

➤ **COMPOSIÇÃO:**

**Ouvidora-Geral da Justiça**

Des<sup>a</sup>. Lenice Bodstein

**Ouvidora**

Des<sup>a</sup>. Ana Lucia Lourenço

**Supervisora**

Roseliz Patitucci

**Atendimento Telefônico (0800)**

Luiz Henrique Antmann (estagiário de graduação)

Michele Martins dos Santos (estagiária de graduação)

**Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça**

**Atendimento Pessoal**

Guilherme de Macedo Malheiros

Paula Luisa Geremia (estagiária de pós-graduação)

**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

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 do quarto 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. A cartas são registradas em formulário eletrônico e tramitam por esse meio a partir de então.

### QUANTIDADE DE ACESSOS NO 4º TRIMESTRE DE 2018:

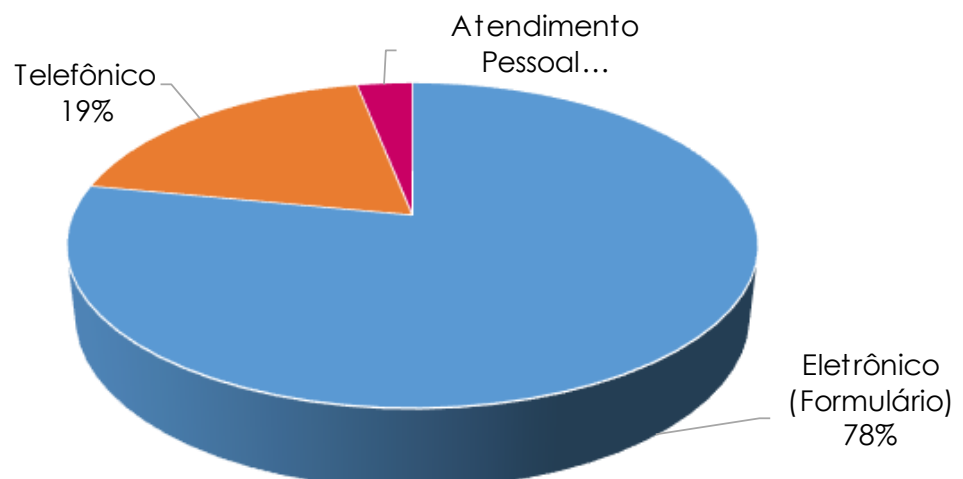
No quarto trimestre de 2018, o número de atendimentos foi de **1810** (dois mil e vinte e seis).

No quarto trimestre a Ouvidoria recebeu:

**1413** (um mil quatrocentos e treza) solicitações via formulário eletrônico; **341** (trezentos e quarenta e um) solicitações via telefone pelo 0800; e foram efetuados **56** (cinquenta e seis) atendimentos pessoais.

Canal – Meio Disponível	Solicitações
Eletrônico (Formulário)	<b>1413</b>
Telefônico	<b>341</b>
Atendimento Pessoal	<b>56</b>
<b>TOTAL DE ACESSOS</b>	<b>1810</b>

### Manifestações por Canal de Acesso

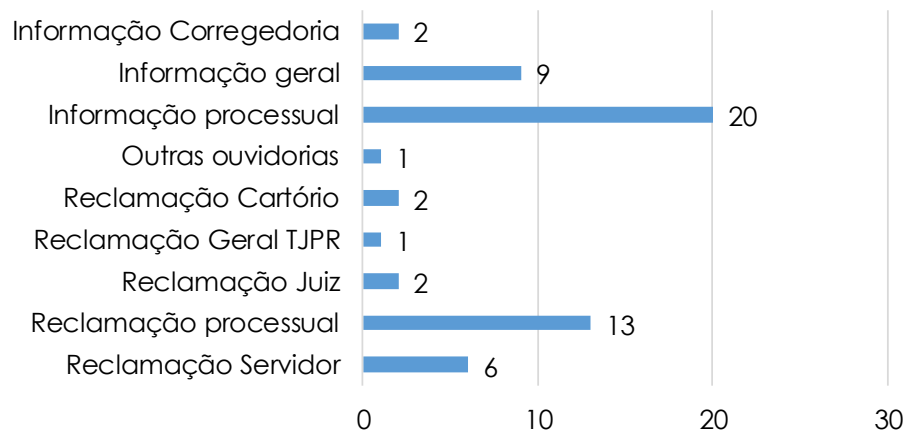


➤ **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA ATENDIMENTO PESSOAL**

No quarto trimestre de 2018 ocorreram **56** (cinquenta e seis) atendimentos pessoais. Destes atendimentos em **23** (vinte e três) casos foram abertas manifestações por formulário eletrônico, e foram prestadas **33** (trinta e três) orientações.

Os tipos de atendimento mais realizados foram sobre informações processuais **20** (vinte) e reclamações processuais **13** (treze).

**Tipos de Atendimento**

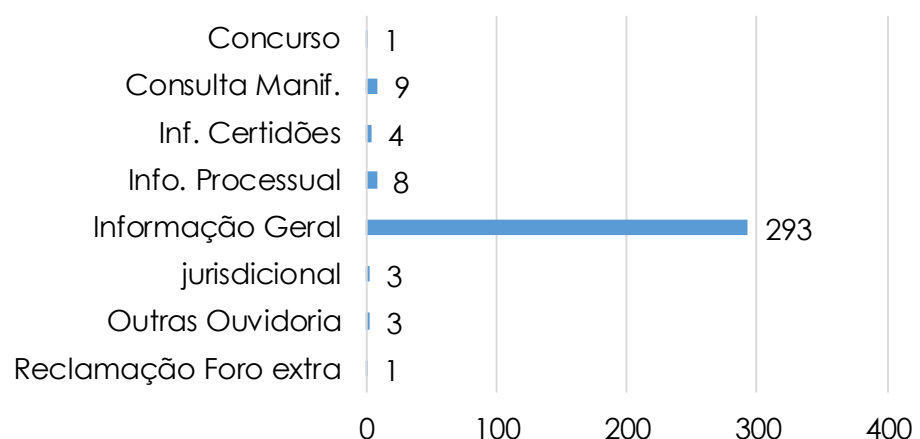


➤ **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

Foram realizados **341** (trezentos e quarenta e um) atendimentos telefônicos no quarto trimestre de 2018. Em **322** (trezentos e vinte e dois) destes atendimentos, foram dados esclarecimentos ou realizadas orientações para os atendidos e, em **19** (dezenove) casos, foram registradas manifestações através de formulário eletrônico.

Os tipos de atendimento telefônico mais realizados foram sobre Informações Gerais do TJPR **293** (duzentos e noventa e três), e consultas a manifestações **9** (nove)

**Tipos de Atendimento**

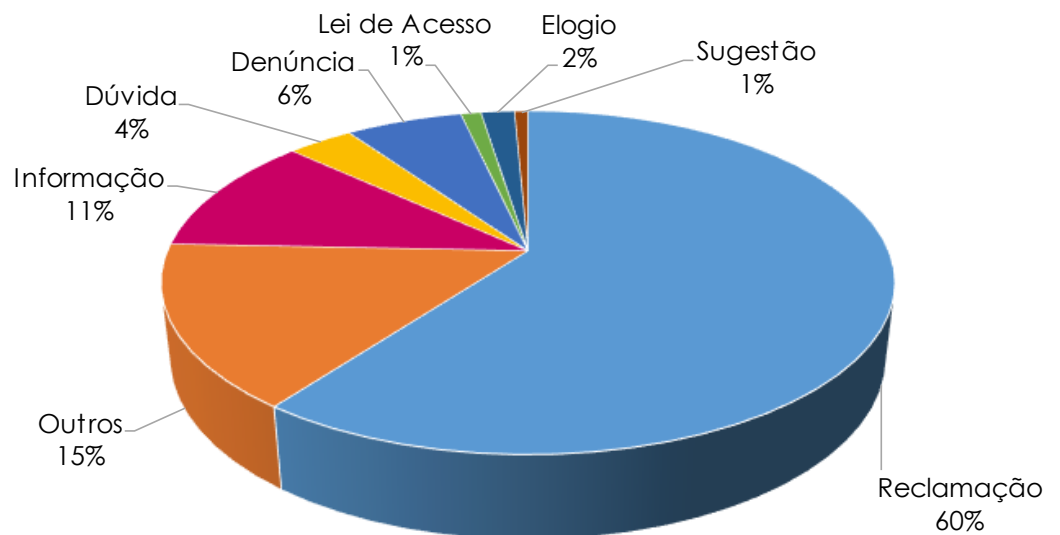


### ➤ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA FORMULÁRIO ELETRÔNICO

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

- ✓ Denúncias – **87** (oitenta e sete);
- ✓ Dúvidas – **49** (quarenta e nove);
- ✓ Elogios – **25** (vinte e cinco);
- ✓ Informações – **158** (cento e cinquenta e oito);
- ✓ Lei de Acesso – **15** (quinze);
- ✓ Reclamações – **851** (oitocentos e cinquenta e um);
- ✓ Sugestões – **10** (dez).
- ✓ Outros – **218** (duzentos e dezoito).

#### Manifestações quanto ao tipo - Formulário Eletrônico

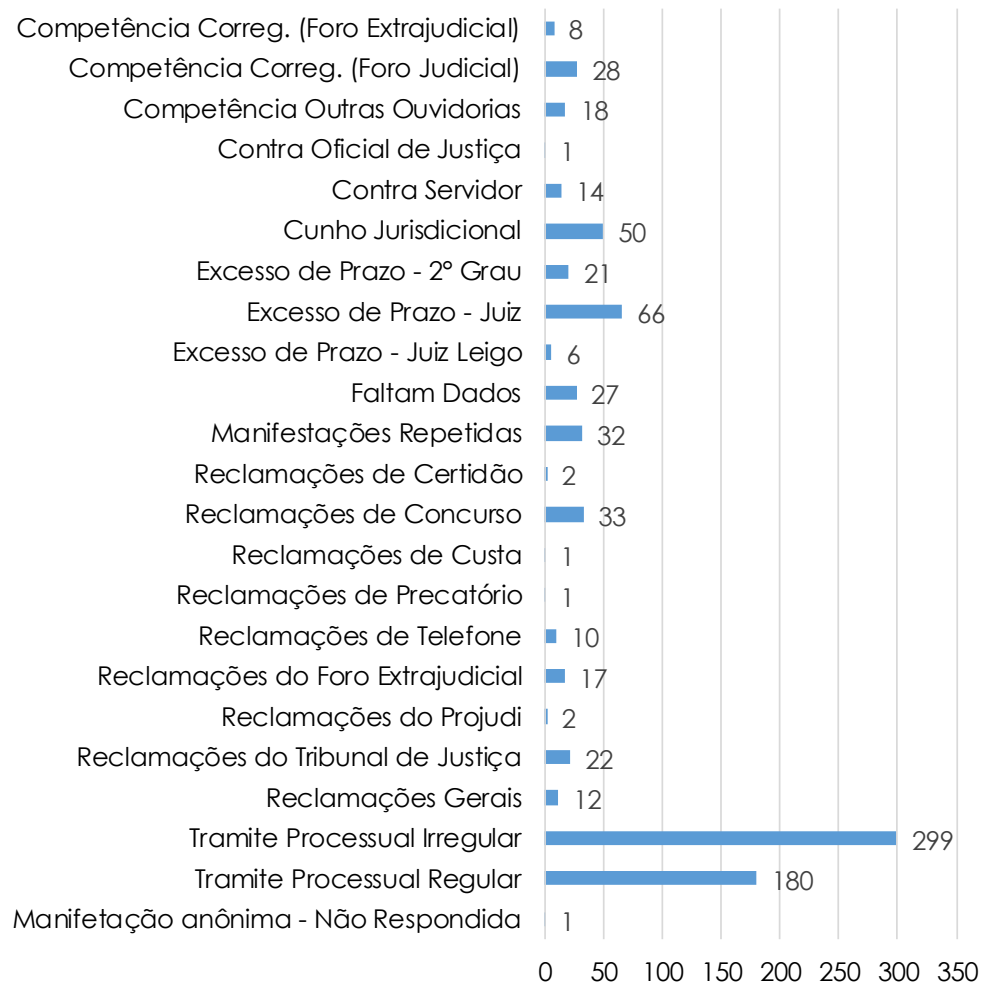


### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

Houve um total de **851** (oitocentos e cinquenta e uma) reclamações no período do quarto 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 **479** (quatrocentos e setenta e nove) reclamações.

Outros dois tipos de reclamação em destaque no período analisado foram quanto ao Excesso de Prazo de Juízes **66** (sessenta e seis) e de questões de cunho jurisdicional **50** (cinquenta).

### Reclamações quanto ao tipo

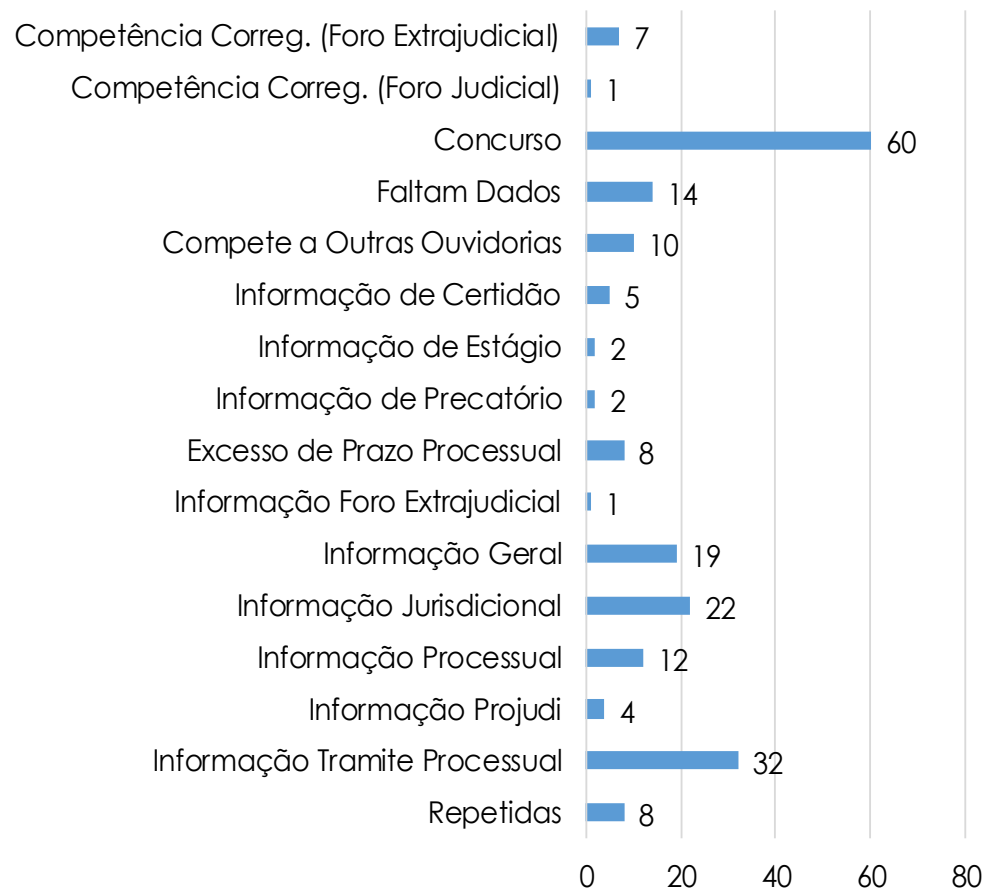


#### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA OU INFORMAÇÃO

Houve um total de **207** (duzentos e sete) dúvidas ou pedidos de informação no quarto trimestre de 2018. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são relacionados a Concurso, que totalizaram **60** (sessenta) solicitações.

Outros dois tipos de pedidos de informação em destaque no período analisado foram: Informações de trâmite processual **32** (trinta e duas) e questões de cunho Jurisdicional **22** (vinte e duas).

## Dúvidas e Informações quanto ao tipo

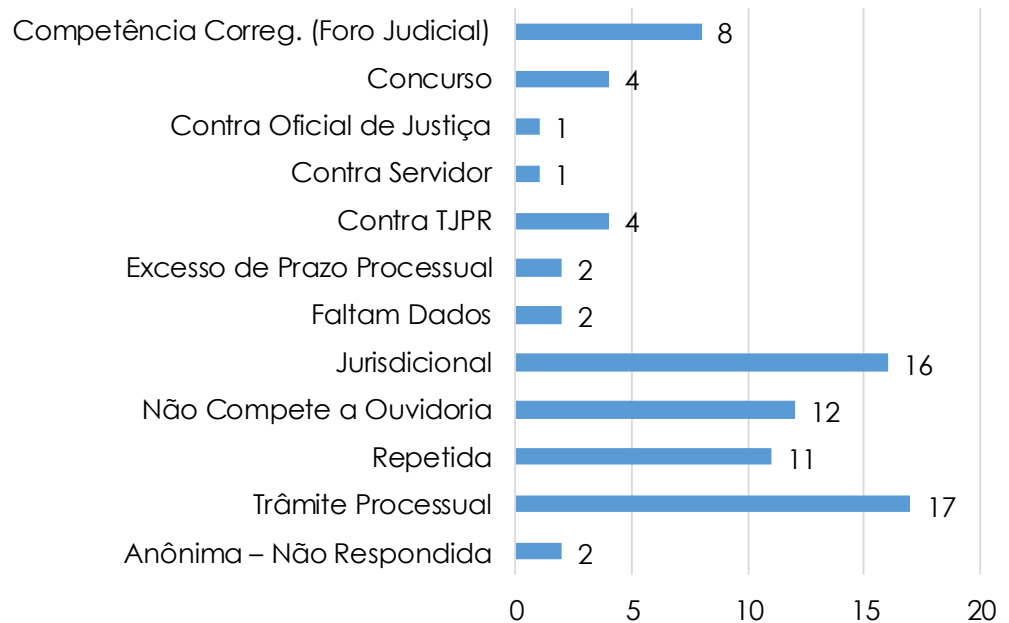


### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

Houve um total de **87** (oitenta e sete) denúncias o no quarto trimestre de 2018. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao Trâmite Processual com **17** (dezessete) denúncias.

Outros dois tipos de denúncias mais recebidas no período analisado foram: de cunho Jurisdicional **16** (dezesesseis) e denúncias que não competem a esta Ouvidoria **12** (doze).

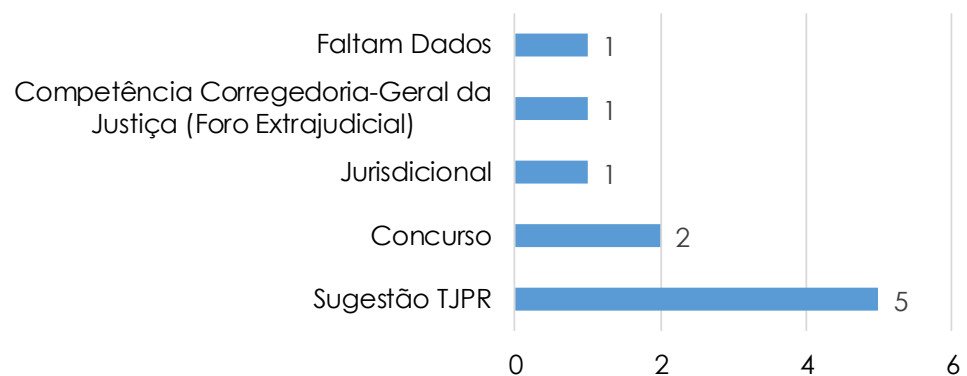
### Denúncias quanto ao tipo



### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **10** (dez) sugestões no quarto trimestre de 2018. As Sugestões mais realizadas foram para setores específicos do Tribunal **5** (cinco) e sugestões relacionadas a Concursos **2** (duas).

### Sugestões quanto ao tipo

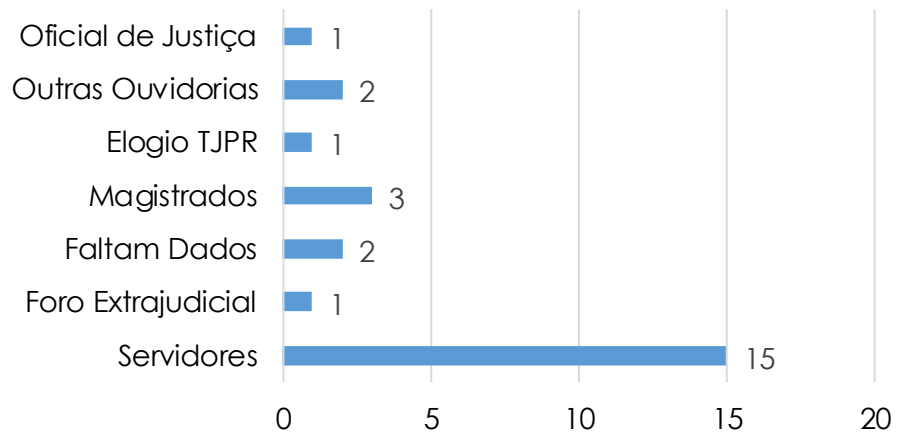


### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Houve um total de **25** (vinte e cinco) elogios no quarto trimestre de 2018. Os servidores do tribunal receberam mais elogios **15** (quinze) no total, e os magistrados receberam **3** (três) elogios.



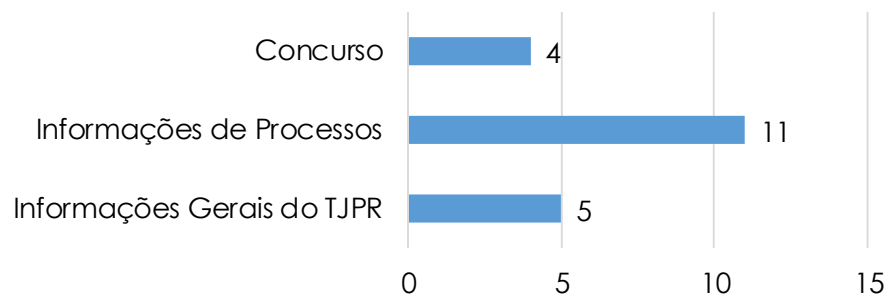
## Elogios quanto ao tipo



### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Houve um total de **20** (vinte) manifestações fundamentadas na Lei nº 12.527 de 2011 que diz respeito ao Acesso à Informação. As informações mais requeridas no quarto trimestre de 2018 foram sobre Processos com **11** (onze) requisições, e Informações Gerais do TJPR também com **5** (cinco).

## Lei de Acesso quanto ao tipo



### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO “OUTROS”

Algumas manifestações foram classificadas como “outros” que, em sua maioria, correspondem ao projeto dos Encarcerados, com **214** (duzentos e catorze) no total. Ainda tiveram **3** (três) manifestações com teor repetido, totalizando **217** (duzentas e dezessete) manifestações classificadas como “outros”.

## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do quarto 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<sup>a</sup>. Lenice Bodstein**  
**Ouidor-Geral**

**Des<sup>a</sup>. Ana Lucia Lourenço**  
**Ouidora**

**Roseliz Patitucci**  
**Supervisora da Ouvidoria-Geral**