PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2021

Desembargadora ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária

SUMÁRIO:

Introdução ---------- 03

1 – Estatística de Atendimento Ano 2021 ----------03

1.1 - Atendimentos ---------- 03

1.2- E-mails Oriundos do CNJ----------04

1.3 – Atendimento Pessoal----------04

1.4 – Pedido de Informações----------04

1.5 – Morosidade Processual ----------05

1.6 - Demandas Solucionadas e em Andamento ---------- 05

2 – Encaminhamento das Reclamações ----------05

3 – Informações Genéricas sobre os solicitantes ----------06

4 – Atividades Desenvolvidas ----------06

5 – Elogios e Agradecimentos ----------07

6 – Considerações Gerais ----------08

INTRODUÇÃO

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 Avenida Pedro Miranda, 1593, esquina com a travessa Angustura – CASA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, sendo a atual Ouvidora Judiciária a Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias.

1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS ANO 2021:

1.1 – ATENDIMENTOS:

Durante o ano de 2021 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **2.338 (dois mil trezentos e trinta e oito)** atendimentos.

Do total dos atendimentos, os meios de entrada foram como segue abaixo na tabela:

SISTEMA INFORMATIZADO	E-MAIL / FALE CONOSCO	ATENDIMENTO PESSOAL
1808	496	34

Observamos que dentre as manifestações recebidas nesta Ouvidoria Judiciária, as reclamações dividem-se da seguinte forma:

a) 858 manifestações dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações;
b) 839 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária,
c) 322 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes;

d) 226 reclamações administrativas devidamente encaminhadas ao setor competente para conhecimento e providências cabíveis;
e) 71 elogios/sugestões/críticas encaminhadas aos servidores e/ou serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
f) 22 denúncias.

1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ:

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **313 (trezentos e treze)** 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, todos os relatos já foram devidamente respondidos e encaminhados aos Requerentes e para Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

1.3 – ATENDIMENTO PESSOAL:

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria, , foram relizados **34 (trinta e quatro)** atendimentos**,** das quais **16 (dezesseis)** 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 outros esclarecimentos.

1.4 – PEDIDOS DE INFORMAÇÕES :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
625	581	44

1.5 – MOROSIDADE PROCESSUAL :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
858	745	113

1.6 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **2.338 (dois mil trezentos e trinta e oito)** demandas recebidas, todas já foram solucionadas estando devidamente arquivadas na presente data.

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 – INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES:

O público alvo é constituído genericamente por cidadãos, sendo 60% do sexo feminino e 40% masculino, que buscam a Ouvidoria Judiciária para:

a) Informações sobre o andamento processual;
b) Reclamações sobre morosidade processual;
c) Informações genéricas baseado na Lei de Acesso à Informação;
d) Informações sobre o funcionamento administrativo do Tribunal de Justiça;
e) Reclamações sobre atendimentos nas secretarias em geral;
f) Solicitação de certidões negativas cíveis e criminais;
g) Solicitação de auxílio para cadastramento de partes e habilitação de advogados em processos tramitando pelo PJE.

Ressalta-se que, em relação ao atendimento realizado pessoalmente na Ouvidoria Judiciária, o público é constituído em sua grande maioria por idosos.

Informamos, ainda, que os advogados geralmente encaminham suas demandas referente a morosidade processual através de e-mail, sendo um pequeno número que comparece pessoalmente à Ouvidoria Judiciária.

4 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

a) A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará esteve presente, de forma virtual, representada pela Exma. Sra. Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias, Ouvidora Judiciária do TJE/PA, na reunião realizada pelo Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, em 15/09/2021, referente ao Grupo de Trabalho instituído pelo CNJ para atualizar as regras do Provimento 103/2010 que disciplina as Ouvidorias Judiciais, cujas sugestões ainda se encontram em análise;

b) A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará esteve presente, de forma virtual, representada pela Exma. Sra. Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias, Ouvidora Judiciária do TJE/PA, no VI Encontro do Colégio Nacional de

Ouvidores Judiciais: transparência e integridade, realizado no período de 09 e 10/12/2021;

c) Durante a gestão de 2021, esta Ouvidoria Judiciária solicitou o apoio da Secretaria de Informática para elaboração de um novo Sistema Eletrônico, para um maior controle dos prazos de respostas referente a cada relato recebido, em especial aos oriundos da Ouvidoria do CNJ com objetivo de alcançarmos a pontuação máxima do Prêmio CNJ de Qualidade, através do Siga Doc PA-REQ-2021/03981, datado de 13/04/2021.

d) Informamos, ainda, que em virtude da grande demanda direcionada à Secretária de Informática ainda não foi possível a criação do mesmo. Dessa forma, esta Ouvidoria Judiciária solicitou para empresa OMD Soluções uma demonstração do Sistema de Gestão de Ouvidorias, o qual atende todas as necessidades desta unidade, cuja proposta fora encaminhada à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Pará em 06/10/2021, através do Siga Doc PA-REQ-2021/11125, o qual encontra-se em análise.

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.

6 - 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, 31 de janeiro de 2022.

Desa. ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária