

Relatório de Atividades **4º 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

Divisão de Análise e Monitoramento

Guilherme de Macedo Malheiros

Luciane Lemos dos Santos

Ana Karoline Silva Pestana (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 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 quarto trimestre de 2024, como se observará mais adiante.

PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE DE 2024

TJPR PROMOVE O 1º ENCONTRO DE OUVIDORES

O evento reuniu representantes de entidades que atuam em conjunto com o Judiciário para troca de experiências

Na manhã da segunda-feira (21/10), a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), em parceria com a Escola Judicial do Paraná (Ejud-PR), promoveu o 1º Encontro dos Ouvidores do Centro Cívico e entidades que atuam em conjunto com o Judiciário. Com o objetivo de promover a troca de ideias, experiências e boas práticas no âmbito das Ouvidorias, o evento reuniu representantes de todas as esferas estaduais.

O evento teve início com uma recepção do presidente do TJPR, desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, no gabinete da Presidência. O responsável pela abertura dos debates foi o ouvidor da Universidade Federal do Paraná (UFPR) e professor do curso de graduação e pós-graduação em Direito da Universidade, Luís Fernando Lopes Pereira, que proferiu a palestra “História das ouvidorias no período colonial do Brasil”.

Segundo o professor, o ouvidor é uma figura central para a cultura jurídica do período colonial. “Não fosse a presença desses ouvidores, as coisas seriam um tanto quanto complicadas para essa administração da Justiça no Brasil todo. Então, o ouvidor é um personagem absolutamente central”, enfatiza. “Na América Portuguesa, os ouvidores atuam também como corregedores. Então, é uma dupla função, no final das contas, a ouvidoria no período colonial. Eles são a segunda instância do Judiciário. O nível recursal do juiz ordinário é a ouvidoria”, conclui.

Na ocasião, os participantes ainda se reuniram em uma roda de conversa para um intercâmbio de experiências no âmbito das ouvidorias, tanto para expor boas práticas quanto para discutir sobre os desafios contemporâneos presentes nos órgãos. Como afirma o ouvidor-geral do TJPR, desembargador Fernando Ferreira de Moraes, a proposta do encontro é promover um diálogo sobre os trabalhos desenvolvidos por outras ouvidorias. “Cada uma delas tem o seu trabalho, as suas boas práticas e desafios. Aprendemos o que deu certo na prática como também adquirimos o conhecimento das ações adotadas em outras ouvidorias para que possamos aproveitar também no nosso trabalho.”

Presenças

Participaram do evento: o presidente do TJPR, desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, o ouvidor-geral do TJPR, desembargador Fernando Ferreira de Moraes, o diretor da Ejud, desembargador Ramon de Medeiros Nogueira, o ouvidor da UFPR, prof. Luiz Fernando Lopes Pereira, o ouvidor do MPPR, João Henrique Vilela, o ouvidor do TCE, Patrick Machado, o ouvidor da OAB-PR, Cleverson José Gusso, a controladora interina do município, Eliane Regina Titon Hotz, o ouvidor da Alep, Elio Rusch, o ouvidor do Governo do Paraná, Yohann Garcia de Souza, o juiz auxiliar da Ouvidoria-Geral do TJPR, Eduardo Novack, o assessor da Alep Iago Guilherme de Macedo, além da assessora do gabinete da

controladoria do município, Sueli Farto Valgrande Augusto, e da integrante da ouvidoria da controladoria do município, Renata Ferreira Oliveira.



TJPR PARTICIPA DO XI ENCONTRO NACIONAL DOS OUVIDORES DO JUDICIÁRIO EM ALAGOAS

O XI Encontro Nacional dos Ouvidores do Judiciário foi realizado em Maceió, Alagoas, de 20 a 22 de novembro, com a participação do Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Fernando Ferreira de Moraes, 1º vice-presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), que promoveu o evento “Encontros, como o atual, das Ouvidorias Judiciais, contribuem para que possamos discutir as boas práticas, os desafios e as dificuldades encontradas no exercício da função de ouvidor, com o objetivo de prestar o melhor serviço aos jurisdicionados e indicar para a administração do Tribunal a que pertence, os problemas e eventuais soluções de questões que possam melhorar os serviços do Judiciário, nos mais diversos setores de atuação”, afirmou o desembargador.

O encontro reuniu ouvidores e especialistas na área de diversos Tribunais de Justiça do Brasil, além de autoridades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e do Superior Tribunal de Justiça (STJ). A palestra de encerramento teve o tema “As ouvidorias judiciárias na era digital”.



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*.

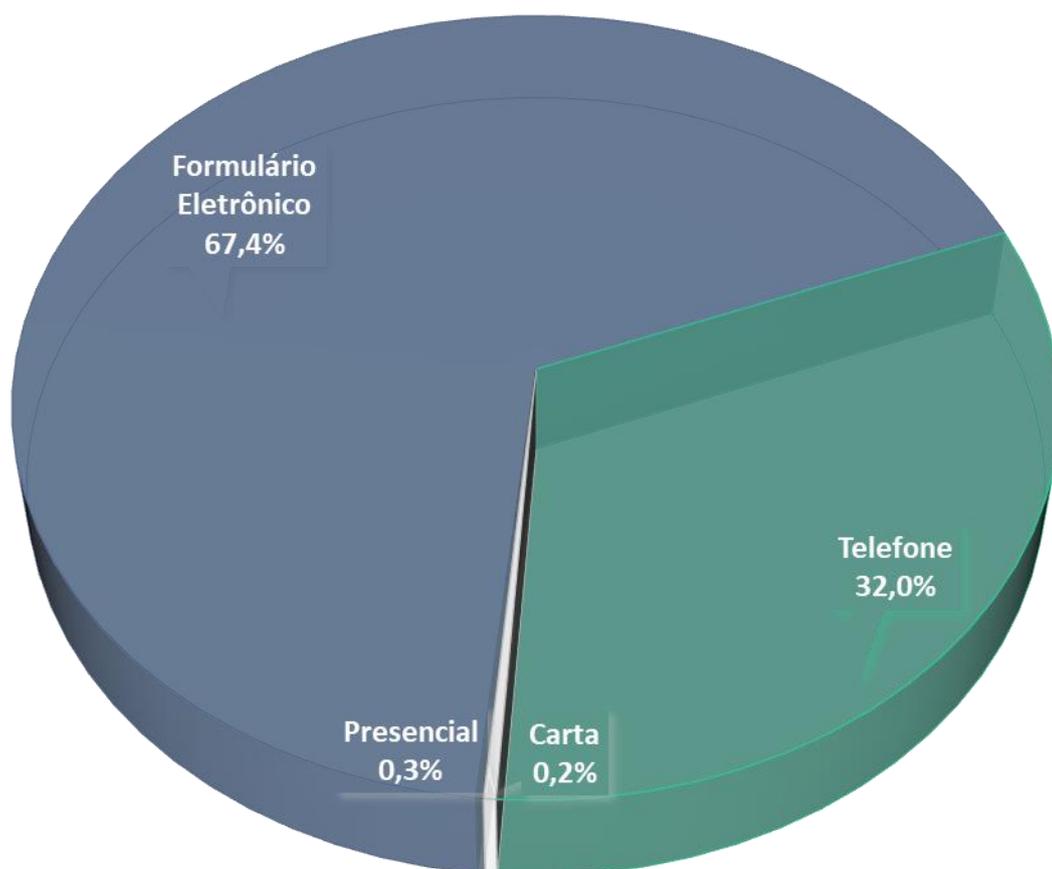
QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria realizou **1.779** (um mil, setecentos e setenta e nove) atendimentos, destes, **569** (quinhentos e sessenta e nove) foram solucionados de imediato e **1.210** (um mil, duzentos e dez) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.

Do total de atendimentos, a Ouvidoria-Geral realizou:

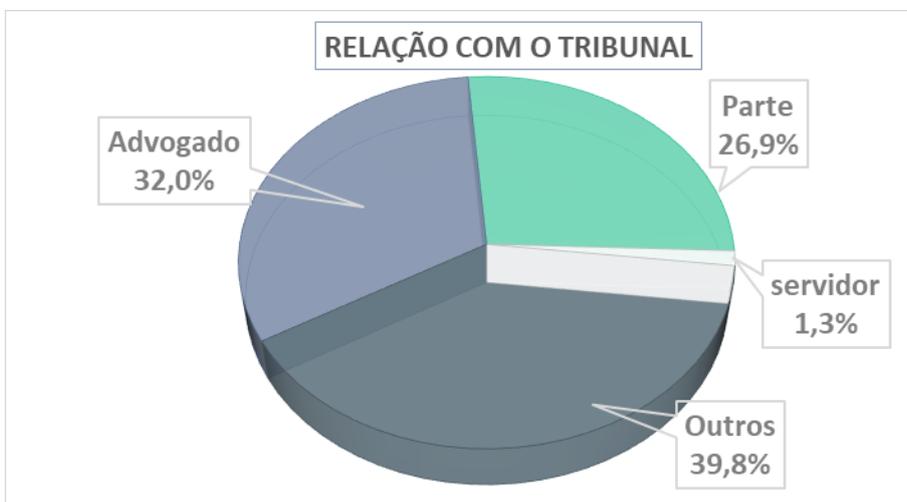
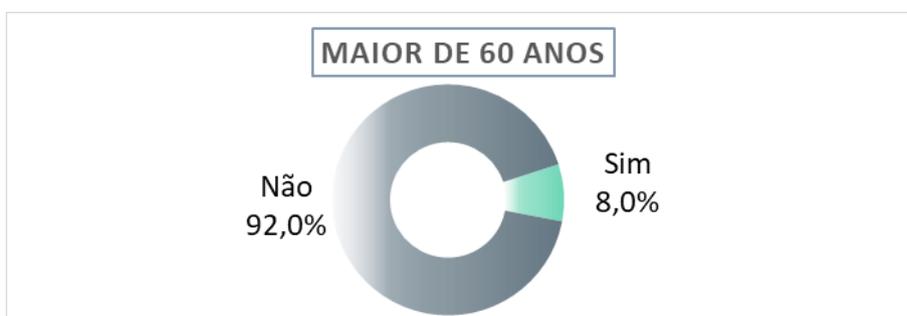
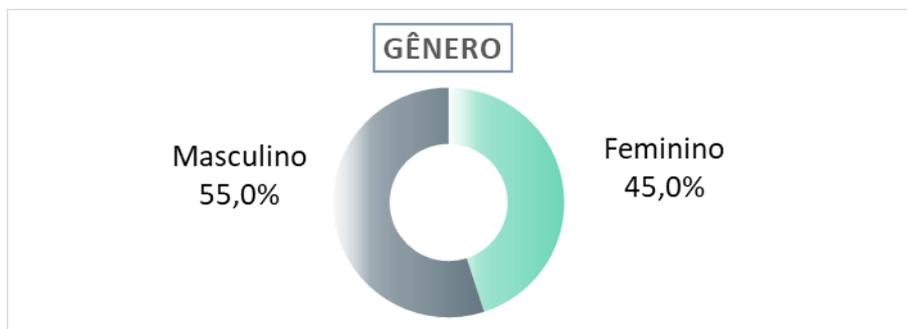
- ✓ **1.199** (um mil, cento e noventa e nove) via formulário eletrônico;
- ✓ **570** (quinhentos e setenta) via telefone 0800;
- ✓ **04** (quatro) solicitações via carta.
- ✓ **06** (seis) presenciais.

ATENDIMENTOS POR CANAL DE ACESSO



PERFIL DOS MANIFESTANTES

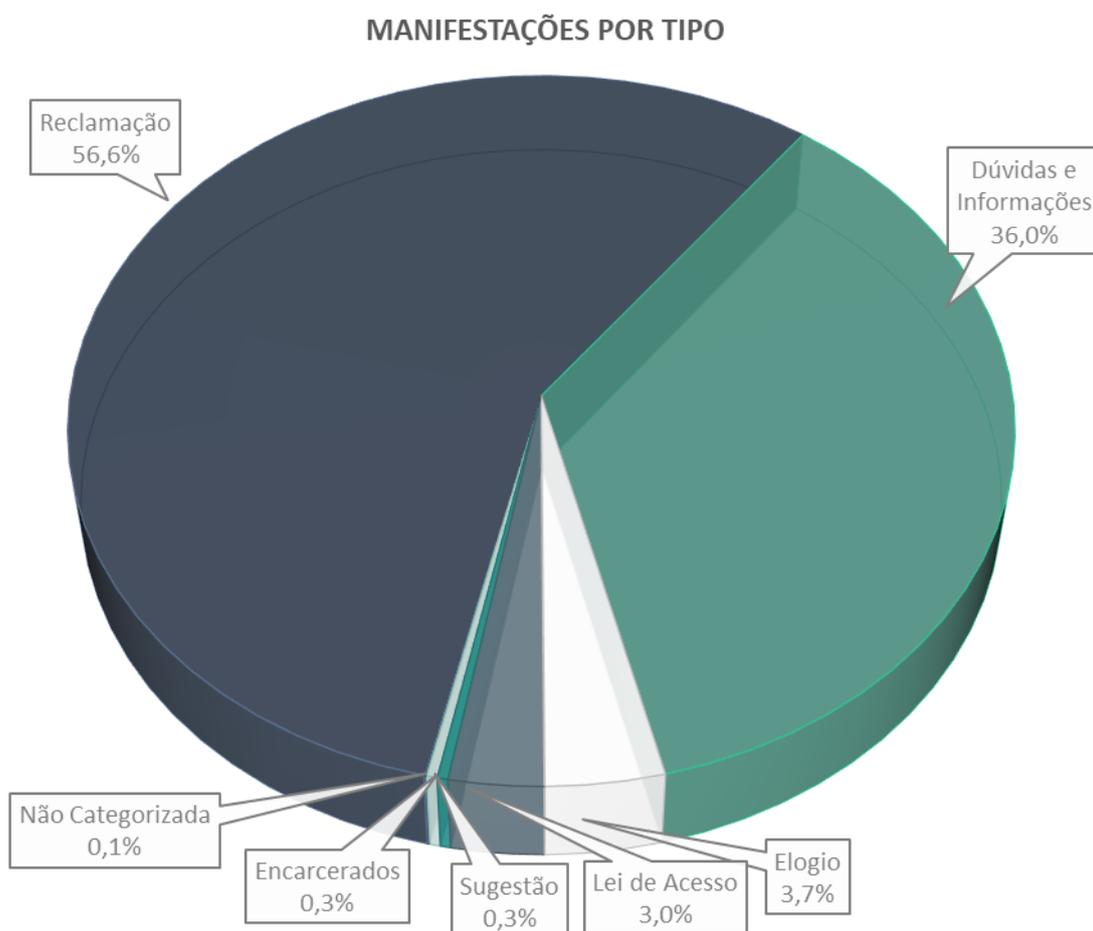
Por meio da análise das manifestações registradas no sistema SISOUV, pôde-se verificar alguns aspectos dos manifestantes, tais como gênero, pessoas com mais de 60 anos, pessoas com deficiência e a sua relação com o Tribunal. Os gráficos abaixo apresentam o perfil dos manifestantes da Ouvidoria.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

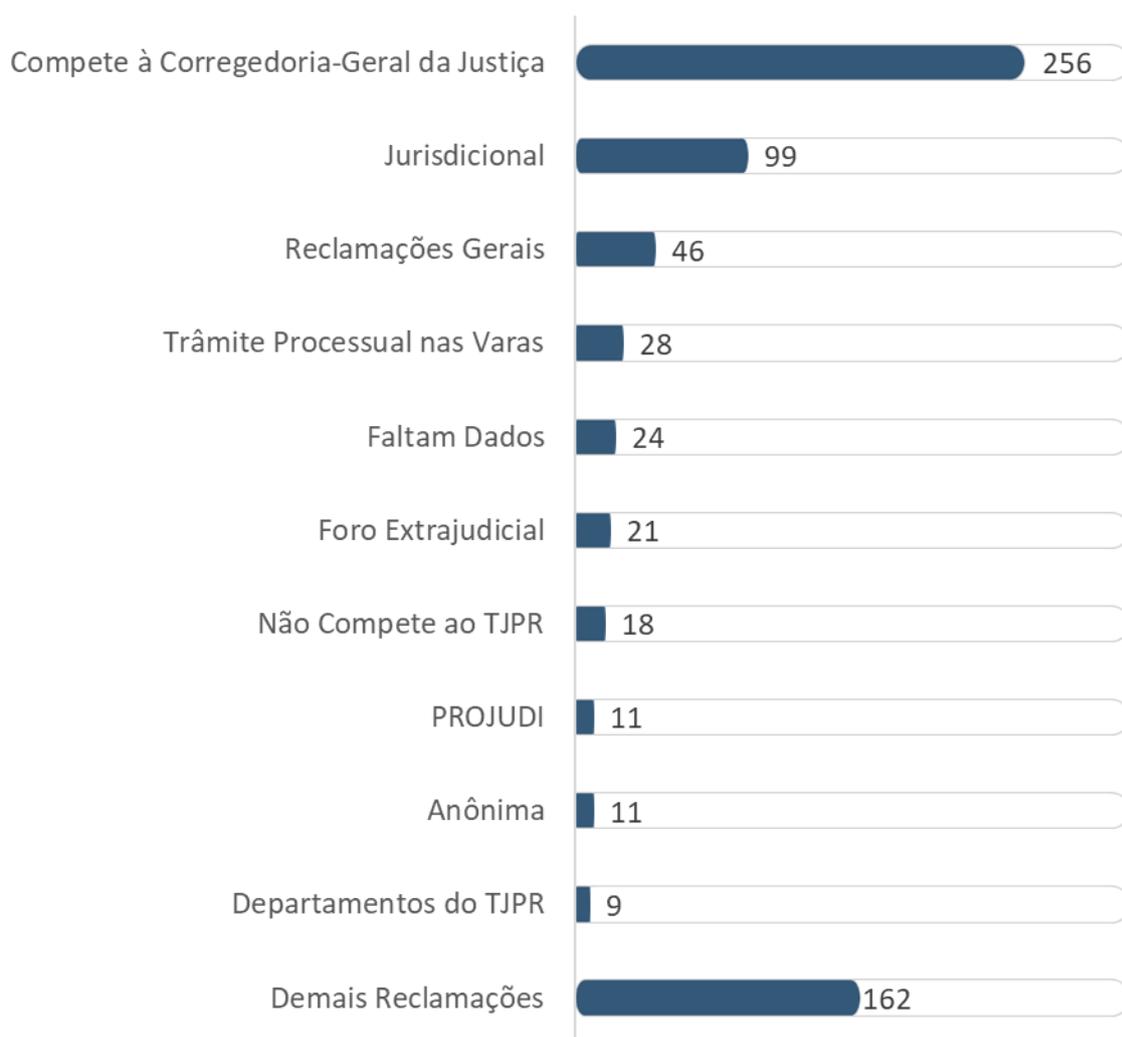
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

- ✓ Reclamações: **685** (seiscentos e oitenta e cinco);
- ✓ Dúvidas e Informações: **435** (quatrocentas e trinta e cinco);
- ✓ Leis de Acesso à Informação: **36** (trinta e seis);
- ✓ Elogios: **45** (quarenta e cinco);
- ✓ Sugestões: **04** (quatro);
- ✓ Encarcerados: **03** (três);
- ✓ Não Categorizada: **01** (uma).



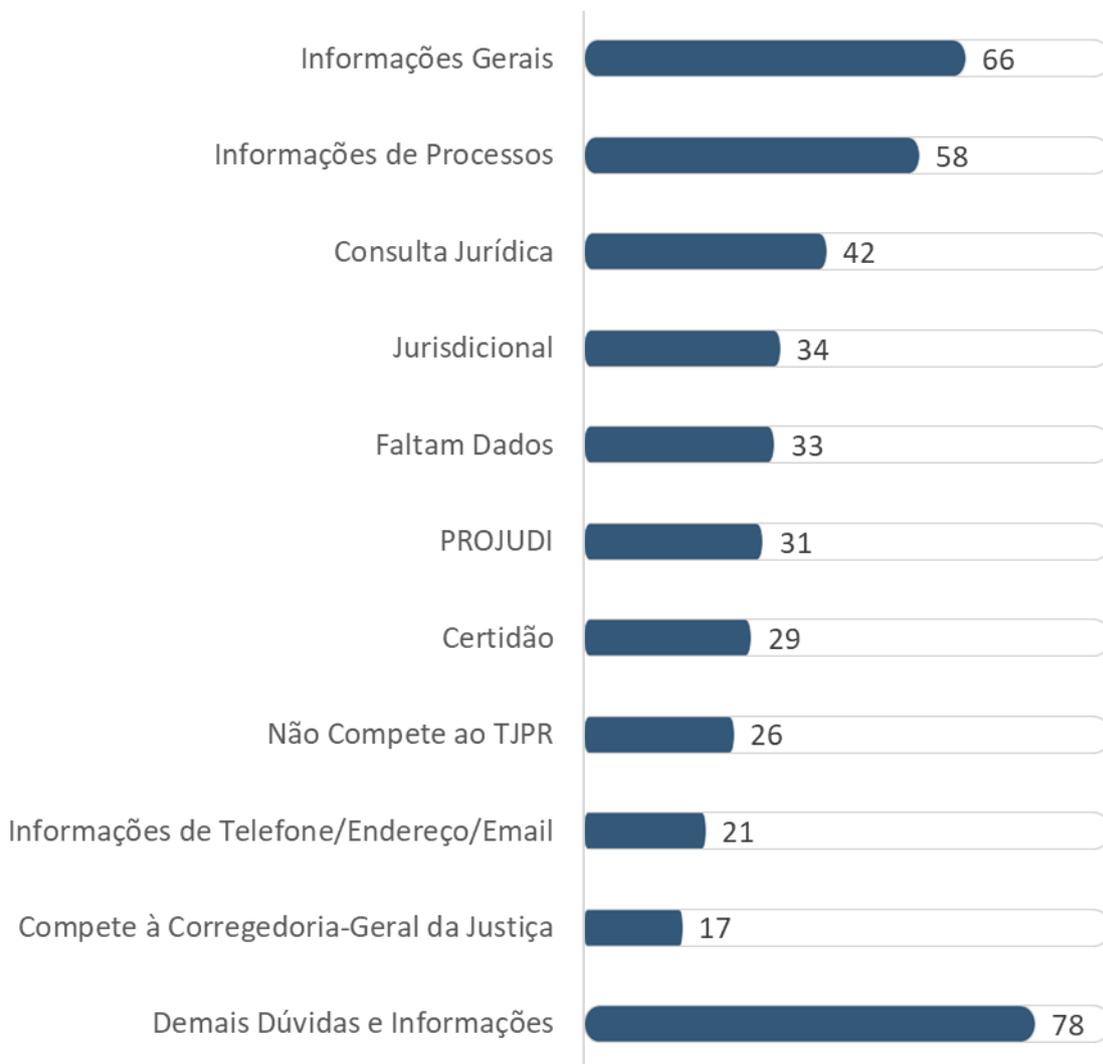
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO RECLAMAÇÃO

No período, **685** (seiscentos e oitenta e cinco) manifestações foram categorizadas como reclamações. Dentre essas, as mais realizadas pelos manifestantes foram as de competência da Corregedoria-Geral da Justiça: **256** (duzentas e cinquenta e seis). Destacam-se também as reclamações de cunho jurisdicional: **99** (noventa e nove) e as reclamações gerais: **46** (quarenta e seis).



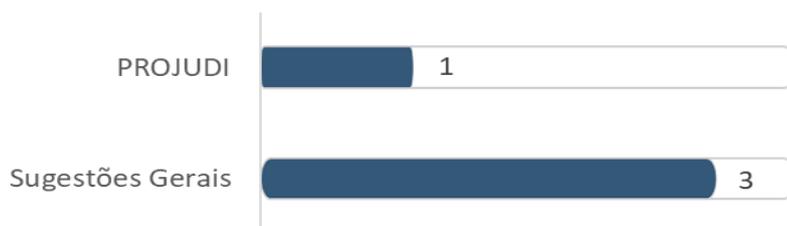
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS INFORMAÇÃO

Houve um total de **435** (quatrocentos e trinta e cinco) pedidos de dúvida ou informação no período analisado. Vale destacar as manifestações categorizada como Informações Gerais: **66** (sessenta e seis), os pedidos que versaram sobre Informações de Processos: **58** (cinquenta e oito) e consultas jurídicas: **42** (quarenta e dois).



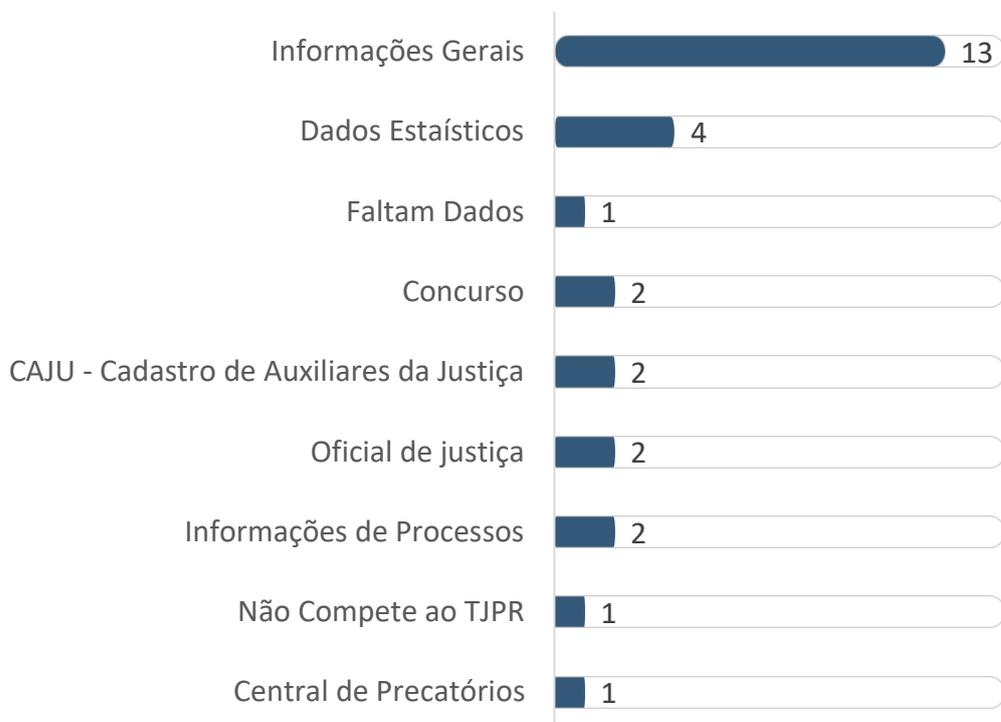
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO SUGESTÕES

Houve um total de **04** (quatro) sugestões no período.



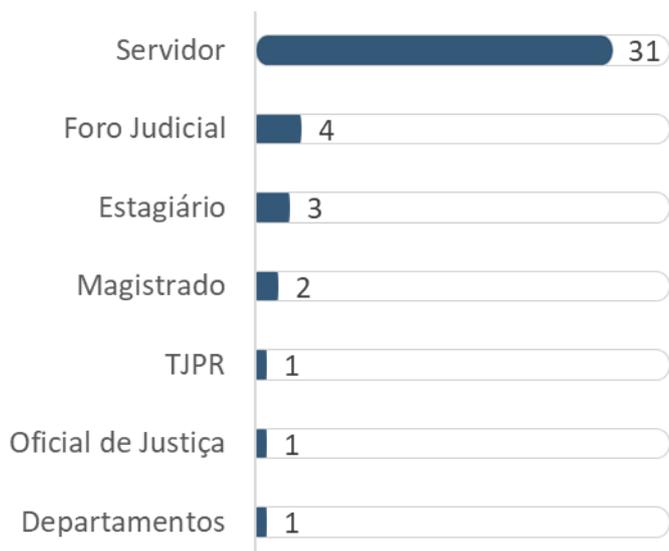
PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **36** (trinta e seis) manifestações. As manifestações categorizadas como Informações Gerais totalizaram: **13** (treze), como Dados Estatísticos: **04** (quatro) e as sobre Concurso: **02** (duas).



PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ELOGIOS

Os elogios totalizaram **45** (quarenta e cinco) manifestações no período. Os servidores do tribunal receberam **31** (trinta e um) elogios, seguidos das unidades judiciais: **04** (quatro) e dos estagiários com **03** (três).



MANIFESTAÇÕES CLASSIFICADAS COMO ENCARCERADOS

Foram registradas **04** (quatro) 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, 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