



OUVIDORIA TJPR



ESCANEE
E FAÇA SUA
MANIFESTAÇÃO
DE FORMA ÁGIL
E SEGURA.



TJPR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARANÁ



INDICE

O QUE É A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ?	5
QUAL A FUNÇÃO DO OUVIDOR?	6
QUAL É A COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DO TJPR?	7
QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS FUNÇÕES DA OUVIDORIA?	8
O QUE COMPETE À OUVIDORIA RECEBER?	9
O QUE NÃO COMPETE À OUVIDORIA?	10
COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?.....	11

EM QUANTO TEMPO RECEBEREI MINHA RESPOSTA? 13

**QUAL O DESTINO DA DOCUMENTAÇÃO FÍSICA
ENCAMINHADA PELO CIDADÃO À OUVIDORIA?..... 14**

**POSSO SOLICITAR QUE A RESPOSTA DA MINHA
MANIFESTAÇÃO SEJA ENTREGUE POR
CORRESPONDÊNCIA OU QUE EU POSSA
RETIRÁ-LA PESSOALMENTE?..... 15**

POSSO FAZER UMA DENÚNCIA SIGILOSA À OUVIDORIA? 16

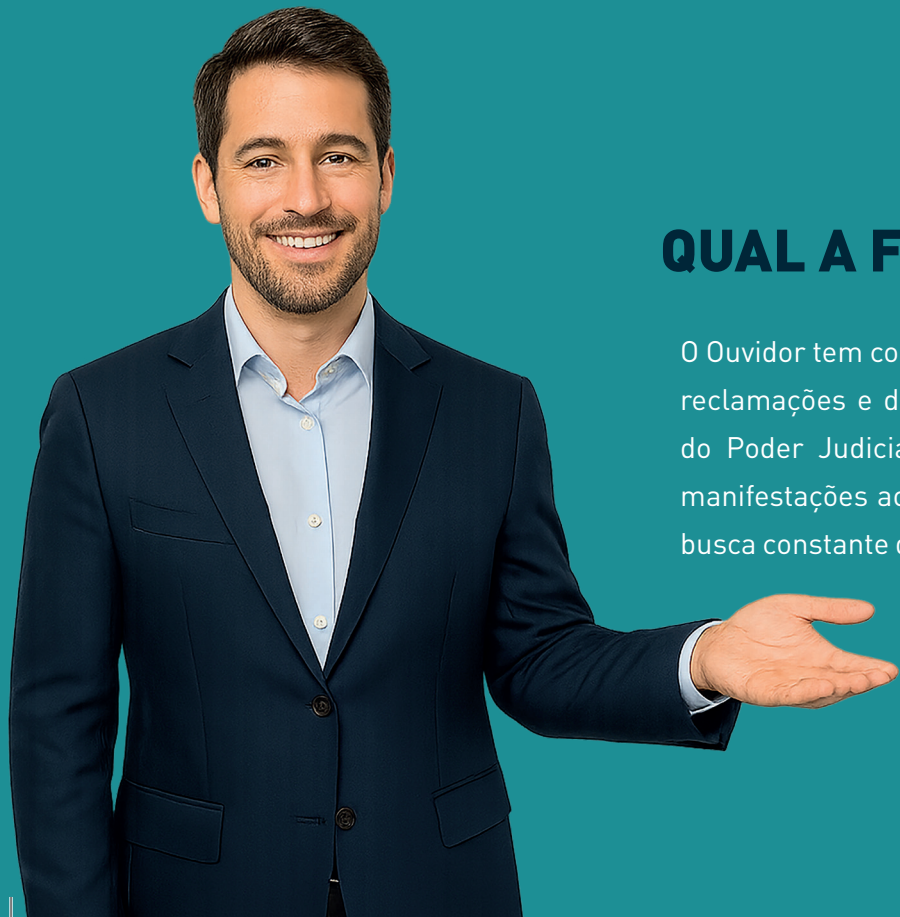
OUVIDORIA DA MULHER?..... 17

ATENDIMENTOS 18

A hand holding a fountain pen, writing on a document. The background is a dark teal color with a subtle pattern of white lines forming a grid.

O QUE É A OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ?

A Ouvidoria-Geral é um órgão do Tribunal de Justiça que atua como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário, com finalidade de atender ao usuário dos serviços judiciais, buscando a melhoria na prestação jurisdicional, bem como promover a transparência através da recepção da Lei de Acesso à Informação.



QUAL A FUNÇÃO DO OUVIDOR?

O Ouvidor tem como função receber informações, sugestões, reclamações e denúncias dos usuários sobre as atividades do Poder Judiciário, encaminhando e acompanhando tais manifestações aos setores administrativos competentes, na busca constante da eficiência e transparência administrativa.


A hand holding a fountain pen, writing on a document. The background is a dark teal color with a subtle pattern of white lines forming a grid.

QUAL É A COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA DO TJPR?

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, Ouvidor, Ouvidora da Mulher e um(a) Juiz(a) Auxiliar.

Compõe, também, a Ouvidoria uma equipe multidisciplinar formada de servidores especialmente treinados, sob a supervisão de um(a) coordenador(a).

QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS FUNÇÕES DA OUVIDORIA?

- 
- I. Registrar e dar o tratamento adequado às reclamações, pedidos de informação, sugestões, denúncias e elogios sobre os serviços prestados pelo Poder Judiciário, garantindo a todos que procuram por este canal, o retorno da sua manifestação, não se confundindo com o trabalho de advogados, promotores de justiça e juízes.
 - II. Sugerir mudanças no sistema de justiça, tanto gerenciais como de procedimento, mediante análise e interpretação das percepções dos usuários, dentro da legalidade, com produção de relatórios destinados ao Tribunal de Justiça, pelos quais são apontadas as principais deficiências e/ou irregularidades, sob o ponto de vista dos cidadãos.

O QUE COMPETE À OUVIDORIA RECEBER?

1. Receber reclamações, sugestões e elogios quanto a atendimento, serviços prestados e/ou instalações físicas das unidades administrativas, judiciais e extrajudiciais vinculadas ao Poder Judiciário do Estado do Paraná;
2. Solicitações de informações institucionais de interesse público;
3. Denúncias contra abusos e irregularidades administrativas cometidas por seus membros e servidores;
4. Dúvidas acerca da organização, do funcionamento, da estrutura e ações ligadas à atuação dos órgãos que compõem a Justiça do Paraná, incluindo os procedimentos básicos para que o cidadão possa propor ação judicial perante os Juizados Especiais e, também, como e onde procurar por assistência jurídica.

O QUE NÃO COMPETE À OUVIDORIA?

1. A Ouvidoria não tem atribuição jurisdicional e não possui competência para interferir na tramitação ou decisão de processos judiciais;
2. Não compete tratar de questões jurídicas que dizem respeito ao mérito dos processos;
3. A Ouvidoria não possui competência para atuar de forma correccional, investigativa e punitiva;
4. Não compete receber denúncias de irregularidades administrativas referentes à Defensoria Pública, ao Ministério Público, aos membros da Polícia Civil e Militar e aos advogados em geral uma vez que se tratam de instituições que não compõem a estrutura organizacional do TJPR bem como denúncias de outros órgãos da Administração Pública, fazendo apenas eventuais encaminhamentos.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

Para facilitar o atendimento, foram criados vários canais de acesso:

Virtual: (formulário eletrônico):

<https://portal.tjpr.jus.br/sisouv/sisouv2?visaold=tjdf.sisouv2.internet.apresentacao.VisaoFormularioWeb>

Telefone:

0800-200-1003

Atendimento Pessoal:

Mediante agendamento prévio 0800 200 1003.
Prédio Anexo do Palácio da Justiça, 3º andar, Praça. Nossa Senhora da Salete - Centro Cívico - Curitiba - PR.

Carta: Serão aceitas as reclamações 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

Enviadas ao endereço: Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - 3º andar, prédio anexo - Centro Cívico - 80530-912 - Curitiba-PR.

Web App:

<https://www.tjpr.jus.br/ouvidoria>.

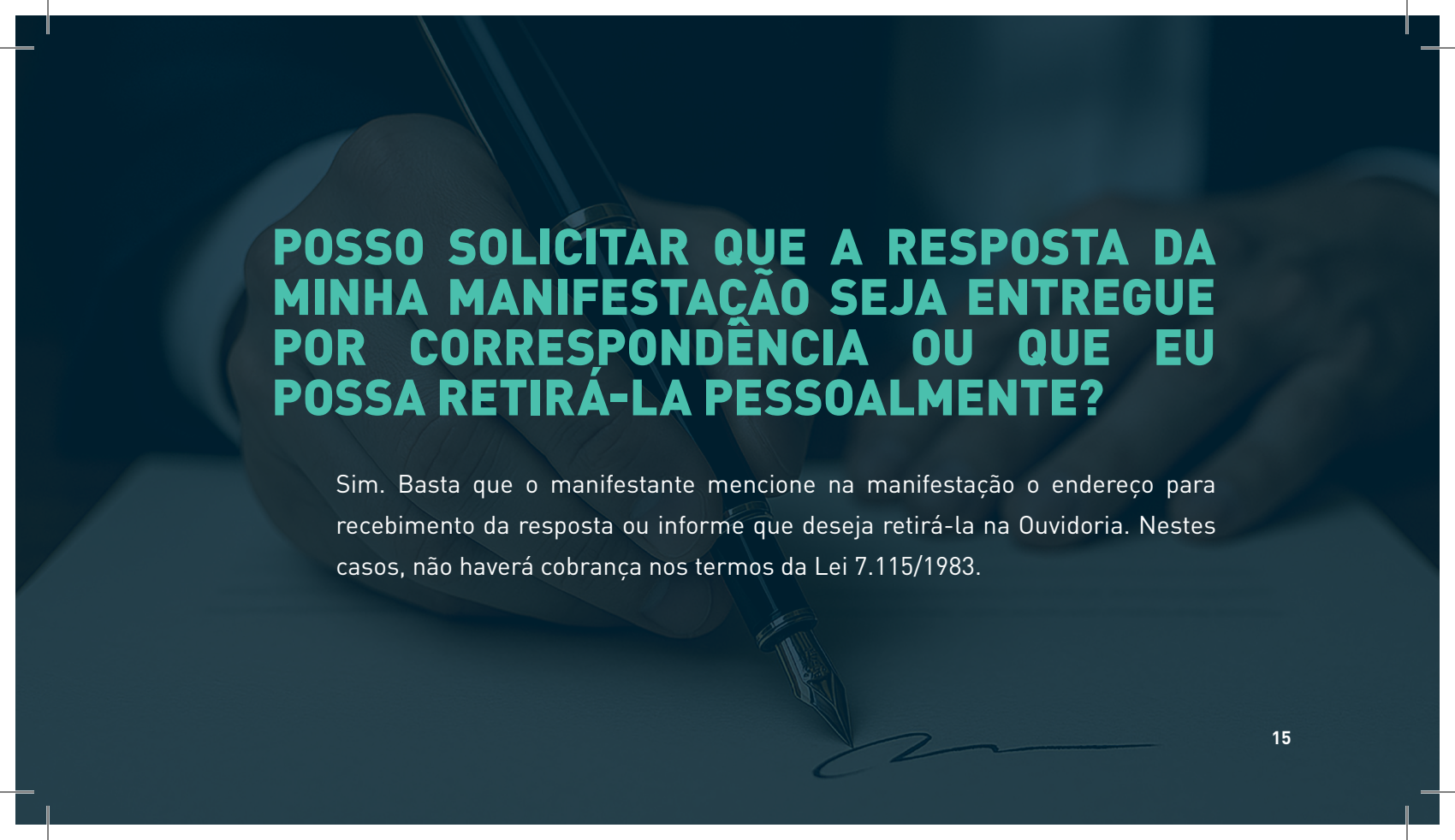
EM QUANTO TEMPO RECEBEREI MINHA RESPOSTA?

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça responderá ao manifestante no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, nos termos do artigo 16 da Lei n. 13.460/2017, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período sob justificativa. Cabe ressaltar que o solicitante será comunicado sempre que necessário e, enquanto não houver resposta, a Ouvidoria não arquivará sua manifestação.



QUAL O DESTINO DA DOCUMENTAÇÃO FÍSICA ENCAMINHADA PELO CIDADÃO À OUVIDORIA?

Os documentos eventualmente encaminhados quando do registro de uma manifestação (denúncia, reclamação, sugestão e elogio) pelo cidadão são digitalizados e incluídos na base de dados do Sistema da Ouvidoria (SISOUV).

A hand holding a fountain pen, writing on a document. The background is a dark teal color with a subtle pattern of white lines forming a grid.

POSSO SOLICITAR QUE A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO SEJA ENTREGUE POR CORRESPONDÊNCIA OU QUE EU POSSA RETIRÁ-LA PESSOALMENTE?

Sim. Basta que o manifestante mencione na manifestação o endereço para recebimento da resposta ou informe que deseja retirá-la na Ouvidoria. Nestes casos, não haverá cobrança nos termos da Lei 7.115/1983.

POSSO FAZER UMA DENÚNCIA SIGILOSA À OUVIDORIA?

Existem três formas possíveis de registro de denúncia, são elas:

Identificação: O denunciante fornecerá seus dados cadastrais para contato;

Sigilosa: Os dados cadastrais serão mantidos em sigilo e não serão repassados ou expostos no decorrer da tramitação da denúncia;

Anonimato: Os dados cadastrais não serão solicitados para formalização da denúncia.

Importa destacar que as denúncias ou comunicações de irregularidades, se feitas de forma anônima, somente poderão ser encaminhadas pelo Ouvidor aos órgãos competentes quando existir, de plano, **provas razoáveis de autoria e materialidade** [art. 10, §2º, da Resolução 432/2021 do CNJ].

OUVIDORIA DA MULHER?

O Conselho Nacional de Justiça criou a Ouvidoria Nacional da Mulher, por meio da [Portaria n. 33, de 08/02/22](#), com atuação no âmbito do Poder Judiciário.

Dentre suas atribuições e competências, podemos destacar a missão principal de receber, tratar e encaminhar às autoridades competentes demandas relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher; prestar informações, 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”.



ATENDIMENTOS

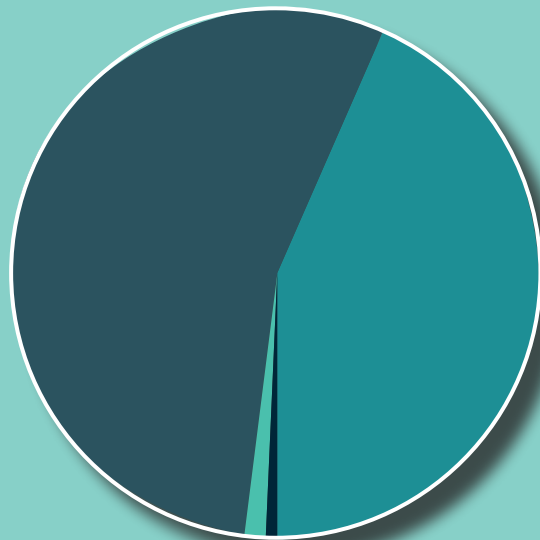
No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria realizou 2.346 (dois mil, trezentos e quarenta e seis) atendimentos, destes, 994 (novecentos e noventa e quatro) foram solucionados de imediato via telefone ou presencialmente e 1.352 (um mil, trezentos e cinquenta e dois) foram registrados como manifestações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

57,1 Formulário eletrônico

42,5 Telefone

0,3 Carta

0,1 Presencial





www.tjpr.jus.br/ouvidoria

0800-200-1003



TJPR