



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

4º Trimestre
2022

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Celso Jair Mainardi

Juízes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dra. Dilmari Helena Kessler

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Dados

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Juliane Santos Nunes de Gois (Estagiária de pós-graduação)

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Rubiane Felix dos Santos

Scheilla de Lara Marçal

Julia Branco Meister (Estagiária de pós-graduação)

Isabela Talamini Barboza Celles (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 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 2022, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE DE 2022

TJPR Participa do 7º Encontro do Colégio Nacional De Ouvidores Judiciais

Evento debateu os desafios das ouvidorias judiciais em todo país. O ouvidor-geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Celso Jair Mainardi, participou, entre os dias 23 e 25 de novembro, do 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), sediado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP). O evento contou com três dias de programação, incluindo palestras, painéis e visita à aldeia indígena em Oiapoque. Dentre os objetivos do encontro estão ampliar a acessibilidade do Sistema de Justiça, trocar experiências e boas práticas na escuta ativa do jurisdicionado, além de aplicar a transparência e o controle social previstos na Constituição Federal de 1988. Com público formado por magistrados e servidores de Ouvidorias de cortes da Justiça Estadual, Federal e Militar, o evento também buscou discutir as demandas recebidas pelas ouvidorias judiciais, e defender as prerrogativas e as funções institucionais na representação dos legítimos interesses do cidadão.



Reunião de transição do dia 09/12/2022 entre o Desembargador Celso Jair Mainardi, atual Ouvidor-Geral do TJPR, e os novos Ouvidores Desembargadores Fernando Ferreira de Moraes (Ouvidor-Geral) e Ruy Fernando Henriques Filho (Ouvidor Substituto) da Gestão 20223/2024



Revista da Ouvidoria - Edição 2022. Foi lançada neste mês de dezembro de 2022, a Revista da Ouvidoria - Edição 2022. O periódico anual da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) está na quarta edição. A edição de 2022 trata da relação entre denúncia e fortalecimento da cidadania, no contexto de atuação do Poder Judiciário.



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.

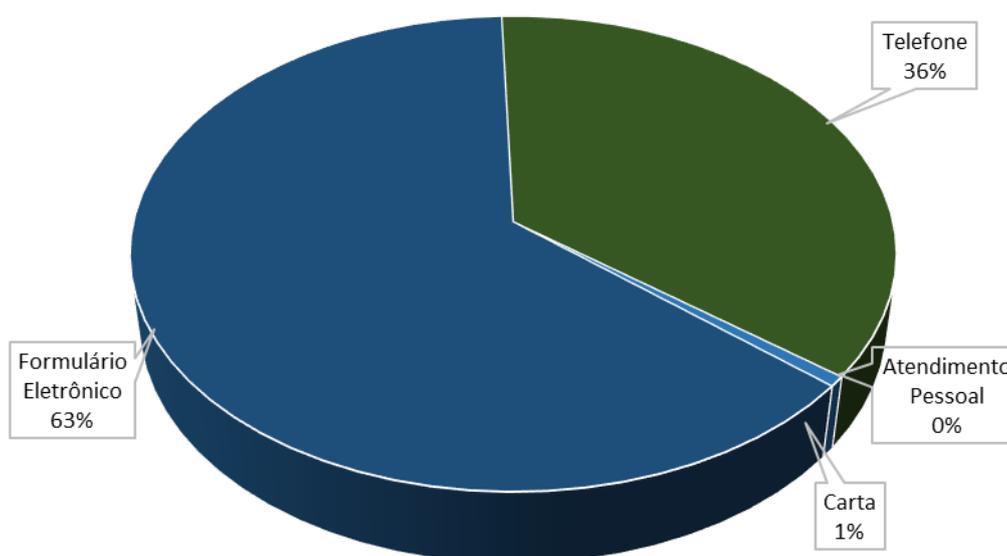
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No quarto trimestre de 2022, o número total de atendimentos foi de **1.623** (mil, seiscentos e vinte e três), destes, **580** (quinhentos e oitenta) foram solucionados de imediato e **1.043** (um mil e quarenta e três) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

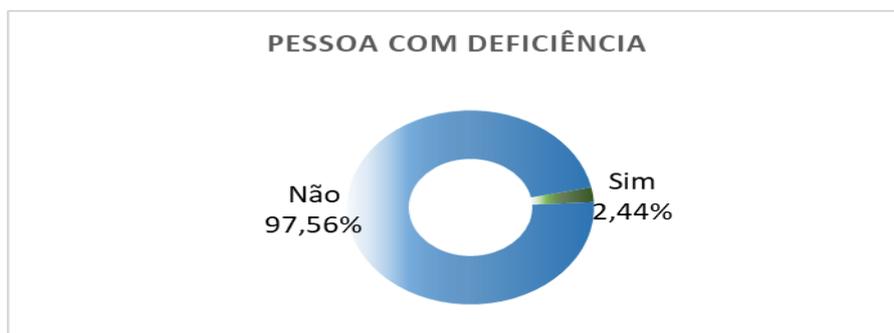
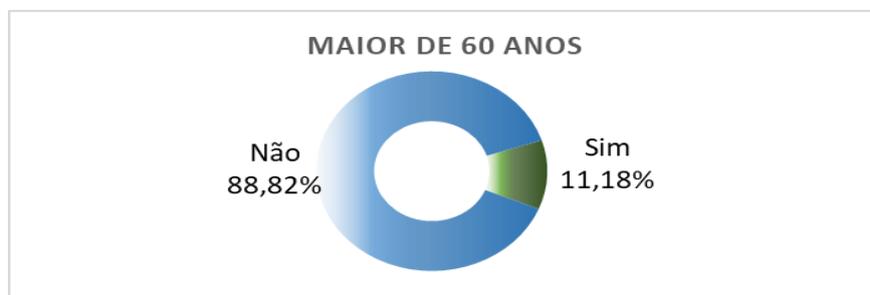
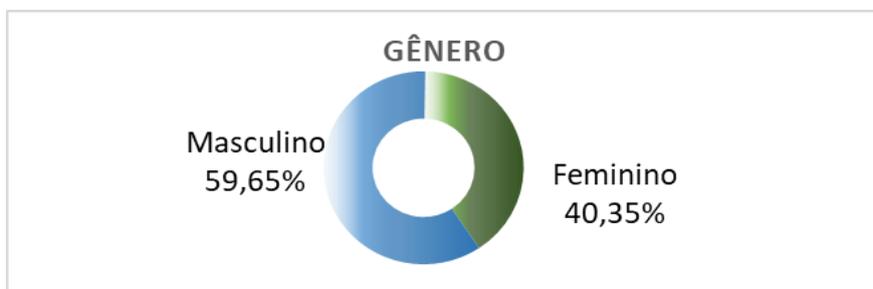
- ✓ **1.028** (um mil e vinte e oito) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **584** (quinhentos e oitenta e quatro) solicitações via telefone 0800;
- ✓ **11** (onze) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação de atendimento presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

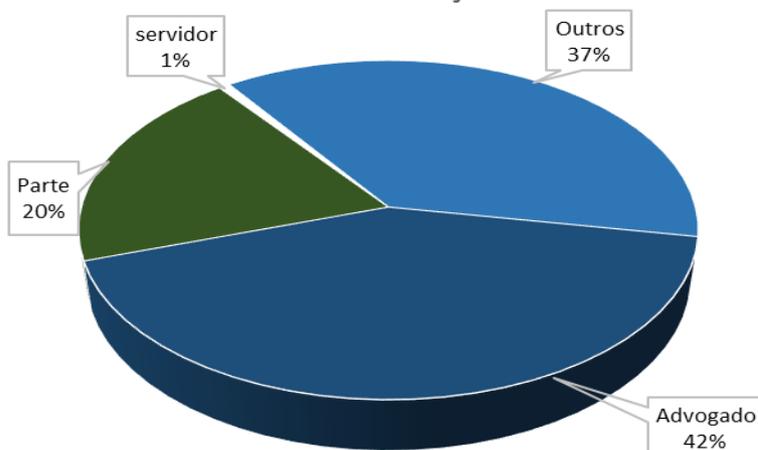


PERFIL DOS MANIFESTANTES

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.



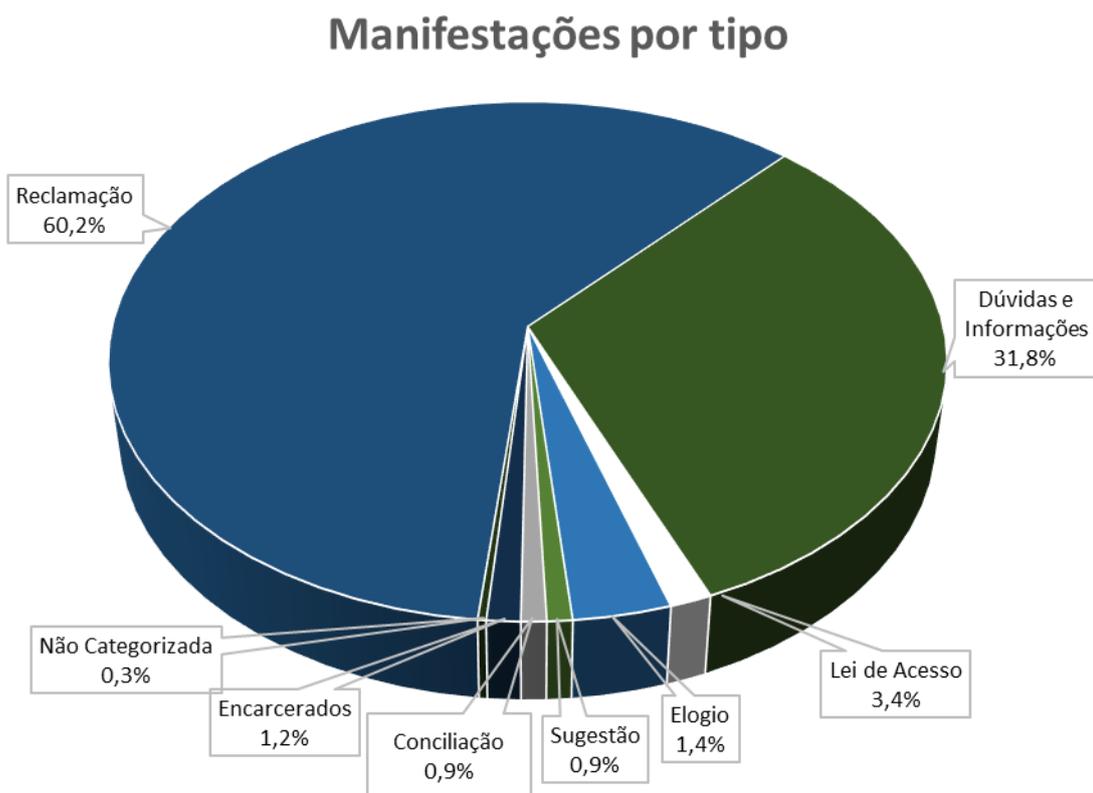
PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

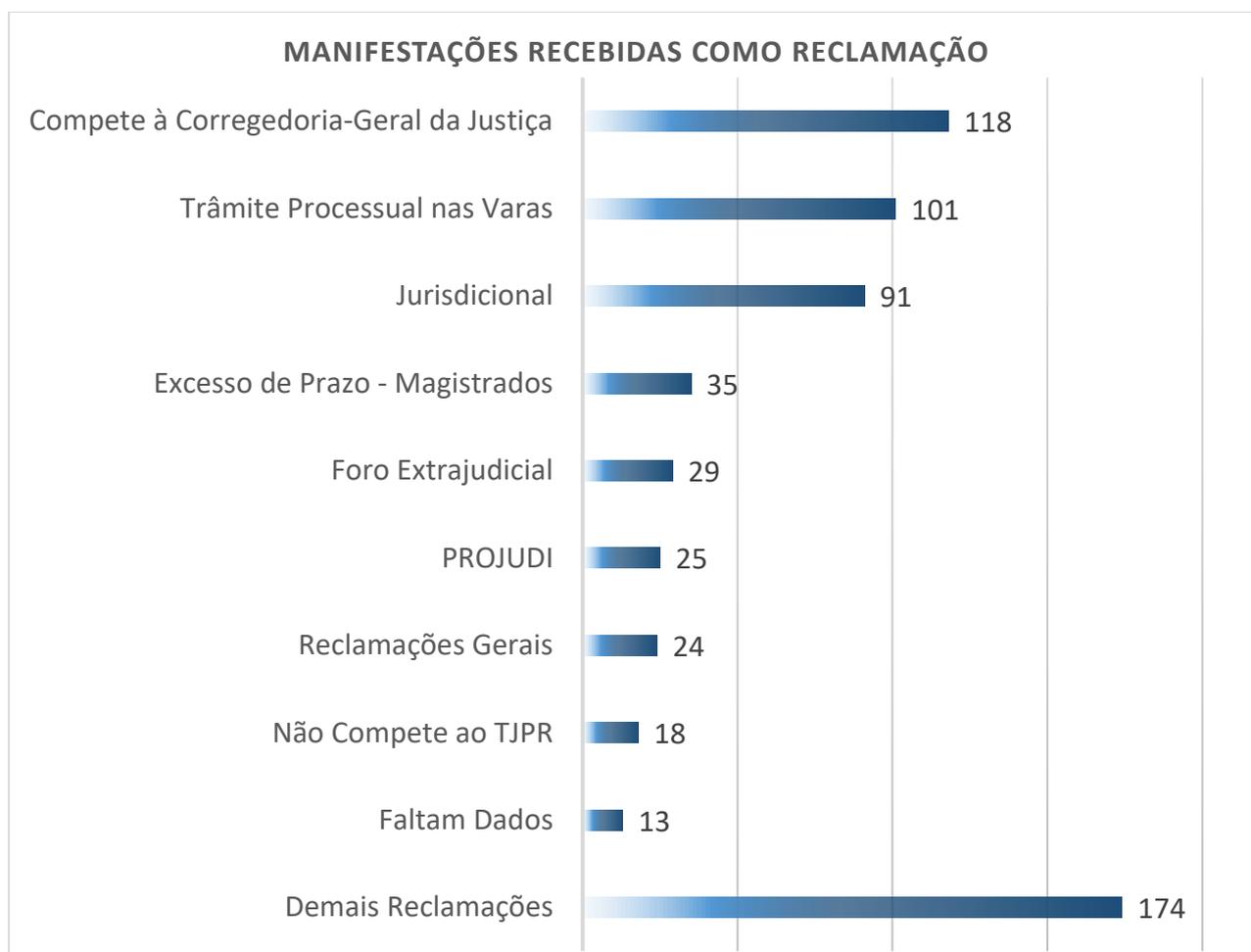
As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **628** (seiscentos e vinte e oito);
- ✓ Dúvidas e Informações: **332** (trezentos e trinta e dois);
- ✓ Denúncias: **0** (zero);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **35** (trinta e cinco);
- ✓ Elogios: **15** (quinze);
- ✓ Sugestões: **9** (nove);
- ✓ Conciliação: **9** (nove);
- ✓ Encarcerados: **12** (doze);
- ✓ Não categorizada: **03** (três).



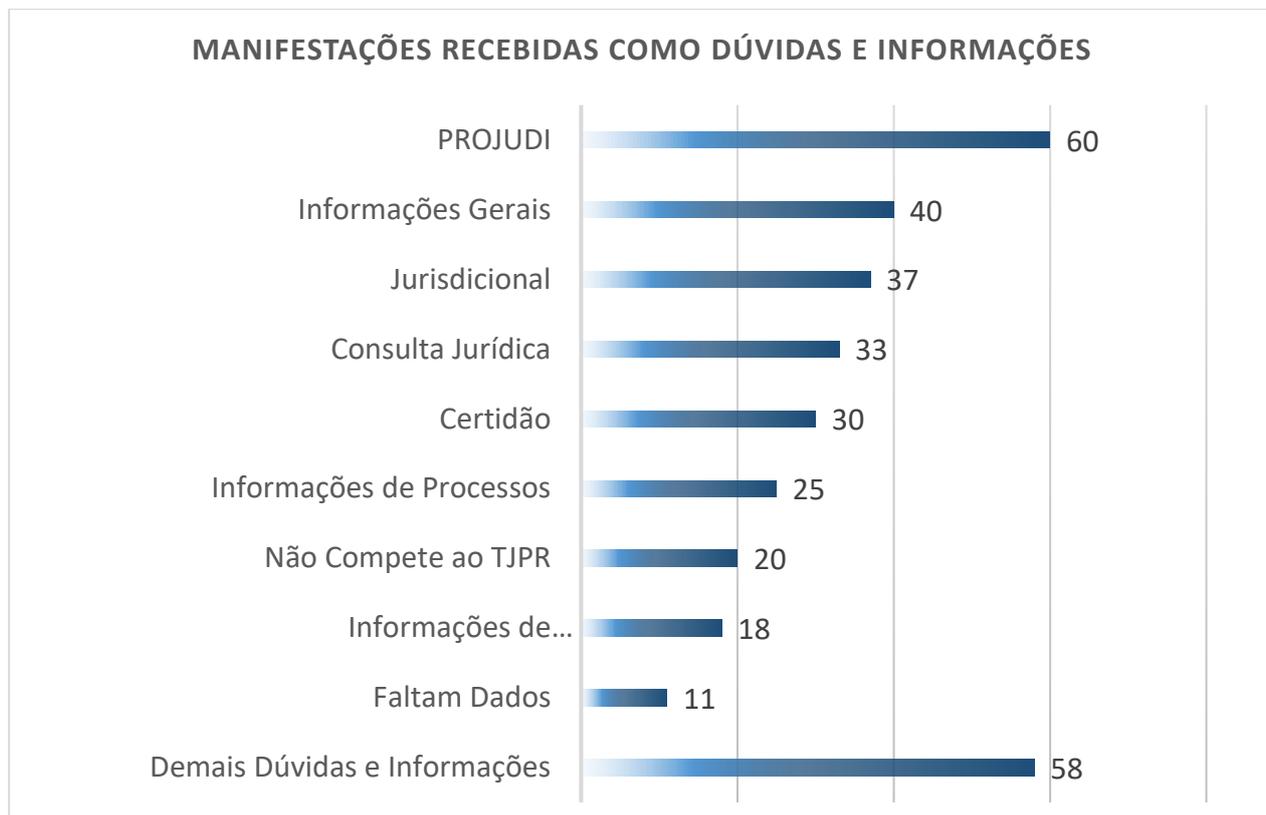
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No quarto trimestre de 2022, um total de **628** (seiscentas e vinte oito) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são as que compete à Corregedoria-Geral da Justiça: 118 (cento e dezoito). Destaca-se também as relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **101** (cento e uma) reclamações e as reclamações de cunho jurisdicional: **91** (noventa e uma).



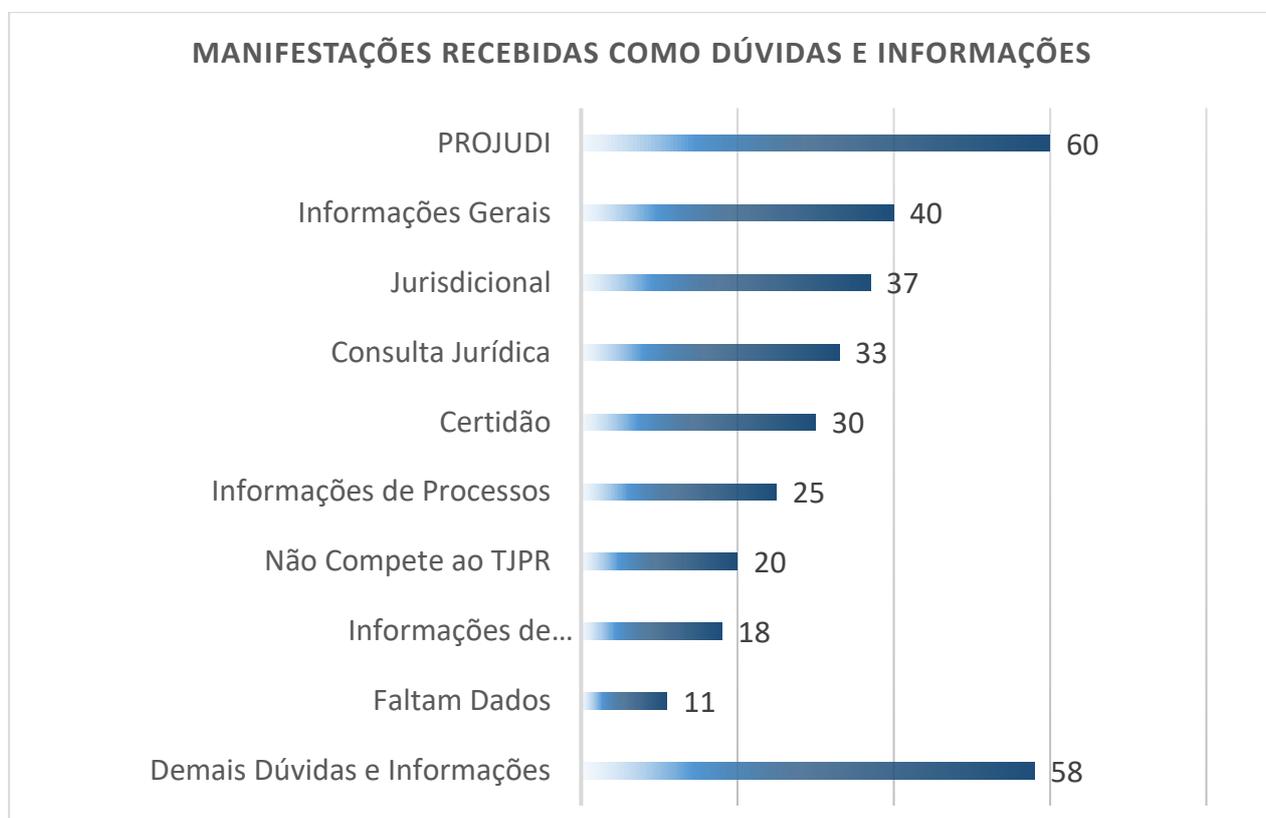
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de **332** (trezentos e trinta e duas) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, cumpre destacar as manifestações relacionadas ao Sistema PROJUDI: **60** (sessenta), informações Gerais: **40** (quarenta) e as de cunho jurisdicional: **37** (trinta e sete).



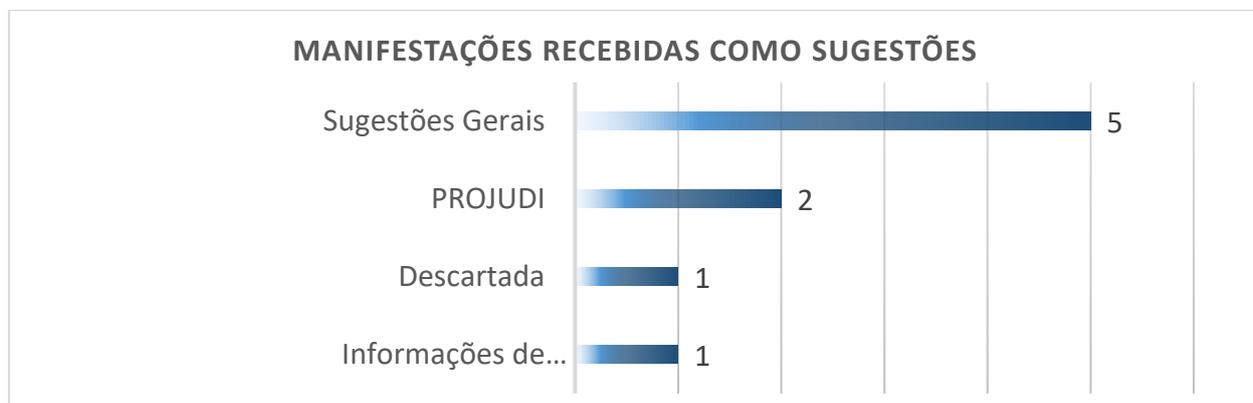
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

Não houve manifestações classificadas como denúncia. Justifica-se, pois, as denúncias estão sendo registradas pelo canal de denúncias do TJPR.



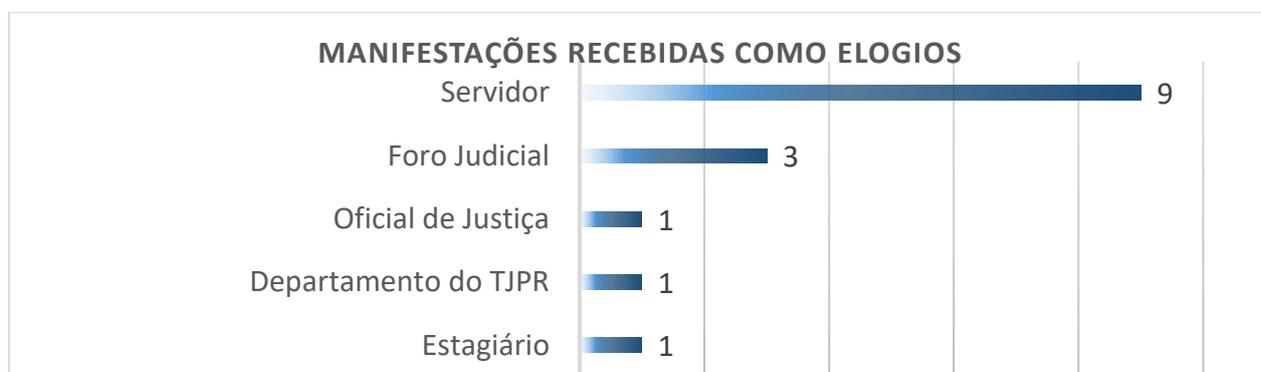
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **09** (nove) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **05** (cinco) e sugestões para o Sistema PROJUDI: **02** (duas) manifestações.



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **15** (quinze) manifestações no período. Os servidores do tribunal receberam **09** (nove) elogios, as unidades do foro judicial: **03** (três) e Oficiais de Justiça: **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 **35** (trinta e cinco) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como Dados Estatísticos: **12** (doze), Informações gerais: **11** (onze), e as manifestações categorizadas como Faltam Dados: **03** (três).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, do quarto trimestre de 2022, 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