



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
OUVIDORIA DE JUSTIÇA

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES **2015-2016**

*João Pessoa/Pb*  
*Fevereiro - 2016*

## SUMÁRIO

1. Histórico.....	3
2. Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.....	4
3. Programa “Ouvidoria em sua Comarca” .....	7
4. Demandas da Ouvidoria.....	9
4.1 Reclamações.....	12
4.2 Pedidos de Informação.....	14
4.3 Do atendimento às demandas.....	16
4.4 Do perfil social.....	16

## 1. Histórico.

Instalada em 13 de fevereiro de 2013, a Ouvidoria de Justiça encerrou o seu primeiro biênio de atividades no início do ano 2015. Na primeira sessão administrativa, após a posse dos integrantes da Mesa Diretora deste Tribunal, realizou-se nova eleição para os cargos de Ouvidor de Justiça e seu substituto, em obediência ao que preceitua o § 3º do art. 4º da Resolução nº 9/2013.

Na ocasião, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho foi reconduzido ao cargo de Ouvidor de Justiça por mais um período de dois anos e o Desembargador Romero Marcelo da Fonseca Oliveira foi eleito Ouvidor Substituto.

Integram ainda o quadro de pessoal do órgão um assessor, cinco servidores (art. 5º da Resolução nº 9/2013) e um estagiário, responsáveis pelas atribuições elencadas nos incisos do art. 9º do Regimento Interno da Ouvidoria, dentre as quais se destaca o recebimento e registro de expedientes, o envio de ofícios e memorandos e o acompanhamento das solicitações apresentadas.

Permanecem à disposição dos cidadãos quatro canais de contato, a saber:

- ◆ Preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no Portal da Ouvidoria, acessível por meio do *link*:  
<http://ouvidoria.tjpb.jus.br/ouvidoria/>
- ◆ Telefones: (83) 3216-1682  
159 (Canal telefônico gratuito)
- ◆ Envio de correspondências ao endereço:  
Ouvidoria de Justiça, localizada no Tribunal de Justiça da Paraíba, Praça João Pessoa, s/n, Centro, CEP 58013-902, João Pessoa/Pb.
- ◆ Atendimento pessoal, no endereço acima indicado.

## 2. Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



**05/03/2015 e 06/03/2015** – Participação do Ouvidor de Justiça no I Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, organizado pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Ceará, durante o qual foi editada a Carta de Fortaleza, que instituiu o Colégio de Ouvidores da Justiça Estadual e do Distrito Federal e Territórios.



**10/04/2015** – Reunião com o Ouvidor de Justiça do Tribunal Regional Eleitoral deste Estado, na qual se firmou uma parceria entre os órgãos, visando sua aproximação, com vistas a promoção de visitas conjuntas às comarcas, uma vez que os juízes estaduais também possuem competência eleitoral.



**04/05/2015** – Reunião com juízes das Varas da Fazenda Pública da Comarca da Capital, para ouvir os magistrados sobre a gestão processual e a infraestrutura nessas unidades, na qual surgiram algumas ideias de melhoria no atendimento ao público.



**21/05/2015 e 22/05/2015** – Retorno das visitas do programa “Ouvidoria em sua Comarca”, compreendendo as comarcas de Remígio, Esperança, Pocinhos, Santa Luzia e São Mamede.



**22/05/2015** – Realização da primeira audiência pública da Ouvidoria, na Comarca de São Mamede.



**01/06/2015** – Visita às comarcas de Alagoa Grande, Areia, Arara, Solânea e Bananeiras.





**16/09/2015 e 17/09/2015** – Visita às comarcas de Água Branca, Taperoá, Juazeirinho, Soledade e Princesa Isabel, tendo sido realizada, nesta última, audiência pública.



**30/09/2015 a 02/10/2015** – I Encontro do Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais, realizado na cidade de Gramado/RS e cujo diálogo resultou na publicação da “Carta de Gramado”, documento que contém as ações a serem implementadas, com vistas ao fortalecimento e aperfeiçoamento das atividades promovidas pelas instituições presentes.



**22/10/2015** – II Encontro Paraibano de Ouvidorias, realizado pelo Fórum Paraibano de Ouvidorias (FOPO), no Auditório do Centro Cultural Ariano Suassuna, localizado na sede do Tribunal de Contas do Estado, durante o qual as experiências dos diversos órgãos participantes foram objeto de intenso debate e troca de informações.

### 3. Programa “Ouvidoria em sua Comarca”.

O programa “Ouvidoria em sua Comarca”, idealizado e implementado logo após a instalação deste órgão em 2013, visa contribuir com o aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário paraibano, concretizando a finalidade que lhe foi atribuída pelo art. 3º do seu Regimento Interno.

O programa consiste na realização de visitas às comarcas deste Estado para, em contato franco e aberto com juízes, servidores e população, verificar, *in loco*, a situação e o funcionamento das unidades judiciárias. A partir das informações colhidas durante as visitas, elabora-se levantamento das questões administrativas que demandam soluções.

Os problemas identificados, em geral, referem-se à insuficiência do quadro de pessoal, ausência de cursos de treinamento e aperfeiçoamento, estrutura física inadequada da unidade, bem como irregularidade no fornecimento de material de expediente.

Identificadas as deficiências presentes nas unidades judiciárias, a atuação desta Ouvidoria volta-se à provocação dos órgãos competentes, por intermédio de comunicações oficiais (ofícios ou memorandos) e de reuniões com os diretores e gerentes responsáveis, objetivando encontrar alternativas para o saneamento das dificuldades constatadas.

Nos anos de 2013 e 2014, o programa alcançou as comarcas de Sapé, Rio Tinto, Mamanguape, Itabaiana, Pilar, Alhandra, Caaporã, Pedras de Fogo, Cruz do Espírito Santo, Jacaraú, Campina Grande, Patos, Guarabira, Pirpirituba, Mari, Gurinhém e Bayeux.

Neste segundo biênio, nos dias 21/05/2015 e 22/05/2015, dando continuidade às atividades, foram visitadas as comarcas de Remígio, Esperança, Pocinhos, Santa Luzia e São Mamede, tendo sido realizada, nesta última, a primeira audiência pública promovida pelo órgão. Em 01/06/2015, a “Ouvidoria em sua Comarca” esteve ainda em Alagoa Grande, Areia, Arara, Solânea e Bananeiras.

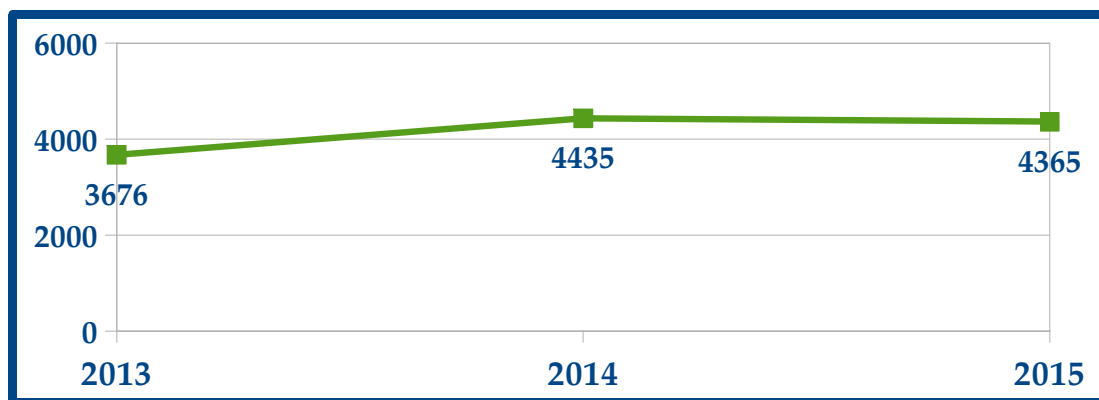
Aos 16/09/2015 e 17/09/2015 também foram visitadas as comarcas de Água Branca, Taperoá, Juazeirinho, Soledade e Princesa Isabel, na qual aconteceu a segunda audiência pública viabilizada pela atuação da Ouvidoria.

Em 2016, traçou-se como meta intensificar as ações do programa em tela, empregando esforços para abranger, em suas visitas, todas as comarcas do Estado e, com isso, estreitar a comunicação entre as unidades jurisdicionais e os órgãos administrativos deste Tribunal, em busca de soluções eficazes para as questões suscitadas perante este órgão, tendo por finalidade última a melhoria da prestação jurisdicional ofertada aos cidadãos.

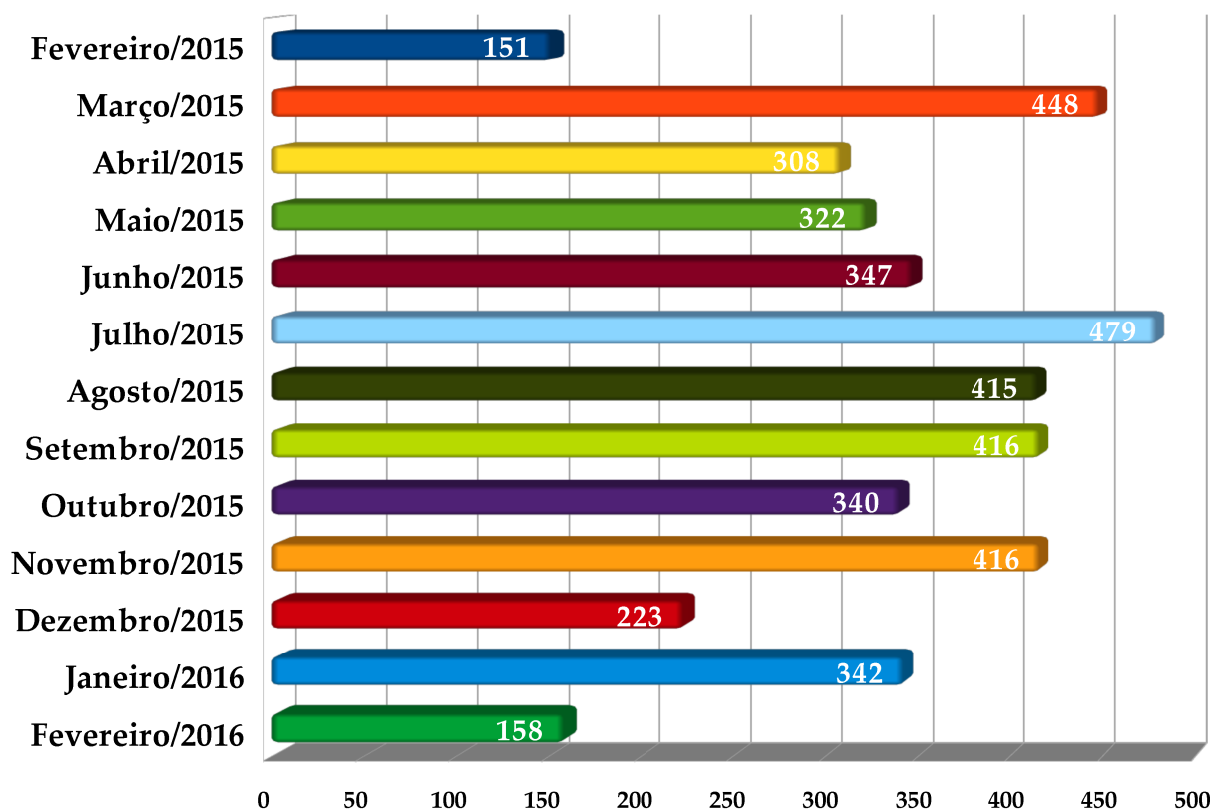


## 4. Demandas da Ouvidoria

Em seus três anos de atividade, a Ouvidoria de Justiça registrou 12.476 manifestações. Apenas no último ano, 4.365 demandas foram verificadas entre os dias 18 de fevereiro de 2015 e 13 de fevereiro de 2016, as quais serão objeto de análise pormenorizada neste estudo.



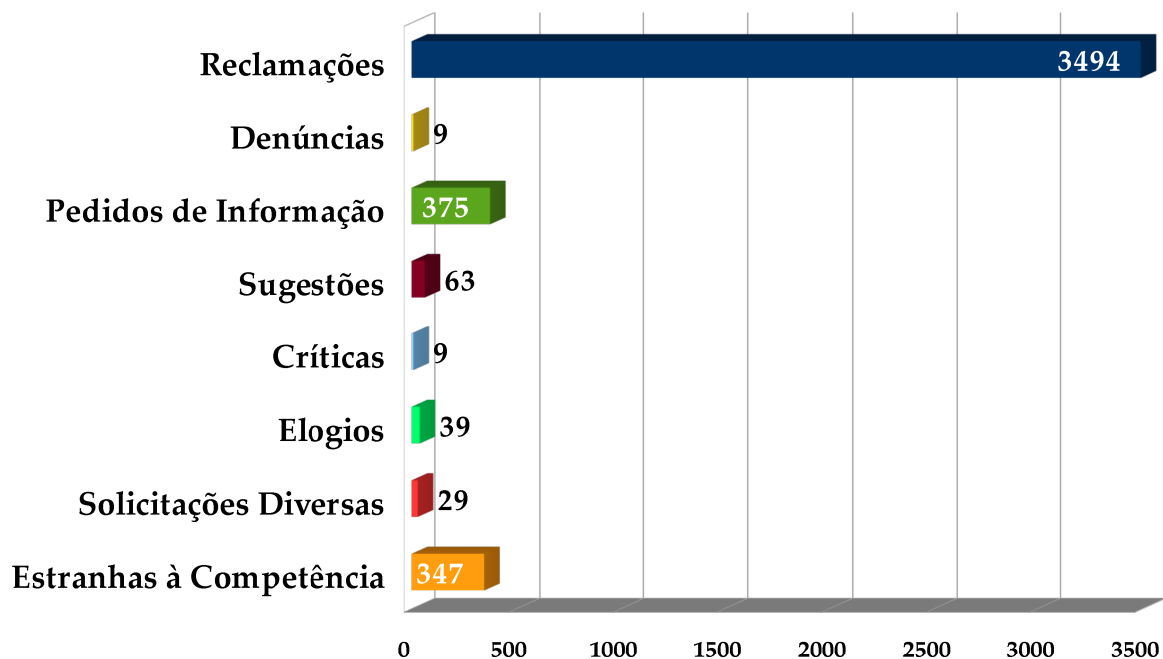
Durante os referidos meses, constatou-se um incremento na busca por atendimento perante este órgão em março, julho, agosto, setembro e novembro de 2015, nos quais foram processadas quase 50% das demandas do período.



Para que sejam apreciadas por este órgão, as demandas devem possuir pertinência com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário (art. 8º, III, "a", da Resolução n. 9/2013), bem como não podem recair nas vedações contidas no art. 7º da Resolução nº 9/2013. Por não atenderem a tais requisitos, 347 manifestações foram liminarmente arquivadas, pelas razões expostas no quadro abaixo, devidamente informadas aos demandantes.

<b>Demandas estranhas à competência desta Ouvidoria</b>	
Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato	2
Manifestações que não contiverem os dados suficientes para o prosseguimento do registro	8
Dúvidas quanto à matéria processual ou consultas sobre matéria de direito	135
Manifestações para as quais existam recursos específicos, ou sejam passíveis de correção parcial	128
Informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos	57
Prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça	3
Sem relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro/servidor do Poder Judiciário	14

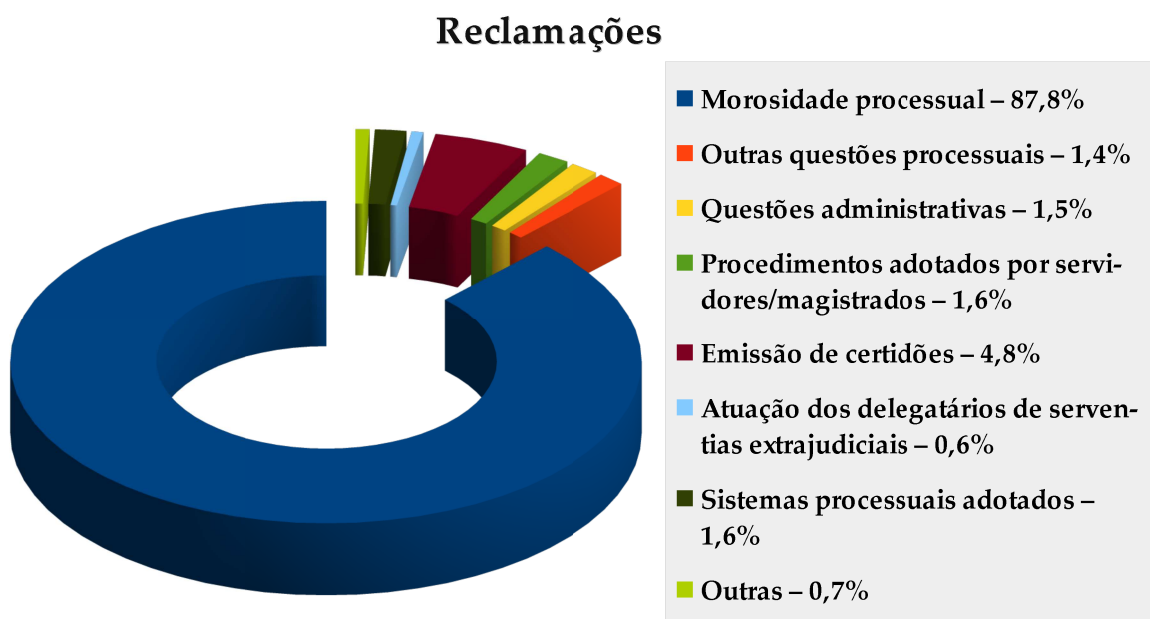
Após o seu regular processamento, as manifestações foram classificadas conforme a narrativa do demandante e o pedido formulado. Assim, à luz do art. 6º, II, do Regimento Interno desta Ouvidoria, convencionou-se dispô-las em oito categorias, a saber:



Dentre estas, as reclamações e os pedidos de informação exigem uma verificação mais detida, considerando o elevado número de contatos realizados.

## 4.1 Reclamações

Aproximadamente 80% das demandas consistiram em reclamações, as quais foram subclassificadas na forma abaixo indicada.



Diante dos dados compilados, observa-se uma expressiva demanda dos jurisdicionados por celeridade na tramitação dos processos submetidos ao Poder Judiciário estadual paraibano. Das 3.494 reclamações, 3.066 versaram sobre a mora na movimentação dos feitos.

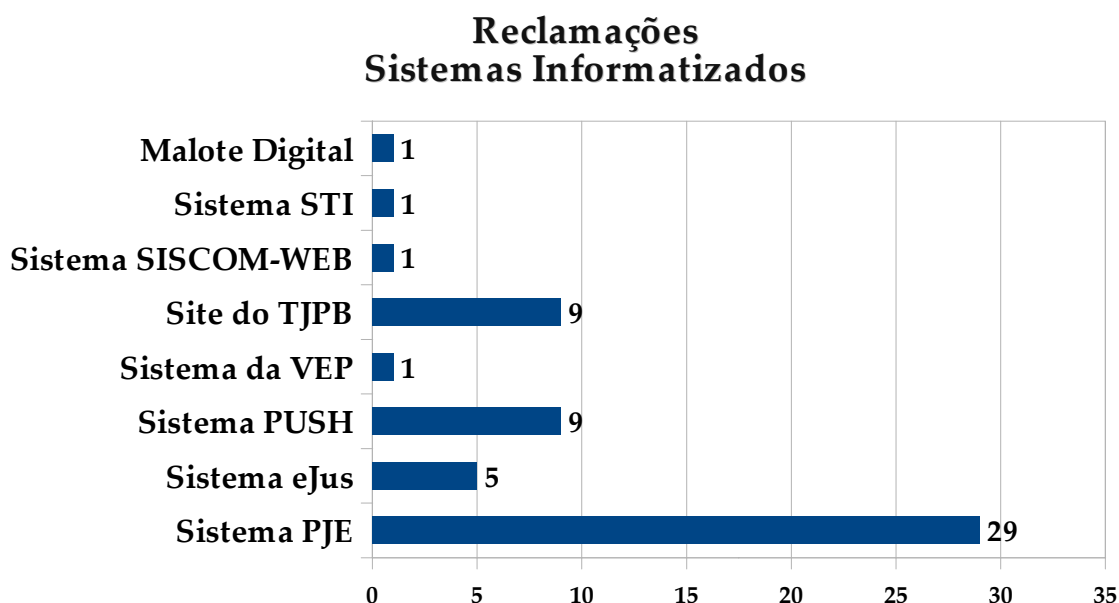
Excluídas as manifestações que não apresentavam paralisação cronológica fora do razoável, aquelas que não tinham sido objeto de provocação anterior perante o juízo competente e aquelas nas quais o número do processo não foi informado, 2.105 foram encaminhadas às unidades organizacionais, para as providências cabíveis.

Reclamações relativas à morosidade processual	
Liminarmente arquivadas por não ter sido verificada paralisação cronológica fora do razoável	556
Sem andamento por não ter havido anterior provocação à unidade judiciária	338
Sem andamento por não ter sido informado o número do processo	67

Os usuários do Sistema de Emissão de Certidões Online, disponibilizado no sítio eletrônico desta Corte (<http://app.tjpb.jus.br/SOC/visualizar/publico/inicio.jsf>), também se mostraram insatisfeitos com o tempo necessário para a confecção das certidões. Cento e sessenta e nove demandas foram apresentadas insurgindo-se em relação à mencionada questão.

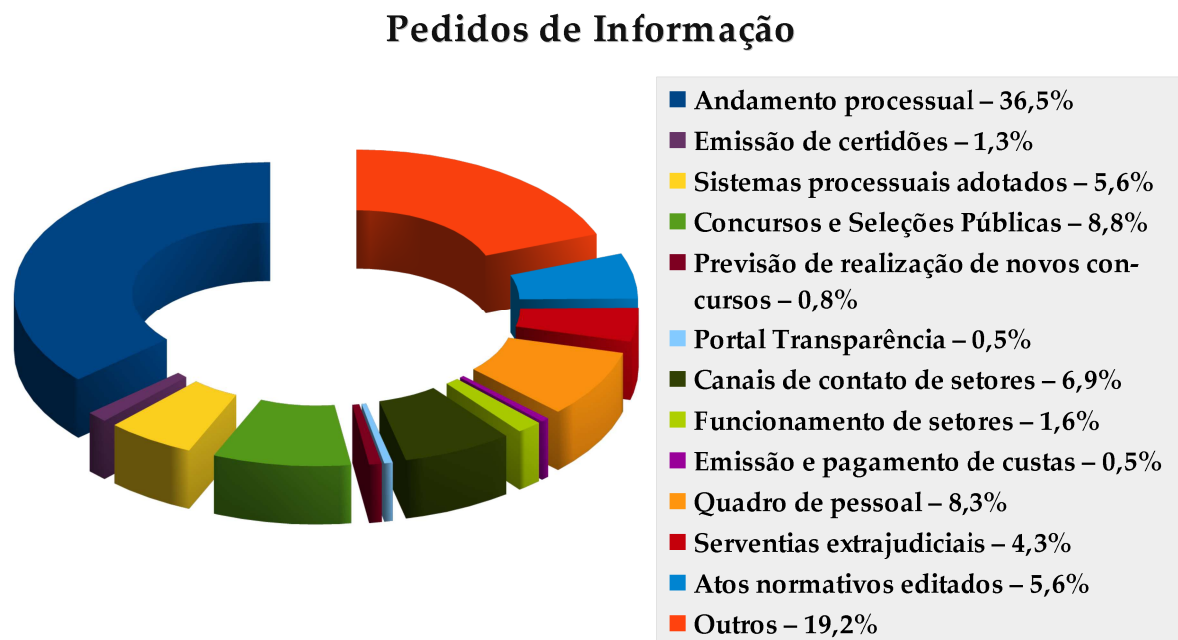
Cinquenta e sete indivíduos reclamaram sobre supostas falhas no procedimento adotado por servidores e Magistrados, tais como a ausência de urbanidade no trato com os cidadãos, negativas de acesso aos autos ou de retirada destes para extração de cópias.

Falhas nos sistemas de tramitação processual e de comunicação entre órgãos e no sítio eletrônico deste Tribunal foram alegadas por 56 manifestantes, sendo o Sistema PJE aquele que suscitou o maior número de ocorrências (51,78%).



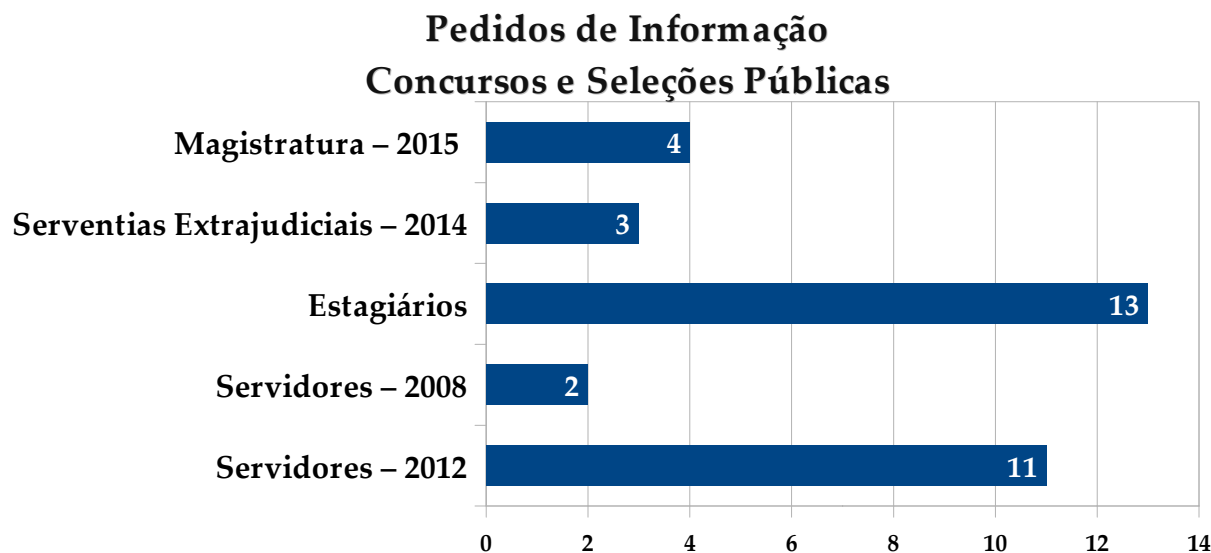
## 4.2 Pedidos de Informação

Os pedidos de informação totalizaram 375 manifestações (8,59%), tendo sido catalogados em subcategorias, consoante gráfico colacionado a seguir.



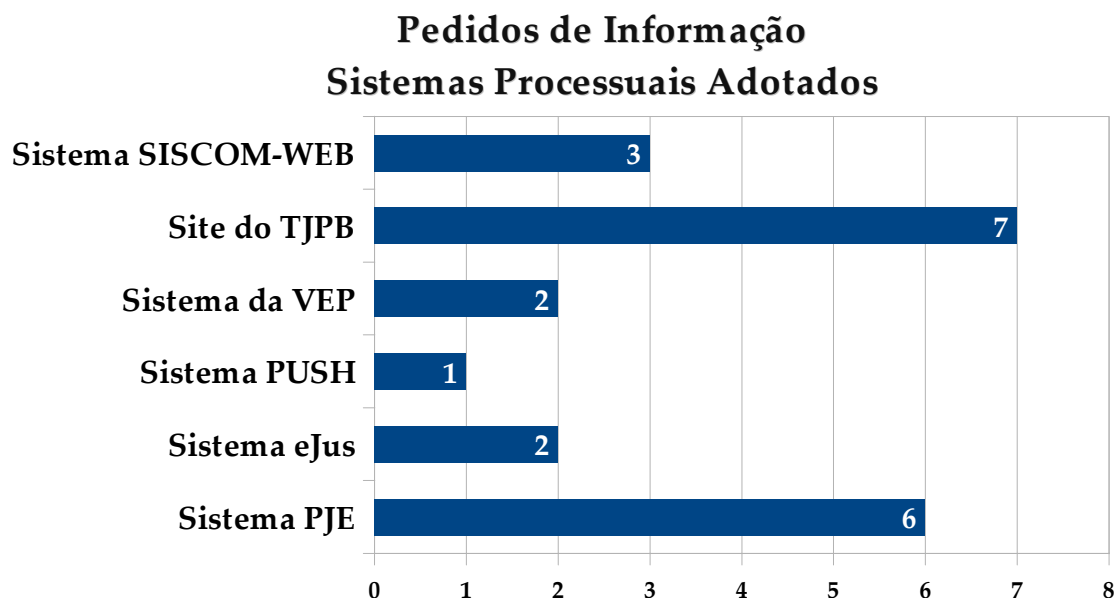
Os questionamentos mais recorrentes foram realizados por partes e seus familiares que buscaram o auxílio deste órgão, visando obter informações acerca da movimentação dos seus processos, registrada por intermédio dos sistemas informatizados deste Poder.

Outro tópico suscitado em um número significativo de contatos, firmados mormente por concursandos ou aprovados, refere-se aos certames e seleções públicas realizados ou em andamento, totalizando 33.



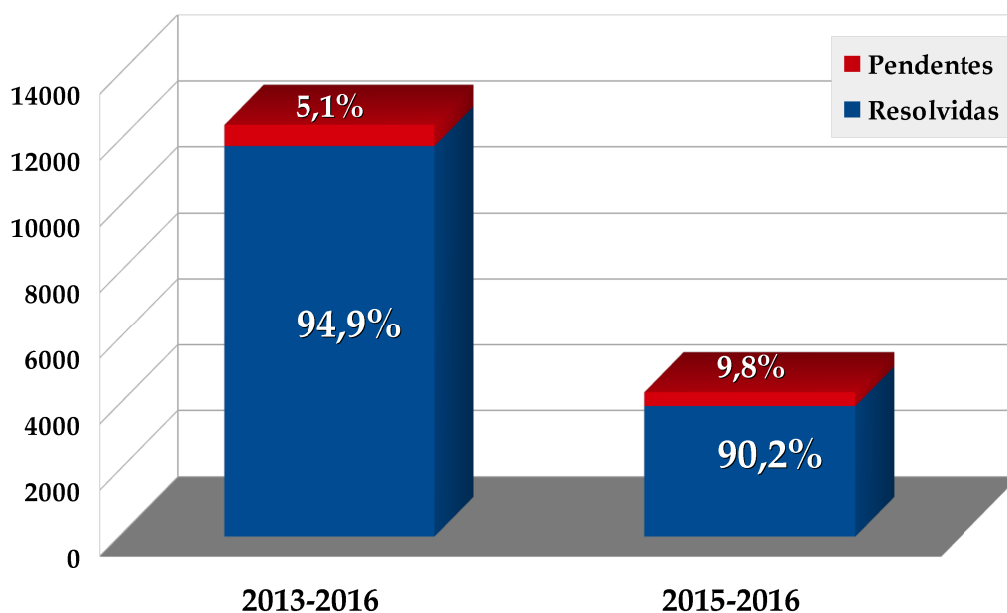


A seu turno, os sistemas informatizados utilizados por este Tribunal foram alvo de 21 indagações, em especial o Sistema PJE (28,57%) e o funcionamento do sítio eletrônico deste Tribunal (33,33%).



### 4.3 Do atendimento às demandas

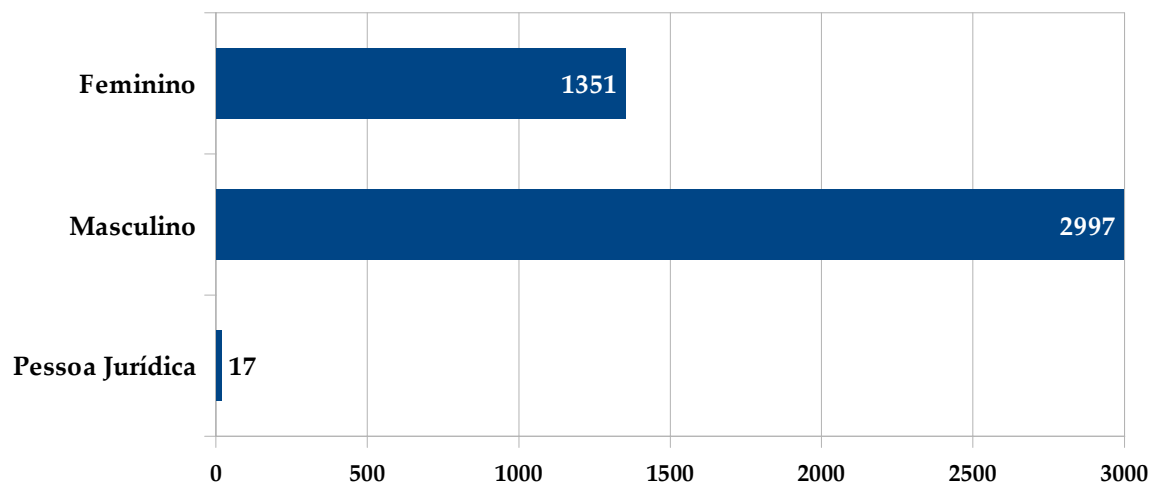
Das manifestações cadastradas neste período (2015-2016), 3.939 demandas foram definitivamente resolvidas, restando apenas 426 sob a análise dos setores competentes.



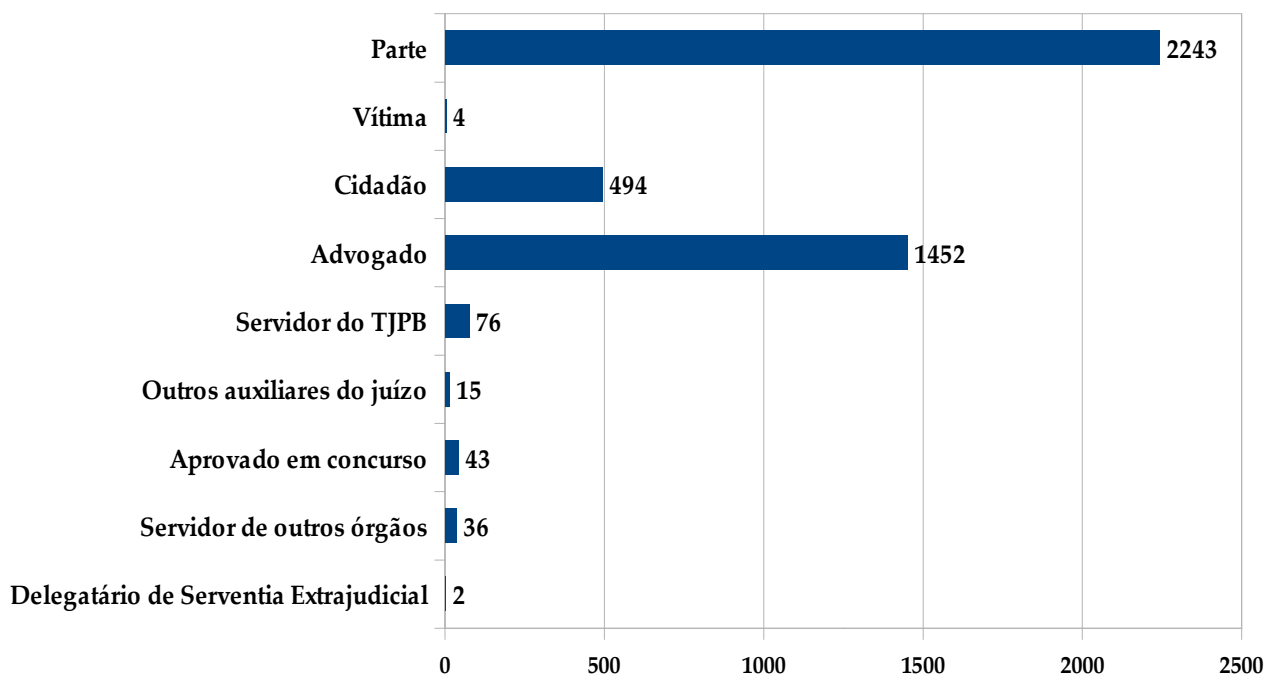
## 4.4 Do perfil social

Catalogou-se as informações pessoais fornecidas pelos usuários deste serviço, objetivando traçar um perfil daqueles que mais procuraram atendimento perante este órgão no último ano. Os resultados obtidos encontram-se infratranscritos.

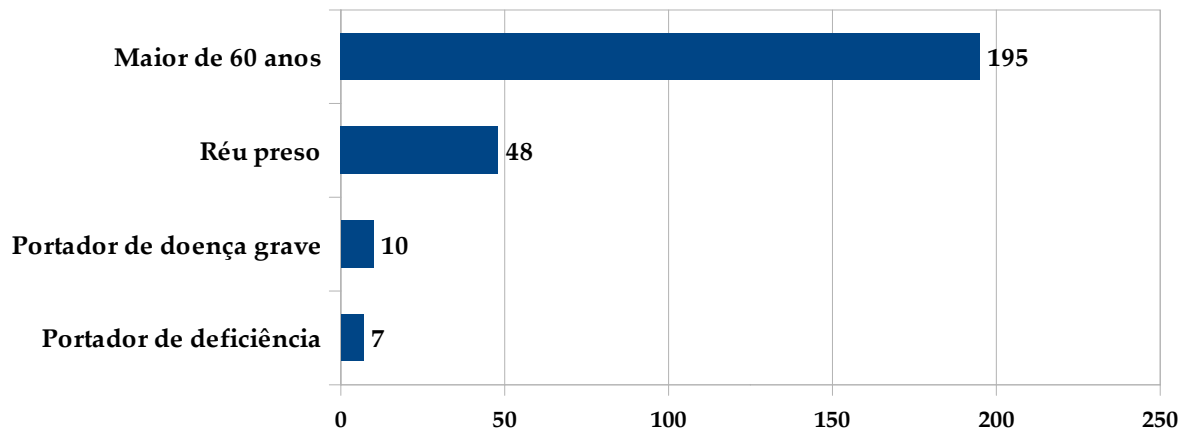
- **Quanto ao gênero:**



- **Quanto a relação com o Poder Judiciário:**



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



- Quanto ao domicílio:

