



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

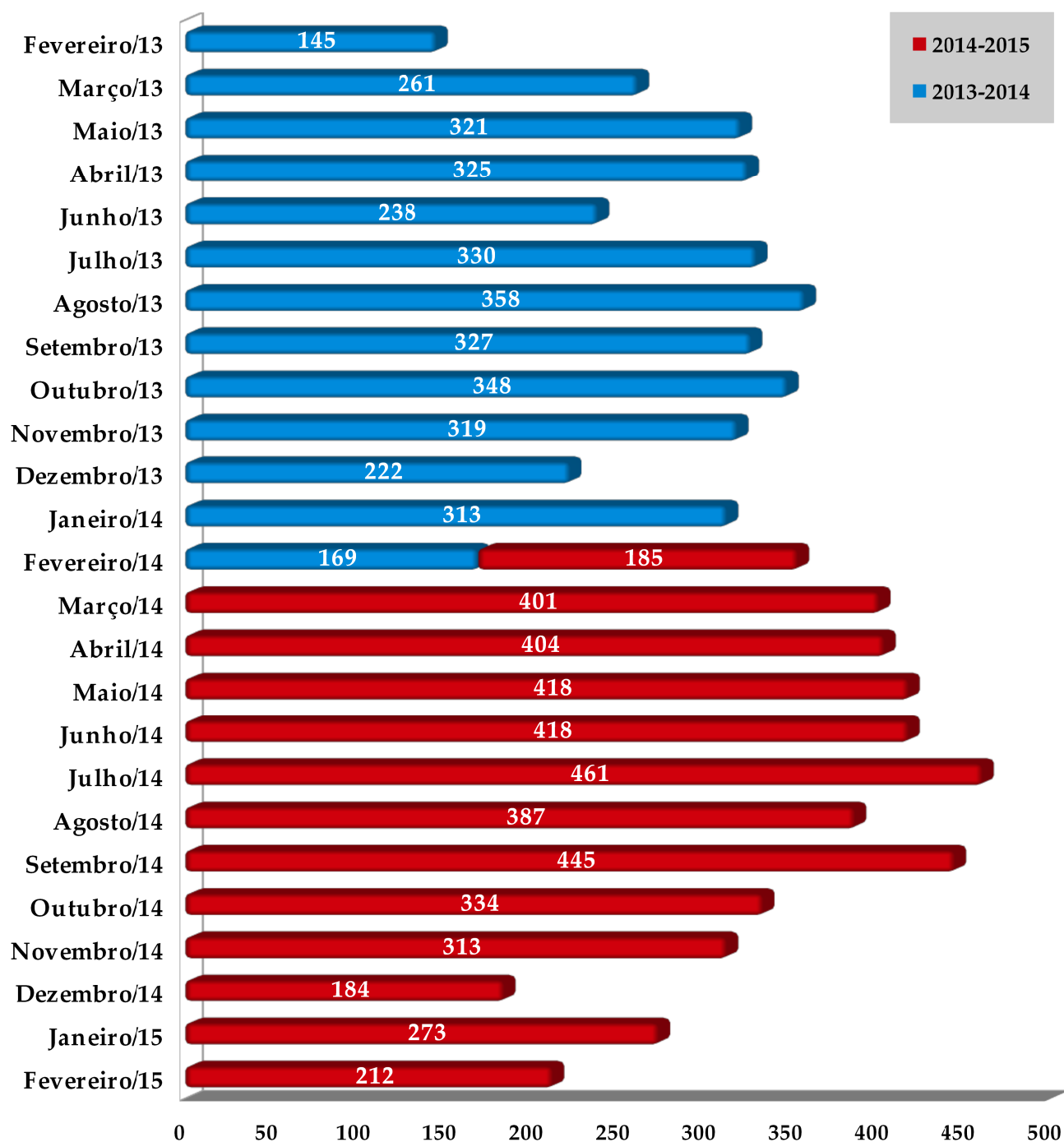
OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO BIENAL

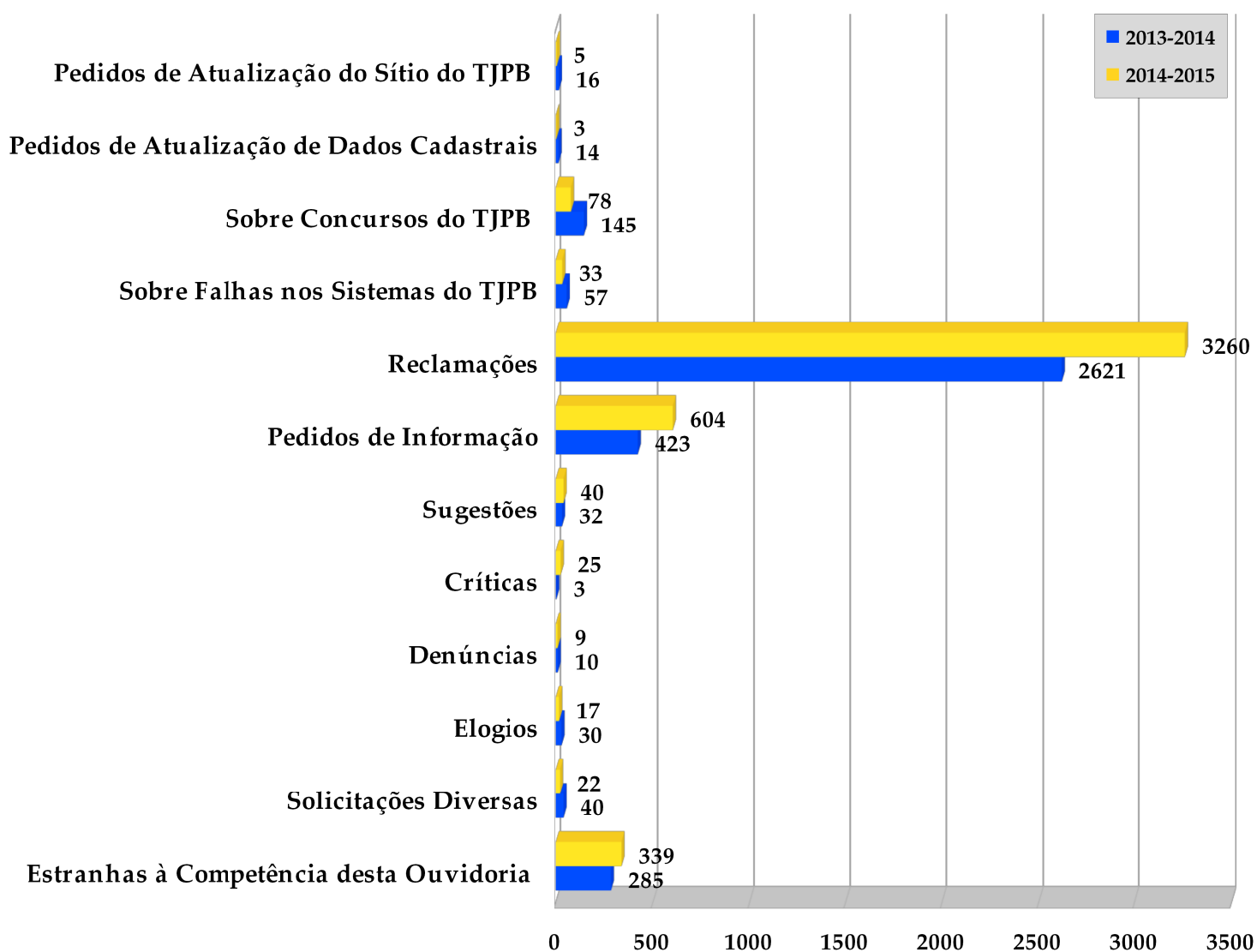
2013-2015

Demandas da Ouvidoria

Em seu segundo ano de atuação, no período compreendido entre os dias 14 de fevereiro de 2014 e 13 de fevereiro de 2015, a Ouvidoria de Justiça registrou 4.435 demandas, o que reflete um aumento de 20,64%, ao se proceder uma análise comparativa com os dados estatísticos referentes ao ano anterior, no qual se verificou 3.676 manifestações.

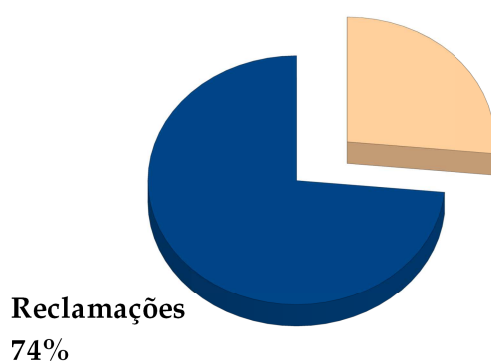


Mantidos os critérios de classificação adotados em 2013, as manifestações foram catalogadas, de acordo com a matéria suscitada, em 12 espécies, conforme o quadro abaixo.

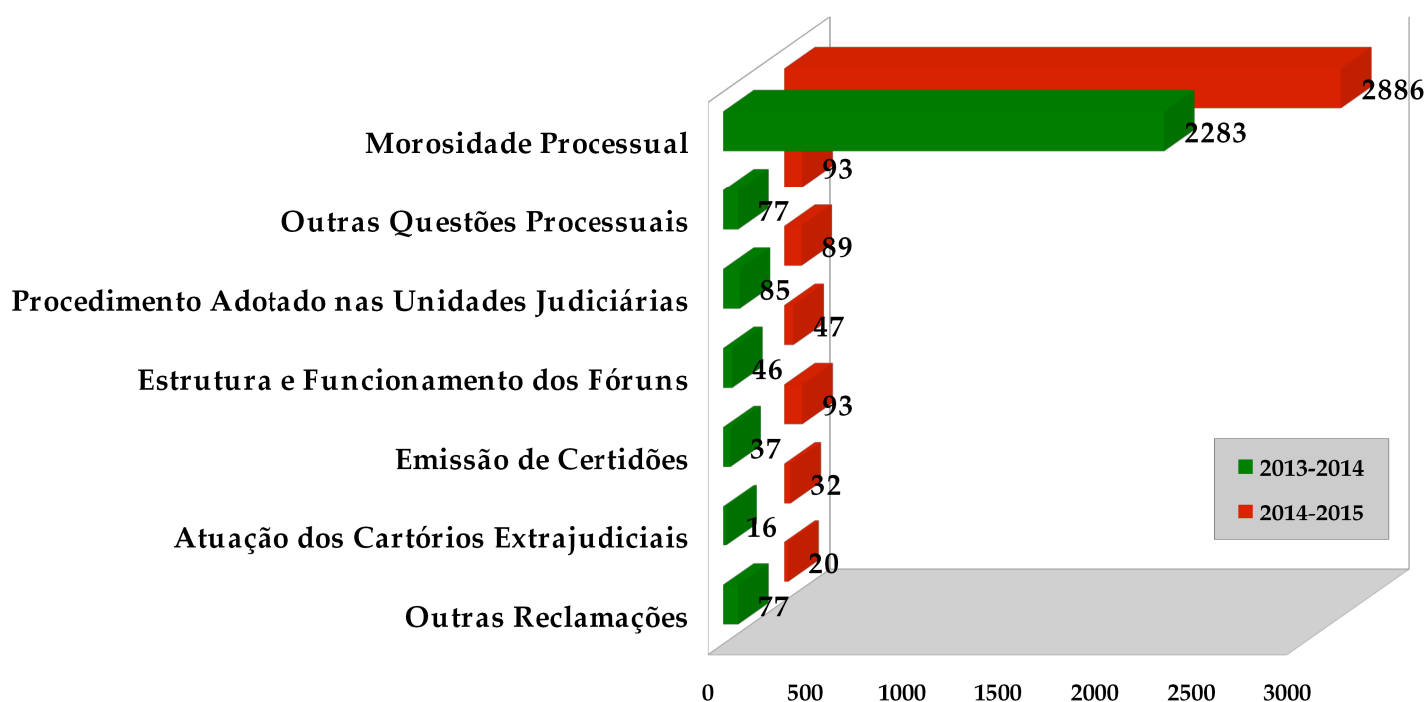


Reclamações

As reclamações permaneceram em evidência, figurando como a maior fração das manifestações encaminhadas à Ouvidoria em 2014.

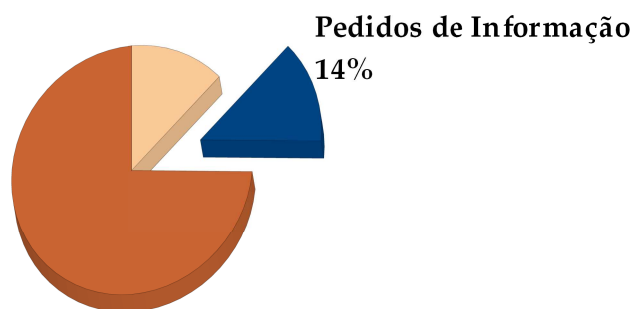


Esta espécie de demanda, considerando a sua expressividade em números, continuou sendo dividida em subcategorias. As insurgências foram, assim, dispostas entre 7 legendas, das quais as alegações de morosidade no andamento dos processos representa 88,52%, tendo havido um crescimento de cerca de 26,41%, ao compararmos com o período antecedente.

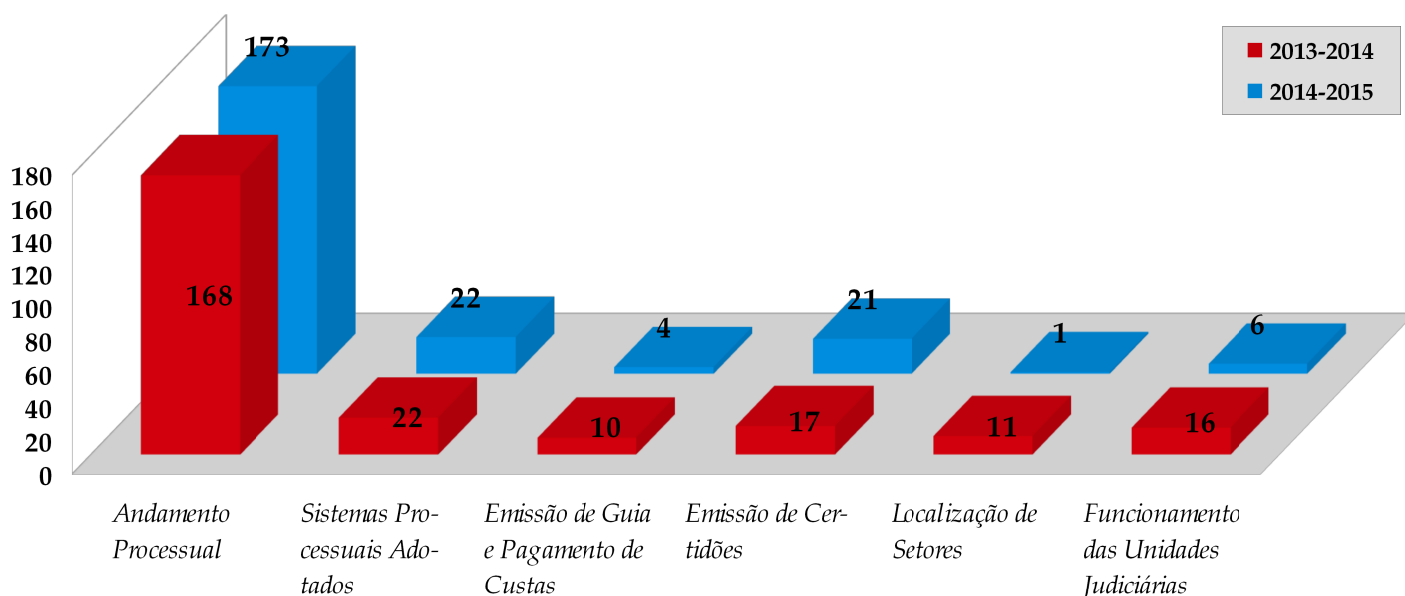


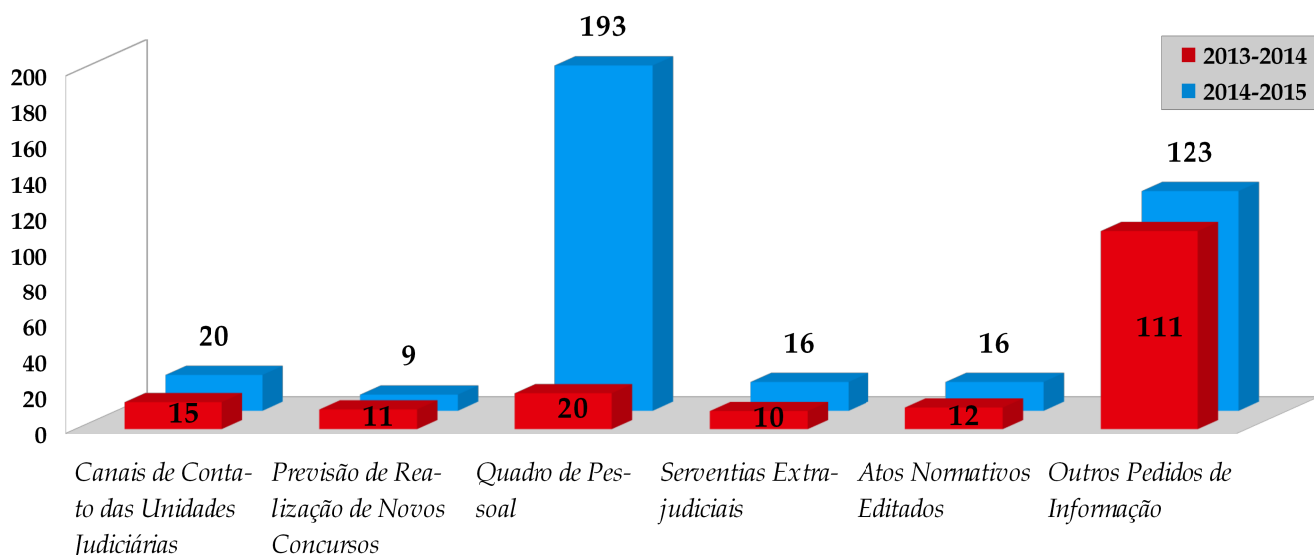
Pedidos de Informação

Como segunda categoria de maior relevo, 604 demandas compuseram o subtema “pedidos de informação”, em contrapartida às 423 registradas em 2013, o que indica um aumento percentual de 42,78%.



Quanto aos questionamentos realizados, destacaram-se os relativos ao quadro de pessoal deste Poder e ao andamento de processos, que, juntos, totalizaram 60,6% dos pedidos de informação.

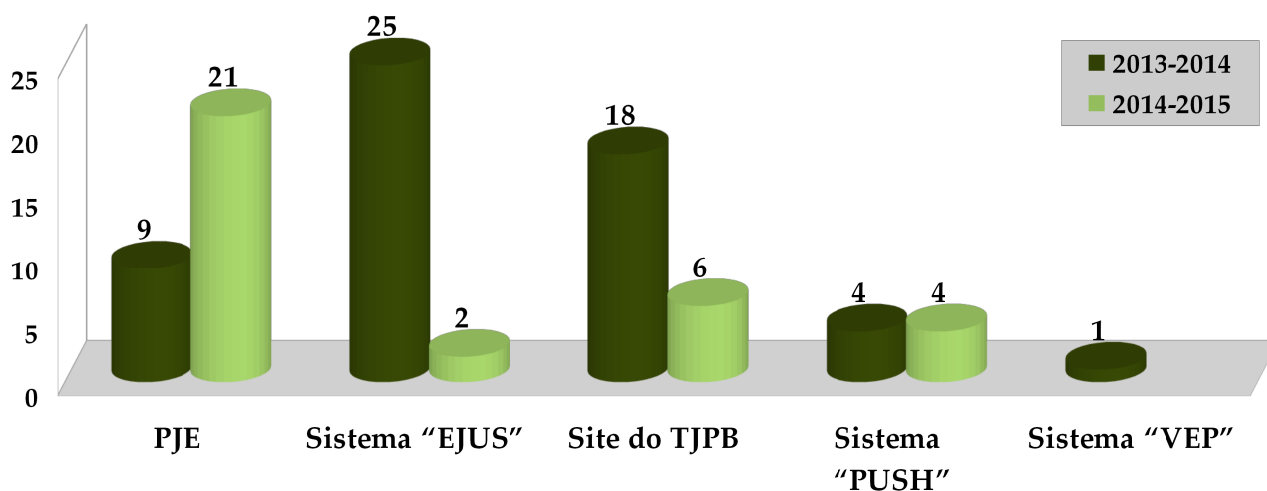




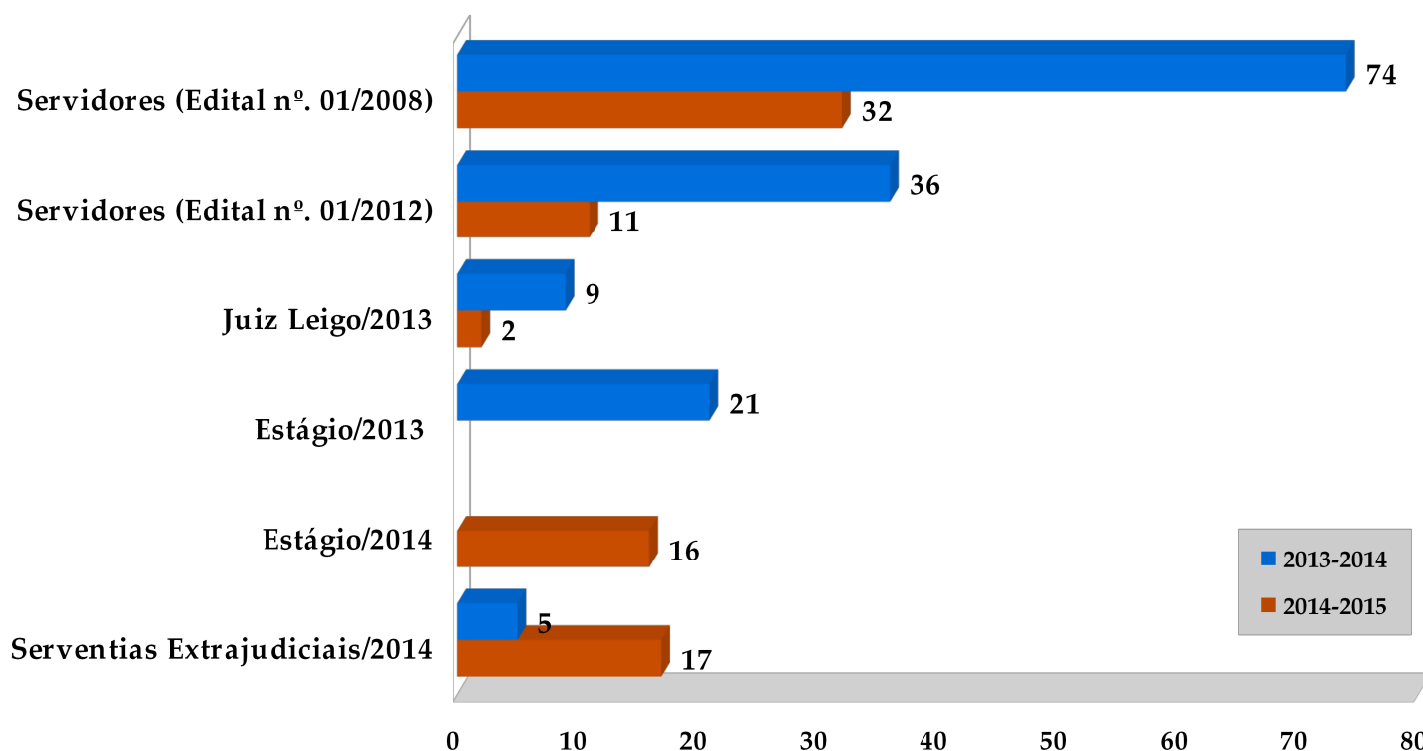
Demais Categorias

As manifestações referentes aos concursos públicos realizados por este Tribunal, ao lado das demandas relatando falhas nos sistemas informatizados, consistiram em 2,5% das narrativas encaminhadas a esta Ouvidoria.

Cumpramos frisar que, durante o período analisado, verificou-se uma redução do contato de usuários questionando a ocorrência de erros inesperados nos sistemas informatizados utilizados pelo Poder Judiciário paraibano e em sua página eletrônica, registrando-se um declínio de 42,1%, tendo havido apenas 33 pleitos no último ano. Destacamos ainda que, em relação ao Sistema eJus, em especial, constatou-se uma queda de 92%.

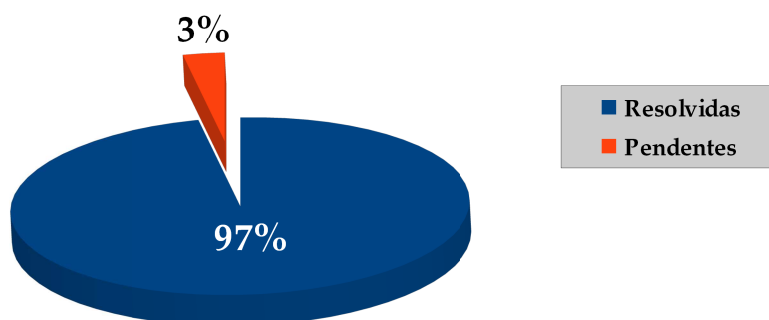


Quanto às questões apresentadas em relação aos concursos públicos, 41,02% versaram sobre o concurso para provimento, na estrutura do Poder Judiciário do Estado da Paraíba, dos cargos de analista, técnico e auxiliar judiciário, promovido em 2008; 14,10% sobre o certame regido pelo Edital nº 01/2012; 20,51% sobre as seleções para estagiários; 2,56% sobre o processo seletivo para juiz leigo; e 21,79% sobre o concurso para delegação das serventias extrajudiciais.



Do Atendimento às Demandas

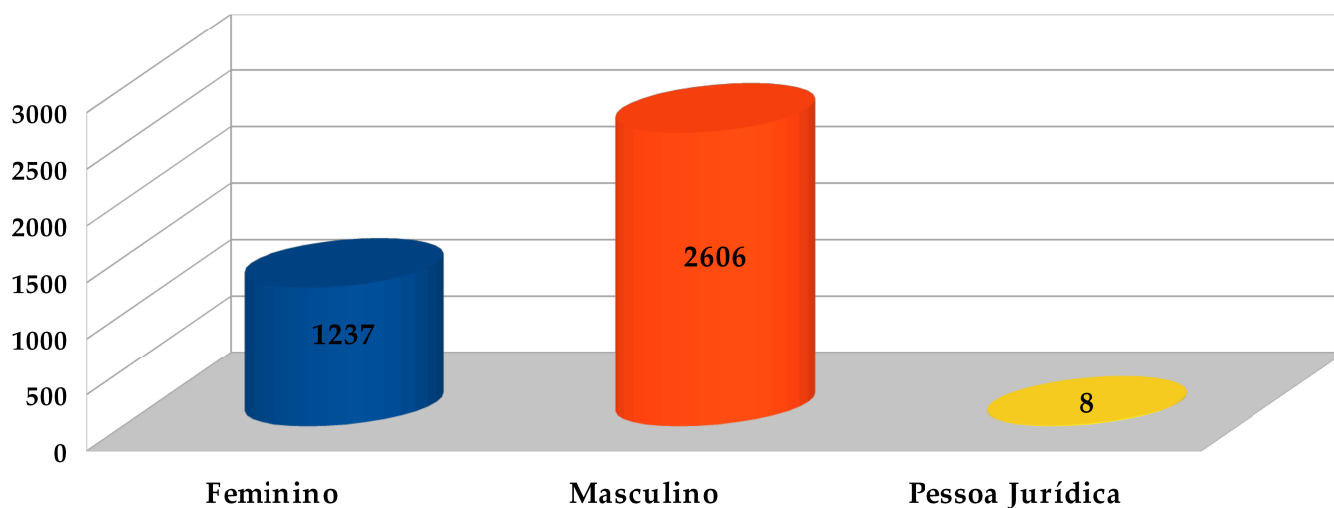
Das 8.111 manifestações cadastradas no biênio, 7.875 demandas foram definitivamente resolvidas, restando apenas 3% sob a análise dos setores competentes.



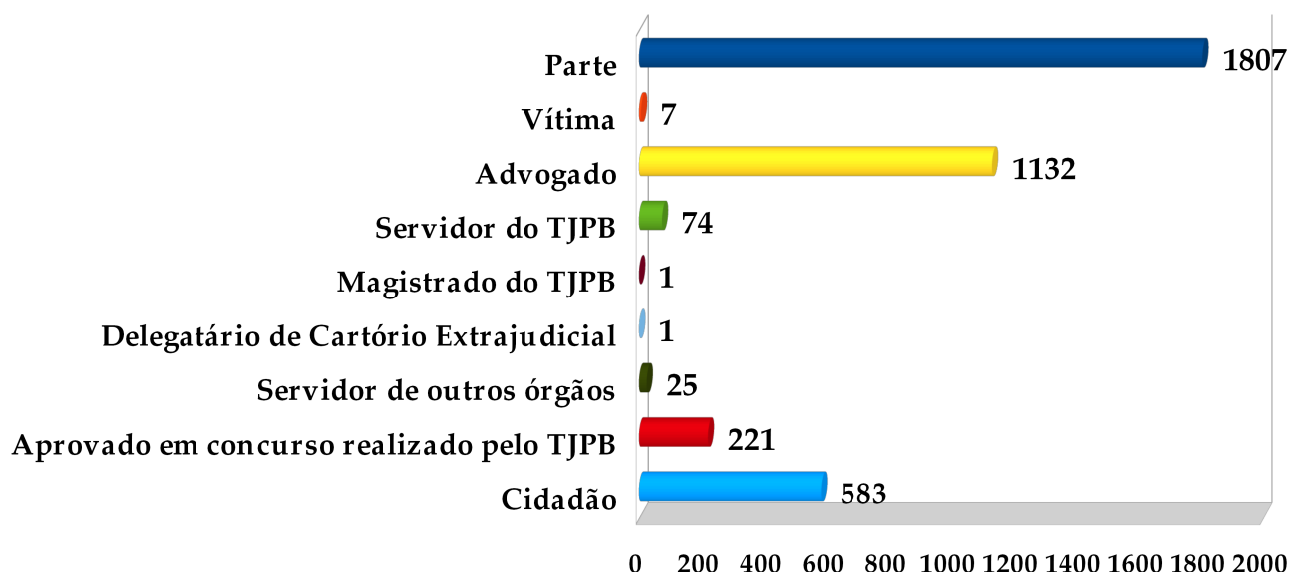
Do Perfil Social

As informações fornecidas pelos demandantes, ao preencherem o formulário desta Ouvidoria, no período compreendido entre os dias 1º de abril de 2014 e 13 de fevereiro de 2015, foram objeto de análise e sistematização, visando traçar um perfil social do cidadão que busca os serviços deste órgão. Como fruto dessa atividade, os dados encontrados foram classificados em quatro categorias:

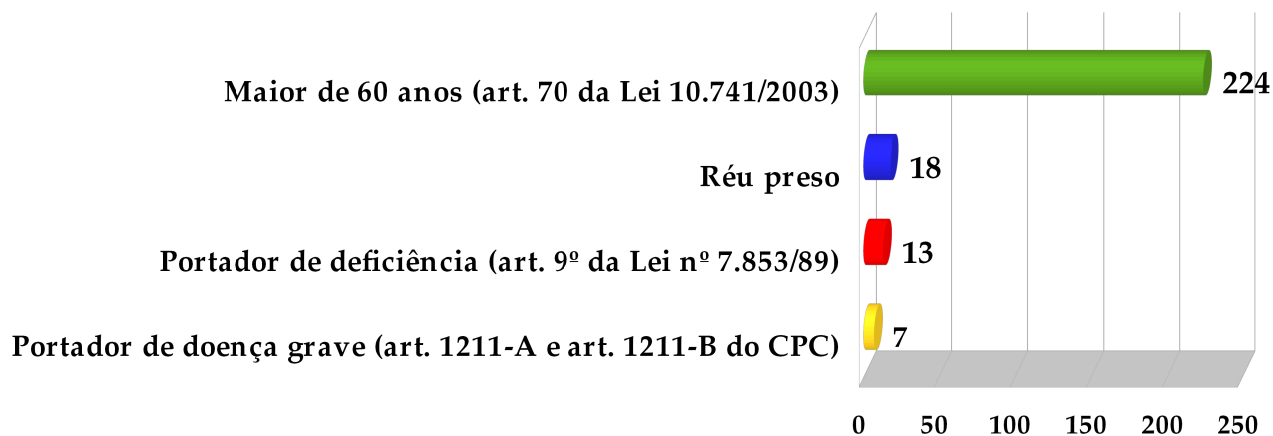
- Quanto ao gênero:



- Quanto a relação com o Poder Judiciário:



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



- Quanto ao domicílio:

