



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

**OUVIDORIA DE JUSTIÇA  
RELATÓRIO ANUAL  
2020**

*João Pessoa - PB  
Janeiro-2021*

## **COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA**

Desembargador José Aurélio da Cruz  
**Ouvidor de Justiça**

Desembargador João Benedito da Silva  
**Ouvidor de Justiça Substituto**

Francis Figueirêdo Santos Gomes da Silva  
**Assessora da Ouvidoria**

Leonoura de Paiva Melo  
**Supervisora**

Angélica Madruga Cavalcanti Paiva  
**Analista Judiciária**

Ana Karina Chiappetta dos Santos Fernandes  
**Técnica Judiciária**

Maria do Socorro Vicente Santos  
**Técnica Judiciária**

**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](http://www.tjpb.jus.br)

Rua Professor Batista Leite, 151 - Roger - João Pessoa – PB, 58020-600

(83) 3222-0928 e (83) 3208-6012

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>DADOS ESTATÍSTICOS 2020 .....</b>	<b>4</b>
<b>1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Reclamação.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Pedidos de Informação.....</b>	<b>7</b>
<b>2. ATENDIMENTO DAS DEMANDAS.....</b>	<b>7</b>
<b>3. PERFIL SOCIAL.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Quanto ao Gênero.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3 Quanto à Prioridade Legal.....</b>	<b>10</b>
<b>3.4 Quanto ao Domicílio.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....</b>	<b>11</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>12</b>

## APRESENTAÇÃO

Sob a gestão do Ouvidor de Justiça, Desembargador José Aurélio da Cruz, e em cumprimento ao disposto no Art. 6º, Incisos V e VI, da Resolução nº 09 de 30 de janeiro de 2013, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba apresenta relatório anual das atividades desenvolvidas, referentes ao período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba atua no processo de interlocução entre a população e o Tribunal de Justiça. Possui caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional. Possibilita que os cidadãos, através de suas manifestações, forneçam informações importantes para o aperfeiçoamento dos serviços prestados por este Tribunal.

O presente relatório contém informações sobre os dados estatísticos relativos às manifestações recebidas e processadas por essa Ouvidoria, esmiuçando as principais (reclamação e pedidos de informação). Além disso, aborda o atendimento das demandas e o perfil social dos manifestantes.

Os dados estatísticos são extraídos do Sistema de Ouvidoria que, apesar de ter sido implantado em agosto de 2019, ainda passa por melhorias pela Diretoria de Tecnologia da Informação, visando à otimização dos serviços prestados.

A Ouvidoria de Justiça disponibiliza os meios de acesso ao cidadão a seguir listados:

**1) Sistema de Ouvidoria** – o Formulário de atendimento está disponível na Internet, no sítio eletrônico “<http://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml?faces-redirect=true>”. Este canal de acesso pode ser utilizado para manifestações em geral, incluindo aquelas exclusivamente referentes à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a chamada *Lei de Acesso à Informação*, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216, todos da Constituição Federal.

**2) Telefônico** – no atendimento por meio de chamada telefônica o usuário é atendido diretamente por um servidor, através dos números (83) 3222-0928 / (83) 3208-6012.

**3) Atendimento Presencial** - O atendimento pessoal é realizado na Rua Prof. Batista Leite, 151, Roger, João Pessoa/PB, 58020-245. Esta forma de contato com a Ouvidoria pode ser utilizada em dias úteis, das 7h às 14h.

**4) Correspondências** - Considerando a diversidade do público que procura o Poder Judiciário, torna-se imprescindível permitir a comunicação por meio de carta, utilizando o endereço citado acima. A resposta ao remetente será enviada pelos correios.

**5) Endereço eletrônico institucional** - [ouvidoria@tjpb.jus.br](mailto:ouvidoria@tjpb.jus.br)

Importante ressaltar que nas manifestações recebidas através de e-mail ou telefone, os manifestantes são orientados a acessar o Sistema de Ouvidoria para cadastrar sua demanda. As recebidas através de forma presencial ou carta, são cadastradas diretamente no referido Sistema.

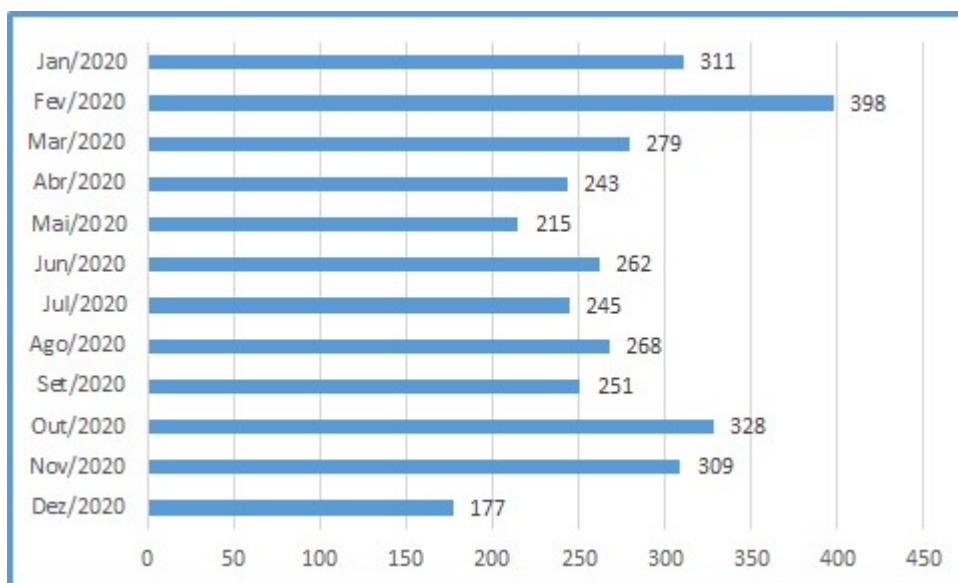
**De acordo com o estabelecido nos Atos Normativos Conjuntos nº 002, 003, 005 e 006/2020/TJPB/MPPB/DPE-PB/OAB-PB, que dispõem sobre as medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Coronavírus (Covid-19), os meios de acesso disponibilizados pela Ouvidoria para viabilização dos atendimentos durante o período da pandemia são o Sistema de Ouvidoria e endereço eletrônico institucional.**

## DADOS ESTATÍSTICOS 2020

### 1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria de Justiça utiliza o Sistema de Ouvidoria para o registro das manifestações, realizando um controle diário das demandas. As manifestações são geradas de acordo com as informações fornecidas pelos usuários no Formulário Eletrônico, disponível no sítio do Tribunal de Justiça da Paraíba.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 foram registrados um total de 3.286 manifestações. O gráfico abaixo demonstra o quantitativo das manifestações recebidas mensalmente:



Os contatos efetivados com a Ouvidoria, seja de forma presencial ou virtual, são submetidos a uma análise prévia, na qual se verifica a possibilidade de processamento da demanda. De acordo com o art. 7º, da referenciada Resolução, serão inadmitidas pela Ouvidoria de Justiça as manifestações recebidas que tratam de sugestões, críticas, reclamações ou denúncias nas quais o demandante se utiliza do anonimato; as que não contiverem dados suficientes para o seu adequado

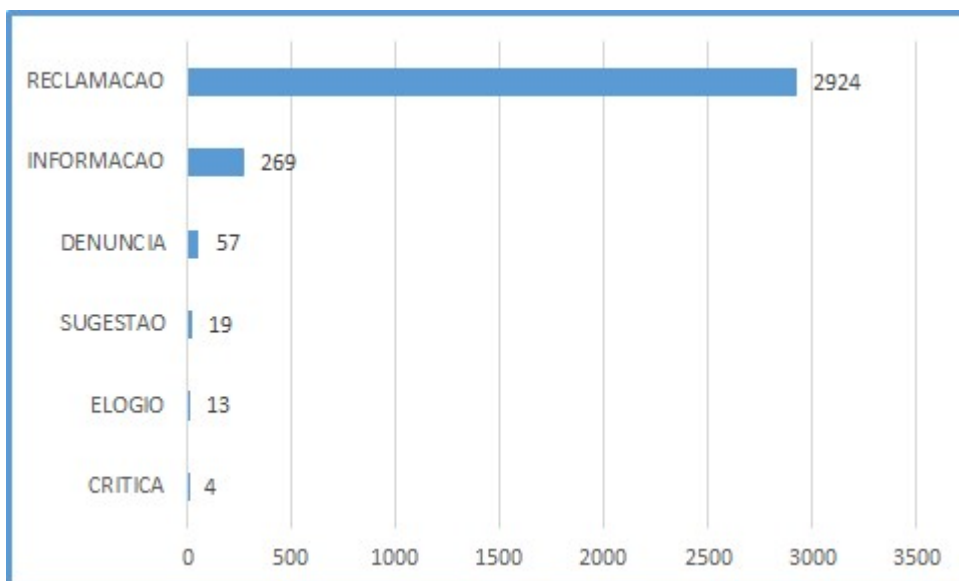
registro; as que existem recursos específicos, ou sejam passíveis de correção parcial, bem como relativa a dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consulta sobre matéria de direito; os pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos e a prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça.

Nestes casos, os usuários são devidamente informados sobre os motivos do impedimento do processamento da demanda, bem como de seu posterior arquivamento.

Foram registradas 72 manifestações que tiveram seu processamento vetado, conforme gráfico infra:

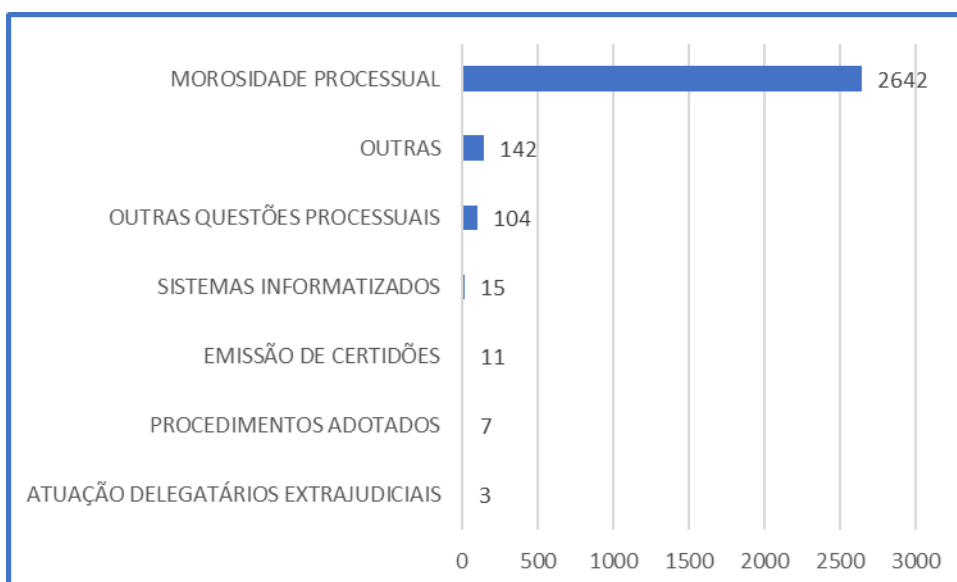


Visando a necessidade de elaboração de relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, em cumprimento ao art. 6º, inc. V e VI, do Regimento Interno, as manifestações são classificadas em reclamações, denúncias, informações, sugestões, críticas e elogios. Observa-se, no gráfico adiante, que os maiores registros foram relacionados à reclamação (89%), seguidos de Pedidos de Informação (8%):



### 1.1 Reclamação

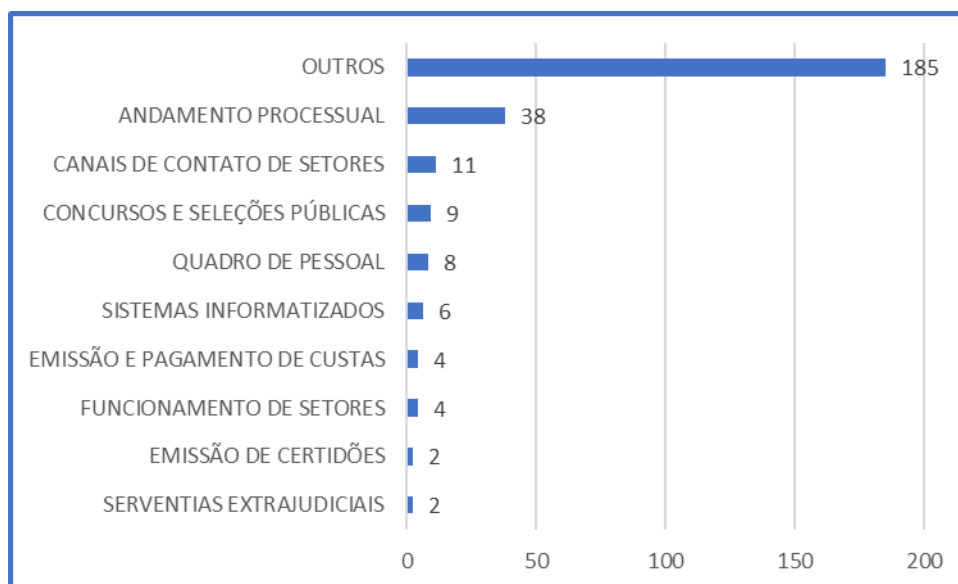
Das manifestações recebidas por este órgão, a reclamação é a mais recorrente e, dos tipos de reclamação, as que retratam morosidade processual são as mais frequentes, conforme gráfico a seguir:





## 1.2 Pedidos de Informação

Os pedidos de informação representam a segunda maior demanda. São classificados nas seguintes categorias:



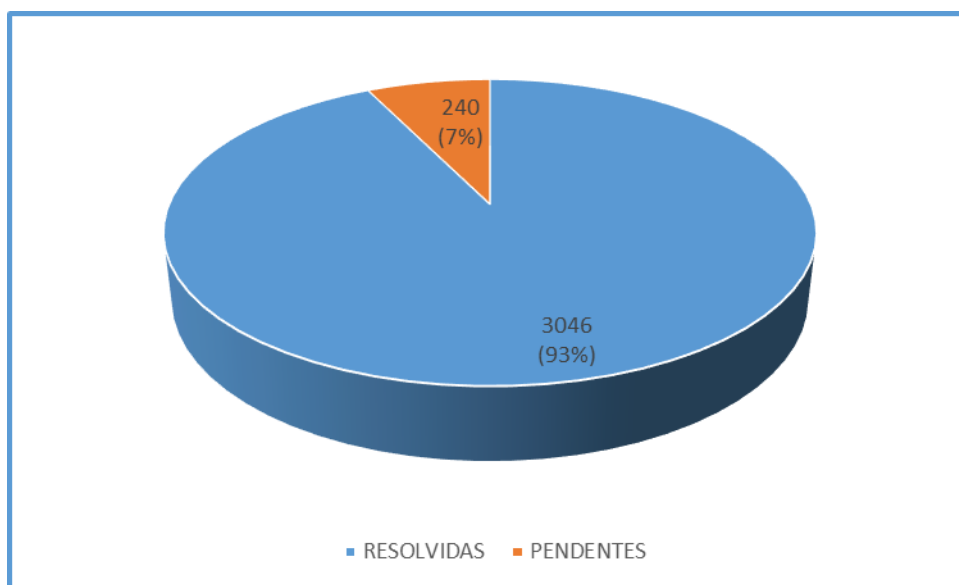
## 2. ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações são cadastradas no Sistema de Ouvidoria. O manifestante é informado acerca dos procedimentos adotados através de e-mail, podendo, ainda, acompanhar as manifestações no *site*, através de número e senha, gerados pelo sistema, de forma automática, no momento da abertura da manifestação.

As unidades competentes, para as quais são encaminhadas as manifestações, possuem prazo de 10 dias, podendo ser prorrogado por igual período (desde que justificado), contados a partir da data do envio da manifestação, para prestar as informações solicitadas pelo Ouvidor de Justiça, em observância ao que consta na Resolução nº 09/2013, art. 2º, parágrafo único, deste Tribunal.

Das manifestações recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, 93% foram resolvidas e 7% estão em andamento, sob a responsabilidade das

unidades competentes detentoras da informação ou que são alvo da manifestação, como parte reclamada.

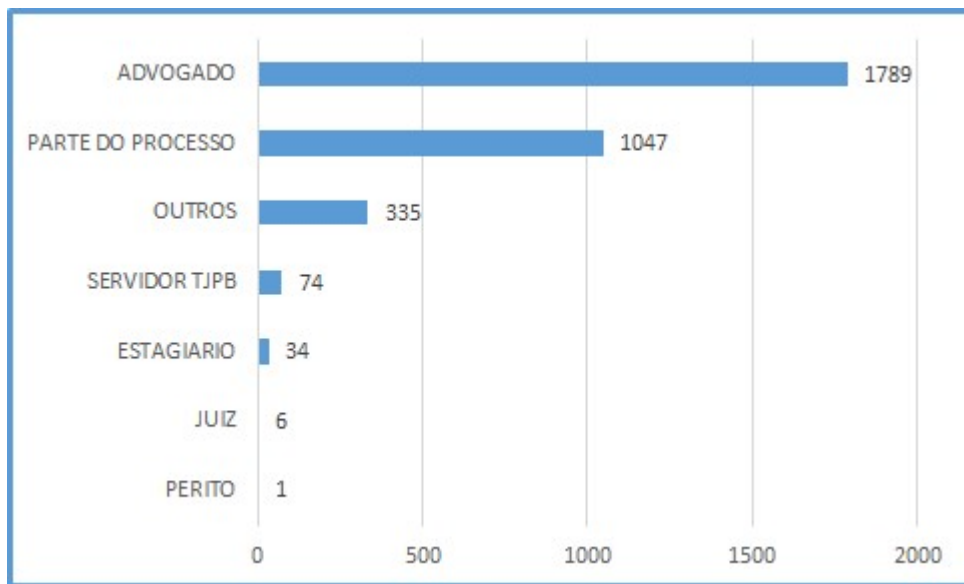


### 3. PERFIL SOCIAL

A partir dos dados fornecidos pelos próprios manifestantes no formulário de abertura da manifestação, traçou-se o perfil social dos mesmos, quanto à relação com o Poder Judiciário, gênero, prioridade legal, domicílio e meios de acesso a Ouvidoria.

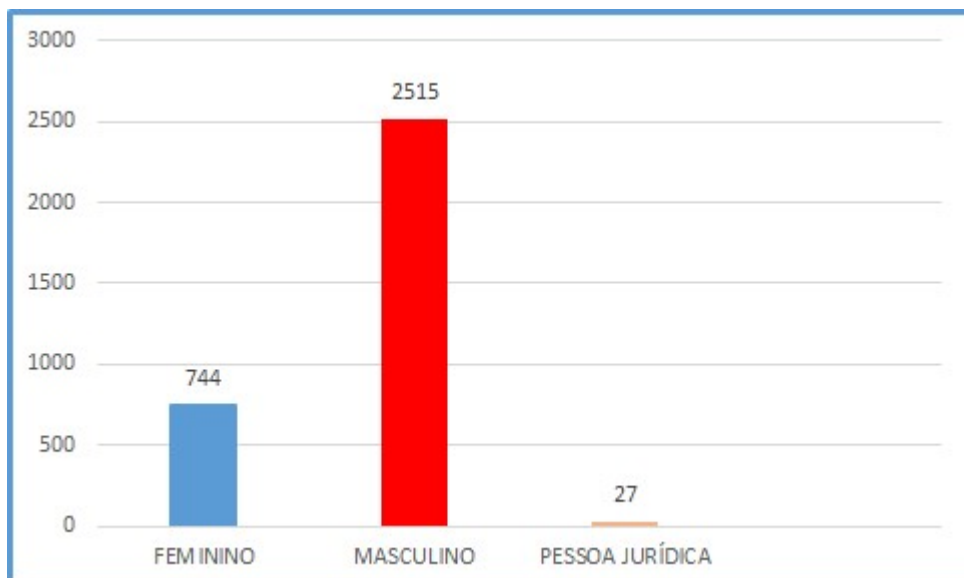
#### 3.1 Quanto à relação com o Poder Judiciário

Os manifestantes que mais acionaram Ouvidoria de Justiça foram os advogados (1.789), seguidos pelas partes do processo (1.047), como pode ser observado a seguir:



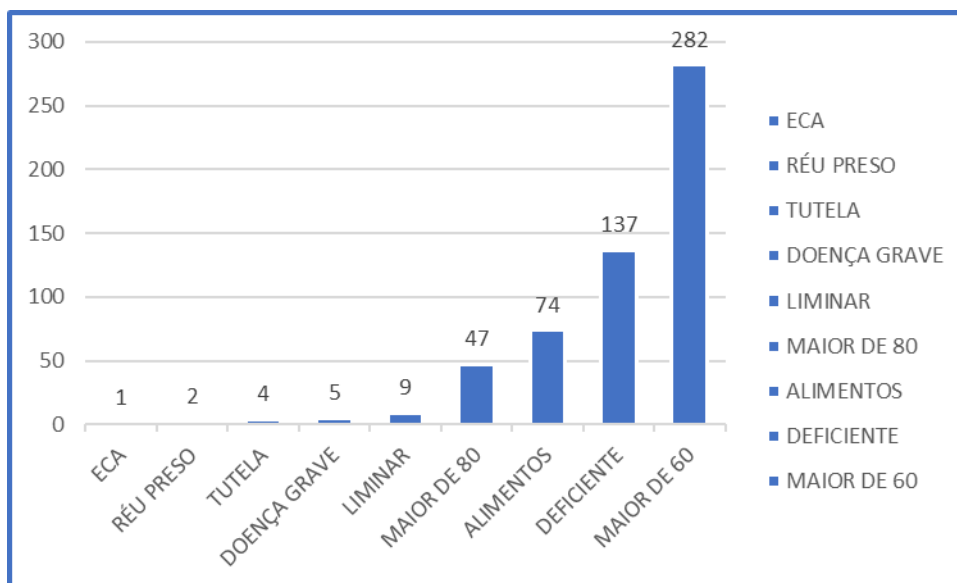
### 3.2 Quanto ao Gênero

O público masculino prevalece em relação ao público feminino e a pessoa jurídica:



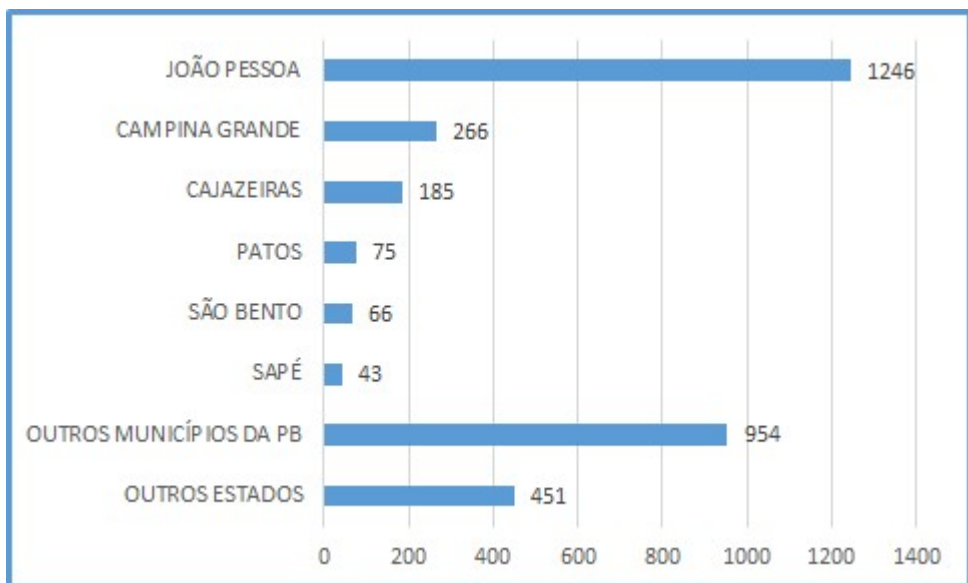
### 3.3 Quanto a Prioridade Legal

O gráfico infra demonstra as prioridades legais requeridas (561), sendo maiores de 60 anos a mais recorrente (282), seguida dos deficientes (137), alimentos (74), maiores de 80 anos (47), liminares (9), doenças graves (5), tutelas (4), réu preso (2) e Estatuto da Criança e Adolescente - ECA (1):



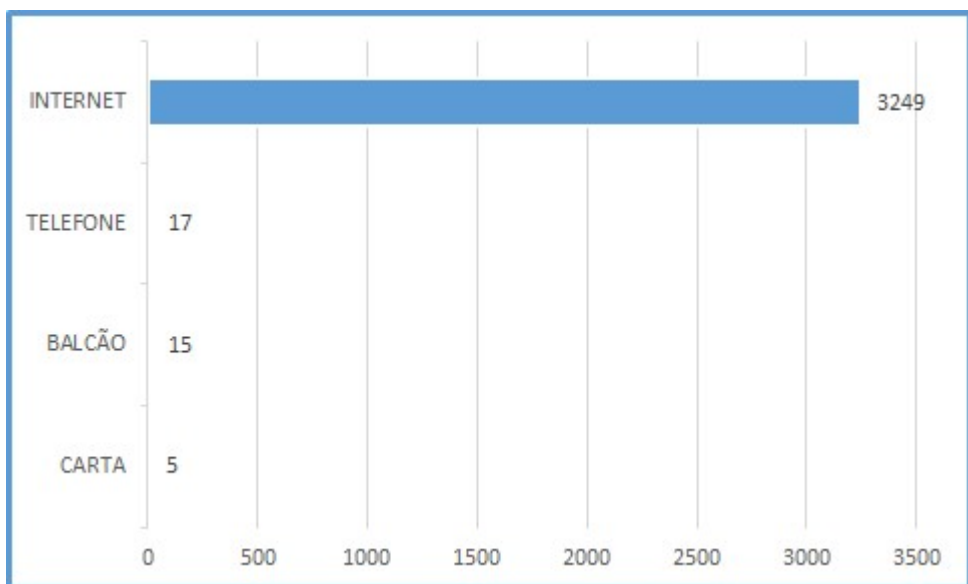
### 3.4 Quanto ao Domicílio

Observa-se que os manifestantes possuem domicílio em diversos municípios da Paraíba e em outros estados. João Pessoa foi a cidade com o maior número de demandantes (1.246), seguida por Campina Grande (266), Cajazeiras (185), Patos (75), São Bento (66), Sapé (43), demais municípios do estado da Paraíba (954) e outros estados (451):



### 3.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria

A Internet se destaca como o principal meio de acesso à Ouvidoria de Justiça, segundo o gráfico a seguir:



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório atesta 3.286 manifestações recebidas pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba no período 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020. Dentre estas, 2.924 reclamações, 269 pedidos de informações, 57 denúncias, 19 sugestões, 13 elogios e 4 críticas.

Das reclamações, a demanda mais recorrente continua sendo a morosidade processual.

O grau de resolutividade no referido ano chegou a 93%, enquanto que as manifestações pendentes representaram cerca de 7%, constatando um aumento da resolutividade em relação ao ano de 2019 (87% resolvidas e 13% pendentes).

Em relação às pendências, nem sempre é possível atender ao jurisdicionado da forma almejada, tendo em vista que cada demanda requer um tempo diferente para o atendimento da manifestação, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos necessários até sua conclusão.

Vale ressaltar que a Ouvidoria de Justiça funciona como canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário, garantindo a todos que buscam seus serviços, o retorno de providências adotadas, a partir de sua intervenção. É, portanto, um órgão de grande relevância na estrutura desta Egrégia Corte, com atuação comprometida na busca de uma boa prestação jurisdicional.

Nesse período, destaca-se a participação do Excelentíssimo Senhor Ouvidor, Desembargador José Aurélio da Cruz, no 1º Encontro CNJ de Ouvidorias do Poder Judiciário, realizado nos dias 15 e 16 de dezembro de 2020, e transmitido pela plataforma Cisco Webex. O evento teve como objetivo principal aproximar as equipes de Ouvidorias, mas também de debater os temas, as inovações e a ampliação do espaço das Ouvidorias como instrumento de aperfeiçoamento contínuo do Poder Judiciário e de participação da sociedade nos serviços públicos.

Por fim, mesmo diante dos desafios trazidos pelo cenário da pandemia, o ano de 2020 foi caracterizado pela ênfase na busca da agilidade e da efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria do TJPB, que através do trabalho remoto, garantiu a continuidade de suas atividades laborais com precisão e presteza, objetivando alcançar o padrão de excelência no cumprimento da missão institucional do nosso Tribunal.