



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO ANUAL
2017-2018

*João Pessoa/Pb
Fevereiro-2018*

Sumário

1 Apresentação.....	3
2 Demandas da Ouvidoria.....	5
2.1 Reclamações.....	7
2.2 Pedidos de Informação.....	9
2.3 Do atendimento às demandas.....	10
3 Do perfil social.....	11

1 Apresentação

Conforme o art. 1º da Resolução TJPB nº 9/2013, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba consiste no canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado da Paraíba, tendo por finalidade orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça.

A atuação do órgão se inicia a partir de contatos formalizados por advogados, servidores, magistrados, jurisdicionados e demais cidadãos que demandem esclarecimentos ou providências relacionadas às atribuições previstas no art. 6º da resolução supracitada. Em se tratando de manifestações encaminhadas a magistrados, estes possuem um prazo de 10 dias, prorrogável por igual período, contados da leitura eletrônica do ofício, para prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria de Justiça. Por analogia, tal prazo também é aplicado para manifestações encaminhadas a setores administrativos.

Para facilitar o acesso à Ouvidoria, são disponibilizados ao público os seguintes canais de atendimento:

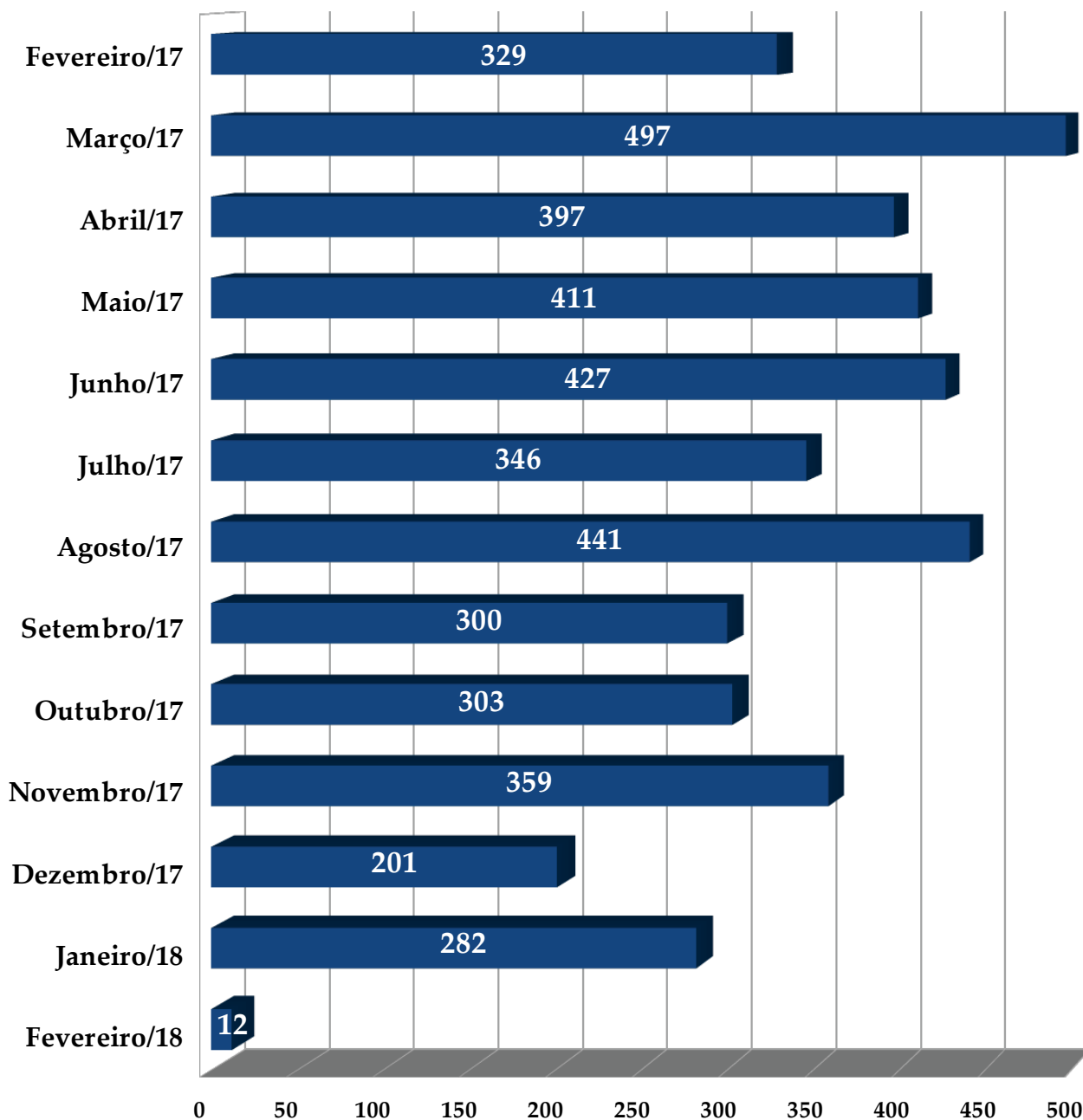
● Virtual
◇ Formulário eletrônico: http://ouvidoria.tjpb.jus.br/ouvidoria/
● Telefônico
◇ (83) 3222-0928
◇ 159 (Ligação Gratuita)
● Atendimento Pessoal
◇ Ouvidoria de Justiça, localizada na Escola João XXIII, Rua Professor Batita Leite, 151, Roger, João Pessoa/PB, CEP: 58020-245

Em cumprimento ao disposto no art. 6º, IX, do Regimento Interno

desta Ouvidoria, segue relatório estatístico baseado nas demandas recebidas pelo órgão.

2 Demandas da Ouvidoria

A Ouvidoria de Justiça, entre os dias 03 de fevereiro de 2017 e 02 de fevereiro de 2018, registrou 4.305 manifestações, apresentando um maior fluxo de atendimento nos meses de março, maio, junho e agosto, conforme gráfico.

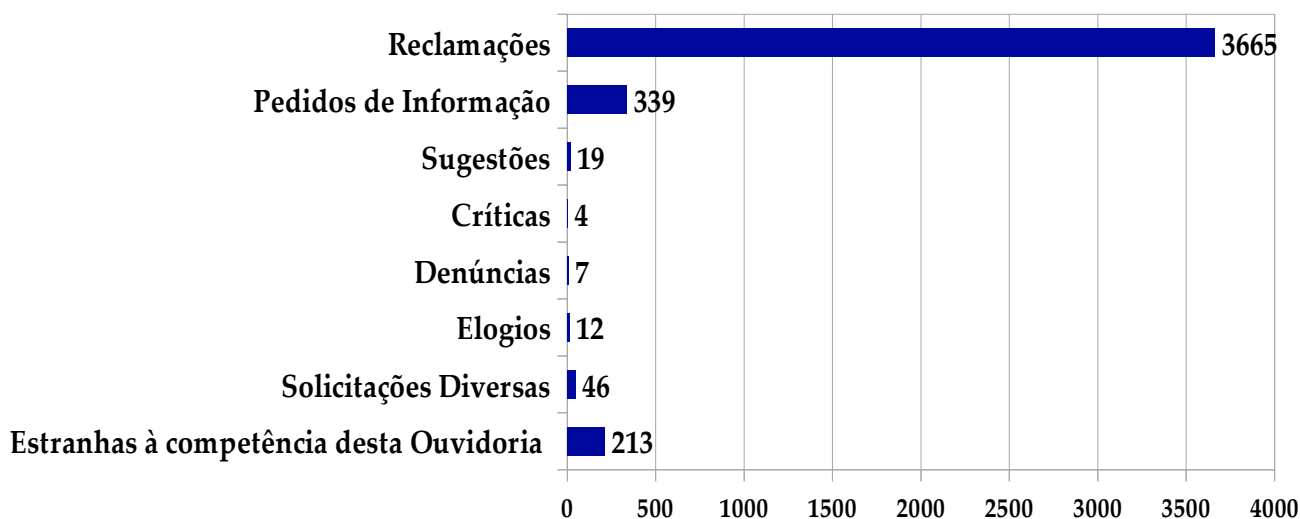


Todos os contatos realizados com o órgão, seja de forma presencial ou virtual, são cadastrados e submetidos a uma análise preliminar, na qual se verifica a possibilidade de processamento da demanda. Assim, são admitidas as reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões, elogios e críticas cujo objeto se subsuma às atribuições da Ouvidoria, que se encontram elencadas no art. 6º da Resolução TJPB nº 9/2013.

Por outro lado, as demandas que versem sobre matérias vedadas pelo art. 7º do supramencionado ato normativo tem o seu processamento obstado, sendo os interessados devidamente cientificados das razões que impossibilitam a atuação da Ouvidoria. Neste ano, duzentas e treze manifestações foram liminarmente arquivadas, de forma fundamentada.

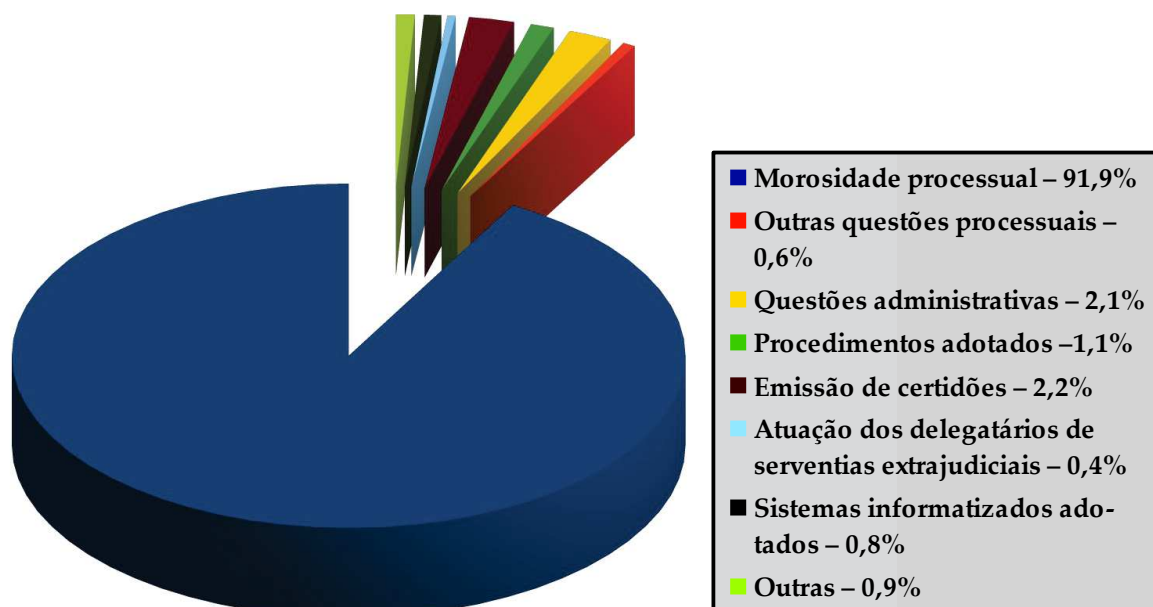
Demandas estranhas à competência desta Ouvidoria	
Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato	1
Sem dados suficientes para o prosseguimento do registro	10
Dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consultas sobre matéria de direito	78
Manifestações para as quais existam recursos específicos, ou passíveis de correção parcial	82
Manifestações referentes a outros órgãos públicos	31
Pedido de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça	2
Sem relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro/servidor do Poder Judiciário	9

Considerando a necessidade de elaboração de relatórios acerca das atividades empreendidas pelo órgão, em cumprimento ao art. 6º, VI, e art. 9º, IV, ambos do Regimento Interno da Ouvidoria, as manifestações são classificadas, conforme as categorias contidas no gráfico infra, baseadas nas espécies de demandas estabelecidas no art. 6º, II, da citada legislação.



2.1 Reclamações

Oitenta e cinco por cento das manifestações recebidas relatavam problemas das mais diferentes ordens, tendo sido catalogados como reclamações e subclassificados consoante exposto na legenda infra.



A razoável duração dos processos administrativos e judiciais destacou-se como o principal pleito formulado perante a Ouvidoria, como se pode constatar nos dados compilados. Tanto é assim que somente duzentas e noventa e sete insurgências não tinham por objeto a morosidade na tramitação das ações. Dos pedidos que solicitavam impulsionamento processual, negou-se seguimento a setecentos e trinta e quatro, pelas razões indicadas na tabela abaixo.

Reclamações – Morosidade processual	
Sem paralisação cronológica fora do razoável	566
Sem anterior provocação da unidade judiciária	102
Sem informação sobre o número do processo	66

O tempo necessário para a emissão de certidões foi questionado por oitenta demandantes. Tais reclamações foram devidamente encaminhadas à Gerência do Telejudiciário, que tempestivamente solucionou

os problemas pontuais transmitidos. Além disso, o Tribunal de Justiça, com vistas a apresentar uma solução macroestrutural, implementou, recentemente, o sistema CERTO, com o objetivo de viabilizar a expedição automática de certidões.

Problemas estruturais nas unidades organizacionais motivaram setenta e sete contatos. Destes, quarenta e três relatavam falhas no funcionamento de equipamentos, principalmente em aparelhos telefônicos de diversos setores da sede do Tribunal, assim como das comarcas.

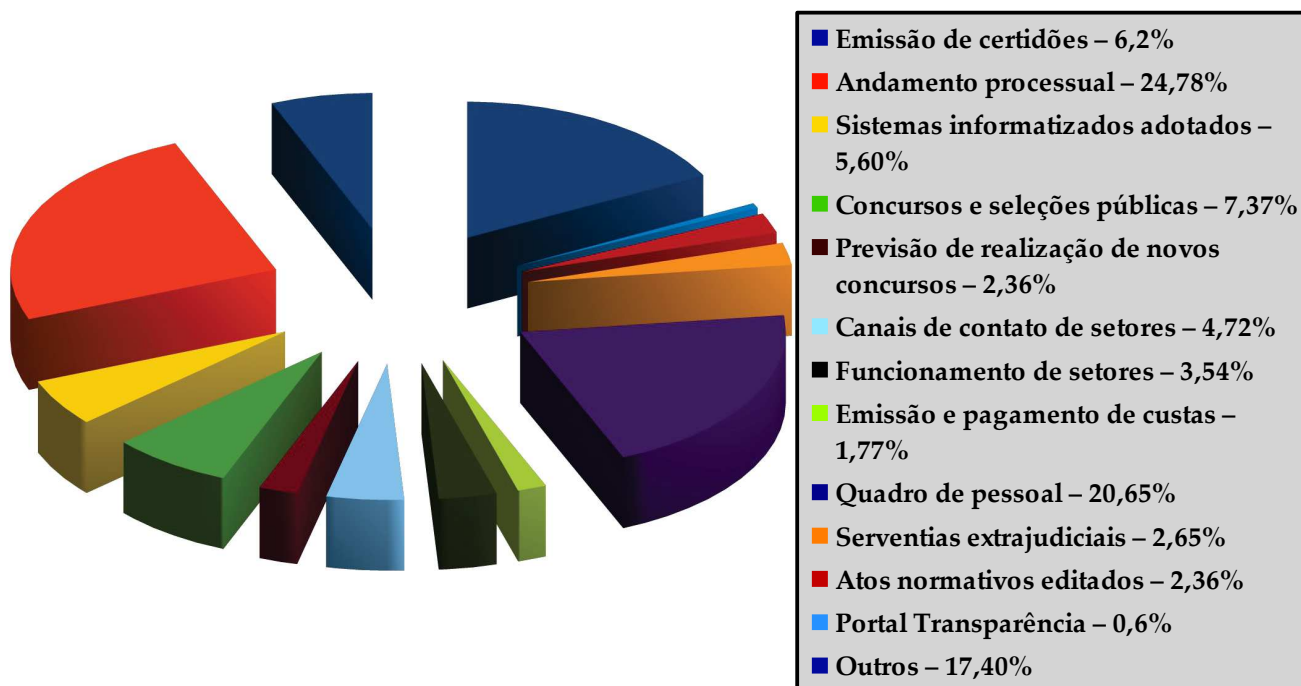
Em quarenta e uma demandas, os manifestantes opuseram-se a procedimentos adotados por servidores e magistrados no atendimento ao público e na condução dos atos processuais.

Trinta usuários dos sistemas informatizados desta Corte relataram falhas e dificuldades no manejo destas ferramentas. Setenta por cento referiam-se ao Sistema PJE.

Reclamações – Sistemas Informatizados	
PJE	21
eJus	2
PUSH	1
VEP	3
STI	1
Portal TJPB	2

2.2 Pedidos de Informação

As atividades promovidas pelo Poder Judiciário deste Estado foram objeto de 7,8% pedidos de informação, os quais foram subclassificados em doze espécies, conforme demonstra o gráfico a seguir.



Do total de trezentas e trinta e oito demandas, oitenta e quatro solicitaram o encaminhamento da movimentação de determinados processos e setenta requeriam informações sobre o quadro de pessoal deste Tribunal.

Os sistemas informatizados adotados pelo Poder Judiciário Estadual motivaram dezenove contatos, dos quais aproximadamente 58% faziam referência ao PJE.

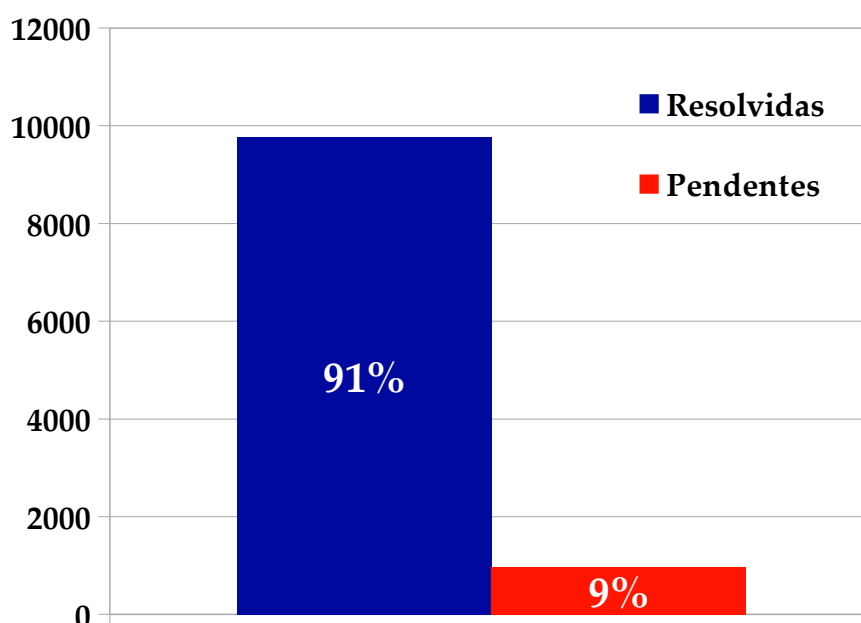
Pedidos de Informação – Sistemas Informatizados	
PJE	11
PUSH	1
VEP	3
STI	1
Portal TJPB	2
eJus	1

Indagações acerca dos concursos e seleções públicas realizados pelo Tribunal de Justiça totalizaram 25 demandas, dentre as quais se destacaram os pleitos sobre a seleção para estagiários e o concurso para provimento de cargos de analista, técnico e auxiliar judiciário, regido pelo Edital n. 1/2008.

Pedidos de Informação – Concursos e Seleções Públicas	
Concurso de Servidores (Edital n. 1/2012)	2
Concurso de Servidores (Edital n. 1/2008)	12
Concurso para Outorga de Delegação das Serventias Extrajudiciais (Edital n. 1/2013)	5
Seleção de Estagiários	6

2.3 Do atendimento às demandas

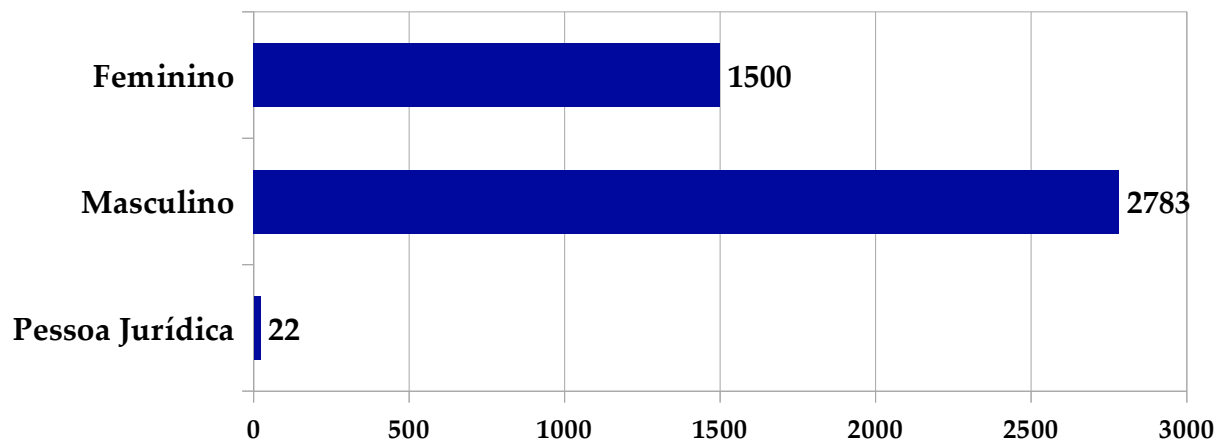
Nos termos do art. 2º, parágrafo único, da Resolução nº 09/2013, deste Tribunal de Justiça, a unidade organizacional dispõe de um prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por igual período, perfazendo, dessa forma, um prazo total de 20 (vinte) dias, contados da leitura eletrônica do ofício, para prestar as informações solicitadas pelo Ouvidor de Justiça. Seguidos tais parâmetros, segue abaixo a resolutividade



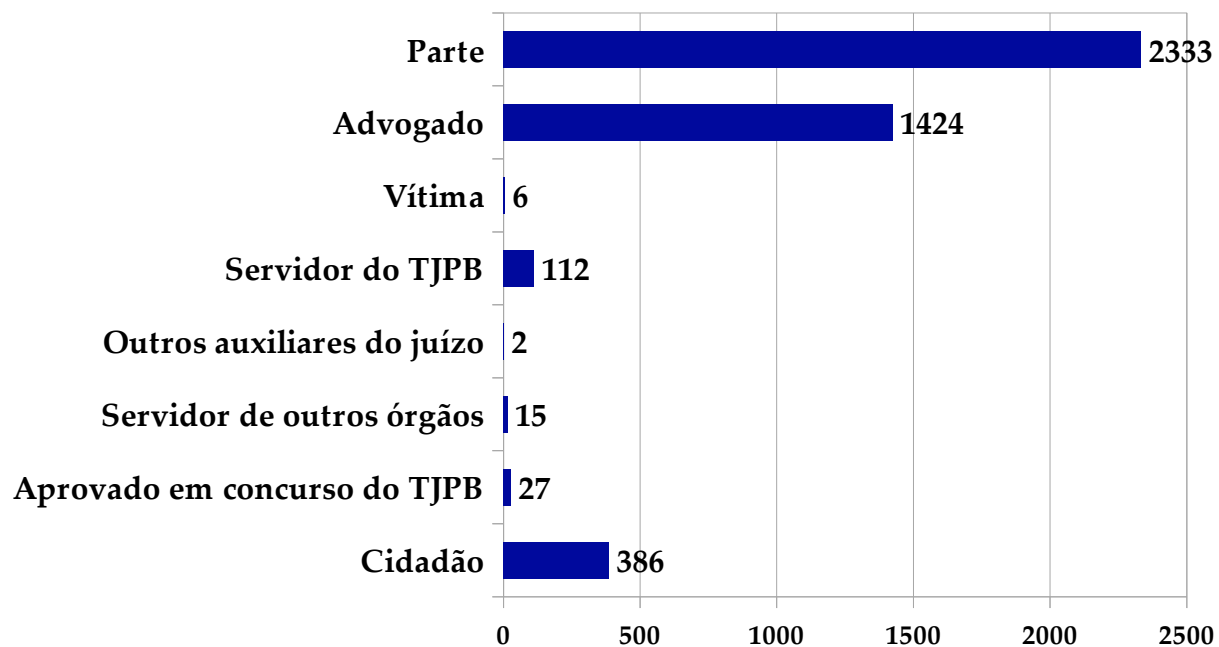
3 Do perfil social

O estudo realizado a partir das informações pessoais fornecidas pelos usuários apresentou os resultados transcritos abaixo.

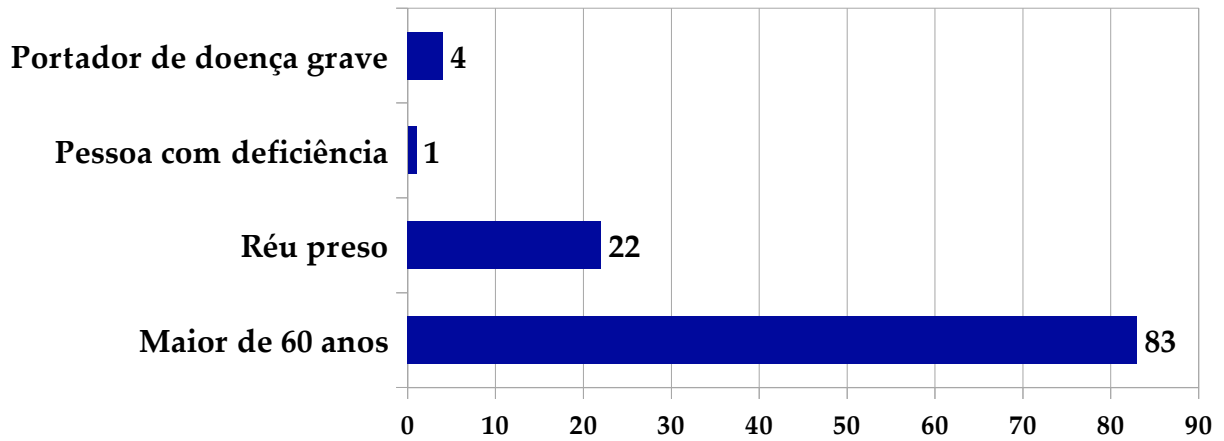
- Quanto ao gênero:



- Quanto a relação com o Poder Judiciário:



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



- Quanto ao domicílio:

