

# Relatório de Atividades

## *Biênio 2023-2024*



**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 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.

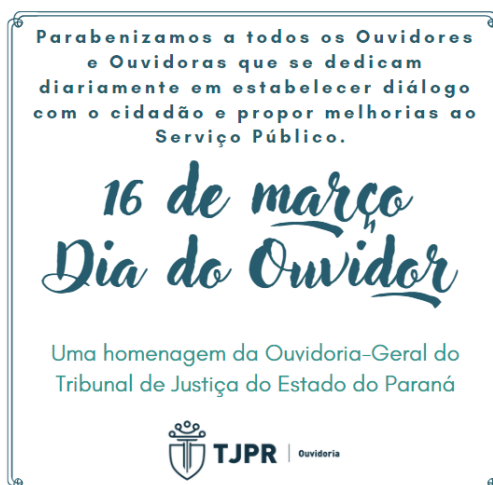
Por meio da utilização do SISOUV (Sistema da Ouvidoria), foi possível reunir os dados estatísticos do biênio 2023-2024, como se observará mais adiante.

## PRINCIPAIS EVENTOS E REUNIÕES 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 de 2023 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 de 2023, 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 26/05/2023 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.



**Ouvidor-Geral Desembargador Fernando Ferreira de Moraes recebeu a visita do Ouvidor do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, Desembargador Luiz Antônio Bonat.** No último dia 19/09/2023, o Ouvidor-Geral Desembargador Fernando Ferreira de Moraes recebeu a visita do Ouvidor 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.



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

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

Na quinta-feira (05/10/2023), foi encerrado o IX Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), que reuniu ouvidores 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 Ouvidor-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 – Ouvidor 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 – Desa. Joriza Magalhães Pinheiro – Ouvidora-Geral do TJCE; 2º Secretário – Des. Flávio Boson Gambogi – Ouvidor-Geral do TRF 6ª Região.



### **Ouidor-Geral participa da cerimônia de posse dos três novos juízes substitutos.**

Na quarta-feira (17/01/2024), 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 Ouidor-Geral do TJPR, desembargador Fernando Ferreira de Moraes, falou sobre funções essenciais na magistratura. “Duas funções importantes do magistado 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”.

Ouidores 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.

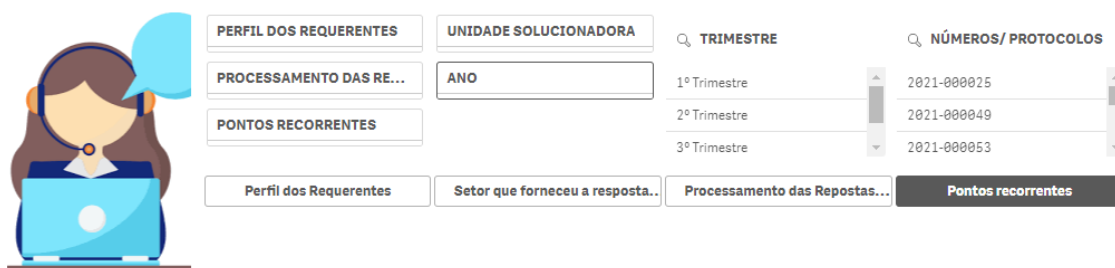


### Ouidoria-Geral do TJPR lança o painel ouvidoria em números

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



## **X ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS É REALIZADO EM FOZ DO IGUAÇU**

O X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) se encerrou na quinta-feira (04/04), em Foz do Iguaçu (PR), com a apresentação das boas práticas das Ouvidorias Judiciais dos Tribunais de Justiça de todo o país e com o debate sobre o estatuto do Cojud. Durante o evento, foi definido que o XI Encontro será em Maceió, em novembro de 2024.

O presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, participou do encerramento e recebeu uma homenagem. “Ouvir é a melhor forma de aprender, e estamos felizes por sediar esse importante evento das Ouvidorias Judiciais, trazendo bons exemplos de gestão e boas práticas”, ressaltou o presidente do TJPR.

O objetivo principal do encontro é incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar a uniformidade de procedimentos e entendimentos para uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, ética e responsável. “Agradeço ao presidente do TJPR por toda a estrutura fornecida para realizar o encontro”, afirmou o presidente do Cojud, desembargador Altair Lemos Júnior, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS). A função das ouvidorias é receber sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes.



## TJPR INAUGURA POSTO DE ATENDIMENTO MÉDICO NO PRÉDIO ANEXO AO PALÁCIO DA JUSTIÇA

No dia 10/09, o Ouvidor-Geral Desembargador Fernando Ferreira de Moraes participou da inauguração do novo posto de atendimento, no prédio anexo ao Palácio da Justiça. A ação foi uma iniciativa do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), por meio do Centro de Atenção à Saúde e Bem-estar (CAS), vinculado à Secretaria de Gestão de Pessoas (Segep).

O espaço conta com três consultórios com acesso pelo corredor que fica próximo ao restaurante. No local, serão realizadas consultas diárias de clínica geral, das 12h às 19h. Em breve, também estarão disponíveis atendimentos com nutricionista e fisioterapeuta. O agendamento de consultas pode ser feito através do telefone do Centro de Atenção à Saúde e Bem-estar: (41) 3200-2261. A sala Quick Massage, que divide o espaço com o novo posto de atendimento, seguirá operando normalmente.

### Presenças

Estiveram presentes, além de magistrados e servidores, o presidente do Tribunal, desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, a 1ª vice-presidente do TJPR, desembargadora Joeci Machado de Camargo e o ouvidor-geral, desembargador Fernando Ferreira de Moraes, coordenador do CAS, O presidente da Comissão de Apoio à Saúde de Magistrados e Servidores (Copas), desembargador José Américo Penteado de Carvalho, o secretário de Gestão de Pessoas, Hécio José Vidotti, o médico cardiologista Jose Knopfholz.



## **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”.

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.”



## 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.



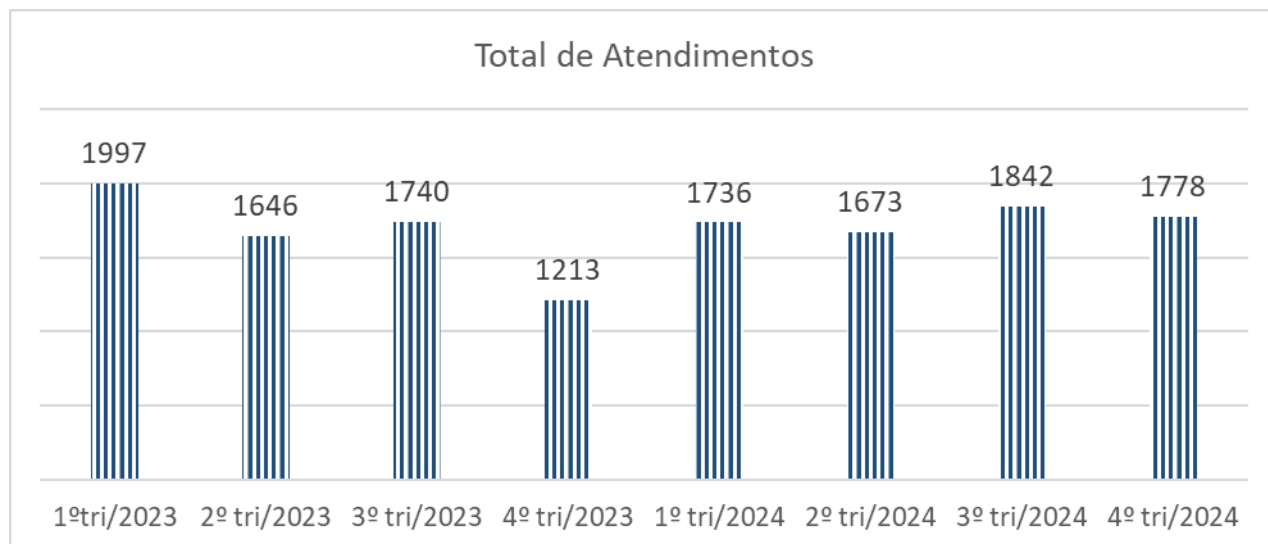
**Atendimento Pessoal e Carta:** Endereço: Praça Nossa Senhora de Salette S/N - Centro Cívico - 80.530-912 | Curitiba - PR - 3º andar do Prédio Anexo do Palácio da Justiça. Atendimento das 12:00 às 18:00 horas.



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

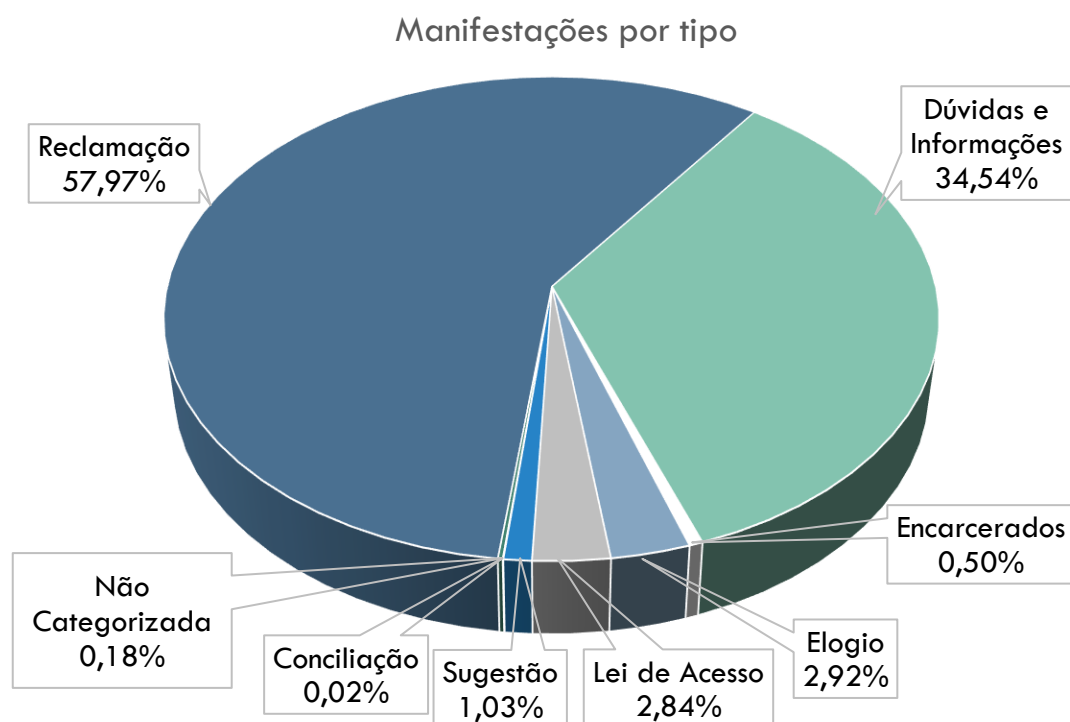
## NÚMEROS E ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

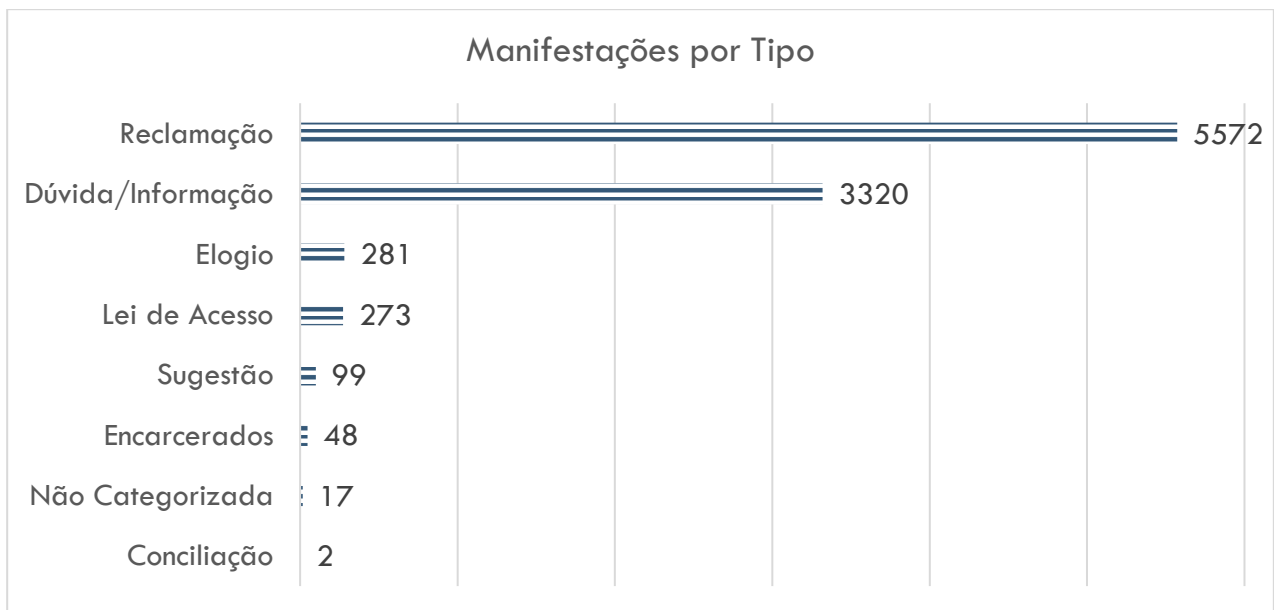
No biênio, a Ouvidoria realizou **13.625** (treze mil, seiscentos e vinte e cinco) atendimentos, destes, **4.013** (quatro mil e treze) foram solucionados de imediato e **9.612** (nove mil, seiscentos e doze) foram registrados como manifestação no sistema da ouvidoria SISOUV 2.0.



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

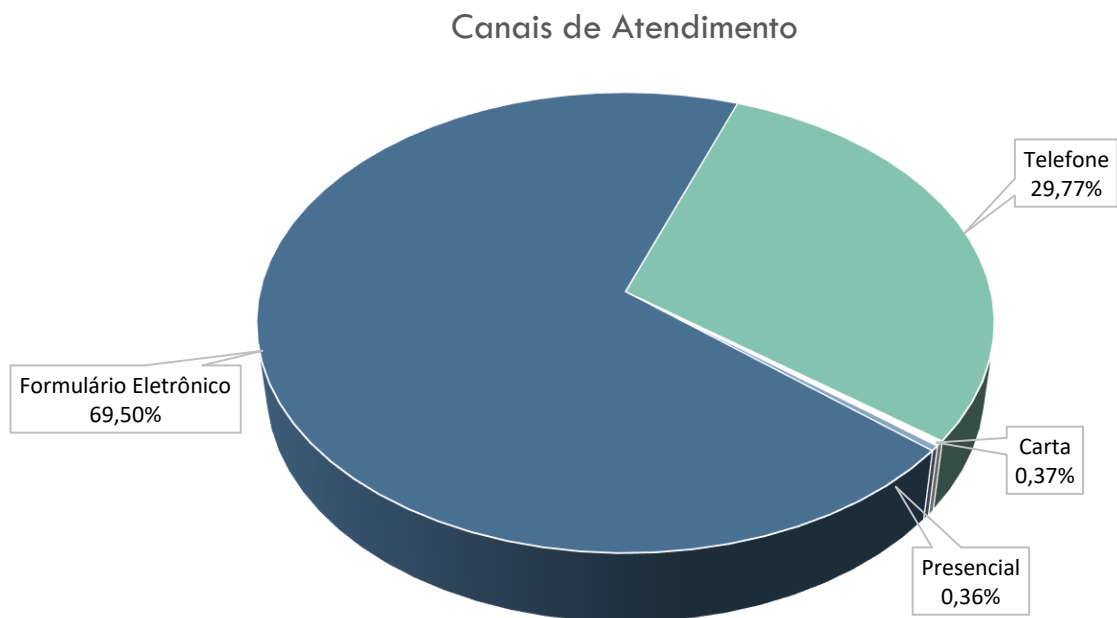
As manifestações recebidas pela ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo, sendo que as reclamações corresponderam a 58% do total, conforme verifica-se no gráfico abaixo:





## MEIO DE CONTATO

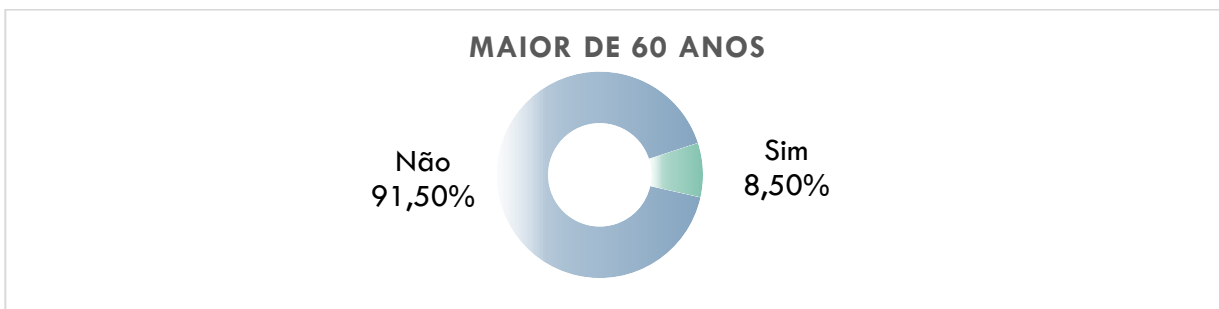
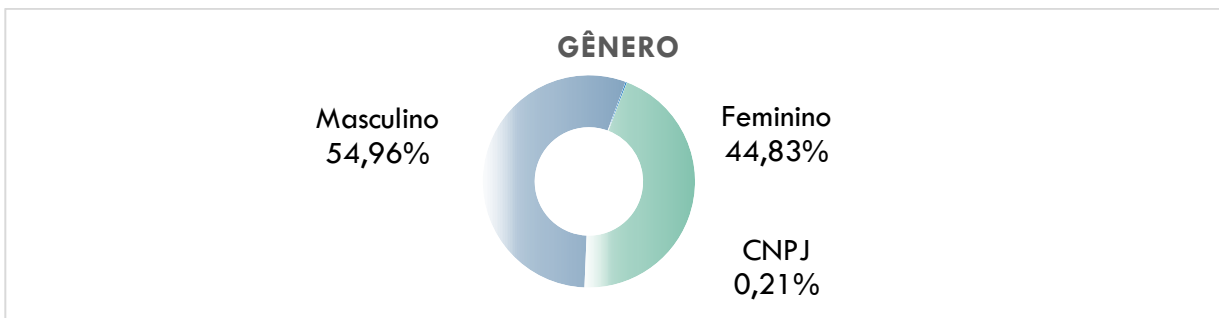
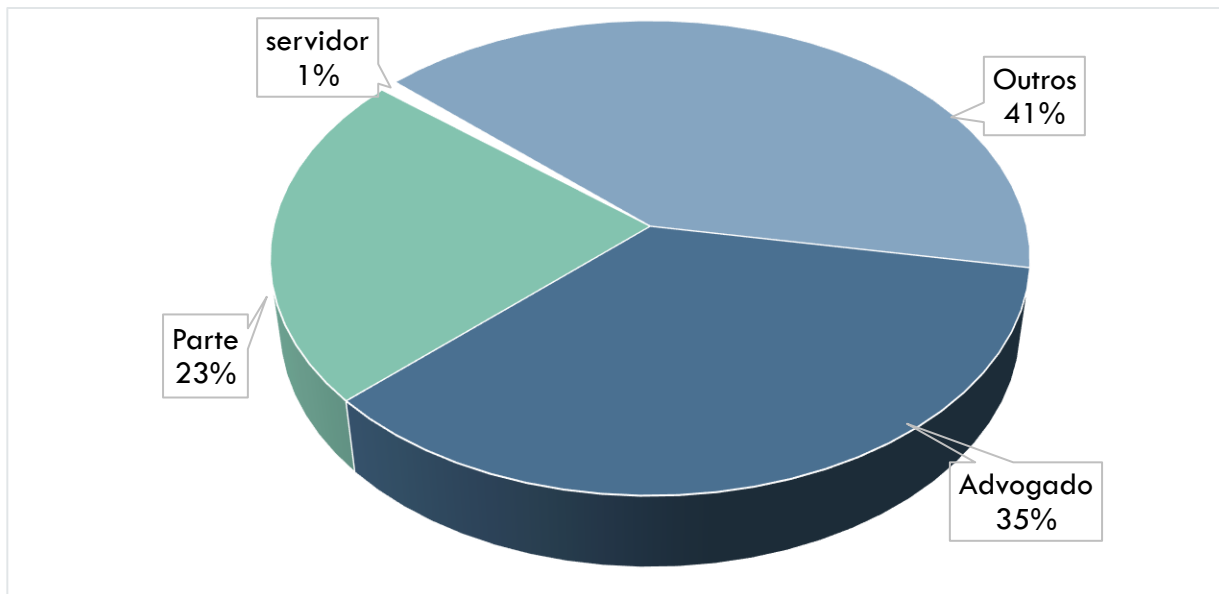
O formulário eletrônico, canal de atendimento da Ouvidoria acessado diretamente pelo usuário por meio do navegador de internet ou por QR Code pelo smartphone, representou 70% da forma de atendimento, seguido do telefone com 30%.





## PERFIL DOS MANIFESTANTES

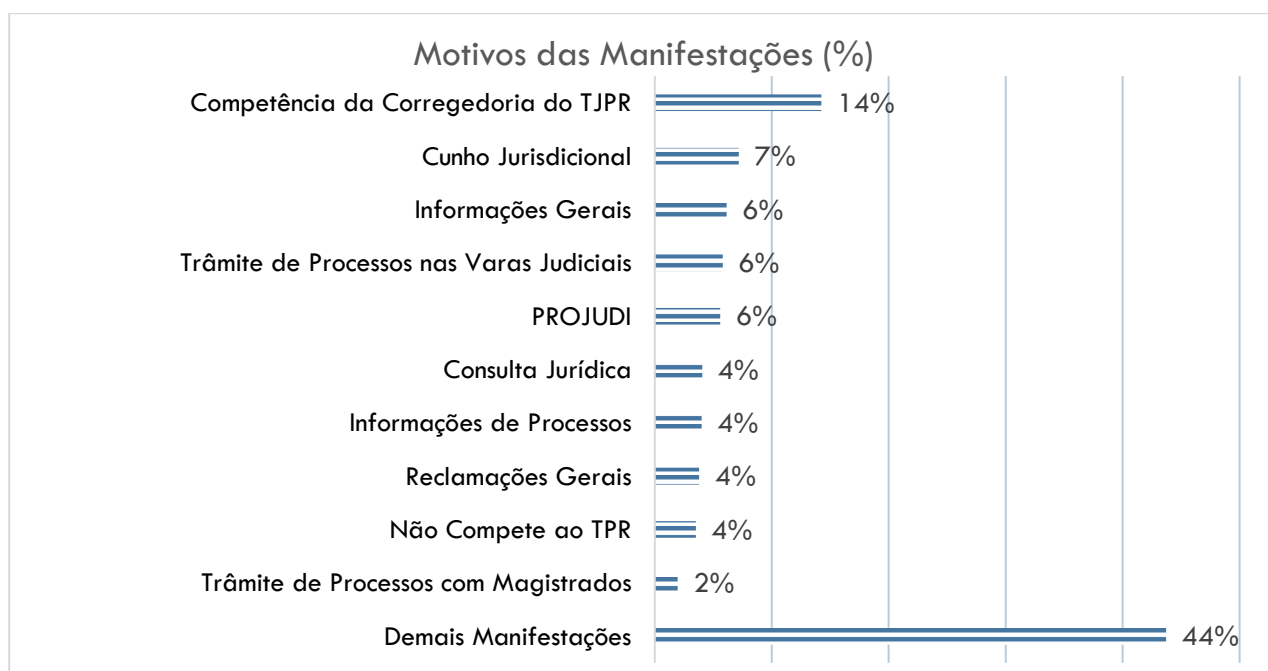
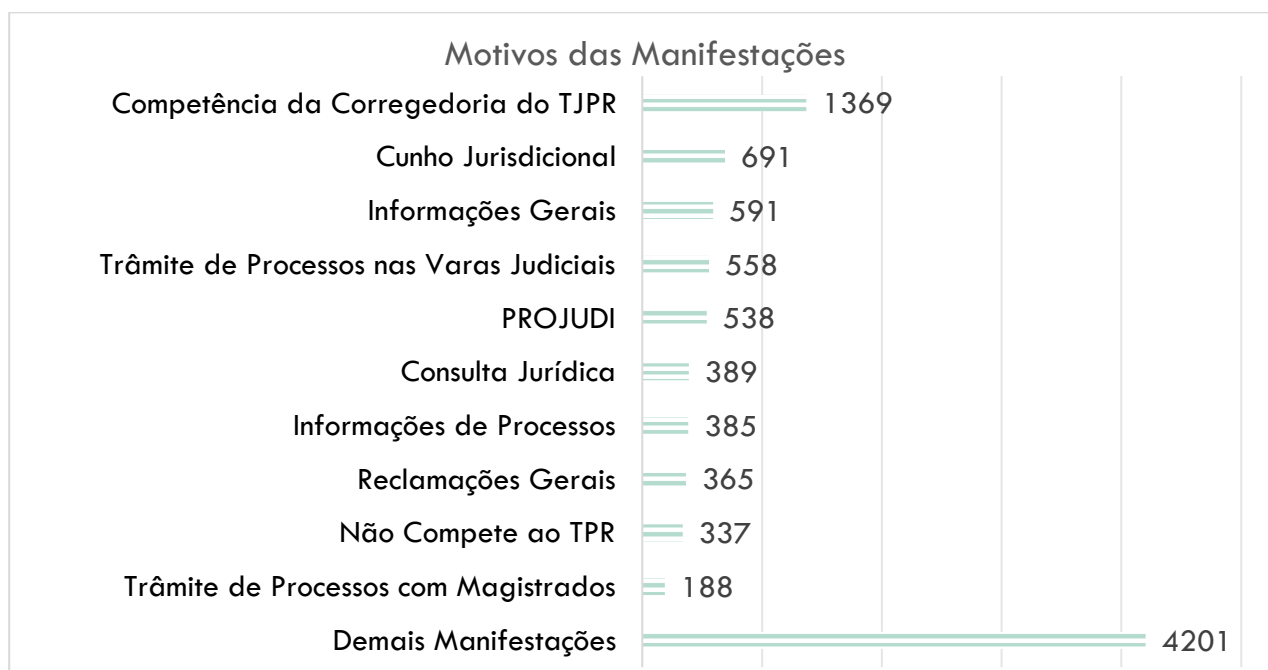
A Ouvidoria-Geral consolida os dados relativos ao perfil dos manifestantes, tais como gênero e relação com o Tribunal. Abaixo, os gráficos demonstrativos:



## PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Como observado nos gráficos anteriores, a Ouvidoria-Geral recebeu no biênio um total de 9.612 (nove mil, seiscentos e doze) manifestações. Destas, 746 (setecentas e quarenta e seis), cerca de 8%, versaram sobre tramitação processual, o que retrata a realidade das atividades jurisdicionais do Tribunal.

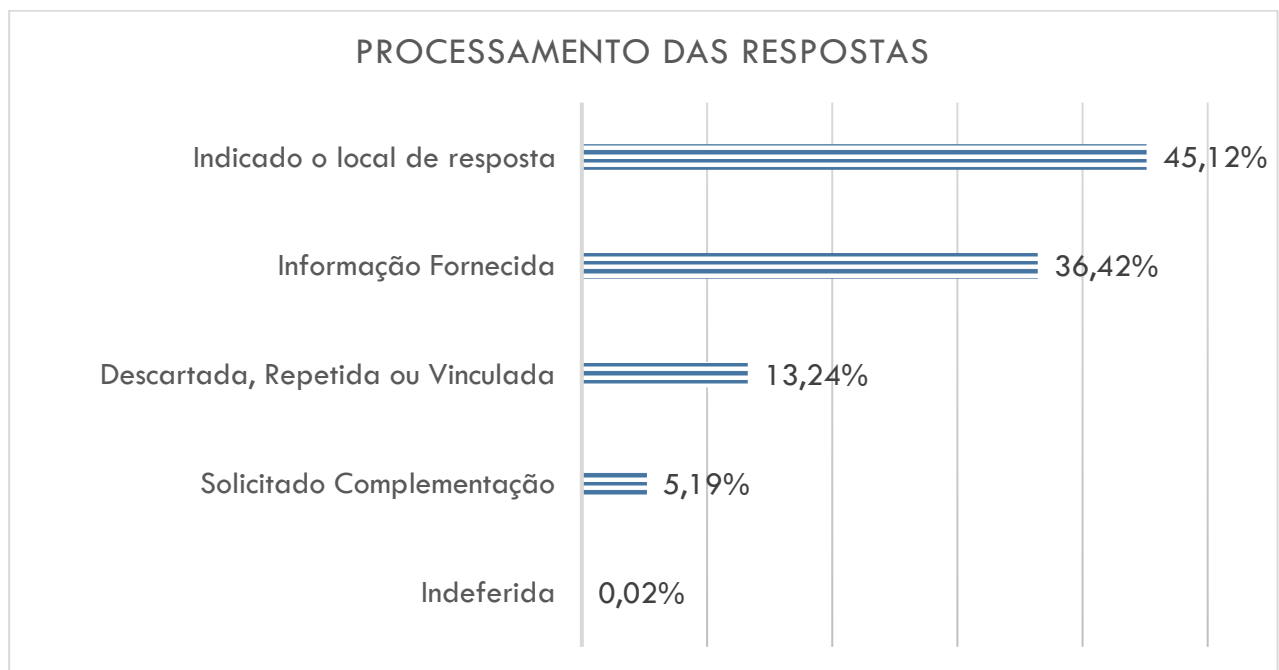
Abaixo, os gráficos demonstrativos com quantidade e percentual dos 10 (dez) assuntos mais recorrentes das manifestações recebidas pela ouvidoria no período.



## PROCESSAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria poderá responder imediatamente ao manifestante nos casos em que a informação já esteja disponível ou ao indicar o local onde obtê-la. Nos demais casos, a manifestação será encaminhada pela Ouvidoria às unidades do Tribunal de Justiça responsáveis pela demanda, sempre mantendo o manifestante informado sobre o seu andamento.

O gráfico abaixo fornece o processamento das respostas elaboradas pela Ouvidoria:

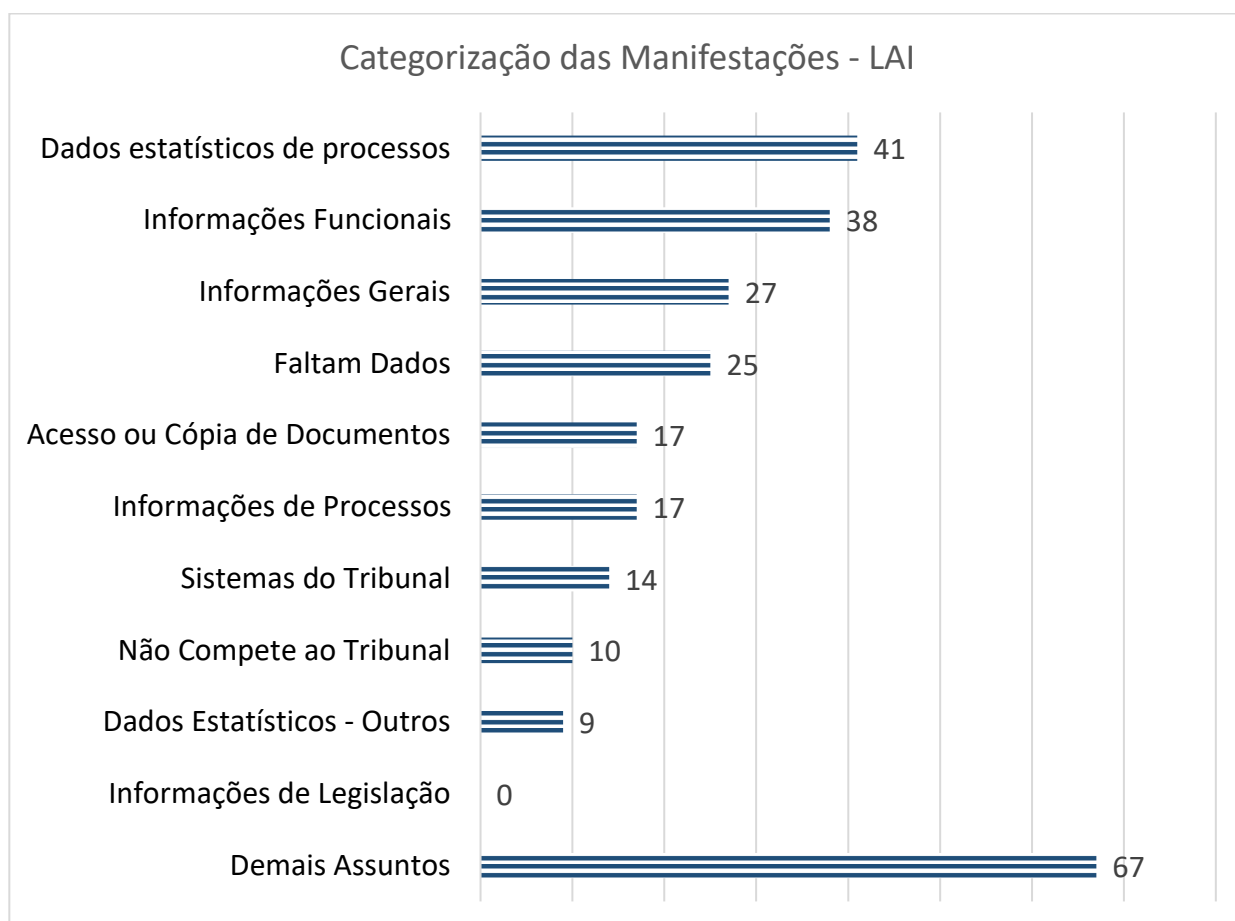


## DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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.

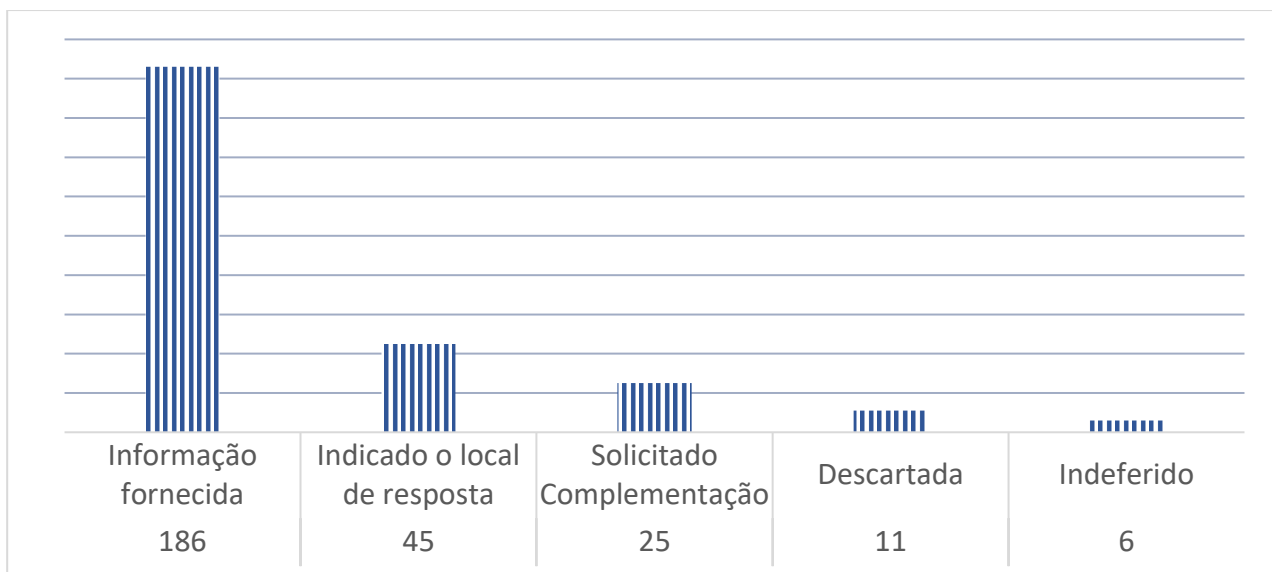
### PONTOS RECORRENTES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



## 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 à Secretaria do Tribunal de Justiça que detenha a informação solicitada.

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

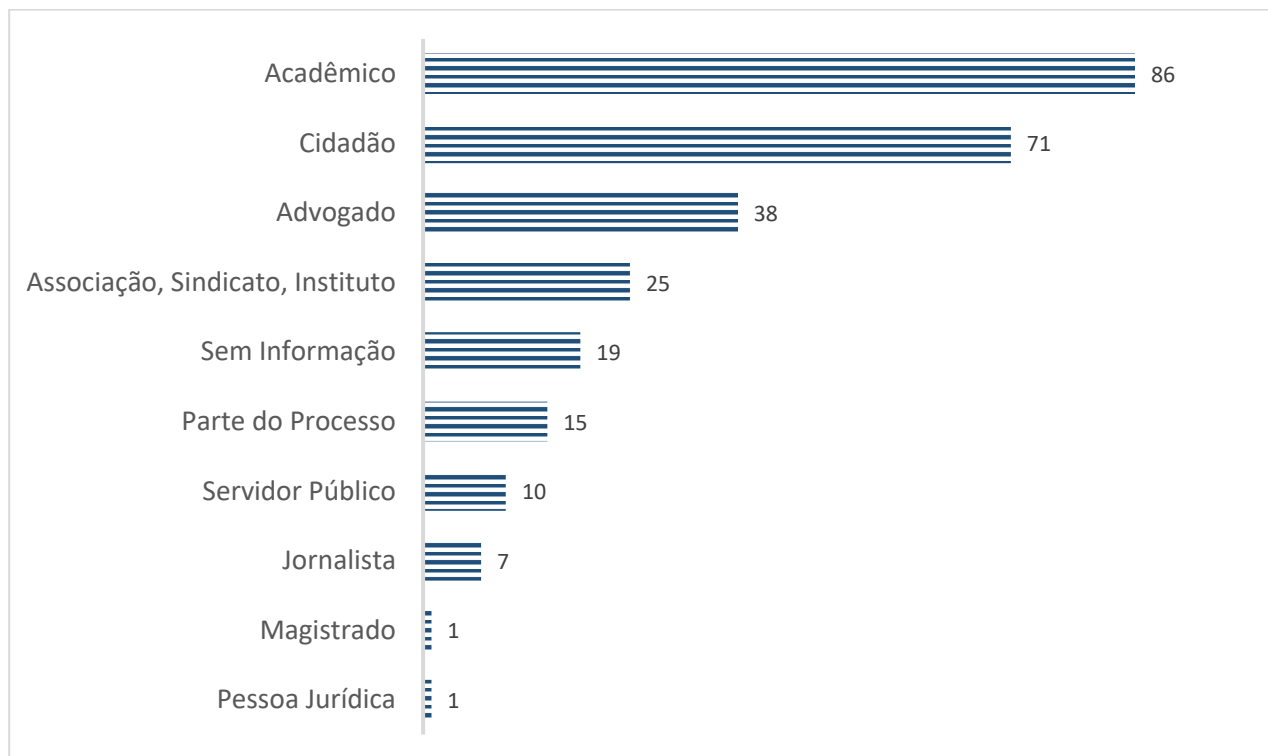


Abaixo, apresenta-se o percentual de manifestações respondidos diretamente pela Ouvidoria; e o percentual das manifestações que exigiram encaminhamentos para outros setores do TJPR.



## PERFIL DOS REQUERENTES NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

A maioria dos pedidos de informação foi feita por acadêmicos, seguidos por cidadãos. Pode estar em causa nesse tipo de pedido o objetivo de fiscalização das obrigações legais e regulatórias deste Egrégio Tribunal de Justiça do Paraná.



## OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher foi criada pelo presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR), desembargador Luiz Fernando Tomasi Keppen, em 08/03/2023, por meio da Resolução nº 382/2023.

Dentre suas atribuições e competências, podemos destacar a missão principal de receber sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, fornecendo orientações sobre a rede de proteção à mulher.

No biênio 2023/2024, foram recebidas o total de 05 (cinco) manifestações, sendo 02 (duas) pelo sistema SISOUV e 03 (três) por meio Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

## 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