



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA DE JUSTIÇA

RELATÓRIO SEMESTRAL

DE ATIVIDADES

2013



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SUMÁRIO

1. A Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba.....	03
2. Atividades Desenvolvidas.....	05
3. Demandas da Ouvidoria.....	07
3.1 Reclamações.....	08
3.2 Pedido de Informações.....	09
3.3 Demais Categorias.....	10
3.4 Do atendimento às Demandas.....	12
3.5 Demandas do Programa “A Ouvidoria em sua Comarca”	13
Anexo.....	15



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

1

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba foi criada com a Lei Complementar nº 96, de 3 de dezembro de 2010, conforme disposição constante em seu art. 40, tendo sido instalada, a partir da sua regulamentação, pela Resolução nº 9, de 31 de janeiro de 2013, estabelecendo o seu Regimento Interno, além de disciplinar o caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação, sem qualquer conotação correicional.

Atualmente, ocupam os cargos de Ouvidor de Justiça o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho; de Ouvidor de Justiça substituto o Desembargador José Ricardo Porto; compondo, ainda, a sua estrutura, um Assessor da Ouvidoria, três servidores pertencentes ao quadro efetivo e uma estagiária.

A competência deste órgão está prevista no art. 6º da mencionada resolução, servindo, principalmente, como meio de interação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário estadual, para fins de orientar, de transmitir informações e de colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça, preservando, contudo, a sua independência em relação aos demais órgãos.

Foram disponibilizados os seguintes canais de acesso aos cidadãos:

- **Virtual:**

Formulário eletrônico acessível através do seguinte endereço:

<http://www.tjpb.jus.br/ouvidoria/>

- **Telefônico:**



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(83) 3216 1682;

(83) 3216 1593;

159 - Canal telefônico gratuito com o Poder Judiciário.

- **Atendimento Pessoal:**

Ouvidoria de Justiça, localizada no Tribunal de Justiça da Paraíba, Praça João Pessoa, s/n, CEP: 58013-902, João Pessoa/PB.

Após devidamente registradas as manifestações dos jurisdicionados, consistentes em reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios ou solicitação de informações referentes ao Poder Judiciário estadual, segue-se uma análise preliminar dos relatos, submetendo-os aos respectivos setores administrativos, através de ofício ou de comunicação eletrônica, os quais dispõem do prazo de dez dias, prorrogável por igual período, para resposta, buscando-se solucionar a questão da forma mais célere possível, para a garantia da efetiva prestação jurisdicional.

Feito isso, o jurisdicionado passa a ser informado através de meio eletrônico ou via comunicação telefônica, quando indisponível a primeira opção, das providências tomadas com relação a sua manifestação, fazendo-se constar dados atualizados, que também são inseridos na tabela de acompanhamento das demandas, permitindo-se o controle daquelas definitivamente solucionadas, assim como, daquelas pendentes.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

2

Atividades Desenvolvidas

A instalação da Ouvidoria de Justiça do Tribunal de Justiça da Paraíba ocorreu no dia 13 de fevereiro de 2013, quando foram eleitos e tomaram posse os Desembargadores Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho, Ouvidor de Justiça e José Ricardo Porto, Ouvidor de Justiça substituto.

Investido, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho procurou tomar conhecimento dos órgãos que desempenhavam as atribuições afeitas à Ouvidoria de Justiça, passando a interagir com os jurisdicionados já no dia seguinte de sua posse.

A primeira problemática em que interveio a Ouvidoria de Justiça foi acerca do acúmulo de solicitações dos jurisdicionados referentes às certidões disponibilizadas pela Gerência do Telejudiciário - GETEL, ensejando, para tanto, uma reunião, com a presença do Ouvidor de Justiça, dos servidores do telejudiciário, assim como dos representantes da Presidência desta Corte, com a finalidade de solucionar a questão apresentada.

Ainda nos meses de fevereiro e março, procurando conhecer as atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias dos demais Tribunais de Justiça, foram realizadas visitas ao Tribunal de Justiça de Pernambuco e ao Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, através das quais se pôde verificar as matérias e os meios de trabalho desenvolvidos por esses órgãos ouvidores.

Aprimorando suas atividades, a Ouvidoria de Justiça desenvolveu o programa “A Ouvidoria em sua Comarca”, através do qual o Ouvidor de Justiça visita as comarcas do Poder Judiciário no Estado da Paraíba para, em contato franco com juízes,



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

servidores e população, verificar, in loco, a situação e o funcionamento das unidades judiciárias.

Em 18 de abril, houve a primeira visita da equipe da Ouvidoria, em cumprimento ao referido programa, contemplando a Comarca de Sapé, seguindo-se às de Rio Tinto e Mamanguape, em 25 de abril, de Itabaiana e Pilar, em 02 de maio, de Pedras de Fogo, Caaporã e Alhandra, em 23 de maio e de Cruz do Espírito Santo e Jacaraú, em 06 de junho.

A partir das constatações oriundas das visitas, a Ouvidoria de Justiça formulou proposta de emenda à LOJE, apresentada ao presidente da Comissão de Organização e Divisão Judiciária desta Corte, no sentido de acrescentar o parágrafo único ao artigo 285 da Lei Complementar nº 96/2010, a respeito da forma de compensação, gozo e fruição a serem disciplinados, sobre os serviços prestados nos plantões judiciários.

Da mesma forma, foi encaminhado à Presidência o Ofício nº 61/2013, contendo proposta sobre a criação de comissão, para discutir e implementar o Programa de Gestão Documental no âmbito do Judiciário estadual, em atenção à Recomendação nº 37 do Conselho Nacional de Justiça, a qual trata das normas de funcionamento do Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário (PRONAME).

Outrossim, houve a participação direta do Ouvidor de Justiça em discussões junto à sociedade civil organizada sobre matérias relacionadas ao sistema penitenciário e à saúde, além de acompanhar magistrados nas campanhas da infância e juventude no Estado da Paraíba, assim como no programa de realização de casamentos coletivos.

A Ouvidoria de Justiça, com o apoio da Diretoria de Tecnologia da Informação, está desenvolvendo o sítio institucional, para viabilizar ainda mais os seus serviços junto à sociedade, devendo lançar em breve, a linha 159, possibilitando o contato gratuito e direto da população com o Poder Judiciário paraibano.



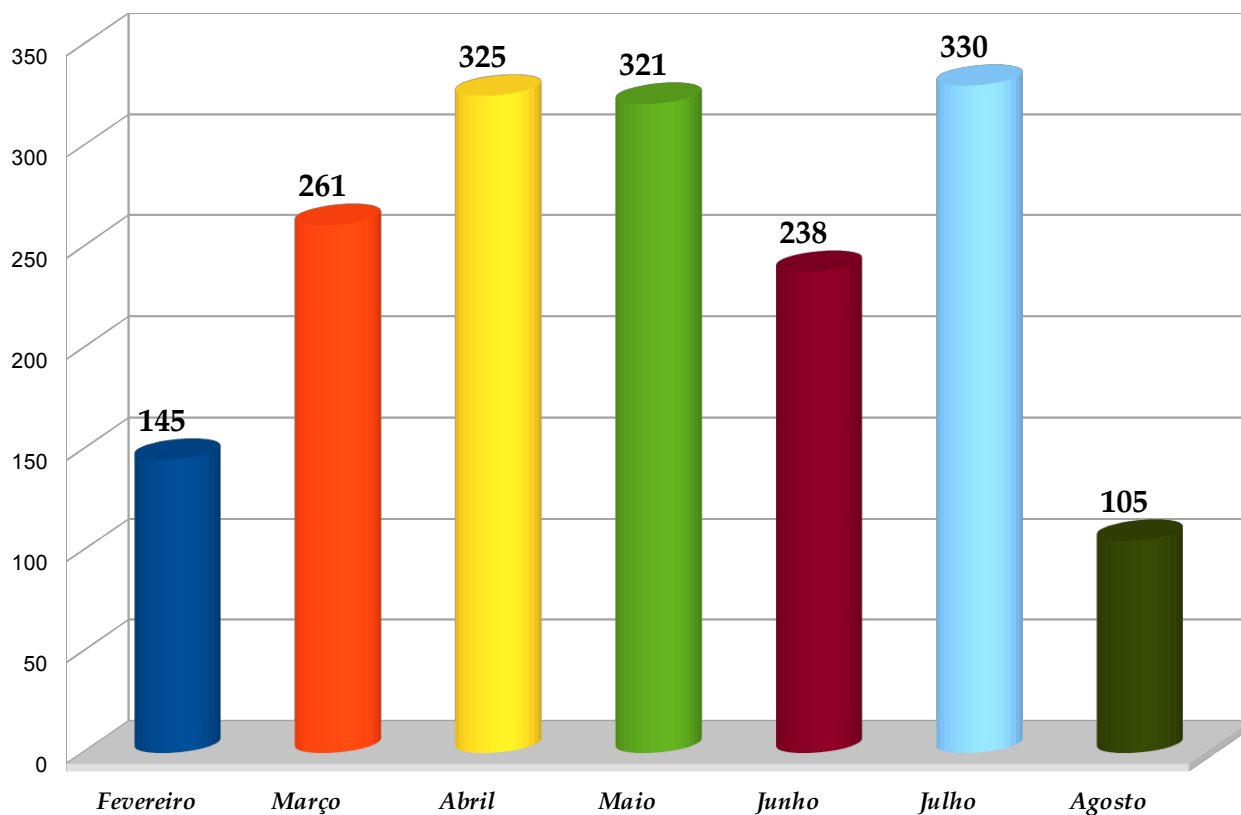
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3

Demandas da Ouvidoria

A partir do controle estatístico realizado durante os primeiros seis meses de atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça da Paraíba, foram computadas 1.725 demandas, recebidas entre os dias 14 de fevereiro e 12 de agosto de 2013, verificando-se uma média de 287,5 ocorrências por mês.

Total de Demandas por Mês de Atuação



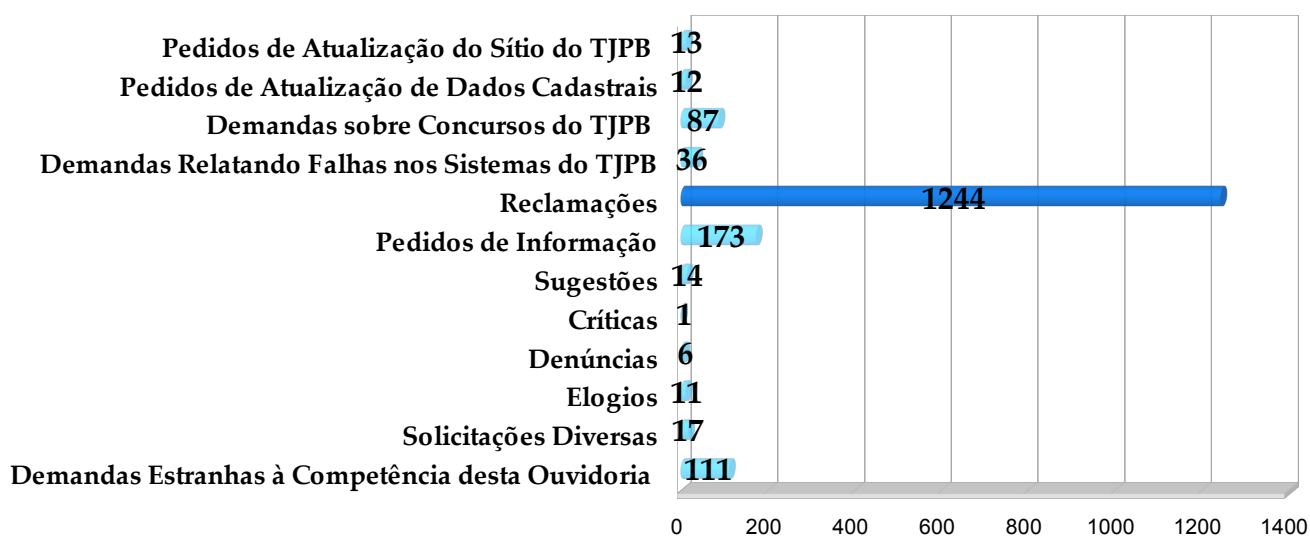
Com base nos relatos mais frequentes dos cidadãos, as demandas foram classificadas, quanto a sua natureza, em 12 categorias, quais sejam: pedidos de atualização



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

das informações constantes no sítio do Tribunal de Justiça da Paraíba; pedidos de atualização de dados cadastrais; demandas sobre concursos realizados; relatos de falhas nos sistemas informatizados adotados; reclamações; pedidos de informação; sugestões; críticas; denúncias; elogios; solicitações diversas; demandas estranhas à competência da Ouvidoria de Justiça.

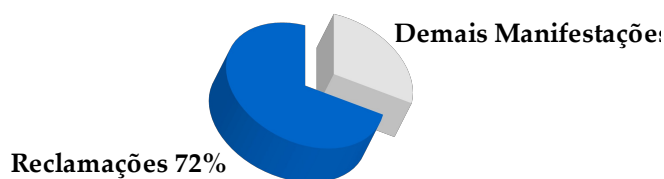
Classificação das Demandas



3.1

Reclamações

As reclamações realizadas durante o período apontado representaram cerca de 72% de todas as manifestações registradas, tornando imperiosa a sua subdivisão, para melhor análise das informações compiladas.

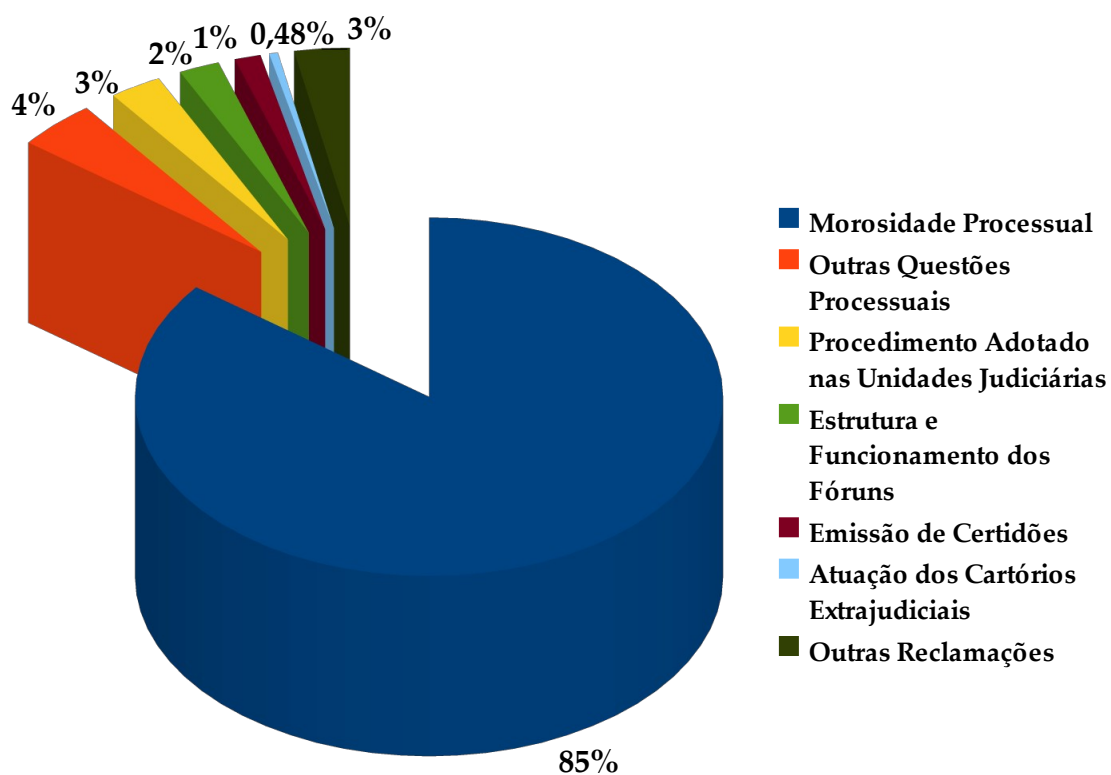




PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Diante disso, as insurgências passaram a ser classificadas de acordo com a problemática a ser enfrentada, indicada pelo demandante em sua narrativa. Nesse diapasão, as mesmas foram agrupadas em sete classes: morosidade processual; outras questões processuais; procedimento adotado nas unidades judiciárias; estrutura e funcionamento dos fóruns; emissão de certidões; atuação dos cartórios extrajudiciais; e outras reclamações.

Reclamações



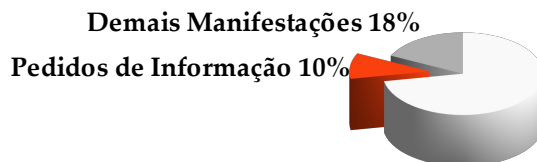
3.2

Pedidos de Informação

Os pedidos de informação corresponderam a 10% das demandas apresentadas e, dada a variedade de temáticas questionadas, também se mostrou necessária a criação de subseções referentes à categoria em comento.

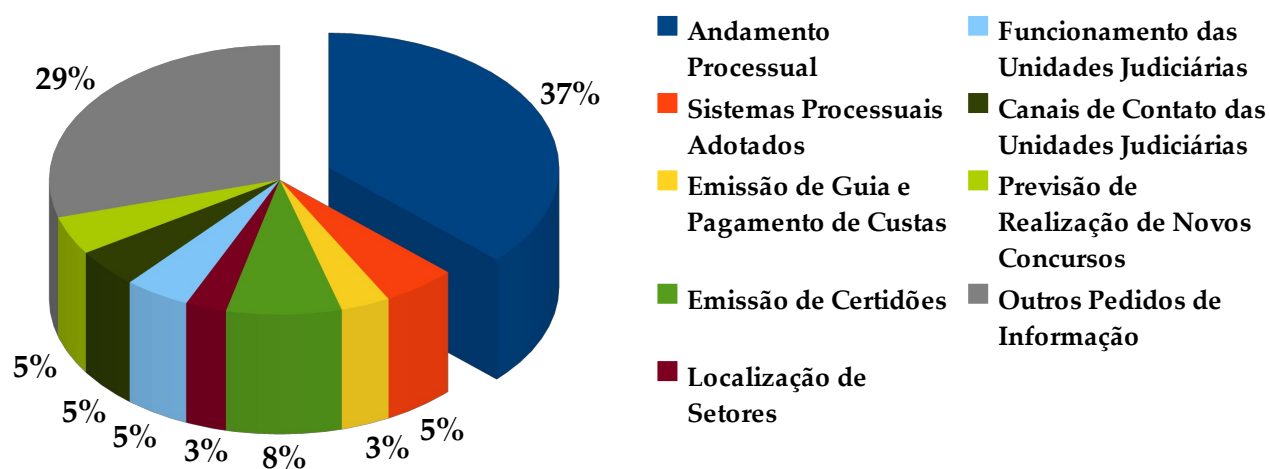


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Para tanto, adotou-se como critério classificatório o objeto da indagação posta pelo solicitante. Assim, foram estabelecidas nove espécies de pedidos de informação, a saber: andamento processual; sistemas processuais adotados; emissão de guia e pagamento de custas; emissão de certidões; localização de setores; funcionamento das unidades judiciárias; canais de contato destas; previsão de realização de novos concursos e outros pedidos de informação.

Pedidos de Informação



3.3

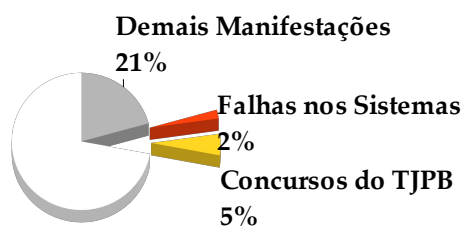
Demais Categorias

Quanto as demais manifestações, destacam-se, em número de ocorrências, as demandas relativas aos concursos públicos realizados ou previstos (5%) e as referentes a



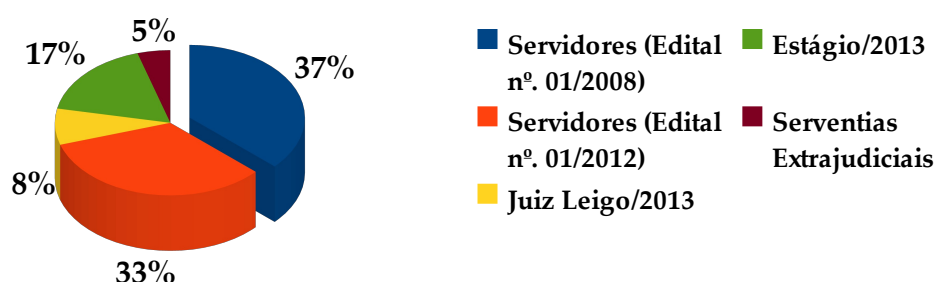
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

erros inesperados nos sistemas informatizados utilizados pelo Poder Judiciário paraibano e em seu sítio virtual (2%).



Das questões aventadas em relação aos concursos públicos, alguns já realizados, outros apenas previstos, 32 manifestações (37%) versavam 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. Em outras 29 demandas (34%), foram formuladas perguntas sobre o certame regido pelo Edital nº 01/2012. Além desses, foram recebidas indagações relativas às seleções para estagiários (15), juiz leigo (7), bem como sobre o concurso, ainda não realizado, para provimento das serventias extrajudiciais (4).

Demandas sobre Concursos do TJPB

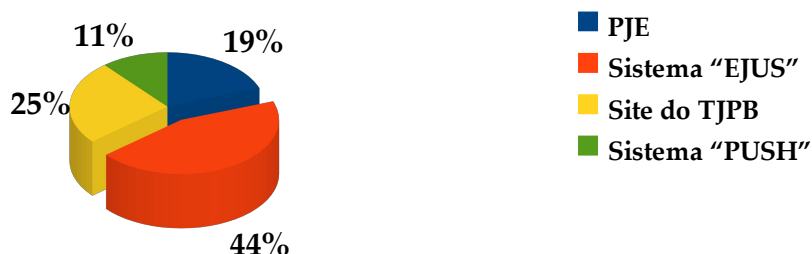


Por derradeiro, merecem destaque as manifestações, em sua maioria firmadas por advogados, através das quais foram comunicadas falhas constatadas quando do acesso aos sistemas informatizados mantidos pelo Judiciário paraibano. Dentre essas, 7 faziam referência ao Processo Judicial Eletrônico (PJE); 16, ao Sistema EJUS; 4, ao Sistema PUSH; e 9 relataram momentos em que alguma funcionalidade do sítio deste Tribunal não funcionou corretamente.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Demandas Relatando Falhas nos Sistemas do TJPB

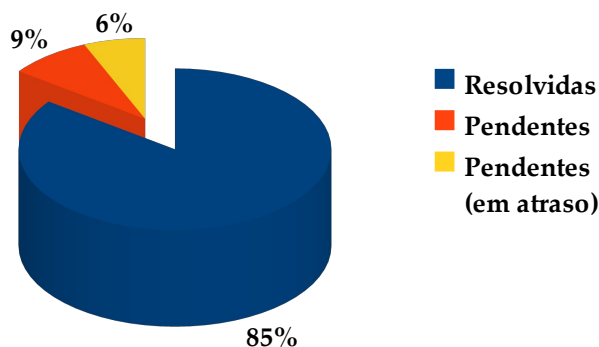


3.4

Do atendimento às Demandas

Das manifestações cadastradas neste período, 1.467 demandas foram definitivamente resolvidas, restando apenas 15% sob a análise dos setores competentes.

Total de Demandas



Importante salientar que, consoante os termos do artigo 2º, parágrafo único, da Resolução TJPB nº 9/2013, uma vez provocadas, as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça, bem como os demais órgãos do Poder Judiciário paraibano dispõem de um prazo de dez dias, prorrogável por até igual período, para prestar as informações solicitadas pelo Ouvidor de Justiça. Do percentual supraindicado, apenas 6% encontram-se fora do mencionado prazo regimental.



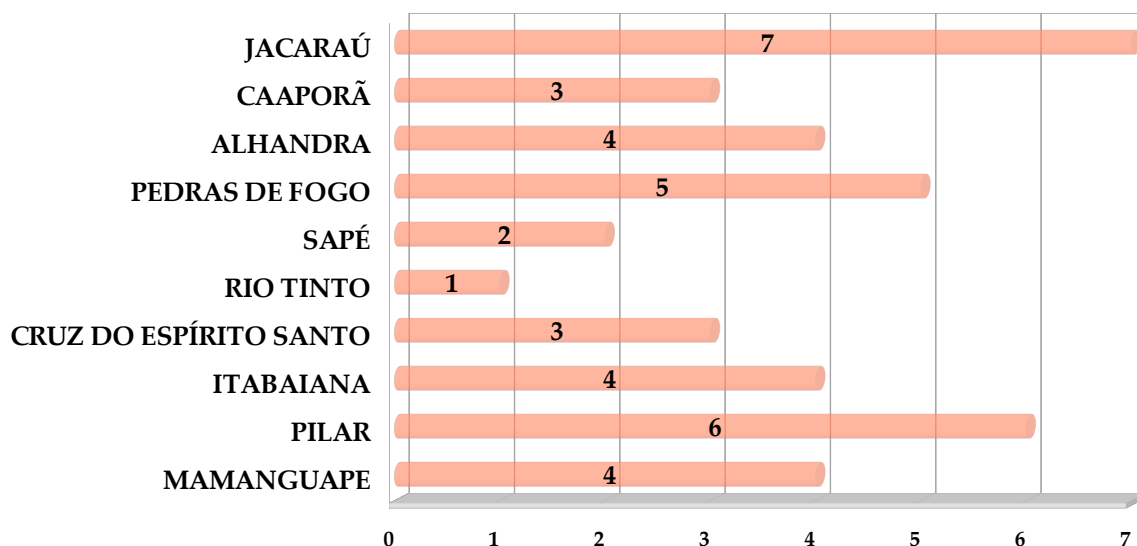
PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3.5

Demandas do Programa “A Ouvidoria em sua Comarca”

Ao lado das manifestações apresentadas pelos cidadãos, a Ouvidoria de Justiça, através do programa “A Ouvidoria em sua Comarca”, atuou como canal interno de comunicação, transmitindo as questões administrativas, apontadas por magistrados e servidores, às unidades organizacionais deste Tribunal, buscando a resolução das situações postas.

Durante as visitas realizadas, foram apresentadas 39 solicitações, sendo 7 oriundas da Comarca de Jacaraú; 3, de Caaporã; 4, de Alhandra; 5, de Pedras de Fogo; 2, de Sapé; 1, de Rio Tinto; 3, de Cruz do Espírito Santo; 4, de Itabaiana; 6, de Pilar; e 4, de Mamanguape.

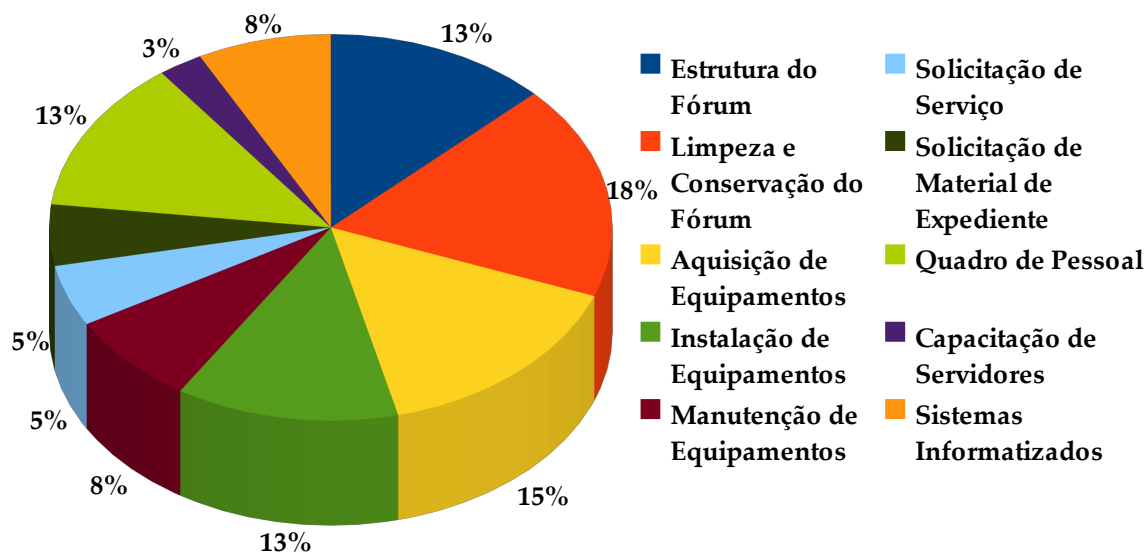


Quanto ao teor dos pleitos formulados, 5 deles versavam a respeito da estrutura do fórum; 7, sobre limpeza e conservação do mesmo; 3, relativas aos sistemas informatizados utilizados; 14, referiam aos equipamentos necessários ao bom funcionamento da unidade judiciária, sendo, dentre estes, 6 pedidos de aquisição, 5, de

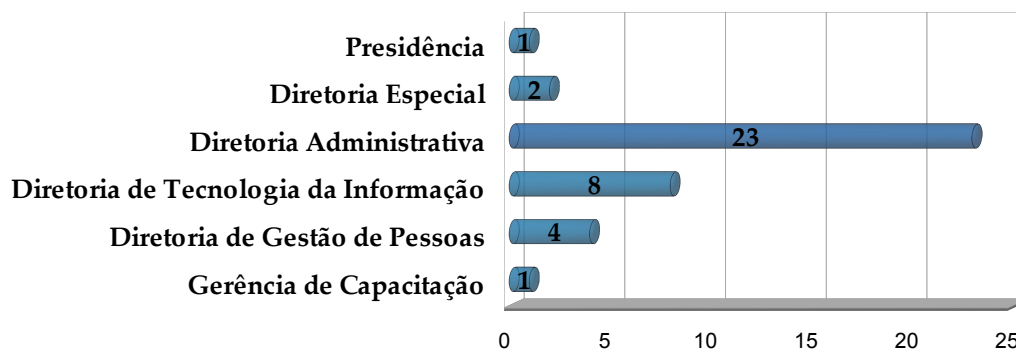


PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

instalação e 3 de manutenção; em 5, foram retratadas questões relativas ao quadro de pessoal. Foram verificados, ainda, 1 requerimento de capacitação de servidores, 2 solicitações de materiais de expediente e outras duas, de serviços diversos.



Em atenção às demandas dos juízes e serventuários, as mesmas foram submetidas à apreciação dos setores competentes, tendo sido 23 encaminhadas à Diretoria Administrativa; 8, à Diretoria de Tecnologia da Informação; 4, à Diretoria de Gestão de Pessoas; 2, à Diretoria Especial; 1, à Gerência de Capacitação; e outra, à Presidência.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ANEXO



Visita ao Tribunal de Justiça de Pernambuco



Visita ao Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte



Visita ao Fórum Cível da Comarca da Capital



Visita do Prefeito de Itabaiana



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Participação na Reunião sobre Execução Penal



Visita à Comarca de Cruz do Espírito Santo



Visita à Comarca de Alhandra



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Visita à Comarca de Itabaiana



Visita à Comarca de Jacaraú



Visita à Comarca de Pedras de Fogo



Visita à Comarca de Pilar



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



Participação da Ouvidoria de Justiça em discussão atinente à Saúde Pública e à Infância e Juventude



Visita do Ouvidor da Secretaria da Igualdade Racial



Ouvidoria, Corregedoria e Telejudiciário discutem a problemática das certidões