

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA
RELATÓRIO ANUAL
2025

João Pessoa – PB
Janeiro-2026

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão
Ouvidora de Justiça

Desembargador Aluizio Bezerra Filho
Ouvidor de Justiça Substituto

Francis Figueirêdo Santos Gomes da Silva
Assessora da Ouvidoria

Christiane Cavalcanti Rodrigues Neves
Supervisora

Ana Karina Chiappetta dos Santos Fernandes
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, 58013-520
(83) 98811-1979 / (83) 3219-9412

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
Evolução Normativa da Ouvidoria do TJPB.....	03
Canais de Contato.....	04
1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....	05
2. DADOS ESTATÍSTICOS.....	06
2.1 Reclamação.....	08
2.2 Pedido de Informação.....	09
3. RESOLUTIVIDADE.....	11
4. PERFIL SOCIAL – GERAL.....	11
4.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	12
4.2 Quanto ao Gênero.....	12
4.3 Quanto à Faixa Etária.....	13
4.4 Quanto à Prioridade Legal.....	13
4.5 Quanto ao Domicílio.....	14
4.6 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	14
5. PERFIL SOCIAL – PEDIDOS DE INFORMAÇÃO.....	15
5.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	15
5.2 Quanto ao Gênero.....	15
5.3 Quanto à Faixa Etária.....	16
5.4 Quanto à Prioridade Legal.....	16
5.5 Quanto ao Domicílio.....	17
5.6 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	17
6. PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS E EVENTOS.....	18
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Justiça do Estado da Paraíba, órgão autônomo integrante da alta administração do Tribunal de Justiça, tem como missão essencial atuar como canal de escuta ativa e mediação entre o cidadão e o Poder Judiciário.

Com natureza informativa, educativa, propositiva e orientadora, a Ouvidoria atua de forma independente, sem qualquer caráter correicional, contribuindo para o aprimoramento dos serviços judiciários e para a consolidação de uma Justiça mais próxima e sensível às necessidades da população.

Seu propósito é promover a transparência, incentivar a participação social e contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos judiciais.

Por meio de sua atuação, a Ouvidoria fortalece a confiança da sociedade nas instituições e colabora diretamente para o aperfeiçoamento da gestão pública e o fortalecimento da credibilidade do Judiciário paraibano.

Evolução Normativa da Ouvidoria do TJPB

1. Criação e Regulamentação Inicial:

- Lei Complementar nº 96/2010: Instituiu a Ouvidoria do TJPB.
- Resolução TJPB nº 09/2013: Regulamentou as atividades da Ouvidoria e aprovou seu primeiro Regimento Interno.

2. Atualização Normativa:

- Resolução CNJ nº 432/2021: Estabeleceu diretrizes nacionais sobre as atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais.
- Essa norma motivou a necessidade de atualização do Regimento Interno da Ouvidoria.

3. Novo Regimento Interno:

- Resolução TJPB nº 34/2024, aprovada em 04 de dezembro de 2024: Instituiu o novo Regimento Interno da Ouvidoria de Justiça.
- As competências da Ouvidoria estão descritas no art. 8º dessa Resolução.

4. Adequação à Resolução CNJ nº 215/2015:

- Resolução TJPB nº 14/2025, publicada em 10 de abril de 2025: Acrescentou os parágrafos 8º a 13 ao art. 14 da Resolução TJPB nº 34/2024.
- Objetivo: Adequar o Regimento Interno da Ouvidoria às disposições da Resolução CNJ nº 215/2015, que trata, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Em cumprimento ao disposto no art. 8º, inciso VII, da Resolução TJPB nº 34/2024, o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria de Justiça, referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, tem por finalidade apresentar e dar ampla publicidade aos dados estatísticos das manifestações recebidas, bem como às principais atividades desenvolvidas no período, na expectativa que as informações aqui reunidas contribuam para o aprimoramento da gestão do Poder Judiciário e para a formulação de políticas administrativas voltadas à melhoria da qualidade dos serviços jurisdicionais prestados à sociedade.

Atualmente, exercem os cargos de Ouvidor de Justiça a Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão e, como Ouvidor de Justiça Substituto, o Desembargador Aluizio Bezerra Filho, eleitos para o biênio 2025/2026.

Canais de Contato

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

- 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, localizado na Av. João Machado, S/N, 1º andar, Jaguaribe, João Pessoa/PB;
- 3) Correspondência Física, no endereço supracitado;
- 4) Correspondência Eletrônica, através do e-mail institucional “ouvidoria@tjpb.jus.br”;
- 5) Telefone/WhatsApp, (83) 3219-9412 / (83) 98811-1979, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
- 6) Balcão Virtual, disponível na página do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, através do link “<https://balcaovirtualtjpb.tjpb.jus.br/chat-cx>”.

1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

O usuário, ao entrar em contato com a Ouvidoria de Justiça por meio de qualquer um dos canais de atendimento disponíveis e não obtiver esclarecimento imediato, terá sua solicitação registrada no sistema da Ouvidoria, por meio do formulário eletrônico disponível no site institucional.

Para cadastrar uma manifestação, o usuário deve acessar o referido sistema, escolher o tipo de manifestação que melhor se adequa a sua demanda, quais sejam, reclamação, denúncia, elogio, pedido de informação, crítica, sugestão, acolhimento ou racismo. Essa classificação é fundamental para que a Ouvidoria possa analisar e encaminhar corretamente a solicitação à unidade competente.

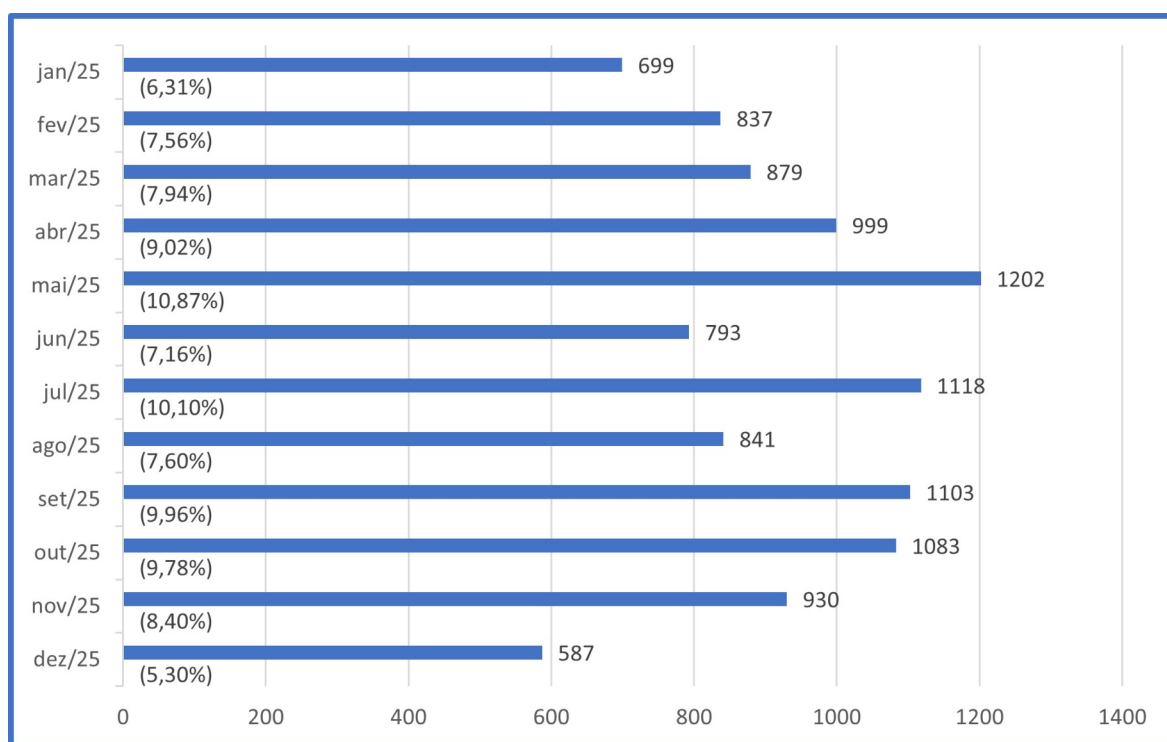
O manifestante deverá descrever o seu pleito de forma clara e objetiva, informando, sempre que possível, dados relevantes, como número de processo e demais elementos que auxiliem na análise da demanda. Caso haja documentos que comprovem ou complementem as informações prestadas, é possível anexá-los diretamente no sistema. Na sequência, o sistema solicitará o preenchimento dos dados pessoais do cidadão, inclusive o endereço eletrônico, informações que serão utilizadas exclusivamente para fins de identificação e retorno da resposta, respeitando o sigilo e a proteção de dados. Após o preenchimento das informações, a manifestação é enviada para a Ouvidoria. Concluído o envio, o sistema gera um número de protocolo, que deve ser guardado pelo manifestante, pois permitirá o acompanhamento do andamento da solicitação.

As manifestações são autuadas conforme a ordem cronológica de recebimento e submetidas à triagem para análise, classificação, atendimento ou encaminhamento às unidades competentes. A Ouvidoria analisará a demanda e, se for o caso, a encaminhará à unidade responsável, que deverá responder dentro do prazo estabelecido pela Resolução nº 34/2024. Dessa forma, o procedimento garante transparência, organização e efetiva comunicação entre o Tribunal de Justiça da Paraíba e a sociedade.

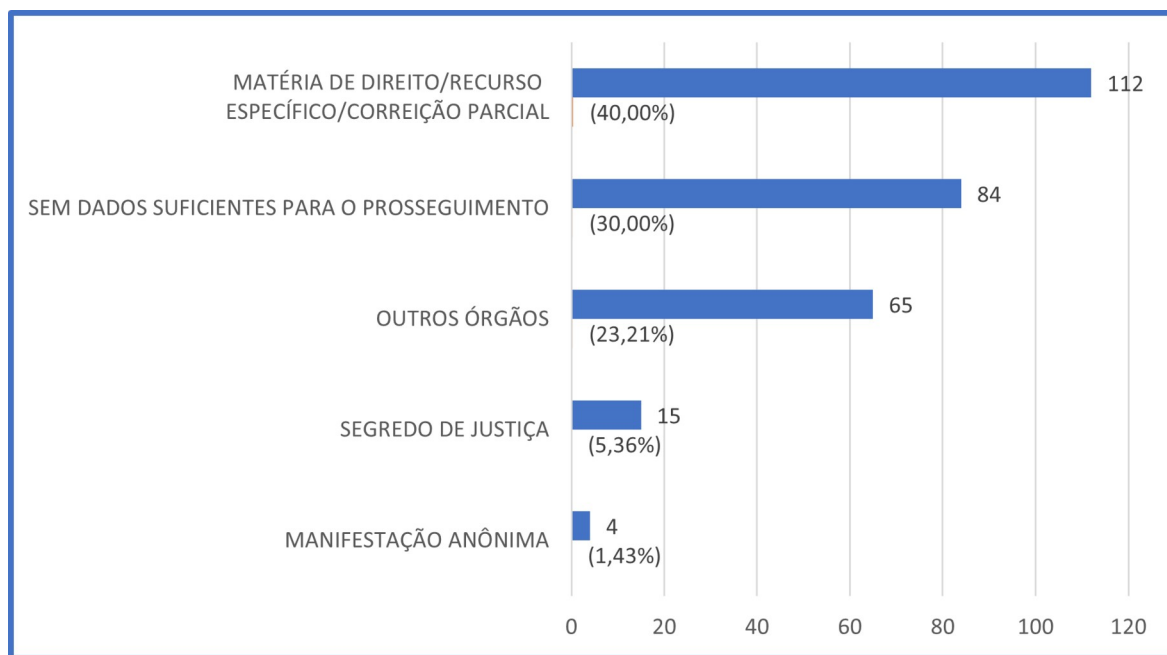
O manifestante receberá a resposta conclusiva por meio do correio eletrônico informado no momento da abertura da demanda. Ao final do atendimento, o usuário poderá avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça e pelo Portal, por meio do link “<https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>”, mediante o preenchimento voluntário da Pesquisa de Satisfação.

2. DADOS ESTATÍSTICOS

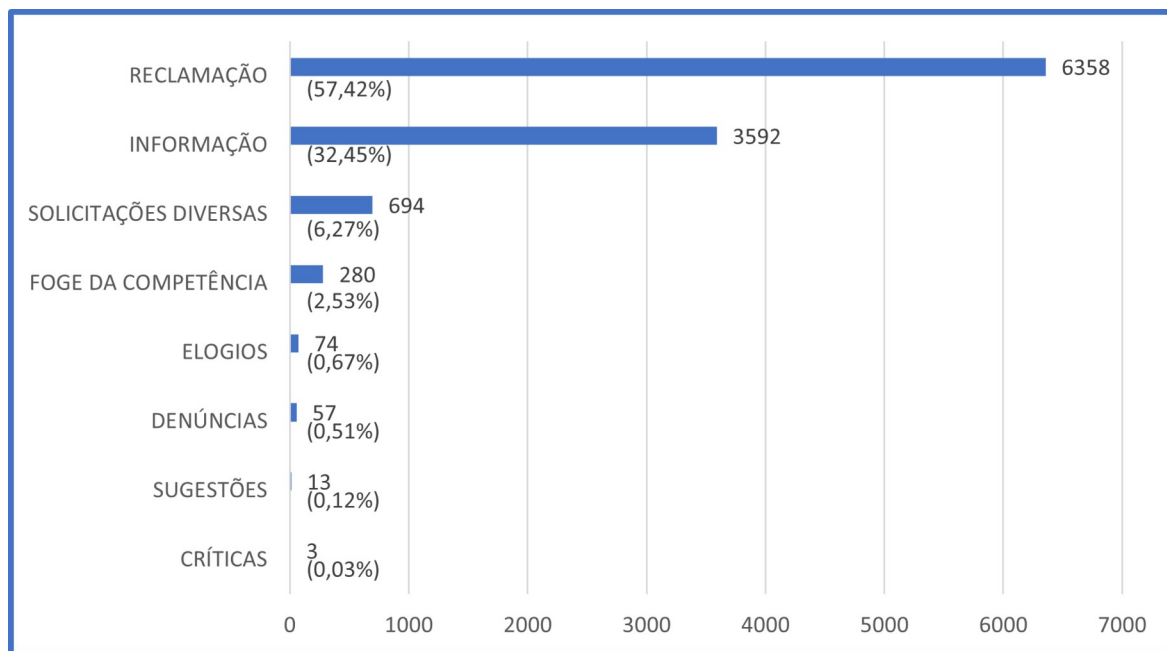
No exercício de 2025, a Ouvidoria de Justiça registrou 11.071 manifestações, sendo 652 provenientes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). As manifestações oriundas do CNJ são registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria, submetidas à análise e ao tratamento adequado, em conformidade com os procedimentos adotados. A distribuição mensal das manifestações encontra-se representada no gráfico a seguir.



Entre as manifestações registradas, 280 foram devidamente arquivadas de maneira justificada, nos termos do art. 10 da Resolução nº 34/2024, o qual dispõe sobre as matérias que não se enquadram no âmbito de atuação da Ouvidoria de Justiça. Nessas situações, o usuário é comunicado acerca da impossibilidade da Ouvidoria apreciar o assunto apresentado, em razão de sua incompetência para o caso. O gráfico a adiante apresenta as espécies de demandas enquadradas como incompetência.

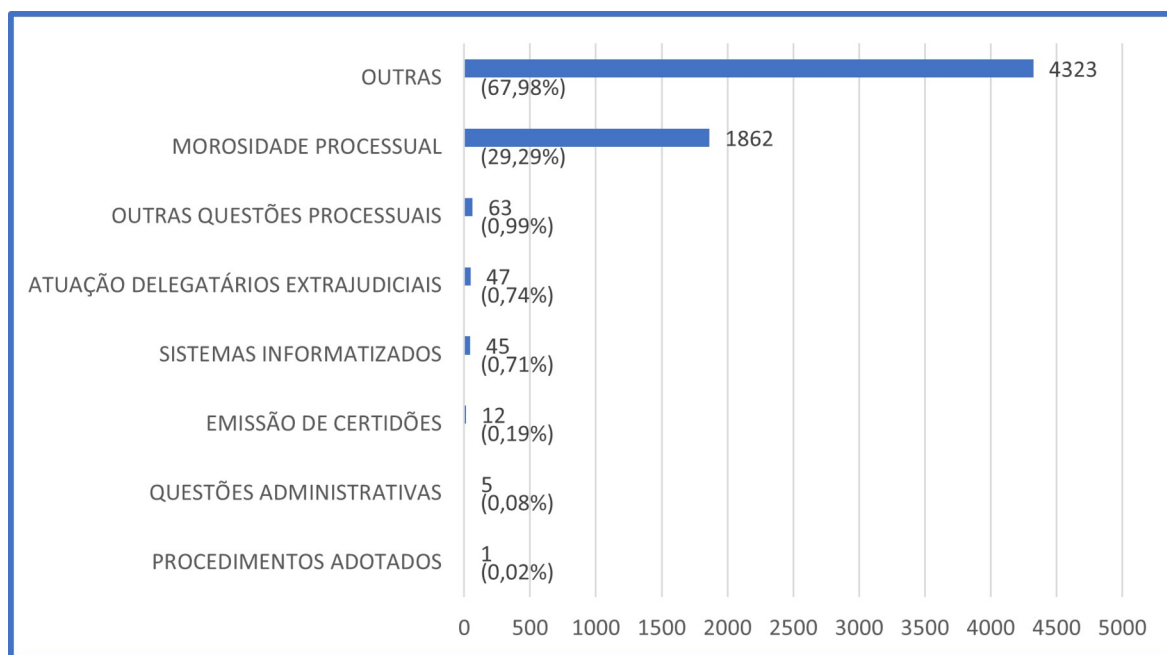


No que se refere à natureza das manifestações recebidas, o gráfico a seguir evidencia que as reclamações e os pedidos de informação permanecem como as demandas mais recorrentes.



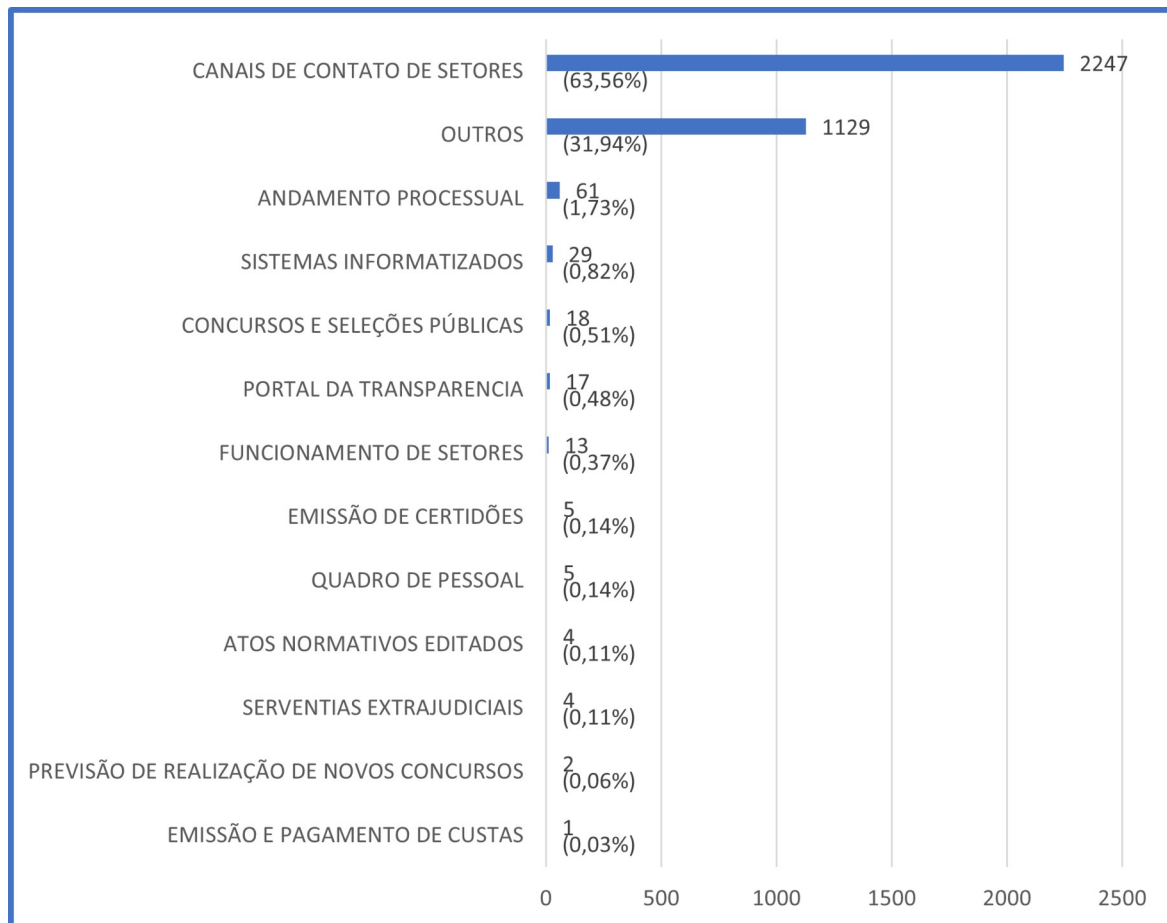
2.1 Reclamação

As manifestações classificadas na categoria “**Outras**” abrange situações de naturezas diversas, incluindo aquelas relacionadas a processos paralisados por prazo inferior a 100 dias. Já a categoria “**Morosidade Processual**” refere-se aos processos que permanecem paralisados por período superior a 100 dias. Conforme o gráfico apresentado, verifica-se que a maior parte das demandas recebidas enquadra-se na categoria “**Reclamação – Outras**”.

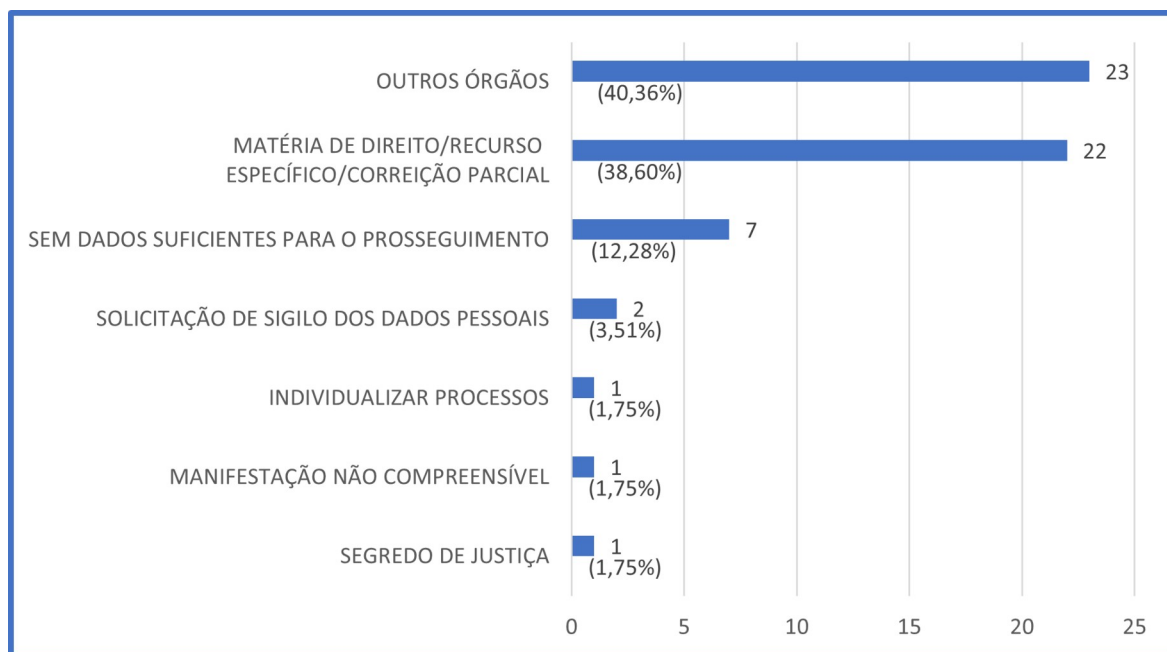


2.2 Pedido de Informação

As solicitações referentes aos pedidos de informação encontram-se representadas no gráfico a seguir, destacando-se a categoria “Canais de Contato de Setores” como responsável por parcela expressiva das demandas.



Entre os pedidos de informação, 57 não foram acolhidos pela Ouvidoria de Justiça, por se enquadrarem em matérias vedadas pelo art. 10 da Resolução nº 34/2024. O gráfico adiante ilustra essas ocorrências.



No período analisado, foram registrados 3.592 pedidos de informação, dos quais 3.513 foram atendidos, 22 permanecem em tramitação nas unidades detentoras da informação e 57 resultaram em indeferimento.

Recebidos	3.592
Atendidos	3.513
Em processamento	22
Indeferidos	57

O perfil social dos manifestantes que apresentaram demandas relativas a pedidos de informação encontra-se detalhado, posteriormente, no item 5 (pág. 15) deste relatório.

3. RESOLUTIVIDADE

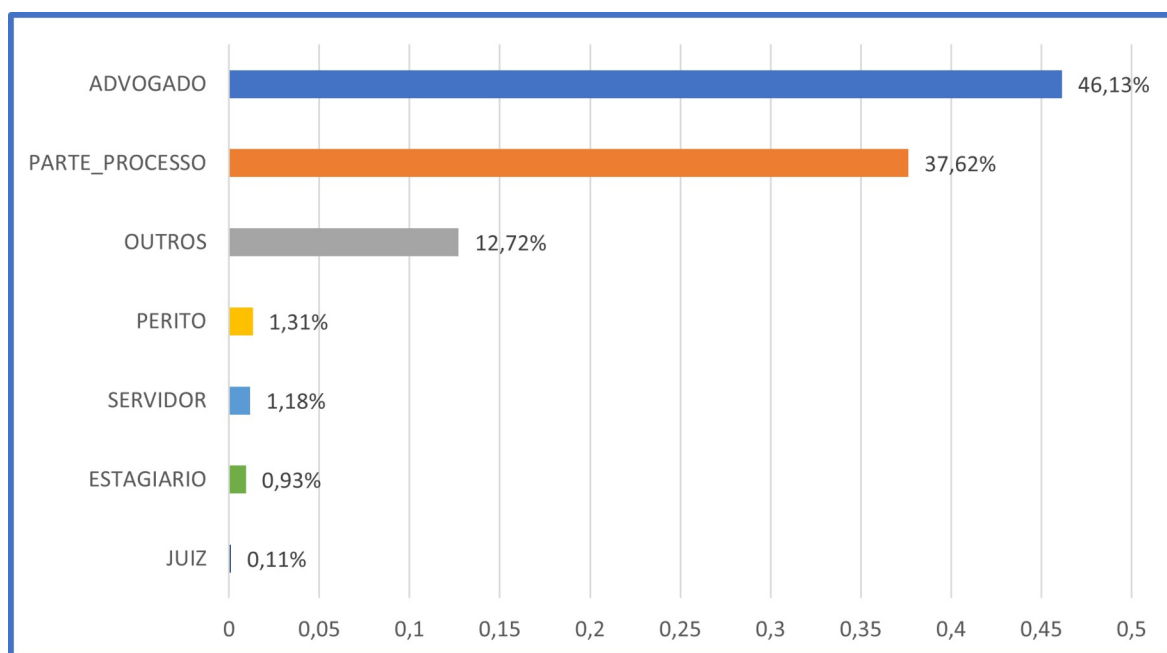
Das 11.071 manifestações recebidas pela Ouvidoria de Justiça, 10.899 tiveram resposta conclusiva, ao passo que 172 ainda se encontram em tramitação junto às unidades administrativas e judiciárias competentes. As demandas concluídas em 2025 com caráter resolutivo corresponderam a 98% do total de manifestações registradas.



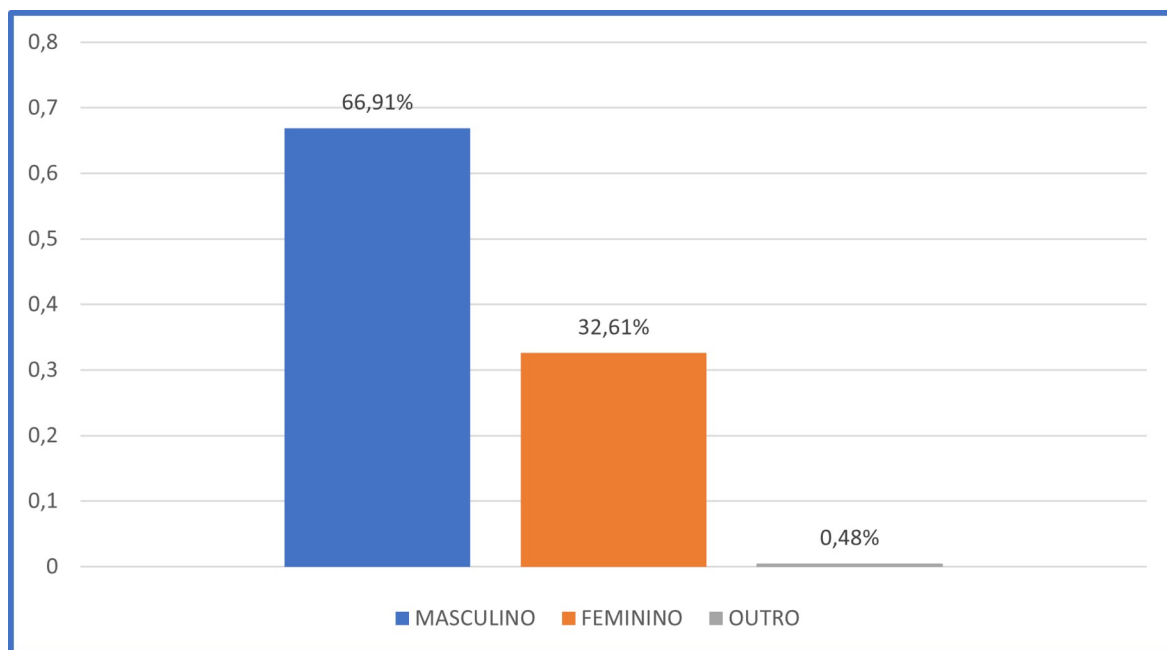
4. PERFIL SOCIAL – GERAL

As informações obtidas a partir do Sistema de Ouvidoria, utilizadas para a classificação do perfil social dos usuários, tiveram como base os dados declarados pelo próprio manifestante no momento da formalização da manifestação.

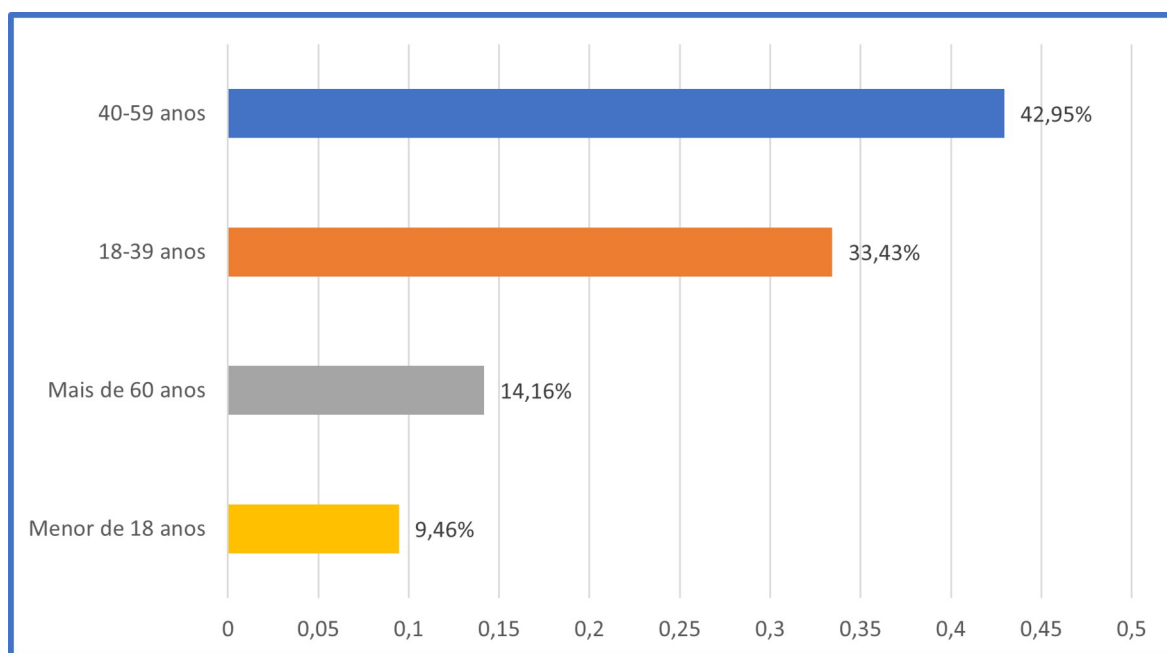
4.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário



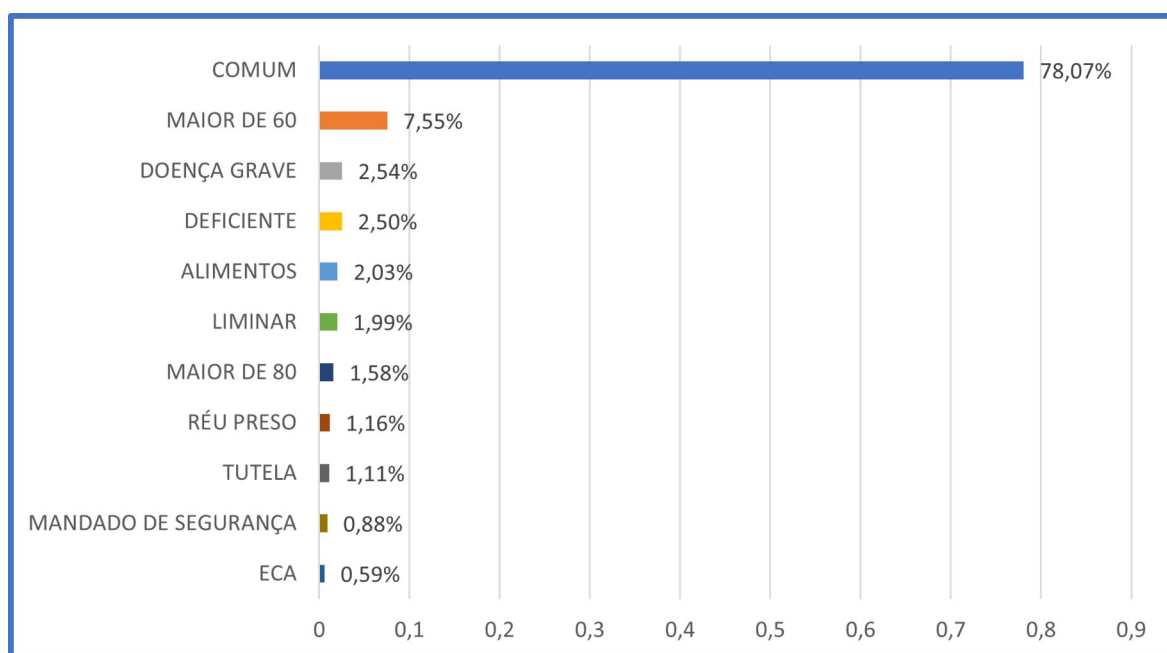
4.2 Quanto ao Gênero



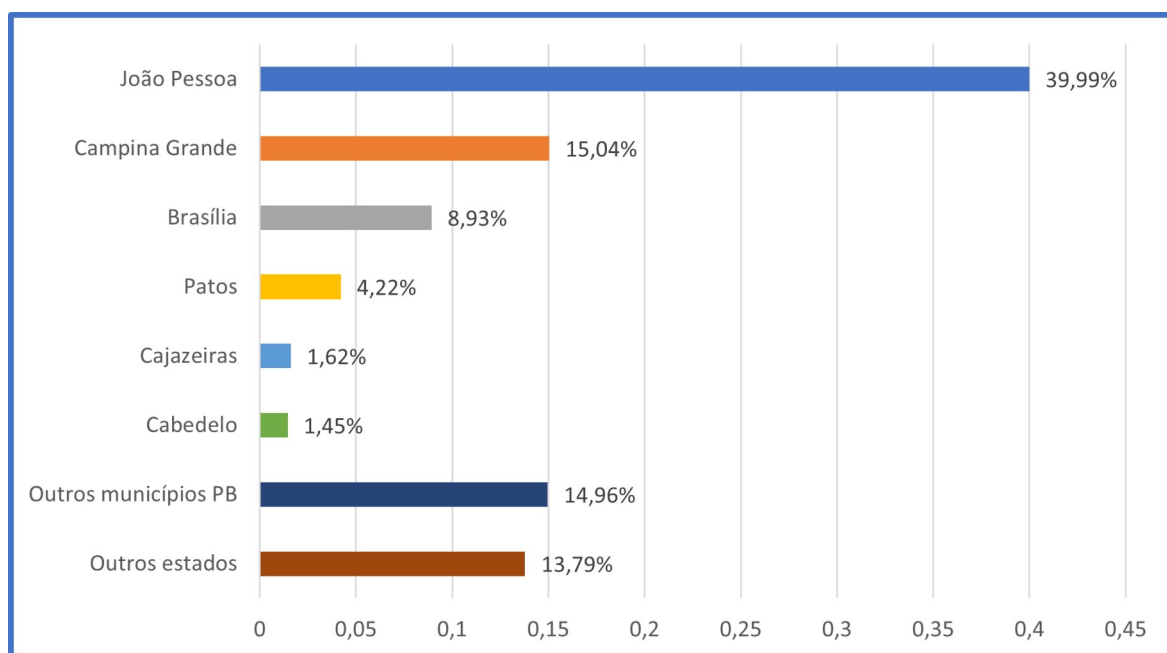
4.3 Quanto à Faixa Etária



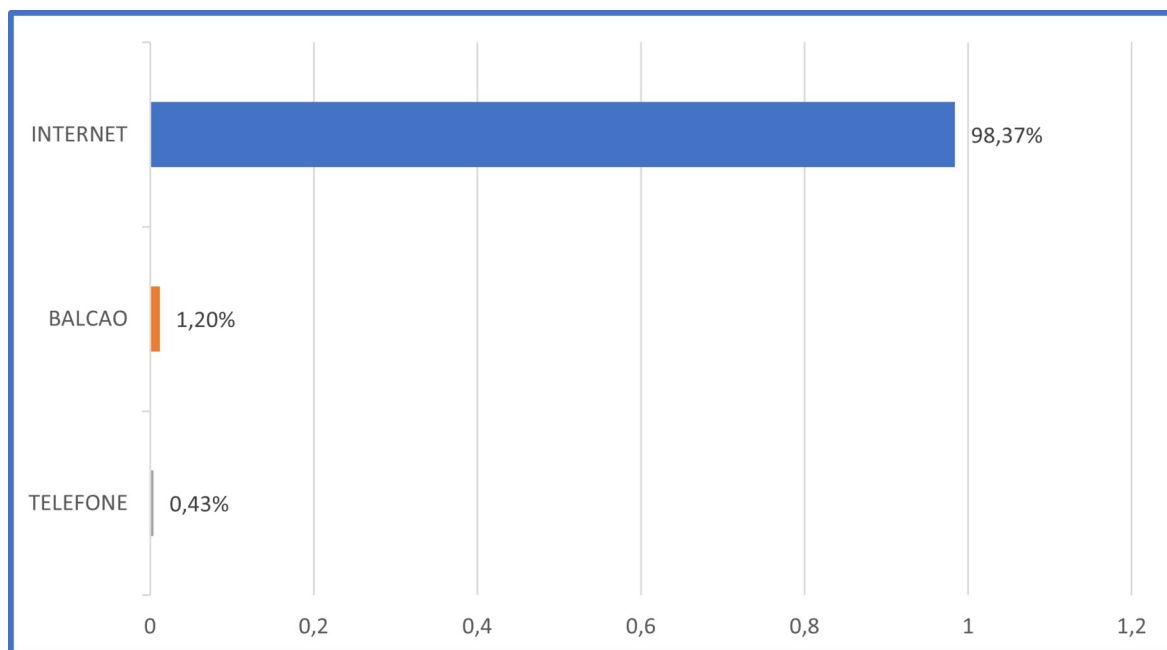
4.4 Quanto à Prioridade Legal



4.5 Quanto ao Domicílio

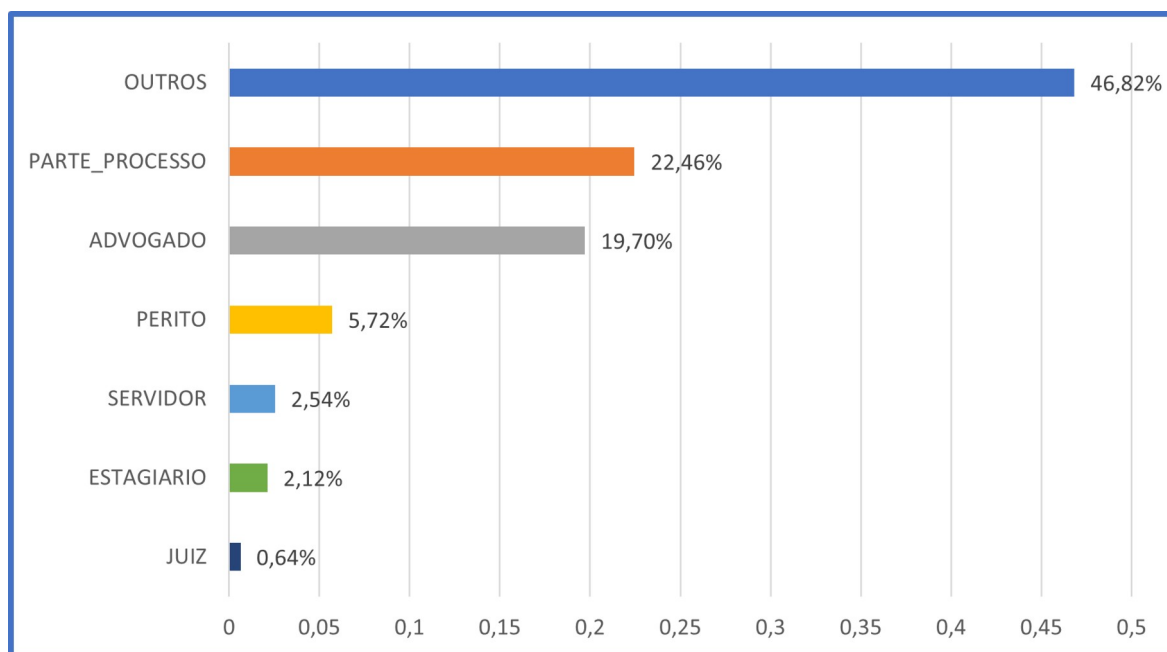


4.6 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria

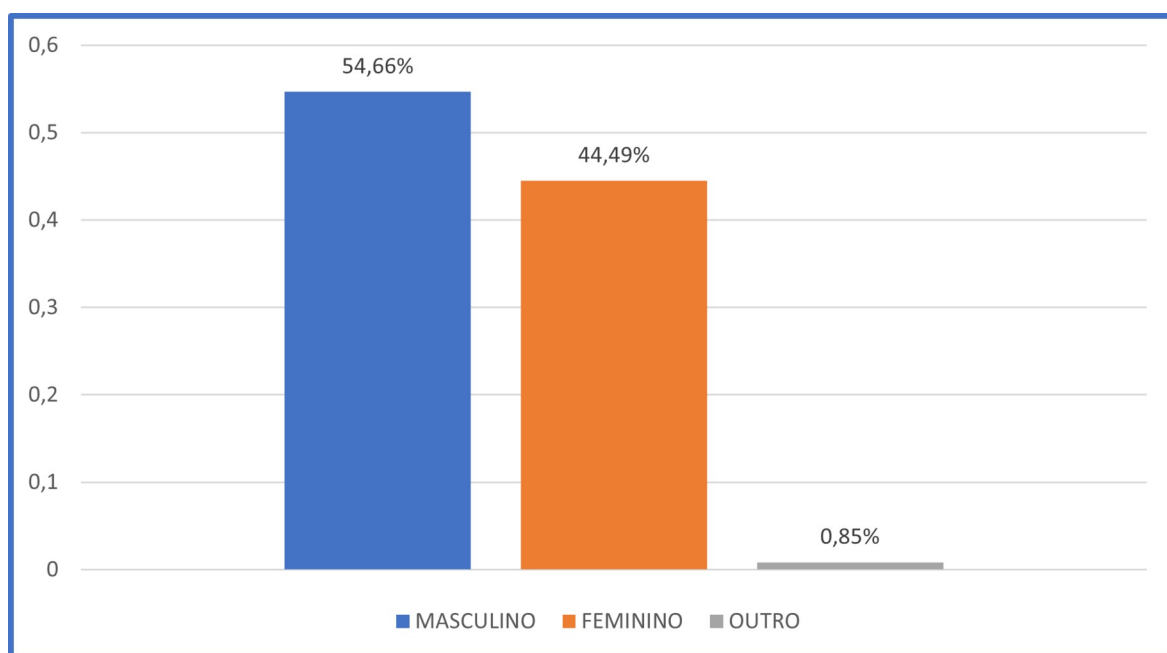


5. PERFIL SOCIAL – DADOS GENÉRICOS - PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

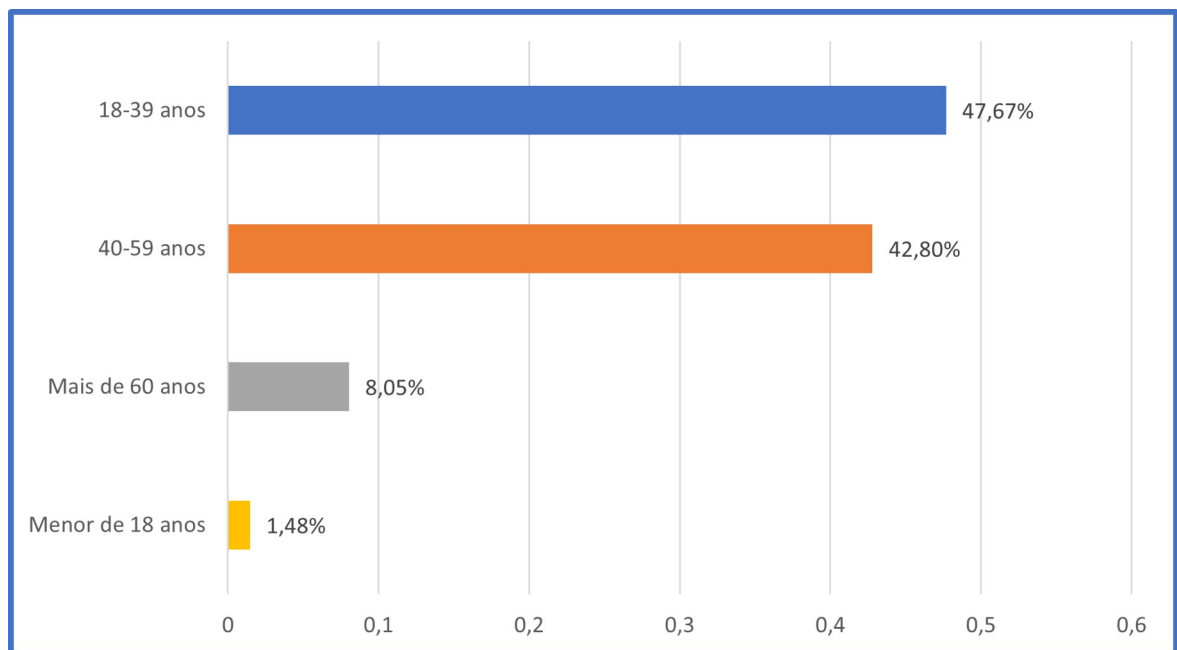
5.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário



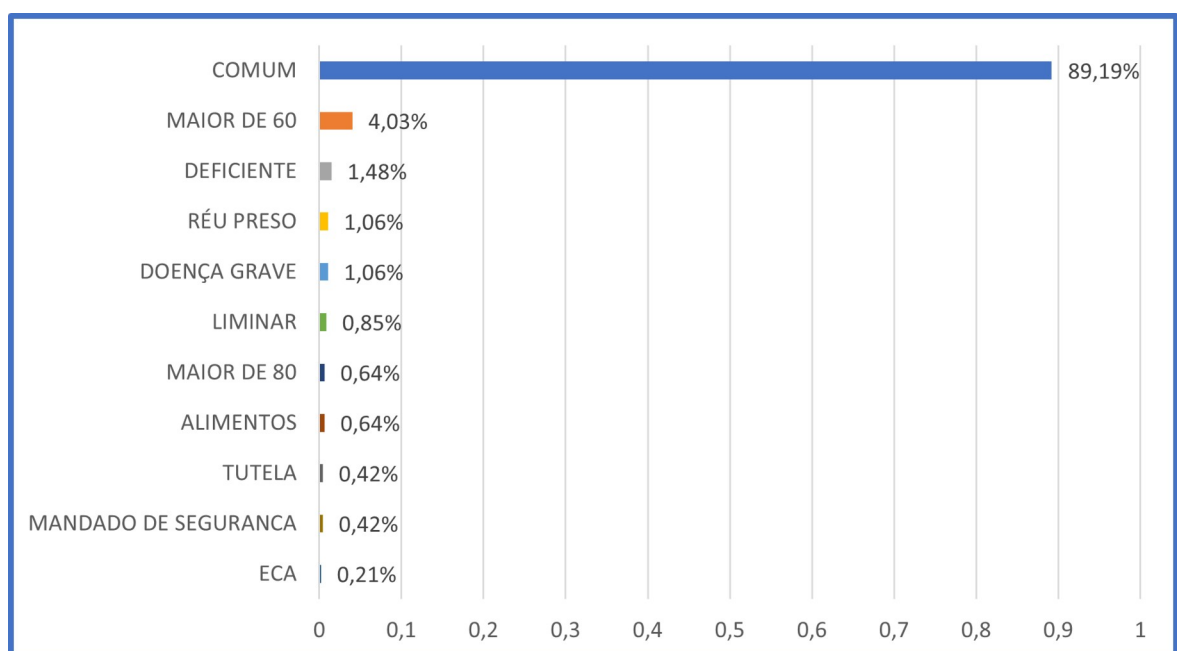
5.2 Quanto ao Gênero



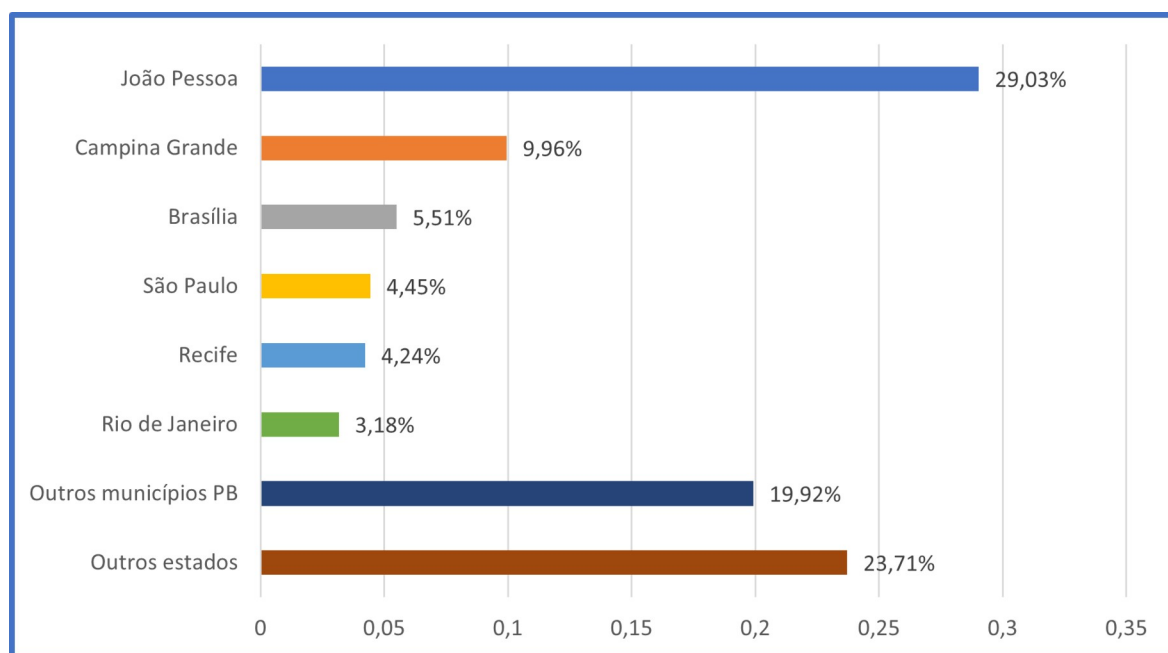
5.3 Quanto à Faixa Etária



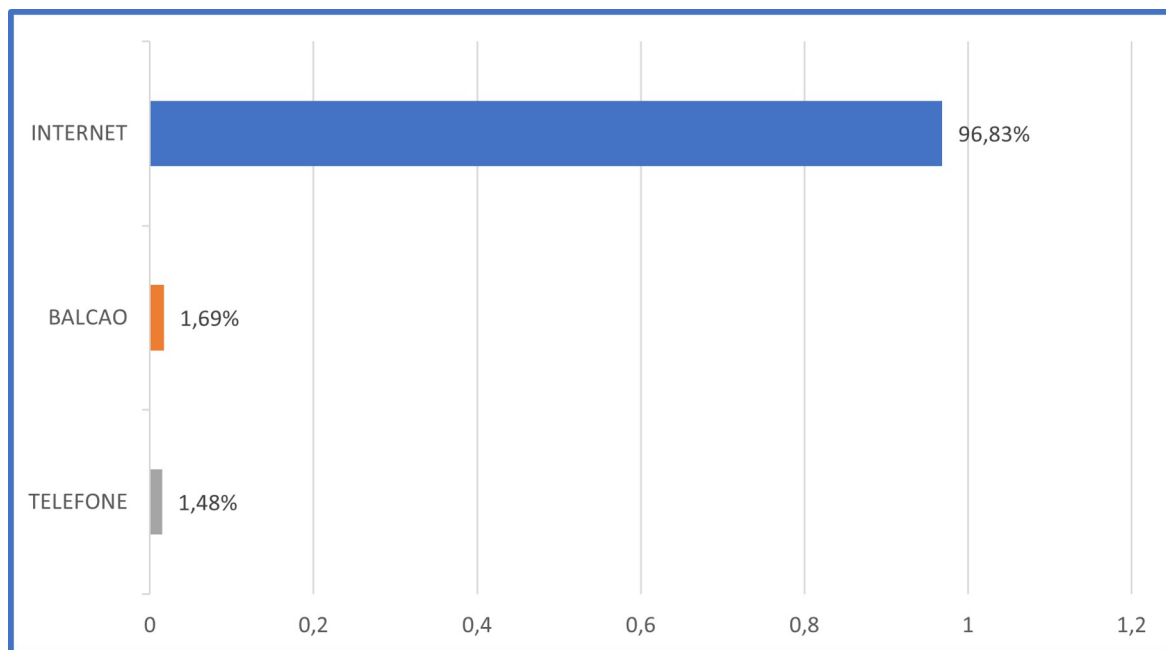
5.4 Quanto à Prioridade Legal



5.5 Quanto ao Domicílio



5.6 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria



6. PARTICIPAÇÃO EM ENCONTROS E EVENTOS

No exercício pleno de suas atribuições institucionais e com o objetivo de fortalecer o diálogo interinstitucional, os Ouvidores de Justiça do Estado da Paraíba participaram, ao longo de 2025, de encontros e eventos de significativa relevância, voltados ao aprimoramento das ouvidorias públicas e judiciais. Com ênfase na inovação, transparência e eficiência, essas iniciativas propiciaram uma rica troca de experiências, a discussão de boas práticas e o fortalecimento das estratégias de gestão das ouvidorias, essenciais para a efetivação dos direitos dos cidadãos e para o contínuo aprimoramento da prestação jurisdicional.

Ouvidoria e Justiça: Vozes que Transformam

Realizado em João Pessoa/PB, no dia 13 de março de 2025, o evento foi promovido pela Ouvidoria Geral da Paraíba e pelo Fórum Paraibano de Ouvidorias Públicas e Privadas (FOPO), em parceria com o Tribunal de Justiça da Paraíba, a Controladoria-Geral da União e o Governo do Estado da Paraíba. A iniciativa celebrou o Dia Nacional do Ouvidor (16 de março) e proporcionou relevantes reflexões sobre o papel das ouvidorias na gestão pública e no fortalecimento da cidadania.



XII Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores Judiciais – COJUD

Realizado na cidade de Recife/PE, no período de 19 a 21 de março de 2025, o evento reuniu autoridades do Poder Judiciário nacional, entre as quais a Desembargadora Margarida Cantarelli (TRF da 5ª Região), o Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho (CNJ), a Juíza Flávia Martins de Carvalho (Ouvidoria do STF), o Desembargador Alexandre Freire Pimentel (TJPE) e o Ministro OG Fernandes (STJ). O encontro reafirmou o compromisso das Ouvidorias Judiciais com a transparência, o diálogo institucional e a troca de experiências exitosas.



II Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar – ENOE

Promovido pela Rede de Estudos Jurídicos e Femininos (REDEFEM), pelo Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (TRT-13) e por instituições de ensino e pesquisa, o evento foi realizado em João Pessoa/PB, no período de 20 a 22 de agosto de 2025. Teve como foco a escuta qualificada, a promoção da igualdade de gênero e o enfrentamento das violências contra as mulheres, reunindo representantes de ouvidorias de diversas regiões do país.



Exposição fotográfica “Mulheres Invisibilizadas”

O evento, voltado à reflexão sobre a desigualdade de gênero e a invisibilidade social feminina, foi promovido pelo Tribunal Regional do Trabalho da Paraíba (13ª Região), por meio do Comitê Gestor de Igualdade de Gênero, Raça e Diversidade, no dia 19 de setembro de 2025. A iniciativa reuniu autoridades, servidores e estudantes da Escola Municipal Antenor Navarro. Na ocasião, foram homenageadas a Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão e a Defensora Pública Geral do Estado, Madalena Abrantes. Ambas receberam a Medalha Redefem, honraria que reconhece trajetórias de luta e contribuição para a promoção da igualdade de gênero e o empoderamento feminino.



XIII Encontro Nacional do Colégio dos Ouvidores Judiciais – COJUD

Realizado na cidade de Manaus/AM, entre os dias 5 e 8 de novembro de 2025, o encontro teve como destaque a eleição da nova Diretoria Executiva do COJUD para o biênio 2025/2026. Na ocasião, foram debatidos temas relevantes voltados ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas Ouvidorias Judiciais, com ênfase na inovação, na escuta cidadã e na efetividade das respostas institucionais.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba desempenha papel estratégico na promoção da cidadania e no fortalecimento do diálogo permanente entre o Poder Judiciário e a sociedade.

No exercício de 2025, foram registrados 11.071 atendimentos por meio dos diversos canais de comunicação disponibilizados por esta Ouvidoria, alcançando um expressivo índice de resolutividade de 98%. Esse desempenho evidencia a efetividade das ações desenvolvidas, bem como o comprometimento institucional com a adequada mediação das demandas apresentadas, a celeridade no encaminhamento das manifestações e a otimização dos fluxos administrativos e processuais.

Cumprе ressaltar que os resultados alcançados decorrem do esforço integrado e do engajamento dos diversos setores que compõem o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, os quais devem atuar de forma colaborativa no tratamento e na resposta às manifestações, observados os prazos e os procedimentos normativos vigentes.

A análise sistemática e periódica dos dados produzidos pela Ouvidoria constitui importante subsídio para a tomada de decisões estratégicas, especialmente no que se refere à reorganização de processos internos, à identificação e priorização de demandas recorrentes e à implementação de ações preventivas, contribuindo para a mitigação da morosidade processual e para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Dessa forma, encerra-se o presente relatório, reafirmando a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba como instrumento essencial de participação social, de transparência e de fortalecimento da democracia, em prol de um Poder Judiciário cada vez mais próximo, eficiente e comprometido com as demandas da sociedade.

João Pessoa/PB, 29 de janeiro de 2026.

MARIA DE FATIMA MORAES
BEZERRA CAVALCANTI
MARANHÃO:4682505

Assinado de forma digital por MARIA DE
FATIMA MORAES BEZERRA CAVALCANTI
MARANHÃO:4682505
Dados: 2026.03.20 12:17:23 -03'00'

Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti Maranhão
Ouvidora de Justiça