



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RESOLUÇÃO Nº 212, de 26 de novembro de 2018.

Regulamenta a atividade da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ,
por seu **Órgão Especial**, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO as disposições da Resolução nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

CONSIDERANDO as disposições da Resolução nº 19, de 27 de abril de 2015, do Tribunal Pleno;

CONSIDERANDO a atividade precípua de interlocução decorrente da crescente exigência da sociedade por uma comunicação de maior qualidade, eficiência e transparência, capaz de facilitar o conhecimento e acesso dos cidadãos aos serviços do Poder Judiciário do Estado do Paraná;

CONSIDERANDO a atuação da Ouvidoria como órgão promotor de mudanças voltadas ao contínuo aprimoramento desta Instituição;

CONSIDERANDO o contido na Carta de Gramado expedida pelo COJUD - Colégio de Ouvidores Judiciais, que enfatiza a premente necessidade dos Tribunais do Poder Judiciário adotarem medidas administrativas para a manutenção de quadro permanente de servidores que atendam à demanda da Ouvidoria Judicial (SEI nº 0001538-81.2016.8.16.6000);

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

CONSIDERANDO o disposto na Lei de Acesso à Informação, Lei Federal nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO o disposto no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;



Estado do Paraná

—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CONSIDERANDO a Missão definida no Planejamento Estratégico do Tribunal de Justiça do Paraná, bem como o Objetivo Estratégico de nº 01 (Aprimorar a comunicação com os públicos interno e externo, com linguagem clara e acessível, disponibilizando, com total transparência, informações sobre o papel, as ações e as iniciativas do Poder Judiciário, o andamento processual, atos judiciais e administrativos, dados orçamentários e de desempenho operacional.);

CONSIDERANDO o procedimento eletrônico nº 0023226-02.2016.8.16.6000;

R E S O L V E

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta resolução dispõe sobre a atividade da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná.

Art. 2º. A Ouvidoria-Geral, órgão administrativo vinculado à Presidência, tem a função de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, com vistas a orientar e transmitir informações, promover ações que visem à melhoria contínua do atendimento às demandas, colaborar na tomada de decisão destinada a simplificar e a modernizar os processos de entrega da Justiça, bem como elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.

§ 1º. A Ouvidoria-Geral não dispõe de poderes correccionais, não interfere nas atribuições da Corregedoria-Geral da Justiça nem as substitui.

§ 2º. Todas as unidades organizacionais da estrutura do Tribunal de Justiça e os demais órgãos do Poder Judiciário do Estado deverão, sempre que solicitados, prestar apoio e assessoramento às atividades da Ouvidoria.



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral terá estrutura permanente e adequada ao cumprimento de suas finalidades e a supervisão será exercida por servidor da Secretaria do Tribunal de Justiça, bacharel em Direito, indicado pelo Ouvidor-Geral.

Parágrafo único. À Supervisão da Ouvidoria-Geral compete organizar o atendimento aos usuários, acompanhar e orientar o atendimento das demandas recebidas, elaborar estatísticas e relatórios, sugerir providências e prestar auxílio ao Ouvidor-Geral no exercício de suas atribuições.

Art. 4º. Compete à Ouvidoria-Geral:

I - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios relacionados ao Poder Judiciário do Estado do Paraná e encaminhá-los às unidades administrativas ou judiciais competentes;

II - receber reclamações a respeito de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por autoridades judiciárias, seus auxiliares, servidores do foro judicial, agentes delegados do foro extrajudicial e funcionários da justiça, observada a competência da Corregedoria-Geral da Justiça;

III - intermediar a interação entre os diversos órgãos do Poder Judiciário para a solução dos questionamentos recebidos e aprimoramento dos serviços prestados;

IV - garantir o retorno das providências adotadas a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V - propor ao Presidente do Tribunal de Justiça políticas administrativas conducentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas unidades organizacionais, com base nas demandas recebidas;

VI - realizar, em parceria com outros setores do Poder Judiciário Estadual, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos do cidadão, incentivando a participação da sociedade e promovendo internamente a cultura da instituição voltada aos interesses e necessidades do cidadão;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

VII - resguardar a todos os demandantes o caráter de discricção e de fidedignidade quanto àquilo que for transmitido;

VIII - desenvolver outras atividades correlatas para o cumprimento das suas finalidades.

§ 1º. Os questionamentos serão encaminhados ao:

I - Presidente, se envolver Desembargador;

II - Corregedor-Geral da Justiça, se envolver:

a) Juiz;

b) Servidores do foro judicial, agentes delegados do foro extrajudicial e funcionários da Justiça que atuem em primeiro grau de jurisdição;

III - Secretário, se envolver servidores do Quadro de Pessoal da Secretaria do Tribunal de Justiça e estagiários do Poder Judiciário do Estado do Paraná;

IV - Diretor do Departamento de Gestão de Serviços Terceirizados, quando se tratar de pessoal terceirizado.

§ 2º. Nos questionamentos que versarem sobre excesso de prazo e/ou paralisação indevida de autos, excepcionada a hipótese prevista no inciso I do parágrafo anterior, antes de serem encaminhadas à autoridade competente para apurar se houve falta disciplinar, a Ouvidoria-Geral deverá solicitar informações a quem de direito com o intuito de favorecer a rápida solução da questão e para que o processo retorne ao seu curso normal, lançando informações no procedimento da reclamação sobre as medidas adotadas e os resultados alcançados.

Art. 5º. Não serão admitidas pela Ouvidoria-Geral:

I - reclamações, críticas ou denúncias anônimas;

II - notícias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos artigos 129, inciso



Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

I, e 144, da Constituição da República, salvo se, concomitantemente, configurar infração disciplinar;

III - manifestações para as quais existam meios de impugnação de atos judiciais;

IV - suscitação de dúvidas quanto à matéria processual ou que contenham consultas sobre matéria de direito;

V - demandas referentes a outros órgãos públicos.

§ 1º. Na hipótese prevista no inciso I, a manifestação será arquivada.

§ 2º. No caso previsto no inciso II, a manifestação será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre o seu adequado direcionamento.

§ 3º. Nas hipóteses dos incisos III e IV, a manifestação será arquivada, com comunicação ao requerente.

§ 4º. Nos casos descritos no inciso V, os expedientes serão encaminhados aos respectivos órgãos, comunicando-se esta providência ao interessado.

CAPÍTULO II DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Art. 6º. A Ouvidoria-Geral é constituída, no mínimo, por:

I - Ouvidor-Geral;

II - Ouvidor;

III - Supervisão;

IV - Divisão Administrativa e Gestão de Informações, organizada em:

a) Seção Administrativa;



Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- b) Seção de Teleinformação ao Cidadão; e
- c) Seção de Atendimento Pessoal e Eletrônico.

V - Divisão de Análise e Monitoramento, organizada em:

- a) Seção de Informações Gerais, Desenvolvimento e Monitoramento de Projetos;
- b) Seção de Análise e Monitoramento de Manifestações; e
- c) Seção de Análise e Monitoramento dos pedidos com base na Lei de Acesso a Informação.

Art. 7º. A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário, com sede na Capital do Estado, é vinculada à Presidência.

§ 1º. As funções de Ouvidor-Geral e Ouvidor serão exercidas por desembargadores escolhidos pelo Tribunal Pleno, para mandato de dois anos, coincidente ao da cúpula diretiva, não permitida a reeleição.

§ 2º. As atribuições das atividades desenvolvidas na Ouvidoria-Geral, serão efetuadas por equipe multidisciplinar formada por servidores e estagiários de pós-graduação.

Art. 8º. Compete ao Ouvidor-Geral:

- I - planejar, fiscalizar, orientar e dirigir as atividades da Ouvidoria;
- II - zelar pela agilidade e presteza da intercomunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário;
- III - determinar o arquivamento das manifestações quando:
 - a) não tiver relação com as funções ou atividades desenvolvidas por membro, servidor, estagiário ou empregado terceirizado de empresa contratada pelo Poder Judiciário;



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

b) a qualificação ou os demais dados fornecidos pelo usuário forem incompletos, impossibilitando a sua identificação;

c) verificadas outras hipóteses previstas nesta Resolução.

IV - propor emendas a esta Resolução;

V - remeter ao Presidente, no primeiro bimestre de cada ano, o relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral no ano anterior;

VI - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos decorrentes das manifestações recebidas e providências adotadas;

VII - cabe ao Ouvidor-Geral, baixar ordem de serviço com delegações que entender pertinentes ao Supervisor da Ouvidoria-Geral;

VIII - desenvolver outras atividades para o cumprimento das finalidades da Ouvidoria.

Art. 9º. Ao Ouvidor incumbe substituir o Ouvidor-Geral durante as férias, licenças, ausências e impedimentos eventuais.

Art. 10. São atribuições da equipe multidisciplinar da Ouvidoria-Geral:

I - Através da Supervisão da Ouvidoria-Geral:

a) supervisionar, organizar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria-Geral do TJPR;

b) controlar e acompanhar os encaminhamentos das solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor-Geral o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

c) acompanhar o cumprimento das decisões do Ouvidor-Geral, viabilizando os mecanismos operacionais para o bom desempenho das atividades afetas à Ouvidoria e ao Tribunal de Justiça;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

- d) assinar, de ordem do Ouvidor-Geral, os encaminhamentos para o corpo gerencial do TJPR;
- e) elaborar, trimestralmente, relatórios com informações quantitativas e disponibilizar aos interessados, no sítio eletrônico do TJPR, o resultado da atuação da Ouvidoria-Geral, mediante gráficos e análise de dados estatísticos sobre o tipo de intervenção ocorrida, as unidades envolvidas e as soluções adotadas;
- f) sugerir ações que visem aprimorar e racionalizar os procedimentos, além de interagir administrativamente com as demais unidades do TJPR;
- g) realizar, inclusive em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão;
- h) manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas, sugestões e demais ocorrências registradas na Ouvidoria-Geral;
- i) definir as tarefas a serem realizadas em cada setor vinculado;
- j) orientar os procedimentos de resposta aos usuários;
- k) efetuar a conferência das manifestações antes do envio das respostas;
- l) distribuir e capacitar as equipes de trabalho;
- m) adotar um processo permanente de divulgação dos serviços da Ouvidoria-Geral junto ao público interno, para conhecimento e disseminação das atividades;
- n) determinar a adoção de novas técnicas de atendimento;
- o) coordenar pesquisas de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo TJPR;
- p) registrar os dados estatísticos dos serviços da Ouvidoria-Geral;
- q) aprovar os relatórios das atividades da Ouvidoria-Geral elaborados pela Divisão Administrativa e Gestão de Informações;



Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

r) colaborar com o Ouvidor-Geral ou com o Ouvidor no desempenho de suas atividades;

s) exercer outras atividades correlatas.

II - Através da Divisão Administrativa e Gestão de Informações:

a) coordenar, orientar e supervisionar as atividades pertinentes à divisão;

b) assistir o Supervisor em assuntos relacionados à divisão;

c) submeter à aprovação do Supervisor os programas e diretrizes de trabalho da divisão;

d) emitir pareceres em assuntos de sua competência;

e) exercer a supervisão, controle e avaliação sistemática das atividades das Seções subordinadas;

f) receber, organizar e cumprir as informações relativas à Lei de Acesso à Informação em conformidade com a normatização do TJPR sobre o tema, observadas as atribuições relativas ao SIC – Serviço de Informação aos Cidadãos;

g) receber e organizar as informações repassadas pelos demais setores à Ouvidoria-Geral;

h) registrar no banco de dados do Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV, ou outro que vier a substituí-lo, as informações recebidas;

i) realizar pesquisas internas e externas ao TJPR e promover a atualização constante do banco de dados do sistema informatizado da Ouvidoria-Geral;

j) apoiar os demais setores da Ouvidoria-Geral indicando-lhes a localização das informações de interesse público;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

- k) interagir direta e permanentemente com a Assessoria de Imprensa do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, preservando a consonância entre as informações divulgadas pela imprensa e aquelas fornecidas aos usuários pela Ouvidoria-Geral;
- l) interagir direta e permanentemente com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC, buscando comunicá-lo quanto às dificuldades de navegação no sítio do TJPR registradas na Ouvidoria-Geral;
- m) acompanhar as matérias divulgadas pela Assessoria de Imprensa no site do Tribunal, bem como todas as publicações institucionais de interesse público para disponibilizá-las no SISOUV;
- n) elaborar os relatórios setoriais, os relatórios quantitativos mensais, os relatórios com análises quantitativas e qualitativas das manifestações produzidas semestral e anualmente, submetendo-os à aprovação da Supervisão da Ouvidoria-Geral;
- o) elaborar as peças de divulgação interna dos trabalhos desenvolvidos na unidade, submetendo-as à aprovação da Supervisão da Ouvidoria-Geral;
- p) exercer outras atividades correlatas.

III - Através da Seção Administrativa:

- a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;
- b) orientar e supervisionar a execução das tarefas executadas pelos servidores pertencentes à Seção;
- c) assistir o Chefe da Divisão em assuntos de sua competência;
- d) receber as correspondências destinadas à Ouvidoria-Geral: cartas (correspondências- correio), retorno de avisos de recebimento de correspondências enviadas, receber expedientes entregues pelo protocolo do TJPR, conferir os protocolos, dar ciência e efetuar remessa para a Seção de Atendimento Eletrônico e demais seções da Ouvidoria;



Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- e) efetuar solicitação de material de expediente através do Sistema Hermes;
- f) efetuar o cadastro das correspondências a serem enviadas pela Ouvidoria-Geral aos Correios, através do sistema próprio SIGEP;
- g) efetuar remessas através de guias à outras unidades administrativas quando se tratar de processos físicos;
- h) cuidar da manutenção e funcionamento dos equipamentos utilizados na Ouvidoria-Geral, da solicitação de serviços terceirizados e das demais providências administrativas necessárias ao bom funcionamento da Ouvidoria;
- i) cuidar do envio de material gráfico da Ouvidoria-Geral para outras unidades judiciárias;
- j) cuidar e manter organizado os arquivos da Ouvidoria-Geral;
- k) exercer outras atividades correlatas.

IV - Através da Seção de Teleinformação ao Cidadão:

- a) orientar o público a respeito do funcionamento do Tribunal de Justiça do Paraná, prestando-lhe informações e/ou encaminhando-o aos setores competentes ou a outras instituições;
- b) prestar informações relativas à estrutura organizacional do TJPR;
- c) cadastrar no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria - SISOUV, ou outro que vier a substituí-lo, as manifestações relatadas por telefone para posterior análise dos assistentes do Serviço Central da Ouvidoria;
- d) informar o andamento de processos administrativos e de processos em trâmite nas 1ª e 2ª Instâncias, de modo a permitir que o jurisdicionado, principalmente o de baixa renda, possa acompanhá-los, excepcionados os casos em que a lei expressamente assegurar o dever de sigilo;



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- e) fornecer informações sobre os horários das sessões do Tribunal Pleno, das Câmaras e das Turmas Recursais, a composição, a competência e o funcionamento dos Órgãos Julgadores do Tribunal de Justiça do Paraná;
- f) indicar os endereços dos fóruns, dos órgãos e das instituições ligadas ao Poder Judiciário ou que fazem parte deste;
- g) informar procedimentos básicos para que o cidadão possa propor ação judicial nos Juizados Especiais;
- h) esclarecer sobre o funcionamento do protocolo-geral e integrado;
- i) fornecer a localização e o telefone dos diversos setores do TJPR e relatar as respectivas competências;
- j) indicar a localização de magistrados e servidores;
- k) informar sobre o plantão judicial dos finais de semana e feriados;
- l) indicar o local onde o cidadão poderá requerer as diversas certidões fornecidas pelo Poder Judiciário;
- m) orientar o jurisdicionado quanto às informações disponíveis no sítio do Tribunal de Justiça do Paraná;
- n) informar o calendário oficial do TJPR, mencionando se haverá ou não expediente em determinado dia ou período;
- o) prestar esclarecimentos sobre as diversas circunscrições judiciárias do Paraná;
- p) informar os dados e a localização dos cartórios extrajudiciais;
- q) esclarecer os procedimentos para obtenção de autorizações de viagens nacionais e internacionais;
- r) recuperar e processar os registros gravados na central telefônica;
- s) exercer outras atividades correlatas.



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

V - Através da Seção de Atendimento Pessoal:

- a) orientar o público a respeito do funcionamento do Tribunal de Justiça do Paraná, prestando-lhe informações e/ou encaminhando-o aos setores competentes ou a outras instituições;
- b) prestar informações relativas à estrutura organizacional do TJPR;
- c) cadastrar no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria - SISOUV, ou outro que vier a substituí-lo, as manifestações relatadas pessoalmente, reduzidas a termo, bem como colher a assinatura do requerente, para posterior inserção no SISOUV e análise dos assistentes da Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral;
- d) informar o andamento de processos administrativos e de processos em trâmite nas 1ª e 2ª Instâncias, de modo a permitir que o jurisdicionado, principalmente o de baixa renda, possa acompanhá-los, excepcionados os casos em que a lei expressamente assegurar o dever de sigilo;
- e) fornecer informações sobre os horários das sessões do Tribunal Pleno, das Câmaras e das Turmas Recursais, a composição, a competência e o funcionamento dos Órgãos Julgadores do Tribunal de Justiça do Paraná;
- f) indicar os endereços dos fóruns, dos órgãos e das instituições ligadas ao Poder Judiciário ou que fazem parte deste;
- g) informar procedimentos básicos para que o cidadão possa propor ação judicial nos Juizados Especiais;
- h) esclarecer sobre o funcionamento do protocolo-geral e integrado;
- i) fornecer a localização e o telefone dos diversos setores do TJPR e relatar as respectivas competências;
- j) indicar a localização de magistrados e servidores;
- k) informar sobre o plantão judicial dos finais de semana e feriados;



Estado do Paraná

— ■ —
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- l) indicar o local onde o cidadão poderá requerer as diversas certidões fornecidas pelo Poder Judiciário;
- m) orientar o jurisdicionado quanto às informações disponíveis no sítio do Tribunal de Justiça do Paraná;
- n) informar o calendário oficial do TJPR, mencionando se haverá ou não expediente em determinado dia ou período;
- o) prestar esclarecimentos sobre as diversas circunscrições judiciárias do Paraná;
- p) informar os dados e a localização dos cartórios extrajudiciais;
- q) esclarecer os procedimentos para obtenção de autorizações de viagens nacionais e internacionais;
- r) exercer outras atividades correlatas.

VI - Através da Seção de Atendimento Eletrônico:

- a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;
- b) orientar e supervisionar a execução das tarefas executadas pelos analistas pertencentes à Seção;
- c) assistir o Chefe da Divisão em assuntos de sua competência;
- d) cadastrar no Sistema Informatizado de Ouvidoria as manifestações recebidas pelos demais canais de acesso da Ouvidoria: carta (correspondências), recebidas via protocolo do TJPR, por meio físicos via protocolo geral do TJPR e por meio dos sistemas eletrônicos utilizados no Tribunal de Justiça do Paraná;
- e) analisar as manifestações, efetuar as categorizações (identificando através dos dados constantes na manifestação a área responsável e solucionadora, quando for possível, identificar as anônimas e as com solicitação de sigilo no Sistema da Ouvidoria);



Estado do Paraná

—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- f) efetuar as distribuições das manifestações recebidas à Seção de Análise, Conferência e Monitoramento de Manifestações, verificando as manifestações vinculadas e se existem manifestações do mesmo usuário, distribuindo-as ao mesmo servidor por prevenção;
- g) manter atualizadas as unidades da área responsável e da área solucionadora, bem como efetuar o cadastro de novos assuntos de categorização;
- h) exercer outras atividades correlatas.

VII - Através da Divisão de Análise e Monitoramento:

- a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;
- b) coordenar, orientar e supervisionar as atividades pertinentes à Divisão;
- c) assistir o Supervisor em assuntos relacionados à divisão;
- d) submeter à aprovação do Supervisor os programas e diretrizes de trabalho da Divisão;
- e) emitir pareceres em assuntos de sua competência;
- f) exercer a supervisão, controle e avaliação sistemática das atividades das Seções subordinadas;
- g) recepcionar reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões referentes à atuação das diversas unidades do TJPR, encaminhando-os, quando necessário, aos setores administrativos e judiciais competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas ou sobre as razões da impossibilidade de adotá-las;
- h) processar as manifestações dos usuários registradas no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria - SISOUV, ou outro que vier a substituí-lo, visando responder adequadamente às demandas do público interno e externo do TJPR;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

- i) atender pessoalmente os cidadãos que procurarem a Ouvidoria-Geral do TJPR para registrar elogios, sugestões e reclamações, além de sanar possíveis dúvidas dos usuários;
- j) promover parceria com as demais unidades administrativas e judiciais do Tribunal de Justiça do Paraná para, em caráter colaborativo, propor soluções aos problemas apontados pelos usuários, considerando sempre a análise dos aspectos legais e orçamentários;
- k) receber consultas, diligenciar e esclarecer ao cidadão ou servidor sobre ato praticado por unidade integrante do TJPR ou de responsabilidade dela, excepcionados os casos em que a lei expressamente assegurar o dever de sigilo.
- l) exercer outras atividades correlatas.

VIII - Através da Seção de Informações Gerais, Desenvolvimento e Monitoramento de Projetos:

- a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;
- b) orientar e supervisionar a execução das tarefas executadas pelos servidores pertencentes à Seção;
- c) assistir o Chefe da Divisão em assuntos de sua competência;
- d) acompanhar as matérias divulgadas pela Assessoria de Imprensa no sítio do Tribunal de Justiça do Paraná, bem como todas as publicações institucionais de interesse público para disponibilizá-las no Sistema da Ouvidoria;
- e) elaborar os relatórios setoriais, os relatórios quantitativos mensais, os relatórios com análises quantitativas e qualitativas das manifestações produzidas semestral e anualmente, submetendo-os à aprovação da Supervisão da Ouvidoria-Geral;
- f) elaborar as peças de divulgação interna dos trabalhos desenvolvidos na unidade, submetendo-as à aprovação da Supervisão da Ouvidoria-Geral;



Estado do Paraná

—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- g) receber e organizar as informações repassadas pelos demais setores à Ouvidoria-Geral;
- h) registrar no banco de dados do Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV, ou outro que vier a substituí-lo, as informações recebidas;
- i) realizar pesquisas internas e externas ao TJPR e promover a atualização constante do banco de dados do Sistema da Ouvidoria;
- j) apoiar os demais setores da Ouvidoria-Geral indicando-lhes a localização das informações de interesse público;
- k) interagir direta e permanentemente com a Assessoria de Imprensa, preservando a consonância entre as informações divulgadas pela imprensa e aquelas fornecidas aos usuários pela Ouvidoria-Geral;
- l) interagir direta e permanentemente com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC, buscando comunicá-lo quanto às dificuldades de navegação no site do Tribunal de Justiça do Paraná registradas na Ouvidoria-Geral;
- m) exercer outras atividades correlatas.

IX - Através da Seção de Análise e Monitoramento de Manifestações:

- a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;
- b) orientar e supervisionar a execução das tarefas executadas pelos servidores pertencentes à Seção;
- c) assistir o Chefe da Divisão em assuntos de sua competência;
- d) analisar e tratar as manifestações, verificar e conferir as categorizações (identificando através dos dados constantes na manifestação a área responsável e



Estado do Paraná

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

solucionadora, identificar as anônimas e as com solicitação de sigilo no Sistema da Ouvidoria);

e) efetuar o encaminhamento das manifestações para as áreas responsáveis e solucionadoras através dos meios eletrônicos utilizados pelo TJPR, aguardar as respostas e reiterar a solicitação, caso não haja retorno;

f) efetuar as conferências das respostas finais ao usuário;

g) manter o Chefe de Divisão informado a respeito de novas informações acerca de assunto de repercussão que venha a gerar uma nova resposta padrão;

h) exercer outras atividades correlatas.

X – Através da Seção de Análise e Monitoramento dos pedidos com base na Lei de Acesso:

a) cumprir e fazer cumprir as leis, os regulamentos, as decisões e as ordens das autoridades superiores;

b) orientar e supervisionar a execução das tarefas executadas pelos servidores pertencentes à Seção;

c) assistir o Chefe da Divisão em assuntos de sua competência;

d) analisar e tratar as manifestações, verificar e conferir os requisitos para apreciação segundo a Lei nº 12.527/2011;

e) efetuar o encaminhamento dos pedidos para as áreas responsáveis e solucionadoras através dos meios eletrônicos utilizados pelo TJPR, aguardar as respostas e reiterar a solicitação, caso não haja retorno, observada a Resolução nº 193/2017, deste Tribunal;

f) efetuar o monitoramento dos prazos de respostas segundo a Lei nº 12.527/2011 e Resolução n. 193/2017;

g) comunicar à supervisão quando houver excesso de prazo para a resposta de outra unidade ou Divisão;



Estado do Paraná

—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

h) exercer outras atividades correlatas.

CAPÍTULO III DO PROCEDIMENTO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 11. O atendimento ao usuário será realizado pelos seguintes canais de acesso disponibilizados:

I - virtual, por formulário eletrônico;

II - telefone;

III - carta endereçada à Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná;

IV - atendimento presencial;

V - *web app*;

VI - qualquer outro meio idôneo, desde que permita a identificação do usuário do serviço.

§ 1º. Ao receber a manifestação por meio diverso do formulário eletrônico, o atendente da seção deverá registrá-la no sistema próprio da Ouvidoria-Geral;

§ 2º. As manifestações recebidas pelos canais de acesso da Ouvidoria-Geral, à exceção das efetuadas por formulário eletrônico, no qual o registro é imediato, serão registradas e distribuídas;

§ 3º. Compete à seção competente a análise, conferência e monitoramento das manifestações, inclusive:

a) realizar análise e pesquisas, com resposta ao usuário;

b) submeter a manifestação à apreciação do Ouvidor-Geral através de encaminhamento pelo Supervisor;



Estado do Paraná

—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

c) providenciar o encaminhamento das demandas aos setores competentes.

§ 4º. As unidades judiciárias e administrativas destinatárias das demandas da Ouvidoria providenciarão o retorno das respostas no prazo de 5 (cinco) dias, ressalvados os casos de urgência, nos quais o Ouvidor-Geral poderá, a seu critério, fixar prazo menor;

§ 5º. Se houver necessidade de complementação, o pedido será renovado com igual prazo para resposta;

§ 6º. Na ausência injustificada de respostas, o fato será comunicado ao Presidente do Tribunal ou ao Corregedor-Geral da Justiça, conforme o caso, para as providências que entender cabíveis;

§ 7º. Os encaminhamentos internos serão feitos preferencialmente por meio eletrônico.

§ 8º. A Ouvidoria-Geral realizará o atendimento ao usuário, presencialmente ou por telefone, das 12 às 18 horas, nos dias em que houver expediente forense.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. É assegurado à Ouvidoria-Geral o acesso a todos os órgãos do Poder Judiciário, constituindo dever de seus membros e servidores emprestar-lhe apoio e fornecer-lhe, em caráter prioritário, as informações e os documentos que vier a solicitar no desempenho de sua competência.

Art. 13. A Presidência do Tribunal de Justiça dotará a Ouvidoria-Geral de estrutura permanente e adequada ao seu efetivo funcionamento.

Art. 14. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral.



Estado do Paraná

—●—
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Art. 15. Esta resolução entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições da Resolução nº 08, de 27 de maio de 2011, do Órgão Especial.

Curitiba, 26 de novembro de 2018.

Des. RENATO BRAGA BETTEGA

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Estiveram presentes à sessão os Excelentíssimos Senhores Desembargadores Renato Braga Bettega, Ramon de Medeiros Nogueira (substituindo o Des. Telmo Cherem), Regina Helena Afonso Portes, Clayton Coutinho de Camargo, Ruy Cunha Sobrinho, Paulo Cezar Bellio (substituindo o Des. Irajá Romeo Hilgenberg Prestes Mattar), Robson Marques Cury, Jorge Wagih Massad, Sônia Regina de Castro, Rogério Luís Nielsen Kanayama, Luiz Lopes (substituindo o Des. Lauro Laertes de Oliveira), Jorge de Oliveira Vargas (substituindo o Des. Paulo Roberto Vasconcelos), Hamilton Mussi Correa (vaga Des. Rogério Coelho), Arquelau Araújo Ribas, Carlos Mansur Arida, Antônio Loyola Vieira, Luís Carlos Xavier, José Laurindo de Souza Netto, Miguel Kfoury Neto (substituindo a Des^a. Lenice Bodstein), Luiz Fernando Tomasi Keppen, Sigurd Roberto Bengtsson, Ana Lúcia Lourenço e Carvílio da Silveira Filho (vaga Des. Guilherme Freire de Barros Teixeira).