



“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.”

➤ COMPOSIÇÃO:

Corregedor-Geral da Justiça

Des. Lauro Augusto Fabrício de Melo

Corregedor da Justiça

Des. Eugênio Achille Grandinetti

Ouvidora-Geral da Justiça

Vânia Maria da Silva Kramer

Ouvidor Substituto

Guilherme Frederico Hernandes Denz

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Célia Zaquie Cury Zacharias
Ieda Maria Franco de Godoy
Isabela Bittencourt Munhoz da Rocha
Lilian Kanayma
Luciana de Souza Ferreira
Sheila Henriette Gomes da Silva
Sidney Pinheiro Filho

Estagiários de pós-graduação

Aline Priscila Caldeira Ximenez
Charles Julian Faria Santos
Bianca Franco da Rosa Guimarães
Carolina Sobreiro Rodrigues do Prado
Joyce Goinski
Renata Barreiros Sovierzoski

A Ouvidoria-Geral presta o atendimento aos usuários de duas formas diretas. 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 criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

Em 2013, as manifestações enviadas foram criteriosamente analisadas e todos os esclarecimentos foram prestados da forma mais célere possível.

As reclamações cujas situações narradas se encontravam dentro da normalidade sequer foram levadas ao conhecimento da área a que se referiam, embora tenham sido cuidadosamente respondidas aos usuários de modo a esclarecer sobre a estrutura e atividade do Poder Judiciário.

Quanto às reclamações sobre questões jurisdicionais, a Ouvidoria exerce função pedagógica, esclarecendo aos usuários que o meio adequado de insurgência é o recurso às instâncias superiores e, portanto, não podem ser resolvidas pela Ouvidoria.

As dúvidas, informações ou reivindicações apresentadas que se inserem dentre as atribuições da Ouvidoria receberam tratamento diferenciado, com respostas pessoais e únicas a cada usuário. No caso de consultas, são elas encaminhadas ao Juízo competente ou à Corregedoria-Geral, que podem dirimir as dúvidas, solucionando a questão. Noutras situações, a Ouvidoria entra em contato diretamente com as unidades judiciárias questionadas, buscando atender plenamente os reclamos dos usuários de modo a não permitir que a questão fique sem solução.

Portanto, a Ouvidoria buscou atender a todos os usuários, oferecendo o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria foi extraído da base de dados dos diversos canais disponibilizados aos cidadãos constante de sua página no site do TJPR.

Esses dados estatísticos representam retrato preciso e fiel sobre o funcionamento da Justiça estadual paranaense e suas deficiências. Esses números, além de identificarem a situação da justiça estadual, foram utilizados pela Corregedoria Geral da Justiça como norte orientador das correições. As equipes correicionais puderam atuar cirurgicamente nas unidades judiciais ou extrajudiciais onde se concentravam efetivamente as reclamações. Isso somente foi possível através do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Finalmente, através da utilização do SISOUV (SISTEMA DA OUVIDORIA), foi possível reunir os dados estatísticos do ano de 2013 num único boletim, como se observará mais adiante.

➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO

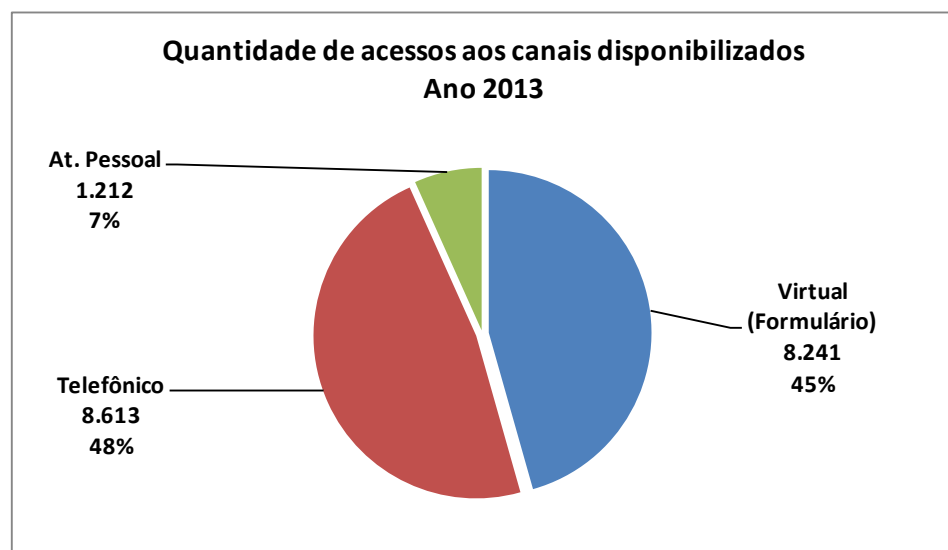
Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- ✓ Virtual: mediante preenchimento de formulário eletrônico disponível no seguinte endereço: <http://www.tjpr.jus.br/formulario>
- ✓ Telefone: (41) 3200-2221; (41) 3200-2084 e (41) 3200-3130.
- ✓ Atendimento Pessoal: Tribunal de Justiça, 3º andar, anexo, Palácio da Justiça (Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba –PR).

Em 2013 a Ouvidoria recebeu **8.241** (Oito mil duzentos e quarenta e uma) solicitações via formulário, **8.613** (Oito mil seiscentos e treze) via telefone e foram efetuados **1.212** (Um mil e duzentos e doze) atendimentos pessoais. Totalizando no ano de 2013, **18.066** (Dezoito mil e sessenta e seis) acessos.

➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO ANO DE 2013

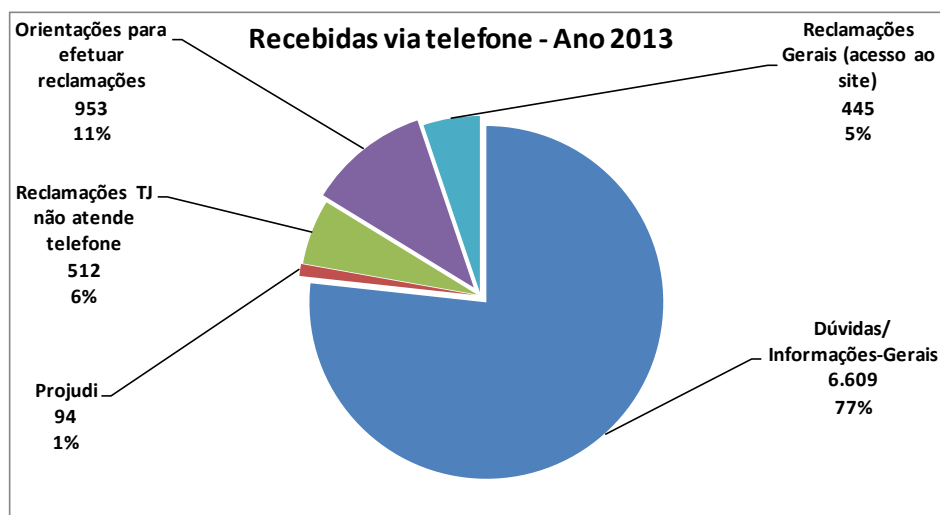
Canal – Meio Disponível	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	total
Eletrônico (Formulário)	1488	2530	2524	1699	8241
Telefônico	1601	2687	2403	1922	8613
Atendimento Pessoal	336	303	278	295	1212
Total de Acessos	3425	5520	5205	3916	18066



TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

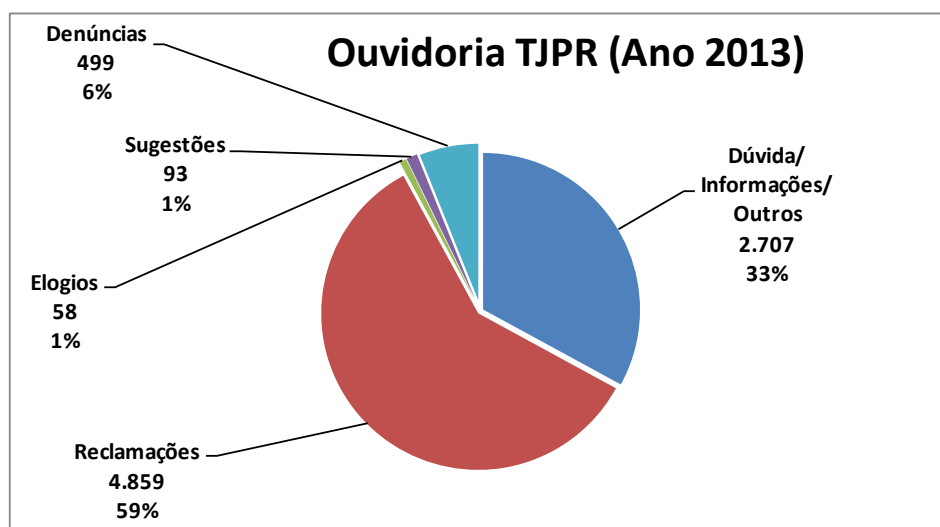
Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em **8.613** (oito mil e seiscentos e treze), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **6.609** (seis mil, seiscentos e nove), ou seja, 77% (setenta e sete por cento) são solicitações efetuadas por servidores do foro judicial quanto a procedimentos internos das respectivas varas (cível e criminal). Dúvidas com relação a provimentos, ofícios circulares, dúvidas estas que são respondidas pela Ouvidoria, dentro do possível, de imediato. Quando requerem maior complexidade, os solicitantes são orientados a efetuar uma consulta por escrito, quer via formulário, ou diretamente à Corregedoria-Geral. Também são sanadas dúvidas, via telefone, do público em geral, referente ao acesso ao Código de Normas, aos demais atos (provimentos, ofícios circulares, instruções, decretos, etc), tabela de custas e preenchimento de guias de recolhimento de custas.
- ✓ Constatou-se que **445** (quatrocentos e quarenta e cinco), ou seja, 5% (cinco por cento) são reclamações quanto ao acesso ao site, dificuldades de encontrar as informações desejadas, telefones desatualizados das comarcas tanto do foro judicial quanto do extrajudicial e principalmente o telefone geral do TJ.
- ✓ Também **512** (quinhentos e doze), ou seja, 6% (seis por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.
- ✓ Quanto ao Projudi, ocorreram **94** (noventa e quatro) reclamações, ou seja, 1% (um por cento) de dificuldades de acesso, em razão de instabilidades no sistema.
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **953** (novecentos e cinquenta e três), 11% (onze por cento).



TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO

- ✓ As solicitações recebidas pelo órgão via formulário disponível na página eletrônica do Órgão foram classificadas quanto ao tipo.
- ✓ No ano de 2013, identificadas dentre os itens “dúvidas” (no qual se incluem as informações) e “Outros”, somaram-se **2.707** (dois mil e setecentos e sete).
- ✓ As “reclamações” totalizaram **4.859** (quatro mil oitocentos e cinquenta e nove).
- ✓ “Elogios” **58** (cinquenta e oito), “Sugestões” **93** (noventa e três) e foram **499** (quatrocentos e noventa e nove) “denúncias”.



TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial, além da ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, registre-se, continuam desatualizadas em muitas varas das comarcas do Estado do Paraná.

Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.

➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

Tais reclamações, em geral, recaem sobre a demora em dar cumprimento aos mandados judiciais. A justificativa apresentada pelos servidores, na maioria das vezes, é a de excesso de expedientes distribuídos entre números desproporcionais à quantidade de meirinhos em atividade.

Contudo, verificou-se que em 2013, as reclamações não foram expressivas em média uma ou duas reclamações, para no máximo de cinco a seis varas diferentes em geral.

➤ FORO EXTRAJUDICIAL

No Foro Extrajudicial, em geral, as reclamações foram a respeito da demora na entrega de escrituras ou registros de matrículas; cobranças de custas em valores diferentes aos constantes na tabela oficial (Lei Estadual 16.741/2010); atendimento deficiente no balcão; não atendimento ao telefone; entre outros.

É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, via telefone ou via mensageiro, tem facilitado a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

Anote-se ainda, nesse ponto, que todos os agentes delegados contatados pela Ouvidoria continuam diligentes na solução dos problemas levantados.

➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de excesso de prazos. As demais, versando sobre questões de cunho jurisdicional e que, portanto, só podem ser revertidas por meio de recursos, não foram sopesadas.

Todas as reclamações sobre esse tópico foram analisadas e, quando necessário, ouvidos previamente os Juízes correspondentes. Observando-se que há um grande volume de processos em trâmite em todas as comarcas do Poder Judiciário do Paraná.

➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

➤ Falta de Juiz nas comarcas do Paraná:

Observou-se a existência de reclamações quanto à falta de juízes titulares em unidades do Estado. Essa deficiência constatada decorre da elevação de entrância de diversas comarcas e da criação de novas varas em 2012, o que no primeiro momento, ensejou intensa movimentação na carreira. E que em 2013, ainda podemos constatar dentre as unidades reclamadas, permanece ainda sem juiz titular a comarca que está em destaque em vermelho, de acordo com a tabela a seguir:

COMARCA	RECLAMAÇÕES	UNIDADE
Arapongas	02	1ª V. Cível
Campo Largo	04	1ª V. Cível
Cândido de Abreu	01	V. Cível
Catanduvas	02	Vara Cível
Cascavel	03	1ª V. Cível
Colombo	01	1ª V. Cível
Cornélio Procópio	02	1ª V. Cível
Curitiba	02	16ª V. Cível
Faxinal	01	V. Cível
Formosa do Oeste	02	Juízo Único
Francisco Beltrão	01	2ª V. Cível
Guarapuava	02	2ª V. Cível
Irati	03	1ª Vara Cível
Jaguapitã	01	Juízo Único
Mal. Candido Rondon	01	V. Cível
Maringá	04	1º J. Esp. Cível
Matelândia	01	V. Cível
Nova Esperança	02	V. Cível e J. Esp. Cível
Nova Londrina	01	V. Cível
Quedas do Iguaçu	01	V. Cível
São João do Ivaí	01	V. Cível
Telêmaco Borba	02	J. Esp. Cível
Terra Roxa	04	Juízo Único (V. Cível)
Pinhão	01	Juízo Único (V. Família)
Pinhão	01	Juízo Único (V. Cível e Criminal)
Ubiratã	01	Juízo Único (J. Especial)
União da Vitória	01	1ª V. Cível

➤ **Reclamações quanto ao trâmite dos recursos no Tribunal de Justiça do Paraná:**

Tem por objeto o número reduzido de servidores no Departamento Judiciário e o aumento dos recursos que entraram na 2ª instância no TJPR, além da transferência do Departamento Judiciário que estava localizado no Palácio da Justiça para a sede da Mauá, tais como:

➤ **Reclamações em face das Câmaras do TJPR:**

CÂMARA	RECLAMAÇÕES
1ª Cível	01
5ª Cível	01
7ª Cível	07
8ª Cível	04
9ª Cível	01
11ª Cível	06
12ª Cível	03
16ª Cível	01
17ª Cível	01
18ª Cível	03
3ª Criminal	01
Órgão Especial	01

➤ **Demais reclamações e dúvidas em geral:**

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 173 (cento e setenta e três).
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
 - ✓ - Ouvidoria - CNJ : 259 (Duzentos e cinquenta e nove);
 - ✓ - Ouvidoria - OAB-PR: 75 (setenta e cinco).
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral:
 - ✓ 1ª Turma Recursal: 21 (vinte e um);
 - ✓ 2ª Turma Recursal: 18 (dezoito);
 - ✓ Geral sem identificar a Turma: 03 (três).

- ✓ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos de técnico: 697 (seiscentos e noventa e sete);
- ✓ Reclamações e dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 47 (quarenta e sete);
- ✓ Acesso à Tabela de Custas: 39 (trinta e nove);
- ✓ Preenchimento de guia de custas: Reclamações: 09 (nove) e Dúvidas: 09 (nove);
- ✓ Reclamações de cunho jurisdicional: 202 (duzentos e dois).

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório referente ao ano de 2013, objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações referentes aos canais de acessos disponibilizados aos usuários.

Através desse balanço anual é possível se verificar o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade.

Constata-se que atualmente a equipe da Ouvidoria é composta por 8 (oito) servidores, incluindo-se a coordenadora, 06(seis) estagiários de pós-graduação, observando-se que destes 02 (dois) são vagas cedidas por Juízes Auxiliares da Corregedoria-Geral.

Dentre as funções desempenhadas pela equipe da Ouvidoria têm-se:

- ✓ 03 (três) servidores no atendimento telefônico;
- ✓ 01(uma) servidora e 01 (um) estagiário de pós-graduação no atendimento pessoal;
- ✓ 05(cinco) estagiárias de pós-graduação na análise das manifestações recebidas; e,
- ✓ 03(três) servidoras, na conferência e envio de mensagens das manifestações recebidas.

Os números estampados nos gráficos servem como fundamento para verificar atuação da Ouvidoria no ano de 2013, pois dos **8.241** (oito mil duzentos e quarenta e um) formulários, manifestações recebidas via web, todas analisadas e respondidas aos usuários, foram enviados **1.049** (hum mil e quarenta e nove) mensagens aos juízes e escrivães).

Este relatório, configura-se como importante instrumento da Ouvidoria Geral da Justiça na 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, bem como da própria Ouvidoria.

Vânia Maria da Silva Kramer
Juíza Ouvidora-Geral

Guilherme Frederico Hernandes Denz
Juiz Ouvidor Substituto

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral