



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

2021
1º TRIMESTRE

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Des. Celso Jair Mainardi

Ouvidor Substituto

Des. Jorge de Oliveira Vargas

Juízes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dr. 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

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 2021, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2021

Reunião do Ouvidor-Geral da Justiça com a equipe da Ouvidoria. Nos dias 02 e 03 de fevereiro, o novo Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi, empossado para a gestão do biênio 2021/2022, reuniu-se com a equipe da Ouvidoria para cumprimentar e conhecer os servidores e estagiários, bem como alinhar os trabalhos com as diretrizes da nova gestão.

Reunião do Ouvidor-Geral da Justiça com os Juízes Auxiliares. No dia 12 de fevereiro foi realizada reunião do Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi com os Juízes Auxiliares Doutor Francisco Cardozo Oliveira e Doutor Eduardo Novacki.



Participação dos Ouvidores na reunião da Presidência. No dia 26 de fevereiro, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi e o Ouvidor Substituto, Desembargador Jorge de Oliveira Vargas, participaram da reunião realizada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Desembargador José Laurindo de Souza Netto, para tratar das novas diretrizes da gestão à Cúpula Diretiva do Tribunal.

Participação da Ouvidoria no evento online “Ouvidoria 21 Anos – Uma História de Acolhimento” realizado pelo TJDF. No dia 03 de março o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi, a Supervisora da Ouvidoria a Senhora Roseliz Patitucci e os demais componentes da equipe participaram do evento online “Ouvidoria 21 Anos – Uma História de Acolhimento” realizado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, transmitido pelo canal oficial daquele Tribunal pelo Youtube.

Dia do Ouvidor. No dia 16 de março foi comemorado o Dia do Ouvidor, instituído pela Lei 12.632/2012. Nossa homenagem a todos os ouvidores que visam o fortalecimento do papel da instituição, buscando melhorias e soluções entre o cidadão e o Poder Público.

Novas categorias especificadas nos relatórios e no SISOUV. A partir deste ano, terão categorização própria as manifestações que versarem sobre “**consulta jurídica**” e as que forem sugeridas ao manifestante a busca da Mediação ou Conciliação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (**CEJUSC**). Tal medida visa trazer informações mais precisas nos relatórios da Ouvidoria, que está em constante atualização e atenta às demandas recebidas.

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. As 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.

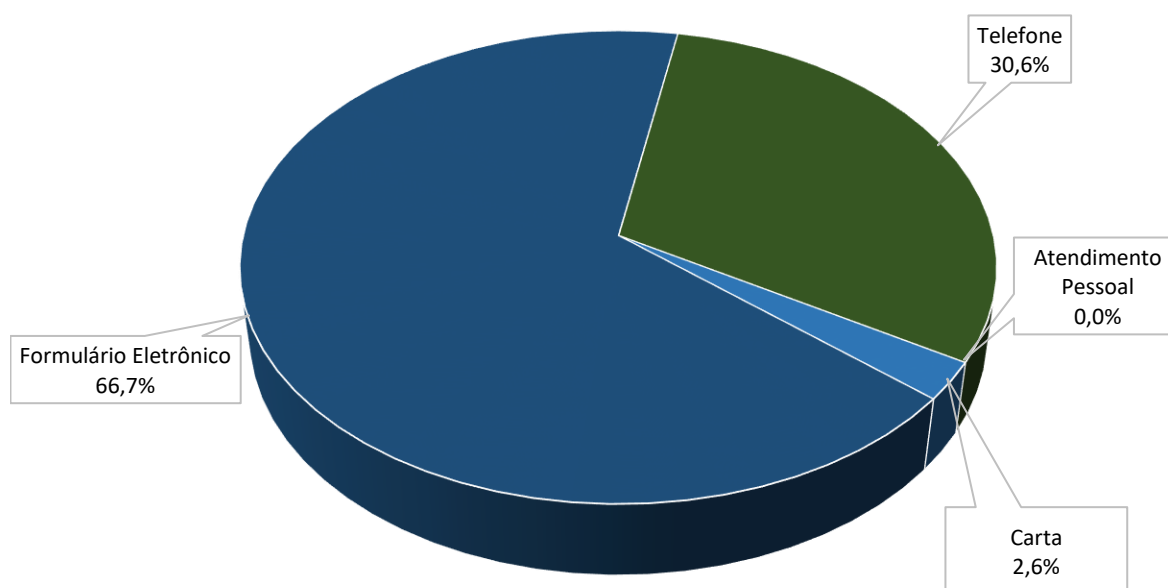
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **2.036** (dois mil e trinta e seis), destes, **572** (quinhentos e setenta e dois) foram solucionados de imediato e **1.464** (um mil, quatrocentos e sessenta e quatro) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

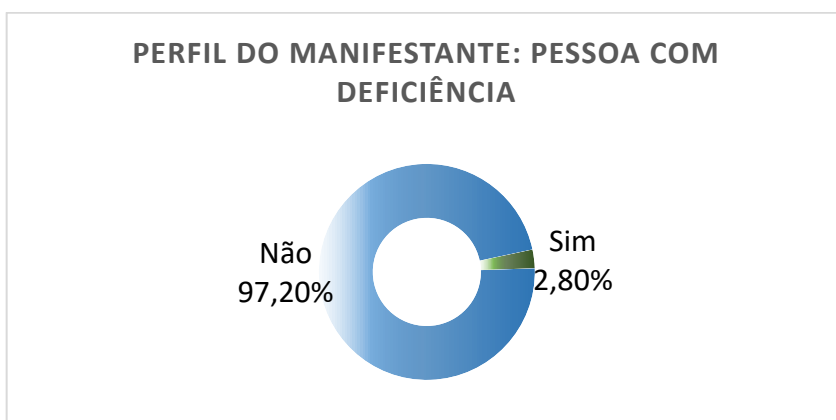
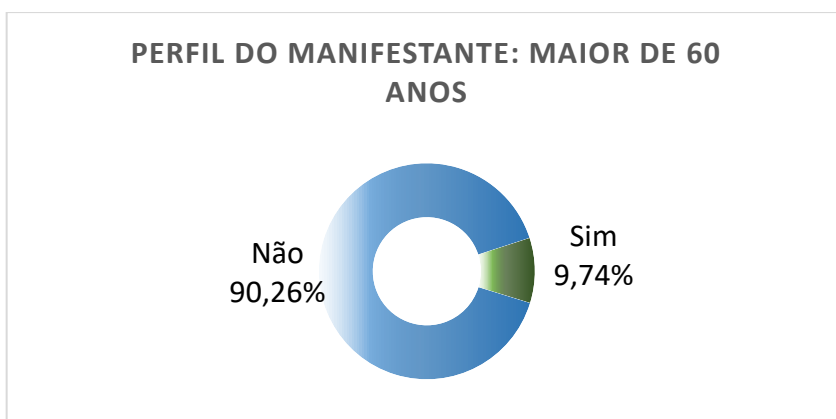
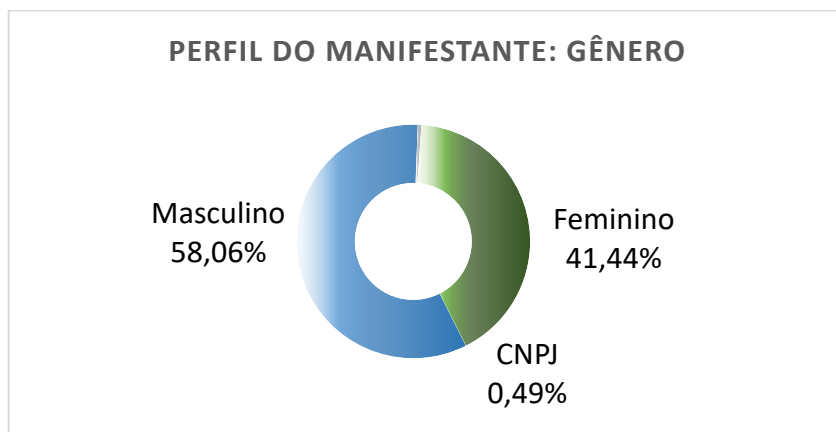
- ✓ **1.359** (um mil, trezentos e cinquenta e nove) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **624** (seiscentos e vinte e quatro) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **53** (setenta) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

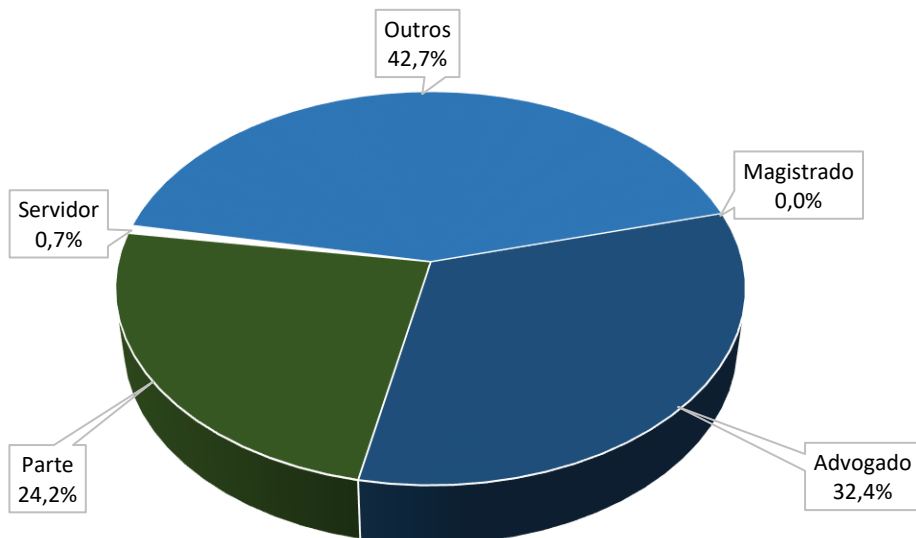


PERFIL DOS MANIFESTANTES

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



PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL

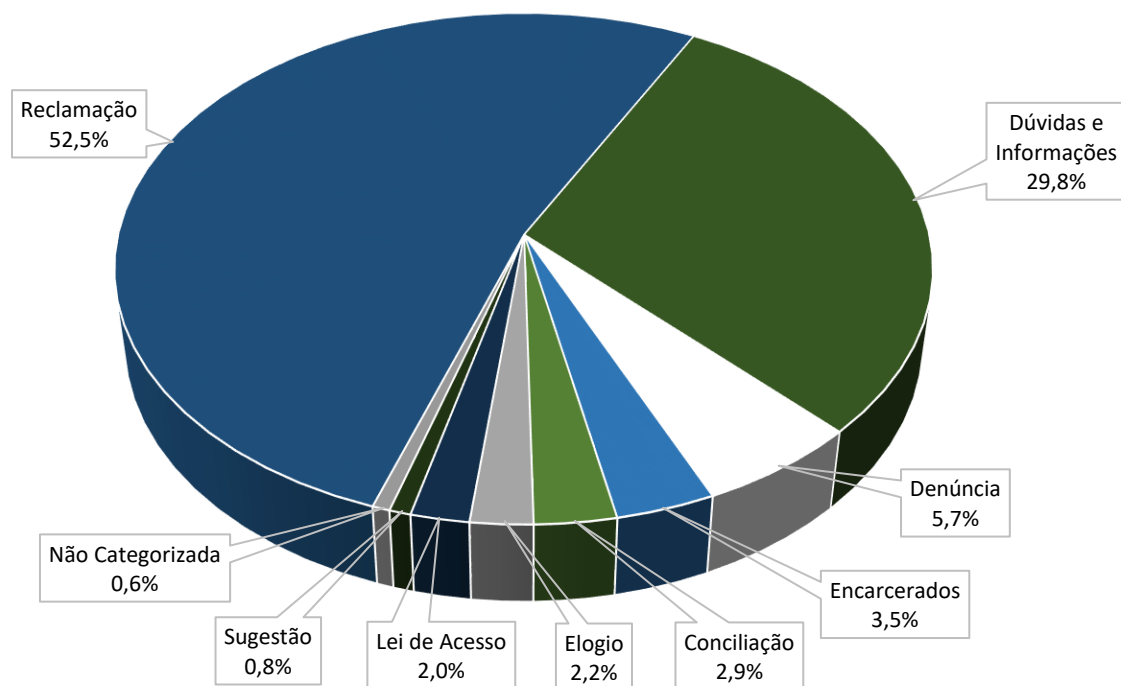


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

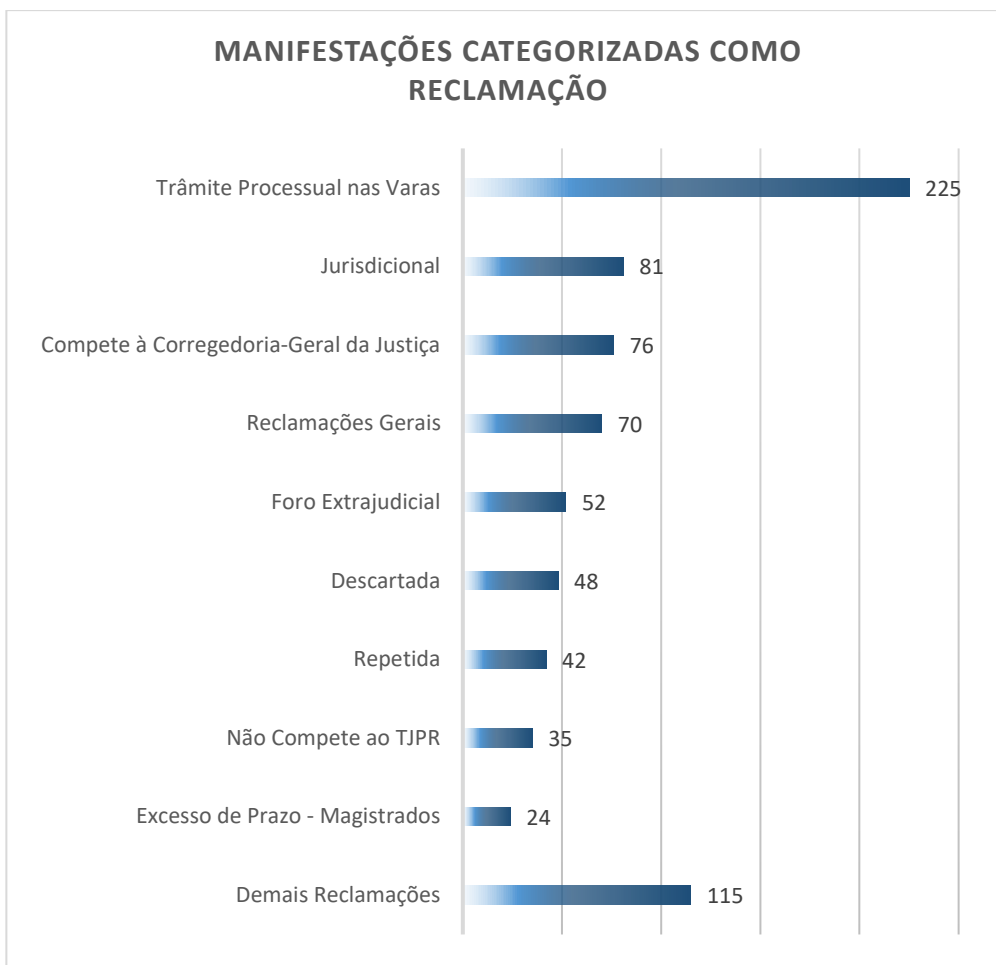
- ✓ Reclamações: **768** (setecentos e sessenta e oito);
- ✓ Dúvidas e Informações: **437** (quatrocentos e trinta e sete);
- ✓ Denúncias: **84** (oitenta e quatro);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **30** (trinta);
- ✓ Elogios: **32** (trinta e duas);
- ✓ Sugestões: **11** (onze);
- ✓ Encarcerados: **51** (cinquenta e uma);
- ✓ Não Categorizada: **09** (nove)

Manifestações por tipo



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No primeiro trimestre de 2021 um total de **768** (setecentos e sessenta e oito) 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 **225** (duzentos e vinte e cinco) reclamações. Destaca-se também as reclamações que de cunho jurisdicional: **81** (oitenta e uma), e as manifestações que competem à Corregedoria-Geral da Justiça: **76** (setenta e seis)

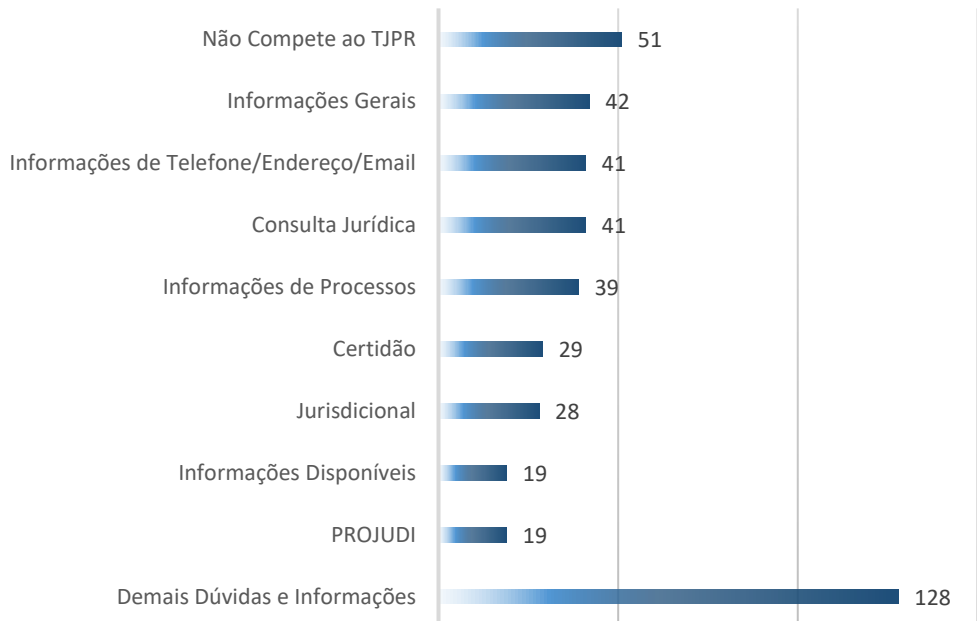


PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de **437** (quatrocentas e trinta e sete) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram pedidos de informações que não competem ao TJPR: **51** (cinquenta e uma).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações gerais: **42** (quarenta e duas) e as informações de telefone/endereço/e-mail das unidades judiciais e extrajudiciais: **41** (quarenta e uma).

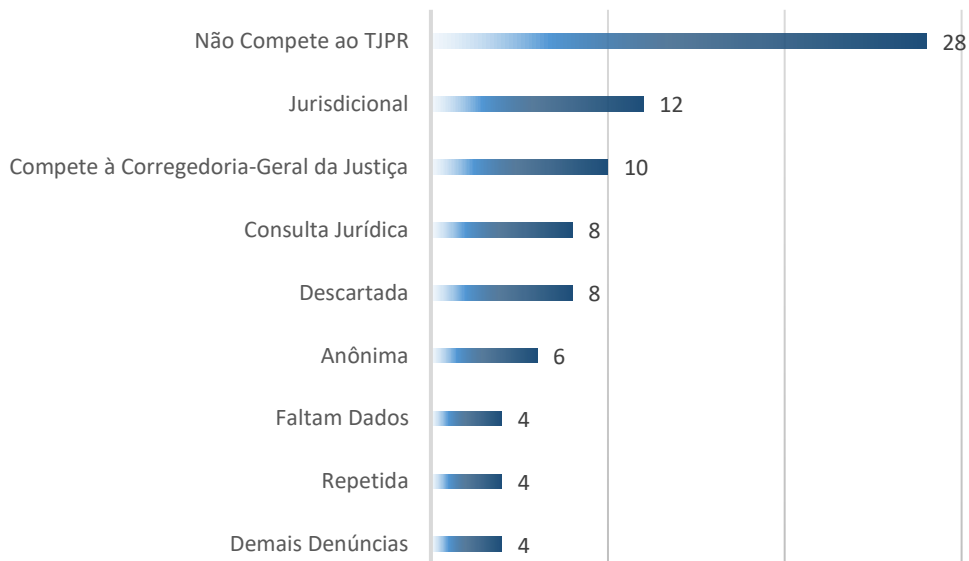
MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO DÚVIDAS E INFORMAÇÕES



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

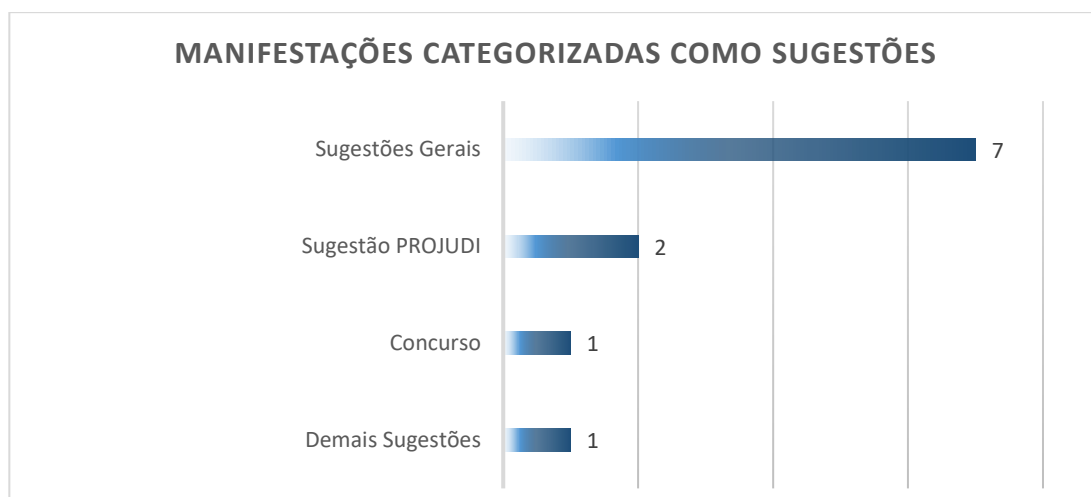
84 (oitenta e quatro) denúncias foram registradas no primeiro trimestre de 2021 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as que não competem ao TJPR: **28** (vinte e oito) solicitações, seguida por denúncias de cunho jurisdicional: **12** (doze) e das que competem à Corregedoria-Geral da Justiça: **10** (dez).

MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO DENÚNCIAS



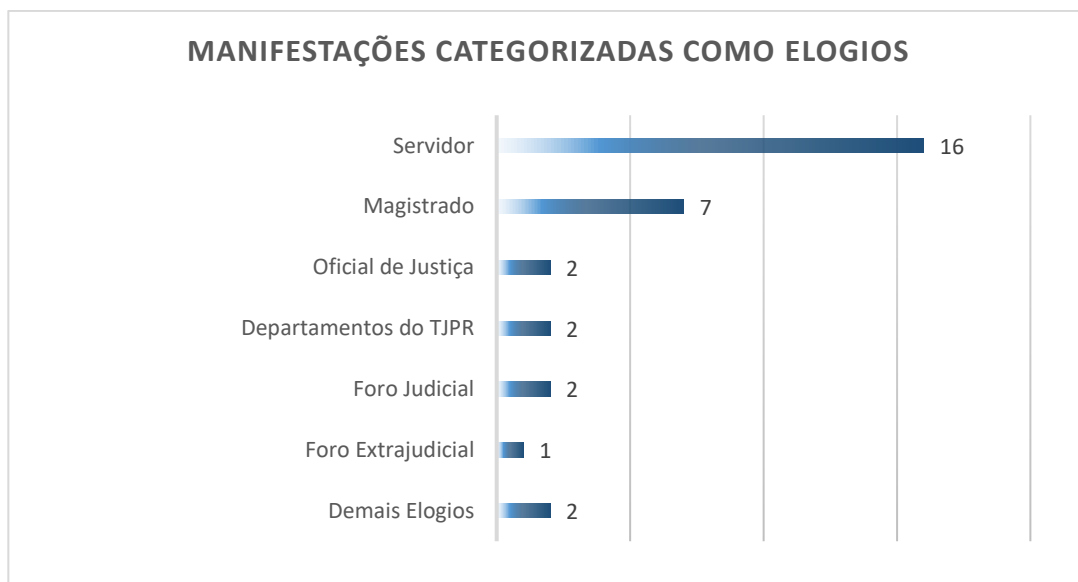
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **11** (onze) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **07** (sete) e sugestões ao PROJUDI: **02** (duas) manifestações.



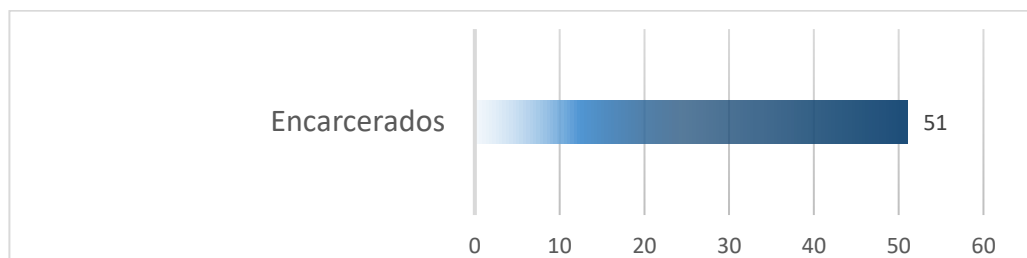
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **32** (trinta e duas) manifestações no primeiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **16** (dezesesseis) elogios. Os magistrados: **07** (sete) e os oficiais de justiça: **02** (dois).



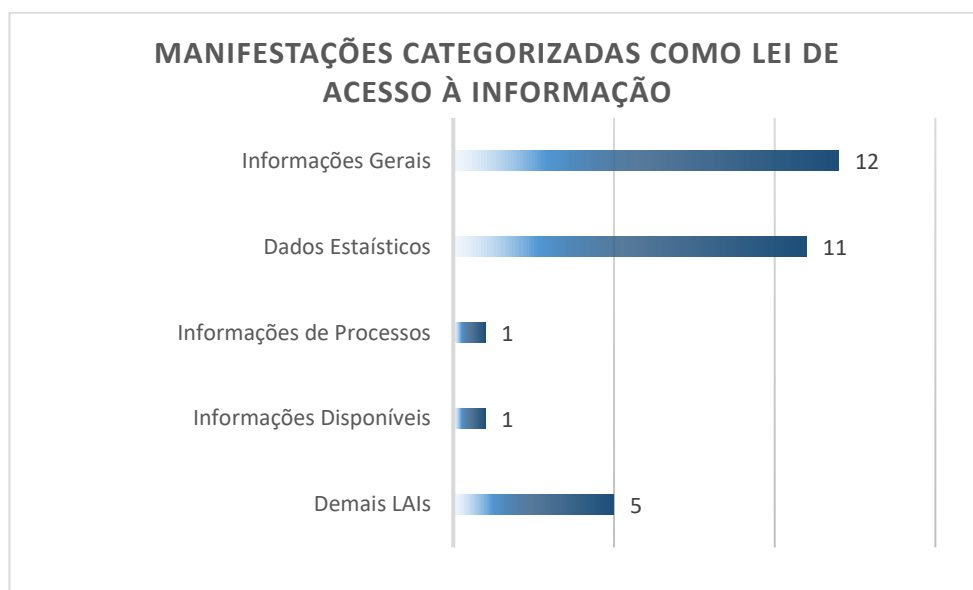
PROJETO ENCARCERADOS

A Ouvidoria recebeu **51** (cinquenta e uma) cartas de encarcerados no período.



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 **30** (trinta) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **12** (doze), Dados Estatísticos: **11** (onze) e as manifestações relativas a Informações de Processos somaram **01** (uma).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, no Primeiro Trimestre de 2021, objetiva conferir transparência às suas atividades 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 Corte.

As reclamações recebidas foram levadas ao conhecimento dos respectivos reclamados e respectivos Juízes de direito, bem como aos departamentos que compõem este Tribunal, algumas questões, as reclamações e elogios para conhecimento e informações.

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 apresentado 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.

DES. CELSO JAIR MAINARDI

Ouvidor-Geral

DES. JORGE DE OLIVEIRA VARGAS

Ouvidor Substituto

ROSELIZ PATITUCCI

Supervisora da Ouvidoria-Geral