



RELATÓRIO DE GESTÃO DA  
OUVIDORIA-GERAL DA  
JUSTIÇA

*Anual 2025*

# COMPOSIÇÃO

## **Ouvidor-Geral da Justiça**

Desembargador Ruy Alves Henriques

## **Ouvidor**

Desembargador José Américo Penteado de Carvalho

## **Ouvidora da Mulher**

Desembargadora Elizabeth de Fátima Nogueira Calmon de Passos

## **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
Canais de atendimento.....	05
Ouvidoria em números.....	08
Perfil dos manifestantes.....	18
Lei de Acesso à Informação.....	20
Ouvidoria da Mulher.....	23
Eventos, reuniões e projetos.....	27
Considerações Finais.....	43

## **SOBRE A OUVIDORIA**

A Ouvidoria-Geral constitui o principal canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, desempenhando papel fundamental na valorização da cidadania, no aprimoramento dos serviços da Justiça Paranaense e na promoção da transparência, ao receber, analisar e responder as manifestações aos usuários.

Para o desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria-Geral presta atendimento direto aos usuários, por meio do fornecimento de informações e esclarecimento de consultas simples, bem como atendimento indireto, mediante o tratamento das demandas apresentadas, com eventual articulação junto aos órgãos e unidades do Poder Judiciário, observados os procedimentos institucionais.

As manifestações recebidas são analisadas de forma criteriosa, observando-se a natureza de cada demanda. Os pedidos de acesso à informação, formulados com fundamento na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), são respondidos no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do registro do pedido, nos termos do art. 11 da referida lei, admitida a prorrogação por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Já as demais manifestações, tais como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedido de dúvidas e informações, seguem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para resposta, admitida a prorrogação por igual período, conforme dispõe o art. 9º da Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça. Ressalte-se, contudo, que o tempo de resposta pode variar de acordo com a complexidade da demanda e os encaminhamentos necessários à sua adequada conclusão.

A Ouvidoria tem como diretriz o atendimento integral aos usuários, assegurando o devido posicionamento institucional acerca das manifestações recebidas.

O levantamento estatístico das manifestações é realizado a partir da base de dados dos diversos canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos. Por meio da utilização do Sistema da Ouvidoria (SISOUV), foi possível consolidar os dados estatísticos referentes ao ano de 2025, os quais serão apresentados ao longo deste relatório.

**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.



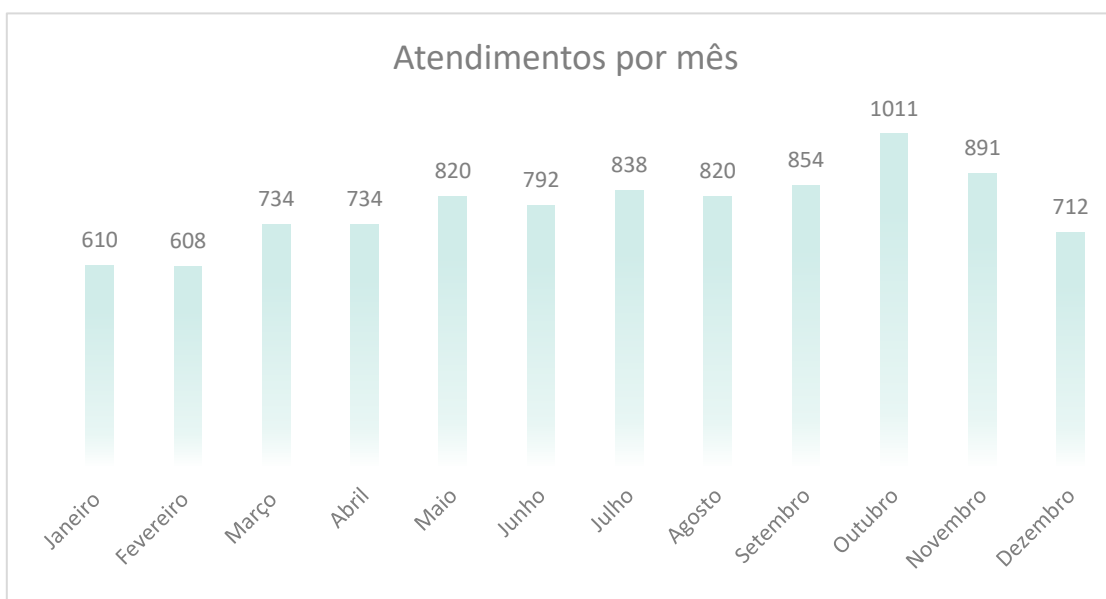
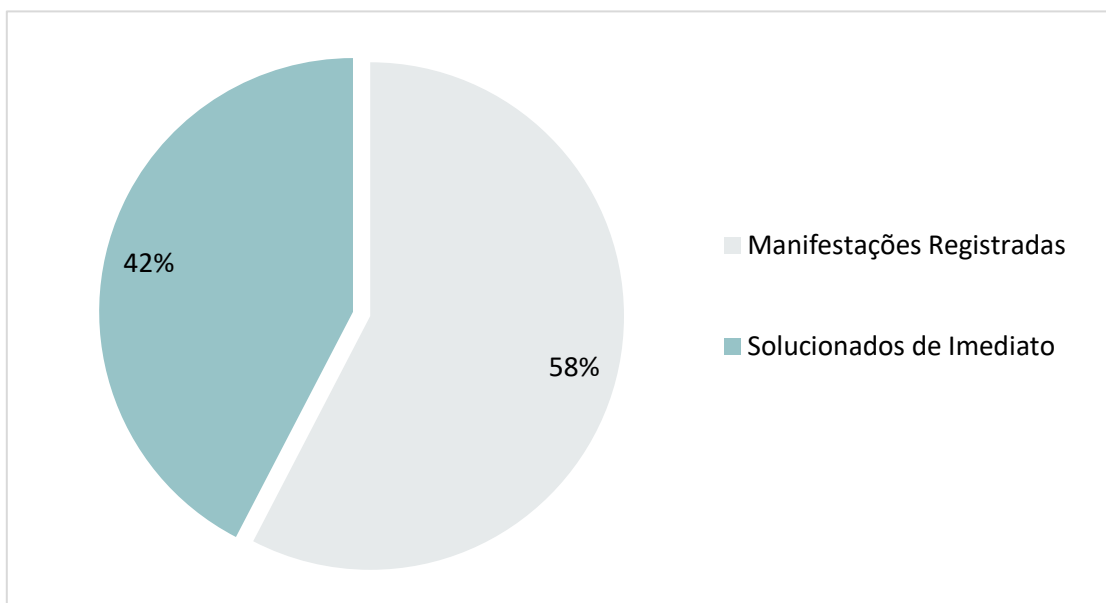
**Código QR:** Por meio da câmera do celular ou tablet, será direcionado ao formulário eletrônico.

Como se observa, a Ouvidoria dispõe de múltiplos canais de atendimento ao público, com o objetivo de assegurar a pluralidade de acesso aos seus serviços e a ampliação do atendimento, inclusive às pessoas com deficiência. Os canais disponibilizados buscam garantir acessibilidade, inclusão e efetividade no recebimento das manifestações, respeitando as diferentes necessidades do público atendido e promovendo o exercício da cidadania de forma ampla e igualitária.

# **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

## ATENDIMENTOS

No ano de 2025, a Ouvidoria realizou **9.424** (nove mil, quatrocentos e vinte e quatro) atendimentos, dos quais 3.993 (três mil, novecentos e noventa e três) foram solucionados de imediato, por telefone ou presencialmente, e 5.431 (cinco mil, quatrocentos e trinta e um) foram registrados como manifestações no sistema SISOUV 2.0.

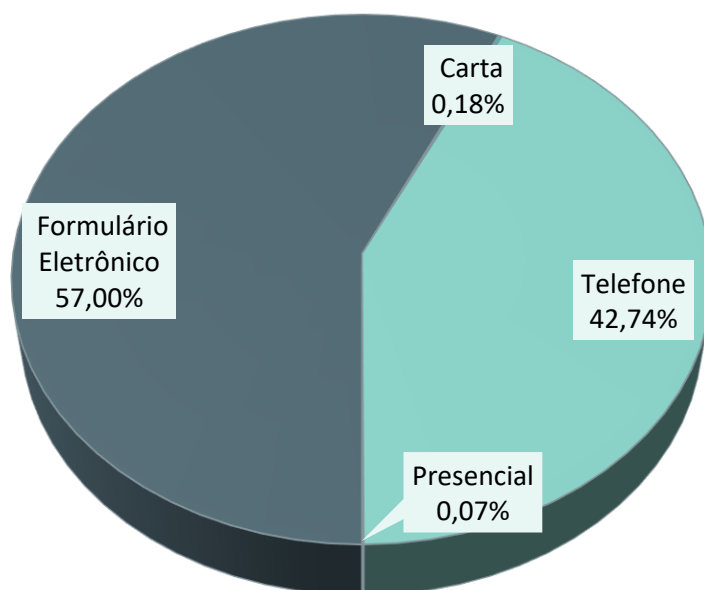


## ATENDIMENTOS POR CANAL

A Ouvidoria recebe manifestações da população por diferentes canais, garantindo transparência e acessibilidade no atendimento: pelo formulário eletrônico foram registradas 5.372 manifestações (57%), pelo telefone 4.028 (43%), presencialmente 7 (0,07%) e via carta 17 (0,18%), totalizando 9.424 registros.

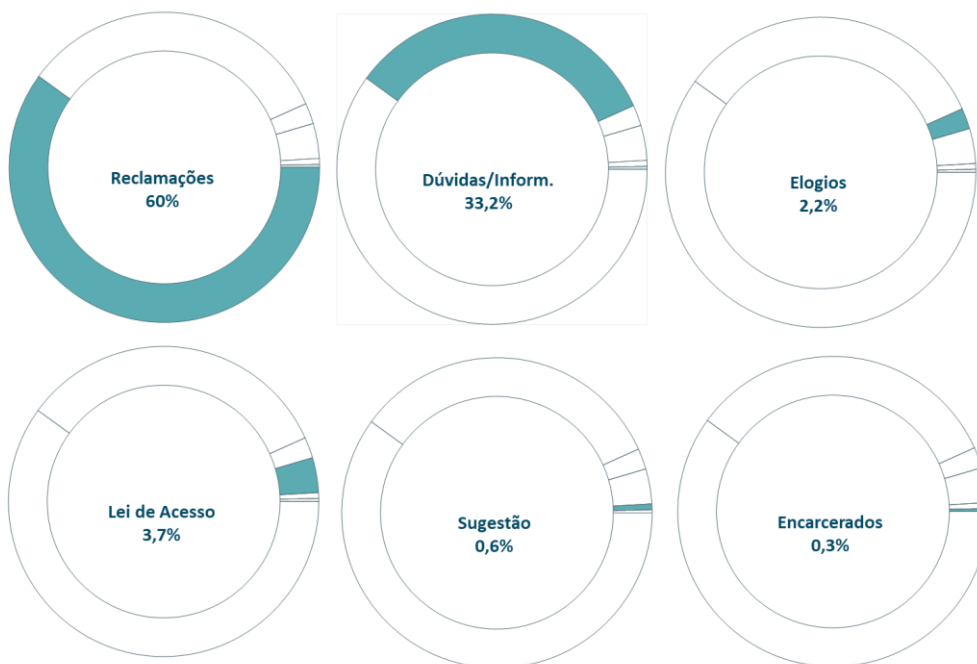
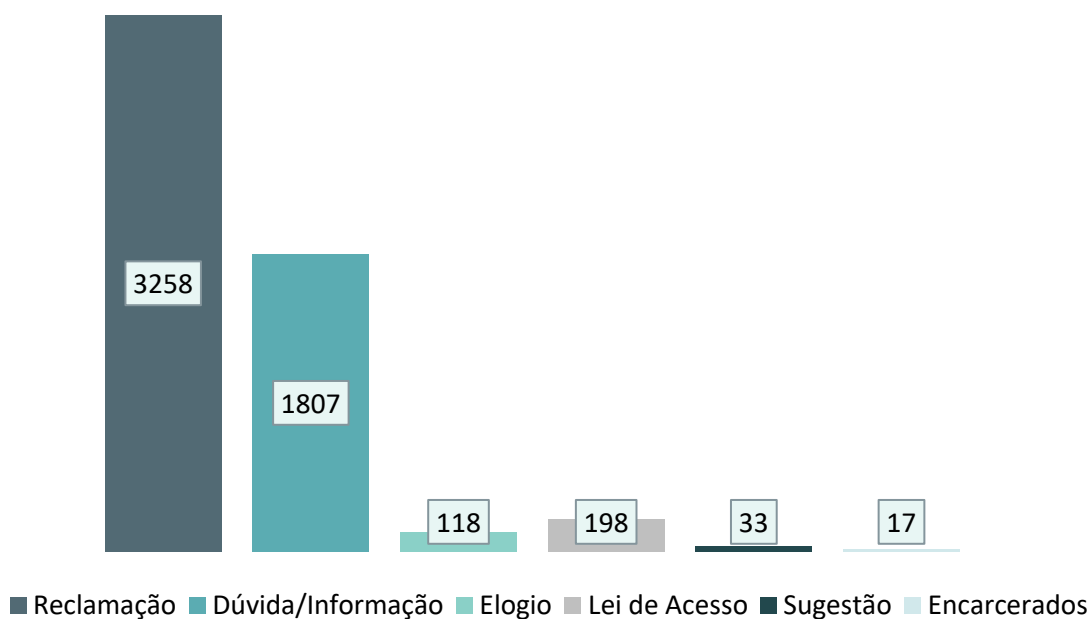
Atendimentos por Canal					
Canal	1º Tri	2º tri	3º Tri	4º Tri	Total
Formulário Eletrônico	1190	1339	1500	1343	<b>5.372</b>
Telefone	755	998	1007	1268	<b>4.028</b>
Carta	6	6	2	3	<b>17</b>
Presencial	1	3	3	0	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>1952</b>	<b>2346</b>	<b>2512</b>	<b>2614</b>	<b>9.424</b>

Percentual por Canal de Atendimento



## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

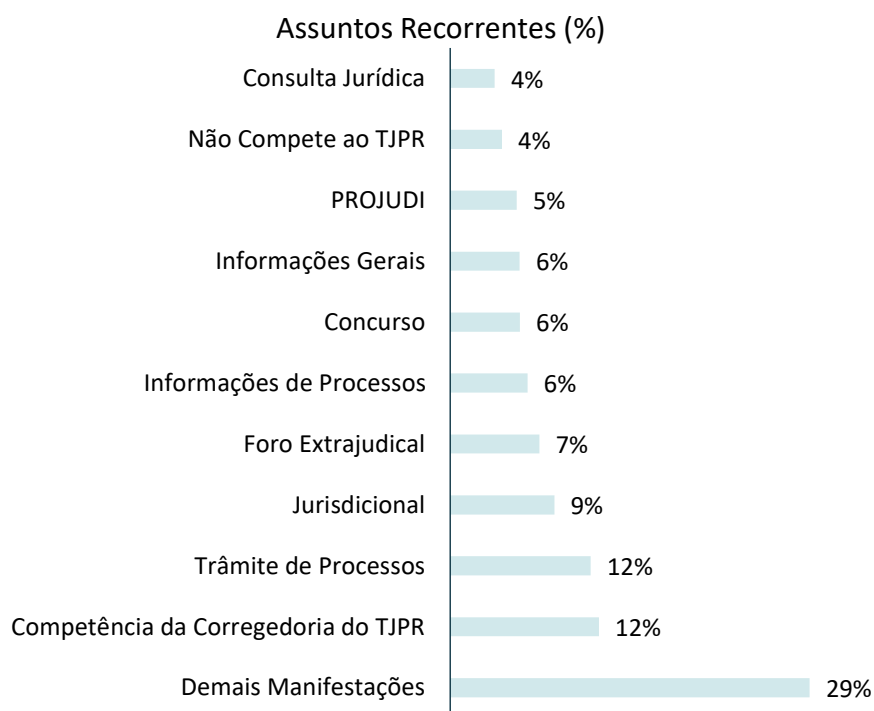
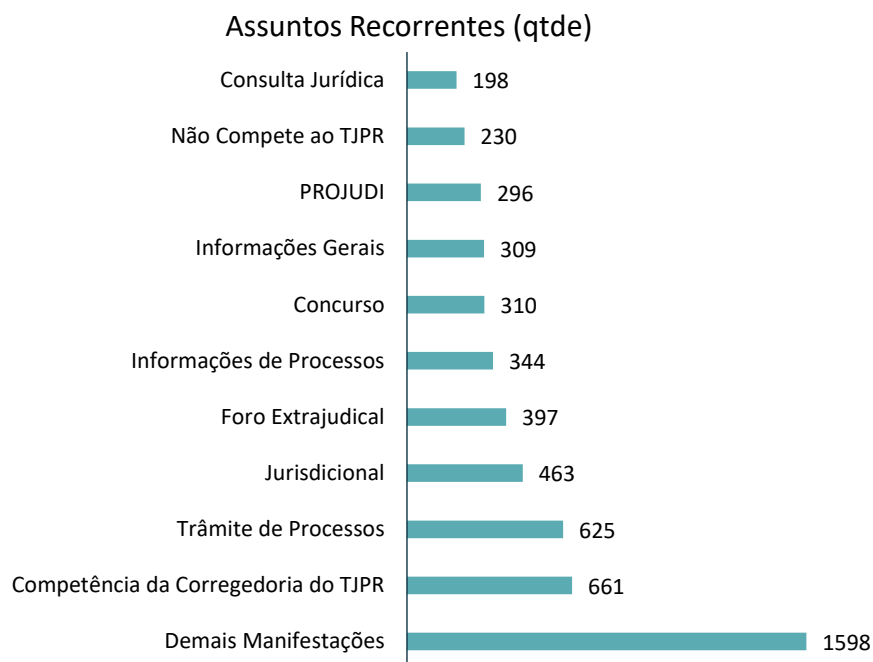
As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo. Abaixo apresentam-se os gráficos demonstrativos.



## PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

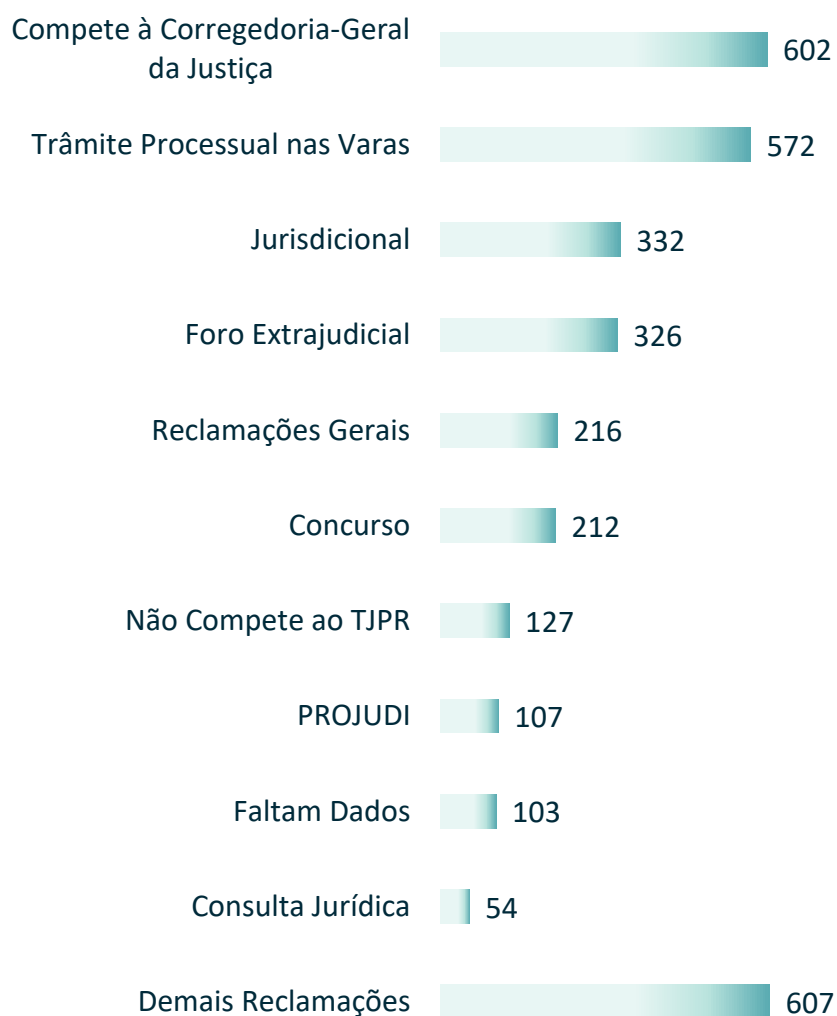
As manifestações recebidas pela Ouvidoria são categorizadas quanto ao assunto.

Abaixo apresentam-se os dados estatísticos dos **assuntos mais frequentes** no ano:

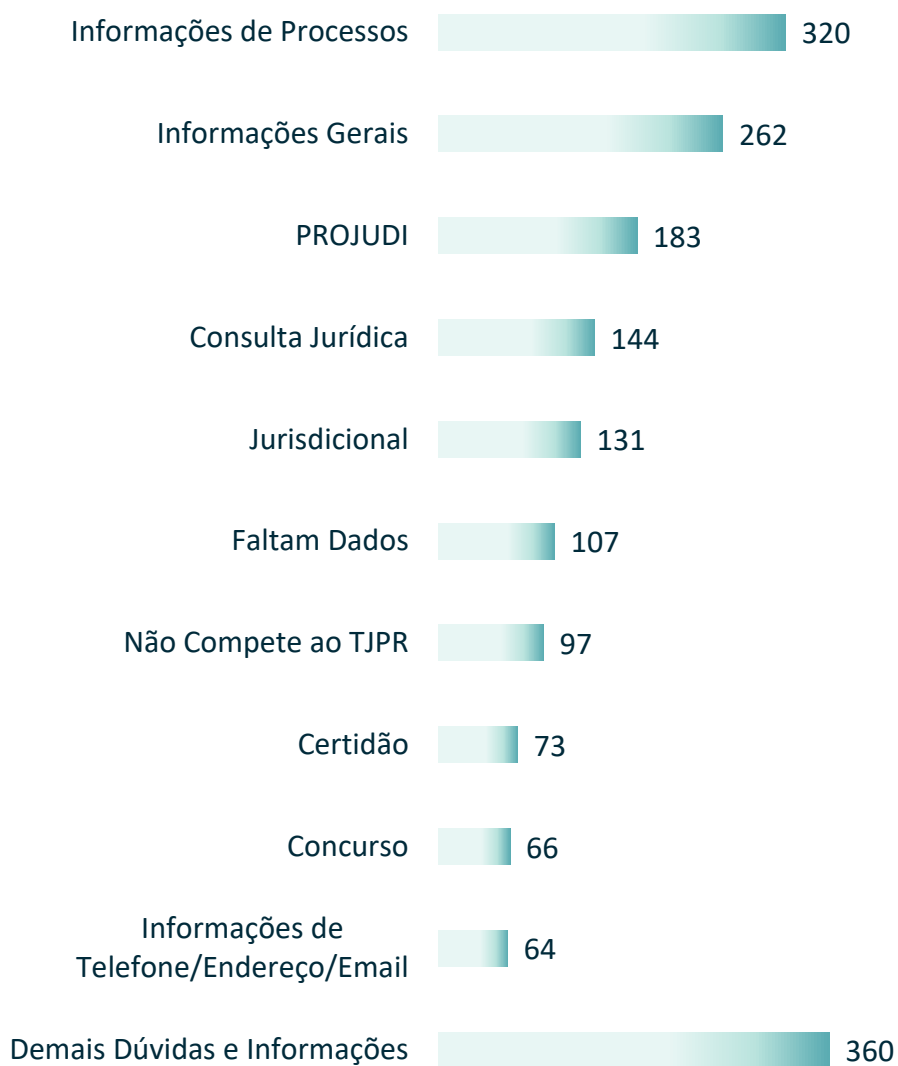


Abaixo, apresentam-se **os assuntos recorrentes, por tipo de manifestação:**

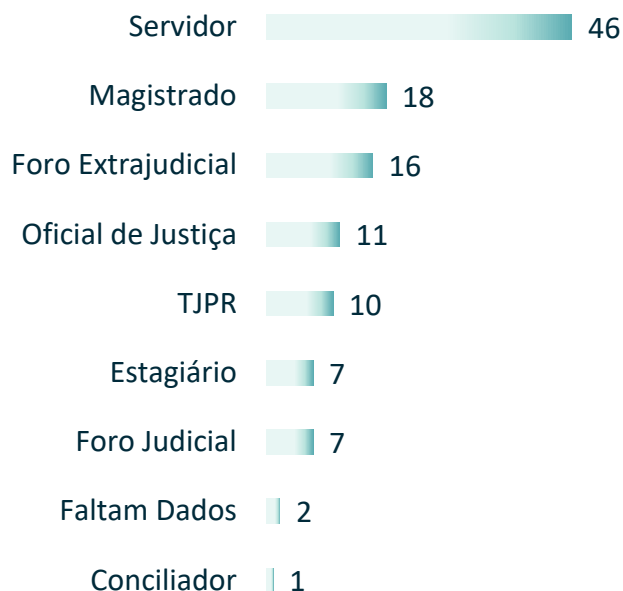
**RECLAMAÇÕES:** No período, **3.258** (três mil, duzentas e cinquenta e oito) manifestações foram classificadas como reclamações.



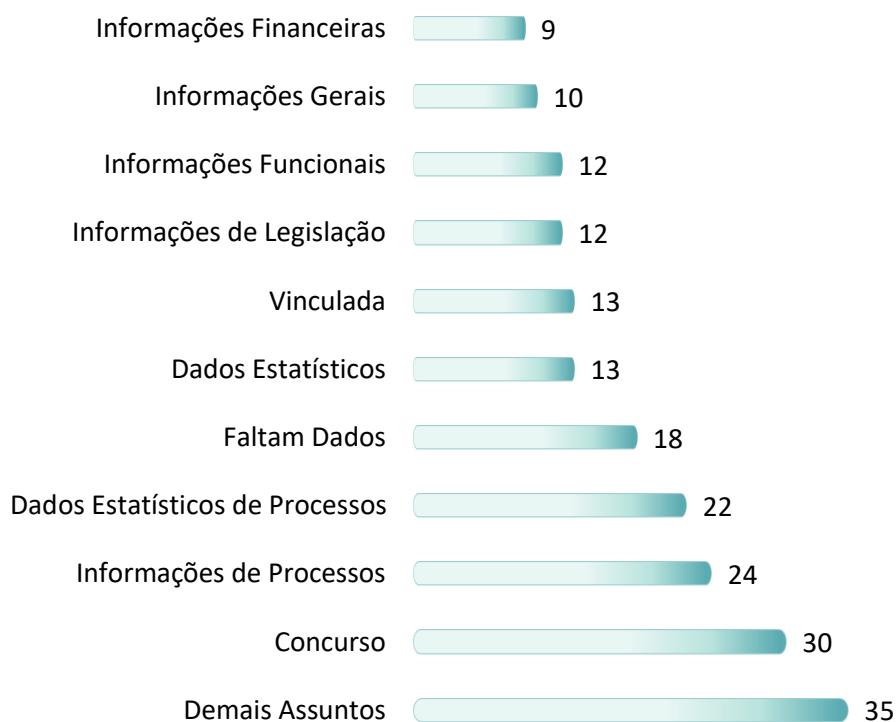
**DÚVIDAS/INFORMAÇÕES:** Somaram **1.807** (um mil, oitocentos e sete) manifestações no período. As categorias mais frequentes foram Informações de Processos, Informações Gerais e as relacionadas ao sistema PROJUDI, respectivamente.



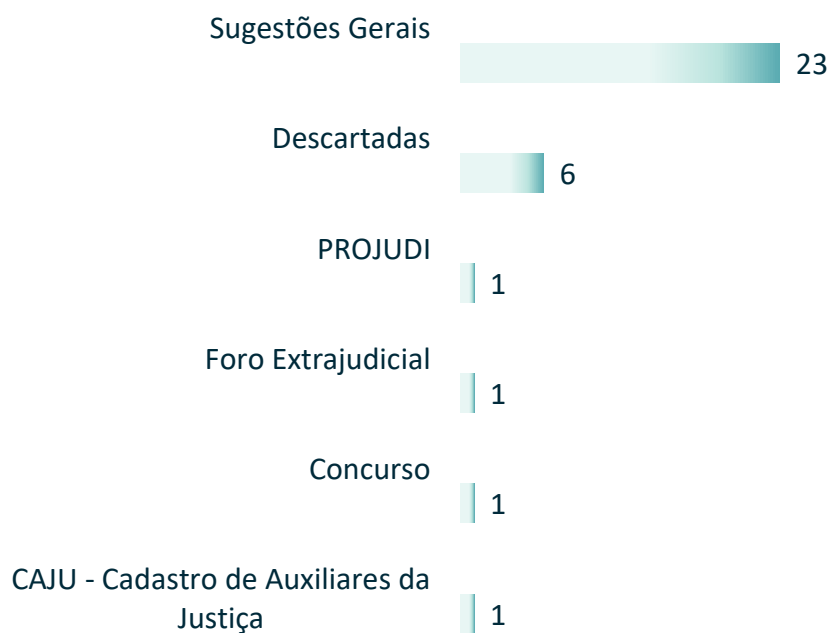
**ELOGIOS:** Foram recebidos **118** (cento e dezoito) elogios no período.



**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** A Lei Federal nº 12.527 de 2011, que trata do Acesso à Informação, foi abordada em **198** (cento e noventa e oito) manifestações:



**SUGESTÕES:** As Sugestões somaram **23** (vinte e três) manifestações no ano:



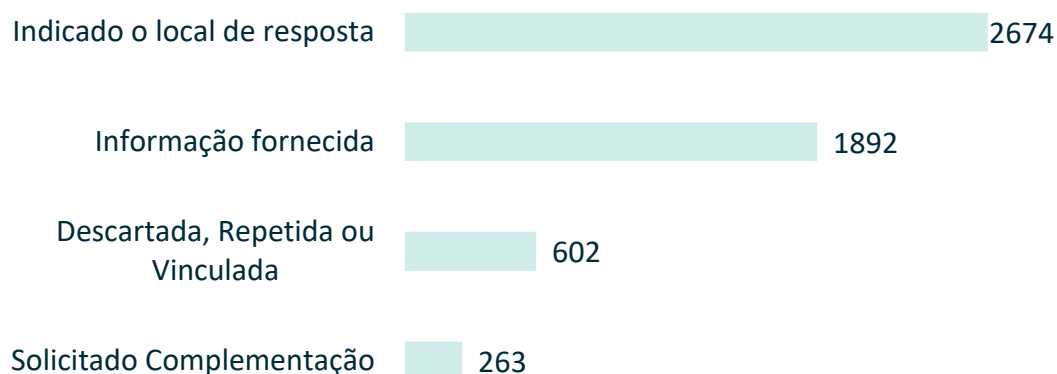
**ENCARCERADOS:** As manifestações categorizadas como Encarcerados referem-se às cartas de réus presos enviadas à Ouvidoria-Geral. Em 2025 a Ouvidoria recebeu **17** (dezessete) cartas.



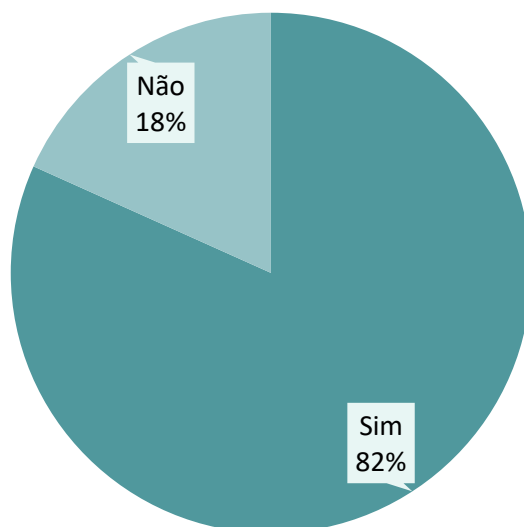
## PROCESSAMENTO E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria analisa as manifestações registradas e, sempre que possível, presta resposta imediata, especialmente nos casos em que a informação já está disponível ou quando é possível orientar sobre onde obtê-la.

Nas situações que exigem a atuação de outra unidade do Tribunal, a manifestação é encaminhada à unidade responsável. O gráfico abaixo apresenta as **providências adotadas pela Ouvidoria nas 5.431** (cinco mil, quatrocentos e trinta e uma) manifestações registradas no sistema SISOUV.



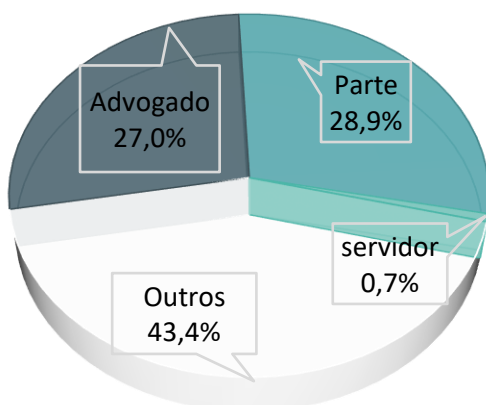
Abaixo, apresenta-se a porcentagem das manifestações registradas e respondidas diretamente.



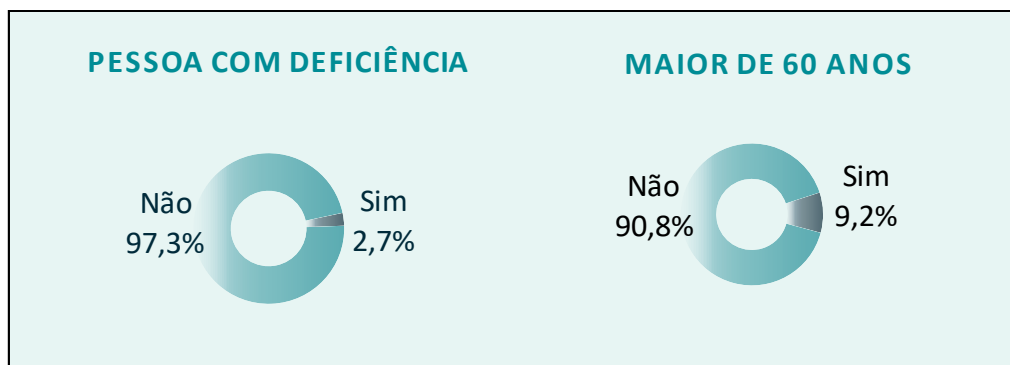
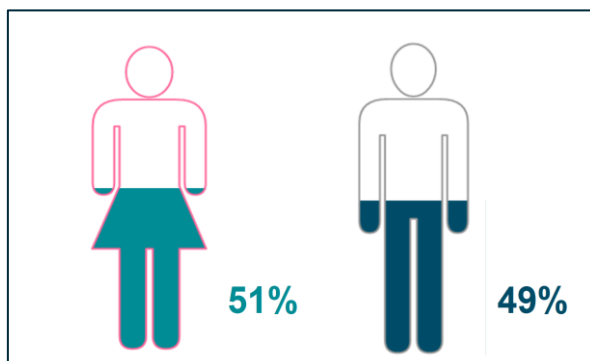
# **PERFIL DOS MANIFESTAN- TES**

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

**RELAÇÃO COM O TRIBUNAL:**



**GÊNERO:**



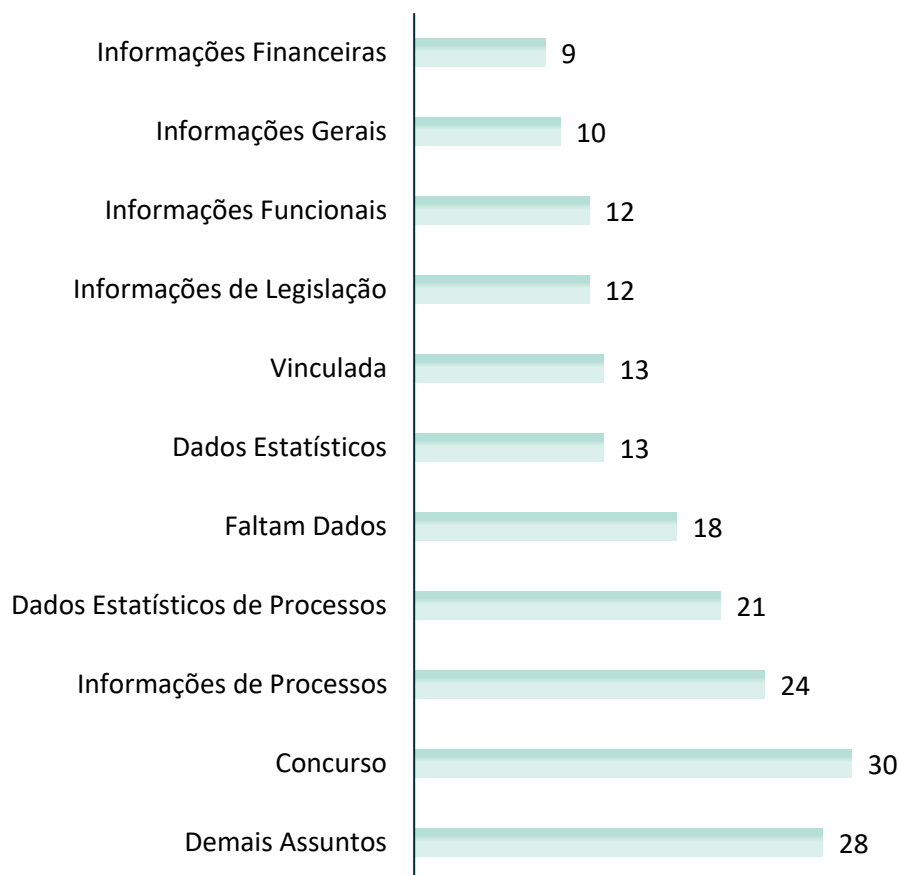
**DEMANDAS**  
**LEI DE**  
**ACESSO À**  
**INFORMAÇÃO**

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O objetivo é apresentar um diagnóstico das informações solicitadas e do respectivo tratamento administrativo das demandas. No período analisado, a Ouvidoria-Geral da Justiça, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), recebeu 198 (cento e noventa e oito) pedidos de acesso à informação, fundamentados na Lei nº 12.527/2011.

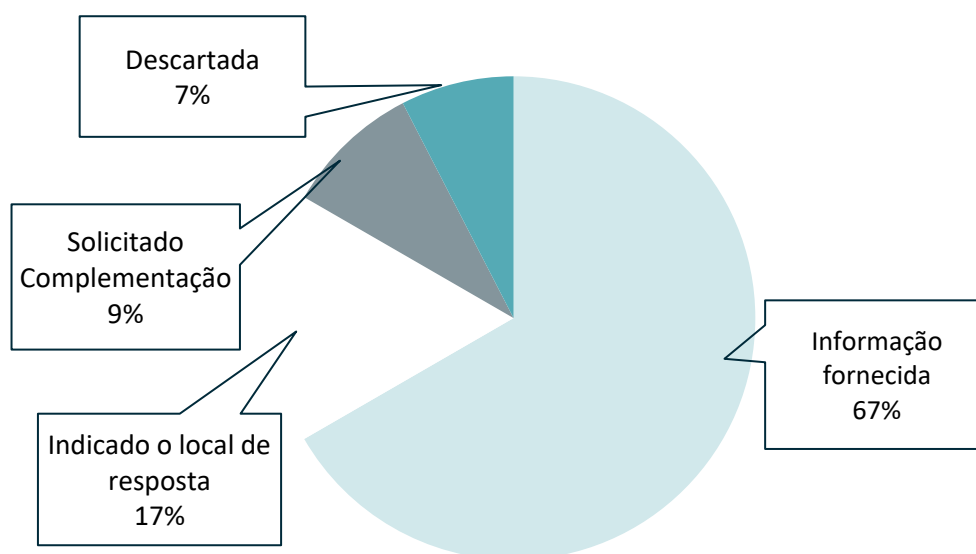
O Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) está integrado ao sistema da Ouvidoria, de forma que todas as demandas registradas no SIC passam a constar no SISOUV. Além disso, as manifestações originadas no SEI também são prontamente registradas no SISOUV para fins de controle, estatística e padronização dos registros, garantindo uma gestão unificada, transparente e organizada das demandas recebidas pela Ouvidoria.

O gráfico a seguir apresenta a **categorização dos pedidos recebidos**.

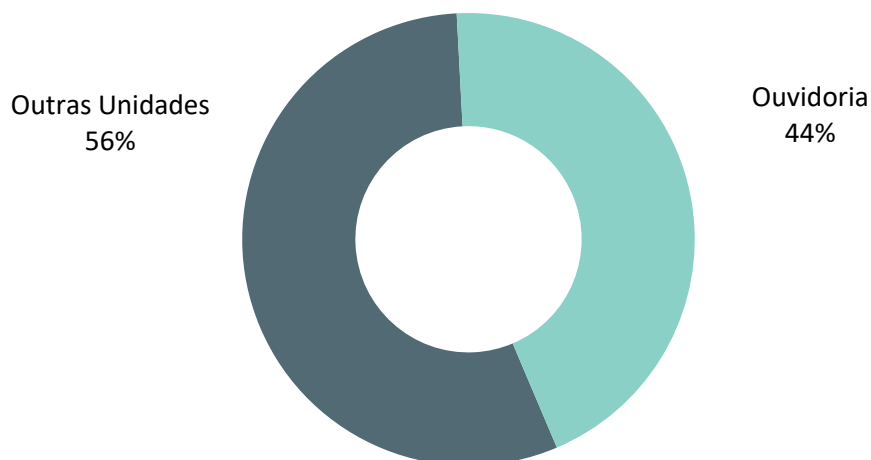


## PROCESSAMENTO DAS RESPOSTAS

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria poderá responder imediatamente quando a informação já estiver disponível ou indicar o local para sua obtenção. Nos demais casos, a demanda será encaminhada às unidades competentes do Tribunal de Justiça, com garantia de resposta e acompanhamento ao manifestante. O gráfico abaixo apresenta a **providência adotada pela Ouvidoria**:

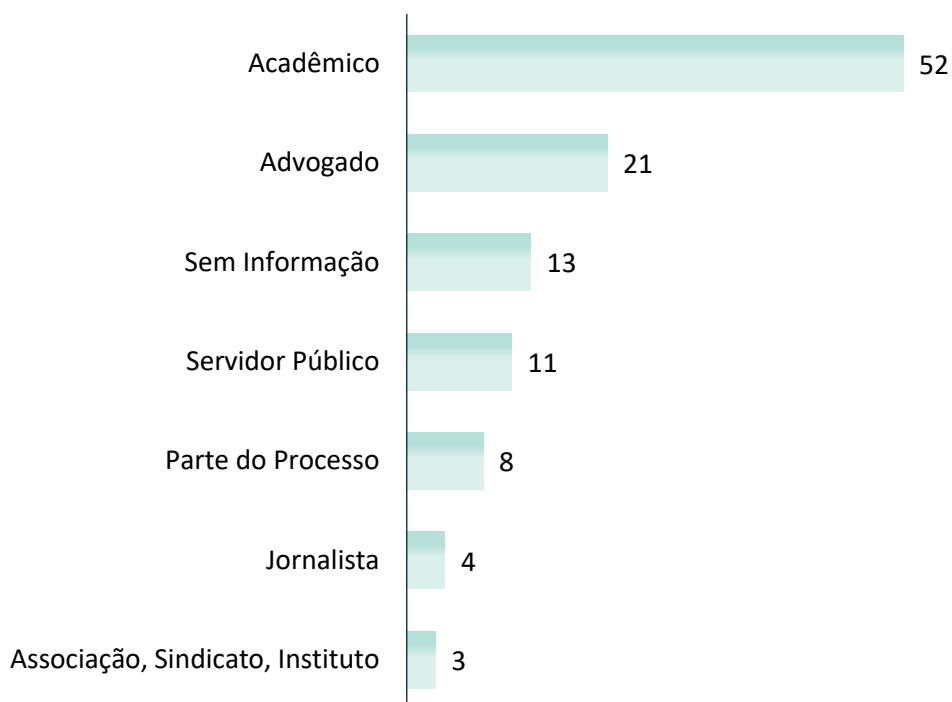


Abaixo, apresenta-se o percentual de manifestações **respondidos diretamente pela Ouvidoria**; e o percentual das manifestações que exigiram encaminhamentos para outras unidades do TJPR.



## PERFIL DOS REQUERENTES

A maioria dos pedidos de informação foi formulada por acadêmicos, que recorrem à Ouvidoria, com fundamento na Lei de Acesso à Informação (LAI), para obter dados oficiais, informações institucionais e esclarecimentos necessários ao desenvolvimento de pesquisas acadêmicas, trabalhos científicos e estudos técnicos. Abaixo, apresenta-se o perfil dos manifestantes que



# **OUVIDORIA DA MULHER**

## OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher integra a política institucional do Poder Judiciário voltada à prevenção e ao enfrentamento da violência contra a mulher. Sua criação decorre da instituição da Ouvidoria Nacional da Mulher pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio da Portaria nº 33, de 8 de fevereiro de 2022, com atuação no âmbito do Poder Judiciário.

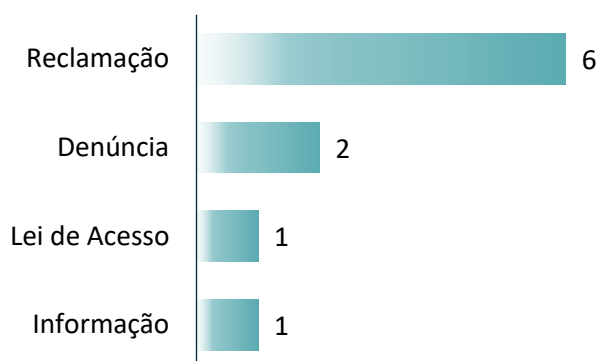
No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria da Mulher atua com caráter administrativo, institucional e orientativo, voltado ao acolhimento institucional, à prestação de informações e à orientação da cidadã. Destaca-se ainda o recebimento, o tratamento e o encaminhamento, quando necessário, às autoridades competentes, de demandas relacionadas a procedimentos judiciais envolvendo atos de violência contra a mulher, com atenção à evitação da revitimização e à preservação da dignidade, da autonomia e da segurança da mulher atendida.

Ressalta-se que o recebimento e o tratamento das demandas dirigidas à Ouvidoria da Mulher observam rigorosamente os princípios da privacidade, do sigilo e da proteção de dados pessoais, em especial aqueles classificados como dados pessoais sensíveis, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

As informações fornecidas são utilizadas exclusivamente para as finalidades institucionais da Ouvidoria, com acesso restrito aos agentes devidamente autorizados, mediante a adoção de medidas técnicas e administrativas, inclusive técnicas de anonimização e de pseudonimização, destinadas a garantir a confidencialidade, a integridade e a segurança dos dados.

### MANIFESTAÇÕES:

No âmbito geral, a Ouvidoria da Mulher registrou, no período analisado, **10 (dez) manifestações**, das quais 9 foram encerradas com retorno ao manifestante e 1 foi descartada, demonstrando elevado índice de atendimento e resposta. As demandas abrangeram diferentes tipos de manifestação, com predominância de reclamações (seis), seguidas de denúncias (duas), além de pedido de informação (um) e um pedido fundamentado na Lei de Acesso à Informação (LAI).



### PROCESSOS - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI):

No ano de 2025, foram registrados **27 processos em tramitação**, com predominância de consultas (10) e processos administrativos (8), seguidos de informações (3), reclamações (2) e projetos/estudos (2). Também houve registros pontuais de comunicação (1) e pedido de providências (1), evidenciando a diversidade de demandas tratadas por meio do SEI.

Quanto aos expedientes gerados no SEI, foram produzidos **34 documentos**, com destaque para despachos (24), que representam a maior parte das movimentações administrativas no período.

Processos com tramitação no período:

Tipo	Quantidade
Comunicação	1
Consulta	10
Informação	3
Pedido de Providências	1
Processo Administrativo	8
Projeto/Estudo	2
Reclamação	2
<b>TOTAL:</b>	<b>27</b>

### **CONSIDERAÇÕES:**

A Ouvidoria da Mulher consolidou-se, no período analisado, como importante canal institucional de acolhimento, escuta qualificada e orientação às cidadãs, assegurando o adequado tratamento administrativo das manifestações recebidas. Por meio de sua atuação articulada com a Ouvidoria-Geral da Justiça, contribuiu para o encaminhamento responsável das demandas, o acesso à informação e o fortalecimento das políticas

**EVENTOS,  
REUNIÕES E  
PROJETOS**

## **Posse da Cúpula Diretiva do TJPR para o biênio 2025/2026.**

Na segunda-feira, dia 03/02/2025, ocorreu a posse da Cúpula Diretiva do TJPR para o biênio 2025/2026. Nos cargos de ouvidor-geral e ouvidor assumiram os desembargadores Ruy Alves Henriques e José Américo Penteado de Carvalho.

Como presidente da Corte paranaense, a desembargadora Lidia Maejima, como 1ª vice-presidente, o desembargador Hayton Lee Swain Filho; como 2º vice-presidente, o desembargador Fábio Haick Dalla Vecchia; na corregedoria-geral, o desembargador Fernando Wolff Bodziak e no cargo de corregedor, a desembargadora Ana Lúcia Lourenço.



**XII Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD.** Nos dias 19, 20 e 21 de março, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou do XII Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD em Recife. O principal objetivo do encontro do colegiado do Brasil é debater boas práticas com ênfase no relacionamento entre o Poder Judiciário e os cidadãos. Além de, especificamente, comemorar os 10 anos de criação do respectivo colegiado.

A programação abordou temas como: Ouvidoria e gestão estratégica; Ouvidoria proativa, transparência, acessibilidade e eficiência, entre outros. Ainda na oportunidade, houve a apresentação do estudo sobre as Ouvidorias Brasileiras pelo Desembargador Fernando Ferreira de Moraes.

Durante o encontro, o Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, foi indicado para compor a Comissão de Relações Internacionais do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais (COJUD).



## VI ENCONTRO DE MAGISTRADOS E MAGISTRADAS DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE E V FÓRUM ESTADUAL DE JUÍZES E JUÍZAS DA INFÂNCIA E JUVENTUDE DO PARANÁ - FOEJI/PR.

O Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou da abertura do VI Encontro de Magistrados e Magistradas da Infância e Juventude e V Fórum Estadual de Juízes e Juízas da Infância e Juventude do Paraná - FOEJI/PR, inicialmente dando as boas-vindas aos participantes, apresentando a nova gestão da Ouvidoria-Geral e a colocando à disposição de todos os magistrados. Esteve, ainda, prestigiando o evento a então Ouvidora da Mulher Desembargadora Priscilla Placha Sá.

O evento foi realizado pela parceria feita entre CONSIJ Conselho de Supervisão e CIJ - Coordenadoria da Infância e Juventude, Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), Escola Judicial do Paraná - EJUD-PR, e a Associação dos Magistrados do Paraná (AMAPAR), credenciado pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados/ENFAM.



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

A então Ouvidora da Mulher Desembargadora Priscila Placha de Sá participou, entre os dias 09 e 11 de abril, do 17º Seminário Nacional "Ouvidores & Ouvidorias" em 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 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.



## **Ouvidoria realiza visitas institucionais para ampliar apoio às comarcas do interior**

Com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria junto às comarcas do interior, por meio de apoio institucional direto, escuta das demandas locais e conhecimento *in loco* da realidade das unidades, foram realizadas, nos meses de abril e maio de 2025, visitas institucionais às instalações das unidades judiciais e do foro extrajudicial. A iniciativa integra a política de interiorização da Ouvidoria, voltada à aproximação com magistrados e servidores e à compreensão das necessidades das comarcas mais distantes da Capital.

Nesse contexto, no dia 14 de abril de 2025, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques esteve na **Comarca de Colombo**, onde foi recebido pela Juíza Lygia Maria Erthal e pelo Juiz Wilson José de Freitas Junior, e, na sequência, na **Comarca de Almirante Tamandaré**, ocasião em que se reuniu com o Juiz José Aristides Catenacci Júnior.

Já no dia 15 de abril de 2025, a então Ouvidora da Mulher, a Desembargadora Priscilla Placha Sá, pela Ouvidoria da Mulher, esteve na **Comarca de Pinhais**, sendo recebida pelo Juiz Antonio Sergio Bernardinetti David Hernandez, e, posteriormente, na **Comarca de Piraquara**, onde se reuniu com o Juiz Rafael Velloso Stankevéc e com a Juíza Caroline Vieira de Andrade Mattar.

Dando continuidade às ações de interiorização, no início de maio de 2025, o Desembargador Ruy Alves Henriques realizou visitas institucionais às comarcas de **Londrina e Maringá**, sendo recebido por magistrados locais.

A iniciativa reafirma o compromisso da Ouvidoria em atuar de maneira próxima e colaborativa, apoiando as unidades do interior, compreendendo suas especificidades e contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados à sociedade.



Visita Piraquara



Visita Piraquara

**Continuação - fotos das visitas às Comarcas do interior**



*Visita Londrina*



*Visita Londrina*



*Visita Maringá*

### **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, na qualidade de Presidentes de Câmara, de uma reunião com os demais presidentes de Câmaras deste 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.



## **Ouidora da Mulher do TJPR participa do V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)**

A então Ouidora da Mulher do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), Priscila Placha de Sá, participou do V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), realizado entre os dias 28 e 30 de abril, em Minas Gerais. O evento reuniu representantes das Ouvidorias da Mulher de todo o país para debater o fortalecimento da escuta sensível, das práticas de acolhimento e do atendimento humanizado no âmbito do Poder Judiciário, com foco na promoção da igualdade de gênero e no enfrentamento à violência contra as mulheres.

Promovido pelo Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais (TRT-MG) em parceria com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), o encontro destacou o papel estratégico das Ouvidorias Judiciais das Mulheres como espaços institucionais de diálogo entre o Judiciário, outras instituições e a sociedade. A participação do TJPR reforça o compromisso da Corte paranaense com a atuação integrada e o aprimoramento das políticas de proteção e garantia de direitos das mulheres.



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

O Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques Filho, participou no dia (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.”



### **TJPR recebe visita técnica da Controladoria-Geral do Estado**

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) recebeu, na quarta-feira (30/07), a Controladoria-Geral do Estado (CGE). O encontro foi realizado na Ouvidoria-geral da Corte paranaense, onde representantes da Ouvidoria-geral do Estado apresentaram o Sistema Integrado (SIGOP), utilizado pelo Poder Executivo Estadual. Na ocasião, os departamentos debateram as melhores práticas da área e trocaram informações sobre os sistemas utilizados por ambas as instituições.

Durante visita, a ouvidora-geral do Estado, Letícia Dohms, apresentou as funcionalidades do sistema SIGOP e explicou como é realizada a gestão das manifestações recebidas por todas as ouvidorias setoriais espalhadas pelo Paraná. O TJPR utiliza o sistema Sisouv, que já registrou, neste primeiro semestre 716 atendimentos/mês.



### **Nova ferramenta foi apresentada durante reunião com magistrados e servidores do órgão**

O Ouvidor-Geral, Desembargador Ruy Alves Henriques, iniciou trabalhos para a substituição e modernização do sistema utilizado pela Ouvidoria de Justiça do Tribunal de Justiça do Paraná para o recebimento e tratamento de manifestações. Juntamente com a equipe técnica da Ouvidoria-Geral foram analisadas diversas alternativas para implantação de um novo sistema que atenda às necessidades do Órgão.

No dia 17/09 um novo sistema de gestão de ouvidoria foi apresentado para a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR). O sistema SISGOP, criado pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (Celepar), já é utilizado por diversos órgãos públicos no estado e está em fase de testes na Corte paranaense.

Segundo o Ouvidor-Geral do TJPR, desembargador Ruy Alves Henriques Filho, em oito meses, o órgão registrou uma média de 7 mil manifestações, e o alto volume de demandas justifica a necessidade de um sistema moderno e ágil. “A nossa Ouvidoria usa um sistema que tem 10 anos e, nesse tempo, muita coisa mudou em termos de tecnologia da informação e até de acesso do cidadão ao Tribunal de Justiça. Então, começamos a buscar novos sistemas e parcerias, e encontramos um desenvolvido pela Celepar que é muito avançado”, afirmou o Ouvidor-geral.

Após algumas semanas testando o sistema SISGOP verificou-se que ele apresenta algumas incompatibilidades estruturais com relação aos trabalhos desempenhados pela ouvidoria, o que inviabilizou a sua implantação de forma permanente pelo Órgão.

Dessa maneira, está em fase de implantação, para solucionar as demandas e promover a atualização do sistema da Ouvidoria, o sistema ServiceNow, a cargo da empresa Aoop.



### **Ouvidoria-Geral da Justiça se apresenta aos novos Magistrados.**

Na segunda-feira (20/10), durante o curso de formação de Magistrados realizado pela Escola Judicial do Paraná – EJUD/PR, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Alves Henriques e a Ouvidora da Mulher, Desembargadora Elizabeth de Fatima Nogueira Calmon de Passos, apresentaram aos novos Magistrados da Corte o funcionamento, a composição e as atribuições da Ouvidoria-Geral da Justiça e da Ouvidoria da Mulher.



## **Ouvidoria- Geral do TJPR participa de encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais em Manaus-AM.**

O Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça de Paraná, Desembargador Ruy Alves Henriques, participou, do 13º Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais (COJUD), em Manaus (AM).

A abertura do encontro foi na quarta-feira (5/11), realizada no Centro Cultural Palácio Rio Negro com a presença de ouvidores de diversos tribunais, autoridades locais e convidados.

A programação oficial começou na quinta-feira (6/11), no Centro Cultural dos Povos da Amazônia, com palestra do ministro Mauro Campbell Marques, corregedor nacional de Justiça. Foram abordados temas como assédio, discriminação, reforma tributária, eficiência da Justiça, participação popular e evolução das Ouvidorias Judiciais.

No dia 07/11, as Ouvidorias do País apresentaram projetos e realizaram assembleia-geral para eleger a nova diretoria.

O evento COJUD terminou sábado (8/11) com a leitura da Carta de Manaus.



## Visitas Institucionais em Brasília-DF

Nos dias 26, 27 e 28 de novembro, o Ouvidor-Geral da Justiça, Desembargador Ruy Aves Henriques Filho, sem custos para os cofres públicos, realizou visitas institucionais à Capital Federal. Durante a visita, reuniu-se com o ex-Ouvidor-Geral do Superior Tribunal de Justiça, Ministro Sérgio Kukina, ocasião em que conheceu as instalações da pasta.

O Desembargador também foi recebido pela Juíza paranaense, Doutora Flávia Viana, atual Ouvidora do Supremo Tribunal Federal, também se encontrando com o Presidente da Corte Suprema, Ministro Luiz Edson Fachin, para tratar de temas relacionados aos sistemas de Ouvidoria Nacional e o alinhamento de condutas.

Finalmente, encontrou-se com o Juiz Federal, Doutor Eivaldo Ribeiro, Ouvidor e Secretário-Geral do Conselho da Justiça Federal (CJF), atual braço direito do Presidente da Corte, Ministro Herman Benjamin.

Das visitas, o nosso Ouvidor-Geral trouxe na bagagem ideias, projetos e minutas de termos de cooperação entre as instituições.

Ouvidor-geral do TJPR faz visita institucional ao STF, STJ e CJF em Brasília

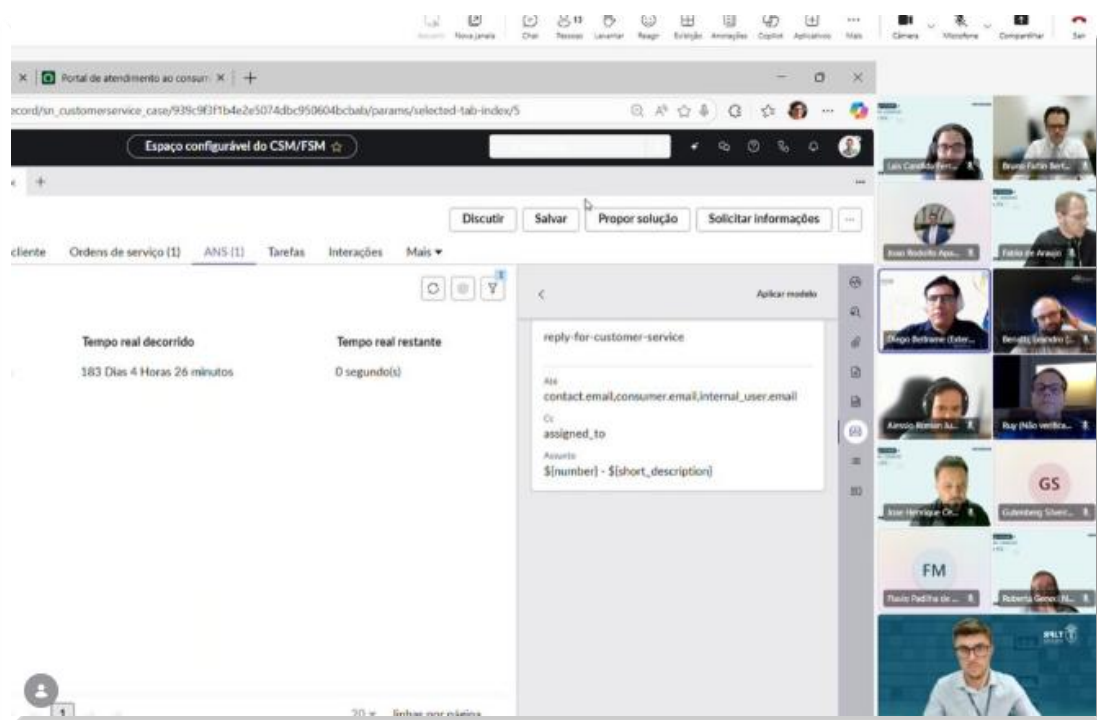


## Reunião - Novo Sistema de Ouvidoria

Na última reunião do ano (17/12), a Ouvidoria-Geral da Justiça, a Coordenadoria de Governança, Riscos e Conformidade, a Secretaria de Tecnologia da Informação e empresa AOOP reuniram-se em um encontro marcado por diálogo produtivo e perspectivas promissoras.

Durante a reunião, foram tratadas as atualizações dos sistemas da Ouvidoria e do Canal de Denúncia, com foco no aprimoramento dos fluxos, na modernização tecnológica e no fortalecimento da transparência e da integridade institucional. O momento também foi oportuno para alinhar expectativas e definir agendamentos prévios para a próxima reunião, já programada para janeiro de 2026, assegurando continuidade aos trabalhos e avanços planejados.

O encontro reforçou o compromisso conjunto das áreas envolvidas com a evolução dos serviços prestados ao cidadão, encerrando o ano com engajamento, planejamento e entusiasmo para os próximos desafios.



# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório de Gestão evidencia a atuação da Ouvidoria-Geral da Justiça ao longo do ano de 2025, destacando-se como instrumento de diálogo entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, bem como de promoção da transparência, do acesso à informação e da melhoria dos serviços prestados.

Os dados estatísticos apresentados demonstram volume expressivo e diversificado de manifestações, atendidas por meio de diferentes canais, com elevado índice de resposta e tratamento adequado das demandas. As informações consolidadas possibilitam a análise do perfil dos usuários, dos assuntos recorrentes e das providências adotadas, servindo como subsídio relevante para o aperfeiçoamento das rotinas administrativas e jurisdicionais.

De modo geral, a Ouvidoria-Geral da Justiça atuou de forma diligente no encaminhamento das manifestações aos setores competentes, assegurando a comunicação com os manifestantes e o acompanhamento das demandas, observado o sigilo das informações e o tratamento dos dados coletados em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), com observância aos princípios da finalidade, necessidade e segurança, contribuindo para o fortalecimento da gestão institucional e a identificação de oportunidades de aprimoramento.

Ressalta-se, ainda, a consolidação da Ouvidoria da Mulher como canal específico de acolhimento, orientação e encaminhamento de demandas relacionadas à violência contra a mulher, em consonância com as políticas judiciárias nacionais, reforçando o compromisso da Ouvidoria-Geral da Justiça com a promoção da cidadania, da equidade e da proteção dos direitos fundamentais.

Assim, o relatório reafirma a missão institucional da Ouvidoria-Geral da Justiça de aproximar o cidadão do Poder Judiciário, fomentar a participação social e fornecer subsídios estratégicos à administração da Justiça, contribuindo para o aprimoramento da prestação jurisdicional e para o fortalecimento da confiança da sociedade na instituição.



**TJPR**

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO PARANÁ