



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

**OUVIDORIA DE JUSTIÇA
RELATÓRIO ANUAL
2021**

João Pessoa – PB
Janeiro-2022

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

Rua Professor Batista Leite, 151 - Roger - João Pessoa – PB, 58020-600
(83) 3222-0928 e (83) 3208-6012

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
DADOS ESTATÍSTICOS.....	5
1. DEMANDAS DA OUVIDORIA.....	5
1.1 Reclamação.....	7
1.2 Pedido de Informação.....	7
2. RESOLUTIVIDADE.....	8
3. PERFIL SOCIAL.....	9
3.1 Quanto à Relação com o Poder Judiciário.....	9
3.2 Quanto ao Gênero.....	10
3.3 Quanto à Prioridade Legal.....	10
3.4 Quanto ao Domicílio.....	11
3.5 Quanto aos Meios de Acesso à Ouvidoria.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de Justiça foi instituída na estrutura administrativa do Tribunal de Justiça da Paraíba através do art. 40 da Lei Complementar nº 96, de 03 de dezembro de 2010, tendo seu Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 09, de 30 de Janeiro de 2013.

Em cumprimento ao disposto no Art. 6º, Incisos V e VI, da referida Resolução, apresentamos este relatório, que aborda os atendimentos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, demonstrando a estatística das atividades realizadas.

Atualmente, tem como Ouvidor de Justiça o Desembargador José Aurélio da Cruz e como Ouvidor de Justiça Substituto, o Desembargador João Benedito da Silva, ambos reconduzidos ao cargo para o biênio 2021/2022.

A Ouvidoria dispõe dos seguintes meios de acesso:

- 1) Formulário Eletrônico – disponível através do link “<https://app.tjpb.jus.br/ouvidoria/abrirManifestacao.xhtml>”.
- 2) Correspondências – Endereçadas à Ouvidoria de Justiça, situada à Rua Prof. Batista Leite, 151, Roger, João Pessoa/PB, 58020-245.
- 3) Atendimento Presencial - O atendimento ao público em geral é realizado no endereço acima mencionado (segunda à sexta-feira, das 8h às 14h).
- 4) Telefônico – O cidadão pode entrar em contato através dos telefones (83) 3222-0928 / (83) 3208-6012, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.
- 5) Endereço eletrônico institucional - ouvidoria@tjpb.jus.br

DADOS ESTATÍSTICOS

2021

1. DEMANDAS DA OUVIDORIA

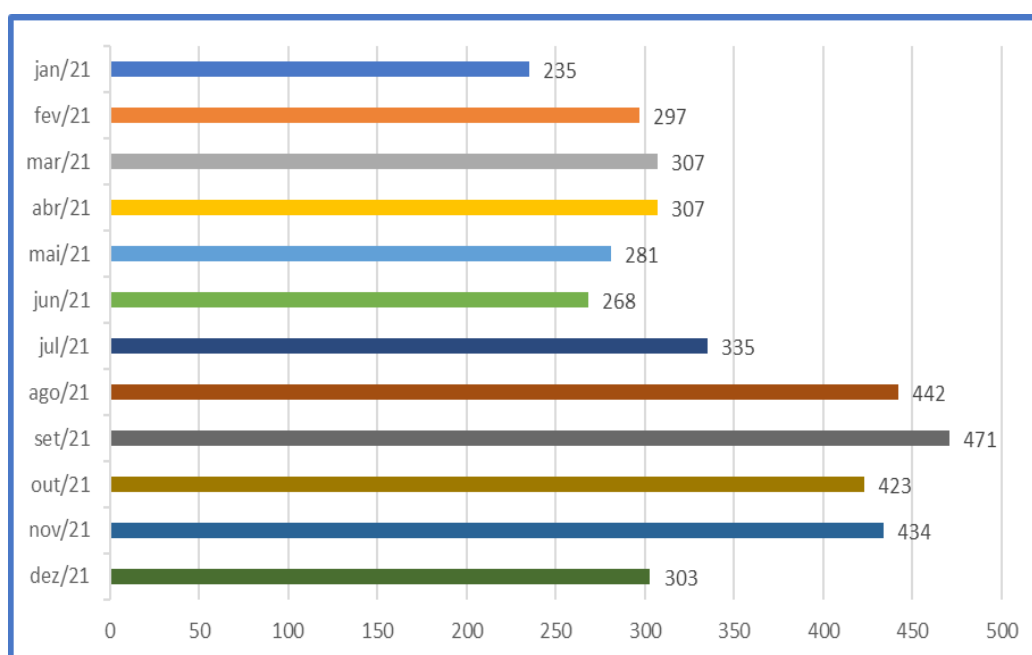
As demandas são classificadas em 6 categorias: denúncia, elogio, pedido de informação, reclamação, crítica e sugestão.

Todas as demandas são recebidas através do formulário eletrônico disponibilizado no Sistema de Ouvidoria, acessível no *site* do Tribunal de Justiça da Paraíba.

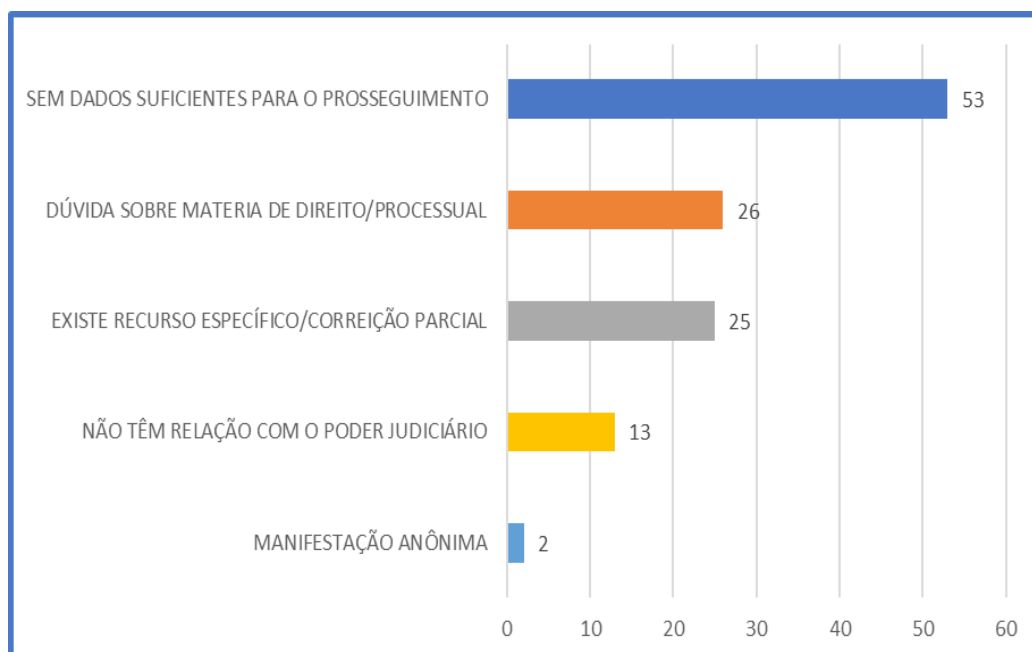
A observância do sigilo, quanto a autoria, é mantida, desde que expressamente solicitada no ato de sua formalização, ao marcar a opção “Manter minhas informações pessoais sigilosas”.

Importante salientar que o Sistema de Ouvidoria disponibiliza ao público o acompanhamento em tempo real das demandas realizadas.

No ano de 2021, foram recebidas 4.103 manifestações, conforme gráfico abaixo:

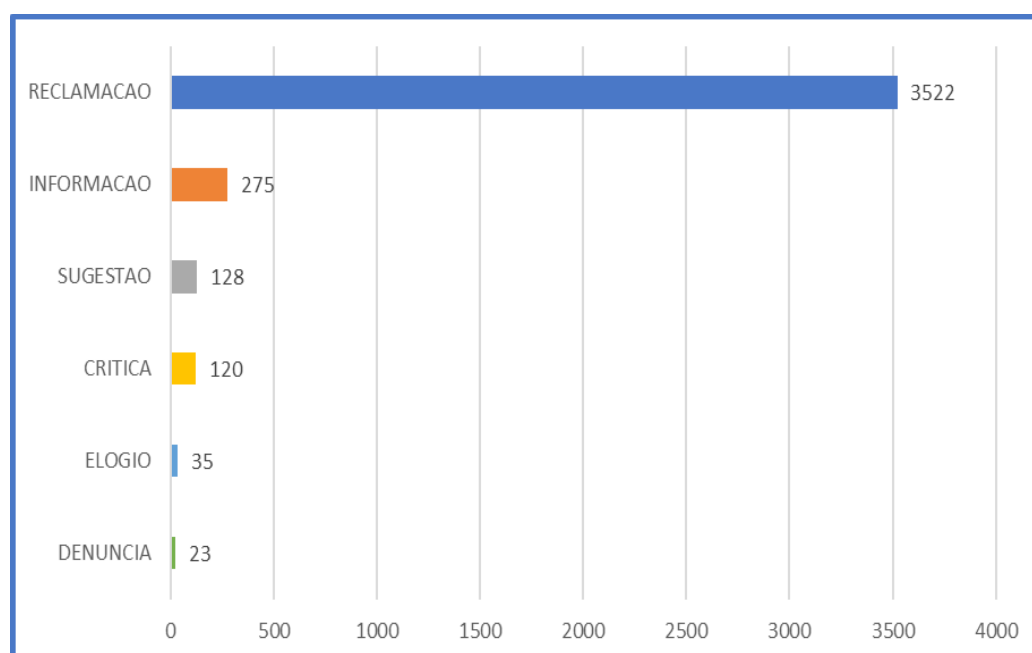


Após a análise das manifestações recebidas, 119 não foram admitidas, tendo em vista que a matéria apresentada refoge a competência da Ouvidoria, nos termos do art. 7º, III da Resolução nº 09/2013, conforme o gráfico a seguir:



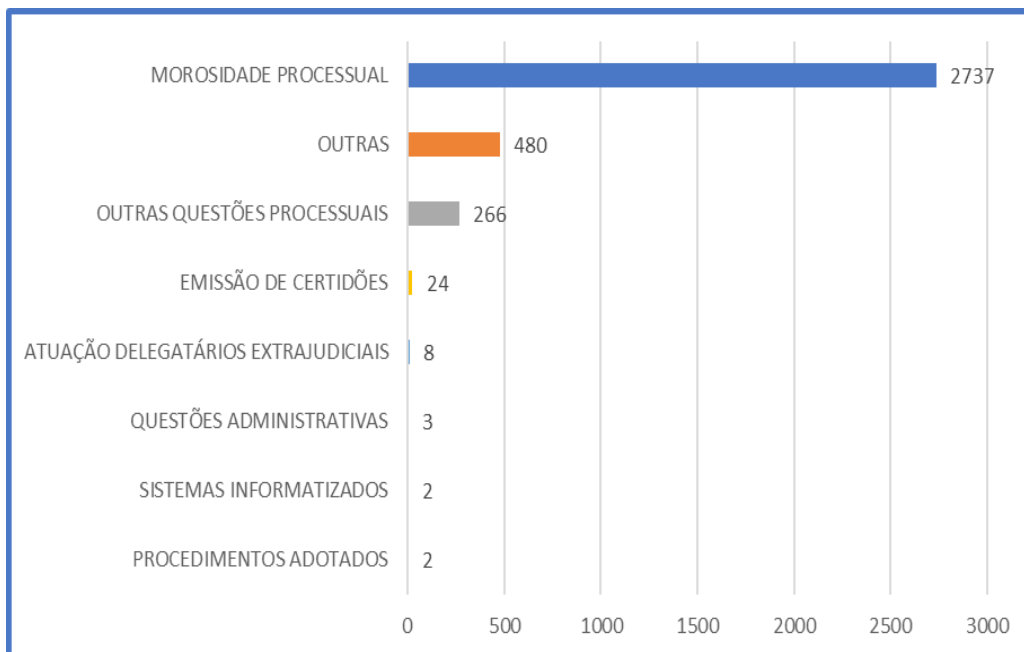
Nesses casos, o manifestante é devidamente informado acerca do motivo pelo qual a sua demanda não foi processada, sendo a mesma posteriormente arquivada.

O gráfico adiante demonstra a classificação das demandas recebidas, sendo a reclamação e o pedido de informação as mais expressivas.



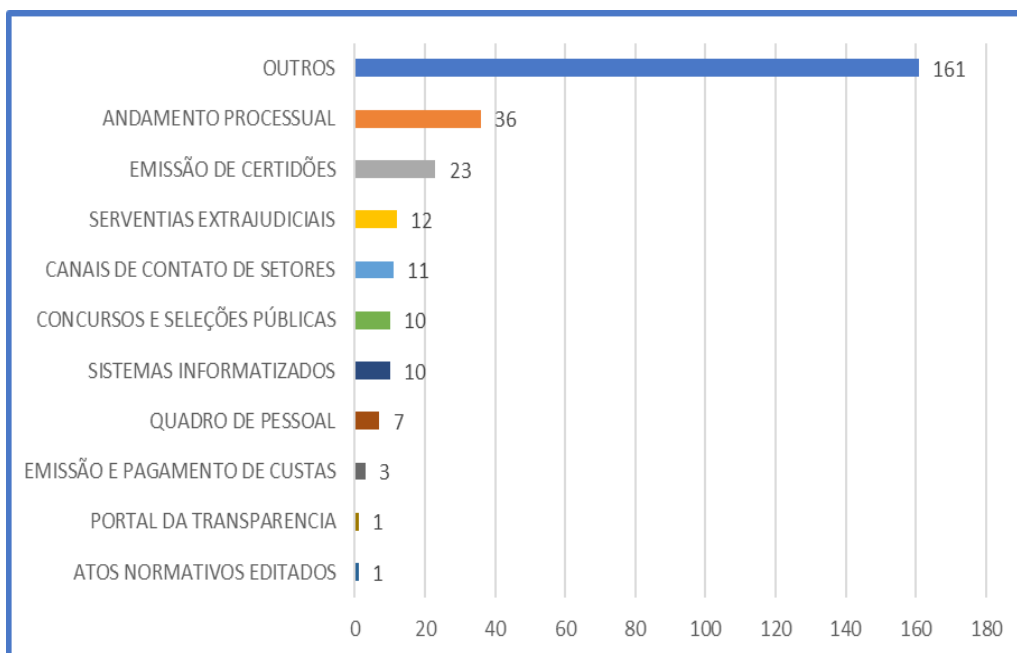
1.1. Reclamação

Dos tipos de reclamações discriminados no gráfico abaixo, destaca-se a morosidade processual:

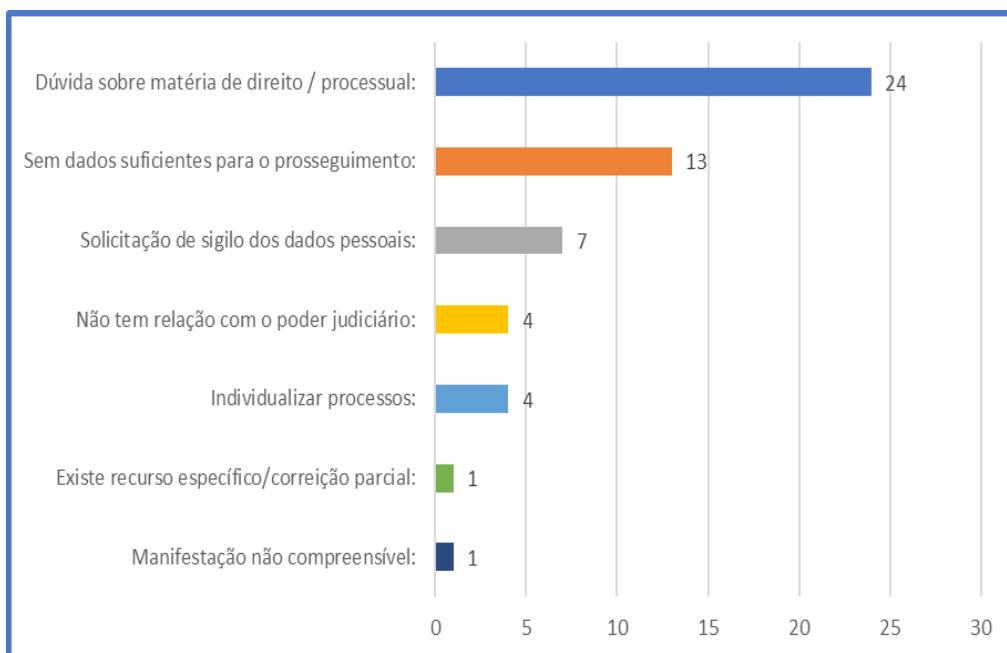


1.2. Pedido de Informação

As manifestações alusivas aos Pedidos de Informações aparecem em segundo lugar no ranking das solicitações recebidas.



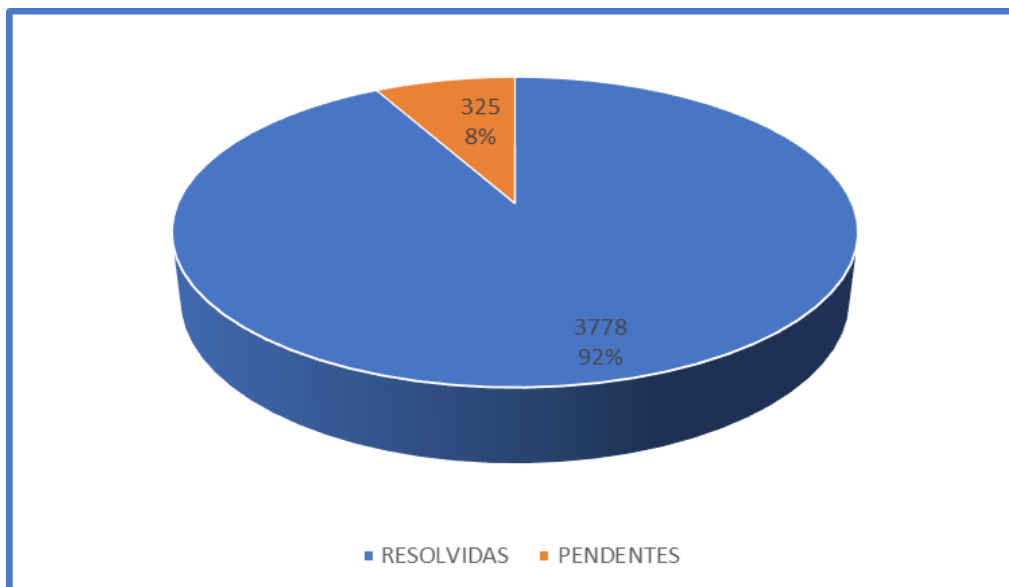
Desses pedidos, 214 foram atendidos, 7 encontram-se em processamento e 54 foram indeferidos, pelos motivos abaixo especificados:



Recebidos	275
Atendidos	214
Em processamento	7
Indeferidos	54

2. RESOLUTIVIDADE

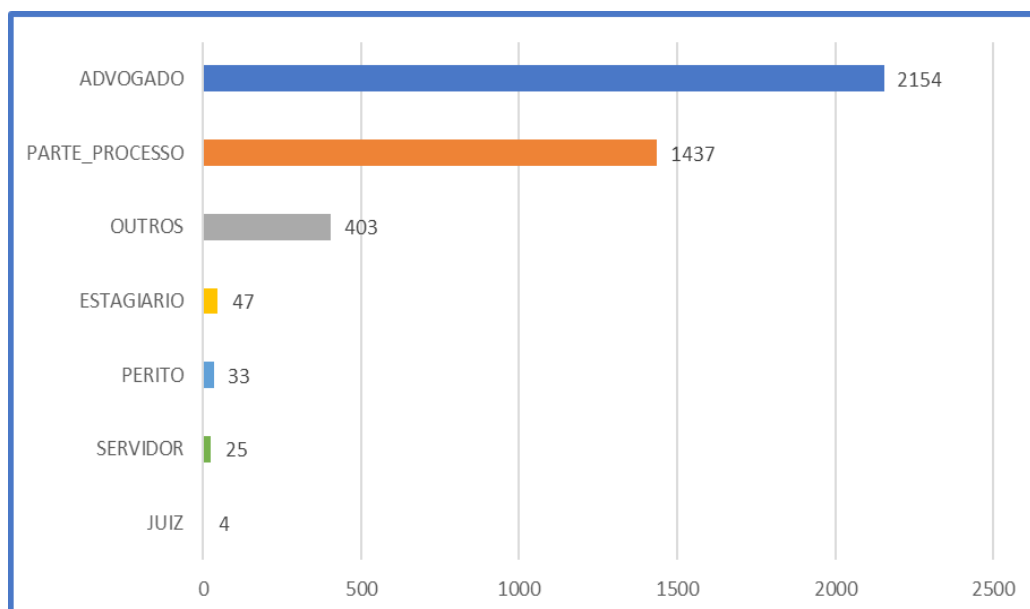
O gráfico adiante demonstra que cerca de 92% das manifestações foram resolvidas, enquanto aproximadamente 8% encontram-se pendentes de respostas, sob a responsabilidade das unidades judiciárias/administrativas competentes.



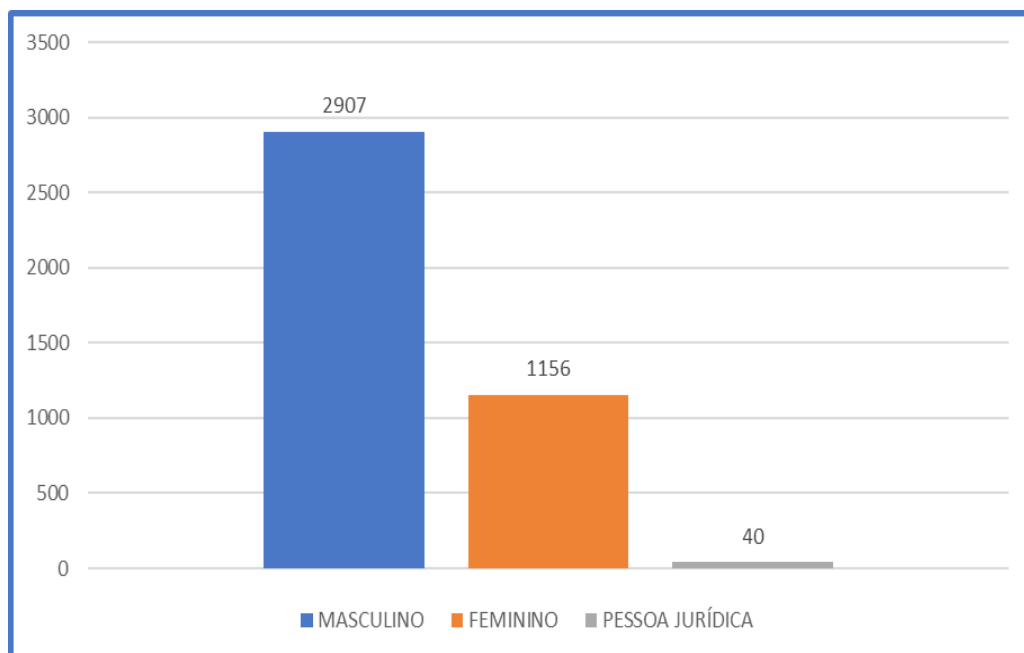
3. PERFIL SOCIAL

O perfil social é extraído com base nas informações fornecidas pelos próprios usuários.

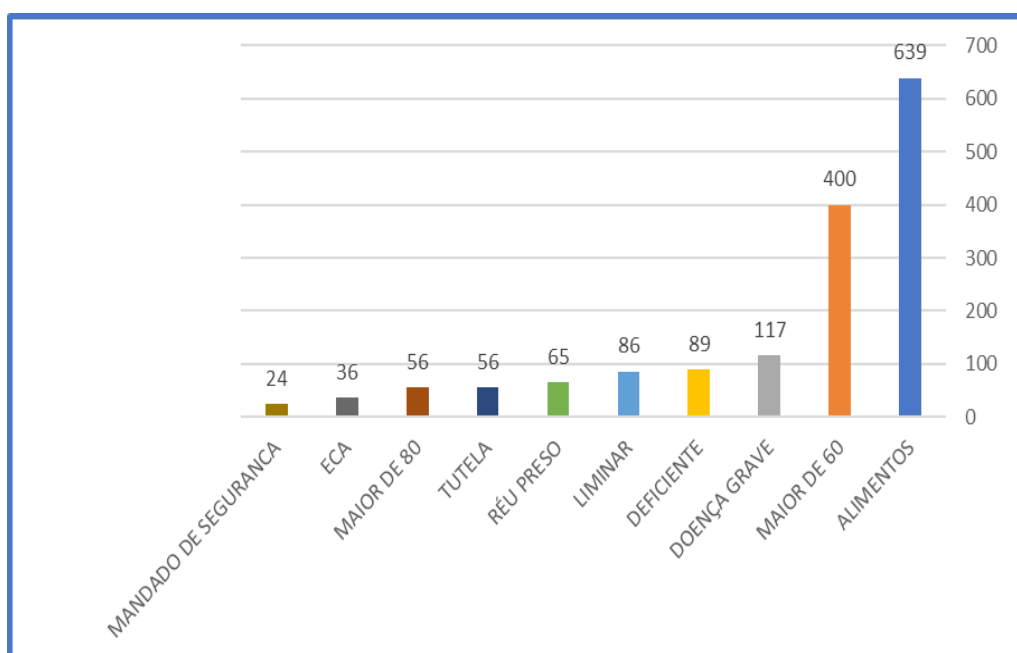
3.1. Quanto à relação com o Poder Judiciário



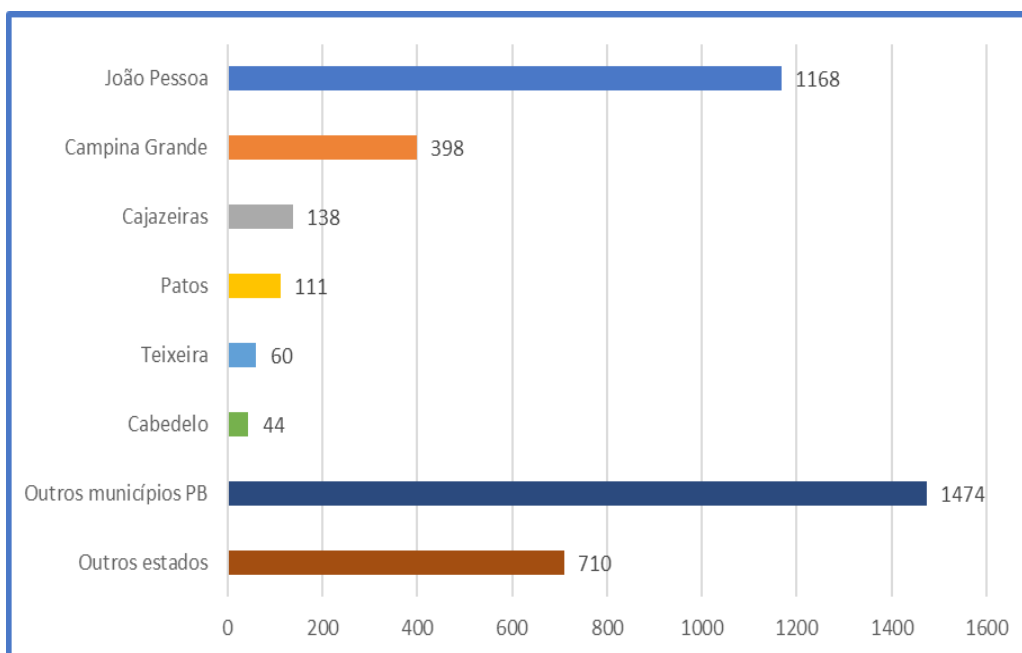
3.2. Quanto ao gênero



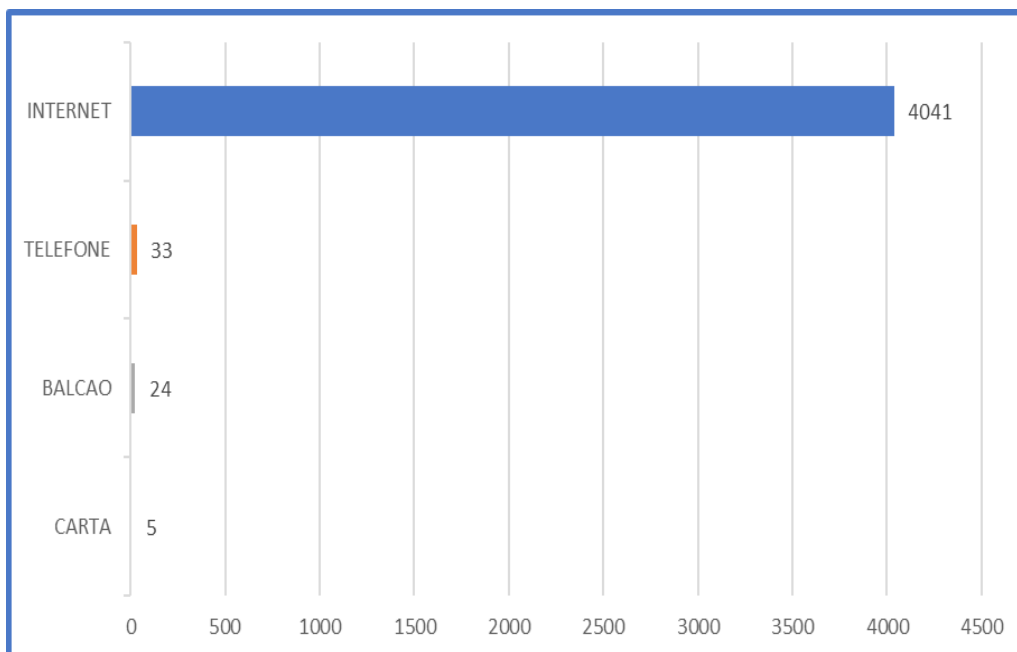
3.3. Quanto à Prioridade Legal



3.4. Quanto ao domicílio



3.5. Quanto aos meios de acesso à Ouvidoria



CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com as informações apresentadas neste relatório, a Ouvidoria de Justiça do TJPB contabilizou, no período de 1º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro do mesmo ano, o total de 4.103 manifestações. Destas, a reclamação por morosidade processual foi a mais frequente, seguida de pedido de informação.

Em relação à resolutividade, 92% das demandas foram resolvidas, enquanto 8% encontram-se pendentes, em análise, nas unidades judiciárias/administrativas para as quais foram encaminhadas.

Convém salientar que apesar dos desafios impostos pela pandemia, foi possível, no ano de 2021, manter o atendimento virtual, prestando, ao jurisdicionado, um serviço eficaz e de qualidade.

Ressaltamos que a Ouvidoria é um importante canal de comunicação disponibilizado à sociedade em geral, funcionando como instrumento democrático e de efetiva participação popular, através do qual o cidadão exercita seus direitos.

Por fim, a Ouvidoria de Justiça no âmbito de suas atribuições, busca, junto à gestão dessa Egrégia Corte, colaborar no contínuo processo de aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça da Paraíba, proporcionando ao cidadão um serviço público transparente, célere e eficiente.