



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

2021
3º TRIMESTRE

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Celso Jair Mainardi

Júzes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dr. Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça

Atendimento Pessoal

Bianca Buck Perina

Atendimento Telefônico (0800)

Carlos de Paula Soares Filho (estagiário de pós-graduação)

Administrativo

Mara Rúbia Santana da Cruz

Gestão de Informações, Projetos e Análise de Manifestações

Scheilla de Lara Marçal

Luciana Caroline Dias Reisdorfer

Guilherme de Macedo Malheiros

Gabriela Natassia Godoi Marques (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.

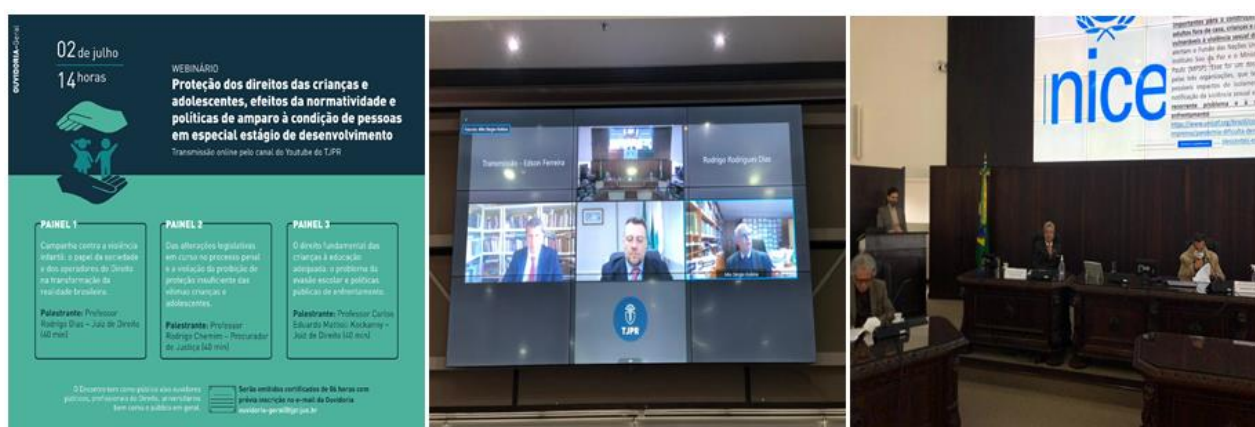
A Ouvidoria, primordialmente, busca atender a todos os usuários, oferecendo o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações.

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 3º Trimestre de 2021, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE DE 2021

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.



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.

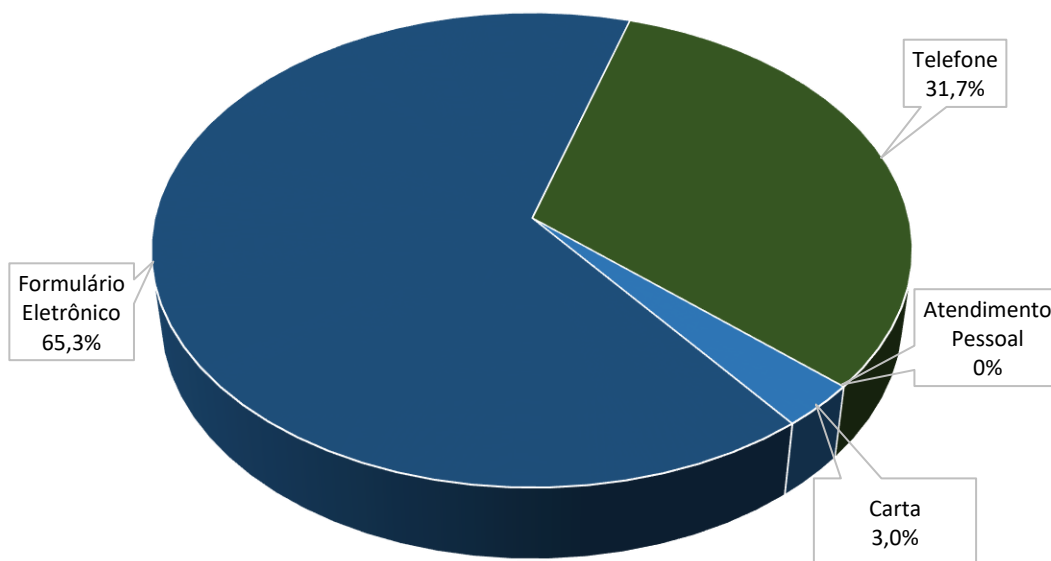
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No terceiro trimestre de 2021, o número total de atendimentos foi de **2.073** (dois mil e setenta e três), destes, **645** (seiscentos e quarenta e cinco) foram solucionados de imediato e **1.428** (um mil, quatrocentos e vinte e oito) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

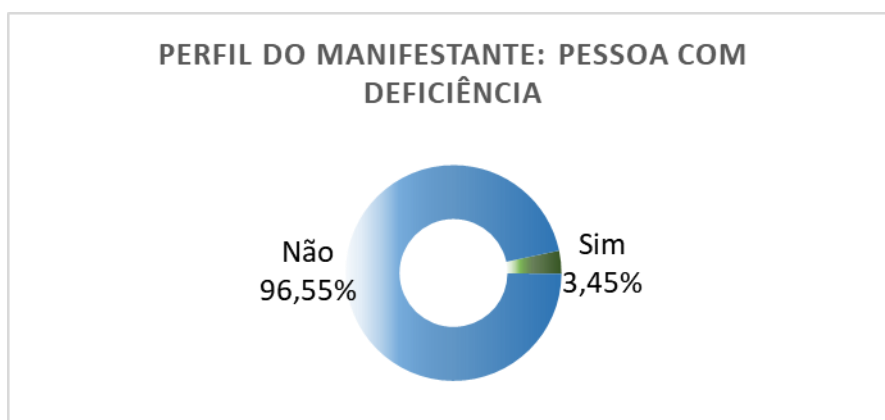
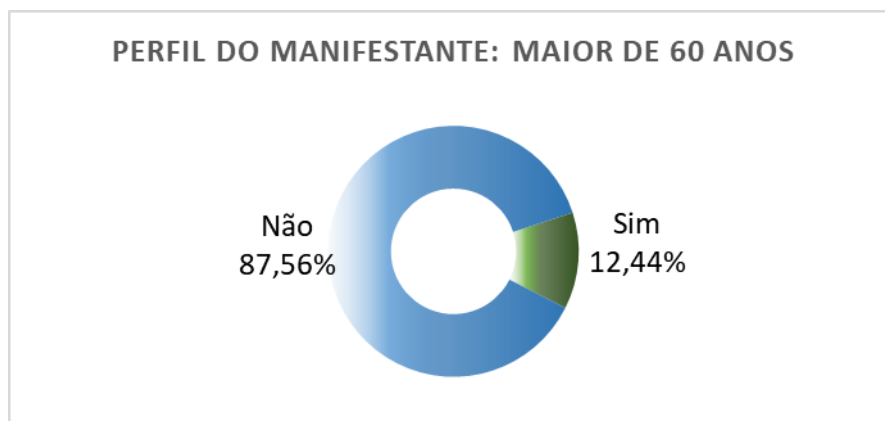
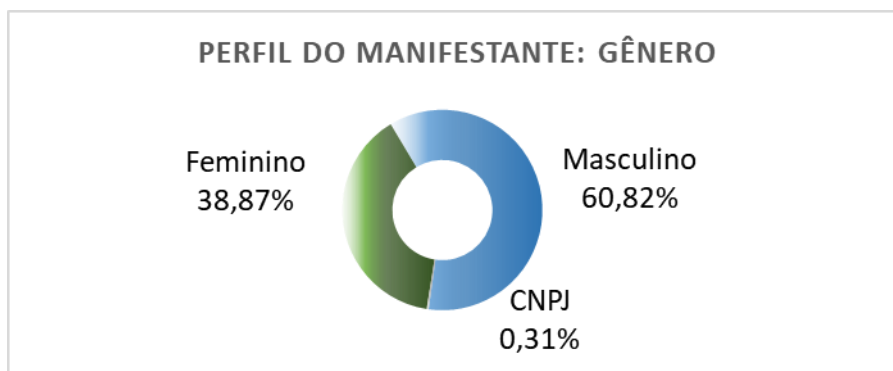
- ✓ **1.353** (um mil, trezentas e cinquenta e duas) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **658** (seiscentas e cinquenta e oito) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **62** (sessenta e duas) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

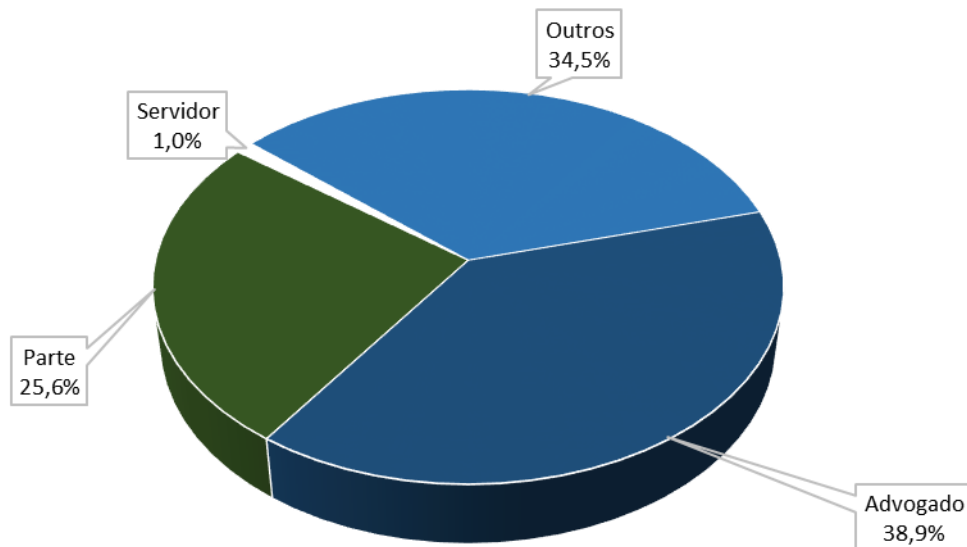


PERFIL DOS MANIFESTANTES

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

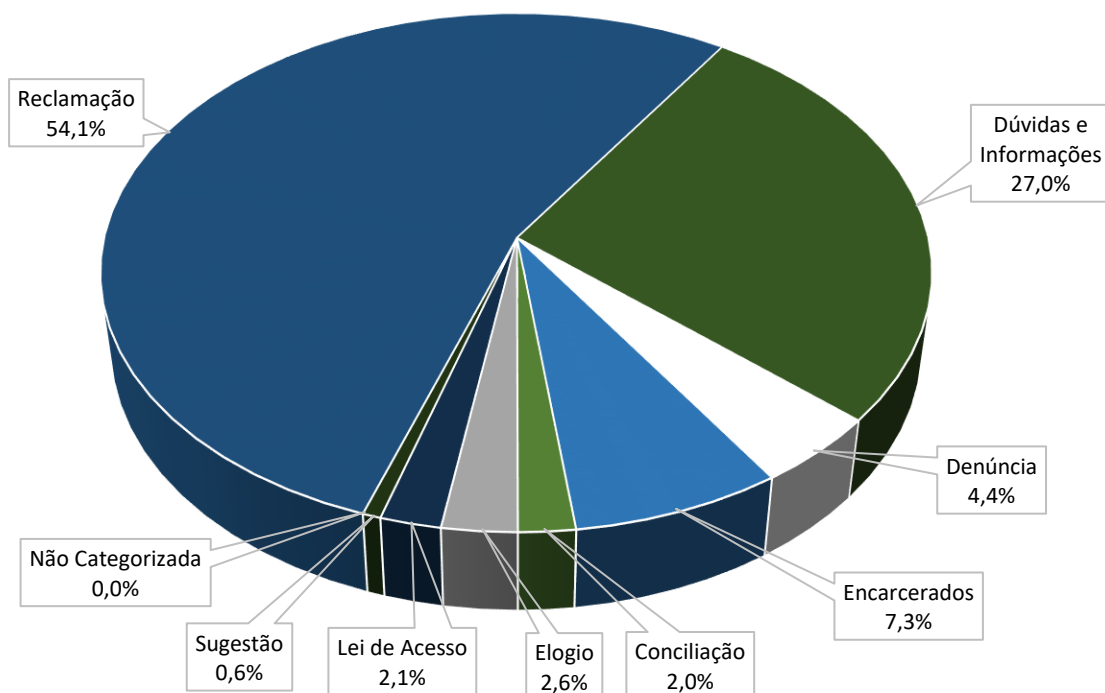


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

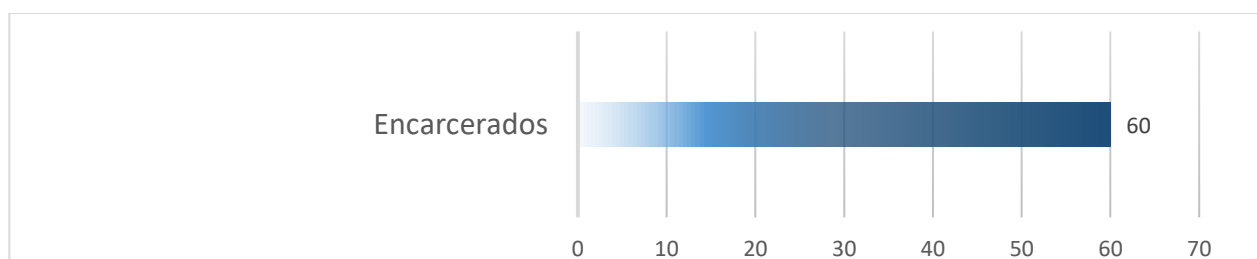
- ✓ Reclamações: **774** (setecentos e setenta e quatro);
- ✓ Dúvidas e Informações: **387** (trezentos e oitenta e sete);
- ✓ Denúncias: **63** (sessenta e três);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **30** (trinta);
- ✓ Elogios: **37** (trinta e sete);
- ✓ Sugestões: **09** (nove);
- ✓ Encarcerados: **104** (cento e quatro);
- ✓ Conciliação: **28** (vinte e oito);

Manifestações por tipo



PROJETO ENCARCERADOS

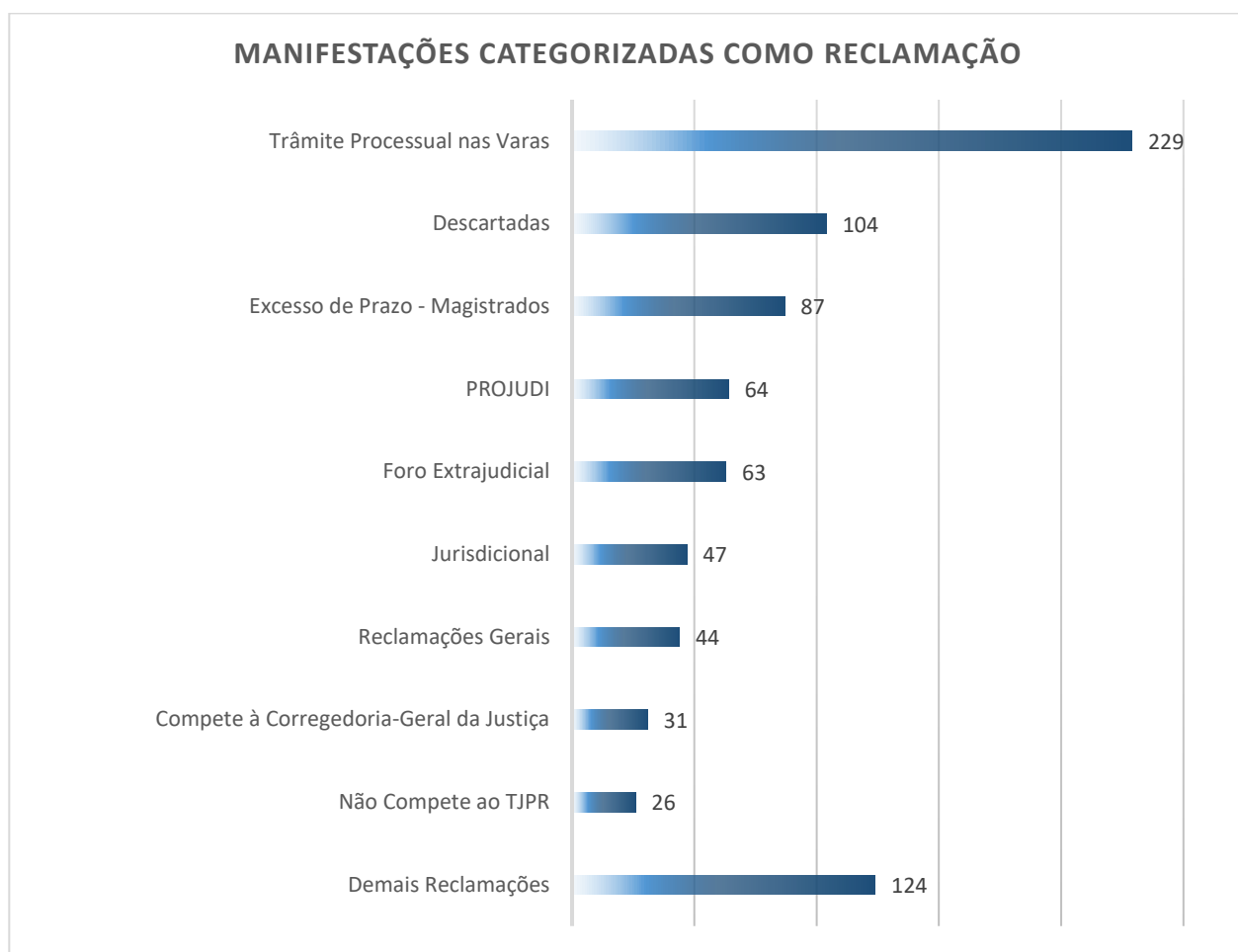
A Ouvidoria recebeu **60** (sessenta) cartas de encarcerados no período.



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No terceiro trimestre de 2021 um total de **819** (oitocentos e dezenove) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que

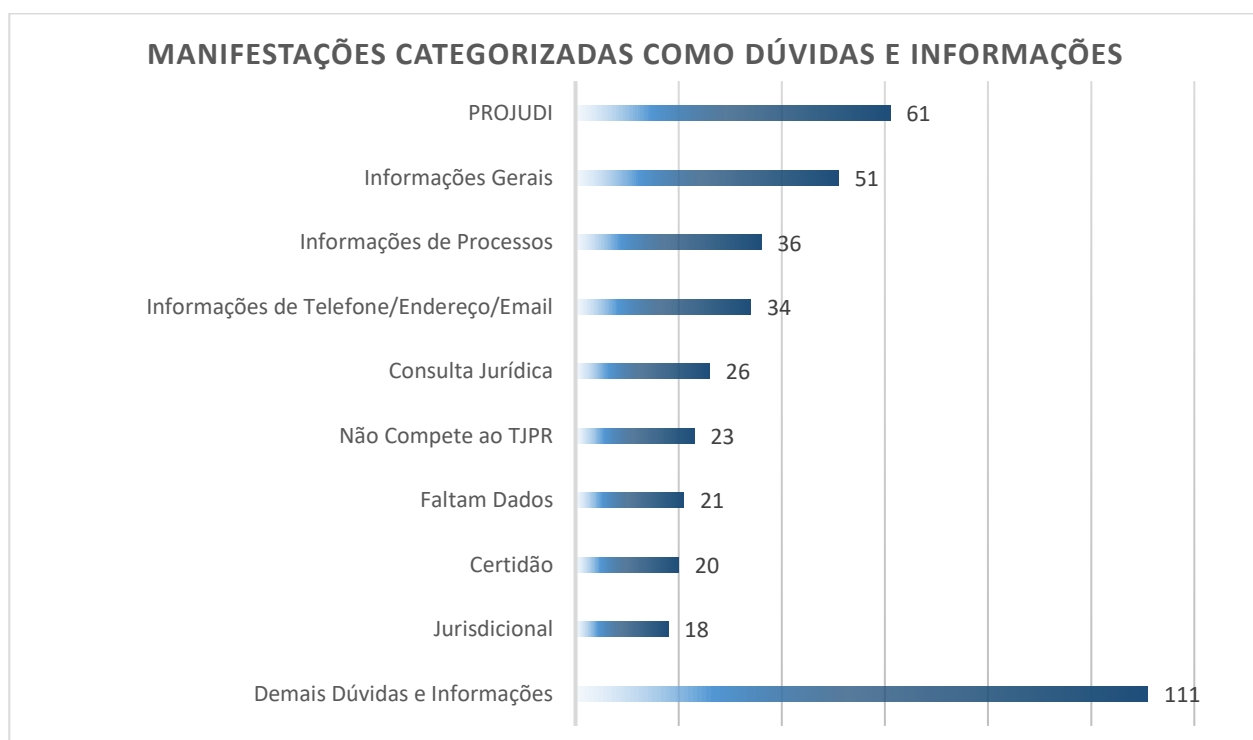
foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **229** (duzentos e vinte e nove) reclamações. Destaca-se também as reclamações de Excesso de Prazo dos processos com magistrados: **87** (oitenta e sete) e as reclamações relacionadas ao Sistema PROJUDI: **64** (sessenta e quatro).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

Houve um total de **401** (quatrocentos e uma) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram relacionadas ao Sistema PROJUDI: **61** (sessenta e uma).

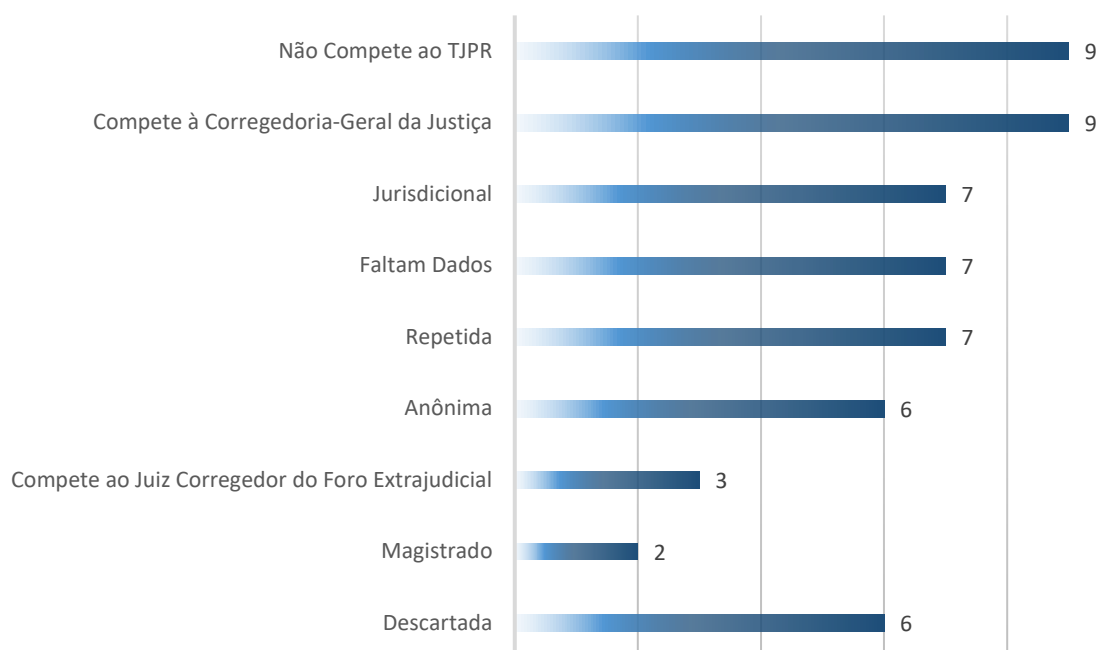
Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações gerais: **51** (cinquenta e uma) e os pedidos de informações de Processos: **36** (trinta e seis).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

64 (sessenta e quatro) denúncias foram registradas no terceiro trimestre de 2021 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as que não competem ao TJPR: **09** (nove) solicitações, seguida por denúncias que competem à Corregedoria-Geral da Justiça: **09** (nove) e as de cunho jurisdicional: **07** (sete).

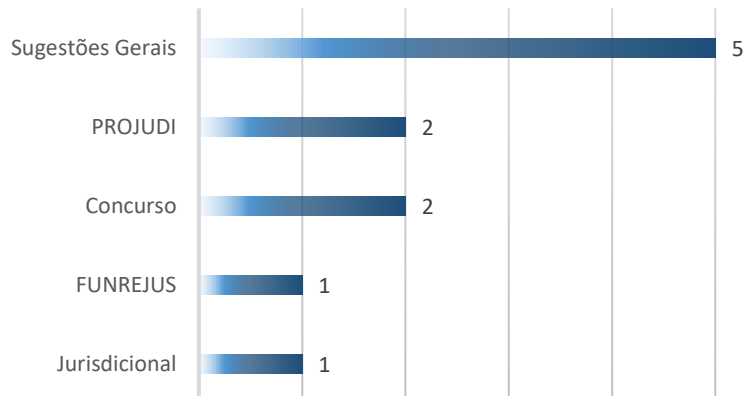
MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO DENÚNCIAS



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **11** (onze) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **05** (cinco) e as sugestões para o Sistema PROJUDI: **02** (duas) manifestações.

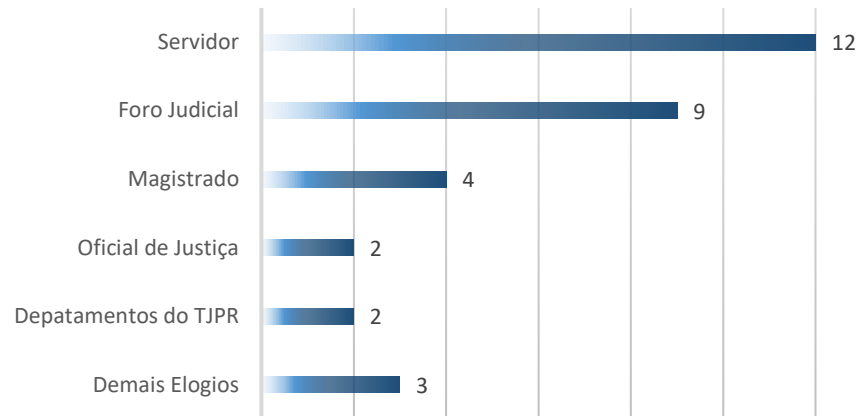
MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO SUGESTÕES



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **32** (trinta e duas) manifestações no terceiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **12** (doze) elogios. As unidades do Foro Judicial: **09** (nove) e os magistrados: **04** (quatro).

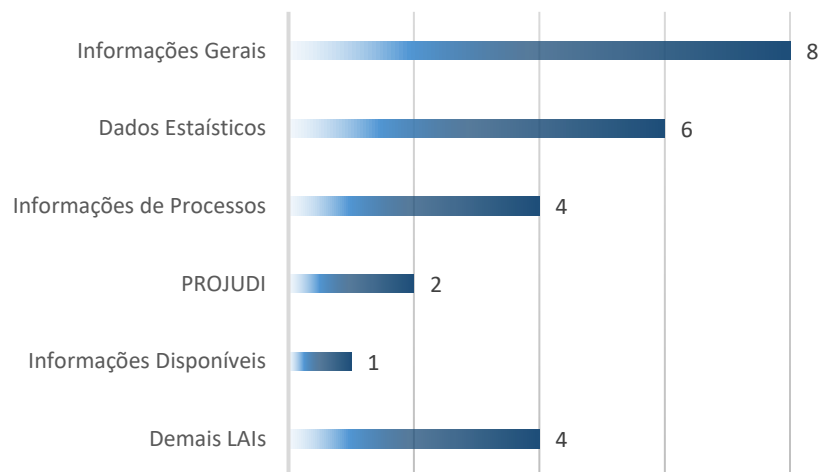
MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO ELOGIOS



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 **25** (vinte e cinco) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **08** (oito), Dados Estatísticos: **06** (seis) e as manifestações relativas a informações de processos: **04** (quatro).

MANIFESTAÇÕES CATEGORIZADAS COMO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, no terceiro trimestre 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