



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO SEMESTRAL

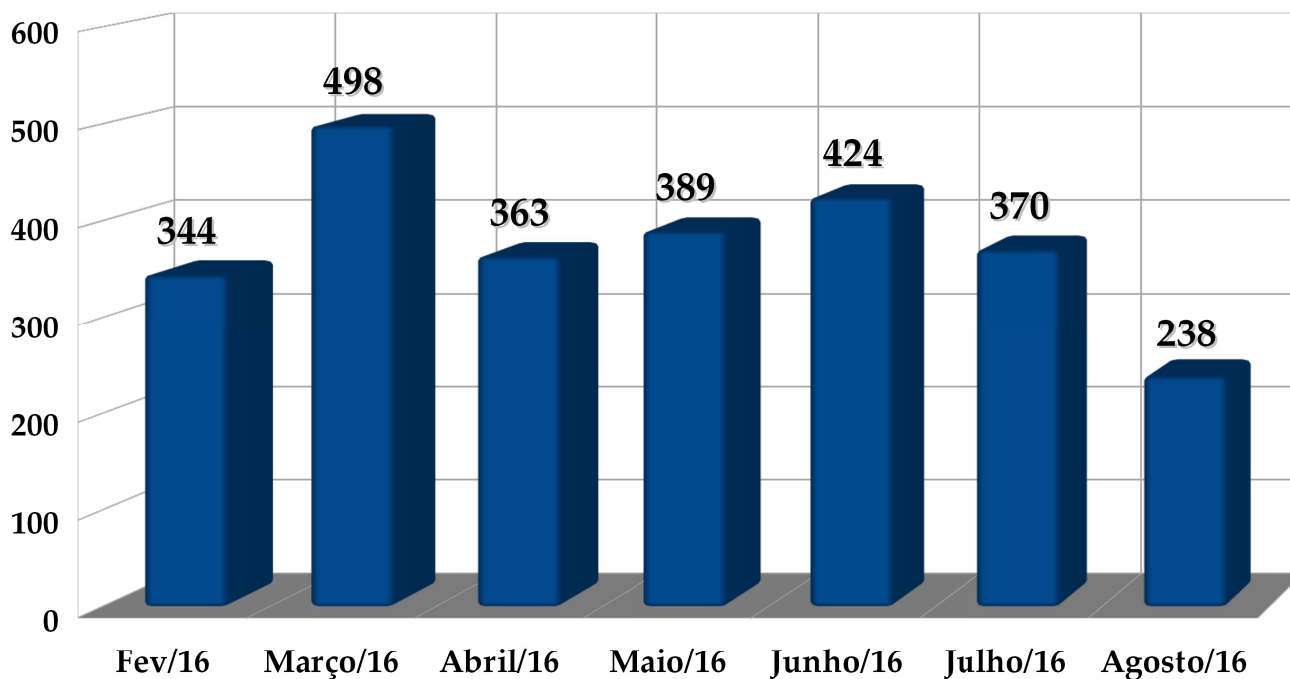
DE ATIVIDADES

2016

João Pessoa/Pb
Outubro - 2016

Demandas da Ouvidoria

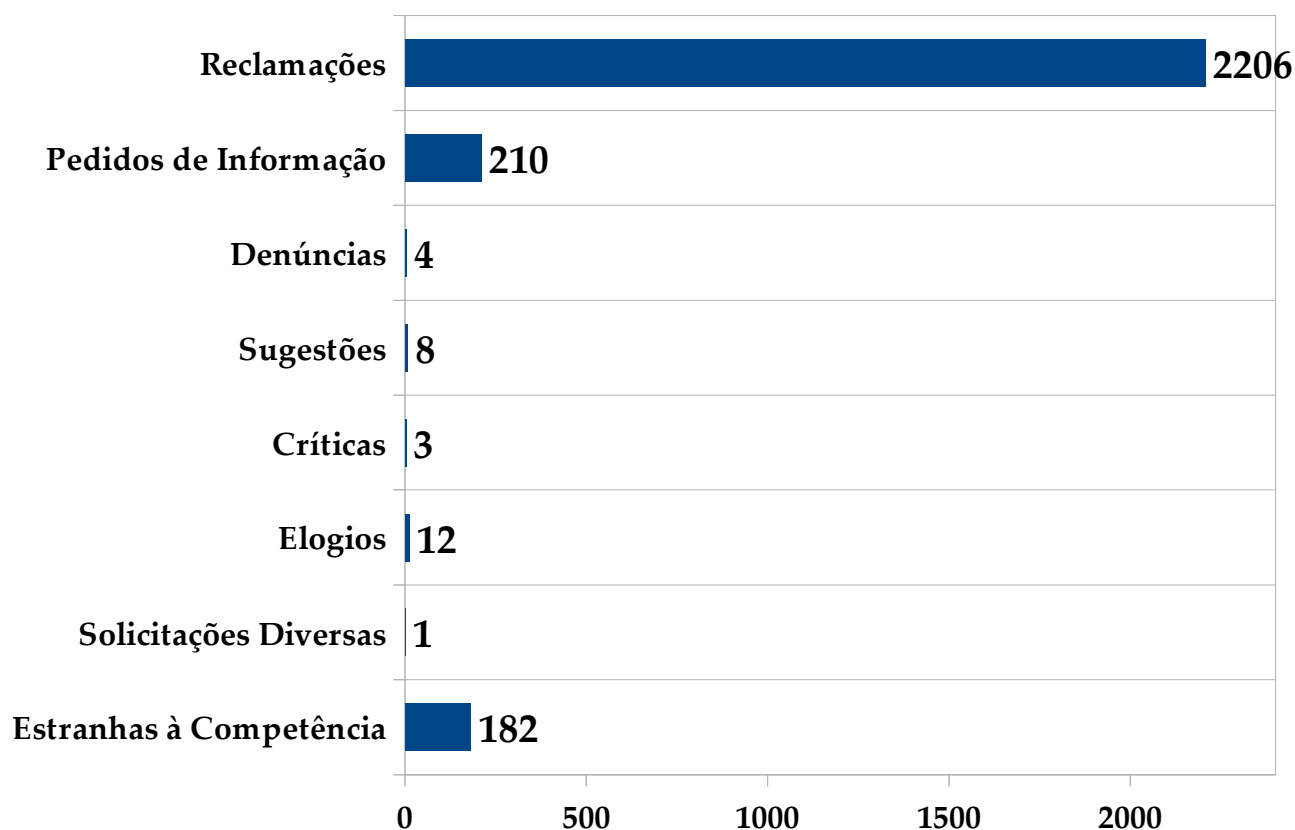
No primeiro semestre de 2016, entre os dias 14 de fevereiro e 13 de agosto, a Ouvidoria de Justiça, em seu controle estatístico de demandas, contabilizou 2.626 manifestações, distribuídas entre os meses suprarreferidos na forma abaixo exposta.



De todas as manifestações apresentadas, cento e oitenta e duas foram liminarmente arquivadas, de forma fundamentada, por serem estranhas às atribuições deste órgão, conforme os termos dos artigos 7º e 8º, III, "a", ambos da Resolução n. 9/2013, tendo sido os requerentes devidamente cientificados acerca do mencionado procedimento.

Demandas estranhas à competência desta Ouvidoria	
Sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato	1
Manifestações que não contiverem os dados suficientes para o prosseguimento do registro	4
Manifestações relativas a dúvidas quanto à matéria processual ou que encerrem consultas sobre matéria de direito	82
Manifestações para as quais existam recursos específicos, ou sejam passíveis de correção parcial	63
Pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos	28
Prestação de informações referentes a processos que correm em segredo de justiça	1
Não tem relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro ou servidor do Poder Judiciário	3

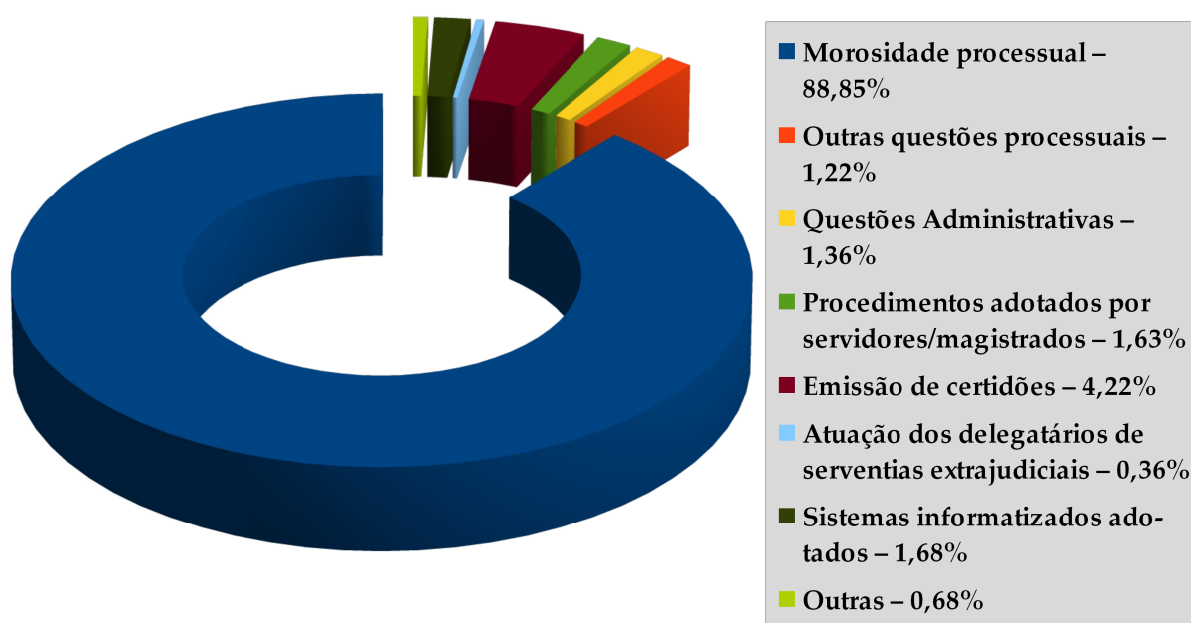
As demandas também podem ser visualizadas consoante os critérios classificatórios adotados, baseados nas espécies de manifestações indicadas pelo art. 6º, II, do Regimento Interno deste órgão.



Considerando o número expressivo de reclamações e pedidos de informação registrados, passamos à análise destas de forma mais detida.

4.1 Reclamações

Oitenta e quatro por cento das manifestações recebidas se tratavam de reclamações. Com o objetivo de identificar os problemas comumente abordados pelos interessados, foi procedida a classificação contida no gráfico abaixo.



A tramitação de processos judiciais e administrativos, em especial, a morosidade constatada em alguns casos, continua sendo objeto de considerável parcela das irresignações. Das 2.206 reclamações registradas no período, 1.960 versavam sobre atrasos na prolação de despachos e decisões, bem como na realização de atos de ofício. Após triagem procedida por este órgão, 1.442 foram encaminhadas aos órgãos competentes, para as providências cabíveis. Às demais, negou-se seguimento, pelos fundamentos a seguir expostos.

Reclamações relativas à morosidade processual	
Liminarmente arquivadas por não ter sido verificada paralisação cronológica fora do razoável	343
Não tiveram andamento por não ter havido anterior provocação da unidade judiciária	139
Não tiveram andamento por não ter sido informado o número do processo	36

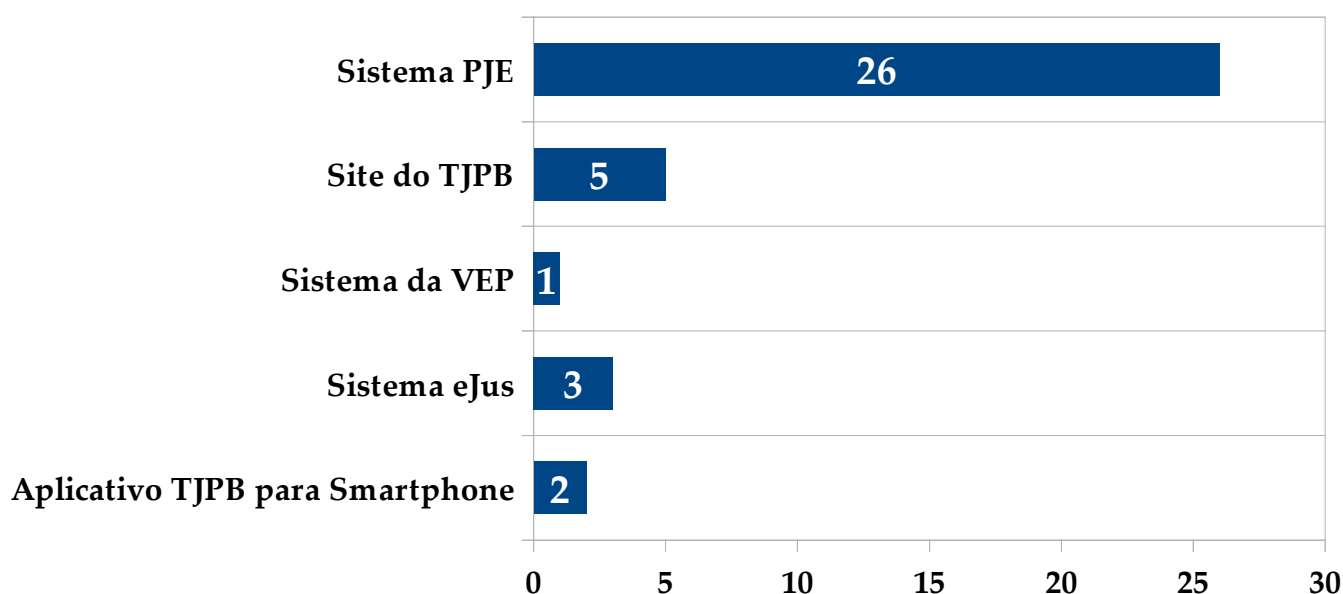
Além da morosidade processual, o procedimento de emissão de certidões negativas foi questionado por noventa e três usuários que notadamente se manifestaram de forma contrária ao tempo necessário para a sua expedição.

Trinta e seis reclamantes insurgiram-se contra procedimentos adotados por servidores e Magistrados, sustentando a sua inadequação. O atendimento ao público, pessoalmente ou por contato telefônico, foi matéria de quinze destas demandas.

Problemas referentes ao funcionamento das unidades judiciárias, seja em razão da sua estrutura física, seja em razão do número insuficiente de servidores e magistrados em atividade, foram narrados por 30 reclamantes.

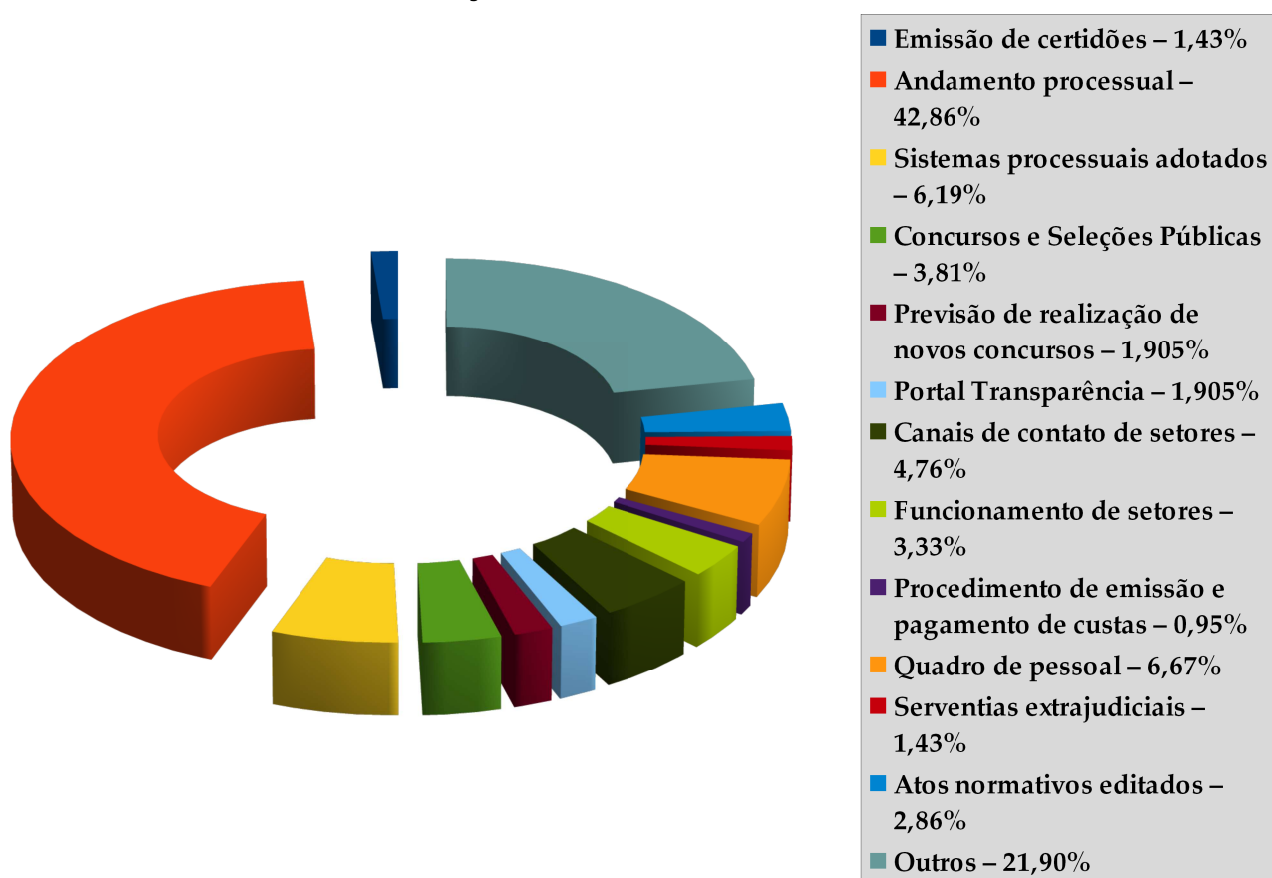
Quanto às funcionalidades adotadas por este Tribunal na área de tecnologia da informação, trinta e sete manifestantes utilizaram do canal disponibilizado pela Ouvidoria para apontar falhas ou dificuldades enfrentadas na sua utilização. Dentre estas, setenta por cento relacionavam-se ao Sistema PJE.

Reclamações
Sistemas Informatizados Adotados



4.2 Pedidos de Informação

Aproximadamente oito por cento dos contatos firmados com esta Ouvidoria solicitavam auxílio no esclarecimento de alguma dúvida pertinente às atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça. Mais uma vez, foi operacionalizada a sua categorização consoante a temática enfocada, na forma descrita na ilustração infra colacionada.

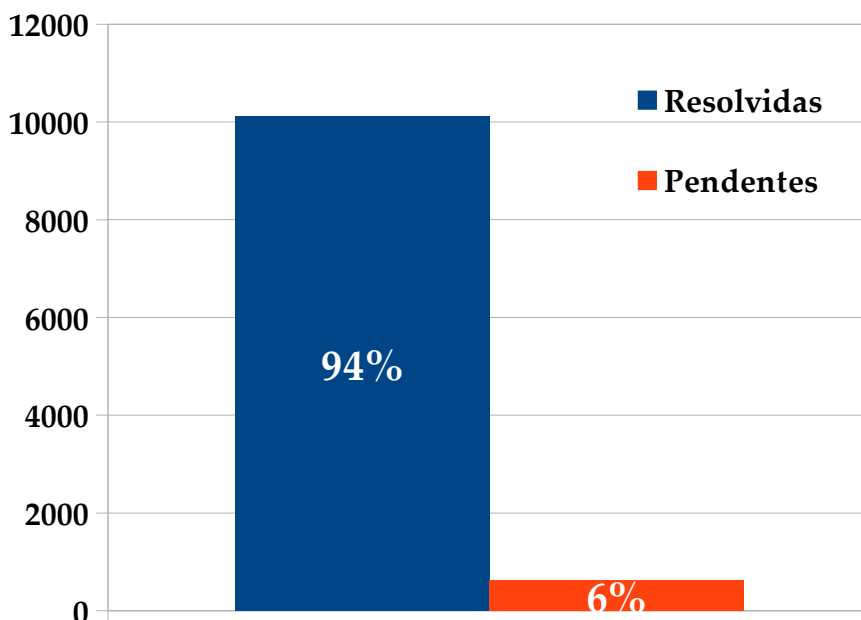


Indagações relativas ao andamento de processos foram o motivo de noventa contatos. Outro ponto bastante questionado, foi a estrutura do quadro de pessoal das unidades judiciárias – instrumentalizado em manifestações por catorze requerentes.

Sobre os sistemas processuais adotados pelo Poder Judiciário Estadual, apenas o Sistema PJE e o VEP foram suscitados em manifestações, sendo uma a respeito deste e outras doze referentes àquele.

4.3 Do atendimento às demandas

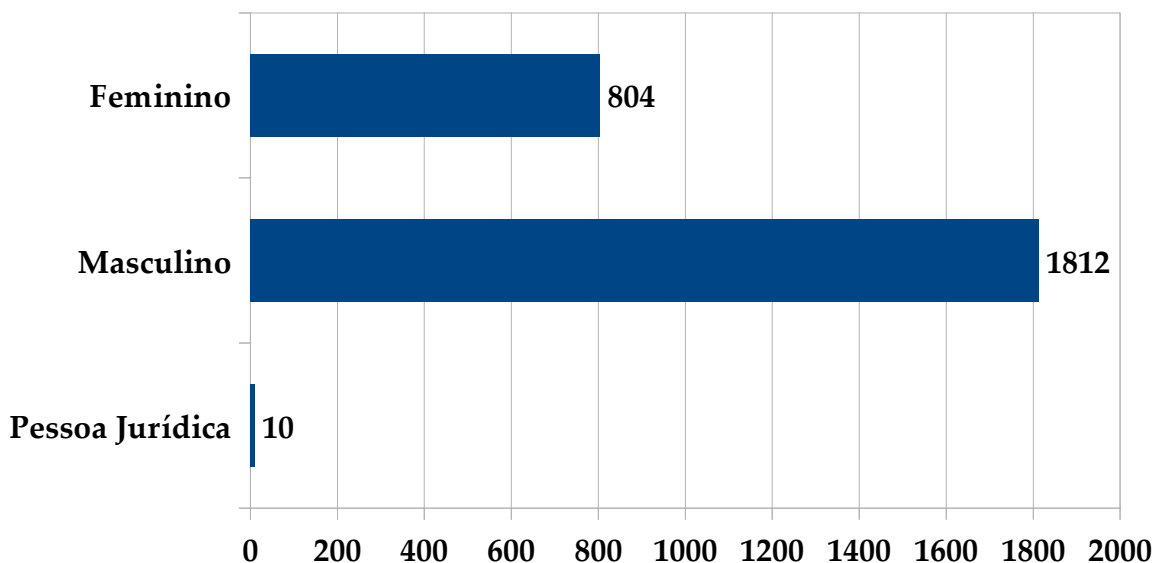
Das 10.737 manifestações cadastradas nesta Ouvidoria desde sua instalação, 10.116 demandas foram definitivamente resolvidas, restando apenas 621 sob a análise dos setores competentes.



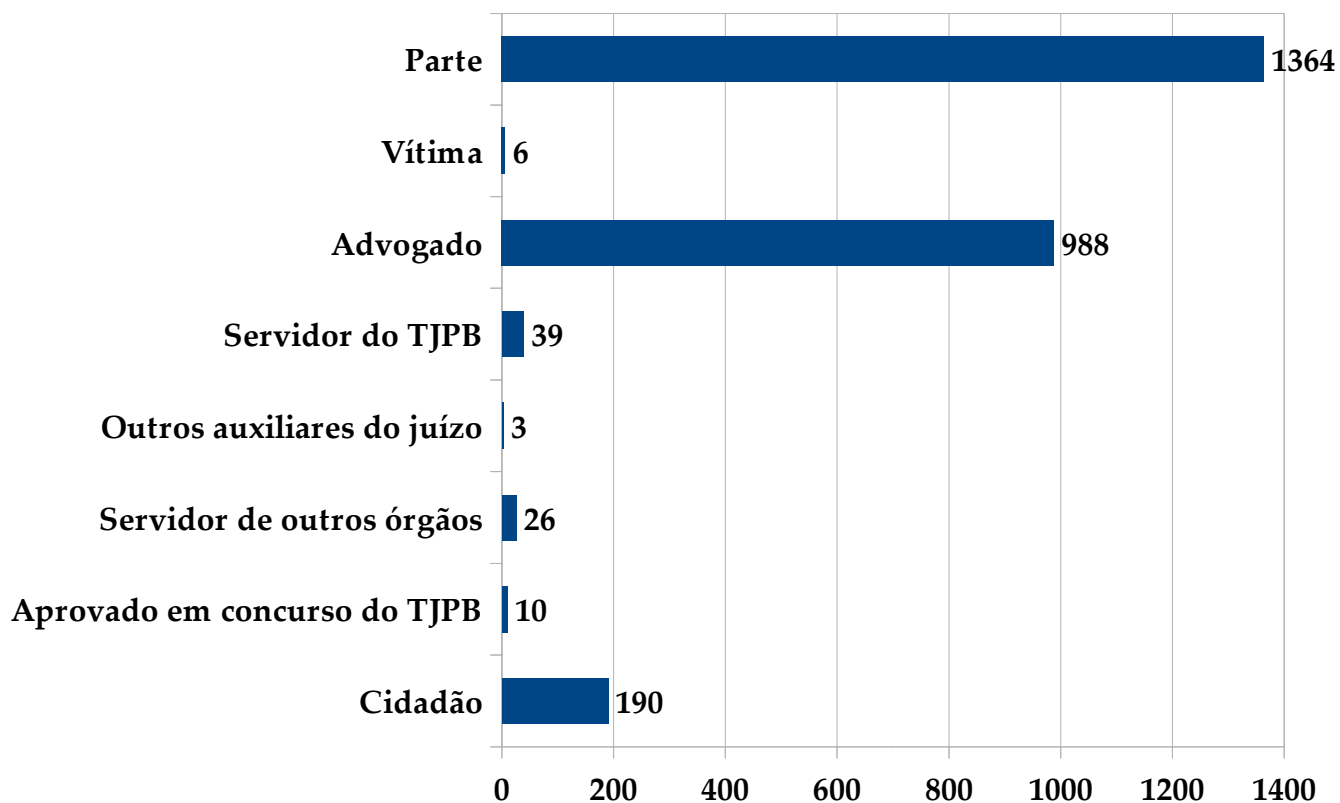
4.4 Do perfil social

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

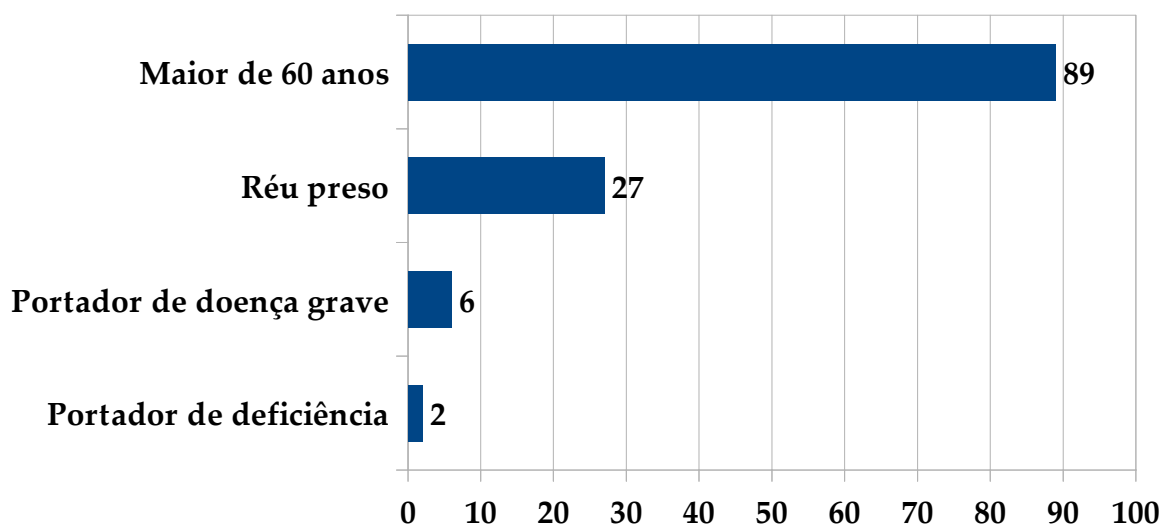
- Quanto ao gênero:



- Quanto a relação com o Poder Judiciário:



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



- Quanto ao domicílio:

