



Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral da Justiça 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 da Justiça

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima

Juízes Auxiliares

Meritíssima Senhora Fabiane Pieruccini

Meritíssimo Senhor 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

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)

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

Guilherme de Macedo Malheiros

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Justiça, órgão administrativo vinculado à Presidência, tem a função de servir de canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, com vistas a orientar e transmitir informações, promover ações que visem à melhoria contínua do atendimento às demandas, colaborar na tomada de decisão destinada a simplificar e a modernizar os processos de entrega da Justiça, bem como elevar os padrões de transparência, através da recepção da Lei de Acesso à Informação, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.

A Ouvidoria configura-se na principal ferramenta para a valorização da cidadania e melhoria dos serviços da Justiça, prestando 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.

Importante ressaltar que não há custas nos serviços prestados pela Ouvidoria, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados, resguardado o direito de gratuidade nos termos da Lei nº 7.115/1983.

Por meio da utilização do SISOUV, é possível reunir os dados estatísticos para serem encaminhados à cúpula do Tribunal de Justiça do Paraná, bem como serem divulgados em nossa página:

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e ao inciso V, do art. 8º da Resolução nº 212/2018 do Órgão Especial desta Corte, apresenta-se o presente Relatório de Gestão do ano de 2019 dos serviços prestados por esta Ouvidoria-Geral de Justiça.

CANAIS DE ACESSO

Os canais de acesso à Ouvidoria 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, acessado por meio de um telefone celular, direciona o manifestante a um formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

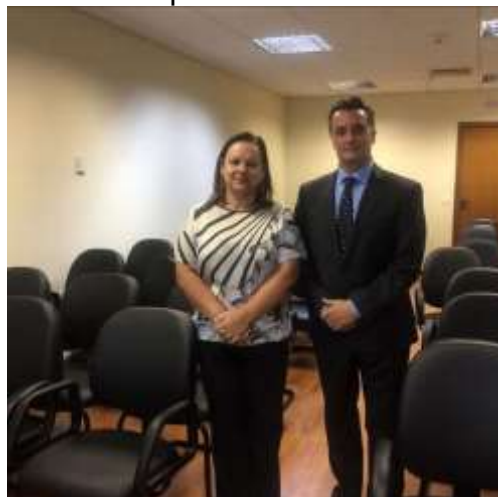
EVENTOS, PROJETOS E REUNIÕES DA OUVIDORIA

PROJETO “CONHECENDO A OUVIDORIA”.

- ✓ A Ouvidoria-Geral convidou as autoridades do Poder Judiciário e demais entidades do segmento para apresentar um breve resumo sobre as atribuições da Ouvidoria, suas atividades, instalações, quadro de pessoal e perfil das principais manifestações recebidas.
- ✓ 05/02 – Foram recebidos o Corregedor-Geral da Justiça Des. José Augusto Gomes Aniceto, o Corregedor da Justiça Des. Luiz Cezar Nicolau, acompanhados dos juízes auxiliares.
- ✓ 06/02 – Visita do Presidente desta Corte - Des. Adalberto Jorge Xisto Pereira acompanhado dos Juízes auxiliares.



- ✓ 07/02 – Apresentada a Ouvidoria ao 2º Vice-Presidente -Des. José Laurindo de Souza Netto acompanhados dos Juízes auxiliares.



- ✓ 14/02 – Recebidos o 1º Vice-Presidente o Des. Wellington Emanuel Coimbra de Moura e Juízes auxiliares.
- ✓ 21/02 – Apresentada a Ouvidoria ao Presidente da AMAPAR – Associação dos Magistrados do Paraná, Doutor Geraldo Dutra de Andrade Neto, juntamente com o Doutor Jederson Suzin, Juiz de Direito da 1ª Vara de Execuções Fiscais Municipais de Curitiba.



- ✓ 27/02 – Recebidos os representantes do SINDIJUS/PR – Sindicato dos Servidores do poder Judiciário do Paraná.



- ✓ 28/02 – Apresentada a Ouvidoria ao Defensor Público Geral do Estado do Paraná, Doutor Eduardo Pião Ortiz Abraão.



- ✓ 13/03 – A Ouvidoria recebeu o Presidente da OAB/PR Doutor Cássio Telles, acompanhado da Ouvidora-Geral da OAB/PR, Maria Helena Kuss, do Diretor de Prerrogativas, Alexandre Salomão e do Assessor da Presidência da OAB/PR Ricardo Navarro.



- ✓ 21/03 – Foi recebido na Ouvidoria o Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná Doutor Ney Zanlorenzi, juntamente com as assessoras administrativa e jurídica. No mesmo dia, a Ouvidoria recebeu o Presidente da ANOREG – Associação dos Notários e Registradores do Paraná, Angelo Volpi Neto.



SEMINÁRIO “SER MULHER”

No dia 08/03, foi realizado o Seminário “Ser Mulher” em comemoração ao Dia Internacional da Mulher, idealizado com o objetivo de proporcionar momentos de reflexão sobre os temas “Mulheres e Acesso à Justiça” e “Cidadania das Mulheres: Avanços e Desafios”.



PALESTRA “LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO”

Em 14/03 – A Ouvidoria-Geral convidou o Juiz de Direito Doutor Pedro Luís Sanson Corat para realizar Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação, destinada a capacitação dos servidores da Ouvidoria e esclarecer alguns aspectos de sua aplicação aos Diretores, Coordenadores e Supervisores desta Corte.



✓ No dia 18/03 a Ouvidoria-Geral **ingressou na REDE INTEGRADA FEDERAL DE OUVIDORIAS**, por meio de adesão ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias, criado pela Corregedoria Geral da União - CGU, que objetiva promover a participação da sociedade na gestão pública assim como contribuir para que esta seja eficiente e transparente, estimulando o controle da legitimidade dos atos públicos.

✓ **Início do Projeto “OUVIDORIA ITINERANTE”**, que levará os serviços da Ouvidoria-Geral às demais comarcas do Estado. O projeto objetiva receber as demandas dos cidadãos locais, esclarecer seus direitos, buscar a solução dos questionamentos recebidos e o aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.



- ✓ Criação de página no **INSTAGRAM** para divulgação das atividades realizadas pela Ouvidoria-Geral - @ouvidoria_judiciário_pr

- ✓ **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.



- ✓ **Ouvidoria do Tribunal de Justiça participa do 4º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça – COJUD no Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5.** Na data de 15/08/2019, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço e a Supervisora Roseliz Patitucci participaram do 4º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça - COJUD, sediado pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5 em Recife-PE. O encontro promoveu debates sobre temas como “Aspectos

Atuais das Ouvidorias Judiciais” e “A Ouvidoria do CNJ e as Ouvidorias Judiciais”.



✓ **Criação da ferramenta de PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA.** No dia 13/09/2019 a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná inseriu no portal do TJPR um formulário de pesquisa, que será sempre encaminhado através de um link ao usuário quando receber a resposta de sua demanda. Os dados da pesquisa de satisfação serão mensurados pela Supervisão da Ouvidoria de forma periódica e publicados anualmente no site do TJPR.

✓ **Ouvidoria do Tribunal de Justiça participa do 5º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça – COJUD no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte - TJRN.** Nos dias 26 e 27/09/2019 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço participou do 5º Encontro Regional do Colégio Nacional de Ouvidores da Justiça - COJUD, sediado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte – TJRN em Natal-RN. O tema principal desta edição foi “Desafios de Efetividade da Jurisdição”.



- ✓ **Sugestão de temas e CURSOS DE INICIAÇÃO FUNCIONAL e de aperfeiçoamento aos magistrados ofertados pela Escola da Magistratura do Paraná.** Diante do grande volume de reclamações referentes aos prazos processuais e morosidade no andamento de processos recebidos na Ouvidoria, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, com o intuito de ofertar uma melhor prestação jurisdicional, sugeriu ao Diretor da Escola da Magistratura do Paraná – EMAP, Des. Clayton de Albuquerque Maranhão alguns temas que poderiam ser abordados nos cursos de iniciação funcional e aperfeiçoamento de magistrados, dando-se maior ênfase na gestão de pessoas e de processos, dentre as matérias sugeridas estão: Administração Judiciária, Psicologia e Comunicação, Gestão de Pessoas, Impacto das decisões Judiciais, Comunicação com a Sociedade e Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação. (SEI nº 0085848-15.2019.8.16.6000).

- ✓ **Sugestão de elaboração de um cronograma de implantação do ALVARÁ JUDICIAL ELETRÔNICO.** Em razão da solicitação do Presidente da OAB/PR, Dr. Cássio Lisandro Telles, em Audiência Pública com a participação da Ouvidoria, realizada em Toledo no mês de maio de 2019, de que haja maior celeridade no processo de implementação do Alvará Judicial Eletrônico, que atualmente encontra-se em funcionamento somente em algumas unidades judiciárias de Curitiba e do número expressivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria, em que os manifestantes reclamam sobre a demora na expedição de alvarás para levantamento de valores, a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço recomendou à Presidência do Tribunal de Justiça do Paraná pela possibilidade de definição de um cronograma de implantação do Alvará Judicial Eletrônico para as todas as Varas Cíveis do Estado, informando-as de quando serão contempladas, além de sugerir que no caso das Varas da Fazenda Pública e Família, aprimore-se a comunicação com a alta administração da Caixa Econômica Federal, no sentido de solicitar um posicionamento definitivo da instituição em relação à colaboração com o desenvolvimento do projeto (SEI nº 0062684-21.2019.8.16.6000).

- ✓ **CAMPANHA DE DOAÇÃO DE LIVRO INFANTO-JUVENIL.** Entre os dias 14 de outubro e 13 de novembro, a Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu uma campanha de arrecadação de livros infanto-juvenis para a Biblioteca Amigos do Caximba – a iniciativa angariou 1435 livros. Os exemplares foram entregues nesta terça-feira (19/11) à coordenadora da biblioteca, Edilaine Aparecida de Lima. Os materiais foram doados por magistrados e funcionários do Palácio da Justiça, Prédio Anexo, Sede Mauá, Centro Judiciário e dos fóruns Cível I, Pinheirinho, Bairro Novo e CIC.



- ✓ **2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense.** No dia 18/10 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço participou como palestrante do 2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense, com o tema “As Mulheres e a Justiça – Desafios Contemporâneos” promovido pelo Sindijus-PR.
- ✓ **Evento “LEI JULIA MATOS”.** No dia 22/10 a Ouvidoria participou do evento “Lei Julia Matos além do papel: uma questão de vidas” para discutir a aplicação prática da Lei 13.363/16, que alterou o artigo 313 do Código de Processo Civil (CPC) e o Estatuto da Advocacia para assegurar uma série de garantias às mulheres advogadas, como a suspensão de prazos processuais por 30 dias para advogadas que, atuando sozinhas para uma das partes de um processo, derem à luz ou adotarem um filho.
- ✓ **Ouvidoria promove encontro para debater o PAPEL CONCILIATÓRIO DAS OUVIDORIAS.** A Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu no dia 24/10/2019 o “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná” no auditório do Tribunal Pleno do TJPR. O evento teve o objetivo de promover um diálogo entre o Poder Judiciário e as Ouvidorias de instituições privadas que possuem muitos processos em trâmite na Justiça estadual, como bancos e empresas de telefonia, além de órgãos públicos como o Ministério Público e a Defensoria Pública do Paraná.



✓ **Ouvidoria visita a comarca de Ponta Grossa, em continuidade aos projetos "OUVIDORIA ITINERANTE" e "CONHECENDO A OUVIDORIA".** No dia 07/11, as Ouvidoras do TJPR estiveram na cidade de Ponta Grossa para esclarecer o verdadeiro papel da Ouvidoria da Justiça. A visita faz parte dos projetos "Ouvidoria Itinerante" e "Conhecendo a Ouvidoria". Na ocasião, foram ouvidos os juízes, os servidores e os advogados.



✓ **Abertura do CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL dos novos magistrados na EMAP.** A Ouvidoria participou da abertura do Curso de Formação Inicial dos novos magistrados na EMAP, no dia 02/12.

✓ **Palestra do CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL dos novos magistrados na EMAP.** No dia 04/12 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço palestrou aos novos magistrados, acerca das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça, em continuidade ao Curso de Formação Inicial da EMAP.

✓ **Ouvidoria e Acesso à Informação no TCE/PR.** No dia 05/12 a Ouvidoria participou do evento "Ouvidoria e Acesso à Informação" promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE/PR. O objetivo do evento foi dar conhecimento dos regramentos postos à disposição da sociedade, e da obrigatoriedade de atenção aos jurisdicionados, nos aspectos da Lei 13.460/2017, sua aplicabilidade, direitos e deveres dos usuários, manifestações, ouvidorias, avaliação continuada. Lei 12.527/2011 e seus aspectos.

✓ **Lançamento da REVISTA DIGITAL DA OUVIDORIA.** No dia 09/12 a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou a primeira edição de sua revista digital. Com 115 páginas, o material traz para os leitores a análise de jurisprudências e artigos de autoria de magistrados e de outros profissionais que atuam na Justiça. A publicação faz, também, um compilado das principais demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019. O objetivo da revista é disponibilizar informações sobre o trabalho realizado pelo setor, bem como apontar os encaminhamentos adotados para solucionar as demandas.



✓ **Reuniões com a equipe dos DTIC.** Durante o quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria se reuniu com a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC, para tratar da atualização do Sistema utilizado para o tratamento das manifestações o SISOUV 2.0 e da liberação no acesso ao Sistema Hércules. SEI 0094910-79.2019.8.16.6000.

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA

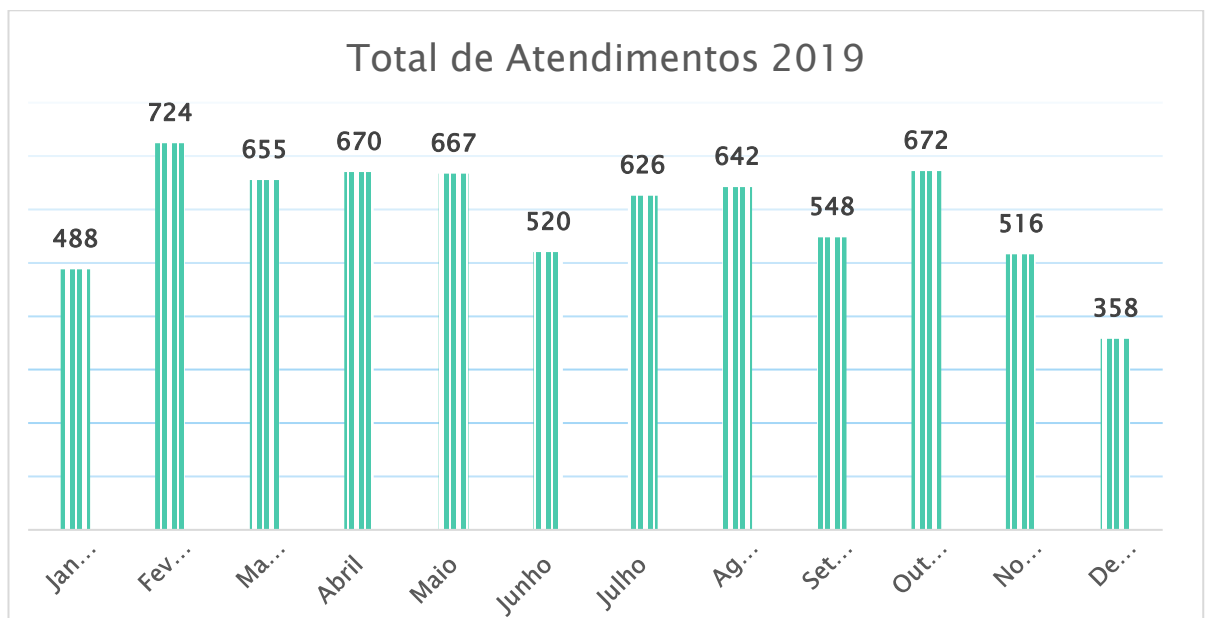
Na busca permanente da eficiência e eficácia nos serviços prestados pela Ouvidoria, e considerando que no início da gestão a metade dos servidores da Ouvidoria eram recém ingressos no Tribunal, foi identificada a necessidade de capacitar os servidores, por meio do incentivo na realização de cursos de aperfeiçoamento, presenciais e à distância. Assim sendo, os servidores tiveram cerca de 200 horas de curso, destacando-se os seguintes:

- Certificação em Ouvidoria: Promovido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, o curso foi composto de 8 módulos de 20 horas cada, totalizando a carga horária de 160 horas.
- Nivelamento dos Servidores do Poder Judiciário: Promovido pelo Conselho Nacional de Justiça, em parceria com o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por meio da Escola de Servidores (ESEJE), com objetivo de capacitar os servidores do Poder Judiciário em temas que propiciem o domínio de competências necessárias para a melhoria das práticas profissionais, com carga horária de 24 horas-aula.
- Formação para o Sistema Eletrônico de Informações – SEI: Curso promovido pela Escola de Servidores (ESEJE), com carga horária de 05 horas

NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

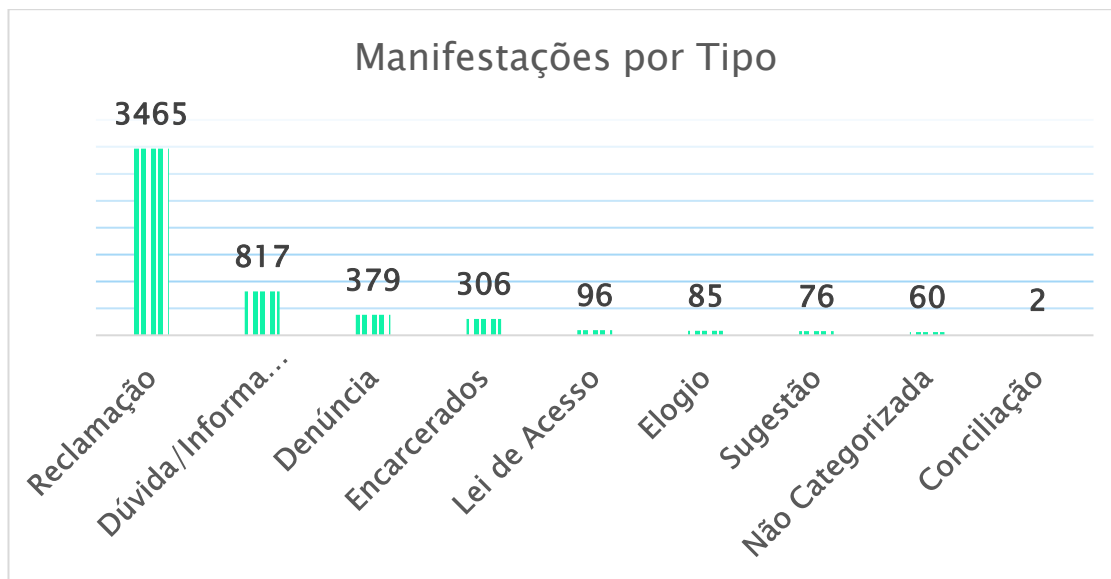
Atendimentos

No ano de 2019, a Ouvidoria-Geral realizou **7.086** (sete mil e oitenta e seis) **atendimentos**, destes, 1.800 (mil e oitocentos) foram respondidos de imediato (25,4%) e os demais 5.286 (cinco mil, duzentos e oitenta e seis) foram registrados como manifestação no sistema SISOUV.



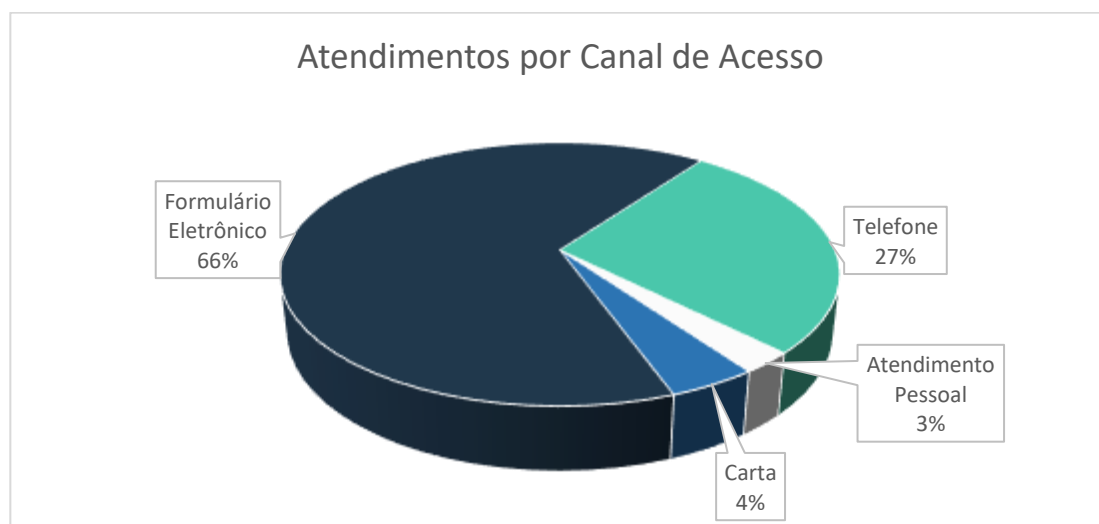
Tipos de manifestação

As manifestações recebidas foram classificadas quanto ao tipo, sendo que as reclamações corresponderam a 65,5% do total das manifestações, conforme verifica-se no gráfico abaixo:



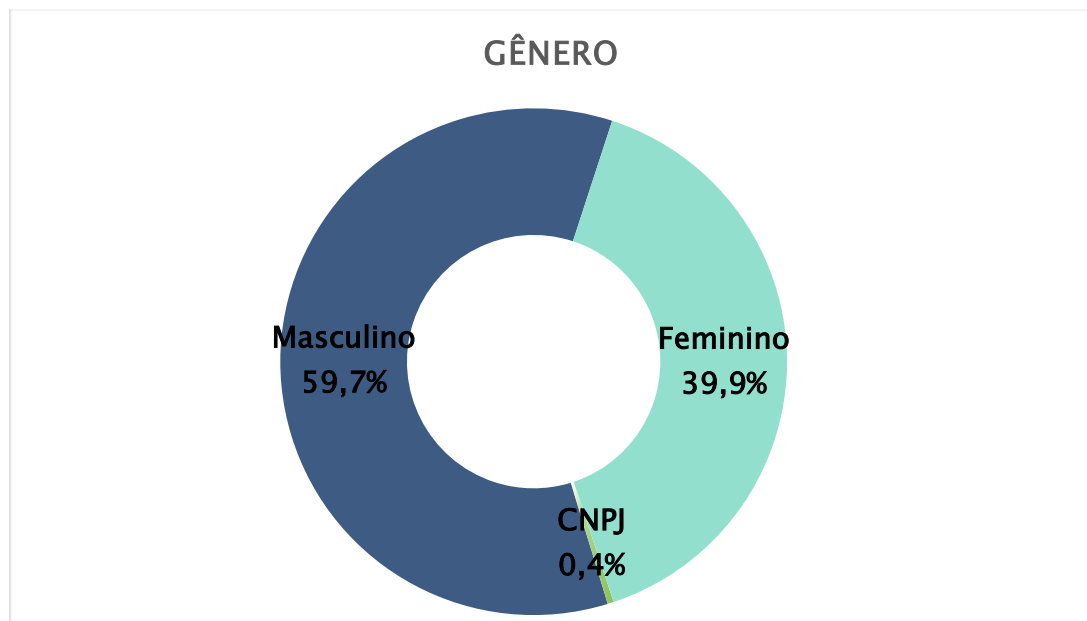
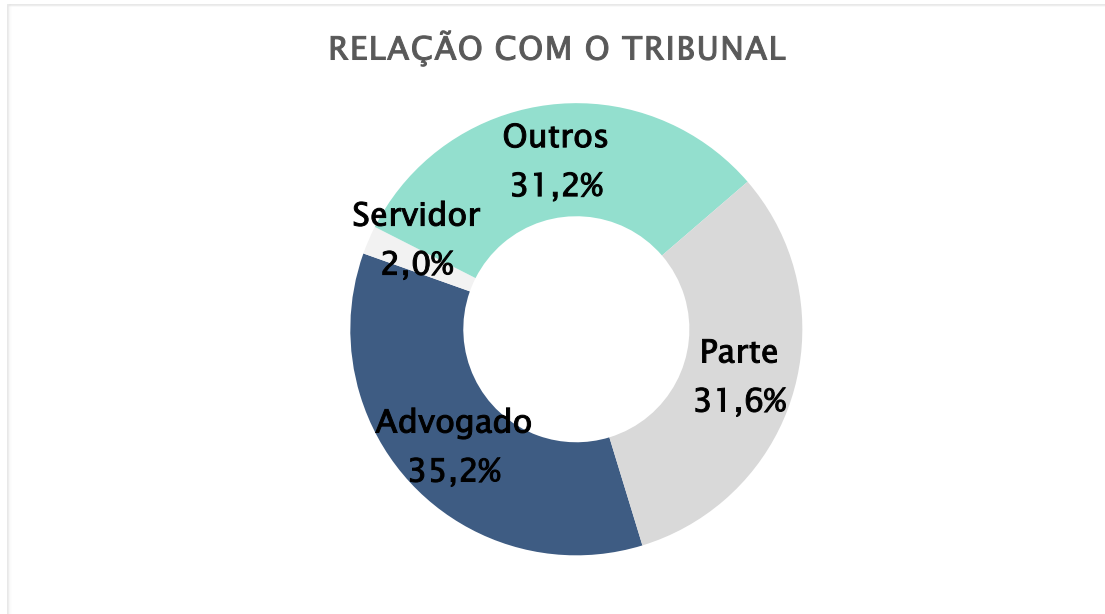
Meio de contato

O formulário eletrônico, canal de atendimento da Ouvidoria acessado diretamente pelo usuário por meio do navegador de internet ou do QR code, representou 66% da forma de atendimento, seguido do telefone com 27%.

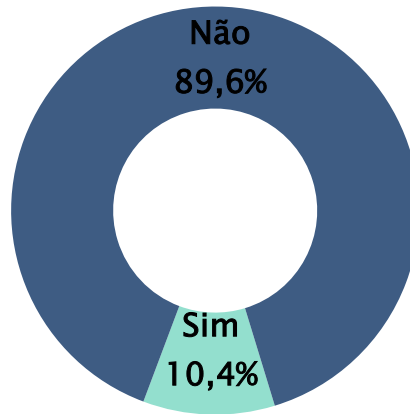


Perfil dos manifestantes

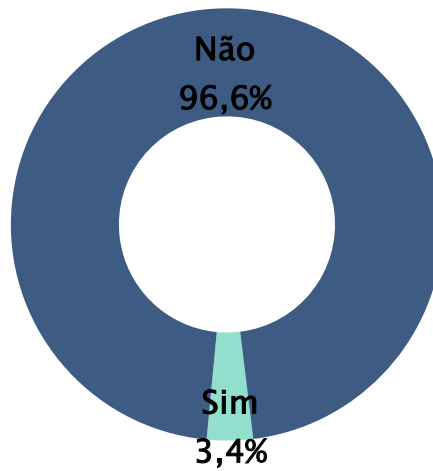
A partir do ano de 2019, a Ouvidoria passou a consolidar alguns dados relativos ao perfil dos manifestantes, tais como gênero, relação com o Tribunal, entre outros. Abaixo, os gráficos demonstrativos:



MAIOR DE 60 ANOS



PESSOA COM DEFICIÊNCIA



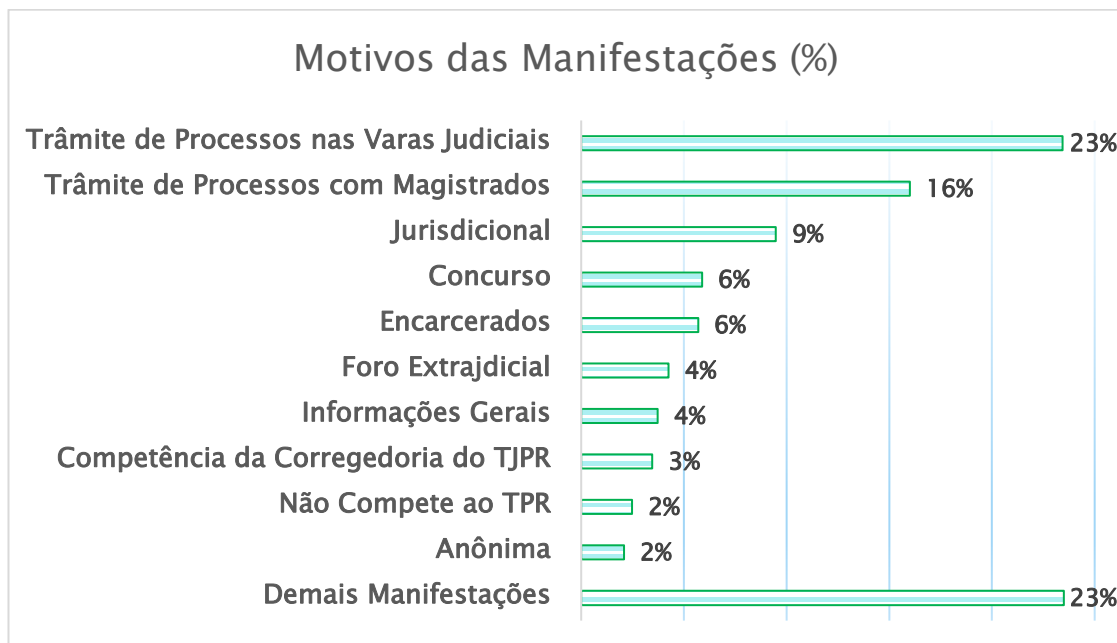
Pontos recorrentes das manifestações

Como observado nos gráficos anteriores, a Ouvidoria-Geral recebeu no ano de 2019 um total de 5.286 manifestações. Destas, 2.085 (39%) versaram sobre tramitação processual nas unidades judiciais, o que retrata a realidade das atividades jurisdicionais do Tribunal.

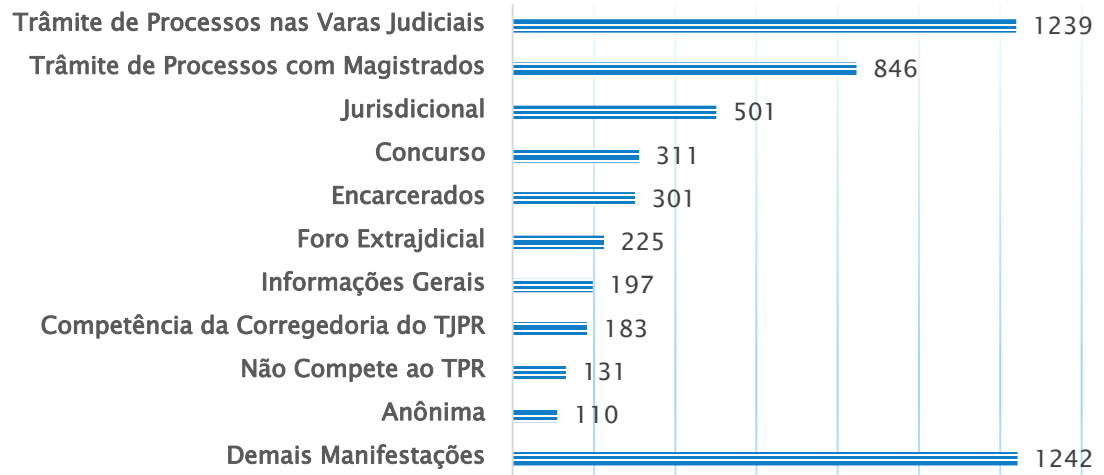
As manifestações relativas aos concursos também foram recorrentes no ano de 2019, principalmente pelo andamento dos concursos para o cargo de técnico judiciário do 1º grau.

Destaca-se ainda que os assuntos que não são admitidos pela Ouvidoria, elencados no art. 5º da Resolução nº 212/2018 TJPR, tais como manifestações anônimas, notícias de fatos que constituam crimes, demandas de outros órgãos públicos, representaram 14% do total.

Abaixo, os gráficos demonstrativos com quantidade e percentual dos 10 (dez) assuntos mais recorrentes do total de manifestações recebidas pela ouvidoria no ano, que somados representaram 77% do total.



Motivos das Manifestações (qtde.)



SUGESTÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

No ano de 2019, a Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná cumpriu com seu papel institucional na promoção da participação do usuário na administração pública, no acompanhamento da prestação dos serviços e na proposição de políticas administrativas com vistas à melhoria e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas unidades organizacionais, com base nas demandas recebidas.

Inicialmente, a Ouvidoria organizou os eventos “Seminário Ser Mulher” e “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná” que contribuíram para o debate de assuntos importantes e na aproximação do Poder Judiciário com os jurisdicionados, os servidores e a sociedade civil.

Além disso, a Ouvidoria deu início aos seguintes projetos:

- a. “Conhecendo a Ouvidoria” que vem apresentando ao público interno e externo um breve resumo sobre as atribuições da Ouvidoria, suas atividades, instalações, quadro de pessoal e perfil das principais manifestações recebidas.
- b. “Ouvidoria Itinerante”, que leva os serviços da Ouvidoria-Geral às demais comarcas do Estado. O projeto objetiva receber as demandas dos cidadãos locais, esclarecer seus direitos, buscar a solução dos questionamentos recebidos e o aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Outra contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado, foi a intermediação dos jurisdicionados com outros setores do Tribunal, das sugestões e demais proposições, que demandou da Ouvidoria a abertura de expedientes internos (SEI). Nesses casos, a Ouvidoria, além de abrir o expediente, encaminhou às unidades competente, acompanhou as diligências e garantiu ao autor da manifestação o seu devido retorno. Destacamos os seguintes expediente:

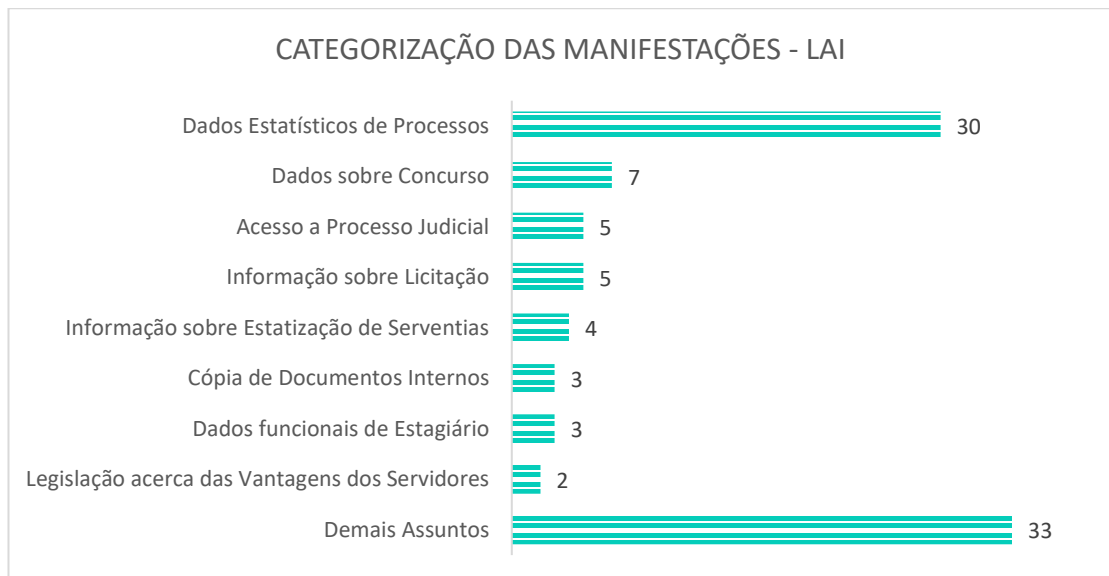
- 1) Expediente SEI: 0062684-21.2019.8.16.6000 - A Ouvidoria contribuiu na juntada dos diversos processos que tramitavam apartados para a implantação do alvará eletrônico no âmbito do Poder Judiciário Paranaense. A iniciativa mostrou-se bem sucedida, tendo sido definido um cronograma para a efetivação do alvará eletrônico em todas as varas cíveis das comarcas do Paraná, com o prazo final para julho de 2020.

- 2) Expediente SEI: 0015270-27.2019.8.16.6000. Concurso Público para provimento de cargos de Técnico Judiciário do 1º Grau de Jurisdição. Diante o número de manifestações recebidas pela Ouvidoria (239), acerca deste concurso, a Ouvidoria sugeriu à Presidência do Tribunal um posicionamento sobre os principais questionamentos, resultando na publicação de uma Nota de Esclarecimento, atendendo aos manifestantes e mostrando-se frutífera a iniciativa;
- 3) Expediente SEI: 0022961-92.2019.8.16.6000. Contagem de prazos de processos judiciais. Para consolidar as respostas das manifestações recebidas pela Ouvidoria, que versavam sobre o tema, foi realizada uma consulta à Corregedoria-Geral da Justiça desta Corte, possibilitando, portanto, o alinhamento no entendimento de excesso de prazos processuais entre as unidades;
- 4) Expediente SEI: 0021031-39.2019.8.16.6000. Placas de Sinalização no Centro Judiciário do Ahú. Em virtude da reforma do local, os jurisdicionados estavam com dificuldades de localizar as unidades buscadas por falta de sinalização. O DEA – Departamento de Engenharia e Arquitetura do Tribunal recebeu a manifestação e atendeu o pedido;
- 5) Expediente SEI: 0058224-88.2019.8.16.6000. Sugestão de melhoria na divulgação dos endereços e telefones dos Juizados Especiais. Encaminhado à 2ª vice-Presidência, tendo sido apreciado e implantadas as melhorias;
- 6) Expediente SEI: 0061715-06.2019.8.16.6000. Melhorias no site do Tribunal. A Assessoria de Imprensa informou que implantou parte da sugestão e demais melhorias seriam implantadas, conforme o andamento do projeto.
- 7) Expediente SEI: 0109035-52.2019.8.16.6000. Trata o referido expediente de uma reclamação da OAB de Ponta Grossa quando da visita pela Ouvidoria Itinerante, relatando as dificuldades enfrentadas no Juizado de Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher da Comarca de Ponta Grossa, onde os advogados aguardavam na mesma fila dos apenados com tornozeleiras eletrônicas, o que causava constrangimentos. A egrégia Corregedoria-Geral da Justiça determinou a instauração de procedimento administrativo disciplinar no sistema PROJUDI.

DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O objetivo é fornecer um diagnóstico das informações solicitadas e do tratamento administrativo da solicitação.

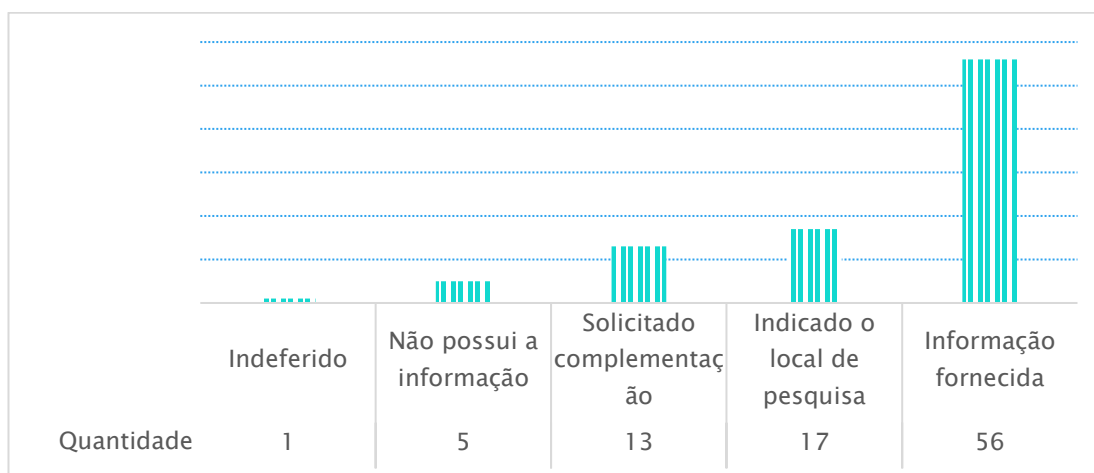
No ano de 2019, a Ouvidoria-Geral da Justiça, por meio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão e pelo SEI – Sistema Eletrônico de Informações recebeu um total de **92 (noventa e dois)** pedidos de informações fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), sendo que **33 (trinta e três)** deles foram pedidos diversos (não repetitivos). O gráfico a seguir indica o modo de categorização de pedidos de acesso à informação.



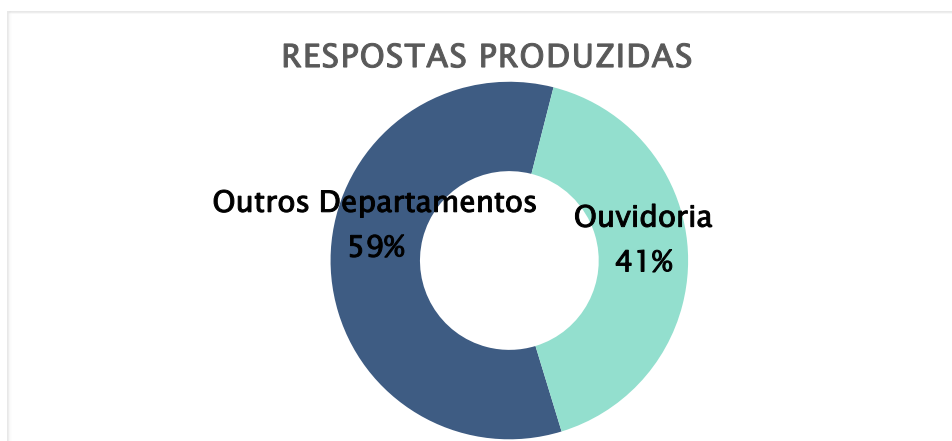
Processamento das respostas aos pedidos de informação

O pedido pode ser respondido de imediato se a informação já estiver disponível; também poderá ser indicado o modo como o cidadão poderá obter a informação pretendida no site do Tribunal (17 respostas); finalmente, o pedido poderá ser encaminhado ao departamento do Tribunal de Justiça que detenha a informação solicitada.

Em 05 respostas informou-se que o Tribunal de Justiça não dispunha da informação solicitada. O gráfico abaixo fornece o quadro de respostas elaboradas pela administração do Tribunal de Justiça do Paraná, sendo que apenas uma acabou indeferida pela autoridade competente.



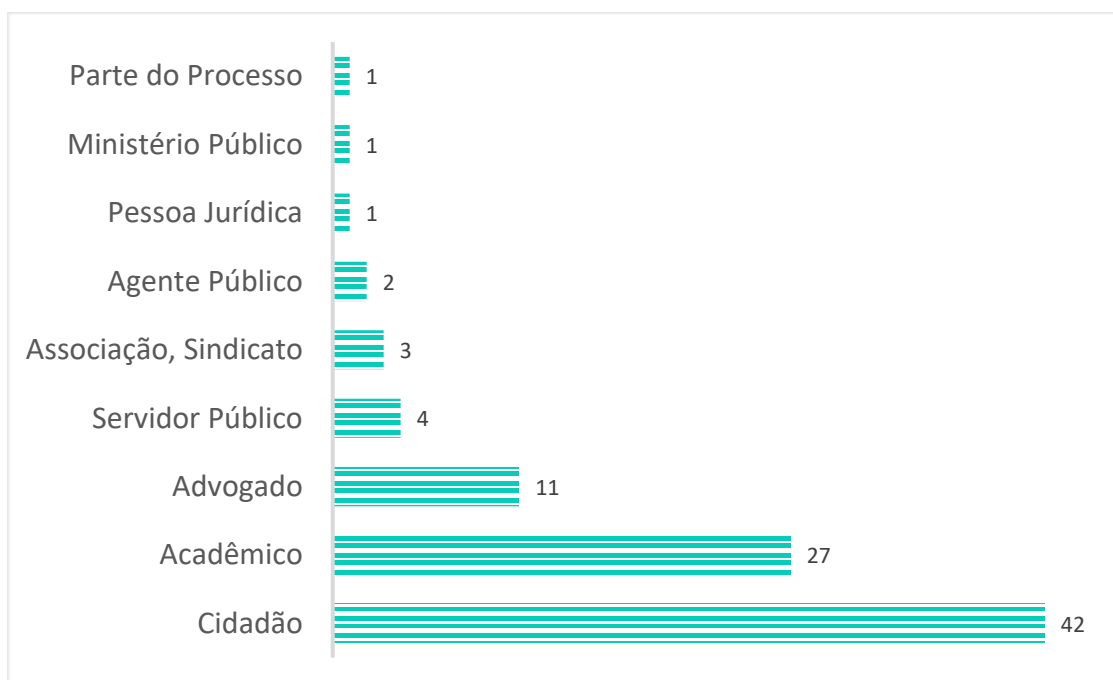
O gráfico abaixo mostra que **41%** (quarenta e um por cento) dos pedidos de informações foram respondidos diretamente pela Ouvidoria; os outros **59%** (cinquenta e nove por cento) exigiram encaminhamento para outros órgãos do TJPR.



Perfil dos requerentes nos pedidos de informações

Sobre o perfil dos requerentes constatou-se que os pedidos que versam sobre dados estatísticos a respeito de processos na situação em que o requerente é acadêmico. Apesar da LAI não exigir qualquer justificativa ou motivação para a obtenção da informação, muitos acadêmicos justificam os pedidos na necessidade de produzir trabalhos de conclusão de curso, mestrado ou doutorado.

A maioria dos pedidos de informação é feita pelo cidadão (42 pedidos). Pode estar em causa nesse tipo de pedido o objetivo de fiscalização dos atos da administração do Tribunal de Justiça do Paraná.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça no ano 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, diversas 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.

Des^a. Ana Lúcia Lourenço - Ouvidora-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora

Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geral