



Relatório de Atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça Período: 4º Trimestre de 2020



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)

Sheyla do Nascimento Teixeira (estagiária de graduação)

Divisão de Apoio à Ouvidoria-Geral da Justiça

Atendimento Pessoal

Bianca Buck Perina

Administrativo

Mara Rúbia Santana da Cruz

Análise de Manifestações

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

Luciana Caroline Dias Reisdorfer

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 2020, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE 2020

- ✓ **Atualização do SISOUV para adequação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD - Lei Federal nº 13.709.** No dia 17/09, com a sanção presidencial da LGPD, ao iniciar sua manifestação no SISOUV, o manifestante irá concordar e autorizar a disponibilização dos seus dados pessoais para as unidades em que houver a necessidade do trâmite da manifestação.

- ✓ **Curso à distância aos Servidores da Ouvidoria.** No dia 16/10/20 os servidores e estagiários da Ouvidoria-Geral concluíram o curso “Ouvidoria-Geral: Potencializadores da Mediação e Conciliação” com 20 horas-aula, organizado pela ESEJE – TJPR. O objetivo do curso foi capacitá-los como incentivadores da prática de conciliação e mediação junto aos cidadãos que entrarem em contato com a ouvidoria, para que as partes avaliem sobre a possibilidade de buscarem solução consensual dos conflitos.

- ✓ **Lançamento da 2ª edição da revista da Ouvidoria do TJPR.** Na quarta-feira (25/11), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) lançou a segunda edição de sua revista digital, que tem como tema a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018. Segundo a Ouvidora-Geral do TJPR, Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, a escolha dessa temática foi baseada em um levantamento que apontou a necessidade de trazer informações que permitam acompanhar os resultados e mapear os caminhos para a efetividade no tratamento de dados pessoais pelo Poder Judiciário. Durante o evento, o Presidente da Corte paranaense falou sobre a importância do trabalho desenvolvido pelas Ouvidoras do TJPR e pela equipe do setor durante o biênio 2019-2020: “Foi uma honra trabalhar com pessoas tão dedicadas e competentes. Em muitas ocasiões ao longo desta gestão, os dados estatísticos elaborados pela Ouvidoria nos auxiliaram nas decisões administrativas. Estou muito feliz e grato por toda essa dedicação ao Poder Judiciário do Paraná” O lançamento da revista aconteceu no Auditório Pleno do TJPR e foi transmitido pelo canal do YouTube do Tribunal.

- ✓ **Inauguração da galeria de fotos dos Ouvidores da Justiça, homenageando os Desembargadores Arquelau Araújo Ribas e Lenice Bodstein.** No dia 25/11, foi inaugurada a galeria de fotos dos Ouvidores da Justiça, homenageando os Desembargadores Arquelau Araújo Ribas e Lenice Bodstein. A Galeria foi instalada no gabinete dos

Ouvidores do Tribunal, ao lado das instalações da Ouvidoria-Geral do TJPR.

- ✓ **Videoconferência da Rede Escuta Cidadã.** Na segunda-feira (07/12), a Rede Escuta Cidadã, composta pelas Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Paraná (TJ-PR), do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9), do Ministério Público do Estado do Paraná (MP-PR), da Defensoria Pública do Estado do Paraná (DPE-PR) e da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Paraná (OAB-PR), realizaram uma videoconferência para discutir o plano de trabalho da REDE para o ano de 2021 e apresentação do novo Ouvidor eleito do TJPR Desembargador Celso Jair Mainardi.
- ✓ **Artigo da Ouvidoria publicado na Revista do MPC-PR.** O Artigo "O papel das Ouvidorias Públicas na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)", escrito em conjunto pela Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR e o bacharel em Direito e mestre João Daniel Vilas Boas Taques (ex-estagiário da Ouvidoria), publicado na 2ª Edição da Revista Eletrônica da Ouvidoria, também foi publicado na Revista do Ministério Público de Contas do Estado do Paraná.
- ✓ **Entrevista da Ouvidora Geral junto à Radio do TJPR sobre o encerramento da gestão.** No dia 07/12, a Desembargadora Ana Lúcia Lourenço, Ouvidora-Geral do TJPR, participou do podcast da Rádio TJPR. O assunto em destaque foi o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR)
- ✓ **Reunião com os Desembargadores Celso Mainardi e Jorge Oliveira Vargas para transição entre as gestões com entrega de material sobre a Ouvidoria.** No mês de dezembro, as atuais Ouvidoras se reuniram com os futuros novos Ouvidores para expor o funcionamento da Ouvidoria-Geral, bem como os eventos já realizados na Gestão 2019/2020.


➤ 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.

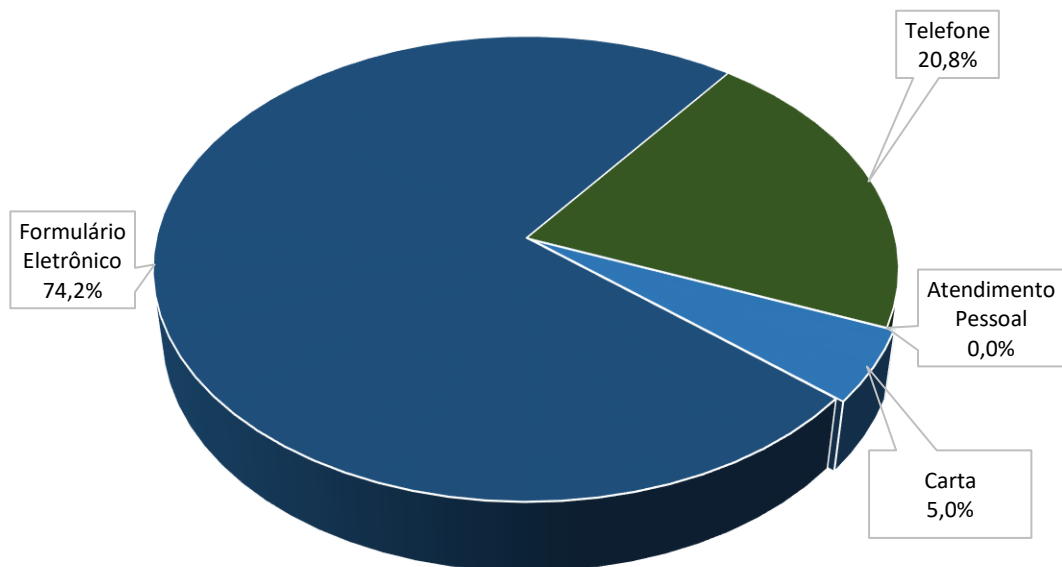
➤ QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:

No quarto trimestre de 2020, o número total de atendimentos foi de **1.573** (um mil, quinhentos e setenta e três), destes, **314** (trezentos e quatorze) foram solucionados de imediato e **1.259** (um mil, duzentos e cinquenta e nove) foram registradas como manifestações no sistema *SISOUV 2.0*.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

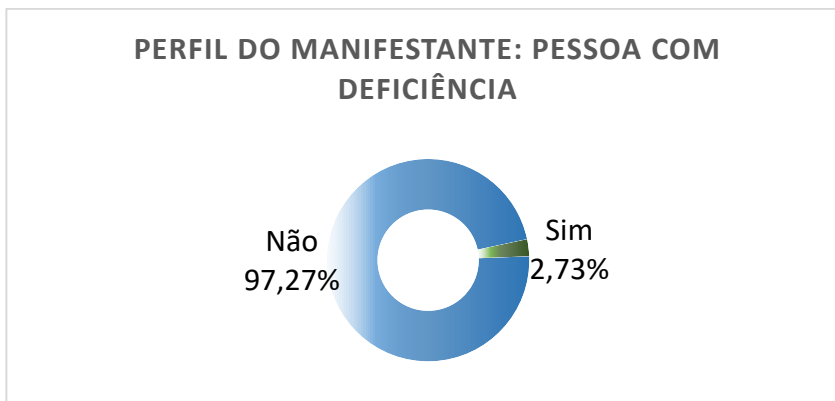
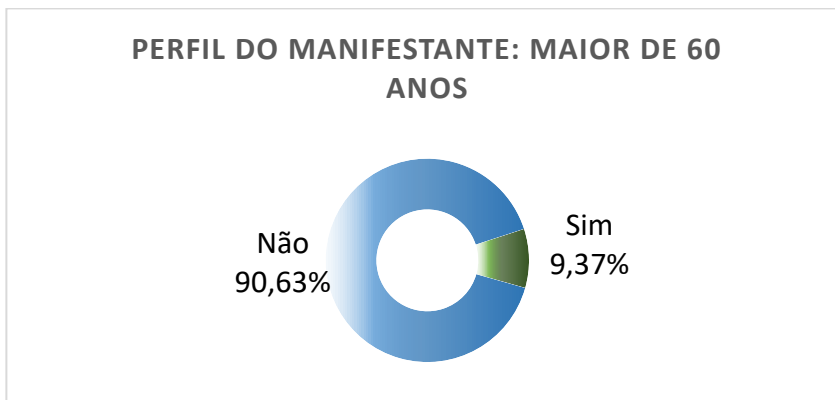
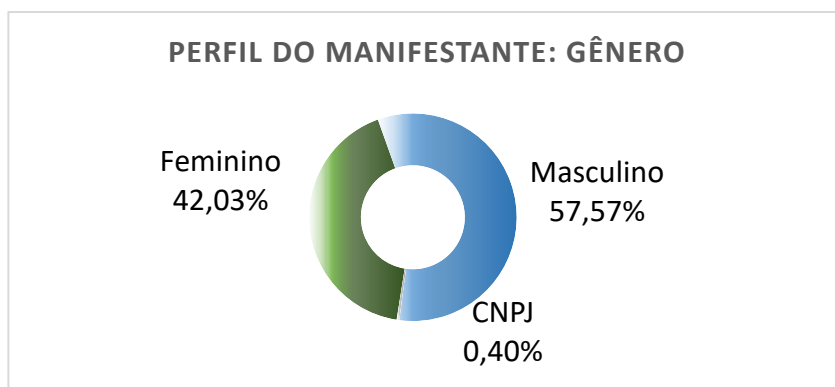
- ✓ **1.173** (um mil, cento e setenta e três) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **13** (treze) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ **78** (setenta) solicitações via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação presencial.

➤ ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO:

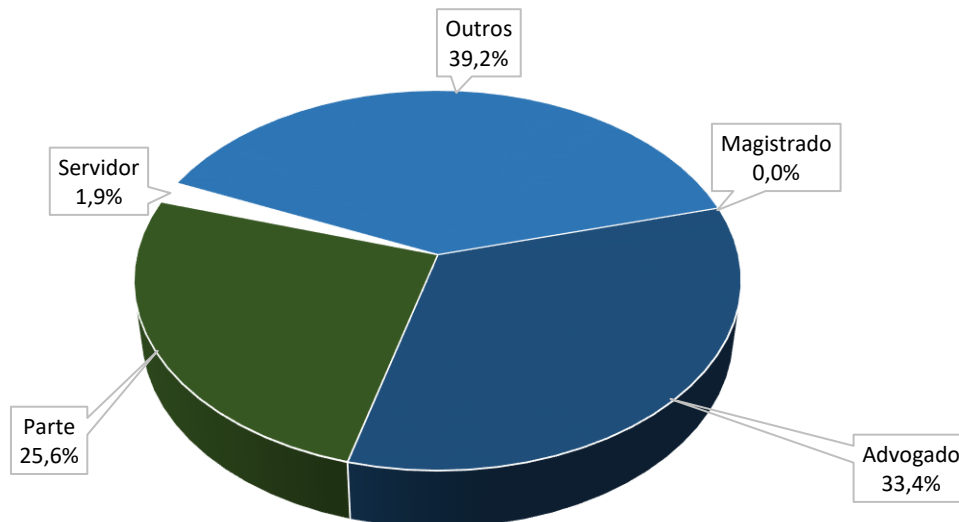


➤ **PERFIL DOS MANIFESTANTES:**

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

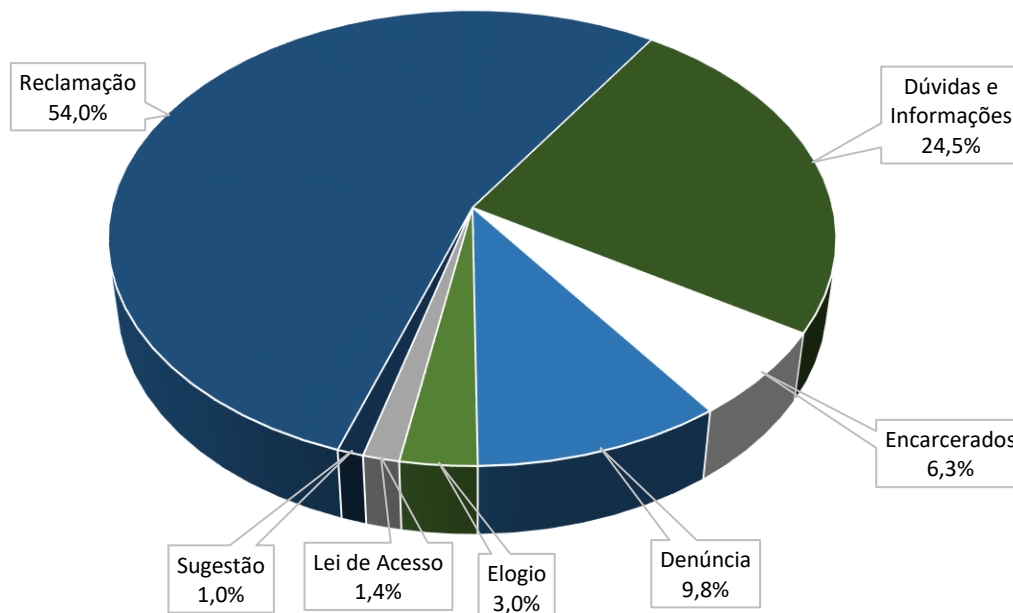


➤ TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA:

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

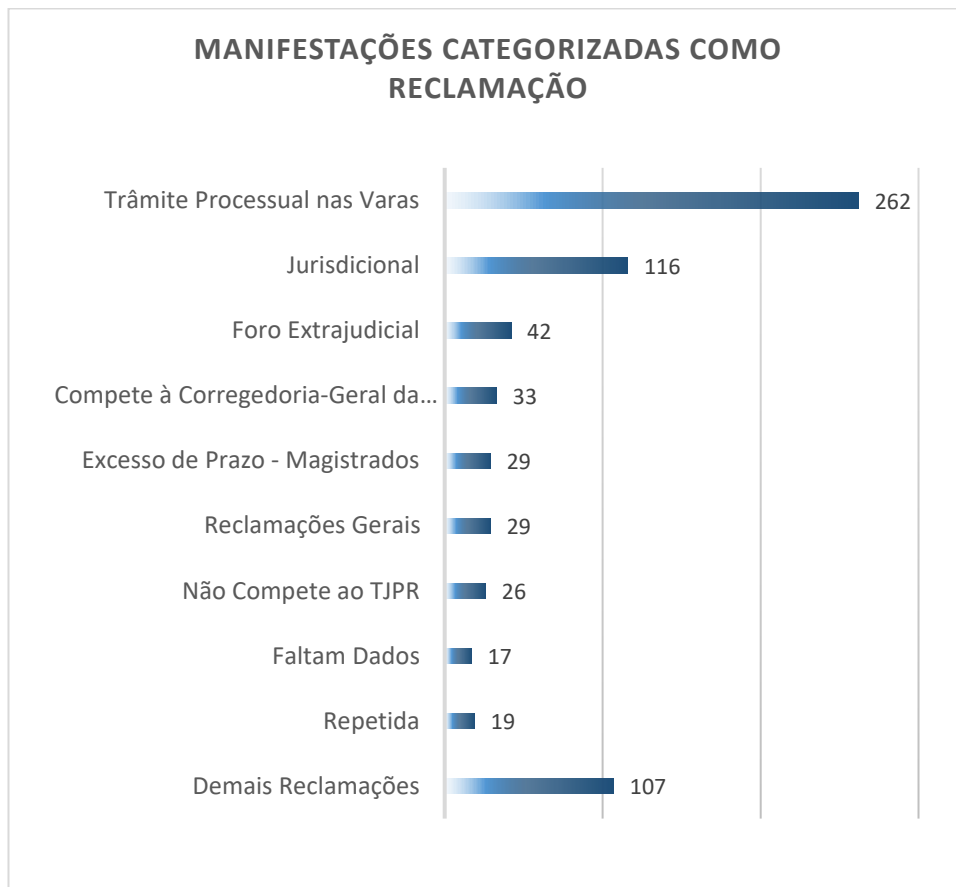
- ✓ Reclamações: **680** (seiscentas e oitenta);
- ✓ Dúvidas e Informações: **308** (trezentas e oito);
- ✓ Denúncias: **123** (cento e vinte e três);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **18** (dezoito);
- ✓ Elogios: **38** (trinta e oito);
- ✓ Sugestões: **13** (treze);
- ✓ Encarcerados: **79** (setenta e nove);

Manifestações por tipo



➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

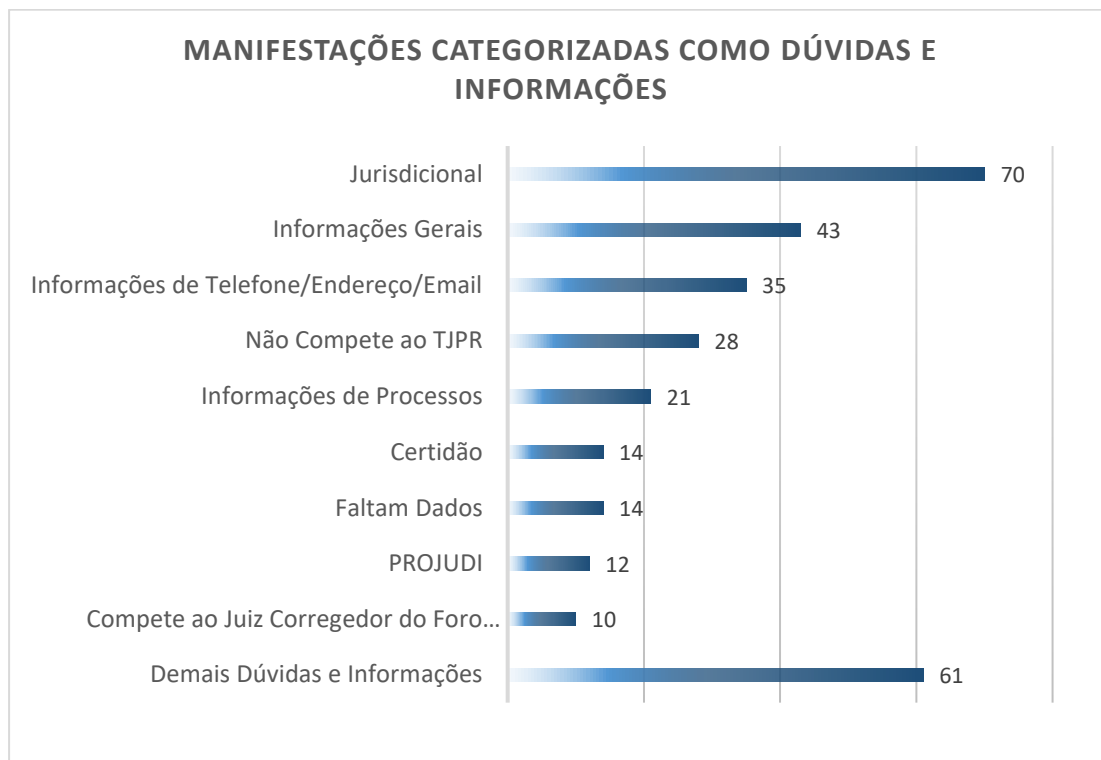
No quarto trimestre de 2020 um total de **680** (seiscentas e oitenta) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as que foram mais realizadas pelos manifestantes são relacionadas ao trâmite processual nas varas, que somados os trâmites regulares e irregulares totalizaram **262** (duzentos e sessenta e duas) reclamações. Destaca-se também as reclamações que de cunho jurisdicional: **116** (cento e dezesseis), e as questões que envolvem as unidades do foro extrajudicial: **42** (quarenta e dois).



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

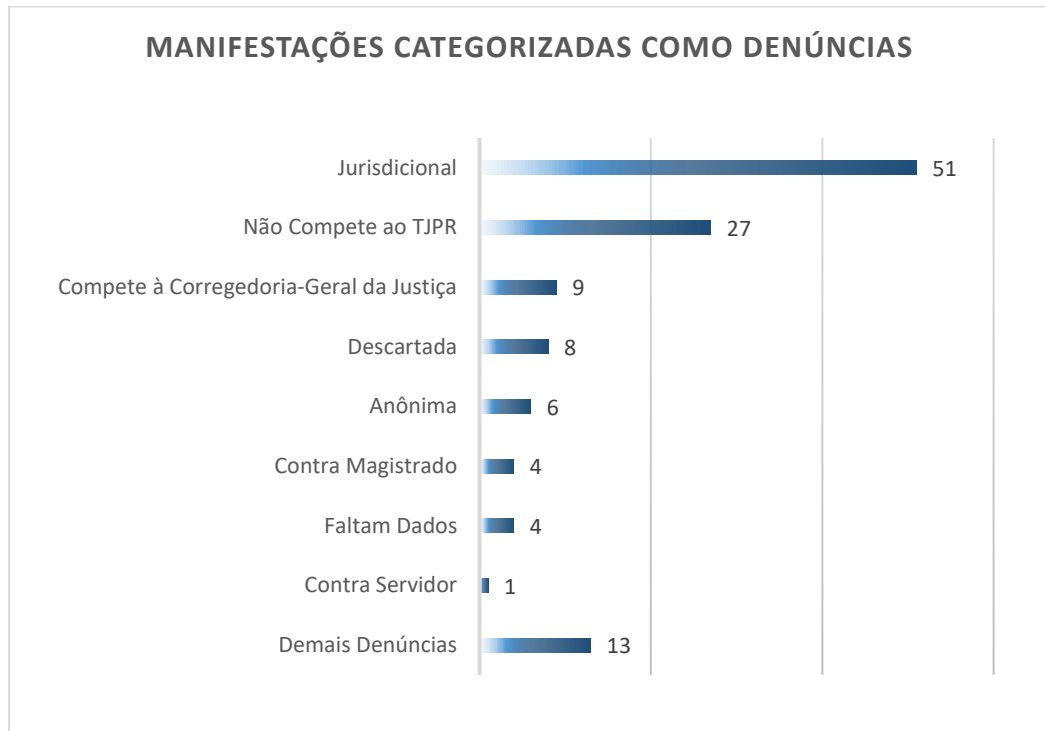
Houve um total de **308** (trezentas e oito) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, os mais realizados pelos manifestantes foram pedidos de informações classificadas como jurisdicional: **70** (setenta).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram as informações gerais: **43** (quarenta e três) e as informações de telefone/endereço/email das unidades judiciais e extrajudiciais: **35** (sessenta e cinco).



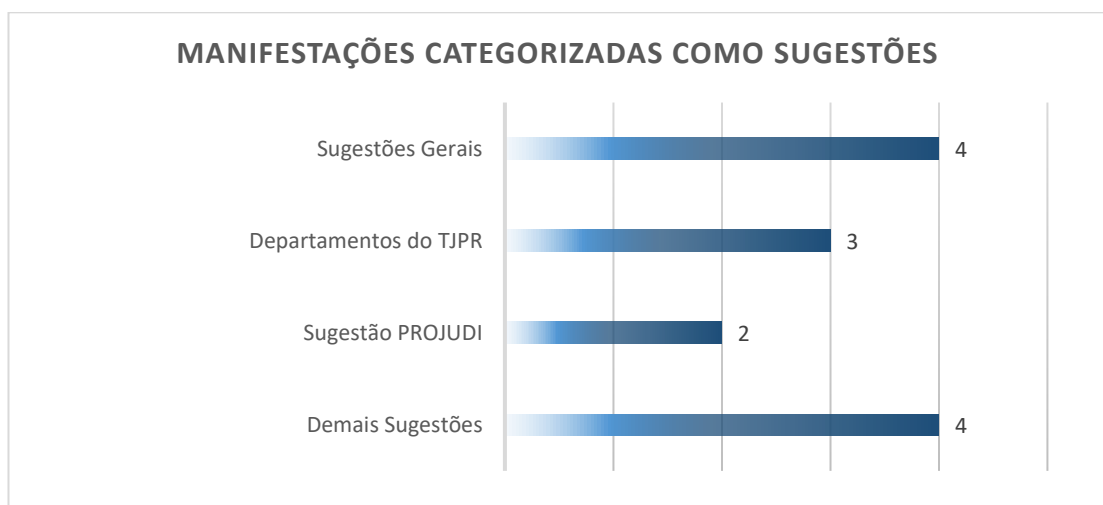
➤ **PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA**

123 (cento e vinte e três) denúncias foram registradas no quarto trimestre de 2020 e os assuntos mais citados pelos manifestantes foram as de cunho jurisdicional com **51** (cinquenta e um) solicitações, seguida por denúncias que não competem ao TJPR: **27** (vinte e sete).



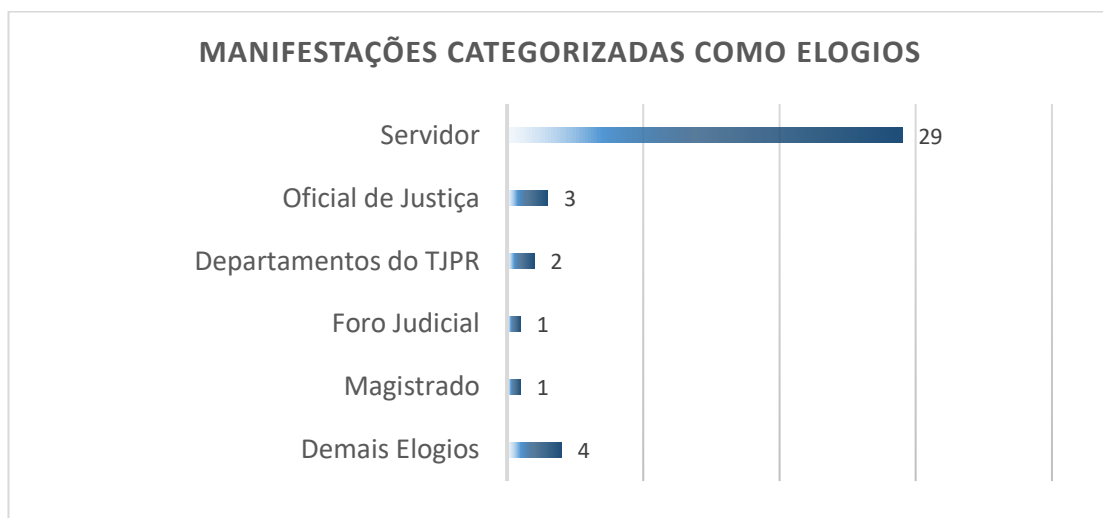
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **13** (treze) sugestões no período. As sugestões mais realizadas foram sugestões gerais: **04** (quatro), aos Departamentos do TJPR: **03** (três) e do PROJUDI: **02** (duas) manifestações.



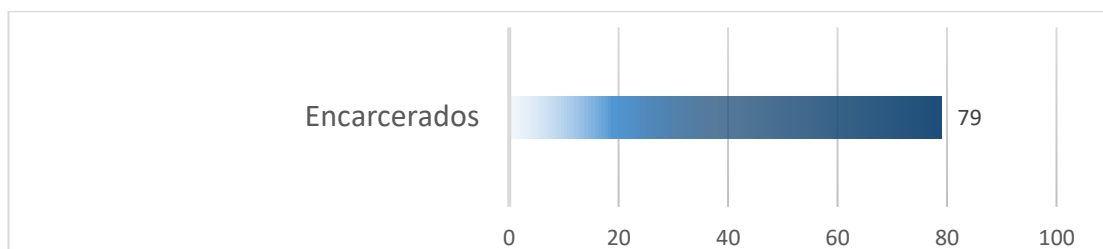
➤ PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **40** (quarenta) manifestações no quarto trimestre. Os servidores do tribunal receberam **29** (vinte e nove) elogios. Os oficiais de justiça **03** (três) e os magistrados **01** (uma).



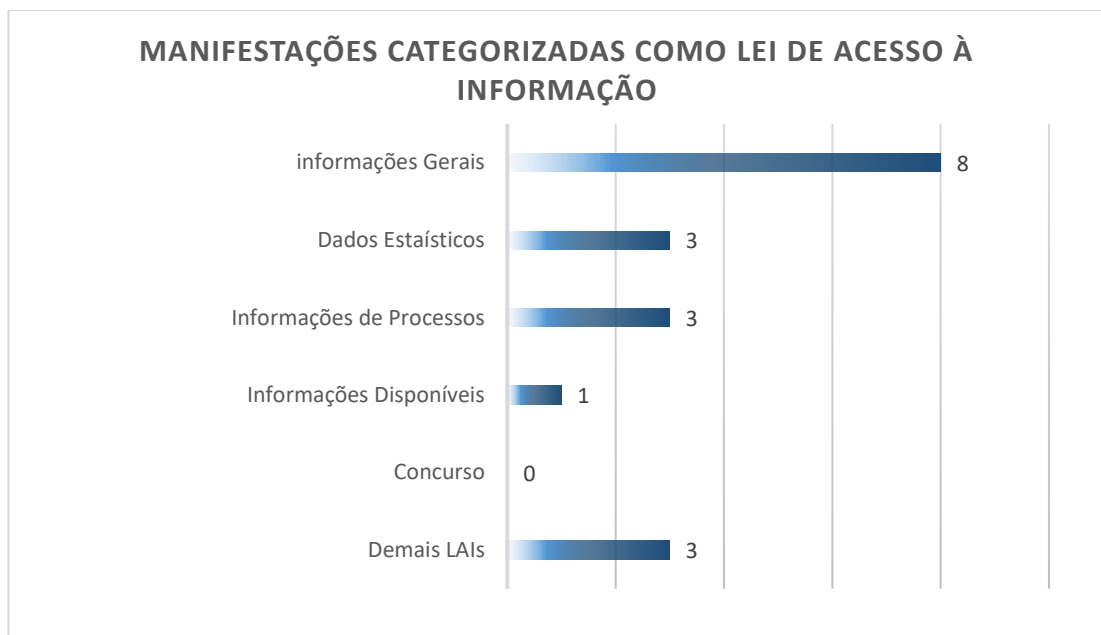
➤ PROJETO ENCARCERADOS

A Ouvidoria recebeu **79** (setenta e nove) cartas de encarcerados no período.



➤ 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 **18** (dezoito) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **08** (oito), Dados Estatísticos: **03** (três) e as manifestações relativas a Informações de Processos somaram **03** (três).



➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do 4º Trimestre de 2020, 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