



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2020

Desembargadora ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Desembargadora EDINÉA OLIVEIRA TAVARES

Ouvidora Judiciária Adjunta

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária

SUMÁRIO:

Introdução -----	03
1 - Estatística de Atendimento Ano 2020 -----	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 e a Ouvidora Substituta a Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares.

1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS ANO 2020:

1.1 – ATENDIMENTOS:

Durante o ano de 2020 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **3.681 (Três mil, seiscentos e oitenta e um)** atendimentos.

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

SISTEMA INFORMATIZADO	E-MAIL	ATENDIMENTO PESSOAL	FALE CONOSCO
1.251	1.743	42	645

Observamos que dentre as manifestações recebidas através do e-mail (ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br) e do Portal Fale Conosco, as reclamações dividem-se da seguinte forma: 1.370 manifestações dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 588 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária, 357 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes.

Das demandas recebidas através do Sistema Informatizado da Ouvidoria Judiciária, 439 dizem respeito à morosidade processual; 252 são pedidos de informações sobre andamento processual; 99 são reclamações administrativas; 407 são pedidos de informações; 39 elogios/críticas/sugestões sobre a estrutura do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ:

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **241 (Duzentos e Quarenta e Um)** 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, 233 (duzentos e trinta e três) foram respondidos e encaminhados para o Conselho Nacional de Justiça, ficando 08 (oito) solicitações aguardando resposta até a presente data.

1.3 – ATENDIMENTO PESSOAL:

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico 04 abaixo, foram realizados **42 (quarenta e dois)** atendimentos, das quais **18 (dezoito)** diziam respeito à morosidade processual sendo encaminhadas ao juízo do feito; e 24 (**vinte e quatro**) foram explicações sobre informações processuais, dúvidas acerca de procedimentos, bem como diversos outros esclarecimentos.

Oportuno ressaltar que durante o 2º Trimestre do ano de 2020, não houve atendimento pessoal ou realizado por meio de telefone por esta unidade judiciária, tendo em vista a suspensão das atividades presenciais no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, por meio da PORTARIA CONJUNTA Nº 5/2020-GP/VP/CJRM/CJCI, DE 23 DE MARÇO DE 2020, em cumprimento as determinações da Organização Mundial da Saúde para combate à pandemia do COVID-19.

1.4 – PEDIDOS DE INFORMAÇÕES :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
1.249	1.066	183

1.5 – MOROSIDADE PROCESSUAL :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
1.700	1.570	130

1.6 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **3.681 (Três mil e seiscentas e oitenta e uma)** 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:

Como primeira ação desenvolvida por esta unidade judiciária, podemos citar o Projeto Ouvidoria Itinerante, instituído através da Portaria nº 3319/2019-GP, de 10/07/2019, o qual tem por objetivo difundir e fortalecer junto à sociedade o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Judiciária, buscando aumentar a comunicação e acesso do jurisdicionado com o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, para que, dessa forma, possamos aperfeiçoar o atendimento ao usuário e garantir uma maior celeridade na prestação jurisdicional.

O presente projeto teve sua realização suspensa no corrente ano por conta das medidas de prevenção adotadas por este Tribunal de Justiça no combate à pandemia COVID-19, suspendendo as atividades presenciais até o dia 01/07/2020, com retorno gradual e em forma de rodízio entre os servidores do setor, com objetivo de manter o nível de isolamento considerado seguro para prevenção do coronavírus.

Durante a gestão de 2020, foi idealizado, também por esta Ouvidoria Judiciária, a palestra “OUVIDORIA JUDICIÁRIA: AGENTES POTENCIALIZADORES DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO”, que seria realizado dia 31/03/2020, na Escola Judicial do Poder Judiciário do Estado do Pará, a qual fora devidamente cancelada considerando a Portaria Conjunta nº 1/2020-GP/VP/CJRMB/CJCI, de 13/03/2020.

A palestra teria como objetivo propiciar aos participantes um maior conhecimento sobre o papel da Ouvidoria Judiciária como ambiente de diálogo direto e personalizado com os demandantes, sendo searas adequadas de estímulo aos meios consensuais de solução de litígios e de disseminação da cultura da solução pacífica dos conflitos, propondo aproveitar esse canal de comunicação, estabelecido com quem apresenta demandas à Ouvidoria Judiciária, para estimular e promover a resolução consensual de conflitos.

A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará também estaria presente, representada pela Exma. Sra. Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias, Ouvidora Judiciária do TJE/PA, no 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, a ocorrer nos dias 19 e 20 de março de 2020, na sede do Conselho Nacional de Justiça, em Brasília/DF, cancelado, também, em consideração a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus; Considerando a Portaria nº 52, de 12 de março de 2020, da Presidência do CNJ, que estabelece, no âmbito do Conselho Nacional de Justiça, medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Coronavírus – COVID-19.

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 2021.

Desa. ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares

Ouvidora Judiciária Adjunta

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária