



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça Período: 2º Trimestre de 2020



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

Juízes Auxiliares

Fabiane Pieruccini

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 2º Trimestre de 2020, como se observará mais adiante.

➤ **INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DURANTE O REGIME DE TELETRABALHO**

Durante o regime de teletrabalho, a Ouvidoria disponibilizou o atendimento ao público por meio do telefone 0800 e pelo formulário eletrônico que consta na página da Ouvidoria. Desta forma, foi possível manter o atendimento aos jurisdicionados e servidores que buscaram auxílio.

Nos primeiros trinta dias do teletrabalho, que compreendeu entre os dias 16/03/2020 e 14/04/2020, a Ouvidoria teve um aumento de quase 60% nas manifestações registradas, em comparação ao mesmo período do ano passado. O motivo deste aumento deu-se principalmente pela demanda dos servidores cumpridores de mandados judiciais (84 manifestações) preocupados com a prevenção do covid-19. Outro fator foi o aumento de manifestações de advogados, que buscaram auxílio em virtude da priorização na expedição de alvarás judiciais para levantamento de valores, previsto no Decreto nº 172/2020-DM do TJPR. Nos meses seguintes o número de manifestações normalizou, igualando-se ao quantitativo do ano passado.

Neste segundo trimestre, observou-se um aumento nas manifestações de jurisdicionados solicitando informações dos telefones das unidades judiciais e extrajudiciais, possivelmente em virtude de muitos números de telefones do Tribunal, para atendimento ao público, foram alterados durante a Pandemia. No segundo trimestre de 2019 foram realizados 03 (três) manifestações desta natureza, já em 2020 foram registradas 63 (sessenta e três) no mesmo período.

Outra mudança percebida foi no público que buscou a Ouvidoria. Os advogados representavam 35% do total no ano de 2019, já no segundo trimestre de 2020 esta classe representou 56%, ou seja, mais da metade das manifestações foram registradas por advogados.

Abaixo, listamos os principais eventos, reuniões e projetos realizados pela Ouvidoria no segundo trimestre de 2020.

➤ **PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE 2020**

- ✓ **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 2ªVice-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 nº 13.079/2018).
- ✓ **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.

✓ **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.

➤ 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. A 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.

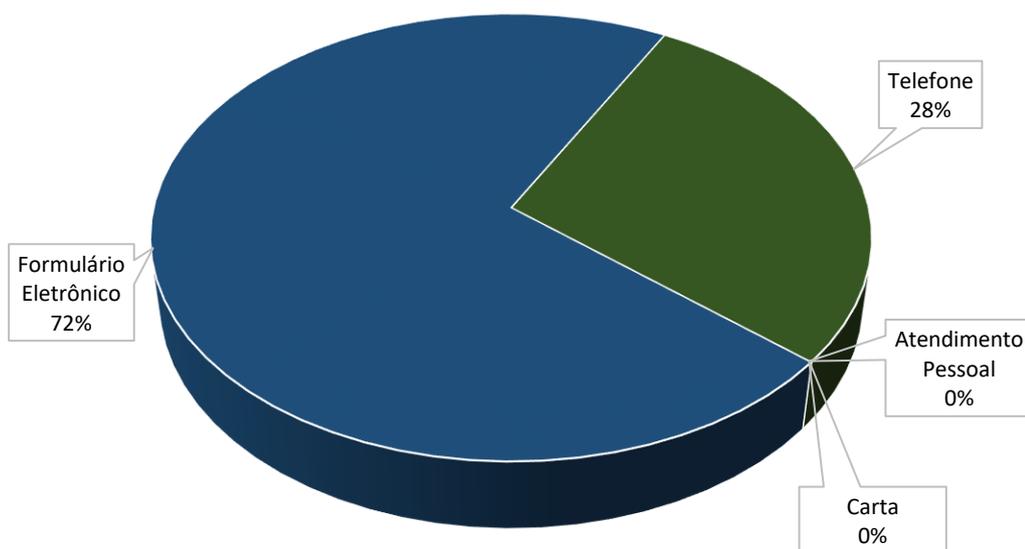
➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No segundo trimestre de 2020, o número total de atendimentos foi de **1.613** (um mil, seiscentos e quarenta), destes, **430** (quatrocentos e trinta) foram solucionados de imediato e **1.183** (um mil, cento e oitenta e três) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

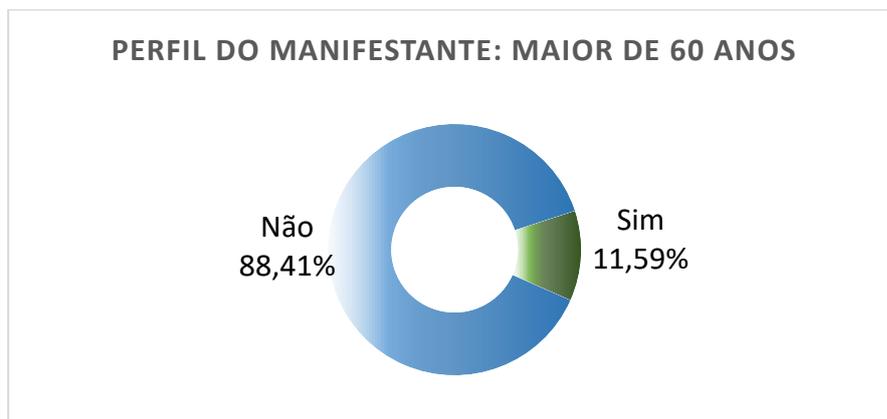
- ✓ **1.159** (mil cento e cinquenta e nove) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **454** (quatrocentos e cinquenta e quatro) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ Nenhuma solicitação via atendimento pessoal ou carta.

➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:

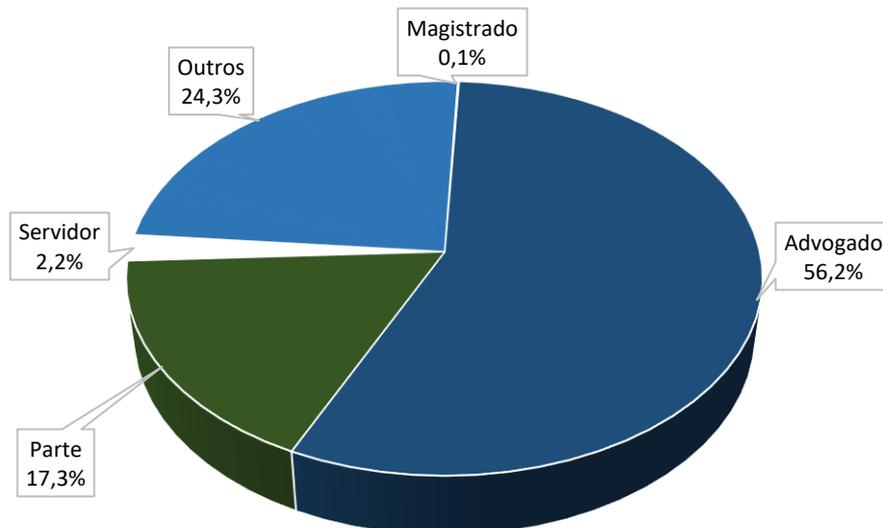


➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

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 relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes.



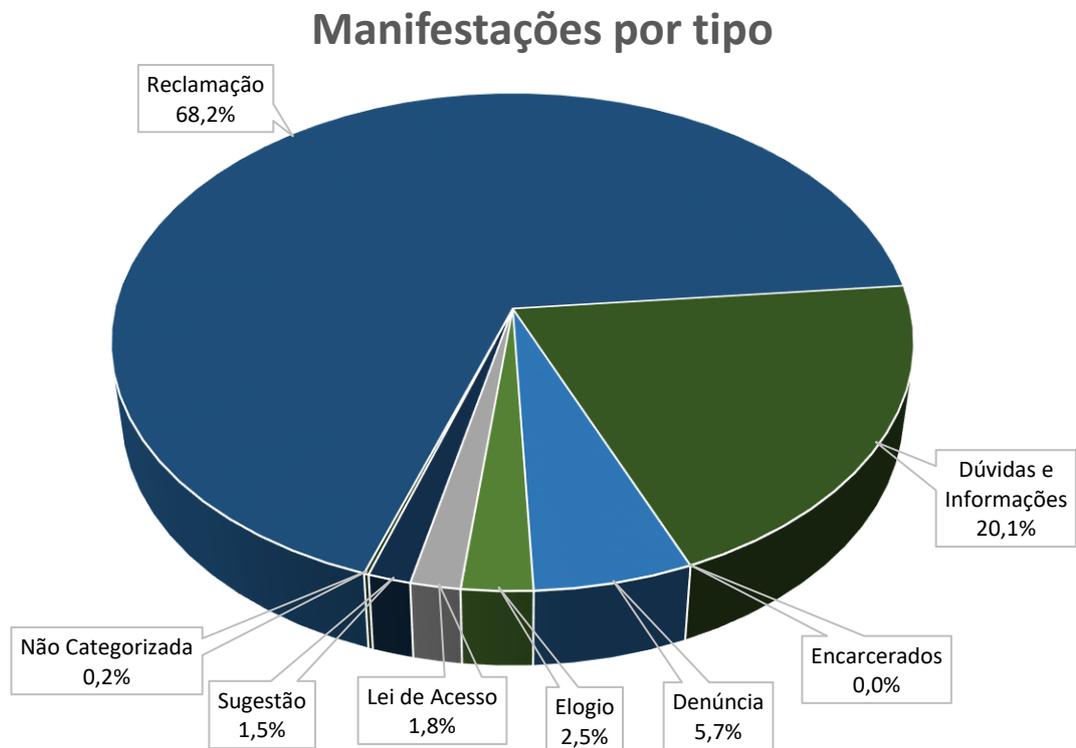
PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



➤ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

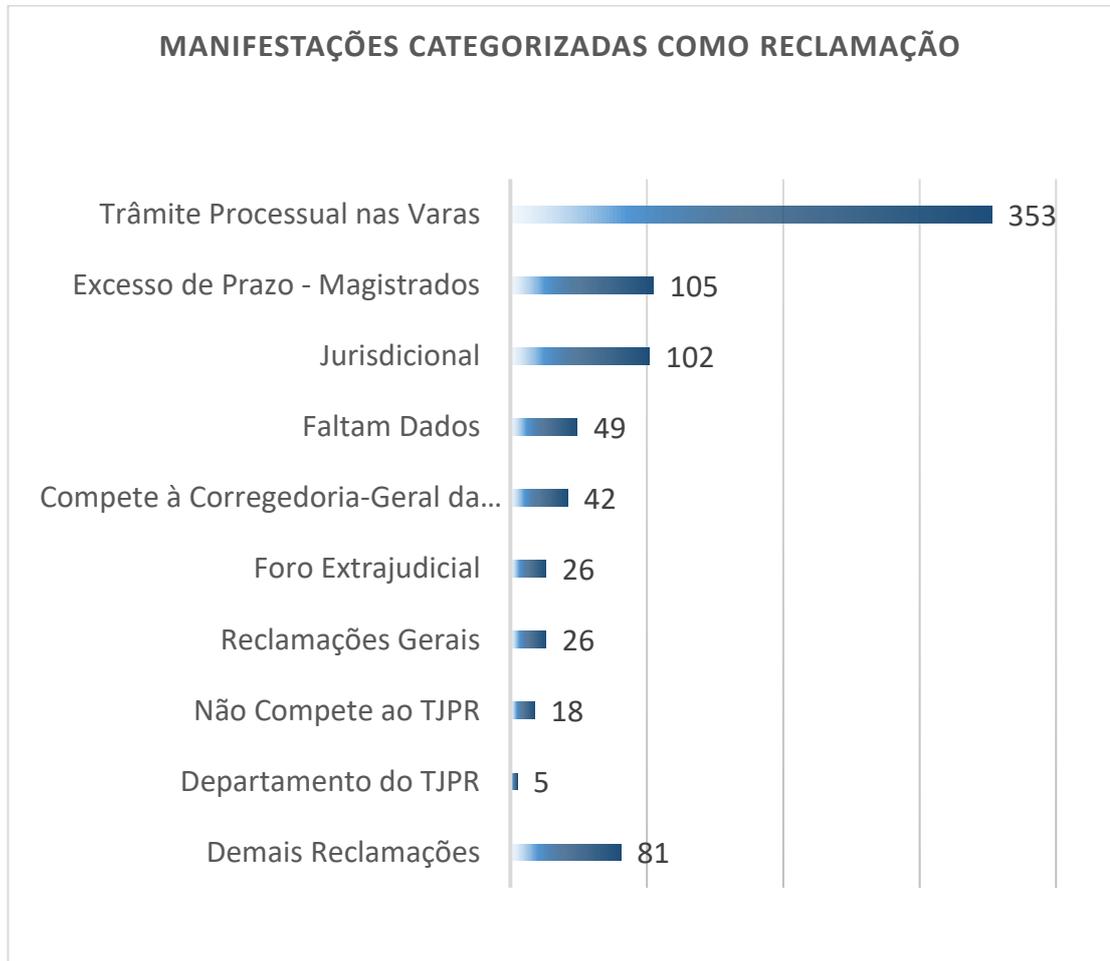
As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **807** (oitocentas e sete);
- ✓ Dúvidas e Informações: **238** (duzentas e trinta e oito);
- ✓ Denúncias: **67** (sessenta e sete);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **21** (vinte e uma);
- ✓ Elogios: **30** (trinta);
- ✓ Sugestões: **18** (dezoito);
- ✓ Não Categorizada: **02** (duas);
- ✓ Encarcerados: Nenhuma



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO**

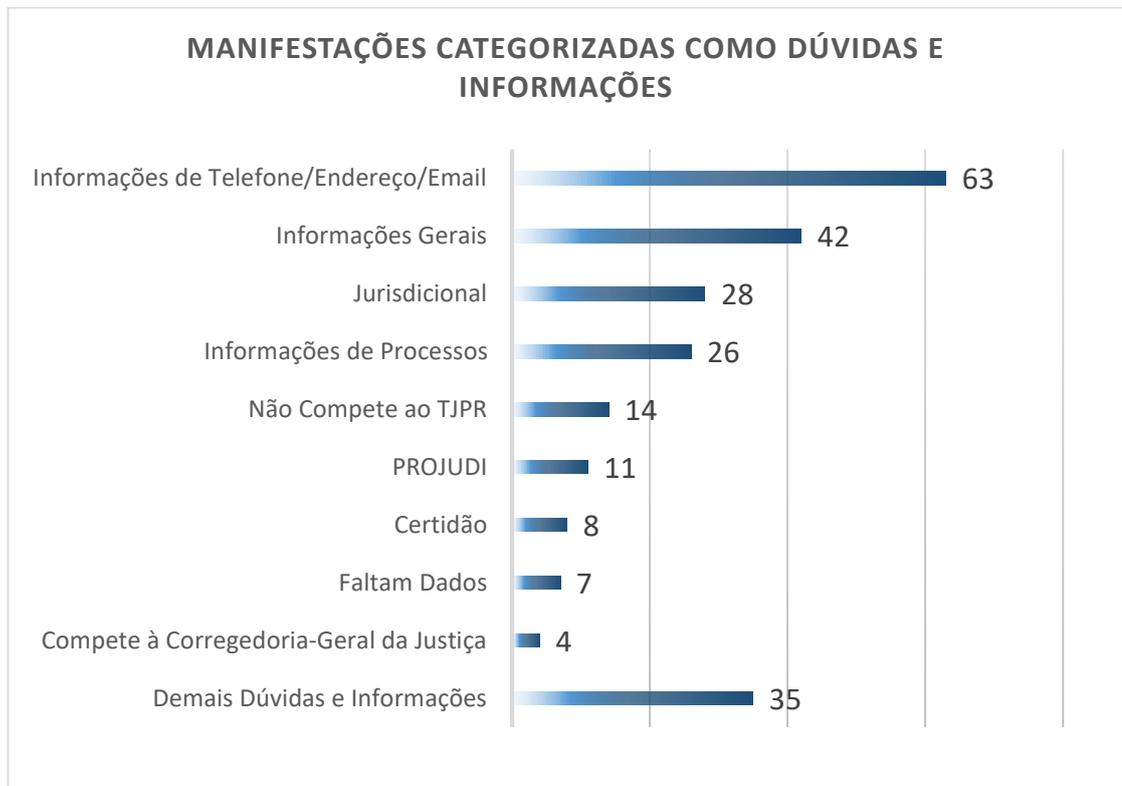
No segundo trimestre de 2020 um total de **807** (oitocentos e sete) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **353** (trezentas e cinquenta e três) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **105** (cento e cinco) e as questões de cunho jurisdicional: **102** (cento e duas).



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO**

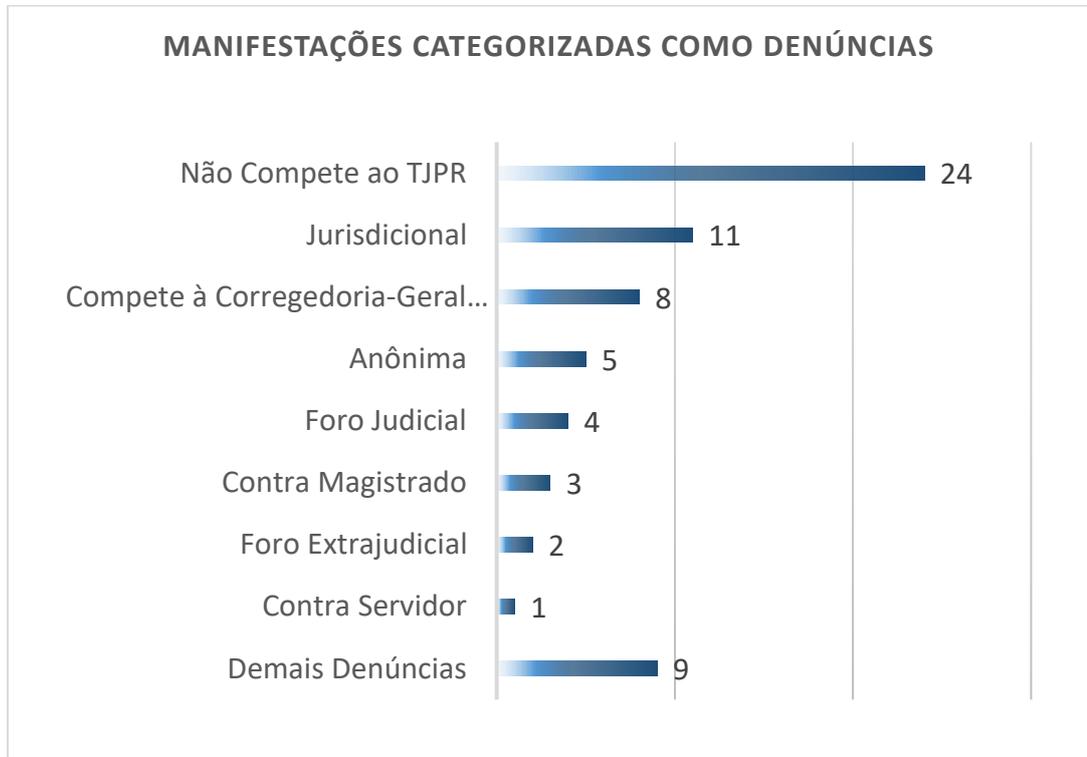
Houve um total de **238** (duzentas e trinta e oito) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram pedidos de informações de telefone/endereço/email das unidades judiciais e extrajudiciais: **63** (sessenta e três).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as classificadas como gerais, que totalizaram **42** (quarenta e duas) solicitações e as informações de cunho jurisdicional **28** (vinte e oito).



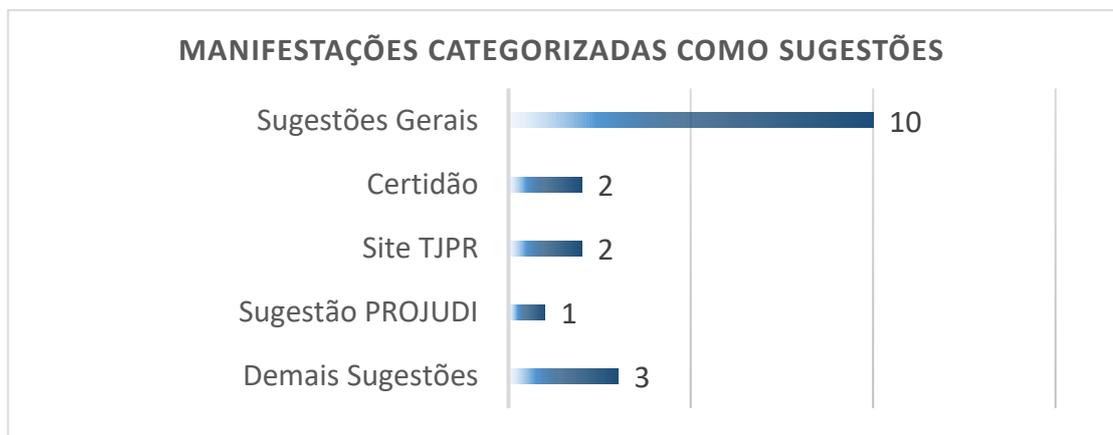
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA**

67 (sessenta e sete) denúncias foram registradas no segundo trimestre de 2020 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as que não competem ao TJPR: **24** (vinte e quatro), seguida por denúncias de cunho jurisdicional com **11** (onze) solicitações.



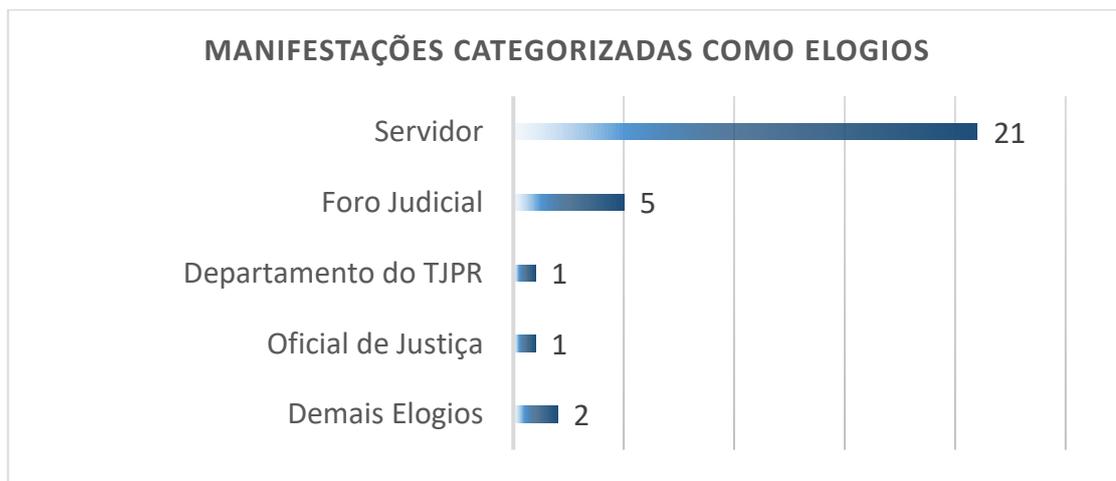
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES**

Houve um total de **18** (dezoito) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **10** (dez), sobre certidões: **02** (duas) e quanto ao Site do TJPR: **02** (duas) manifestações.



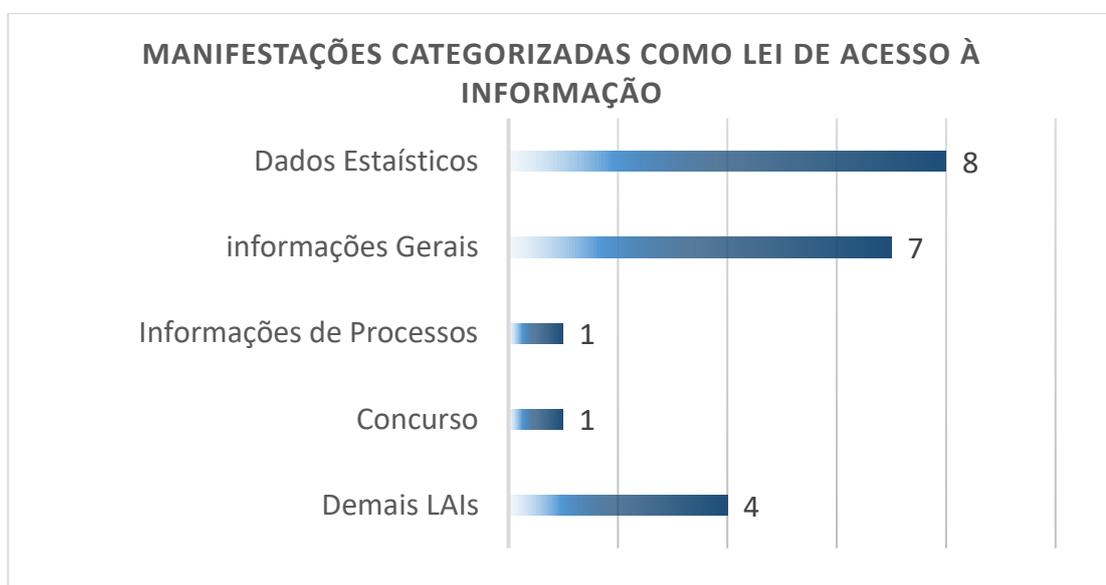
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **30** (trinta) manifestações no segundo trimestre. Os servidores do tribunal receberam **21** (vinte um) elogios. As unidades judiciais receberam **05** (cinco) elogios.



➤ 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 **21** (vinte e uma) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como Dados Estatísticos: **08** (oito), informações gerais: **07** (sete) e as manifestações relativas a Informações de Processos somaram **01** (uma).



➤ **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 2º Trimestre de 2020, 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 - Ouvidora-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora

Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geral