



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO ANUAL
2024

João Pessoa – PB
Janeiro-2025

Presidente do Tribunal de Justiça da Paraíba (Biênio 2023/2024)

Desembargador João Benedito da Silva

Ouvidores do Tribunal de Justiça da Paraíba (Biênio 2023/2024)

Desembargador Joás de Brito Pereira Filho

Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira (Aposentado em outubro/2024)

Equipe da Ouvidoria

Francis Figueirêdo Santos Gomes da Silva - Assessora da Ouvidoria

Josenilda Alves de Sousa - Supervisora

Ana Karina Chiappetta dos Santos Fernandes - Técnica Judiciária

Flávia Nunes Rafael Barbosa - Técnica Judiciária

Maria do Socorro Vicente Santos - Técnica Judiciária

Yasnaya Poliana Leite Fontes do Ó - Requisitada

Ouvidoria de Justiça

Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

<https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml?faces-redirect=true>

www.tjpb.jus.br

Fórum Cível Des. Mário Moacyr Porto,
Av. João Machado S/N, 1º andar, Jaguaribe, João Pessoa/PB
(83) 98811-1979

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
1. CANAIS DE CONTATO.....	04
2. REGISTROS DA OUVIDORIA.....	05
3. PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS.....	06
4. DADOS ESTATÍSTICOS.....	07
4.1 Reclamação.....	09
4.2 Pedido de Informação.....	09
5. RESOLUTIVIDADE.....	11
6. PERFIL SOCIAL.....	12
6.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	12
6.2 Quanto ao Gênero.....	13
6.3 Quanto à Prioridade Legal.....	13
6.4 Quanto ao Domicílio.....	14
6.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	14
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba foi criada pela Lei Complementar nº 96, de 03 de dezembro de 2010, a qual dispõe acerca da organização e divisão judiciárias do Estado da Paraíba, tendo entrado em funcionamento a partir da sua regulamentação pela Resolução nº 09, de 31 de janeiro de 2013 (Regimento Interno). Diante da edição da Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, estabelecendo atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, se fez necessária a adequação normativa do citado Regimento. Em sessão administrativa ordinária do dia 04/12/2024, publicado no Diário da Justiça do dia 10 de dezembro de 2024 foi aprovada a Resolução nº 34/2024, novo Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça, que regulamenta, também, a Ouvidoria-Adjunta da Mulher.

O presente Relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 5º, inciso VIII, da Resolução 432/2021 do CNJ: “Encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com periodicidade fixada pelo respectivo tribunal”, bem como em atendimento ao art.8º, incisos VII e VIII, da Resolução nº 34, de 10 de dezembro de 2024, do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba e tem por objetivo apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das demandas recebidas e providências adotadas pela Ouvidoria de Justiça, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, Assim, o presente relatório contém informações referentes às atividades desenvolvidas no ano de 2024.

Este órgão tem como missão servir de canal de comunicação entre o jurisdicionado e o Tribunal de Justiça da Paraíba. Possui caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional, tendo por finalidade orientar, receber pedidos de informações, reclamações, elogios, críticas, denúncias e sugestões, bem como colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal.

1. CANAIS DE CONTATO

A Ouvidoria de Justiça disponibiliza atendimento aos jurisdicionados através dos seguintes canais de contato:

- 1) **Formulário Eletrônico**, disponível na página da Ouvidoria, através do link “<https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml>”;
- 2) **Atendimento Presencial**, de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, no Fórum Cível Des. Mário Moacyr Porto (Av. João Machado S/N, 1º andar, Jaguaribe, João Pessoa/PB);
- 3) **Correspondência Eletrônica**, através do e-mail institucional “ouvidoria@tjpb.jus.br”;
- 4) **Correspondência Física**, no endereço supracitado;
- 5) **Telefone/WhatsApp**, (83) 3219-9412 / (83) 98811-1979, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

2. REGISTROS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria de Justiça recebe as manifestações dos usuários através dos canais de atendimento disponibilizados, que funcionam com servidores capacitados para fornecimento das devidas informações. A utilização do formulário eletrônico, acessível no *site* do TJPB, é o meio mais utilizado pelos usuários.

Após enviar a manifestação, através do formulário eletrônico, o sistema gera, automaticamente, um número de identificação e senha, possibilitando o acompanhamento do usuário, em tempo real, por meio da página da Ouvidoria, disponível através do link “<https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/listarAndamentos.xhtml>”.

As manifestações serão analisadas individualmente, respondidas conforme o caso ou encaminhadas para os setores internos deste TJPB. O prazo de atendimento das solicitações feitas através da Ouvidoria aos referidos setores, conforme Regimento Interno deste órgão, é 10 (dez) dias, contados do respectivo envio eletrônico, permitida a prorrogação, uma única vez, por igual período, desde que justificado o pedido.

O usuário pode avaliar, no final do atendimento realizado, os serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça, bem como pelo Portal, através do link “<https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>”, por meio da “Pesquisa de Satisfação”, na qual o preenchimento é voluntário.

3. PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS

O Desembargador Joás de Brito Pereira Filho, Ouvidor de Justiça deste Egrégio Tribunal, participou no ano de 2024 de dois encontros:

1) X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, realizado na cidade de Foz do Iguaçu/PR, no período de 03 a 05 de abril de 2024;

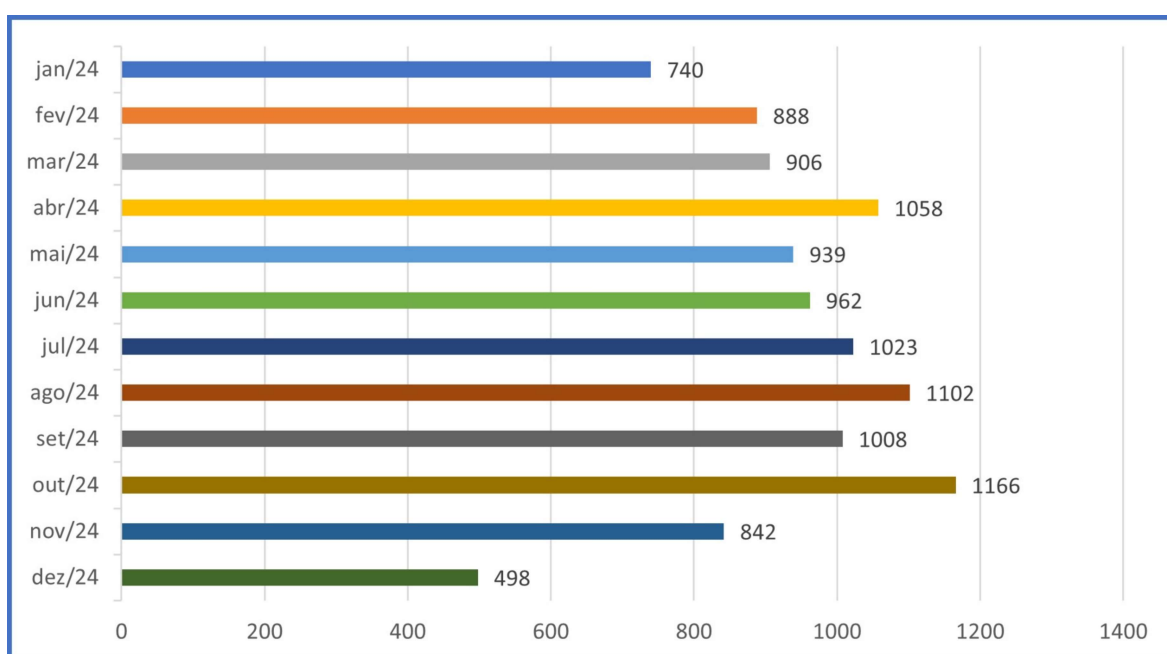
2) XI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, realizado na cidade de Maceió/AL, no período de 20 a 22 de novembro de 2024.

Os Encontros foram momentos de suma importância, porque oportunizaram a troca de conhecimentos e experiências, visando a melhoria da prestação jurisdicional.

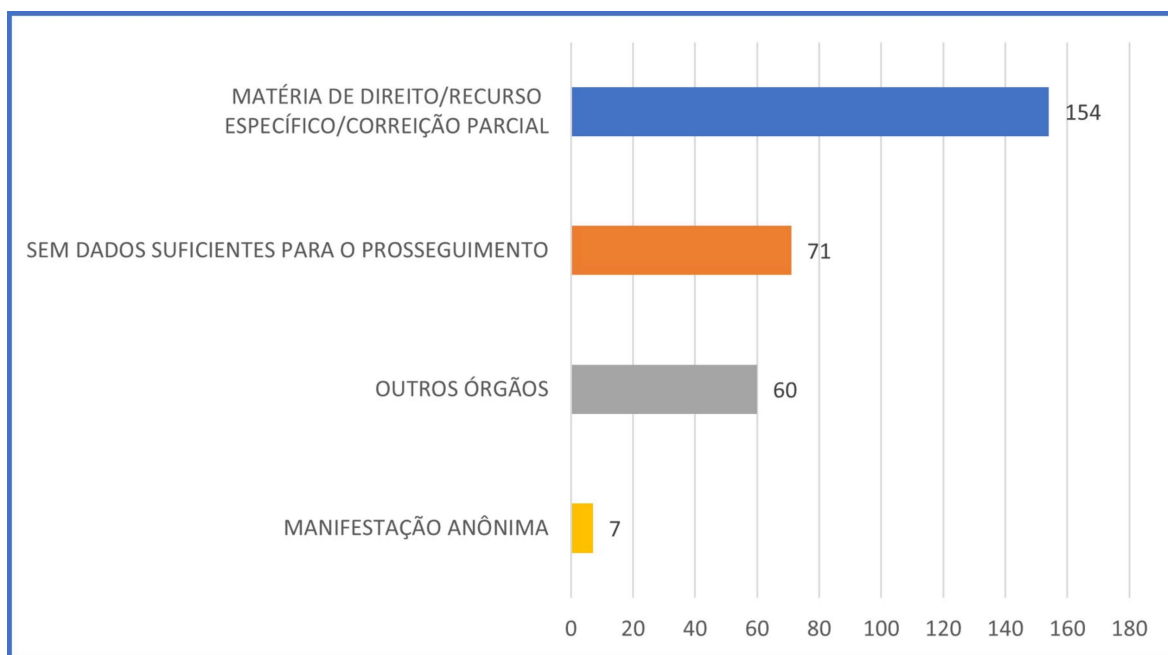
4. DADOS ESTATÍSTICOS

No ano de 2024 a Ouvidoria de Justiça registrou **11.132** manifestações, das quais **587** **são originárias da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça**. As demandas da Ouvidoria do CNJ são registradas no Sistema eletrônico desta Ouvidoria, sendo igualmente tratadas e posteriormente respondidas.

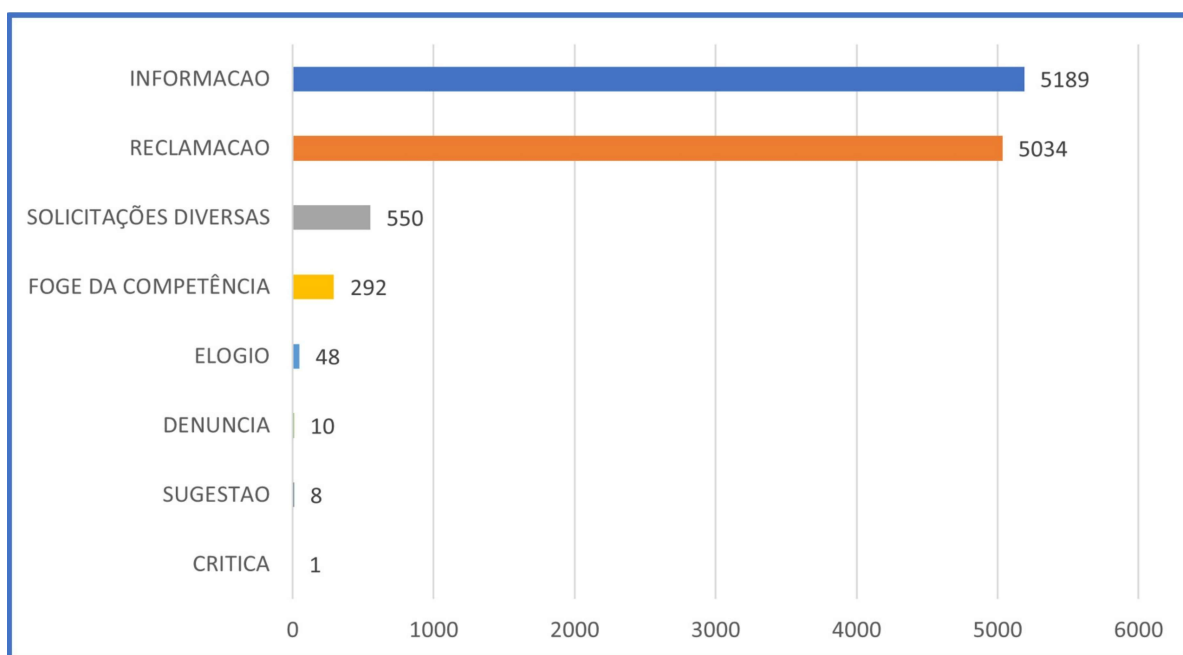
O gráfico adiante demonstra o quantitativo das demandas distribuídas por mês:



As manifestações que se enquadram no art. 10 da Resolução nº 34/2024, tem seu processamento impossibilitado por se tratarem de **matérias não admitidas** pela Ouvidoria de Justiça, sendo o interessado informado acerca dos motivos que impedem a atuação da Ouvidoria. No ano de 2024, **292** manifestações foram arquivadas de forma fundamentada. O gráfico a seguir demonstra os tipos de incompetências recebidos:

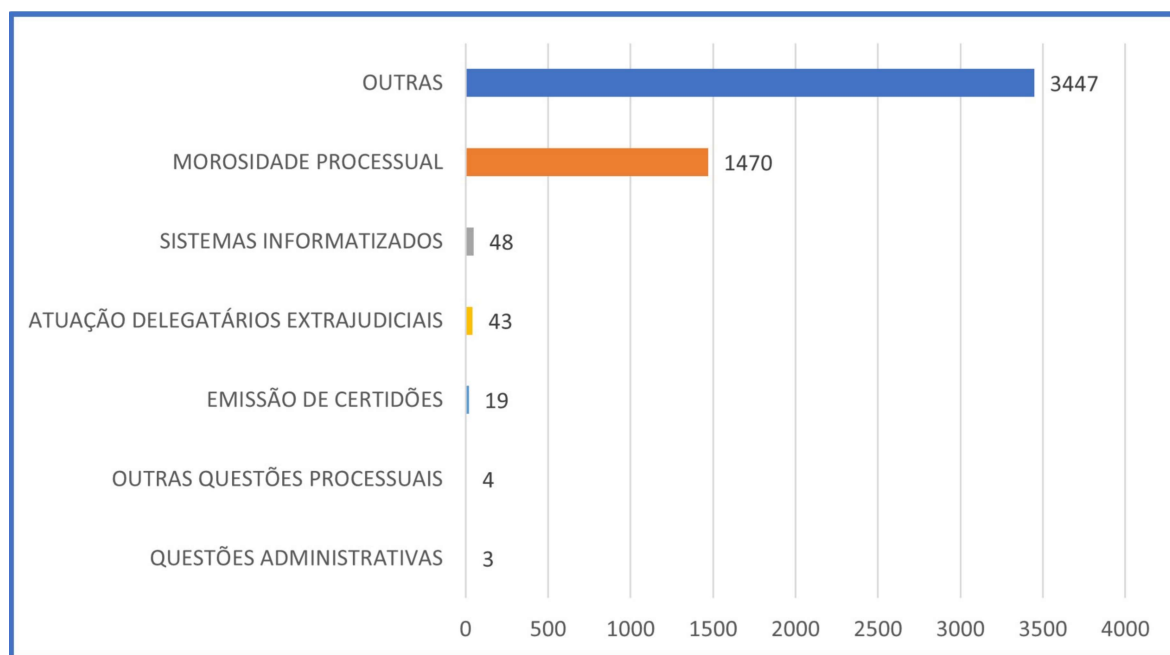


O gráfico abaixo demonstra a classificação das **demandas em relação à sua natureza**, sendo a reclamação e o pedido de informação os mais recorrentes:



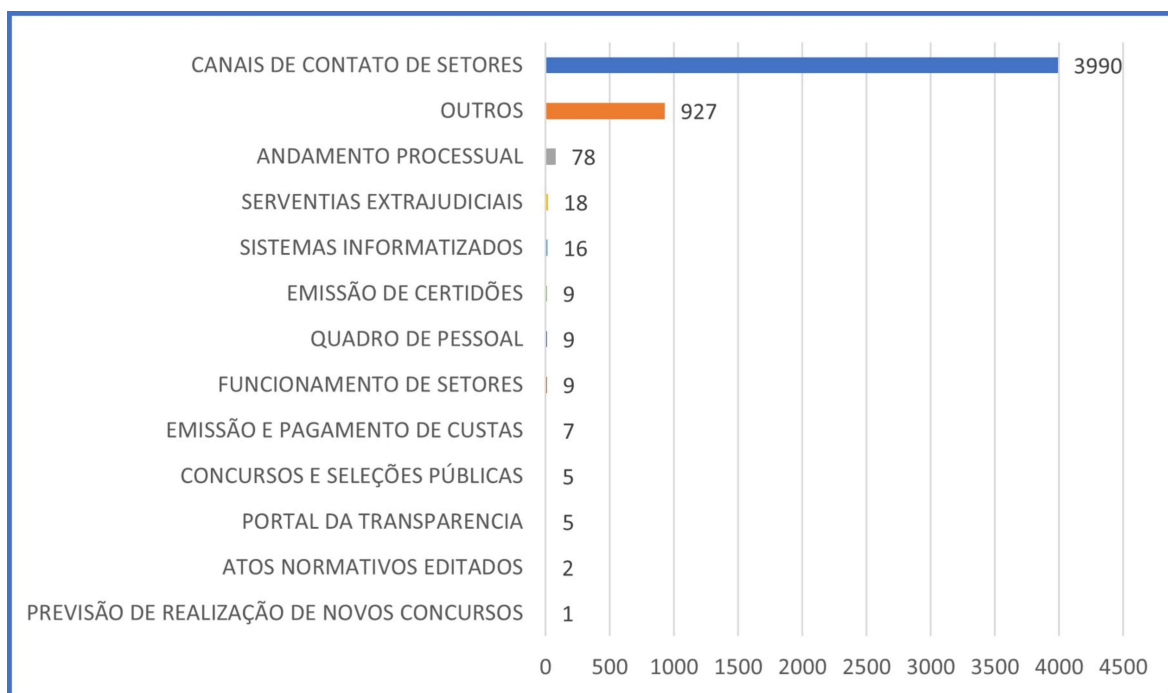
4.1 Reclamação

A maioria das demandas recebidas referem-se à RECLAMAÇÃO OUTRAS, de acordo com o gráfico a seguir. Ressalta-se que a classificação OUTRAS relatam situações das mais diferentes ordens, e, ainda, as manifestações cujo processo está paralisado a menos de 100 dias. Caso o processo esteja sem tramitação há mais de 100 dias, a mesma é classificada como “MOROSIDADE PROCESSUAL”.

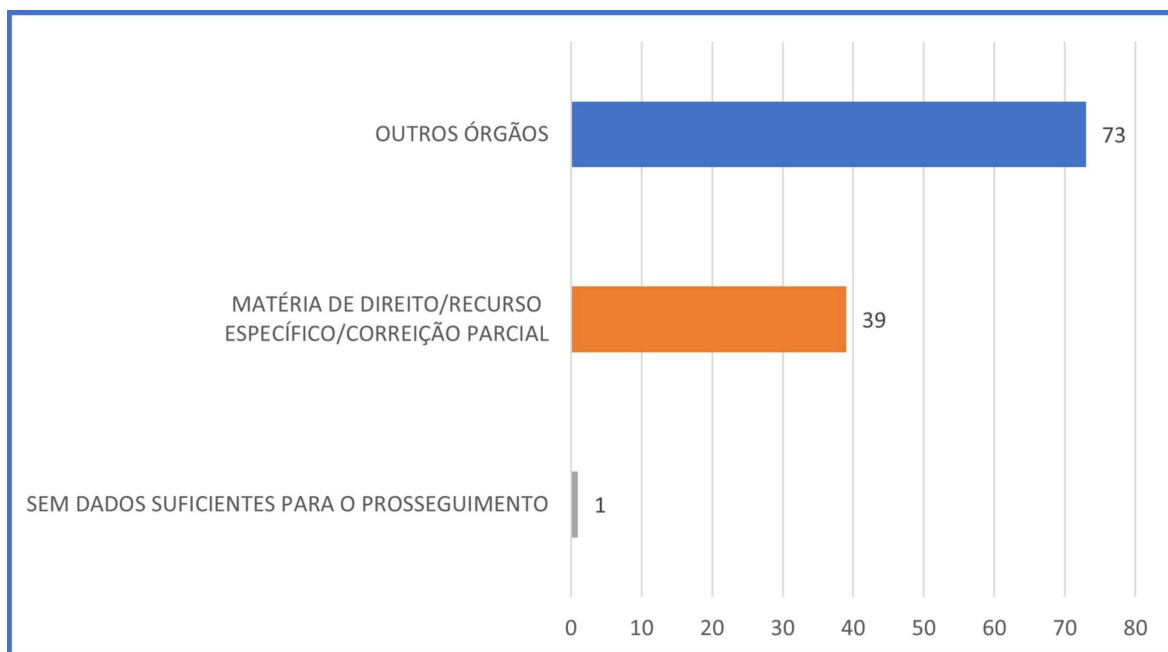


4.2 Pedido de Informação

Dentre os Pedidos de Informação recebidos no ano de 2024, os canais de contato de setores é o mais frequente, conforme o gráfico adiante:



Os Pedidos de Informação vetados pela Ouvidoria de Justiça, conforme o art. 10 da Resolução nº 34/2024, estão demonstrados no gráfico abaixo:



Dos **5.189** Pedidos de Informação recebidos, 5.076 foram atendidos e 113 foram indeferidos.

Recebidos	5.189
Atendidos	5.076
Em processamento	0
Indeferidos	113

5. RESOLUTIVIDADE

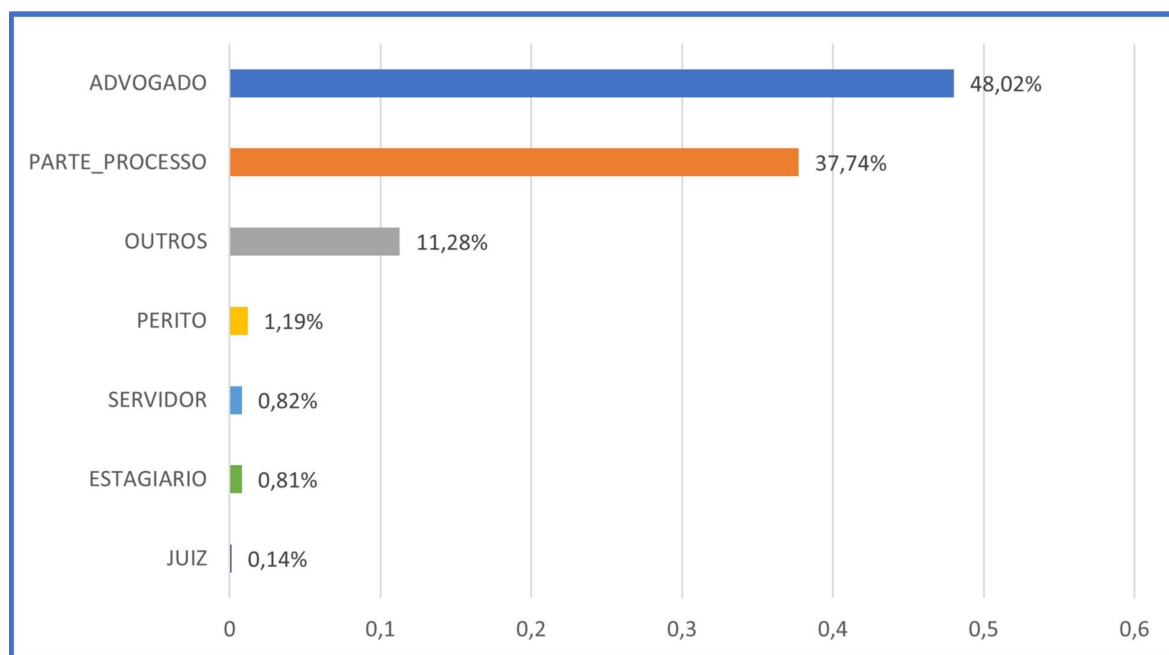
Das **11.132** manifestações cadastradas em 2024, 11.020 demandas foram atendidas, restando 112 em análise nas unidades administrativas/judiciárias competentes. A resolutividade foi de 99%, de acordo com o gráfico seguinte:



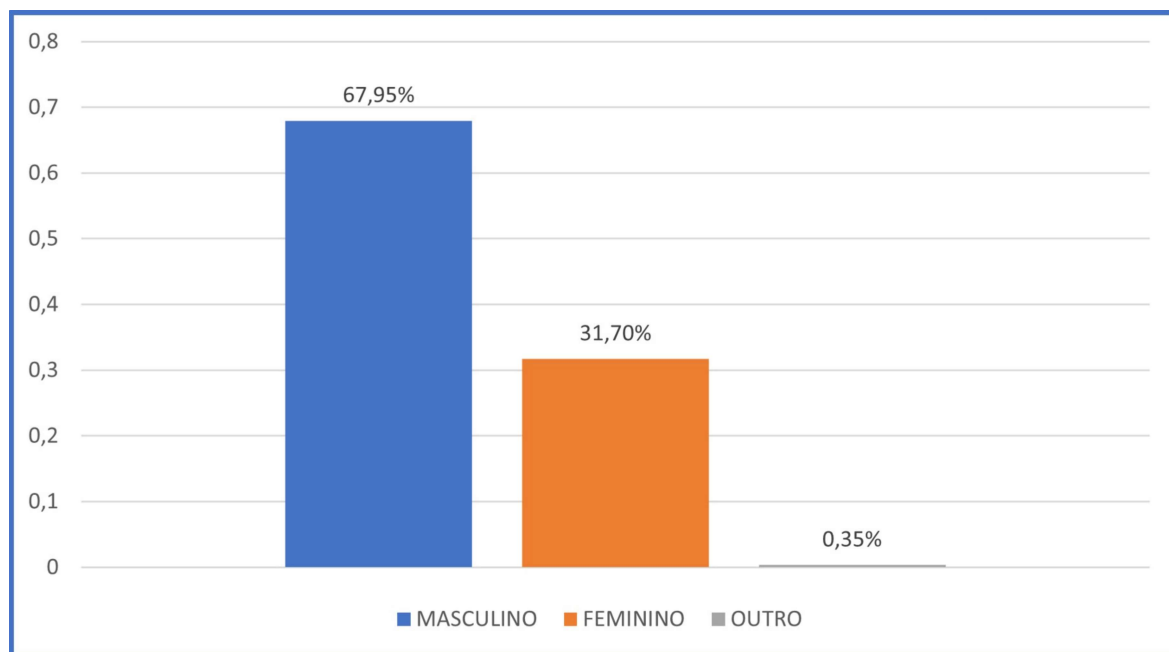
6. PERFIL SOCIAL

O Perfil Social do cidadão que busca os serviços deste Órgão, extraído do Sistema de Ouvidoria, foi estabelecido de acordo com as informações fornecidas pelos próprios usuários, ao preencher o formulário eletrônico, no momento da abertura da manifestação.

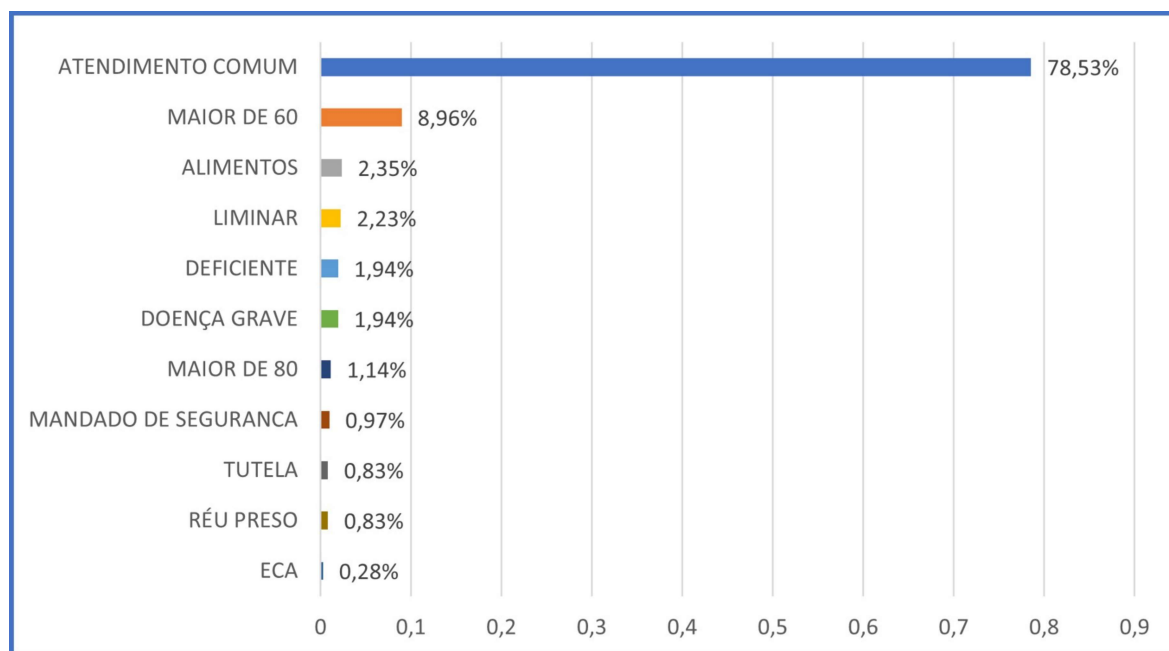
6.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário



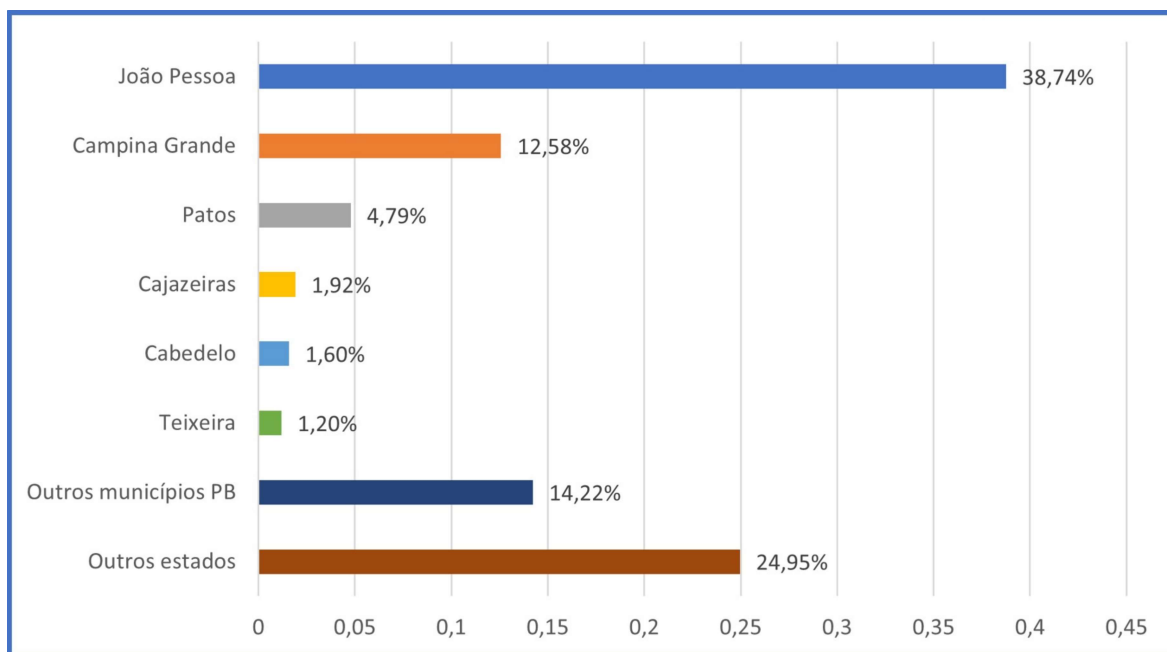
6.2 Quanto ao Gênero



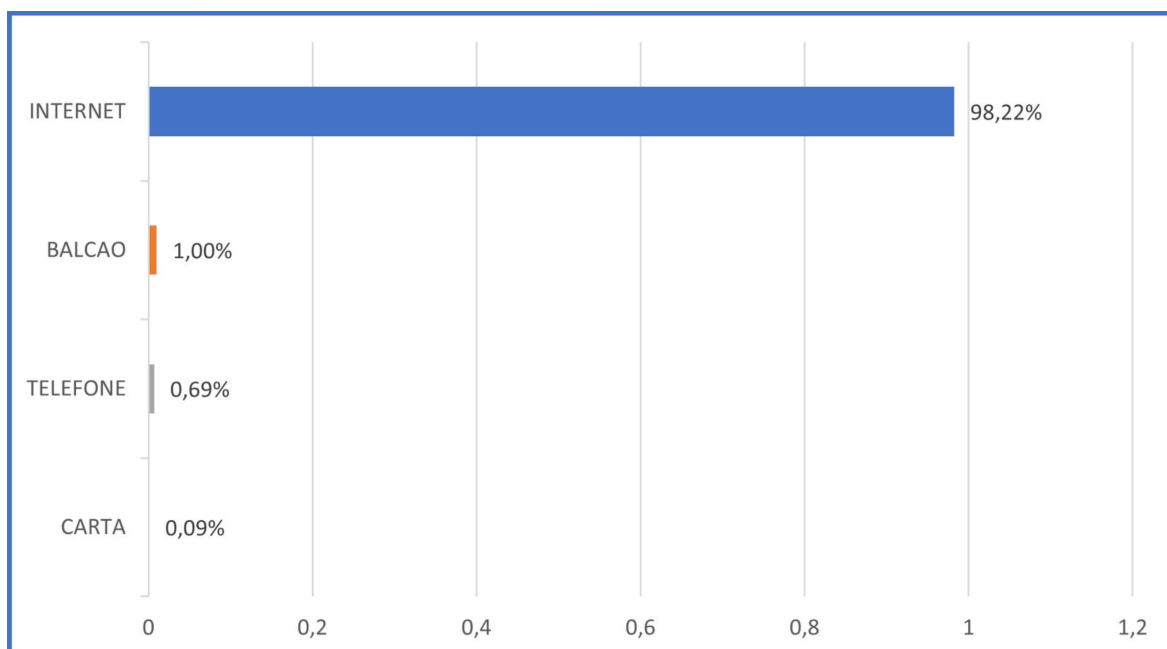
6.3 Quanto à Prioridade Legal



6.4 Quanto ao Domicílio



6.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Tribunal de Justiça da Paraíba, diante da edição da Resolução CNJ nº 432/2021, tendo em vista a necessidade de adequação normativa da Resolução nº 09/2013, que aprovou o Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça, e, considerando que o número de alterações inviabilizaria modificações nesta Resolução, aprovou, em sessão administrativa ordinária do dia 04/12/2024, publicado no Diário da Justiça do dia 10 de dezembro de 2024, o novo Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça do Poder Judiciário do Estado da Paraíba, Resolução nº 34/2024.

No ano de 2024 foram realizados 11.132 atendimentos, seja de forma presencial, por telefone/whatsapp, correspondência eletrônica (e-mail) ou através do Sistema de Ouvidoria (incluindo as demandas oriundas da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça – CNJ). Desta forma, depreende-se que o percentual de resolutividade das demandas recebidas alcançou o índice de 99%. Convém ressaltar que para o alcance desse índice, foi necessária a colaboração de todas as unidades jurisdicionais e administrativas envolvidas, bem como o empenho de todos os servidores desta Ouvidoria, que simultaneamente concorreram para a eficiência do resultado obtido.

Por fim, os dados estatísticos apresentados neste relatório, auxiliam no planejamento de ações e políticas de comunicação e gestão, com a adoção de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e do usuário em geral, além de garantir maior transparência à instituição, o que contribui diretamente para o fortalecimento e credibilidade deste Tribunal de Justiça.

João Pessoa/PB, 24 de janeiro de 2025.

**JOAS DE BRITO
PEREIRA
FILHO:4762002**

Desembargador Joás de Brito Pereira Filho
Ouvidor de Justiça

Assinado de forma digital por JOAS
DE BRITO PEREIRA FILHO:4762002
Dados: 2025.01.30 14:25:04 -03'00'