



Relatório de Atividades da  
Ouvidoria-Geral da Justiça  
Período: 4º 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<sup>a</sup>. Ana Lúcia Lourenço

### **Ouvidora**

Des<sup>a</sup>. Maria Aparecida Blanco de Lima

### **Juízes Auxiliares**

Fabiane Pieruccini

Francisco Cardozo Oliveira

### **Supervisora**

Roseliz Patitucci

### **Atendimento Telefônico (0800)**

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)

Gabriela Natassia Godoi Marques (estagiária de pós-graduação)

Carlos de Paula Soares Filho (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 4º Trimestre de 2019, como se observará mais adiante.

## ➤ **PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE 2019**

- ✓ **Campanha de Doação de Livro Infanto-Juvenil.** Entre os dias 14 de outubro e 13 de novembro, a Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu uma campanha de arrecadação de livros infanto-juvenis para a Biblioteca Amigos do Caximba – a iniciativa angariou 1435 livros. Os exemplares foram entregues nesta terça-feira (19/11) à coordenadora da biblioteca, Edilaine Aparecida de Lima. Os materiais foram doados por magistrados e funcionários do Palácio da Justiça, Prédio Anexo, Sede Mauá, Centro Judiciário e dos fóruns Cível I, Pinheirinho, Bairro Novo e CIC.
- ✓ **2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense.** No dia 18/10 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço participou como palestrante do 2º Encontro de Mulheres do Judiciário Paranaense, com o tema “As Mulheres e a Justiça – Desafios Contemporâneos” promovido pelo Sindijus-PR.
- ✓ **Evento “Lei Julia Matos”.** No dia 22/10 a Ouvidoria participou do evento “Lei Julia Matos além do papel: uma questão de vidas” para discutir a aplicação prática da Lei 13.363/16, que alterou o artigo o artigo 313 do Código de Processo Civil (CPC) e o Estatuto da Advocacia para assegurar uma série de garantias às mulheres advogadas, como a suspensão de prazos processuais por 30 dias para advogadas que, atuando sozinhas para uma das partes de um processo, derem à luz ou adotarem um filho.
- ✓ **Ouvidoria promove encontro para debater o papel conciliatório das Ouvidorias.** A Ouvidoria-Geral da Justiça promoveu no dia 24/10/2019 o “Encontro de Ouvidorias: Conciliação e Grandes Litigantes do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná” no auditório do Tribunal Pleno do TJPR. O evento teve o objetivo de promover um diálogo entre o Poder Judiciário e as Ouvidorias de instituições privadas que possuem muitos processos em trâmite na Justiça estadual, como bancos e empresas de telefonia, além de órgãos públicos como o Ministério Público e a Defensoria Pública do Paraná.
- ✓ **Ouvidoria visita a comarca de Ponta Grossa, em continuidade aos projetos “Ouvidoria Itinerante” e “Conhecendo a Ouvidoria”.** No dia 07/11, as Ouvidoras do TJPR estiveram na cidade de Ponta Grossa para esclarecer o verdadeiro papel da Ouvidoria da Justiça. A visita faz parte dos projetos “Ouvidoria Itinerante” e “Conhecendo a Ouvidoria”. Na ocasião, foram ouvidos os juízes, os servidores e os advogados.

- ✓ **Abertura do Curso de Formação Inicial dos novos magistrados na EMAP.** A Ouvidoria participou da abertura do Curso de Formação Inicial dos novos magistrados na EMAP, no dia 02/12.
- ✓ **Palestra do Curso de Formação Inicial dos novos magistrados na EMAP.** No dia 04/12 a Ouvidora-Geral Desembargadora Ana Lúcia Lourenço palestrou aos novos magistrados, acerca do O em continuidade ao Curso de Formação Inicial da EMAP.
- ✓ **Ouvidoria e Acesso à Informação no TCE/PR.** No dia 05/12 a Ouvidoria participou do evento “Ouvidoria e Acesso à Informação” promovido pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE/PR. O objetivo do evento foi dar conhecimento dos regramentos postos à disposição da sociedade, e da obrigatoriedade de atenção aos jurisdicionados, nos aspectos da Lei 13.460/2017, sua aplicabilidade, direitos e deveres dos usuários, manifestações, ouvidorias, avaliação continuada. Lei 12.527/2011 e seus aspectos.
- ✓ **Lançamento da Revista Digital da Ouvidoria.** No dia 09/12 a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou a primeira edição de sua revista digital. Com 115 páginas, o material traz para os leitores a análise de jurisprudências e artigos de autoria de magistrados e de outros profissionais que atuam na Justiça. A publicação faz, também, um compilado das principais demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019. O objetivo da revista é disponibilizar informações sobre o trabalho realizado pelo setor, bem como apontar os encaminhamentos adotados para solucionar as demandas.
- ✓ **Reuniões com a equipe dos DTIC.** Durante o quarto trimestre de 2019, a Ouvidoria se reuniu com a equipe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC, para tratar da atualização do Sistema utilizado para o tratamento das manifestações o SISOUV 2.0 e da liberação no acesso ao Sistema Hércules. SEI 0094910-79.2019.8.16.6000.


## ➤ 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. A 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.

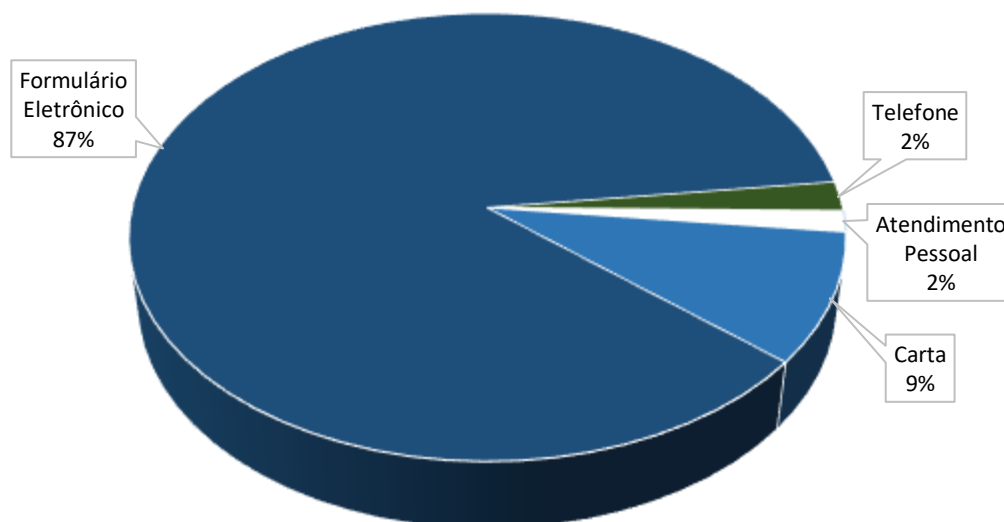
### ➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No quarto trimestre de 2019, o número total de atendimentos foi de **1.546** (um mil, quinhentos e quarenta e seis), destes, **362** (trezentos e sessenta e dois) foram solucionados de imediato e **1.184** (um mil, cento e oitenta e quatro) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

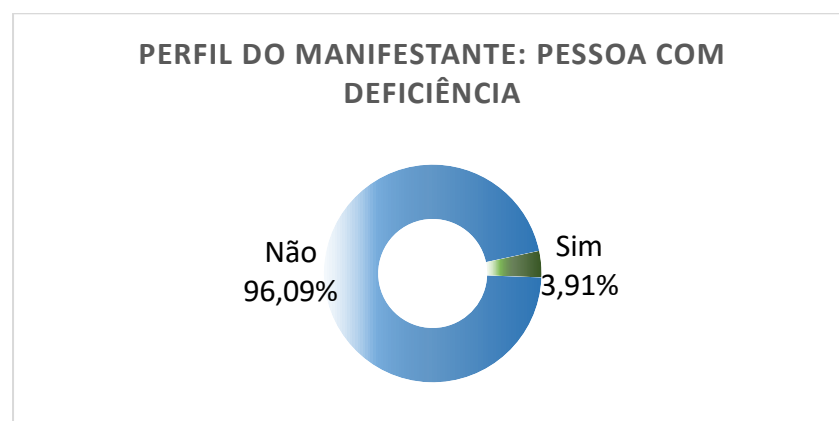
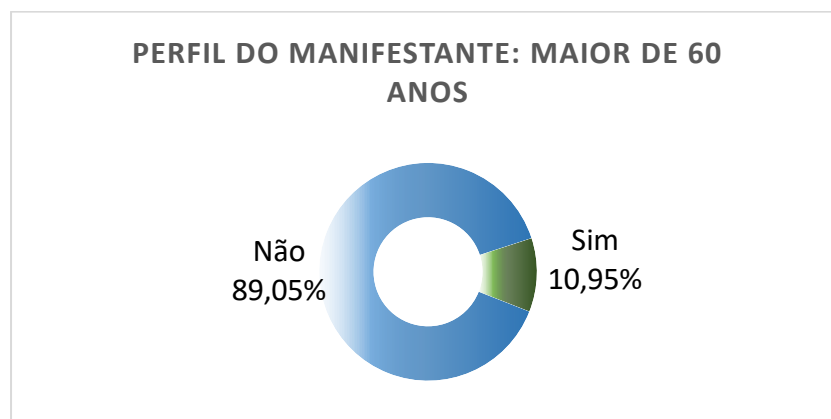
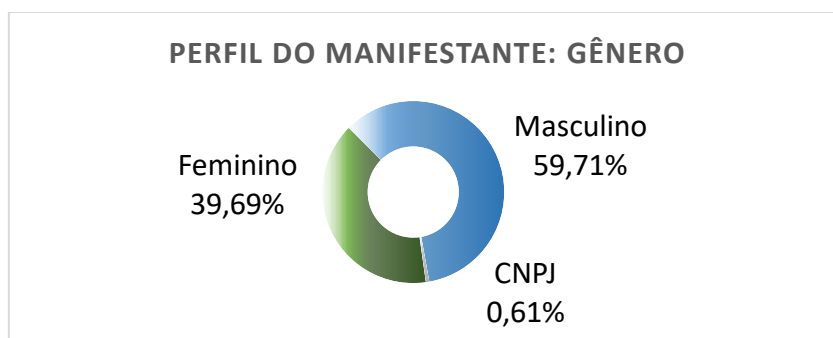
- ✓ **991** (novecentos e noventa e um) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **22** (vinte e duas) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **18** (dezoito) solicitações via atendimento pessoal;
- ✓ **111** (cento e onze) solicitações via carta;
- ✓ **42** (quarenta e duas) manifestações descartadas.

### ➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:



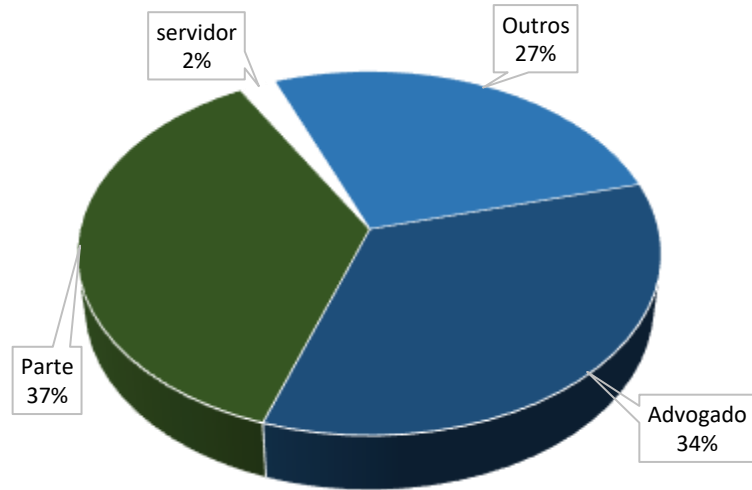
➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

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: RELAÇÃO COM O TRIBUNAL

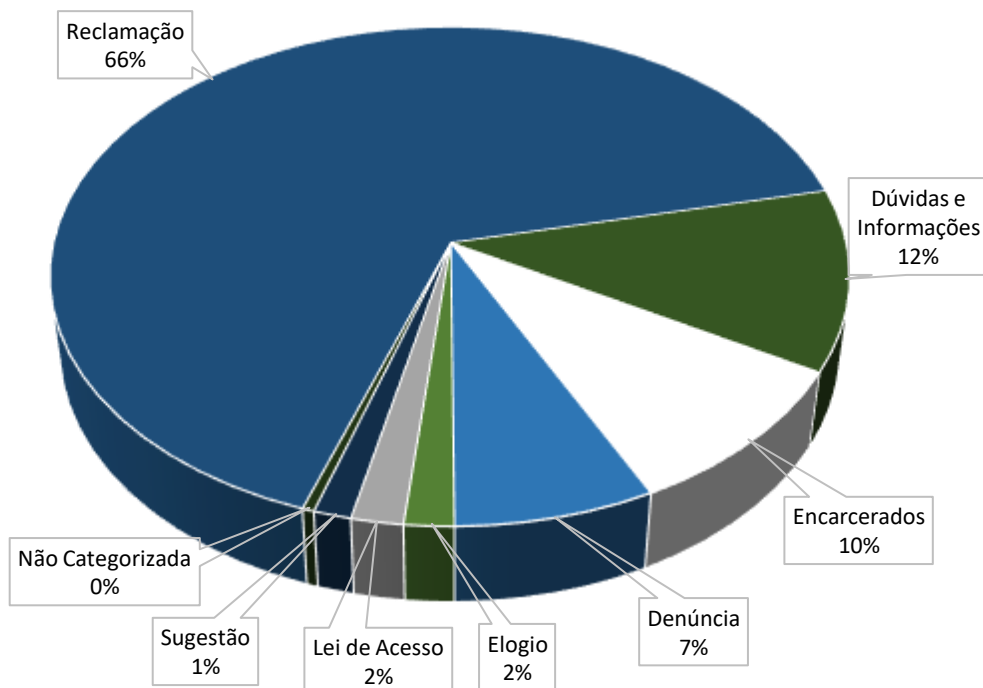


➤ **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:**

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

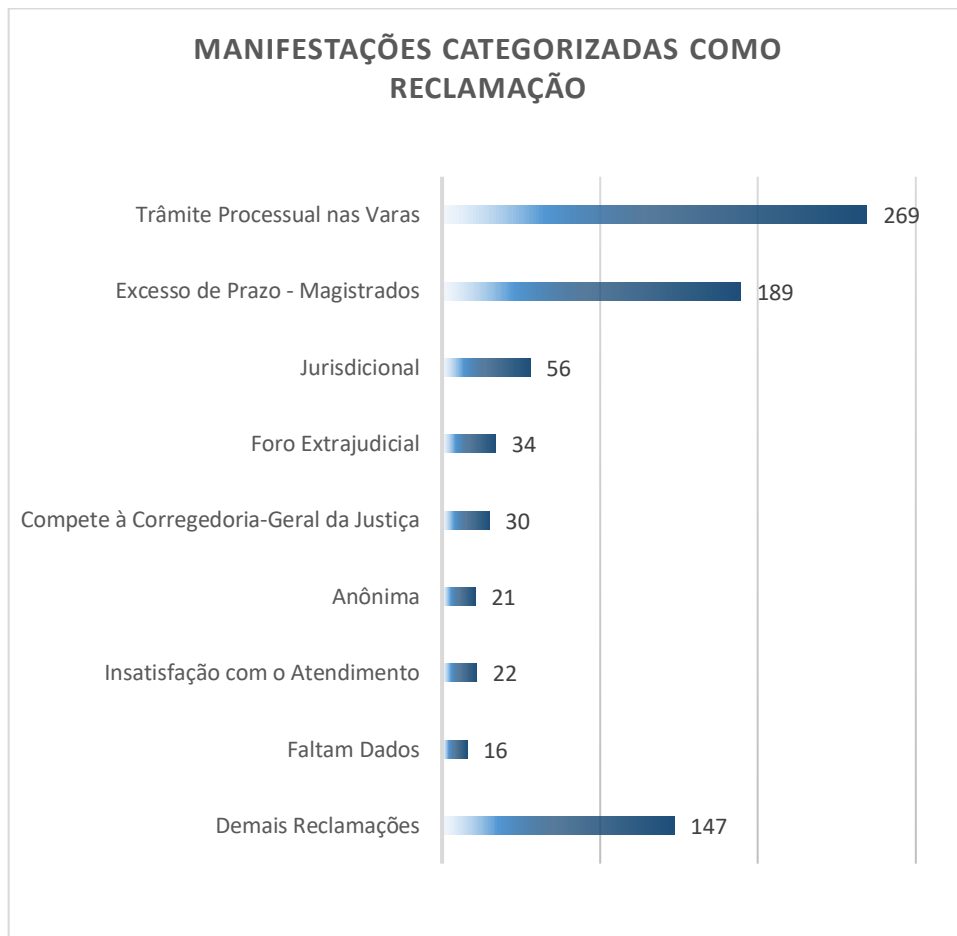
- ✓ Reclamações: **784** (setecentos e oitenta e quatro);
- ✓ Dúvidas e Informações: **139** (cento e trinta e nove);
- ✓ Denúncias: **85** (oitenta e cinco);
- ✓ Leis de Acesso: **22** (vinte e dois);
- ✓ Elogios: **21** (vinte e um);
- ✓ Sugestões: **16** (dezesseis);
- ✓ Encarcerados: **112** (cento e doze);

## Manifestações por tipo



### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

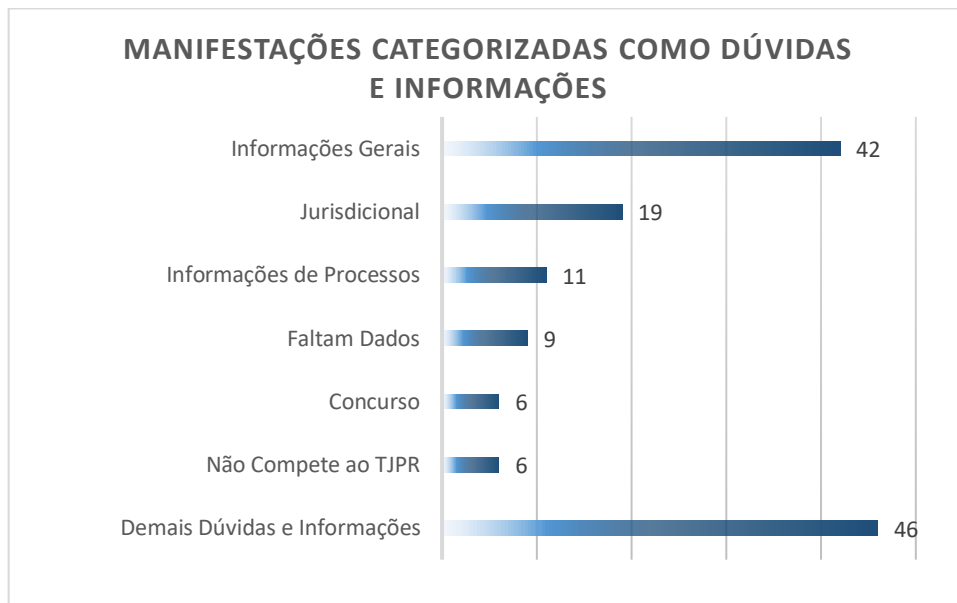
No quarto trimestre de 2019 um total de **784** (setecentas e oitenta e quatro) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **269** (duzentos e sessenta e nove) reclamações. Destaca-se também as reclamações que envolvem excesso de prazo dos magistrados: **189** (cento e oitenta e nove), as questões de cunho jurisdicional: **56** (cinquenta e seis) e as relacionadas ao Foro Extrajudicial: **34** (trinta e quatro).



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

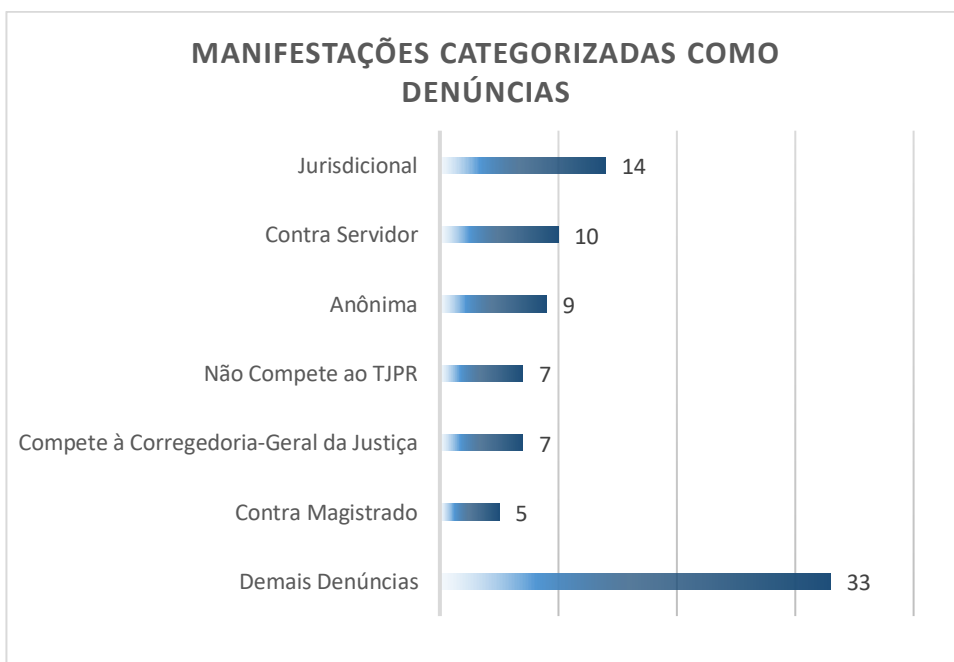
Houve um total de **139** (cento e trinta e nove) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes são informações classificadas como gerais, que totalizaram **42** (quarenta e duas) solicitações.

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as de cunho jurisdicional **19** (dezenove) e informações de processos **11** (onze).



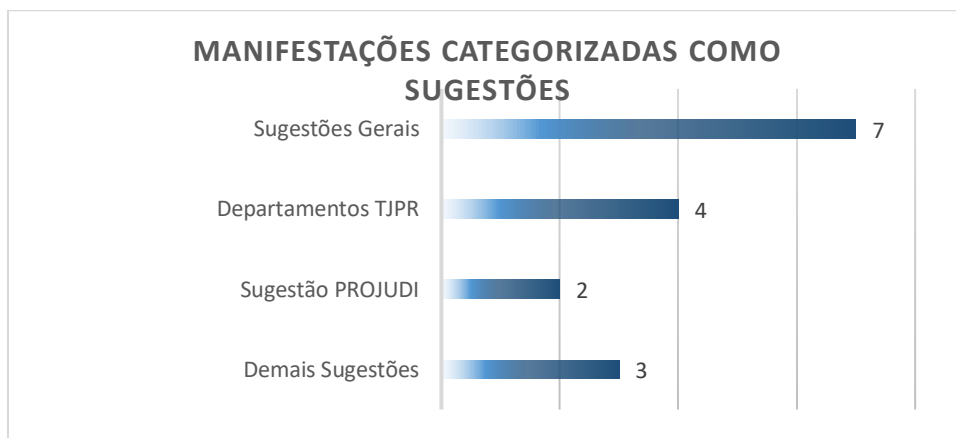
#### ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

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



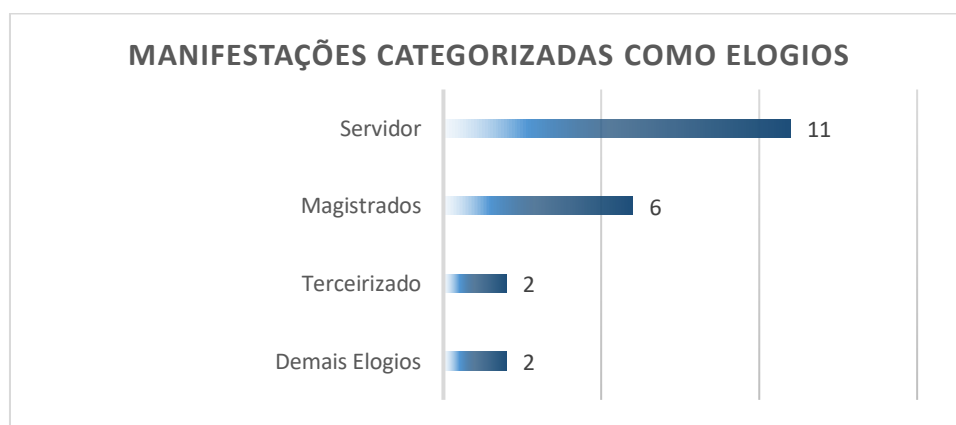
## ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **16** (dezesesseis) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **07** (sete), para os setores do Tribunal: **04** (quatro) e quanto ao PROJUDI **02** (duas) manifestações.



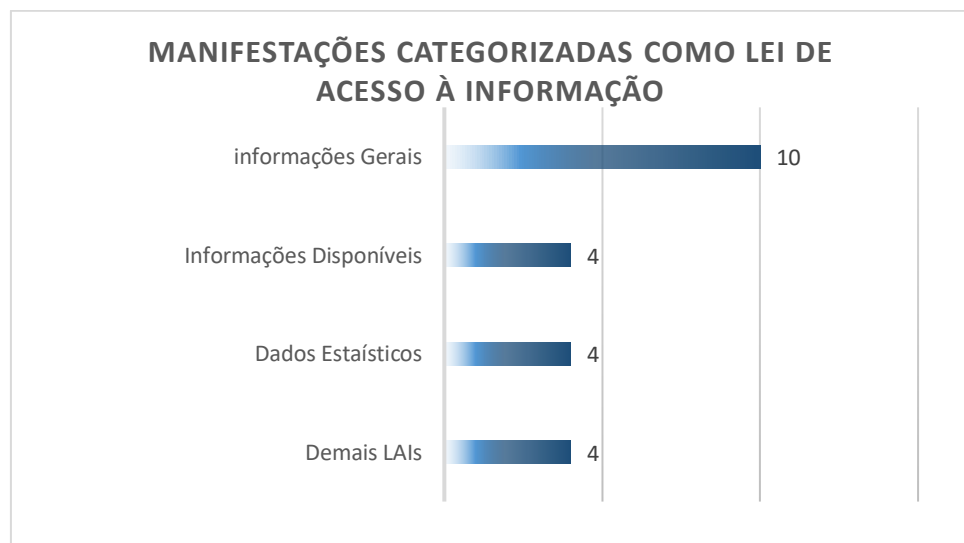
## ➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **21** (vinte e uma) manifestações no quarto trimestre. Os servidores do tribunal receberam **11** (onze) elogios e os magistrados **06** (seis).



## ➤ 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 **22** (vinte e duas) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **10** (dez). As manifestações relativas às Informações Disponíveis somaram **04** (quatro) e as relativas a Dados Estatísticos: **04** (quatro).



## ➤ MANIFESTAÇÕES CORRESPONDENTES AO PROJETO DOS ENCARCERADOS

As manifestações que correspondem ao projeto dos Encarcerados somaram um total de **112** (cento e doze) solicitações, sendo duas dessas repetidas.

## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 4º 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<sup>a</sup>. Ana Lúcia Lourenço - Ouvidora-Geral**

**Des<sup>a</sup>. Maria Aparecida Blanco de Lima – Ouvidora**

**Roseliz Patitucci - Supervisora da Ouvidoria-Geral**