



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

2021
2º TRIMESTRE

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Celso Jair Mainardi

Ouvidor Substituto

Desembargador Jorge de Oliveira Vargas

Juízes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dr. Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Atendimento Telefônico (0800)

Carlos de Paula Soares Filho (estagiário de pós-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)

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 2021, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE DE 2021

Webinário - Proteção e Defesa do Consumidor em Tempos de Pandemia. Na sexta-feira (30/4), a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) realizou o Webinário “Proteção e Defesa do Consumidor em Tempos de Pandemia”, transmitido no canal do YouTube do TJPR. Voltado a ouvidores públicos, profissionais do Direito e ao público em geral, o evento debateu as relações de consumo e os principais desafios e mudanças que ocorreram nos últimos tempos, em função da COVID-19.



Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD). O Ouvidor-Geral da Justiça do Poder Judiciário do Paraná, Desembargador Celso Jair Mainardi, participou no dia 28 de maio, da reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD). O encontro teve como objetivo trocar ideias, esclarecimentos e dúvidas com as Ouvidorias do Poder Judiciário. A próxima reunião ficou marcada para novembro, presencial, em Minas Gerais.



Webinário – Proteção dos direitos das crianças e adolescentes, efeitos da normatividade e políticas de amparo à condição de pessoas em especial estágio de desenvolvimento. No dia 02 de julho, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) realizou o Webinário – Proteção dos direitos das crianças e adolescentes, efeitos da normatividade e políticas de amparo à condição de

pessoas em especial estágio de desenvolvimento. O evento foi transmitido ao vivo pelo canal do Youtube do Tribunal.



02 de julho
14 horas

VEICULADO
Proteção dos direitos das crianças e adolescentes: efeitos da normalidade e políticas de amparo à condição de pessoas em especial estágio de desenvolvimento
Transmissão ao vivo canal do Youtube do TJ RJ

PAINEL 1
Jornada sobre a atuação jurídica e a atuação dos magistrados do Direito de Família em casos de violência doméstica.

Palcoante: Profa. Dra. Tatiana Diniz - Juiz de Direito RJ 2004.

PAINEL 2
Os direitos legados do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e o papel do Ministério Público em casos de violência doméstica.

Palcoante: Profa. Dra. Regina Cerezo - Procuradora do Estado RJ 2003.

PAINEL 3
O desenvolvimento das crianças e adolescentes: a importância da família e o papel do Estado em casos de violência doméstica.

Palcoante: Profa. Dra. Eduarda Martins de Sá - Juiz de Direito RJ 2004.

© 2021 Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Todos os direitos reservados. Este conteúdo não pode ser reproduzido sem a autorização expressa do TJ RJ.

Se você precisa de mais informações, entre em contato conosco pelo e-mail: ouvidoria@tjrj.jus.br

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.

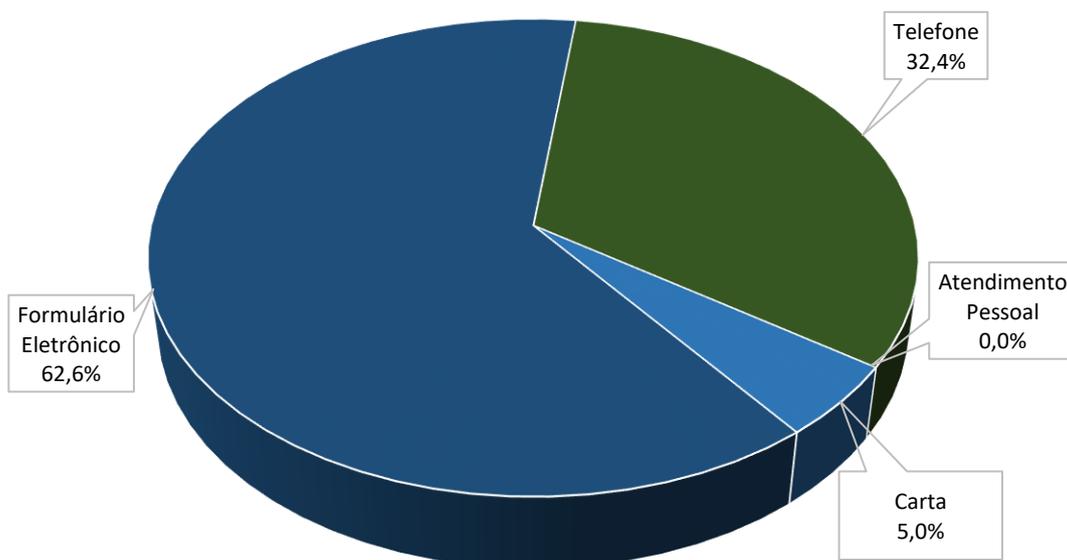
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No segundo trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **2.105** (dois mil, cento e cinco), destes, **673** (seiscentos e setenta e três) foram solucionados de imediato e **1.432** (um mil, quatrocentos e trinta e dois) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

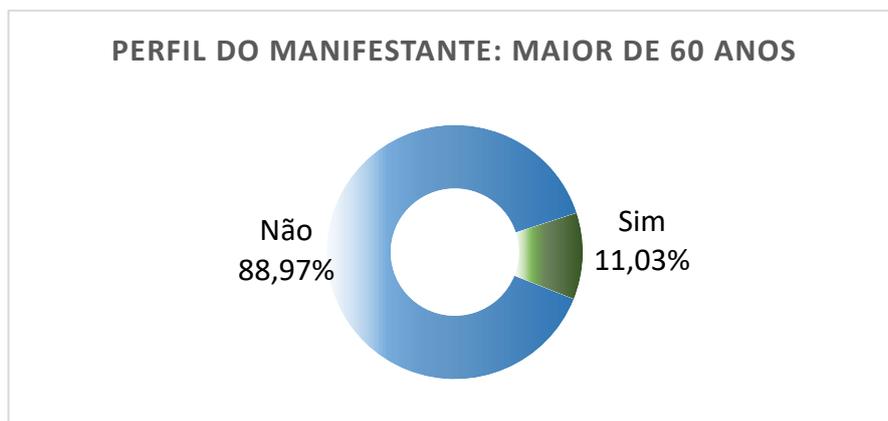
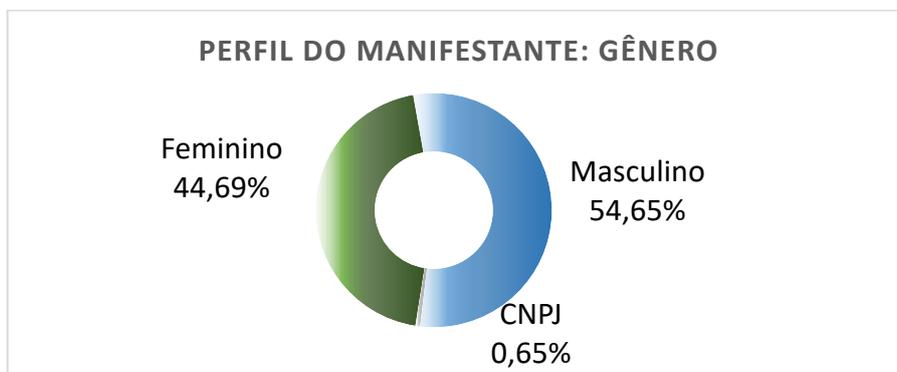
- ✓ **1.317** (um mil, trezentas e dezessete) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **683** (seiscentas e oitenta e três) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **105** (cento e cinco) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

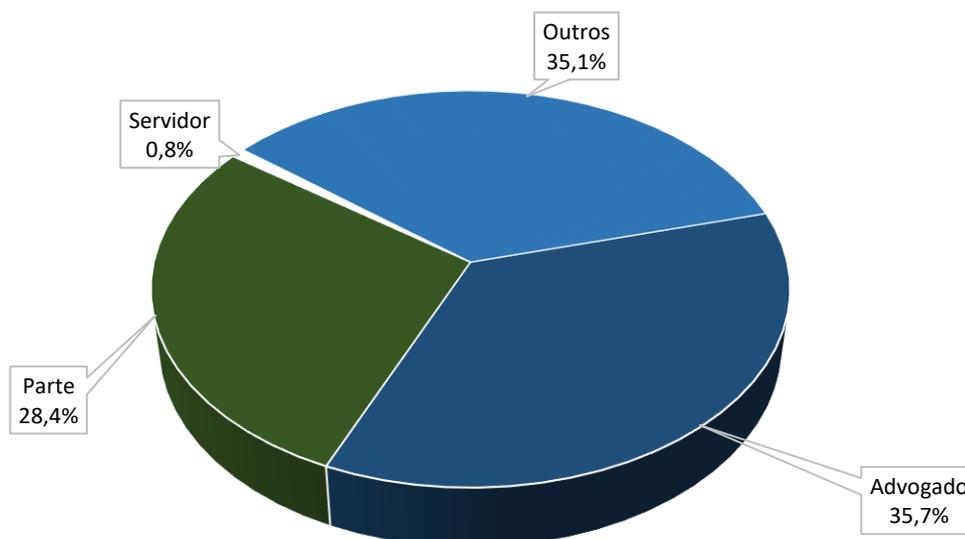


PERFIL DOS MANIFESTANTES

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

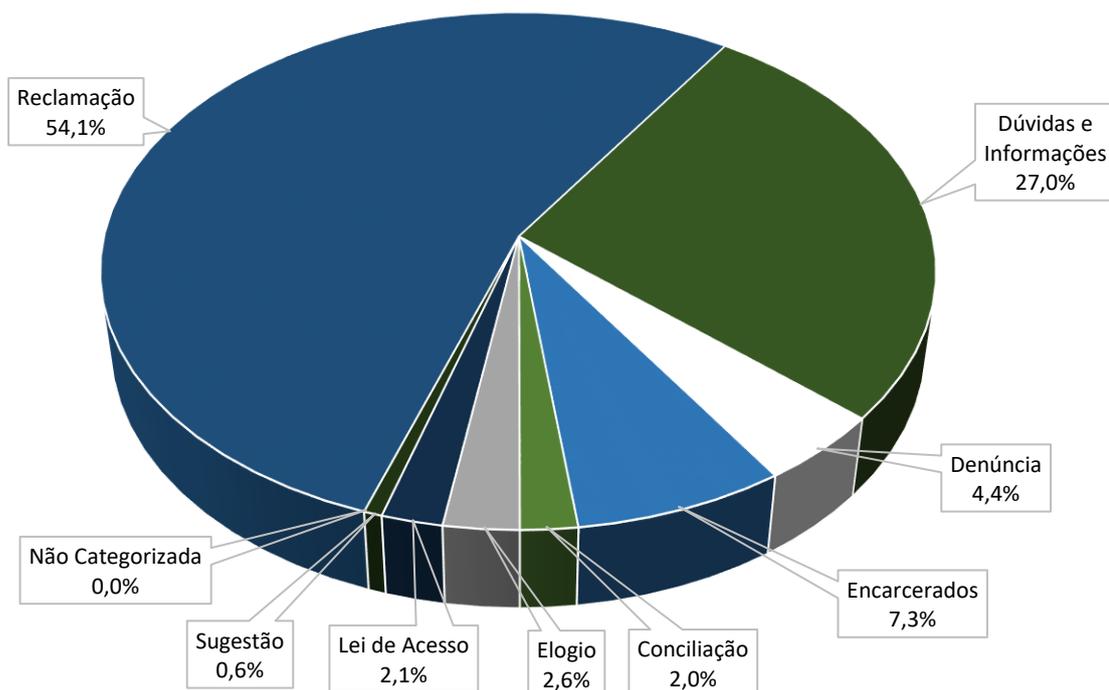


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

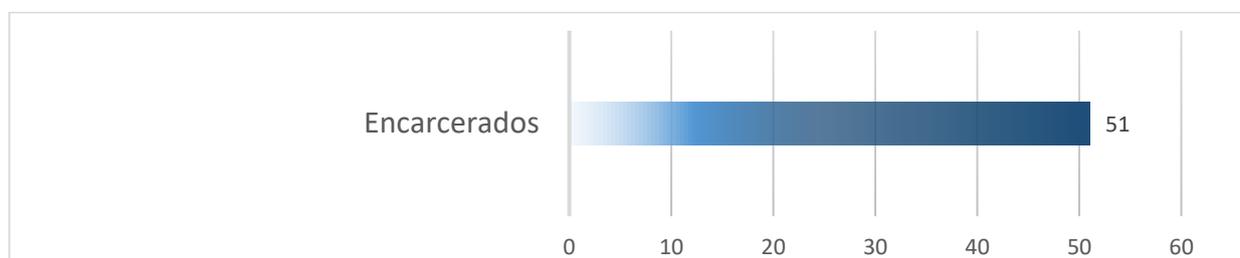
- ✓ Reclamações: **774** (setecentos e setenta e quatro);
- ✓ Dúvidas e Informações: **387** (trezentos e oitenta e sete);
- ✓ Denúncias: **63** (sessenta e três);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **30** (trinta);
- ✓ Elogios: **37** (trinta e sete);
- ✓ Sugestões: **09** (nove);
- ✓ Encarcerados: **104** (cento e quatro);
- ✓ Conciliação: **28** (vinte e oito);

Manifestações por tipo



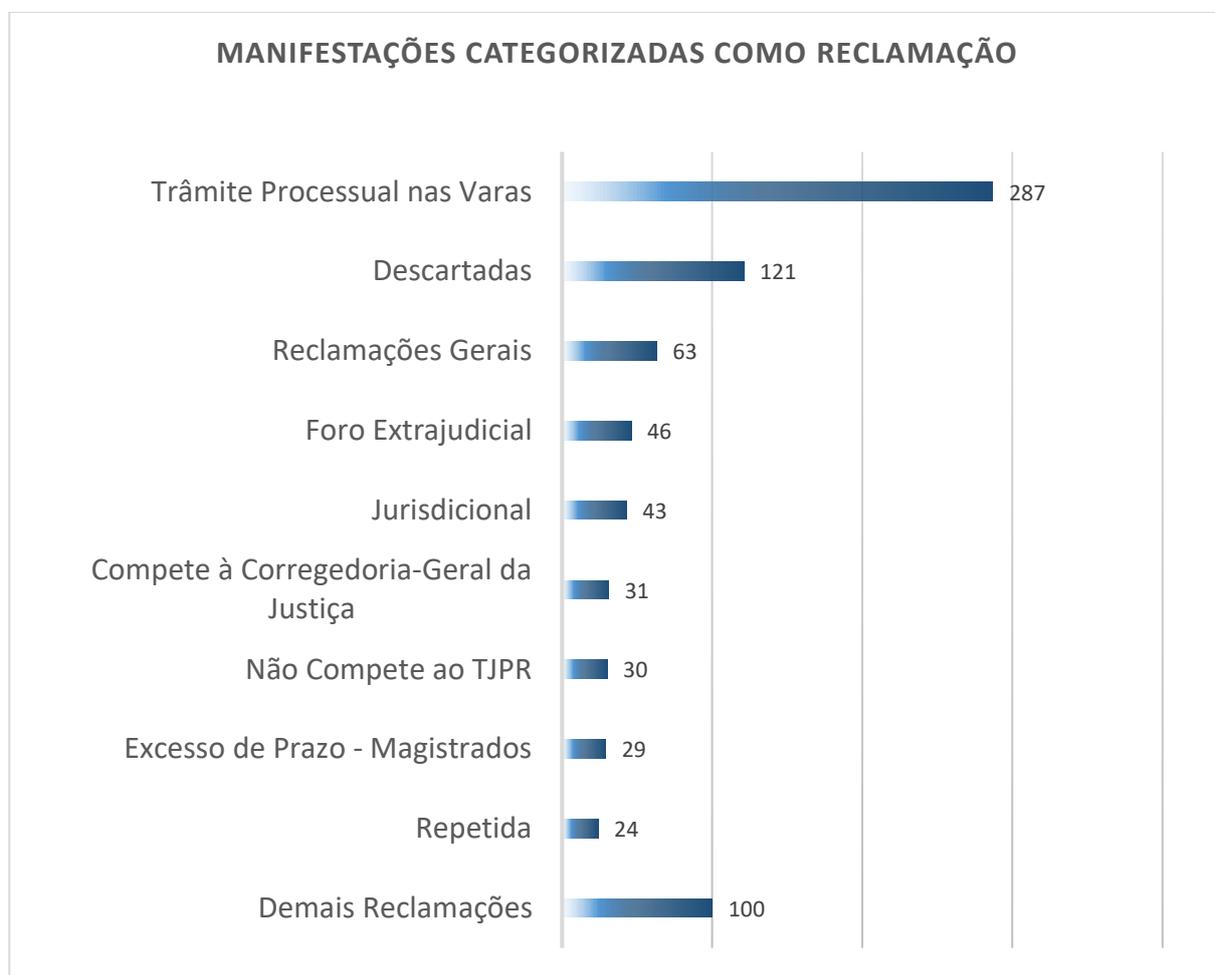
PROJETO ENCARCERADOS

A Ouvidoria recebeu **104** (cento e quatro) cartas de encarcerados no período.



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

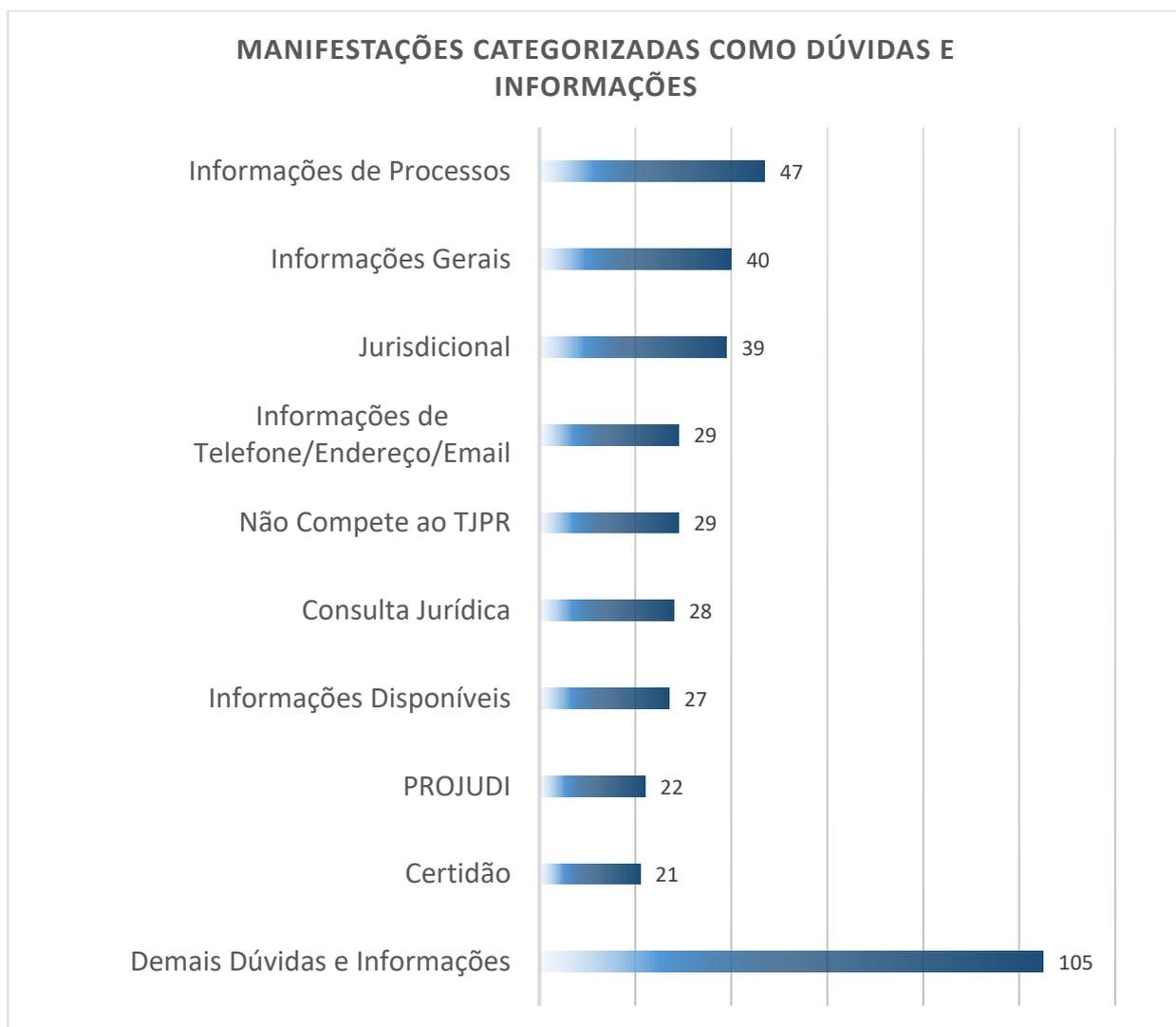
No segundo trimestre de 2021 um total de **774** (setecentos e setenta e quatro) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **287** (duzentos e oitenta e sete) reclamações. Destaca-se também as reclamações do Foro Extrajudicial com **46** (quarenta e seis) e as manifestações de cunho jurisdicional: **43** (quarenta e três).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

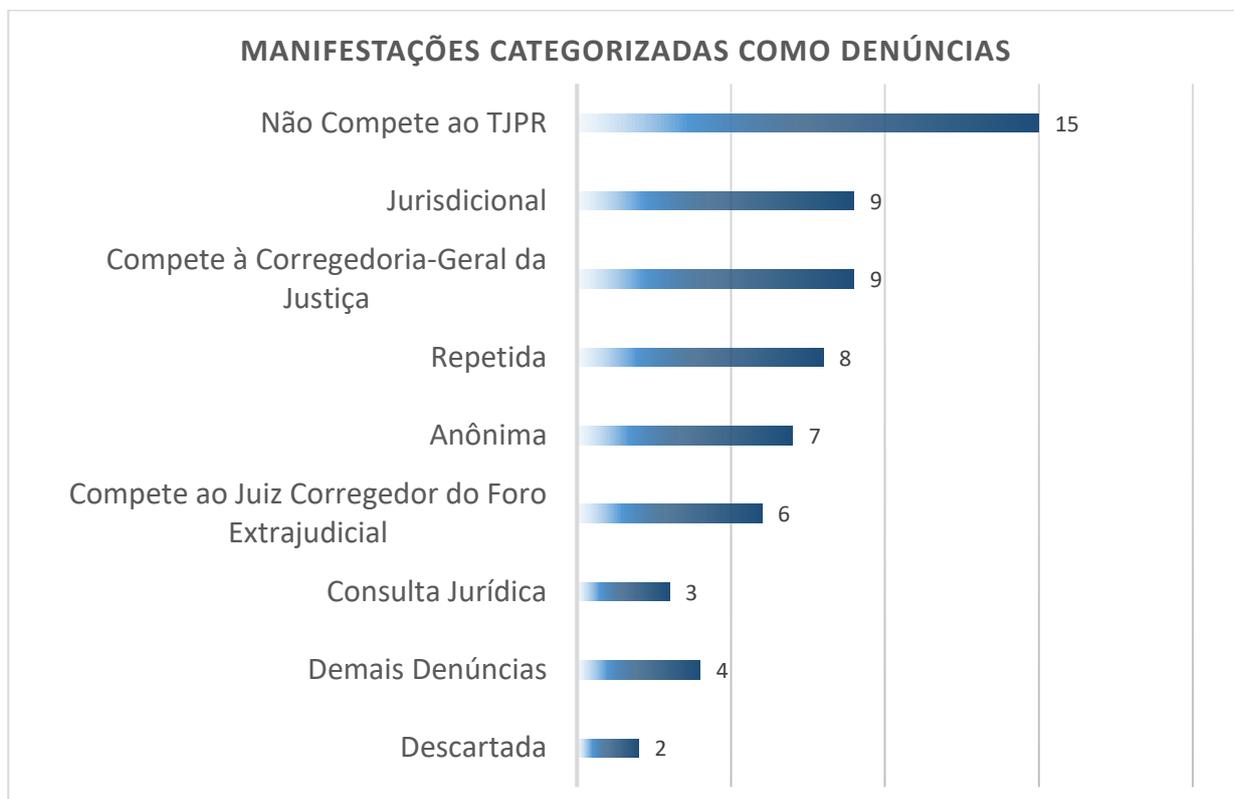
Houve um total de **387** (trezentos e oitenta e sete) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram pedidos de informações de Processos: **47** (quarenta e sete).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações gerais: **40** (quarenta) e as de cunho jurisdicional: **40** (quarenta).



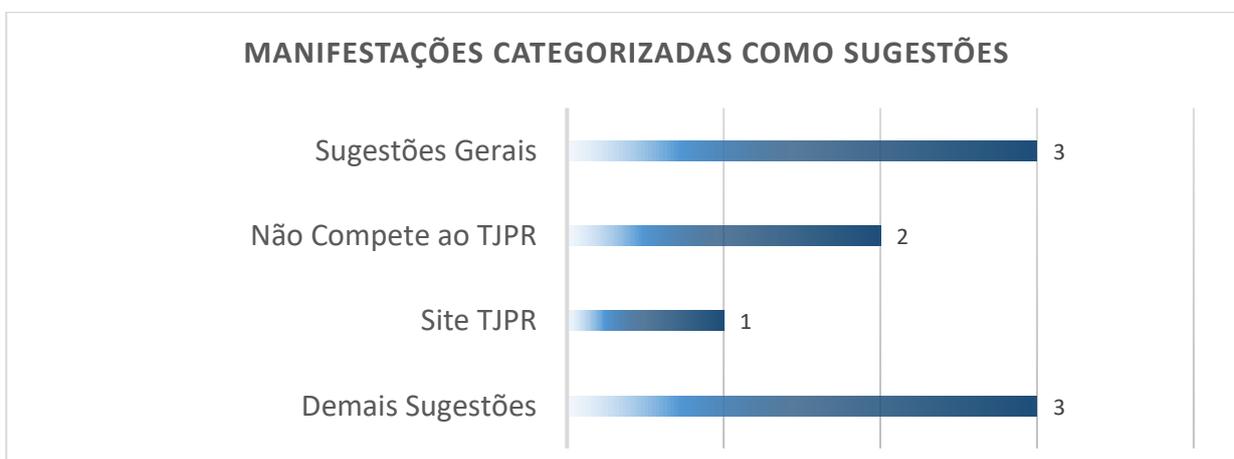
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

63 (sessenta e três) denúncias foram registradas no segundo trimestre de 2021 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as que não competem ao TJPR: **15** (quinze) solicitações, seguida por denúncias de cunho jurisdicional: **09** (nove) e das que competem à Corregedoria-Geral da Justiça: **09** (nove).



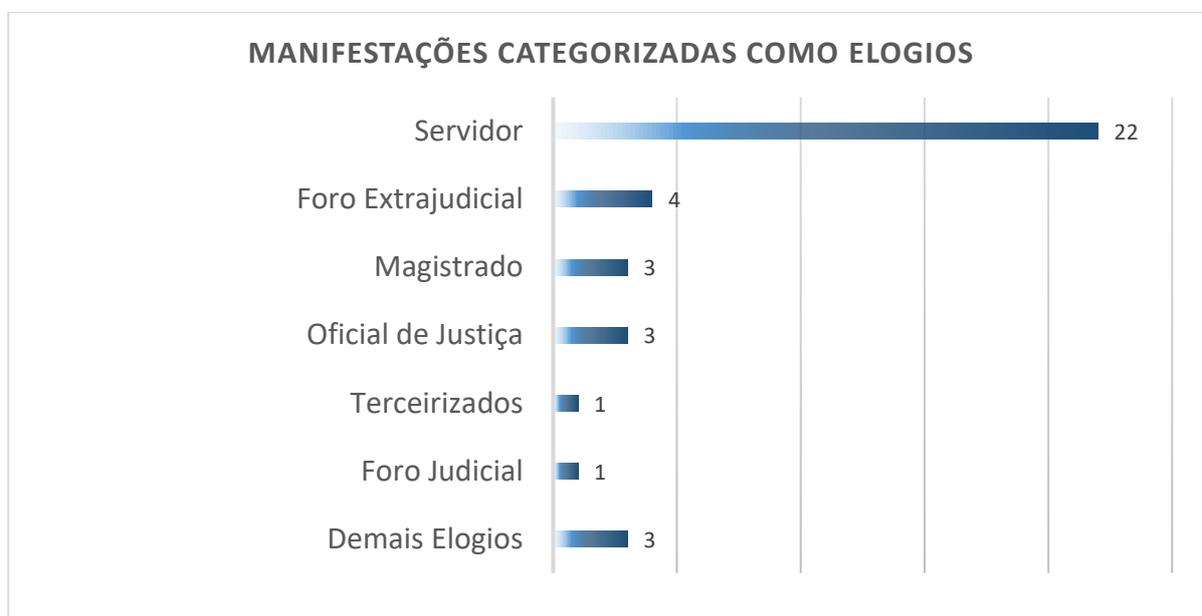
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **09** (nove) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **03** (sete) e as sugestões que não compete ao TJPR: **02** (duas) manifestações.



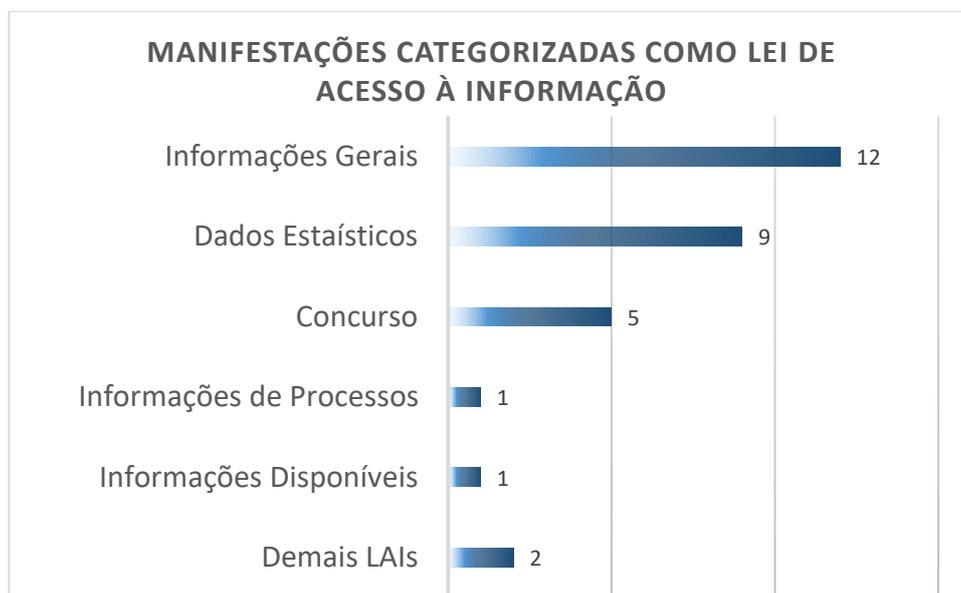
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **37** (trinta e sete) manifestações no segundo trimestre. Os servidores do tribunal receberam **22** (vinte e dois) elogios. As unidades do Foro Extrajudicial: **04** (quatro) e os magistrados: **03** (três).



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: **09** (nove) e as manifestações relativas a concursos somaram **05** (cinco).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, no segundo 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.

DESEMBARGADOR CELSO JAIR MAINARDI

Ouvidor-Geral

ROSELIZ PATITUCCI

Supervisora da Ouvidoria-Geral