



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ



2014



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Sumário

Introdução.....	3
1. ANÁLISES GERAIS.....	4
1.1 Perfil do Usuário.....	4
1.1.1 Categoria de Usuário.....	4
1.1.2 Faixa Etária	5
1.2 Área avaliada e Localização.....	6
1.2.1 Área Avaliada	6
1.2.2 Localização da Área	7
1.3 Satisfação do Usuário.....	8
1.3.1 Eficiência e Cordialidade	8
1.3.2 Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado	9
1.3.3 Nível de Clareza e Precisão	10
1.3.4 Aspectos Físicos.....	11
1.3.5 Sinalização e Localização do Setor	12
1.3.6 Adaptação e Facilidade de Acesso para Portadores de Deficiência Física.....	13
1.3.7 Facilidade de Entendimento e Utilização do Portal	14
1.3.8 Canal de Comunicação com o Poder Judiciário.....	15
1.3.9 Tempo de Resposta de Questionamentos	16
1.3.10 Avaliação do Site do Tribunal de Justiça do Pará	17
1.3.11 Serviços Oferecidos pelo TJPA na Internet.....	18
1.3.12 Tempo para julgamento dos Processos	19
1.3.13 Cumprimento dos horários das Audiências	20
1.3.14 Avaliação dos Serviços Prestados.....	21
1.3.15 Sugestões de Melhorias para Prestação de Serviços	22
1.3.16 Nível de Satisfação dos usuários	24



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

Introdução

A Pesquisa de Satisfação dos usuários do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, tem como objetivo mensurar o nível de aprovação dos jurisdicionados e cidadãos diante dos resultados do Poder Judiciário, bem como conhecer suas opiniões. Para isso, realizou-a no período de 01 de setembro a 31 de outubro de 2013 abrangendo 97 Comarcas tanto da Região Metropolitana de Belém como do Interior, visando alcançar um maior número de usuários. Questionários foram encaminhados às Comarcas totalizando 19.350, tendo sido respondidos 3.295.

Os resultados finais subsidiarão as ações estratégicas para o Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça, assim como poderão identificar oportunidades de melhorias e mudanças em rotinas e procedimentos de trabalho.

Também se buscou obter um número que seja um balizador para acompanhar a evolução da Satisfação de forma geral, gerando um indicador único a ser avaliado historicamente, demonstrando, desta forma, o reflexo de ações futuras a serem implantadas pela Gestão deste Tribunal. Este número denotar-se-á como *Nível de Satisfação dos usuários* do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1. ANÁLISES GERAIS

1.1 Perfil do Usuário

1.1.1 Categoria de Usuário

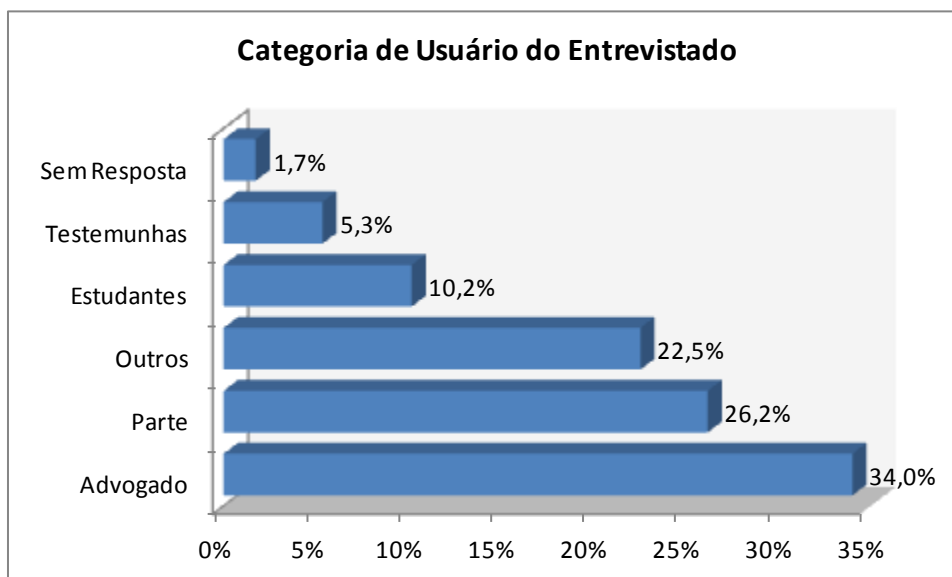
A Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Justiça Estadual, Edição 2013, ouviu 3.295 pessoas em todos os municípios do Pará, sendo 60,2% delas constituídas por advogados e partes em processo (autor e réu).

Tabela 1 - Categoria de usuário do Entrevistado

Categoria	N.º	%
Advogado	1.121	34,0%
Parte	863	26,2%
Outros	743	22,5%
Estudantes	335	10,2%
Testemunhas	176	5,3%
Sem Resposta	57	1,7%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 1



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.1.2 Faixa Etária

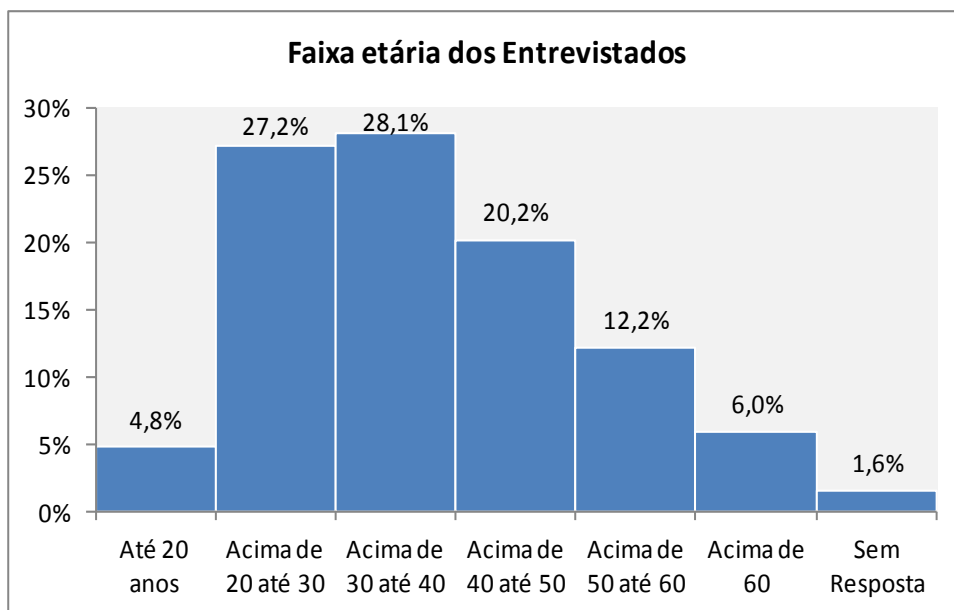
Do total de entrevistados, 55,3% estão na faixa etária entre 20 e 40 anos de idade. Pessoas com menos de 20 anos e mais de 60 anos representam apenas 11% do público que respondeu ao questionário de satisfação do TJPA.

Tabela 2 - Faixa etária dos Entrevistados

Faixa etária	N.º	%
Até 20 anos	158	4,8%
Acima de 20 até 30	895	27,2%
Acima de 30 até 40	926	28,1%
Acima de 40 até 50	665	20,2%
Acima de 50 até 60	401	12,2%
Acima de 60	197	6,0%
Sem Resposta	53	1,6%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 2



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

1.2 Área avaliada e Localização

1.2.1 Área Avaliada

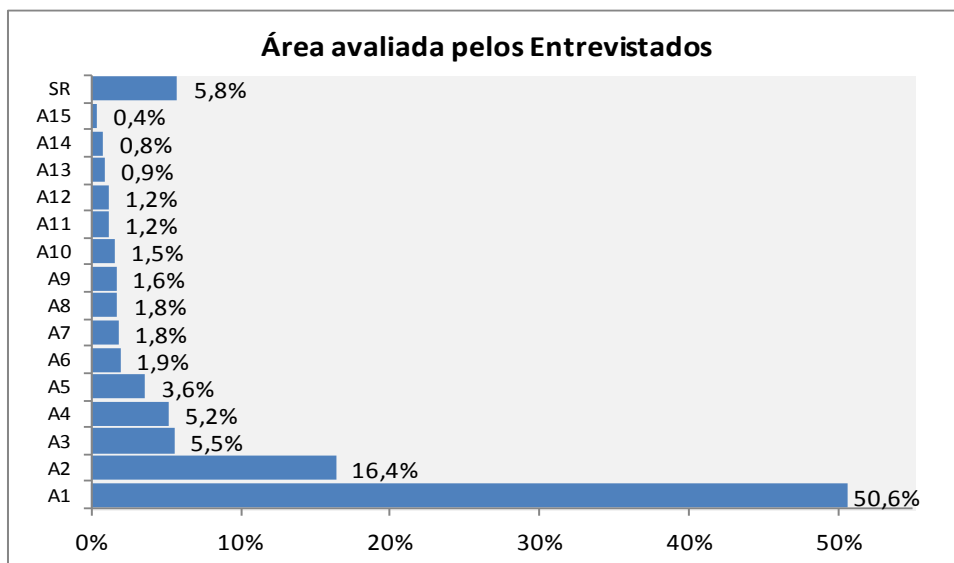
As secretárias de 1º Grau foram o alvo de 50,6% das avaliações feitas. O usuário ouvido pela pesquisa poderia avaliar qualquer uma das quinze áreas dispostas na *Tabela 3* abaixo. Os Juizados Especiais foram a segunda área mais avaliada na pesquisa realizada no período de Setembro a Outubro de 2013.

Tabela 3 - Área avaliada pelos Entrevistados

Área (Judiciária/Administrativa)	N.º	%
A1 - Secretarias do 1º grau	1.667	50,6%
A2 - Juizados Especiais	539	16,4%
A3 - Protocolo Judicial	182	5,5%
A4 - Secretarias do 2º grau	170	5,2%
A5 - Distribuição Processual	119	3,6%
A6 - Centrais de Distribuição de Mandados	63	1,9%
A7 - Turmas Recursais dos Juizados Especiais	59	1,8%
A8 - Protocolo Administrativo	58	1,8%
A9 - Secretaria de Informática	54	1,6%
A10 - Secretaria Administração e Finanças	51	1,5%
A11 - Secretaria de Controle Interno	38	1,2%
A12 - Secretaria Geral de Pessoas	38	1,2%
A13 - Presidência	29	0,9%
A14 - Varas Agrárias	26	0,8%
A15 - Secretaria de Planejamento	12	0,4%
SR - Sem Resposta	190	5,8%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 3



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

1.2.2 Localização da Área

Belém foi a Comarca com maior número de respostas para a pesquisa de Satisfação do Usuário 2013, com 963 questionários respondidos (ou 29,2% do total), seguido por Ananindeua, Distrito de Icoaraci/Mosqueiro, e Santarém.

Tabela 4 – Número de questionários respondidos por Local avaliado

Localização	N.º	%	Localização	N.º	%
Belém-Capital	963	29,2%	São Domingos Do Araguaia	16	0,5%
Ananindeua	184	5,6%	São Sebastião Da Boa Vista	16	0,5%
Distrital/Icoaraci-Mosqueiro	136	4,1%	Currálinho	15	0,5%
Santarém	120	3,6%	Dom Eliseu	15	0,5%
Igarapé-Miri	64	1,9%	Itupiranga	14	0,4%
São Caetano De Odivelas	62	1,9%	Mocajuba	14	0,4%
Tucuruí	61	1,9%	Parauapebas	14	0,4%
Castanhal	55	1,7%	Santa Maria Do Pará	14	0,4%
Bragança	52	1,6%	Tailândia	14	0,4%
Nova Timboteua	52	1,6%	Tucumã	14	0,4%
Marituba	50	1,5%	Xinguara	14	0,4%
Breves	47	1,4%	Augusto Corrêa	13	0,4%
Itaituba	45	1,4%	Igarapé-Açu	13	0,4%
Santarém Novo	45	1,4%	Marapanim	13	0,4%
Abaetetuba	43	1,3%	Oriximiná	13	0,4%
Portel	42	1,3%	Ourilândia Do Norte	13	0,4%
Bonito	40	1,2%	Santa Luzia Do Pará	13	0,4%
Breu Branco	40	1,2%	Benevides	12	0,4%
Melgaço	40	1,2%	Faro	12	0,4%
Sem Resposta	39	1,2%	Terra Santa	12	0,4%
Óbidos	33	1,0%	Capitão Poço	11	0,3%
Marabá	32	1,0%	São Geraldo Do Araguaia	11	0,3%
Ulianópolis	32	1,0%	São Francisco Do Pará	10	0,3%
Viseu	32	1,0%	Gurupá	9	0,3%
Novo Progresso	31	0,9%	Oeiras Do Pará	9	0,3%
Canaã Dos Carajás	30	0,9%	Aurora Do Pará	8	0,2%
Afuá	29	0,9%	Jacareacanga	8	0,2%
Brasil Novo	28	0,8%	Jacundá	8	0,2%
Chaves	27	0,8%	Rondon Do Pará	8	0,2%
Conceição Do Araguaia	27	0,8%	São Félix Do Xingu	8	0,2%
Peixe-Boi	27	0,8%	Almeirim	7	0,2%
Medicilândia	26	0,8%	Primavera	7	0,2%
Capanema	25	0,8%	Barcarena	6	0,2%
São João Do Araguaia	24	0,7%	Redenção	6	0,2%
Cachoeira Do Arari	22	0,7%	Rio Maria	6	0,2%
São Miguel Do Guamá	22	0,7%	Rurópolis	6	0,2%
Maracanã	20	0,6%	Alenquer	5	0,2%
Ourém	20	0,6%	Novo Repartimento	4	0,1%
Salvaterra	20	0,6%	Santa Izabel Do Pará	4	0,1%
Curionópolis	19	0,6%	Pacajá	3	0,1%
Senador José Porfírio	19	0,6%	Salinópolis	3	0,1%
Uruará	19	0,6%	Concórdia Do Pará	2	0,1%



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Tabela 4 – Número de questionários respondidos por Local avaliado (continuação)

Localização	N.º	%	Localização	N.º	%
Vigia	19	0,6%	Santa Bárbara Do Pará	2	0,1%
Altamira	18	0,5%	Anajás	1	0,03%
Baião	17	0,5%	Garrafão Do Norte	1	0,03%
Paragominas	17	0,5%	Ponta De Pedras	1	0,03%
Prainha	17	0,5%	Santana Do Araguaia	1	0,03%
Acará	16	0,5%	São Domingos Do Capim	1	0,03%
Muaná	16	0,5%	Soure	1	0,03%
Total			3.295	100,0%	

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

1.3 Satisfação do Usuário

1.3.1 Eficiência e Cordialidade

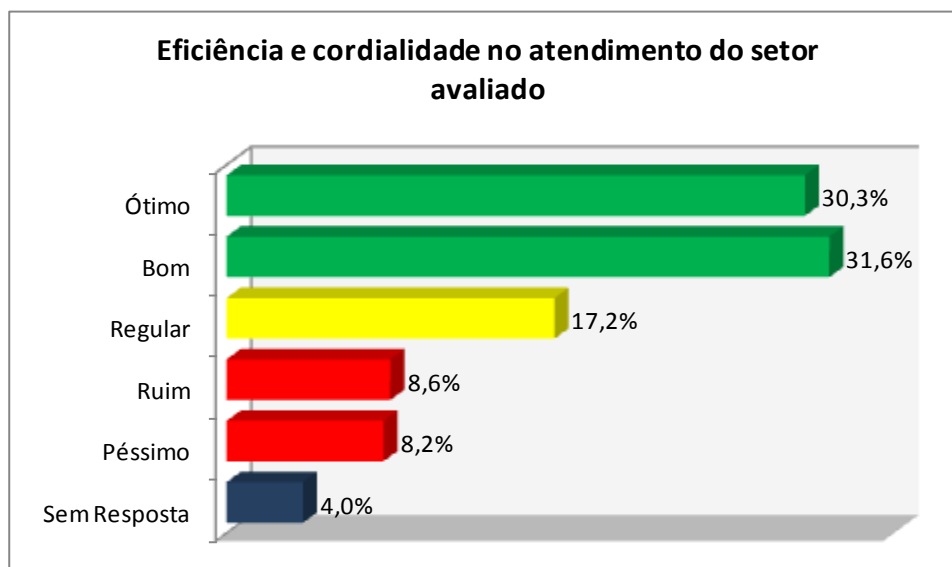
Do total de usuários que responderam à pesquisa, aproximadamente 62% avaliaram como ótimo ou bom a *eficiência e a cordialidade do atendimento do setor avaliado* (ver lista de setores avaliados na *Tabela 3*).

Tabela 5 – Eficiência e cordialidade no atendimento do setor avaliado

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	1.000	30,3%
Bom	1.042	31,6%
Regular	567	17,2%
Ruim	283	8,6%
Péssimo	271	8,2%
Sem Resposta	132	4,0%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 4



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.2 Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado

Com relação ao *Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado*, 26,2% avaliaram como bom, 22,6% como regular e 20,3% como ótimo.

Tabela 6 - Tempo de espera para ser atendido no setor avaliado

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	669	20,3%
Bom	862	26,2%
Regular	744	22,6%
Ruim	440	13,4%
Péssimo	435	13,2%
Sem Resposta	145	4,4%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 5



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

1.3.3 Nível de Clareza e Precisão

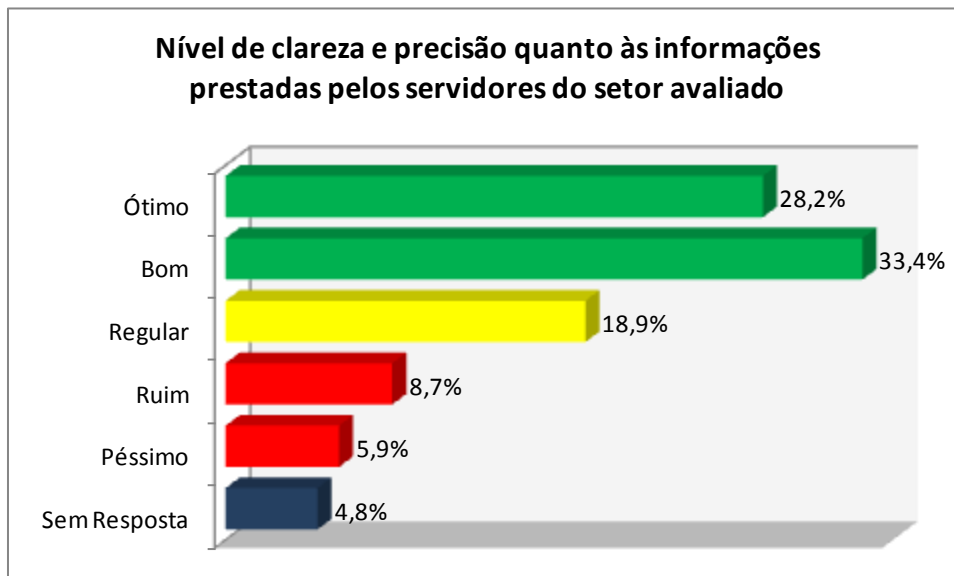
Um terço dos usuários (33,4%) considerou “bom” o *Nível de clareza e precisão das informações prestadas pelos servidores do setor avaliado*. Apenas 14,6% consideraram “ruim” ou “péssimo” esse item da pesquisa.

Tabela 7 - Nível de clareza e precisão quanto às informações prestadas pelos servidores do setor avaliado

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	929	28,2%
Bom	1.101	33,4%
Regular	622	18,9%
Ruim	288	8,7%
Péssimo	196	5,9%
Sem Resposta	159	4,8%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 6



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

1.3.4 Aspectos Físicos

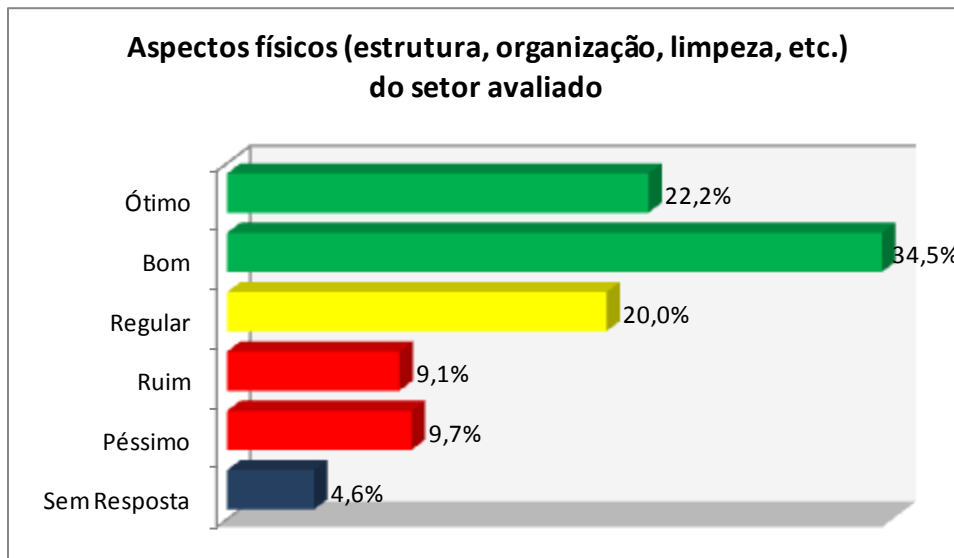
Trinta e quatro e meio por cento (34,5%) consideraram “bom” o *Aspecto físico do setor avaliado (estrutura, organização, limpeza, etc.)*, enquanto que 18,8% responderam “ruim” ou “péssimo”.

Tabela 8 - Aspectos físicos do setor avaliado (estrutura, organização, limpeza, etc.)

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	731	22,2%
Bom	1.136	34,5%
Regular	658	20,0%
Ruim	299	9,1%
Péssimo	320	9,7%
Sem Resposta	151	4,6%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 7



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.5 Sinalização e Localização do Setor

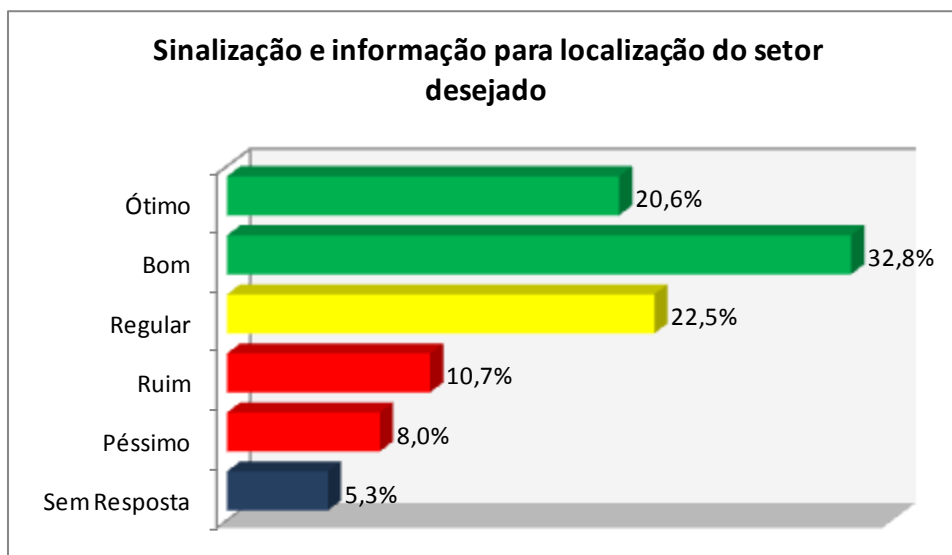
Quanto a *Sinalização e informações de localização do setor avaliado*, foram avaliadas como “boa” para aproximadamente um terço dos usuários (32,8%), enquanto que 18,7% consideraram esse item “ruim” ou “péssimo”.

Tabela 9 - Sinalização e informação para localização do setor desejado

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	680	20,6%
Bom	1.082	32,8%
Regular	741	22,5%
Ruim	352	10,7%
Péssimo	265	8,0%
Sem Resposta	175	5,3%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 8



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.6 Adaptação e Facilidade de Acesso para Portadores de Deficiência Física

A maioria dos pesquisados considerou que as *Adaptações e a facilidade de acesso para pessoas com deficiência* de todos os setores avaliados estão em boas condições. Foram 796 respostas neste sentido (tabela 10), isto é, 24,2%. O segundo maior quantitativo foi registrado para a resposta regular (777), que alcançou 23,6%.

De acordo com o *Gráfico 9*, apesar da alta proporção de respostas “Péssimo” e “Ruim”, que juntas totalizam 972, ou seja, 29,5%, as respostas referentes aos itens “Bom” e “Ótimo”, chegaram 38,3%, num quantitativo de mais de 1.200 pesquisados com tais opiniões.

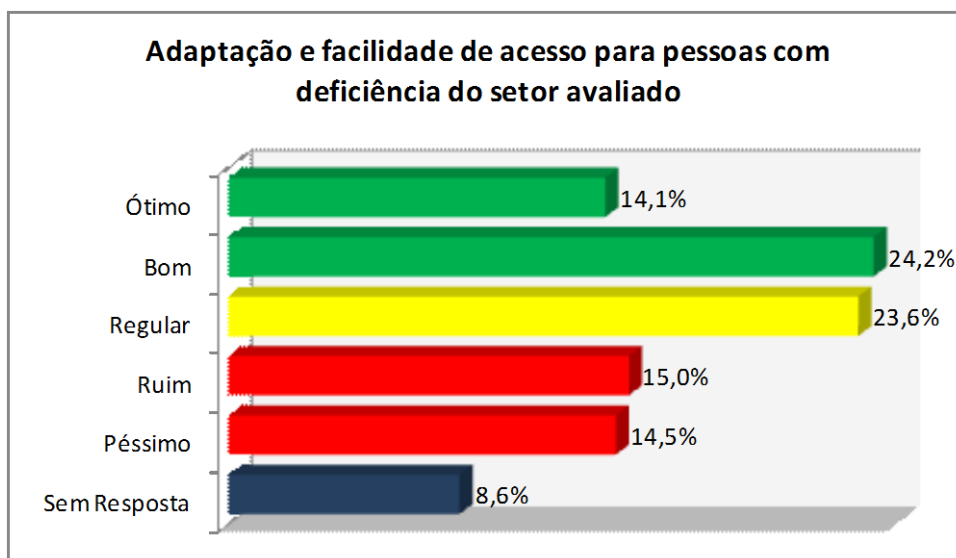
Aproximadamente 8,6% dos pesquisados não responderam este item, o que totalizou 285 “sem resposta”.

Tabela 10 - Adaptação e facilidade de acesso para pessoas com deficiência do setor avaliado

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	465	14,1%
Bom	796	24,2%
Regular	777	23,6%
Ruim	494	15,0%
Péssimo	478	14,5%
Sem Resposta	285	8,6%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 9



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.7 Facilidade de Entendimento e Utilização do Portal

Das 3.295 pessoas pesquisadas, 1.022 avaliaram como nível bom a *Facilidade de entendimento e utilização do portal do TJPA na internet*, o que representa 31,0% das respostas. Outros 773 respondentes consideraram regular este serviço oferecido pelo TJPA, isto é, 23,5%.

Neste item, a quantidade de respostas entre “Bom” ou “Ótimo” é mais que o dobro do quantitativo registrado para “Péssimo” ou “Ruim”. Mais de 1.460 pessoas deram as melhores avaliações para a facilidade de entendimento e utilização do portal, ou seja, 44,4%, contra 683 respostas para as piores avaliações, ou, em termos percentuais, 20,7%.

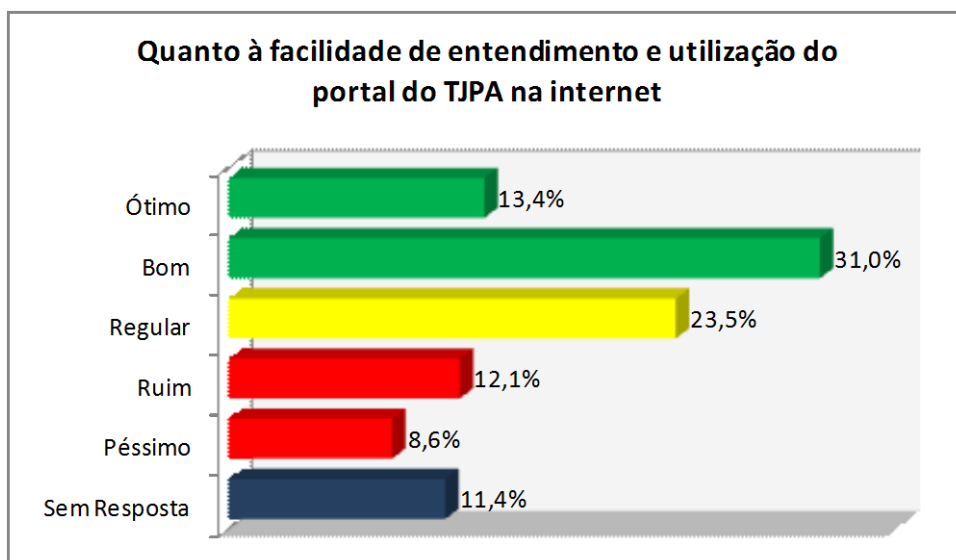
Uma considerável proporção de ausência de respostas foi detectada neste item, já que 11,4% das pessoas, isto é, 375, não opinaram. Um percentual maior que o dos que responderam ser péssima a experiência de utilização do portal do TJPA, que foi de 8,6%.

Tabela 11 - Quanto à facilidade de entendimento e utilização do portal do TJPA na internet

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	442	13,4%
Bom	1.022	31,0%
Regular	773	23,5%
Ruim	400	12,1%
Péssimo	283	8,6%
Sem Resposta	375	11,4%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 10



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.8 Canal de Comunicação com o Poder Judiciário

O Canal de comunicação com o Poder Judiciário para sugestões, reclamações e denúncias foi considerado “regular” pela maioria dos pesquisados. Foram 931 respostas com essa opinião, ou seja, 28,3% do total. O segundo maior quantitativo registrado foi para a resposta “bom”. Mais de 870 pessoas consideram bom o canal de comunicação do TJPA, alcançando 26,5%.

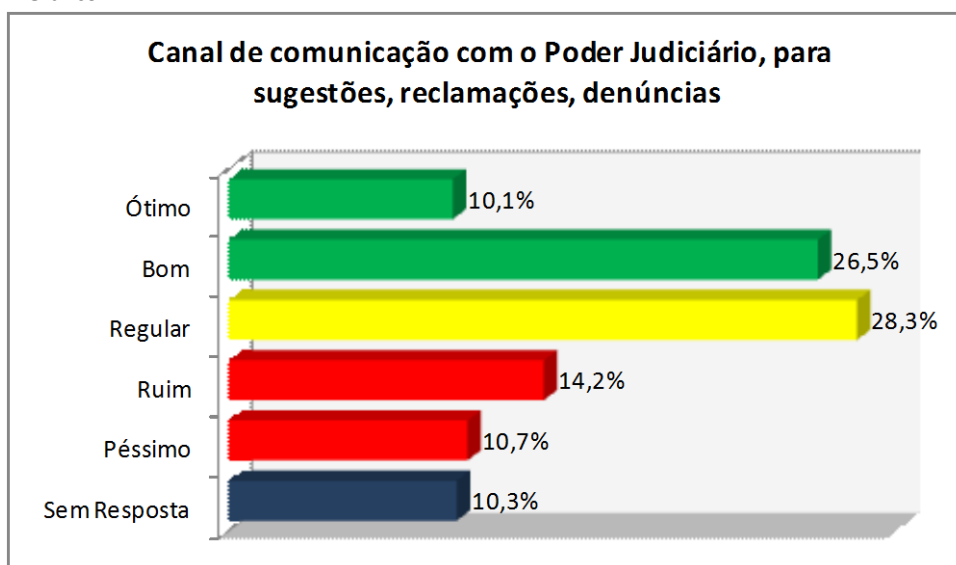
As avaliações positivas superaram em mais de 11 pontos percentuais as negativas. No Gráfico 11, observa-se que 36,6% das respostas consideram bom ou ótimo o canal de comunicação com o Poder Judiciário estadual. Por outro lado, 24,9% avaliaram como péssimo ou ruim a citada via de comunicação. Mais de 330 pessoas não responderam este item, o que representa um percentual de 10,3% de “sem resposta”.

Tabela 12 - Canal de comunicação com o Poder Judiciário, para sugestões, reclamações, denúncias

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	332	10,1%
Bom	873	26,5%
Regular	931	28,3%
Ruim	467	14,2%
Péssimo	354	10,7%
Sem Resposta	338	10,3%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 11



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.9 Tempo de Resposta de Questionamentos

Também foi considerado “regular”, pela maioria, o *Tempo de resposta de questionamentos*, quando utilizado um canal de comunicação. Foram 956 respostas, isto é, 29% do total. Outros 25,1% dos respondentes consideraram “bom” esse tempo de resposta (*Tabela 13*).

As avaliações positivas para este quesito ficaram mais de oito pontos percentuais acima das negativas. Ao todo, 33,6% dos pesquisados responderam ser “bom” ou “ótimo” o tempo de resposta de questões suscitadas por meio de um canal de comunicação do TJPA, contra 24,9%, que consideraram esse tempo “péssimo” ou “ruim”.

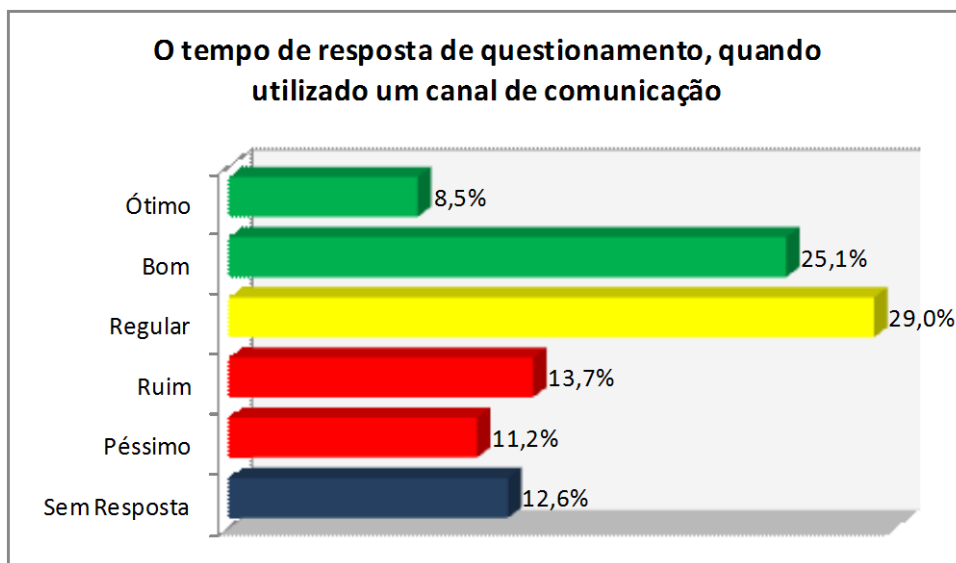
Quase 13% dos pesquisados não responderam ao presente item, percentual maior que os das respostas “péssimo” e “ótimo”, conforme ilustra o *Gráfico 12*.

Tabela 13 - O tempo de resposta de questionamento, quando utilizado um canal de comunicação

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	280	8,5%
Bom	826	25,1%
Regular	956	29,0%
Ruim	451	13,7%
Péssimo	368	11,2%
Sem Resposta	414	12,6%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 12



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.10 Avaliação do Site do Tribunal de Justiça do Pará

As pessoas pesquisadas avaliaram o *Sítio do TJPA na internet* como “bom”. Foram mais de mil e cem respostas com esta qualificação, resultando em 33,5% do total. Apenas 6,7% julgaram péssimo a página web deste Poder Judiciário.

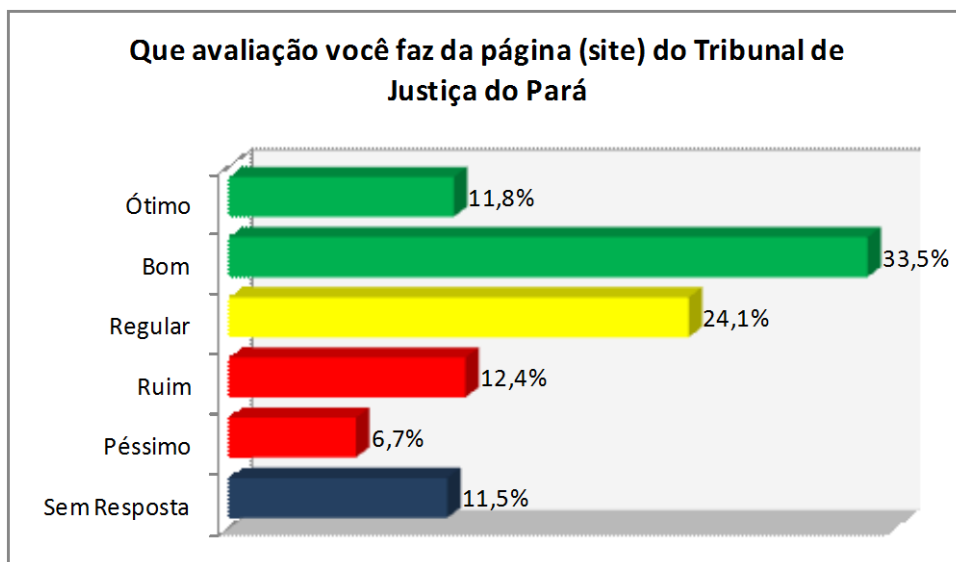
As avaliações positivas ficaram mais de 26 pontos percentuais acima das avaliações negativas. Aproximadamente 19% dos pesquisados respondeu ser péssimo ou ruim a página do Tribunal, enquanto que mais de 45% das pessoas acham o sítio bom ou ótimo. Pouco mais de 11% não responderam a questão.

Tabela 14 - Que avaliação você faz da página (site) do Tribunal de Justiça do Pará

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	389	11,8%
Bom	1.104	33,5%
Regular	795	24,1%
Ruim	409	12,4%
Péssimo	220	6,7%
Sem Resposta	378	11,5%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 13



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.11 Serviços Oferecidos pelo TJPA na Internet

Uma parcela considerável de respostas considerou que os *Serviços oferecidos pelo portal do TJPA na internet* (Consulta processual, PROJUD, Custas Judiciais, Certidão de Antecedentes Criminais, Jurisprudência, Diário da Justiça Eletrônico, Sistema Push, etc.) são bons. Foram mais de mil e cem avaliações, contabilizando 33,7% do total, que responderam “bom” ao item em comento.

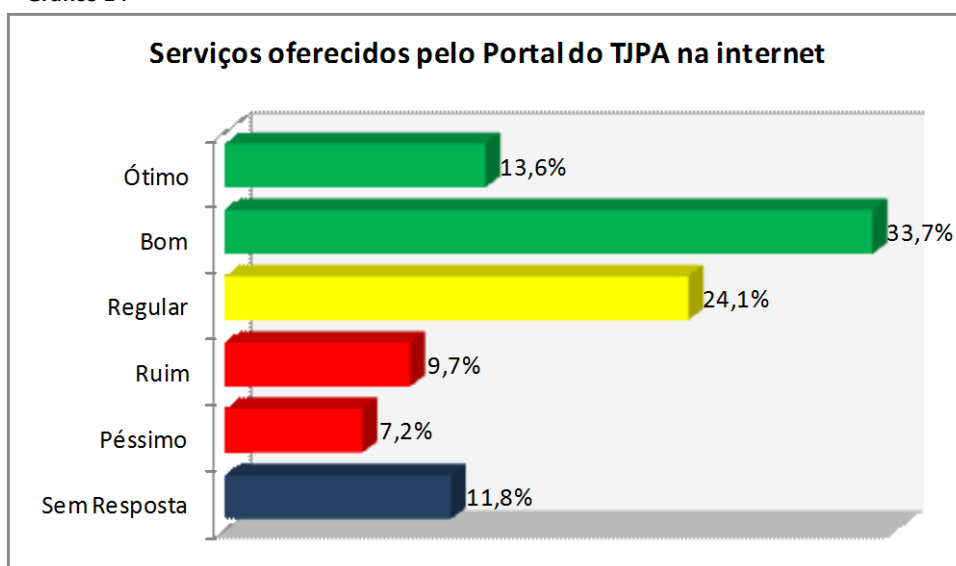
Em termos cumulativos, quase a metade das avaliações (47,3%) consideraram ótimos ou bons os serviços prestados pelo portal. Já as pessoas que responderam ser péssimo ou ruins serviços, não chegaram a 17% do total. Pouco mais de 11% dos pesquisados não responderam esta questão.

Tabela 15 - Serviços oferecidos pelo Portal do TJPA na internet

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	447	13,6%
Bom	1.111	33,7%
Regular	795	24,1%
Ruim	318	9,7%
Péssimo	236	7,2%
Sem Resposta	388	11,8%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 14



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.12 Tempo para julgamento dos Processos

No quesito sobre o *Tempo dispensado para julgamento dos processos* no TJPA, a maioria das respostas, isto é, 1.014 ou 30,8% do total, considerou péssimo o desempenho do Poder Judiciário estadual. Os que consideraram “ruim” esse tempo alcançou 17,4%. Juntas, essas duas avaliações abarcam quase a metade das respostas (48,2%).

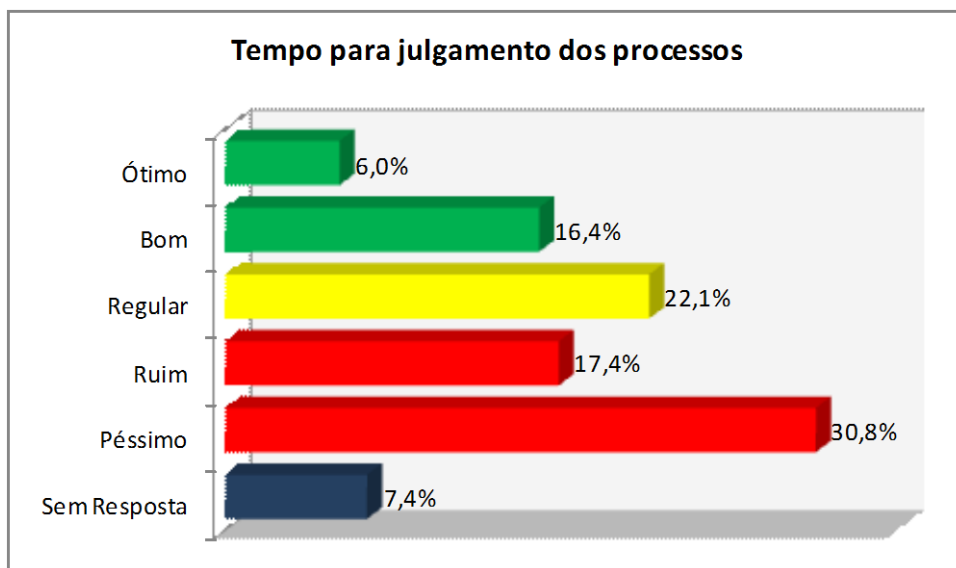
Neste contexto, apenas 6% das avaliações consideraram “ótimo” o tempo para julgamento dos processos, e 16,6% o avaliaram como bom. Pouco mais de 22% consideraram regular o tempo decorrido até a satisfação jurisdicional e 7,4% não responderam.

Tabela 16 - Tempo para julgamento dos processos

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	197	6,0%
Bom	539	16,4%
Regular	728	22,1%
Ruim	573	17,4%
Péssimo	1.014	30,8%
Sem Resposta	244	7,4%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 15



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

1.3.13 Cumprimento dos horários das Audiências

Quanto ao *Cumprimento dos horários das Audiências*, as respostas foram de certa forma, niveladas entre os graus de avaliação. A maioria dos pesquisados, isto é, 24,1%, disseram ser regular o cumprimento, apenas 1,6 pontos percentuais acima dos que responderam ser bom (que registrou 22,5%), e 2,7 pontos a mais dos que disseram ser péssimo (21,4%) o cumprimento dos horários das audiências.

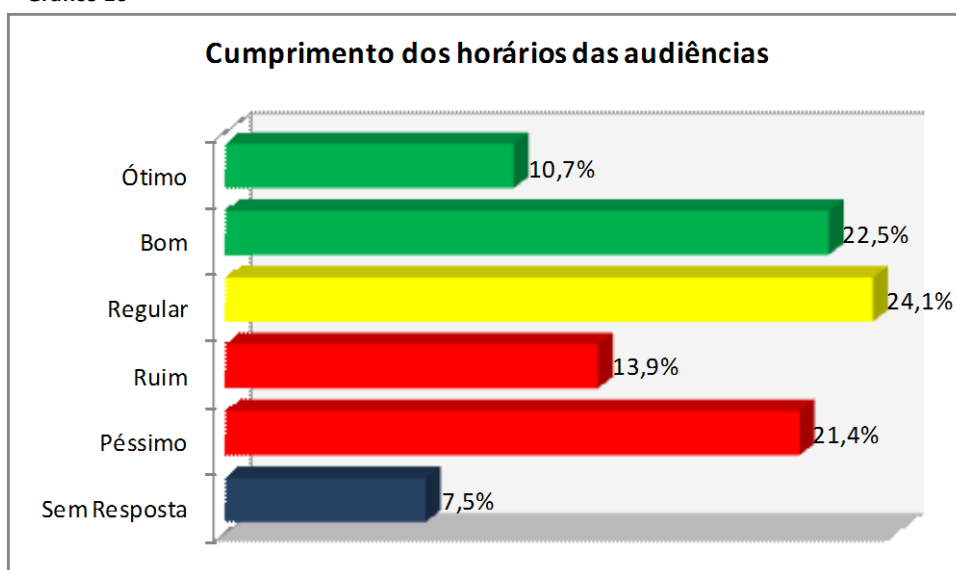
De modo geral, as avaliações positivas e negativas também se mostraram similares. A resposta “péssimo” e “ruim” totalizaram juntas 35,3% do total, enquanto que as “ótimo” e “ruim” ficaram com 33,2%, uma diferença de apenas 2,1 pontos percentuais.

Tabela 17 - Cumprimento dos horários das audiências

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	354	10,7%
Bom	740	22,5%
Regular	794	24,1%
Ruim	457	13,9%
Péssimo	704	21,4%
Sem Resposta	246	7,5%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 16



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.14 Avaliação dos Serviços Prestados

Os serviços prestados pelo TJPA foram, em geral, bem avaliados pelos pesquisados. A maioria (29,3%) respondeu ser regular essa prestação, seguida da avaliação “bom” com 26,3% das respostas. Do total, 9,7% disseram que a prestação de serviços deste Poder Judiciário é ótima.

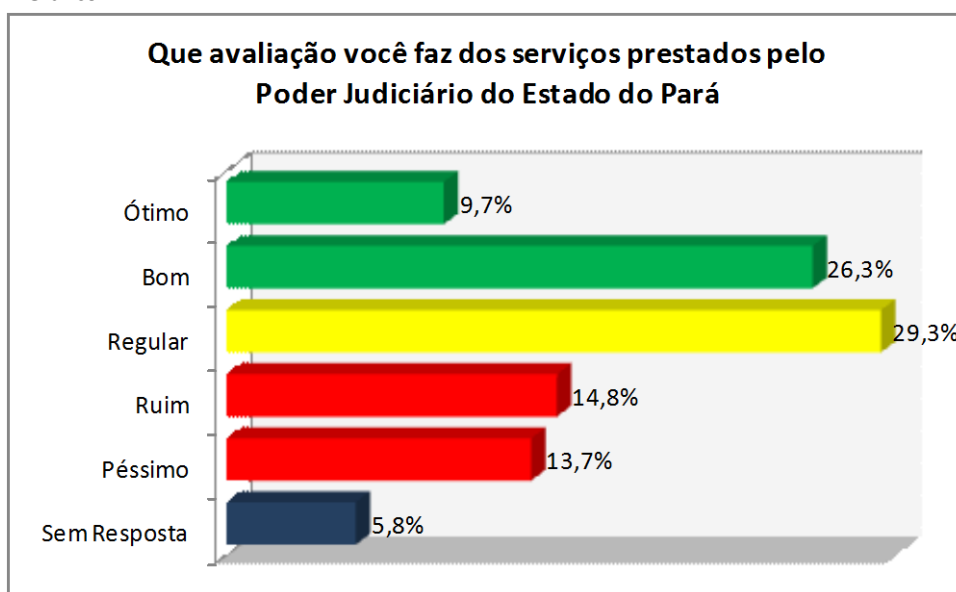
As avaliações positivas superaram as negativas, já que juntas as respostas “ótimo” e “bom” totalizam 1.186 opiniões, ou seja, 36%, enquanto que “ruim” e “péssimo” somaram 938 respostas, ou 28,5% do total. Tão somente 5,8% dos pesquisados (205) não avaliaram o item.

Tabela 18 - Que avaliação você faz dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará

Grau de Avaliação	N.º	%
Ótimo	321	9,7%
Bom	865	26,3%
Regular	966	29,3%
Ruim	488	14,8%
Péssimo	450	13,7%
Sem Resposta	205	5,8%
Total	3.295	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Gráfico 17



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

1.3.15 Sugestões de Melhorias para Prestação de Serviços

A parte final do formulário de pesquisa de satisfação do usuário solicitava aos respondentes sugestões de melhorias na prestação dos serviços do Poder Judiciário Estadual. As ações mais sugeridas dizem respeito à infraestrutura de pessoal, gerencial e física.

A contratação de pessoal, por meio da realização de concurso público, foi a sugestão de maior ocorrência com 12,4% do total. Aproximadamente 11% sugeriram que fosse dada especial atenção na organização dos processos, de modo a dar mais agilidade nas tramitações. Cerca de 10% dos pesquisados pediram a melhora da estrutura física das comarcas.

Também foram sugeridas ações como: qualificação dos servidores (7,9%), melhoria no atendimento (7,3%), informatização (6,2%). Outras sugestões abarcaram 15,8% do total. Grande parte das pessoas pesquisadas preferiu nada sugerir, o que resultou em 29,4% dos formulários sem quaisquer sugestões.

Tabela 19 - Principais Sugestões para melhoria da Prestação de Serviços do Poder Judiciário (todos os usuários)

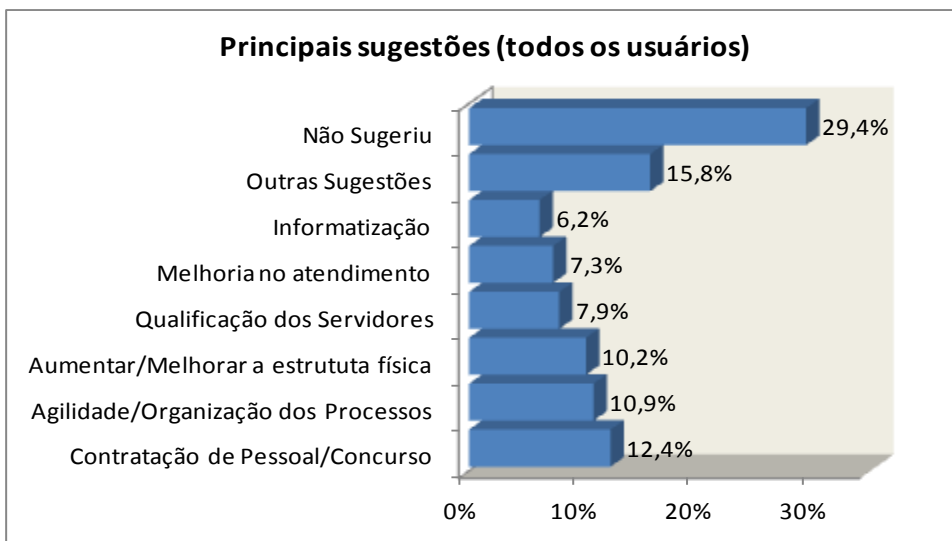
Sugestão	%
Contratação de Pessoal/Concurso	12,4%
Agilidade/Organização dos Processos	10,9%
Aumentar/Melhorar a estrutura física	10,2%
Qualificação dos Servidores	7,9%
Melhoria no atendimento	7,3%
Informatização	6,2%
Outras Sugestões	15,8%
Não Sugeriu	29,4%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

Gráfico 18



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

Analisando apenas o universo de formulários que efetivamente continham alguma sugestão, percebemos que 17,5% deles consideraram a contratação de pessoal por meio de concurso público a ação mais importante para a melhoria da prestação de serviços pelo TJPA. A organização dos processos para fins de melhor agilidade na tramitação foi citada em 15,4% dos formulários, seguida da melhoria da estrutura física das comarcas, com 14,5%.

A qualificação dos servidores foi sugerida em 11,1% dos formulários e a melhoria do atendimento nas unidades avaliadas, em 10,4%. O aumento da estrutura de informática (informatização) foi mencionado em 8,7% das sugestões dadas. Outras sugestões como “cumprimento dos horários”, “elevação da comarca para 2ª entrância”, “ter juiz fixo”, “valorização do servidor”, “defensoria pública” etc., abarcaram juntas 22,4% do total.

Tabela 20 - Principais Sugestões para melhoria da Prestação de Serviços do Poder Judiciário (somente respondentes)

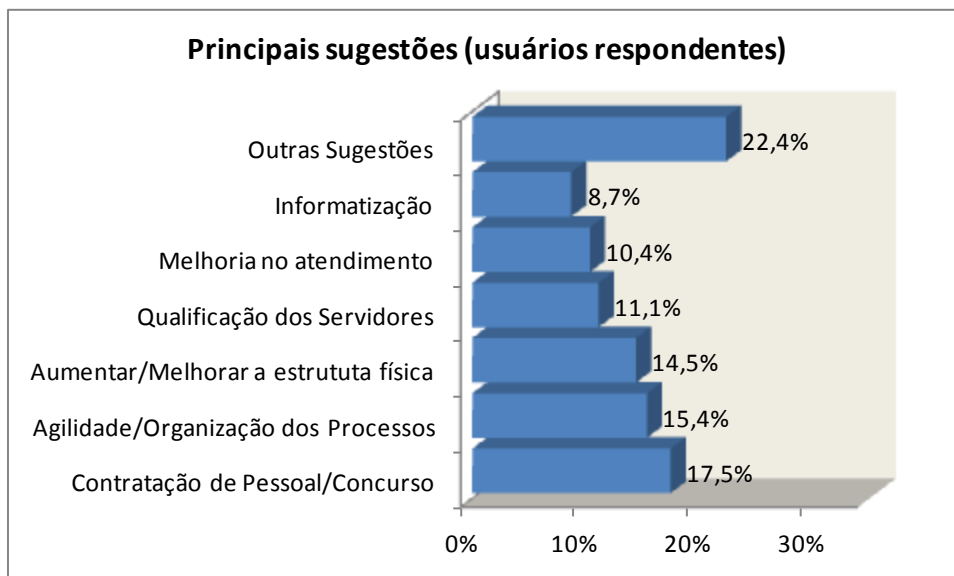
Sugestão	%
Contratação de Pessoal/Concurso	17,5%
Agilidade/Organização dos Processos	15,4%
Aumentar/Melhorar a estrutura física	14,5%
Qualificação dos Servidores	11,1%
Melhoria no atendimento	10,4%
Informatização	8,7%
Outras Sugestões	22,4%
Total	100,0%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

Gráfico 19

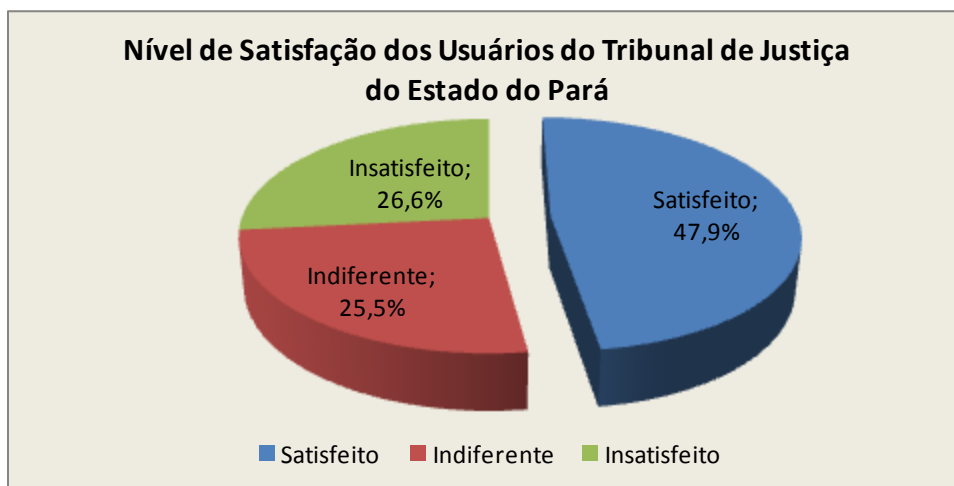


Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA

1.3.16 Nível de Satisfação dos usuários

Para efeito de *Nível de Satisfação dos usuários* do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, foram considerados todos os quesitos avaliados, considerando como **Satisfeito** os graus “bom” e “ótimo”, como **Insatisfeito** os graus “ruim” e “péssimo” e como **Indiferente** o grau “regular”. Responderam estar **Satisfeito** 47,9% dos usuários, e 26,6% como **Insatisfeitos**. São **Indiferentes** 25,5% dos usuários respondentes da Pesquisa, conforme se observa no *Gráfico 20*.

Gráfico 19



Fonte: Pesquisa de Satisfação do Usuário 2013 – TJE/PA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

LUZIA NADJA GUIMARÃES NASCIMENTO

Presidente

CLÁUDIO AUGUSTO MONTALVÃO DAS NEVES

Vice – Presidente

Mariléa Ferreira Sanches

Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças

Alice Cristina da Costa Loureiro

Secretaria de Gestão de Pessoas

Edinaldo José de Melo Fernandes

Secretaria de Informática



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

COORDENADORIA DE ESTATÍSTICA

Karla Loren L. Gonçalves
Coordenadora

Gleison Augusto Furtado Gomes
Analista Judiciário

Fábio Djan Oliveira de Lima
Analista Judiciário

José Acácio Portal das Chagas
Analista de Sistemas

Jonelson Magno Dias
Analista Judiciário

Kalyna Geraudina Mousinho de M. Rocha
Auxiliar Judiciário

Luciana Sá Fernandes
Auxiliar Judiciário

Suellen Cristina C. S. Lucas
Estagiária



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**

COLABORADORES TÉCNICOS

Neliane das Graças Pereira Colares
Valéria Athayde Fontelles de Lima
Coordenadoria de Gestão Estratégia

Clarice de Carvalho Valente
Secretaria de Gestão de Pessoas

Will Montenegro Teixeira
Coordenadoria de Imprensa

Ivangelia Maria de Souza Duarte
Coordenadoria de Treinamento e Formação

Emílio Tadeu Vale de Brito
Walter Antônio Santos Duarte
Coordenadoria de Cerimonial e Relações Públicas

João Luiz Barbosa Silva
Rodrigo Oliveira de Medeiros
Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

Luiz Antonio Cabral da Rocha
Serviço de Expedição e Correspondência