



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

4º Trimestre
2021

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Celso Jair Mainardi

Júzes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dr. Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão de Análise e Monitoramento

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Divisão Administrativa e Gestão de Informações

Scheilla de Lara Marçal

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 quarto trimestre de 2021, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE DE 2021

Reunião Suporte de TI. No dia 29/10/2021, o Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná, Desembargador Celso Jair Mainardi, participou na Reunião virtual com o Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Déa, Supervisor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação e demais membros do Tribunal, sobre a criação de um suporte de TI no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.



Reunião Canal de Denúncias. Reunião realizada no dia 10/11/2021, entre o Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná, Desembargador Celso Jair Mainardi, a Supervisora da Ouvidoria Roseliz patitucci e o Coordenador do Núcleo de Governança, Riscos e Compliance (NRGC) Thiago Martini Ribeiro Pinto, sobre o Canal de Denúncias do Poder Judiciário paranaense. O Canal foi lançado no dia 08/12 sob a iniciativa desenvolvida pelo Núcleo de Governança, Riscos e Compliance (NGRC), da instituição, como ferramenta de integridade.



VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais: “Transparência e integridade”. No encontro, ocorrido nos dias 09 e 10 de dezembro, o Desembargador Celso Jair Mainardi, Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná, foi eleito Primeiro Secretário do referido Colégio.



Revista da Ouvidoria - Edição 2021. Foi lançada, na segunda-feira (13/12), a Revista da Ouvidoria - Edição 2021. O periódico anual da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) está na terceira edição, e, este ano, ressaltou os efeitos da pandemia do Covid-19 na administração do Poder Judiciário do Paraná e seus reflexos na Ouvidoria.



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: Será realizado somente através de agendamento solicitado via 0800 200 1003, em que será efetuada análise da necessidade desse tipo de atendimento.



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 ao formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

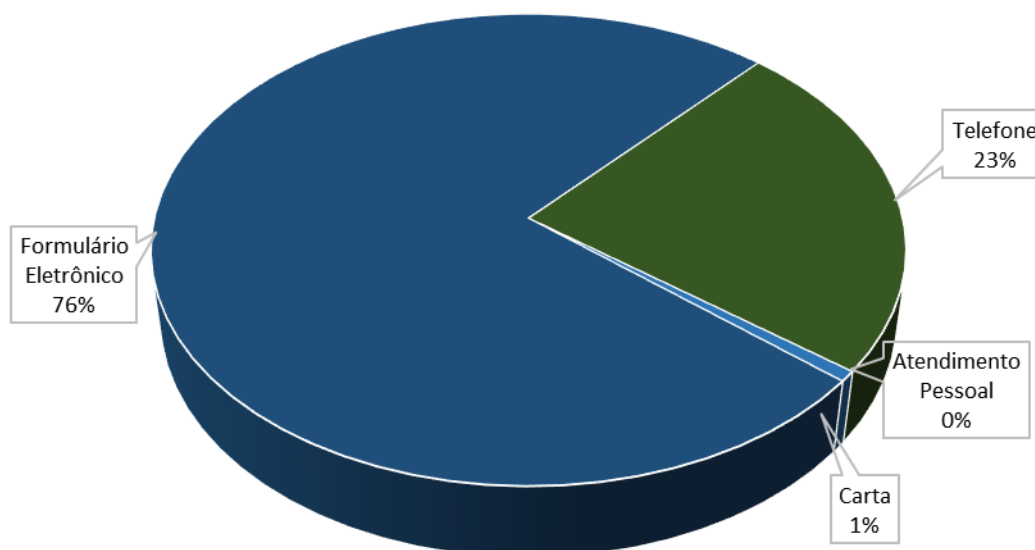
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No quarto trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **1.407** (mil, quatrocentos e sete), destes, **325** (trezentos e trinta e dois) foram solucionados de imediato e **1.082** (mil e oitenta e dois) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

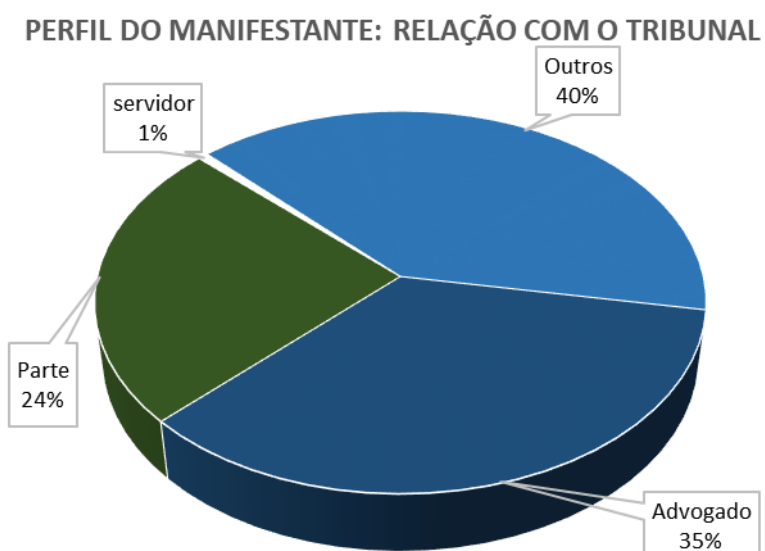
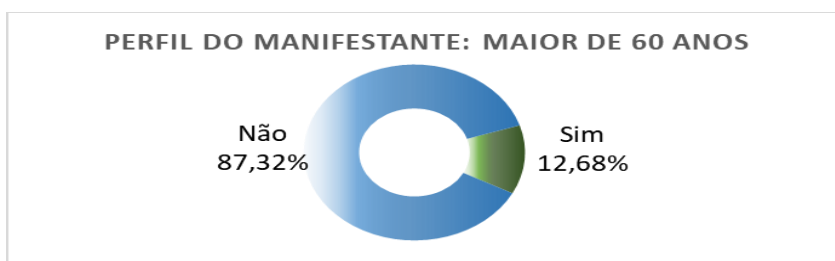
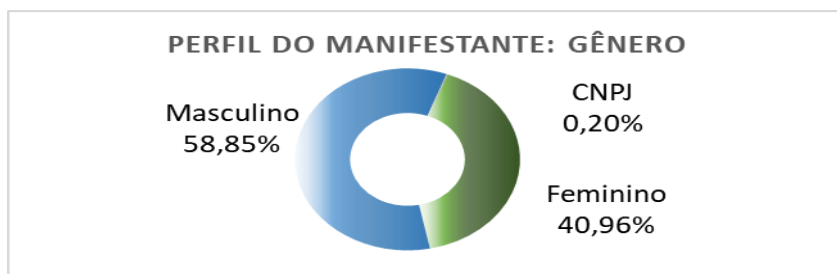
- ✓ **1.065** (mil e sessenta e cinco) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **332** (trezentos e trinta e duas) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **10** (dez) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação de atendimento presencial.

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.

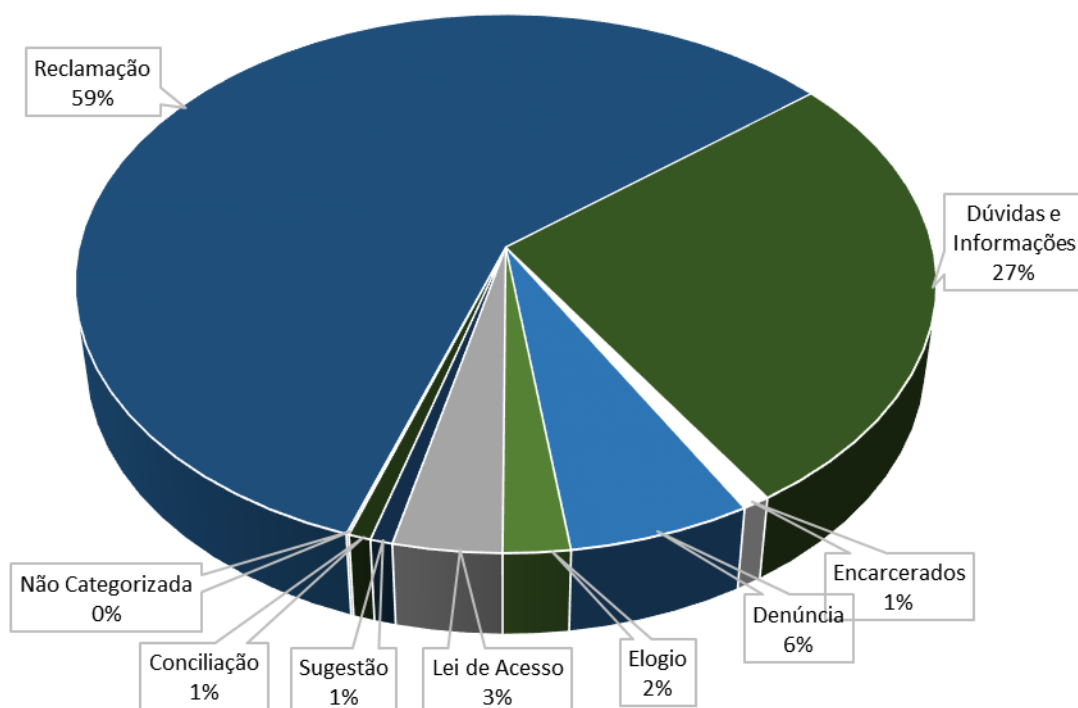


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

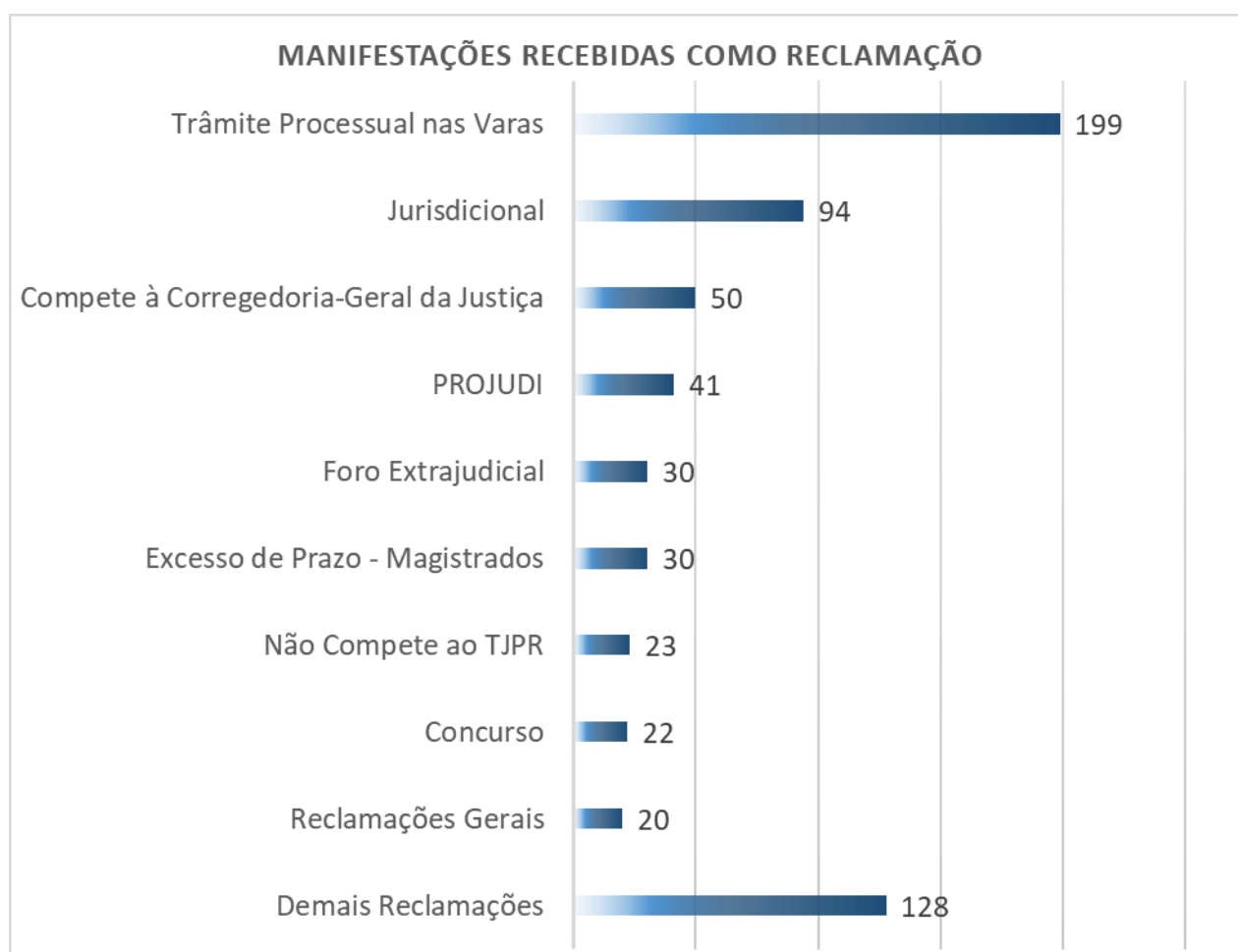
- ✓ Reclamações: **2.997** (duas mil, novecentas e noventa e sete);
- ✓ Dúvidas e Informações: **1.514** (mil, quinhentas e quatorze);
- ✓ Denúncias: **279** (duzentas e setenta e nove);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **124** (cento e vinte e quatro);
- ✓ Elogios: **125** (cento e vinte e cinco);
- ✓ Sugestões: **39** (trinta e nove);
- ✓ Encarcerados: **225** (duzentas e vinte e cinco);
- ✓ Conciliação: **93** (noventa e três);

Manifestações por tipo



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

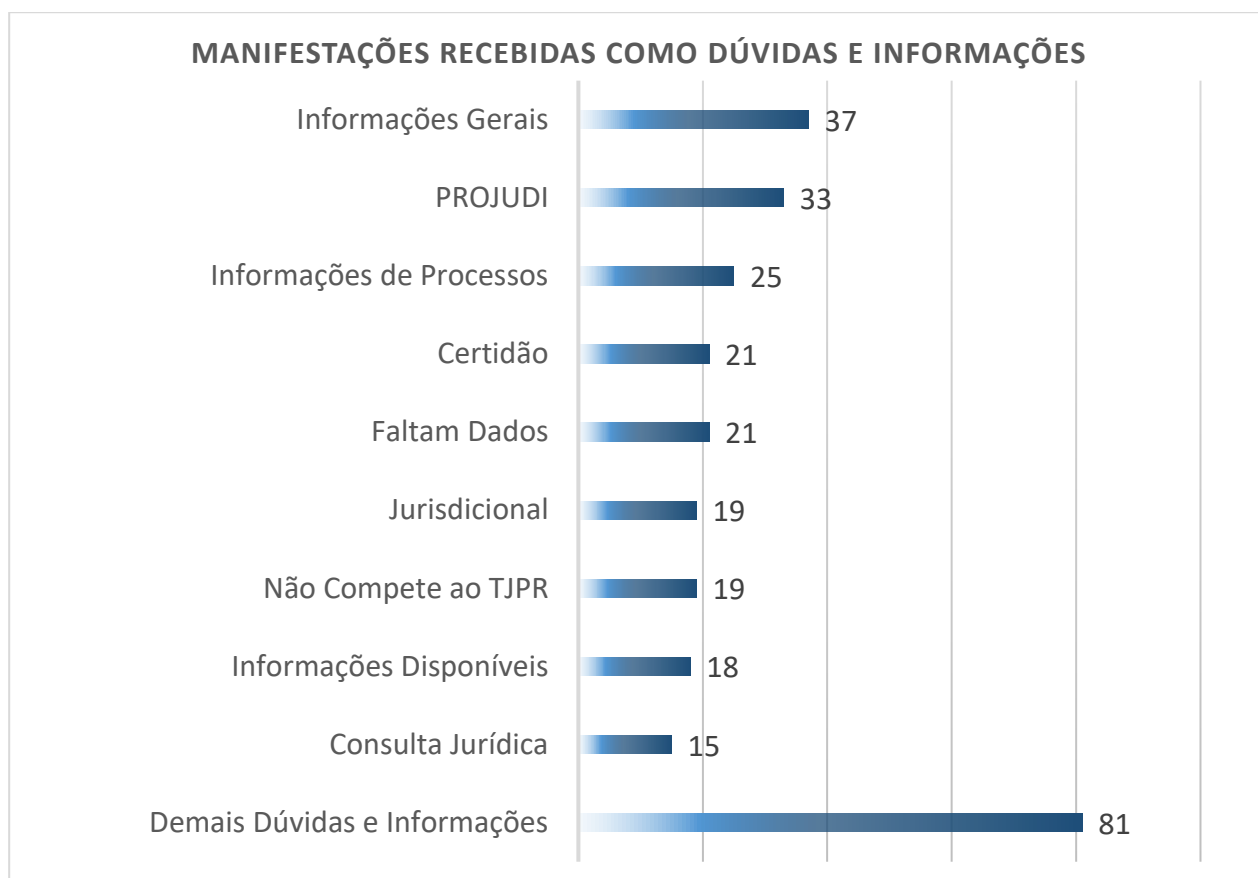
No quarto trimestre de 2021, um total de **637** (seiscentas e trinta e sete) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **199** (cento e noventa e nove) reclamações. Destaca-se também as reclamações de cunho jurisdicional: **94** (noventa e quatro) e as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **50** (cinquenta).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de **289** (duzentas e oitenta e nove) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, cumpre destacar as manifestações relacionadas ao Sistema PROJUDI: **33** (trinta e três).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações gerais: **37** (trinta e sete) e os pedidos de informações de Processos: **25** (vinte e cinco).



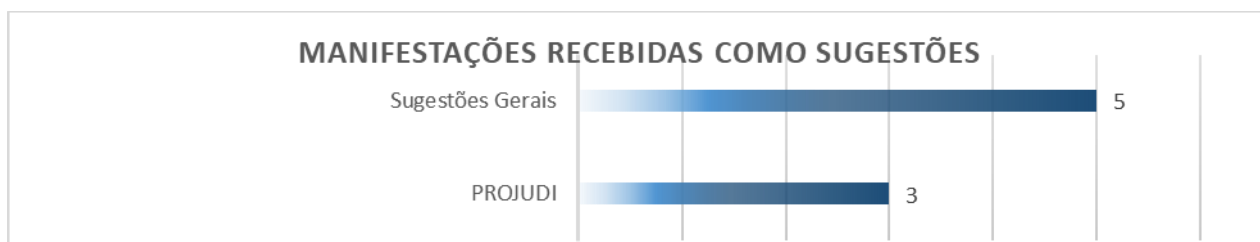
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

66 (sessenta e seis) denúncias foram registradas no quarto trimestre de 2021 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as que não competem ao TJPR: **17** (dezesete) solicitações, seguida por denúncias de cunho jurisdicional: **11** (onze) e das anônimas: **05** (cinco).



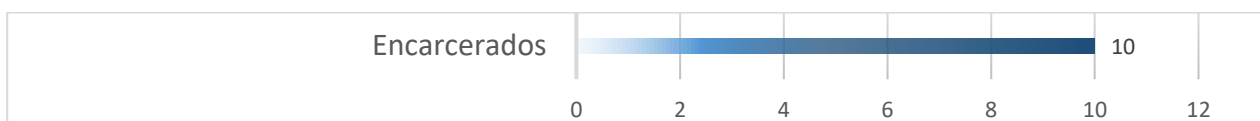
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **08** (oito) sugestões no período. As sugestões realizadas foram sugestões gerais: **05** (cinco) e as sugestões para o Sistema PROJUDI: **03** (duas) manifestações.



PROJETO ENCARCERADOS

A Ouvidoria recebeu **10** (dez) cartas de encarcerados no período.



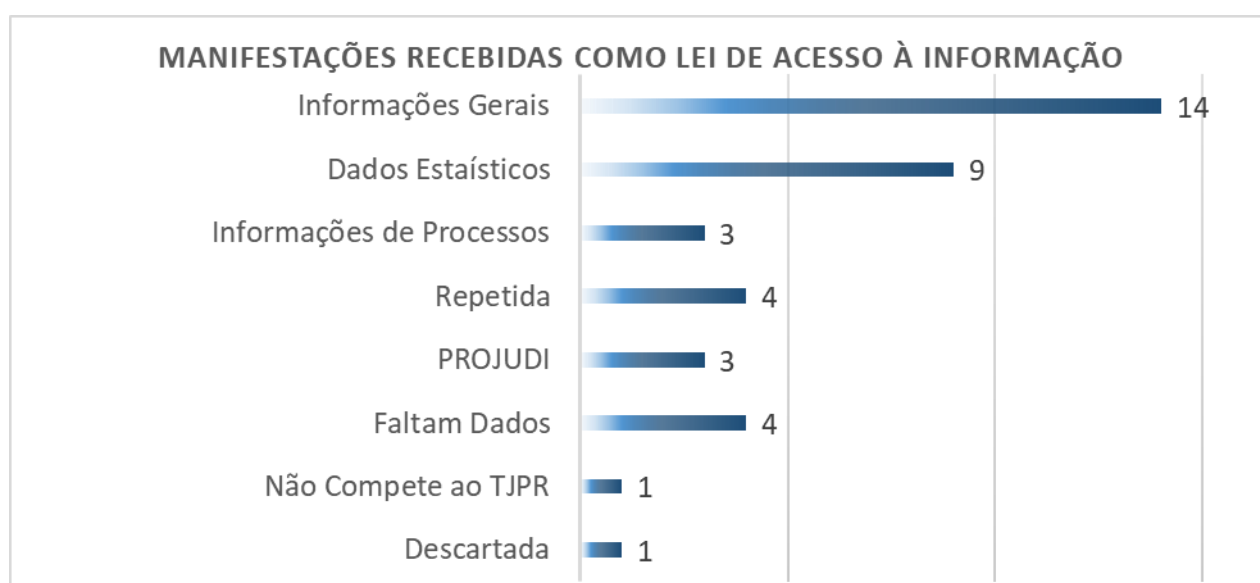
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **24** (vinte e quatro) manifestações no quarto trimestre. Os servidores do tribunal receberam **13** (treze) elogios. As unidades do Foro Judicial: **03** (três) e os magistrados: **01** (uma).



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 **39** (trinta e nove) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **14** (quatorze), Dados Estatísticos: **09** (nove) e as manifestações relativas a informações de processos: **03** (três).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, do quarto 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