



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO SEMESTRAL
2017.1

*João Pessoa/Pb
Agosto - 2017*

Sumário

1 Apresentação.....	2
2 Demandas da Ouvidoria.....	3
2.1 Reclamações.....	5
2.2 Pedidos de Informação.....	7
2.3 Do atendimento às demandas.....	8
3 Do perfil social.....	9
4 Considerações Finais.....	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.

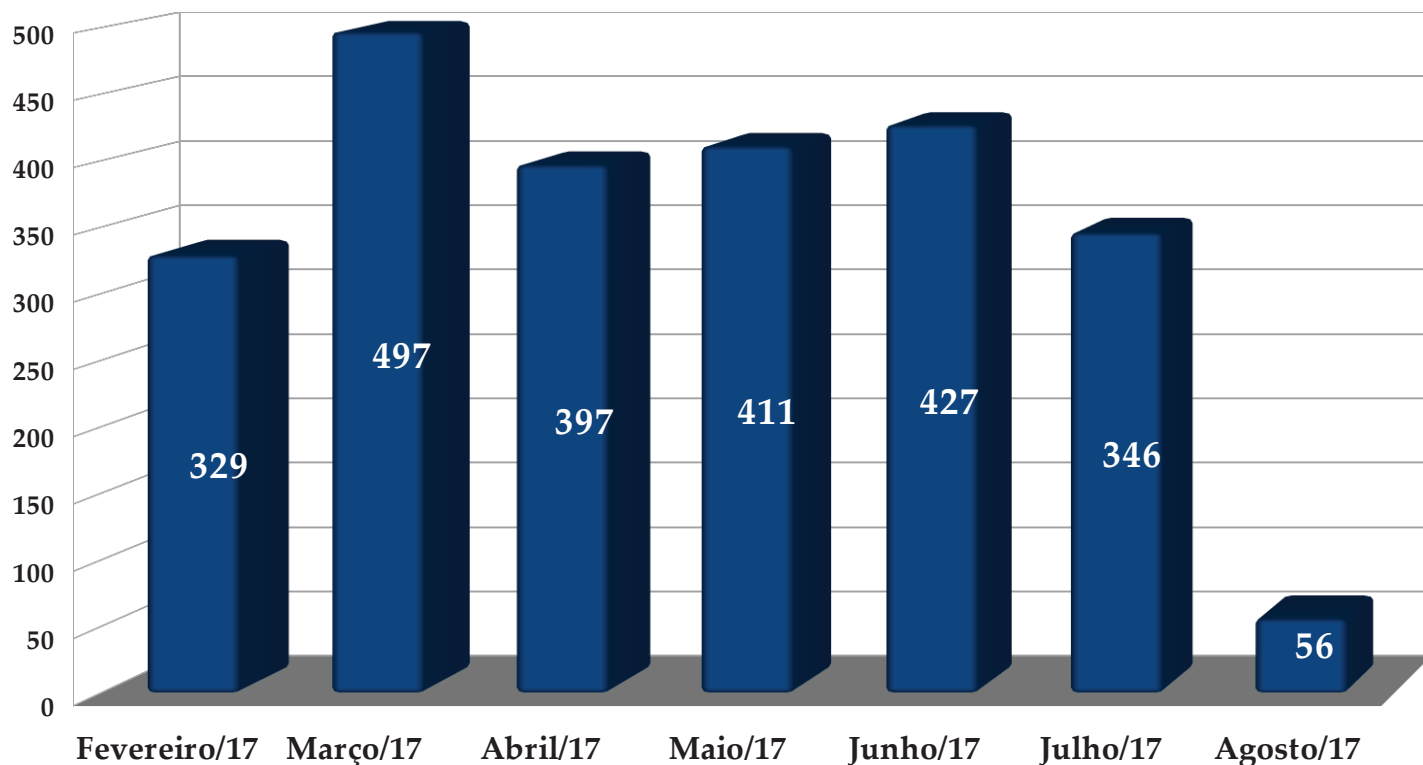
A atuação do órgão se inicia a partir de contatos formalizados por advogados, servidores, magistrados, jurisdicionados e demais cidadãos que demandem esclarecimentos ou providências relacionadas às atribuições previstas no art. 6º da resolução supracitada. Para facilitar o acesso à Ouvidoria, são disponibilizados ao público os seguintes canais de atendimento:

● Virtual
◇ Formulário eletrônico: http://ouvidoria.tjpb.jus.br/ouvidoria/
● Telefônico
◇ (83) 3216 1682
◇ 159 (Ligação Gratuita)
● Atendimento Pessoal
◇ Ouvidoria de Justiça, localizada no Tribunal de Justiça da Paraíba, Praça João Pessoa, s/n, CEP: 58013-902, João Pessoa/PB

Em cumprimento ao disposto no art. 6º, IX, do Regimento Interno desta Ouvidoria, segue relatório estatístico baseado nas demandas recebidas pelo órgão neste primeiro semestre.

2 Demandas da Ouvidoria

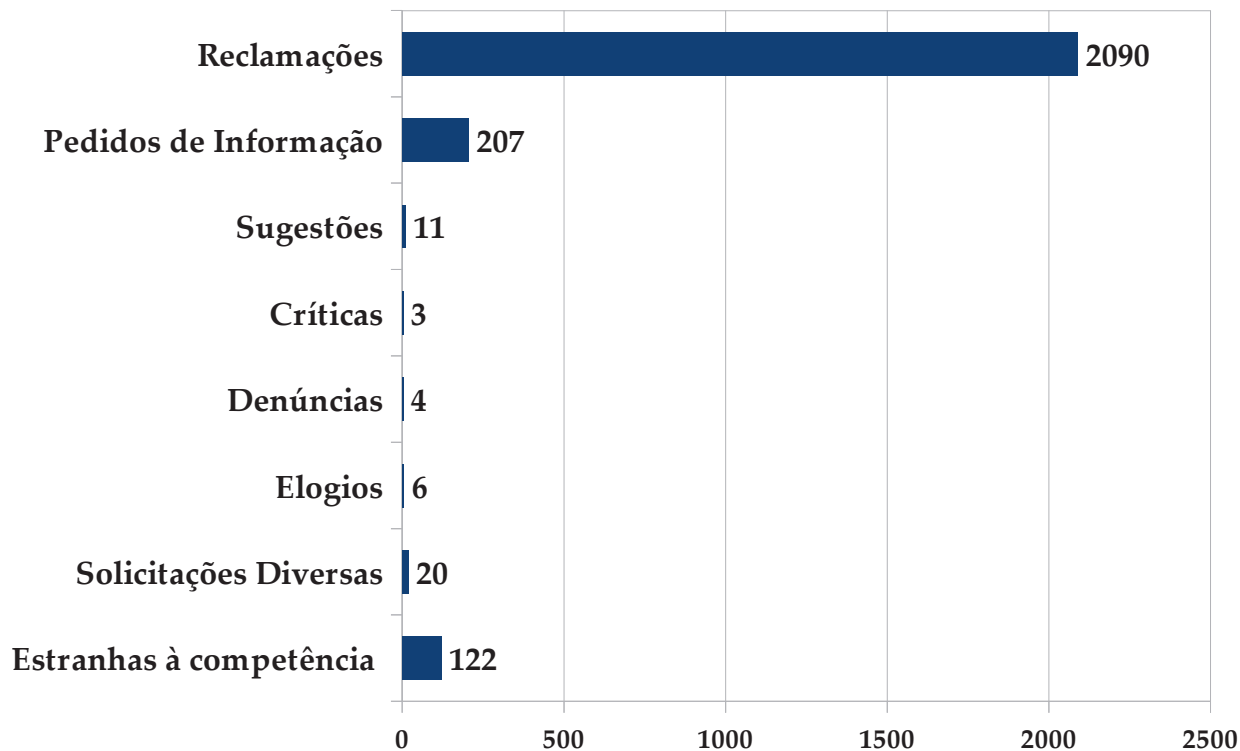
No período compreendido entre os dias 03 de fevereiro e 02 de agosto de 2017, foram apresentadas 2.463 manifestações perante a Ouvidoria de Justiça, sendo o mês de março aquele no qual se registrou o maior número de demandas.



Considerando as atribuições estabelecidas pela Resolução TJPB nº 9/2013, cento e vinte e duas manifestações foram liminarmente arquivadas, de forma fundamentada, após cientificar o interessado, por se enquadrarem em uma das hipóteses dispostas na tabela a seguir.

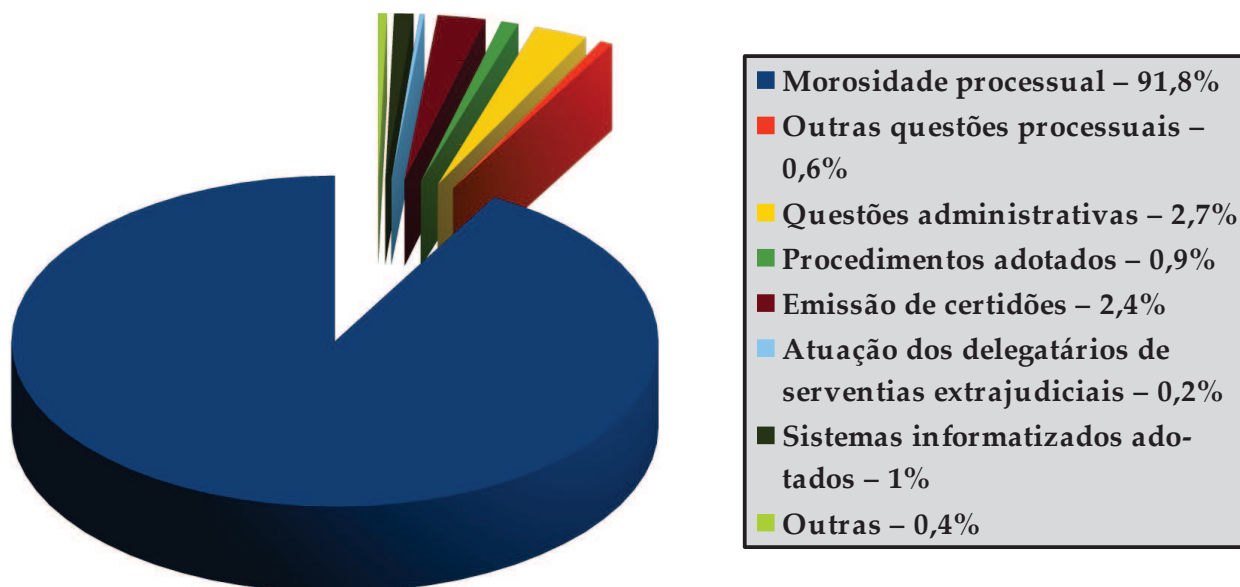
Demandas estranhas à competência desta Ouvidoria	
Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato	1
Sem dados suficientes para o prosseguimento do registro	4
Dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consultas sobre matéria de direito	41
Manifestações para as quais existam recursos específicos, ou passíveis de correção parcial	47
Manifestações referentes a outros órgãos públicos	23
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	4

Para fins estatísticos, as demandas foram catalogadas em oito categorias, conforme critérios classificatórios baseados na redação do art. 6º, II, do Regimento Interno deste órgão.



2.1 Reclamações

As reclamações continuam a ostentar posição de destaque dentre as manifestações recebidas, sendo a razão determinante de oitenta e quatro por cento de todos os contatos firmados com esta Ouvidoria.



A morosidade na tramitação de processos administrativos e judiciais persiste como a principal insurgência daqueles que buscam a Ouvidoria. No último semestre de atividades, de um universo de 2090 irresignações, apenas cento e setenta e uma não versaram sobre o tempo transcorrido sem a realização de atos processuais. Após devida análise, negou-se seguimento a quatrocentos e trinta e oito destas reclamações, pelos motivos abaixo elencados.

Reclamações – Morosidade processual	
Sem paralisação cronológica fora do razoável	325
Sem anterior provocação da unidade judiciária	79
Sem informação sobre o número do processo	34

A estrutura física e o funcionamento regular das unidades judiciárias foram objeto de cinquenta e seis demandas. Destas, trinta e uma relataram problemas concernentes ao funcionamento de equipamentos e dificuldades no acesso à internet.

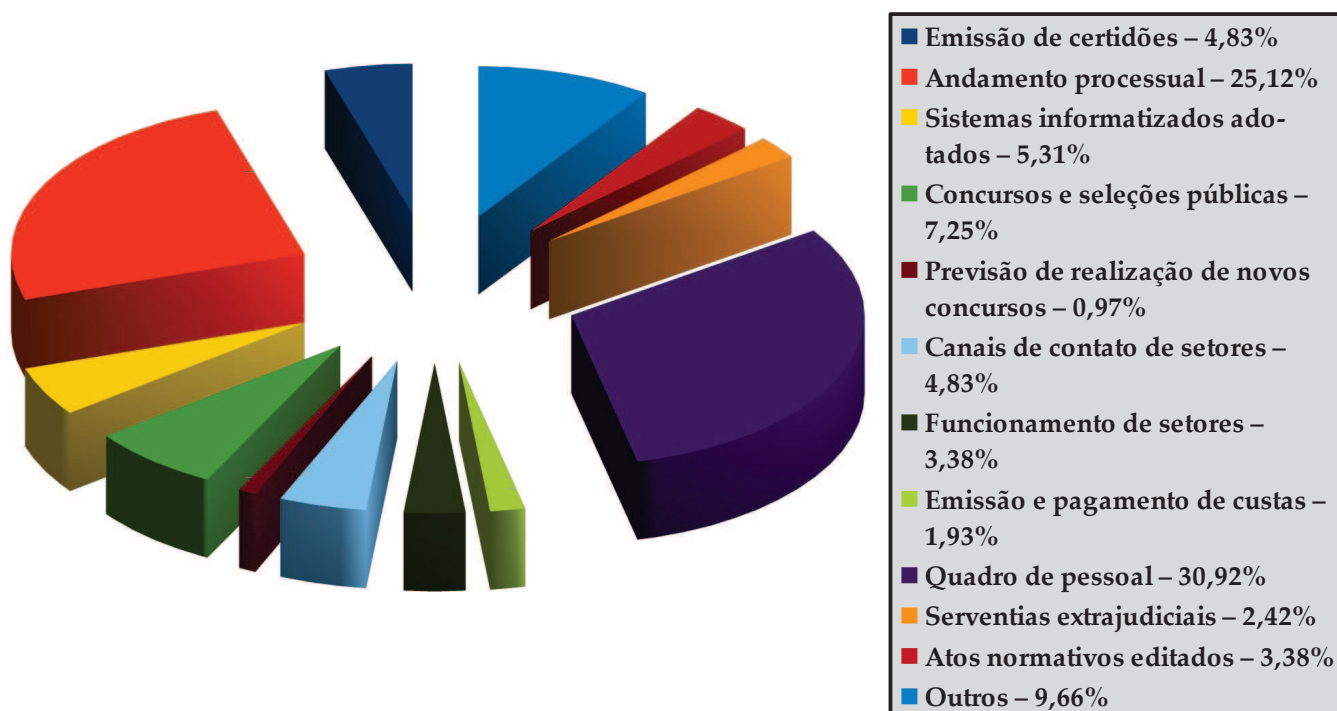
Em dezoito demandas, os reclamantes relataram fatos ocorridos nas dependências dos órgãos deste Poder, manifestando discordância com os procedimentos adotados por servidores e magistrados nestas ocasiões. Em mais de sessenta por cento dos casos, foram narradas supostas falhas no atendimento ao público.

Falhas ou dificuldades enfrentadas na utilização dos sistemas informatizados desta Corte foram apontadas por vinte manifestantes. Sessenta por cento relacionavam-se ao Sistema PJE.

Reclamações – Sistemas Informatizados	
PJE	12
eJus	2
PUSH	1
VEP	2
STI	1
Portal TJPB	2

2.2 Pedidos de Informação

Indagações relativas às atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça totalizaram oito por cento, tendo sido subclassificadas em doze espécies, conforme demonstra o gráfico a seguir.



Dos duzentos e sete pleitos formulados perante esta Ouvidoria, sessenta e quatro solicitaram informações sobre o quadro de pessoal deste Tribunal e cinquenta e duas requisitaram o encaminhamento da movimentação de determinados processos.

Dentre os questionamentos formulados acerca dos sistemas informatizados adotados pelo Poder Judiciário Estadual, o PJE foi tema de 54% dos contatos.

Pedidos de Informação – Sistemas Informatizados	
PJE	6
PUSH	1
VEP	2
STI	1
Portal TJPB	1

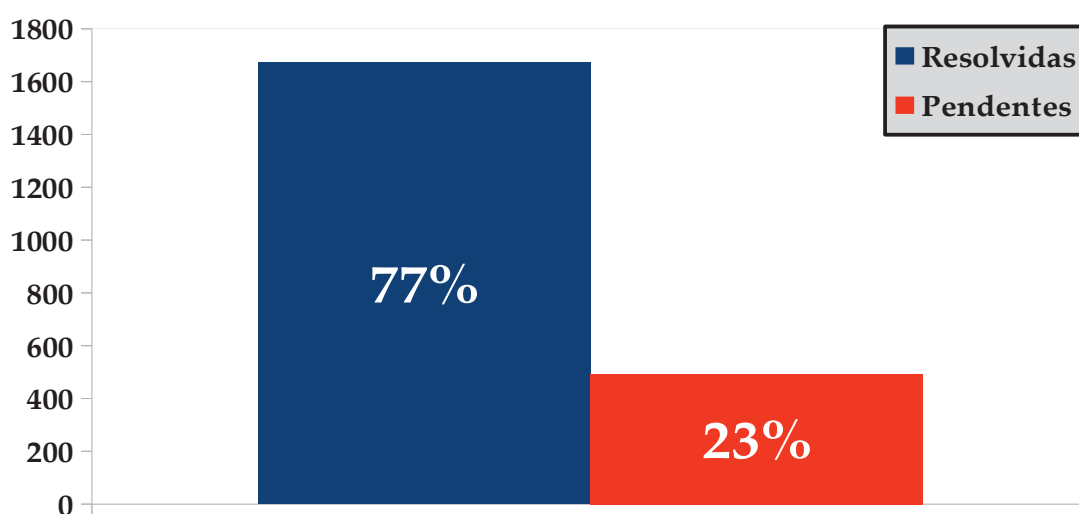
Quanto aos certames e às seleções públicas realizadas pelo Tribunal de Justiça, destacaram-se pedidos de informação sobre a seleção para estagiários e o concurso para provimento de cargos de analista, técnico e auxiliar judiciário, regido pelo Edital n. 1/2008.

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

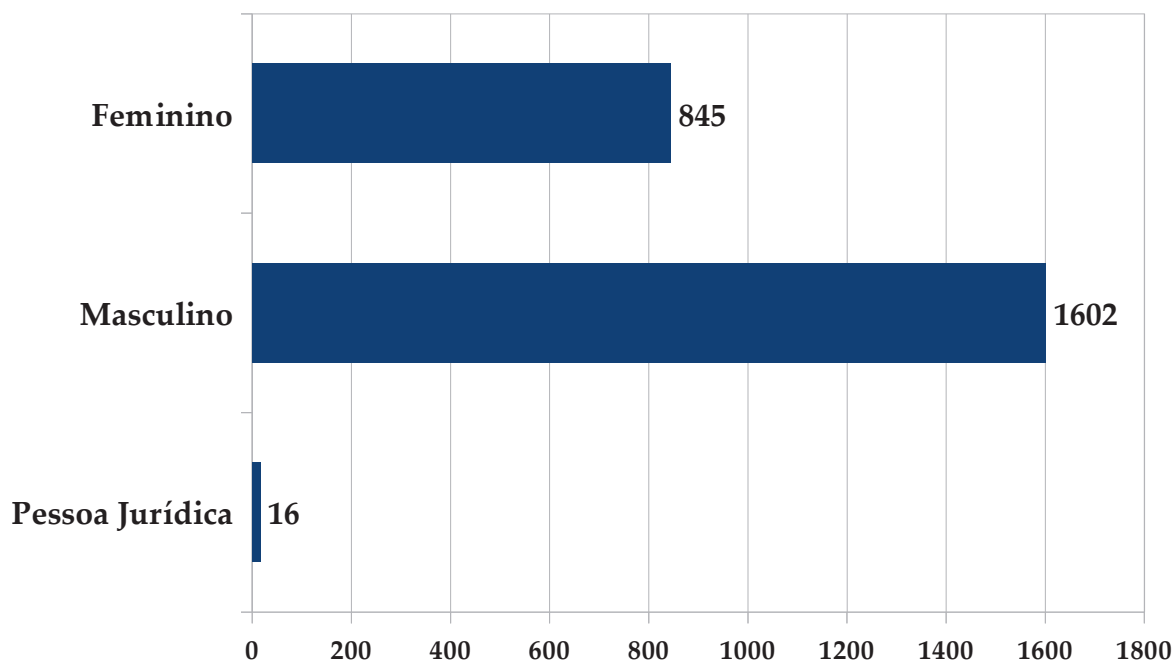
Excluídas as demandas que ainda se encontram dentro do prazo regimental para resposta, restam 493 sob a análise dos setores competentes.



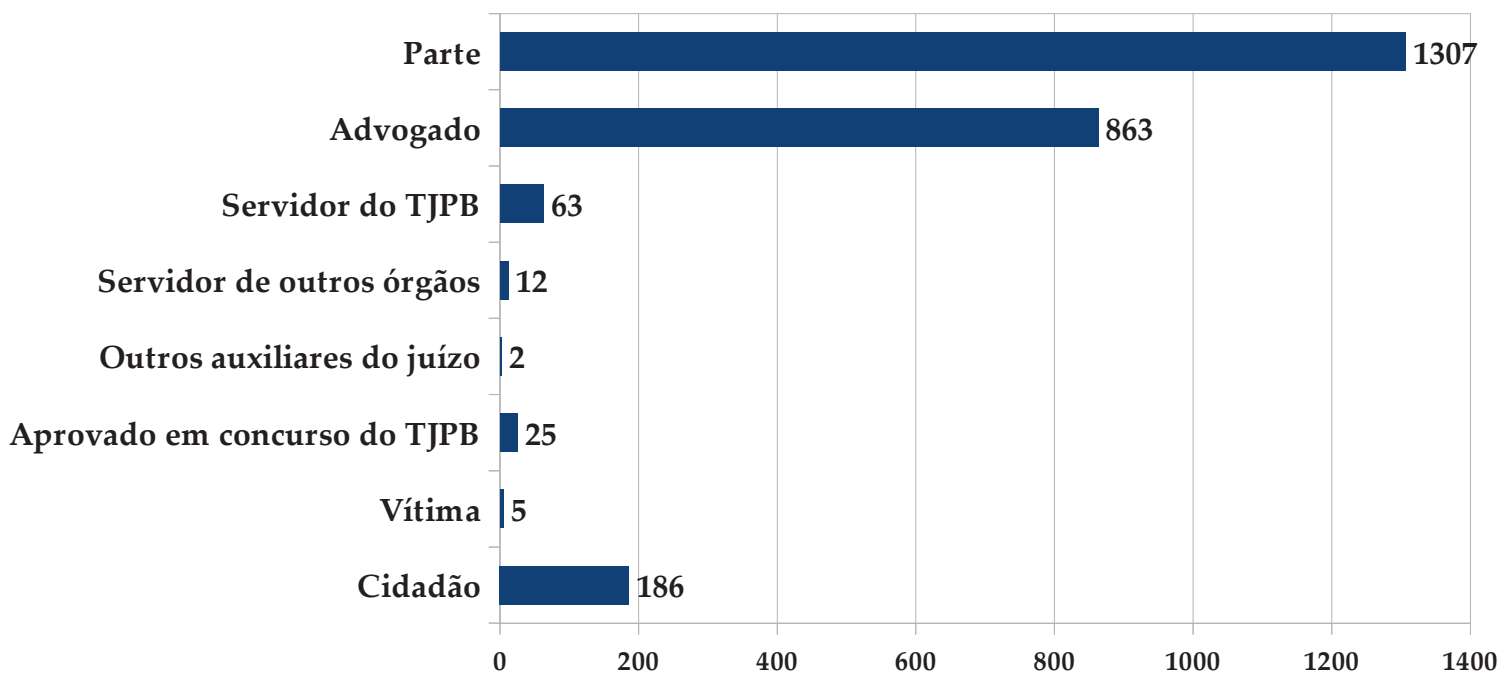
3 Do perfil social

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

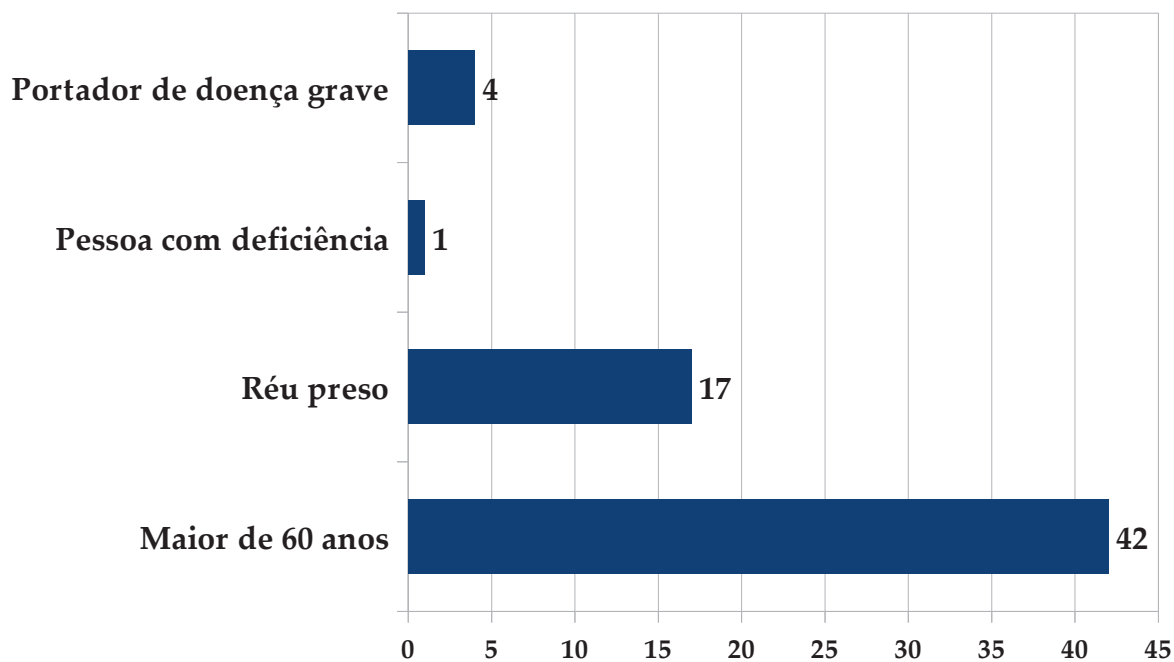
- Quanto ao gênero:



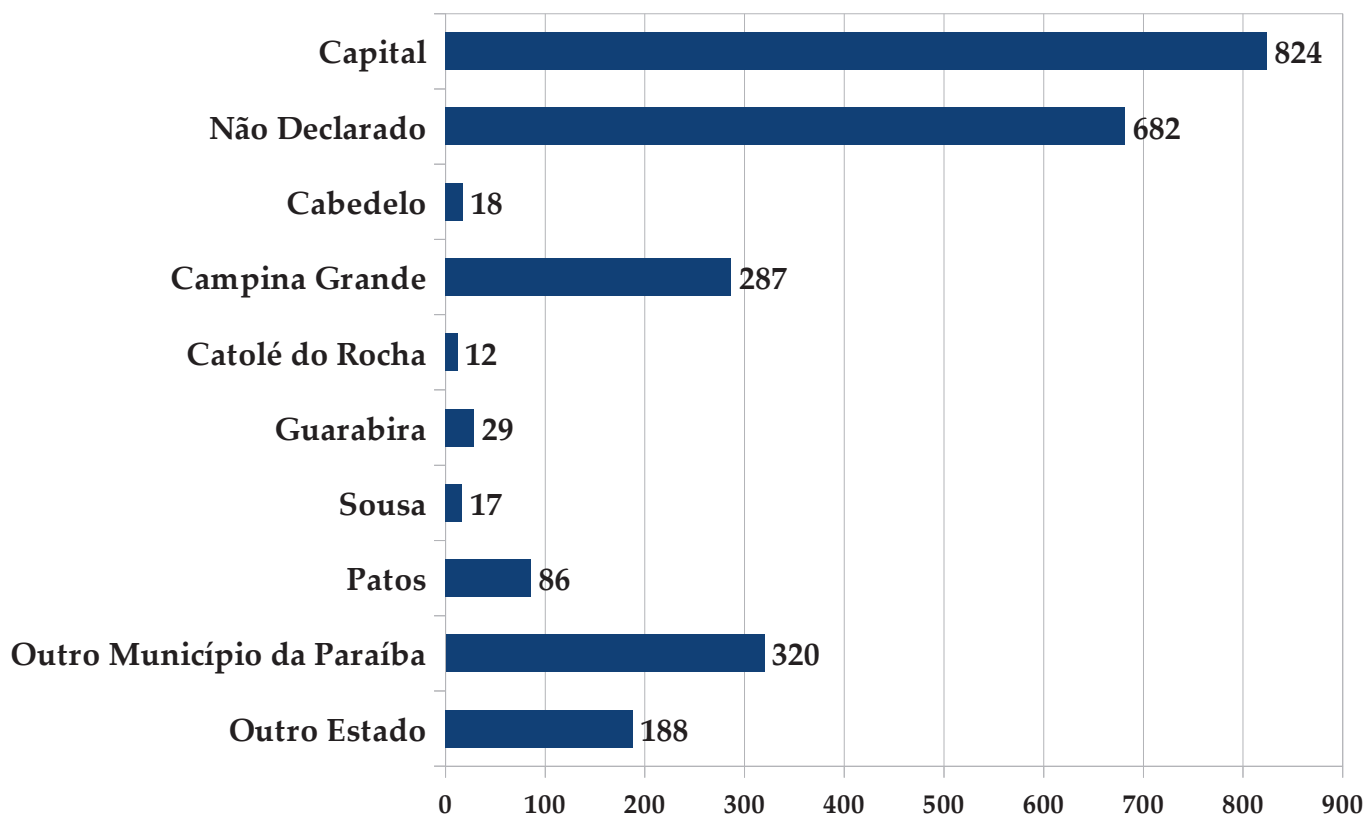
- Quanto a relação com o Poder Judiciário:



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



- Quanto ao domicílio:



4 Considerações Finais

O programa “A Ouvidoria em sua Comarca”, lançado em 2013, em momento imediatamente posterior à instalação deste órgão, foi encerrado este ano, considerando que seus objetivos foram atendidos.

Quanto às reclamações apresentadas, repisamos que os dados coletados demonstram que a paralisação processual configura uma das principais queixas dos jurisdicionados e advogados. Diante disso, a Ouvidoria de Justiça, visando contribuir para a superação da problemática posta, pretende promover ações voltadas a estimular o uso dos meios alternativos de solução de conflitos, notadamente a conciliação e a mediação, em harmonia com o projeto lançado pelo Conselho Nacional de Justiça, denominado “Ouvidorias de Justiça: agentes potencializadores da Mediação e Conciliação”.

Para tanto, como medida inicial, procedeu alteração do formulário de registro das demandas disponibilizado no sítio eletrônico deste Tribunal, inserindo-se opção para que as partes ou seus procuradores deixem consignado se desejam conciliar.

No tocante às falhas relatadas no atendimento ao público, será sugerida à Escola Superior da Magistratura a realização de cursos específicos destinados ao aperfeiçoamento das habilidades interpessoais de servidores interessados. Inclusive, com treinamento para se lidar com o jurisdicionado no processo eletrônico/internet.

Ainda, considerando a alteração do Estatuto do Idoso promovida pela Lei nº 13.466/2017, que assegurou prioridade especial aos maiores de 80 anos em relação aos demais idosos, foi incluído campo específico no formulário supramencionado, oportunizando aos demandantes informar a sua idade.