



**TJPR**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO PARANÁ

**RELATÓRIO DE GESTÃO  
DA OUVIDORIA-GERAL  
DA JUSTIÇA**

*2º Trimestre 2025*

# COMPOSIÇÃO

## **Ouvidor-Geral da Justiça**

Desembargador Ruy Alves Henriques

## **Ouvidor**

Desembargador José Américo Penteado de Carvalho

## **Ouvidora da Mulher**

Desembargadora Priscilla Placha Sá

## **Juíza de Direito Auxiliar da Ouvidoria**

Simone Cherem Fabrício de Melo

## **Supervisora**

Roseliz Patitucci

## **Divisão Administrativa e Gestão de Informações**

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



# SUMÁRIO

Sobre a Ouvidoria.....	4
Eventos, reuniões e projetos.....	5
Canais de atendimento.....	9
Ouvidoria em números.....	11
Perfil dos manifestantes.....	18
Considerações finais.....	20

## **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 Paranaense, 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 de informações 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 distinto para a resposta, a depender da sua complexidade e dos encaminhamentos necessários até que seja concluída.

Primordialmente, a Ouvidoria 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 segundo trimestre de 2025, como se observará mais adiante.

**EVENTOS,  
REUNIÕES E  
PROJETOS**

## 17º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” e o 7º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensorías del Pueblo & Ombudsman”

A Ouvidora da Mulher Desembargadora Priscila Placha de Sá participou, entre os dias 09 e 11 de abril, do 17º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias" no Recife, representando o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. O Seminário teve como tema “Novos paradigmas e desafios para Ouvidores, Provedores de Justiça, Defensores Públicos, Defensores del Pueblo e Ombudsman em países de língua portuguesa, na América Latina e no Caribe.

O evento reuniu especialistas, representantes de órgãos públicos, instituições internacionais e defensores dos direitos humanos e discutiu o papel estratégico das ouvidorias na promoção da cidadania e no fortalecimento da democracia participativa.

O seminário contou ainda com a presença de palestrantes nacionais e internacionais como Cristovam Buarque, ex-Ministro da Educação e ex-Reitor da Universidade de Brasília, Amelia López, presidente do Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensorías del Pueblo e Dante Haro, coordenador da RIdDU – Red Iberoamericana de Defensorías Universitarias.



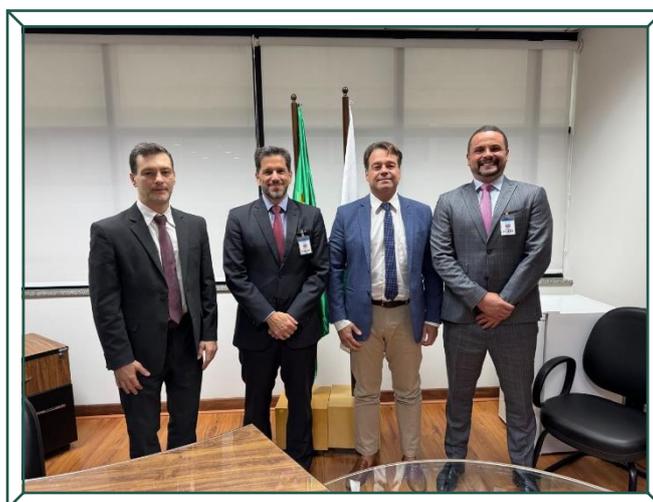
### **Participação dos Ouvidores na Reunião com os presidentes das Câmaras do Tribunal de Justiça.**

Na segunda-feira (14/04), o Ouvidor-Geral da Justiça Desembargador Ruy Alves Henriques Filho e o Ouvidor Desembargador José Américo Penteado de Carvalho participaram da reunião com os presidentes das Câmaras do Tribunal de Justiça.



### **Ouvidoria-Geral do TJPR recebe visita da ANOREG - Associação dos Notários e Registradores do Estado do Paraná.**

Na última quarta-feira, dia 23/04/2025, o Ouvidor-Geral da Justiça Desembargador Ruy Alves Henriques Filho e o Ouvidor Desembargador José Américo Penteado de Carvalho receberam na Ouvidoria a visita do Presidente da ANOREG (Associação dos Notários e Registradores do Estado do Paraná), o Dr. Mateus Afonso Vido da Silva e do 1º Secretário, Dr. Assuero Rodrigues Neto, para tratar dos assuntos relacionados às serventias do foro extrajudicial e parcerias com a Ouvidoria e suas melhorias.



## Posse da primeira Ouvidora-Geral do Ministério Público do Paraná.

O Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou na data de ontem (22/05), da mesa de honra na solenidade que empossou a Procuradora de Justiça Lúcia Inez Giacomitti Andrich, como a primeira mulher ao cargo de Ouvidora-Geral do Ministério Público do Paraná.

Durante a solenidade, após cumprir os atos formais, a ouvidora-geral fez um discurso emocionado, ressaltando que assume um cargo que exige sensibilidade, escuta atenta, imparcialidade e firmeza ética. “A Ouvidoria é o canal por meio do qual a sociedade se expressa, apresenta suas angústias, suas denúncias, suas críticas e também seus reconhecimentos”, afirmou. “É um cargo que não se limita ao atendimento de demandas, mas que busca construir pontes entre o cidadão e a instituição, entre o direito e a justiça, entre a legalidade e a legitimidade.”



**CANAIS**  
**DE**  
**ATENDIMENTO**

Os canais de atendimento da Ouvidoria 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 situado na 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, será direcionado ao formulário eletrônico.

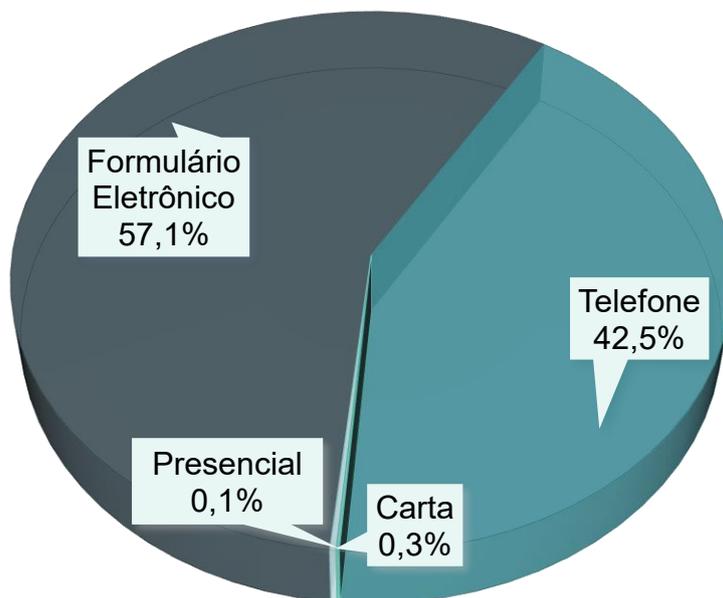
# **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

## ATENDIMENTOS

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria realizou **2.346** (dois mil, trezentos e quarenta e seis) atendimentos, destes, 994 (novecentos e noventa e quatro) foram solucionados de imediato via telefone ou presencialmente e 1.352 (um mil, trezentos e cinquenta e dois) foram registrados como manifestações no sistema SISOUV 2.0.

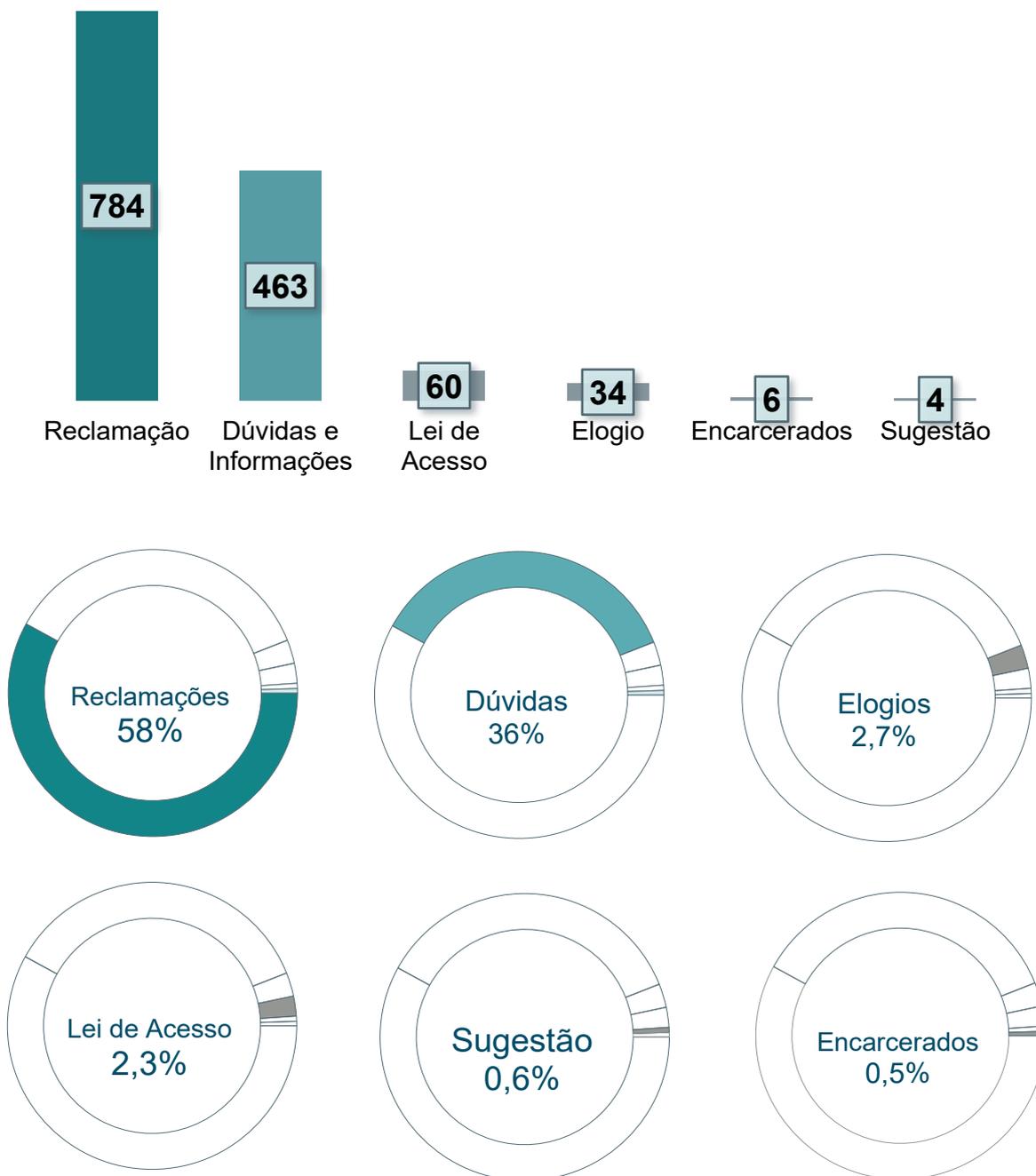
### Atendimentos por Canal

Canal	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Formulário Eletrônico	393	480	466	<b>1.339</b>
Telefone	338	336	324	<b>998</b>
Carta	1	3	2	<b>6</b>
Atendimento Presencial	2	1	0	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>734</b>	<b>820</b>	<b>792</b>	<b>2.346</b>



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

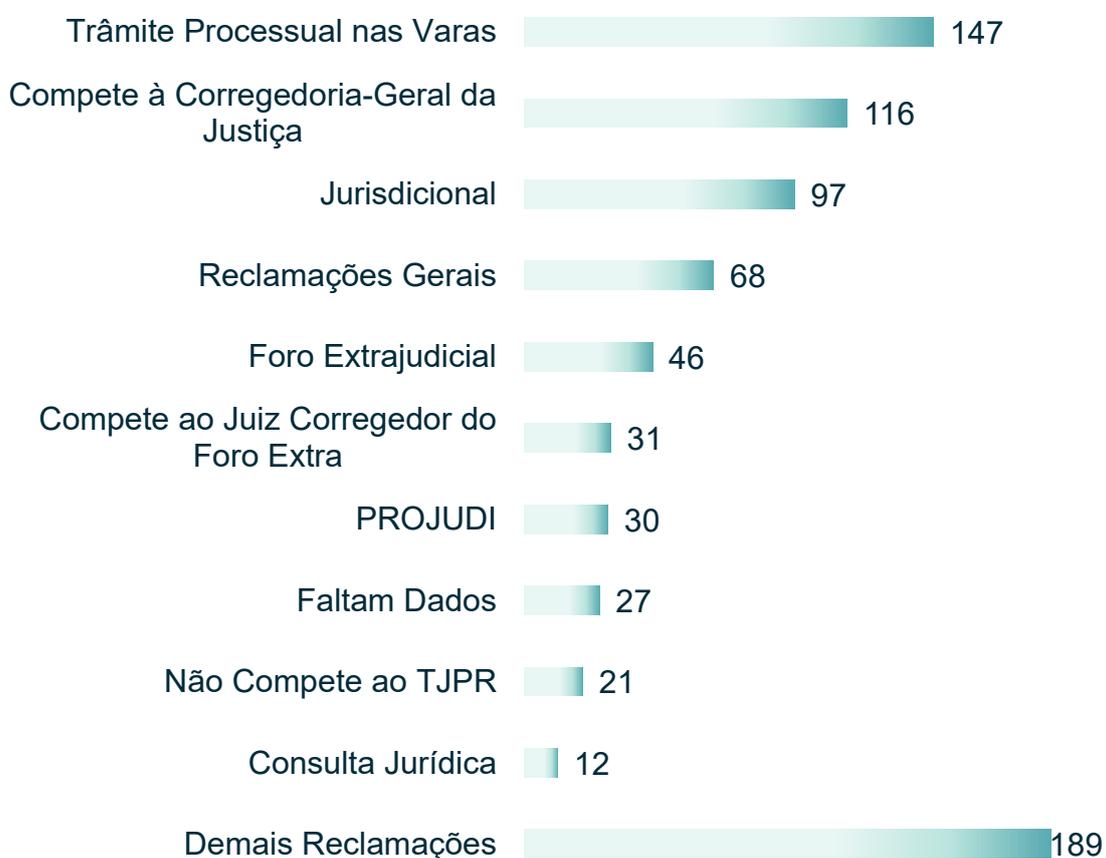
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo. Abaixo apresentam-se os gráficos demonstrativos.



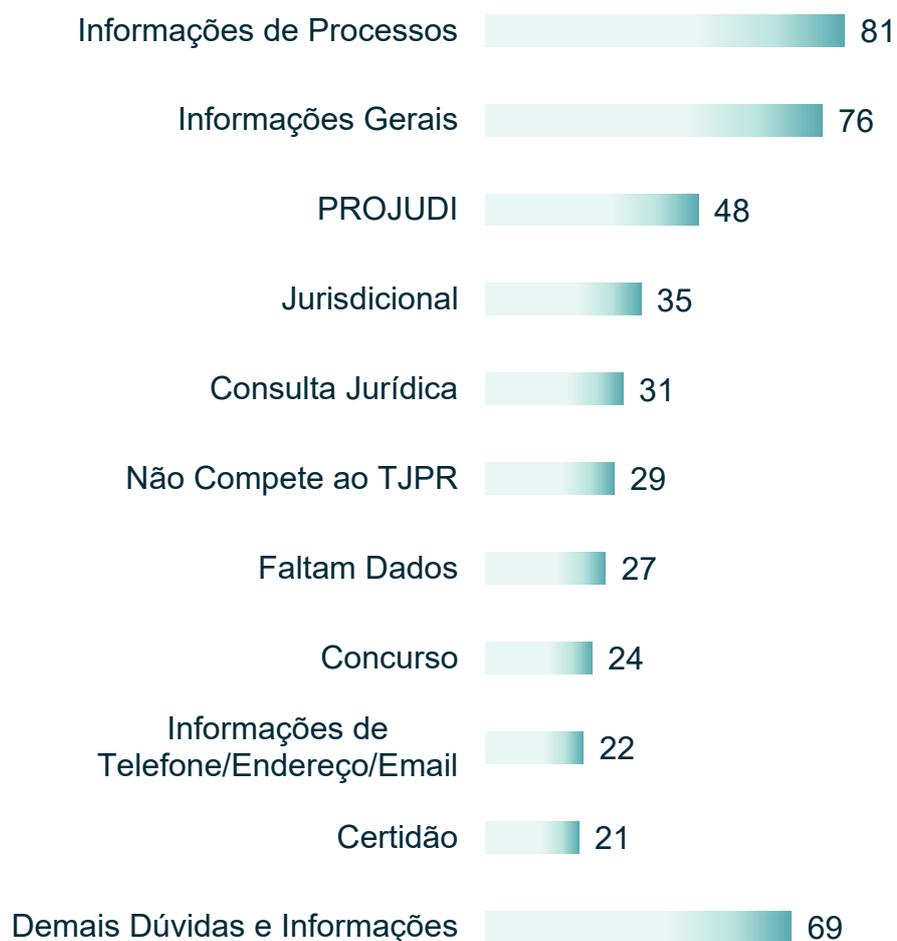
## PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas quanto ao assunto. Abaixo apresentam-se os dados estatísticos dos assuntos mais frequentes no trimestre, por tipo de manifestação:

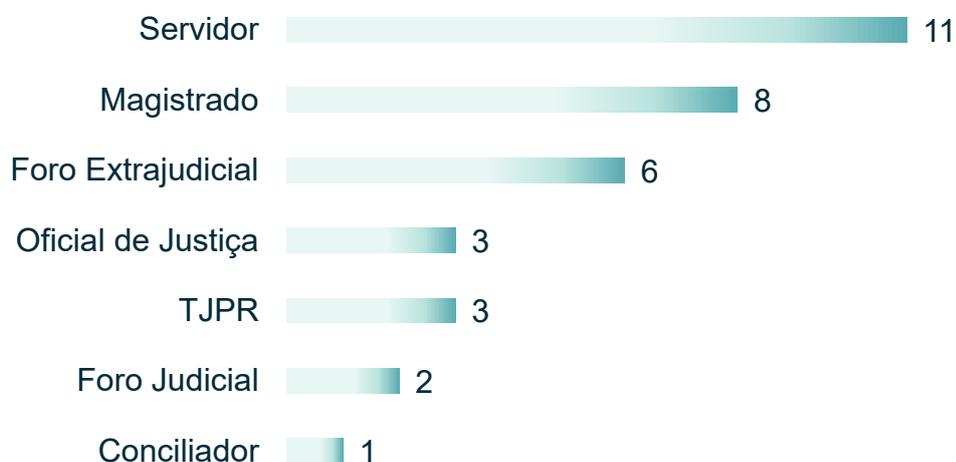
**RECLAMAÇÕES:** No período, **784** (setecentos e oitenta e quatro) manifestações foram classificadas como reclamações.



**DÚVIDAS/INFORMAÇÕES:** Somaram **463** (quatrocentos e sessenta e três) manifestações no período. As categorias mais frequentes foram Informações de Processos, Informações Gerais e as relacionadas ao sistema PROJUDI, respectivamente.



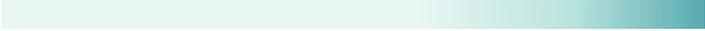
**ELOGIOS:** Foram recebidos **34** (trinta e quatro) elogios no período.



**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **60** (sessenta) manifestações, sendo as categorizadas como Informações Gerais, Concurso e Dados Estatísticos as mais abordadas.



**SUGESTÕES:** As Sugestões somaram **04** (quatro) manifestações no trimestre:

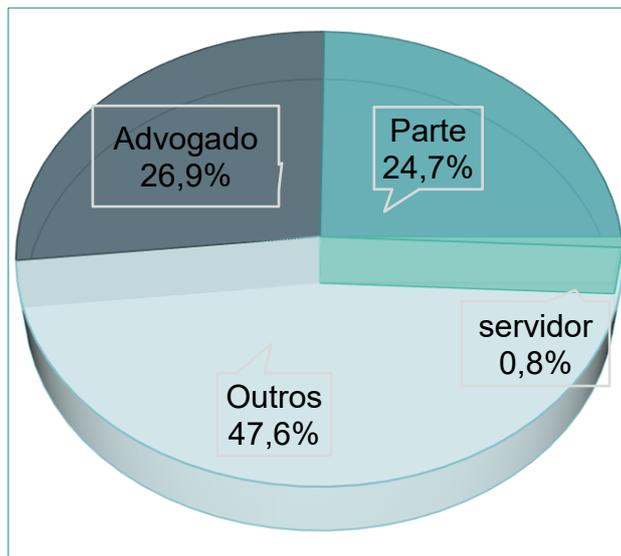
Sugestões Gerais  4

**ENCARCERADOS:** Em sua grande maioria, as manifestações categorizadas como Encarcerados referem-se às cartas de réus presos enviadas à Ouvidoria-Geral. No trimestre a Ouvidoria recebeu **06** (seis) cartas.

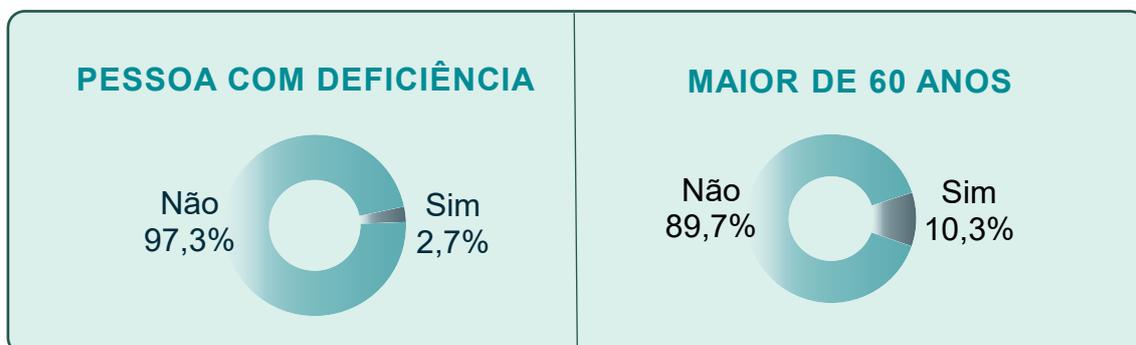
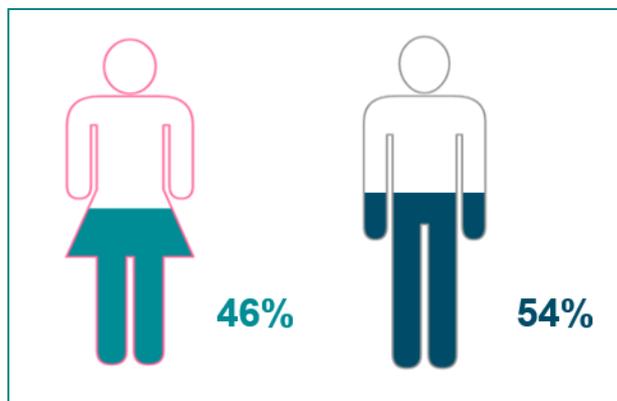
Encarcerados  6

# **PERFIL DOS MANIFESTAN- TES**

## RELAÇÃO COM O TRIBUNAL:



## GÊNERO:



## 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.



**TJPR**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO PARANÁ