



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
GABINETE DA PRESIDÊNCIA

PORTARIA Nº 3319/2019-GP.

O Excelentíssimo Senhor
Desembargador LEONARDO DE
NORONHA TAVARES, Presidente do
Tribunal de Justiça do Estado do Pará,
no uso de suas atribuições legais, etc.

CONSIDERANDO a necessidade de fomentar a interação e a troca de experiências entre as diversas unidades judiciais e administrativas do Estado e com outros Tribunais, como objetivo do Plano de Gestão do biênio 2019-2021;

CONSIDERANDO a Portaria nº 3.142/2016 que instituiu o Roteiro para Gestão de Projetos no Tribunal de Justiça do Estado do Pará;

CONSIDERANDO a necessidade de instituição e implementação do Banco de Boas Práticas de servidores e magistrados, com o intuito de catalogação de ideias que resultem na melhoria da prestação jurisdicional;

CONSIDERANDO, finalmente, o projeto apresentado pela servidora MAYRA KALED MOREIRA, Analista Judiciário nos termos do expediente PA-MEM-2019/15620,


RESOLVE:

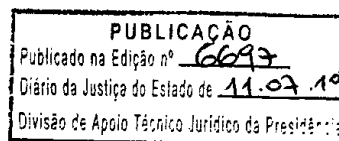
Art. 1º Autorizar a execução do Projeto "Ouvidoria Itinerante", cujo objetivo é levar a Ouvidoria Judiciária mais próxima do usuário visando a disseminação deste meio de comunicação entre a sociedade e o Tribunal, bem como os benefícios decorrentes desta comunicação.

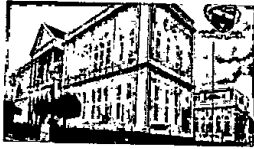
Art. 2º Publicar os termos do referido projeto, os quais fazem parte integrante desta Portaria.

Publique-se, Registre-se. Cumpra-se.

Belém, 10 de julho de 2019.


LEONARDO DE NORONHA TAVARES
Desembargador Presidente do TJPA





Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

PLANO DE PROJETO

1 IDENTIFICAÇÃO

TÍTULO	Projeto Ouvidoria Itinerante
RESPONSÁVEL	Mayra Kaled Moreira- Analista Judiciário
UNIDADE DE LOTAÇÃO DO RESPONSÁVEL	Ouvidoria Judiciária
LOCALIZAÇÃO DE ATUAÇÃO DO PROJETO	Região Metropolitana de Belém
PRAZO DE EXECUÇÃO	Julho de 2019 à janeiro de 2021

2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O projeto está alinhado ao Planejamento Estratégico, conforme a Resolução n.º 25/2018, nos seguintes macrodesafios e iniciativas estratégicas:

Macrodesafio – Garantia dos Direitos da Cidadania

Iniciativa estratégica – Fortalecimento de Ações de Justiça Itinerante

3 JUSTIFICATIVA

O Projeto Ouvidoria Itinerante está alinhado com as ações implementadas pelo Tribunal de Justiça no sentido de realizar consultas e atendimentos itinerantes. Fundamenta-se na necessidade de divulgar as ações da Ouvidoria junto aos jurisdicionados, servidores e magistrados, fortalecendo o exercício da cidadania ao oferecer um veículo para encaminhamento de solicitações, sugestões, reclamações, informações e críticas ao trabalho da Instituição. Dessa forma, tem como propósito aperfeiçoar os serviços prestados pelo Tribunal à sociedade, com respaldo no teor das demandas que são apresentadas pelos usuários.

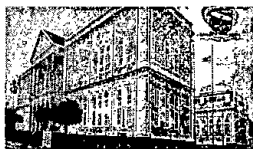
A necessidade de implantar o projeto, decorre da análise dos dados estatísticos fornecidos pelos relatórios de produtividade da Ouvidoria, cujo número de demandas poderia ser mais expressivo, ficando evidenciado que



Assinado digitalmente por MAYCON JADERSON SEABRA DA ROCHA.
Documento Nº: 2150363.13529055-7384 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201915620B



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

PLANO DE PROJETO

grande parte da população desconhece o papel da Ouvidoria. Desta forma, é imperiosa a necessidade de divulgar os serviços que são oferecidos ao cidadão para concretização do princípio da transparência insculpido no art. 37 da Constituição Federal e regulamentado através da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Além disso, pretendemos manter um canal aberto de comunicação permanente com os jurisdicionados, para termos conhecimento das dificuldades enfrentadas pelo público de forma geral, nos Fóruns Cíveis e Juizados Especiais, ouvindo sugestões para, juntos, podermos tornar mais célere e efetivo o atendimento jurisdicional.

4 PÚBLICO ALVO

Jurisdicionados no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

5 OBJETIVOS

5.1 GERAL: O presente projeto tem como escopo 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.

5.2 ESPECÍFICO:

- a) Aumentar e facilitar o acesso da população mais carente aos serviços prestados pela Ouvidoria Judiciária;
- b) Fortalecer o papel da Ouvidoria Judiciária como canal de comunicação entre a sociedade em geral e o Tribunal de Justiça

6 METAS

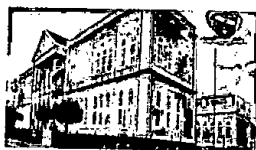
Aumentar em 20% o número de atendimento presencial junto à Ouvidoria Judiciária até janeiro de 2021.



Assinado digitalmente por MAYCON JADERSON SEABRA DA ROCHA.
Documento Nº: 2150363.13529055-7384 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201915620B



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

PLANO DE PROJETO

7 METODOLOGIA

O presente projeto será desenvolvido juntamente com as “Ações de Sabadania” realizadas pela Casa da Justiça e Cidadania, bem como com a presença da Ouvidoria Judiciária nas Ações Sociais em que a Casa de Justiça e Cidadania seja convocada para participar, com a elaboração de um relatório ao final descrevendo a atuação e serviços prestados pela Ouvidoria, o qual será encaminhado à Presidência do Tribunal de Justiça para conhecimento.

Além disso, pode, também, ser desenvolvido com a presença da Ouvidoria Judiciária, pelo prazo de uma semana, nos fóruns e juizados cíveis da Região Metropolitana de Belém, uma vez por mês, para atendimento da população que necessitar dos serviços oferecidos e não possuam meios de chegar até nós.

8 CRONOGRAMA

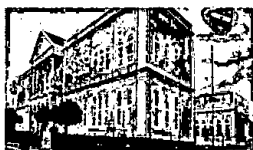
ETAPA	PRAZO	PRODUTO	QUANTIDADE	RESPONSÁVEL
Elaboração de Material de Divulgação	Julho 2019	Material elaborado	01	Setor de Cerimonial e Comunicação do TJE/PA
Agendamento com as Secretarias dos Fóruns e Juizados Especiais Cíveis para Atendimento	Agosto 2019	Agendamento realizado	01	Ouvidoria Judiciária
Verificação junto à Casa de Justiça e Cidadania referente as datas das Ações de Sabadania	Agosto 2019	Cronograma elaborado	01	Ouvidoria Judiciária
Participação nas ações de sabadania	Agosto de 2019		10	



Assinado digitalmente por MAYCON JADERSON SEABRA DA ROCHA.
Documento Nº: 2150363.13529055-7384 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201915620B



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

PLANO DE PROJETO

	à janeiro de 2021	Evento realizado		Ouvidoria Judiciária
--	-------------------	------------------	--	----------------------

9 RECURSOS ESTIMADOS

Os recursos necessários para realização do projeto, serão somente humanos e materiais. Quanto aos recursos humanos será composto pela servidora lotada na Ouvidoria Judiciária; quanto ao segundo refere-se a espaços adequados para atendimento ao público e materiais como mesas, cadeiras, computadores, scanners, impressoras, bem como os materiais de expediente necessários (papel, canetas, grampeadores, cliques).

Quando houver deslocamento da servidora para atendimento nos Fóruns e Juizados Especiais Cíveis da Região Metropolitana de Belém, haverá necessidade, além dos recursos acima mencionados, de um carro para transporte da mesma.

10 EQUIPE

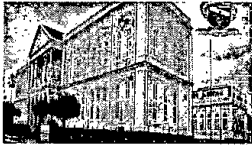
NOME	CARGO/UNIDADE	PAPEL/CONTRIBUIÇÕES
Desembargadora Rosi Maria Gomes de Farias	Ouvidora Judiciária/ Ouvidoria Judiciária	Receber os pedidos, reclamações e sugestões para o encaminhamento devido.
Desembargadora Edinéa de Oliveira Tavares	Ouvidora Judiciária Substituta/ Ouvidoria Judiciária	Receber os pedidos, reclamações e sugestões para o encaminhamento devido, na ausência da Desa. Rosi Maria.
		Receber os pedidos e apresentar à Ouvidora Judiciária para o devido encaminhamento quando necessário, bem como



Assinado digitalmente por MAYCON JADERSON SEABRA DA ROCHA.
Documento Nº: 2150363.13529055-7384 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201915620B



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística

PLANO DE PROJETO

Mayra Kaled Moreira	Analista Judiciária/ Ouvidoria Judiciária	prestar as informações que forem solicitadas e esclarecer as dúvidas de um modo geral que forem apresentadas.
Lorena Oliveira de Campos da Fonseca	Auxiliar Judiciário	Receber os pedidos e apresentar à Ouvidora Judiciária para o devido encaminhamento quando necessário, bem como prestar as informações que forem solicitadas e esclarecer as dúvidas de um modo geral que forem apresentadas.

11 PARCEIROS EXTERNOS

Não há previsão de parceiros externos.

12 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O projeto Ouvidoria Itinerante busca difundir e fortalecer junto à sociedade o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Judiciária, buscando aumentar a comunicação e acesso do jurisdicionado com o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, para que, dessa forma, possamos aperfeiçoar o atendimento ao usuário e garantir uma maior celeridade na prestação jurisdicional.



Assinado digitalmente por MAYCON JADERSON SEABRA DA ROCHA.
Documento Nº: 2150363.13529055-7384 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201915620B