

Relatório de Atividades **1º trimestre 2024**



TJPR

Ouvidoria

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral

Desembargador Fernando Ferreira de Moraes

Ouvidor

Desembargador Ruy Alves Henriques Filho

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Rosana Andriguetto de Carvalho

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Dados

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Rubiane Felix dos Santos

Vitor Marnieri Rigatto (Estagiário de pós-graduação)

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Luciane Lemos dos Santos

Ana Karoline Silva Pestana (Estagiária de pós-graduação)

Daimon Ian Andrade (Estagiário 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 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período. 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 primeiro trimestre de 2024, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2024

Ouvidor-Geral participa da cerimônia de posse dos três novos juízes substitutos.

Na quarta-feira (17/01), em cerimônia realizada na Sala de Atos da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), tomaram posse três juízes substitutos que foram aprovados no último concurso público para a magistratura. O Ouvidor-Geral do TJPR, desembargador Fernando Ferreira de Moraes, falou sobre funções essenciais na magistratura. “Duas funções importantes do magistrado são ouvir a sociedade e corrigir. A prestação jurisdicional é ouvir o que a sociedade está falando, ouvir as pessoas que procuram para fazer uma reclamação ou apontamento”, afirmou o ouvidor.



TJPR participa do “Ouvidoria Day”

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) participou, na quinta-feira (14/03), do Ouvidoria Day, evento realizado no Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR) que celebrou o Dia do Ouvidor, comemorado anualmente em 16 de março. A ação buscou estimular a criação de ouvidorias nos órgãos públicos paranaenses, capacitar as já existentes e divulgar boas práticas neste setor.

O TJPR foi representado pelo ouvidor-geral da Corte, desembargador Fernando Ferreira de Moraes. Durante sua palestra, o magistrado destacou que “a atividade de Ouvidoria contribui para proporcionar ao usuário a certeza de que ele é um cidadão não só pela forma como o trata, mas também pelo atendimento de excelência que lhe dispensa”.

Ouvidores de diversos órgãos estaduais e prefeituras acompanharam o encontro. “Não há dúvida nenhuma de que a Ouvidoria é essencial para a melhoria da gestão pública e uma importante ferramenta no cumprimento do princípio constitucional da eficiência, no atendimento ao cidadão e à sociedade”, afirmou o desembargador.

Também foram palestrantes no Ouvidoria Day: o vice-presidente do TCE-PR, conselheiro Ivens Linhares; o ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná (TRE-PR), o juiz Guilherme Frederico Hernandes Denz; o superintendente da

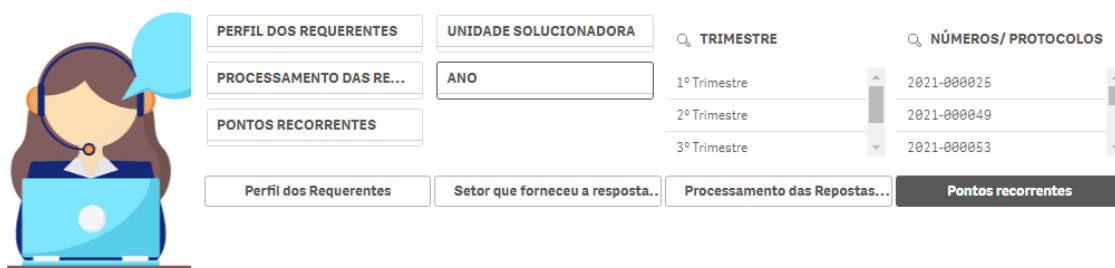
Controladoria-Geral da União (CGU) no Paraná, Ricardo Jhum Fukaya; a diretora-geral do Procon do Paraná, Cláudia Silvano e o ouvidor-geral do Estado do Paraná, Yohhan Garcia de Souza.



Ouidoria-Geral do TJPR lança o painel ouvidoria em números

A Ouvidoria-geral, do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), lançou o Painel de Business Intelligence - Ouvidoria em Números, um relatório dinâmico que contém os dados, desde o ano de 2021 até final de 2023, dos atendimentos efetuados pela Ouvidoria. O objetivo é conferir maior transparência das atividades desenvolvidas pelo setor em virtude da Lei de Acesso à Informação. A construção do painel é uma parceria com a Coordenadoria de Estatística, Pesquisa e Ciência de Dados da Secretaria do Planejamento. A Ouvidoria em Números apresenta ao usuário o total de manifestações, o perfil dos requerentes, o processamento das respostas, os pontos recorrentes e a unidade solucionadora. Além disso, podem ser utilizados diversos filtros, facilitando aos usuários a apresentação das informações ali disponíveis. Atualmente, o painel conta com mais de 350 manifestações e será atualizado periodicamente. [Acesse o painel Ouvidoria em Números.](#)

Ouidoria em Números - Lei de Acesso à Informação



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 e Carta: Endereço: 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*.

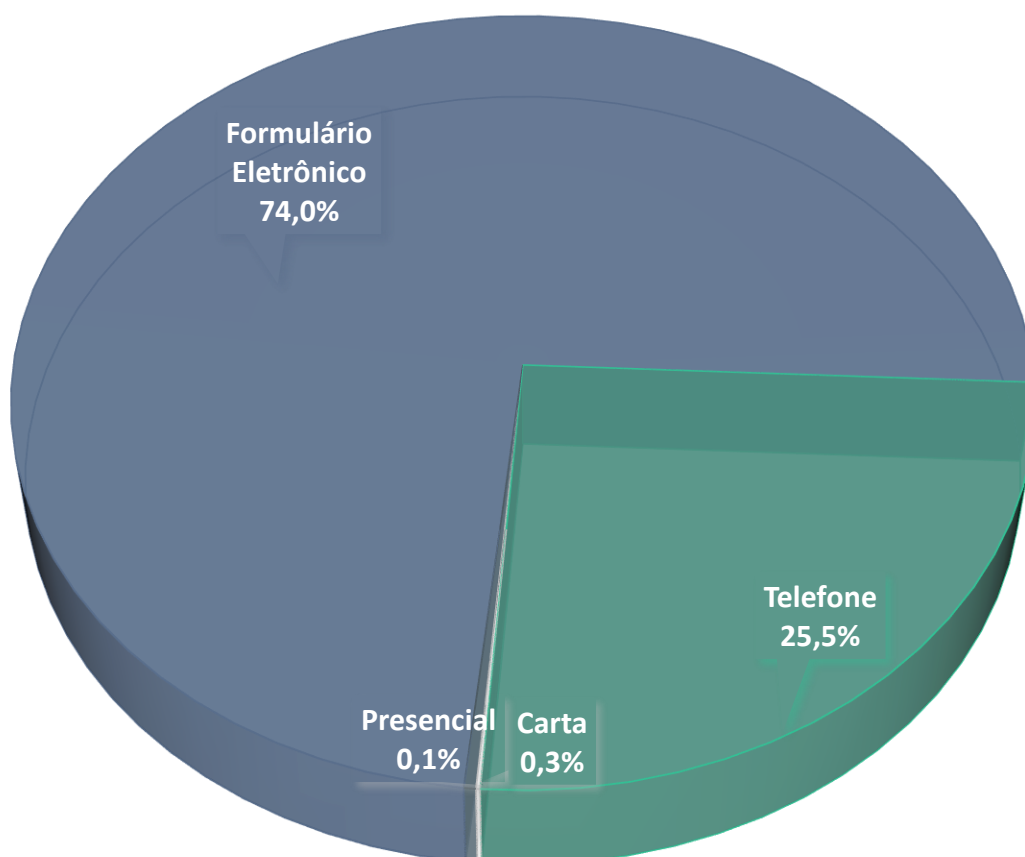
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria realizou **1.734** (um mil, setecentos e trinta e quatro) atendimentos, destes, **436** (quatrocentos e trinta e seis) foram solucionados de imediato e **1.298** (um mil, duzentos e noventa e oito) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral realizou:

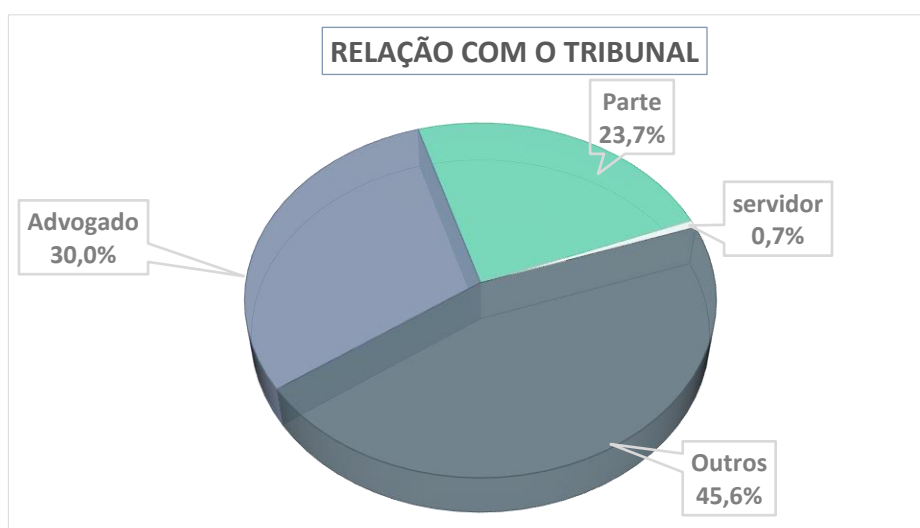
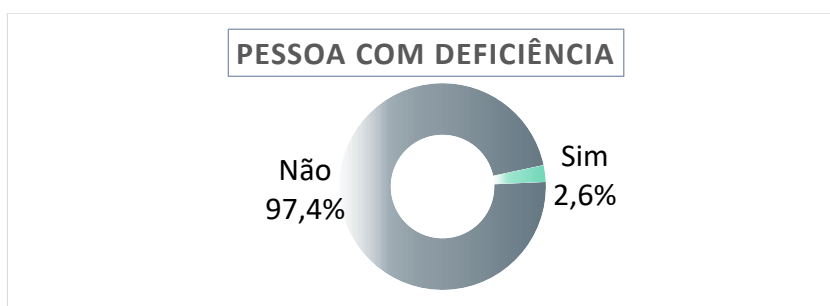
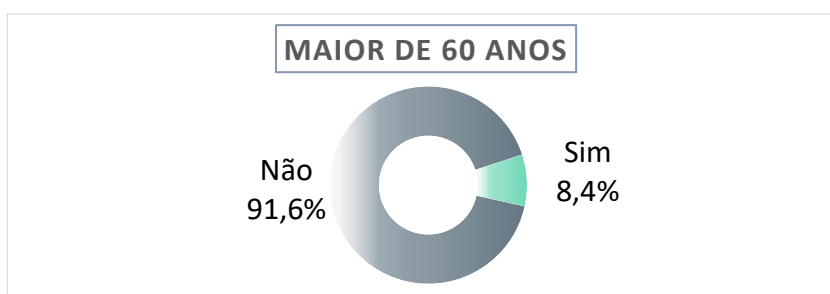
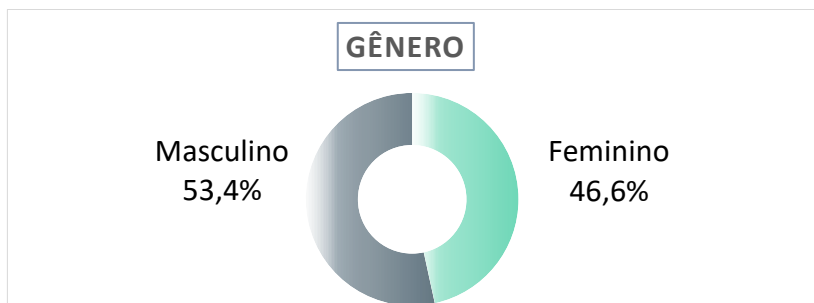
- ✓ **1.284** (um mil, duzentos e oitenta e quatro) via formulário eletrônico;
- ✓ **442** (quatrocentos e quarenta e dois) via telefone 0800;
- ✓ **06** (seis) solicitações via carta.
- ✓ **02** (dois) presenciais.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



PERFIL DOS MANIFESTANTES

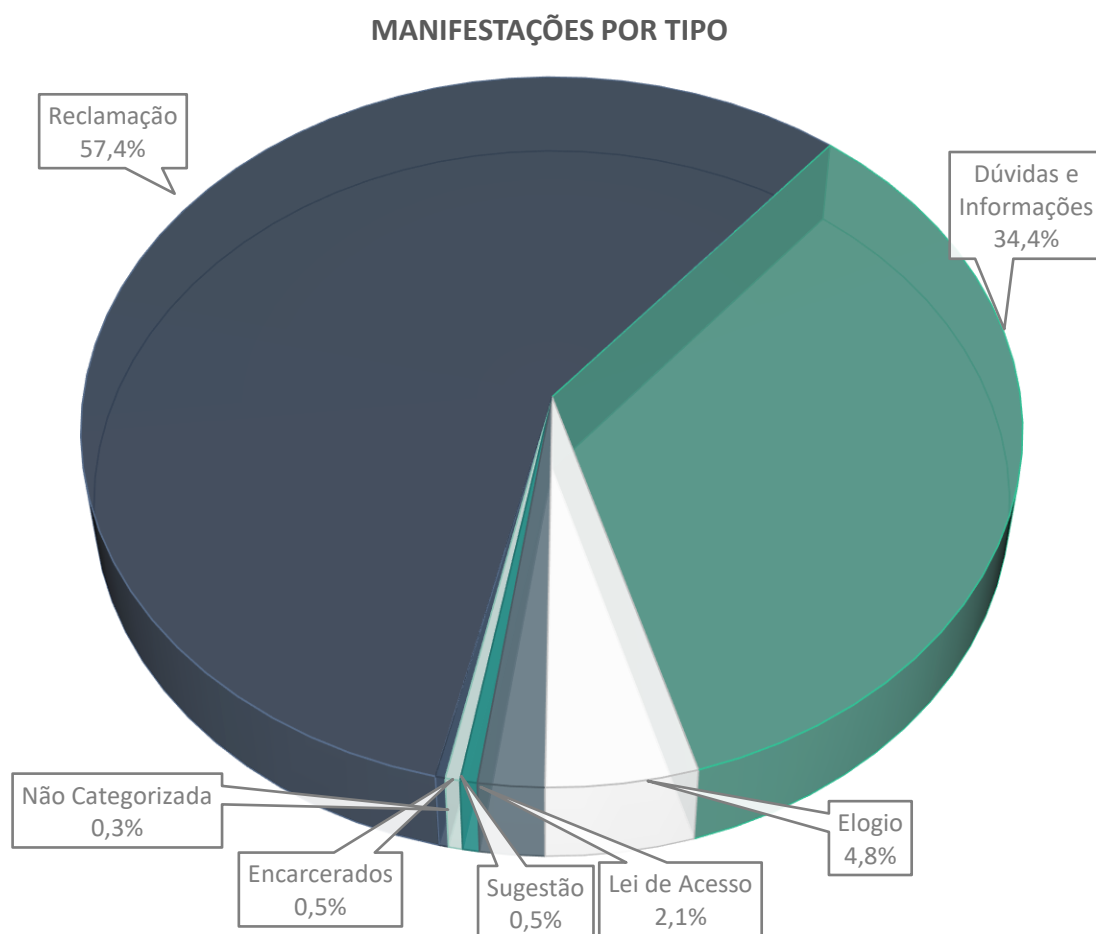
Por meio da análise das manifestações registradas no sistema SISOUV, pôde-se verificar alguns aspectos dos manifestantes, tais como gênero, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com deficiência e a sua relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes da Ouvidoria.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

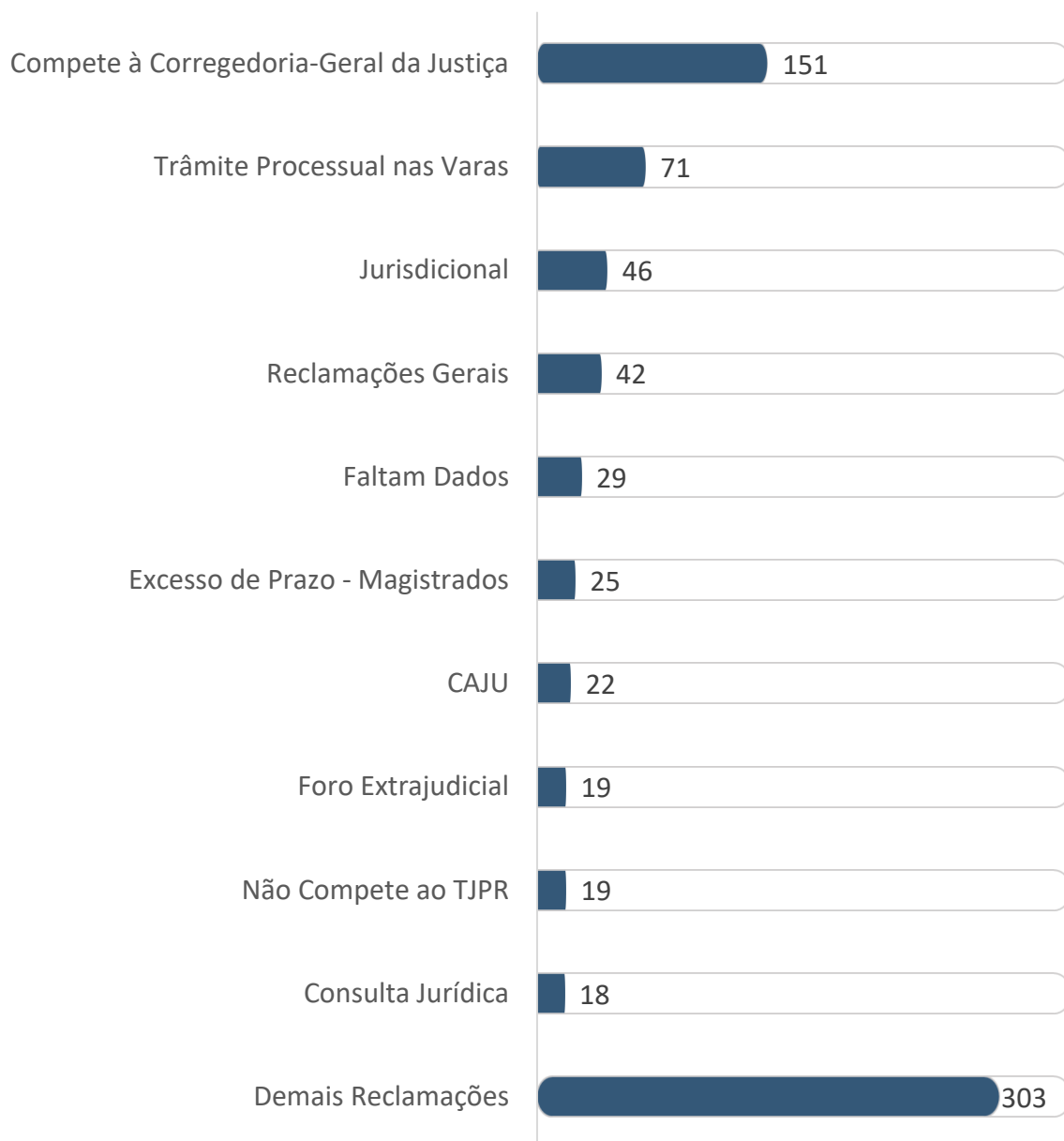
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **745** (setecentos e quarenta e cinco);
- ✓ Dúvidas e Informações: **447** (quatrocentas e quarenta e sete);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **27** (vinte e sete);
- ✓ Elogios: **62** (sessenta e duas);
- ✓ Sugestões: **7** (sete);
- ✓ Encarcerados: **06** (seis);
- ✓ Não categorizada: **04** (quatro).



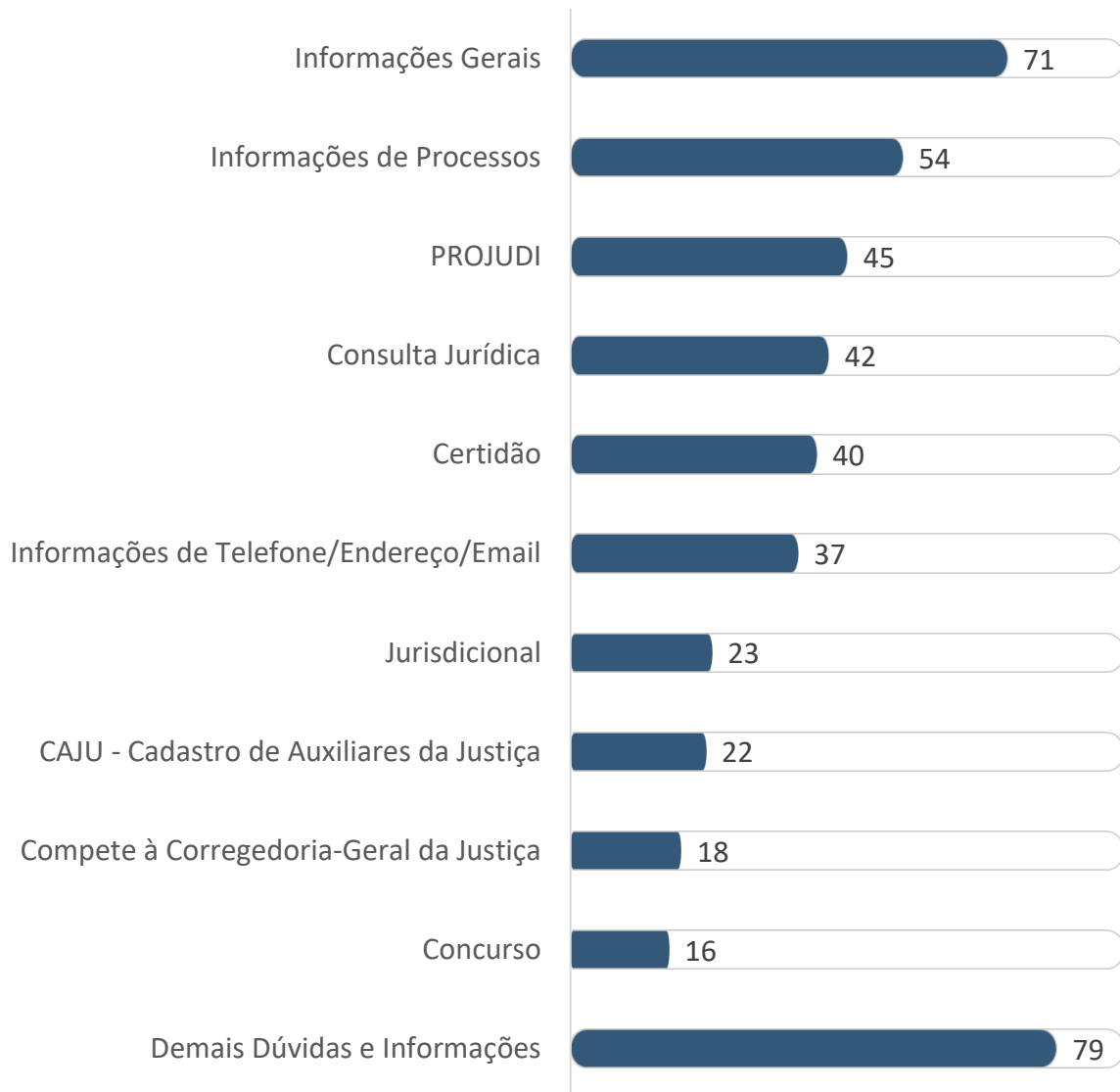
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No período, **745** (setecentos e quarenta e cinco) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes foram as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **151** (cento e cinquenta e uma). Destacam-se relacionadas ao trâmite processual (regular e irregular) nas varas: **71** (setenta e uma) e as reclamações de cunho jurisdicional: **46** (quarenta e seis).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS INFORMAÇÃO

Houve um total de **447** (quatrocentos e quarenta e sete) pedidos de informação no período analisado. Vale destacar as manifestações categorizada como Informações Gerais: **71** (setenta e uma), informações de processos: **54** (cinquenta e quatro) e as que versaram sobre PROJUDI: **45** (quarenta e cinco) manifestações.



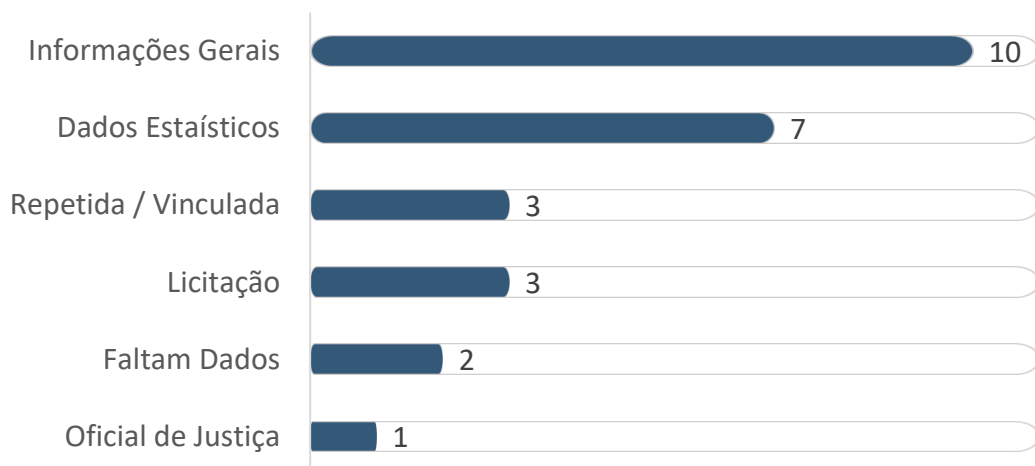
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **07** (sete) sugestões no período categorizadas como sugestões gerais



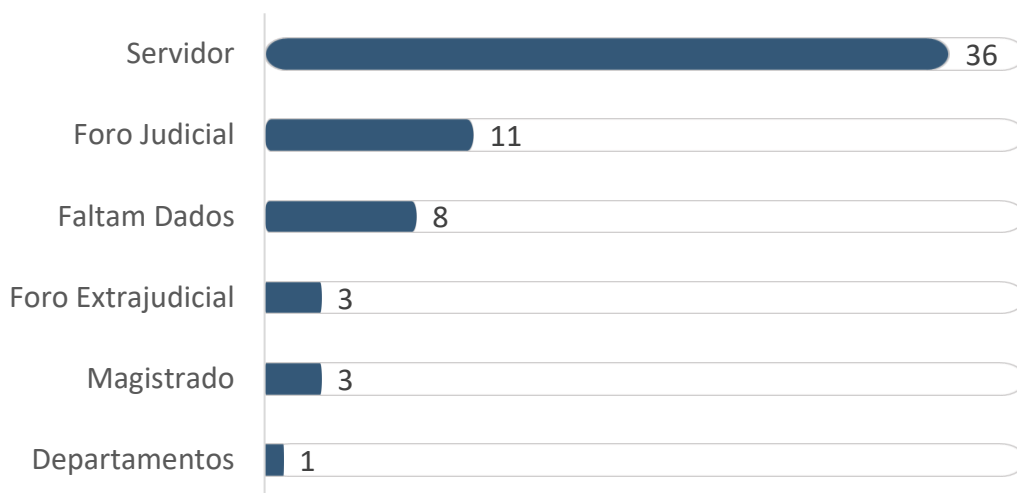
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **27** (vinte e sete) manifestações. As manifestações categorizadas como Informações Gerais totalizaram: **10** (dez), como Dados Estatísticos: **07** (sete) e as relacionadas à Licitações: **03** (três).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **62** (sessenta e duas) manifestações no período. Os servidores do tribunal receberam **36** (trinta e seis) elogios, seguidos das unidades do foro judicial: **11** (onze) e magistrados: **03** (três).



MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ENCARCERADOS

Foram registradas **06** (seis) manifestações de encarcerados no período.



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 e respectivos Juízes de direito, 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.

DESEMBARGADOR FERNANDO FERREIRA DE MORAES

Ouvidor-Geral

ROSELIZ PATITUCCI

Supervisora da Ouvidoria-Geral