



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça Período: 1º Trimestre de 2020



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

Des^a. Ana Lúcia Lourenço

Ouvidora

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima

Juízes Auxiliares

Fabiane Pieruccini

Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Atendimento Telefônico (0800)

Sheyla do Nascimento Teixeira (estagiária de graduação)

Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça

Atendimento Pessoal

Bianca Buck Perina

Administrativo

Mara Rúbia Santana da Cruz

Análise de Manifestações

Gabriela Natassia Godoi Marques (estagiária de pós-graduação)

Carlos de Paula Soares Filho (estagiário de pós-graduação)

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

Scheilla de Lara Marçal

Guilherme de Macedo Malheiros

➤ **SOBRE A OUVIDORIA**

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 2020, como se observará mais adiante.

➤ **PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE 2020**

✓ **Ouvidoria-Geral do TJPR recebe a visita do Ouvidor-Geral do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.** No dia 14 de janeiro (quarta-feira), as Ouvidoras do TJPR receberam o Des. Edmilson Antônio de Lima, ouvidor do TRT da 9ª Região, para apresentar as instalações da Ouvidoria, bem como seu funcionamento. Destaque-se que é de suma importância esse estreitamento de laços entre as Ouvidorias Judiciais para um aprimoramento dos trabalhos realizados. Na sequência, o Ouvidor-Geral Desembargador Edmilson Antônio de Lima foi recebido no Gabinete da Presidência pelo Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira para uma breve visita.

✓ **As Ouvidoras do TJPR visitam a Ouvidoria da Defensoria Pública do Estado do Paraná, a Ouvidoria do Ministério Público do Paraná, Ouvidoria da Controladoria-geral do Estado do Paraná e a Ouvidoria da Universidade Federal do Paraná.** Nos dias 19, 20 e 21 de fevereiro as Ouvidoras do TJPR visitaram as Ouvidorias supracitadas como intuito de construir agendas em comum, especialmente o plano de trabalho para a produção de um termo de cooperação a ser firmado entre as ouvidorias do sistema de justiça.

✓ **Ouvidoras do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná participam do evento “Semana da Mulher TJPR”.** No dia 06/03 (sexta-feira), as Ouvidoras do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná participaram do evento “Semana da Mulher TJPR”. Neste dia, os temas foram: Arte e Mulher, Interseccionalidades e Direitos, Justiça Restaurativa e o resgate das mulheres encarceradas e encerramento musical. A Semana da Mulher TJPR, ocorrida entre os dias 02 e 06 de março, reuniu diversas iniciativas que, além de rememorar a histórica luta feminina pela igualdade de direitos, visam promover a reflexão e o debate acerca de temas de interesse e relevância para as mulheres e meninas, tais como: igualdade de gênero, empoderamento feminino, valorização pessoal e profissional da mulher, participação feminina plena e efetiva nas esferas política, econômica e pública.

✓ **Ouvidoras do Tribunal participaram do III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, em Fortaleza-CE.** Foi realizado no dia 13 de março, em Fortaleza, o III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais. Com o tema geral “O Papel da Justiça Frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”, o evento aconteceu durante todo o dia, no Auditório Murilo Aguiar da Assembleia Legislativa do

Estado do Ceará. Em debate, temas relevantes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da Justiça, como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sociopolítico e ético, acessibilidade, compliance e adaptação às novas tecnologias e mídias, dentre outros. O Encontro Nacional de Ouvidores visa uma maior uniformidade de procedimentos e entendimentos, proporcionando uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, bem como a participação, proteção, defesa e segurança dos direitos dos usuários da Justiça.

➤ 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.

- ✓  **Código QR:** O código QR direciona o manifestante a um formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

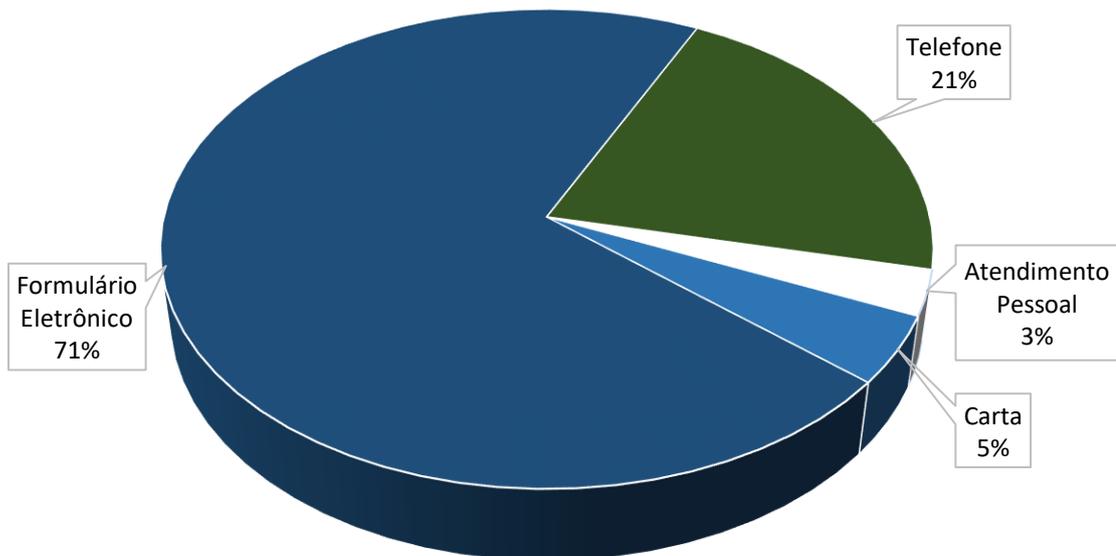
➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No primeiro trimestre de 2020, o número total de atendimentos foi de **1.640** (um mil, seiscentos e quarenta), destes, **351** (trezentos e cinquenta e um) foram solucionados de imediato e **1.289** (um mil, duzentos e oitenta e nove) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

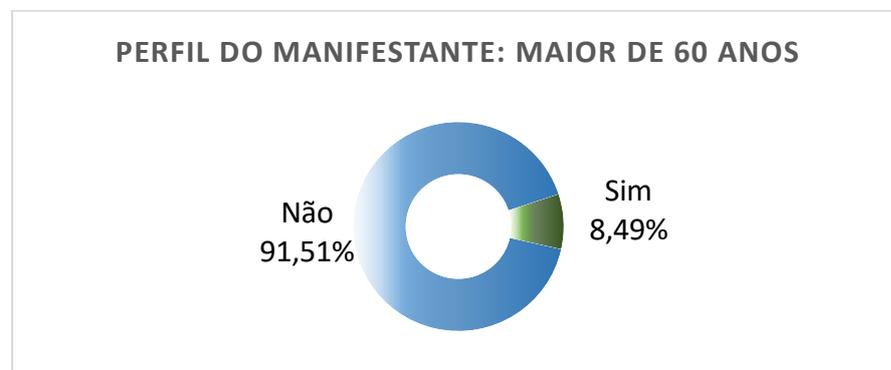
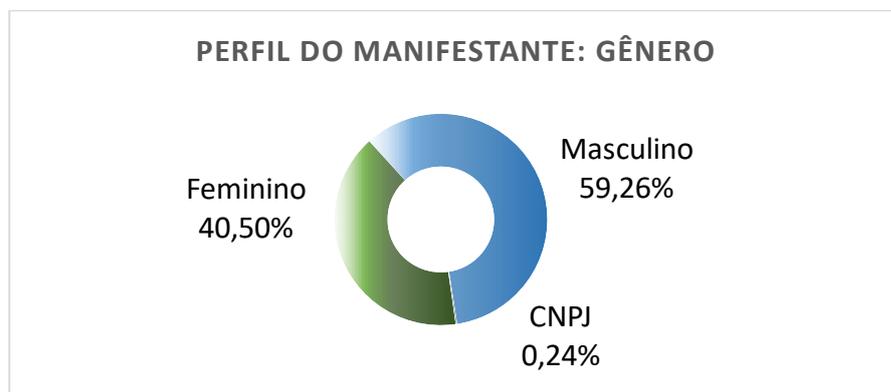
- ✓ **1.167** (mil cento e sessenta e sete) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **348** (trezentos e quarenta e oito) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **50** (cinquenta) solicitações via atendimento pessoal;
- ✓ **75** (setenta e cinco) solicitações via carta;

➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:

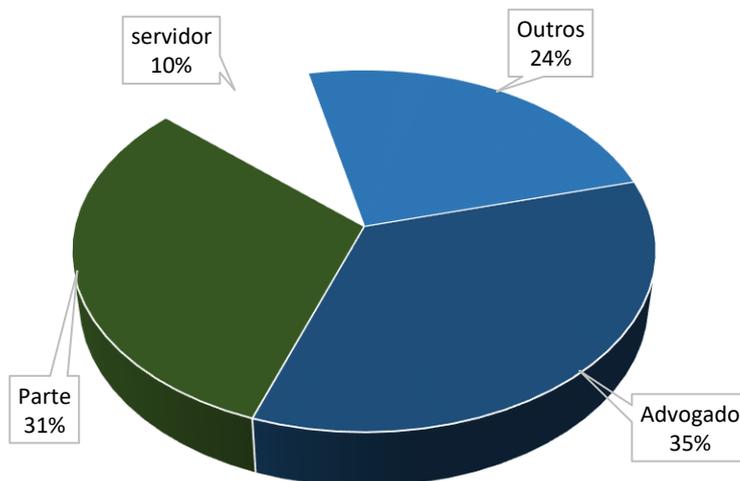


➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

Através das manifestações registradas no sistema *SISOUV*, pôde-se verificar o alguns aspectos dos manifestantes como gênero, pessoas com mais de 60 anos, portadores de deficiência física e a relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes.



PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL

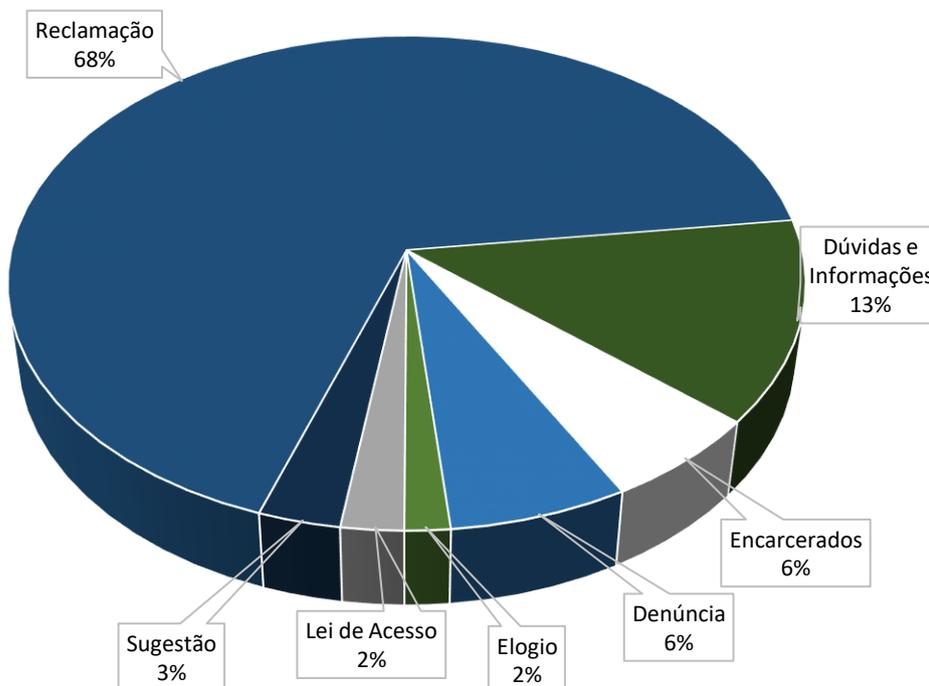


➤ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

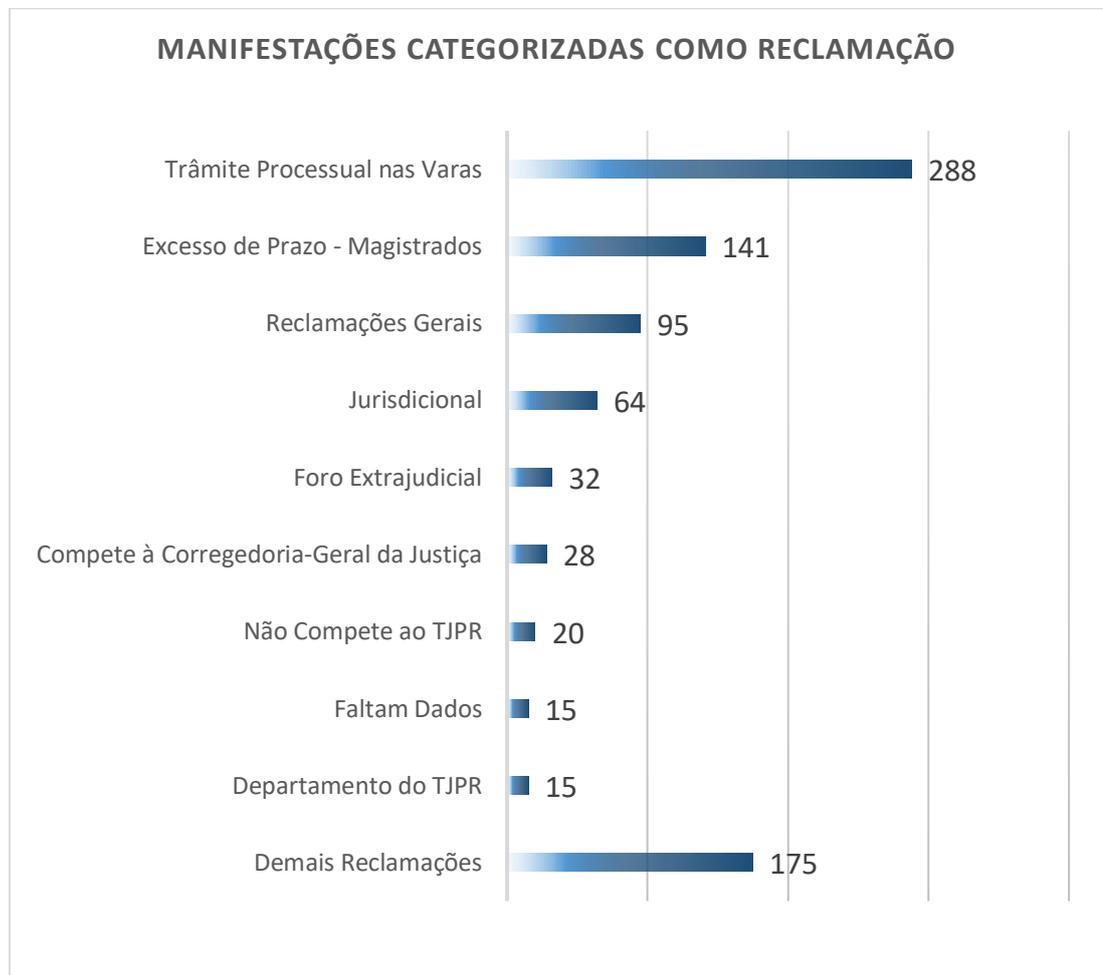
- ✓ Reclamações: **873** (oitocentos e setenta e três);
- ✓ Dúvidas e Informações: **170** (cento e setenta);
- ✓ Denúncias: **83** (oitenta e três);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **29** (vinte e nove);
- ✓ Elogios: **21** (vinte e um);
- ✓ Sugestões: **38** (trinta e oito);
- ✓ Encarcerados: **75** (setenta e cinco);

Manifestações por tipo



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

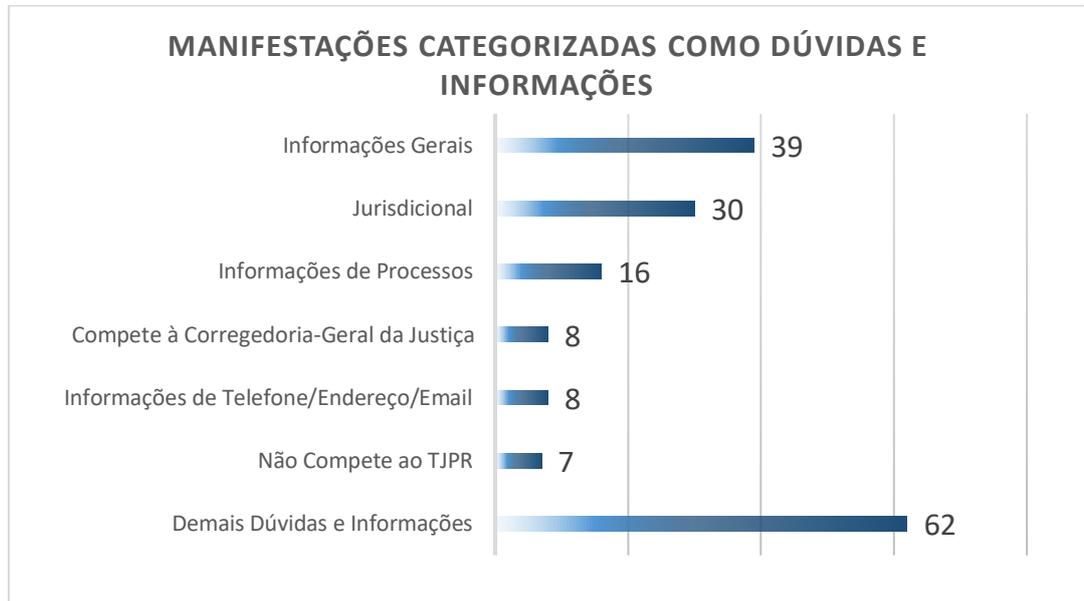
No primeiro trimestre de 2020 um total de **873** (oitocentos e setenta e três) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **288** (duzentos e oitenta e oito) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **141** (cento e quarenta e um), as reclamações gerais: **95** (noventa e cinco) e as questões de cunho jurisdicional: **64** (sessenta e quatro).



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO**

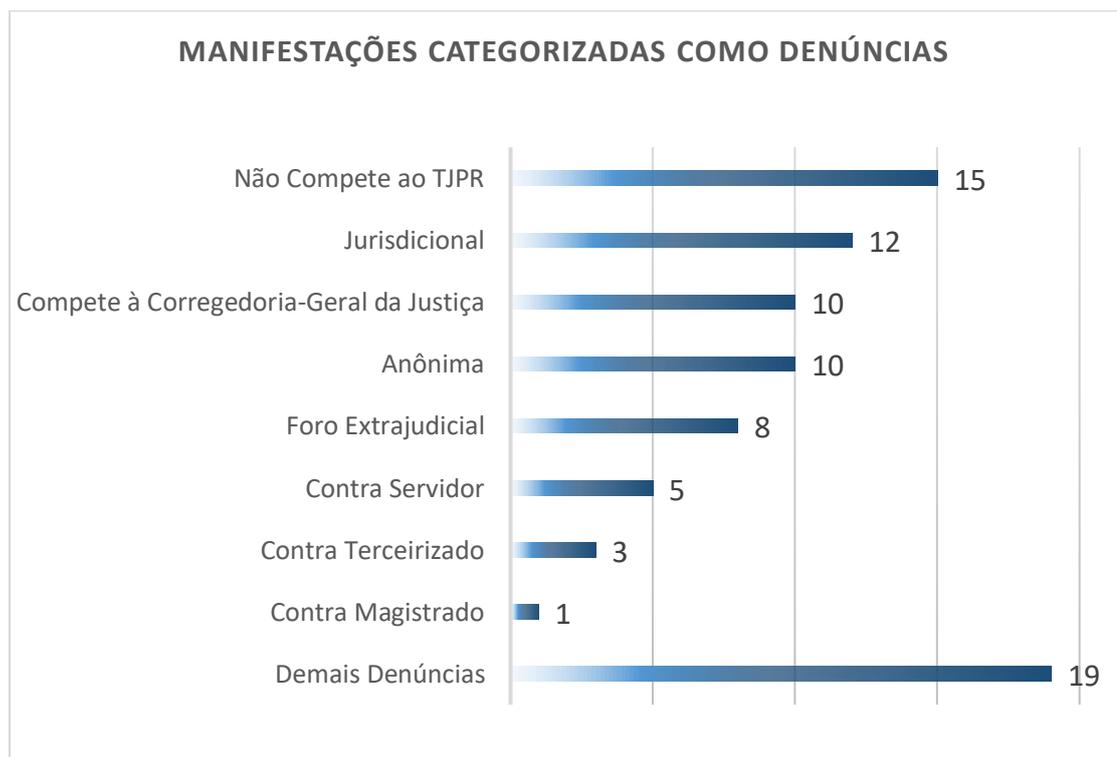
Houve um total de **170** (cento e setenta) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são informações classificadas como gerais, que totalizaram **39** (trinta e nove) solicitações.

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as de cunho jurisdicional **30** (trinta) e informações de processos **16** (dezesseis).



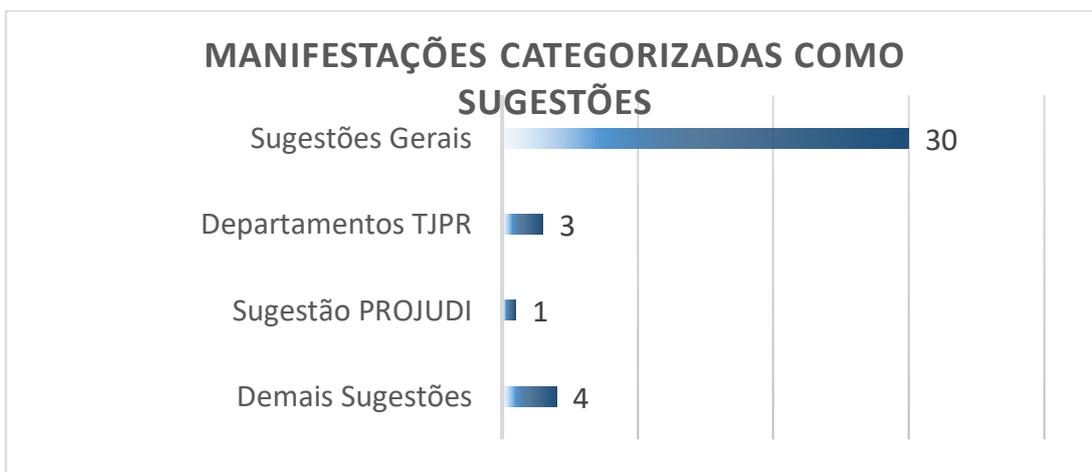
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

83 (oitenta e três) denúncias foram registradas no primeiro trimestre de 2020 e, dentre elas, as mais realizadas pelos manifestantes são as que não competem ao TJPR: **15** (quinze), seguida por denúncias de cunho jurisdicional com **12** (doze) solicitações.



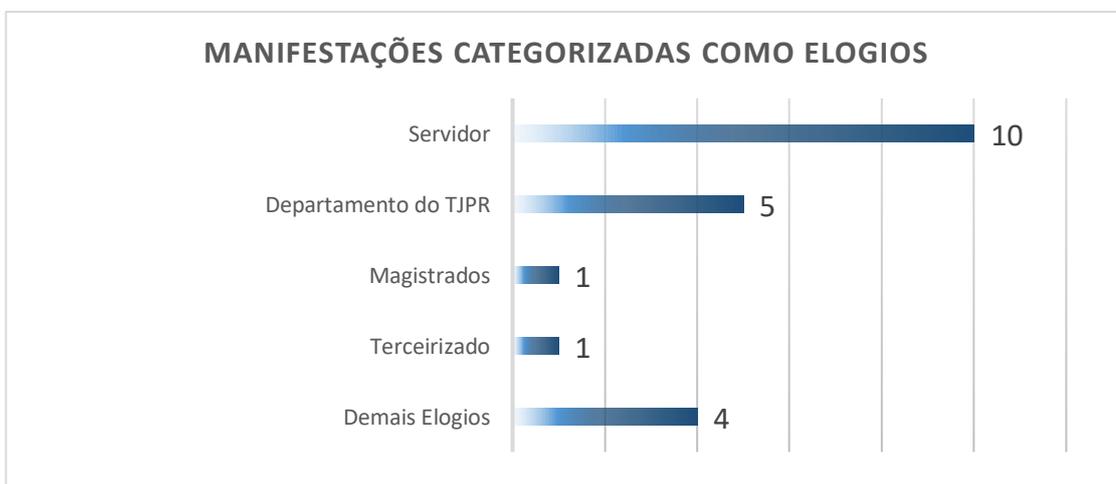
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **38** (trinta e oito) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **30** (trinta), para os Departamentos do Tribunal: **03** (três) e quanto ao PROJUDI **01** (uma) manifestação.



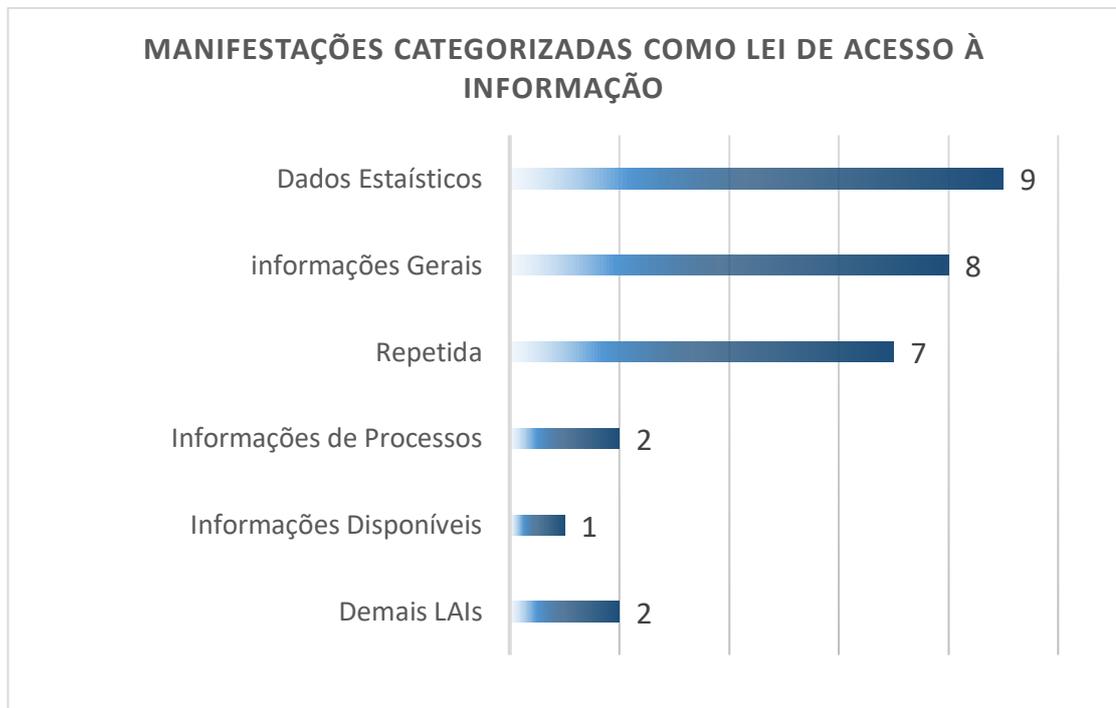
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **21** (vinte e uma) manifestações no primeiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **10** (dez) elogios. Os Departamentos do TJPR receberam **05** (cinco) e os magistrados e terceirizados **01** (uma) manifestação cada.



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei nº 12.527 de 2011 que trata do Acesso à Informação foi citada em **29** (vinte e nove) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como Dados Estatísticos: **09** (nove). informações gerais: **08** (oito) e as manifestações relativas a Informações de Processos somaram **02** (duas).



➤ MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES AO PROJETO DOS ENCARCERADOS

As manifestações que correspondem ao projeto dos Encarcerados somaram um total de **75** (setenta e cinco) solicitações.

➤ **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 1º Trimestre de 2020, 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.

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.

Importante ressaltar que foram encaminhados os relatórios do segundo semestre de 2019: a) à 2ª Vice-Presidência das manifestações mais recorrentes nos juizados especiais; b) à Corregedoria de Justiça das manifestações mais recorrentes das unidades do foro extrajudicial e c) à Corregedoria-Geral de Justiça das manifestações mais recorrentes das unidades judiciais.

Além disso, foi encaminhado aos membros da cúpula desta Corte, o relatório das atividades do Projeto “Ouvidoria Itinerante”, executado na comarca de Ponta Grossa em novembro de 2019.

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

Des^a. Ana Lúcia Lourenço - Ouvidora-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora

Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geralp