



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA
RELATÓRIO ANUAL
2023

João Pessoa – PB
Janeiro-2024

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

Desembargador Joás de Brito Pereira Filho
Ouvidor de Justiça

Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira
Ouvidor de Justiça Substituto

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

Rua Professor Batista Leite, 151 - Roger - João Pessoa – PB, 58020-600
(83) 99317-1302

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
Ouvidoria de Justiça.....	03
Canais de Contato.....	03
1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....	04
1.1 Reclamação.....	06
1.2 Pedido de Informação.....	07
2. RESOLUTIVIDADE.....	09
3. PERFIL SOCIAL.....	10
3.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	10
3.2 Quanto ao Gênero.....	11
3.3 Quanto à Prioridade Legal.....	11
3.4 Quanto ao Domicílio.....	12
3.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	12
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

APRESENTAÇÃO

Este Relatório foi elaborado para apresentar, de modo sucinto, os resultados referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, bem como expor os dados estatísticos referentes ao citado ano, atendendo às exigências contidas no artigo 6º, incisos V e VI da Resolução TJPB nº 09, de 30 de janeiro de 2013.

Ouvidoria de Justiça

As Ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais, e essenciais à administração da Justiça (Resolução nº 432/2021 do CNJ).

Funciona como espaço de participação social, viabilizando o exercício dos direitos de cidadania, promovendo a transparência institucional e qualidade do serviço público.

A Resolução nº 09, de 30 de janeiro de 2013, que definiu a composição, organização e atribuições da Ouvidoria de Justiça do Tribunal de Justiça da Paraíba, estabelece que a Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado da Paraíba, tendo caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional e tem por finalidade orientar, transmitir informações e colaborar com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal, de modo que as manifestações trazidas pelo público possam ser avaliadas, sistematizadas e, quando necessário, encaminhadas às demais unidades para análise e providências das autoridades competentes.

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 Anexo II do Tribunal de Justiça da Paraíba, localizado na Rua Prof. Batista Leite, 151, Roger, 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) 3208-6012 / (83) 99317-1302, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

O manifestante, ao contatar a Ouvidoria de Justiça através de um dos canais de atendimento disponível, quando não forem prestados esclarecimentos de forma direta, terá sua demanda cadastrada no sistema de Ouvidoria, através do formulário eletrônico disponibilizado no site. As manifestações são registradas por ordem cronológica, submetidas a uma triagem para análise, classificação, atendimento ou encaminhamento, conforme o caso.

No momento da abertura, o usuário pode optar em manter suas informações pessoais sigilosas, que, por sua vez, ficarão restritas à Ouvidoria.

Ao concluir o registro, 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>”.

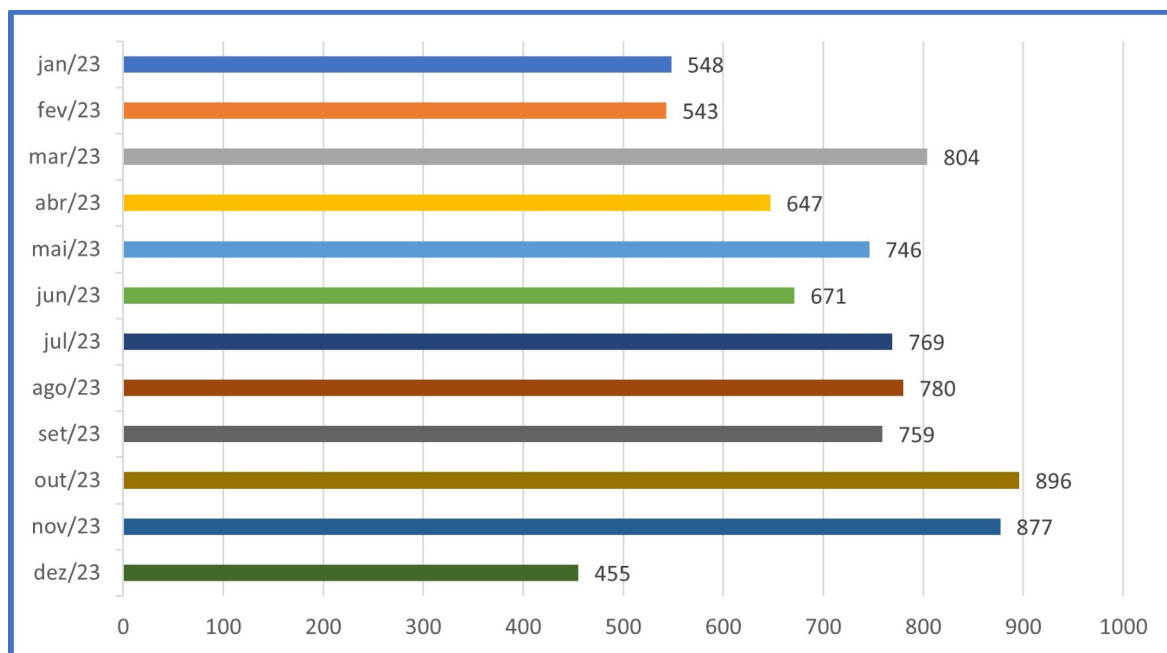
A unidade administrativa/judiciária responsável, para a qual foi encaminhada a manifestação, dispõe de um prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do envio da mesma, para análise e providências necessárias, podendo ser prorrogado por até igual período, desde que justificado o pedido, em observância ao que consta na Resolução nº 09/2013, art. 2º, parágrafo único, deste Tribunal.

O manifestante recebe a resposta conclusiva através do correio eletrônico, fornecido pelo mesmo, no momento da abertura da demanda.

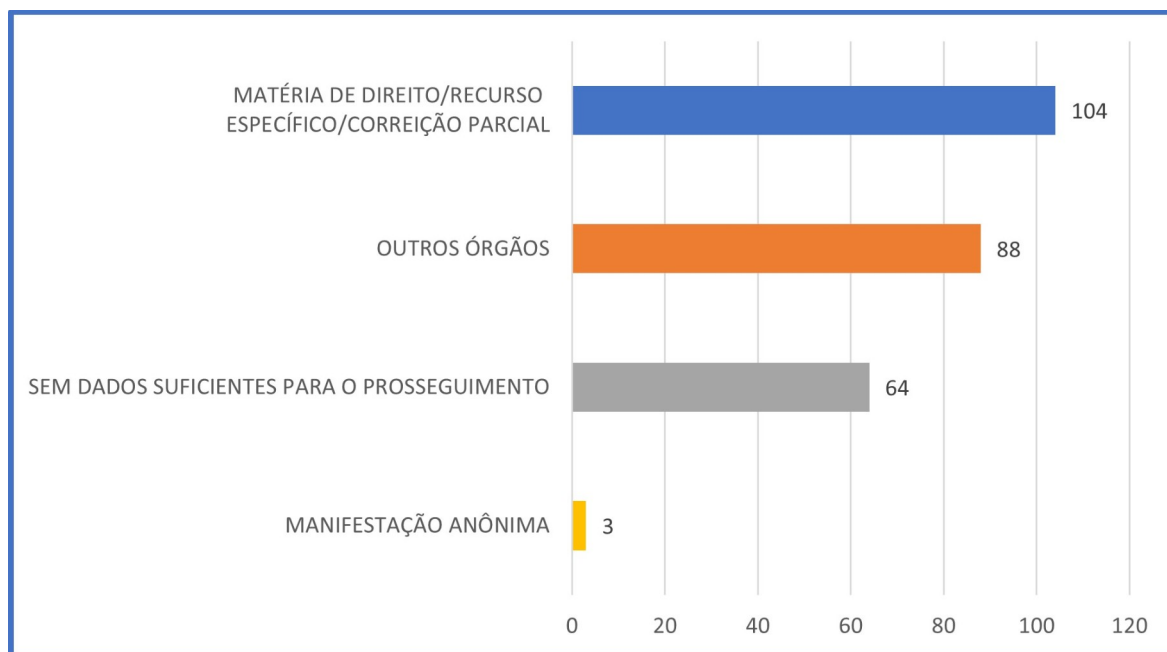
O usuário pode avaliar, no final do atendimento realizado, os serviços prestados pela Ouvidoria de Justiça, bem como pelo Portal, através do link “<https://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/pesquisa-de-satisfacao>”, por meio da “Pesquisa de Satisfação”, na qual o preenchimento é voluntário.

DADOS ESTATÍSTICOS

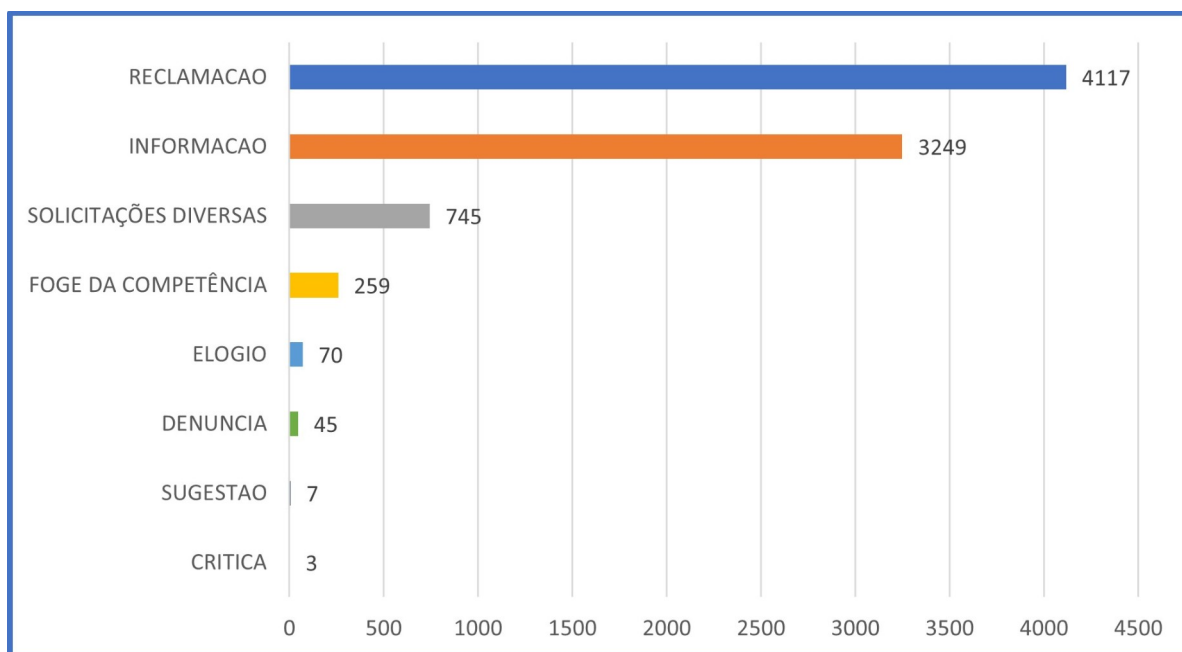
No ano de 2023, foram registradas 8.495 manifestações, distribuídas mensalmente conforme o gráfico adiante:



Dentre as manifestações, 259 foram arquivadas de forma fundamentada, de acordo com o art. 7º da Resolução nº 09/2013, que trata de matérias não admitidas pela Ouvidoria de Justiça. Neste caso, o usuário é informado sobre a incompetência da Ouvidoria para tratar do assunto trazido pelo mesmo. O gráfico a seguir demonstra quantitativamente os tipos de incompetência recebidos:

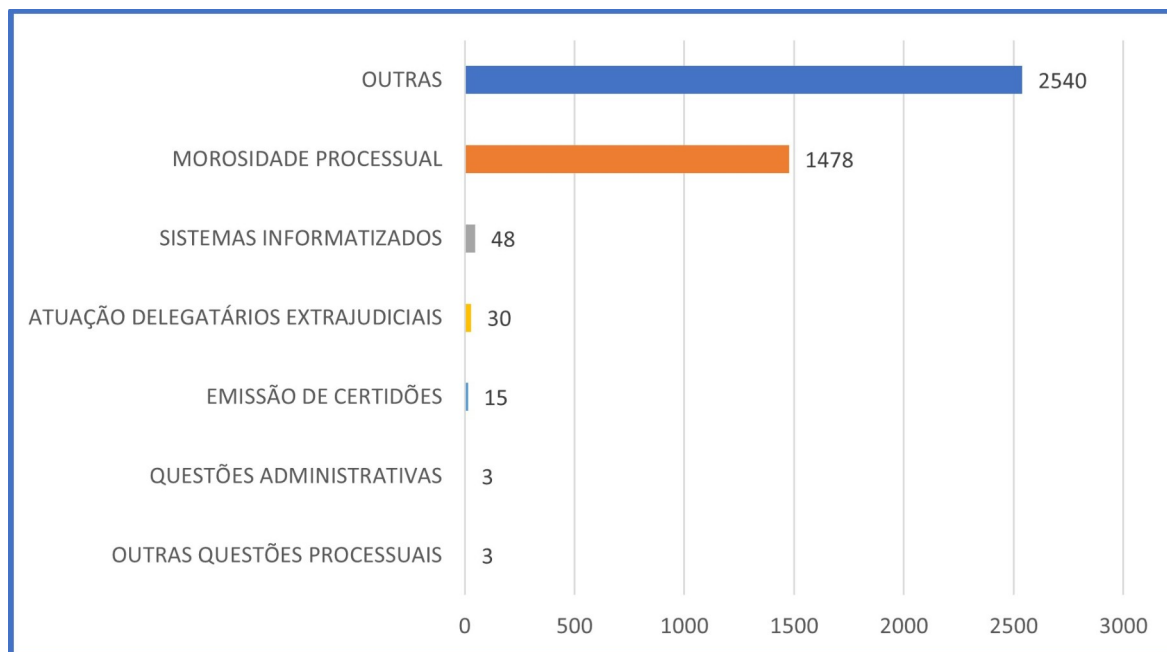


Quanto à natureza das manifestações recebidas, o gráfico abaixo demonstra que a reclamação e o pedido de informação continuam sendo as mais frequentes.



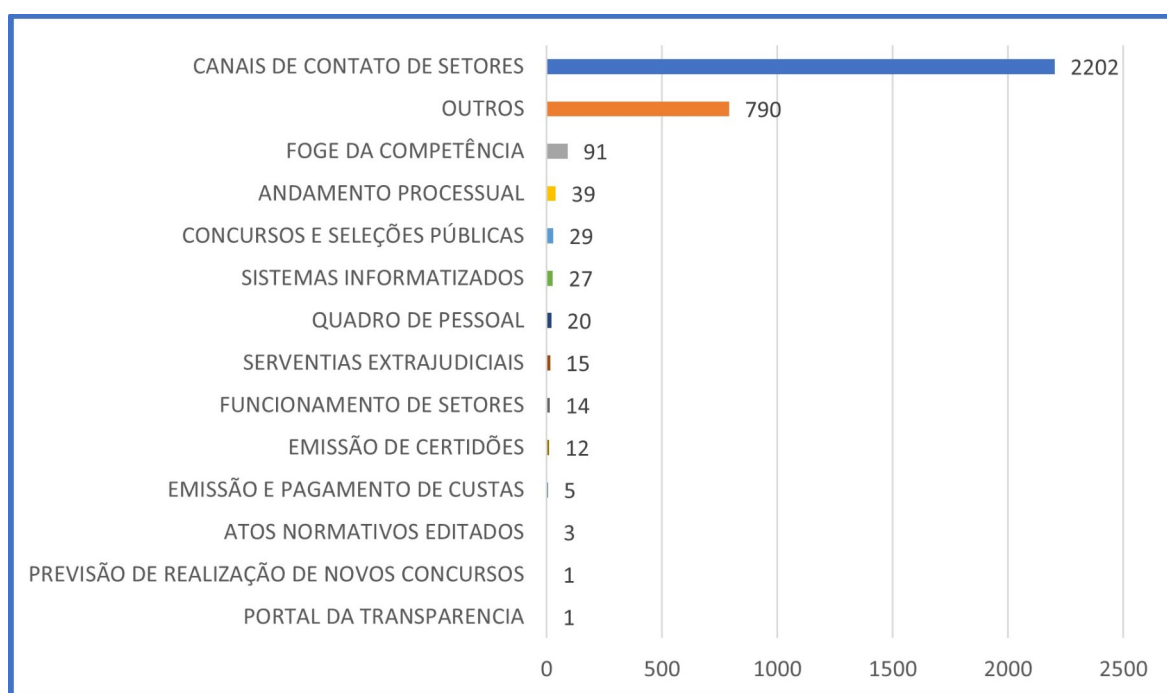
1.1 Reclamação

Grande parte das reclamações cadastradas refere-se à morosidade processual, conforme o gráfico a seguir:

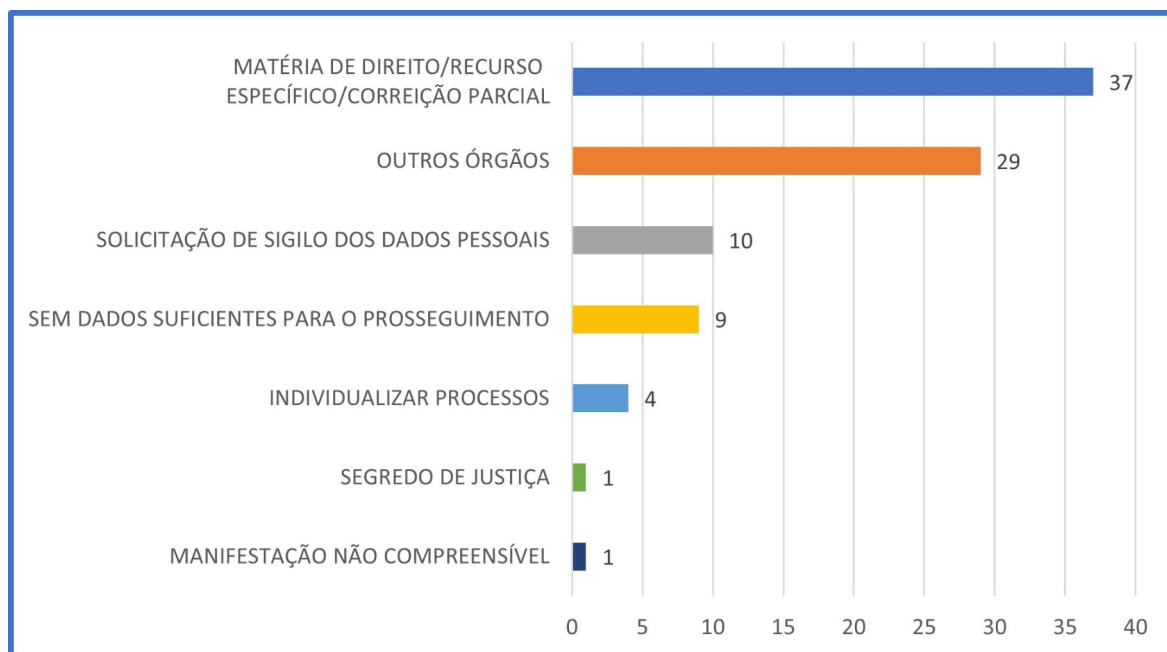


1.2 Pedido de Informação

As demandas referentes aos pedidos de informações foram elencadas no gráfico adiante, sendo os canais de contato de setores o pedido mais recorrente.



Dentre os pedidos de informações, 91 não foram admitidos pela Ouvidoria de Justiça, por se tratar de matéria vetada pelo artigo 7º da Resolução nº 9/2023. O gráfico a seguir demonstra tais situações.



Dos 3.249 pedidos de informações recebidos, 3.149 foram atendidos, 09 estão em processamento e 91 foram indeferidos.

Recebidos	3.249
Atendidos	3.149
Em processamento	09
Indeferidos	91

2. RESOLUTIVIDADE

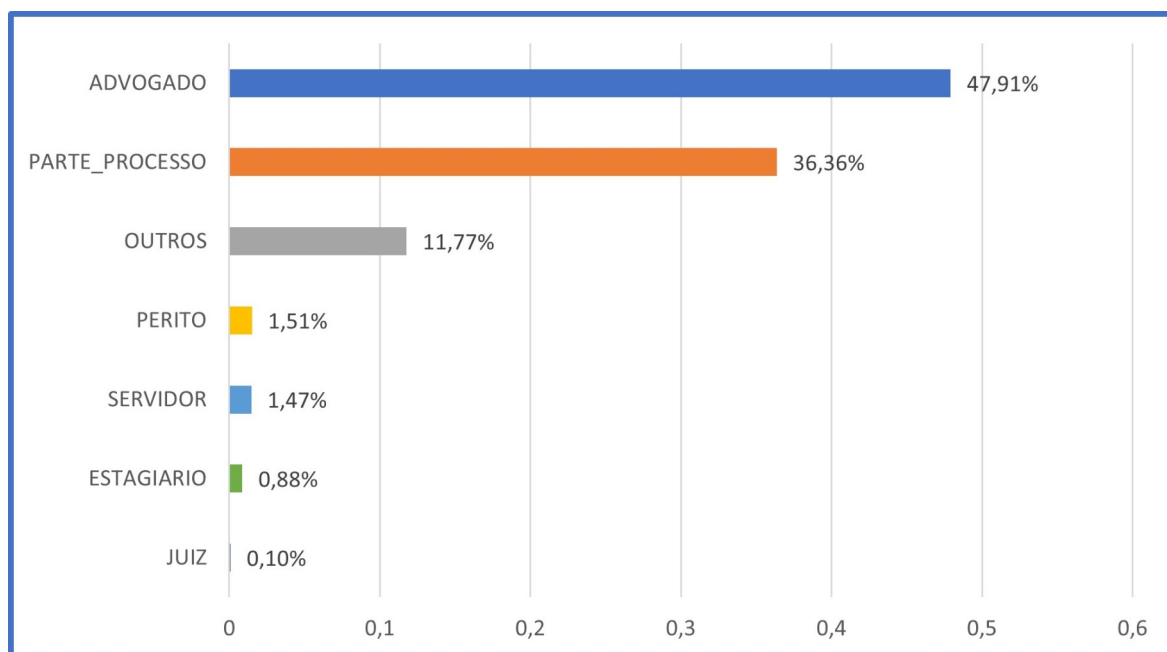
Das 8.495 manifestações recebidas pela Ouvidoria de Justiça, 8.233 foram atendidas e 262 estão pendentes de apreciação nas unidades administrativas/judiciárias competentes. A efetividade das demandas encerradas em 2023, com caráter resolutivo, foi de 97% do total de manifestações recebidas.



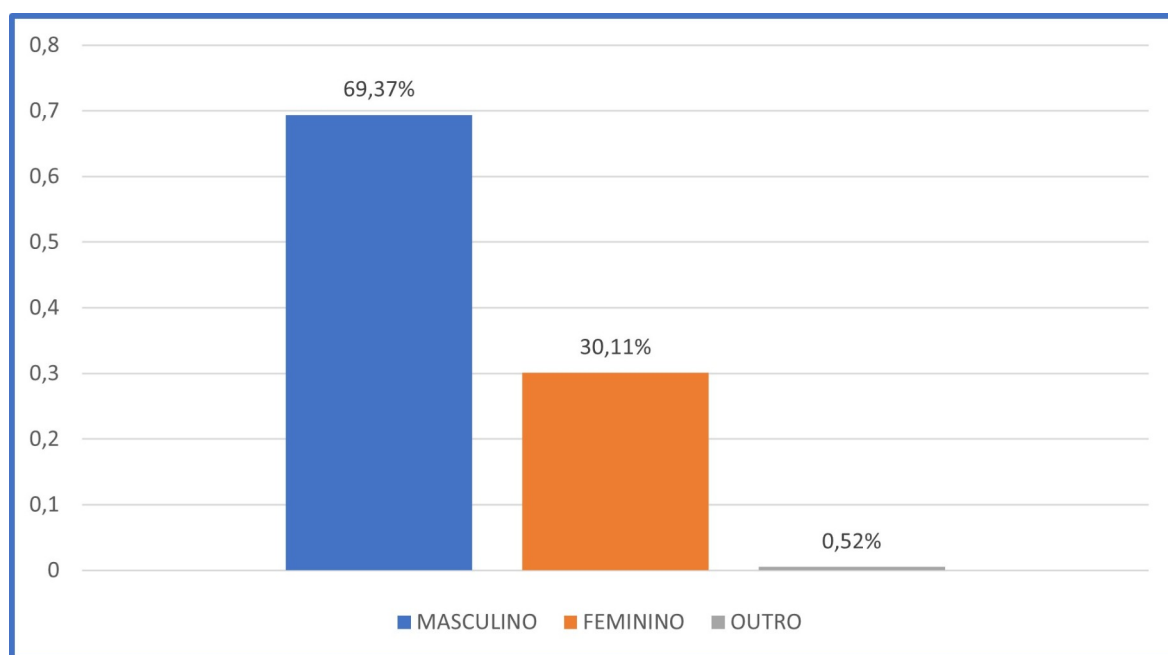
3. PERFIL SOCIAL

Os dados extraídos do Sistema de Ouvidoria, para classificação do perfil social dos usuários, foram baseados nas informações fornecidas pelo próprio manifestante no ato da abertura da demanda.

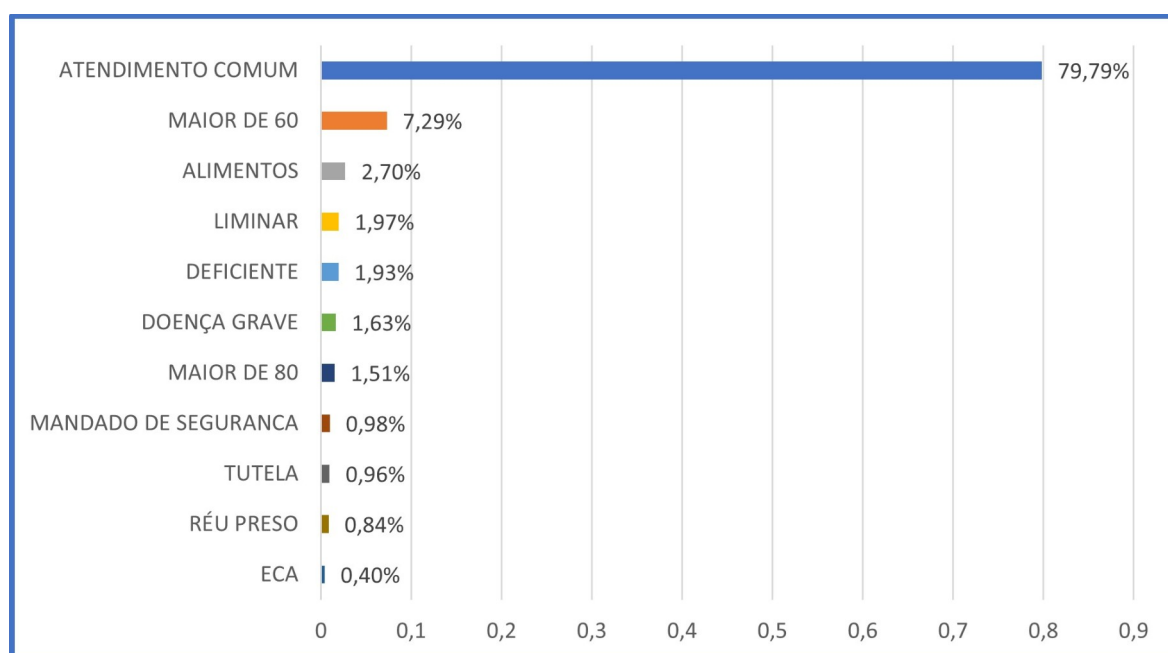
3.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário



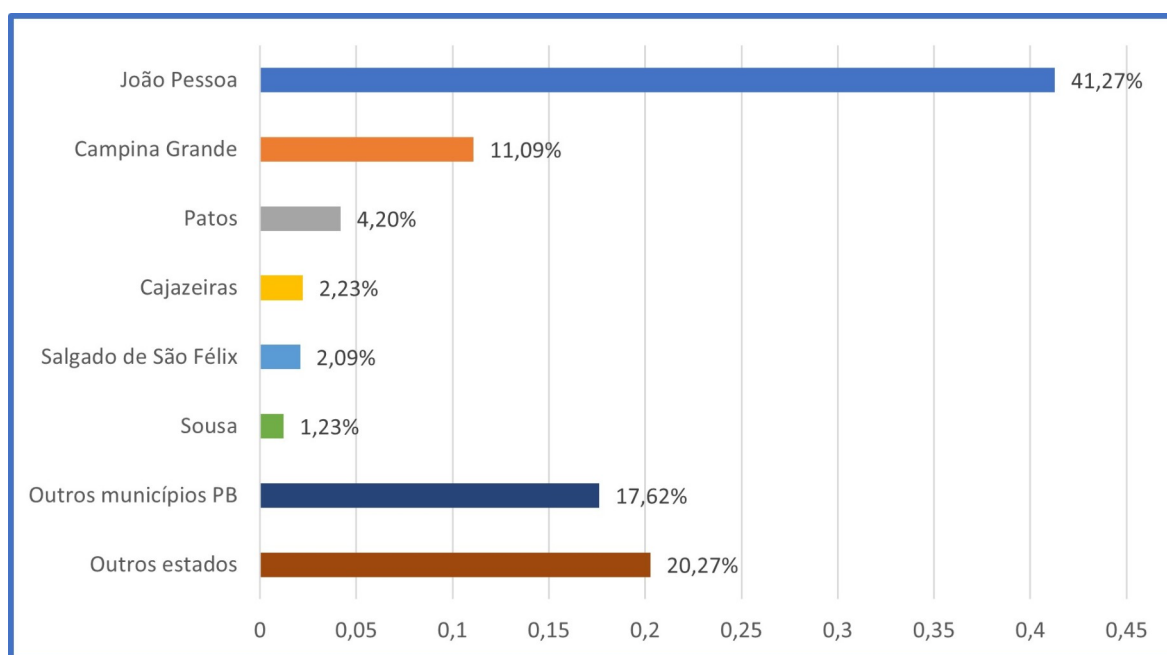
3.2 Quanto ao Gênero



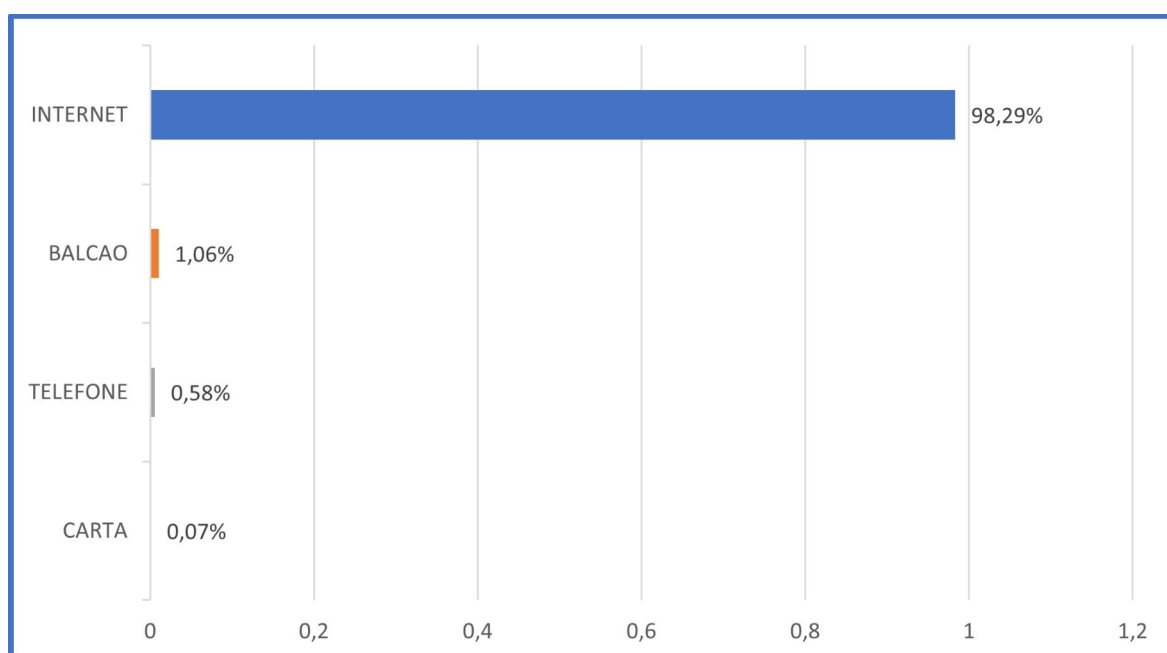
3.3 Quanto à Prioridade Legal



3.4 Quanto ao Domicílio



3.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba tem sido um importante canal de comunicação à disposição da sociedade, desempenhando regularmente suas atribuições. Em 2023 foi registrado o total de 8.495 manifestações, nas quais a reclamação e o pedido de informação foram os mais recorrentes.

As estatísticas levantadas, por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis, retratam a necessidade na busca de estratégias institucionais no combate à morosidade processual, um dos principais problemas enfrentados.

Apesar da crescente demanda, constatamos o aumento no grau de resolutividade no referido ano em relação ao anterior. Enquanto 97% foram atendidos, apenas 3% estão pendentes de respostas nas unidades administrativas/judiciárias pertinentes.

Ressalta-se, ainda, que os esforços empreendidos pela atual gestão contribuíram para a conquista do Prêmio CNJ de Qualidade 2023 – Selo Prata. Com 10 pontos decorrentes dos 71,07% de resolutividade no requisito que trata das manifestações enviadas à Ouvidoria, o Tribunal respondeu entre 70,1% e 90% das demandas com caráter resolutivo, em até 30 dias.

Aspirando cada vez mais potencializar a troca de conhecimentos e experiências, o Desembargador Joás de Brito Pereira Filho, Ouvidor de Justiça deste Egrégio Tribunal, participou do VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, realizado na cidade de São Luís/MA, no período de 03 a 05 de maio de 2023, cujo tema escolhido foi “Consolidação e Futuro das Ouvidorias Judiciais”. Também participou do IX Encontro do COJUD, realizado na cidade de Porto Alegre/RS, nos dias 04 e 05 de outubro do mesmo ano, momento em que foi realizada a eleição e posse da Diretoria Executiva para o biênio 2023/2024. A participação nesses eventos é de suma importância na busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados pelas Ouvidorias.

Por fim, reafirmamos o compromisso em desempenhar, com eficiência, nossa missão como canal de comunicação, possibilitando contribuir, de forma efetiva, com a atual gestão do TJPB e assim aperfeiçoar cada vez mais a prestação jurisdicional, com foco em resultados, transparência, celeridade e na excelência do atendimento.