**RELATÓRIO**

A Ouvidoria Judiciária do Estado do Pará foi criada pela Resolução 006/2010-GP, posteriormente alterada pela Resolução 008/2010-GP, publicada no DJ de 29.04.2010, em cumprimento à Resolução nº 103 de 24.02.2010 do Conselho Nacional de Justiça. É um canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário, por meio do qual os cidadãos podem apresentar reclamações, críticas, elogios, solicitar informações e apresentar sugestões, visando a transparência e a prestação jurisdicional.

As atividades iniciaram em 15 de outubro de 2010, situada à Trav. Presidente Pernambuco, nº 415, bairro: Batista Campos – CASA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, sendo a atual Ouvidora Judiciária a Desembargadora Maria Edwiges de Miranda Lobato e a Ouvidora Substituta a Desembargadora Edinéia Oliveira Tavares.

**1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS BIÊNIO 2015/2017:**

**I – 1º TRIMESTRE/2015:**

**I.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 1º Trimestre/2015 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **421 (quatrocentos e vinte e um)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do total dos **421 (quatrocentos e vinte e um), 145 (cento e quarenta e cinco)** foram contatos feitos através do Sistema de Gestão de Ouvidoria; **184 (cento e oitenta e quatro)**  através do e-mail e **92 (noventa e dois)** feitos pessoalmente em nosso Setor.

Observamos que dentre as manifestações do sistema recebidas, as reclamações acerca de andamento processual são as que prevalecem, senão vejamos: das 145 manifestações recebidas, 82 dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 52 pedidos de informações, 8 denúncias devidamente encaminhadas aos setores competentes e 1 elogio.

Quanto às demandas feitas através do e-mail (via portal Fale Conosco do TJE, e-mail da Ouvidoria – [ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça , os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **184 (cento e oitenta e quatro)** e-mails recebidos, **60 (sessenta)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **120 (cento e vinte)** foram pedidos de informações e **4 (quatro)** agradecimentos. Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **49 (quarenta e nove)** são oriundos da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e os demais dos nossos dois e-mails públicos, quais sejam, o da própria Ouvidoria Judiciária ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)), bem como do Portal Fale com o Tribunal.

Dos **49 (quarenta e nove)** e-mails enviados pela Ouvidoria do CNJ, **8 (oito)** foram encaminhados ao juízo do feito para que prestassem informações sobre a morosidade do processo e **41 (quarenta e um)** foram apenas informações prestadas sobre o andamento da ação, tanto ao demandante, quanto ao Ouvidor Nacional.

No total dos **135 (cento e trinta e cinco)** e-mails recebidos diretamente em nossos portais, **52 (cinquenta e dois)** foram encaminhados ao juízo do feito para que prestassem informações sobre a morosidade do processo, **79 (setenta e nove)** foram apenas informações prestadas sobre o andamento da ação ou sobre serviços do Tribunal e **4 (quatro)** agradecimentos.

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria foram atendidas **93 (noventa e três),** das quais **50 (cinquenta)** diziam respeito à morosidade processual e foram enviadas ao juízo do feito e **43 (quarenta e três)** foram explicações sobre informações processuais.

**I.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **421 (quatrocentos e vinte e uma)** demandas recebidas, **215 (duzentas e quinze)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **206 (duzentas e seis)** em andamento aguardando informação, sendo solucionas posteriormente ao término do 1ª Trimestre de 2015, já estando devidamente arquivadas na presente data.

**II – 2º TRIMESTRE/2015:**

**II.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 2º Trimestre/2015 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **404 (quatrocentos e quatro)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do valor mencionado**, 129 (cento e vinte e nove)** foram contatos feitos através do Sistema de Gestão de Ouvidoria; **217 (duzentos e dezessete)** através do e-mail e **58 (cinquenta e oito)** feitos pessoalmente em nosso Setor.

Observamos que dentre as manifestações do sistema recebidas, as reclamações acerca de andamento processual são as que prevalecem, senão vejamos: das 129 manifestações recebidas, 52 dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 74 pedidos de informações, 2 denúncias devidamente encaminhadas aos setores competentes e 1 elogio.

Quanto às demandas feitas através do e-mail (via portal Fale Conosco do TJE, e-mail da Ouvidoria – [ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça , os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **217 (duzentos e dezessete)** e-mails recebidos, **80 (oitenta)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **134 (cento e trinta e quatro)** foram pedidos de informações e **3 (três)** agradecimentos. Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **82 (oitenta e dois)** são oriundos da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça e os demais dos nossos dois e-mails públicos, quais sejam, o da própria Ouvidoria Judiciária ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)), bem como do Portal Fale com o Tribunal.

Dos **82 (oitenta e dois)** e-mails enviados pela Ouvidoria do CNJ, **29 (vinte e nove)** foram encaminhados ao juízo do feito para que prestassem informações sobre a morosidade do processo e **53 (cinquenta e três)** foram apenas informações prestadas sobre o andamento da ação, tanto ao demandante, quanto ao Ouvidor Nacional.

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria foram atendidas **58 (cinquenta e oito),** das quais **18 (dezoito)** diziam respeito à morosidade processual e foram enviadas ao juízo do feito e **40 (quarenta)** foram explicações sobre informações processuais.

**II.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **404 (quatrocentos e quatro)** demandas recebidas, **305 (trezentos e cinco)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **99 (noventa e nove)** em andamento aguardando informação, sendo solucionas posteriormente ao término do 2ª Trimestre de 2015, já estando devidamente arquivadas na presente data.

**III – 3º TRIMESTRE/2015:**

**III.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 3º Trimestre/2015 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **470 (quatrocentos e setenta)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do valor mencionado**, 137 (cento e trinta e sete)** foram contatos feitos através do Sistema de Gestão de Ouvidoria; **245 (duzentos e quarenta e cinco)** através do e-mail e **88 (oitenta e oito)** feitos pessoalmente em nosso Setor.

Observamos que dentre as manifestações do sistema recebidas, as reclamações acerca de andamento processual são as que prevalecem, senão vejamos: das 137 manifestações recebidas, 25 dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 112 pedidos de informações.

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **245 (duzentos e quarenta e cinco), 69 (sessenta e nove)** são oriundos da Ouvidoria do CNJ e os demais dos nossos dois e-mails públicos, quais sejam: o da própria Ouvidoria Judiciária ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)), bem como do Portal Fale com o Tribunal.

Dos 69 (sessenta e nove) e-mails enviados pela Ouvidoria do CNH, 36 (trinta e seis) foram encaminhados ao juízo do feito para que prestassem informações sobre a morosidade do processo e 33 (trinta e três) foram apenas informações prestadas sobre o andamento da ação, tanto ao demandante quanto ao Ouvidor Nacional.

No total dos 176 (cento e setenta e seis) e-mails recebidos diretamente em nossos portais, 53 (cinquenta e três) foram encaminhados ao juízo do feito para que prestassem informações sobre a morosidade processual, 100 (cem) foram apenas informações prestadas sobre o andamento da ação ou sobre serviços do Tribunal e 23 (vinte e três) encaminhados ao setor competente (administrativo do TJE/PA).

Quanto às demandas feitas através do e-mail (via portal Fale Conosco do TJE, e-mail da Ouvidoria – [ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça , os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **245 (duzentos e quarenta e cinco)** e-mails recebidos, **89 (oitenta e nove)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **133 (cento e trinta e três)** foram pedidos de informações e **2 (dois)** agradecimentos.

**III.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **470 (quatrocentos e setenta)** demandas recebidas, **320 (trezentos e vinte)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **149 (cento e quarenta e nove)** em andamento aguardando informação, sendo solucionas posteriormente ao término do 3ª Trimestre de 2015, já estando devidamente arquivadas na presente data.

**IV – 1º TRIMESTRE/2016:**

**IV.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 1º Trimestre/2016 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **396 (trezentos e noventa e seis)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do valor mencionado**, 351 (trezentos e cinquenta e um)** foram contatos feitos através do e-mail e **45 (quarenta e cinco)** feitos pessoalmente em nosso Setor.

Quanto às demandas feitas através do e-mail ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **351 (trezentos e cinquenta e um)** e-mails recebidos, **120 (cento e vinte)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **231 (duzentos e trinta e um)** foram pedidos de informações.

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na ouvidoria foram atendidas **45 (quarenta e cinco),** das quais **15 (quinze)** diziam respeito à morosidade processual e foram enviadas ao juízo do feito e **30 (trinta)** foram de explicação sobre informações processuais.

**IV.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **396 (trezentas e noventa e seis)** demandas recebidas, **311 (trezentos e onze)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **85 (oitenta e cinco)** em andamento aguardando informação, aguardando informação, sendo solucionadas no decorrer do ano, com **40 (quarenta)** já devidamente arquivadas na presente data.

**V – 2º TRIMESTRE/2016:**

**V.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 2º Trimestre/2016 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **308 (trezentos e OITO)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do valor mencionado**, 261 (duzentos e sessenta e um)** foram contatos feitos através do e-mail e **47 (quarenta e sete)** feitos pessoalmente em nosso Setor.

Quanto às demandas feitas através do e-mail ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **261 (duzentos e sessenta e um)** e-mails recebidos, **110 (cento e dez)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **151 (cento e cinquenta e um)** foram pedidos de informações.

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na ouvidoria foram atendidas **47 (quarenta e sete),** das quais **18 (dezoito)** diziam respeito à morosidade processual e foram enviadas ao juízo do feito e **29 (vinte e nove)** foram de explicação sobre informações processuais.

**V.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **308 (trezentas e oito)** demandas recebidas, **195 (cento e noventa e cinco)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **113 (cento e treze)** em andamento aguardando informação.

**VI – 3º TRIMESTRE/2016 (ATÉ A PRESENTE DATA):**

**V.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o 3º Trimestre/2016, até a presente data, foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **275 (duzentos e setenta e cinco)** atendimentos. Neste trimestre não foi enviada nenhuma reclamação de morosidade pela Corregedoria de Justiça.

Do valor mencionado**,** todos foram feitos através do e-mail da ouvidoria.

Quanto às demandas feitas através do e-mail ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e enviadas pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, os pedidos de informações são os que têm prevalecido, mudando a realidade do relatório dos trimestres anteriores nos quais sempre as reclamações acerca de andamento/morosidade processual eram as que prevaleciam.

Do total de **275 (duzentos e setenta e cinco)** e-mails recebidos, **116 (cento e dezesseis)** dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, **159 (cento e cinquenta e nove)** foram pedidos de informações.

**IV.2 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **275 (duzentos e setenta e cinco)** demandas recebidas, **223 (duzentos e vinte e três)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **52 (cinquenta e duas)** em andamento aguardando informação.

**2 - ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES:**

As manifestações acerca de andamento processual são encaminhadas ao Ouvidor Judiciário para despacho e posteriormente encaminhadas para o Juiz do feito e/ou à Corregedoria competente e no caso de tratar-se de processo de Juizado Especial ao conhecimento da Desembargadora Coordenadora dos Juizados Especiais, sempre informando o cidadão sobre o direcionamento dado à demanda.

Nos casos de simples pedidos de informações, sobre endereços, telefones de comarcas, e demais, os mesmos são respondidos e posteriormente levados ao conhecimento do Ouvidor.

Em relação às manifestações sobre assuntos relacionados à administração do Tribunal de Justiça fazemos o encaminhamento ao setor competente, por e-mail, com a solicitação de que respondam diretamente ao manifestante, enviando cópia à Ouvidoria.

A Ouvidoria, por sua vez, informa o cidadão sobre o encaminhamento para que aguarde a resposta. Somente após o recebimento da cópia solicitada o expediente é arquivado, mantendo-se assim o controle sobre o atendimento.

Os atendimentos pessoais são registrados em fichas próprias, onde são colhidos os dados pessoais do cidadão, a sua manifestação e o direcionamento adequado ao caso.

A ausência de resposta à solicitação da Ouvidoria Judiciária por setores administrativos ou judiciais é levada ao conhecimento da Presidência do Tribunal ou ao Órgão Correcional, conforme o caso, para as providências cabíveis.

Satisfeito o objeto da demanda é feito o seu arquivamento em pasta própria, junto a todas as informações acerca da resolução.

**3 – ELOGIOS E AGRADECIMENTOS:**

O resultado dos serviços realizados pela Ouvidoria Judiciária é fruto do respaldo da alta administração em garantir nosso trabalho na defesa dos legítimos interesses dos cidadãos, juntamente com a cooperação das unidades administrativas deste Egrégio Tribunal de Justiça em prestar de forma célere as informações solicitadas, para que sejam respondidas aos jurisdicionados dentro de um prazo razoável.

Assim, o apoio recebido dos magistrados, secretarias e demais setores que compõem esta respeitável Corte de Justiça, é imprescindível ao bom andamento das atividades da Ouvidoria Judiciária.

Em decorrência desta cooperação, temos recebido vários agradecimentos e elogios quanto ao serviço prestado.

**4 - CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

Diante das demandas solucionadas, reafirmamos que a Ouvidoria Judiciária vem desempenhando satisfatoriamente sua missão de canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Pará, atendendo a todos que a procuram e diligenciando na busca de soluções aos problemas apresentados pelos jurisdicionados.

Belém, 19 de outubro de 2016.

**Desa. MARIA EDWIGES DE MIRANDA LOBATO**

Ouvidora Judiciária