



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ**  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**RELATÓRIO ANUAL**

**2022**

**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 2022 -----	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 Casa Amarela II, localizada na Av. Nazaré, nº 582, entrada pela Rui Barbosa, sendo a atual Ouvidora Judiciária a Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias.

### **1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS ANO 2022:**

#### **1.1 – ATENDIMENTOS:**

Durante o ano de 2022 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **2.390 (dois mil trezentos e noventa)** atendimentos.

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

SISTEMA INFORMATIZADO/ E-MAIL / FALE CONOSCO	TELEFONE	ATENDIMENTO PESSOAL
2.357	11	22

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

- a) 1.701 manifestações dizem respeito à morosidade e pedido de andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações;
- b) 152 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária,

- c) 169 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes;
- d) 229 reclamações administrativas devidamente encaminhadas ao setor competente para conhecimento e providências cabíveis;
- e) 32 elogios/sugestões/críticas encaminhadas aos servidores e/ou serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
- f) 107 denúncias.

### **1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ:**

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, **362 (trezentos e sessenta e dois)** 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, apenas 02 (dois) relatos não foram 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 realizados 22 (**vinte e dois**) atendimentos, das quais, todos diziam respeito à morosidade processual sendo encaminhadas ao juízo do feito. Tivemos outros atendimentos pessoais sobre informações processuais, dúvidas acerca de procedimentos, bem como diversos outros esclarecimentos.

### **1.4 – PEDIDOS DE INFORMAÇÕES :**

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
169	168	1

### **1.5 – MOROSIDADE PROCESSUAL :**

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
1.701	1.681	20

### **1.6 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO**

Das **2.390 (dois mil trezentos e noventa)** 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 62% do sexo feminino e 38% 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) As servidoras da Ouvidoria Judiciária (Mayra Kaled Moreira e Lorena Oliveira de Campos da Fonseca), participaram do curso de aperfeiçoamento “Acesso à Informação e Ouvidorias do Poder Judiciário” ofertado pelo Conselho Nacional de Justiça em março do corrente ano;
- 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, na reunião realizada pela Ouvidoria do

Conselho Nacional de Justiça, tendo como pauta a implementação da Resolução nº 432/2021 do CNJ em 09 e março de 2022;

- c) Foi instituída a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, através da Portaria nº 3740/2022-GP de 05 de outubro, após ações desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária em cumprimento à Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça. O órgão terá competência para receber e encaminhar às autoridades competentes demandas dirigidas ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher. Além disso, receberá informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas. A Ouvidoria da Mulher contará com o apoio administrativo dos servidores da Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.
- d) Foi publicada a Portaria nº 3742/2022-GP, de 07 de Outubro de 2022, a qual designou a Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias para a função de Ouvidora da Mulher, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, para mandato de 02 (dois) anos, admitida uma recondução.
- e) A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará esteve presente, de forma presencial, representada pela Exma. Sra. Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias, Ouvidora Judiciária do TJE/PA, e pela servidora Lorena Oliveira de Campos da Fonseca, no VII Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciários, a ser realizado no período de 22 a 25 de novembro de 2022, em Macapá/AP.
- f) A Ouvidoria Judiciária e a Ouvidoria da Mulher, foram instaladas em um novo espaço, com instalações novas e um espaço reservado para atendimento às mulheres, na unidade da Casa Amarela II, no dia 28 de novembro de 2022. A inauguração contou com a presença da Ouvidora Nacional da Mulher, desembargadora do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região Tânia Regina Silva Reckziegel, magistrada auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- g) A Ouvidoria Judiciária alcançou a pontuação máxima do Prêmio CNJ de Qualidade 2022, referente ao item de responder acima de 90% das demandas, com caráter resolutivo em até 30 dias oriundas da Ouvidoria do CNJ, das 306 demandas recebidas, 290 foram respondidas alcançando o percentual de 94,8%.

## **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 2023.

**Desa. ROSI MARIA GOMES DE FARIAS**

Ouvidora Judiciária

**Mayra Kaled Moreira**

Analista Judiciária

**Lorena Oliveira de Campos da Fonseca**

Auxiliar Judiciária