



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça Período: 2º Trimestre de 2019



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

Supervisora

Roseliz Patitucci

Atendimento Telefônico (0800)

Jediaél Burdião de Moura (estagiário de graduação)

Sheyla do Nascimento Teixeira (estagiária de graduação)

Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça

Atendimento Pessoal

Fernanda Cristina Quiessi Rolim

Administrativo

Mara Rúbia Santana da Cruz

Análise de Manifestações

Bianca Buck Perina

Alana Francieli Nepomuceno (estagiária de pós-graduação)

João Daniel Vilas Boas Taques (estagiário de pós-graduação)

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

Scheilla de Lara Marçal

Guilherme de Macedo Malheiros

➤ BREVE INTRODUÇÃO

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 2º Trimestre de 2019, como se observará mais adiante.

➤ **PRINCIPAIS EVENTOS E PROJETOS REALIZADOS PELA OUIDORIA NO 2º TRIMESTRE 2019**

- ✓ **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.

- ✓ **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.

➤ 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.

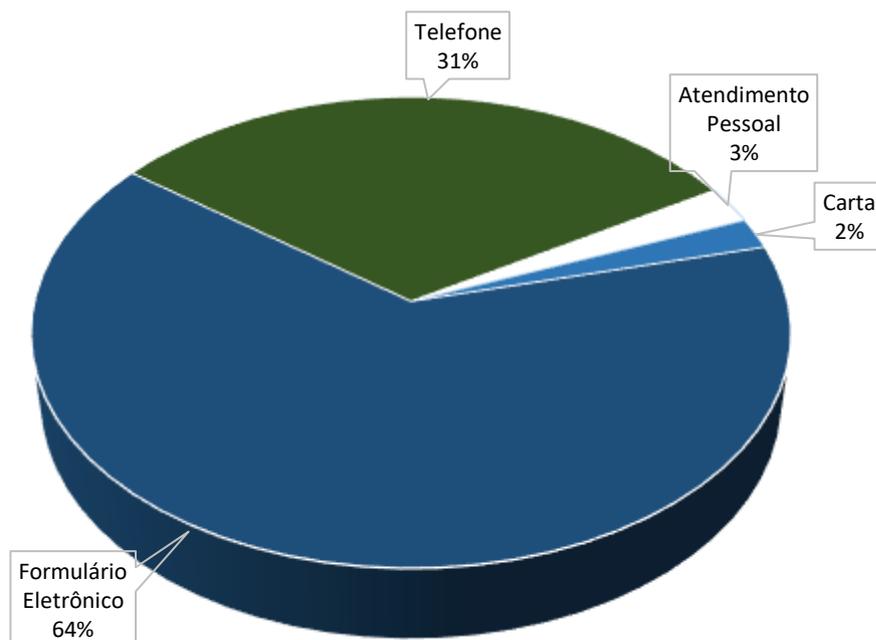
➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No 2º trimestre de 2019, o número total de atendimentos foi de **1.857** (um mil, oitocentos e cinquenta e sete), destes **488** (quatrocentos e oitenta e oito) foram solucionados de imediato e **1.369** (um mil, trezentos e sessenta e nove) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

- ✓ **1.133** (um mil cento e cinco) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **553** (quinhentos e cinquenta e três) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **45** (quarenta e cinco) atendimentos pessoais;
- ✓ **37** (trinta e sete) manifestações por carta;
- ✓ **89** (oitenta e nove) manifestações descartadas.

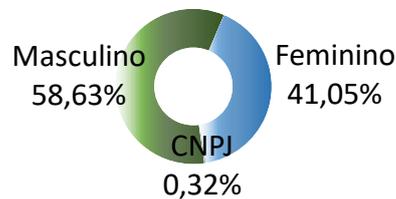
➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:



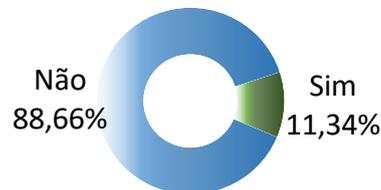
➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

Foram coletados os dados que traçam o perfil dos manifestantes, como gênero, relação com o Tribunal, maior de sessenta anos e portador de deficiência física. Abaixo apresentamos os gráficos com esses dados coletados:

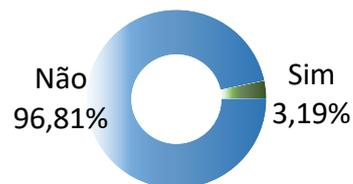
PERFIL DO MANIFESTANTE: GÊNERO



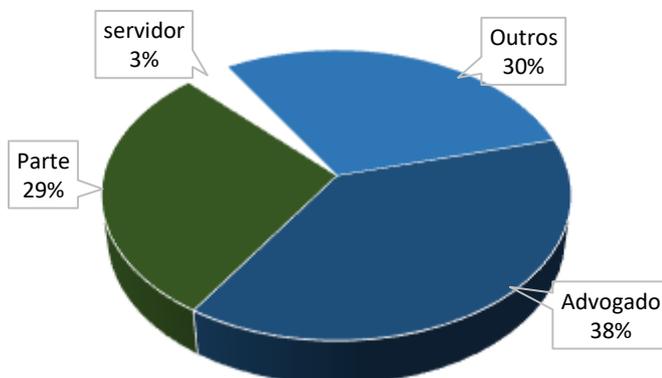
PERFIL DO MANIFESTANTE: MAIOR DE 60 ANOS



PERFIL DO MANIFESTANTE: PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA



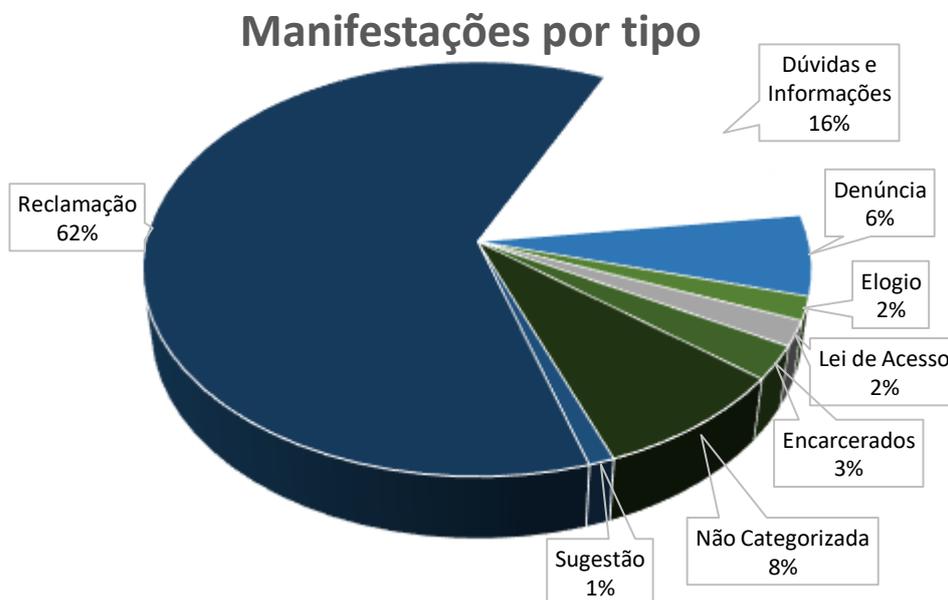
PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

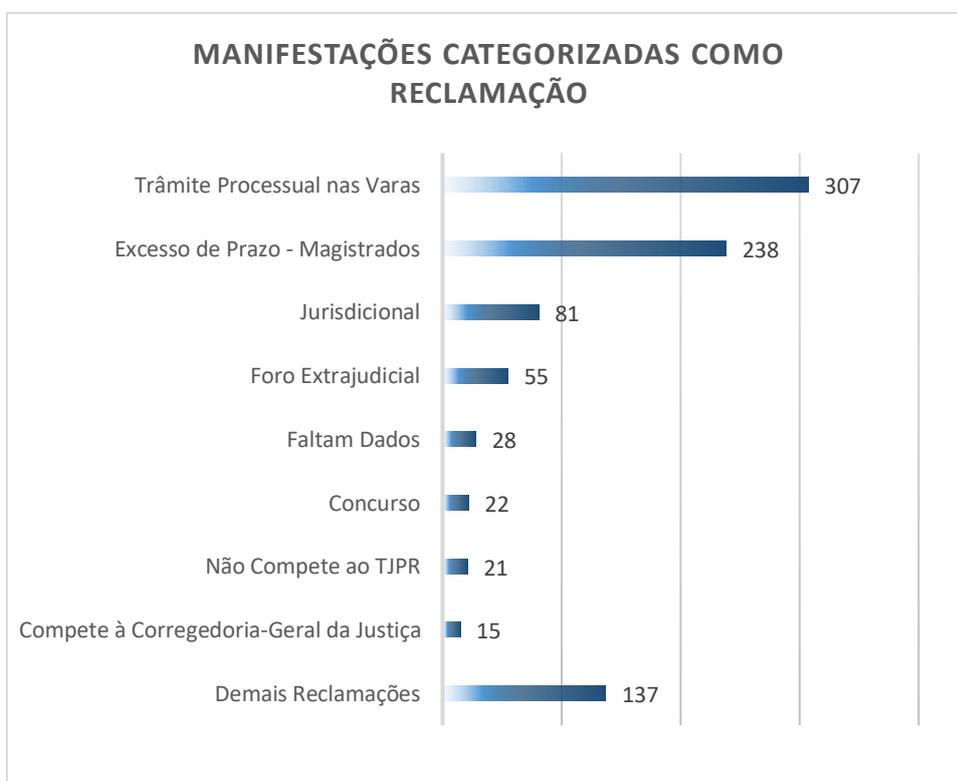
As manifestações recebidas pela ouvidoria, foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Denúncias: **62** (sessenta e dois);
- ✓ Dúvidas e Informações: **183** (cento e oitenta e três);
- ✓ Elogios: **25** (vinte e cinco);
- ✓ Leis de Acesso: **27** (vinte e sete);
- ✓ Reclamações: **904** (novecentos e quatro);
- ✓ Sugestões: **15** (quinze);
- ✓ Encarcerados: **36** (trinta e seis);



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

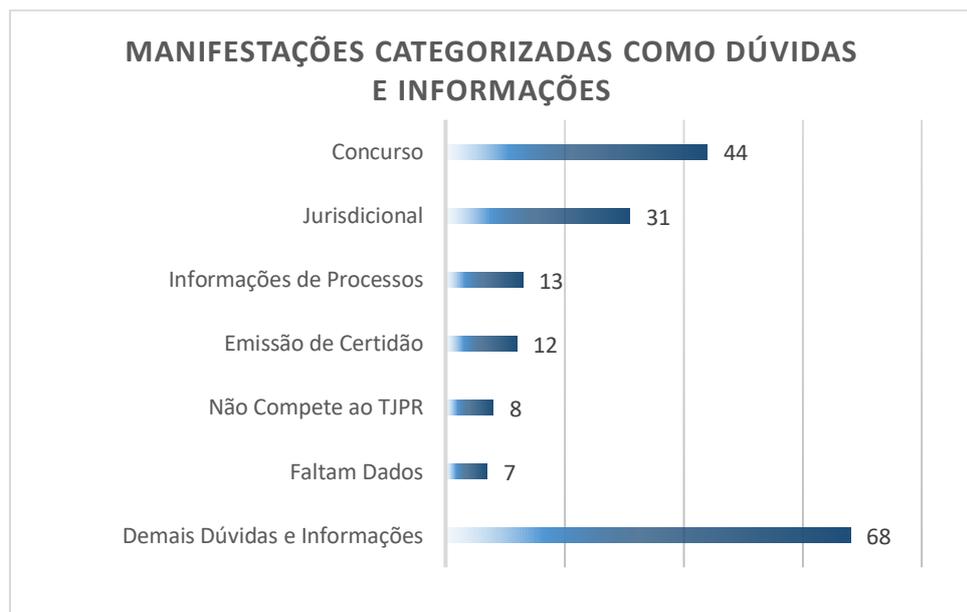
Houve um total de: **904** (novecentos e quatro) manifestações categorizadas como reclamações no período. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram: **307** (trezentas e sete) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **238** (duzentas e trinta e oito), as de questões de cunho jurisdicional: **81** (oitenta e um) e as relacionadas ao Foro Extrajudicial: **55** (cinquenta e cinco).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de: **183** (cento e oitenta e três) dúvidas ou pedidos de informação no período. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são relacionados aos concursos, que totalizaram: **44** (quarenta e quatro) solicitações.

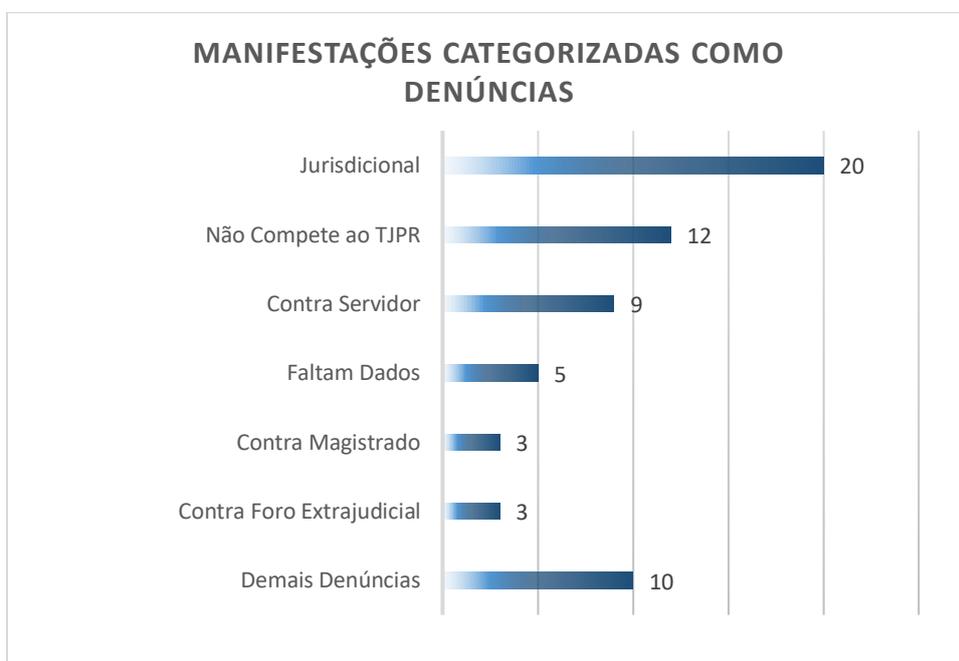
Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque no período analisado foram questões de cunho Jurisdicional: **31** (trinta e um) e informações de processos: **13** (treze).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

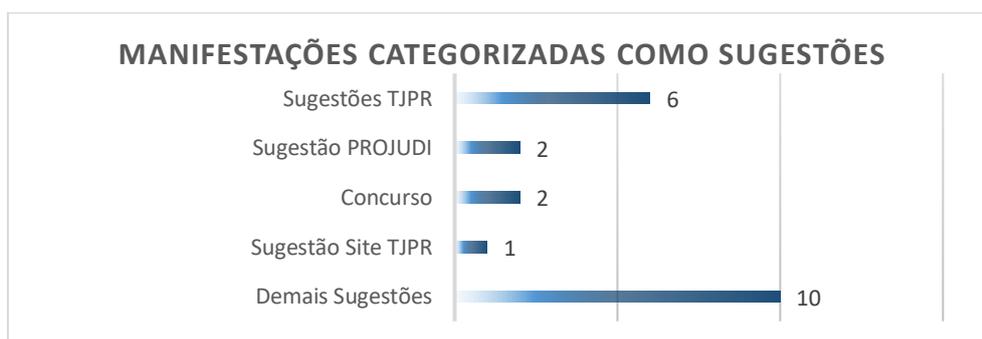
Houve um total de: **62** (sessenta e duas) denúncias no 2º trimestre de 2019. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes são questões de cunho jurisdicional com: **20** (vinte) denúncias.

Outros dois tipos de denúncias mais recebidas no período analisado foram as que não competem ao Tribunal: **12** (doze) e denúncias contra servidores **09** (nove).



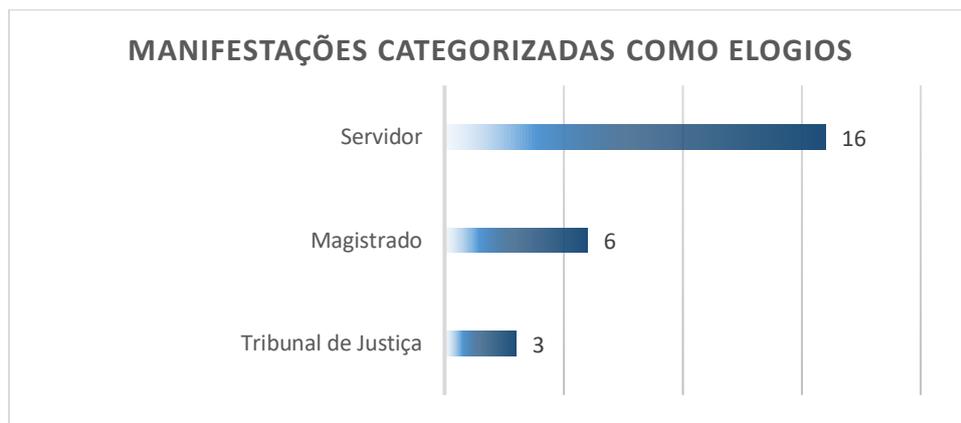
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **15** (quinze) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram para setores específicos do Tribunal **06** (seis) e sugestões do sistema PROJUDI **02** (duas).



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

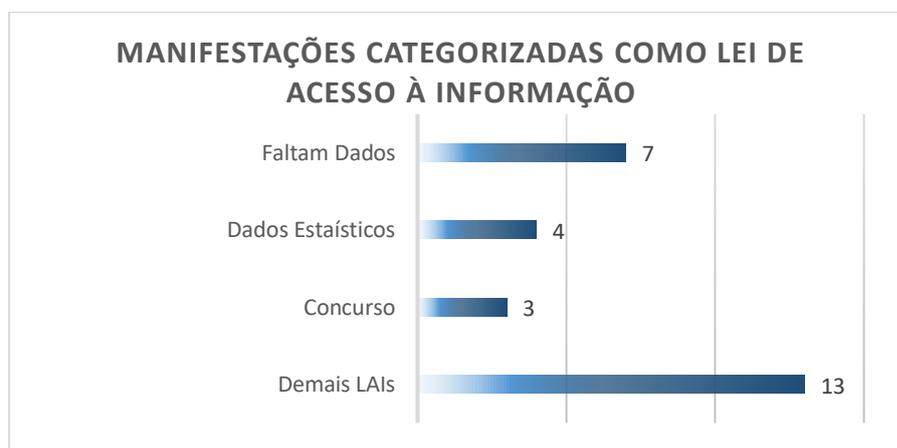
Houve um total de **25** (vinte e cinco) elogios no período. Os servidores do tribunal receberam: **16** (dezesesseis) elogios no total e os magistrados receberam **06** (seis) elogio.



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES A LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

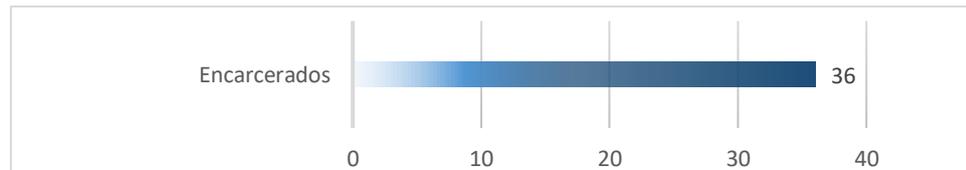
Houve um total de: **27** (vinte e sete) manifestações fundamentadas na Lei nº 12.527 de 2011 que trata do Acesso à Informação. As informações mais requeridas foram as que solicitaram Dados Estatísticos do Tribunal: **04** (quatro) e os pedidos de informações sobre concurso que totalizaram **03** (três) manifestações.

Foram desclassificadas 03 (três) manifestações por não constituírem como Lei de Acesso à Informação, mas simples pedido de informação. No período tão somente 01 (um) pedido de acesso à informação foi indeferido pelo Presidente desta Corte, devidamente fundamentado.



➤ MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES AO PROJETO DOS ENCARCERADOS

As manifestações que correspondem ao projeto dos Encarcerados somaram no período: **36** (trinta e seis).



➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 2º Trimestre de 2019, 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.

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

Des^a. Ana Lúcia Lourenço
Ouvidor-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima
Ouvidora

Roseliz Patitucci
Supervisora da Ouvidoria-Geral