



TJPR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA-GERAL
DA JUSTIÇA**

Biênio *2019-2020*

COMPOSIÇÃO

Ouvidora-Geral da Justiça

Des^a. Ana Lúcia Lourenço

Ouvidora da Justiça

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima

Juízes Auxiliares

Meritíssima Senhora Fabiane Pieruccini

Meritíssimo Senhor 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

Luciana Caroline Dias Reisdorfer

Guilherme de Macedo Malheiros

Ouvidoria-Geral da Justiça

www.tjpr.jus.br/ouvidoria

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO | 4 |
| CANAIS DE ACESSO..... | 7 |
| EVENTOS, PROJETOS E REUNIÕES DA OUVIDORIA | 9 |
| CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA | 36 |
| NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES..... | 39 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 54 |

APRESENTAÇÃO

A nossa Ouvidoria, como é do conhecimento de todos, constitui-se um 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, e promovendo ainda 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), é possível reunir os dados estatísticos de todas as manifestações que ingressam diariamente.

Em cumprimento a Resolução 212/2018 é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria, no exercício de 2019/2020.

Todo cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços de justiça, por meio da Ouvidoria, optando por um dentre diversos canais, tais como: formulário eletrônico, telefone 0800-2001003; carta, presencial (agendado neste período de pandemia); QR Code (por meio de celular).

De acordo com os gráficos a seguir, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na Ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou serviço oferecido pelo Poder Judiciário de uma forma geral.

Ao Tribunal de Justiça, cabe utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, como vem fazendo, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular para o cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

A partir dos tópicos que serão abordados neste relatório, pode se verificar que muitas foram as sugestões de providências apresentadas em nossa gestão, tanto à Presidência como à Corregedoria Geral de Justiça, no intuito de aperfeiçoar os serviços realizados pelo Tribunal, bem como transformar muitas das manifestações, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade.

CANAIS DE ACESSO

Os canais de acesso à Ouvidoria 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. As cartas são registradas em formulário eletrônico e tramitam por esse meio a partir de então.



Código QR: O código QR, acessado por meio de um telefone celular, direciona o manifestante a um formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

EVENTOS, PROJETOS E REUNIÕES DA OUVIDORIA

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–Sindicato 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 realizar 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

Entrevista da Ouvidora-Geral e da Ouvidora à Rádio Paraná Educativa”. Na data de 10/04/2019, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço juntamente com a Ouvidora Desembargadora Maria Aparecida Blanco de Lima estiveram na Rádio Paraná Educativa gravando entrevista sobre a Ouvidoria, sua estrutura, competências e atribuições. A entrevista foi realizada a convite da AMAPAR e reproduzida no dia 11/04/2019, às 15 horas, na AM 630.



Projeto “OUVIDORIA ITINERANTE”-No dia 12/04, a Ouvidoria-Geral, deu início ao Projeto “Ouvidoria Itinerante” em visita ao Centro Judiciário do Ahú.

Visita à Ouvidoria-Geral da União. A Ouvidora-Geral da Justiça Desa. Ana Lúcia Lourenço juntamente com a Ouvidora Desa. Maria Aparecida Blanco de Lima estiveram na segunda-feira (06/05) conhecendo a Ouvidoria-Geral da União e foram recepcionadas pelo Ouvidor-Geral da União Valmir Gomes Dias e pelo Ouvidor Adjunto Fábio Valgas.



4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação. Entre os dias 13 a 16 de maio, na cidade do Rio de Janeiro, a Ouvidoria-Geral participou da 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à informação, realizada pela Controladoria-Geral da União.



Palestra sobre Assédio no Ambiente de Trabalho para Chefias. No dia 22 de maio, a Ouvidoria-Geral em conjunto com a ESEJE– Escola de Servidores do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná promoveram a Palestra sobre “Assédio no Ambiente de Trabalho para Chefias” no mini auditório da Ouvidoria, sendo convidados a participar os Diretores e Chefes de Divisão do Tribunal.



2º Colégio de Presidentes da OAB/PR. No dia 24/05 a Ouvidoria- Geral participou do evento 2º Colégio de Presidentes da Ordem dos Advogados do Paraná, na cidade de Toledo-PR.



II Encontro Nacional das Ouvidoria do Judiciário. No dia 06/06 a Ouvidoria-Geral participou deste evento que reuniu magistrados de diversas regiões do país para discutir temas afetos à legislação das Ouvidorias, inovação e tecnologia bem como foi debatido os impactos da Lei Geral de Proteção de Dados. Encontro foi no Centro Cultural da Justiça Federal (CCJF) na cidade do Rio de Janeiro –RJ.



Lançamento dos novos cartazes com QR CODE da Ouvidoria- Geral da Justiça. Os novos cartazes da Ouvidoria-Geral, os quais serão afixados nas unidades da Justiça paranaense, agora contam com a tecnologia QR code, ferramenta que permite os cidadãos, através da câmera do celular, acessarem rapidamente o formulário eletrônico que será encaminhado à Ouvidoria para análise.



Ouidoria do Tribunal de Justiça participa do 4º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça – COJUD no Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5. Na data de 15/08/2019, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço e a Supervisora Roseliz Patitucci participaram do 4º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça - COJUD, sediado pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região–TRF5 em Recife-PE. O encontro promoveu debates sobre temas como “Aspectos Atuais das Ouvidorias Judiciais” e “A Ouvidoria do CNJ e as Ouvidorias Judiciais”.



Criação da ferramenta de PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA. No dia 13/09/2019 a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná inseriu no portal do TJPR um formulário de pesquisa, que será sempre encaminhado através de um link ao usuário quando receber a resposta de sua demanda. Os dados da pesquisa de satisfação serão mensurados pela Supervisão da Ouvidoria de forma periódica e publicados anualmente no site do TJPR.

Ouidoria do Tribunal de Justiça participa do 5º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça – COJUD no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN. Nos dias 26 e 27/09/2019 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço participou do 5º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça - COJUD, sediado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio

Grande do Norte – TJRN em Natal-RN. O tema principal desta edição foi “Desafios de Efetividade da Jurisdição”.



Sugestão de temas e CURSOS DE INICIAÇÃO FUNCIONAL e de aperfeiçoamento aos magistrados ofertados pela Escola da Magistratura do Paraná. Diante do grande volume de reclamações referentes aos prazos processuais e morosidade no andamento de processos recebidos na Ouvidoria, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, com o intuito de ofertar uma melhor prestação jurisdicional, sugeriu ao Diretor da Escola da Magistratura do Paraná – EMAP, Des. Clayton de Albuquerque Maranhão alguns temas que poderiam ser abordados nos cursos de iniciação funcional e aperfeiçoamento de magistrados, dando-se maior ênfase na gestão de pessoas e de processos, dentre as matérias sugeridas estão: Administração Judiciária, Psicologia e Comunicação, Gestão de Pessoas, Impacto das decisões Judiciais, Comunicação com a Sociedade e Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação. (SEI nº0085848-15.2019.8.16.6000).

Sugestão de elaboração de um cronograma de implantação do ALVARÁ JUDICIAL ELETRÔNICO. Em razão da solicitação do Presidente da OAB/PR, Dr. Cássio Lisandro Telles, em Audiência Pública com a participação da Ouvidoria, realizada em Toledo no mês de maio de 2019, de que haja maior celeridade no processo de implementação do Alvará Judicial Eletrônico, que atualmente encontra-se em funcionamento somente em algumas unidades judiciárias de Curitiba e do

número expressivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria, em que os manifestantes reclamam sobre a demora na expedição de alvarás para levantamento de valores, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço recomendou à Presidência do Tribunal de Justiça do Paraná pela possibilidade de definição de um cronograma de implantação do Alvará Judicial Eletrônico para as todas as Varas Cíveis do Estado, informando-as de quando serão contempladas, além de sugerir que no caso das Varas da Fazenda Pública e Família, aprimore-se a comunicação com a alta administração da Caixa Econômica Federal, no sentido de solicitar um posicionamento definitivo da instituição em relação à colaboração com o desenvolvimento do projeto (SEI nº0062684-21.2019.8.16.6000).

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE LIVRO INFANTO-JUVENIL. Entre os dias 14 de outubro e 13 de novembro, a Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu uma campanha de arrecadação de livros infanto-juvenis para a Biblioteca Amigos do Caximba– a iniciativa angariou 1435 livros. Os exemplares foram entregues nesta terça-feira (19/11) à coordenadora da biblioteca, Edilaine Aparecida de Lima. Os materiais foram doados por magistrados e funcionários do Palácio da Justiça, Prédio Anexo, Sede Mauá, Centro Judiciário e dos fóruns Cível I, Pinheirinho, Bairro Novo e CIC.



2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense. No dia 18/10 a Ouvidora-Ge-

ral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço participou como palestrante do 2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense, com o tema “As Mulheres e a Justiça – Desafios Contemporâneos” promovido pelo Sindijus-PR.

Evento “LEI JULIA MATOS”. No dia 22/10 a Ouvidoria participou do evento “Lei Julia Matos além do papel: uma questão de vidas” para discutir a aplicação prática da Lei 13.363/16, que alterou o artigo o artigo 313 do Código de Processo Civil (CPC) e o Estatuto da Advocacia para assegurar uma série de garantias às mulheres advogadas como a suspensão de prazos processuais por 30 dias para advogadas que, atuando sozinhas para uma das partes de um processo, derem à luz ou adotarem um filho.

Ouvidoria promove encontro para debater o PAPEL CONCILIATÓRIO DAS OUVIDORIAS. A Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu no dia 24/10/2019 o “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná” no auditório do Tribunal Pleno do TJPR. O evento teve o objetivo de promover um diálogo entre o Poder Judiciário e as Ouvidorias de instituições privadas que possuem muitos processos em trâmite na Justiça estadual, como bancos e empresas de telefonia, além de órgãos públicos como o Ministério Público e a Defensoria Pública do Paraná.



Ouvidoria visita a comarca de Ponta Grossa, em continuidade aos projetos “OUVIDORIA ITINERANTE” e “CONHECENDO A OUVIDORIA”. No dia 07/11, as Ouvidoras do TJPR estiveram na cidade de Ponta Grossa para esclarecer o verdadeiro papel da Ouvidoria da Justiça. A visita faz parte dos projetos “Ouvidoria Itinerante” e

“Conhecendo a Ouvidoria”. Na ocasião, foram ouvidos os juízes, os servidores e os advogados.



Abertura do CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL dos novos magistrados na EMAP. A Ouvidoria participou da abertura do Curso de Formação Inicial dos novos magistrados na EMAP, no dia 02/12.

Palestra do CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL dos novos magistrados na EMAP. No dia 04/12 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço palestrou aos novos magistrados, acerca das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça, em continuidade ao Curso de Formação Inicial da EMAP.

Ouvidoria e Acesso à Informação no TCE/PR. No dia 05/12 a Ouvidoria participou do evento “Ouvidoria e Acesso à Informação” promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE/PR. O objetivo do evento foi dar conhecimento dos regramentos postos à disposição da sociedade, e da obrigatoriedade de atenção aos jurisdicionados, nos aspectos da Lei 13.460/2017, sua aplicabilidade, direitos e deveres dos usuários, manifestações, ouvidorias, avaliação continuada. Lei 12.527/2011 e seus aspectos.

Lançamento da REVISTA DIGITAL DA OUVIDORIA. No dia 09/12 a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou a primeira edição de sua revista digital. Com 115 páginas, o material traz para os leitores a análise de jurisprudências e artigos de autoria de magistrados e de outros profissionais que atuam na Justiça. A publicação faz, também, um compilado das principais demandas

recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019. O objetivo da revista é disponibilizar informações sobre o trabalho realizado pelo setor, bem como apontar os encaminhamentos adotados para solucionar as demandas.



Reuniões com a equipe dos DTIC. Durante o quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria se reuniu com a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC, para tratar da atualização do Sistema utilizado para o tratamento das manifestações o SISOUV2.0 e da liberação no acesso ao Sistema Hércules. SEI 0094910- 79.2019.8.16.6000.

Ouvidoria-Geral do TJPR recebe a visita do Ouvidor-Geraldo 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 a cerca 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 3º 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.



Lançamento da Carta de Serviços ao Usuário. No mês de maio, foi lançada a Carta de Serviço ao Usuário do TJPR, resultado de um grupo de trabalho dirigido pela Ouvidora Des. Maria Aparecida Blanco de Lima. O documento busca esclarecer aos cidadãos sobre a estrutura e o funcionamento do Poder Judiciário estadual.



4º Encontro de Gestão Sustentável do TJPR. A Ouvidoria participou como apoiadora do 4º Encontro de Gestão Sustentável do TJPR, realizado entre os dias 08 e 29/06/2020. A Ouvidora-Geral atuou como mediadora da palestra proferida pela advogada Dra. Luiza de Araújo Furiatti, tendo como tema “ O Pacto Global da ONU e a Agenda 2030.”



Participação no Programa #Conexão da 2º Vice Presidência. No dia 10 de junho de 2020, a Ouvidora-Geral do TJPR, Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, e a Ouvidora, Desembargadora Maria Aparecida Blanco de Lima, participaram da *live* pelo Youtube e Instagram, no programa #Conexão da 2ª Vice-Presidência do TJPR para apresentação de informações ao público sobre o funcionamento da Ouvidoria, da Carta de Serviços e do atendimento neste período de isolamento em razão da pandemia da Covid-19.



Publicação do Vídeo Institucional da Ouvidoria. No dia 17 de junho de 2020 a Ouvidoria publicou na plataforma Youtube, o vídeo institucional “Conheça a Ouvidoria do TJPR”. Neste vídeo a Desembargadora Ana Lúcia Lourenço apresenta o funcionamento da Ouvidoria, a carta de serviços do Tribunal e o atendimento da Ouvidoria durante o regime de teletrabalho. O vídeo está publicado no canal do Tribunal, disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=jowDHmTeFhg>.

Participação na Comissão de Estudos da Lei da Proteção de Dados. No dia 19 de junho de 2020 a Ouvidoria participou da reunião por videoconferência da comissão de estudos sobre a implantação da Lei de Proteção de Dados (Lei Federal nº13.079/2018).

Boas Práticas da Ouvidoria reconhecida pelo CNJ. No dia 23 de junho de 2020 o Plenário do CNJ na 312ª Sessão Ordinária aprovou a Boa Prática implantada pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, referente ao uso do QR CODE para acesso à Ouvidoria. O eixo temático dessa boa prática foi “Acesso à Justiça e Cidadania” e está disponível no Portal de Boas Práticas do CNJ em: <https://boaspraticas.cnj.jus.br/pratica/225>. A partir de agora, essa iniciativa ficará disponível para ser replicada em todo o Brasil para modernizar e tornar ainda mais eficientes os serviços prestados pela Justiça.

Entrevista à Rádio TJPR. No dia 26 de junho de 2020 a Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora Geral do TJPR, concedeu entrevista à RádioTJPR, sobre o tema Carta de Serviços e funcionamento do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR).



Reunião sobre o COJUD. No dia 29 de junho de 2020 a Ouvidoria Geral deu início a confecção do site do Colégio de Ouvidores Judiciais- COJUD, encaminhando com o apoio da Supervisora Roseliz Patitucci e do analista de sistemas Cideclei Machado as diretrizes e o material para a equipe do DTIC do TJRS, que será responsável pela edição e inserção dos dados no referido site, dando mais visibilidade e garantindo a memória das atividades desenvolvidas pelo Colégio.

Reuniões da Revista Eletrônica da Ouvidoria. Durante o trimestre, foram realizadas reuniões semanais por videoconferência, sob a coordenação do Dr. Francisco Cardozo Oliveira para elaboração da segunda edição da Revista Eletrônica da Ouvidoria que terá como tema a Lei Geral de Proteção de Dados, com a colaboração da servidora Scheilla de Lara Marçal e dos estagiários de pós graduação Carlos de Paula Soares Filho e Gabriela Natassia Godoi Marques.

1ª Reunião da Rede Escuta Cidadã das Ouvidorias do Sistema de Justiça do Paraná. No dia 31/07/2020 foi realizada a 1ª Reunião da Rede Escuta Cidadã das Ouvidorias do Sistema de Justiça do Paraná, com objetivo de desenvolver o Plano de Trabalho, discutir projetos e eventos em comum, debater sobre a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018 – LGPD, entre outros. Participaram as Desembargadoras Ana Lúcia Lourenço e Maria Aparecida Blanco de Lima representando a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná, o Ouvidor-Geral externo Dr. Thiago Hoshino da Defensoria Pública do Estado do Paraná, o Procurador de Justiça e Ouvidor-Geral Ney Roberto Zanlorenzi do Ministério Público do Paraná, o Desembargador Edmilson Antonio De Lima Ouvidor do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região e a Dr^a. Maria Helena Kuss, Ouvidora-Geral da OAB-PR.



Curso à distância aos Servidores da Ouvidoria. A Ouvidoria propôs e a ESEJE – TJPR deferiu, a realização à distância do curso de capacitação dos servidores da Ouvidoria, referente à mediação e conciliação, em razão da paralisação das atividades presenciais.

1ª Videoconferência das Ouvidorias da região sul e sudeste. No dia 14/08 as Ouvidorias de Justiça das regiões Sul e Sudeste discutiram o acesso à justiça em tempos de pandemia, material para o site do COJUD (Colégio de Ouvidores de Justiça) e implementação da LGPD pelas Ouvidorias, dentre outros temas. A reunião foi organizada pelos Presidente e 2ª VicePresidente do COJUD, Des. Altair Lemos Júnior e Desª Ana Lucia Lourenço.

Solenidade comemorativa da assinatura do acordo de cooperação técnica da Rede Escuta Cidadã. No dia 27/08 as Ouvidorias estaduais realizaram um evento para celebrar um acordo de cooperação entre as instituições. Nesta oportunidade, lançaram também o projeto “Rede Escuta Cidadã: Mãos que se Unem”. O encontro aconteceu na sede do Tribunal Regional Eleitoral (TRE-PR) e contou com a participação de mais de 350 pessoas - que acompanharam a transmissão pelo Youtube. Integram a rede as ouvidoria do TJPR, TRE-PR, OAB/PR, DPE/PR, MPPR e TRT9.

Reunião COJUD - Colégio de Ouvidores Judiciais. No dia 11/09 a Ouvidora do TJPR, Desembargadora Ana Lucia Lourenço, participou da reunião do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD, com os ouvidores da região nordeste para tratar sobre a atuação das Ouvidorias em tempos de pandemia.



Curso à distância aos Servidores da Ouvidoria. No dia 14/09 os servidores e estagiários da Ouvidoria-Geral iniciaram o curso Ouvidoria- Geral: Potencializadores da Mediação e Conciliação com 20 horas- aula, organizado pela ESEJE –TJPR.

Live ESEJE-TJPR As implicações da LGPD no TJPR. No dia 23/09 a ouvidora do

TJPR, Desembargadora Ana Lucia Lourenço participou da live “As implicações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal de Justiça do Paraná”, organizada pela ESEJE, com objetivo de discutir as relevantes questões que decorrem do advento da Lei 13.709/2018, que tem como objetivo garantir mais segurança e transparência às informações pessoais coletadas por empresas públicas e privadas.



Participação da Ouvidoria no livro “Novas reflexões sobre o Pacto Global e os ODS da ONU”. A Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR e o bacharel em Direito e mestre João Daniel Vilas Boas Taques (ex-estagiário da Ouvidoria), escreveram em conjunto um artigo para o livro “Novas reflexões sobre o Pacto Global e os ODS da ONU”, elaborado pela Comissão do Pacto Global da OAB Paraná e publicado pelo Selo Editorial Livros Legais. A Live do lançamento ocorreu no dia 23/09, às 18h. A obra, sob a organização das advogadas Danielle Anne Pamplona, Daniella Maria Pinheiro, Melina Girardi Fachin e Rafaella Mikos Passos, traz 46 artigos que refletem o pensamento da advocacia sobre a importância do cumprimento dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas.

Atualização do SISOUV para adequação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei Federal nº 13.709. A partir do dia 17/09, com a sanção presidencial da LGPD, ao iniciar sua manifestação no SISOUV, o manifestante irá concordar e autorizar a disponibilização dos seus dados pessoais para as unidades em que houver a

necessidade do trâmite da manifestação.

The image shows a screenshot of a web application interface for 'TJPR | SISOUV2.0'. The main heading is 'MANIFESTAÇÃO ::'. Below this, there is a search bar and a navigation menu. The main content area is titled 'Conheça as atribuições da Ouvidoria do TJPR.' and contains a form. The form has a dropdown menu for 'Tipo de Manifestação' with the text 'Selecione...'. Below this is a section titled 'Dados Pessoais' which is highlighted with a red border. This section contains the text: 'Autorizo, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais (13.709) a disponibilização dos dados pessoais para as unidades em que houver a necessidade do trâmite da presente manifestação:'. To the right of this text are two radio buttons labeled 'Sim' and 'Não'. Below the 'Dados Pessoais' section are several other form fields: 'Nome Completo:' with a text input field, 'Possui nome social?' with radio buttons for 'Sim' and 'Não', 'Gênero:' with radio buttons for 'Masculino', 'Feminino', and 'Não Binário', and 'Maior de 69 anos:' with radio buttons for 'Sim' and 'Não'.

Curso à distância aos Servidores da Ouvidoria. No dia 16/10/20 os servidores e estagiários da Ouvidoria-Geral concluíram o curso “Ouvidoria-Geral: Potencializadores da Mediação e Conciliação” com 20 horas-aula, organizado pela ESEJE – TJPR. O objetivo do curso foi capacitá-los como incentivadores da prática de conciliação e mediação junto aos cidadãos que entrarem em contato com a ouvidoria, para que as partes avaliem sobre a possibilidade de buscarem solução consensual dos conflitos.

Lançamento da 2ª edição da revista da Ouvidoria do TJPR. Na quarta-feira (25/11), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou a segunda edição de sua revista digital, que tem como tema a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018. Segundo a Ouvidora-Geral do TJPR, Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, a escolha dessa temática foi baseada em um levantamento que apontou a necessidade de trazer informações que permitam acompanhar os resultados e mapear os caminhos para a efetividade no tratamento de dados pessoais pelo Poder Judiciário. Durante o evento, o Presidente da Corte paranaense falou sobre a importância do trabalho desenvolvido pelas Ouvidoras do TJPR e pela equipe do setor durante o biênio 2019- 2020: “Foi uma honra trabalhar com pessoas tão dedicadas e competentes. Em muitas ocasiões ao longo desta gestão, os dados estatísticos elaborados pela Ouvidoria nos auxiliaram nas decisões administrativas. Estou muito feliz e grato por toda essa dedicação ao Poder Judiciário do Paraná” O lançamento da revista aconteceu no Auditório Pleno do TJPR

e foi transmitido pelo canal do YouTube do Tribunal.



Inauguração da galeria de fotos dos Ouvidores da Justiça, homenageando os Desembargadores Arquelau Araújo Ribas e Lenice Bodstein. No dia 25/11, foi inaugurada a galeria de fotos dos Ouvidores da Justiça, homenageando os Desembargadores Arquelau Araújo Ribas e Lenice Bodstein. A Galeria foi instalada no gabinete dos Ouvidores do Tribunal, ao lado das instalações da Ouvidoria-Geral do TJPR.



Videoconferência da Rede Escuta Cidadã. Na segunda-feira (07/12), a Rede Escuta Cidadã, composta pelas Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR), do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9), do Ministério Público do Estado do Paraná (MP-PR), da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) e da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Paraná (OAB-PR), realizaram uma videoconferência para discutir o plano de trabalho da REDE para o ano de 2021 e apresentação do novo Ouvidor

eleito do TJPR Desembargador Celso Jair Mainardi.



Artigo da Ouvidoria publicado na Revista do MPC-PR. O Artigo “O papel das Ouvidorias Públicas na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)”, escrito em conjunto pela Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR e o bacharel em Direito e mestre João Daniel Vilas Boas Taques (ex-estagiário da Ouvidoria), publicado na 2ª Edição da Revista Eletrônica da Ouvidoria, também foi publicado na Revista do Ministério Público de Contas do Estado do Paraná.

Entrevista da Ouvidora-Geral junto à Radio do TJPR sobre o encerramento da gestão. No dia 07/12, a Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR, participou do podcast da Rádio TJPR. O assunto em destaque foi o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR).

Reunião com os Desembargadores Celso Mainardi e Jorge Oliveira Vargas para transição entre as gestões com entrega de material sobre a Ouvidoria. No mês de dezembro, as atuais Ouvidoras se reuniram com os futuros novos Ouvidores para expor o funcionamento da Ouvidoria-Geral, bem como os eventos já realizados na Gestão 2019/2020.

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

Na busca permanente da eficiência e eficácia nos serviços prestados pela Ouvidoria, e considerando que no início da gestão a metade dos servidores da Ouvidoria eram recém ingressos no Tribunal, foi identificada a necessidade de capacitar os servidores, por meio do incentivo na realização de cursos de aperfeiçoamento, presenciais e à distância. Assim sendo, os servidores tiveram cerca de 220 horas de curso, destacando-se os seguintes:

Certificação em Ouvidoria: Promovido pela Escola Nacional de Administração Pública–ENAP, o curso foi composto de 8 módulos de 20 horas cada, totalizando a carga horária de 160 horas.

Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário: Promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por meio da Escola de Servidores (ESEJE), com objetivo de capacitar os servidores do Poder Judiciário em temas que propiciem o domínio de competências necessárias para a melhoria das práticas profissionais, com carga horária de 24 horas-aula.

Formação para o Sistema Eletrônico de Informações – SEI: Curso promovido pela Escola de Servidores (ESEJE), com carga horária de 05 horas.

Gestão por Competências no TJPR: promovido pela Escola de Servidores (ESEJE), com carga horária de 10 horas.

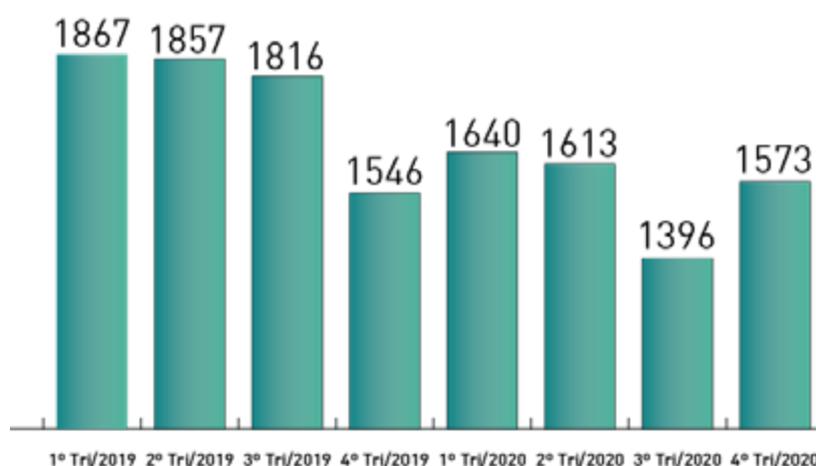
Ouvidoria-Geral: Potencializadores da Mediação e da Conciliação, promovido pela Escola de Servidores (ESEJE), com carga horária de 20 horas.

NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Atendimentos

No Biênio 2019-2020, a Ouvidoria-Geral realizou **13.308 (treze mil, trezentos e oito) atendimentos**, destes, 3.174 (três mil, cento e setenta e quatro) foram respondidos de imediato (23,85%) e os demais 10.134 (dez mil, cento e trinta e quatro) foram registrados como manifestação no sistema SISOUV.

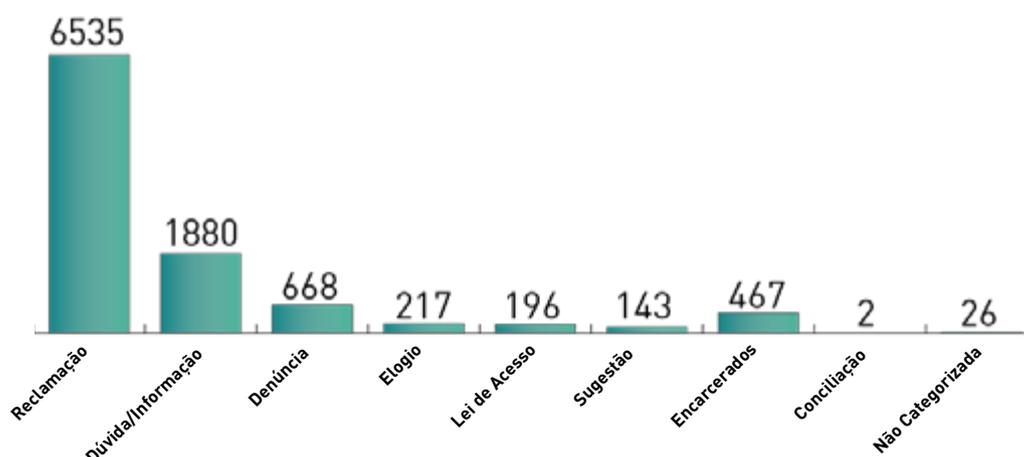
TOTAL DE ATENDIMENTOS



Tipos de manifestação

As manifestações recebidas foram classificadas quanto ao tipo, sendo que as reclamações corresponderam a 64,49% do total das manifestações, conforme verifica-se no gráfico abaixo:

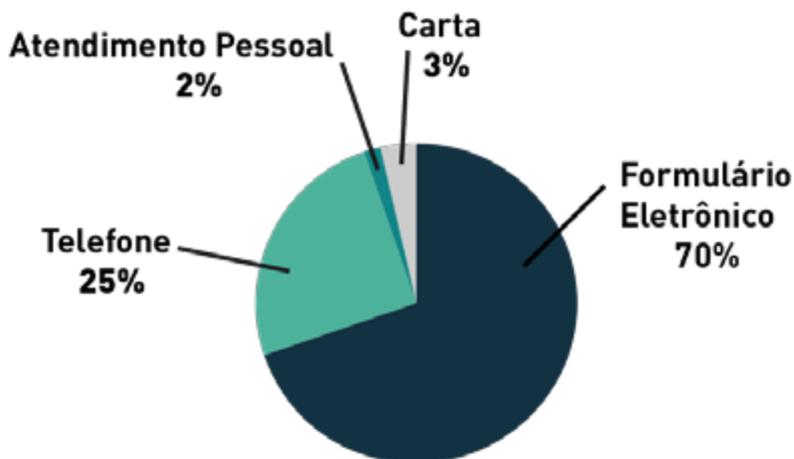
MANIFESTAÇÕES POR TIPO



Meio de contato

O formulário eletrônico, canal de atendimento da Ouvidoria acessado diretamente pelo usuário por meio do navegador de internet ou por QR code pelo smartphone, representou 70% da forma de atendimento, seguido do telefone com 25%.

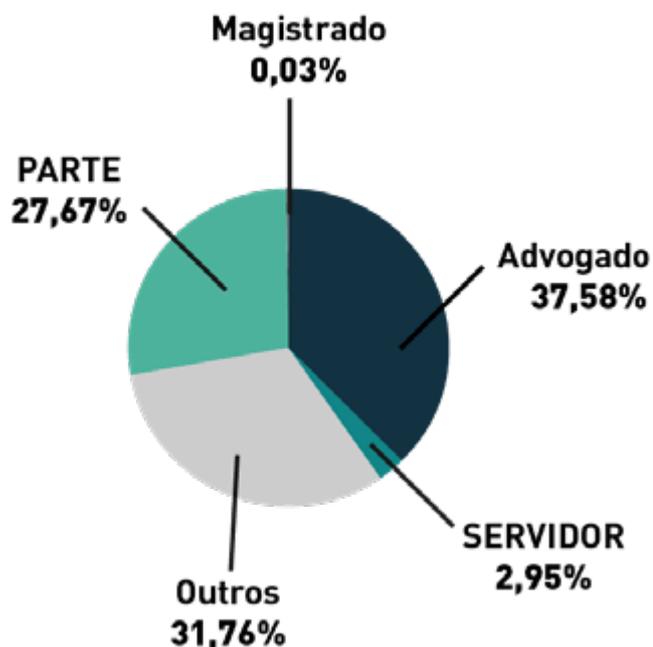
ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



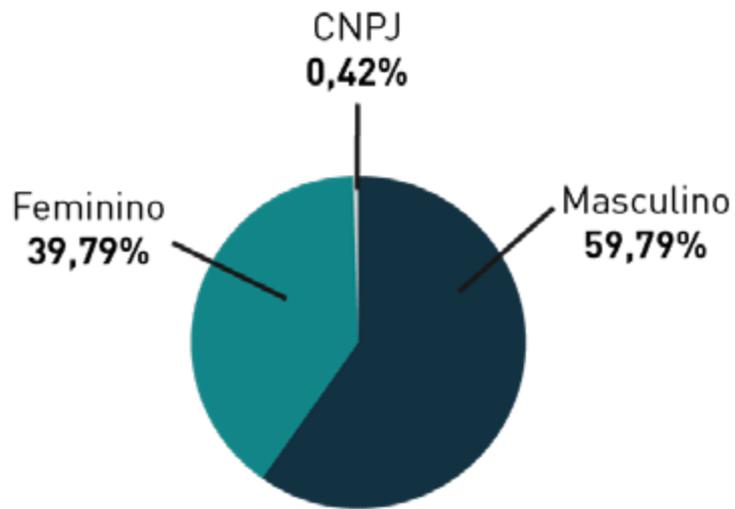
Perfil dos manifestantes

Nesta gestão, a Ouvidoria passou a consolidar alguns dados relativos ao perfil dos manifestantes, tais como gênero, relação como Tribunal, entre outros. Abaixo, os gráficos demonstrativos:

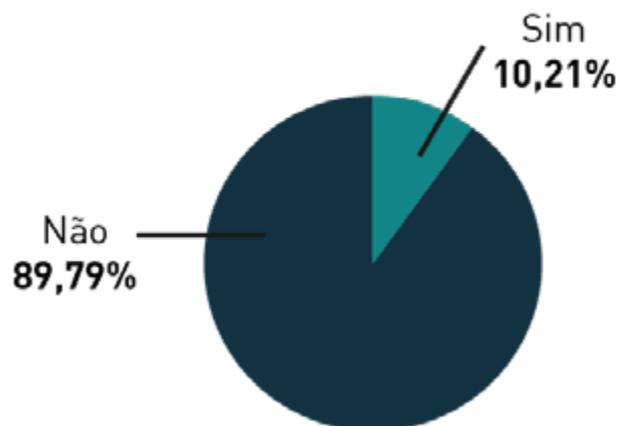
RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



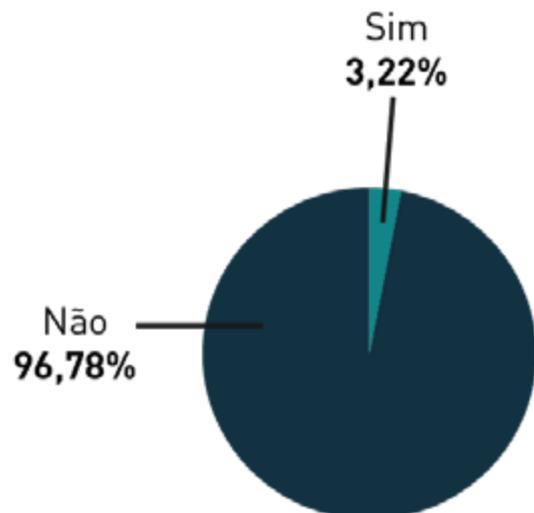
GÊNERO



MAIOR DE 60 ANOS



PESSOA COM DEFICIÊNCIA



PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

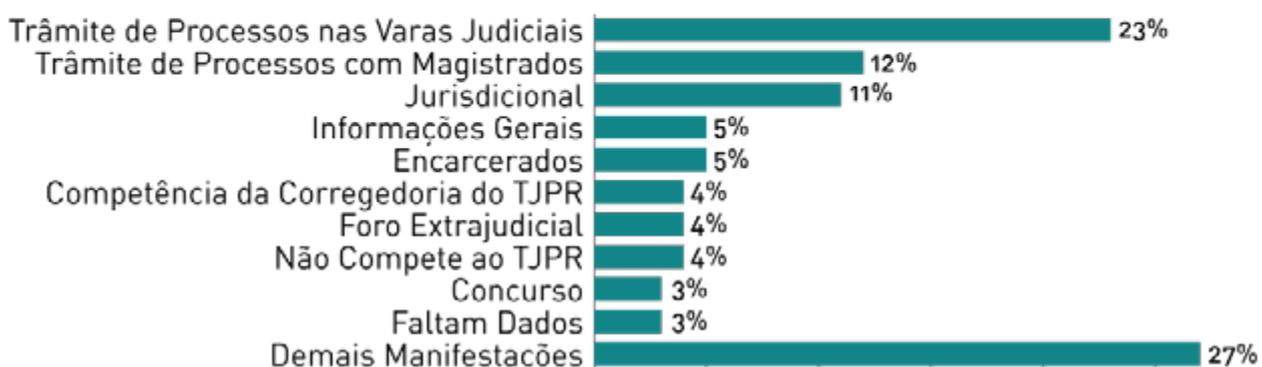
Como observado nos gráficos anteriores, a Ouvidoria-Geral recebeu no biênio 2019-2020 um total de 10.134 manifestações. Destas, 3.513 (35%) versaram sobre tramitação processual nas unidades judiciais, o que retrata a realidade das atividades jurisdicionais do Tribunal.

As manifestações categorizadas como informações gerais também foram recorrentes no período, representando 5% do total de manifestações.

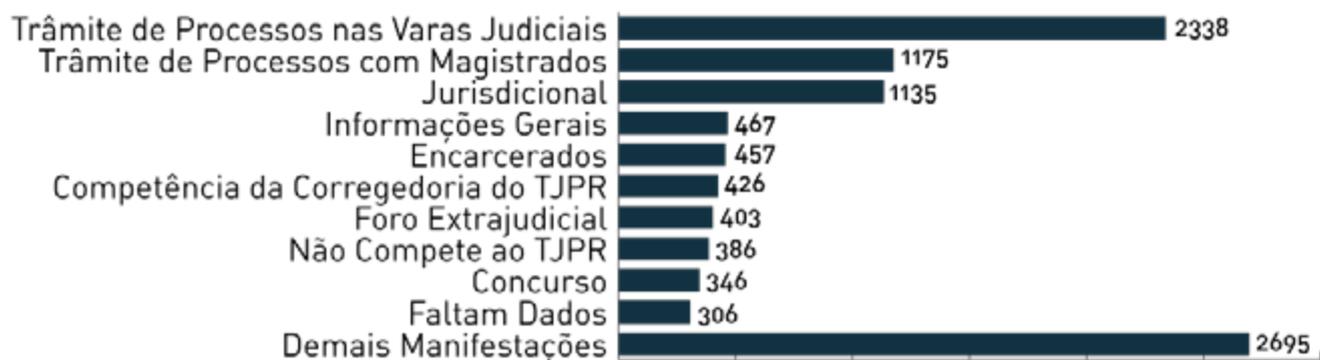
Destaca-se ainda que os assuntos que não são admitidos pela Ouvidoria, aqueles elencados no art. 5º da Resolução nº 212/2018 TJPR, tais como manifestações anônimas, notícias de fatos que constituam crimes, demandas de outros órgãos públicos, representaram 17% do total.

Abaixo, os gráficos demonstrativos com quantidade e percentual dos 10 (dez) assuntos mais recorrentes do total de manifestações recebidas pela ouvidoria no período, que somados representaram 73% do total.

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES (qtde.)



SUGESTÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná cumpriu com seu papel institucional na promoção da participação do usuário na administração pública, no acompanhamento da prestação dos serviços e na proposição de políticas administrativas com vistas à melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas unidades organizacionais, com base nas demandas recebidas.

Inicialmente, a Ouvidoria organizou os eventos “Seminário Ser Mulher” e “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná” que contribuíram para o debate de assuntos importantes e na aproximação do Poder Judiciário com os jurisdicionados, os servidores e a sociedade civil.

Além disso, a Ouvidoria deu início aos seguintes projetos:

- a. **“Conhecendo a Ouvidoria”** que vem apresentando ao público interno e externo um breve resumo sobre as atribuições da Ouvidoria, suas atividades, instalações, quadro de pessoal e perfil das principais manifestações recebidas.

- b. **“Ouvidoria Itinerante”**, que leva 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.

Outra contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado, foi a intermediação dos jurisdicionados com outros setores do Tribunal, das sugestões e demais proposições, que demandou da Ouvidoria a abertura de expedientes internos (SEI). Nesses casos, a Ouvidoria, além de abrir o expediente, encaminhou às unidades competente, acompanhou as diligências e garantiu ao autor da manifestação o seu devido retorno. Destacamos os seguintes expediente:

- 1) Expediente SEI: 0062684-21.2019.8.16.6000 - A Ouvidoria contribuiu na juntada dos diversos processos que tramitavam apartados para a implantação do alvará eletrônico no âmbito do Poder Judiciário Paranaense. A iniciativa mostrou-se bem-sucedida, tendo sido definido um cronograma para a efetivação do alvará eletrônico em todas as varas cíveis das comarcas do Paraná, com o prazo final para julho de 2020.
- 2) Expediente SEI: 0015270-27.2019.8.16.6000. Concurso Público para provimento de cargos de Técnico Judiciário do 1º Grau de Jurisdição. Diante o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria (239), acerca deste concurso, a Ouvidoria sugeriu à Presidência do Tribunal um posicionamento sobre os principais questionamentos, resultando na publicação de uma Nota de Esclarecimento, atendendo aos manifestantes e mostrando-se frutífera a iniciativa;
- 3) Expediente SEI: 0022961-92.2019.8.16.6000. Contagem de prazos de processos judiciais. Para consolidar as respostas das manifestações recebidas pela Ouvidoria, que versavam sobre o tema, foi realizada uma consulta à Corregedoria-Geral da Justiça desta Corte, possibilitando, portanto, o alinhamento no entendimento de excesso de prazos processuais entre as unidades;

- 4) Expediente SEI: 0021031-39.2019.8.16.6000. Placas de Sinalização no Centro Judiciário do Ahú. Em virtude da reforma do local, os jurisdicionados estavam com dificuldades de localizar as unidades buscadas por falta de sinalização. O DEA – Departamento de Engenharia e Arquitetura do Tribunal recebeu a manifestação e atendeu o pedido;
- 5) Expediente SEI: 0058224-88.2019.8.16.6000. Sugestão de melhoria na divulgação dos endereços e telefones dos Juizados Especiais. Encaminhado à 2ª Vice-Presidência, tendo sido apreciado e implantadas as melhorias;
- 6) Expediente SEI: 0061715-06.2019.8.16.6000. Melhorias no site do Tribunal. A Assessoria de Imprensa informou que implantou parte da sugestão e demais melhorias seriam implantadas, conforme o andamento do projeto.
- 7) Expediente SEI: 0109035-52.2019.8.16.6000. Trata o referido expediente de uma reclamação da OAB de Ponta Grossa quando da visita pela Ouvidoria Itinerante, relatando as dificuldades enfrentadas no Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher da Comarca de Ponta Grossa, onde os advogados aguardavam na mesma fila dos apenados com tornozeleiras eletrônicas, o que causava constrangimentos. A egrégia Corregedoria-Geral da Justiça determinou a instauração de procedimento administrativo disciplinar no sistema PROJUDI.

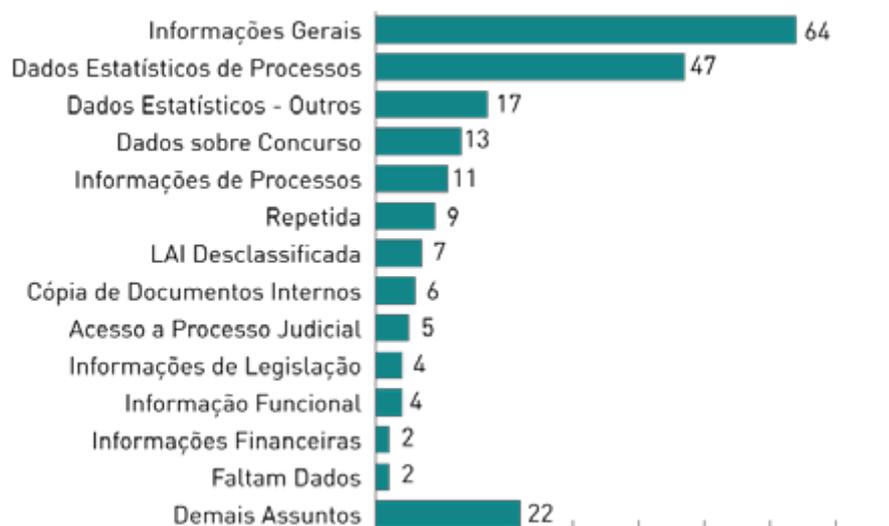
DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O objetivo é fornecer um diagnóstico das informações solicitadas e do tratamento administrativo da solicitação.

No período, a Ouvidoria-Geral da Justiça, por meio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão e pelo SEI – Sistema Eletrônico de Informações recebeu um total de **196 (cento e noventa e seis)** pedidos de informações fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011),

sendo que **22 (vinte e dois)** deles foram pedidos diversos (não repetitivos). O gráfico a seguir indica o modo de categorização de pedidos de acesso à informação.

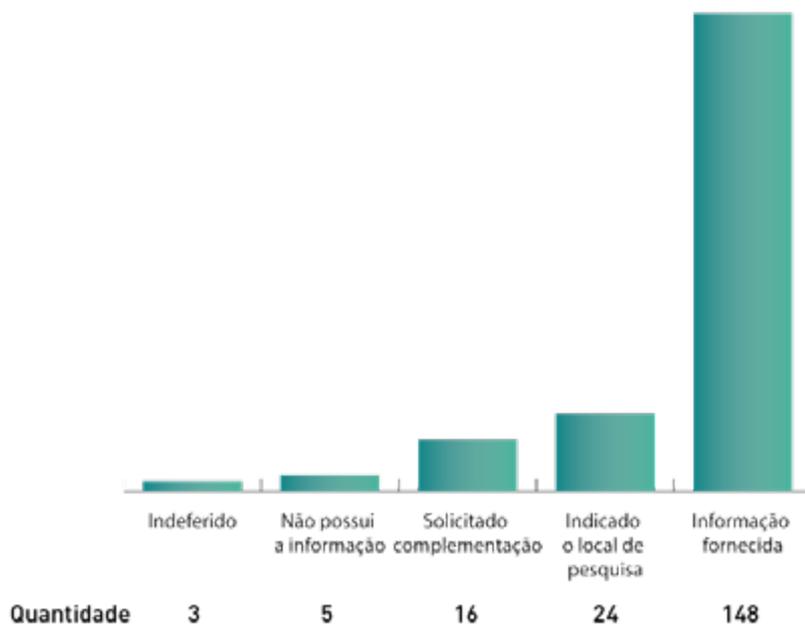
CATEGORIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES - LAI



Processamento das respostas aos pedidos de informação

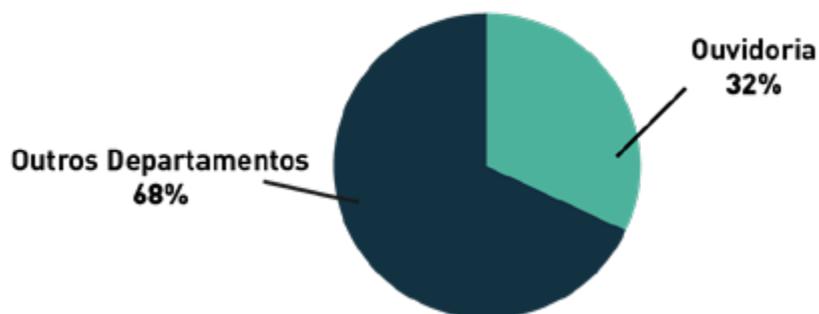
O pedido pode ser respondido de imediato se a informação já estiver disponível; também poderá ser indicado o modo como o cidadão poderá obter a informação pretendida no site do Tribunal; finalmente, o pedido poderá ser encaminhado ao departamento do Tribunal de Justiça que detenha a informação solicitada.

Em 05 respostas informou-se que o Tribunal de Justiça não dispunha da informação solicitada. O gráfico abaixo fornece o quadro de respostas elaboradas pela administração do Tribunal de Justiça do Paraná, sendo que apenas uma acabou indeferida pela autoridade competente.



O gráfico abaixo mostra que **32%** (trinta e dois por cento) dos pedidos de informações foram respondidos diretamente pela Ouvidoria; os outros **68%** (sessenta e oito por cento) exigiram encaminhamento para outros órgãos do TJPR.

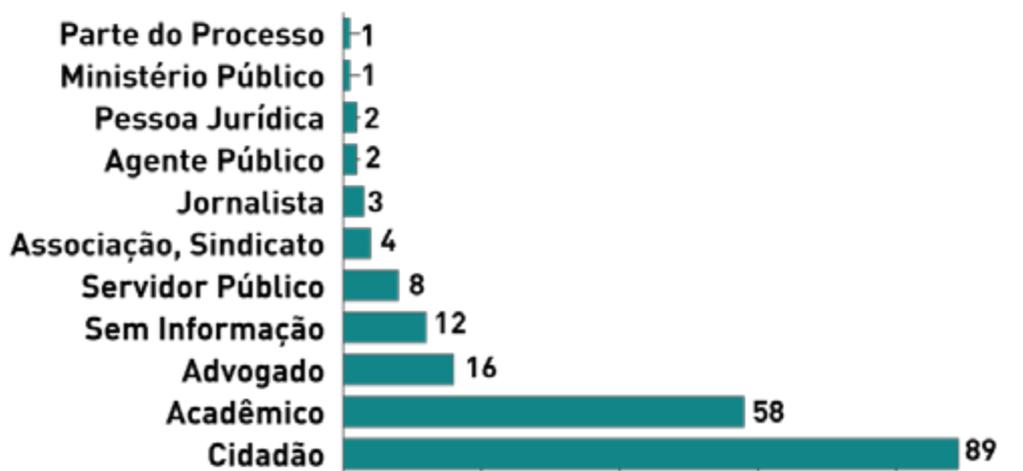
RESPOSTAS PRODUZIDAS



Perfil dos requerentes nos pedidos de informações

Sobre o perfil dos requerentes constatou-se que os pedidos que versam sobre dados estatísticos a respeito de processos na situação em que o requerente é acadêmico. Apesar da LAI não exigir qualquer justificativa ou motivação para a obtenção da informação, muitos acadêmicos justificam os pedidos na necessidade de produzir trabalhos de conclusão de curso, mestrado ou doutorado.

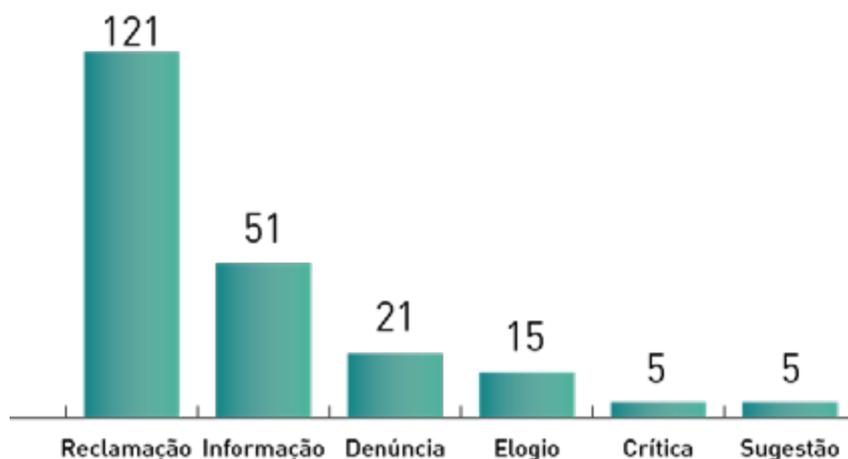
A maioria dos pedidos de informação é feita pelo cidadão (89 pedidos). Pode estar em causa nesse tipo de pedido o objetivo de fiscalização dos atos da administração do Tribunal de Justiça do Paraná.



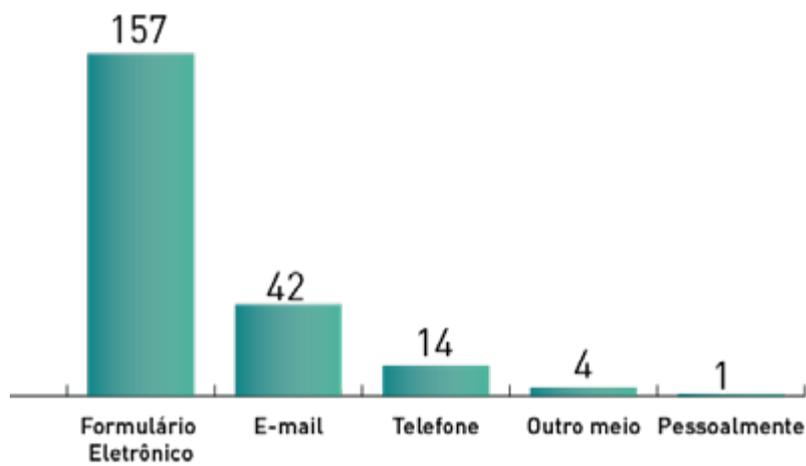
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em setembro/2019 a Ouvidoria-Geral passou a realizar a pesquisa de satisfação aos seus usuários. Junto a resposta final da manifestação, foi enviado o link para participação voluntária dos manifestantes. Abaixo, apresentamos o resultado da pesquisa, compreendida entre setembro de 2019 e janeiro de 2021.

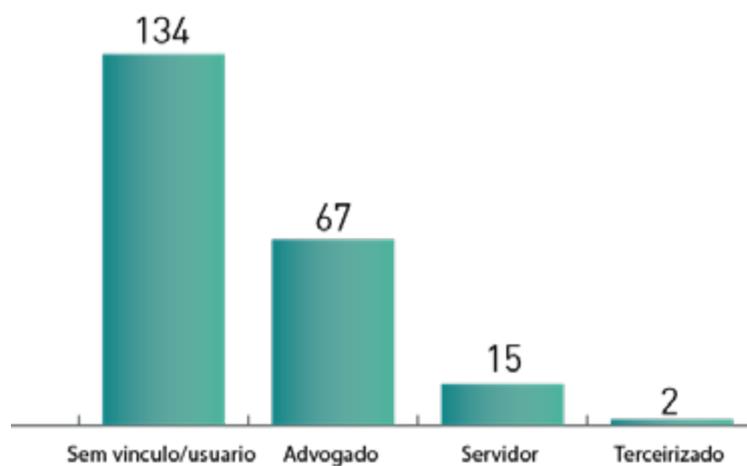
QUAL O MOTIVO DO CONTATO COM A OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



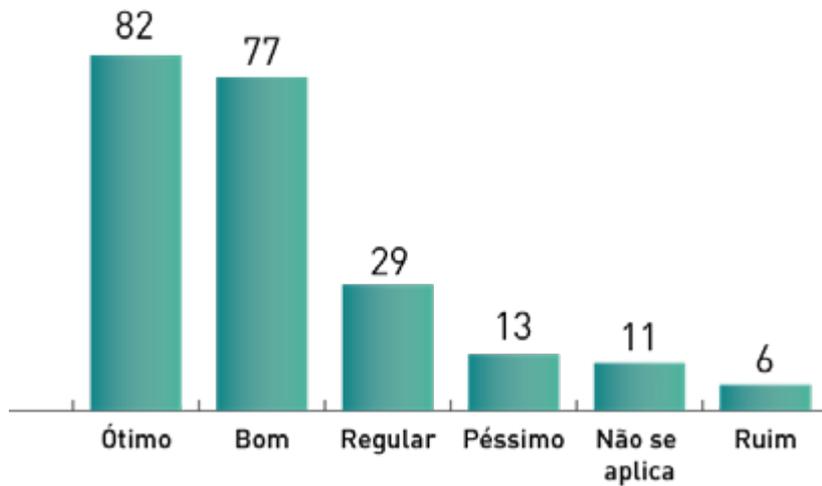
QUAL O MEIO DE CONTATO UTILIZADO?



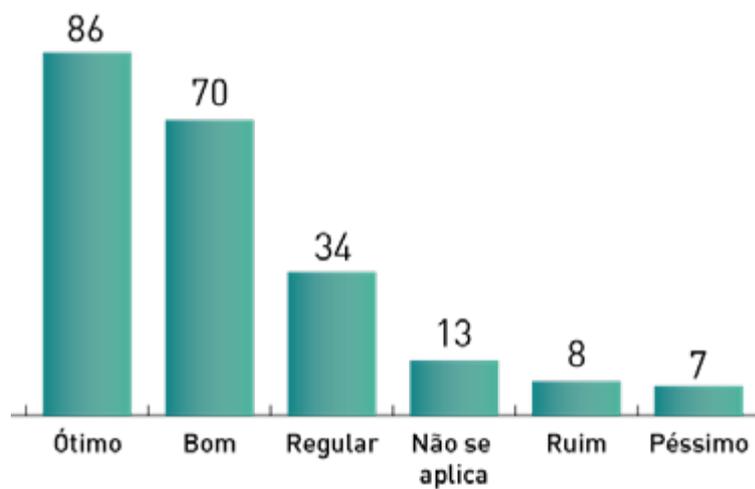
QUAL O SEU VÍNCULO COM O PODER JUDICIÁRIO?



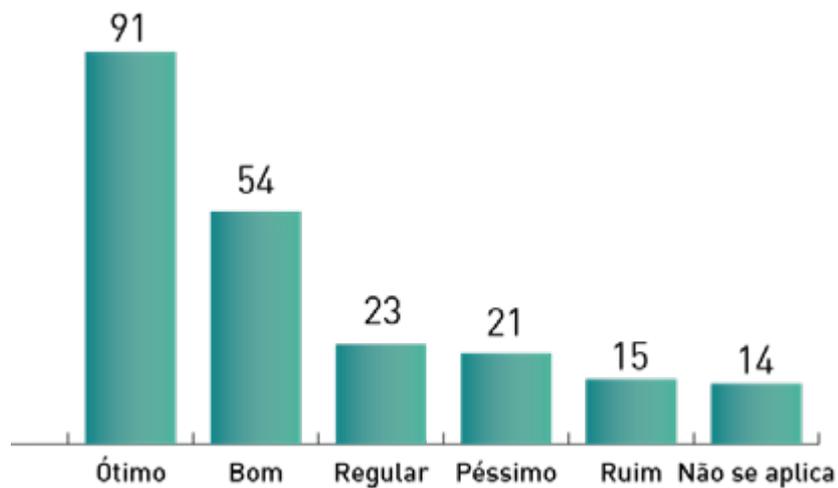
COMO VOCÊ AVALIA O "SITE" DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



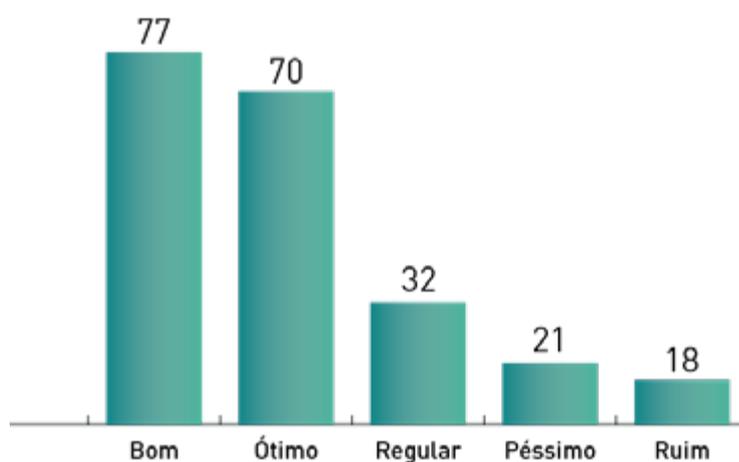
COMO VOCÊ AVALIA O FORMULÁRIO ELETRÔNICO NO SITE DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



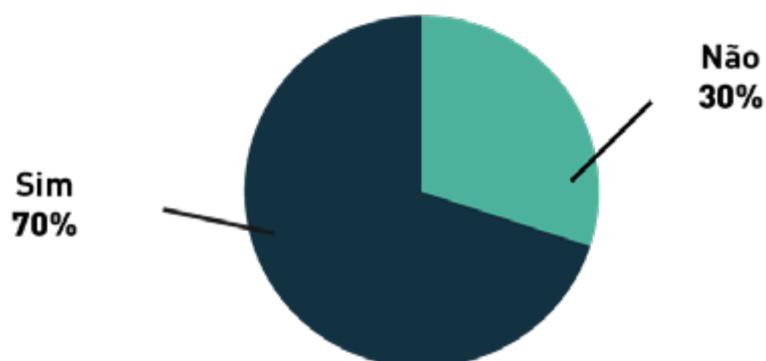
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO/TRATAMENTO RECEBIDO DA EQUIPE DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



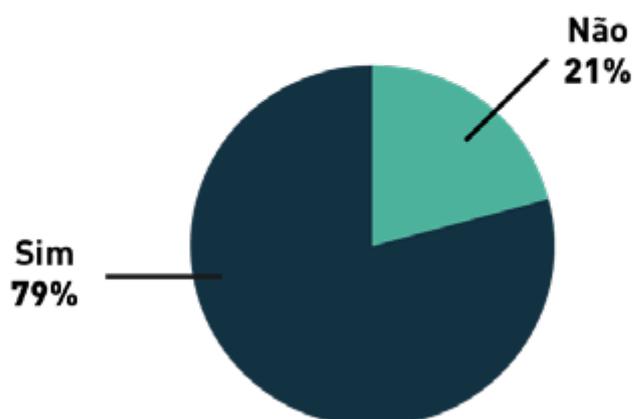
COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE RESPOSTA À SUA SOLICITAÇÃO À OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



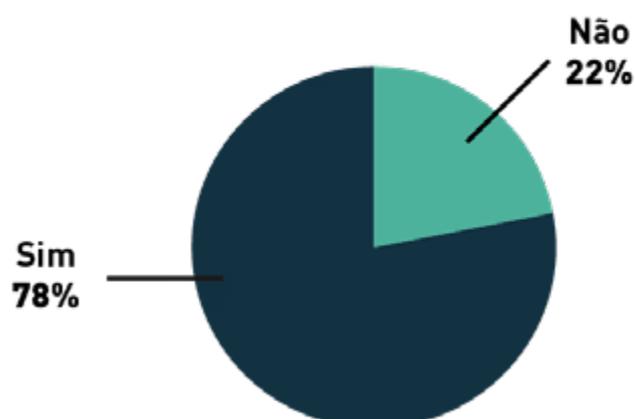
VOCÊ PROCUROU O ÓRGÃO OU ÁREA ENVOLVIDA NA MANIFESTAÇÃO, ANTES DE RECORRER À OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



VOCÊ UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



VOCÊ INDICARIA O SERVIÇO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA?



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o relato das atividades desenvolvidas, é possível perceber que a Ouvidoria-Geral atuou com a função precípua de promover a valorização da cidadania, oferecendo ao cidadão a oportunidade de aproximação com a administração pública de forma célere, responsiva e ética, ao mesmo tempo que serviu como espaço de acolhimento humanizado, no qual o cidadão pôde expor os males que lhe afligem quanto ao serviço público prestado e garantir que sua voz seja ouvida com a necessária observância da confidencialidade.

Neste sentido, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná tem desempenhado relevante papel, prestando informações e esclarecimentos de maneira objetiva e célere, sem interferir na atividade jurisdicional, sempre através de prévio registro no sistema (nunca informalmente), e somente provocando as unidades quando realmente necessário, posto que já sobrecarregados, com as atividades inerentes à entrega da prestação jurisdicional.

Creemos que a forma técnica e respeitosa como foram encaminhadas as demandas a todos os magistrados e servidores do Poder Judiciário do Paraná é o maior legado desta gestão que se encerra.

Lembramos que os usuários podem realizar a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Ouvidoria, através de um formulário de pesquisa de satisfação. Foi apresentada no presente relatório a tabulação dos dados desta pesquisa e destacamos aqui, entre outras, a avaliação dos usuários quanto ao atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria, que teve 71% de avaliação como ótimo e bom e a avaliação do tempo de resposta das manifestações que foi teve 67% como bom e ótimo.

A despeito dos desafios enfrenta dos neste ano de 2020, em razão da pandemia da

Covid-19 e a abrupta mudança do trabalho presencial nas unidades para o tele-trabalho, somado ao incremento no número de usuários que buscaram pelos serviços da Ouvidoria-Geral, encerramos o biênio com a certeza do dever cumprido.

A Ouvidoria-Geral, atuando como intermediadora na busca da resolução célere dos conflitos gerados entre os usuários e os diversos órgãos e setores que compõem o Poder Judiciário do Paraná, prestando informações e esclarecimentos de maneira célere e objetiva, tem se tornado cada vez mais um instrumento de grande importância na estrutura desta Egrégia Corte.

Pode-se assegurar que a busca pela excelência no atendimento e no tratamento das demandas recebidas dos cidadãos que necessitam de respostas aos seus anseios e angústias continuará sendo o desafio das próximas gestões. Aos colegas Desembargadores Mainardi e Vargas que estarão à frente da Ouvidoria, desejamos sucesso.

Resta ao final, agradecer a toda a equipe de servidores da Ouvidoria, bem como a confiança depositada pelos eméritos do Tribunal Pleno, e a digna Presidência desta Casa.

Des^a. Ana Lúcia Lourenço - Ouvidora-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora

Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geral



TJPR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ