



**TJPR**

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

ANUAL  
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**

Scheilla de Lara Marçal

Guilherme de Macedo Malheiros

### **Divisão Administrativa e Gestão de Informações**

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

## 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 ano de 2021, como se observará mais adiante.

## PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO ANO DE 2021

**Reunião do Ouvidor-Geral da Justiça com a equipe da Ouvidoria.** Nos dias 02 e 03 de fevereiro, o novo Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi, empossado para a gestão do biênio 2021/2022, reuniu-se com a equipe da Ouvidoria para cumprimentar e conhecer os servidores e estagiários, bem como alinhar os trabalhos com as diretrizes da nova gestão.

**Reunião do Ouvidor-Geral da Justiça com os Juízes Auxiliares.** No dia 12 de fevereiro foi realizada reunião do Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi com os Juízes Auxiliares Doutor Francisco Cardozo Oliveira e Doutor Eduardo Novacki.



**Participação dos Ouvidores na reunião da Presidência.** No dia 26 de fevereiro, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi e o Ouvidor Substituto, Desembargador Jorge de Oliveira Vargas, participaram da reunião realizada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Desembargador José Laurindo de Souza Netto, para tratar das novas diretrizes da gestão à Cúpula Diretiva do Tribunal.

**Participação da Ouvidoria no evento online “Ouvidoria 21 Anos – Uma História de Acolhimento” realizado pelo TJDF.** No dia 03 de março o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi, a Supervisora da Ouvidoria a Senhora Roseliz Patitucci e os demais componentes da equipe participaram do evento online “Ouvidoria 21 Anos – Uma História de Acolhimento” realizado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, transmitido pelo canal oficial daquele Tribunal pelo Youtube.

**Dia do Ouvidor.** No dia 16 de março foi comemorado o Dia do Ouvidor, instituído pela Lei 12.632/2012. Nossa homenagem a todos os ouvidores que visam o

fortalecimento do papel da instituição, buscando melhorias e soluções entre o cidadão e o Poder Público.

**Novas categorias especificadas nos relatórios e no SISOUV.** A partir deste ano, terão categorização própria as manifestações que versarem sobre “**consulta jurídica**” e as que forem sugeridas ao manifestante a busca da Mediação ou Conciliação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (**CEJUSC**). Tal medida visa trazer informações mais precisas nos relatórios da Ouvidoria, que está em constante atualização e atenta às demandas recebidas.

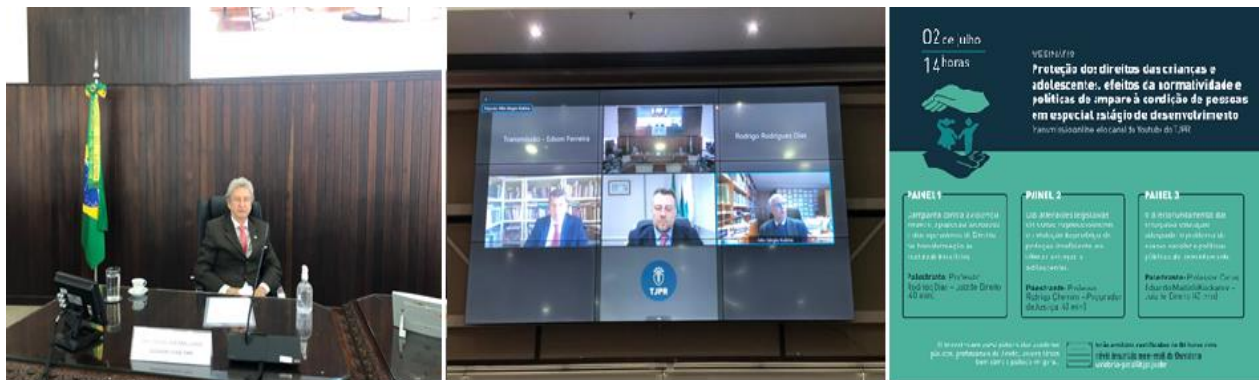
**Webinário - Proteção e Defesa do Consumidor em Tempos de Pandemia.** Na sexta-feira (30/4), a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) realizou o Webinário “Proteção e Defesa do Consumidor em Tempos de Pandemia”, transmitido no canal do YouTube do TJPR. Voltado a ouvidores públicos, 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.



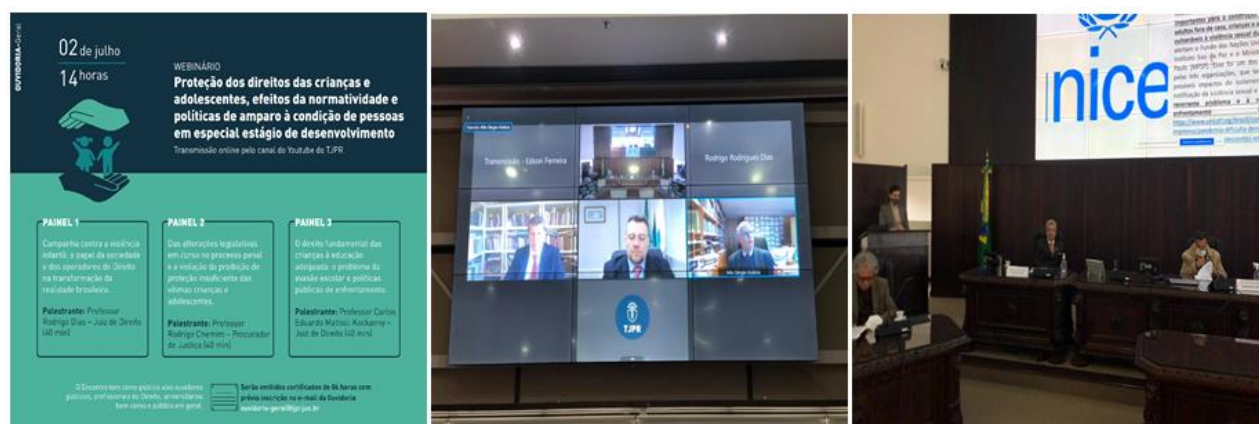
**Reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD).** O Ouvidor-Geral da Justiça do Poder Judiciário do Paraná, Desembargador Celso Jair Mainardi, participou no dia 28 de maio, da reunião do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD). O encontro teve como objetivo trocar ideias, esclarecimentos 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.



**Webinário - Proteção dos direitos das crianças e adolescentes, efeitos da normatividade e políticas de amparo à condição de pessoas em especial estágio de desenvolvimento.** Na sexta-feira (02/07), 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”, transmitido no canal do YouTube do TJPR. Voltado a ouvidores públicos, profissionais do Direito e ao público em geral, o evento debateu a violência infantil, as alterações legislativas sobre o tema e os direitos fundamentais das crianças à educação adequada.



**Visitas do Ministro Sérgio Kukina, Ouvidor do Superior Tribunal de Justiça e do Desembargador Márcio Rocha, Ouvidor-Geral do Tribunal Regional Federal da 4ª Região.** No dia 20 de julho, o Desembargador Celso Jair Mainardi, Ouvidor-Geral de Justiça do TJPR recebeu as visitas do Ministro Sérgio Kukina, Ouvidor do Superior Tribunal de Justiça e do Desembargador Márcio Rocha, Ouvidor-Geral do Tribunal Regional Federal da 4ª Região. O objetivo da visita foi conhecer as instalações da

Ouvidoria-Geral bem como seu funcionamento. Destaque-se que é de suma importância esse estreitamento de laços entre as Ouvidorias Judiciais para um aprimoramento dos trabalhos realizados.



**Reunião realizada entre o Ouvidor-Geral e o Corregedor da Justiça do TJPR.** No dia 04 de agosto, foi realizada a reunião entre o Ouvidor-Geral Desembargador Celso Jair Mainardi e o Corregedor da Justiça Desembargador Espedito Reis do Amaral, nas dependências da Ouvidoria, com a participação dos Juízes Auxiliares Luciane Bortoleto e Carlos Henrique Licheski Klein, a fim de tratarem de assuntos alusivos ao foro extrajudicial.



**Participação na Reunião do COJUD (Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais).** No dia 15/09/21 o Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná, Desembargador Celso Jair Mainardi, participou na Reunião virtual do COJUD (Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais) para discussão de propostas para aperfeiçoamento do provimento nº 103 do CNJ.



**Visita da Equipe do Tribunal Regional Eleitoral do Pará.** A Ouvidoria-geral da Justiça do TJPR recebeu no dia 21/09 a visita da equipe do Tribunal Regional Eleitoral do Pará, a fim de conhecer as suas instalações. Equipe do TRE-PA: Antônio Edivaldo de Oliveira Gaspar: Coordenador de Infraestrutura da STI/ Comitê Gestor de Proteção de Dados e Grupo de Trabalho da LGPD, Luiz Eduardo Alves de Alcântara: Lotado na Seção de Desenvolvimento de Sistemas da STI/ Grupo de Trabalho da LGPD e Valéria Athayde Fontelles de Lima: Assessora da Ouvidoria Judiciária. Equipe da Ouvidoria-Geral do TJPR, Ouvidor-Geral Desembargador Celso Jair Mainardi e a Supervisora Roseliz Patitucci.



**Webinário – Acesso ao Poder Judiciário na Pandemia e o Papel Estratégico da Ouvidoria da Justiça.** Na sexta-feira (24/09), a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) realizou o Webinário “Acesso ao Poder Judiciário na Pandemia e o Papel Estratégico da Ouvidoria da Justiça”, transmitido no canal do YouTube do TJPR. Voltado a ouvidores públicos, profissionais do Direito e ao público em geral, o evento debateu o tratamento de dados pela Ouvidoria, o incremento da produtividade de magistrados e magistradas durante a pandemia e a implementação e realização de julgamento por videoconferência.





**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 (NRGC), 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.



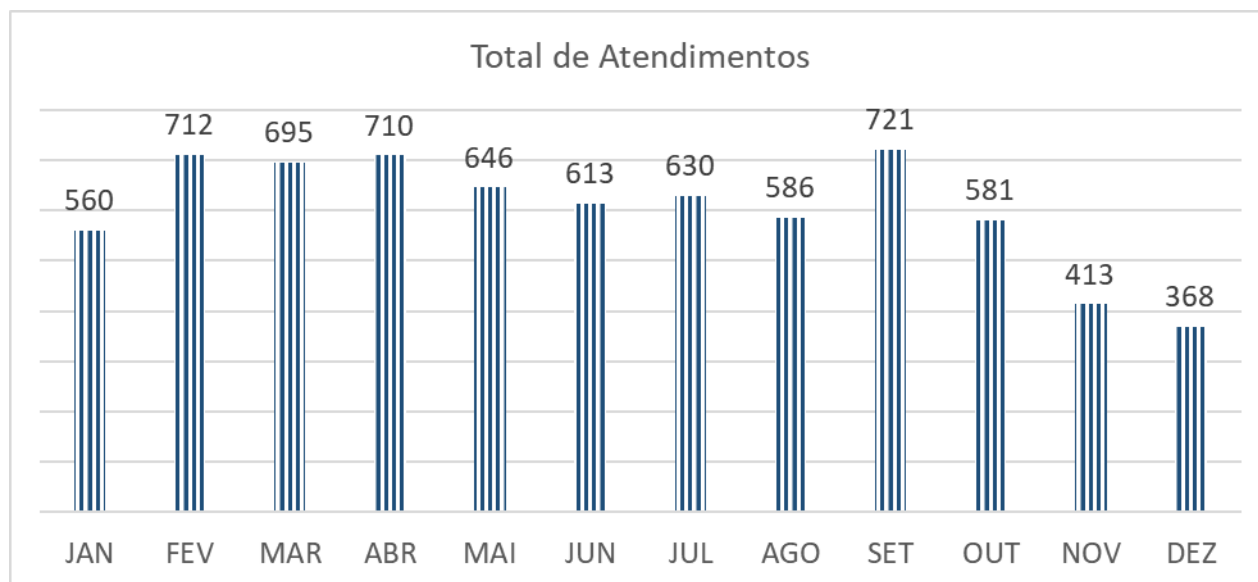
**Carta:** Serão aceitas as manifestações encaminhadas pelo correio por petição escrita e assinada, contendo a qualificação das partes (nome, endereço, profissão, telefone e e-mail), acompanhada da cópia do documento de identidade da parte solicitante, bem como poderá anexar documentos que comprovem 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 a um formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

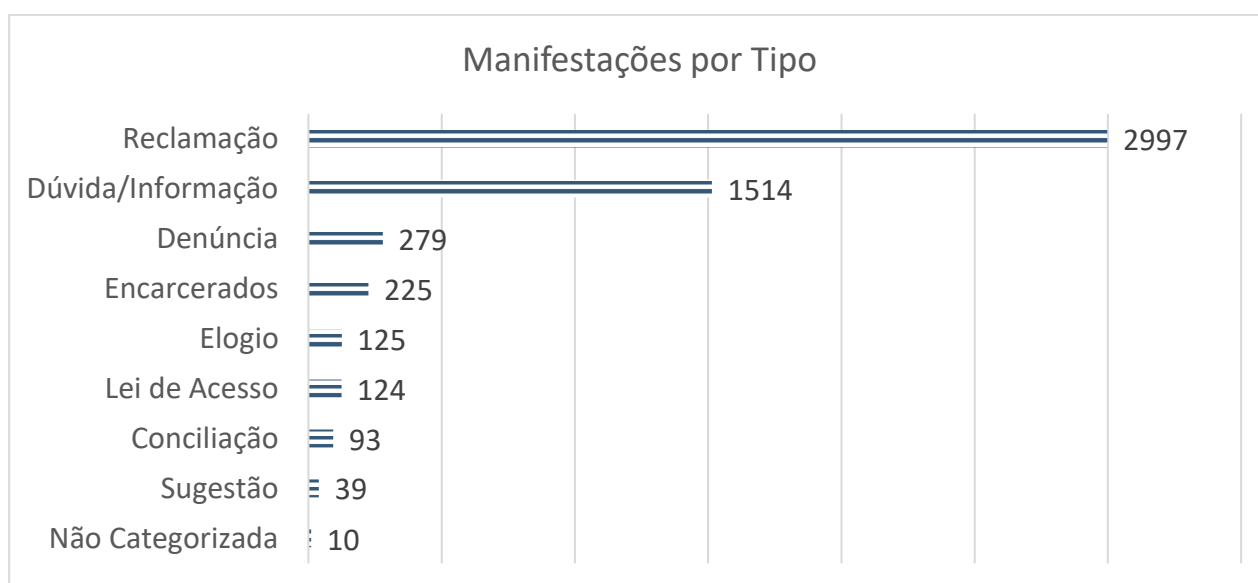
## NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2021, o número total de atendimentos foi de **7.621** (sete mil, seiscentos e vinte e um), destes, **2.215** (dois mil, duzentos e quinze) foram solucionados de imediato e **5.406** (cinco mil, quatrocentos e seis) foram registradas como manifestações no sistema da Ouvidoria *SISOUV 2.0*.



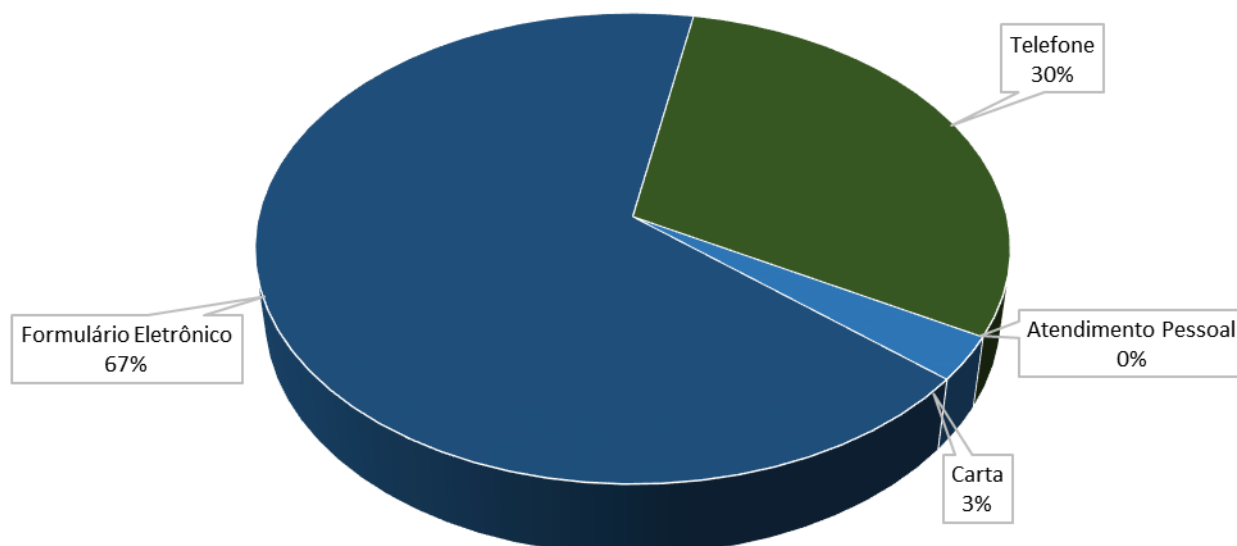
## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo, sendo que as reclamações corresponderam a 55% do total, conforme verifica-se no gráfico abaixo:



## MEIO DE CONTATO

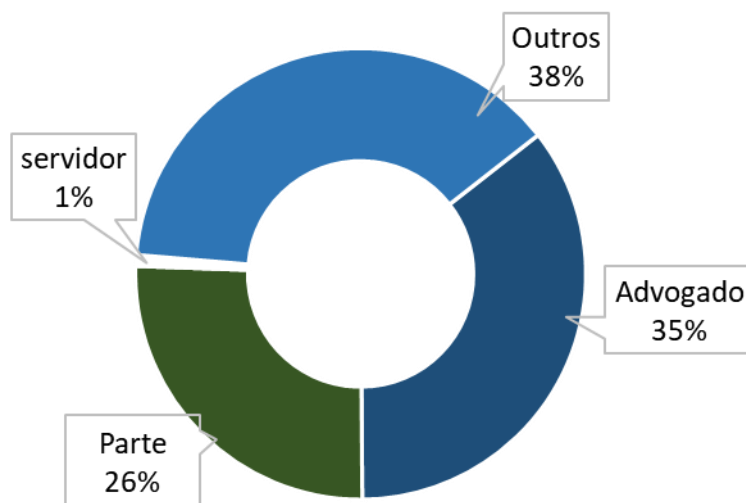
O formulário eletrônico, canal de atendimento da Ouvidoria acessado diretamente pelo usuário por meio do navegador de internet ou por QR code pelo smartphone, representou 67% da forma de atendimento, seguido do telefone com 30%.



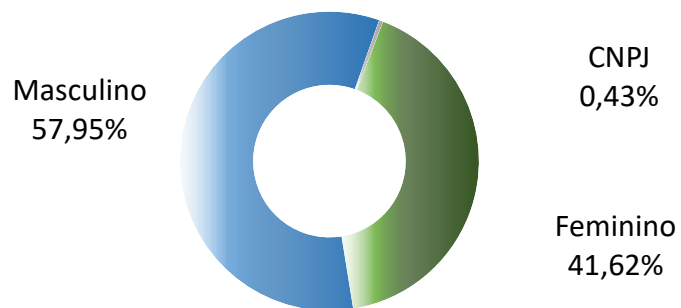
## PERFIL DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria-Geral consolida os dados relativos ao perfil dos manifestantes, tais como gênero, relação com o Tribunal, entre outros. Abaixo, os gráficos demonstrativos:

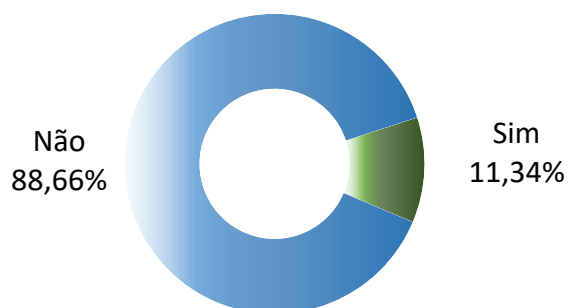
### RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



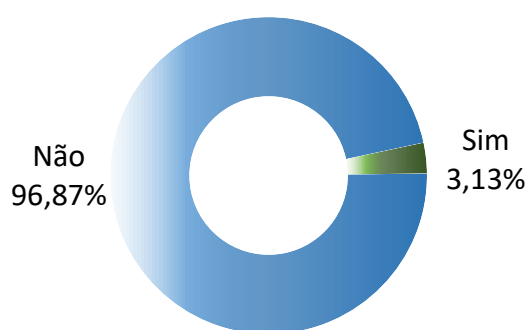
### GÊNERO



### MAIOR DE 60 ANOS



### PESSOA COM DEFICIÊNCIA



## PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

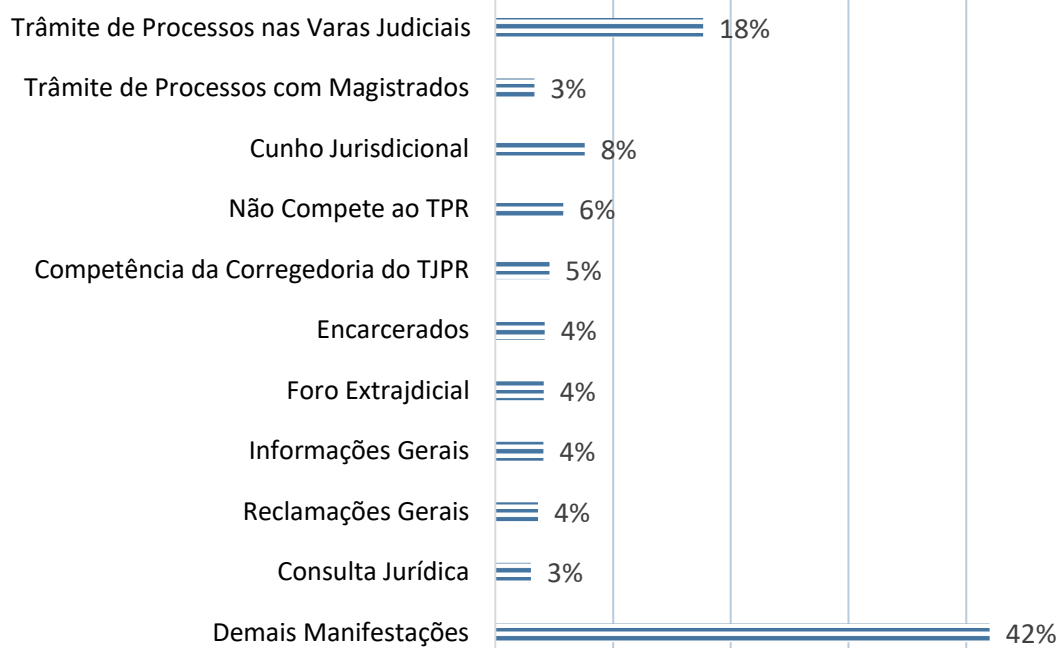
Como observado nos gráficos anteriores, a Ouvidoria-Geral recebeu no ano de 2021 um total de 5.406 manifestações. Destas, 1.134 (21%) versaram sobre tramitação processual, o que retrata a realidade das atividades jurisdicionais do Tribunal.

As manifestações cujos assuntos não são admitidos pela Ouvidoria, aqueles 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 e consultas sobre matéria de direito, juntas representaram 17% do total.

Destacam-se também as manifestações categorizadas como de competência da Corregedoria-Geral da Justiça, as quais representando 5% de todas as manifestações.

Abaixo, os gráficos demonstrativos com quantidade e percentual dos 10 (dez) assuntos mais recorrentes das manifestações recebidas pela ouvidoria no período, que somados representaram 58% do total.

### Motivos das Manifestações (%)



### Motivos das Manifestações



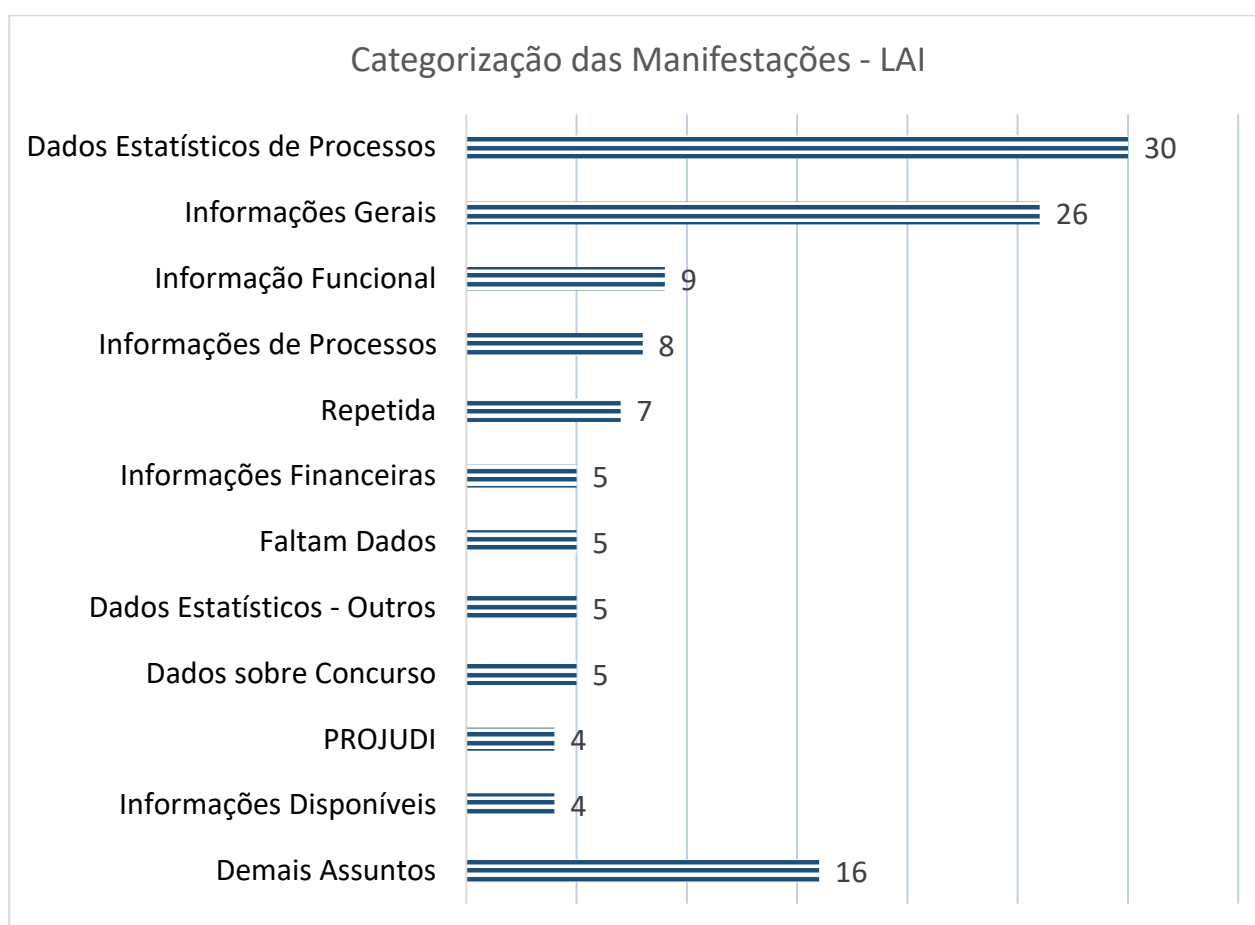


## DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

No período, 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 124 (cento e vinte e quatro) pedidos de informações fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), sendo que 16 (dezesesseis) deles foram pedidos diversos (não repetitivos). O gráfico a seguir indica o modo de categorização de pedidos de acesso à informação.

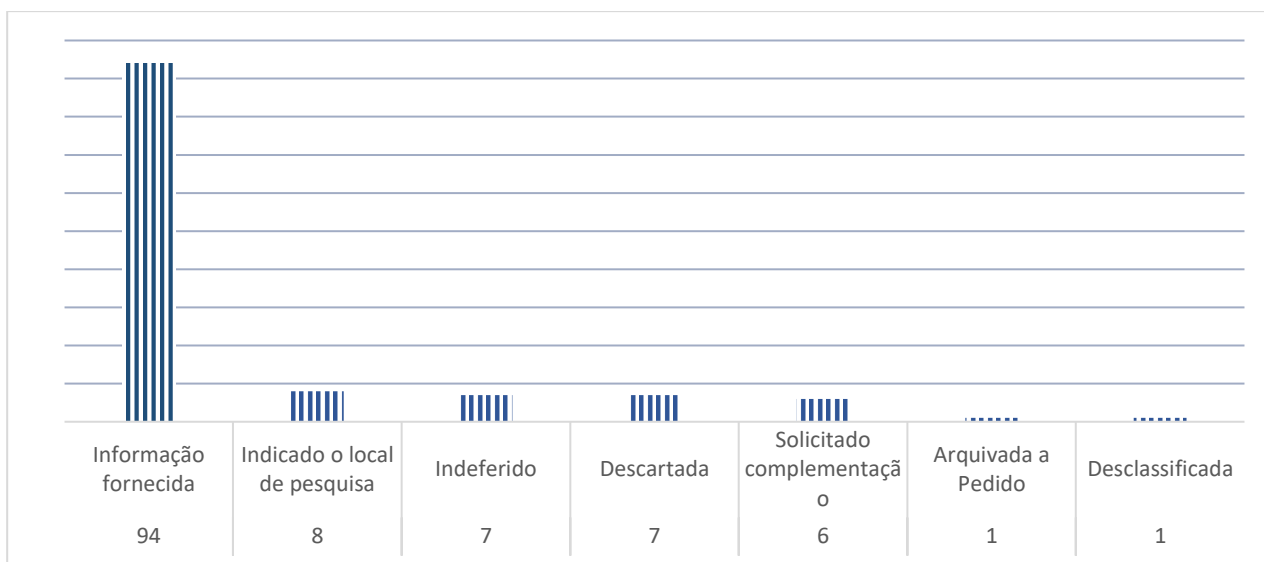
### PONTOS RECORRENTES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



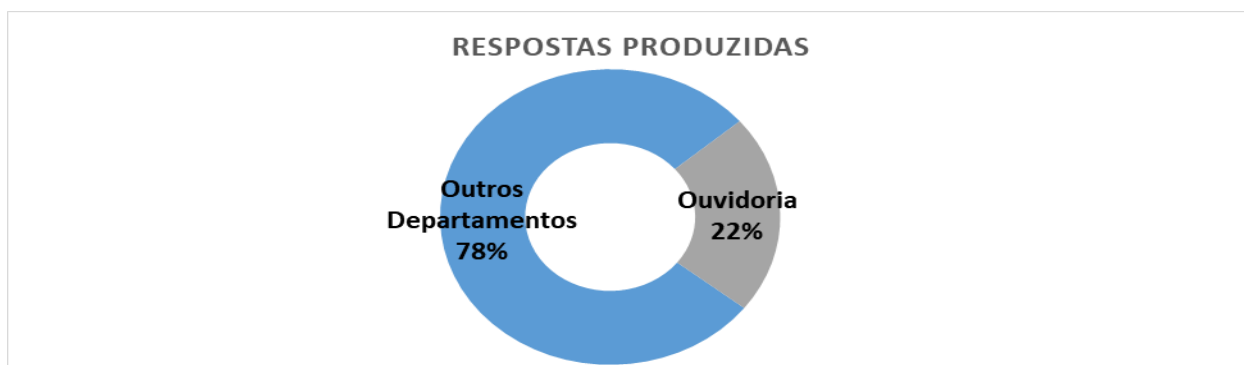
## PROCESSAMENTO DAS RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

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; finalmente, o pedido poderá ser encaminhado ao departamento do Tribunal de Justiça que detenha a informação solicitada.

O gráfico abaixo fornece o quadro de respostas elaboradas pela administração do Tribunal de Justiça do Paraná:

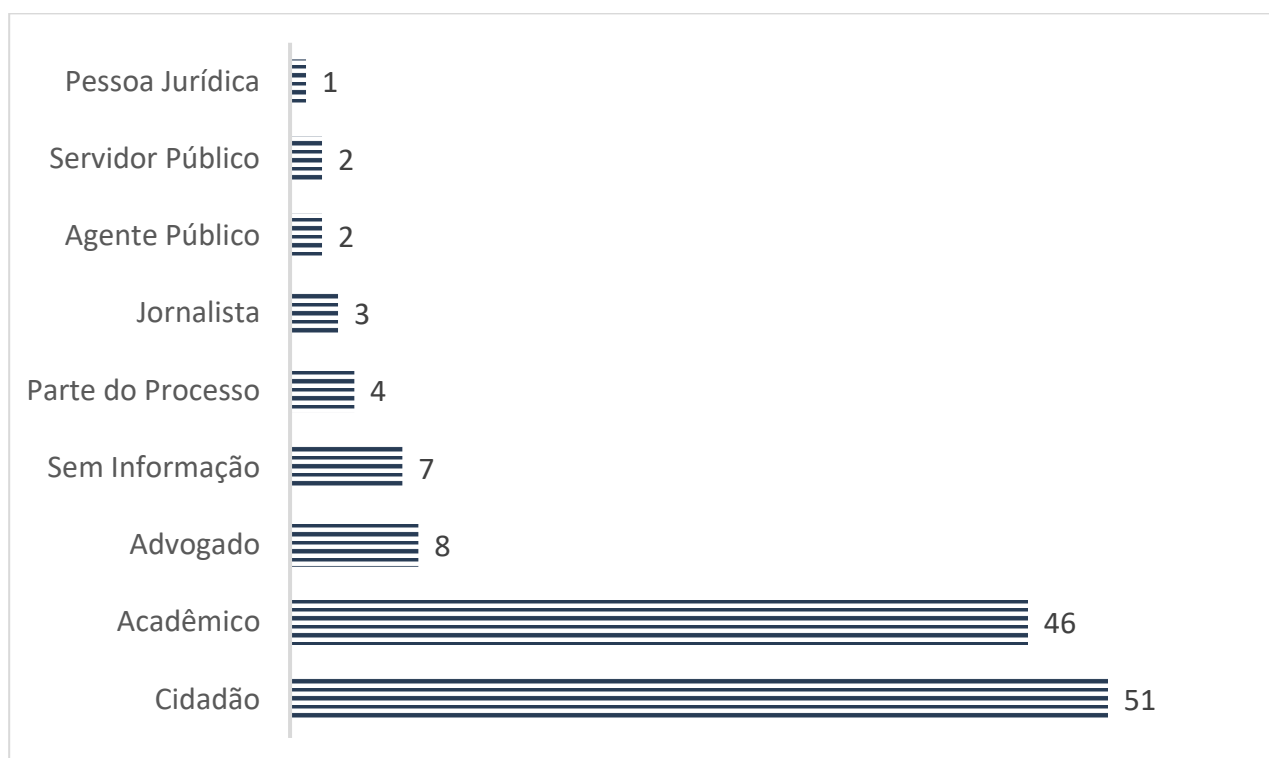


O gráfico abaixo mostra o percentual de manifestações respondidos diretamente pela Ouvidoria; e o percentual das manifestações que exigiram encaminhamento para outros setores do TJPR.



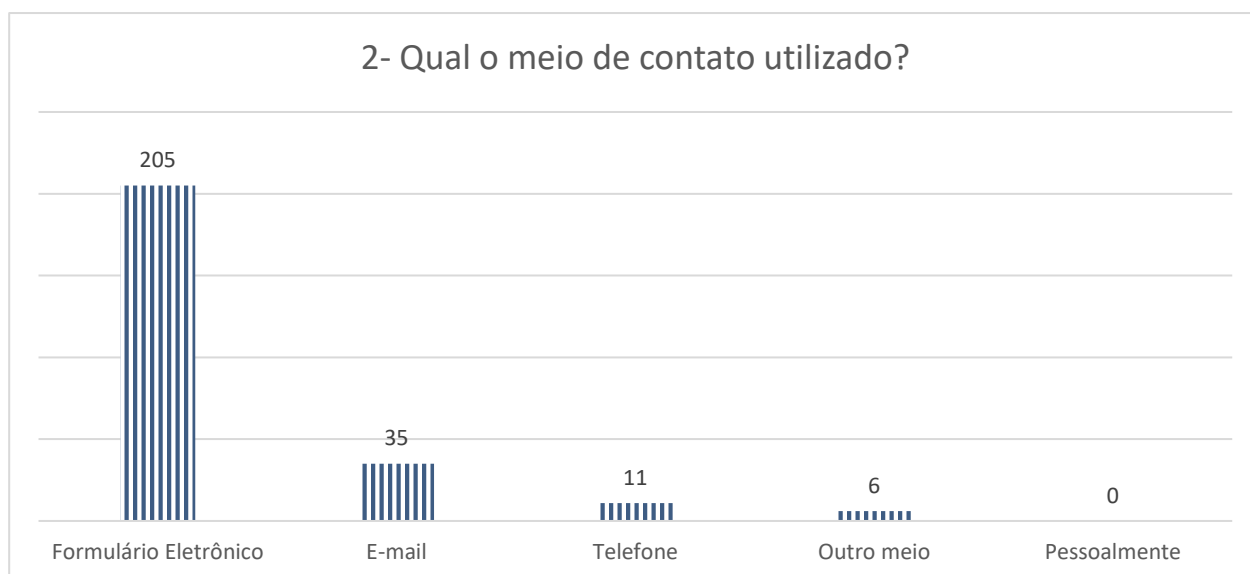
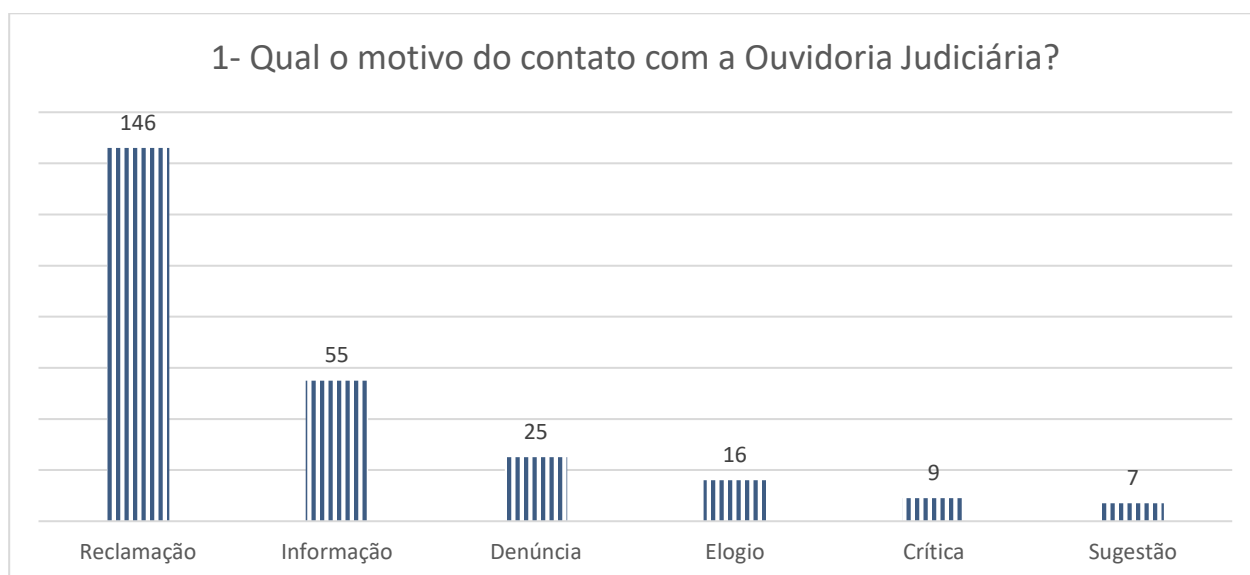
## PERFIL DOS REQUERENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

A maioria dos pedidos de informação foi feita por cidadãos (51 pedidos). Pode estar em causa nesse tipo de pedido o objetivo de fiscalização dos atos da administração do Tribunal de Justiça do Paraná.

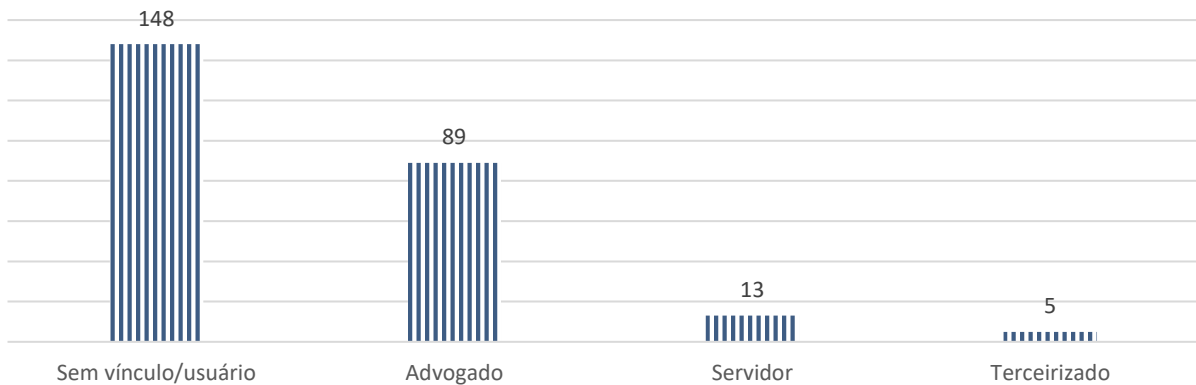


## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

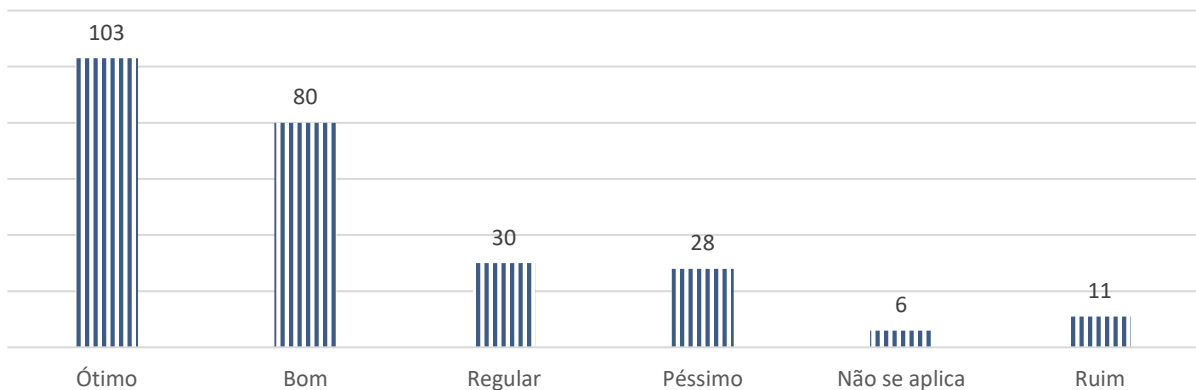
A Ouvidoria-Geral realiza desde o ano de 2019 a pesquisa de satisfação aos seus usuários. Junto a resposta final da manifestação, é enviado um link para participação voluntária dos manifestantes. Abaixo, apresentamos o resultado desta pesquisa referente ao ano de 2021.



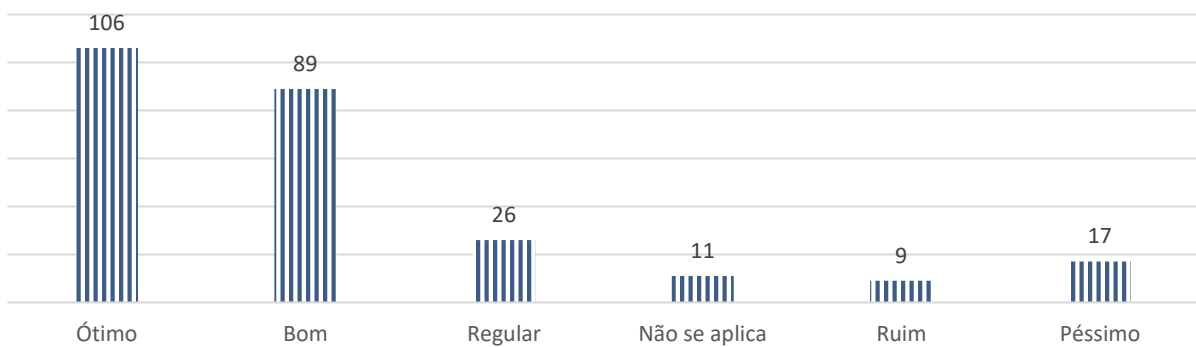
### 3- Qual o seu vínculo com o Poder Judiciário?

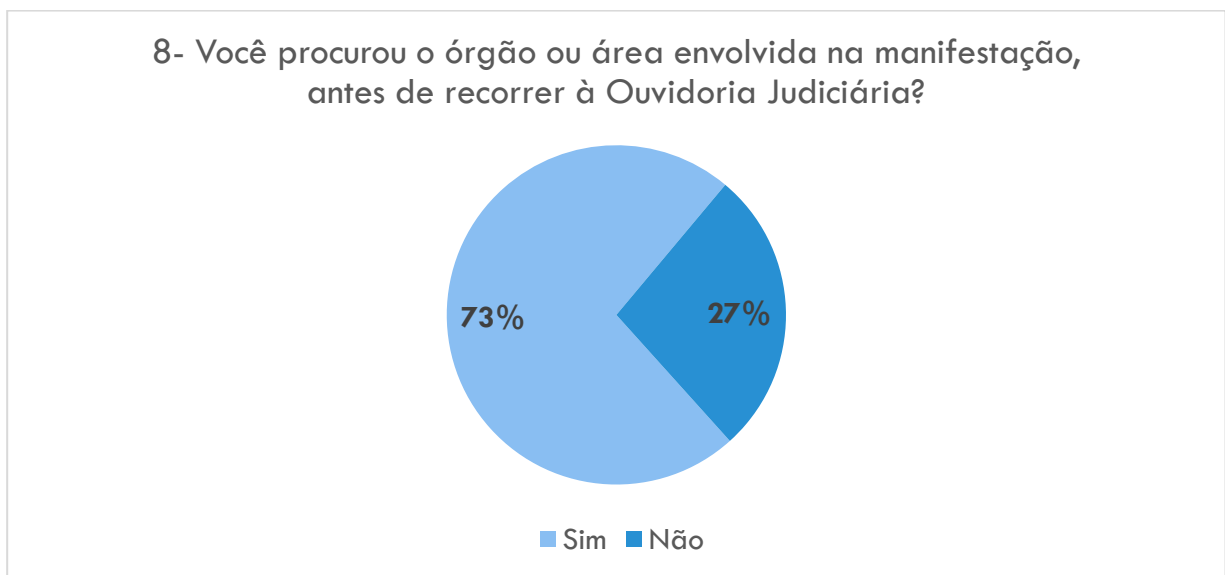
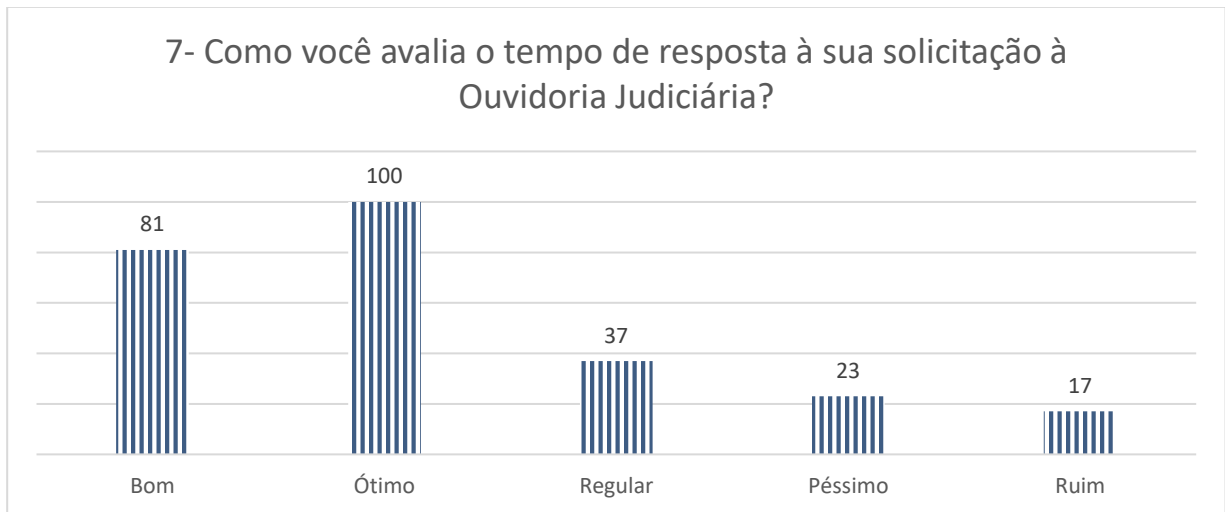
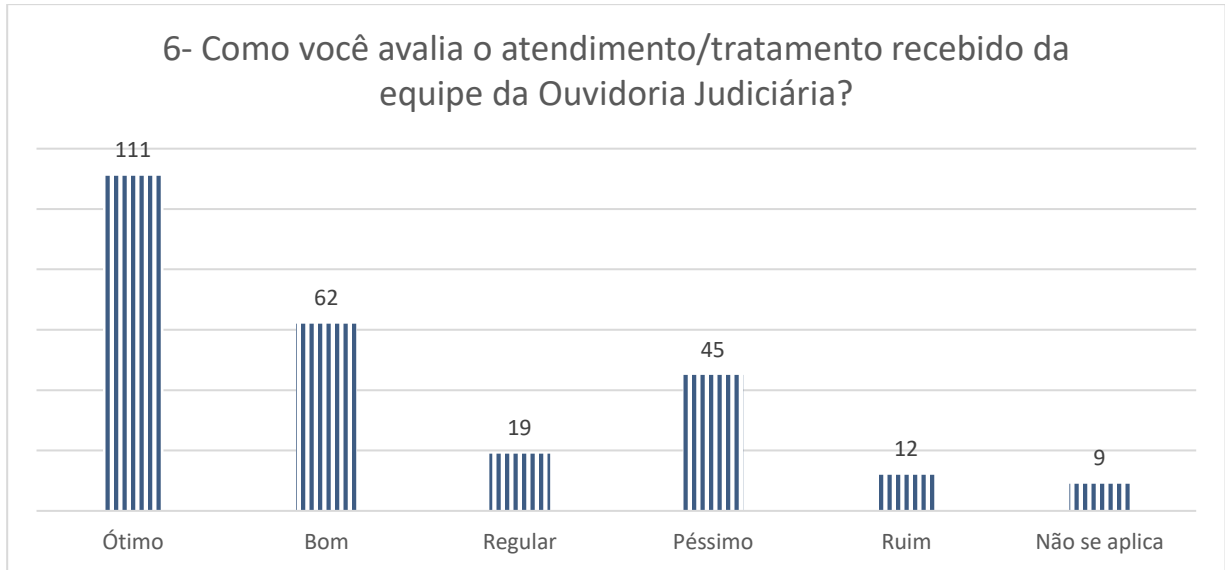


### 4- Como você avalia o "site" da Ouvidoria Judiciária?

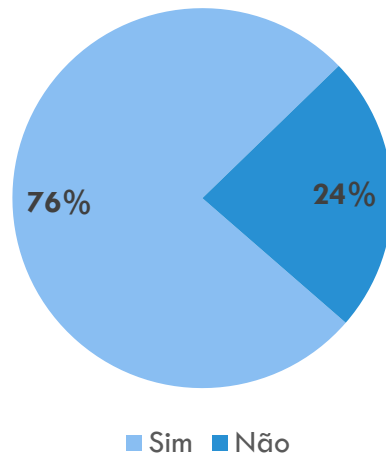


### 5- Como você avalia o formulário eletrônico no site da Ouvidoria Judiciária?

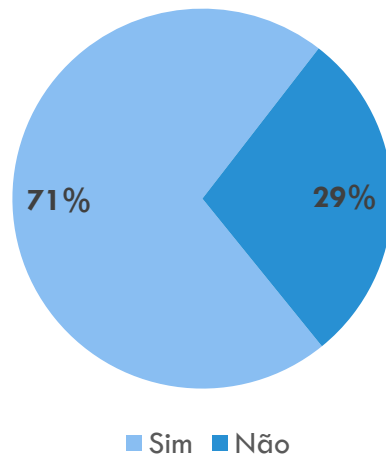




9- Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria Judiciária?



10- Você indicaria o serviço da Ouvidoria Judiciária?



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

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