



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça Período: 3º 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 3º Trimestre de 2020, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE 2020

- ✓ **1ª Videoconferência das Ouvidorias da região sul e sudeste.** No dia 14/08 as Ouvidorias de Justiça das regiões Sul e Sudeste discutiram o acesso à justiça em tempos de pandemia, material para o site do COJUD (Colégio de Ouvidores de Justiça) e implementação da LGPD pelas Ouvidorias, dentre outros temas. A reunião foi organizada pelos Presidente e 2ª Vice Presidente do COJUD, Des. Altair Lemos Júnior e Desª Ana Lucia Lourenço.
- ✓ **Solenidade comemorativa da assinatura do acordo de cooperação técnica da Rede Escuta Cidadã.** No dia 27/08 as Ouvidorias estaduais realizaram um evento para celebrar um acordo de cooperação entre as instituições. Nesta oportunidade, lançaram também o projeto “Rede Escuta Cidadã: Mãos que se Unem”. O encontro aconteceu na sede do Tribunal Regional Eleitoral (TRE-PR) e contou com a participação de mais de 350 pessoas - que acompanharam a transmissão pelo Youtube. Integram a rede as ouvidoria do TJPR, TRE-PR, OAB/PR, DPE/PR, MPPR e TRT9.
- ✓ **Reunião COJUD - Colégio de Ouvidores Judiciais.** No dia 11/09 a Ouvidora do TJPR, Desembargadora Ana Lucia Lourenço, participou da reunião do Colégio de Ouvidores Judiciais – COJUD, com os ouvidores da região nordeste para tratar sobre a atuação das Ouvidorias em tempos de pandemia.
- ✓ **Curso à distância aos Servidores da Ouvidoria.** No dia 14/09 os servidores e estagiários da Ouvidoria-Geral iniciaram o curso Ouvidoria-Geral: Potencializadores da Mediação e Conciliação com 20 horas-aula, organizado pela ESEJE – TJPR,
- ✓ **Live ESEJE-TJPR As implicações da LGPD no TJPR.** No dia 23/09 a ouvidora do TJPR, Desembargadora Ana Lucia Lourenço participou da live “As implicações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no Tribunal de Justiça do Paraná”, organizada pela ESEJE, com objetivo de discutir as relevantes questões que decorrem do advento da Lei 13.709/2018, que tem como objetivo garantir mais segurança e transparência às informações pessoais coletadas por empresas públicas e privadas.

- ✓ **Participação da Ouvidoria no livro “Novas reflexões sobre o Pacto Global e os ODS da ONU”.** A Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR e o bacharel em Direito e mestre João Daniel Vilas Boas Taques (ex-estagiário da Ouvidoria), escreveram em conjunto um artigo para o livro “Novas reflexões sobre o Pacto Global e os ODS da ONU”, elaborado pela Comissão do Pacto Global da OAB Paraná e publicado pelo Selo Editorial Livros Legais. A Live do lançamento ocorreu no dia 23/09, às 18h. A obra, sob a organização das advogadas Danielle Anne Pamplona, Daniella Maria Pinheiro, Melina Girardi Fachin e Rafaella Mikos Passos, traz 46 artigos que refletem o pensamento da advocacia sobre a importância do cumprimento dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas.

- ✓ **Atualização do SISOUV para adequação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei Federal nº 13.709.** A partir do dia 17/09, com a sanção presidencial da LGPD, ao iniciar sua manifestação no SISOUV, o manifestante irá concordar e autorizar a disponibilização dos seus dados pessoais para as unidades em que houver a necessidade do trâmite da manifestação.

➤ 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.

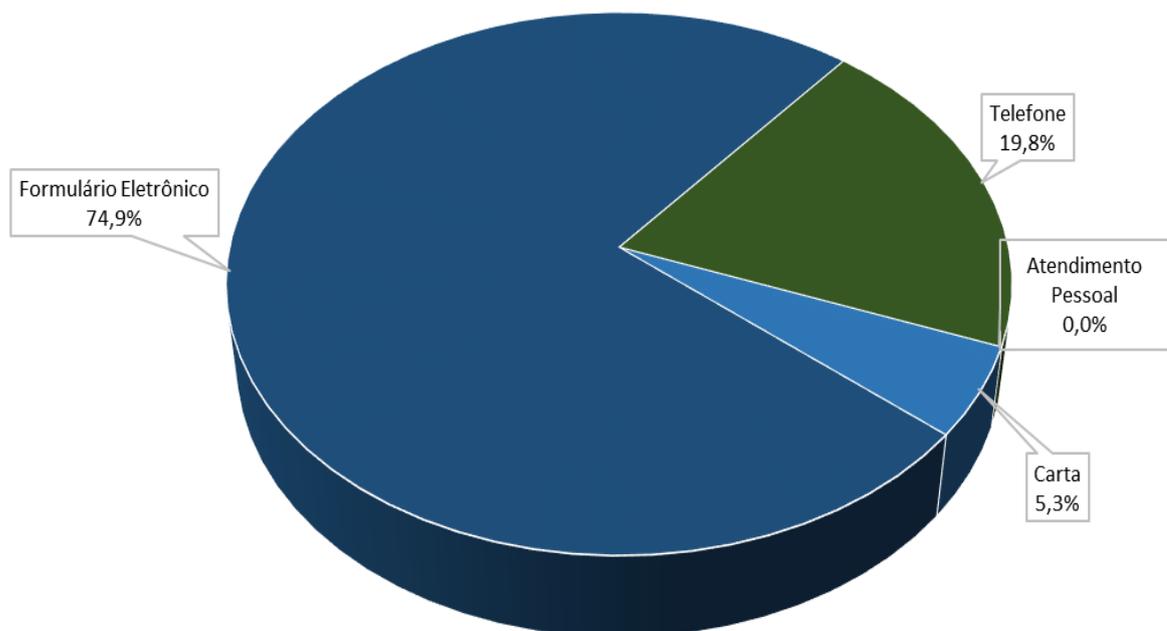
➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No terceiro trimestre de 2020, o número total de atendimentos foi de **1.468** (um mil, quatrocentos e sessenta e oito), destes, **351** (duzentos e setenta e nove) foram solucionados de imediato e **1.117** (um mil, cento e dezessete) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

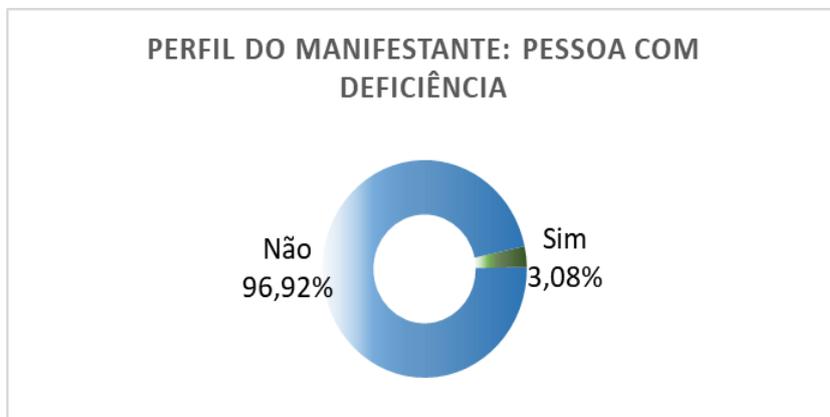
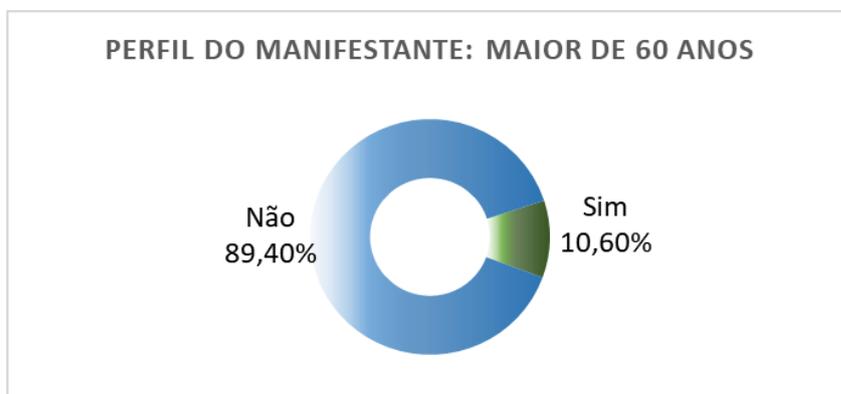
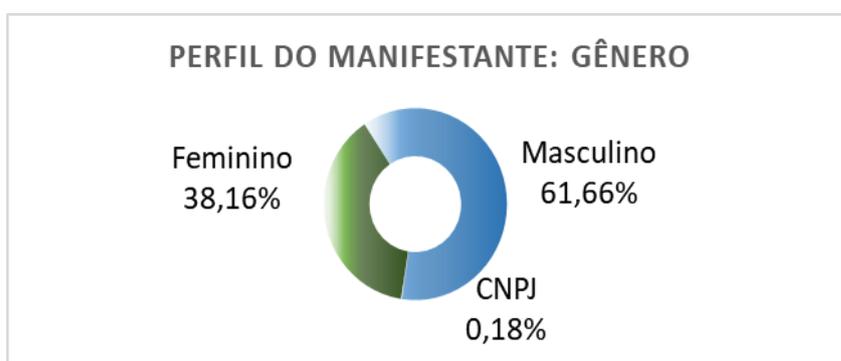
- ✓ **1.099** (um mil, noventa e nove) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **291** (duzentos e noventa e uma) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **78** (setenta e oito) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação presencial.

➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:

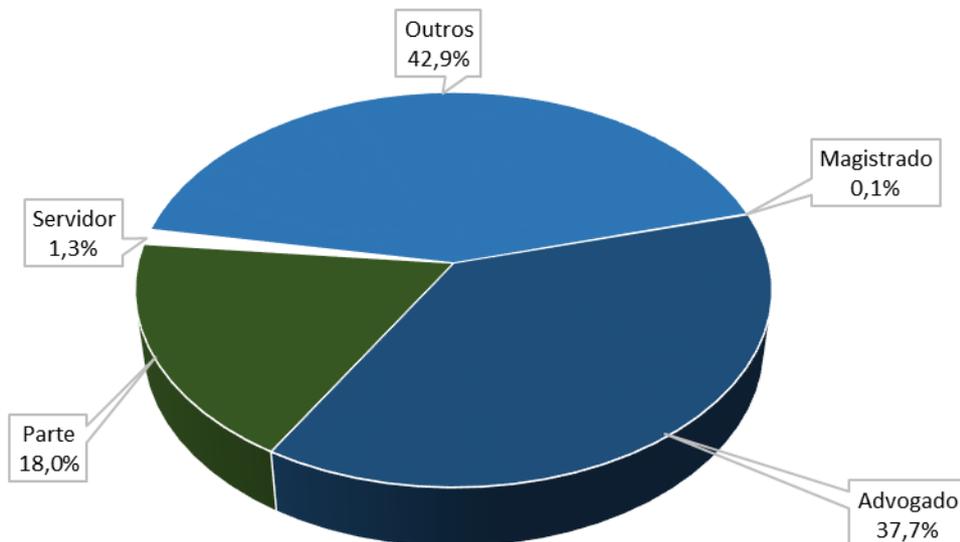


➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

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

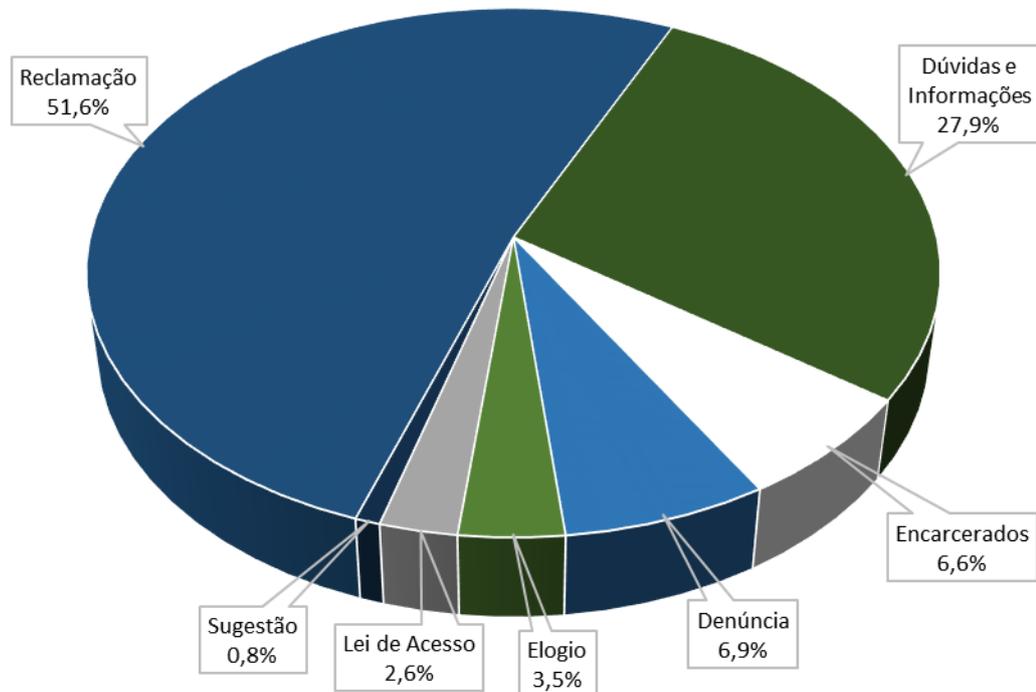


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

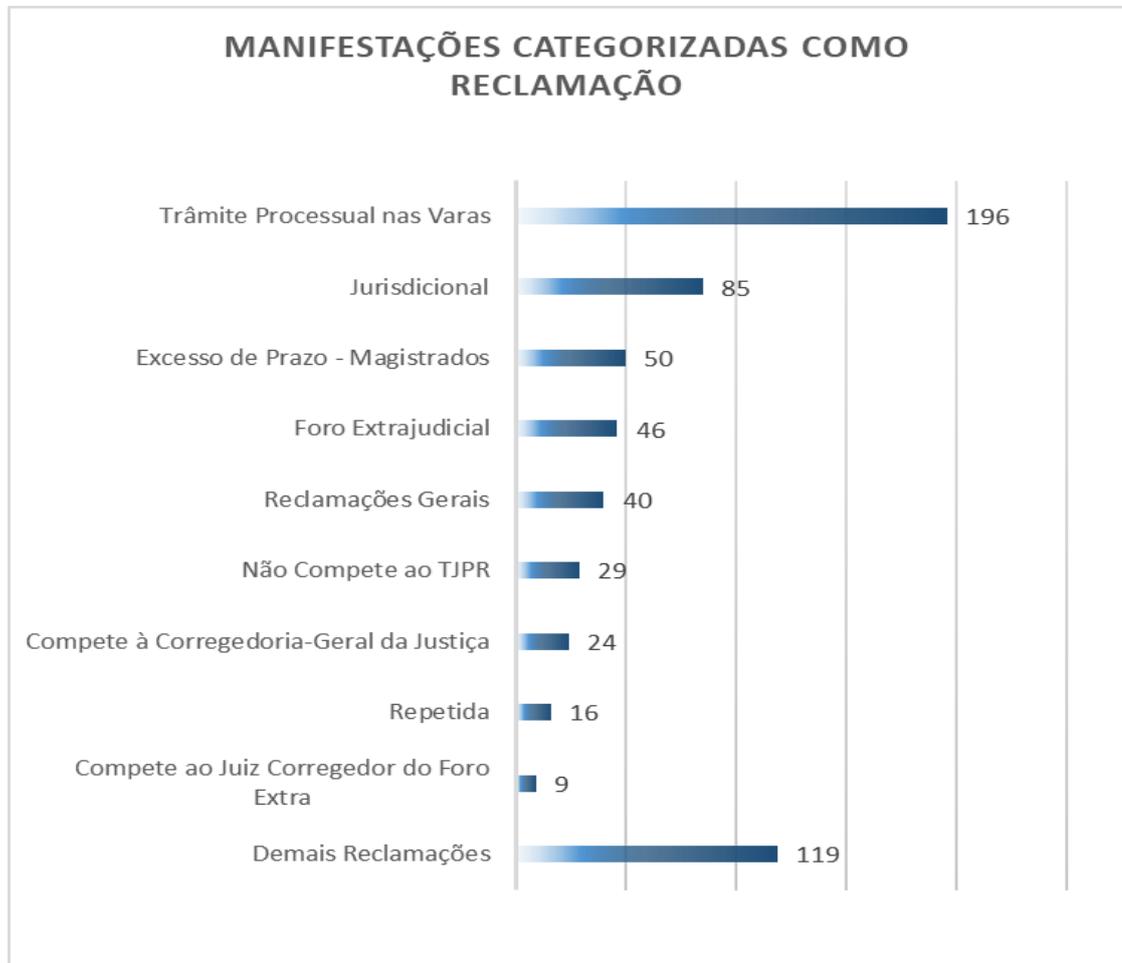
- ✓ Reclamações: **614** (seiscentas e quatorze);
- ✓ Dúvidas e Informações: **332** (trezentas e trinta e dois);
- ✓ Denúncias: **82** (oitenta e duas);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **31** (trinta e uma);
- ✓ Elogios: **42** (quarenta e duas);
- ✓ Sugestões: **10** (dez);
- ✓ Encarcerados: **78** (setenta e oito);

Manifestações por tipo



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No terceiro trimestre de 2020 um total de **614** (seiscentas e quatorze) 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 **196** (cento e noventa e seis) reclamações. Destaca-se também as reclamações de cunho jurisdicional: **85** (oitenta e cinco), e as questões que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **50** (cinquenta).



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

Houve um total de **332** (trezentas e trinta e duas) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram pedidos de informações classificadas como Gerais: **107** (cento e sete).

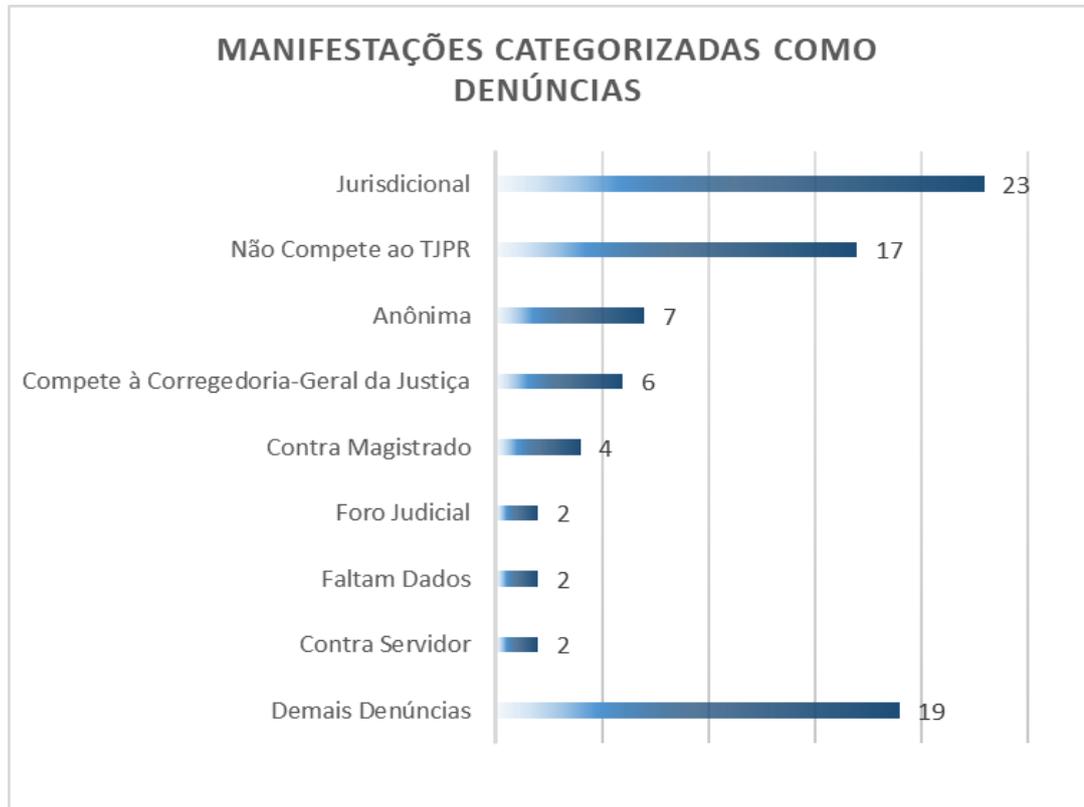
Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações de cunho jurisdicional **41** (quarenta e um) e as

informações de telefone/endereço/email das unidades judiciais e extrajudiciais: **36** (sessenta e três).



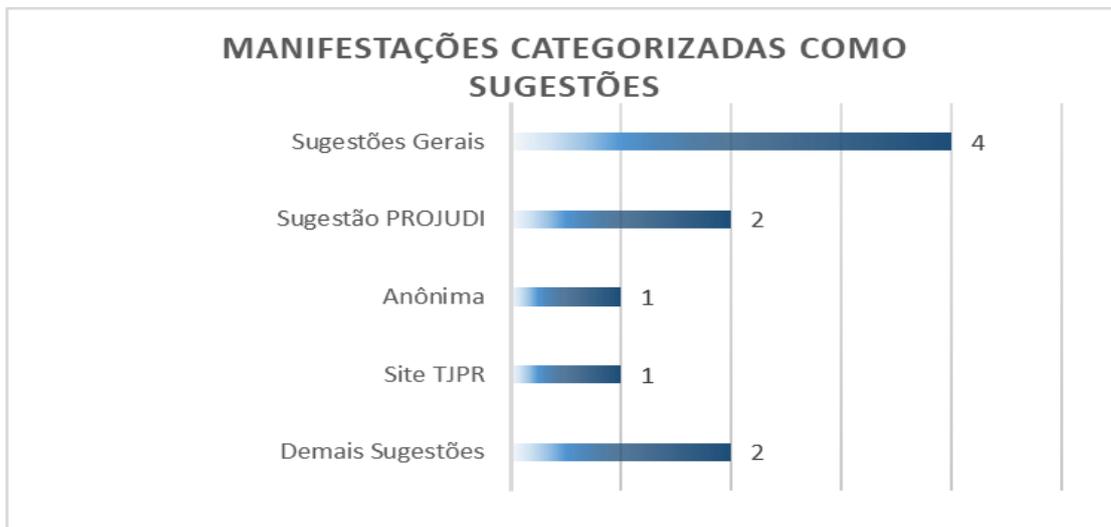
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA**

82 (oitenta e duas) denúncias foram registradas no terceiro trimestre de 2020 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as de cunho jurisdicional com **23** (vinte e três) solicitações, seguida por denúncias que não competem ao TJPR: **17** (dezesete).



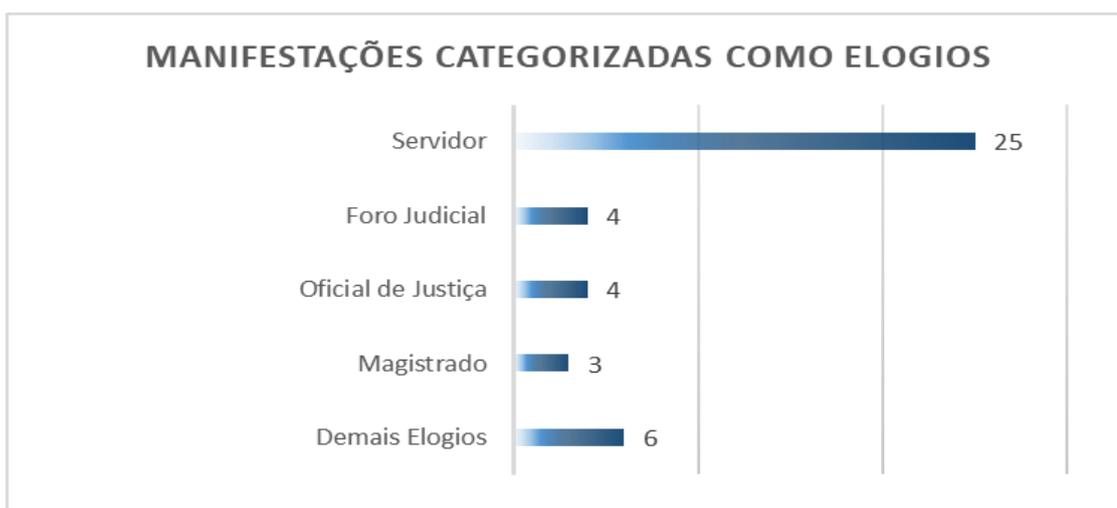
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES**

Houve um total de **10** (dez) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **04** (quatro), sobre PROJUDI: **02** (duas) e anônima: **01** (uma) manifestação.



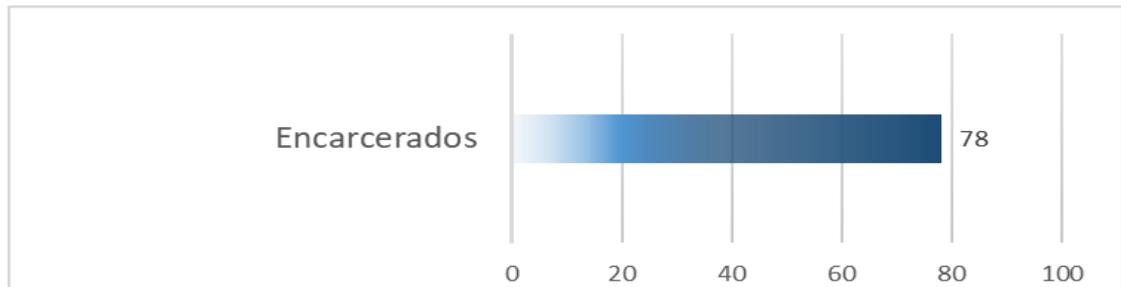
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **42** (quarenta e duas) manifestações no terceiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **25** (vinte e cinco) elogios. As unidades judiciais receberam **04** (quatro) elogios, os oficiais de justiça **04** (quatro) e os magistrados **03** (três).



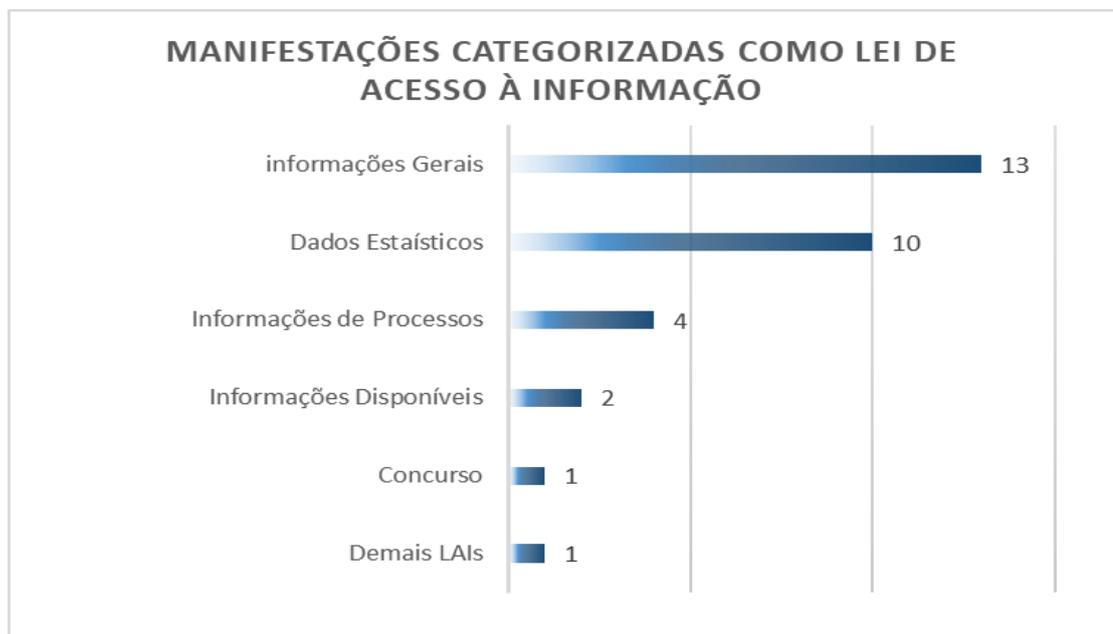
➤ PROJETO ENCARCERADOS

A Ouvidoria recebeu **78** (setenta e oito) 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 **31** (trinta e uma) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **13** (treze), Dados Estatísticos: **10** (dez), e as manifestações relativas a Informações de Processos somaram **04** (quatro).



➤ **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 3º 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

