

➤ **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)

Fernanda Cristina Quiessi Rolim

Bianca Buck Perina

Jediaél 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 de Janeiro a Julho 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 JANEIRO A JULHO DE 2018:**

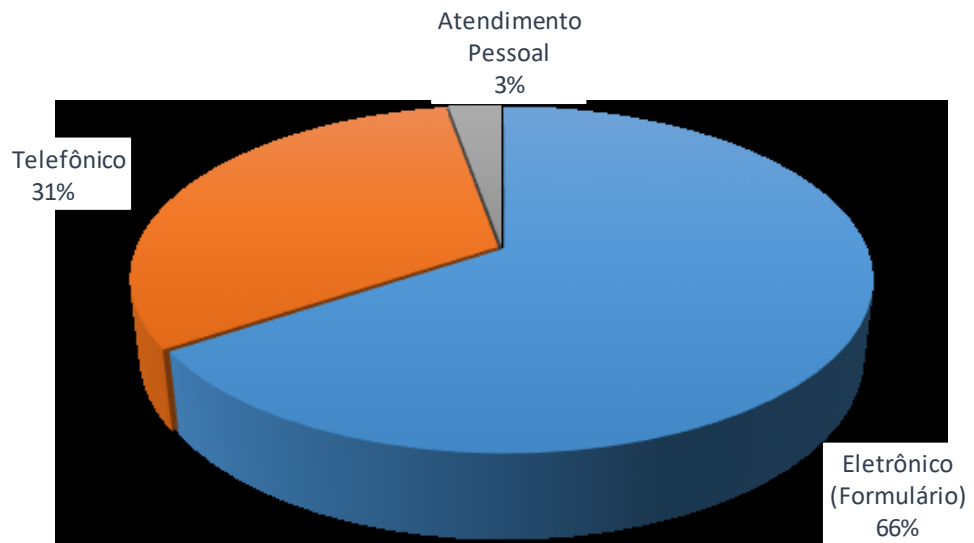
De Janeiro a Julho de 2018, o número de atendimentos foi de **7336** (Sete mil trezentos e trinta e seis).

De janeiro a Julho a Ouvidoria recebeu:

4816 (Quatro mil oitocentas e dezesseis) solicitações via formulário eletrônico; **2317** (Duas mil trezentas e dezessete) solicitações via telefone pelo 0800; e foram efetuados **203** (Duzentos e três) atendimentos pessoais.

Canal – Meio Disponível	Solicitações
Eletrônico (Formulário)	4816
Telefônico	2317
Atendimento Pessoal	203
TOTAL DE ACESSOS	7336

Quantidade de acessos quanto aos canais disponibilizados - Janeiro a Julho 2018

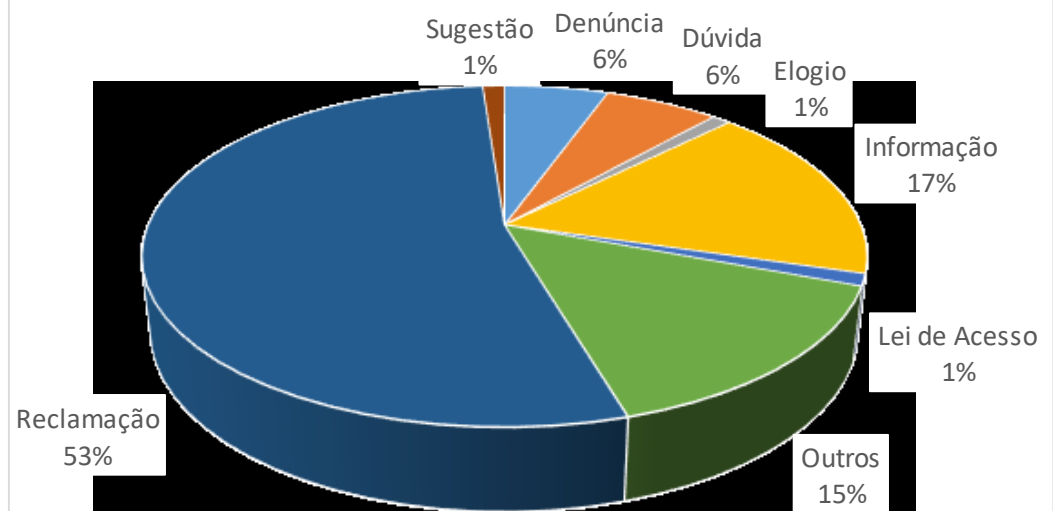


➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO

As solicitações recebidas pelo órgão via formulário disponível na página eletrônica do Órgão foram classificadas quanto ao tipo.

- ✓ De janeiro a julho de 2018, foram obtidas manifestações classificadas como: "dúvidas" -**295** (duzentas e noventa e cinco), "Informações" **819** (oitocentas e dezenove), "Outros", **712** (setecentos e doze), "reclamações" **2585** (duas mil quinhentas e oitenta e cinco), "elogios" **48** (quarenta e oito), "Sugestões" **56** (cinquenta e seis) "denúncias" **267** (duzentas e sessenta e sete) e ainda **55** (cinquenta e cinco) referente à Lei de Acesso

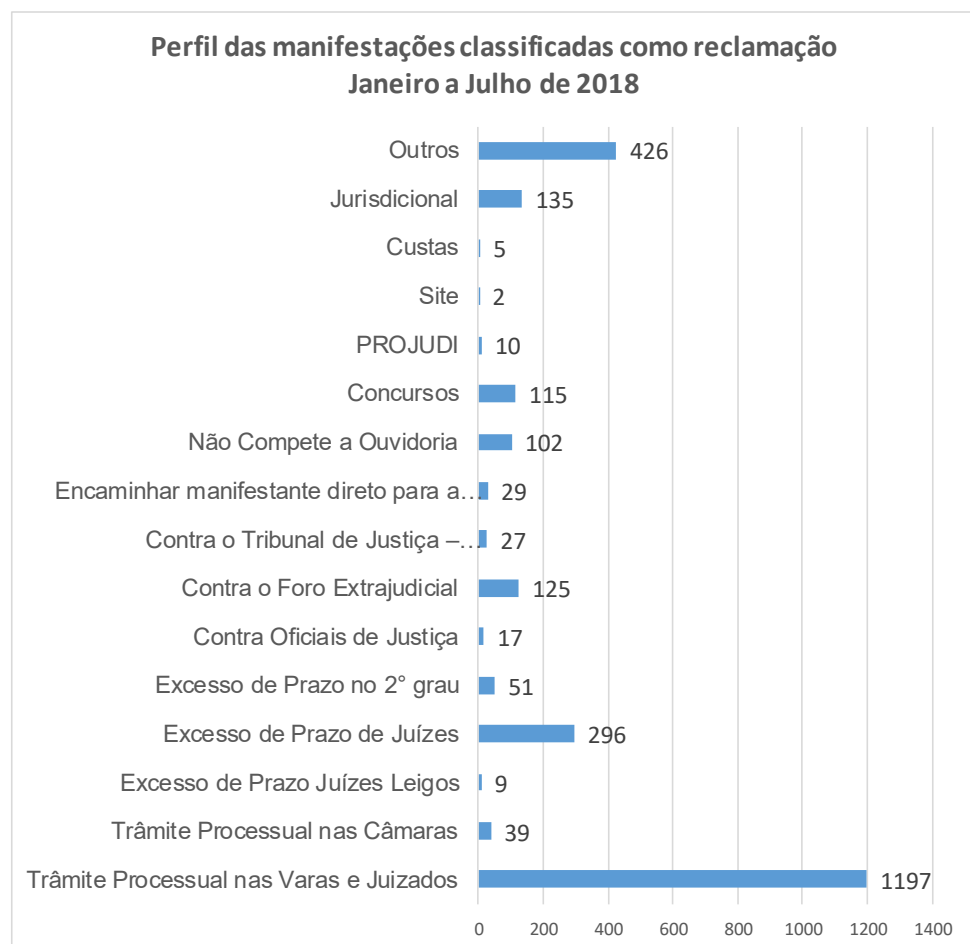
Quantidade de Manifestações quanto ao tipo Janeiro a Julho de 2018



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

Houve um total de **2585** (duas mil quinhentas e oitenta e cinco) reclamações no período de Janeiro a Julho de 2018. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite Processual, que totalizaram **1197** (hum mil cento e noventa e sete) reclamações.

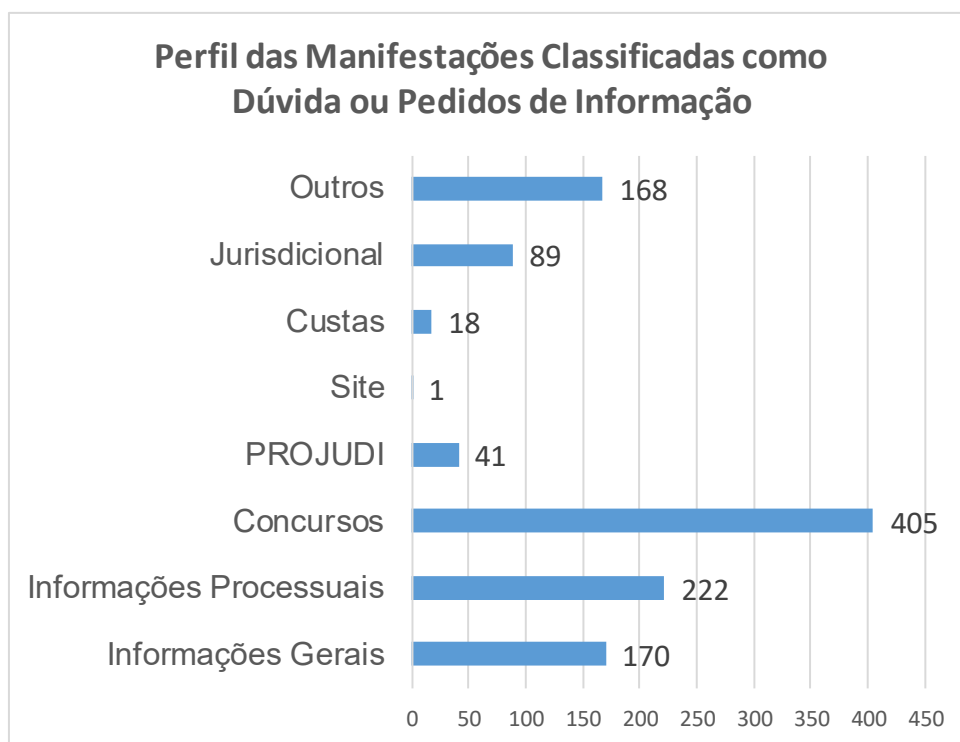
Outros dois tipos de reclamação em destaque no período analisado, foram quanto ao Excesso de Prazo de Juízes **296** (Duzentos e noventa e seis) e contra o Foro Extrajudicial **125** (cento e vinte e cinco).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA OU INFORMAÇÃO

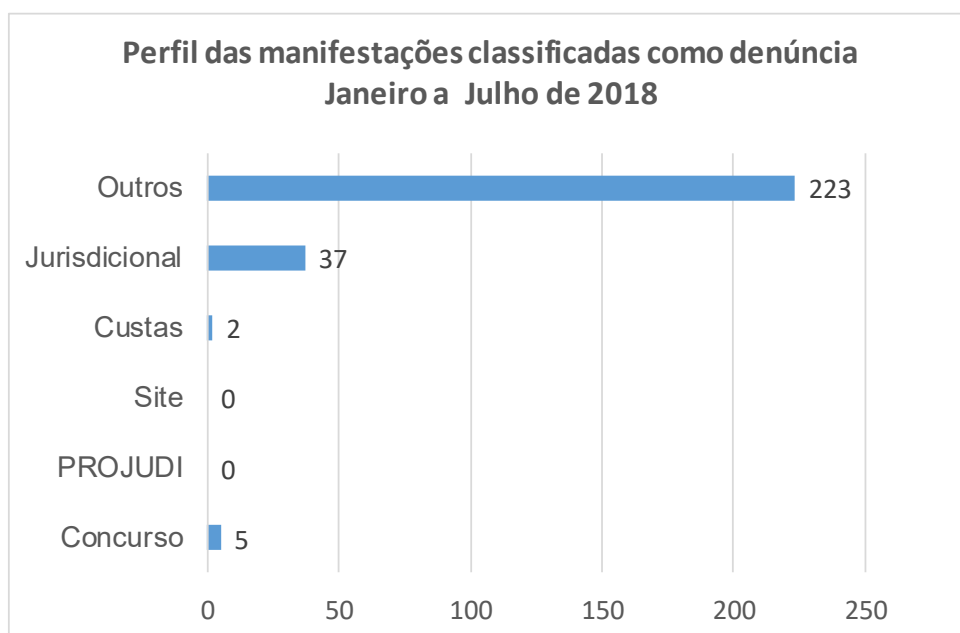
Foram registradas **1114** (hum mil cento e catorze) dúvidas ou pedidos de informação no período de Janeiro a Julho de 2018. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas a Concurso, que totalizaram **405** (quatrocentos e cinco).

Outros dois tipos de pedidos de informação em destaque no período analisado, foram Informações Processuais **222** (Duzentos e vinte e dois) e Informações Gerais **170** (cento e setenta).



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA**

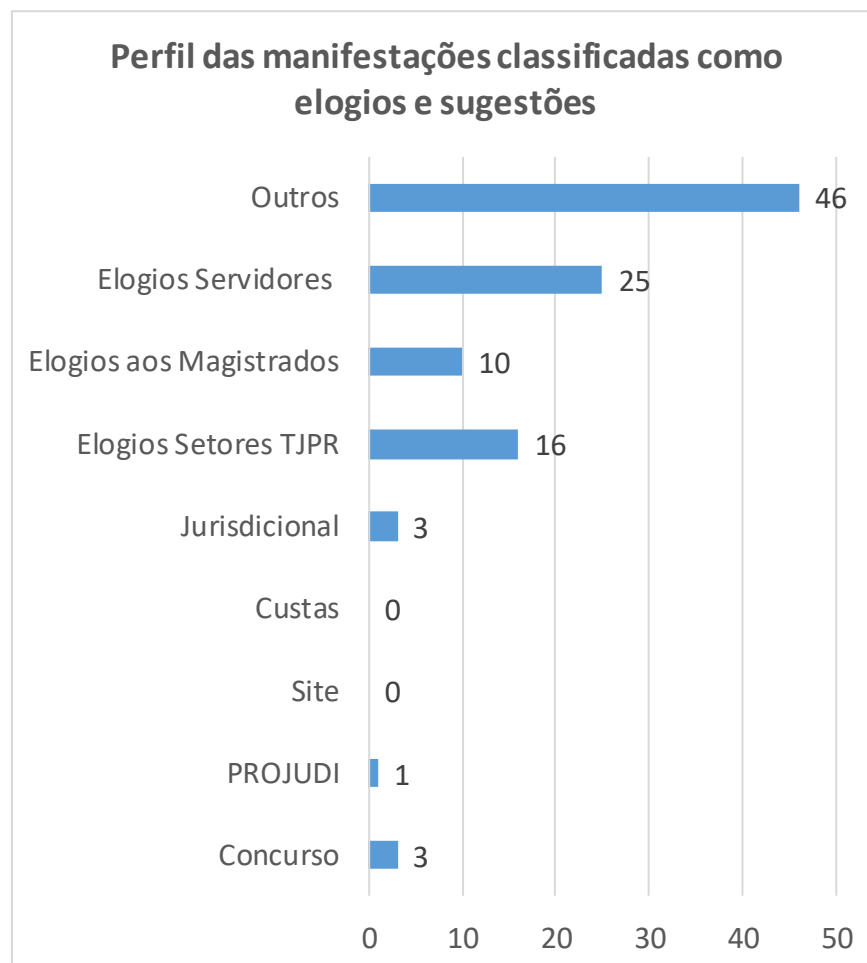
Houve um total de **267** denúncias o no período de Janeiro a Julho de 2018. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes e que foram classificadas, são questões de cunho Jurisdicional, totalizando **37** (trinta e sete) denúncias.



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS E SUGESTÕES

Houve um total de **104** elogios e sugestões no período de Janeiro a Julho de 2018. Os Elogios mais realizados pelos manifestantes são relacionados aos Servidores com um total de **25** (vinte e cinco).

Outros dois tipos de elogios que se destacam no período analisado são para Setores específicos do TJPR **16** (Dezesseis) e para magistrados **10** (dez).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO “OUTROS”

Algumas manifestações foram classificadas como “outros” totalizando **712** (setecentos e doze). Dentre elas destaca-se as manifestações dos Encarcerados com **690** no total. Também foram registradas **15** (quinze) manifestações sobre Concurso, **6** (seis) com cunho Jurisdicional e **1** (uma) sobre Custas.

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório de Janeiro a Julho 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 também 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
Ouidor-Geral

Des^a. Ana Lucia Lourenço
Ouidora

Roseliz Patitucci
Supervisora da Ouvidoria-Geral