



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará



Ouvidoria Judiciária

Seu canal direto com o Poder Judiciário





Aproximar o Judiciário cada vez mais do jurisdicionados, constitui um dos principais compromissos inseridos em meu pronunciamento de posse e estarei cumprindo, como sempre, contando com a preciosa contribuição e solidariedade dos magistrados e servidores. Estamos em permanente busca de atalhos e meios que encurtem os caminhos e mantenham abertas as portas por onde os cidadãos possam encontrar as informações e, mesmo, possam emitir opiniões construtivas, que nos ajudem a aprimorar as ações que melhor atendam aos fins objetivados.

A Ouvidoria do Poder Judiciário é componente importante desse propósito. Sua implantação e funcionamento, nesta gestão a cargo de Sua Excelência a Desembargadora Maria Edwiges de Miranda Lobato, têm sido objeto de exposições e apreciações em reuniões regionais e nacionais, comprometidas com as normas delineadas pelo Conselho Nacional de Justiça e adequadas às peculiaridades das respectivas realidades de cada Tribunal. Esta cartilha é um resumo didático de mais essa iniciativa, projetada para a efetivação da Justiça cidadã.

Desembargador Constantino Augusto Guerreiro

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Cartilha da Ouvidoria Judiciária



ÍNDICE

- 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) Telefones Úteis.....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, prestando 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-o 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 de 15 a 20 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 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 judiciárias e aprimorar a prestação jurisdicional.

A Lei de Acesso à Justiça

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.

Telefones Úteis

Como entrar em contato com a Ouvidoria Judiciária?



O cidadão pode entrar em contato com a ouvidoria de cinco formas.

Atendimento Presencial - dirigindo-se à **CASA DA CIDADANIA**, de segunda à quinta, das 08h30min às 13h30min. Av. Alm. Barroso, 2380 - Marco, Belém/PA, CEP: 66090-300 - Em frente ao Bosque Rodrigues Alves.

Pela Internet - pela página da Ouvidoria Judiciária na *homepage* do Tribunal de Justiça (www.tjpa.jus.br)

Por telefone – Através dos números (91)32764976
(91)3131-1600

Por Email – pelo endereço de correio eletrônico ouvidoria.judiciaria@tjpa.jus.br



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

Des. **Constantino Augusto Guerreiro**
Presidente

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Desa. **Maria Edwiges de Miranda Lobato**
Ouvidora Judiciária

Desa. **Edneia 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:

Geysa Naiana da Silva Rufino
Analista Judiciário/Ouvidoria Judiciária

Lidiane Marquez
Assistente/Ouvidoria Judiciária