

Relatório de Atividades
2º trimestre 2024



TJPR

Ouvidoria

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral

Desembargador Fernando Ferreira de Moraes

Ouvidor

Desembargador Ruy Alves Henriques Filho

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Rosana Andriguetto de Carvalho

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Dados

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Rubiane Felix dos Santos

Daimon Ian Andrade (Estagiário de pós-graduação)

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Luciane Lemos dos Santos

Ana Karoline Silva Pestana (Estagiária de pós-graduação)

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 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período. 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 segundo trimestre de 2024, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE DE 2024

X ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS É REALIZADO EM FOZ DO IGUAÇU

O X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) se encerrou na quinta-feira (04/04), em Foz do Iguaçu (PR), com a apresentação das boas práticas das Ouvidorias Judiciais dos Tribunais de Justiça de todo o país e com o debate sobre o estatuto do Cojud. Durante o evento, foi definido que o XI Encontro será em Maceió, em novembro de 2024.

O presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, participou do encerramento e recebeu uma homenagem. "Ouvir é a melhor forma de aprender, e estamos felizes por sediar esse importante evento das Ouvidorias Judiciais, trazendo bons exemplos de gestão e boas práticas", ressaltou o presidente do TJPR.

O objetivo principal do encontro é incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar a uniformidade de procedimentos e entendimentos para uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, ética e responsável. "Agradeço ao presidente do TJPR por toda a estrutura fornecida para realizar o encontro", afirmou o presidente do Cojud, desembargador Altair Lemos Júnior, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS). A função das ouvidorias é receber sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes.





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 e Carta: Endereço: Praça Nossa Senhora de Salette S/N - Centro Cívico - 80.530-912 | Curitiba - PR - 3º andar do Prédio Anexo do Palácio da Justiça. Atendimento das 12:00 às 18:00 horas.



Código QR: Por meio da câmera do celular ou *tablet*.

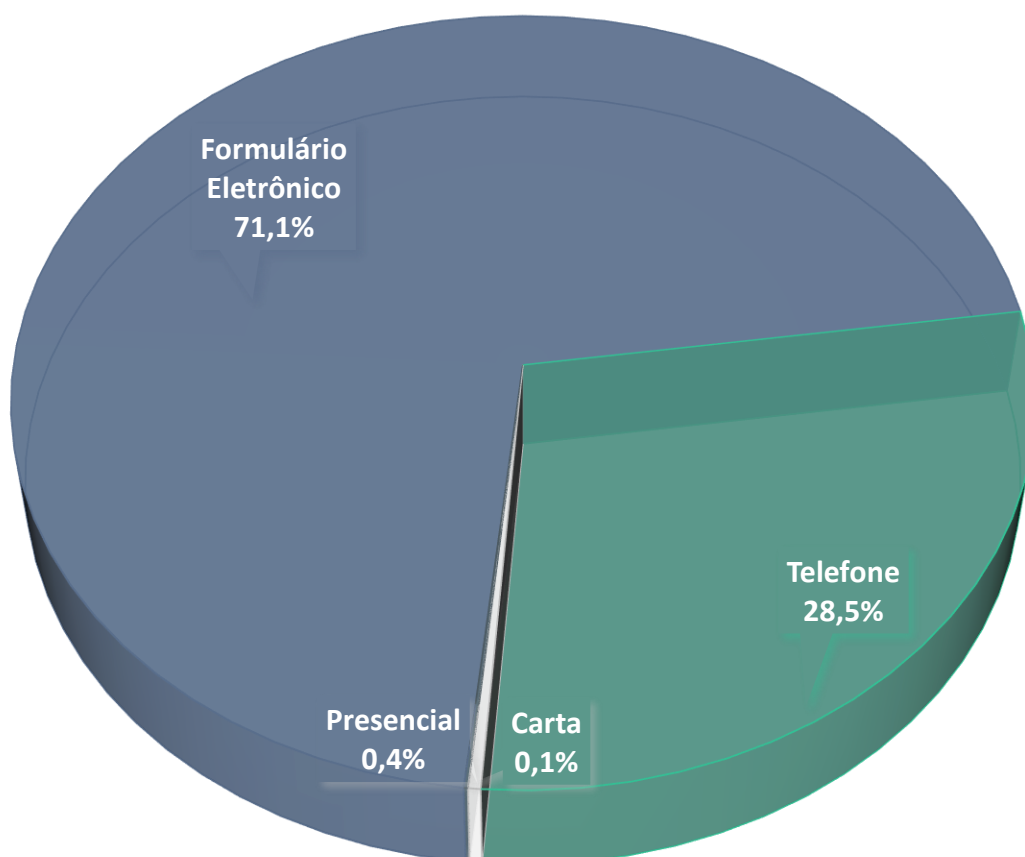
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria realizou **1.673** (um mil, seiscentos e setenta e três) atendimentos, destes, **471** (quatrocentos e setenta e um) foram solucionados de imediato e **1.202** (um mil, duzentos e dois) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral realizou:

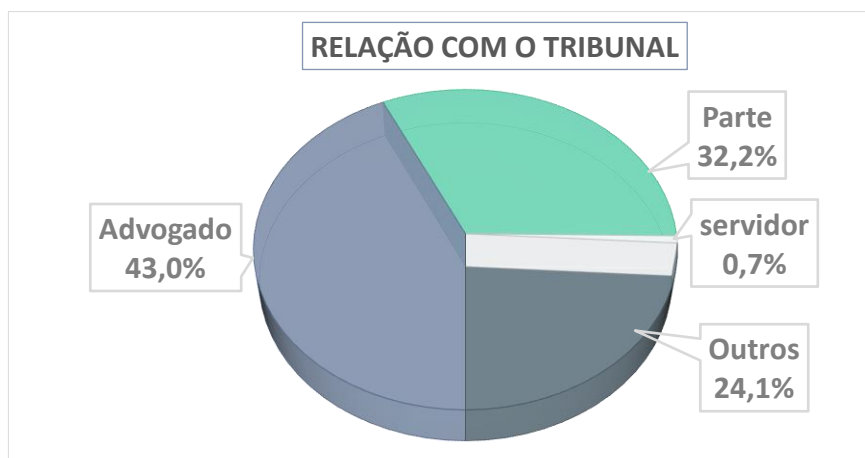
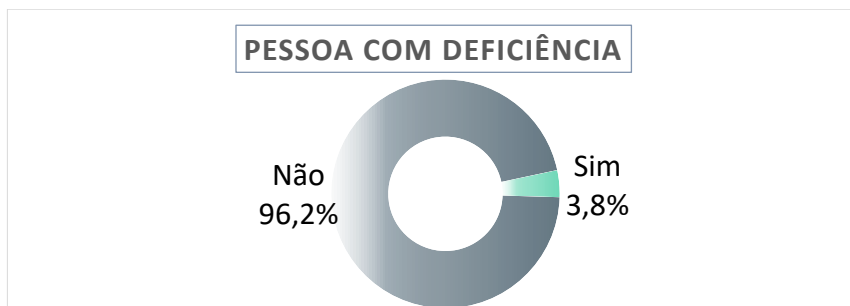
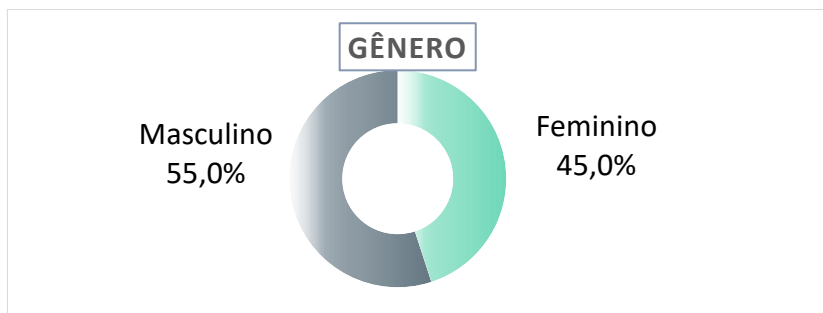
- ✓ **1.284** (um mil, duzentos e oitenta e quatro) via formulário eletrônico;
- ✓ **442** (quatrocentos e quarenta e dois) via telefone 0800;
- ✓ **06** (seis) solicitações via carta.
- ✓ **02** (dois) presenciais.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



PERFIL DOS MANIFESTANTES

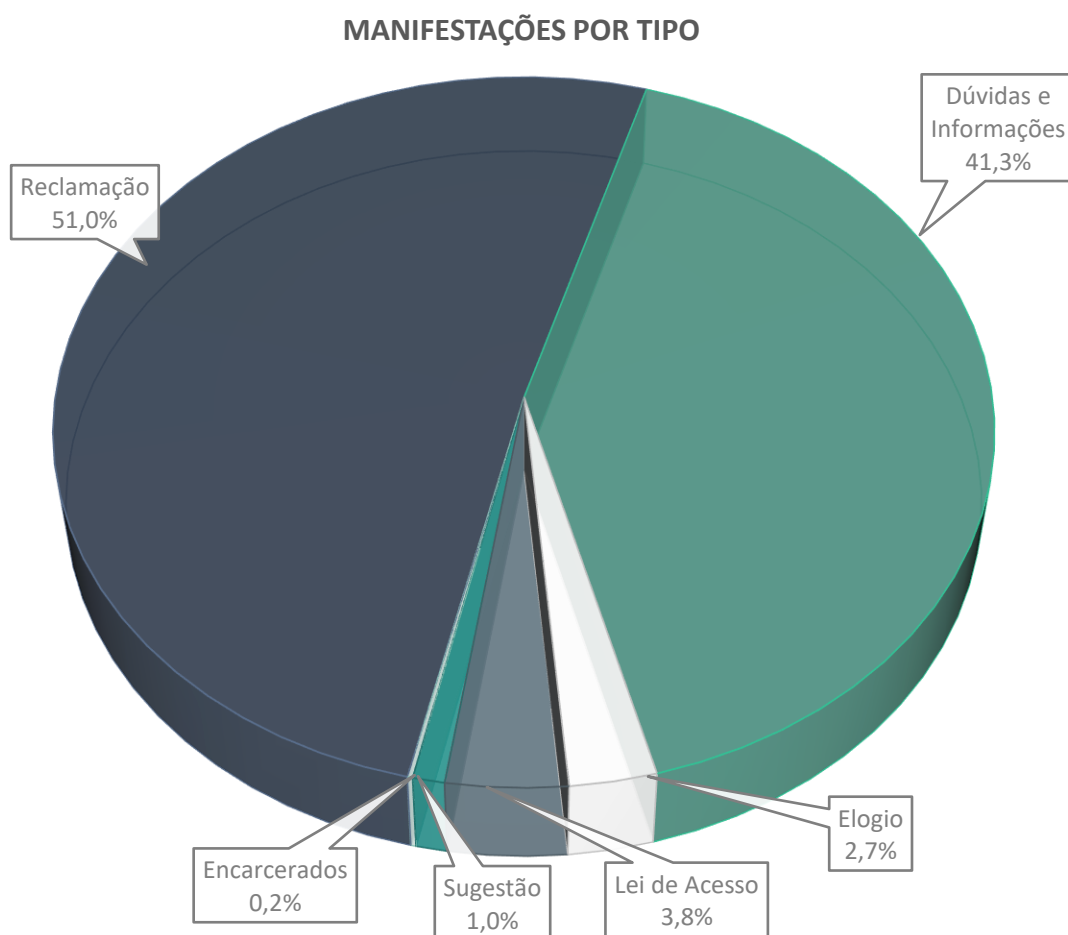
Por meio da análise das manifestações registradas no sistema SISOUV, pôde-se verificar alguns aspectos dos manifestantes, tais como gênero, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com deficiência e a sua relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes da Ouvidoria.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

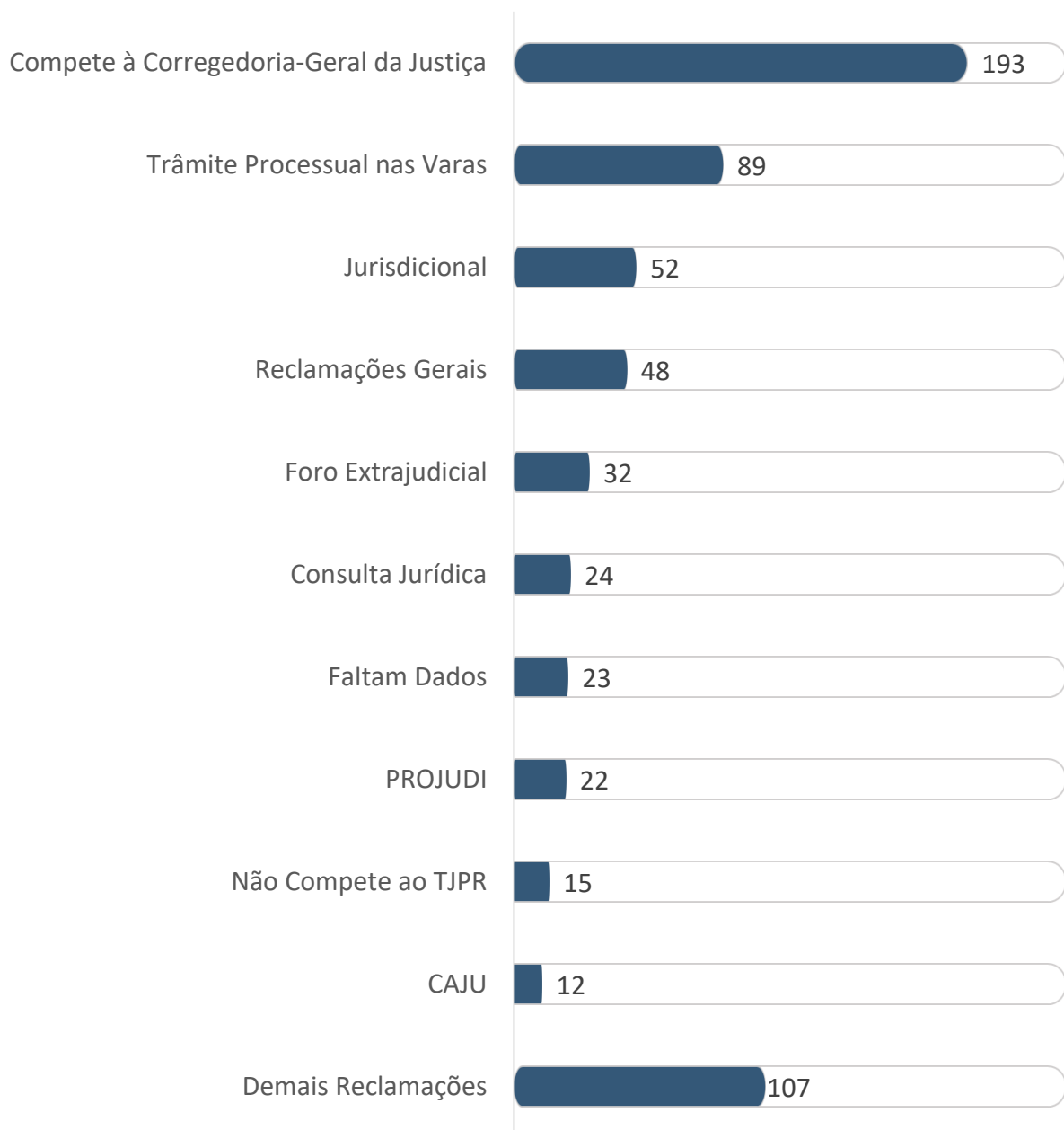
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **613** (seiscentos e treze);
- ✓ Dúvidas e Informações: **496** (quatrocentas e noventa e seis);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **46** (quarenta e seis);
- ✓ Elogios: **33** (trinta e três);
- ✓ Sugestões: **12** (doze);
- ✓ Encarcerados: **02** (duas);



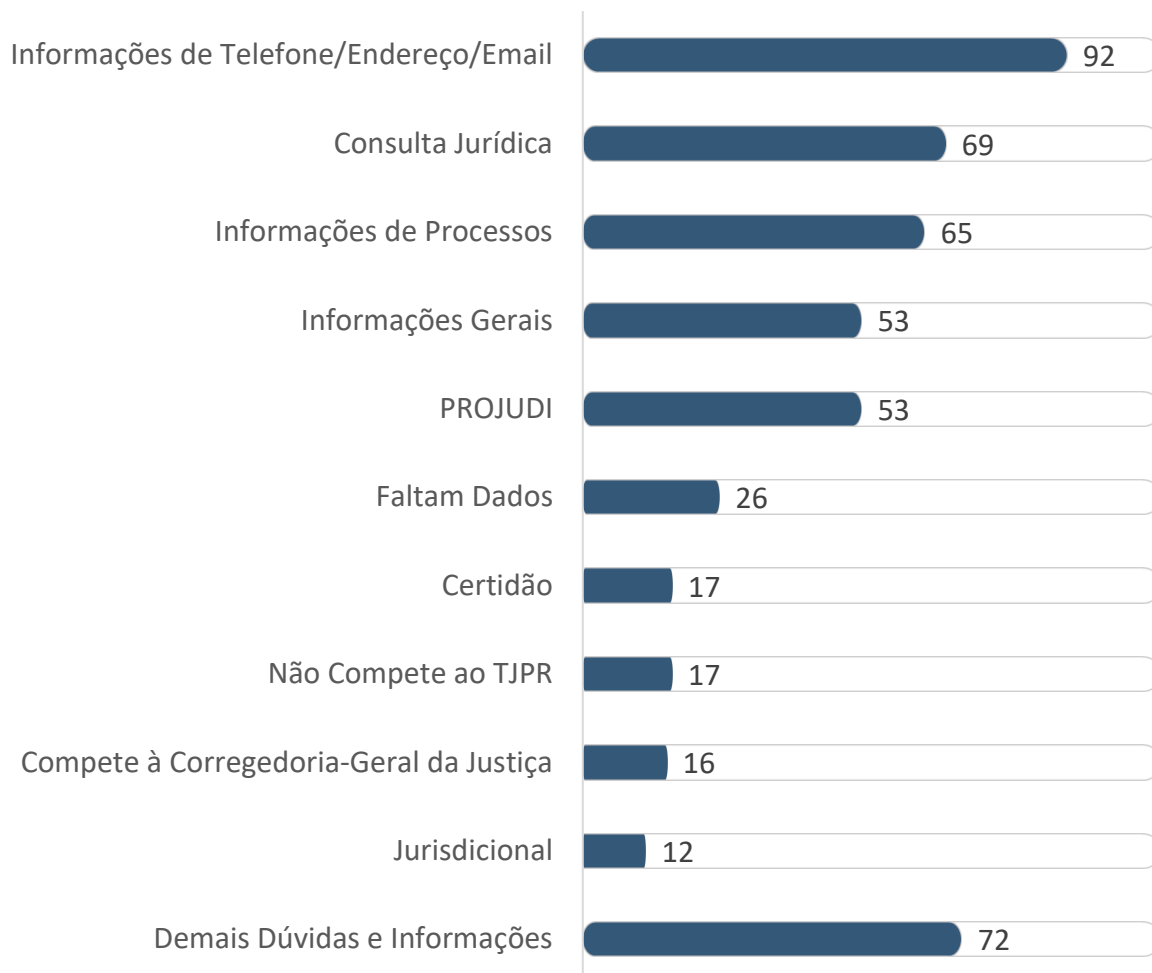
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No período, **613** (seiscentos e treze) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes foram as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **193** (cento e noventa e três). Destacam-se relacionadas ao trâmite processual (regular e irregular) nas varas: **89** (oitenta e nove) e as reclamações de cunho jurisdicional: **52** (cinquenta e duas).



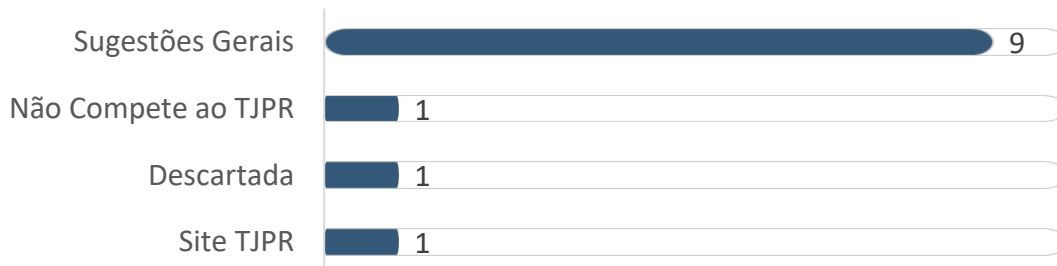
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS INFORMAÇÃO

Houve um total de **496** (quatrocentos e noventa e seis) pedidos de dúvida ou informação no período analisado. Vale destacar as manifestações categorizada como Informações de Telefone/Endereço/Email: **92** (noventa e duas), Consulta Jurídica: **69** (sessenta e nove) e as que versaram sobre Informações de Processos: **65** (sessenta e cinco) manifestações.



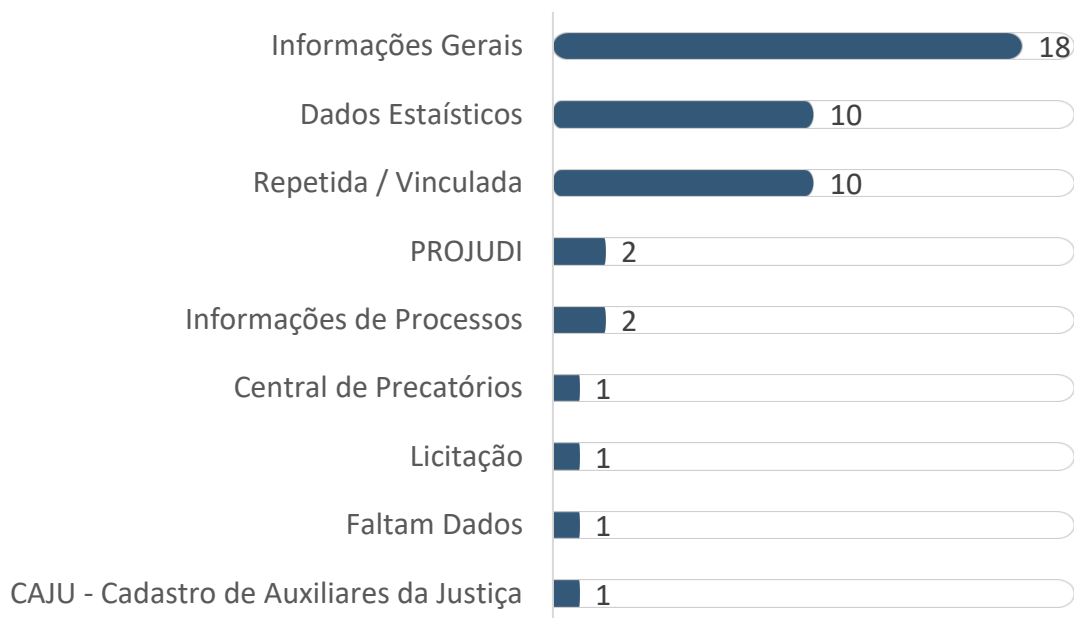
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **12** (doze) sugestões no período.



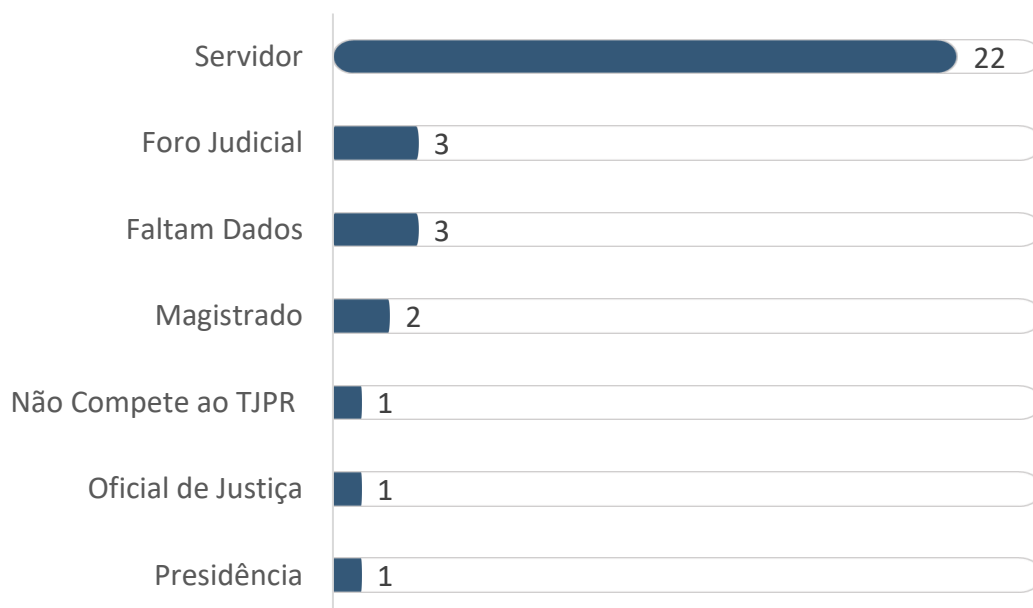
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **46** (quarenta e seis) manifestações. As manifestações categorizadas como Informações Gerais totalizaram: **18** (dezoito), como Dados Estatísticos: **10** (dez) e as relacionadas ao PROJUDI: **02** (duas).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **33** (trinta e três) manifestações no período. Os servidores do tribunal receberam **22** (vinte e dois) elogios, seguidos das unidades do foro judicial: **03** (três) e magistrados: **02** (dois).



MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ENCARCERADOS

Foram registradas **02** (duas) manifestações de encarcerados no período.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça objetiva conferir transparência às suas atividades e apresentar os dados estatísticos das diversas manifestações dos usuários, referentes às unidades administrativas, 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 e algumas questões, 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 recaía 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 FERNANDO FERREIRA DE MORAES

Ouvidor-Geral

ROSELIZ PATITUCCI

Supervisora da Ouvidoria-Geral