

# Relatório de Atividades Anual **2023**



**TJPR**

**Ouvidoria**

## COMPOSIÇÃO

### **Ouvidor-Geral**

Desembargador Fernando Ferreira de Moraes

### **Ouvidor**

Desembargador Ruy Alves Henriques Filho

### **Ouvidora da Mulher**

Desembargadora Sônia Regina de Castro

### **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

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 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.

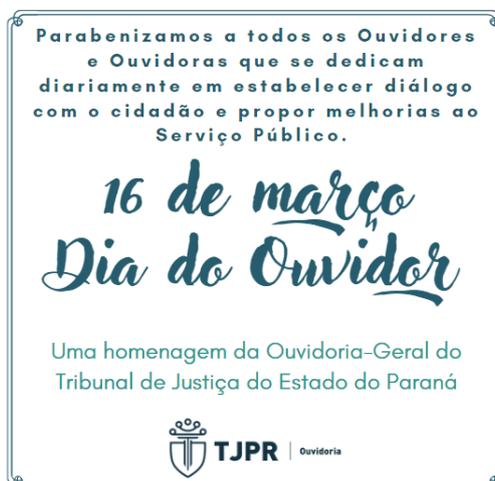
Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do ano de 2023, como se observará mais adiante.

## PRINCIPAIS EVENTOS, REUNIÕES E PROJETOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

**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.



**VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais.** O Desembargador Fernando Ferreira de Moraes, Ouvidor-Geral da Justiça, esteve entre os dias 03 e 05 de maio em São Luís (MA), representando o Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) VIII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais

O evento foi promovido pelo Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) e reuniu ouvidores judiciais de tribunais de todo o país, além de servidores, com o intuito de discutir a consolidação e futuro das Ouvidorias Judiciais e fomentar a troca de experiências entre participantes. Além disso, discutiram outras questões relevantes de interesse das ouvidorias, perspectiva para aperfeiçoamento do sistema, boas práticas, além do espaço para a manifestação individual dos ouvidores participantes.

#### COJUD

Fundado em 6 de março de 2015, na cidade de Fortaleza (CE), o Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD) teve como anfitrião o desembargador Raimundo Nonato Silva Santos, eleito na ocasião Presidente do COJUD. Atualmente, o presidente do COJUD é o desembargador Altair de Lemos Júnior, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS).

O Colégio é uma sociedade civil, sem fins lucrativos, integrada por magistrados e magistradas dos Tribunais de Justiça, dos Tribunais Regionais Federais e dos Tribunais Militares que estiverem exercendo o cargo de Ouvidor(a), bem como por sua comissão executiva.

O intuito da sua criação é melhor atender as diversas demandas recebidas pelas Ouvidorias Judiciais, defender as suas prerrogativas e as funções institucionais na

representação dos legítimos interesses dos cidadãos e cidadãs, incentivar a integração das Ouvidorias.



**Posse Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná.** No dia 25 de maio, o Ouvidor Des. Ruy Alves Henriques Filho visitou o Ouvidor-Geral do Ministério Público do Paraná, Procurador da Justiça Doutor João Henrique Vilela da Silveira (primeiro à esquerda), empossado em solenidade realizada no dia 22 do corrente mês. Na oportunidade estiveram presentes o Procurador-Geral da Justiça Doutor Gilberto Giacóia, bem como a Procuradora de Justiça Doutora Samia Saad Gallotti Bonavides.



**TJPR celebra cinco anos do aplicativo A.DOT.** O Ouvidor Des. Ruy Alves Henriques Filho participou no dia 26/05 da solenidade de celebração dos cinco anos do aplicativo A.DOT. A ferramenta conecta, de forma segura, famílias aptas à adoção a crianças e adolescentes acolhidos que podem, inclusive, estar em outros estados. Desde 2018, oito estados brasileiros já fizeram convênio com o TJPR, possibilitando uma maior conexão.



**Ouidor-Geral Desembargador Fernando Ferreira de Moraes recebeu a visita do Ouidor do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, Desembargador Luiz Antônio Bonat.** No último dia 19/9, o Ouidor-Geral Desembargador Fernando Ferreira de Moraes recebeu a visita do Ouidor do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, Desembargador Luiz Antônio Bonat na Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Paraná. Na oportunidade, recebeu o convite para a solenidade de inauguração da Ouvidoria da Mulher no TRF-4, a ser realizada no dia 3 de outubro, às 13h30, no auditório da corte, em Porto Alegre-RS.



### **Ouidor-Geral do TJPR é eleito 1º Vice-Presidente do Cojud**

O IX Encontro do Colégio Nacional de Ouidores Judiciais (Cojud) reuniu ouidores de diversos tribunais do país.

Na quinta-feira (05/10), foi encerrado o IX Encontro do Colégio Nacional de Ouidores Judiciais (Cojud), que reuniu ouidores de diversos tribunais do país. O evento teve início na quarta-feira (04/10) no Plenário Ministro Pedro Soares Muñoz, na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS).

O objetivo do encontro foi permitir a troca de experiências acerca das boas práticas na área. Durante a reunião, foi realizada a eleição e a posse da nova Diretoria Executiva do Cojud. O Ouidor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Fernando Ferreira de Moraes, foi eleito para a 1ª vice-presidência do colegiado. A nova chapa eleita é composta pelo:

- Presidente – Des. Altair Lemos Júnior – Ouidor do TJRS;

- 1º Vice-Presidente – Des. Fernando Ferreira de Moraes – Ouvidor-Geral do TJPR;
- 2º Vice-Presidente – Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto – Ouvidor-Geral do TJPE;
- 1ª Secretária – Des. Joriza Magalhães Pinheiro – Ouvidora-Geral do TJCE;
- 2º Secretário – Des. Flávio Boson Gambogi – Ouvidor-Geral do TRF 6ª Região.



## 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.



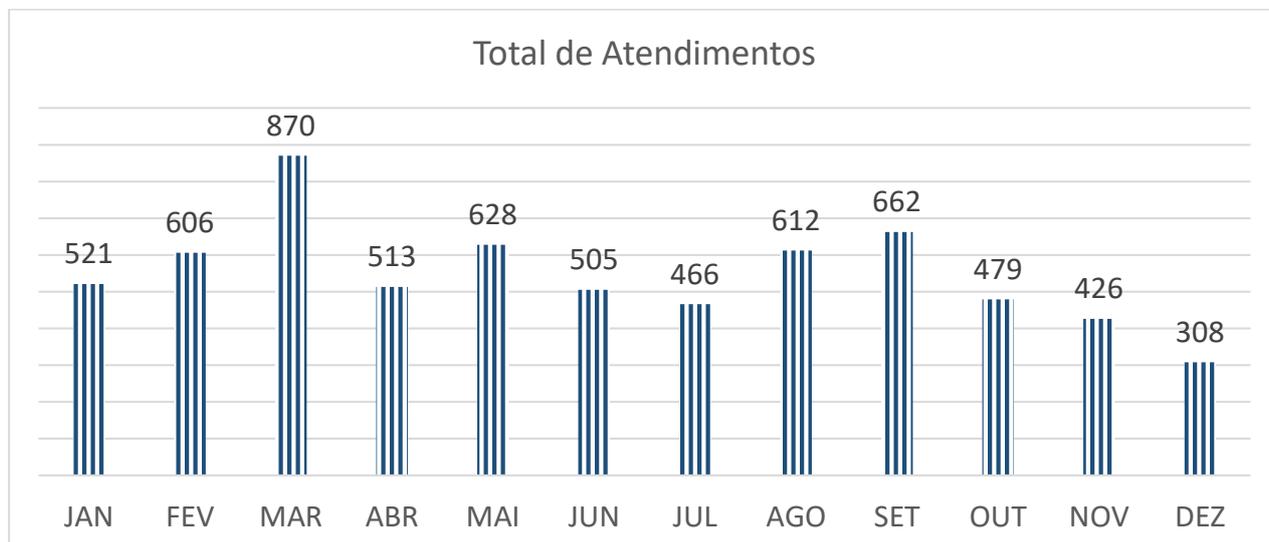
**Atendimento Pessoal e Carta:** Endereço: Praça Nossa Senhora de Salette S/N - Centro Cívico - 80.530-912 | Curitiba - PR - 3º andar do Prédio Anexo do Palácio da Justiça. Atendimento das 12:00 às 18:00 horas.



**Código QR:** Por meio da câmera do celular ou *tablet*.

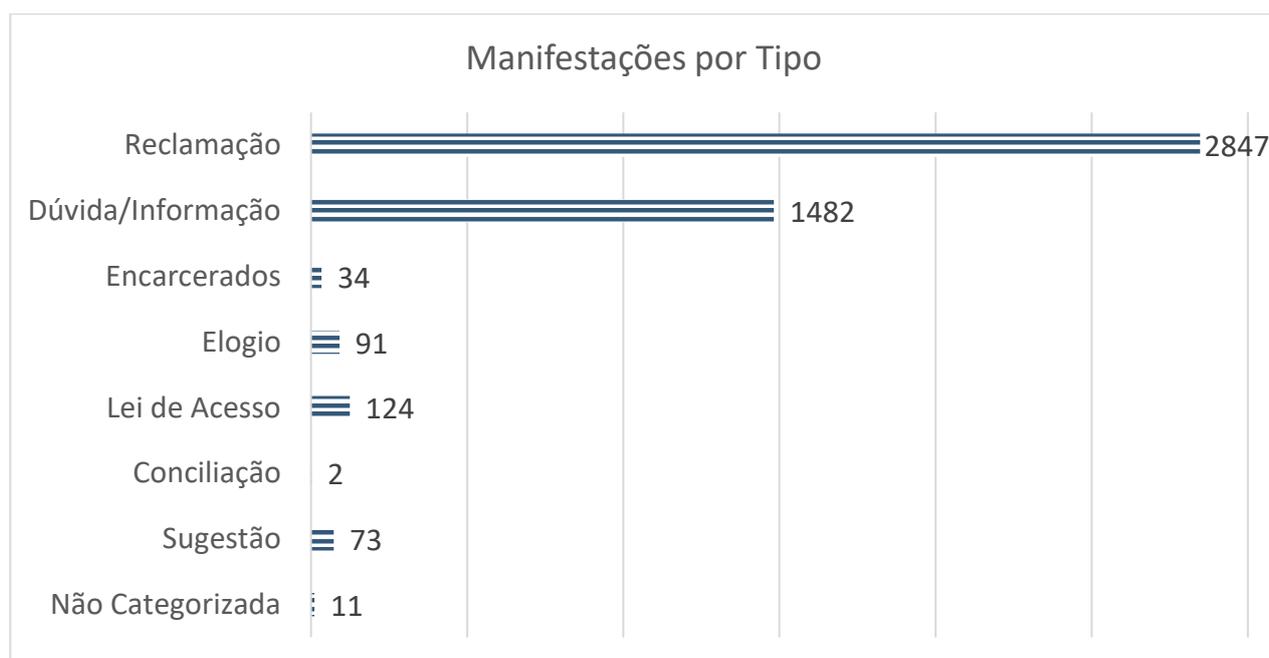
## NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, a Ouvidoria realizou **6.596** (seis mil, quinhentos e noventa e seis) atendimentos, destes, **1.932** (um mil, novecentos e trinta e dois) foram solucionados de imediato e **4.664** (quator mil, seiscentos e sessenta e quatro) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.



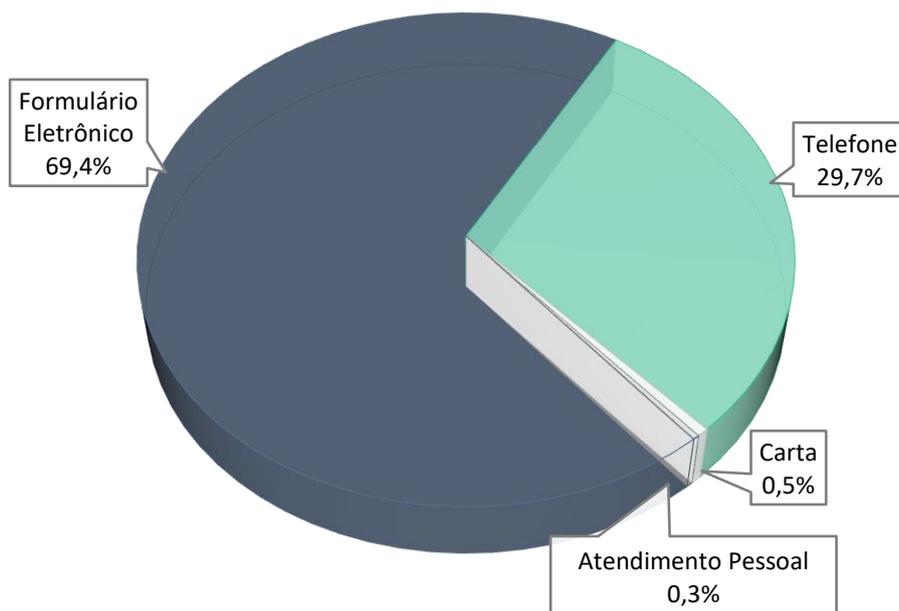
## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo, sendo que as reclamações corresponderam a 56% do total, conforme verifica-se no gráfico abaixo:



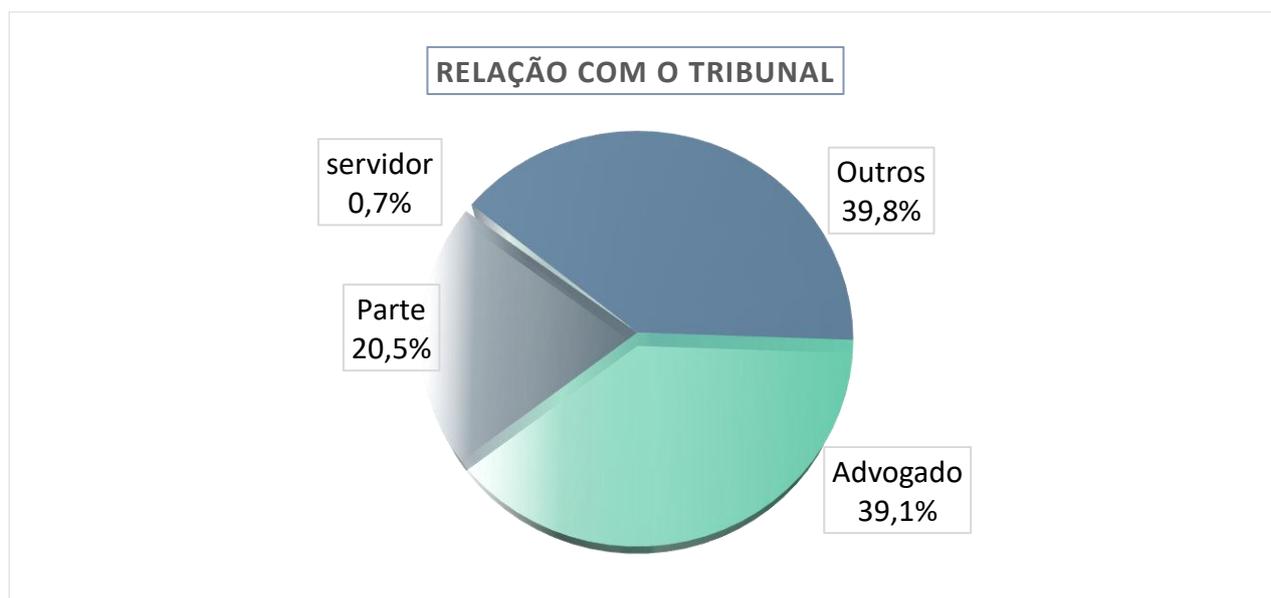
## MEIO DE CONTATO

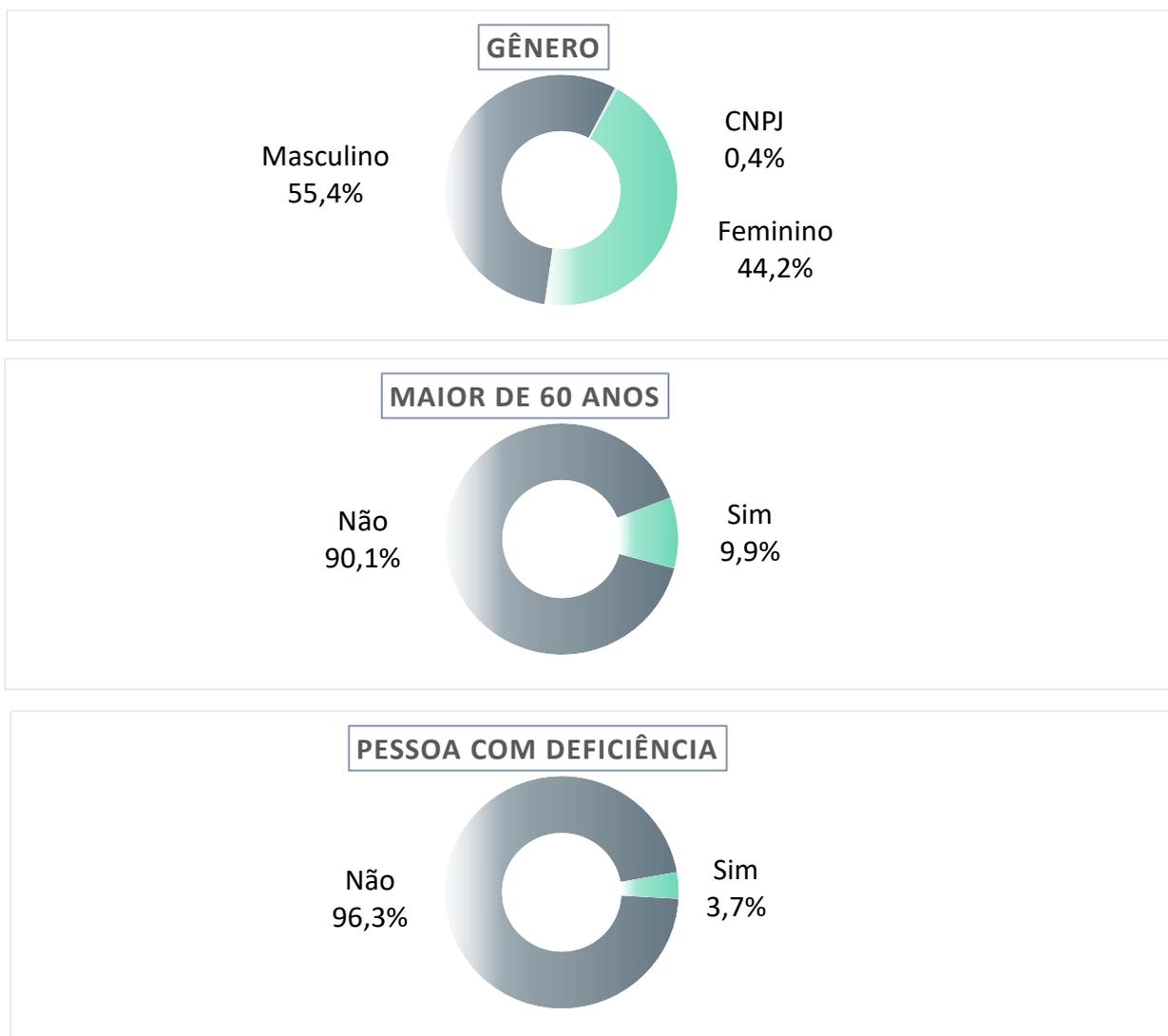
O formulário eletrônico, canal de atendimento da Ouvidoria acessado diretamente pelo usuário por meio do navegador de internet ou por QR code pelo smartphone, representou 70% da forma de atendimento, seguido do telefone com 30%.



## PERFIL DOS MANIFESTANTES

A Ouvidoria-Geral consolida os dados relativos ao perfil dos manifestantes, tais como gênero, relação com o Tribunal, entre outros. Abaixo, os gráficos demonstrativos:





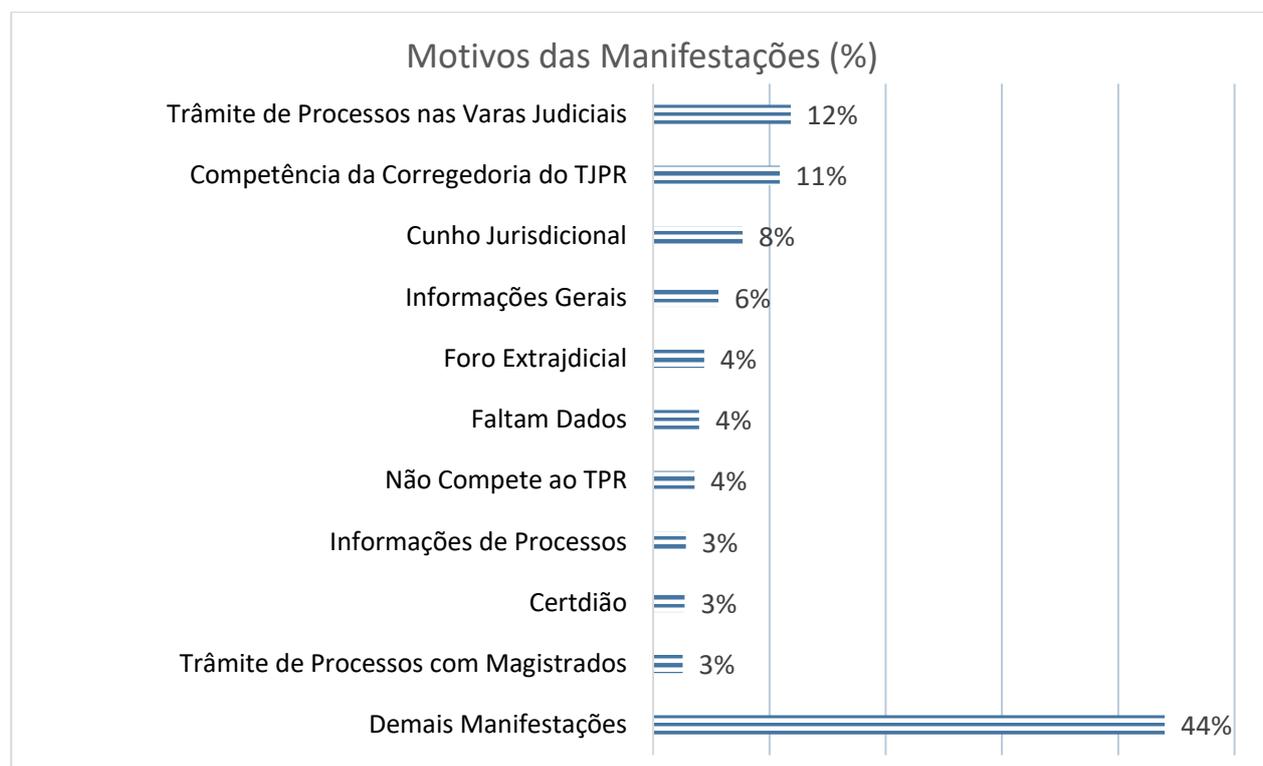
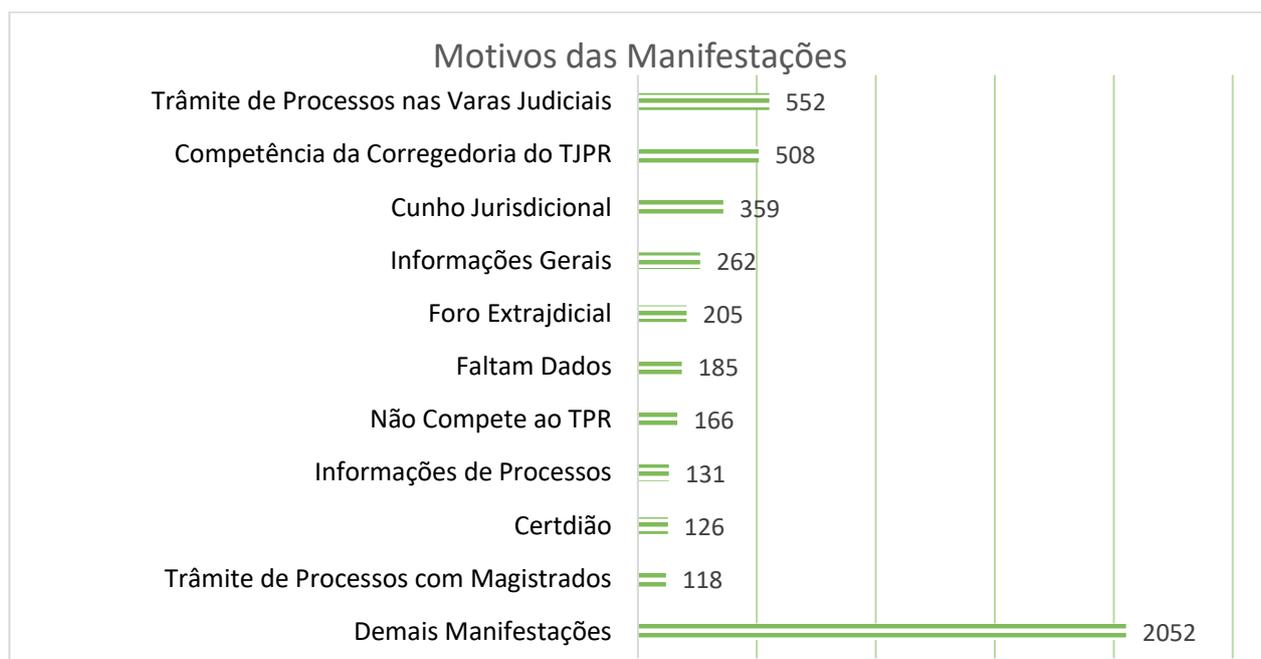
## PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Como observado nos gráficos anteriores, a Ouvidoria-Geral recebeu no ano de 2023 um total de 4.664 (quatro mil, seiscentas e sessenta e quatro) manifestações. Destas, 670 (14%) versaram sobre tramitação processual, o que retrata a realidade das atividades jurisdicionais do Tribunal.

As manifestações cujos assuntos não são admitidos pela Ouvidoria, ou seja, aqueles elencados no art. 5º da Resolução nº 212/2018 TJPR, tais como manifestações anônimas, notícias de fatos que constituam crimes, demandas de outros órgãos públicos e consultas sobre matéria de direito, juntas representaram 15% do total. Destacam-se ainda as manifestações categorizadas como de

competência da Corregedoria-Geral da Justiça, as quais representaram 11% de todas as manifestações.

Abaixo, os gráficos demonstrativos com quantidade e percentual dos 10 (dez) assuntos mais recorrentes das manifestações recebidas pela ouvidoria no período, que somados representaram 56% do total.

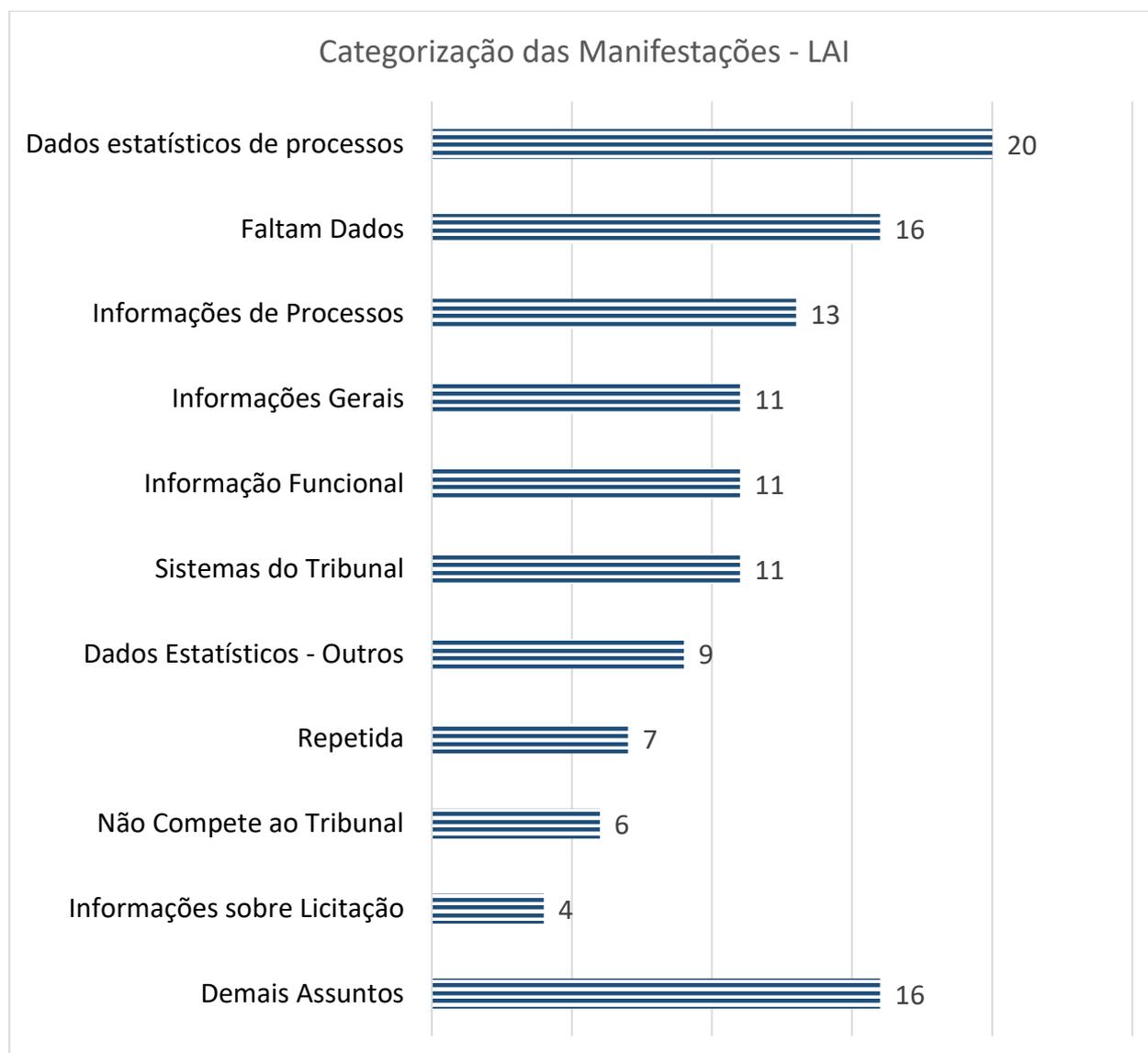


## DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

O objetivo é fornecer um diagnóstico das informações solicitadas e do tratamento administrativo das solicitações.

No período, a Ouvidoria-Geral da Justiça, por meio do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão e pelo SEI – Sistema Eletrônico de Informações, recebeu um total de 124 (cento e vinte e quatro) pedidos de informações fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). O gráfico a seguir indica o modo de categorização de pedidos de acesso à informação.

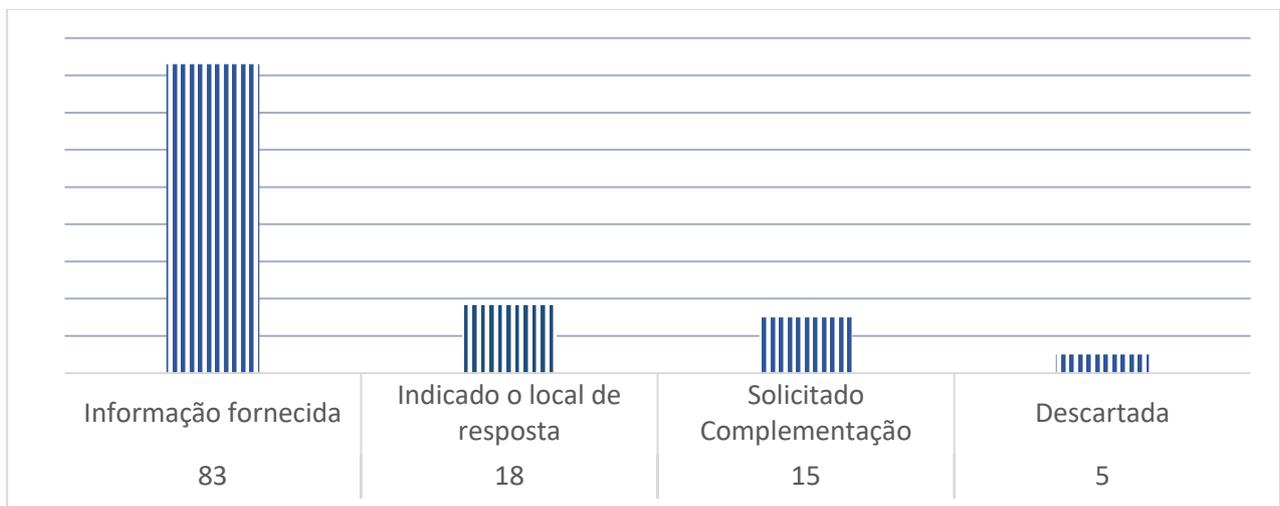
### PONTOS RECORRENTES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



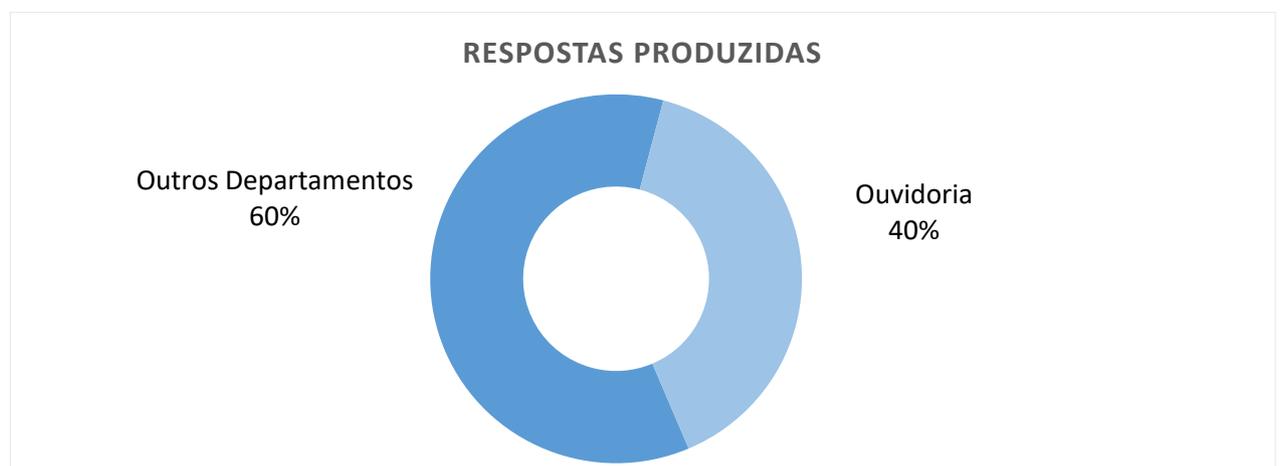
## PROCESSAMENTO DAS RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O pedido pode ser respondido de imediato se a informação já estiver disponível; também poderá ser indicado o modo como o cidadão poderá obter a informação pretendida no site do Tribunal; finalmente, o pedido poderá ser encaminhado ao departamento do Tribunal de Justiça que detenha a informação solicitada.

O gráfico abaixo fornece o quadro de respostas elaboradas pela Ouvidoria:

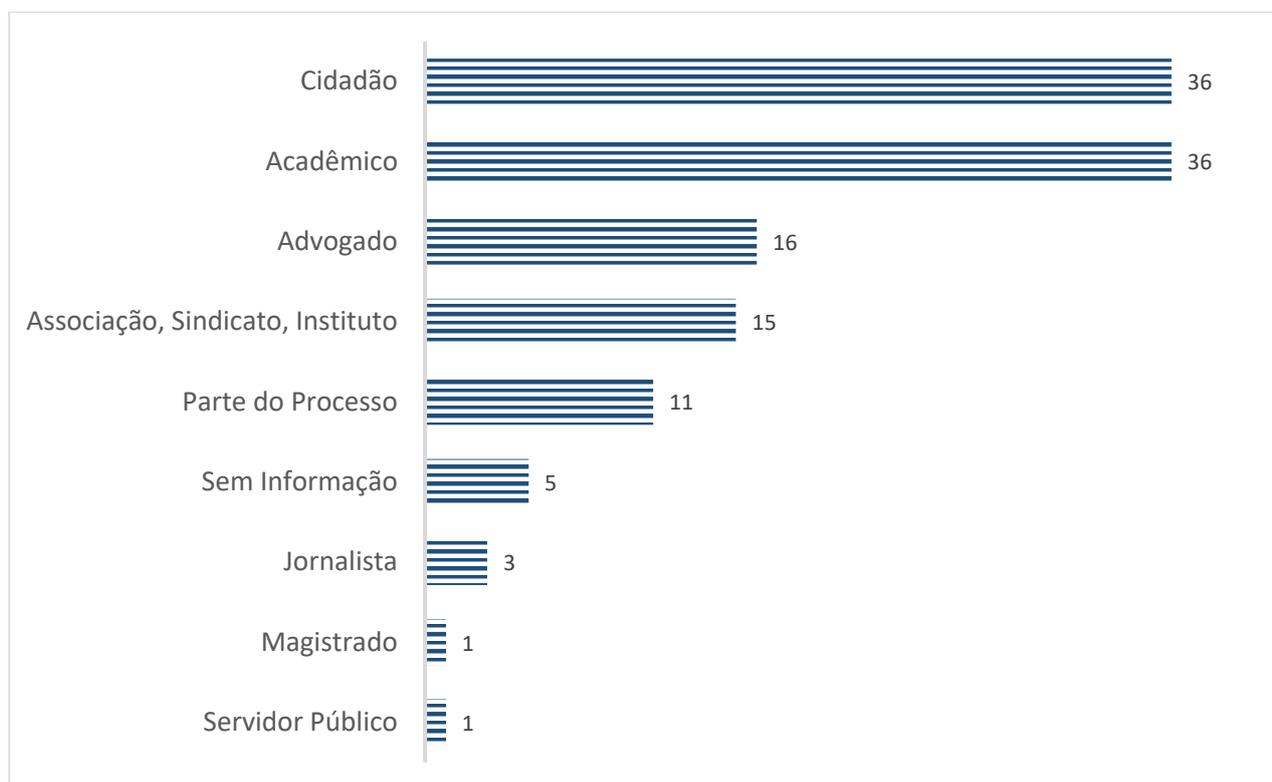


O gráfico abaixo apresenta o percentual de manifestações respondidos diretamente pela Ouvidoria; e o percentual das manifestações que exigiram encaminhamentos para outros setores do TJPR.



## PERFIL DOS REQUERENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

A maioria dos pedidos de informação foi feita por cidadãos e por acadêmicos, ambos com 36 (trinta e seis) pedidos. Pode estar em causa nesse tipo de pedido o objetivo de fiscalização dos atos da administração do Tribunal de Justiça do Paraná.



## 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