

Relatório de Atividades

1º trimestre **2023**



TJPR

Ouvidoria

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral

Desembargador Fernando Ferreira de Moraes

Ouvidor

Desembargador Ruy Alves Henriques Filho

Coordenadora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Dados

Mara Rúbia Santana da Cruz

Bianca Buck Perina

Juliane Santos Nunes de Gois (Estagiária de pós-graduação)

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Rubiane Felix dos Santos

Julia Branco Meister (Estagiária de pós-graduação)

Isabela Talamini Barboza Celles (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.

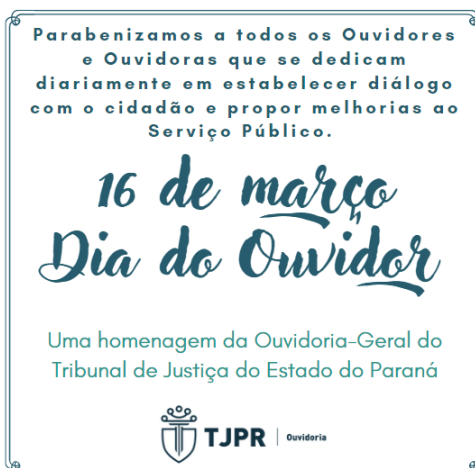
Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do primeiro trimestre de 2023, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2023

Nova cúpula diretiva do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, biênio 2023/2024. Os desembargadores que compõem a nova cúpula diretiva do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) tomaram posse na quarta-feira (01/02), na sala de atos da presidência. No cargo de Ouvidor-Geral assumiu o desembargador Fernando Ferreira de Moraes (primeiro à esquerda) e como Ouvidor o desembargador Ruy Alves Henriques Filho (primeiro à direita). Assumiram também, como presidente da Corte paranaense, o desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen; como 1ª vice-presidente, a des. Joeci Machado Camargo; como 2º vice-presidente, o des. Fernando Antônio Prazeres; na corregedoria- geral, o des. Hamilton Mussi Corrêa e no cargo de corregedor, o des. Roberto Antonio Massaro. Foto: @TJPRoficial.



Dia do Ouvidor. Em comemoração ao dia do Ouvidor (16/03), foi publicada no Instagram da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná uma mensagem homenageando a todos os Ouvidores e Ouvidoras.



Evento Ouvidoria Day, TCE-PR. No dia 16/03/2023 o Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná participou, como palestrante, do evento "Ouvidoria Day", promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).

O Desembargador Fernando Ferreira de Moraes, Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná, destacou em sua fala a ouvidoria como canal de diálogo. "É uma porta aberta para escutar a população, um espaço para a melhoria do serviço público, um acesso a mais para o exercício da cidadania. É uma grande auxiliar do administrador para corrigir as falhas, porque defende os interesses legítimos do cidadão." Fotos TJPR.



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*.

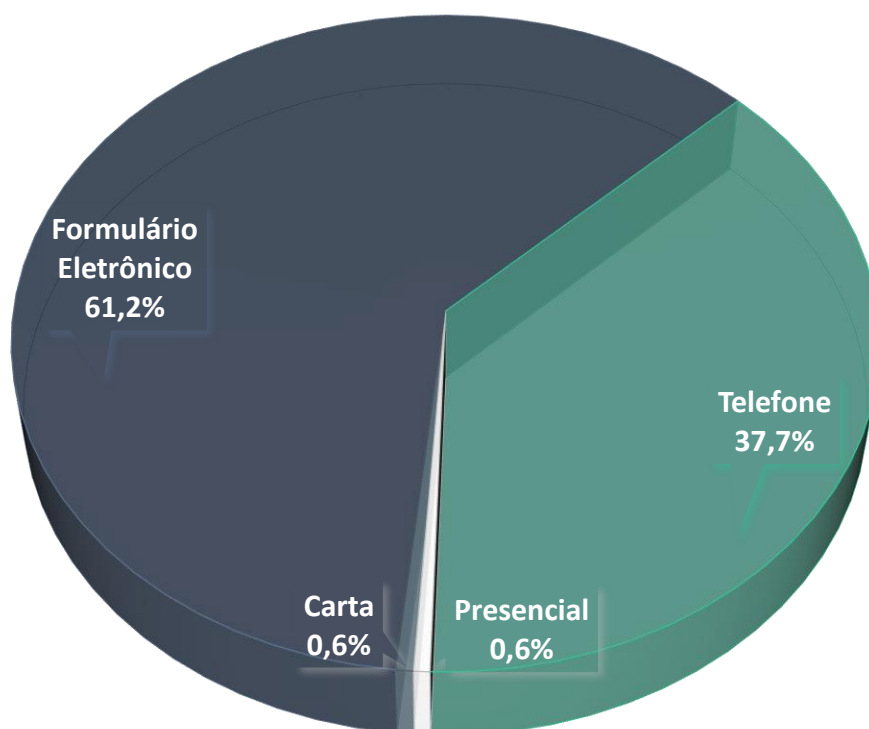
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2023, a Ouvidoria realizou **1.997** (um mil, novecentos e noventa e sete) atendimentos, destes, **757** (setecentos e cinquenta e sete) foram solucionados de imediato e **1.240** (um mil, duzentos e quarenta) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral realizou:

- ✓ **1.222** (um mil e duzentos e vinte e dois) via formulário eletrônico;
- ✓ **752** (setecentos e cinquenta e dois) via telefone 0800;
- ✓ **12** (doze) solicitações via carta.
- ✓ **11** (onze) atendimento presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



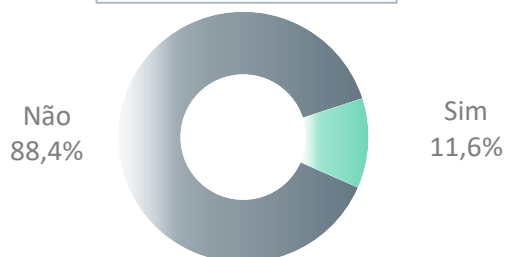
PERFIL DOS MANIFESTANTES

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.

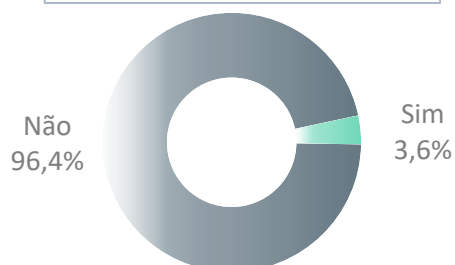
GÊNERO



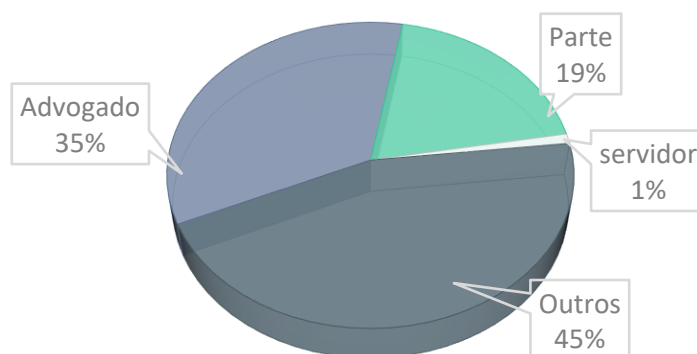
MAIOR DE 60 ANOS



PESSOA COM DEFICIÊNCIA



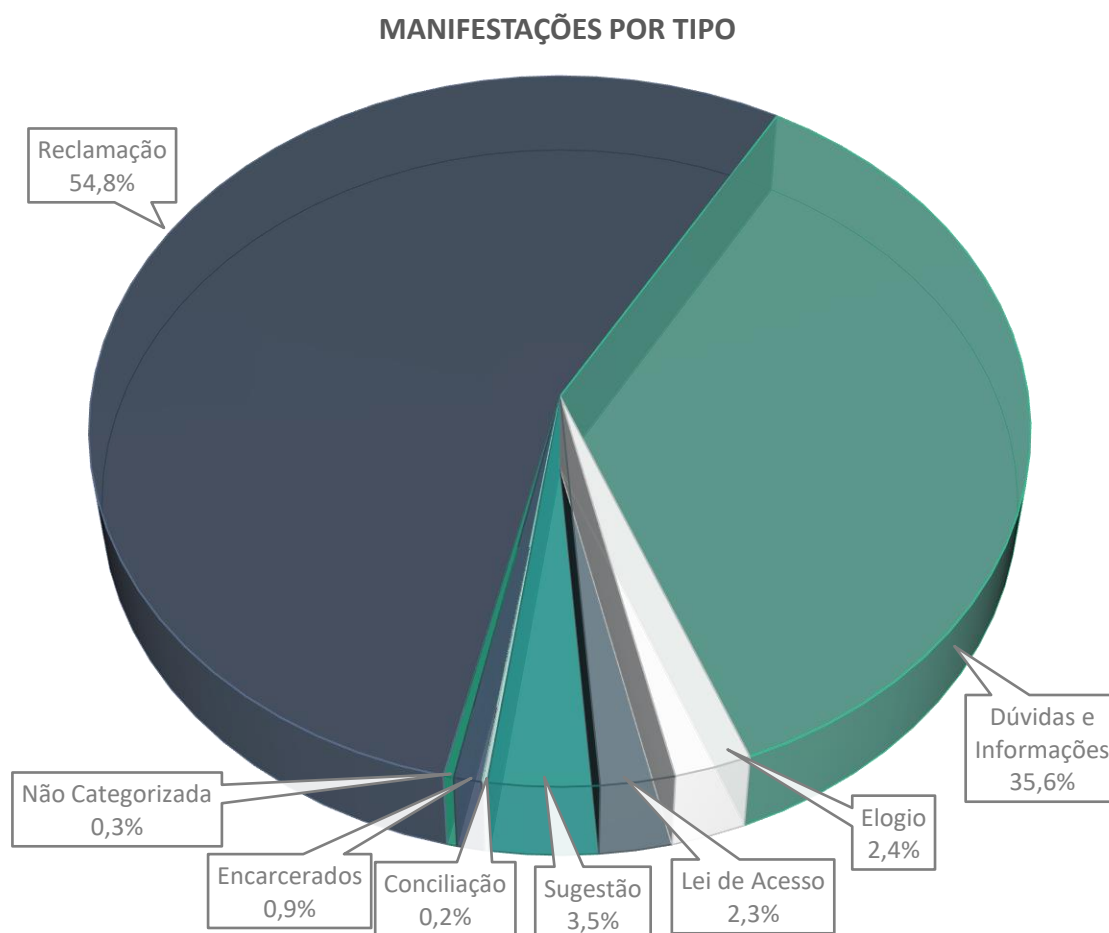
RELAÇÃO COM O TRIBUNAL



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

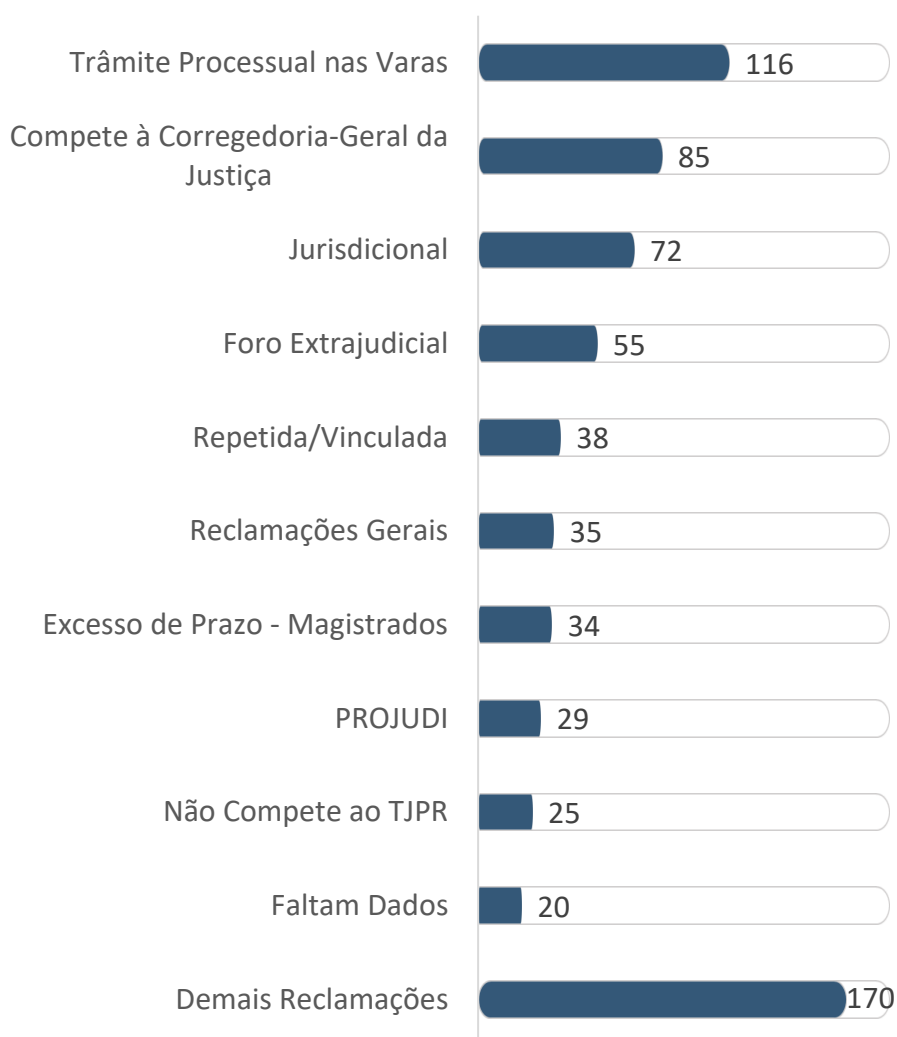
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **679** (seiscentos e setenta e nove);
- ✓ Dúvidas e Informações: **442** (quatrocentos e quarenta e duas);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **29** (vinte e nove);
- ✓ Elogios: **30** (trinta);
- ✓ Sugestões: **43** (quarenta e três);
- ✓ Conciliação: **2** (duas);
- ✓ Encarcerados: **11** (onze);
- ✓ Não categorizada: **04** (quatro).



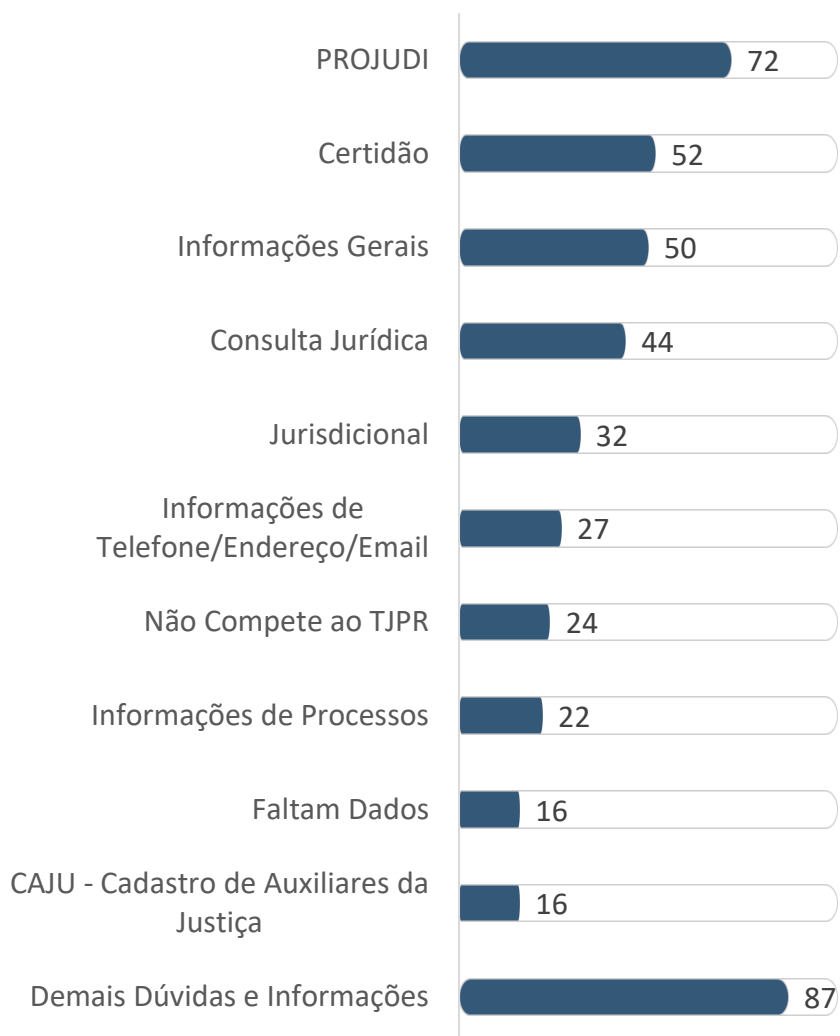
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No período, **679** (seiscentas e setenta e nove) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes foram as relacionadas ao trâmite processual (regular e irregular) nas varas: **116** (cento e dezesseis). Destacam-se ainda as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **85** (oitenta e cinco) e as reclamações de cunho jurisdicional: **72** (setenta e duas).



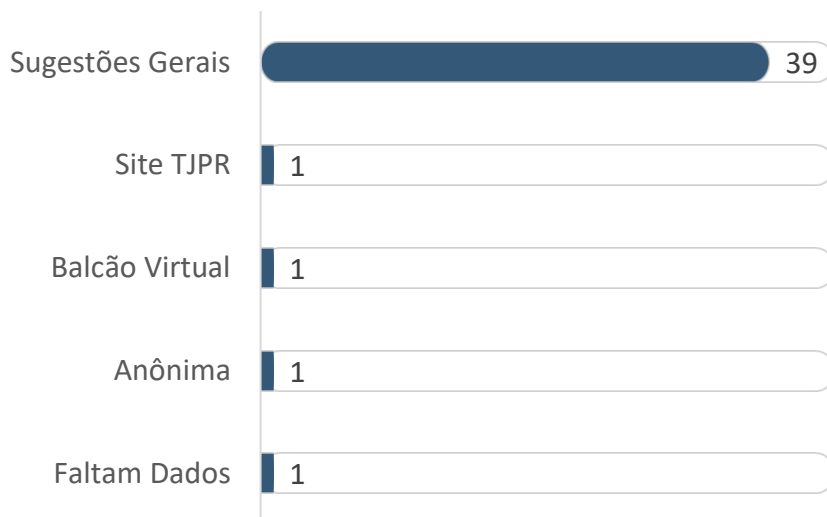
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS INFORMAÇÃO

Houve um total de **442** (quatrocentos e quarenta e dois) pedidos de informação no período analisado. Vale destacar as manifestações quanto ao Sistema PROJUDI: **72** (setenta e duas) manifestações, as relacionadas às certidões: **52** (cinquenta e duas) e as que envolveram consulta jurídica: **44** (quarenta e quatro).



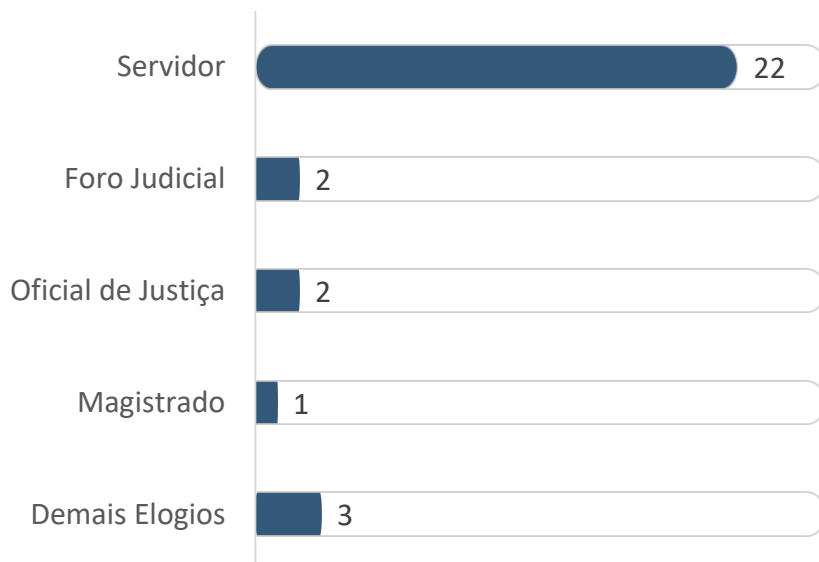
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **43** (quarenta e três) sugestões no período. As sugestões categorizadas como sugestões gerais totalizaram **39** (trinta e nove).



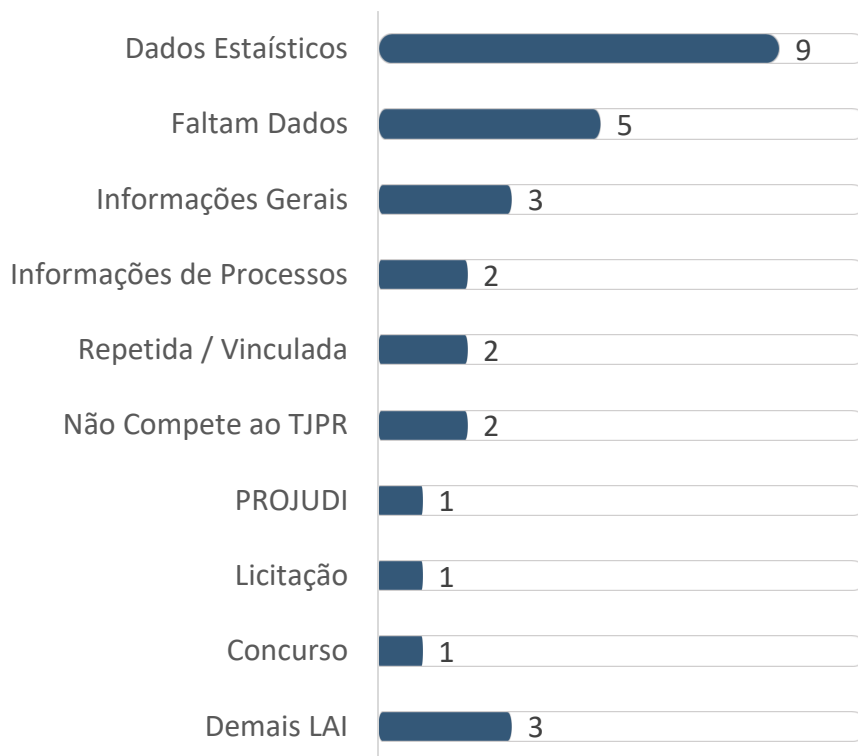
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **30** (trinta) manifestações no período. Os servidores do tribunal receberam **22** (vinte e dois) elogios, seguidos das unidades do foro judicial: **02** (dois) e dos Oficiais de Justiça: **02** (dois).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi citada em **29** (vinte e nove) manifestações. As manifestações categorizadas como Dados Estatístico totalizaram: **09** (nove), como Informações gerais: **03** (três) e as manifestações que não competiam ao Tribunal: **02** (duas).



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 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 FERNANDO FERREIRA DE MORAES

Ouvidor-Geral

ROSELIZ PATITUCCI

Supervisora da Ouvidoria-Geral