



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

RELATÓRIO ANUAL

2023

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 2023 -----	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 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
2.741	7	22

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 devidamente 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, 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 ACESSO À INFORMAÇÕES:

RECEBIDOS	ATENDIDOS	INDEFERIDOS
132	131	1

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
2.121	2.072	49

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 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 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 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) 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 IGEPPS, 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 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 2024.

Desa. ROSI MARIA GOMES DE FARIAS

Ouvidora Judiciária

Mayra Kaled Moreira

Analista Judiciária

Lorena Oliveira de Campos da Fonseca

Auxiliar Judiciária