**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, tendo iniciado suas atividades em 15 de outubro de 2010.

Situada na Trav. Presidente Pernambuco, nº 415, bairro: Batista Campos – CASA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, sendo a atual Ouvidora Judiciária a Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias e a Ouvidora Substituta a Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares.

Em atendimento ao disposto no art. 3º, inciso VI, da Resolução nº 006/2010, apresentamos à V.Exa., Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, Desembargador Leonardo de Noronha Tavares, o relatório das atividades desenvolvidas por esta ouvidoria durante o segundo trimestre do ano de 2019.

**1 - ATENDIMENTOS:**

Durante o 3º Trimestre/2019 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **577 (quinhentos e setenta e sete)** atendimentos.

Do total dos 577 (quinhentos e setenta e sete) atendimentos,segue abaixo tabela e gráfico 01:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SISTEMA INFORMATIZADO | E-MAIL | ATENDIMENTO PESSOAL | FALE CONOSCO |
| 149 | 293 | 40 | 95 |

Gráfico 01

Observamos no gráfico 02 que dentre as 293 manifestações recebidas através do e-mail ([ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)) e 95 do Portal Fale Conosco, as reclamações dividem-se da seguinte forma: 232 manifestações dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 116 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária, 40 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes.

Gráfico 02

Das 149 demandas recebidas através do Sistema Informatizado da Ouvidoria Judiciária, 69 dizem respeito à morosidade processual; 22 são pedidos de informações sobre andamento processual; 21 são reclamações administrativas; 34 são pedidos de informações administrativas; 3 elogios/críticas/sugestões sobre a estrutura do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, conforme gráfico 03:

Gráfico 03

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **78 (setenta e oito)** são oriundos da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça a respeito de morosidade processual, sendo devidamente encaminhados ao juízo do feito para conhecimento e providências cabíveis.

Informo que do total acima, 50 (cinquenta) foram respondidos e encaminhados para o Conselho Nacional de Justiça, ficando 28 (vinte e oito) solicitações aguardando resposta até a presente data, conforme gráfico 04 abaixo.

Gráfico 04

Informo, ainda,que durante o terceiro trimestre do corrente ano foram prestadas **06 (seis)** informações tanto ao demandante, quanto à Ouvidora Geral do Conselho Nacional de Justiça, Conselheira Iracema Vale, referente as 09 (nove) solicitações em aberto do segundo trimestre do ano em curso, as quais estavam pendentes de resposta.

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico 05 abaixo, foram atendidas **40 (quarenta),** das quais **22 (vinte e dois)** diziam respeito à morosidade processual sendo encaminhadas ao juízo do feito; e **18 (dezoito)** foram explicações sobre informações processuais, dúvidas acerca de procedimentos, bem como diversos outro esclarecimento.

Gráfico 05

**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 Unidade Administrativa competente para as medidas cabíveis, 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.

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

**3 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO:**

Das **373 (Trezentos e setenta e três)** reclamações recebidas sobre morosidade processual, **283 (duzentos e oitenta e três)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **90 (noventa)** em andamento aguardando informação até a presente data, conforme gráfico 06 abaixo:

Gráfico 06

Das 48 solicitações de informações encaminhadas aos setores administrativos, **31 (trinta e uma)** foram solucionadas e arquivadas, ficando **17 (dezessete)** em andamento aguardando informação até a presente data, conforme gráfico 07 abaixo:

Gráfico 07

**4 – INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES:**

**5 - 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.

**5 - CONSIDERAÇÕES GERAIS:**

Diante das demandas solucionadas, reafirmamos que a Ouvidoria Judiciária vem buscando desempenhar 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, 25 de junho de 2019.

Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias

Ouvidora Judiciária

Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares

Ouvidora Judiciária Adjunta

Mayra Kaled Moreiora

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária