



TJPR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ

**RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA-GERAL
DA JUSTIÇA**

1º Trimestre 2025

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Ruy Alves Henriques

Ouvidor

Desembargador José Américo Penteado de Carvalho

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Priscilla Placha Sá

Juíza de Direito Auxiliar da Ouvidoria

Simone Cherem Fabrício de Melo

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Informações

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Rubiane Felix dos Santos

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Luciane Lemos dos Santos



SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	4
Eventos, reuniões e projetos.....	5
Canais de atendimento.....	9
Ouvidoria em números.....	11
Perfil dos manifestantes.....	18
Considerações finais.....	20

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 Paranaense, 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 de informações 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 distinto para a resposta, a depender da sua complexidade e dos encaminhamentos necessários até que seja concluída.

Primordialmente, a Ouvidoria 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.

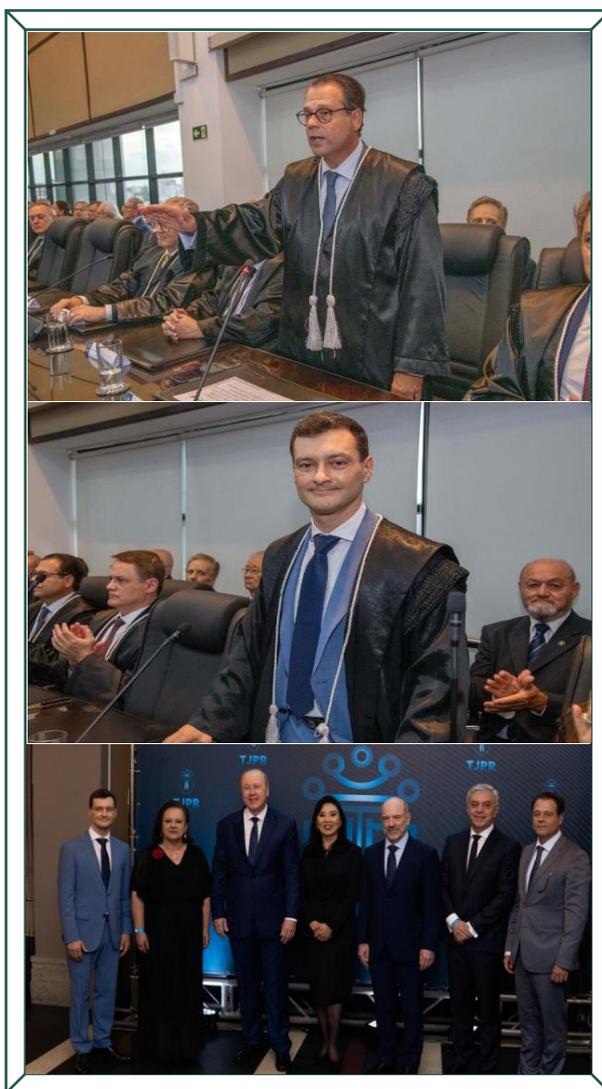
Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do primeiro trimestre de 2025, como se observará mais adiante.

**EVENTOS,
REUNIÕES E
PROJETOS**

Posse da Cúpula Diretiva do TJPR para o biênio 2025/2026.

Na segunda-feira, dia 03/02/2025, ocorreu a posse da Cúpula Diretiva do TJPR para o biênio 2025/2026. Nos cargos de ouvidor-geral e ouvidor assumiram os desembargadores Ruy Alves Henriques e José Américo Penteado de Carvalho.

Como presidente da Corte paranaense, a desembargadora Lidia Maejima, como 1ª vice-presidente, o desembargador Hayton Lee Swain Filho; como 2º vice-presidente, o desembargador Fábio Haick Dalla Vecchia; na corregedoria- geral, o desembargador Fernando Wolff Bodziak e no cargo de corregedor, a desembargadora Ana Lúcia Lourenço.



XII Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD. Nos dias 19, 20 e 21 de março, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou do XII Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD no Recife. O principal objetivo do encontro do colegiado do Brasil é debater boas práticas com ênfase no relacionamento entre o Poder Judiciário e os cidadãos. Além de, especificamente, comemorar os 10 anos de criação do respectivo colegiado.

A programação abordou temas como: Ouvidoria e gestão estratégica; Ouvidoria proativa, transparência, acessibilidade e eficiência, entre outros. Ainda na oportunidade, houve a apresentação do estudo sobre as Ouvidorias Brasileiras pelo Desembargador Fernando Ferreira de Moraes.

Durante o encontro, o Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, foi indicado para compor a Comissão de Relações Internacionais do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD).

O Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais é uma organização que agrega magistrados dos Tribunais de Justiça estaduais, dos Tribunais Regionais Federais e dos Tribunais Militares, que estejam no cargo de ouvidor, com intuito de incentivar a integração das Ouvidorias Judiciais de todo o país, fomentando a uniformidade de procedimentos e entendimentos para uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, ética e responsável.



VI ENCONTRO DE MAGISTRADOS E MAGISTRADAS DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE E V FÓRUM ESTADUAL DE JUÍZES E JUÍZAS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DO PARANÁ - FOEJI/PR.

O Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou da abertura do VI Encontro de Magistrados e Magistradas da Infância e Juventude e V Fórum Estadual de Juízes e Juízas da Infância e Juventude do Paraná - FOEJI/PR, inicialmente dando as boas-vindas aos participantes, apresentando a nova gestão da Ouvidoria-Geral e a colocando à disposição de todos os magistrados. Esteve, ainda, prestigiando o evento a Ouvidora da Mulher Desembargadora Priscilla Placha Sá.

O curso foi direcionado a magistrados e magistradas da área de Infância e Juventude, com o objetivo de aprimorar a atuação jurisdicional por meio do estudo das diretrizes, leis, regimentos atuais e jurisprudência relevante dos tribunais. O encontro presencial foi realizado na sede da AMAPAR em Curitiba, entre os dias 26 e 28 de março e à distância entre os dias 29 de março e 04 de abril.

O evento foi realizado pela parceria feita entre CONSIJ Conselho de Supervisão e CIJ - Coordenadoria da Infância e Juventude, Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), Escola Judicial do Paraná - EJUD-PR, e a Associação dos Magistrados do Paraná (AMAPAR), credenciado pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados/ENFAM.



CANAIS
DE
ATENDIMENTO

Os canais de atendimento da 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 e Carta: Endereço situado na 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, será direcionado ao formulário eletrônico.

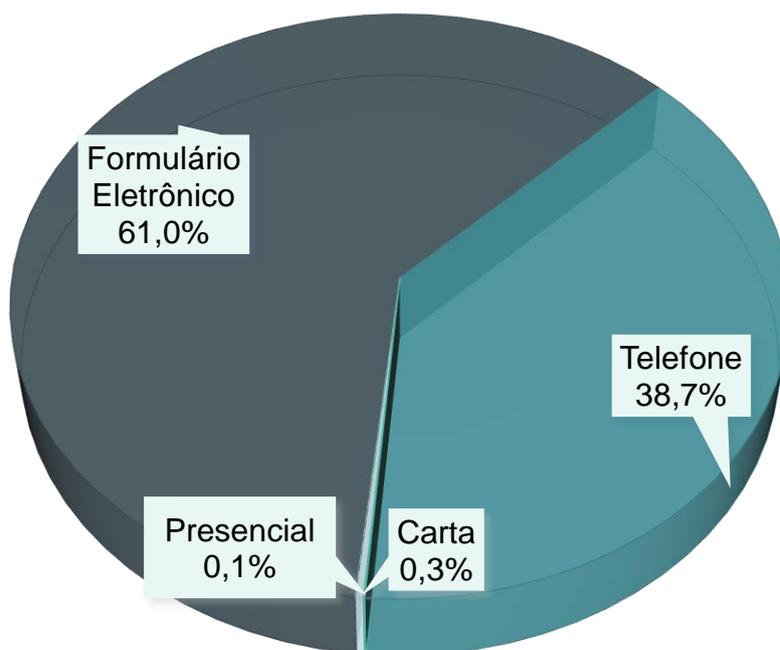
OUVIDORIA EM NÚMEROS

ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria realizou **1.952** (um mil, novecentos e cinquenta e dois) atendimentos, destes, 752 (setecentos e cinquenta e dois) foram solucionados de imediato via telefone ou presencialmente e 1.200 (um mil e duzentos) foram registrados como manifestações no sistema SISOUV 2.0.

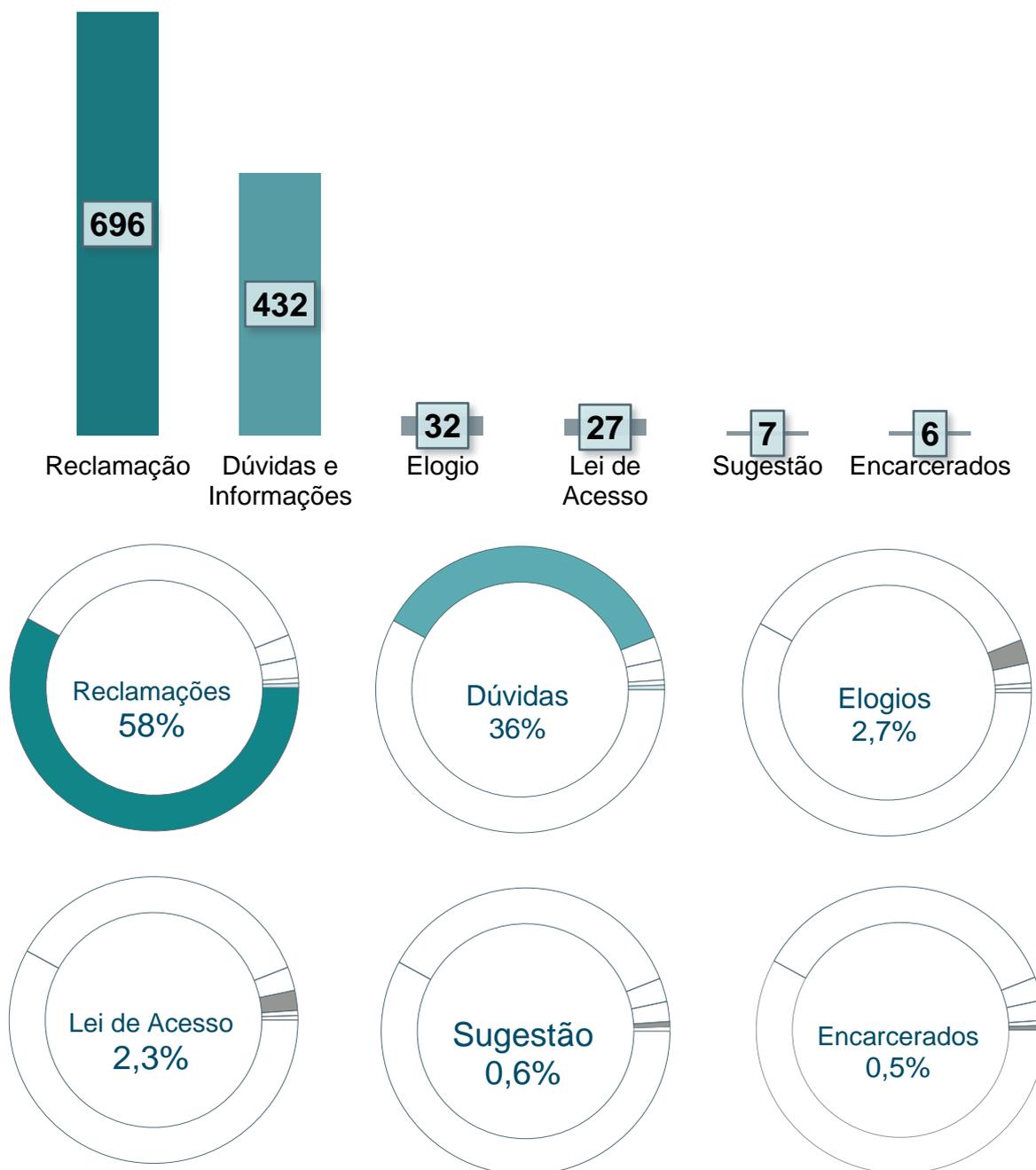
Atendimentos por Canal

Canal	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Formulário Eletrônico	392	381	417	1.190
Telefone	218	223	314	755
Atendimento Presencial	0	0	1	1
Carta	0	4	2	6
Total	610	608	734	1.952



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

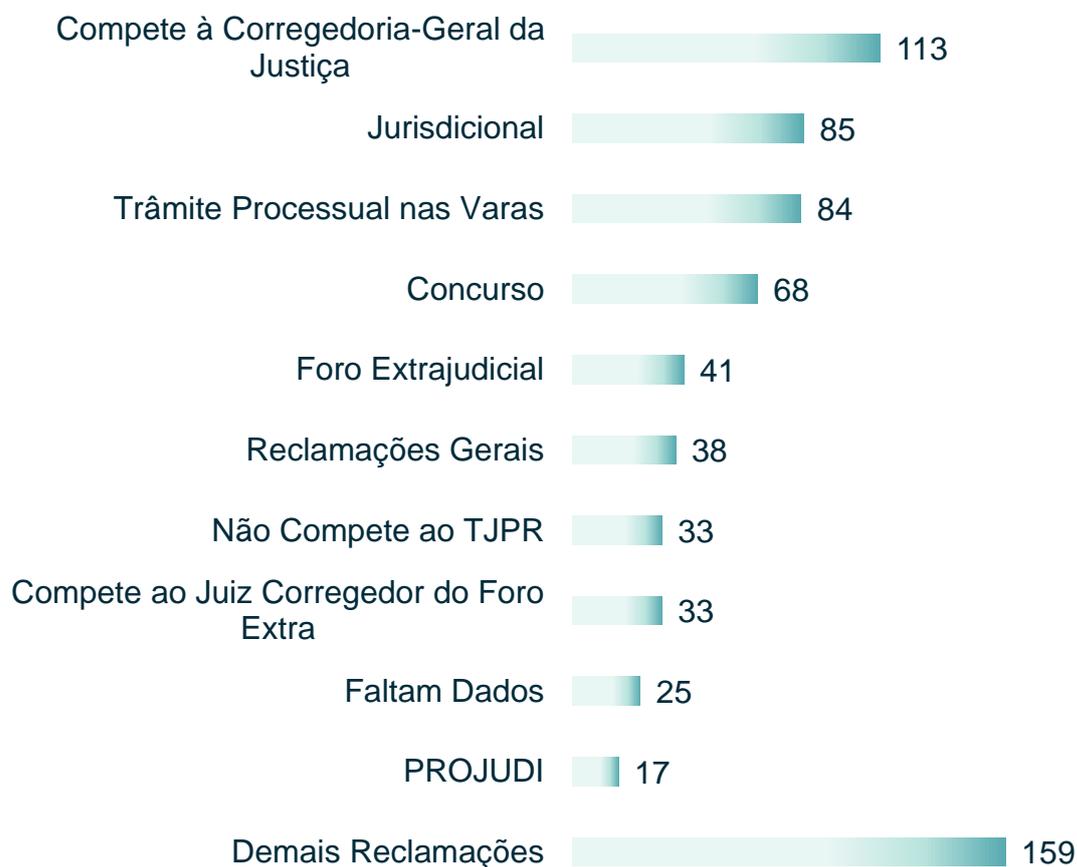
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo. Abaixo apresentam-se os gráficos demonstrativos.



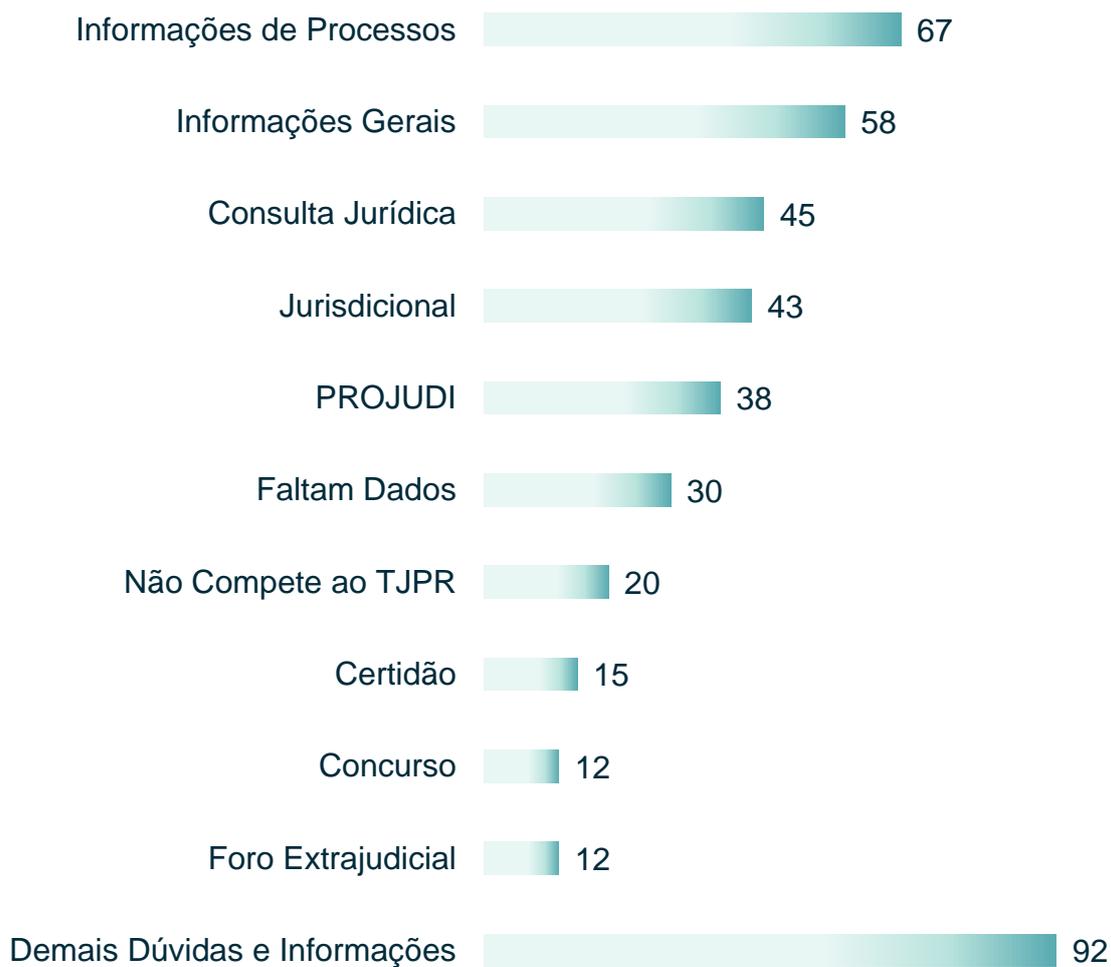
PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas quanto ao assunto. Abaixo apresentam-se os dados estatísticos dos assuntos mais frequentes no trimestre, por tipo de manifestação:

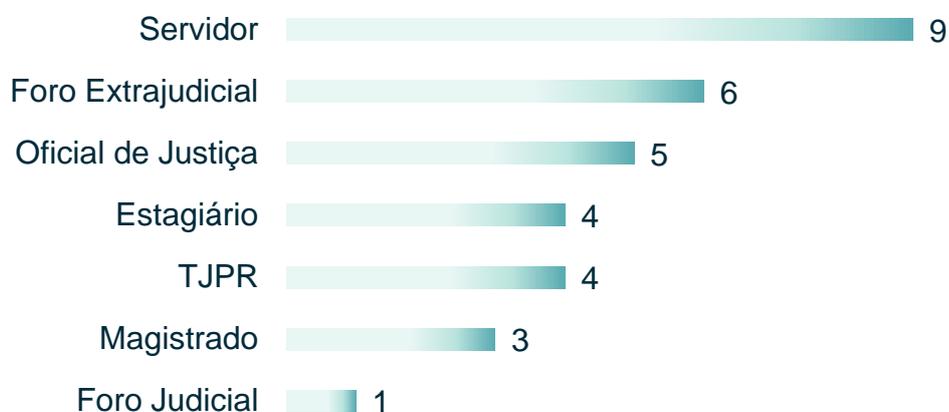
RECLAMAÇÕES: No período, **696** (seiscentos e noventa e seis) manifestações foram classificadas como reclamações.



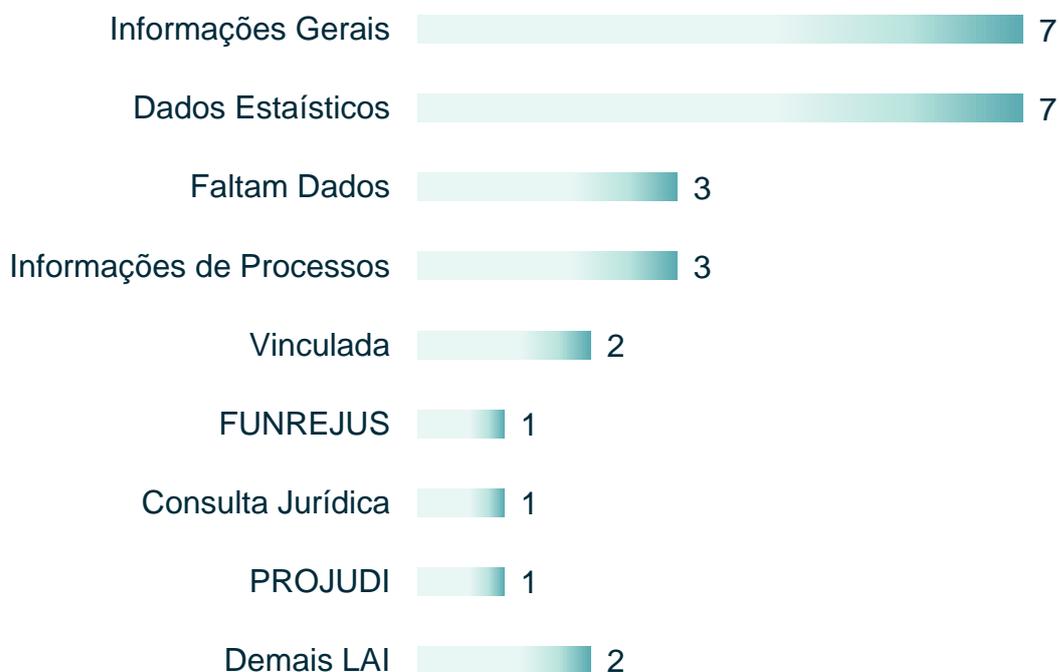
DÚVIDAS/INFORMAÇÕES: Somaram **432** (quatrocentos e trinta e duas) manifestações no período. As categorias mais frequentes foram Informações de Processos, Informações Gerais e Consulta Jurídica, respectivamente.



ELOGIOS: Foram recebidos **32** (trinta e dois) elogios no período.



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO: A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **27** (vinte e sete) manifestações, sendo as categorizadas como Informações Gerais e Dados Estatísticos as mais abordadas, com 7 (sete) manifestações cada.



SUGESTÕES: As Sugestões somaram **07** (sete) manifestações no trimestre:

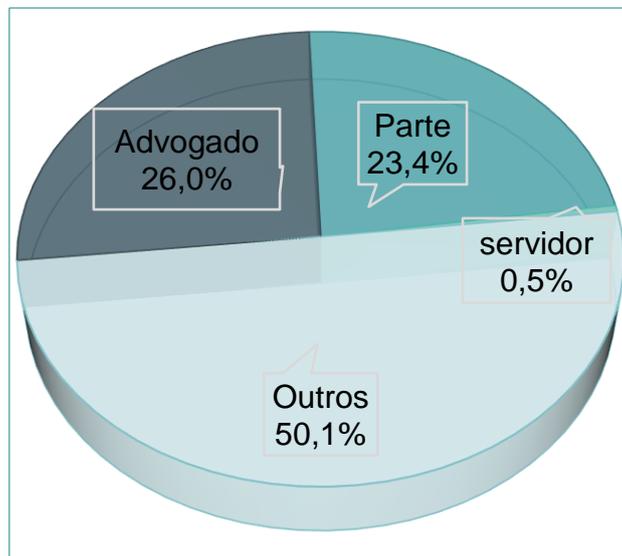
Sugestões Gerais  7

ENCARCERADOS: Em sua grande maioria, as manifestações categorizadas como Encarcerados referem-se às cartas de réus presos enviadas à Ouvidoria-Geral. No trimestre a Ouvidoria recebeu **06** (seis) cartas.

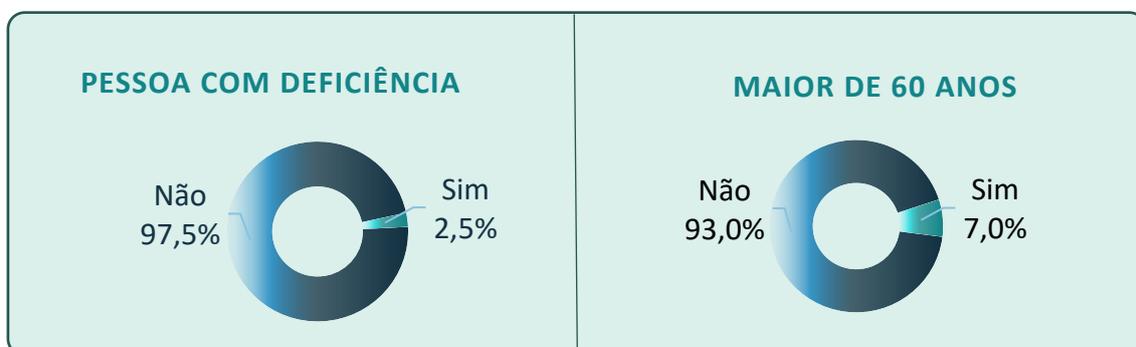
Encarcerados  6

PERFIL DOS MANIFESTAN- TES

RELAÇÃO COM O TRIBUNAL:



GÊNERO:



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, 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.



TJPR

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ