



“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.”

A partir de janeiro de 2012, passamos a apresentar o relatório das atividades da Ouvidoria-Geral de forma trimestral.

Visando, cada vez mais aproximar o cidadão do trabalho realizado por esta Ouvidoria, os relatórios propõem-se a prestar contas de seus atos através do que foi realizado nos primeiros três meses deste ano de 2012.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria é extraído da base de dados do Formulário constante de sua página no site do TJPR, bem como dos atendimentos telefônicos, presenciais e ainda, via postal e mensagens eletrônicas.

Todas as manifestações são criteriosamente analisadas e quando constatadas reclamações referentes a andamentos que se encontram dentro da normalidade, tais não são levadas ao conhecimento da área a que se referem e sim, cuidadosamente respondidas aos usuários de modo a esclarecer sobre a estrutura e atividade do Poder Judiciário.

Quanto às reclamações sobre questões jurisdicionais a Ouvidoria posiciona-se exercendo a sua função pedagógica, no sentido de esclarecer aos usuários que o meio adequado é o recurso endereçado ao Tribunal, como instância superior e, portanto não podem ser resolvidos pela Ouvidoria e nem devem ser endereçados à Corregedoria-Geral da Justiça.

As dúvidas e/ou informações consistem em questões que produzem respostas pessoais e únicas a cada usuário, tendo um tratamento diferenciado, elaborado, que exige mais tempo e dedicação do assistente. Nesse ponto, quando se constata que a dúvida se trata de consulta, esta é encaminhada ao Juízo competente ou à Corregedoria-Geral, a qual por sua Assessoria Jurídica possa dirimir a dúvida, solucionando a questão.

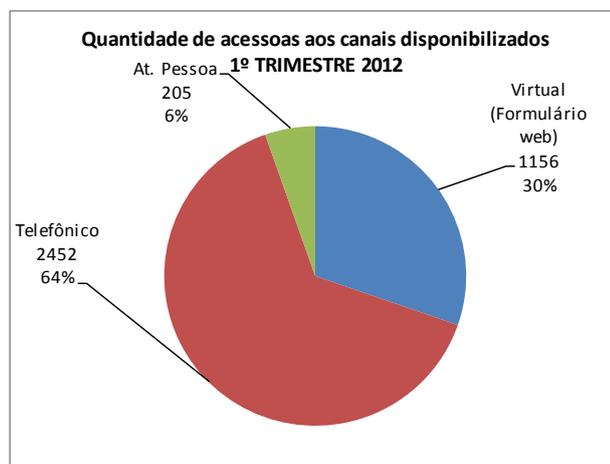
A Ouvidoria-Geral presta o atendimento geral aos usuários de duas formas diretas. A primeira pelo fornecimento de informações que

são as consultas simples efetuadas através dos telefones (41) 3200-2084, (41)3200-2221, (41) 3200-3130 e (41) 3200-3070. E a segunda consiste no tratamento pormenorizado de 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 janeiro deste ano de 2012, a Ouvidoria recebeu 364 solicitações via formulário, 669 via telefone e foram efetuados 58 atendimentos pessoais. Em fevereiro foram 340 por formulários, 705 atendimentos telefônicos e 56 atendimentos presenciais. Finalizando o trimestre, no mês de março, 452 eletrônicas, 1078 atendimentos por telefone e 91 pessoais, totalizando-se no trimestre 3.813 acessos.

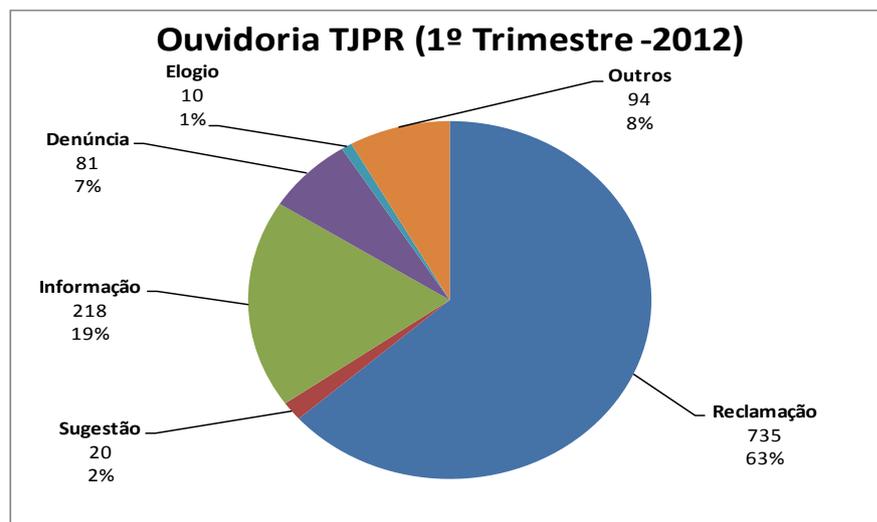
QUANTIDADE DE ACESSOS QUANTO AOS CANAIS DISPONIBILIZADOS NO 1º TRIMESTRE:

CANAL - MEIO DISPONÍVEL	janeiro	fevereiro	março	total
VIRTUAL (Formulário)	364	340	452	1156
TELEFÔNICO	669	705	078	2452
AT. PESSOAL	058	056	091	205
Total de Acessos	1091	1101	1621	3813



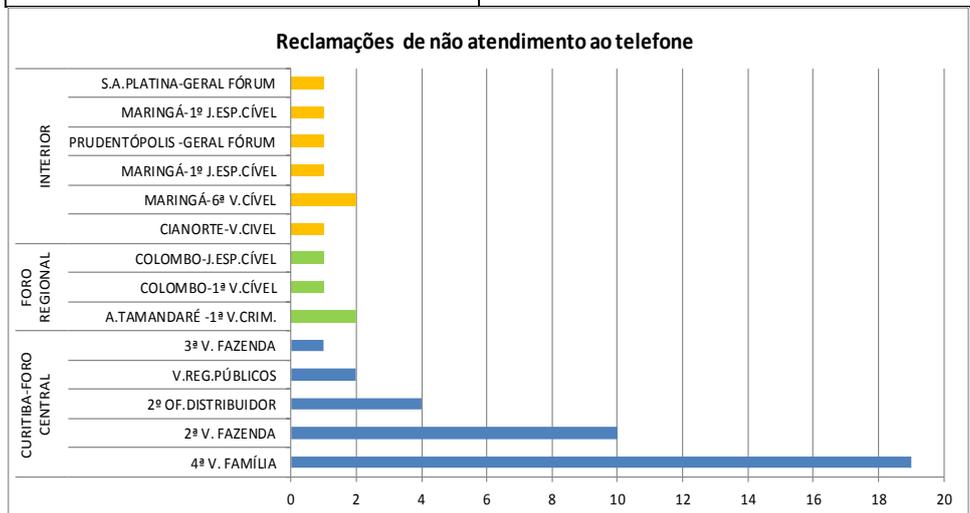
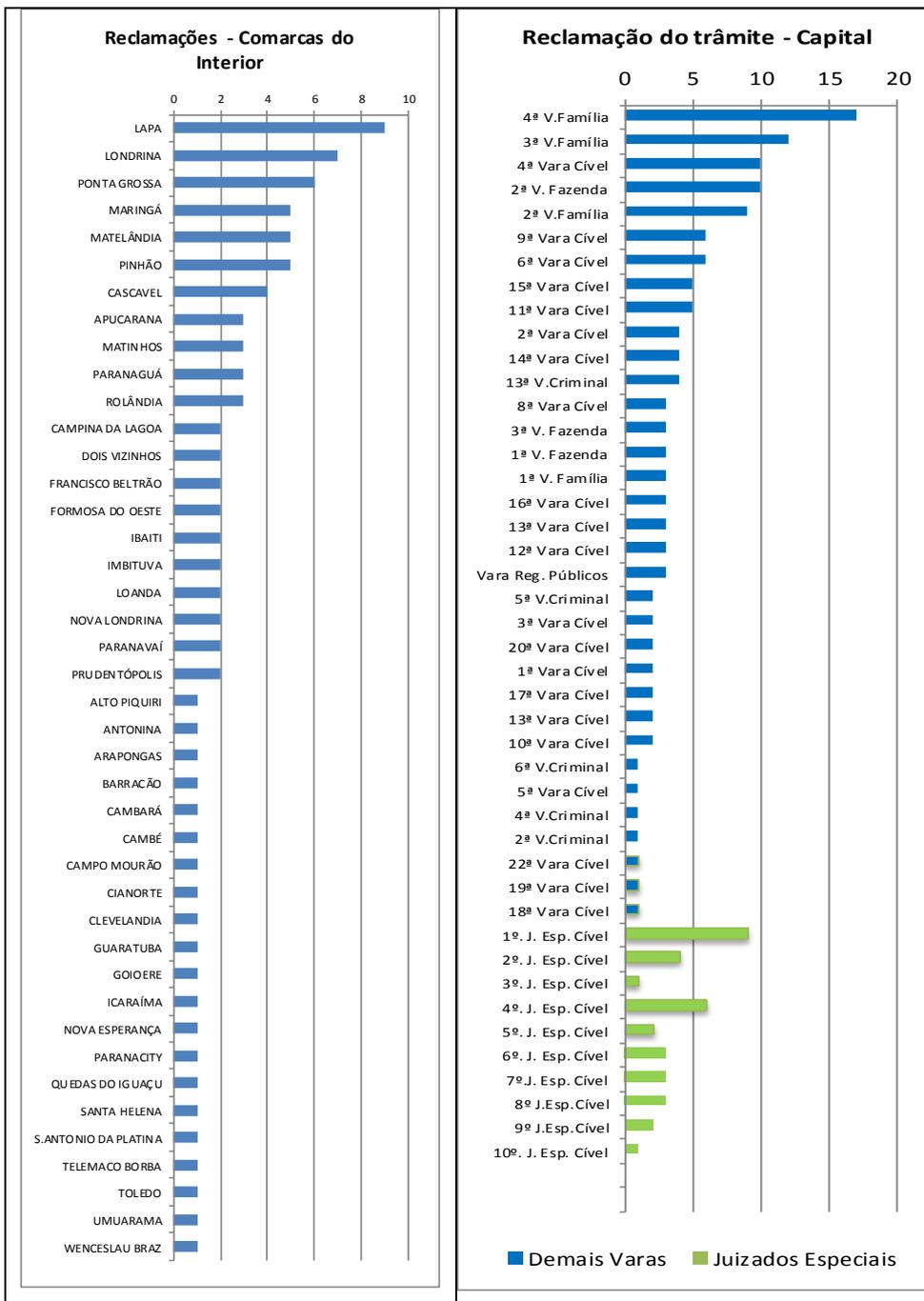
QUANTO AOS TIPOS DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

As solicitações recebidas pelo órgão são classificadas quanto ao tipo. No mês de janeiro de 2012, identificadas dentre os itens “informação” (no qual entraram as dúvidas) e “Outros”, somam-se em 095 (noventa e cinco) solicitações. Constatadas 240 (duzentas e quarenta) reclamações. Em fevereiro de 2012, identificadas dentre os itens “informação” (no qual entraram as dúvidas) e “Outros”, somam-se 93 (noventa e três) solicitações. Constatadas 213 (duzentas e treze) reclamações. Em março de 2012, identificadas dentre os itens “informação” (no qual entraram as dúvidas) e “Outros”, somam-se 89 (oitenta e nove) solicitações. Constatadas 282 (duzentas e oitenta e duas) reclamações. No total do 1º trimestre, portanto, foram 735 (setecentas e trinta e cinco) reclamações recebidas.

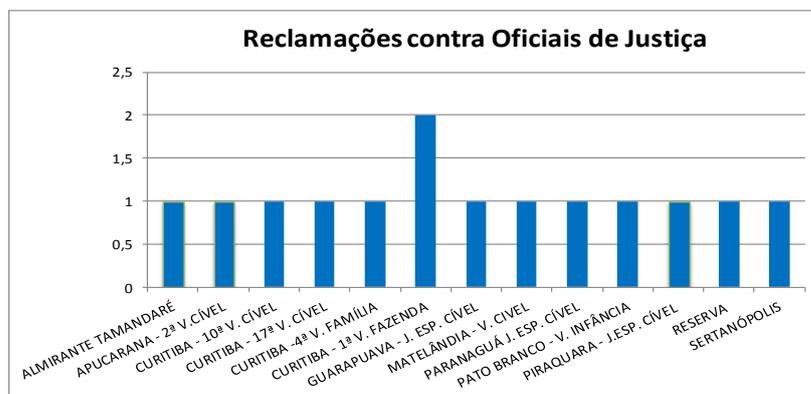


QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES QUANTO AO TRÂMITE NAS VARAS

Devidamente decompostas, constatou-se tratar-se de reclamações referentes ao funcionamento e atendimento nas varas, bem como a falta de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais continuam desatualizadas em muitas unidades judiciais das Comarcas do Estado do Paraná. As reclamações atinentes ao trâmite continuam sendo a demora nas publicações, atrasos nas juntadas de documentos, bem como para remessa dos processos à conclusão do juiz. Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento em balcão, ao não atendimento de telefones, tanto das partes quanto dos advogados.

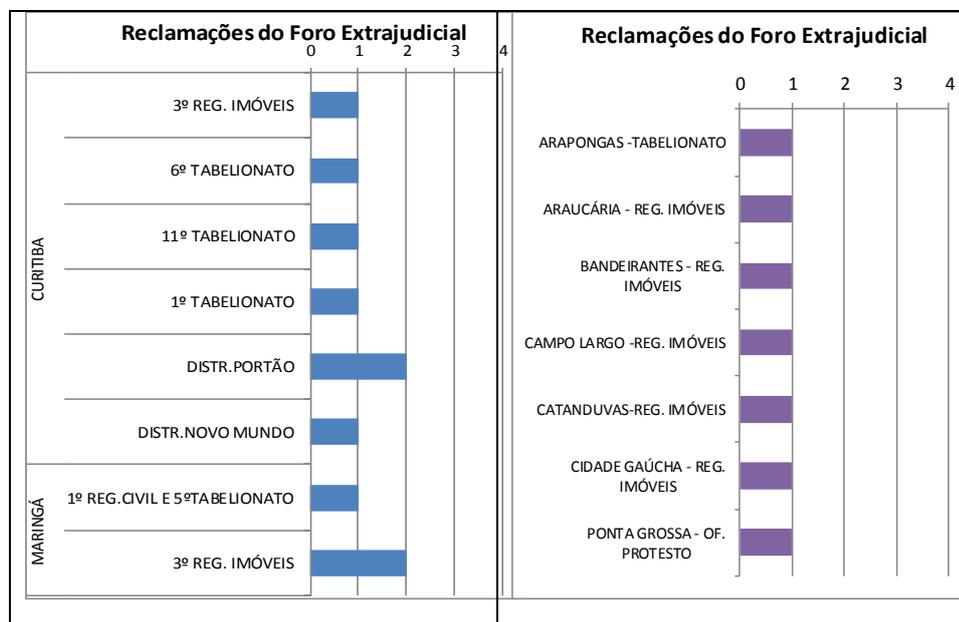


Na sequência têm-se algumas reclamações envolvendo Oficiais de justiça, as quais em geral, recaem sobre a demora para dar cumprimento aos mandados. Verifica-se também que em alguns casos os atrasos dão-se em face do excesso de mandados distribuídos e retirados em carga pelos meirinhos.



QUANTO AS RECLAMAÇÕES DO FORO EXTRAJUDICIAL

Com relação às reclamações referentes ao Foro Extrajudicial em geral dizem respeito à demora na entrega de escrituras, bem como registro de matrículas; cobranças de custas com valores diferentes aos constantes na tabela oficial (Lei Estadual 16.741/2010); atendimento em balcão; não atendimento ao telefone, enfim diversas as situações, contudo todas analisadas e respondidas. Registre-se que é regra o contato preliminar com os Ofícios, com o que em sua grande maioria as reclamações são resolvidas com expedição, obtendo-se daí um resultado altamente proveitoso e ágil. Anote-se ainda nesse ponto que todos os agentes delegados contatados pela Ouvidoria vem sendo solícitos e interessados na solução dos problemas.

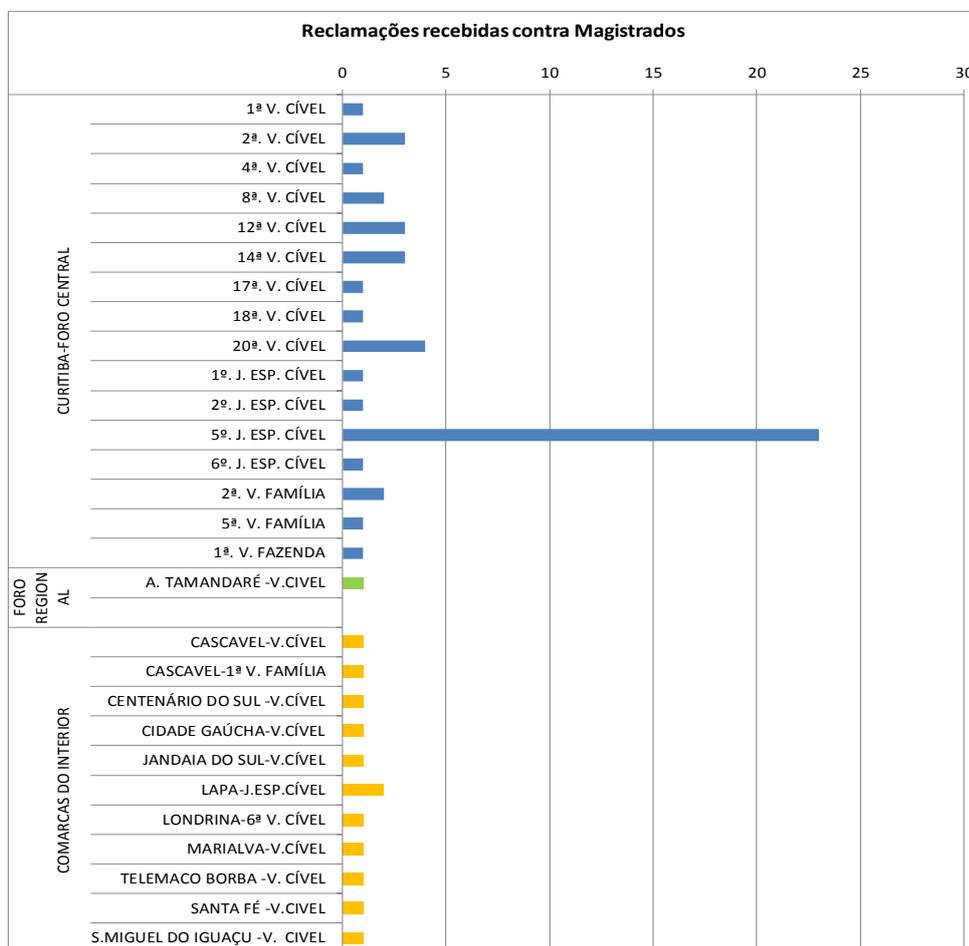


QUANTO AS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Com relação às reclamações efetuadas contra magistrados, foram verificadas e somente consideradas as que guardavam relações com o excesso de prazo. As demais que versavam apenas sobre insatisfações com o resultado dos processos, ou seja, questões efetivamente de cunho jurisdicional, e que, portanto só poderiam ser revertidas por meio de recurso à superior instância, não foram sopesadas.

Por fim, observe-se que todas as reclamações dessa natureza foram antecipadamente analisadas e mantidos contatos preliminares com os magistrados das unidades correspondentes, revelando-se todos igualmente solícitos e receptivos, justificando-se na maioria dos casos, com à grande quantidade de processos em tramitação, bem como a carência temporária de Juízes Titulares em muitas Comarcas do Estado, em razão do atual dinamismo na movimentação da carreira da magistratura paranaense, e na salutar instalação de novas varas e comarcas pela pujante administração de nossa Corte.

Aliás, digno de registro o fato de a Ouvidoria estar podendo contar com a compreensão e valorosos serviços dos Juízes Substitutos das Seções Judiciárias contatadas.



Dentre as reclamações recebidas e que ainda são dignas de nota, arrolam-se as seguintes:

- Reclamações de falta de oficial de justiça na comarca da Lapa: 02;
- Reclamações que se referem exclusivamente à jurisdição – inconformismo da parte com a decisão ou despacho proferido pelo Juiz: 03;
- Reclamações referentes ao acesso ao site do TJPR: 05 (via formulário) e 12 (via telefone);
- Reclamações referentes ao acesso do processo eletrônico - PROJUDI – 05;
- Reclamação o não atendimento de ligações telefônicas pelo Tribunal de Justiça: 01;
- Reclamações de recursos em trâmite no TJPR: 05;
- Reclamações referentes à demora na Autuação pelo Departamento Judiciário: 01 (via formulário) e 07 (via telefone);
- Reclamações sobre custas e guias de recolhimento: 02;
- Reclamação referente ao atendimento pelo Departamento de Recursos Humanos: 01;
- Reclamações referentes a juízes leigos do Foro Central: 07, vinculados aos 1º, 5º, 6º e 8º Juizados Especiais.

NOTAS FINAIS

Com muita satisfação esta Ouvidoria-Geral, desde o dia 02.08.2012, passou a utilizar o sistema SISOUV, fruto do convênio firmado entre os TJPR e TJDFT, cujo programa, embora ainda necessite de algumas adaptações, tornou os registros recebidos pelo órgão 100% eletrônicos, gerando automaticamente um número de protocolo interno para todos os contatos recebidos. Essa mudança já pode ser vista na página eletrônica do TJPR, no link “ouvidoria”, com o novo formulário disponível.

O quadro aqui traçado sobre a justiça paranaense terá grande importância para o aperfeiçoamento de suas atividades e certamente assegurará a implementação de projetos e ideias capazes de, senão solucionar os problemas repetidamente enfrentados pelos usuários, ao menos abrandá-los.

Antonio Franco Ferreira da Costa Neto
Juiz Ouvidor-Geral

Vânia Maria da Silva Kramer
Juíza Ouvidora Substituta