



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 providências 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 correção. 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 judiciais 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) , 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

Das 9h às 13h, de segunda a sexta-feira

Avenida Pedro Miranda, 1593, esquina com a travessa Angustura.

Bairro: Pedreira

ATENDIMENTO PELA INTERNET

Página da Ouvidoria Judiciária na homepage do Tribunal de Justiça (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

ATENDIMENTO POR CORRESPONDÊNCIA

Avenida Pedro Miranda, 1593, esquina com a travessa Angustura.

Bairro: Pedreira. 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

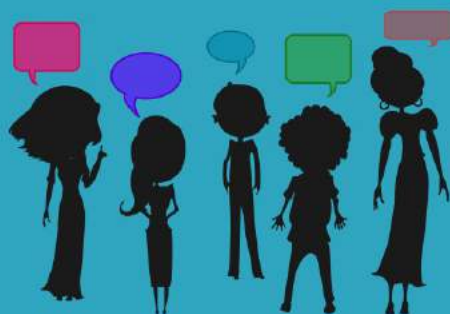
Ilustrações:
Taís Carneiro

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