



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2019

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 2019 -----	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 - Demandas Solucionadas e em Andamento -----	04
2 – Encaminhamento das Reclamações -----	05
3 – Informações Genéricas sobre os solicitantes -----	05
4 – Atividades Desenvolvidas -----	06
5 – Elogios e Agradecimentos -----	07
6 – Considerações Gerais -----	07

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 Presidente Pernambuco, 415, Batista Campos– 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 2019:

1.1 – ATENDIMENTOS:

Durante o ano de 2019 foram efetuados pela Ouvidoria Judiciária **1.981 (Mil novecentos e oitenta e um)** atendimentos.

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

SISTEMA INFORMATIZADO	E-MAIL	ATENDIMENTO PESSOAL	FALE CONOSCO
538	1.026	174	243

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: 721 manifestações dizem respeito à morosidade no andamento processual com encaminhamento ao juízo do feito para que sejam prestadas as devidas informações, 1.126 pedidos de informações respondidos diretamente pela Ouvidoria Judiciária, 1.268 pedidos de informações devidamente encaminhados aos setores administrativos competentes e 1 denúncia encaminhada ao Ministério Público do Pará.

Das demandas recebidas através do Sistema Informatizado da Ouvidoria Judiciária, 283 dizem respeito à morosidade processual; 96 são pedidos de informações sobre andamento processual; 40 são reclamações administrativas; 136 são pedidos de informações; 23 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 266 (Duzentos e sessenta e seis) 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, 212 (duzentos e doze) foram respondidos e encaminhados para o Conselho Nacional de Justiça, ficando 54 (cinquenta e quatro) 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 **174 (cento e setenta e quatro)** atendimentos, das quais **80 (oitenta)** diziam respeito à morosidade processual sendo encaminhadas ao juízo do feito; e 94 (**noveta e quatro**) foram explicações sobre informações processuais, dúvidas acerca de procedimentos, bem como diversos outros esclarecimentos.

1.4 – PEDIDOS DE INFORMAÇÕES :

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
797	632	165

1.5 - DEMANDAS SOLUCIONADAS E EM ANDAMENTO

Das **1.981 (Mil novecentos e oitenta e um)** 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 65% do sexo feminino e 35% 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 o ano de 2019, a Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará realizou as seguintes atividades, com o objetivo de aproximar ainda mais esta unidade judiciária dos jurisdicionados:

- a) Palestra realizada na Escola Judicial do Poder Judiciário do Pará com o tema: “Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação – Canal de Comunicação com a Sociedade”, realizada no dia 20 de agosto de 2019, tendo como palestrantes:
 - a.1) Dr. Arthur Houat – Ouvidor Geral do Estado do Pará, que palestrou sobre as funções da Ouvidoria;
 - a.2) Dra. Eliana Benassuly Bogéa – Ouvidora Geral da Defensoria Pública do Estado do Pará, que mostrou a importância da existência de uma ouvidoria externa na concretização da democracia e da justiça;
 - a.3) Dr. Eduardo Barletta – Vice Ouvidor do Ministério Público do Estado do Pará, que falou sobre o papel da Ouvidoria na resolutividade das demandas, trazendo um novo conceito de transparência;
 - a.4) Dr. Tiago Ferreira de Lima – Ouvidor Geral do ITERPA, trazendo o tema do papel da Ouvidoria na mediação fundiária.

- b) Foi instituído o Projeto Ouvidoria Itinerante, através da Portaria nº 3319/2019-GP, publicada no Diário de Justiça Edição nº 6697/2019, de 10 de julho de 2019, cujo objetivo é levar a Ouvidoria Judiciária mais próxima do usuário visando a disseminação deste meio de comunicação entre a sociedade e o Tribunal, bem como os benefícios decorrentes desta comunicação.

Em razão do presente projeto, foram realizadas ações itinerantes da Ouvidoria Judiciária nos Fóruns de Icoaraci, Ananindeua e Belém, durante os meses de setembro, outubro e novembro.

- c) A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Pará também esteve presente na I Conferência de Ouvidorias Públicas do Estado do Pará, realizada no dia 30/09/2019, no Auditório Nathanael Farias Leitão, localizado no prédio sede do Ministério Público do Estado do Pará.

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 2020.

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

