril de 2019 e não há nenhum despacho, decisão ou sentença. A lista de processos, conforme definida no CPC deve estar disponível no Portal: Art. 12. Os juízes e os tribunais atenderão, preferencialmente, à ordem cronológica de conclusão para proferir sentença ou acórdão. (Redação dada pela Lei nº 13.256, de 2016) (Vigência) § 1º A lista de processos aptos a julgamento deverá estar permanentemente à disposição para consulta pública em cartório e na rede mundial de computadores."

- REDENÇÃO – CELERIDADE – EFETIVIDADE - Melhorar a eficiência dos juízes e servidores, bem como a prestação jurisdicional, que tem sido negada com pífias decisões denegatórias da gratuidade judicial.

- REDENÇÃO – CELERIDADE - Efetivar meios para que os processos prossigam mais rapidamente e com qualidade nos procedimentos. A vara avaliada demora muitíssimo para dar andamento aos processos, diferentemente de outras varas do mesmo fórum.

- BELÉM – EFETIVIDADE – CELERIDADE – GESTÃO DE PESSOAS - Acho que vocês precisam inovar. Os servidores e magistrados acham que são intocáveis, eles precisam de qualificação para atender ao público, e realmente os magistrados antigos não se importam, quase nunca estão disponíveis, proferem sentenças horríveis, praticamente um copia e cola, além disso, se reclamar deles no CNJ eles fazem questão de se vingar na sentença! Os juizados especiais estão piores do que nunca nesse quesito em especial.

- REDENÇÃO – CELERIDADE – EFETIVIDADE - Poderia melhorar o tempo em que o processo fica parado no gabinete sem manifestação do magistrado. Um ponto importante é ter decisões de fato nos processos, não 'balão' para tirar o processo do gabinete com despachos do tipo: certifique a secretaria se há algum documento pendente de juntada no processo, após concluso. Vejo que despachos como estes, que são muito comuns, são esdrúxulos e apenas contribuem para uma maior demora em dar decisões efetivas e que de fato tenham nexo/pertinência com o pedido.

- REDENÇÃO – CELERIDADE - Tudo não melhorará se não houver boa vontade, desejo de melhorar e atitude. Não adianta levantar estratégias ou métodos de aprimoramento e celeridade se os servidores não se sentirem na obrigação de cumprir cabalmente suas atribuições. Penso que os deveriam receber um acompanhamento analítico e os processos deveriam ser monitorados de forma mais eficaz e precisa. A partir disso, penso que deve haver cobranças, para que os processos não fiquem parados por mais de 3 meses sem nenhuma justificativa. Assim, se evita o ESQUECIMENTO dos processos nos gabinetes.

- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Precisa iniciar conscientizando o servidor da importância da "humanização no atendimento".

- CASTANHAL – GESTÃO DE PESSOAS - As decisões judiciais precisam ser mais imparciais e menos vingativas.

- REDENÇÃO – GESTÃO DE PESSOAS - Está faltando gestão! Mas para isso, primeiro tem que haver interesse em melhorar por parte dos servidores e juízes. Tem que querer trabalhar. É preciso monitorar mais os processos, fiscalizar mais a efetividade do trabalho de juízes e serventuários. Cobrar celeridade e mais dedicação ao trabalho que se disponibilizaram a fazer.

- BELÉM – GESTÃO DE PESSOAS - Humanizar o atendimento, pois os funcionários parecem desanimados, desmotivados e desinteressados em resolver os problemas da população.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- BELÉM – CELERIDADE - CELERIDADE PROCESSUAL, pois meu PROCESSO é de 2016, a última movimentação do processo deu-se em 03/04/2017 17:14:08, ou seja, como já estamos quase no final de 2020, tem quase 03 anos que o processo está completamente PARADO.

- TUCURUÍ – CELERIDADE - A morosidade excessiva é uma marca terrível para o Jurisdicionado. Dá pra melhorar, só precisa querer.

- BELÉM – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Com a pandemia, advogados ficam por tempo indeterminado aguardando serem atendidos nas secretarias, em ambiente quase hostil, calor insuportável e sem limite de tempo para que um advogado analise processos quando poderia fazer uma carga rápida para agilizar o atendimento daqueles que aguardam nos corredores sem cadeiras suficientes e com refrigeração precária.

- CONCEIÇÃO DO ARAGUAIA – CELERIDADE - Enviando magistrado compromissado com nossa cidade, a anos que a primeira se tornou conhecida no estado todo pelo péssimo andamento processual e magistrados sem compromisso.

- BELÉM – GESTÃO DE PESSOAS - A melhora pode começar com um atendimento melhor por parte dos servidores, digo isso em relação ao fórum cível, onde mais frequento. Dificilmente sou bem atendida. Agora em razão da pandemia, ficou mais difícil ainda. O advogado precisa passar por muitas coisas (muita coisa mesmo) até conseguir finalizar um processo. Sendo assim, precisa haver mais organização, transparência e melhor comunicação dos servidores e juízes em relação aos advogados.

- TUCURUÍ – CELERIDADE - Morosidade em excesso. Os processos parecem que são uma "carga" para os servidores e para o magistrado. Servidores pouco empenhados na prestação jurisdicional a população.

- TUCURUÍ – CELERIDADE - Morosidade excessiva. a prestação jurisdicional deixa sobremaneira a desejar, um alvará de levantamento de valor por exemplo existe um excesso de burocracia para a emissão do mesmo. Servidores acreditam que estão prestando um favor aos advogados e usuários comuns.

- ALMEIRIM – CELERIDADE - mais agilidade nas decisões , muita morosidade.

- BELÉM – CELERIDADE – GESTÃO DE PESSOAS - Primeiramente servidores focados em servir ao povo. O que o atual cenário nos demonstra são servidores não felizes, que odeiam prestar esclarecimentos, não gostam de serem cobrados, pensam que são reis, e super mal-educados. Sem compromisso com a agilidade processual, e pensam que o povo tem mais que esperar o tempo que eles bem entendem para julgar ou fazer alguma tramitação.

- BELÉM – CELERIDADE - Maior celeridade nos processos. Possui um inventário concluso ao magistrado sem movimentação desde Novembro 2019.

- REDENÇÃO – CELERIDADE - Melhorias no andamento dos PROCESSOS e rapidez nas citações das partes.

- BELÉM – CELERIDADE - Fiscalizar os Magistrados de 1º Grau na RMB. Alguns antigos estão acomodados e simplesmente "sentam" nos processos (principalmente físicos), se escorando na justificativa de "ordem de conclusão". A 8ª Vara Cível de Belém , por exemplo, notoriamente

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

tem processos aguardando sentença há mais de 04/05 anos, o que é uma afronta aos jurisdicionados e a celeridade processual.

- BELÉM – CELERIDADE - Aos Senhores Juízes deveriam dar mais agilidade nas decisões/sentenças judiciais porque hoje demora demais. Por exemplo tenho 02 processos na respectiva vara que até hoje não tem solução a 1 após a audiência de conciliação ocorrida em 2017 até hoje sem finalização; a 2 o processo autuado em 2016 a parte requerida sequer foi citada.

- TUCURUÍ – CELERIDADE - Morosidade excessiva, prestação jurisdicional muito aquém do que merece o jurisdicionado. os servidores parecem que estão fazendo favores aos advogados.

- TERRA SANTA – PROBIIDADE ADMINISTRATIVA - ÉTICA - Os Advogados atuantes nessa Comarca estão extremamente insatisfeitos com as atitudes dos servidores da secretaria, a hostilidade e falta de interesse em prestar o serviço. Todos obedecem aos desmandos do Diretor, que os incentiva a maltratar os advogados. Isso gera um clima nada agradável no Fórum. Com exceção de dois advogados aos quais são amigos íntimos do Diretor da Secretaria, diferentemente dos demais, esses gozam de todas as regalias dentro do Fórum, incluindo a marcação de audiências em tempo recorde, julgamento de processos, dentre levantamento de alvarás, permissão para entrar de bermuda na secretaria e ter acesso a qualquer processo a qualquer tempo. Vale ressaltar que ele tem o poder de persuadir toda e qualquer pessoa que vá trabalhar dentro do fórum, para tratar com rispidez os advogados. O servidor continua cometendo atos que o distanciam de um Servidor Público Moral e Ético. Peço em nome dos advogados desta Comarca que sejam averiguadas todas as afirmações aqui elencadas.

- TERRA SANTA – CORDIALIDADE - Aqui na Comarca de Terra Santa, não há respeito por parte dos servidores da comarca com os advogados atuantes na comarca. O juiz, o assessor dificultam o máximo o acesso a eles, no sentido de buscar informações processuais. Pra piorar o diretor da secretaria não tem o menor respeito com os advogados da comarca. Juiz, diretor da secretaria, assessor estão fazendo diferença de tratamento ente os advogados que fazem dativo e os que não fazem são retaliados.

- BELÉM – CELERIDADE - Minha insatisfação acerca dos serviços apresentados pela Secretaria da 8ª Vara Cível e Empresarial de Belém refere-se a 02 (dois) processos que dormitam entre a Secretaria e o Gabinete do Juiz um de 2014 que até hoje não foi finalizado e outro de 2016 que até esta data o requerido foi sequer citado.

- BELÉM – CELERIDADE - Primeiro no atendimento da secretaria os servidores muito frios, sem empatia, inacessíveis. Segundo a agilidade mas sentenças, o status no portal não muda, não tem atualização. Processos que já estão no gabinete do Juiz e não receberam sentença com quase 1 ano após a audiência. Torna a espera exaustiva, nos deixando ansiosos, deprimidos. A morosidade mata mais que a própria espera.

- BELÉM – CELERIDADE - Maior agilidade na entrega da prestação jurisdicional.

- SÃO JOÃO DE PIRABAS – CELERIDADE – EFETIVIDADE - Que os processos sejam decididos, sentenciados e com maior brevidade as decisões e despachos sejam cumpridos.

- BELÉM – CELERIDADE - Não sei como funciona o procedimento interno, mas levar um ano para intimar a outra parte me parece inadmissível, ainda mais se eu considerar q "só" levou 1 ano porque eu me dirigi a vara!

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

- BELÉM – GESTÃO DE PESSOAS - Atendimento dos servidores, em sua grande maioria nas secretarias e gabinetes. Haja vista que, em algumas vezes são insatisfatórias para o público que não são advogados ou pessoas ligadas ao conhecimento do Direito. Infelizmente ainda encontramos servidores desidiosos e desatentos (como é o caso da Magistrada da 10ª vara Fazendária). Torna-se, em época de pandemia, inadmissíveis casos de inobservância de uma equipe errar um documento importantíssimo que define o futuro de uma pessoa idosa. Além do mais, percebo que advogados são muito mal recebidos em algumas varas não sendo respeitada as prerrogativas da classe. Sugiro que as relações interpessoais de servidores com mais tempo de atividade sejam revistas por essa Casa.

- BELÉM – CELERIDADE - Evitando morosidade processual em casos de falsa acusação de alienação parental, principalmente os que estão relacionados a mães alienadoras que utilizam a própria lei de alienação parental para alienar o pai.

- BELÉM – GESTÃO DE PESSOAS - Segundo a justificativas da Diretora da Secretaria da Vara, o problema é o número reduzido de servidores que o tribunal disponibiliza para aquela unidade. Portanto, o remédio é colocar mais servidores para trabalhar. Parece plausível esse argumento da senhora. diretora.

- ANANINDEUA – GESTÃO DE PESSOAS - As secretarias e os assessores de Ananindeua tratam o usuário como um lixo. E tal tratamento não é diferente para advogados. A servidora Fernanda da terceira empresarial é extremamente arrogante e mal educada e os processos da vara não andam. O magistrado criou uma dinâmica que engessou os processos da vara.

- BELÉM – CELERIDADE - Efetivamente impondo um controle de desempenho e produtividade, pois é inadmissível a morosidade e a falta de compromisso com que são tratadas situações que arrolam a vida de pessoas, que mereciam um olhar de Justo de fato.

- BELÉM – MELHORIA INFRAESTRUTURA - Os banheiros das unidades do TJPA são de péssimas condições. Na Justiça Militar, o banheiro masculino está quase interdito, sendo, inclusive, o único banheiro existente, o que é complicado, dada a frequente circulação de pessoas no local, para usarem um único banheiro, e ainda em péssimas condições. Sem tampa de vaso sanitário, torneiras quebradas, mictórios danificados, dentre outros.

- ANANINDEUA – CELERIDADE - Aguardo uma decisão judicial desde 2013 e até o momento meu processo ainda não houve decisão de mérito apesar de estar na mesa do Juiz para proferimento de decisão. Espero, sinceramente, que haja uma decisão mas infelizmente este atendimento está péssimo aguardando já quase 10 anos. Aguardo retorno desta pesquisa.

- ANANINDEUA – CELERIDADE - A melhor forma de vocês melhorarem é fazer o Juiz proferir decisão pois já estou no aguardo desde 2013 quase 10 anos.

2.3.3 Elogios

- SANTARÉM - 4ª VARA CÍVEL E EMPRESARIAL DE SANTARÉM - É a melhor vara da Comarca, juiz acessível, ágil e as movimentações processuais sempre sem demora.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO, GESTÃO E ESTATÍSTICA
COORDENADORIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verificou-se em aspectos gerais na pergunta aberta **“Como você acha que poderíamos melhorar”** a necessidade de aprimorar os temas de gestão de pessoas, infraestrutura e celeridade, como os pontos mais abordados em reclamações e sugestões para aumento do desempenho na prestação jurisdicional.

Pontualmente, ressalta-se a necessidade de ênfase no treinamento de servidores para atendimento ao público nas comarcas de Ananindeua, Belém, Redenção, Conceição do Araguaia, Terra Santa e Marabá, dado os relatos de rispidez e falta de cordialidade para com o jurisdicionado, espelhado na apuração da pergunta sobre qualidade do atendimento, onde 23,4% consideraram Bom ou Ótimo para as Comarcas do Interior e 28% para a comarcas da Região Metropolitana.

De forma generalista, há reclamações sobre a celeridade na condução dos processos, que também foi refletida na pergunta sobre agilidade em relação aos processos, com apenas 15,6% avaliando a condução como Bom/Ótimo nas comarcas do Interior e 6,7% para as unidades judiciárias da Região Metropolitana de Belém.