



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

# **OUVIDORIA DE JUSTIÇA**

## **RELATÓRIO ANUAL**

### **2019**

*João Pessoa/PB*  
*Janeiro-2020*

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>02</b>
<b>ESTUDO ESTATÍSTICO – 2019.1.....</b>	<b>04</b>
<b>1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>05</b>
<b>1.1 Reclamação.....</b>	<b>07</b>
<b>1.2 Pedidos de Informação.....</b>	<b>07</b>
<b>1.3 Atendimento das Demandas.....</b>	<b>08</b>
<b>2. PERFIL SOCIAL.....</b>	<b>09</b>
<b>ESTUDO ESTATÍSTICO – 2019.2.....</b>	<b>12</b>
<b>1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Reclamação.....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Pedidos de Informação.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Atendimento das Demandas.....</b>	<b>15</b>
<b>2. PERFIL SOCIAL.....</b>	<b>16</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>18</b>

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça da Paraíba apresenta o Relatório dos resultados alcançados no ano de 2019, no período de 17 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, sob a gestão do Ouvidor Geral de Justiça, Des. José Aurélio da Cruz.

O referido Relatório tem como objetivo exibir as demandas recebidas pela Ouvidoria, os tipos de manifestações com detalhamento das mais recorrentes (reclamações e pedidos de informações) e, ainda, o atendimento das demandas. Aborda, também, o perfil social dos manifestantes quanto à relação com o Poder Judiciário, gênero, prioridade legal e domicílio.

Importante ressaltar que a partir de 1º de agosto do ano de 2019, foi implantado o Novo Sistema de Ouvidoria no Tribunal de Justiça, motivo pelo qual este Relatório está dividido em dois estudos estatísticos semestrais.

Convém salientar que o sistema ainda se encontra em fase de aprimoramento, necessitando, portanto, de alguns ajustes que já estão sendo providenciados, pela Diretoria de Tecnologia da Informação, para seu perfeito e almejado funcionamento.

O Novo Código de Normas Judicial (Provimento CGJ-TJPB nº 49/2019, publicado no Diário da Justiça no dia 24/01/2019), em seus artigos 44 e 45 (inciso I), disciplina que a representação, por excesso de prazo, em desfavor de juízo de direito, pode ser formulada por qualquer interessado à Corregedoria Geral de Justiça, **após provocação à Ouvidoria**, sendo liminarmente arquivada, quando enviada diretamente à Corregedoria, sem a comprovação de que foi formulada e intermediada pela Ouvidoria.

Atualmente, compondo a sua estrutura, tem como Ouvidor de Justiça o Desembargador José Aurélio da Cruz e como Ouvidor de Justiça Substituto o Desembargador João Benedito da Silva, que contam com o apoio de cinco servidores, sendo dois detentores de cargos comissionados (Assessor e Supervisor), um Analista e dois Técnicos Judiciários.

Estão disponibilizados aos jurisdicionados os seguintes canais de acesso:

- **Virtual:**

Novo Sistema de Ouvidoria acessível através do seguinte endereço:

<http://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml?faces-redirect=true>

- **Telefônico:**

(83) 3222 0928;

(83) 3208 6012;

- **Atendimento Pessoal:**

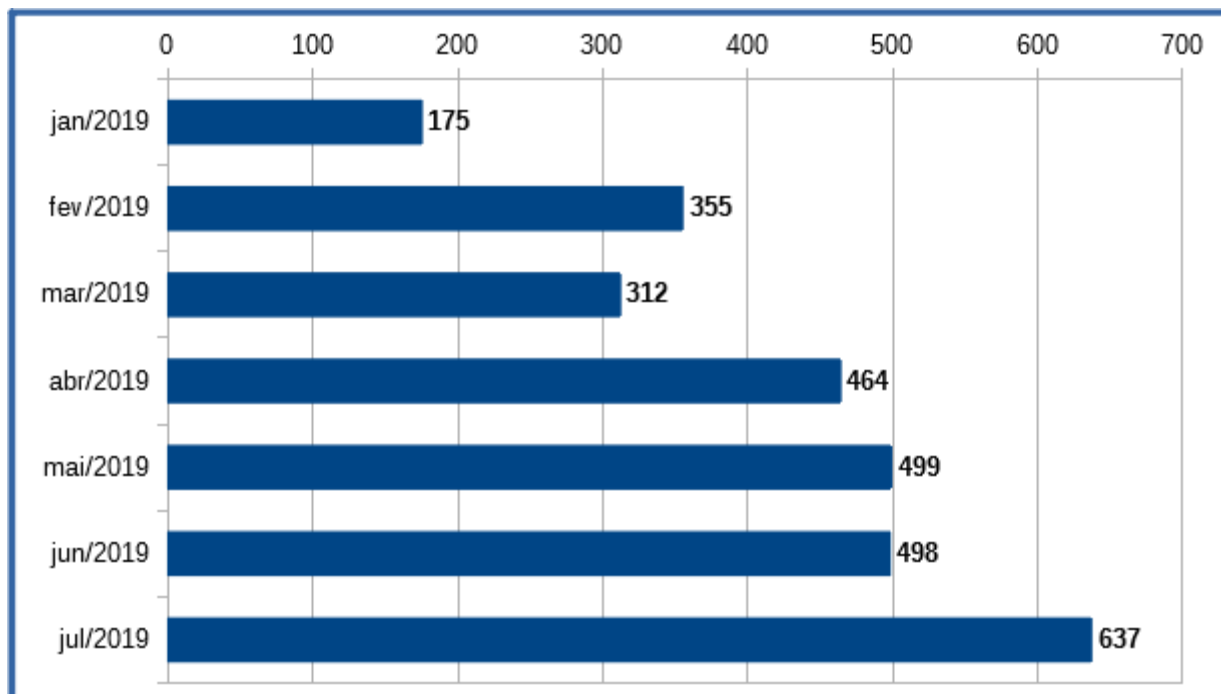
Ouvidoria de Justiça, localizada na Rua Prof. Batista Leite, 151, Róger, João Pessoa/PB,  
Cep: 58020-245.

- **Correspondências:** no endereço supra.

**ESTUDO ESTATÍSTICO**  
**2019.1**

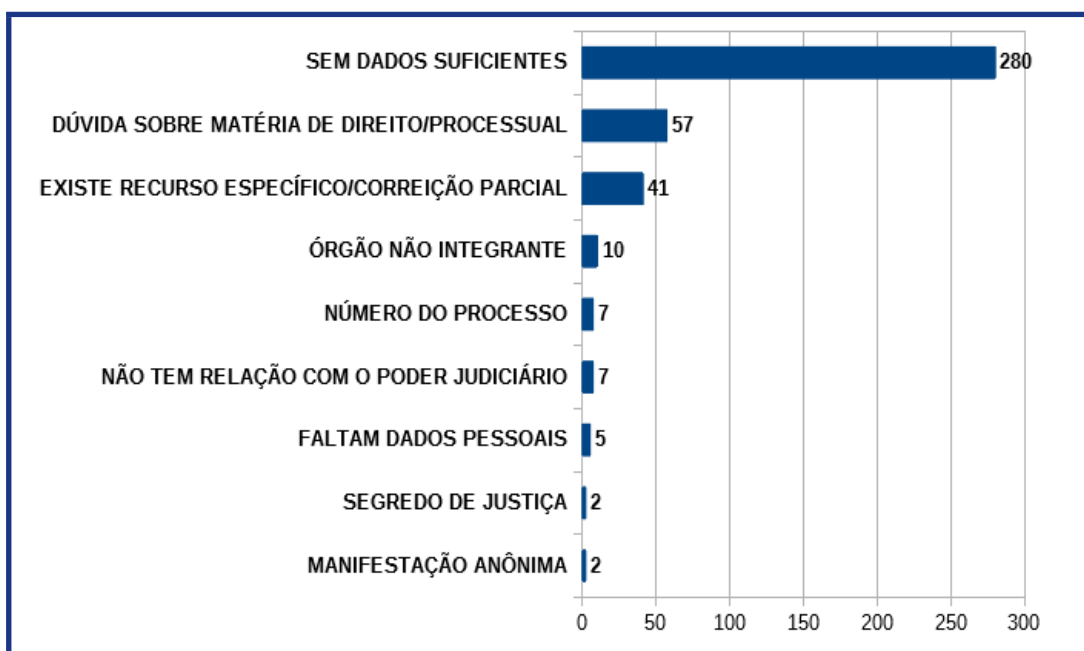
## 1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria de Justiça registrou 2.940 manifestações entre os dias 17 de janeiro de 2019 e 31 de julho do mesmo ano.

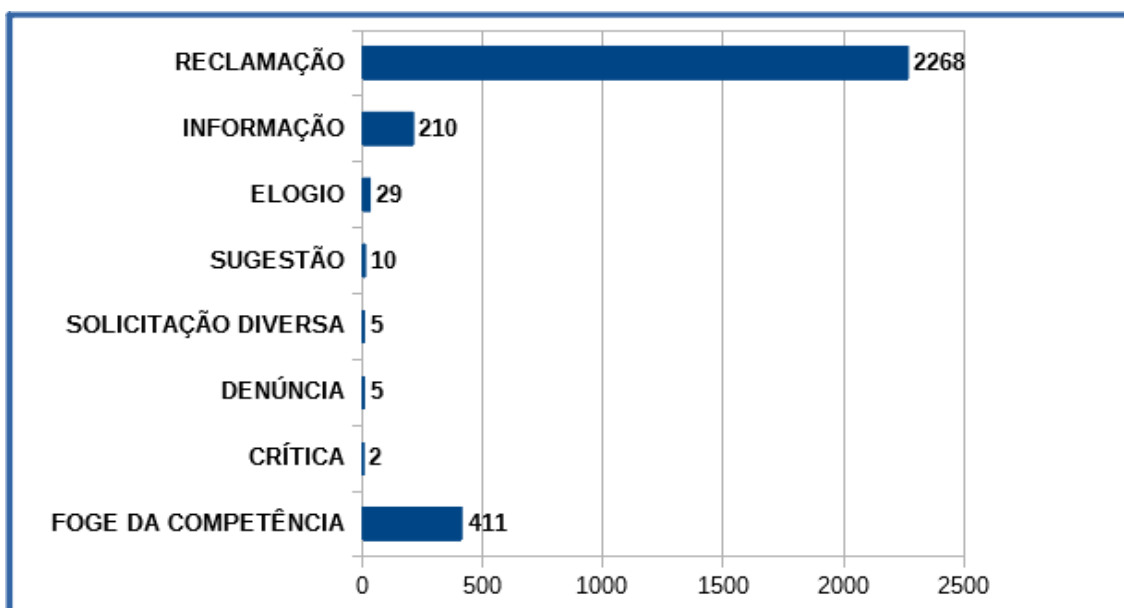


Os contatos efetivados com a Ouvidoria, seja de forma presencial ou virtual, são cadastrados e submetidos a uma análise prévia, na qual se verifica a possibilidade de processamento da demanda. Dessa forma, são admitidas as reclamações, pedidos de informação, denúncias, sugestões, elogios e críticas, cujo objeto se integre às atribuições da Ouvidoria, que se encontram especificadas no art. 6º da Resolução TJPB nº 9/2013, que dispõe sobre seu Regimento Interno.

De outro lado, as solicitações que discorrem acerca de matérias vedadas pelo art. 7º da referenciada Resolução tem o seu processamento impossibilitado, sendo os interessados devidamente notificados das razões que impedem a atuação da Ouvidoria. Neste período, 411 manifestações foram liminarmente arquivadas, de forma fundamentada, conforme pode ser observado no gráfico a seguir:



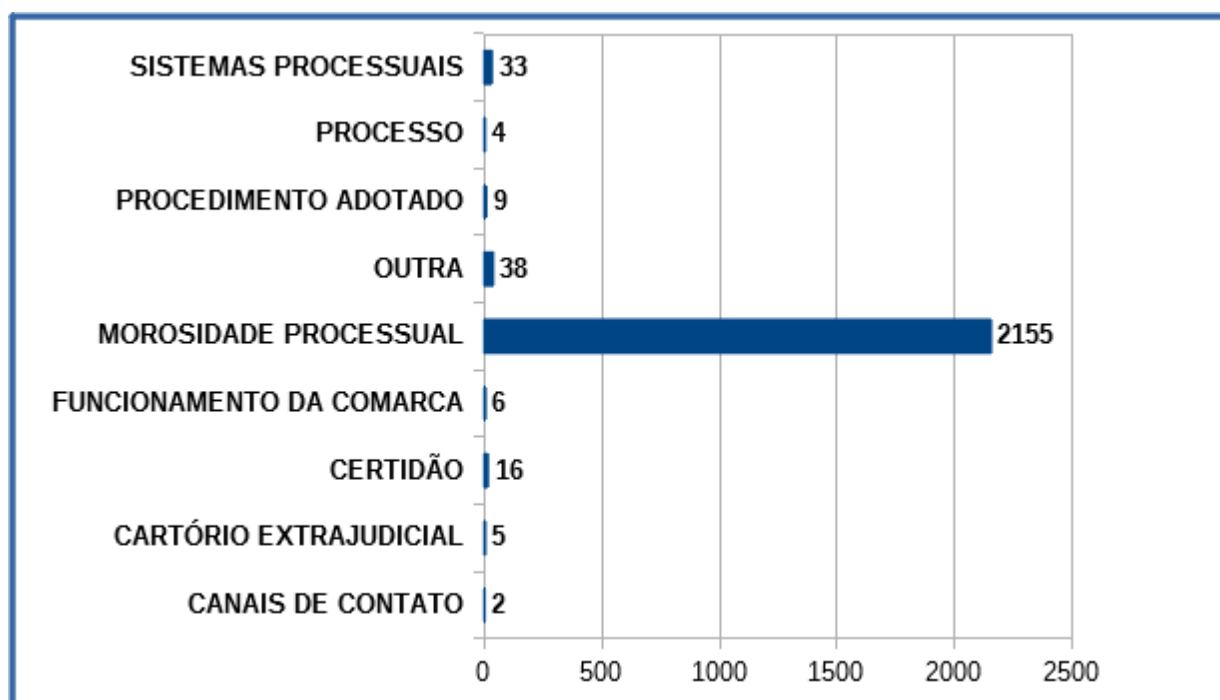
Considerando a necessidade de elaboração de relatórios acerca das atividades empreendidas pelo órgão, em cumprimento ao art. 6º, VI, e art. 9º, IV, ambos do Regimento Interno da Ouvidoria, as manifestações são classificadas, conforme as categorias contidas no gráfico infra, baseadas nas espécies de demandas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



Conforme se observa, a Ouvidoria tem recebido demandas de vários tipos de manifestações, algumas, estranhas à sua competência, sendo a maioria delas as reclamações.

## 1.1 Reclamação

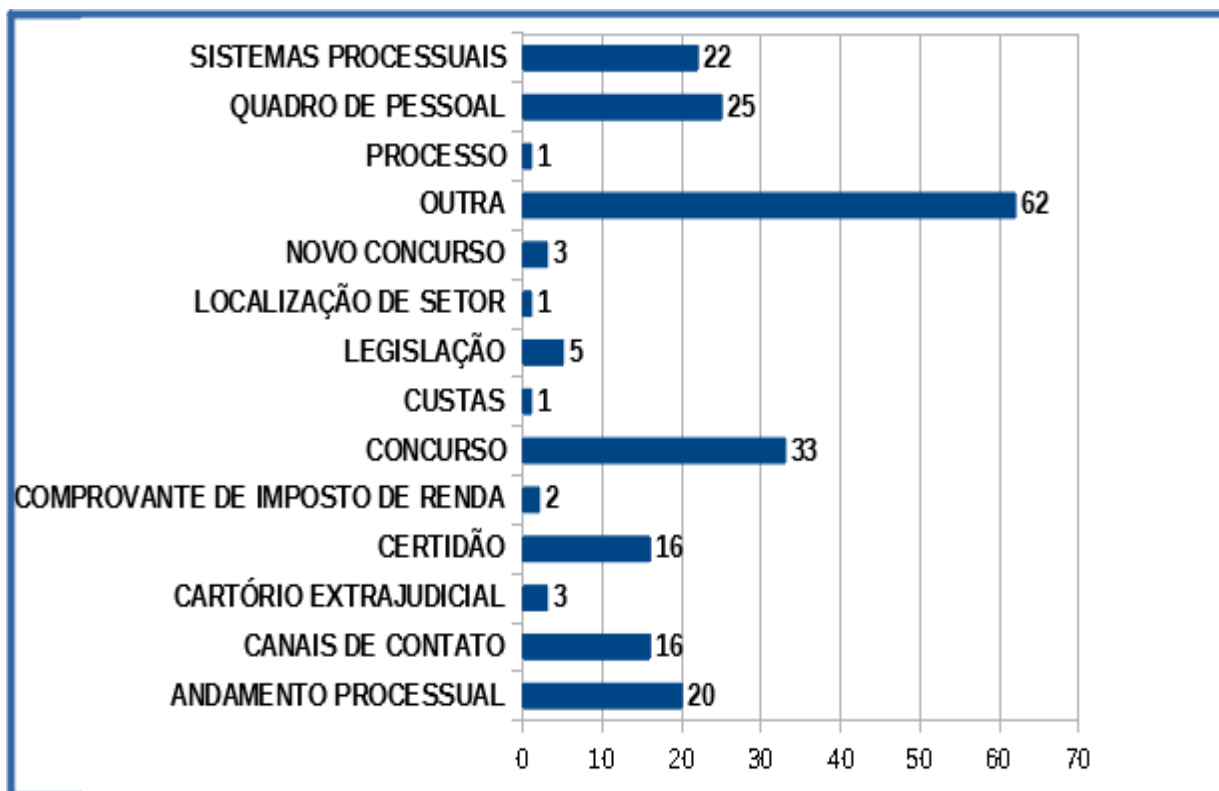
Das reclamações recebidas pela Ouvidoria, no primeiro semestre do ano de 2019, cerca de 95% são relativas à morosidade processual e 5% concernente as demais subclassificações, conforme indicadores abaixo:



## 1.2 Pedidos de Informação

Conforme representado no quadro adiante, os pedidos de informações relativos às atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário, foram subclassificados em quatorze espécies:

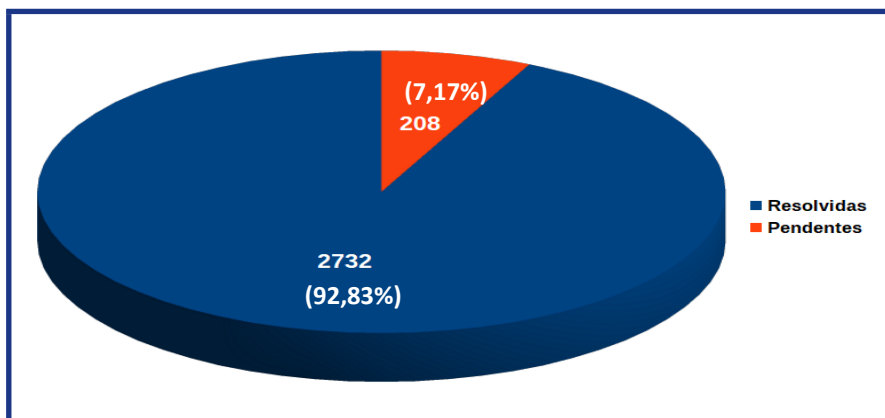




### 1.3 Atendimento das Demandas

Conforme os termos do art. 2º, parágrafo único, do Regimento Interno da Ouvidoria, a unidade organizacional provocada, dispõe de um prazo de 10 (dez) dias, prorrogável por igual período, desde que justificado, contados da leitura eletrônica do ofício, para prestar as informações solicitadas pelo Ouvidor de Justiça.

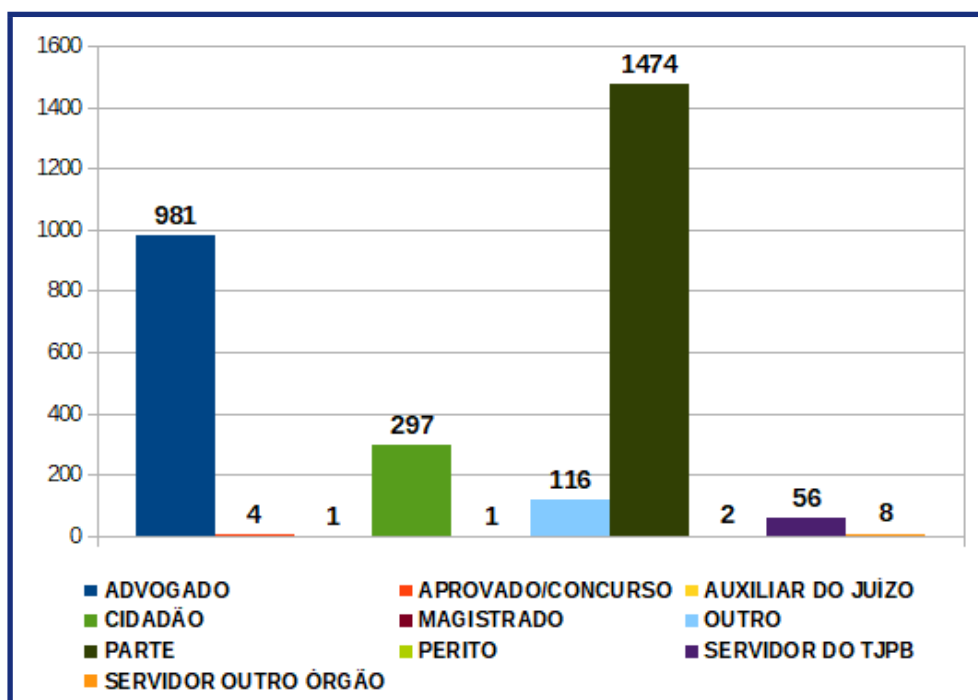
Das manifestações cadastradas no período de 17 de janeiro a 31 de julho de 2019, cerca de 93% das demandas foram resolvidas, restando aproximadamente 7% sob análise das unidades competentes, que detêm a informação ou que são objeto da manifestação, na condição de parte reclamada.



## 2. PERFIL SOCIAL

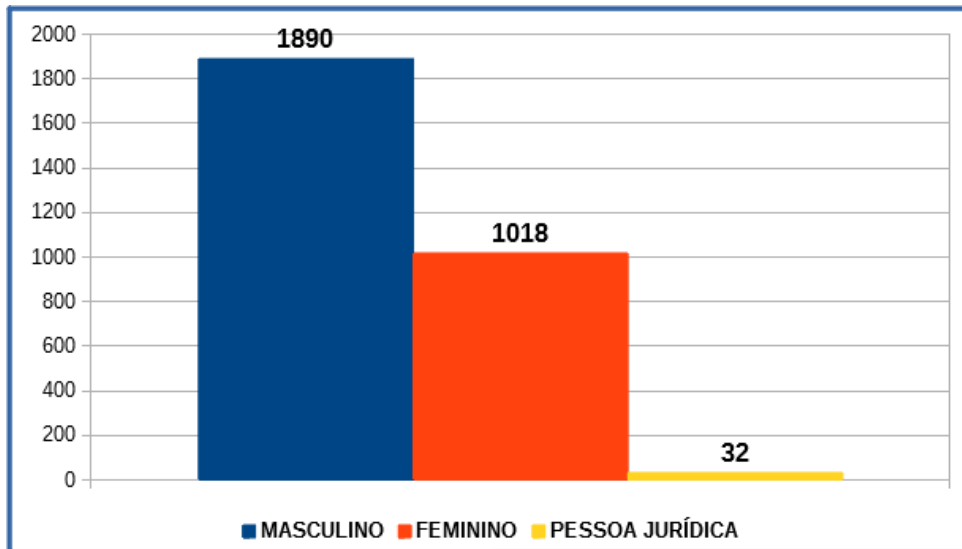
Os dados elencados a seguir resultaram do estudo elaborado com base nas informações pessoais fornecidas pelos usuários:

### \* Quanto a relação com o Poder Judiciário

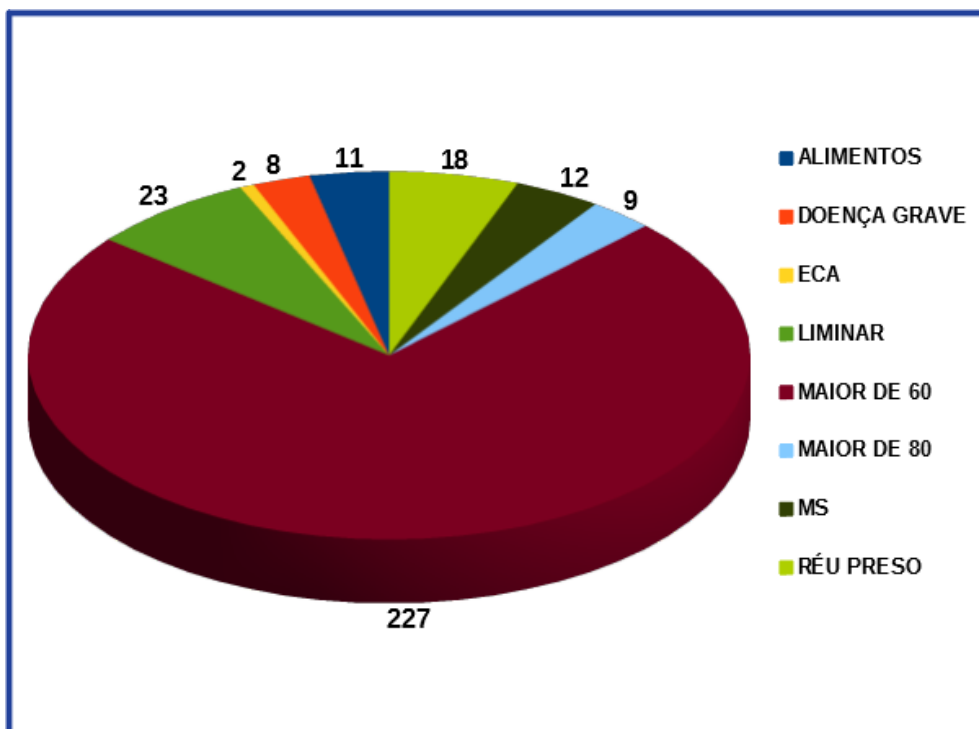


### \* Quanto ao Gênero

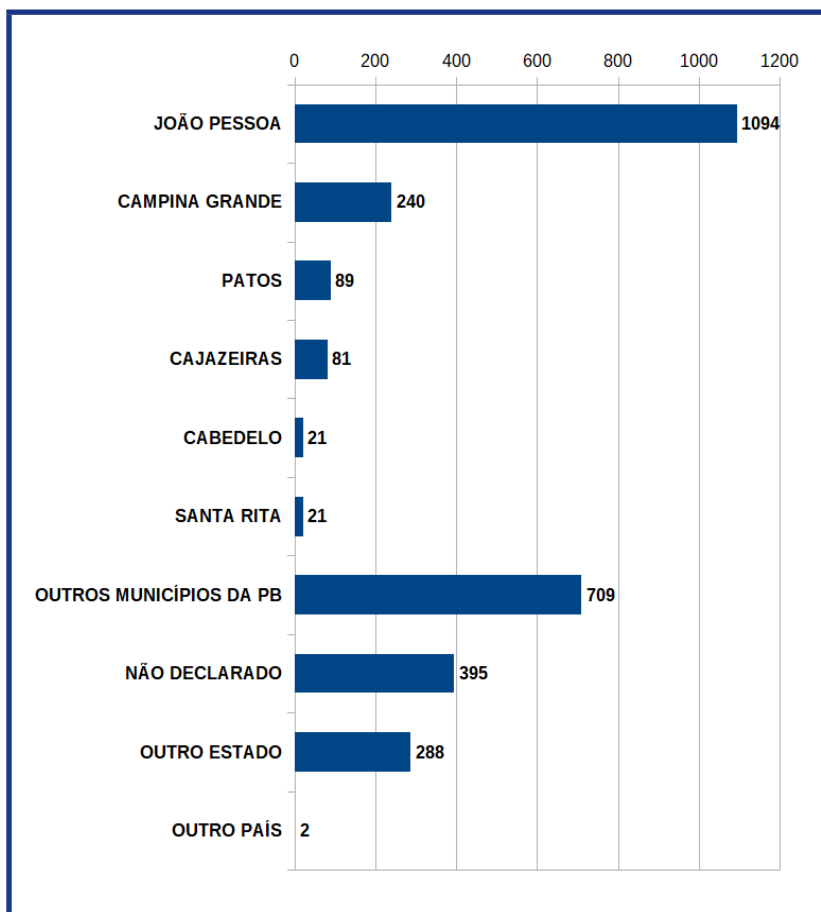
A maior parte dos demandantes são pessoas físicas e, entre elas, a maioria composta por homens.



### \* Quanto a Prioridade Legal



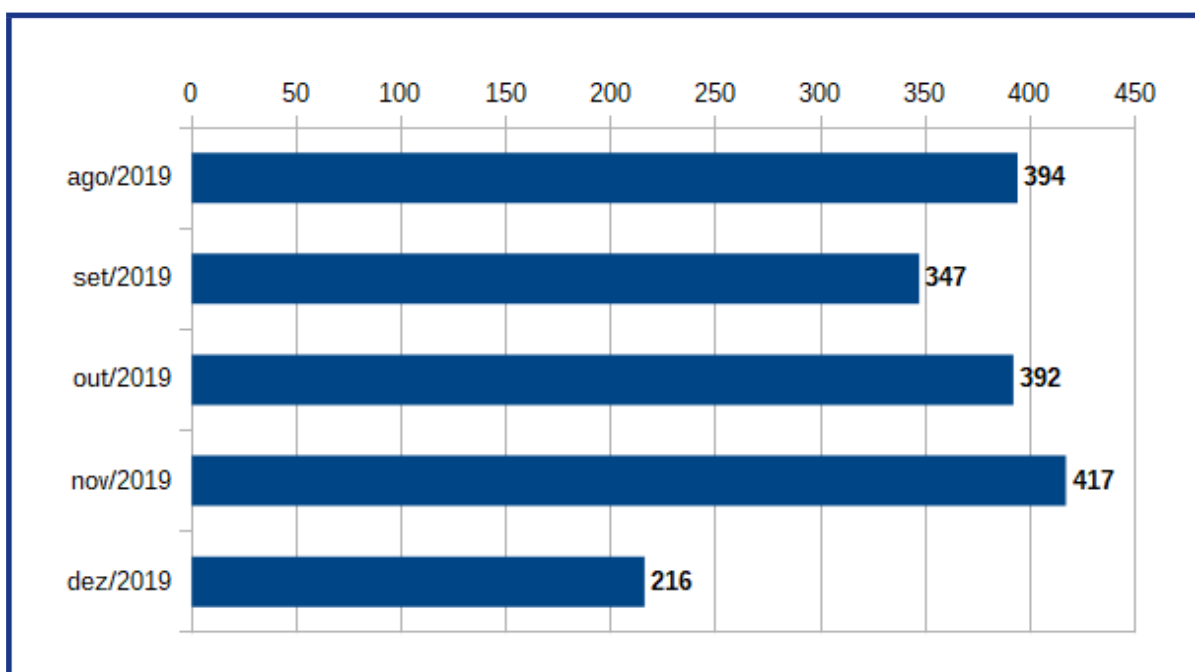
## \* Quanto ao Domicílio



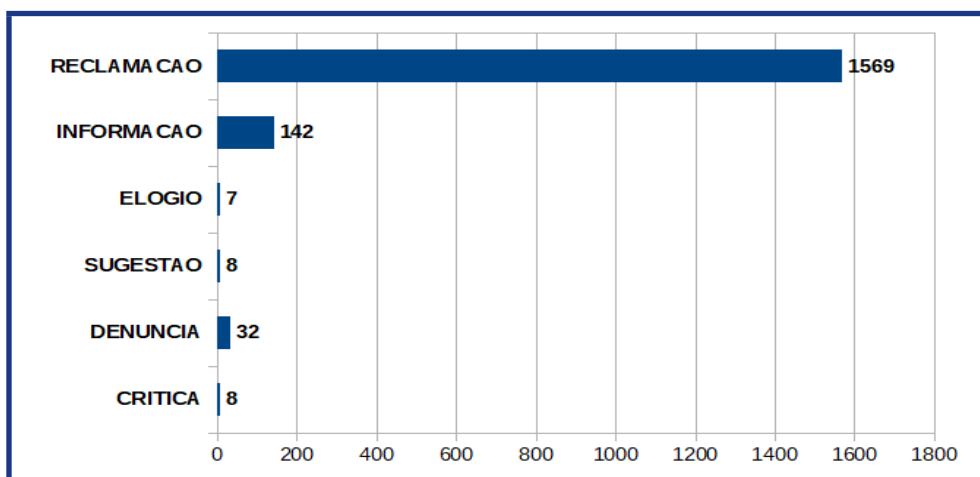
**ESTUDO ESTATÍSTICO**  
**2019.2**

## 1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

A análise dos dados estatísticos da Ouvidoria de Justiça, obtidos no período de 1º de agosto de 2019 e 31 de dezembro do mesmo ano, demonstra que foram registradas 1.766 manifestações, conforme o gráfico abaixo:



Tal informação também pode ser verificada, detalhadamente, no gráfico a seguir, o qual especifica a natureza das manifestações:

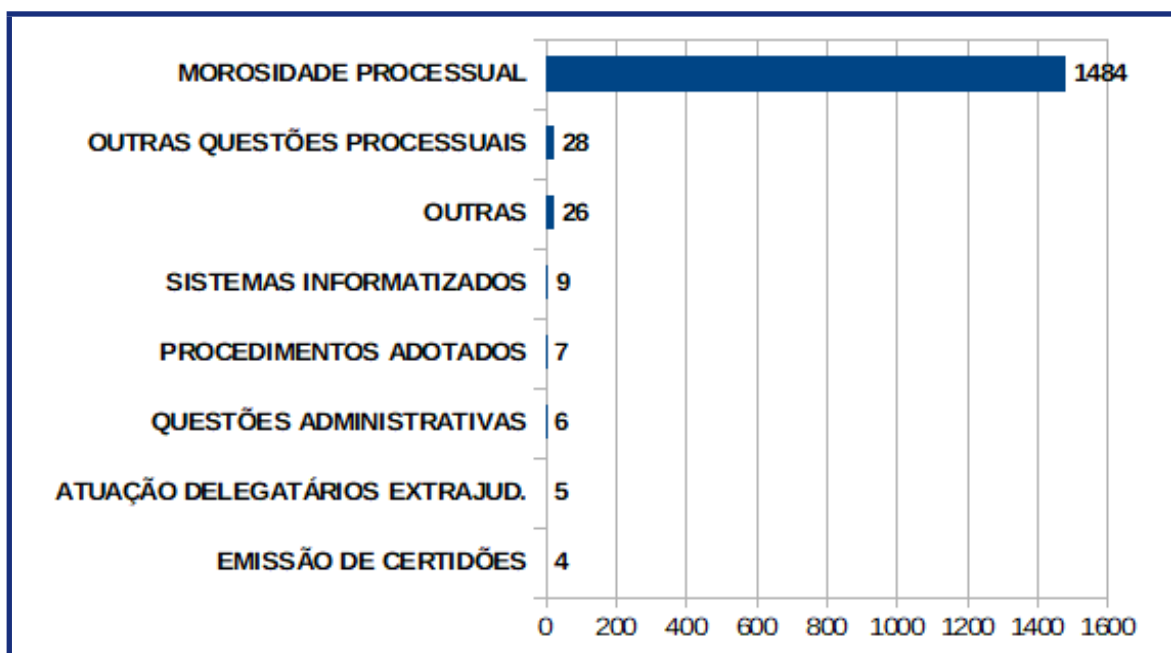


O art. 7º do Regimento Interno define as manifestações que não podem ser admitidas pela Ouvidoria. No entanto, mesmo fora da atribuição deste órgão, elas são analisadas e devolvidas ao manifestante com a devida justificativa.

Dentre as manifestações admitidas, as reclamações e pedidos de informação são as demandas mais recorrentes.

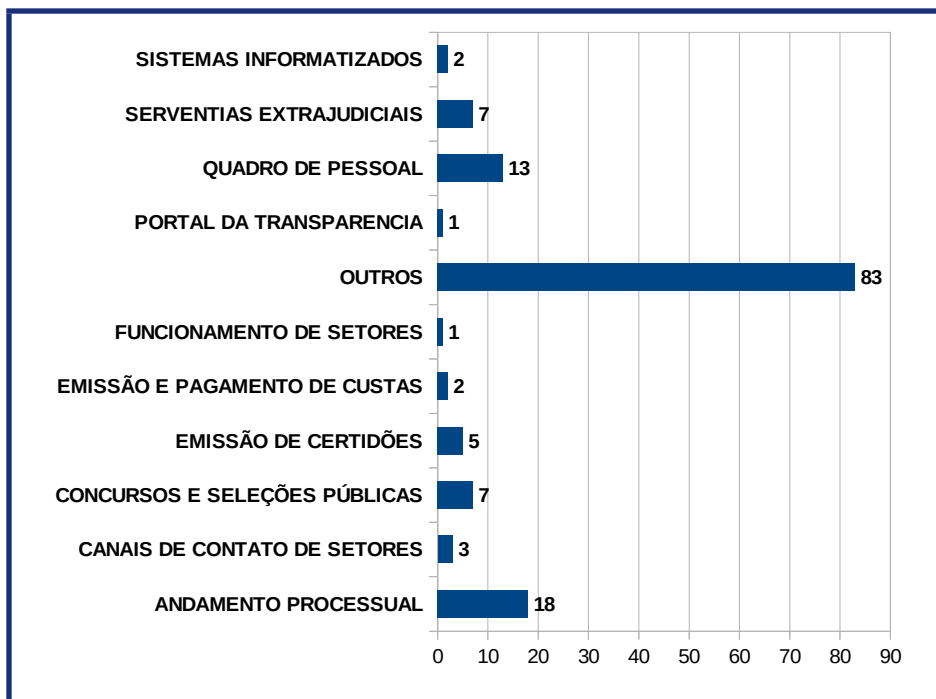
## 1.1 Reclamação

Conforme demonstrado no estudo estatístico realizado no segundo semestre de 2019, as reclamações continuam sendo a maior parte das demandas encaminhadas a este órgão (aproximadamente 89%). Dentre as reclamações, a morosidade processual atingiu cerca de 95%.



## 1.2 Pedidos de Informação

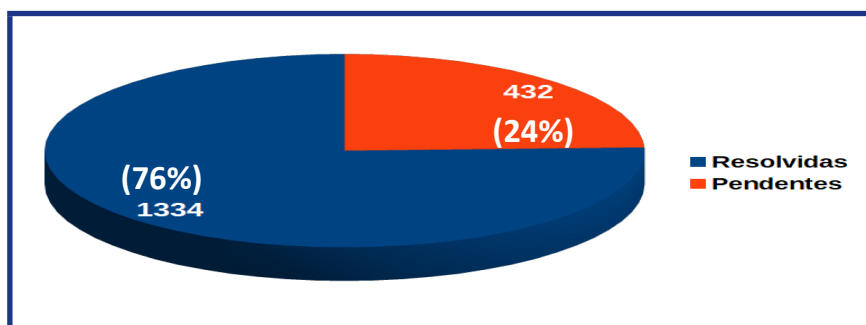
Quanto à natureza das manifestações, os pedidos de informação permanecem como o segundo maior número de ocorrências, subclassificados, no novo sistema de ouvidoria, em onze espécies, conforme demonstra o gráfico adiante:



### 1.3 Atendimento das Demandas

Nos termos do art. 2º, parágrafo único, do prefalado Regimento, as unidades judiciárias/administrativas dispõem de um prazo de 10 (dez) dias, contados, neste novo sistema, a partir do envio do expediente, prorrogável por igual período, desde que justificado, para prestarem as informações solicitadas pelo Ouvidor de Justiça.

Das manifestações cadastradas no período de 1º de agosto a 31 de dezembro de 2019, cerca de 76% das demandas foram resolvidas, restando aproximadamente 24% sob análise das unidades competentes, que detêm a informação ou que são objeto da manifestação, na condição de parte reclamada.

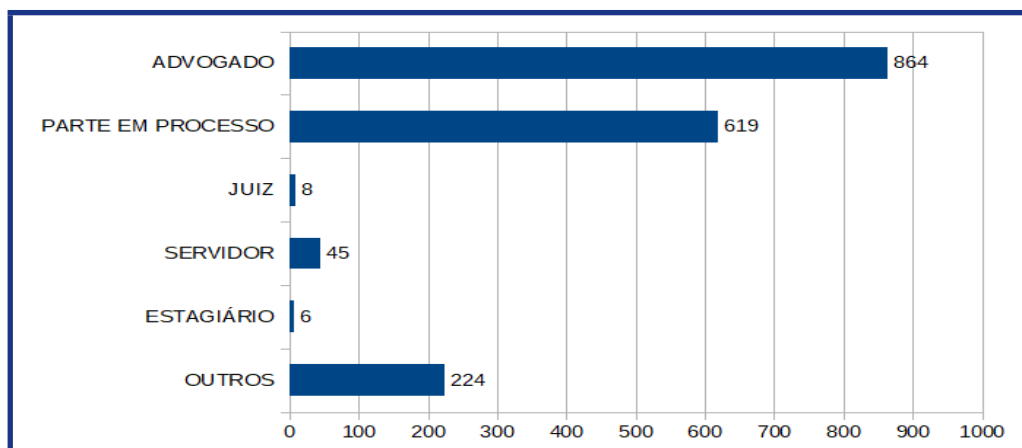




## 2. PERFIL SOCIAL

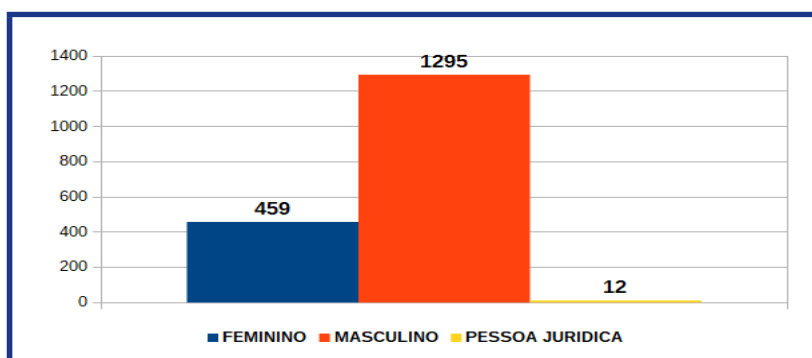
### \* Quanto a relação com o Poder Judiciário

Neste particular aspecto, foram apresentadas 864 manifestações por advogados, 619 pelas próprias partes, 8 por juízes, 45 por servidores, seis por estagiários e 224 pelo público em geral, totalizando assim 1.766 demandantes.



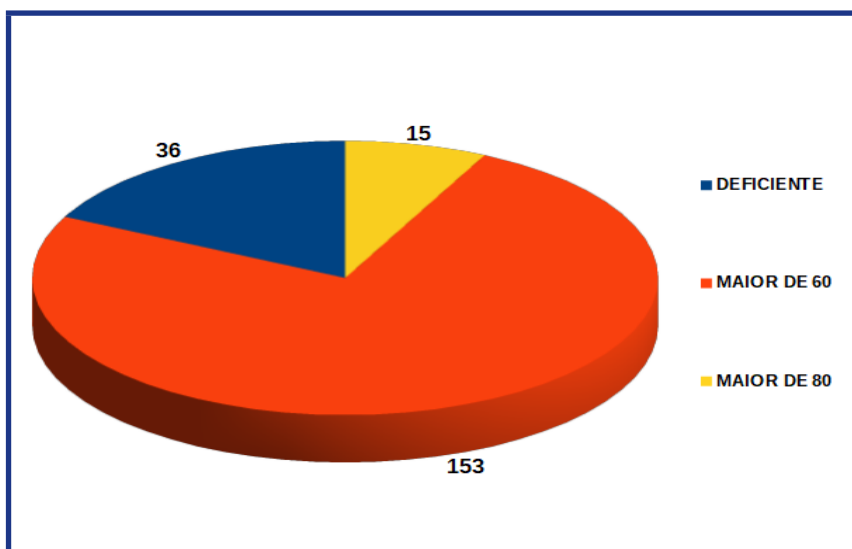
### \* Quanto ao Gênero

Durante o segundo semestre de 2019, o público masculino continuou predominando com 1.295 demandas apresentadas, o feminino com 459 e as 12 restantes por pessoas jurídicas.



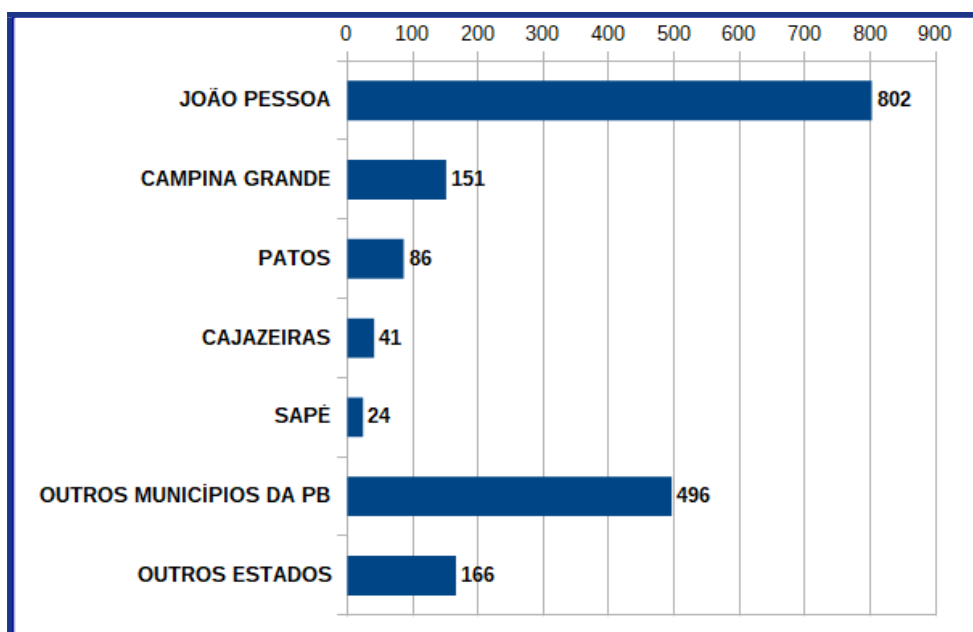
### \* Quanto a Prioridade Legal

Neste tópic, 153 das demandas apresentadas foram idosos com mais de 60 anos, 15 com mais de 80 anos e 36 portadores de deficiências.



### \* Quanto ao Domicílio

No que diz respeito a este item, João Pessoa com 802 foi a cidade de maior número de demandantes, em seguida Campina Grande com 151, Patos com 86, Cajazeiras com 41, Sapé com 24, 496 domiciliados nos demais municípios do estado da Paraíba e 166 de outros estados da federação, conforme se pode verificar no gráfico que segue:



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório demonstra o total de 4.706 demandas recebidas no período de 17 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, sendo 3.837 reclamações, dentre estas, 3.639 referentes a morosidade processual. Estes números indicam que a reclamação referente a morosidade processual, continua sendo a mais expressiva.

Em relação ao atendimento das demandas no referido período, 4.066 foram resolvidas (aproximadamente 87%) e 640 estão pendentes (aproximadamente 13%), sob análise das unidades competentes que detêm a informação ou que são objeto da manifestação, na condição de parte reclamada.

A Ouvidoria funciona como facilitadora na interlocução entre a população e o Tribunal de Justiça da Paraíba, representando a voz do cidadão dentro do Poder Judiciário. A participação da sociedade, através das manifestações encaminhadas a esta Ouvidoria, tem contribuído para o aprimoramento da gestão, resultando na melhoria dos serviços prestados à sociedade e conseqüente fortalecimento da Instituição, em busca de uma prestação jurisdicional célere e eficiente.