



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça do Estado do Pará



# Ouvidoria Judiciária

Seu canal direto com o Poder Judiciário



2ª Edição  
Revista e Atualizada



A presente Cartilha "Ouvidoria Judiciária: seu canal direto com o Poder Judiciário", foi editada originariamente na gestão 2017-2019, presidida pelo Desembargador Constantino Guerreiro, ganhando, agora, esta nova edição, revista e atualizada, na gestão atual, presidida pelo **Desembargador Leonardo de Noronha Tavares**.





# Cartilha da Ouvidoria Judiciária

- 1) O que é a Ouvidoria Judiciária?.....pág. 04
- 2) Ouvidoria Judiciária: um canal para ouvir o cidadão.....pág. 06
- 3) Quais reclamações são aceitas?.....pág. 07
- 4) Morosidade Processual.....pág. 08
- 5) Acompanhamento de Providências.....pág. 09
- 6) Representação contra funcionário do TJE.....pág. 10
- 7) Reclamação anônima.....pág. 11
- 8) As Corregedorias e a Ouvidoria Judiciária.....pág. 12
- 9) Lei de Acesso à Informação.....pág. 13
- 10) Contatos.....pág. 14

# O que é a Ouvidoria Judiciária?



A Ouvidoria Judiciária é um canal de comunicação direta entre o cidadão e o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, que serve para orientar, transmitir informações e aprimorar as atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.

É um mecanismo moderno que dá mais agilidade e transparência à prestação jurisdicional, permitindo aos cidadãos reclamar, denunciar, elogiar e sugerir medidas de aprimoramento dos serviços prestados pelo TJ/PA.

Quer dizer que o Tribunal de Justiça criou a ouvidoria para ouvir os cidadãos?



### ***Sim!***

A ouvidoria é um setor preparado para receber o cidadão, prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no Tribunal de Justiça. Uma de suas principais funções é receber e acolher todo e qualquer cidadão que a procure.

Neste órgão, você pode sugerir, reclamar, denunciar, criticar e elogiar as atividades do Tribunal de Justiça.



Eu posso fazer qualquer tipo de reclamação na Ouvidoria Judiciária?

**Sim!**

As atribuições da Ouvidoria Judiciária dizem respeito à morosidade processual, às reclamações sobre os serviços prestados pelo Tribunal de Justiça e às informações gerais sobre o Poder Judiciário. Porém, como a ouvidoria é um órgão especializado em atender o cidadão, é permitido qualquer tipo de reclamação, cabendo

ao funcionário da Ouvidoria Judiciária informar e orientar o demandante sobre sua reclamação, encaminhando-a para o órgão/setor competente.

A Ouvidoria Judiciária também tem a função de consultar e informar os cidadãos, tirando dúvidas sobre como agir numa audiência, como tirar certidões, informando endereços de comarcas, etc. Ou seja, é um setor especializado para acolher o cidadão e retirar suas dúvidas.

Meu processo está parado há 6 meses, posso procurar a Ouvidoria Judiciária?



**Sim!**

E depois da abertura da manifestação, a ouvidoria enviará um pedido de providências à secretaria da vara ou ao magistrado responsável, para que, caso comprovada a real morosidade, dê andamento ao processo.

O demandante também pode procurar à Ouvidoria Judiciária para relatar quaisquer problemas relacionados às instalações do Poder Judiciário, tais como, problemas de limpeza, ar-condicionado, falta de água, etc. A ouvidoria promove a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços e sugere aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios recebidos.

Após a minha reclamação, eu vou conseguir acompanhar e saber quais providencias foram tomadas?



**Sim!**

No prazo máximo de 30 dias, a Ouvidoria Judiciária responde ao demandante via email, telefone ou correspondência. O demandante também pode acompanhar passo a passo a sua reclamação através do site do Tribunal de Justiça.

Além de dar conhecimento ao demandante destas providências, no site do Tribunal de Justiça, a Ouvidoria Judiciária dá publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas.

Não fui bem tratado por um funcionário do Tribunal de Justiça e quero entrar com uma representação contra ele. Posso procurar a Ouvidoria Judiciária?



***Sim!***

Porém, tudo que se relaciona à apuração de conduta funcional de magistrado ou servidor do Tribunal de Justiça do Estado do Pará será encaminhado à Corregedoria da Região Metropolitana ou à Corregedoria das Comarcas do Interior.

Tenho medo de procurar a Ouvidoria Judiciária. Posso fazer essas reclamações de forma anônima?



**Não!**

Muito embora a Ouvidoria Judiciária não aceite denúncias e reclamações anônimas, são garantidas aos cidadãos a discricção e a fidedignidade das manifestações.

Também não serão aceitas na Ouvidoria notícias que constituam crimes, como forma de resguardar as competências do Ministério Público e Polícias.

# As Corregedorias e a Ouvidoria Judiciária



Mas eu sei que também existe no Tribunal de Justiça um órgão chamado Corregedoria, que também recebe reclamações e denúncias. Qual a diferença entre as Corregedorias e a Ouvidoria Judiciária?

No Tribunal de Justiça há duas Corregedorias: a CORREGEDORIA DA REGIÃO METROPOLITANA e a CORREGEDORIA DAS COMARCAS DO INTERIOR. Estes órgãos estão mais ligados à apuração de condutas funcionais de magistrados e servidores, pois possuem o poder disciplinar de correição. Portanto as Corregedorias apuram denúncias contra magistrados e servidores, ao passo em que a Ouvidoria Judiciária, entre outras coisas, recebe reclamações e sugestões, de modo a contribuir para dar transparência às atividades judiciárias e aprimorar a prestação jurisdicional.

# A Lei de Acesso à Justiça (Lei 12.527/2011)

Eu sempre ouço falar  
dessa lei. Mas o que  
significa e para que serve?

A lei de nº 12.527/2011 é uma norma feita para criar mecanismos que possibilitem a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

O Tribunal de Justiça mantém, em seu sítio eletrônico ([www.tjpa.jus.br](http://www.tjpa.jus.br)), um canal denominado Portal da Transparência, que contém informações orçamentárias e financeiras, tais como estrutura remuneratória, relatório de gestão fiscal, entre outras informações. Caso a informação desejada não esteja disponível no site, o cidadão poderá solicitá-las através da Ouvidoria Judiciária.



## Como entrar em contato com a Ouvidoria Judiciária?



O cidadão pode entrar em contato com a ouvidoria das seguintes formas:

### **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Casa de Justiça e Cidadania, de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 14h.

Rua Presidente Pernambuco, entre Gentil Bittencourt e Conselheiro Furtado, nº 415 - Bairro: Batista Campos.

### **ATENDIMENTO PELA INTERNET**

Página da Ouvidoria Judiciária na homepage do Tribunal de Justiça ([www.tjpa.jus.br](http://www.tjpa.jus.br)) ou digitando o endereço eletrônico: <https://apps.tjpa.jus.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

### **ATENDIMENTO POR TELEFONE**

(91) 3131-1600 / 3131-1619

### **ATENDIMENTO POR E-MAIL**

endereço de correio eletrônico [ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br](mailto:ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br)

### **ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA**

Rua Presidente Pernambuco nº 415.

Bairro: Batista Campos

CEP: 66.015-200

Belém/PA



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

**Des. Leonardo de Noronha Tavares**  
Presidente

### OUVIDORIA JUDICIÁRIA

**Desa. Rosi Maria Gomes de Farias**  
Ouvidora Judiciária

**Desa. Ednéa Oliveira Tavares**  
Ouvidora Judiciária Substituta

### CARTILHA DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Editor:

**Linomar Saraiva Bahia**  
Diretor do Departamento de Relações Institucionais

Texto/Diagramação/Design:

**Saulo Alexandre Picanço Sisnando**  
Analista Judiciário/Imprensa

Ilustrações:

**Taís Carneiro**

Colaboradoras (1ª Edição)

**Geysa Naiana da Silva Rufino**  
Analista Judiciário/Ouvidoria Judiciária

**Lidiane Marquez**

Assistente/Ouvidoria Judiciária

Colaboradoras (2ª Edição)

**Mayra Kaled Moreira**  
Analista Judiciária/Ouvidoria Judiciária

**Lorena Oliveira de Campos da Fonseca**  
Auxiliar Judiciária/Ouvidoria Judiciária



Ouvidoria Judiciária