



Relatório de Atividades 3º Trimestre de 2018

➤ **COMPOSIÇÃO:**

Ouvidora-Geral da Justiça

Des^a. Lenice Bodstein

Ouvidora

Des^a. Ana Lucia Lourenço

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

Guilherme de Macedo Malheiros

Administrativo

Mara Rúbia Santana da Cruz

Análise de Manifestações

Alana Francieli Nepomuceno (estagiária de pós-graduação)

Gabriela Bassetti Pereira (estagiária de pós-graduação)

João Daniel Vilas Boas Taques (estagiário de pós-graduação)

Gestão de Informações e Projetos (Lei de Acesso à Informação)

Bianca Buck Perina

Fernanda Cristina Quiessi Rolim

Jedíael Burdião de Moura (estagiário de graduação)

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 terceiro trimestre de 2018, como se observará mais adiante.


➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS 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 Salette 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.

- ✓  **Web App:** <https://ouvidoria.tjpr.jus.br> .

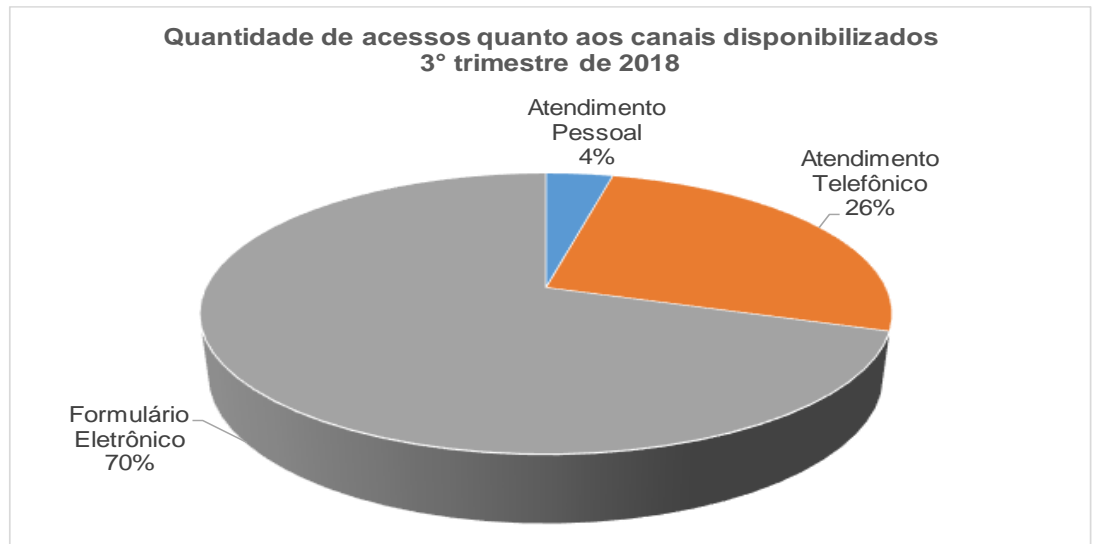
➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO 3º TRIMESTRE DE 2018:**

No terceiro trimestre de 2018, o número de atendimentos foi de **2550** (Dois mil quinhentos e cinquenta).

No terceiro trimestre a Ouvidoria recebeu:

1787 (um mil setessentos e oitenta e sete) solicitações via formulário eletrônico; **668** (seiscentos e sessenta e oito) solicitações via telefone pelo 0800; e foram efetuados **95** (noventa e cinco) atendimentos pessoais.

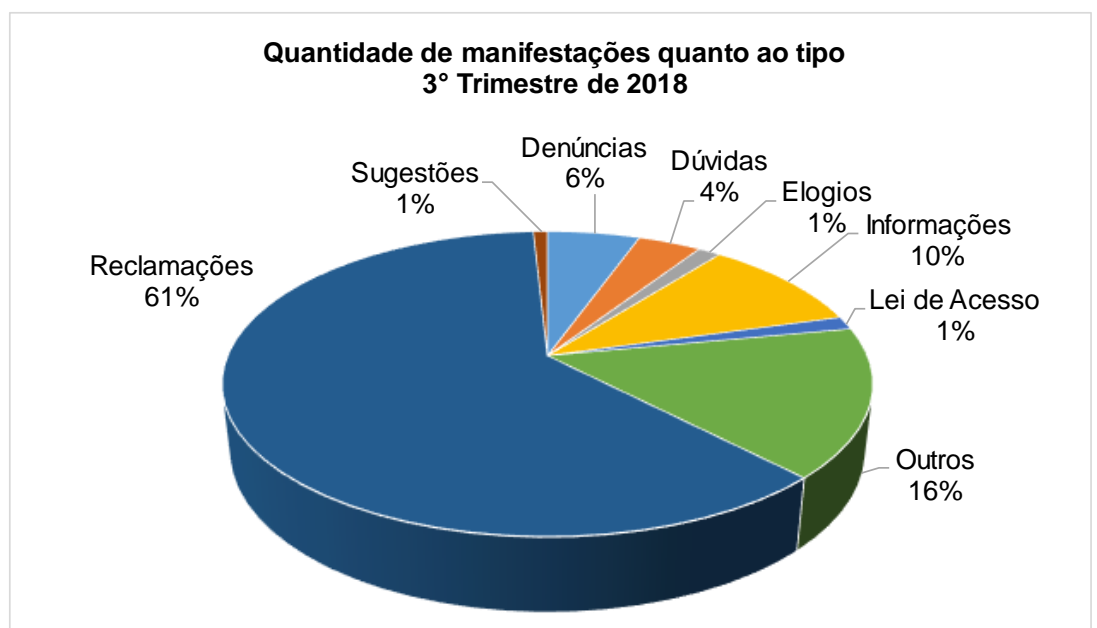
Canal – Meio Disponível	Solicitações
Eletrônico (Formulário)	1787
Telefônico	668
Atendimento Pessoal	95
TOTAL DE ACESSOS	2550



➤ **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO**

As manifestações recebidas pela ouvidoria via formulário eletrônico (site do TJPR), foram classificadas quanto ao tipo:

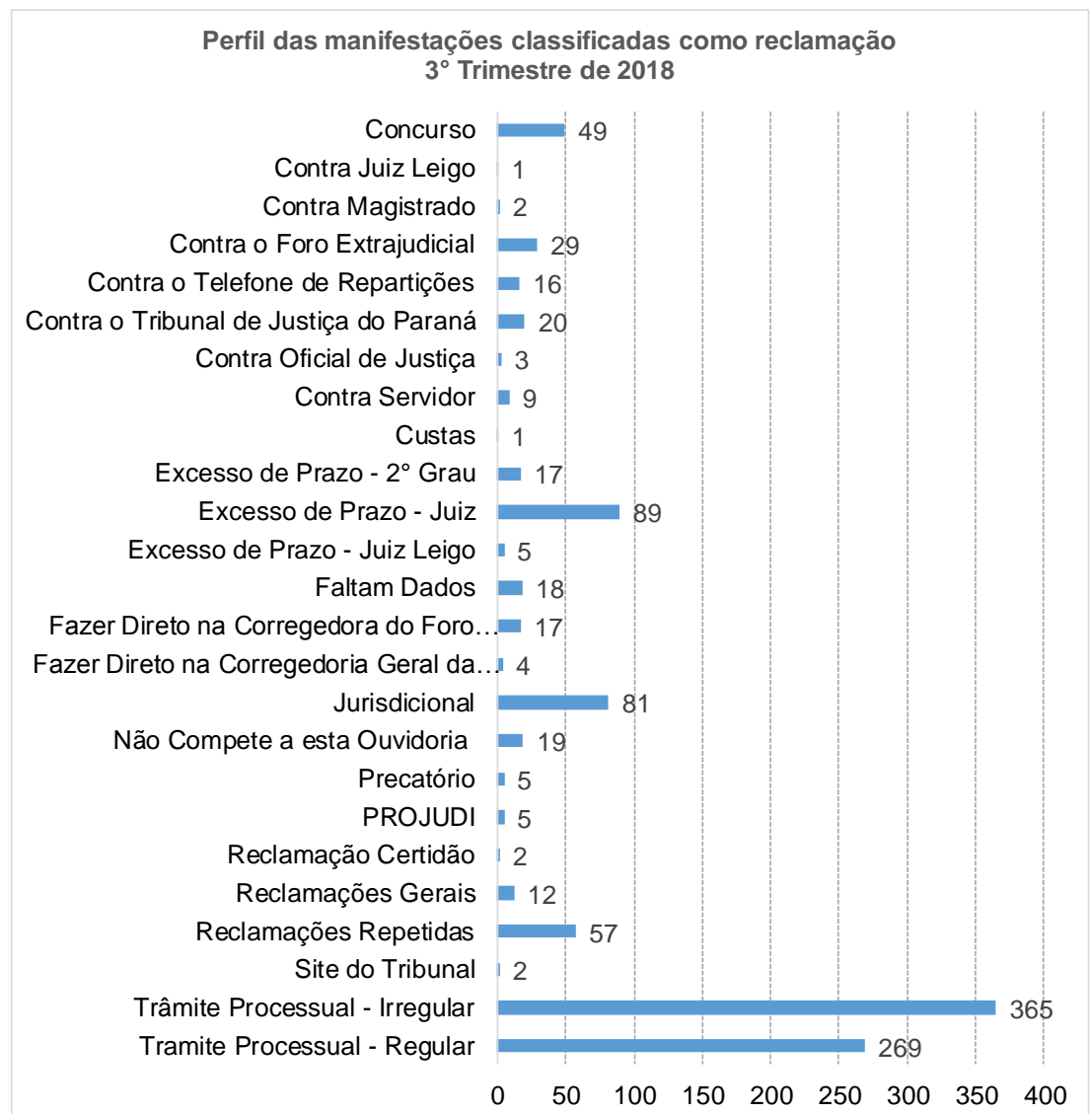
- ✓ Denúncias – 98 (noventa e oito);
- ✓ Dúvidas – 67 (sessenta e sete);
- ✓ Elogios – 24 (vinte e quatro);
- ✓ Informações – 179 (cento e setenta e nove);
- ✓ Lei de Acesso – 25 (vinte e cinco);
- ✓ Reclamações – 1097 (um mil e noventa e sete);
- ✓ Sugestões – 15 (quinze).
- ✓ Outros – 282 (duzentas e oitenta e duas);



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO**

Houve um total de **1097** (um mil e noventa e sete) reclamações no período do terceiro trimestre de 2018. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite Processual, que somando os trâmites regulares e irregulares, totalizaram **634** (seiscentos e trinta e quatro) reclamações.

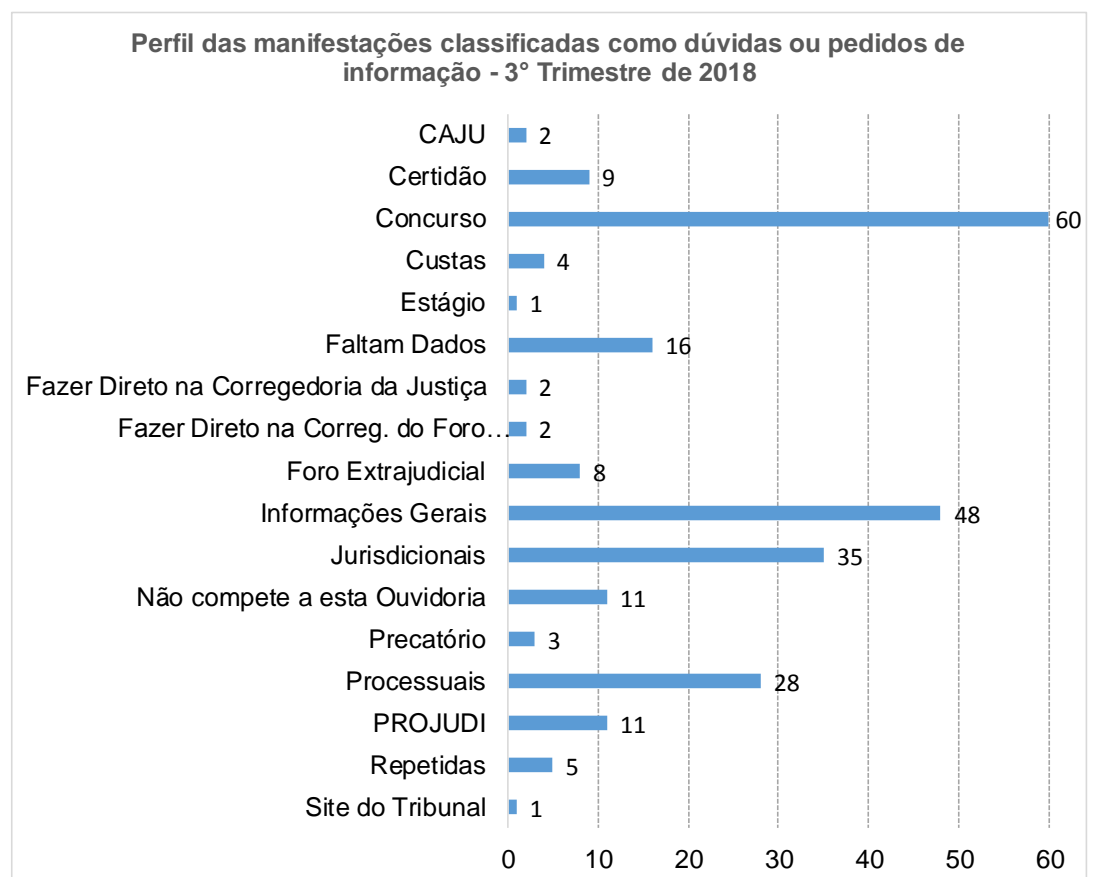
Outros dois tipos de reclamação em destaque no período analisado foram quanto ao Excesso de Prazo de Juízes **89** (oitenta e nove) e de questões de cunho jurisdicional **81** (oitenta e uma).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA OU INFORMAÇÃO

Houve um total de **246** (duzentos e quarenta e seis) dúvidas ou pedidos de informação no terceiro trimestre de 2018. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são relacionados a Concurso, que totalizaram **60** (sessenta) dúvidas ou pedidos de informação.

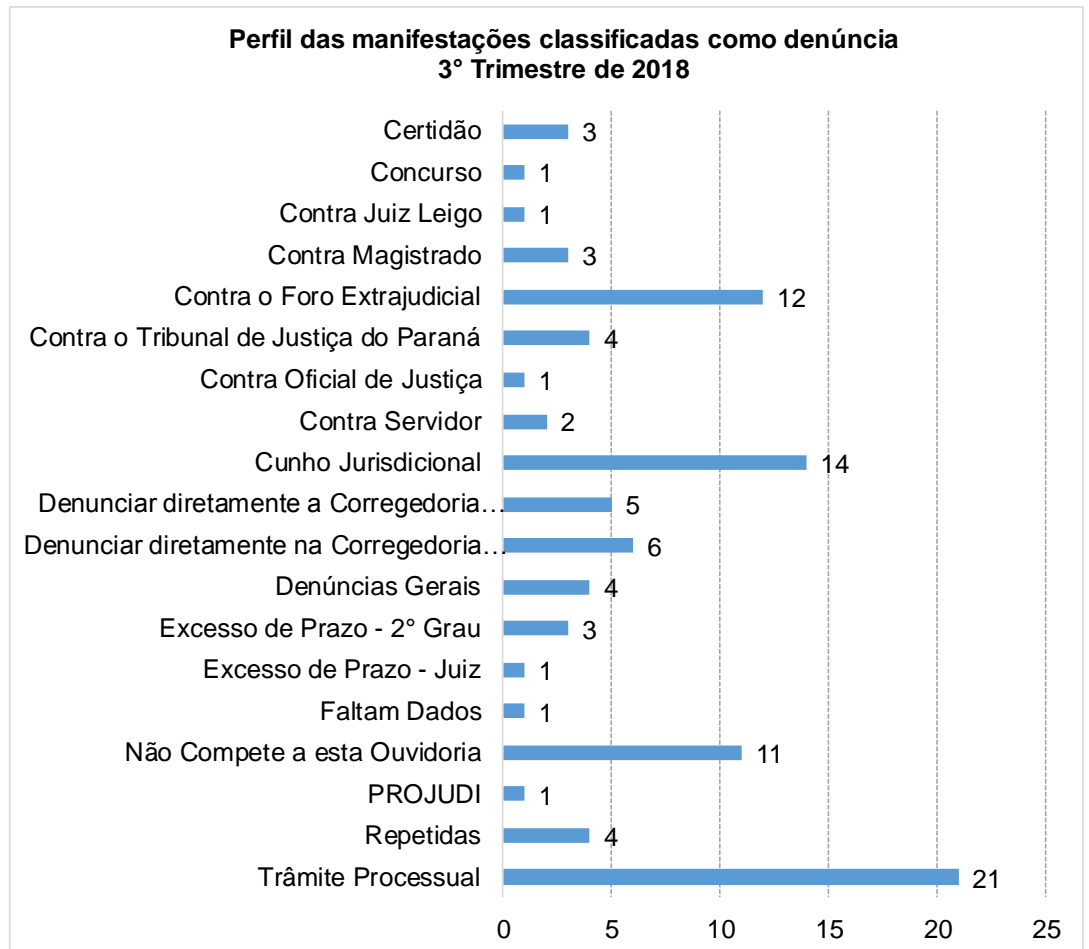
Outros dois tipos de pedidos de informação em destaque no período analisado foram: Informações Gerais do Tribunal de Justiça **48** (quarenta e oito) e questões de cunho Jurisdicional **35** (trinta e cinco).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

Houve um total de **98** (noventa e oito) denúncias o no terceiro trimestre de 2018. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao Trâmite Processual com 21 (vinte e uma) denúncias.

Outros dois tipos de denúncias mais recebidas no período analisado foram: de cunho Jurisdicional **14** (catorze) e contra o Foro Extrajudicial **12** (doze).



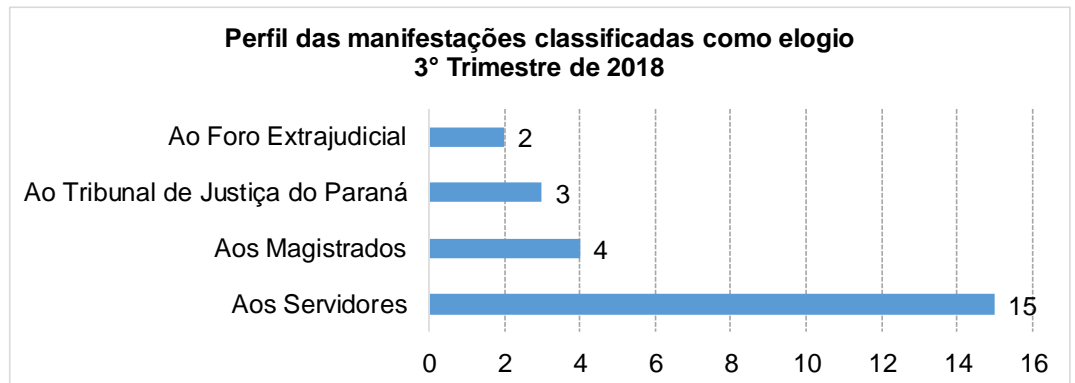
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES**

Houve um total de **15** (quinze) sugestões no terceiro trimestre de 2018. As Sugestões mais realizadas foram para o Site do Tribunal com **4** (quatro) e sugestões diretas para setores do TJPR também com **4** (quatro).



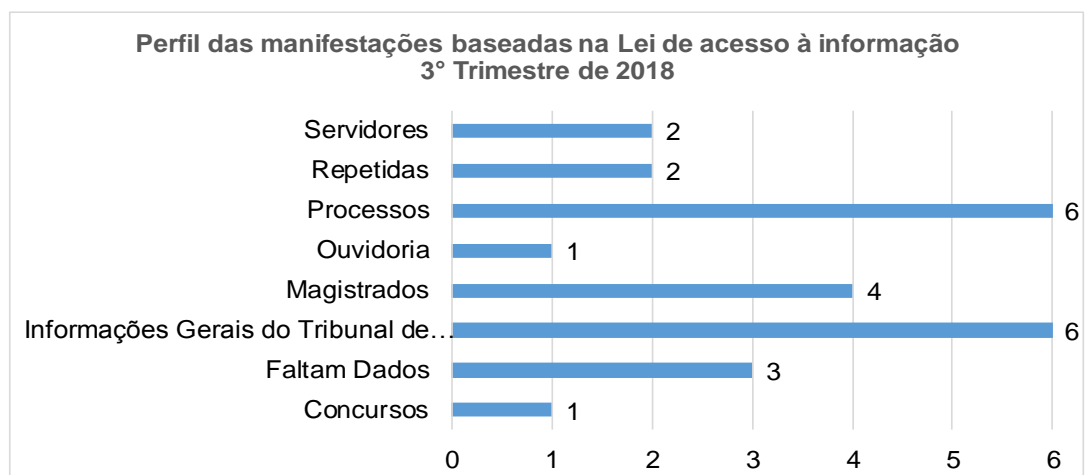
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Houve um total de **24** (vinte e quatro) elogios no terceiro trimestre de 2018. Os servidores do tribunal foram os maiores alvos dos elogios **15** (quinze) no total, e os magistrados receberam **4** (quatro) elogios.



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Houve um total de **25** (vinte e cinco) manifestações fundamentadas na Lei nº 12.527 de 2011 que diz respeito ao Acesso à Informação. As informações mais requeridas no terceiro trimestre de 2018 foram quanto a Processos **6** (seis) requisições, e Informações Gerais do TJPR também com **6** (seis).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO "OUTROS"

Ainda tiveram manifestações classificadas como "outros" que, em quase sua totalidade, são manifestações correspondente ao projeto dos Encarcerados, com **280** (duzentos e oitenta) no total. Ainda tiveram **2** (duas) manifestações com teor repetido, totalizando **282** (duzentas e oitenta e duas) manifestações classificadas como "outros".

➤ **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O relatório do terceiro trimestre de 2018 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.

Através desse balanço é possível 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 geral.

Nota-se também quanto aos departamentos do TJPR, algumas reclamações, que foram encaminhadas aos respectivos diretores de departamento para as devidas providências, bem como os elogios recebidos.

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

O relatório, portanto, configura-se como importante instrumento da Ouvidoria Geral da Justiça na 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.

Des^a. Lenice Bodstein
Ouvidor-Geral

Des^a. Ana Lucia Lourenço
Ouvidora

Roseliz Patitucci
Supervisora da Ouvidoria-Geral