



RELATÓRIO DA PESQUISA DE AVALIAÇÃO

DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARÁ 2024



2024



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Desembargador ROBERTO GONÇALVES DE MOURA

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Desembargador LUIZ GONZAGA DA COSTA NETO

Vice-Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Desembargadora MARIA ELVINA GEMAQUE TAVEIRA

Corregedora 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 TABELAS

Tabela 1 - Comarcas avaliadas em 2024	21
---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Pará	12
Gráfico 2 - Categoria de participação.....	12
Gráfico 3 - Distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação.....	13
Gráfico 4 - Identidade de gênero	14
Gráfico 5 - Faixa etária	15
Gráfico 6 - Raça/Cor	16
Gráfico 7 - Deficiência	17
Gráfico 8 - Escolaridade.....	18
Gráfico 9 - Faixa de renda	19
Gráfico 10 - Gratuidade de custas processuais	25
Gráfico 11 - Sistema de processo eletrônico utilizado.....	26
Gráfico 12 - Principais dificuldades nos sistemas de processo eletrônico utilizados	27
Gráfico 13 - Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais	27
Gráfico 14 - Participação em audiência de conciliação/mediação	28
Gráfico 15 - Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação.....	29
Gráfico 16 - Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional	30
Gráfico 17 - Nível de satisfação com o tempo de duração do processo.....	31
Gráfico 18 - Nível de serviços prestados pelos(as) servidores(as).....	32
Gráfico 19 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as)	32
Gráfico 20 - Nível de satisfação com os serviços prestados por aplicativos de mensagens.....	33
Gráfico 21 - Nível de satisfação com os serviços prestados por telefone	33
Gráfico 22 - Nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail.....	34
Gráfico 23 - Nível de satisfação com os serviços prestados por videoconferências	34
Gráfico 24 -Nível de satisfação com os serviços prestados por sistema de consulta ao processo	35

Gráfico 25 - Nível de satisfação com o atendimento às pessoas com deficiência.....	36
Gráfico 26 - Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito	36
Gráfico 27 - Juízo 100% Digital	38
Gráfico 28 - Nível de satisfação com o Juízo 100% Digital	38
Gráfico 29 - Balcão Virtual.....	39
Gráfico 30 - Nível de satisfação com o Balcão Virtual.....	40
Gráfico 31 - Nível de satisfação com o acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet	41
Gráfico 32 - Nível de satisfação com os Pontos de Inclusão Digital (PID).....	41

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
METODOLOGIA.....	10
Média das notas	10
Nível de satisfação com os serviços avaliados na pergunta	10
Nível de satisfação com os serviços 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
Deficiência.....	17
Escolaridade	18
Faixa de renda.....	19
COMARCAS AVALIADAS.....	21
FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO	25
Gratuidade de custas processuais	25
Principal sistema de processo eletrônico utilizado	26

Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados.....	26
Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais	27
Participação em audiência de conciliação/mediação.....	28
Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação	29
Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional.....	30
Tempo de duração do processo.....	31
Serviços prestados pelos(as) servidores(as)	32
Serviços prestados pelos(as) magistrados(as)	32
Serviços prestados por aplicativos de mensagens	33
Serviços prestados por telefone	33
Serviços prestados por e-mail.....	33
Serviços prestados por videoconferências	34
Serviços prestados por sistema de consulta ao processo	34
APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS JUDICIÁRIOS.....	36
Atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência.....	36
Programas, institutos ou ações que mais poderiam contribuir para melhorar a relação com os(as) cidadãos(ãs) e os(as) operadores(as) do direito.....	36
Juízo 100% Digital.....	37
Balcão Virtual	39
Acesso às informações no Portal do Tribunal de Justiça do Estado do Pará na internet.....	41

Pontos de Inclusão Digital (PID).....	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará, realizada em 2024, 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 Macrodesafio “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 13 de novembro a 20 de janeiro de 2024, 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 1 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 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 2024, era atingir 55% 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 avaliados na pergunta

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

Em que,

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

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

Em que,

NS – Nível de satisfação com os serviços;

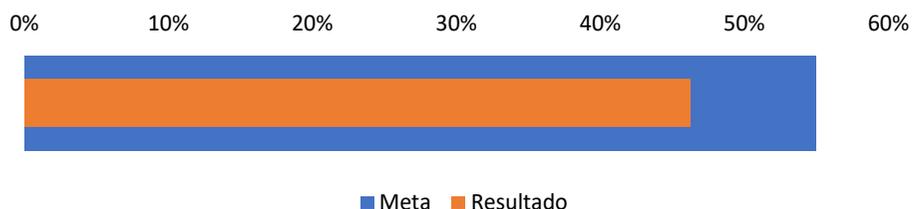
NS_i – Nível de satisfação com os serviços avaliados na pergunta i ; e

N – Número de perguntas do tipo classificação da pesquisa.

RESULTADOS

A pesquisa de 2024 contou com a participação de 461 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 46,2%, inferior a meta de 55% estabelecida para o ano de 2024. A seguir são apresentados os resultados para cada um dos itens avaliados na 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 (2024).

IDENTIFICAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA

Nesta seção são apresentados os resultados acerca das características sociodemográficas dos(as) participantes. Foram analisadas características sociodemográficas como sexo e gênero declarados, idade, raça/cor autodeclarada, deficiência, além de escolaridade e renda dos(as) cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito.

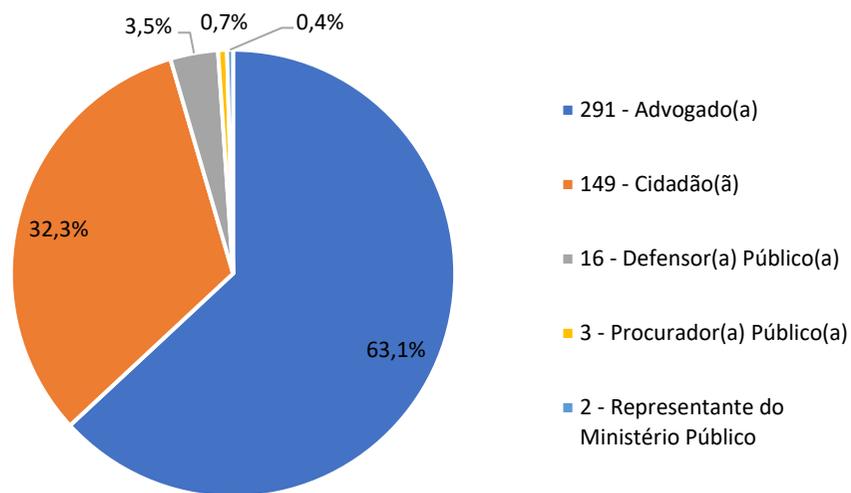
O perfil sociodemográfico dos(as) participantes da pesquisa é apresentado a seguir: advogado (63,1%), sexo masculino (50,5%), cisgênero (94,4%), idade entre 30 e 39 anos (33,6%), raça/cor parda (50,5%), pessoa sem deficiência (94,4%), com pós-graduação, mestrado ou doutorado completo (39,3%) e renda acima de R\$ 5.500,00 (48,6%).

A seguir é apresentado o detalhamento das características sociodemográficas dos(as) participantes.

Categoria de participação

O Gráfico 2 apresenta a distribuição dos(as) participantes segundo a categoria de participação. Observa-se uma predominância de advogados(as) (63,1%), seguida de cidadãos(ãs) (32,3%) na pesquisa.

Gráfico 2 - Categoria de participação

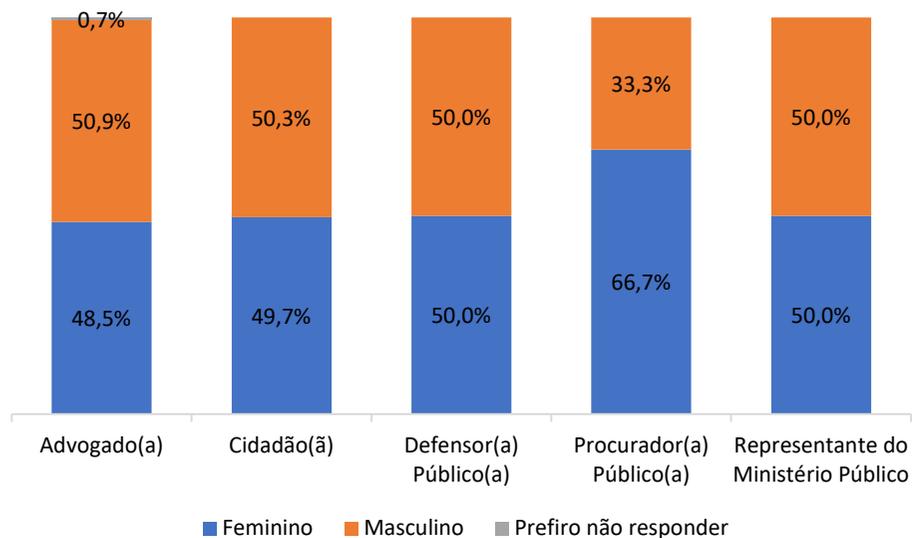


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Sexo

No Gráfico 3 é apresentada a distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação. Nota-se que há um equilíbrio de participantes de ambos os sexos em todas as categorias, à exceção de procurador(a) público(a), em que a proporção de participantes do sexo feminino foi maior do que a de participantes do sexo masculino, 66,7% e 33,3%, respectivamente.

Gráfico 3 - Distribuição dos(as) participantes por sexo, segundo a categoria de participação

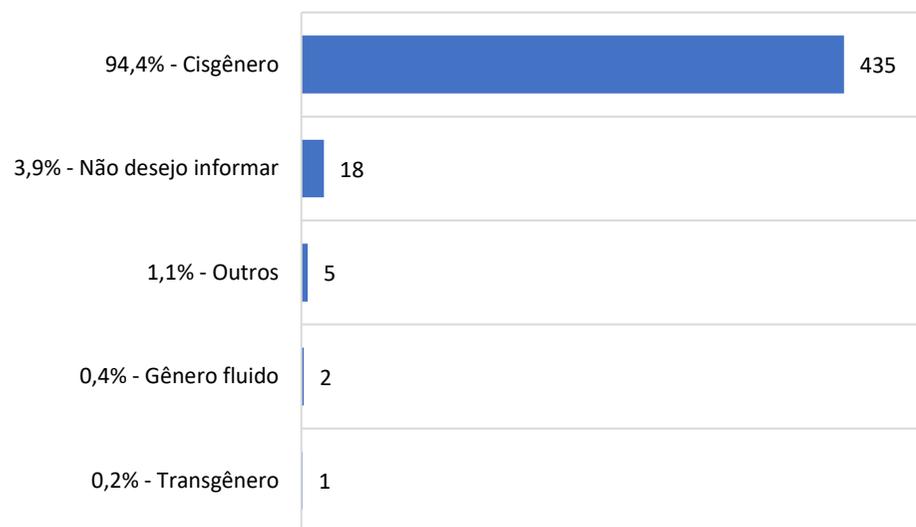


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Identidade de gênero

Esse item da pesquisa buscou identificar o gênero com o qual o participante se identificava. Observa-se uma predominância de participantes cisgênero (94,4%), ou seja, pessoas que se identificam com o sexo biológico com o qual nasceram.

Gráfico 4 - Identidade de gênero

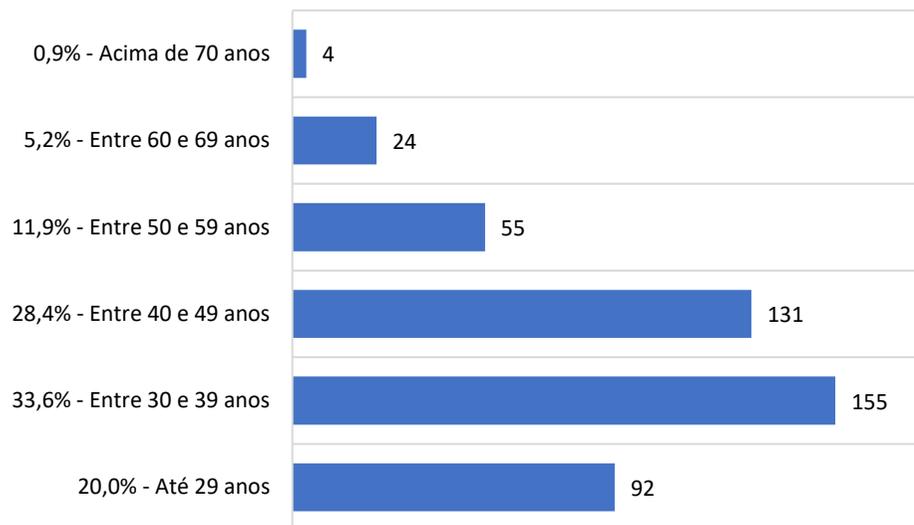


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Faixa etária

O Gráfico 5 apresenta a distribuição dos participantes segundo a faixa etária. Verifica-se uma predominância de participantes na faixa etária entre 30 e 39 anos (33,6%).

Gráfico 5 - Faixa etária

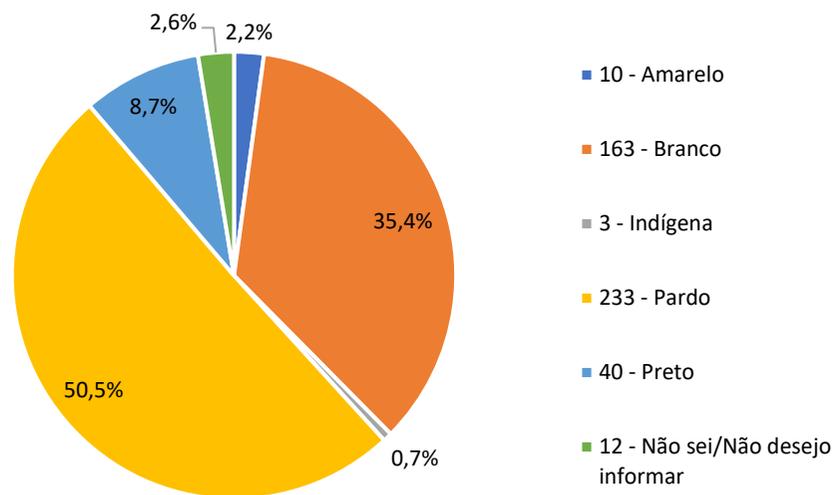


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Autodeclaração de raça/cor

Neste item foi perguntado ao(à) participante como ele/ela se autodeclarava em relação a sua raça/cor. Observa-se, no Gráfico 6, uma predominância de participantes que se autodeclararam de raça/cor parda (50,5%).

Gráfico 6 - Raça/Cor

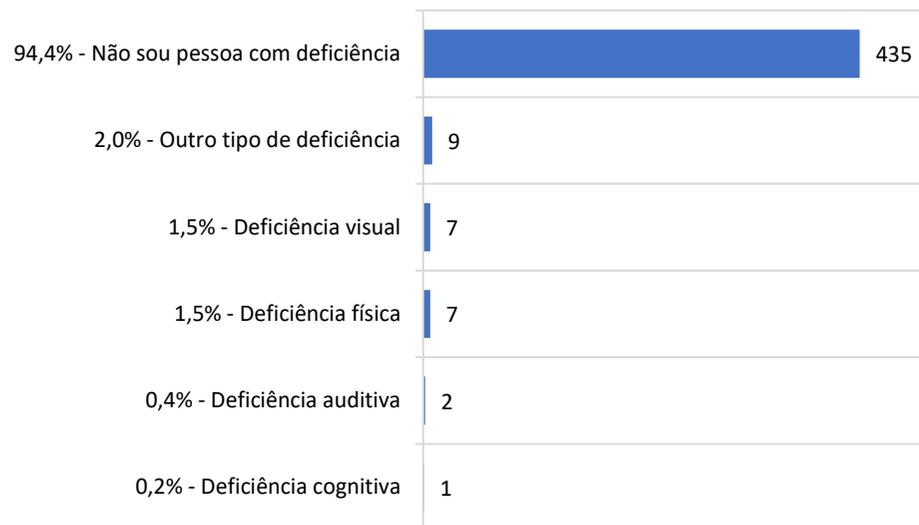


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Deficiência

Este item teve como objetivo identificar se o(a) participante era pessoa com deficiência. Conforme ilustrado no Gráfico 7, verificou-se que 94,4% dos(as) participantes não apresentavam deficiência. Entre as deficiências relatadas, destacaram-se: deficiência visual (1,5%), deficiência física (1,5%), deficiência auditiva (0,4%), deficiência cognitiva (0,2%) e outros tipos de deficiência (2,0%).

Gráfico 7 - Deficiência

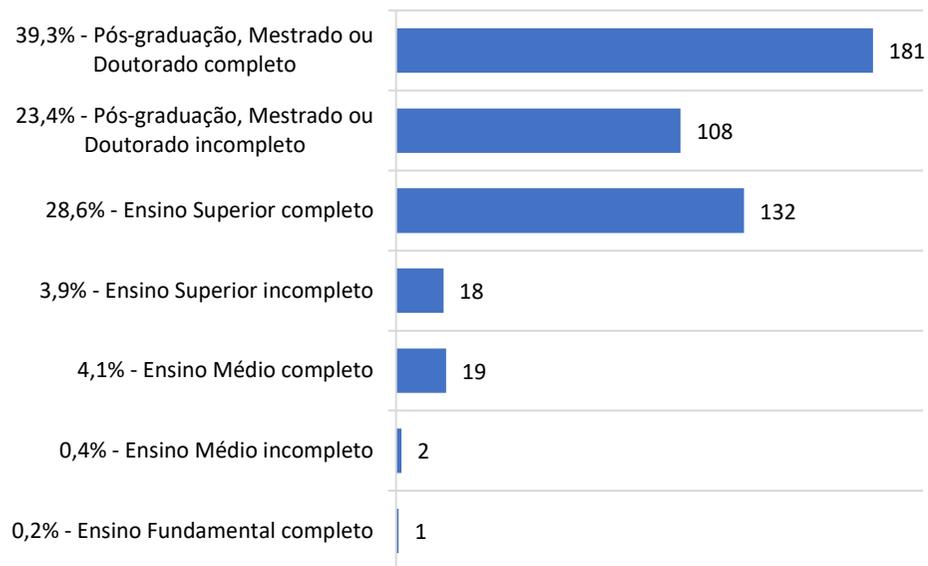


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Escolaridade

O Gráfico 8 traz a distribuição dos(as) participantes segundo a escolaridade. Observa-se que a maioria dos(as) participantes possuía pós-graduação, mestrado ou doutorado completo (39,3%).

Gráfico 8 - Escolaridade

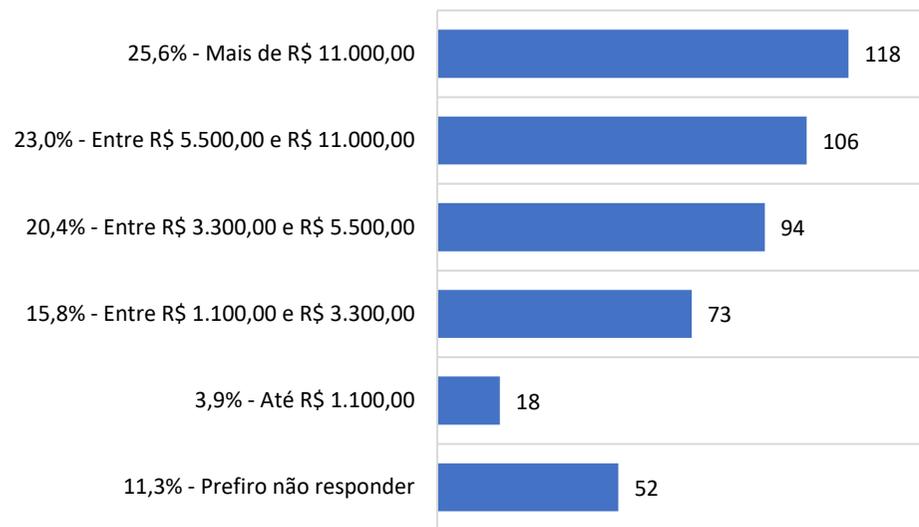


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Faixa de renda

No Gráfico 9 é apresentada a distribuição dos(as) participantes segundo a faixa de renda. Nota-se que 48,6% 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 (2024).

COMARCAS AVALIADAS

Foram avaliadas 66 das 113 comarcas do Poder Judiciário do Estado do Pará, o que corresponde a uma cobertura de cerca de 58,4% do total de comarcas. A Tabela 1 apresenta as comarcas avaliadas na pesquisa, com destaque para a comarca de Belém, que foi avaliada por 40,8% dos(as) participantes.

Tabela 1 - Comarcas avaliadas em 2024

Comarca	Número	Proporção (%)
Belém	188	40,8%
Ananindeua	29	6,3%
Marabá	24	5,2%
Redenção	17	3,7%
Canaã Dos Carajás	16	3,5%
Parauapebas	15	3,3%
Igarapé-Miri	10	2,2%
Altamira	9	2,0%
Santarém	9	2,0%
Castanhal	8	1,7%
Santa Isabel Do Pará	8	1,7%
Abaetetuba	7	1,5%
Marituba	7	1,5%
Xinguara	7	1,5%
Curionópolis	6	1,3%
Cametá	5	1,1%

Comarca	Número	Proporção (%)
Santo Antônio Do Tauá	5	1,1%
Vigia	5	1,1%
Acará	4	0,9%
Itaituba	4	0,9%
Primavera	4	0,9%
Santana Do Araguaia	4	0,9%
Barcarena	3	0,7%
Benevides	3	0,7%
Capanema	3	0,7%
Capitão Poco	3	0,7%
Conceição Do Araguaia	3	0,7%
Paragominas	3	0,7%
São Felix Do Xingú	3	0,7%
Tucumã	3	0,7%
Dom Eliseu	2	0,4%
Novo Progresso	2	0,4%
Óbidos	2	0,4%
Ourilândia Do Norte	2	0,4%
Rurópolis	2	0,4%

Comarca	Número	Proporção (%)
Salinópolis	2	0,4%
Salvaterra	2	0,4%
Santarém Novo	2	0,4%
São Miguel Do Guamá	2	0,4%
Uruará	2	0,4%
Alenquer	1	0,2%
Bonito	1	0,2%
Breu Branco	1	0,2%
Cachoeira Do Ararí	1	0,2%
Eldorado Dos Carajas	1	0,2%
Faro	1	0,2%
Garrafão Do Norte	1	0,2%
Gurupá	1	0,2%
Inhangapi	1	0,2%
Jurutí	1	0,2%
Medicilândia	1	0,2%
Mocajuba	1	0,2%
Muaná	1	0,2%
Nova Timboteua	1	0,2%

Comarca	Número	Proporção (%)
Pacajá	1	0,2%
Portel	1	0,2%
Prainha	1	0,2%
Rio Maria	1	0,2%
Rondon Do Pará	1	0,2%
São Domingos Do Araguaia	1	0,2%
São Francisco Do Pará	1	0,2%
São Geraldo Do Araguaia	1	0,2%
São Sebastião Da Boa Vista	1	0,2%
Tailândia	1	0,2%
Tome-Açú	1	0,2%
Tucuruí	1	0,2%
Total Geral	461	100,0%

Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

FUNCIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO

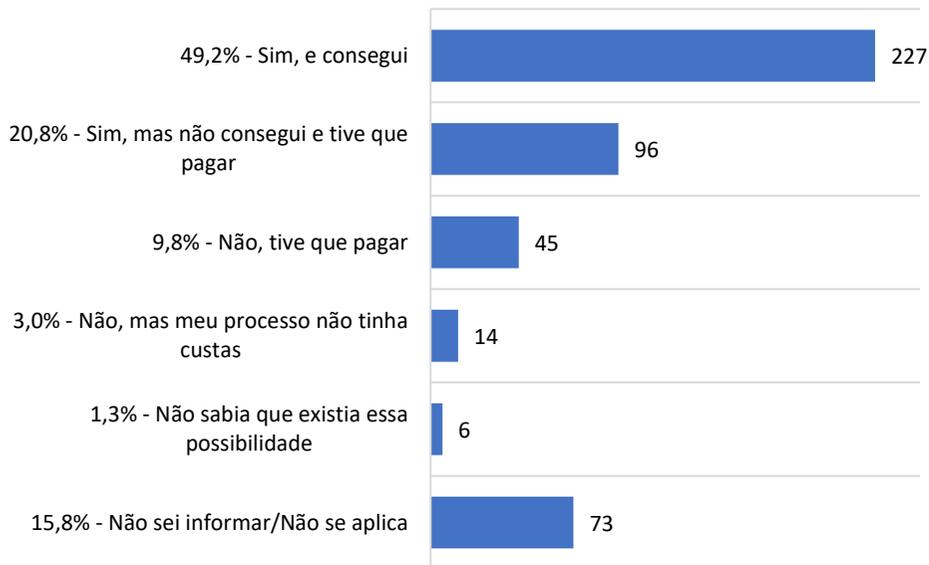
Nesta seção são apresentados os resultados dos itens avaliados acerca do funcionamento do Poder Judiciário.

Gratuidade de custas processuais

No Gráfico 10 é apresentada a distribuição dos(as) participantes considerando a obtenção de gratuidade de custas no processo. Nota-se que 49,2% dos(as) participantes tentaram e conseguiram gratuidade de custas processuais, ao passo que 20,8% 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 10 - Gratuidade de custas processuais



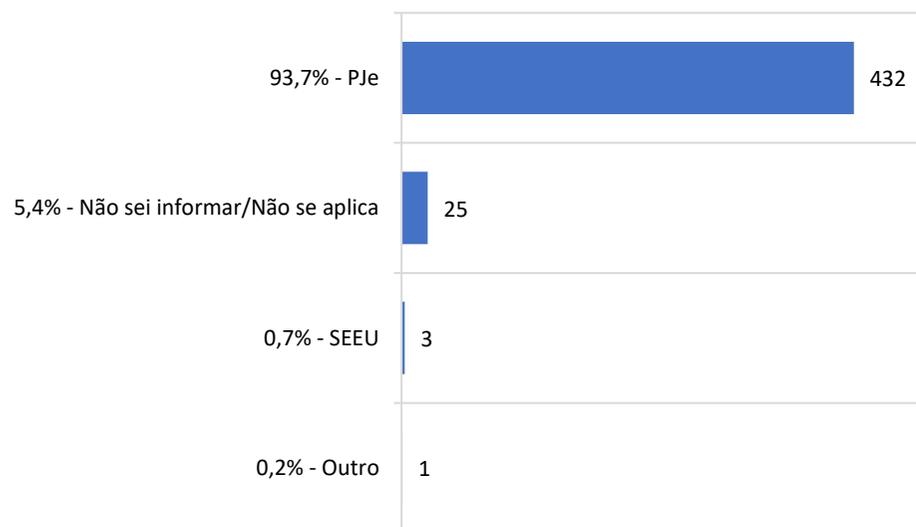
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Principal sistema de processo eletrônico utilizado

Neste item foi perguntado sobre o principal sistema de processo eletrônico utilizado pelo(a) participante. O Processo Judicial Eletrônico (PJe) foi indicado por 93,7% 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 11 - Sistema de processo eletrônico utilizado

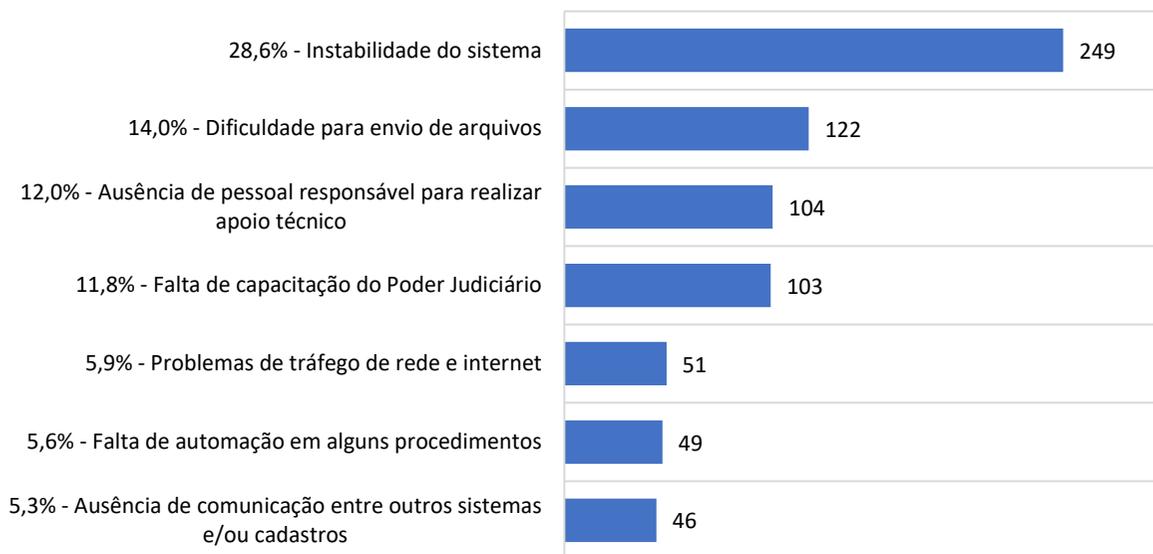


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados

Neste item o(a) participante poderia selecionar até três opções de resposta. O Gráfico 12 relaciona as principais dificuldades encontradas nos sistemas de processo eletrônico utilizados. Falhas operacionais como instabilidade do sistema (28,6%) e dificuldade para envio de arquivos (14,0%), e ausência de pessoal responsável para realizar apoio técnico (12,0%) e falta de capacitação do Poder Judiciário (11,8%) foram as mais apontadas na pesquisa.

Gráfico 12 - Principais dificuldades nos sistemas de processo eletrônico utilizados

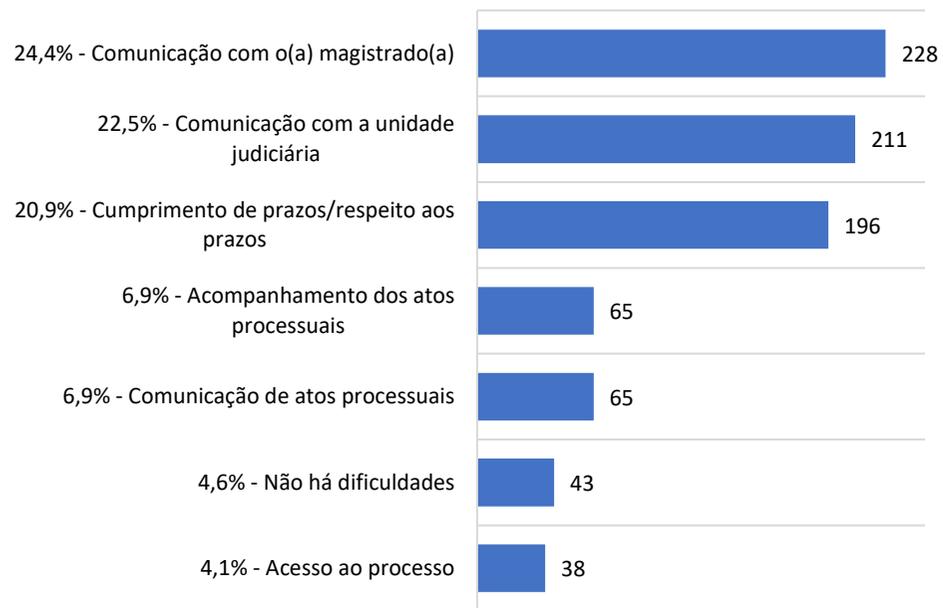


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais

Este 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 13, que a comunicação com o(a) magistrado(a) (24,4%), a comunicação com a unidade judiciária (22,5%) e o cumprimento de prazos/respeito aos prazos (20,9%) foram as dificuldades mais indicadas pelos(as) participantes.

Gráfico 13 - Principais dificuldades na propositura e tramitação das ações judiciais

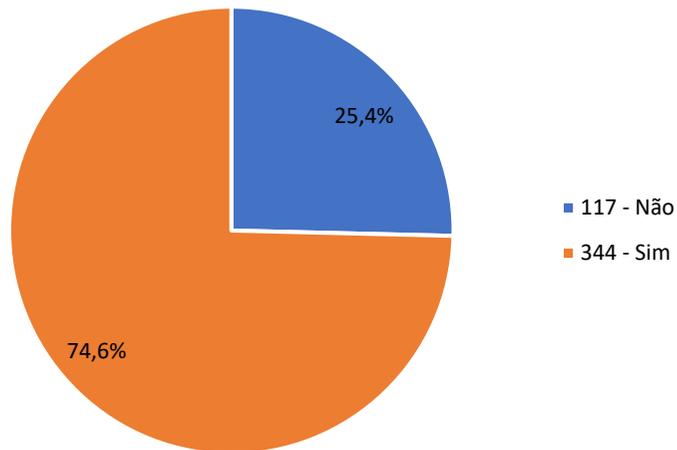


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Participação em audiência de conciliação/mediação

O Gráfico 14 traz a participação em audiência de conciliação/mediação no curso no processo. Nota-se que 74,6% dos(as) participantes informaram ter participado de audiência de conciliação/mediação.

Gráfico 14 - Participação em audiência de conciliação/mediação

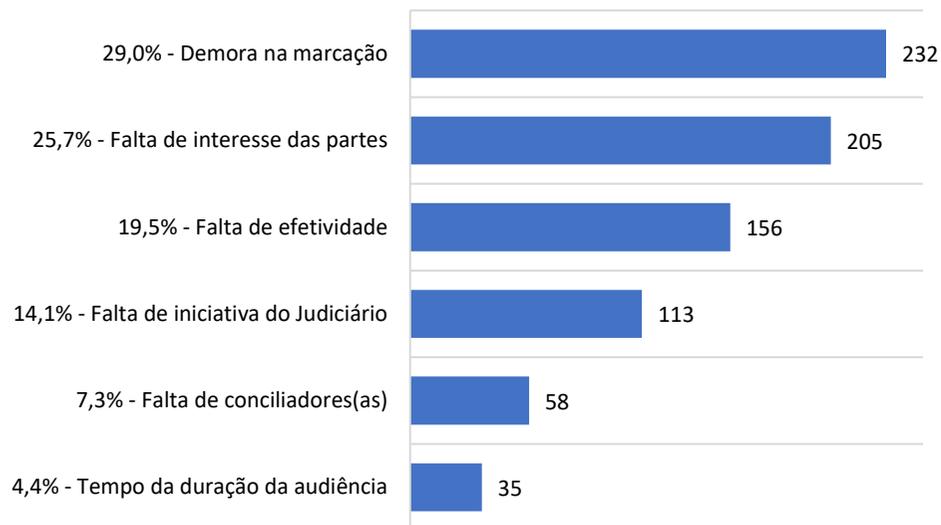


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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, destacam-se a demora na marcação da reunião (29,0%), a falta de interesse das partes (25,7%), a falta de efetividade (19,5%) e a falta de iniciativa do judiciário (14,1%).

Gráfico 15 - Fatores que mais dificultam a realização de audiências de conciliação/mediação

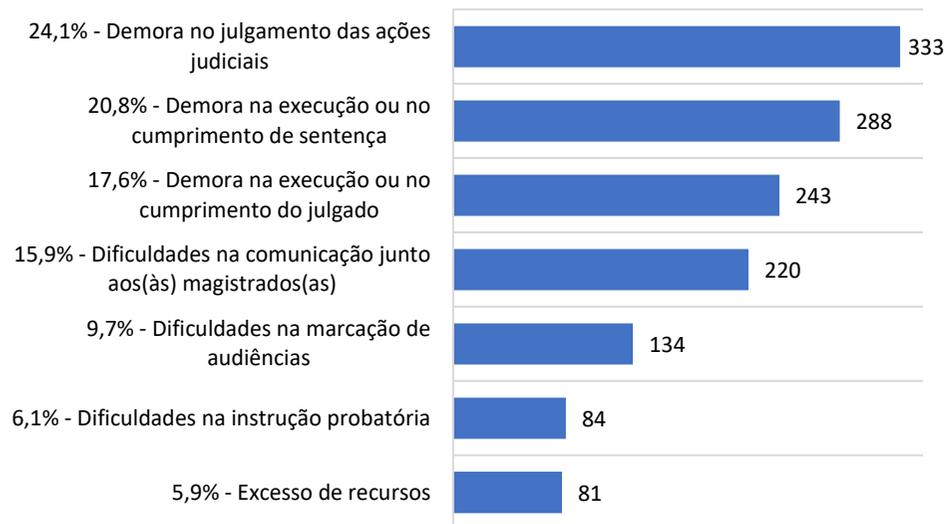


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 (24,1%), a demora na execução ou no cumprimento de sentença (20,8%), a demora na execução ou no cumprimento do julgado (17,6%) e a dificuldade na comunicação junto aos(as) magistrados(as) (15,9%) foram apontados pelos(as) participantes como os principais aspectos.

Gráfico 16 - Aspectos que mais dificultam a adequada prestação jurisdicional

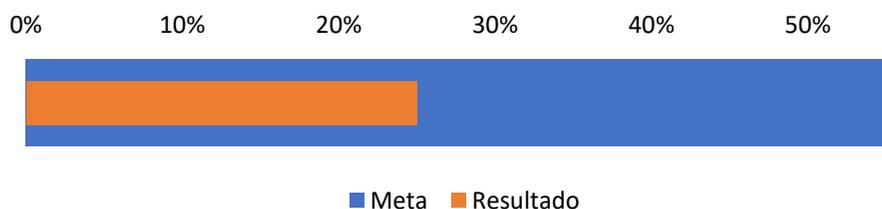


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Tempo de duração do processo

O nível de satisfação dos(as) participantes com o tempo de duração do processo foi igual a 25,0%, 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 17 - Nível de satisfação com o tempo de duração do processo

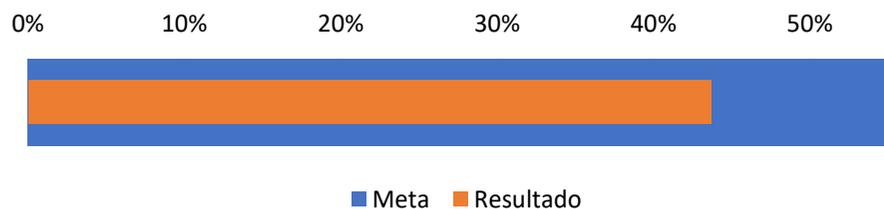


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 43,7%. O Poder Judiciário já vem desenvolvendo ações de capacitação com o objetivo de melhorar a prestação de serviços por parte de seus(suas) servidores(as).

Gráfico 18 - Nível de serviços prestados pelos(as) servidores(as)

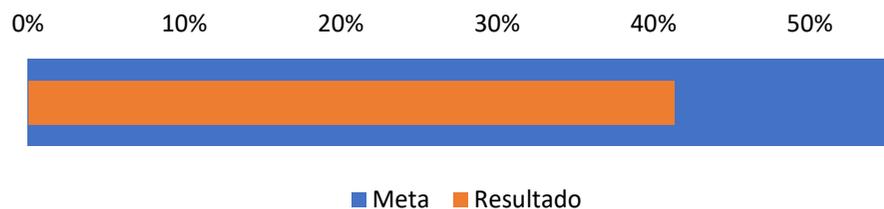


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 41,3%. 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 19 - Nível de satisfação com os serviços prestados pelos(as) magistrados(as)

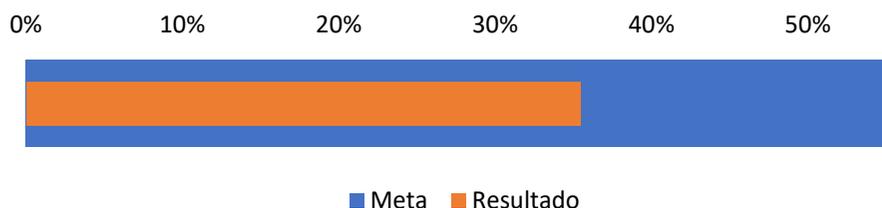


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Serviços prestados por aplicativos de mensagens

Os serviços prestados por aplicativos de mensagens apresentaram nível de satisfação igual a 35,4%. Nesse item, foram avaliados os serviços prestados por meio de aplicativos de mensagens como *WhatsApp* e *Telegram*.

Gráfico 20 - Nível de satisfação com os serviços prestados por aplicativos de mensagens

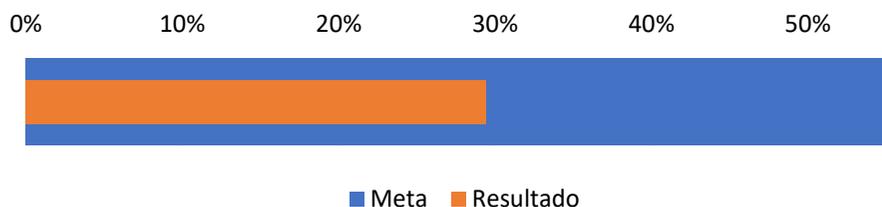


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 29,4%.

Gráfico 21 - Nível de satisfação com os serviços prestados por telefone

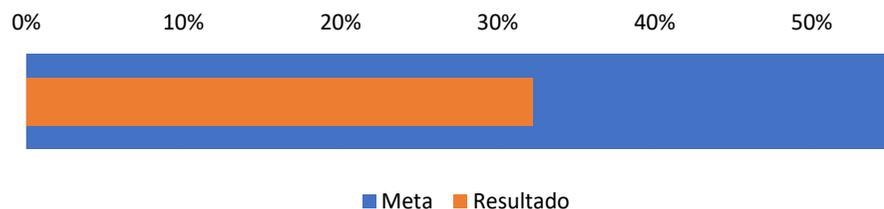


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 32,2%.

Gráfico 22 - Nível de satisfação com os serviços prestados por e-mail

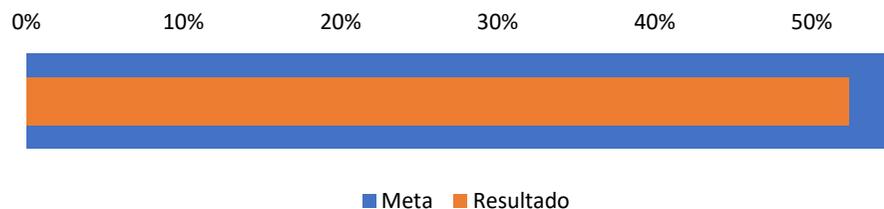


Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Serviços prestados por videoconferências

Os serviços prestados por videoconferências apresentaram nível de satisfação igual a 52,3%. Nesse item, foram avaliados os serviços prestados por meio de audiências virtuais.

Gráfico 23 - Nível de satisfação com os serviços prestados por videoconferências



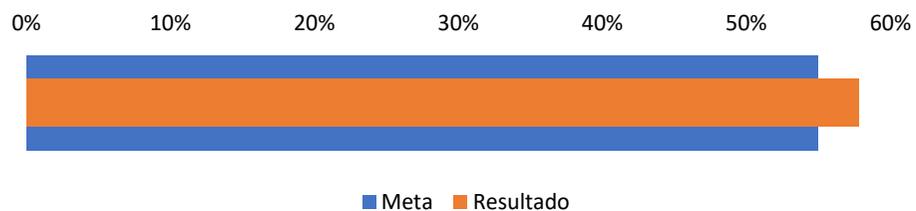
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 57,8%.

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-CGJ, de 29 de abril de 2020.

Gráfico 24 -Nível de satisfação com os serviços prestados por sistema de consulta ao processo



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

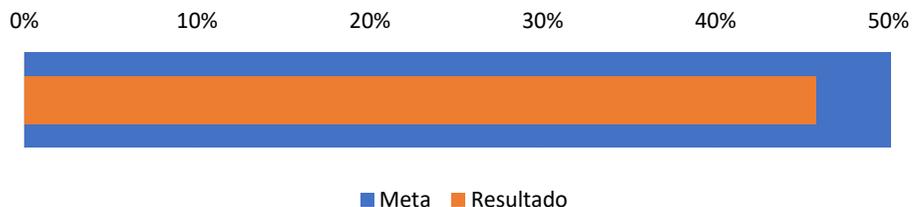
APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS JUDICIÁRIOS

Nesta seção, são apresentados os resultados dos itens acerca do 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 o atendimento do Poder Judiciário do Estado do Pará às pessoas com deficiência foi igual a 45,8%.

Gráfico 25 - Nível de satisfação com o atendimento às pessoas com deficiência



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 destacam-se a ampliação do número de comarcas, varas e juizados (18,9%), a capacitação e especialização de magistrados(as) e servidores(as) (16,5%), a realização de atos processuais e atendimento de forma totalmente virtual (12,8%) e a realização mais frequente de audiências de mediação/conciliação (11,7%).

Gráfico 26 - 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 (2024).

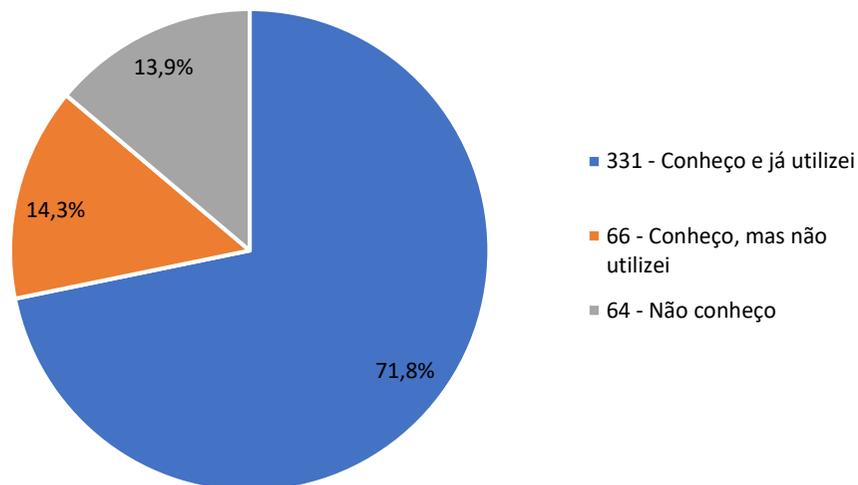
Juízo 100% Digital

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 27, observa-se que 71,8% 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.

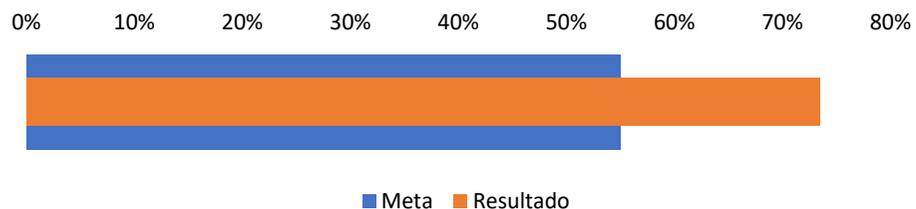
Gráfico 27 - Juízo 100% Digital



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Ainda sobre o Juízo 100% Digital, o nível de satisfação dos(as) participantes com o serviço foi igual a 73,4%. Esse item apresentou o maior nível de satisfação dentre todos os itens avaliados na pesquisa.

Gráfico 28 - Nível de satisfação com o Juízo 100% Digital



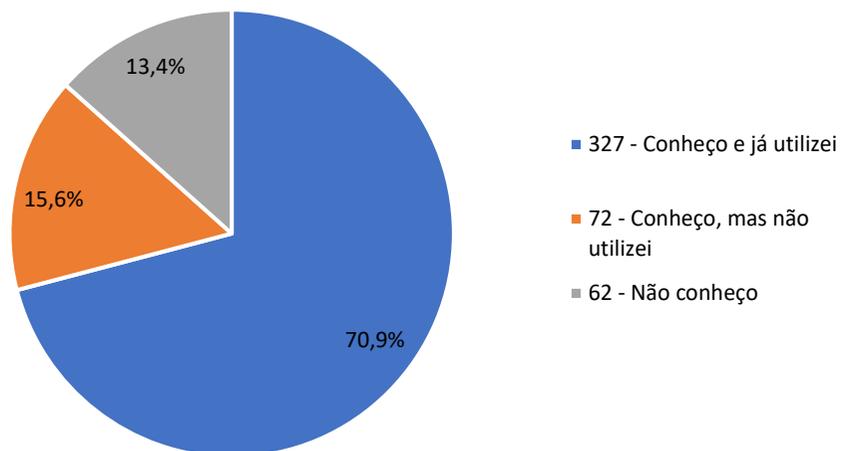
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 29, nota-se que 70,9% dos(as) participantes da pesquisa conheciam e já utilizaram o Balcão Virtual.

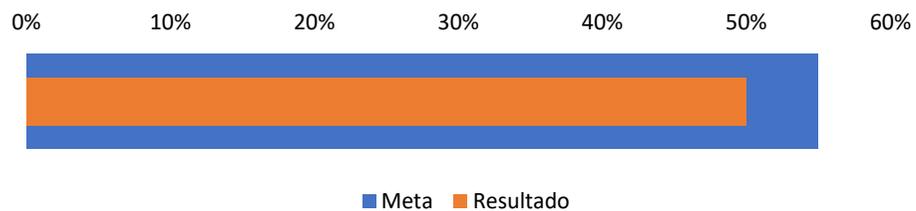
Gráfico 29 - Balcão Virtual



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 serviço foi igual a 50,0%.

Gráfico 30 - Nível de satisfação com o Balcão Virtual



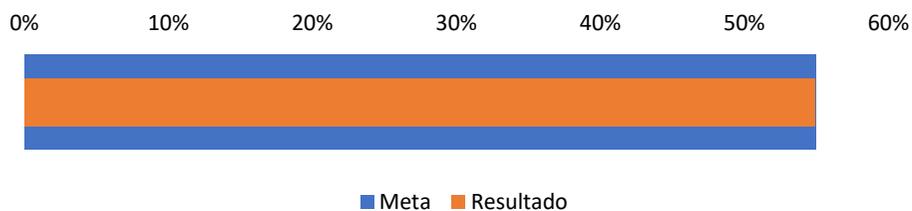
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

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 54,9%. Em 2024, o TJPA obteve 102% de pontuação no Ranking da Transparência do Poder Judiciário, com o cumprimento de 100% dos itens avaliados e mais 2%, referentes à forma de apresentação e organização dos conteúdos publicados no Portal da Transparência.

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



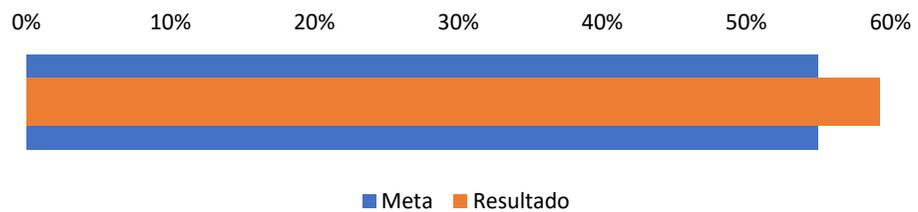
Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

Pontos de Inclusão Digital (PID)

A instalação dos Pontos de Inclusão Digital (PID) faz parte do Projeto Justiça Sem Fronteiras, gestado pelo Laboratório de Inovações do TJPA, o Lab Pai D'égua. As salas do PID são um espaço físico acessível, humanizado e estruturado para o atendimento da população e tem como objetivo facilitar a participação em diversos atos processuais, tais como participação em audiências, depoimento de partes, de testemunhas e de outros colaboradores da justiça, bem como auxiliar a solicitações de informações e contato direto com as varas através do sistema de videoconferência.

O nível de satisfação dos(as) participantes da pesquisa com os Pontos de Inclusão Digital (PID) foi igual à 59,2%, ficando atrás apenas do Juízo 100% Digital como serviço mais bem avaliado na pesquisa.

Gráfico 32 - Nível de satisfação com os Pontos de Inclusão Digital (PID)



Fonte: Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará (2024).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da Pesquisa de Avaliação do Poder Judiciário do Estado do Pará 2024 evidenciam a necessidade de realização de programas, projetos e ações estratégicas com o objetivo de melhorar o acesso ao sistema de justiça, o acompanhamento processual e a efetividade dos serviços jurisdicionais prestados.

Recomenda-se aprimorar a gestão processual com foco na celeridade processual e efetividade da jurisdição, dar maior divulgação a iniciativas como Juízo 100% Digital, Balcão Virtual e Pontos de Inclusão Digital (PID), promover e investir na estabilidade dos sistemas processuais, melhorar a forma de comunicação com os(às) cidadãos(ãs) e operadores(as) do direito, por meio da capacitação de servidores(as) e magistrados(as), promover melhorias nos sistemas de comunicação, como telefone, e-mail e aplicativos de mensagens, e elaborar cartilhas e materiais informativos de linguagem acessível.

Por fim, além das pesquisas já realizadas em 2022 e 2024, está prevista, no Plano Estratégico 2021-2026, do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a realização de mais uma pesquisa em 2026.