



Relatório de Atividades da Ouvidoria- Geral da Justiça

Período: 3º Trimestre de 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

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima

Juízes Auxiliares

Fabiane Pieruccini

Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Atendimento Telefônico (0800)

Jediaél Burdião de Moura (estagiário de graduação)

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)

Gestão de Informações e Projetos (Lei de Acesso à Informação)

Scheilla de Lara Marçal

Guilherme de Macedo Malheiros

➤ **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 3º Trimestre de 2019, como se observará mais adiante.

➤ **PRINCIPAIS EVENTOS E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE 2019**

✓ **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).




➤ 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:** 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 direciona o manifestante a um formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

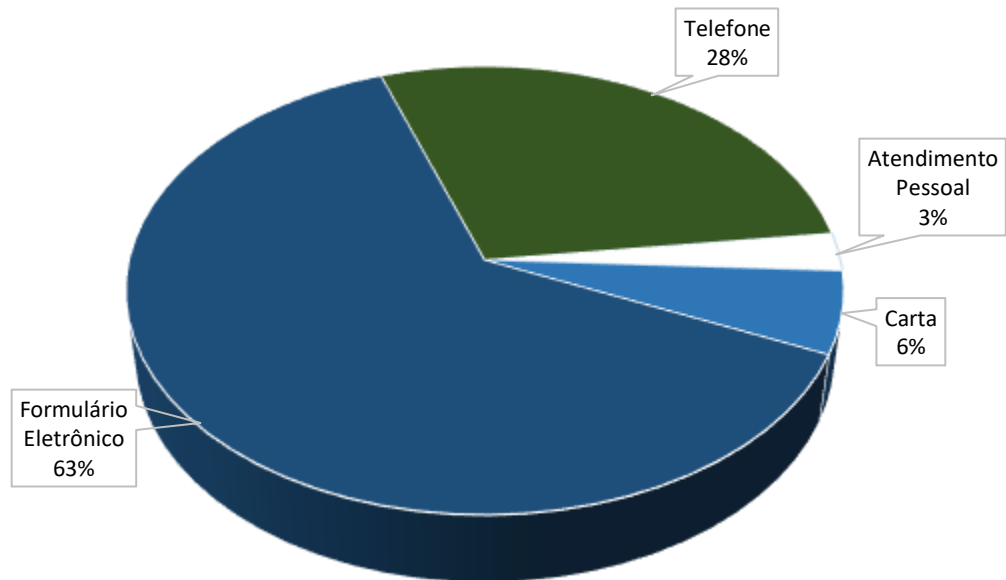
➤ **QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:**

No 3º trimestre de 2019, o número total de atendimentos foi de **1.840** (um mil, oitocentos e quarenta), destes, **530** (quinhentos e trinta) foram solucionados de imediato e **1.310** (um mil, trezentos e dez) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

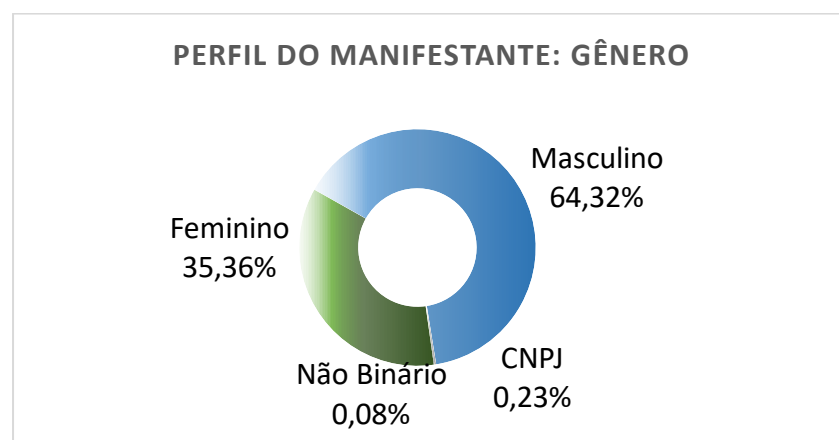
- ✓ **1.144** (um mil, cento e quarenta e quatro) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **515** (quinhentos e quinze) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **50** (cinquenta) atendimentos pessoais;
- ✓ **107** (cento e sete) manifestações por carta;
- ✓ **79** (setenta e nove) manifestações descartadas.

➤ **ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:**

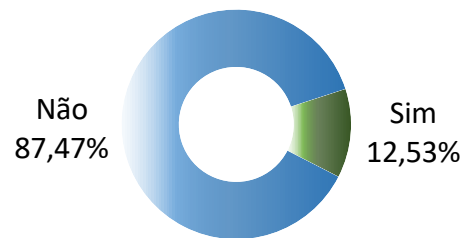


➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

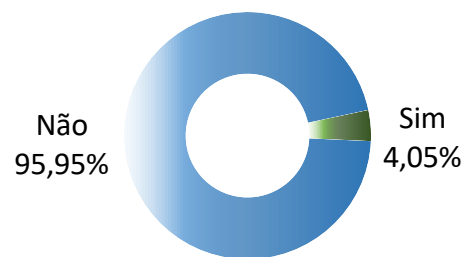
Através das manifestações registradas no sistema *SISOUV*, pôde-se verificar o alguns aspectos dos manifestantes como gênero, pessoas com mais de 60 anos, portadores de deficiência física e a relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes.



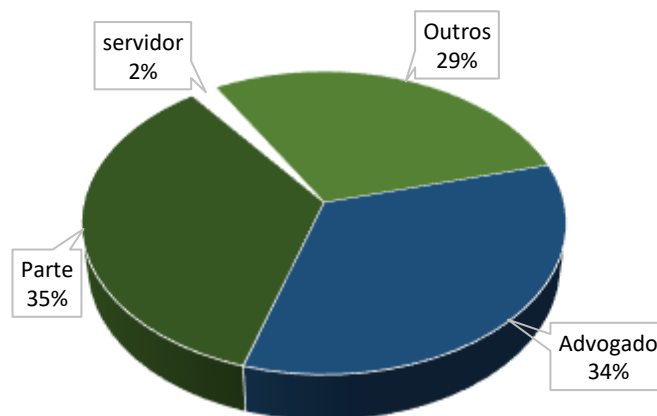
PERFIL DO MANIFESTANTE: MAIOR DE 60 ANOS



PERFIL DO MANIFESTANTE: PESSOA COM DEFICIÊNCIA



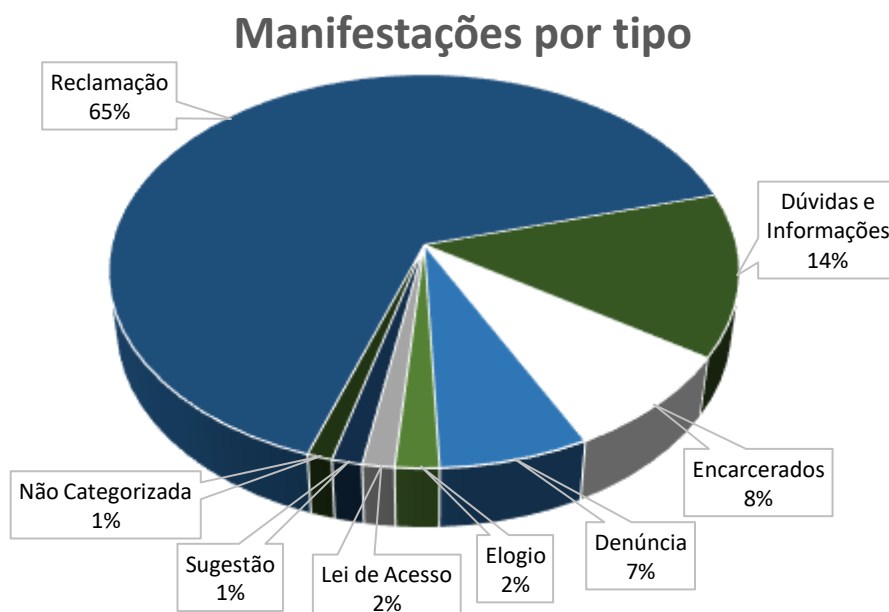
PERFIL DO MANIFESTANTE: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

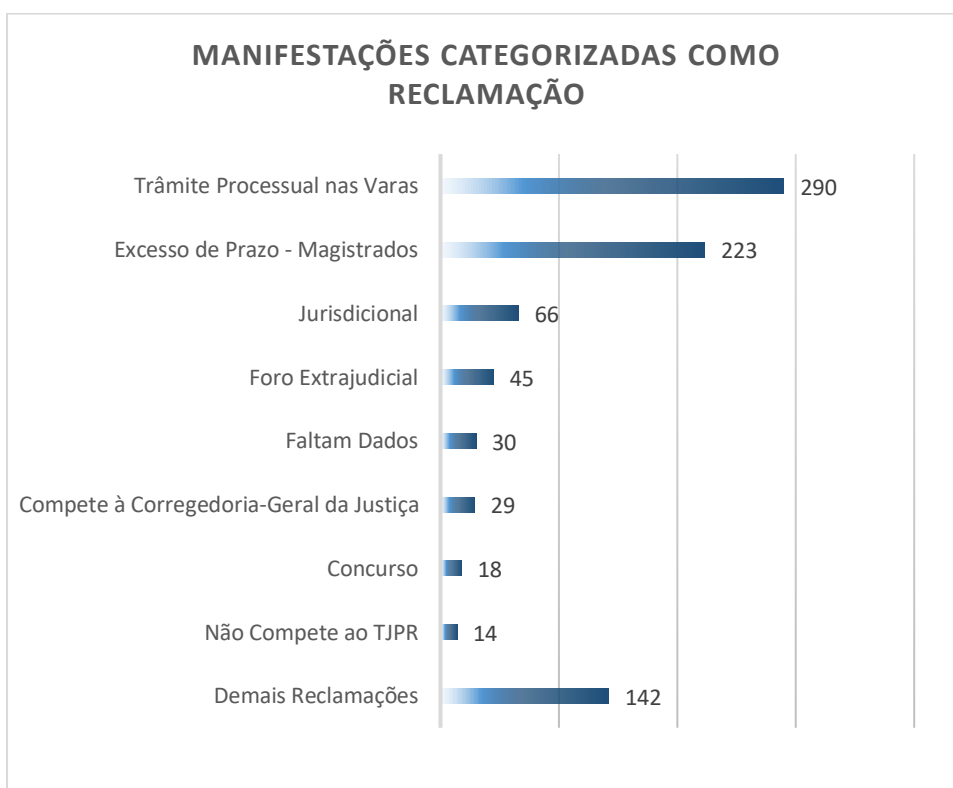
- ✓ Denúncias: **89** (oitenta e nove);
- ✓ Dúvidas e Informações: **176** (cento e setenta e seis);
- ✓ Elogios: **26** (vinte e seis);
- ✓ Leis de Acesso: **19** (dezenove);
- ✓ Reclamações: **857** (oitocentos e cinquenta e sete);
- ✓ Sugestões: **18** (dezoito);
- ✓ Encarcerados: **110** (cento e dez);



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No terceiro trimestre de 2019 um total de **857** (oitocentos e cinquenta e sete) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites

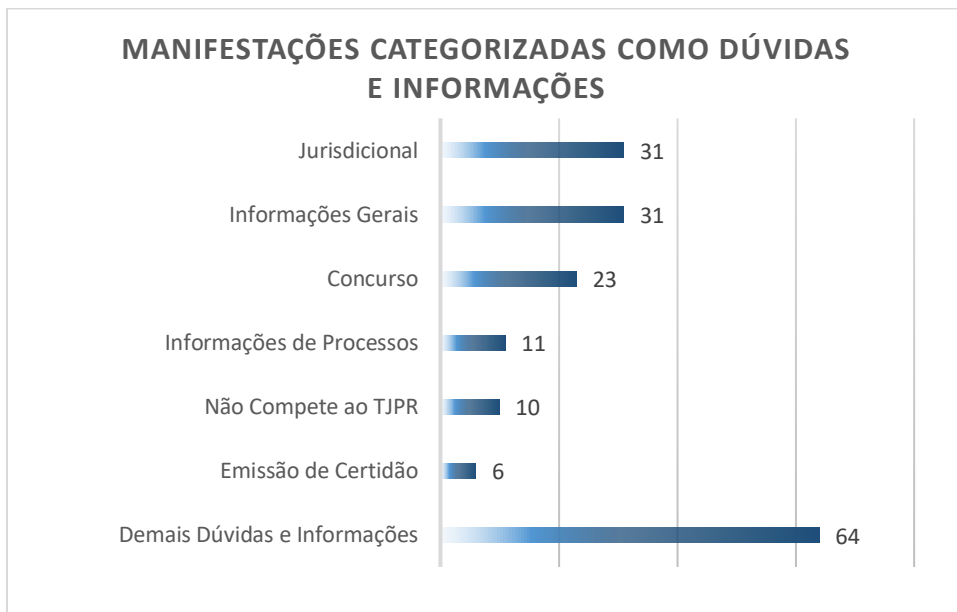
regulares e irregulares totalizaram **290** (duzentos e noventa) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **223** (duzentos e vinte e três), as questões de cunho jurisdicional: **66** (sessenta e seis) e as relacionadas ao Foro Extrajudicial: **45** (quarenta e cinco).



➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO**

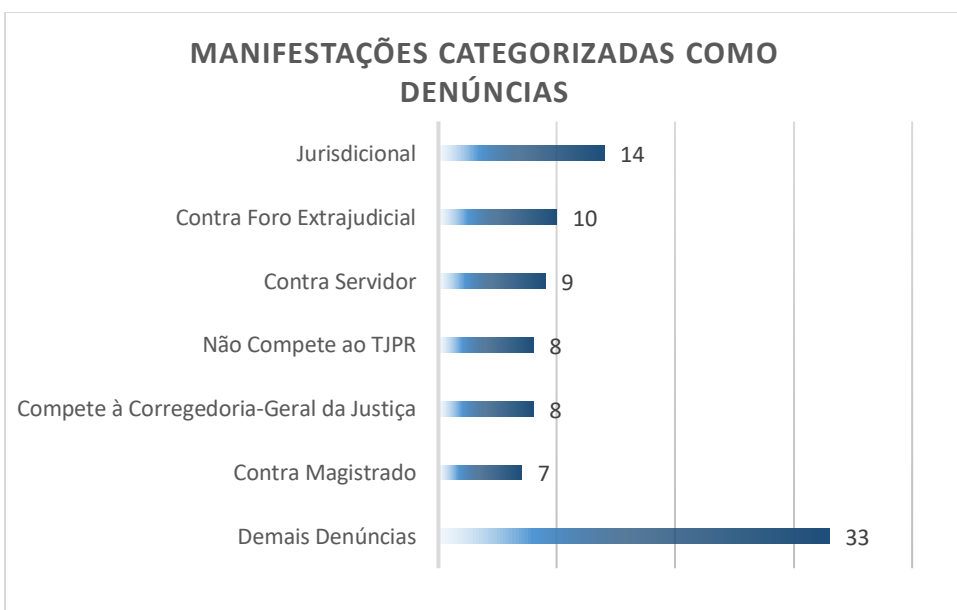
Houve um total de **176** (cento e setenta e seis) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são denúncias de cunho jurisdicional, que totalizaram **31** (trinta e uma) solicitações.

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram quanto a concursos **23** (vinte e três) e informações de processos **11** (onze).



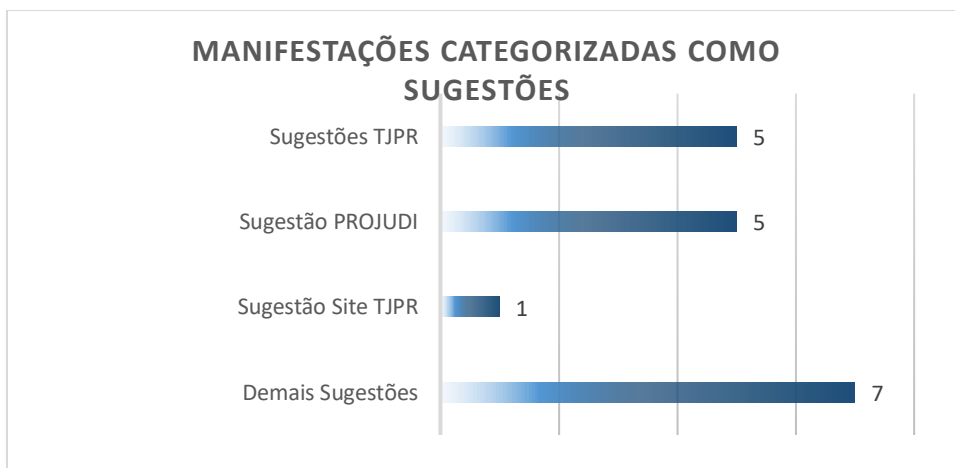
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

89 (oitenta e nove) denúncias foram registradas no 3º trimestre de 2019 e, dentre elas, as mais realizadas pelos manifestantes são questões de cunho jurisdicional com **14** (catorze) solicitações. Denúncias contra o foro extrajudicial: **10** (dez) e contra servidores **09** (nove), ocupam segundo e terceiro lugar das denúncias mais realizadas.



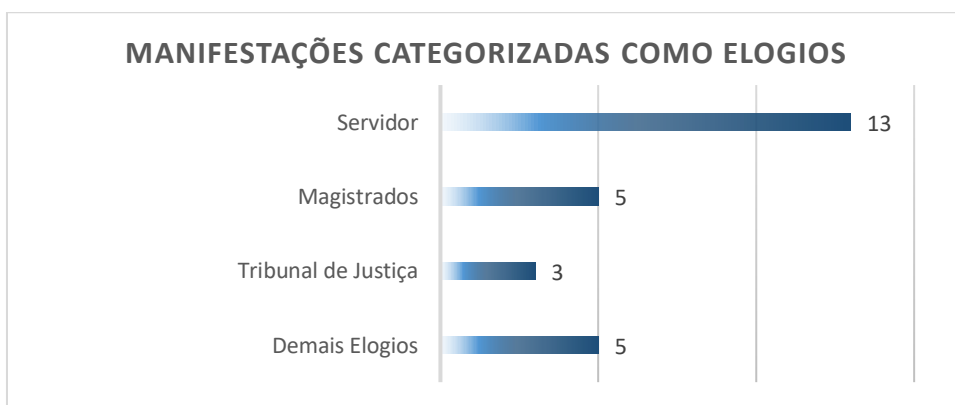
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **18** (dezoito) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram para setores específicos do Tribunal e quanto ao PROJUDI, com cinco **05** (cinco) manifestações cada uma.



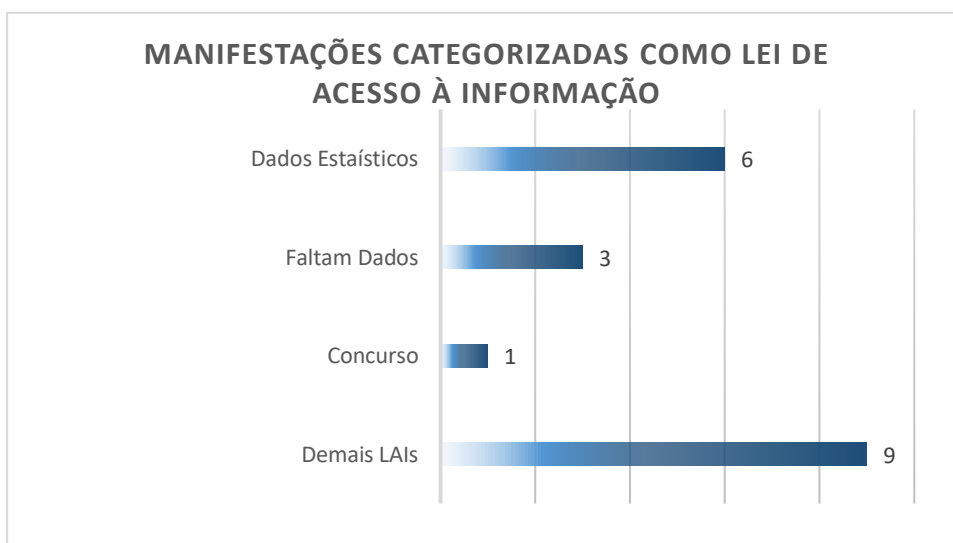
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram 26 (vinte e seis) manifestações no terceiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **13** (treze) elogios e os magistrados **05** (cinco).



➤ 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 **19** (dezenove) manifestações. As informações mais requeridas foram as que solicitaram Dados Estatísticos do Tribunal: **06** (seis). Além disso, foram desclassificadas **03** (três) manifestações por não apresentarem dados suficientes.



➤ MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES AO PROJETO DOS ENCARCERADOS

As manifestações que correspondem ao projeto dos Encarcerados somaram um total de **110** (cento e dez) solicitações e uma delas não constituía competência do Tribunal de Justiça do Paraná.

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 3º Trimestre de 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, algumas 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.

Resta ao final, agradecer a confiança depositada pelos eméritos Tribunal Pleno, e digna Presidência desta Casa.

Des^a. Ana Lúcia Lourenço - Ouvidora-Geral

Des^a. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora

Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geral