

# RELATÓRIO 2023 DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA



**RELATÓRIO  
2023 DA  
OUVIDORIA  
JUDICIÁRIA**

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	<b>7</b>
1 – ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS ANO 2023 .....	<b>8</b>
1.1 – ATENDIMENTOS .....	<b>8</b>
1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ .....	<b>8</b>
1.3 – ATENDIMENTO PESSOAL .....	<b>9</b>
1.4 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES .....	<b>9</b>
1.5 INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES REFERENTE AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	<b>9</b>
1.6 – MOROSIDADE PROCESSUAL .....	<b>9</b>
1.7 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO .....	<b>10</b>
2 - ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES .....	<b>10</b>
3 – INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES .....	<b>10</b>
4 – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	<b>11</b>
5 - ELOGIOS E AGRADECIMENTOS .....	<b>12</b>
6 - CONSIDERAÇÕES GERAIS .....	<b>12</b>

## 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 re-

clamações, 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 2023

## 1.1 – ATENDIMENTOS

Durante o ano de 2023 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária 2.770 (dois mil setecentos e setenta) atendimentos.

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

SISTEMA INFORMATIZADO/ E-MAIL / FALE CONOSCO	TELEFONE	ATENDIMENTO PESSOAL
<b>2.741</b>	<b>7</b>	<b>22</b>

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

- a) 1.894 reclamações referente à morosidade e pedido de andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações;
- b) 344 pedidos de informações administrativas respondidas diretamente pela Ouvidoria Judiciária,
- c) 132 pedidos de informações devida-

mente encaminhados aos setores administrativos competentes;

- d) 227 reclamações administrativas devidamente encaminhadas ao setor competente para conhecimento e providências cabíveis;
- e) 22 elogios/sugestões/críticas encaminhadas aos servidores e/ou serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará;
- f) 151 denúncias.

## 1.2 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, 394 (trezentos e noventa e quatro) 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, 08 (oito) 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 21 (vinte e um) atendimentos, dos 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 ACESSO À INFORMAÇÕES

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
<b>132</b>	<b>131</b>	<b>1</b>

## 1.5 INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES REFERENTE AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O público alvo que busca informação baseado na Lei de Acesso à Informação, é constituído genericamente por cidadãos, sendo 65% do sexo masculino e 35% feminino, cerca de 94%

sendo pessoa física e 6% pessoa jurídica, em sua grande maioria por pessoas da área acadêmica e de pesquisa que realizam a solicitação 100% por e-mail ou formulário eletrônico.

## 1.6 – MOROSIDADE PROCESSUAL

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
<b>2.121</b>	<b>2.072</b>	<b>49</b>

## 1.7 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **2.770 (dois mil setecentos e setenta)** 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 res-

pondam 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 61% do sexo feminino e 39% 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 cadastra-

mento 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) Durante a gestão de 2023 as servidoras da Ouvidoria Judiciária e da Mulher participaram dos seguintes eventos: Abertura da 23ª Semana da Justiça pela Paz em Casa em 06/03/2023; Roda de Conversa Avaliação sobre a Aplicação das Medidas Protetivas e as Inovações da Lei Maria da Penha em 11/05/2023; Abertura da 24ª Semana da Justiça pela Paz em Casa em 16/08/2023. Participação nos cursos: Gestão em Ouvidoria oferecido de forma virtual pela ENAP em 08/02/2023; Salve uma Mulher oferecido de forma virtual pela ENAP em 09/02/2023 e 25/04/2023; Certificação em Ouvidoria oferecido de forma virtual pela ENAP em outubro/2023.
- b) A Ouvidoria Judiciária e da Mulher do Tribunal de Justiça do Estado do Pará esteve presente, representada pela Exma. Sra. Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias, Ouvidora Judiciária e da Mulher do TJE/PA, nos seguintes eventos:
  - > COCEVID e 1ª Reunião das Ouvidorias da Mulher, ocorrido em 15/02/2023, no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná;
  - > VIII Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores de Justiça e I Encontro Nacional do Colégio das Ouvidorias Judiciais da Mulher, ocorrido no período de 03 a 05/05/2023, no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão;
  - > I Encontro de Ouvidores Judiciais da Região Norte, ocorrido no período de 24 a 25/08/2023, no Tribunal de Justiça do Estado de Roraima;
  - > Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário, de forma virtual, ocorrida em 29/08/2023, pelo site do Conselho Nacional de Justiça;
  - > IX Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores de Justiça, ocorrido no período de 04 a 05/10/2023, no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul;
  - > I Encontro da Rede de Ouvidores do Estado do Pará: O Desafio das Ouvidorias na Amazônia Paraense para Garantir o Acesso aos Serviços Públicos de Qualidade, que ocorrerá no período de 21 a 22/11/2023, no Auditório do IGEPSS, no qual será designada a servidora da Ouvidoria Judiciária e da Mulher para comparecer.
  - > II Encontro do Colégio das Ouvidorias Judiciais da Mulher, que ocorrerá no período de 21 a 24/11/2023, no Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.
  - > Durante a gestão de 2023, a Ouvidoria Judiciária e da Mulher promoveu, em 25/03/2023, ação social em alusão ao Dia do Ouvidor, contando com a participação das Ouvidorias do TCE, TRT, TRE (emissão de títulos eleitorais e regularização eleitoral), Ouvidoria Agrária do TJE/PA, Ouvidoria Geral do Estado do Pará, Ouvidoria e

Posto de Atendimento da Defensoria Pública do Estado do Pará, Central de Atermação dos Juizados Especiais Cíveis; emissão de documento de identidade em parceria com a Polícia Civil; agendamento para emissão de Certidão de Nascimento em parceria com a Casa de Justiça e Cidadania. Participou, de forma itinerante, da Ação Social Efetivando Direitos, promovida pelo

NUPEMEC, em 17/06/2023 e da Ação Social promovida pela OAB/PA em 12/08/2023 em Mosqueiro/PA. Realizou visita institucional para tratativas de atendimentos nas Usinas da Paz Cabanagem, que foram devidamente autorizados pela SEAC em 10/11/2023 e serão agendados para datas alinhadas com a equipe responsável pela UsiPaz Cabanagem.

## 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 pra-

zo razoável.

Assim, o apoio recebido dos magistrados, secretarias e demais setores que compõem este 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 2024.

Desembargadora **ROSI MARIA GOMES DE FARIAS**

Ouvidora Judiciária

**Mayra Kaled Moreira**

Analista Judiciária

**Lorena Oliveira de Campos da Fonseca**

Auxiliar Judiciária

## **Expediente**

Produção

**Departamento de Comunicação / Coordenadoria de Imprensa**

Edição de arte

**Airton Nascimento**

Foto de capa

**Airton Nascimento**

