

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO DE GESTÃO

2013-2017

João Pessoa/Pb

Fevereiro - 2017

Sumário

1. Histórico.....3
2. Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....5
2.1 Programa de Aposentadoria Voluntária – PAV.....15
2.2 Plano de saúde.....15
2.3 II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais.....16
3. Programa "Ouvidoria em sua Comarca".....17
3.1 Problemas Constatados.....20
4. Demandas da Ouvidoria.....25
4.1 Reclamações.....29
4.2 Pedidos de Informação.....31
4.3 Do atendimento às demandas.....33
4.4 Do perfil social.....34

1. Histórico.

Em meados de 1998, a Emenda Constitucional nº 19 promoveu a alteração dos paradigmas de gestão da Administração Pública, substituindo a visão procedimentalista e burocrática que, até então, guiava a atuação dos seus órgãos, por uma perspectiva gerencial, voltada ao alcance de resultados.

Com isso, foram lançadas luzes sobre a necessidade de maior eficiência e democratização do Poder Judiciário, o que refletiu na promulgação da Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004, conhecida sob a denominação "Reforma do Judiciário".

Dentre os instrumentos trazidos pela citada reforma, destacamos a Ouvidoria de Justiça, prevista no art. 103-B, § 7º, da CRFB/88, como um importante mecanismo de participação popular, responsável por estreitar o diálogo, facilitando a melhor compreensão, pelos cidadãos, da atividade jurisdicional e, pelo Judiciário, dos anseios sociais.

Em reforço ao compromisso constitucional dos Tribunais, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 103/2010 que, em seu art. 9º, determina a criação de ouvidorias com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários.

No âmbito do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 03 de dezembro de 2010, a Lei de Organização e Divisão Judiciárias (Lei Complementar nº 96/2010) criou a Ouvidoria de Justiça, a qual foi instalada em 13 de fevereiro de 2013, com a elaboração do seu Regimento Interno (Resolução TJPB nº 9/2013).

Em seu primeiro biênio, foram eleitos Ouvidor de Justiça e Ouvidor de Justiça Substituto, na forma do § 3º do art. 4º da Resolução nº 9/2013, os Desembargadores Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho e José Ricardo Porto, respectivamente.

Encerrado o mandato 2013-2015, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho foi reconduzido ao cargo de Ouvidor de Justiça e o Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira foi eleito Ouvidor Substituto.

Integram ainda o quadro de pessoal do órgão um assessor, quatro servidores (art. 5º da Resolução nº 9/2013) e um estagiário, cujas atribuições encontram-se elencadas nos incisos do art. 9º do Regimento Interno da Ouvidoria, dentre as quais constam o recebimento e registro de expedientes, o envio de ofícios e memorandos e o acompanhamento das solicitações apresentadas.

Permanecem à disposição dos cidadãos quatro canais de contato, a saber:

- Preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no Portal da Ouvidoria, acessível por meio do *link*: http://ouvidoria.tjpb.jus.br/ouvidoria/

- Telefones: (83) 3216-1682
  159 (Canal telefônico gratuito)

- Envio de correspondências ao endereço:
  Ouvidoria de Justiça, localizada no Tribunal de Justiça da Paraíba, Praça João Pessoa, s/n, Centro, CEP 58013-902, João Pessoa/Pb.

- Atendimento pessoal, no endereço acima indicado.

2. Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



22/02/2013 – Reunião com representantes da Gerência do Telejudiciário, Diretoria Especial e Diretoria de Tecnologia da Informação, na qual se discutiu o redimensionamento do sistema informatizado que serve de base ao Telejudiciário, unificando o banco de dados, com vistas a conferir maior celeridade na emissão de certidões.

OUVIDORIA
TRIBUNAL DE JUSTICA DA PARAÍBA

01/03/2013 – Reunião com mulheres familiares de presos, durante a qual estas expuseram reclamações acerca da Administração Penitenciária de Presídios da Capital.



19/03/2013 – Reunião no Fórum Criminal, convocada pelo Juiz de Execuções Penais da Comarca da Capital, da qual participaram a Secretaria de Administração Penitenciária, o Conselho Estadual de Direitos Humanos, a Pastoral Carcerária, o Ministério Público, a Defensoria Pública e a Ouvidoria de Justiça.

28/12/2013 – Participação do Ouvidor de Justiça no programa de rádio "Justiça Cidadã".



13/03/2014 –Reunião com os juízes José Geraldo Porto e Carlos Neves da Franca Neto acerca da propositura por estes de projeto de alteração da Lei de Organização e Divisão Judiciárias deste Estado, visando adequar as atribuições das Varas de Execuções Penais e de Execução de Penas Alternativas.



07/04/2014 – Assinatura do Contrato de Prestação de Serviços Médicos e Hospitalares entre o Tribunal de Justiça da Paraíba e a UNIMED João Pessoa, intermediado pela Ouvidoria de Justiça.



27/06/2014 – Participação na reunião do Grupo de Monitoramento Carcerário, cuja problemática abordada consistiu na situação prisional do Estado (revista de visitantes, transferência de presos, mutirões carcerários etc.).



03/07/2014 – Participação na Primeira Etapa da I Jornada de Priorização do 1º Grau, realizada na Comarca de Patos.



15/07/2014 – Participação na Segunda Etapa da I Jornada de Priorização do 1º Grau, realizada na Comarca de Campina Grande.



17/07/2014 – Participação na Terceira Etapa da I Jornada de Priorização do 1º Grau, realizada na Comarca de Guarabira.

OUVIDORIA
TRIBUNAL DE JUSTICA DA PARAÍBA

12/08/2014 – Participação do Ouvidor de Justiça em reunião, na Assembleia Legislativa da Paraíba, entre o seu Presidente e o Comitê para Orçamento do TJPB/2015.



15/08/2014 – Reunião com representantes de sindicatos e associações de servidores do Poder Judiciário, acerca da proposta de aposentadoria voluntária.



05/03/2015 e 06/03/2015 – Participação do Ouvidor de Justiça no I Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, organizado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Ceará, durante o qual foi editada a Carta de Fortaleza, que instituiu o Colégio de Ouvidores da Justiça Estadual e do Distrito Federal e Territórios.



10/04/2015 – Reunião com o Ouvidor de Justiça do Tribunal Regional Eleitoral deste Estado, na qual se firmou uma parceria entre os órgãos, visando sua aproximação, com vistas a promoção de visitas conjuntas às comarcas, uma vez que os juízes estaduais também possuem competência eleitoral.



04/05/2015 – Reunião com juízes das Varas da Fazenda Pública da Comarca da Capital, para ouvir os magistrados sobre a gestão processual e a infraestrutura nessas unidades, na qual surgiram algumas ideias de melhoria no atendimento ao público.



21/05/2015 e 22/05/2015 – Retorno das visitas do programa "Ouvidoria em sua Comarca", compreendendo as comarcas de Remígio, Esperança, Pocinhos, Santa Luzia e São Mamede.



22/05/2015 – Realização da primeira audiência pública da Ouvidoria, na Comarca de São Mamede.



01/06/2015 – Visita às comarcas de Alagoa Grande, Areia, Arara, Solânea e Bananeiras.



16/09/2015 e 17/09/2015 – Visita às comarcas de Água Branca, Taperoá, Juazeirinho, Soledade e Princesa Isabel, tendo sido realizada, nesta última, audiência pública.



30/09/2015 a 02/10/2015 – I Encontro do Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais, o qual teve lugar na cidade de Gramado e cujo diálogo resultou na publicação da "Carta de Gramado", documento que contém as ações a serem implementadas, com vistas ao fortalecimento e aperfeiçoamento das atividades promovidas pelas instituições presentes.



22/10/2015 – II Encontro Paraibano de Ouvidorias, realizado pelo Fórum Paraibano de Ouvidorias (FOPO), no Auditório do Centro Cultural Ariano Suassuna, localizado na sede do Tribunal de Contas do Estado, durante o qual as experiências dos diversos órgãos participantes foram objeto de intenso debate e troca de informações.



26/10/2015 – Reunião com a Presidência e uma comissão formada por juízes, defensores públicos e advogados atuantes na Comarca de Princesa Isabel e Água Branca, durante a qual a Ouvidoria procedeu a entrega das reivindicações reduzidas a termo durante audiência pública.



29/02/2016 – Participação na 1ª Plenária do Fórum Orçamentário, promovida na Comarca de Cajazeiras.



01/03/2016 – Participação na 2ª Plenária do Fórum Orçamentário, promovida na Comarca de Sousa.



14/03/2016 – Reunião com integrantes da Comissão de Análise e Adequação do Estatuto do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), realizada no Superior Tribunal Militar (STM), em Brasília.



14/03/2016 – Reunião com o Presidente do Conselho Nacional da Ordem dos Advogados do Brasil, em Brasília.

OUVIDORIA
TRIBUNAL DE JUSTICA DA PARAÍBA

14/03/2016 – Audiências com representantes do STF, STJ, TJDFT, CNJ, Senado, STM, AMB e CNMP, em Brasília



29/03/2016 – Reunião com o Presidente da Comissão de Justiça Criminal e o Ouvidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seccional Paraíba.



31/08/2016-01/09/2016 – II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), sediado em João Pessoa, ao final do qual foi eleita a nova diretoria da entidade, tendo sido o Desembargador Altair de Lemos Júnior reconduzido à presidência.



29/09/2016 – Ouvidor visita as Comarcas de Cuité, Barra de Santa Rosa, Picuí, Cacimba de Dentro e Araruna, em continuidade ao programa "Ouvidoria em sua Comarca".

2.1 Programa de Aposentadoria Voluntária – PAV.

Atenta aos pleitos formulados por magistrados e servidores de diversas unidades judiciárias, em 02/09/2013, a Ouvidoria, por intermédio do Ofício nº 71/13 – GOJTJPB, solicitou à Diretoria de Gestão de Pessoas a elaboração de estudos acerca da viabilidade da implantação de um Programa de Aposentadoria Voluntária, com o fito de proporcionar condições econômicas mais vantajosas aos atuais servidores, incentivando, uma vez preenchidos os requisitos legais, a aposentadoria voluntária destes e, consequentemente, oportunizando o ingresso de novos serventuários aos quadros deste Poder. Nesse sentido, encontra-se tramitando nesta Corte o Processo Administrativo nº 339.214-7 acerca da matéria.

2.2 Plano de saúde.

No início do ano de 2014, a Ouvidoria auxiliou nas tratativas pré-negociais voltadas à formalização do Contrato de Prestação de Serviços Médicos e Hospitalares entre o Tribunal de Justiça da Paraíba e a UNIMED João Pessoa Cooperativa de Trabalho Médico.

A mencionada avença previa a necessidade de adesão de, no mínimo, 100 "vidas", dentre titulares e dependentes, para manutenção da cobrança de mensalidades em valor significativamente inferior aos previstos pela tabela das contratações individuais ordinariamente firmadas pela cooperativa.

Logo em seu primeiro mês de vigência, mais de 450 servidores e dependentes aderiram ao plano com a intermediação de consultores da UNIMED que permaneceram por esse período de 30 dias instalados na ouvidoria, prestando atendimento direto aos serventuários. Atualmente, o contrato alcança 2.631 beneficiários.

2.3 II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais.

Nos dias 31 de agosto a 02 de setembro de 2016, João Pessoa sediou o II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, conforme escolha realizada em outubro de 2015, durante o primeiro evento, ocorrido na cidade de Gramado/RS.

Os trabalhos foram abertos com mensagens trazidas pelo Desembargador Altair de Lemos Júnior e pela Presidência deste Tribunal. Em seguida, passou-se a palavra ao Ouvidor do CNJ, Cons. Luiz Cláudio Silva Allemand, que expôs o tema "O futuro das Ouvidorias". Ainda no primeiro dia, procedeu-se a aprovação do Estatuto do COJUD.

O encontro contou também com a participação do Juiz Fábio José de Oliveira Araújo, cuja conferência versou sobre o incidente de resolução de demandas repetitivas previsto no novo Código de Processo Civil, e do Desembargador Oswaldo Trigueiro do Valle Filho, que explanou acerca da importância das Ouvidorias Judiciais no contexto da política de priorização do 1º Grau.

Ao final, feita a leitura da Carta de João Pessoa, realizou-se a eleição da Direção Executiva, tendo sido o Des. Altair de Lemos Júnior reconduzido ao cargo de Presidente.

Participaram do evento vinte e cinco Ouvidores, oito servidores e três Presidentes: desembargador Pedro Carlos Bitencourt Marcondes, presidente do Conselho dos Tribunais de Justiça do Brasil; desembargador Paulo Roberto Vasconcelos, presidente do Tribunal de Justiça do Paraná; e o desembargador Luiz Felipe, presidente do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

3. Programa “Ouvidoria em sua Comarca”.

Consoante o art. 3º da Resolução 9/2013, a Ouvidoria de Justiça tem como uma de suas finalidades colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça.

À luz das concepções atuais de gestão pública, é inegável que o efetivo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário perpassa necessariamente pela escuta ativa dos envolvidos no processo de construção da jurisdição.

Cidadãos, servidores, magistrados e membros da advocacia pública e privada são os atores mais propensos a identificar os problemas que permeiam a prestação jurisdicional na localidade em que residem ou atuam e, ao lado dos quais, há uma maior probabilidade da Administração conseguir vislumbrar a solução mais adequada ao caso.

Todavia, o contato pessoal entre a Ouvidoria e a população das 78 comarcas paraibanas, *a priori*, encontrou dificuldades em virtude da dimensão do Estado, que possui uma extensão de 56.468,427 km². Diante disso, logo após iniciar suas atividades, a Ouvidoria estabeleceu uma metodologia de trabalho apta a superar esta barreira física, implementando o programa “Ouvidoria em sua Comarca”, um projeto de ouvidoria itinerante que a transformou em verdadeiro órgão reverberador das demandas tanto dos usuários do serviço, quanto do público interno.

No âmbito deste programa, são agendadas visitas às comarcas para, verificar, *in loco*, a situação e o funcionamento das unidades judiciárias, sempre oportunizando o diálogo com a sociedade. Após, com base nas informações colhidas, elenca-se, em relatório, os problemas verificados.

As reclamações, em geral, abordam as seguintes questões: insuficiência do quadro de pessoal, ausência de cursos de treinamento e aperfeiçoamento, estrutura física inadequada da unidade, bem como irregularidade no fornecimento de material de expediente.

Concluída a visita e, com ela, a tarefa inicial de apontamento das deficiências presentes na unidade judiciária, a Ouvidoria empreende esforços para levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes, por intermédio de comunicações oficiais (ofícios ou memorandos) e de reuniões com os diretores e gerentes responsáveis.

Em 2015, o programa "Ouvidoria em sua Comarca" deu um novo passo em direção à intensificação da participação popular com a realização de audiências públicas.

Até o presente momento, a Ouvidoria logrou êxito em alcançar quase metade das Comarcas do Estado. Foram trinta e sete unidades judiciárias visitadas e duas audiências públicas promovidas, conforme tabela colacionada a seguir.

Unidades Judiciárias Visitadas	
2013/2015	Sapé
	Rio Tinto
	Mamanguape
	Itabaiana
	Pilar
	Alhandra
	Caaporã
	Pedras de Fogo
	Cruz do Espírito Santo
	Jacaraú
	Campina Grande
	Patos
	Guarabira
	Pirpirituba
	Mari
	Gurinhém
	Bayeux
2015/2017	Remígio
	Esperança
	Pocinhos
	Santa Luzia
	São Mamede (1ª Audiência Pública)
	Alagoa Grande
	Areia
	Arara
	Solânea
	Bananeiras
	Água Branca
	Taperoá
	Juazeirinho
	Soledade
	Princesa Isabel (2ª Audiência Pública)
	Cuité
	Barra de Santa Rosa
	Picuí
	Cacimba de Dentro
	Araruna
TOTAL: 37	

3.1 Problemas Constatados.

Depósitos Judiciais









Problema:	Depósitos Judiciais superlotados e sem estrutura física adequada.

A realização periódica de leilões é uma alternativa para reduzir o número de bens apreendidos acumulados nas dependências dos fóruns. Na Comarca de Bananeiras, tal prática foi implementada pelo Juiz Jailson Shizue Suassuna, produzindo significativo resultado.

Arquivo Judicial









Problema:	Número de processos arquivados excede a capacidade de armazenamento

A Ouvidoria, em 17/06/2013, através do Ofício nº 61/13, propôs à Presidência, com fulcro na Recomendação CNJ n° 37/2011, a criação de uma comissão para discutir e implementar o Programa de Gestão Documental, visando diminuir o acervo de processos findos sob a guarda do Poder Judiciário, utilizando as Tabelas de Temporalidade de Documentos, produzidas pelo Subcomitê do Proname – CNJ.

Comarca de Areia





Problema: Infiltrações em todo o Fórum da Comarca

➔ A Ouvidoria, em 02/06/2015, através do Memorando nº 21/15, submeteu a questão à consideração da Presidência, solicitando providências urgentes.
➔ Foi procedida reforma no prédio, conforme imagens abaixo.





Fórum da Comarca de Cubati









Problema:	Ausência de destinação do imóvel apenas inaugurado, porém nunca utilizado

➔ A Ouvidoria, em 26/05/2015, através do Memorando nº 19/15, submeteu a questão à consideração da Presidência, solicitando providências urgentes.

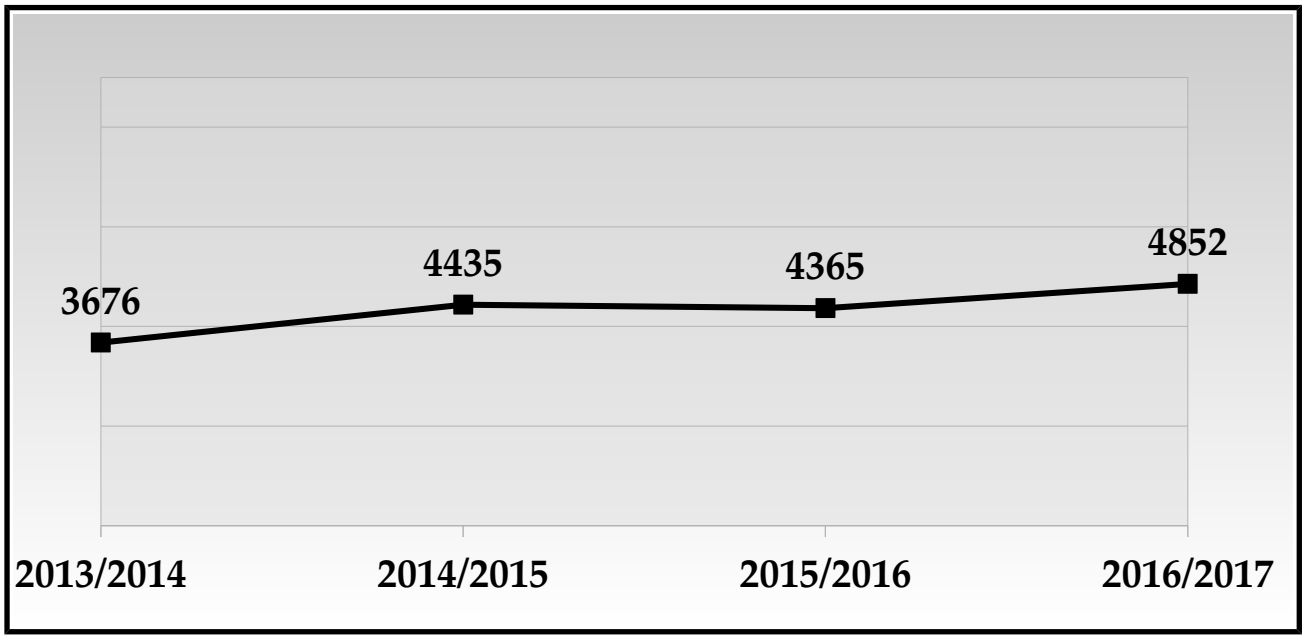
➔ O Tribunal de Justiça, conforme Extrato de Termo de Cessão de Uso nº 10/2015, publicado no Diário da Justiça Eletrônico do dia 06/07/2016, firmou com a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Humano, cessão, a título gratuito, do imóvel construído para abrigar o citado Fórum, em área doada pelo município, visando à estruturação de serviços socioassistenciais, mais especificamente para desenvolver ações voltadas às crianças e aos adolescentes.

Fórum da Comarca de Campina Grande

Em razão de visita realizada à Comarca de Campina Grande no dia 20/09/2013, a Ouvidoria, através do Ofício nº 68/13 – GOJTJPB, em 23/09/2013, apresentou sugestão à Presidência deste Tribunal para incluir no Plano de Meta, como prioridade, a elaboração de projeto e posterior construção de um novo Fórum na Comarca de Campina Grande, considerando que o atual, construído há mais de 19 anos, não conta mais com estrutura adequada ao atendimento da crescente demanda jurisdicional.

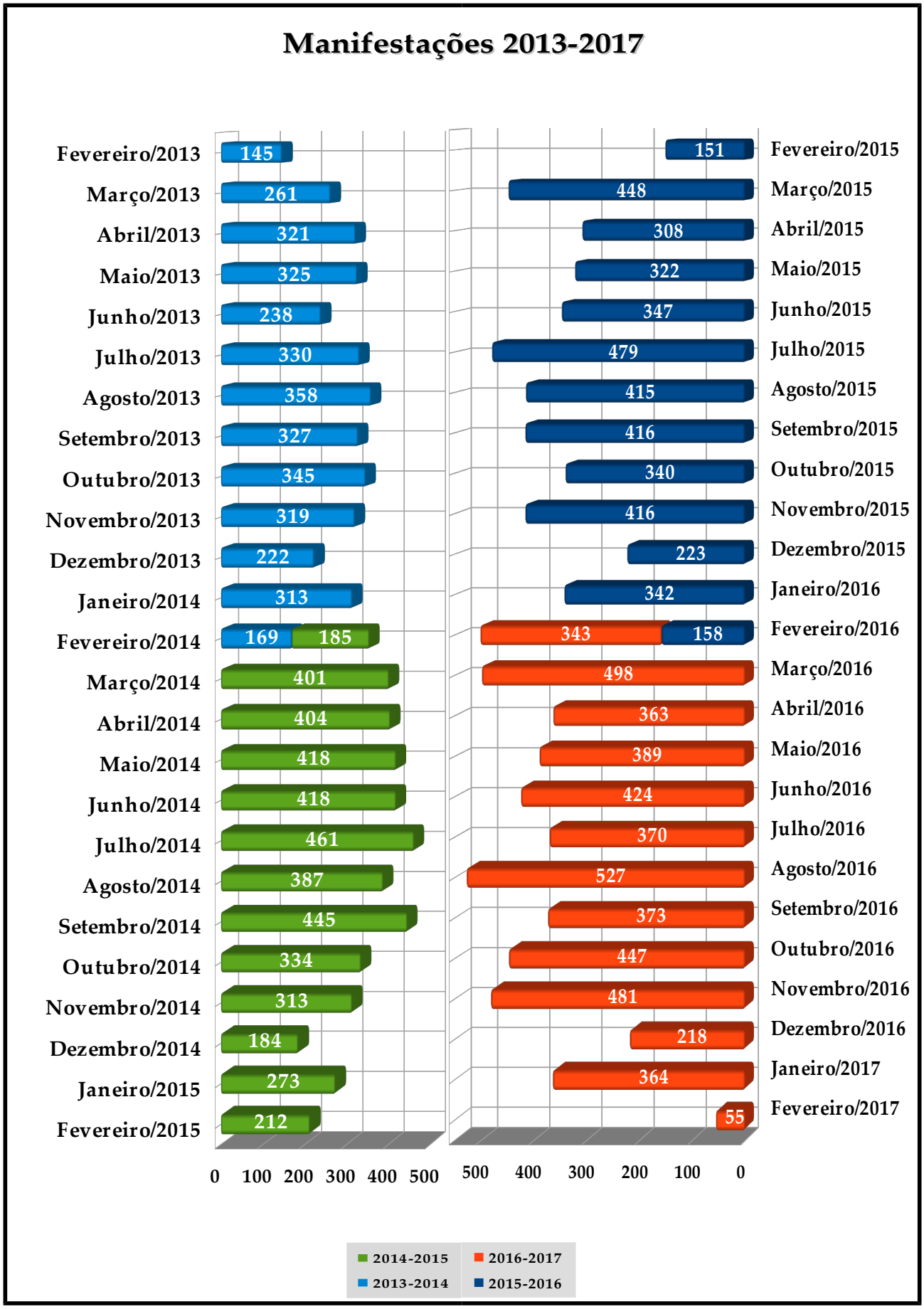
4. Demandas da Ouvidoria.

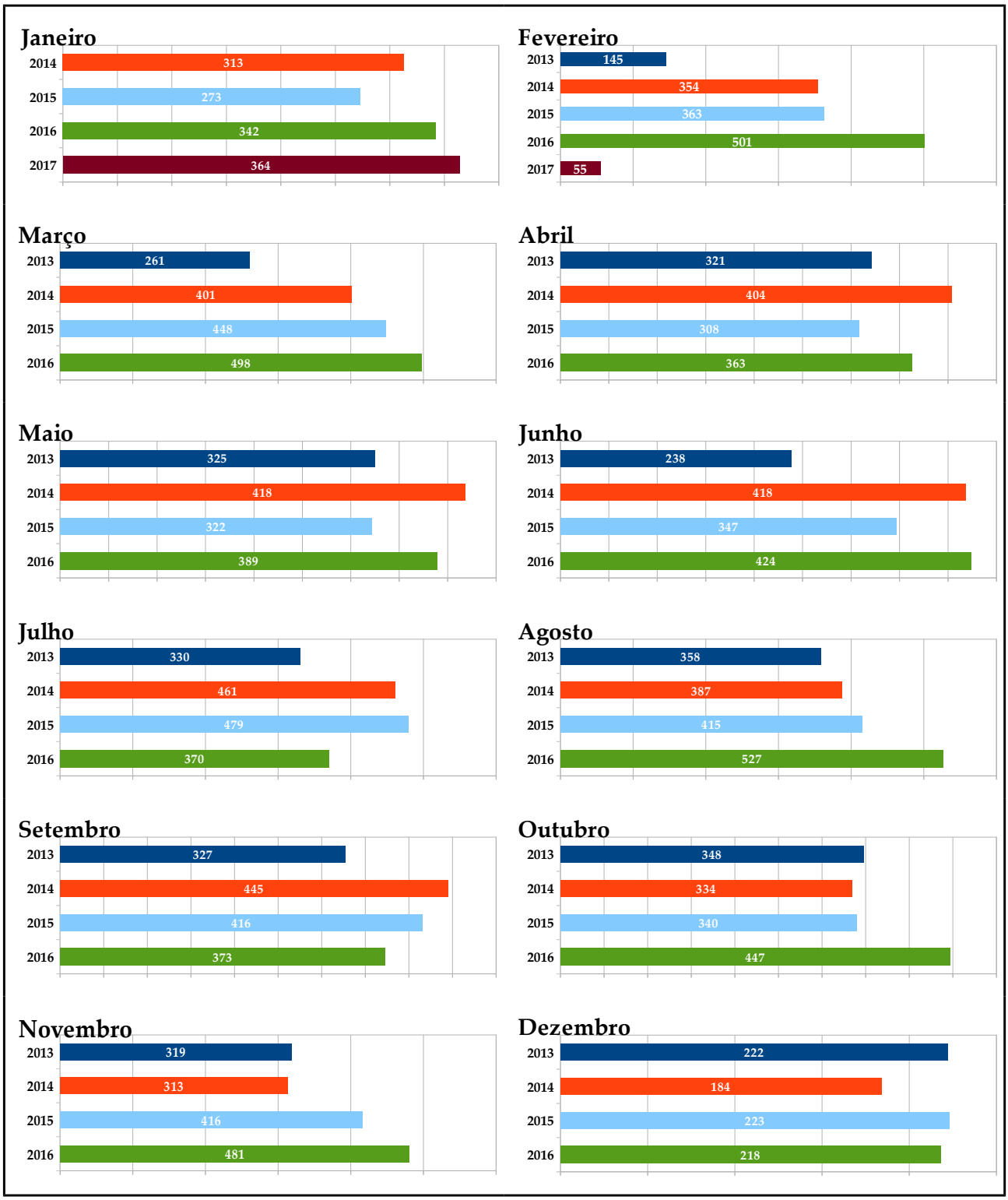
Ao concluir o seu quarto ano em funcionamento, a Ouvidoria de Justiça contabilizou 17.328 manifestações. Destas, 4.852 foram registradas no período compreendido entre 14 de fevereiro de 2016 e 02 de fevereiro de 2017, verificando-se, portanto, um acréscimo de 32% em relação ao primeiro ano de atuação.



Conforme já pontuado linhas acima, a Ouvidoria iniciou suas atividades em 14 de fevereiro de 2013, mês em que apenas 145 demandas foram recebidas. Paulatinamente, com a divulgação dos trabalhos realizados e os resultados alcançados, houve um incremento na busca pelo órgão. A título exemplificativo, em seus primeiros seis meses, foram registradas 1.725 manifestações. Em contrapartida, no último semestre, verificou-se 2.226 contatos.

Nestes dois biênios, destacaram-se, em número de demandas, os meses de fevereiro, agosto e novembro de 2016, nos quais foram objeto de análise 501, 527 e 481 demandas, respectivamente.


Manifestações 2013-2017
Fevereiro/2013 145
Março/2013 261
Abril/2013 321
Maio/2013 325
Junho/2013 238
Julho/2013 330
Agosto/2013 358
Setembro/2013 327
Outubro/2013 345
Novembro/2013 319
Dezembro/2013 222
Janeiro/2014 313
Fevereiro/2014 169 185
Março/2014 401
Abril/2014 404
Maio/2014 418
Junho/2014 418
Julho/2014 461
Agosto/2014 387
Setembro/2014 445
Outubro/2014 334
Novembro/2014 313
Dezembro/2014 184
Janeiro/2015 273
Fevereiro/2015 212
151 Fevereiro/2015
448 Março/2015
308 Abril/2015
322 Maio/2015
347 Junho/2015
479 Julho/2015
415 Agosto/2015
416 Setembro/2015
340 Outubro/2015
416 Novembro/2015
223 Dezembro/2015
342 Janeiro/2016
343 158 Fevereiro/2016
498 Março/2016
363 Abril/2016
389 Maio/2016
424 Junho/2016
370 Julho/2016
527 Agosto/2016
373 Setembro/2016
447 Outubro/2016
481 Novembro/2016
218 Dezembro/2016
364 Janeiro/2017
55 Fevereiro/2017
0 100 200 300 400 500
500 400 300 200 100 0
2014-2015
2016-2017
2013-2014
2015-2016



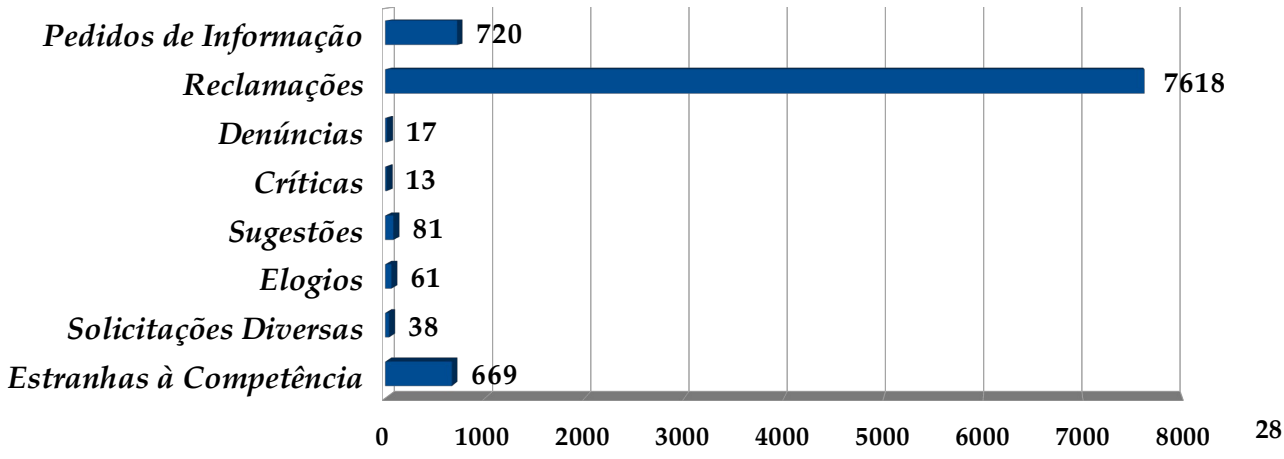
Considerando que os dados relativos ao biênio 2013/2015 foram objeto de estudo anterior, este relatório ater-se-á, precipuamente, à demonstração das informações compiladas durante o segundo biênio deste órgão (2015/2017).

De início, cumpre-nos tecer algumas considerações acerca do processamento das manifestações por essa Ouvidoria. Uma vez recebida a demanda por esse órgão, sua apreciação depende da não subsunção desta às matérias vedadas pelo art. 7º do Regimento Interno desta Ouvidoria e da existência de pertinência com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário (art. 8º, III, "a", da Resolução n. 9/2013).

Em decorrência dessa análise preliminar, 669 manifestações foram arquivadas, como se vislumbra no quadro abaixo. Ressalte-se que toda recusa é realizada de forma motivada, sendo as razões da negativa devidamente explanadas aos solicitantes, os quais, nos casos do art. 7º, IV, da Resolução TJPB nº 9/2013, sempre que possível, também são orientados sobre qual órgão ou instituição devem buscar atendimento.

Demandas estranhas à competência desta Ouvidoria	
Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato	4
Manifestações que não contiverem os dados suficientes para o prosseguimento do registro	13
Dúvidas quanto à matéria processual ou consultas sobre matéria de direito	260
Manifestações para as quais existam recursos específicos, ou sejam passíveis de correição parcial	248
Informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos	114
Prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça	4
Sem relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro/servidor do Poder Judiciário	26

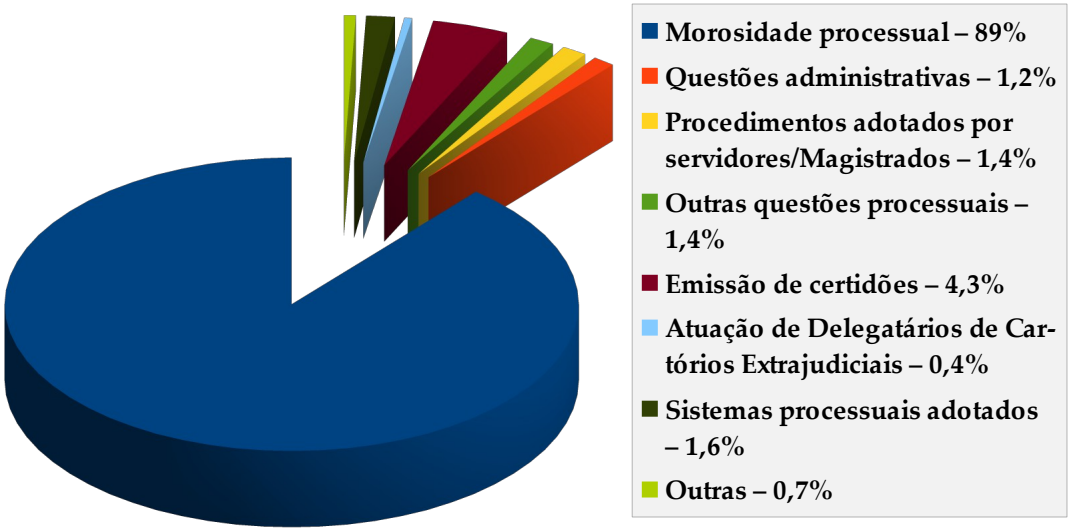
A seu turno, as manifestações contidas na esfera de competência deste órgão são classificadas conforme o art. 6º, II, do Regimento Interno desta Ouvidoria, levando-se em conta, ainda, o relato do demandante e o pedido apresentado, dispondo-as, assim, em oito categorias, a saber:



4.1 Reclamações.

A análise das reclamações consiste em matéria de extrema importância, considerando sua capacidade de guiar o olhar da Administração em direção dos problemas que mais afetam os usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário paraibano.

Além disso, o número expressivo de demandas (82,6%), por si, justifica a abordagem da matéria de forma mais detida, em tópico específico, como aqui se faz. Nesse diapasão, promoveu-se a subclassificação das irresignações apresentadas em oito legendas.



Como se vê, a morosidade na movimentação dos processos submetidos ao Judiciário persiste sendo o principal motivo das reclamações formuladas perante esta Ouvidoria (89%). Das 7.618 reclamações, 6.773 questionaram o tempo na tramitação das ações e recursos. Realidade bem próxima da verificada no primeiro biênio, no qual aproximadamente 88% das queixas referiam-se à matéria em tela.

Todavia, importa ressalvar que nem todas as demandas intentadas foram admitidas por este órgão. Deste número, devem ser excluídas as manifestações que não apresentavam paralisação cronológica fora do razoável, aquelas que não tinham sido objeto de provocação anterior perante o juízo competente e aquelas nas quais o número do processo não foi

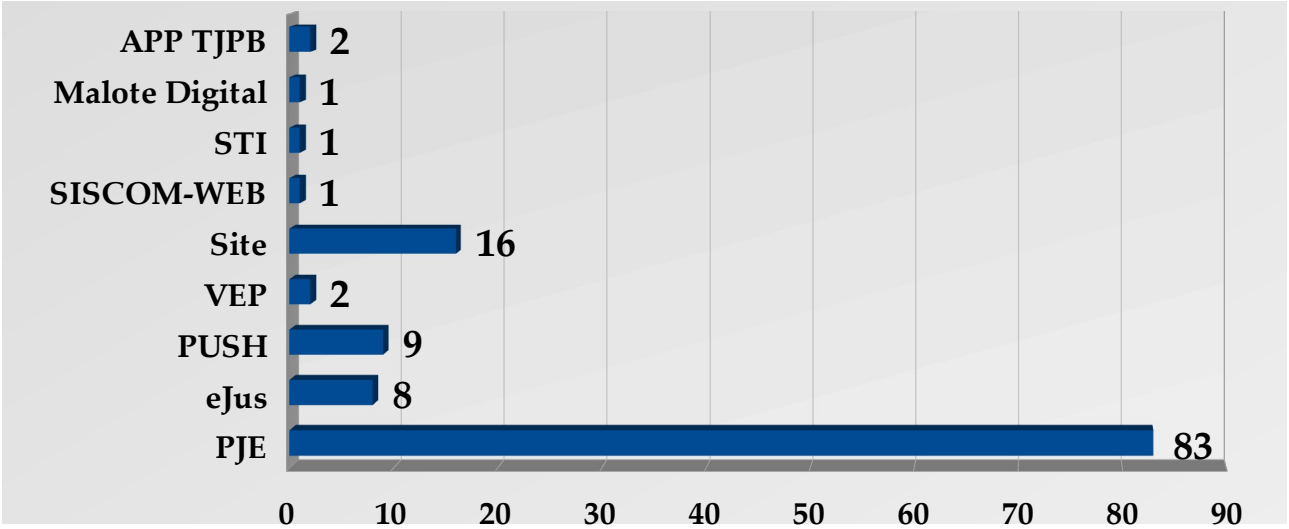
informado. Assim, 2.011 manifestações foram inadmitidas, enquanto que 4.762 (70%) foram encaminhadas às unidades organizacionais, para as providências cabíveis.

Reclamações relativas à morosidade processual	
Liminarmente arquivadas por não ter sido verificada paralisação cronológica fora do razoável	1203
Sem andamento por não ter havido anterior provocação à unidade judiciária	652
Sem andamento por não ter sido informado o número do processo	156

Procedimentos adotados por servidores e Magistrados foram objeto de cento e oito questionamentos, nos quais foram relatadas:

Reclamações – Procedimentos Adotados	
Ausência de urbanidade no trato com os cidadãos	28
Negativa de acesso aos autos de processo	4
Ausência de atendimento telefônico	7
Retirada dos autos de processo para extração de cópias	3
Ausência de localização dos autos de processo	2
Funcionamento do Protocolo Integrado	7
Outras	57

Sobre os sistemas de tramitação processual e de comunicação entre órgãos e o sítio eletrônico deste Tribunal, foram apresentadas por 123 reclamações alegando falhas em seu funcionamento, sendo o Sistema PJE suscitado oitenta e três vezes (67%).



Outra questão objeto de abordagem frequente, totalizando 329 ocorrências formalizadas pelos usuários do Sistema de Emissão de Certidões Online, disponibilizado no sítio eletrônico desta Corte (http://app.tjpb.jus.br/SOC/views/publico/inicio.jsf), foi o tempo necessário para a confecção das mencionadas certidões.

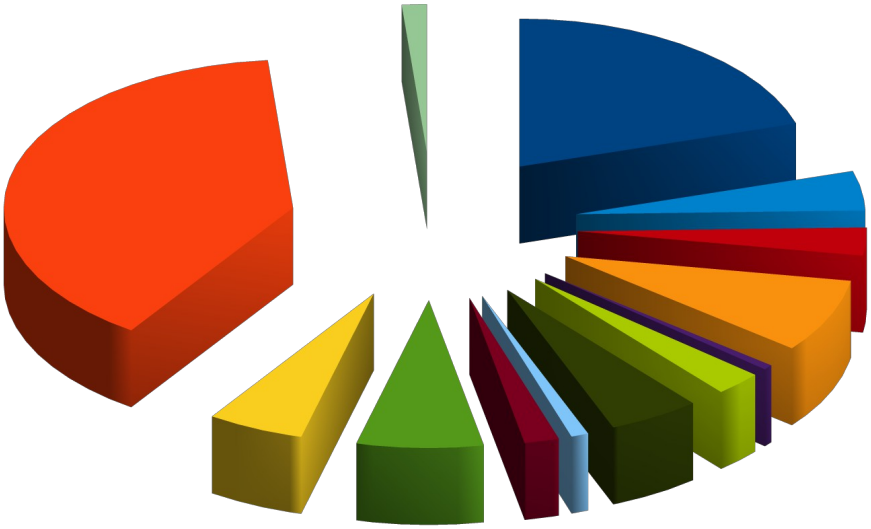
Deve-se salientar que, durante a reunião realizada aos 22/02/2013 com a Gerência do Telejudiciário, a Diretoria de Tecnologia da Informação, a Diretoria Especial e esta Ouvidoria, restou evidenciado que as certidões elaboradas pelo Telejudiciário permanecem um maior tempo sob análise por sua expedição depender da consulta a todos os sistemas processuais utilizados por este Tribunal, realizada, de forma manual, pelos seus servidores. Aliada a este fato, a crescente demanda a ser atendida pelo setor prejudica o seu fornecimento na data aprazada, informada ao cidadão no momento em que se gera o protocolo da sua solicitação.

Ciente desse quadro, a Gerência do Telejudiciário, sob o suporte técnico da Diretoria de Tecnologia da Informação, empenhou-se em buscar uma alternativa capaz de tornar mais célere o serviço prestado à população. Assim, despontou a ideia de disponibilizar ao público um sistema cujo trabalho de pesquisa, antes realizado pelos serventuários, fosse feito pelo próprio sistema, de forma automática, gerando a certidão logo após o preenchimento dos dados pelo solicitante.

Atualmente, o referido sistema, denominado pela Administração de "Certo – Certidões Online", encontra-se em fase de testes, apto a atender, neste momento inicial, aos pedidos de certidões cíveis negativas.

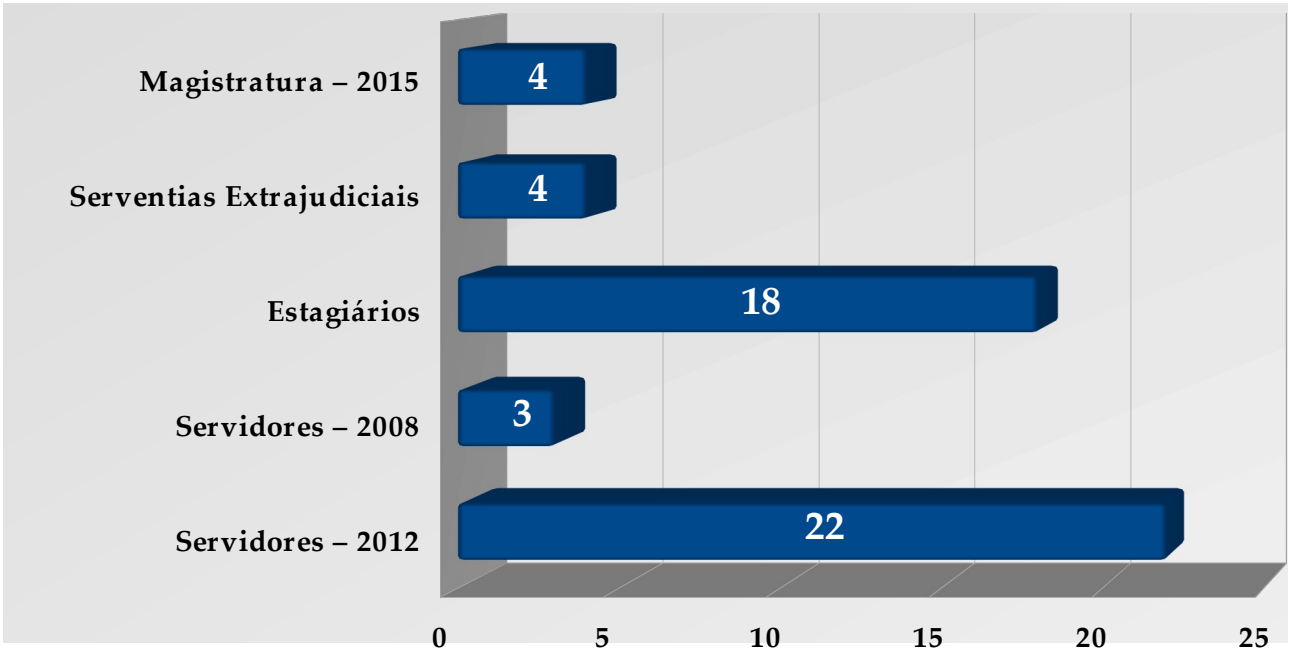
4.2 Pedidos de Informação.

Em setecentas e vinte manifestações (7,8%), foram formalizados pedidos de informação acerca das matérias constantes no gráfico colacionado a seguir.

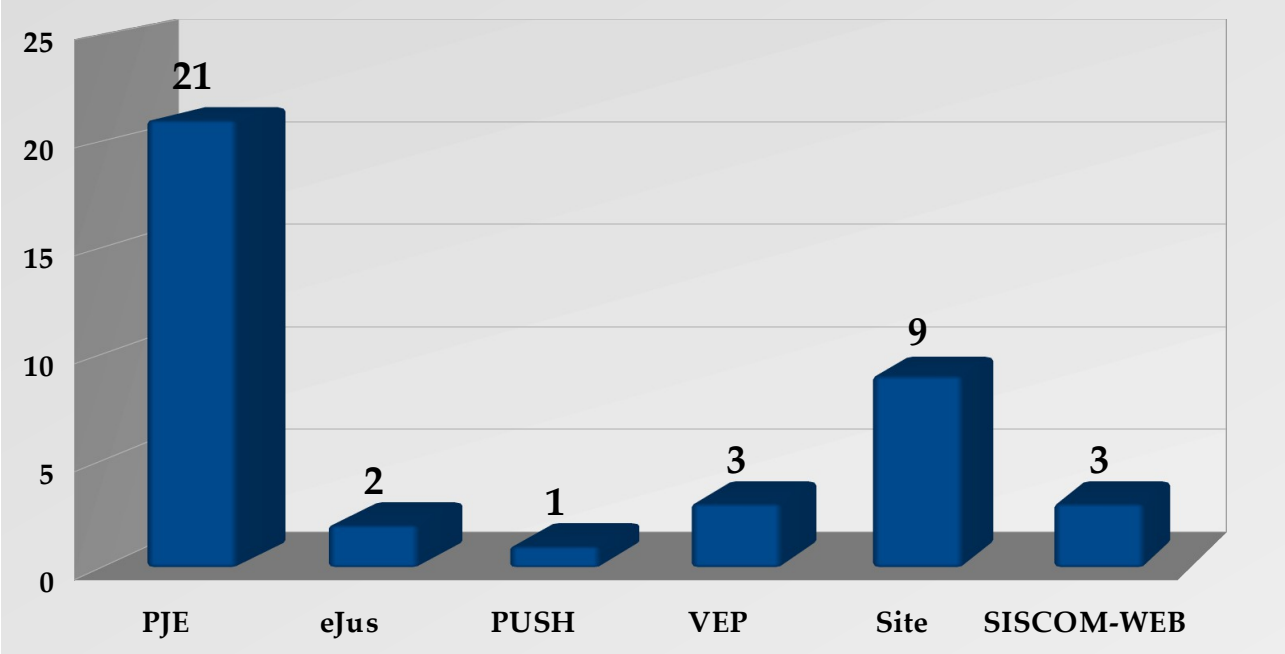


Emissão de certidões – 1,39%
Andamento processual – 39,16%
Sistemas processuais adotados – 5,41%
Concursos e Seleções Públicas – 7,08%
Previsão de realização de novos concursos – 1,94%
Portal Transparência – 0,97%
Canais de contato de setores – 5,14%
Funcionamento de setores – 2,64%
Emissão e pagamento de custas – 0,56%
Quadro de pessoal – 8,06%
Serventias extrajudiciais – 3,06%
Atos normativos editados – 4,31%
Outros – 20,28%

Questionamentos sobre os certames e seleções públicas realizadas pelo Tribunal de Justiça foram objeto de 51 demandas, sendo 43% relativas ao concurso público regido pelo edital nº 1/2012 e 35% referentes à seleção pública para convocação de estagiários.

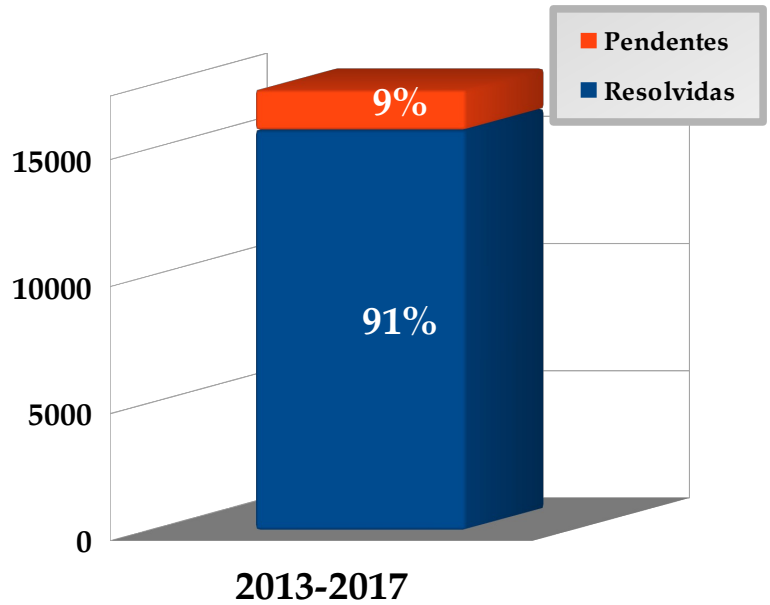


Quanto aos sistemas informatizados utilizados por este Tribunal, foram registradas 39 indagações, das quais 53,8% versavam sobre o Sistema PJE.



4.3 Do atendimento às demandas.

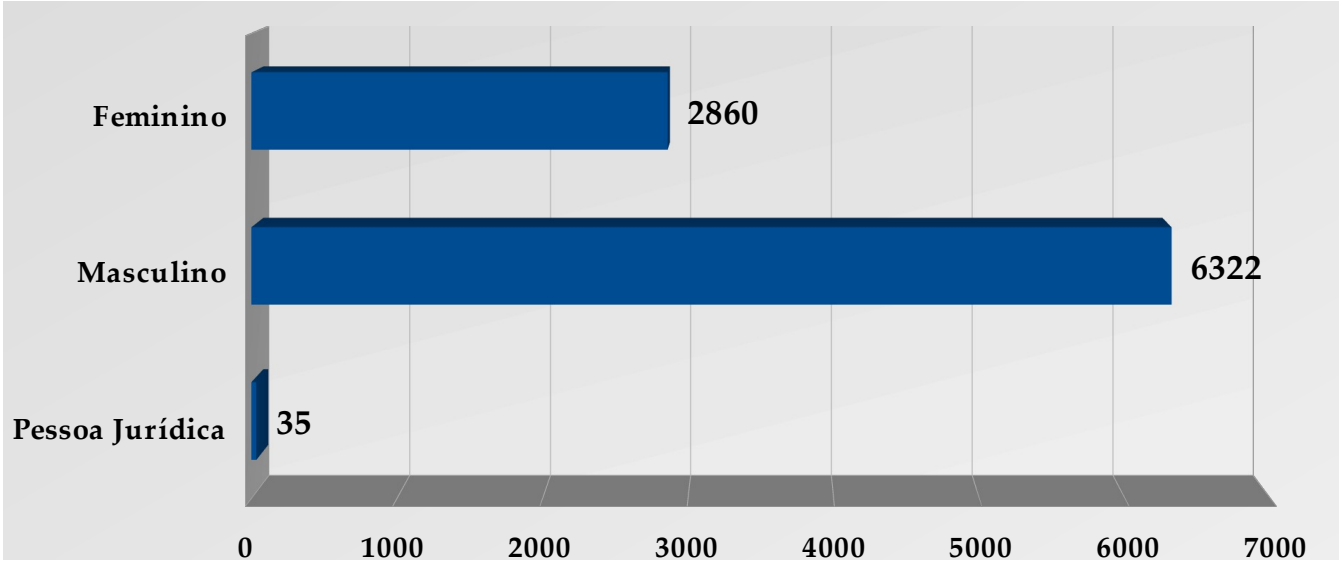
Das manifestações cadastradas nos dois biênios de funcionamento da Ouvidoria, 15.749 demandas foram definitivamente resolvidas, restando 1.579 sob a análise dos setores competentes.



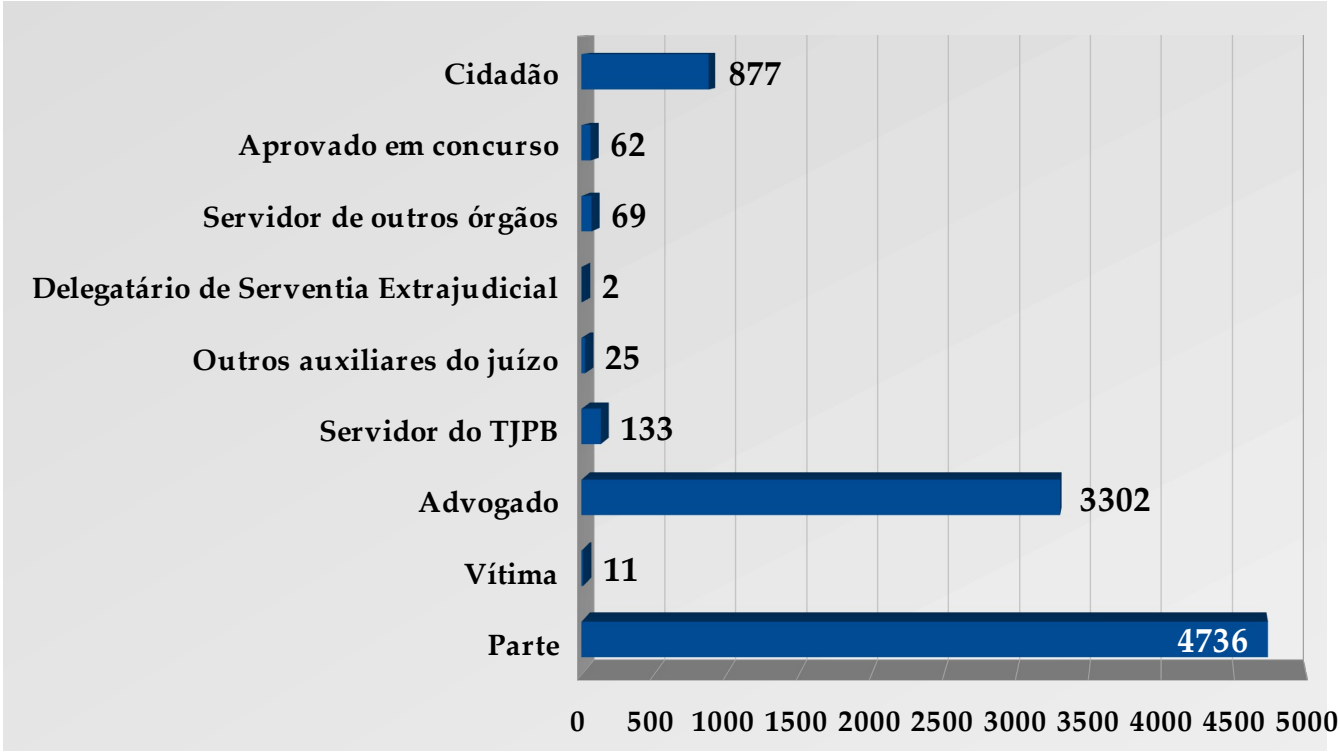
4.4 Do perfil social.

As informações pessoais indicadas pelos usuários deste serviço foram catalogadas, com vistas a se definir um perfil daqueles que buscam atendimento perante este órgão. Seguem, abaixo, os resultados obtidos.

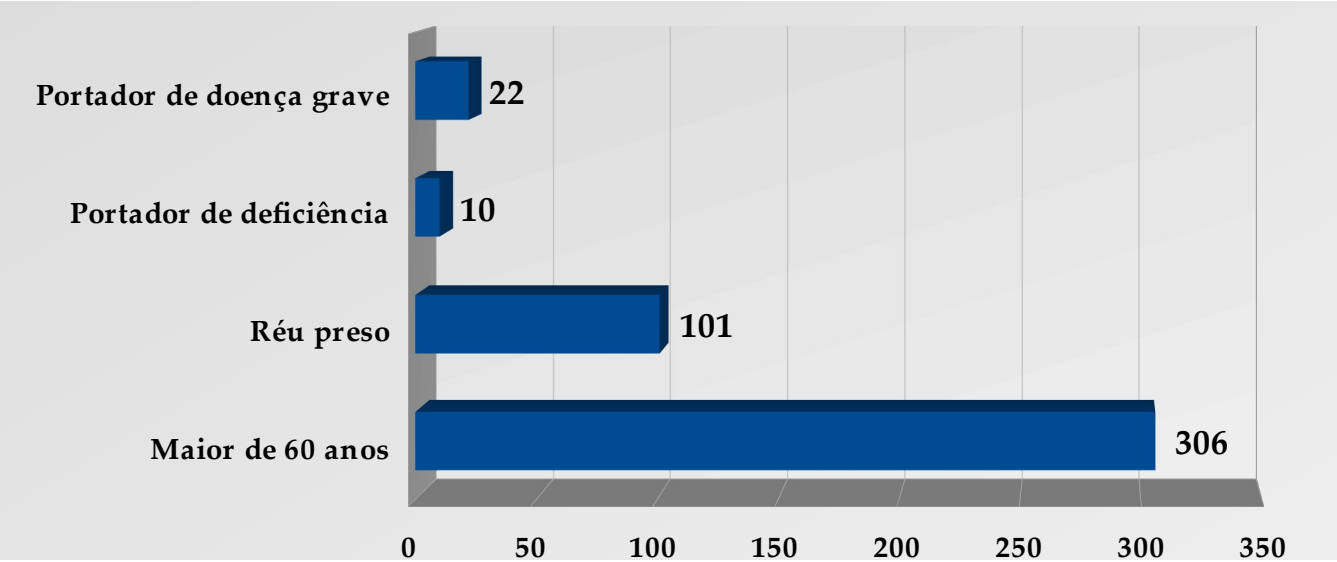
- **Quanto ao gênero:**



- **Quanto a relação com o Poder Judiciário:**



- **Quanto a existência de condição pessoal da qual resulte prioridade legal:**



- **Quanto ao domicílio:**

