



TJPR

OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

1º Trimestre
2022

COMPOSIÇÃO

Ouvidor-Geral da Justiça

Desembargador Celso Jair Mainardi

Juízes Auxiliares

Dr. Eduardo Novacki

Dr. Francisco Cardozo Oliveira

Supervisora

Roseliz Patitucci

Divisão Administrativa e Gestão de Dados

Guilherme de Macedo Malheiros

Mara Rúbia Santana da Cruz

Divisão de Análise e Monitoramento

Bianca Buck Perina

Scheilla de Lara Marçal

Júlia Branco Meister (Estagiária de pós-graduação)

Júlia Mara Emerichi de Oliveira (Estagiária de pós-graduação)

Juliane Santos Nunes de Gois (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.

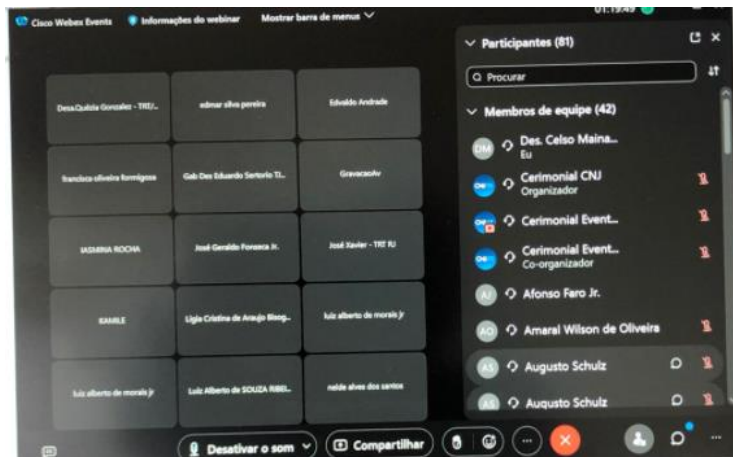
O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria é extraído da base de dados dos diversos canais disponibilizados aos cidadãos.

Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do primeiro trimestre de 2022, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2022

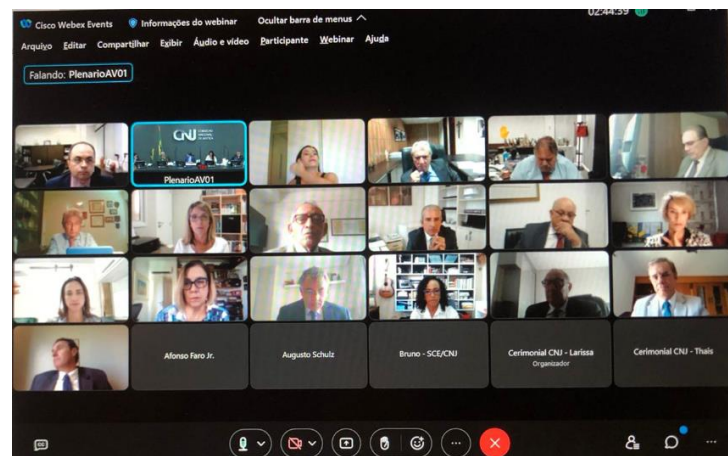
Participação no evento do CNJ para Inauguração Ouvidoria Nacional da Mulher.

No dia 08 de março de 2022, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi participou da cerimônia de inauguração da Ouvidoria Nacional da Mulher, promovida pelo Conselho Nacional de Justiça, transmitida pelo Youtube.



Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias.

No dia 09 de março de 2022, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Celso Jair Mainardi, participou da Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias, instituída pela Resolução CNJ n. 432, de 2021.



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 ao formulário eletrônico que é encaminhado diretamente à equipe da Ouvidoria.

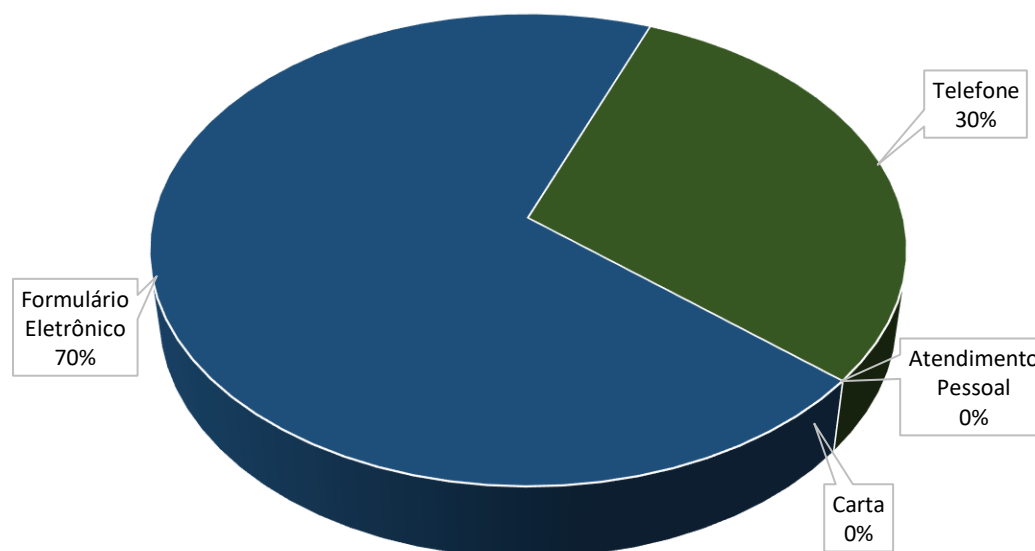
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No primeiro trimestre de 2022, o número total de atendimentos foi de **1.537** (mil, quinhentos e trinta e sete), destes, **461** (quatrocentos e sessenta e um) foram solucionados de imediato e **1.076** (mil e setenta e seis) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral recebeu:

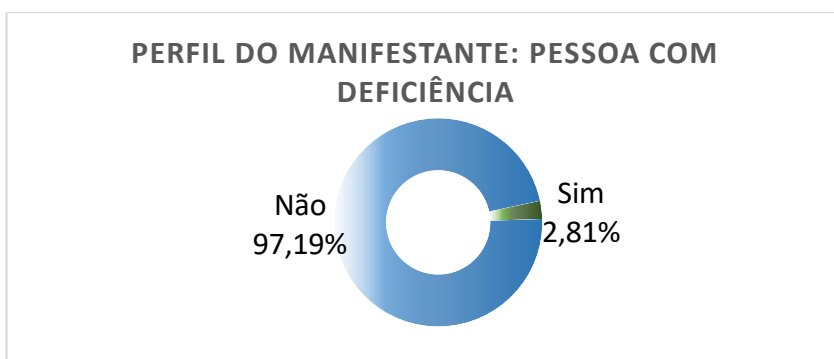
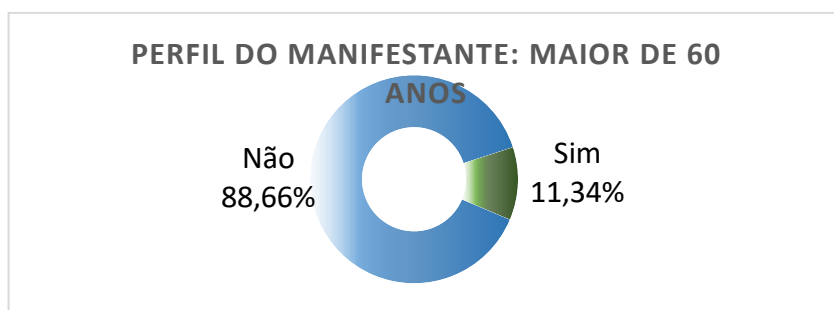
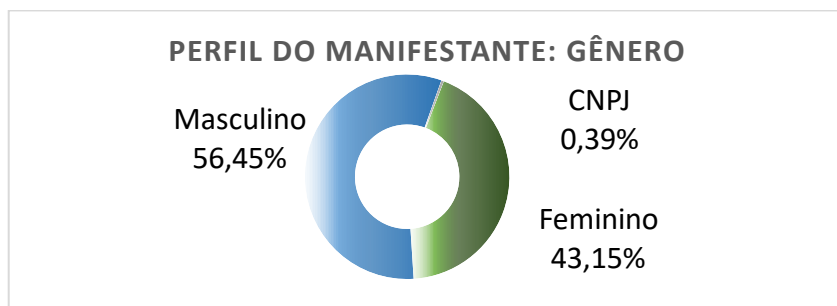
- ✓ **1.074** (mil e setenta e quatro) solicitações via formulário eletrônico;
- ✓ **463** (quatrocentos e sessenta e três) solicitações via telefone pelo 0800;
- ✓ Nenhuma solicitação via carta.
- ✓ Nenhuma solicitação de atendimento presencial.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO

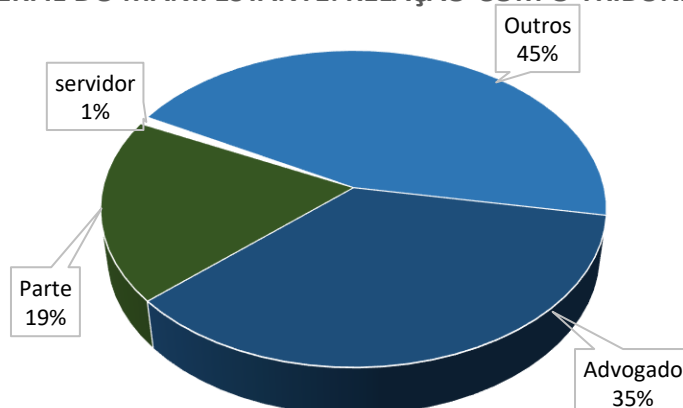


PERFIL DOS MANIFESTANTES

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

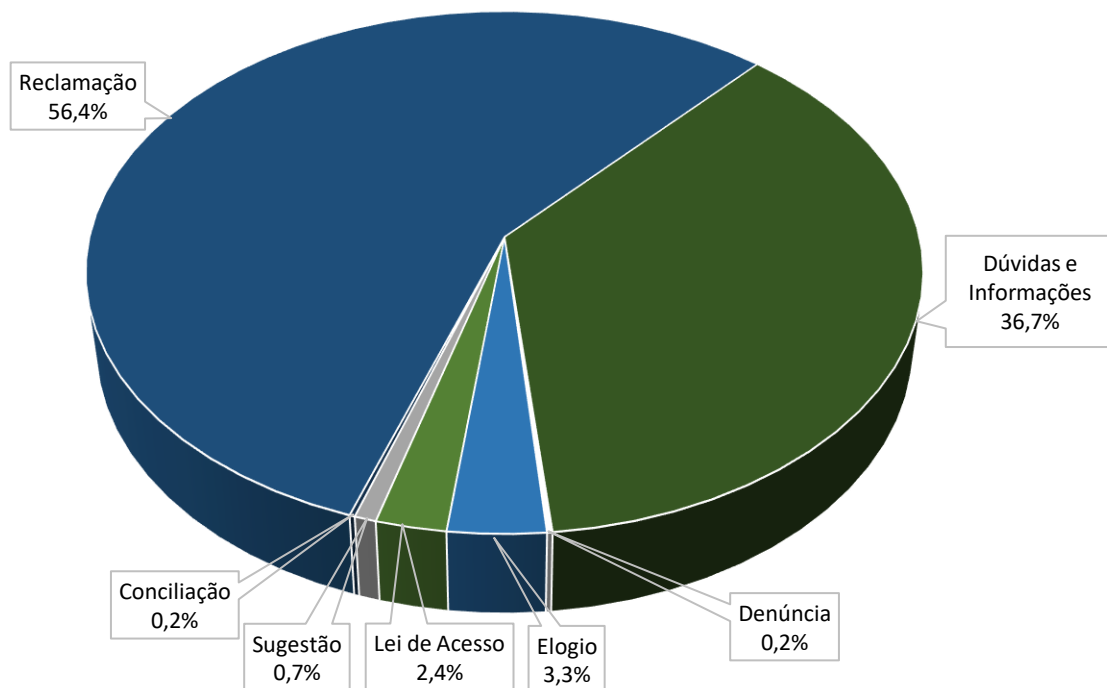


TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **607** (seiscentos e sete);
- ✓ Dúvidas e Informações: **395** (trezentos e noventa e cinco);
- ✓ Denúncias: **2** (duas);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **26** (vinte e seis);
- ✓ Elogios: **36** (trinta e seis);
- ✓ Sugestões: **8** (oito);
- ✓ Conciliação: **2** (duas);

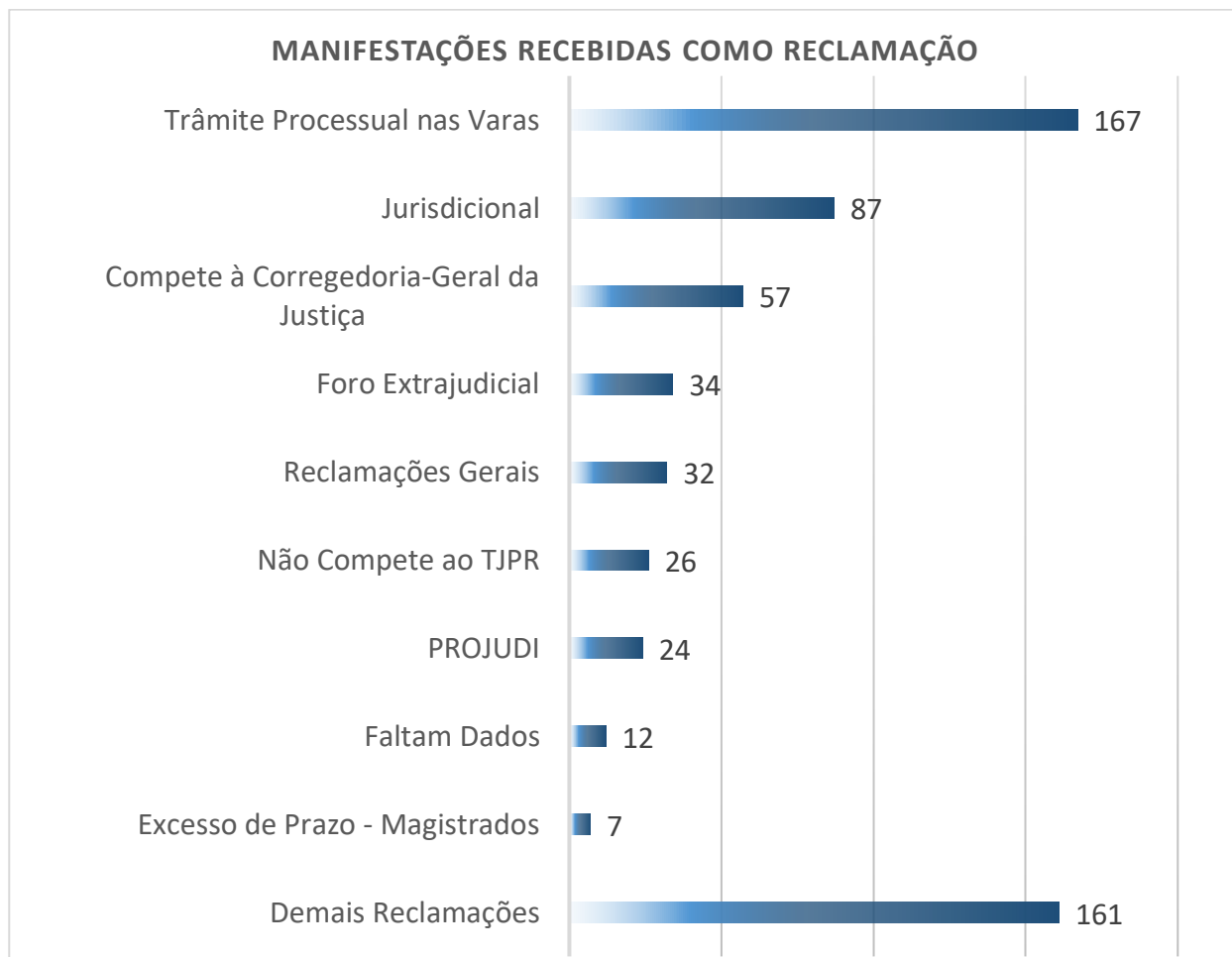
Manifestações por tipo



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No primeiro trimestre de 2022, um total de **607** (seiscentos e sete) 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 **167** (cento e sessenta

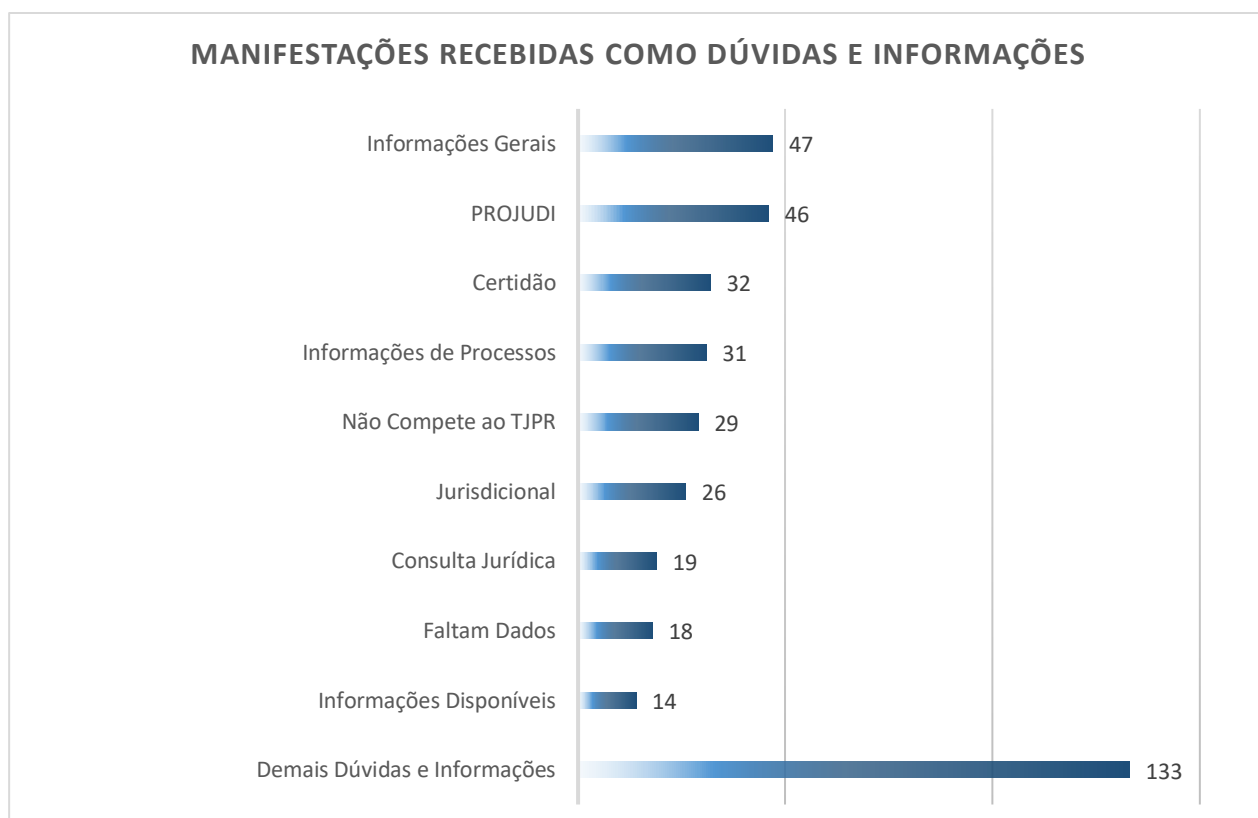
e sete) reclamações. Destaca-se também as reclamações de cunho jurisdicional: **87** (oitenta e sete) e as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **57** (cinquenta e sete).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DÚVIDA E INFORMAÇÃO

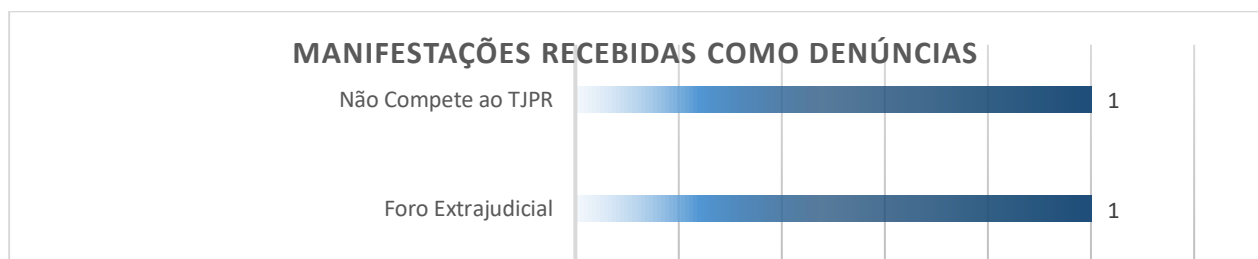
Houve um total de **395** (trezentos e noventa e cinco) dúvidas ou pedidos de informação no período analisado. Dentre essas, cumpre destacar as manifestações relacionadas a informações gerais: **47** (quarenta e sete). ao Sistema PROJUDI: **33** (trinta e três).

Outros dois tipos de pedidos de informação e dúvidas em destaque foram sobre o PROJUDI: **46** (quarenta e seis) e informações de Certidões: **32** (trinta e duas).



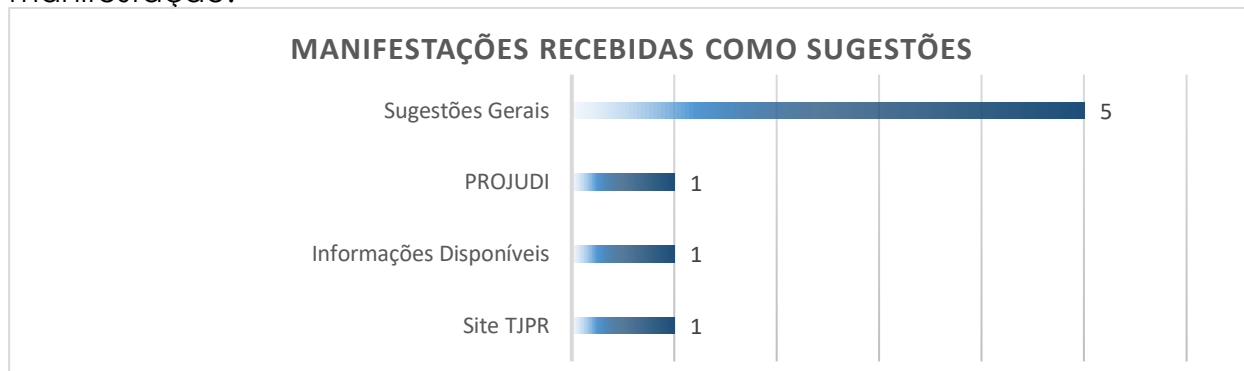
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO DENÚNCIA

Apenas **02** (duas) denúncias foram registradas no primeiro trimestre de 2022, sendo uma sobre o Foro Extrajudicial e uma que Não Compete ao TJPR.



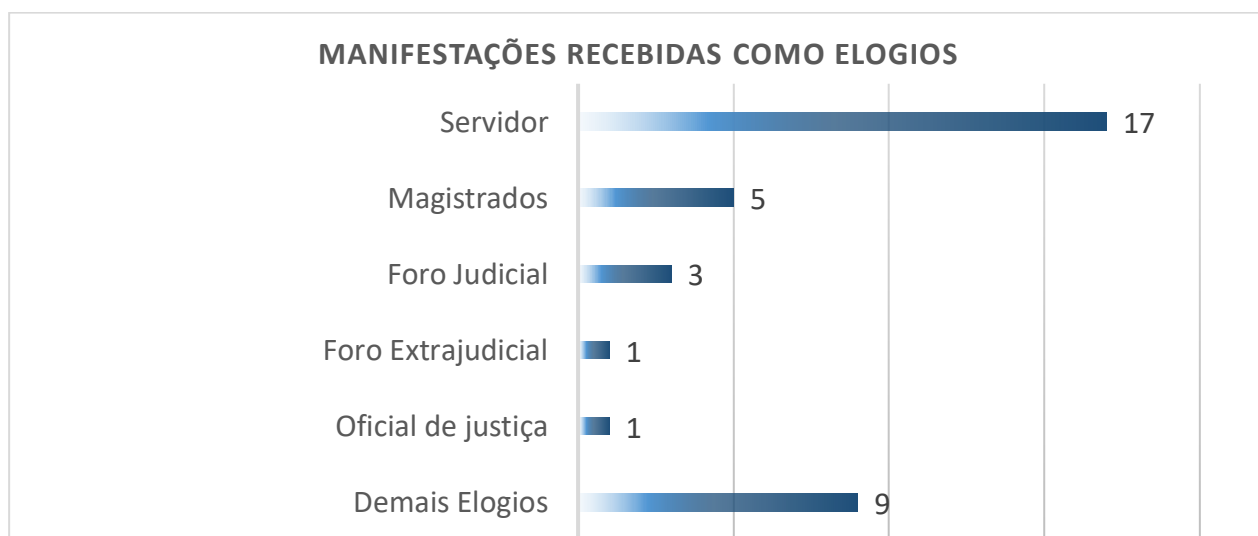
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **08** (oito) sugestões no período. As sugestões realizadas foram sugestões gerais: **05** (cinco) e as sugestões para o Sistema PROJUDI: **01** (uma) manifestação.



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **36** (trinta e seis) manifestações no primeiro trimestre. Os servidores do tribunal receberam **17** (dezessete) elogios. Os magistrados: **05** (cinco) e as unidades do foro judicial: **03** (três).



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 **26** (vinte e seis) manifestações. As informações mais requeridas foram categorizadas como informações gerais: **7** (sete), Dados Estatísticos: **07** (sete) e as manifestações categorizadas como Faltam Dados: **05** (cinco).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da Justiça, do primeiro trimestre de 2022, 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