



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