

QR CODE PARA ACESSO À OUVIDORIA TJPR

ANA LUCIA LOURENÇO

Juíza de Direito Fabiane Pieruccini Servidor Cideclei Machado

Descrição Resumida da Prática:

Por meio de um aplicativo próprio para leitura do código ou da câmera do celular (a depender do aparelho) o QR Code direciona os cidadãos ao formulário eletrônico que está na página da Ouvidoria. Assim que o usuário fizer a sua manifestação ela será encaminhado à equipe da Ouvidoria para análise

Prática

PASSO A PASSO DA IMPLANTAÇÃO DO QR CODE OUVIDORIA.

Solicitamos ao DTIC do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná a criação de um QR CODE específico para guiar o jurisdicionado ao formulário da Ouvidoria. Deste modo facilitamos o acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria em todo o Estado do Paraná, com um custo baixo para a instituição já que não é necessário a instalação de totens com equipamentos em cada Comarca. Basta a afixação de um cartaz em cada unidade judiciária de modo bem visível para que o jurisdicionado possa fazer o acesso através de um aparelho celular.

Para acessar o *QR Code*, o interessado deve capturar com seu dispositivo móvel, conectado à internet, o código existente nos documentos de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral, por meio de aplicativo específico disponível gratuitamente em lojas virtuais.

Por meio de um aplicativo próprio para leitura do código ou da câmera do celular (a depender do aparelho) o *QR Code* direciona os cidadãos ao formulário eletrônico que está na página da Ouvidoria. Assim que o usuário fizer a sua manifestação ela será encaminhado à equipe da Ouvidoria para análise.

Foram confeccionados cartazes com a impressão do QR CODE para serem afixados nas unidades jurisdicionais.

Solicitamos recentemente aos técnicos do DTIC que criassem uma ferramenta para que possamos mensurar quantos manifestantes se utilizaram do acesso via QR CODE para verificar a necessidade de uma maior divulgação.

EFEITO MULTIPLICADOR DA BOA PRÁTICA:

A Ouvidora-Geral do Tribunal Regional Federal da 3.^a Região (TRF3) recentemente adotou a prática do Paraná e estabeleceu normativo que dispõe sobre a implantação do uso do *QR Code* para acesso às ações decorrentes dos seus projetos, dentre os quais o “TRF3 de Portas Abertas - Para Uma Visão Cidadã” ([Agende Uma Visita](#)) e a “Pesquisa de Satisfação do Usuário” ([Avalie o Judiciário Federal da 3.^a Região](#)), disponíveis no endereço eletrônico www.trf3.jus.br.

Contato Público

4132002595

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Estado

PR

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Sim

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Unidade/Seção do Órgão

OUVIDORIA GERAL DO TJPR

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Não

Data de Implantação

01/03/2019

Identificação do Problema

A Ouvidoria não era amplamente conhecida pelo público. Solicitamos ao DTIC do Tribunal de Justiça a criação de um QR CODE específico para guiar o jurisdicionado ao formulário da Ouvidoria. Deste modo facilitamos o acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria em todo o Estado do Paraná, com um custo baixo para a instituição já que não é necessário a instalação de totens com equipamentos em cada Comarca

Palavras Chave

QR CODE OUVIDORIA TJPR

Beneficiários

Divulgação da Ouvidoria e facilitação de acesso do jurisdicionado

Abrangência

161 Comarcas do Estado do Paraná

Parceiros

Departamento de Tecnologia e Informação do TJPR

Metodologia (Passo a Passo)

Para acessar o QR Code, o interessado deve capturar com seu dispositivo móvel, conectado à internet, o código existente nos documentos de divulgação das ações da Ouvidoria-Geral, por meio de aplicativo específico disponível gratuitamente em lojas virtuais. Por meio de um aplicativo próprio para leitura do código ou da câmera do celular (a depender do aparelho) o QR Code direciona os cidadãos ao formulário eletrônico que está na página da Ouvidoria. Assim que o usuário fizer a sua manifestação ela será encaminhado à equipe da Ouvidoria para análise. Foram confeccionados dezenas cartazes com a impressão do QR CODE para serem afixados nas unidades jurisdicionais. Solicitamos recentemente aos técnicos do DTIC que criassem uma ferramenta para que possamos mensurar quantos manifestantes se utilizaram do acesso via QR CODE para verificar a necessidade de uma maior divulgação.

Resultados e benefícios alcançados

AUMENTO DE ACESSOS JUNTO À OUVIDORIA DO TJPR,

Recursos Utilizados

CRIAÇÃO DE UM CÓDIGO PELO DTIC E CONFECCÇÃO DE CARTAZES PARA DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO.

Dificuldades Encontradas

FISCALIZAÇÃO DA AFIXAÇÃO DOS CARTAZES EM TODAS AS UNIDADES

Lições Aprendidas

ATENTAR NA BUSCA DE NOVOS RECURSOS TECNOLÓGICOS COM BAIXO CUSTO QUE

POSSAM APRIMORAR A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.