



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2024

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 2024 -----	03
1.1 - atendimentos -----	03
1.2- Classificação das Demandas-----	04
1.3 – Assuntos Mais Frequentes-----	04
1.4 – E-mails Oriundos do CNJ-----	05
1.5 – Atendimento Pessoal -----	05
1.6 – Pedido de Acesso à Informação-----	05
1.7 - Informações Genéricas sobre os solicitantes referente a LAI-----	05
1.8 – Morosidade Processual-----	06
1.9 – Demandas Solucionadas e em Andamento-----	06
2 – Encaminhamento das Reclamações -----	06
3 – Informações Genéricas sobre os solicitantes -----	07
4 – Atividades Desenvolvidas -----	07
5 – Elogios e Agradecimentos -----	08
6 – Considerações Gerais -----	09

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 2024:

1.1 – ATENDIMENTOS:

Durante o ano de 2024 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária 3.609 (Três Mil e Seiscentos e nove) atendimentos. Um aumento de cerca de 31% na demanda.

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

E-mail	1.920 (53,2%)
Site	1.657 (45,91%)
Atendimento Pessoal	29 (0,8%)
Telefone	2 (0,06%)
Correspondência	1 (0,03%)

1.2 – CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS: Observamos que dentre as manifestações recebidas nesta Ouvidoria Judiciária, estão classificados da seguinte forma:

Reclamação	2.767
Informação	627
Denúncia	185
Sugestão/ Crítica	19
Elogio	11

1.3 – ASSUNTOS MAIS FREQUENTES: Observamos que dentre as manifestações recebidas nesta Ouvidoria Judiciária, os principais assuntos se dividem da seguinte forma:

Reclamação de Morosidade Processual	2.952
Informação Administrativa	204
Pedido de Informação	150
Informação sobre Andamento Processual	273

- a) As reclamações referente à morosidade e pedido de andamento processual foram encaminhadas ao juízo do feito para que fossem prestadas as devidas informações aos requerentes;
- b) Os pedidos de informações administrativas, foram respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária;
- c) Os pedidos de informações foram devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes;

1.4 – E-MAILS ORIUNDOS DO CNJ:

Importante ressaltar que do total de e-mails recebidos, 785 (Setecentos e Oitenta e Cinco) 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. Um aumento de quase 50% na demanda.

Informo que do total acima, apenas 25 (vinte e cinco) relatos não foram respondidos no prazo de 30 dias.

1.5 – ATENDIMENTO PESSOAL:

No que diz respeito às reclamações recebidas pessoalmente na Ouvidoria, foram realizados 29 (**vinte e nove**) 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.

1.6 – PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÕES:

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
150	150	0

1.7 - 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 61% do sexo masculino e 39% feminino, cerca de 92% sendo pessoa física e 8% 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.

1.8 – MOROSIDADE PROCESSUAL :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
2.767	2.728	39

1.9 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **3.609 (Três Mil e Seiscentos e nove)** demandas recebidas, 3.546 já foram solucionadas estando devidamente arquivadas na presente data e 63 estão em andamento.

2 - ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES:

As manifestações acerca de andamento processual são encaminhadas à Ouvidora 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 da Ouvidora.

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:

Durante a gestão de 2024, a Ouvidoria Judiciária e da Mulher promoveu, em 10/03/2024, ação social em alusão ao Dia da Mulher, ocorrida na Praça da República, em parceria com o Governo do Estado do Pará, na qual foram ofertados diversos serviços ao público feminino, como distribuição de cestas básicas, enxovais, máquinas de costura, serviços de estética, atendimento médico e odontológico, dentre outros. Na referida ação, foi realizada uma caminhada organizada pela Coordenadoria de Saúde do TJE/PA, com a participação da Banda do Corpo de Bombeiros, e apresentação de cantores locais durante toda manhã de domingo.

A Ouvidoria Judiciária e da Mulher do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, também durante a gestão de 2024, lançou a Cartilha “Direitos das Pessoas Idosas” contendo informações claras e precisas direcionadas às pessoas idosas sobre seus direitos, maneiras de assegurá-los e os principais canais de atendimentos. Referida cartilha fora distribuída à população durante Ação Social ocorrida no dia 09/11/2024, em parceria com o NUPEMEC e o Comitê das Pessoas Idosas do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

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:

- Reunião Preparatória para o III COJUM, realizado na cidade de Macapá, Amapá, no período de 07 à 08 de março de 2024.
- X Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores de Justiça, ocorrido no período de 03 a 05/04/2024, em Foz do Iguaçu;
- III Encontro Nacional do COJUM, nos dias 10 a 12 de abril de 2024, em Manaus/AM.
- II Encontro de Ouvidores Gerais dos Tribunais de Justiça da Região Norte, ocorrido em 12 a 15/06/24, em Manaus.
- XI Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores de Justiça, ocorrido no período de 20 a 24/11/2024, no Tribunal de Justiça do Estado de Maceió;
- IV Encontro do COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES-COJUM, realizado na cidade de Salvador, Bahia, no período de 02 à 05 de dezembro de 2024.
- Durante a gestão de 2024, a Ouvidoria Judiciária e da Mulher participou, de forma itinerante, nos atendimentos mensais nas Usinas da Paz Cabanagem, que foram devidamente autorizados pela Secretaria de Estado de Articulação da Cidadania (SEAC).

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 2025.

Desa. ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária