



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA
RELATÓRIO ANUAL
2022

João Pessoa – PB
Janeiro - 2023

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Desembargador José Aurélio da Cruz
Ouvidor de Justiça

Desembargador João Benedito da Silva
Ouvidor de Justiça Substituto

Francis Figueirêdo Santos Gomes da Silva
Assessora da Ouvidoria

Leonoura de Paiva Melo
Supervisora

Angélica Madruga Cavalcanti Paiva
Analista Judiciária

Ana Karina Chiappetta dos Santos Fernandes
Técnica Judiciária

Maria do Socorro Vicente Santos
Técnica Judiciária

Teresa Raquel Sousa Paiva de Oliveira
Técnica Judiciária

Ouvidoria de Justiça
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

<https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria>
Anexo Administrativo II

Rua Professor Batista Leite, 151 - Roger - João Pessoa – PB, 58020-245
(83) 99317-1302

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
DADOS ESTATÍSTICOS.....	6
1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....	6
1.1. Reclamação.....	9
1.2. Pedido de Informação.....	9
2. RESOLUTIVIDADE.....	11
3. PERFIL SOCIAL.....	11
3.1. Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	12
3.2. Quanto ao Gênero.....	12
3.3. Quanto à Prioridade Legal.....	13
3.4. Quanto ao Domicílio.....	13
3.5. Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Justiça, instituída na estrutura administrativa do Tribunal de Justiça da Paraíba, por meio do Artigo 40 da Lei Complementar nº 96, de 03 de dezembro de 2010, teve o seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 09, de 30 de Janeiro de 2013.

Apresenta-se, inicialmente, como importante órgão de governança, cujo interesse primeiro está entrelaçado com a otimização da comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário, especificamente no concernente ao atendimento das demandas jurisdicionais e administrativas propostas pelo cidadão perante a Corte de Justiça Paraibana.

Possui caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional.

Como missão de notável relevância, visa garantir o retorno das manifestações propostas pelos cidadãos, a partir de uma intervenção rápida e sistemática, culminando numa incansável luta por melhores resultados.

O presente Relatório possui fundamento no Artigo 6º, incisos V e VI da citada Resolução e demonstrará os atendimentos realizados pela Ouvidoria no período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, apresentando dados estatísticos acerca das atividades realizadas.

Vale ressaltar que o então Ouvidor de Justiça, Desembargador José Aurélio da Cruz, aposentou-se em abril de 2022, ficando à frente da Ouvidoria, o Desembargador João Benedito da Silva, seu sucessor imediato.

A Ouvidoria de Justiça dispõe dos seguintes canais de atendimento:

1) Formulário Eletrônico – disponível no site do Tribunal, através do link [“https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml”](https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml).

2) Atendimento Presencial – segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

3) Telefônico/Whatsapp – (83) 99317-1302 – segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

4) Endereço eletrônico institucional - ouvidoria@tjpb.jus.br

5) Correspondências – Endereçadas à Ouvidoria de Justiça, situada à Rua Prof. Batista Leite, 151, Roger, João Pessoa/PB, 58020-245.

Destarte, através dos mencionados canais, o usuário da Justiça pode enviar sua reclamação, denúncia, crítica, sugestão, elogio ou solicitar informação referente ao Poder Judiciário do Estado da Paraíba, tendo seus direitos assegurados e legitimados em Princípios Constitucionais, tais como eficiência, ética e transparência.

DADOS ESTATÍSTICOS

1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

O atendimento da Ouvidoria de Justiça do TJPB é iniciado pelo cidadão, jurisdicionado ou interessado por meio de um dos canais de contatos ofertados.

Ao registrar sua manifestação, o usuário recebe a confirmação do registro através de um número de protocolo para fins de acompanhamento, em tempo real.

No cadastramento da manifestação poderá o usuário optar pelo **sigilo dos dados** pessoais, que, por sua vez, ficarão restritos à Ouvidoria.

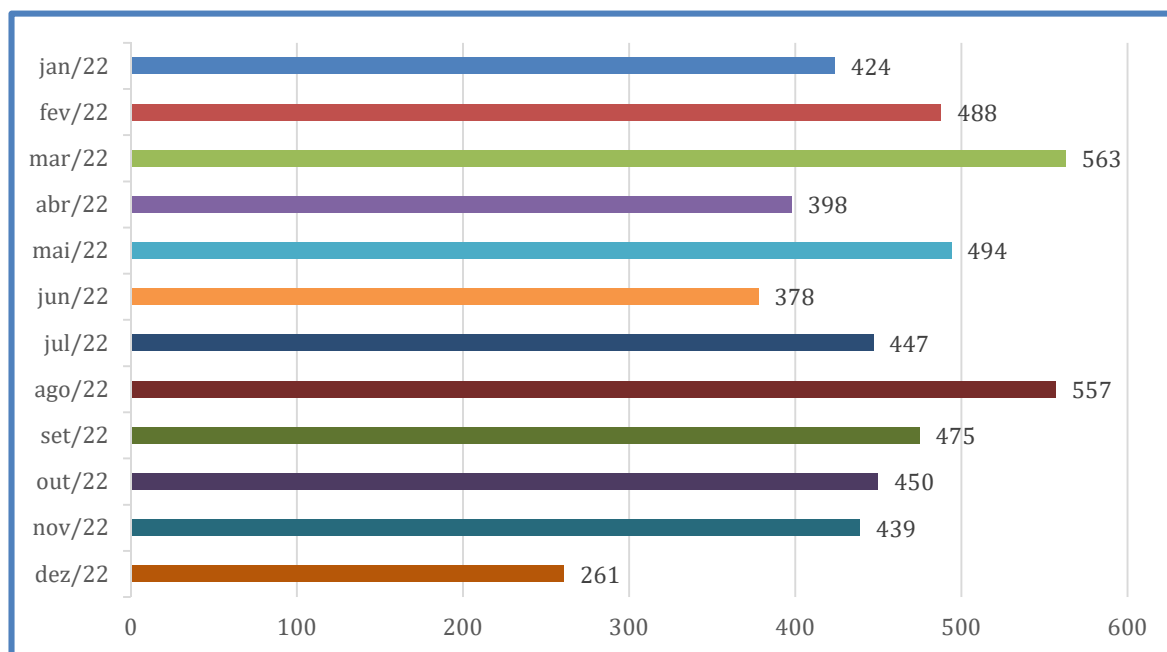
A resposta conclusiva é enviada ao manifestante através do correio eletrônico fornecido pelo próprio usuário no momento do cadastramento da demanda.

Ao final do atendimento realizado pela Ouvidoria, resta disponibilizada uma “Pesquisa de Satisfação” para preenchimento voluntário, podendo o usuário avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria, bem como pelo Portal, através do link [“https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao”](https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao).

O total de atendimentos realizados no ano de 2022 foi de 5.374, dos quais 939 correspondem ao atendimento por telefone/WhatsApp/presencial e 4.435 através do formulário eletrônico. Os atendimentos realizados por meio do referido formulário podem ser selecionados pelo tipo de manifestação, quais sejam: acolhimento, crítica, denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão.

Nas páginas que seguem, serão apresentados os dados relativos aos atendimentos realizados.

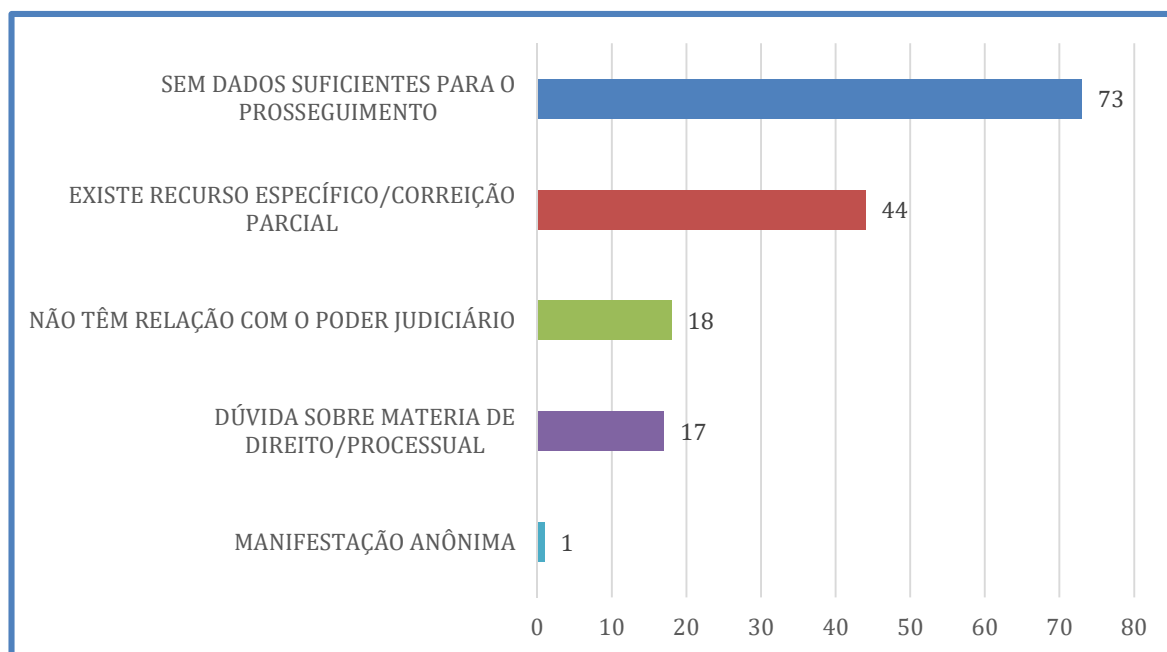
O gráfico adiante demonstra o quantitativo de manifestações recebidas mensalmente:



FOGE DACOMPETÊNCIA – Manifestações não admitidas pela Ouvidoria

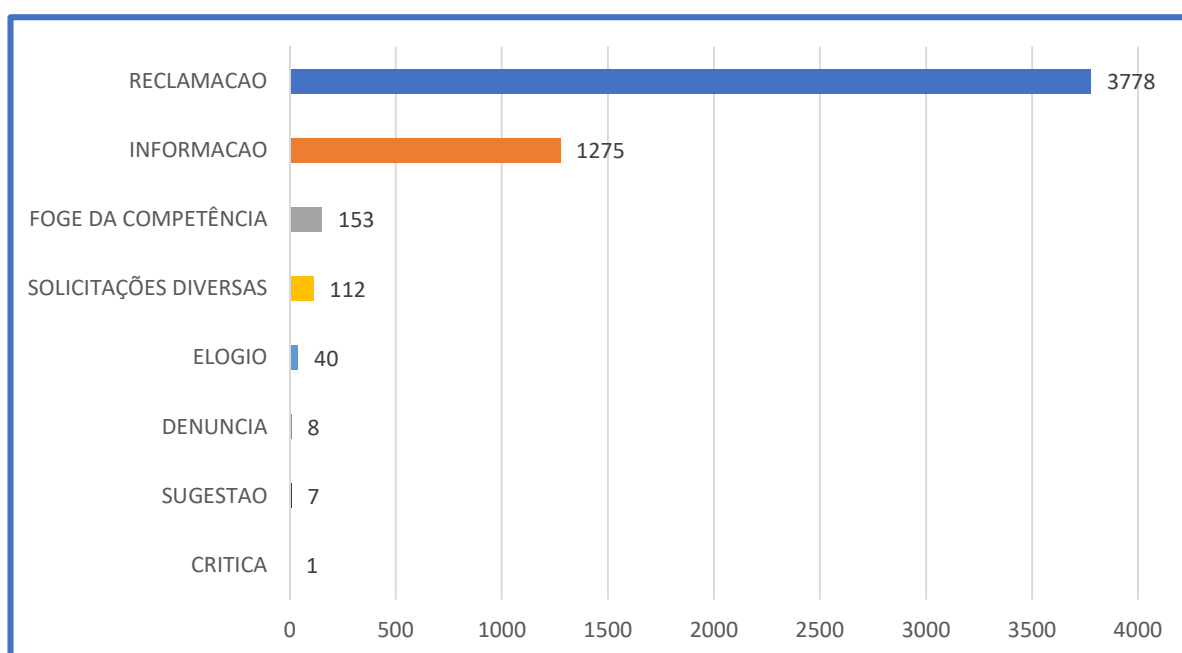
No gráfico a seguir, são explanados os dados relativos aos tipos de manifestações que **não foram admitidas pela Ouvidoria**, em total consonância com o que emana do Artigo 7º, incisos de I a V, da Resolução nº 09/2013 deste Tribunal.

A título de estudo estatístico e de acordo com os dados coletados do Sistema de Ouvidoria, as manifestações foram classificadas em cinco tipos e serão apresentadas de acordo com a ordem quantitativa, sejam elas: manifestações sem dados suficientes para o prosseguimento do registro; existe recurso específico/correção parcial; não tem relação com o Poder Judiciário; dúvida sobre matéria de direito/processual e manifestação anônima.



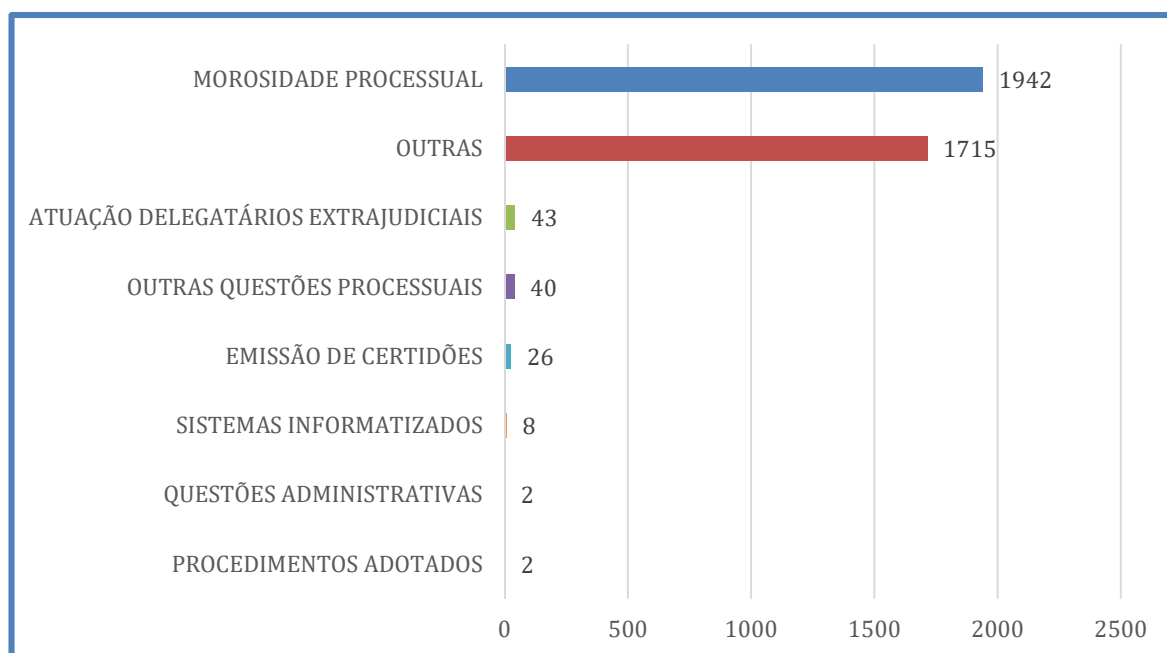
Vale salientar que, conforme o Art. 7º, § 1º, inciso I, da resolução em comento, as manifestações anônimas, serão arquivadas de forma imediata. Ainda, de acordo com a referida Resolução, nos tipos de manifestações elencados no **§ 2º, incisos II, III, IV e V**, a Ouvidoria informará que a matéria trazida pelos usuários extrapola os limites relativos à esfera de atuação do órgão em questão.

Segue a classificação das demandas recebidas, sendo a reclamação e o pedido de informação as mais recorrentes.



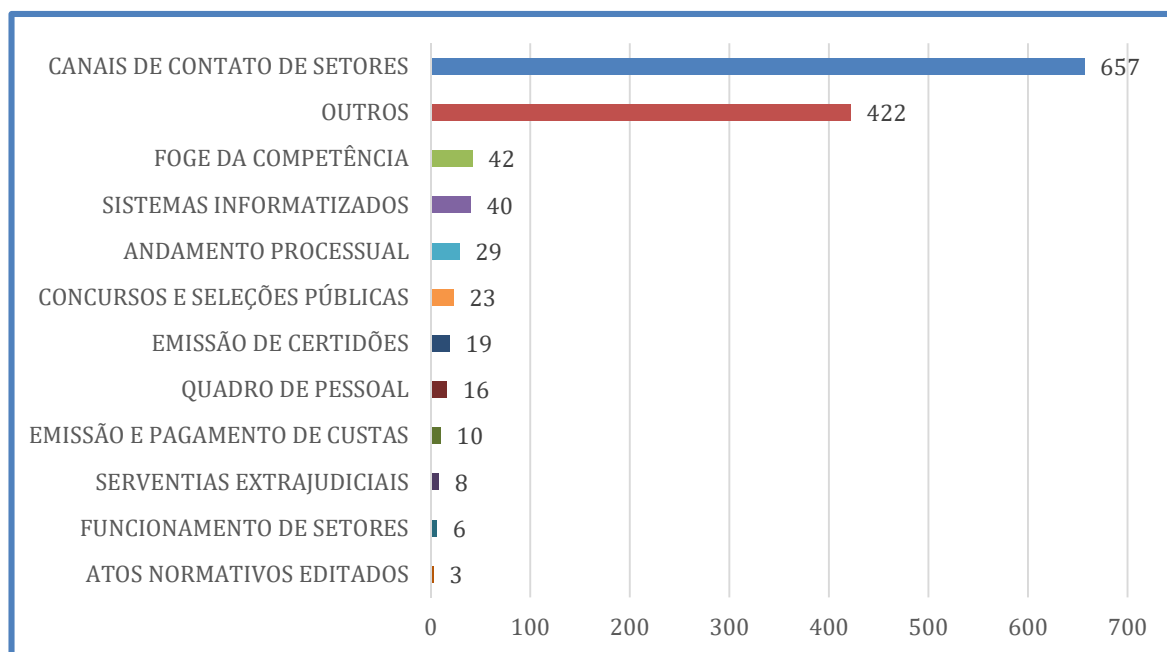
1.1. Reclamação

A reclamação é o tipo de manifestação que apresenta maior frequência, destacando-se, entre os subtipos, a morosidade processual, como matéria preponderante, conforme observa-se abaixo:

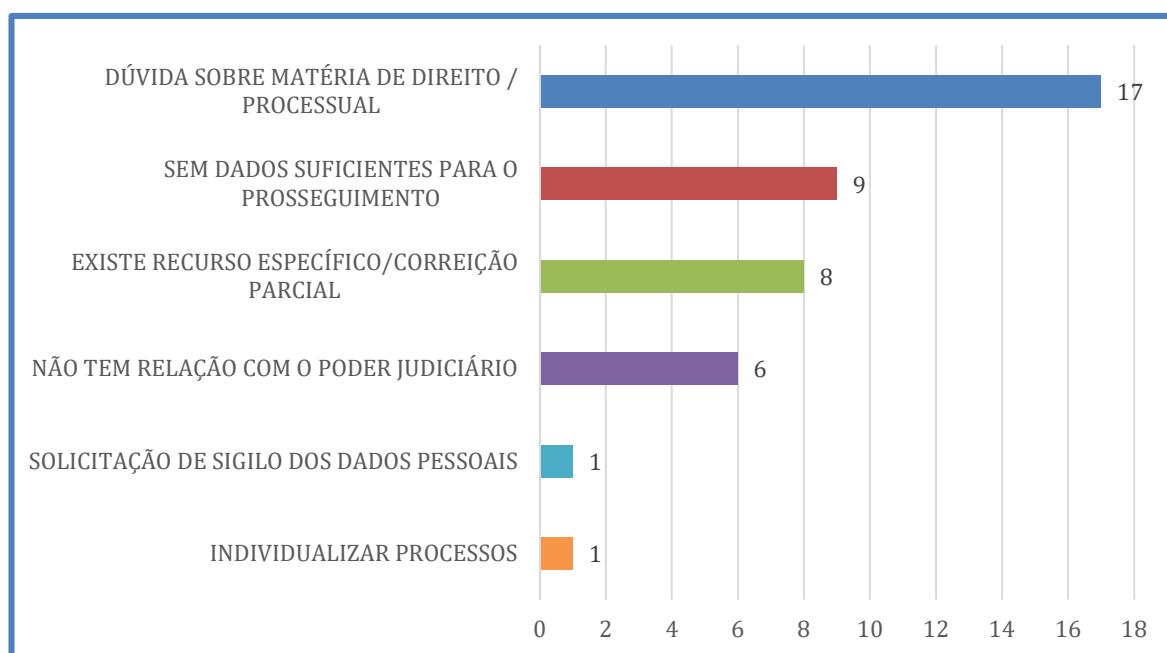


1.2. Pedido de Informação

Os Pedidos de Informações representam a segunda solicitação mais recorrente dos tipos de manifestação e são classificados de acordo com o gráfico a seguir, prevalecendo majoritariamente as informações referentes aos canais de contato de setores e unidades judiciárias:



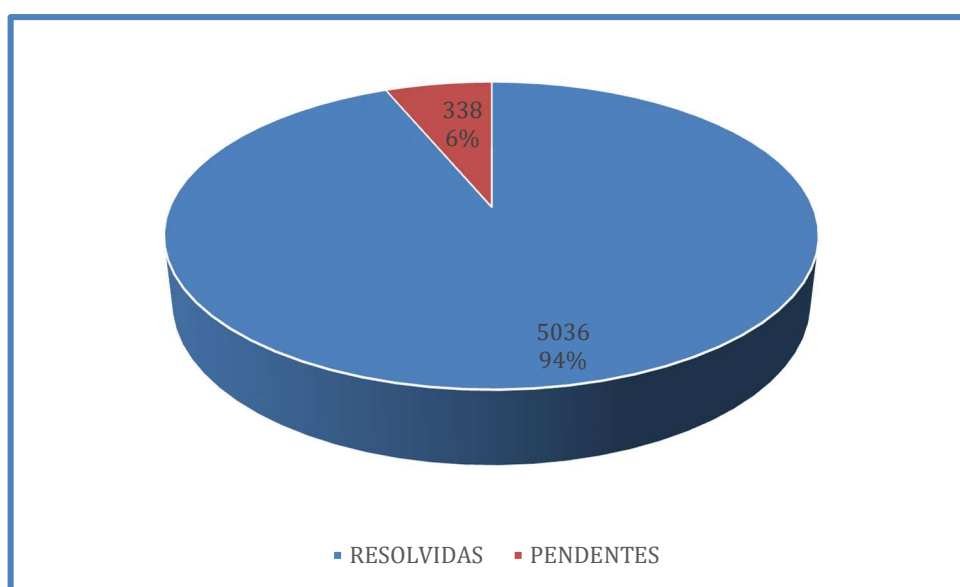
Dentre essas solicitações, 1.225 foram atendidos, 8 estão em processamento e 42 foram indeferidos, por não serem admitidos pelos motivos abaixo descritos:



Recebidos	1.275
Atendidos	1.225
Em processamento	8
Indeferidos	42

2. RESOLUTIVIDADE

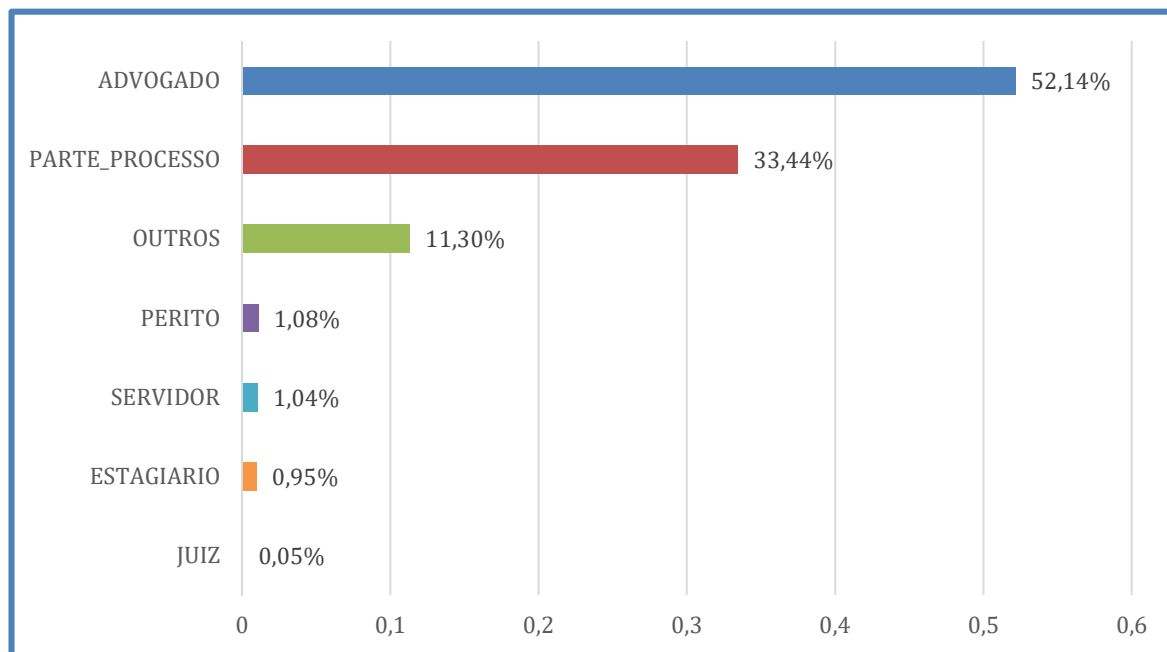
Das manifestações recebidas por esta Ouvidoria de Justiça no ano de 2022, 94% foram resolvidas. Todavia, 6% foram encaminhadas para as unidades judiciárias/administrativas detentoras das informações pertinentes e continuam pendentes de retorno por parte dos setores responsáveis.



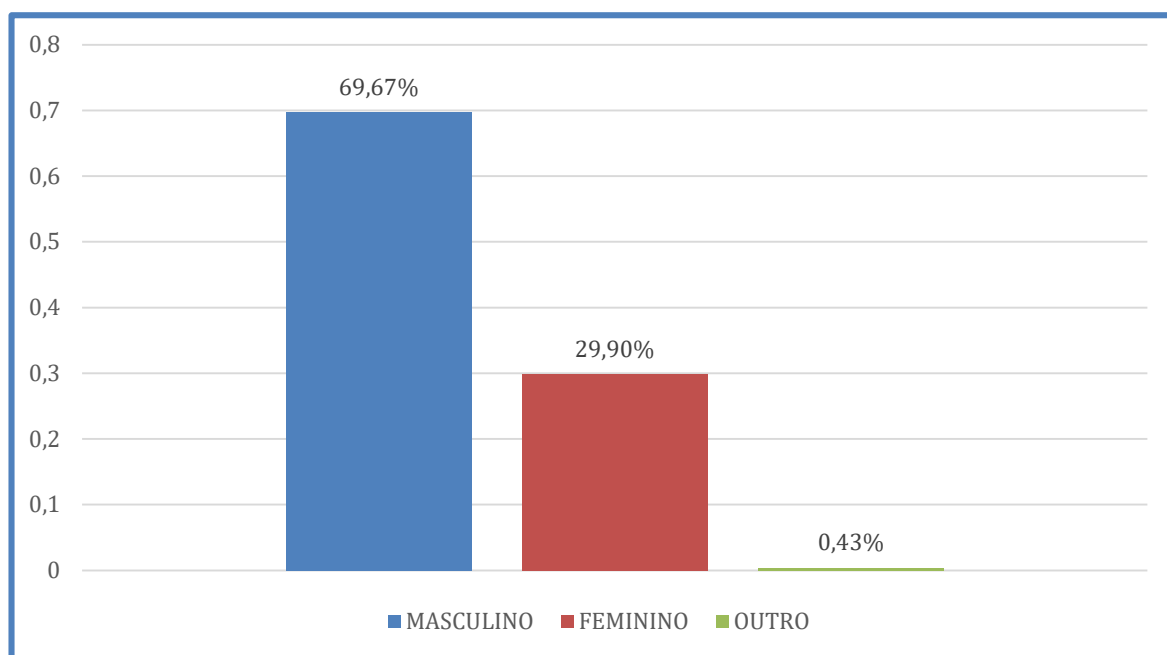
3. PERFIL SOCIAL

Com base nas informações fornecidas pelos usuários no momento da abertura da manifestação, ao preencher o formulário eletrônico do Sistema de Ouvidoria, traçou-se o perfil social dos mesmos:

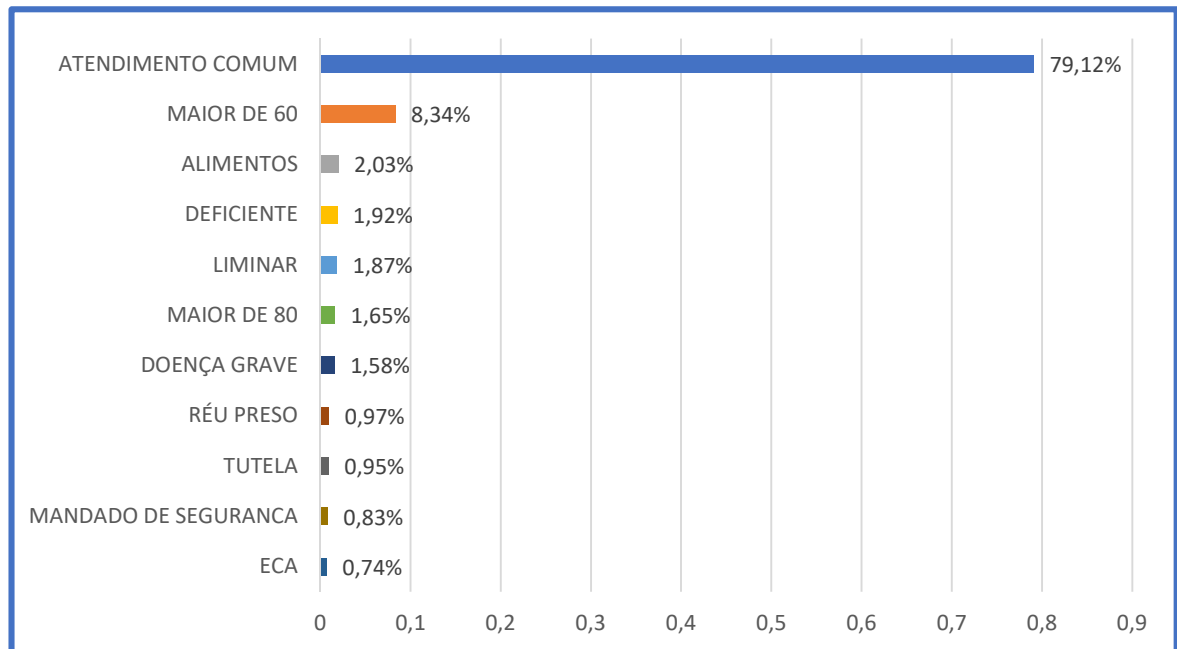
3.1. Quanto à relação com o Poder Judiciário



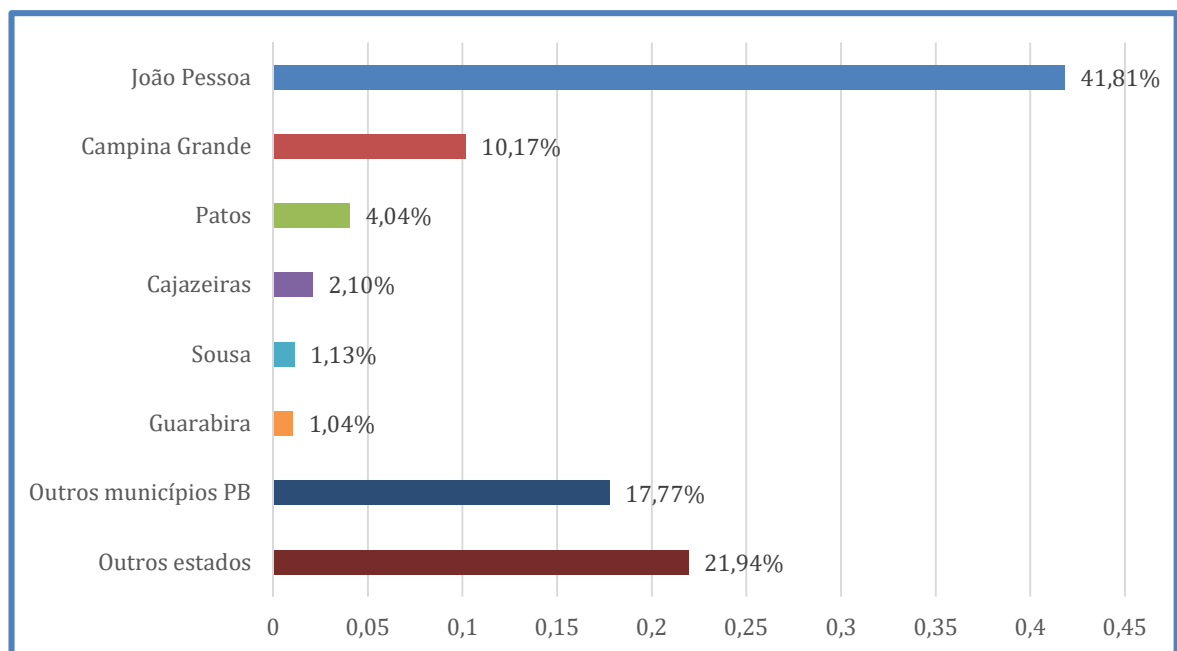
3.2. Quanto ao gênero



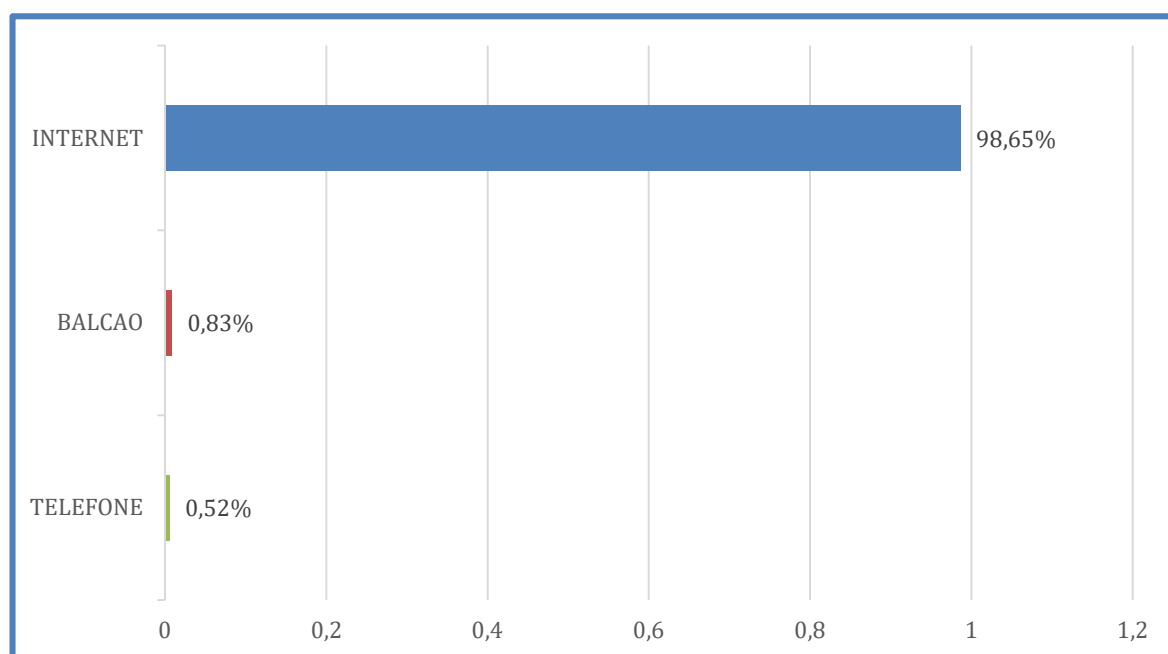
3.3. Quanto à Prioridade Legal



3.4. Quanto ao domicílio



3.5. Quanto aos meios de acesso à Ouvidoria



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba é um importante canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário. Funciona como instrumento de aprimoramento da gestão, essencial à administração da Justiça. No ano de 2022 alcançou 5.374 registros, refletindo um crescimento considerável quanto ao número de demandas em relação ao ano anterior (4.103).

Quanto à resolutividade, 94% foram resolvidas e 6% estão pendentes de respostas nas unidades acionadas, detentoras das informações solicitadas. Convém salientar que apesar do aumento da demanda, a resolutividade também aumentou em relação ao ano anterior (92%).

A Pesquisa de Satisfação, disponibilizada no site, oportuniza aos cidadãos avaliações voluntárias acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria desta Corte, facultando a análise sugestiva acerca de melhorias em prol do jurisdicionado.

Este órgão tem aprimorado seus protocolos internos de atendimento, cumprindo seu dever institucional de promover uma justiça equânime e igualitária, ouvindo a todos que se utilizarem deste canal na busca de soluções para demandas individuais e coletivas, atuando na defesa da ética, transparência e eficiência na prestação do serviço público.