Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná

Ouvidoria
TJPR

Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça

Período: 1º Trimestre de 2019

2018 UNIDADE SUSTENTÁVEL CERTIFICADA

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

(Esta unidade cumpre com as determinações de sustentabilidade previstas no Decreto Judiciário nº 828/2017 e no Decreto Judiciário nº 524/2018.)

➢ COMPOSIÇÃO

Ouvidora-Geral da Justiça
Desª. Ana Lúcia Lourenço

Ouvidora
Desª. Maria Aparecida Blanco de Lima

Supervisora
Roseliz Patitucci

Atendimento Telefônico (0800)
Luiz Henrique Antmann (estagiário de graduação)
Sheyla do Nascimento Teixeira (estagiária de graduação)

Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça
Atendimento Pessoal
Fernanda Cristina Quiessi Rolim

Administrativo
Mara Rúbia Santana da Cruz

Análise de Manifestações
Bianca Buck Perina
Alana Francieli Nepomuceno (estagiária de pós-graduação)
João Daniel Vilas Boas Taques (estagiário de pós-graduação)

Gestão de Informações e Projetos (Lei de Acesso à Informação)
Scheilla de Lara Marçal
Guilherme de Macedo Malheiros
Jediaél Burdião de Moura (estagiário de graduação)

➢ BREVE INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, configurando-se na principal ferramenta para a valorização da cidadania e melhoria dos serviços da Justiça, promovendo a transparência através da recepção da Lei de Acesso à Informação

A Ouvidoria-Geral presta o atendimento aos usuários de duas formas: direta e indireta. A primeira, pelo fornecimento de informações, respondendo às consultas simples efetuadas através dos canais disponibilizados. E a segunda, consiste no tratamento pormenorizado das questões apresentadas, o que envolve trabalho de pesquisa e informações obtidas com os demais órgãos ou unidades do Judiciário.

As manifestações enviadas são criteriosamente analisadas e todos os esclarecimentos são prestados dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para a primeira resposta. Entretanto, cada demanda requer um tempo diferente para a segunda resposta ou atendimento da manifestação, dependendo de sua complexidade e dos encaminhamentos que serão necessários até que seja concluída.

A Ouvidoria, primordialmente, busca atender a todos os usuários, oferecendo o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria é extraído da base de dados dos diversos canais disponibilizados aos cidadãos.

Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do 1º Trimestre de 2019, como se observará mais adiante.

➢ PRINCIPAIS EVENTOS E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2019

✓ **Projeto “Conhecendo a Ouvidoria”**. A Ouvidoria-Geral convidou as autoridades do Poder Judiciário e demais entidades do segmento para apresentar um breve resumo sobre as atribuições da Ouvidoria, suas atividades, instalações, quadro de pessoal e perfil das principais manifestações recebidas.

- ✓ 05/02 – Foram recebidos o Corregedor-Geral da Justiça Des. José Augusto Gomes Aniceto, o Corregedor da Justiça Des. Luiz Cezar Nicolau, acompanhados dos juízes auxiliares.

- ✓ 06/02 – Visita do Presidente desta Corte - Des. Adalberto Jorge Xisto Pereira acompanhado dos Juízes auxiliares.

- ✓ 07/02 – Apresentada a Ouvidoria ao 2º Vice-Presidente - Des. José Laurindo de Souza Netto acompanhados dos Juízes auxiliares.

- ✓ 14/02 – Recebidos o 1º Vice-Presidente o Des. Wellington Emanuel Coimbra de Moura e Juízes auxiliares.

- ✓ 21/02 – Apresentada a Ouvidoria ao Presidente da AMAPAR – Associação dos Magistrados do Paraná, Doutor Geraldo Dutra de Andrade Neto, juntamente com o Doutor Jederson Suzin, Juiz de Direito da 1ª Vara de Execuções Fiscais Municipais de Curitiba.

- ✓ 27/02 – Recebidos os representantes do SINDIJUS/PR – Sindicado dos Servidores do poder Judiciário do Paraná.

- ✓ 28/02 – Apresentada a Ouvidoria ao Defensor Público Geral do Estado do Paraná, Doutor Eduardo Pião Ortiz Abraão.

- ✓ 13/03 – A Ouvidoria recebeu o Presidente da OAB/PR Doutor Cássio Telles, acompanhado da Ouvidora-Geral da OAB/PR,Maria Helena Kuss, do Diretor de Prerrogativas, Alexandre Salomão e do Assessor da Presidência da OAB/PR Ricardo Navarro.

- ✓ 21/03 – Foi recebido na Ouvidoria o Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná Doutor Ney Zanlorenzi, juntamente com as assessoras administrativa e jurídica. No mesmo dia, a Ouvidoria recebeu o Presidente da ANOREG – Associação dos Notários e Registradores do Paraná, Angelo Volpi Neto.

✓ **Seminário "Ser Mulher" -** No dia 08/03, foi realizado o Seminário "Ser Mulher" em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, idealizado com o objetivo de proporcionar momentos de reflexão sobre os temas "Mulheres e Acesso à Justiça" e "Cidadania das Mulheres: Avanços e Desafios".

✓ **Palestra "Lei de Acesso à Informação"** - Em 14/03 – A Ouvidoria-Geral convidou o Juiz de Direito Doutor Pedro Luís Sanson Corat para realizer Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação, destinada a capacitação dos servidores da Ouvidoria e esclarecer alguns aspectos de sua aplicação aos Diretores, Coordenadores e Supervisores desta Corte.

✓ No dia 18/03 a Ouvidoria-Geral **ingressou na Rede Integrada Federal de Ouvidorias**, por meio de adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, criado pela Corregedoria Geral da União - CGU, que objetiva promover a participação da sociedade na gestão pública assim como contribuir para que esta seja eficiente e transparente, estimulando o controle da legitimidade dos atos públicos.

✓ Início do **Projeto "Ouvidoria Itinerante"**, que levará os serviços da Ouvidoria-Geral às demais comarcas do Estado. O projeto objetiva receber as demandas dos cidadãos locais, esclarecer seus direitos, buscar a solução dos questionamentos recebidos e o aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Criação de página no INSTAGRAM para divulgação das atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral - ouvidoria_judiciário_pr

➢ CANAIS DE ACESSO

Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

✓ **Virtual:** mediante preenchimento de **formulário eletrônico** disponível no seguinte endereço:

http://www.tjpr.jus.br/formulario-ouvidoria.

✓ **Telefone:** 0800-200-1003.

- **Atendimento Pessoal:** Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba–PR, 3º andar, anexo, sala 307, do Palácio da Justiça.

- **Carta:** Serão aceitas as manifestações encaminhadas pelo correio por petição escrita e assinada, contendo a qualificação das partes (nome, endereço, profissão, telefone e e-mail), acompanhada da cópia do documento de identidade da parte solicitante, bem como poderá anexar documentos que comprovem os fatos alegados. A cartas são registradas em formulário eletrônico e tramitam por esse meio a partir de então.

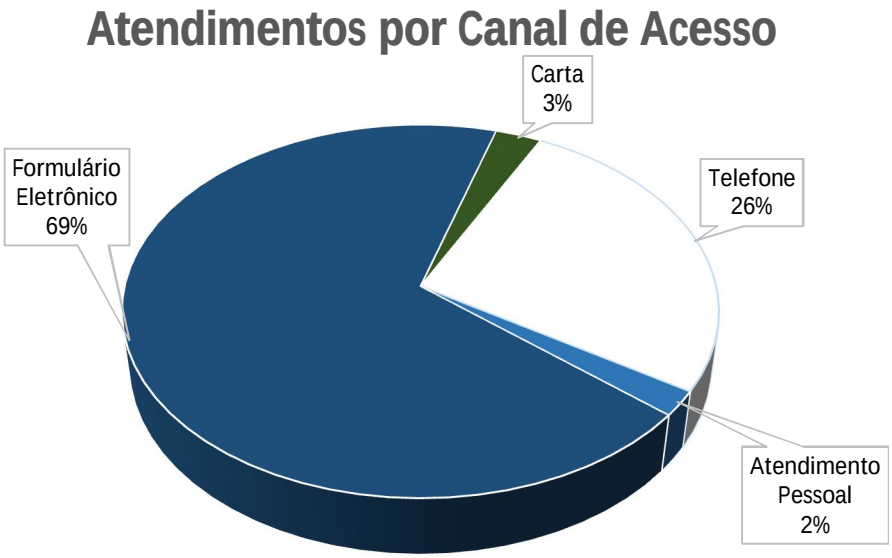
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No 1º trimestre de 219, o número total de atendimentos foi de **1.867** (um mil, oitocentos e sessenta e sete), destes **444** (quatrocentos e quarenta e quatro) foram solucionados de imediato e **1.423** (um mil, quatrocentos e vinte e três) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

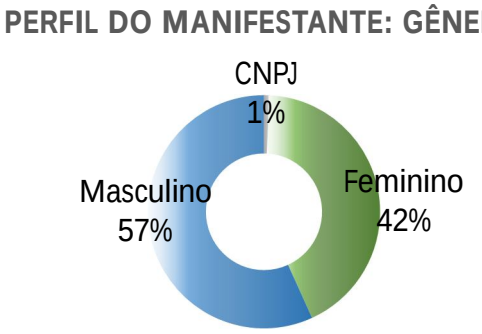
- **1.212** (um mil duzentos e quarenta e oito) solicitações via formulário eletrônico;
- **468** (quatrocentos e sessenta e oito) solicitações via telefone pelo 0800;
- **38** (trinta e oito) atendimentos pessoais;
- **50** (cinquenta) manifestações por carta;
- **99** (noventa e nove) manifestações descartadas.

➢ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:

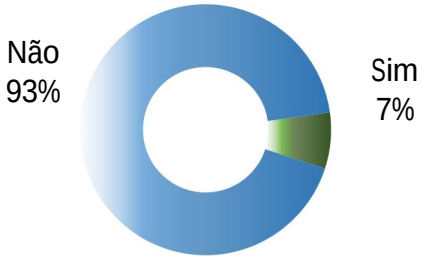


➢ PERFIL DOS MANIFESTANTES:

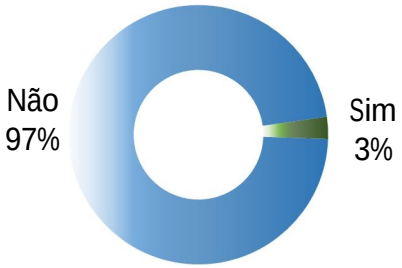
A partir desta Gestão, foram coletados os dados que traçam o perfil dos manifestantes, como gênero, relação com o Tribunal, maior de sessenta anos e portador de deficiência física. Abaixo apresentamos os gráficos com esses dados coletados:



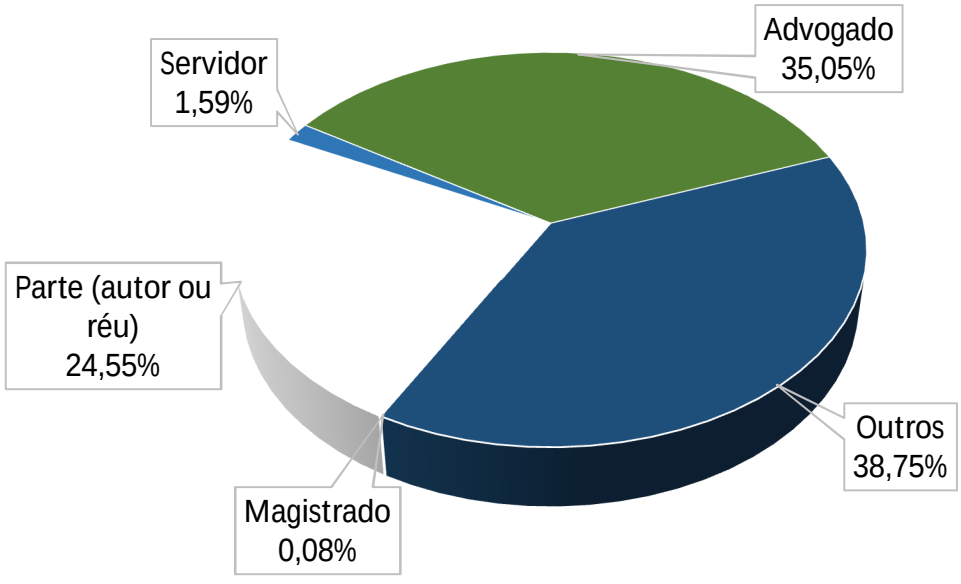
PERFIL DO MANIFESTANTE: MAIOR DE 60 ANOS



PERFIL DO MANIFESTANTE: PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA



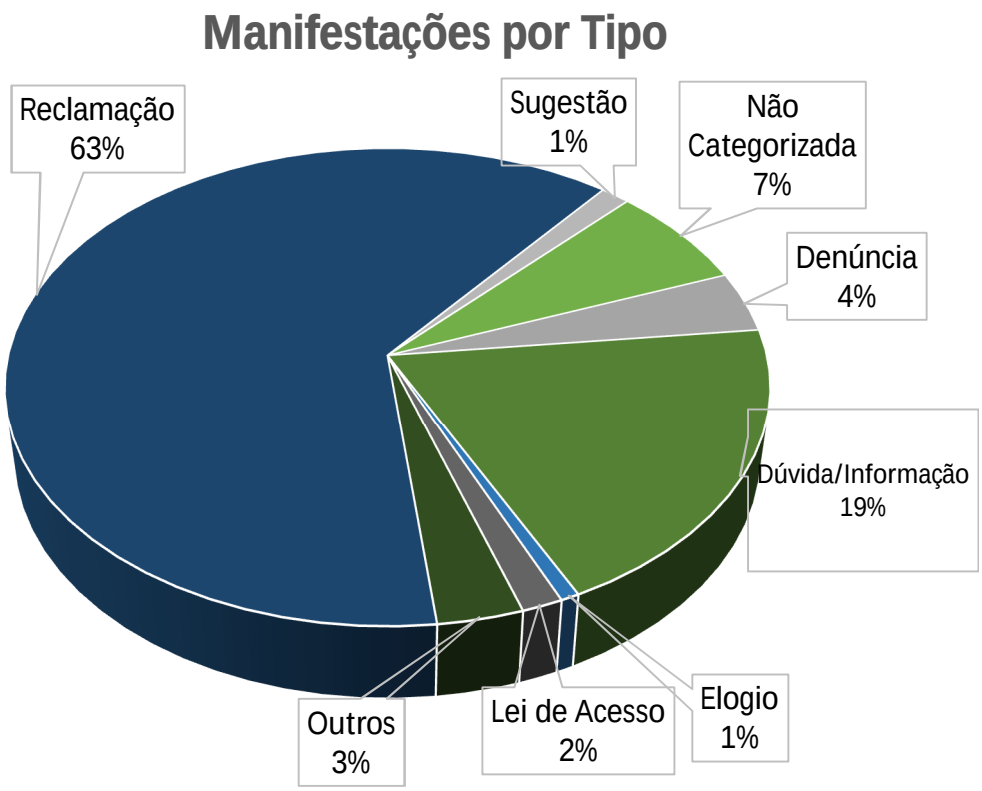
Perfil do Manifestante: Relação com o Tribunal



➢ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

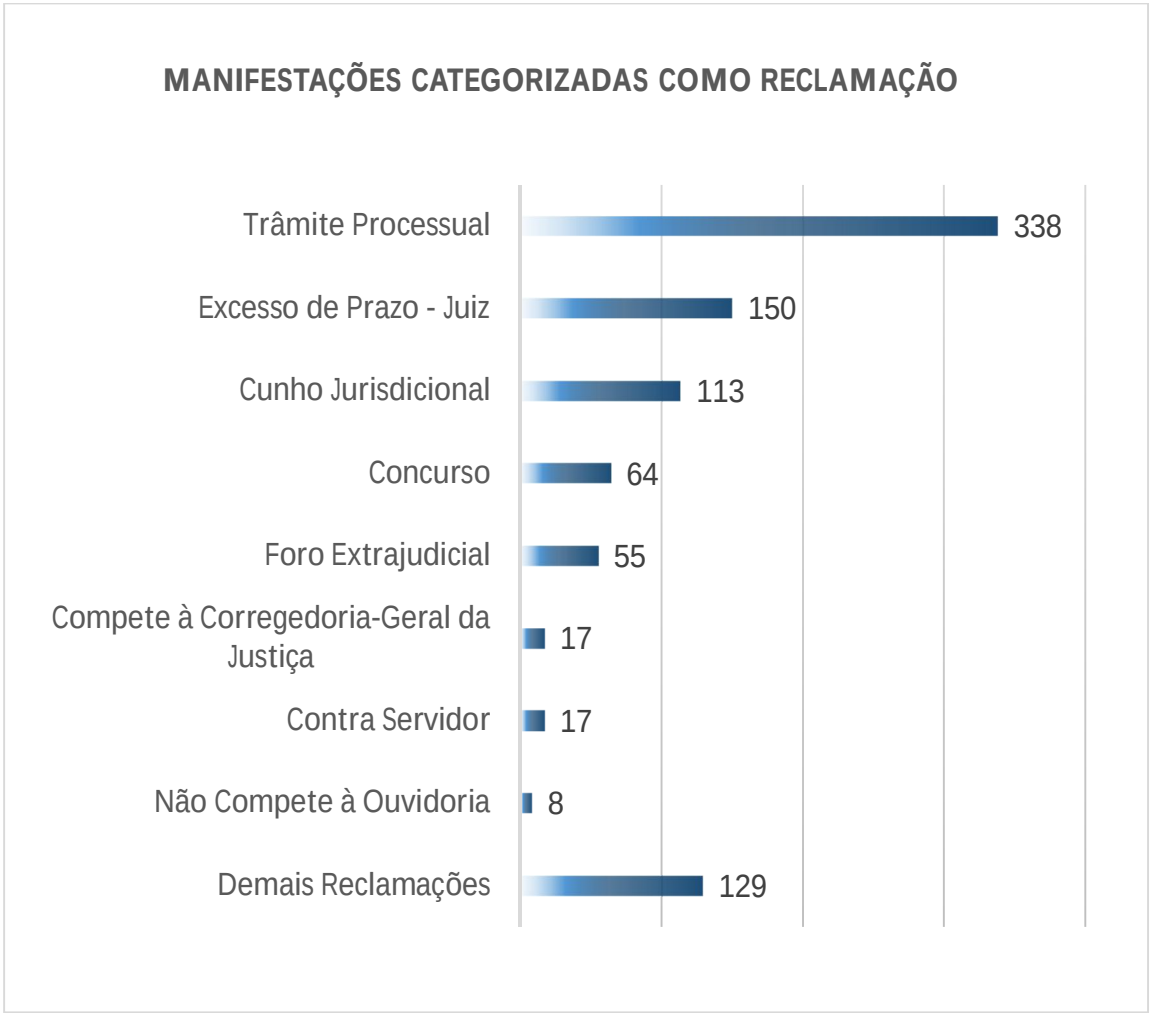
As manifestações recebidas pela ouvidoria, foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Denúncias: **60** (sessenta);
- ✓ Dúvidas e Informações: **268** (duzentas e sessenta e oito);
- ✓ Elogios: **10** (dez);
- ✓ Lei de Acesso: **29 (**vinte e nove);
- ✓ Reclamações: **891** (oitocentas e noventa e um);
- ✓ Sugestões: **20** (vinte);
- ✓ Outros: **46** (quarenta e seis);
- ✓ Não categorizadas: **99** (noventa e nove).



➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

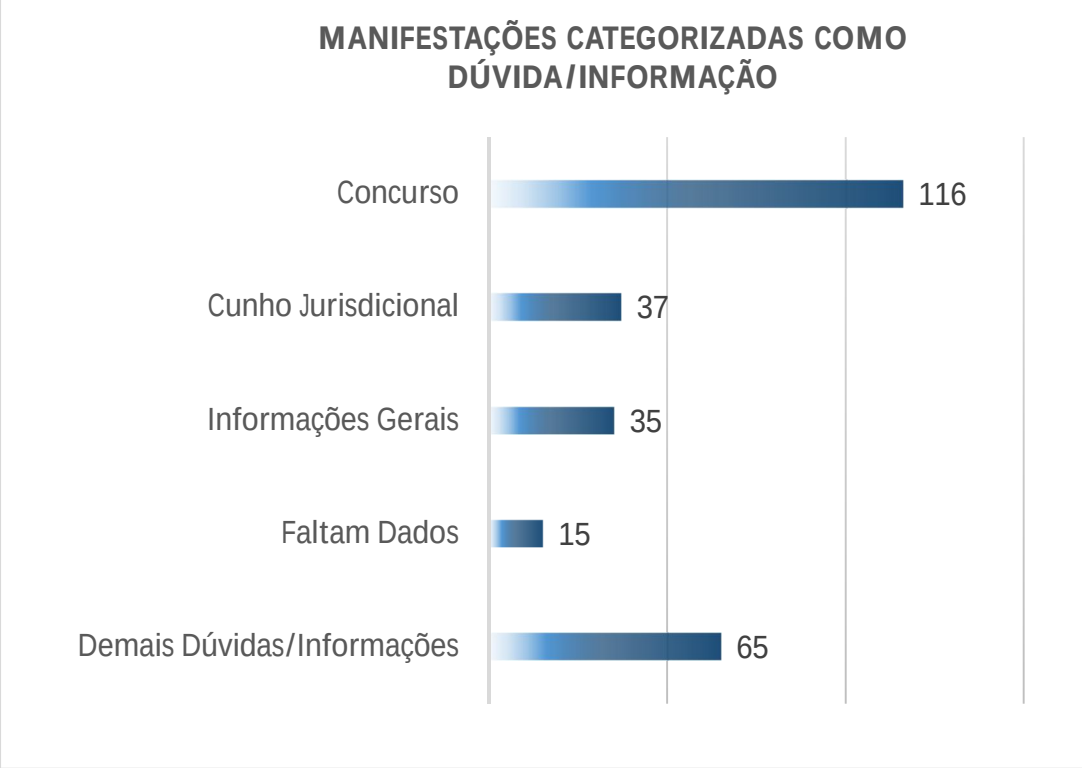
Houve um total de: **891** (oitocentas e noventa e uma) manifestações categorizadas como reclamações no período. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram: **338** (trezentas e trinta e oito) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo de juízes: **150** (cento e cinquenta), as de questões de cunho jurisdicional: **113** (cento e treze) e as relacionadas aos concursos: **64** (sessenta e quatro).



➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de: **268** (duzentas e sessenta e oito) dúvidas ou pedidos de informação no período. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são relacionados aos concursos, que totalizaram: **116** (cento e dezesseis) solicitações.

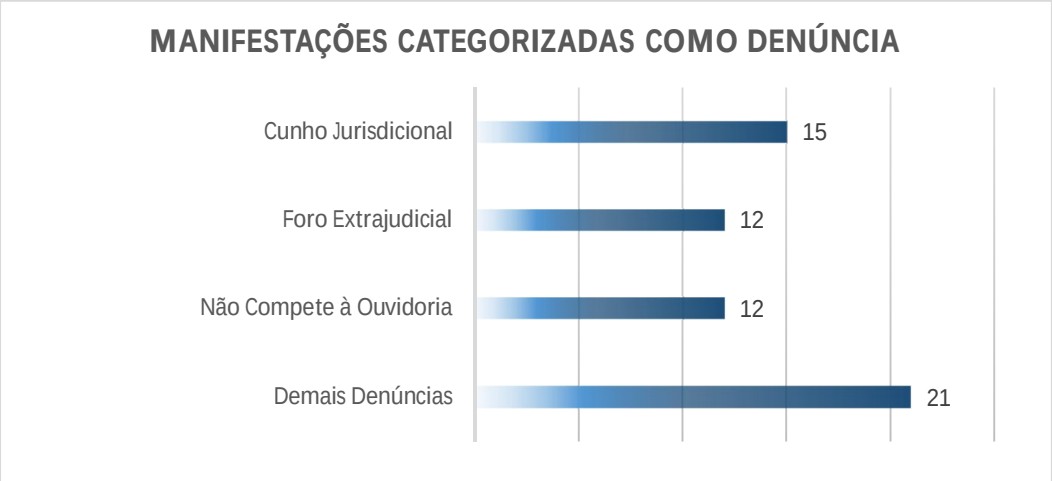
Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque no período analisado foram questões de cunho Jurisdicional: **37** (trinta e sete) e informações gerais: **35** (trinta e cinco).



➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

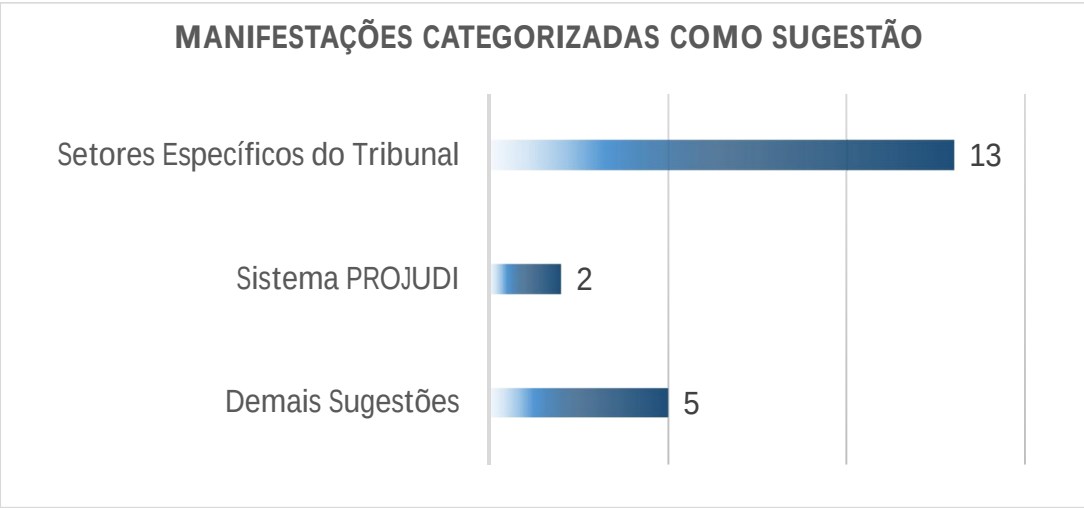
Houve um total de: **60** (sessenta) denúncias no 1º trimestre de 2019. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes são questões de cunho jurisdicional com: **15** (quinze) denúncias.

Outros dois tipos de denúncias mais recebidas no período analisado foram relacionados ao Foro Extrajudicial: **12** (doze) e denúncias que competem a outras Ouvidorias **12** (doze).



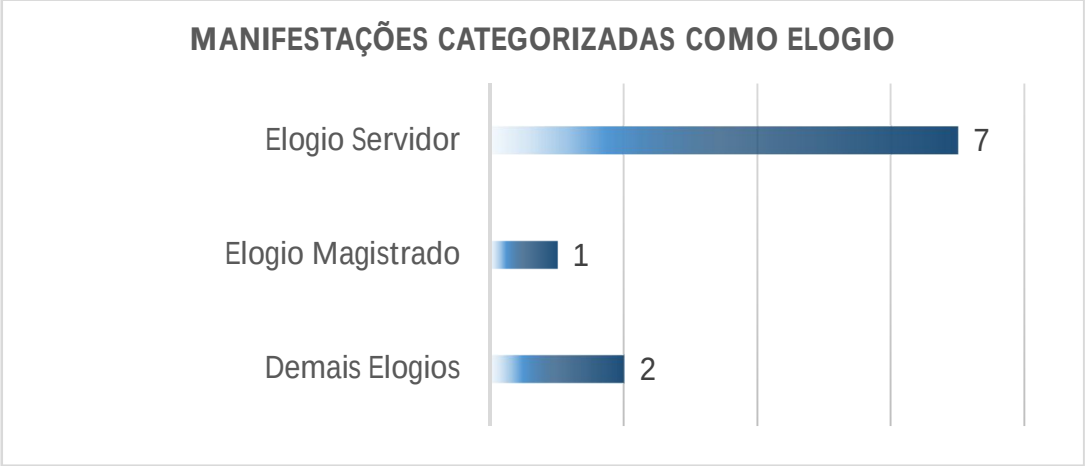
➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **20** (vinte) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram para setores específicos do Tribunal **13** (treze) e sugestões do sistema PROJUDI **02** (duas).



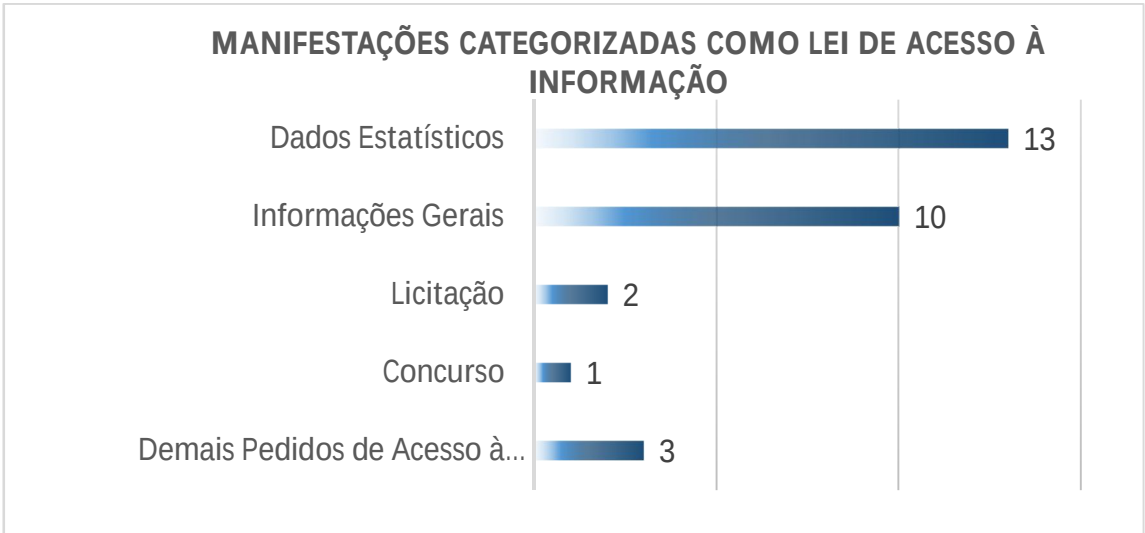
➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Houve um total de **10** (dez) elogios no período. Os servidores do tribunal receberam: **07** (sete) elogios no total e os magistrados receberam **01** (um) elogio.



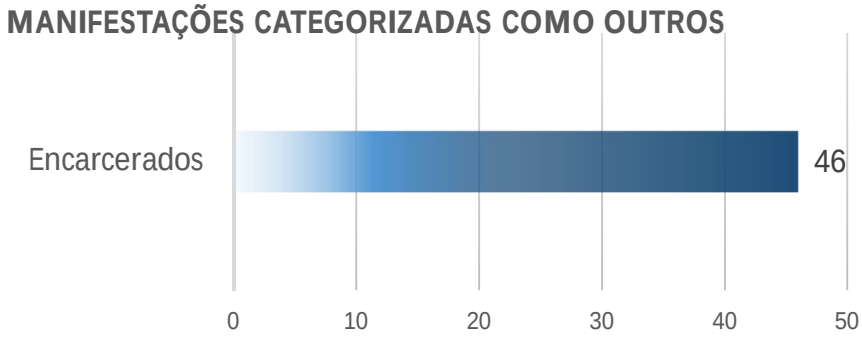
➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Houve um total de: **29** (vinte e nove) manifestações fundamentadas na Lei nº 12.527 de 2011 que diz respeito ao Acesso à Informação. As informações mais requeridas foram as que solicitaram Dados Estatísticos do Tribunal: **13** (treze). Os pedidos de Informações Gerais totalizaram **10** (dez) manifestações, Concurso: **01** (uma)**,** Licitação**: 01** (uma)**.**



➢ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO "OUTROS"

As manifestações classificadas como "outros" correspondem ao projeto dos Encarcerados, que somaram no período: **46** (quarenta e seis).



➢ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 1º Trimestre de 2019, que objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos usuários referentes às unidades judiciais e extrajudiciais, propiciando uma reflexão ao perfil de usuários e dos resultados dos diversos órgãos, além de verificar o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade.

Os números estampados nos quadros e gráficos servem como fundamento para orientar políticas de melhoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Paraná, bem como prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, fornecendo um panorama atualizado frente à visibilidade desta Casa.

As reclamações recebidas foram levadas ao conhecimento dos respectivos reclamados e respectivos juízos de direito.

Aos departamentos do TJPR, algumas questões, as reclamações e elogios, foram encaminhados aos respectivos diretores de departamentos para as devidas providências.

De modo geral, a Ouvidoria primou por efetuar as comunicações necessárias tanto aos reclamados quanto aos reclamantes, bem como aos órgãos e departamentos a quem recaia o dever de apurar.

Em sequência, espera a Ouvidoria da Justiça, ter atendido seu mister promovendo a transparência através da recepção e atendimento da Lei de Acesso à Informação e colaborando na divulgação e acesso aos cidadãos aos projetos tais como “Encarcerados”, “Conhecendo a Ouvidoria” e na sequência “ Ouvidoria Itinerante”.

O relatório, ora oferecido enfeixa à Ouvidoria Geral da Justiça a sua missão institucional de aproximar o cidadão do Poder Judiciário e de fornecer subsídios ao aprimoramento dos serviços judiciais com vistas à melhoria da prestação jurisdicional.

Resta ao final, agradecer a confiança depositada pelos eméritos Tribunal Pleno, e digna Presidência desta Casa.

Desª. Ana Lúcia Lourenço
Ouvidor-Geral

Desª. Maria Aparecida Blanco de Lima
Ouvidora

Roseliz Patitucci
Supervisora da Ouvidoria-Geral