



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ
VICE-PRESIDÊNCIA
OUVIDORIA JUDICIÁRIA



RELATÓRIO ANUAL 2019

Desembargador José Ribamar Oliveira
Ouvidor Judicial

Relatório Anual da Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí

2019

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

DES. SEBASTIÃO RIBEIRO MARTINS
PRESIDENTE

DES. HAROLDO OLIVEIRA REHEM
VICE-PRESIDENTE

DES. HILO DE ALMEIDA SOUSA
CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

DES. OTON MÁRIO JOSÉ LUSTOSA TORRES
VICE-CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

DES. JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA
OUVIDOR JUDICIÁRIO

DES. FERNANDO CARVALHO MENDES
OUVIDOR JUDICIÁRIO SUBSTITUTO

Composição da equipe da ouvidoria

Servidores:

Elisa Pereira Leal de Oliveira
Wirislene Silva Oliveira
Gisleane Moura Paz de Lavor
Judson Barreira Corado

Estagiários (as):

Geovana Rocha Caldas Lima
Maria Carolina Nascimento Araújo



Sumário

1. Apresentação.....	5
1.1. O que é a Ouvidoria Judiciária?.....	6
1.2. Como se dá o processamento das manifestações?.....	6
2. Dados Estatísticos.....	7
2.1. Processos gerados no período.....	7
2.2. Tempos médios de tramitação no período.....	8
2.3. Reclamação/Denúncia.....	8
2.4. Pedido de Informação.....	9
2.5. Pedido de Preferência.....	9
2.6. Acesso à Informação Pública.....	10
2.7. Manifestação CNJ.....	10
2.8. Elogio.....	11
2.9. Sugestão.....	11
3. Informações Classificadas e Desclassificadas.....	12
4. Planejamento Estratégico para 2020.....	12
4.1. Atualização do normativo da Ouvidoria Judiciária.....	12
4.2. Estabelecer Plano Anual de Capacitação.....	12
4.3. Interiorização da Ouvidoria Judiciária.....	13
4.4. Implantação da Ouvidoria Ambiental.....	13
4.5. Divulgação do Fluxograma e Cartilha da Ouvidoria Judiciária do TJ-PI.....	13
4.6. Validação da Carta de Serviços ao cidadão.....	13
5. Atividades Desenvolvidas no ano de 2019.....	14
6. Considerações Finais.....	20

1. Apresentação

Apresento a Vossa Excelência, relatório estatístico anual 2019, das atividades desta Ouvidoria Judiciária, atendendo ao disposto no Art. 3º, incisos X e XII, da Resolução nº 016/2006, da aplicabilidade da Resolução 2015/2016, pela qual se dispõe o acesso à aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação c/c Art. 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.

O presente relatório vem apresentar um balanço das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, durante o período compreendido entre Janeiro/2019 e Dezembro/2019. No ensejo, demonstra, também, considerações sobre o seu funcionamento, estrutura e organização, visando garantir uma maior transparência às suas atividades.

1.1. O que é a Ouvidoria Judiciária?

A Ouvidoria Judiciária foi instituída por intermédio da Resolução nº 016/2006, para ser um canal aberto de comunicação do Poder Judiciário com a sociedade, a partir do registro de dúvidas, reclamações, sugestões e elogios sobre o funcionamento do Judiciário e andamento dos processos, objetivando aperfeiçoar a prestação jurisdicional.

As manifestações recebidas possibilitam que a Ouvidoria se consolide como instrumento de cidadania para usuários internos e externos do TJ-PI, de forma eficiente e eficaz.

- Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do Tribunal de Justiça;
- Colaborar para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário;
- Atender as expectativas da sociedade por uma justiça mais efetiva;
- Orientar os usuários acerca das atribuições legais e do funcionamento administrativo e judiciário do Tribunal;
- Manter a transparência dos procedimentos administrativos.

1.2. Como se dá o processamento das manifestações?

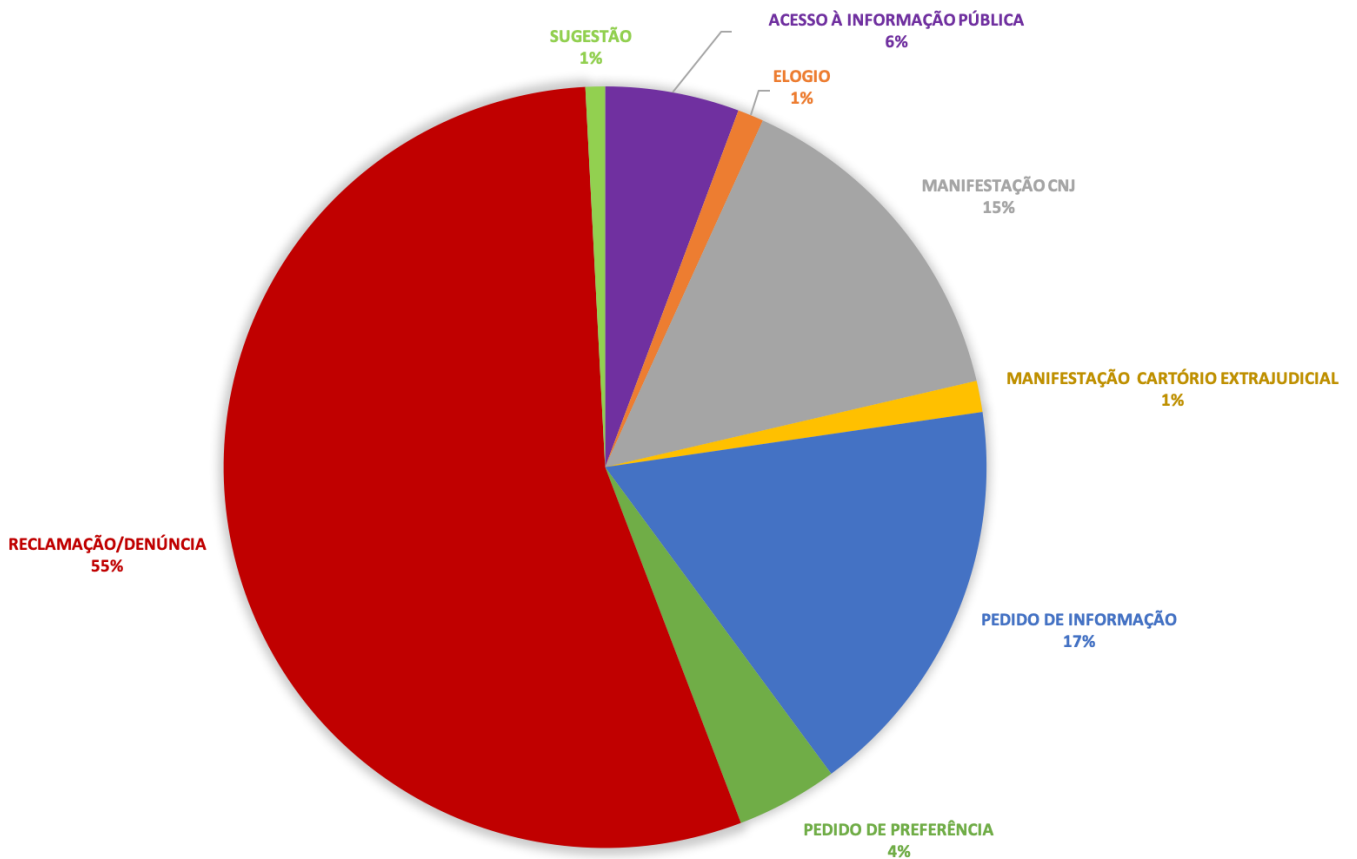
- I. É feito o cadastramento do relato em sistema informatizado (SEI - Sistema Eletrônico de Informação), que gera a manifestação com respectivo número do processo administrativo na unidade, que é enviado por e-mail ao manifestante;
- II. As manifestações cadastradas são lidas e analisadas;
- III. São realizadas as filtragens indispensáveis ao esclarecimento da demanda registrada; quando da impossibilidade de resolução na unidade da Ouvidoria, a manifestação será encaminhada ao(s) setor(es) competente(s), com acompanhamento pela ouvidoria, e posterior resolução;
- IV. É dada ciência ao manifestante quanto ao tramite e resolução da demanda;

No que toca às manifestações que escapam à competência desta Ouvidoria Judiciária, ou mesmo do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, as mesmas são esclarecidas de modo a orientar o usuário na busca da unidade ou órgão responsável por solucionar a questão demandada.

Na oportunidade, destaca-se que o canal da Ouvidoria Judiciária não se presta a discutir o mérito de processos ou eventuais insatisfações das partes em relação à decisões proferidas no exercício da atividade jurisdicional, não dispondo de poderes correccionais, não interferindo nem substituindo as atribuições da Corregedoria Geral da Justiça do Estado do Piauí.

2. Dados estatísticos

2.1. Processos gerados no período



2.2. Tempos médios de tramitação no período

RECLAMAÇÃO/DENÚNCIA

• 29d 14h 7m 1s

MANIFESTAÇÃO CNJ

• 17d 10h 31m 35s

ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

• 24d 11h 24m 34s

ELOGIO

• 17s 13h 43m 6s

SUGESTÃO

• 30d 8h 29m 26s

MANIFESTAÇÃO DE CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL

• 18d 19h 15m 11s

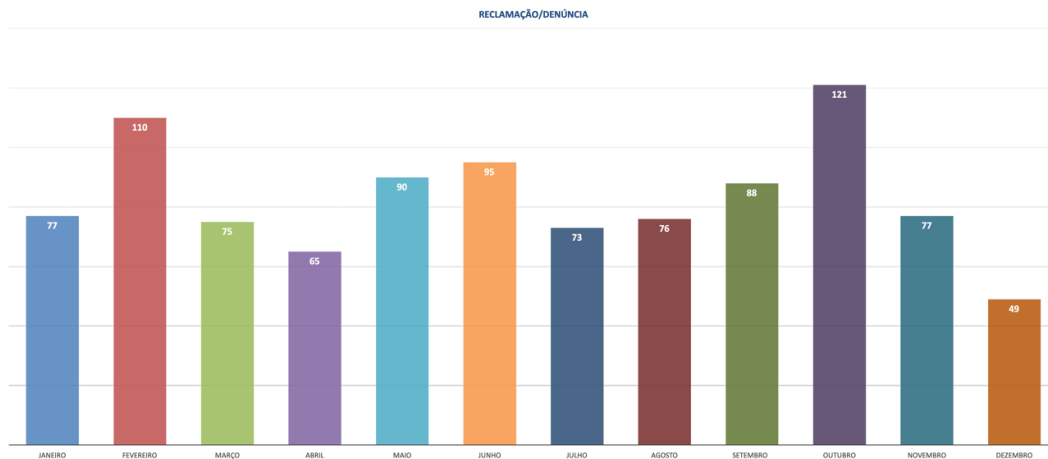
PEDIDO DE PREFERÊNCIA

• 23d 19h 39m 15s

PEDIDO DE INFORMAÇÃO

• 21d 10h 41m 14s

2.3. Reclamação/Denúncia



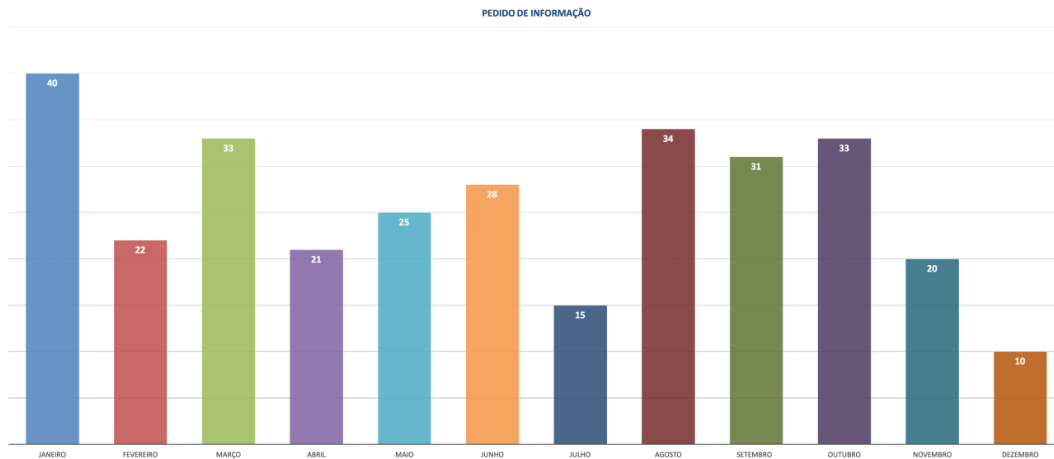
Processos gerados no período: 996

Processos com tramitação no período: 1.147

Processos com andamento concluído na unidade: 1.083

Processos com andamento aberto na unidade: 64

2.4. Pedido de Informação



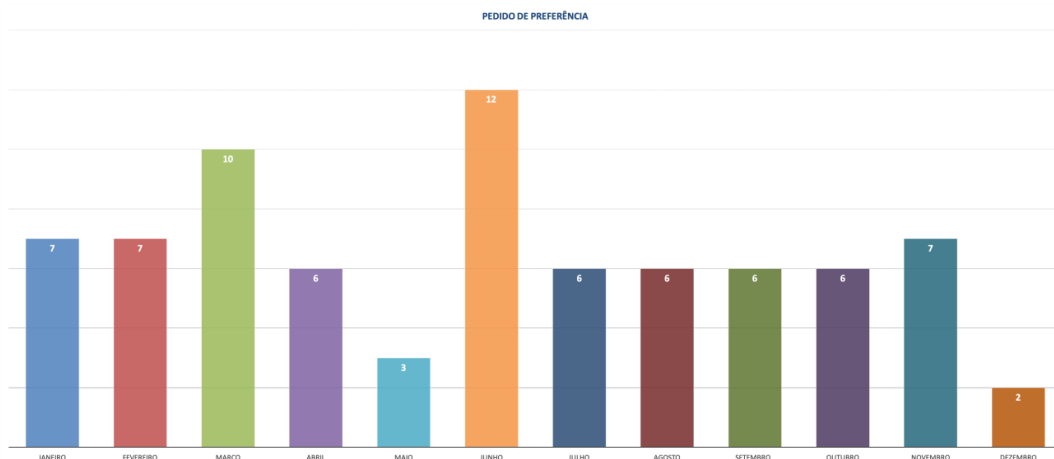
Processos gerados no período: 312

Processos com tramitação no período: 352

Processos com andamento concluído na unidade: 346

Processos com andamento aberto na unidade: 6

2.5. Pedido de Preferência



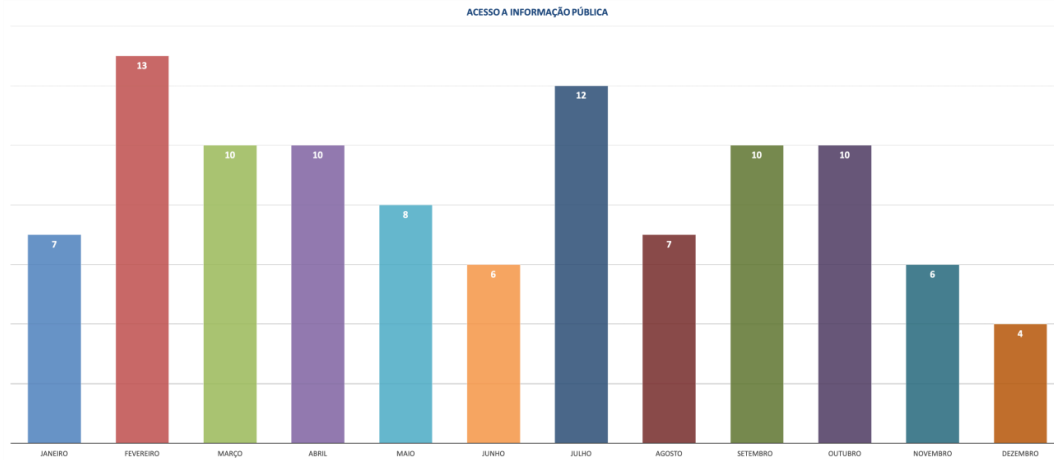
Processos gerados no período: 78

Processos com tramitação no período: 90

Processos com andamento concluído na unidade: 88

Processos com andamento aberto na unidade: 2

2.6. Acesso à Informação Pública



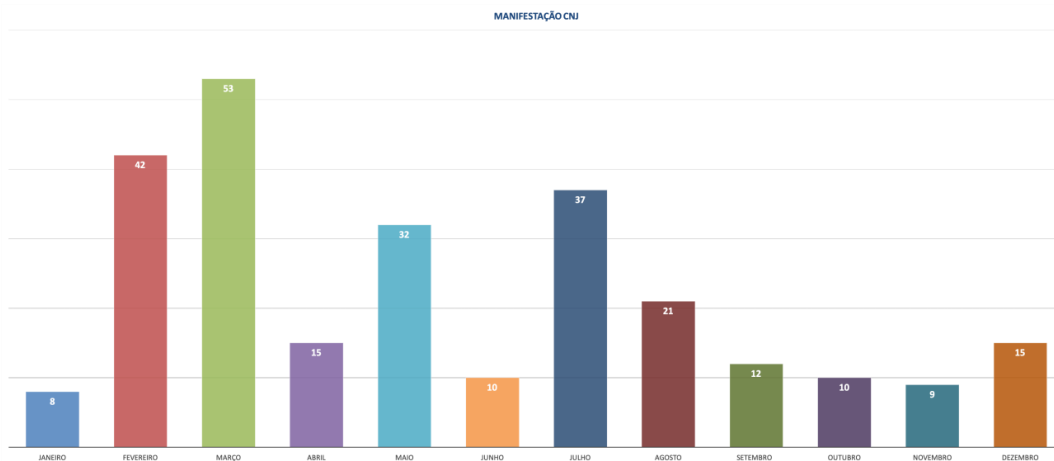
Processos gerados no período: 103

Processos com tramitação no período: 112

Processos com andamento concluído na unidade: 108

Processos com andamento aberto na unidade: 4

2.7. Manifestação CNJ



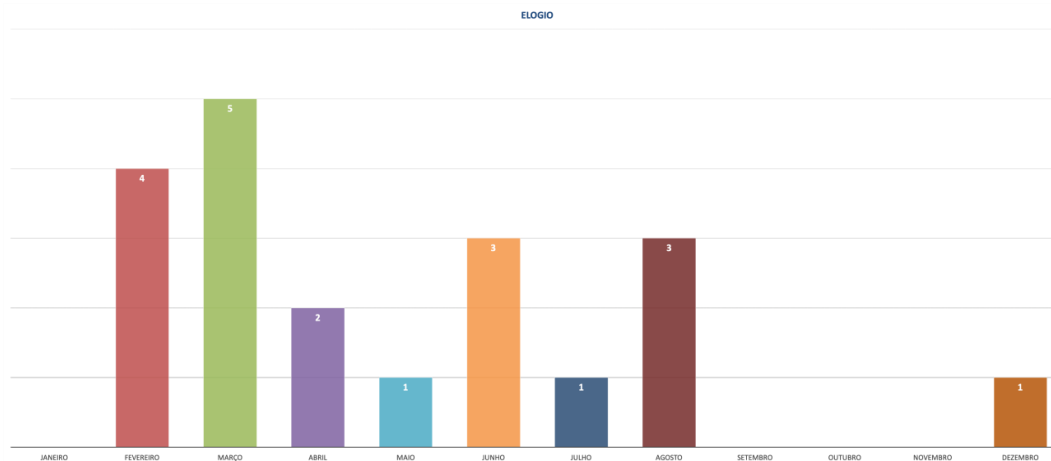
Processos gerados no período: 264

Processos com tramitação no período: 376

Processos com andamento concluído na unidade: 365

Processos com andamento aberto na unidade: 11

2.8. Elogio



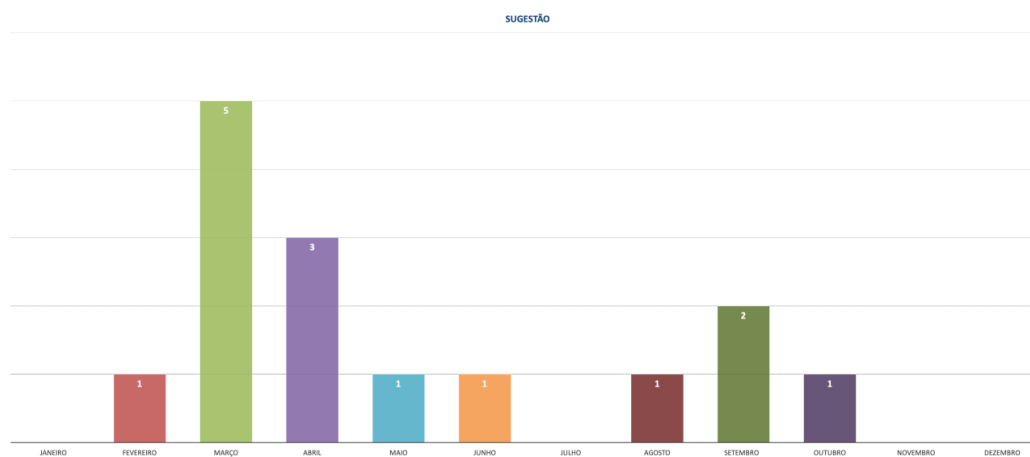
Processos gerados no período: 20

Processos com tramitação no período: 29

Processos com andamento concluído na unidade: 28

Processos com andamento aberto na unidade: 1

2.9. Sugestão



Processos gerados no período: 15

Processos com tramitação no período: 19

Processos com andamento concluído na unidade: 19

Processos com andamento aberto na unidade: 0

3. Informações classificadas e desclassificadas

Quanto às manifestações classificadas e desclassificadas dispõe a Lei nº 12.527/2011 nos seguintes termos:

- Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:
- I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;
 - II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
 - III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

I-rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses							
Assunto	Código de indexação	Categoria	Fundamentação legal	Data de Produção	Data da Classificação	Prazo da Classificação	Identificação da Autoridade

I -rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura							
Assunto	Código de indexação	Categoria	Fundamentação legal	Data de Produção	Data da Classificação	Prazo da Classificação	Identificação da Autoridade

No período nenhuma informação foi classificada com um grau de sigilo.

4. Planejamento estratégico para 2020

4.1. Atualização do normativo da Ouvidoria Judiciária

No que tange à atualização do normativo da Ouvidoria, estão sendo realizados estudos considerando as boas práticas de outros Tribunais e/ou instituições públicas e análise da proposta de minuta de atualização da Resolução nº 016/2006.

4.2. Estabelecer Plano Anual de Capacitação

A Escola Judiciária do Piauí - EJUD-PI autorizou a inclusão em grade de cursos dentro das propostas apresentadas pela Ouvidoria Judiciária nas áreas de: Atendimento ao Público em Ouvidorias Judiciárias, Gestão em Ouvidoria Judiciária, Acesso à Informação, Resolução de Conflitos Aplicada ao âmbito das Ouvidorias Judiciárias, Tratamento de denúncias em Ouvidorias Judiciárias.

4.3. Interiorização da Ouvidoria Judicial

Juntamente com a Justiça Itinerante avaliou-se a possibilidade de interiorização da Ouvidoria Judicial nas principais Comarcas do Estado. Na oportunidade, foi firmada parceria para que nos termos do calendário do primeiro semestre de 2020 da Justiça Itinerante, devidamente aprovado, cujo propósito é estreitar a aproximação com os jurisdicionados e servidores das circunscrições judiciárias daquele tribunal.

4.4. Implantação da Ouvidoria Ambiental

Considerando a Auditoria de Avaliação dos Sistemas de Controles Internos da Ouvidoria Judicial, verificou-se a ausência de Ouvidoria Ambiental que sirva como canal, por meio do qual, a população pode denunciar práticas que possam causar degradação ao meio ambiente, demonstrando sua insatisfação, solicitando providências e informações, como também apresentar sugestões, elogios, construindo uma relação de parceria na gestão ambiental.

Desta feita, a unidade da Ouvidoria está avaliando a possibilidade de Implantação da Ouvidoria Ambiental no âmbito do TJPI.

4.5. Divulgação do Fluxograma e Cartilha da Ouvidoria Judiciária do TJ-PI

O ouvidor judiciário do Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI), lançou a nova Cartilha da Ouvidoria do TJ-PI, documento que reúne publicações física e on-line que detalha as atribuições do setor, objetivos, valores, missão e visão. Foi lançada, ainda, a primeira edição do fluxograma de atendimentos da unidade.

Reformulada, a Cartilha inclui atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Judicial e contém os canais existentes de comunicação e diálogo. Já o fluxo de processos, contém o fluxo interno de acompanhamento de denúncias, sugestões, elogios, entrada de demandas e tratamento das manifestações. O objetivo é funcionar como instrumento auxiliar à Cartilha, dando suporte aos atores identificados e envolvidos no fluxo de manifestações/informações.

4.6. Validação da Carta de Serviços ao cidadão

Destaco que encontra-se em andamento a proposta de elaboração e validação da Carta de Serviços ao Cidadão, em fase de acréscimos ou supressões visando tornar mais

céleres e eficiente as atividades demandadas pelas unidades que compõem o Poder Judiciário do Estado do Piauí.

5. Atividades desenvolvidas no ano de 2019

- ✓ Ouvidoria TJ/PI participa do evento em alusão ao Dia do Ouvidor - Março/2019



- ✓ Ouvidoria TJ/PI participa de reunião da Rede Ouvir - OAB/PI - Abril/2019



✓ Ouvidoria TJ/PI participa do Teresina em Ação - Bairro Colorado - Abril/2019



✓ Ouvidoria participa do II Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário



✓ **Ouvidoria do TJ/PI participa de reunião da Rede Ouvir - Setembro/2019**



✓ **Ouvidoria TJ/PI participa de Sessão Solene que instalou a Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa - Setembro/2019**



- ✓ **Ouvidoria do TJ/PI participa do 5º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - Rio Grande do Norte - Setembro/2019**



- ✓ **Ouvidoria do TJ/PI participa de Reunião da Rede Ouvir - Novembro/2019**



- ✓ **Ouvidoria participa de Seminário de Criação de Ouvidorias Municipais para o Fortalecimento da Cidadania - Novembro/2019**



- ✓ **Ouvidoria do TJ/PI Participa 3º Fórum Piauiense de Controle Interno - Controladoria Geral do Estado do Piauí - Novembro/2019**



✓ **Ouvidoria TJ/PI participa do Teresina em Ação - Bairro Portal da Alegria -
Dezembro/2019**



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório é apresentado para fins de cumprimento do disposto no Art. 3º, incisos X e XII, da Resolução nº 016/2006, e contém dados quantitativos e qualitativos das atividades desenvolvidas no período compreendido entre Janeiro/2019 e Dezembro/2019, bem como dados descritivos das Unidades Judiciárias manifestadas no ano de 2019.

