



“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. Noeval de Quadros

Corregedor da Justiça

Des. Lauro Augusto Fabrício de Melo

Ouvidor-Geral da Justiça

Antonio Franco Ferreira da Costa Neto

Ouvidora Substituta

Vânia Maria da Silva Kramer

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Cristina Cachuba
Isabela Bitencourt Munhoz da Rocha
Jane Maria Almeida Moreira
Leopoldo Mercer Neto
Sheila Henrietti Gomes da Silva
Valéria Maria Fiedler Batista

Estagiários de pós-graduação

Aline Priscila Caldeira Ximenez
Marcia Regina Sessegolo Dornelles
Mariana Montenegro de Oliveira
Monique Vanessa Pens
Tatiana Faria da Silva

➤ INTRODUÇÃO:

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.

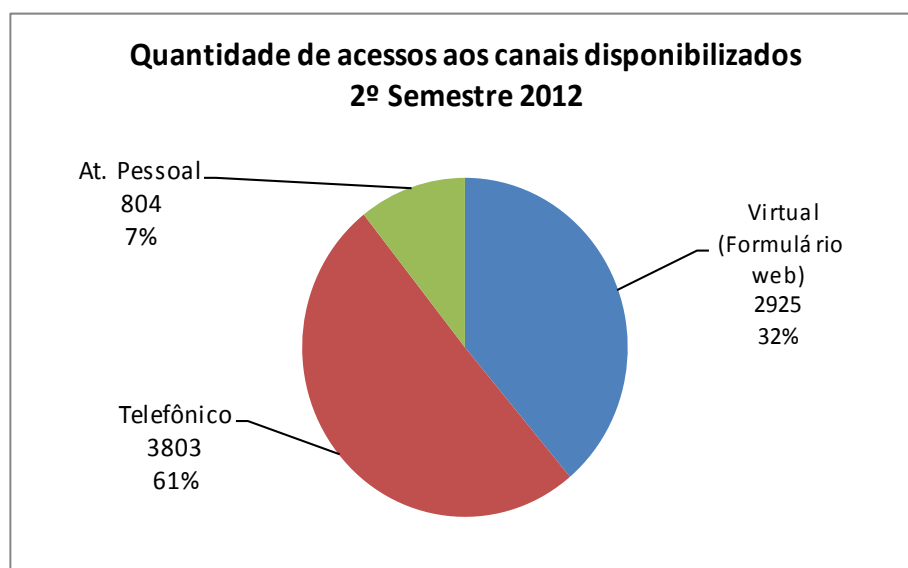
As dúvidas e/ou informações consistem em questões que produzem respostas pessoais e únicas a cada usuário, tendo um tratamento diferenciado, elaborado, que exige mais tempo e dedicação do assistente. Nesse ponto, quando se constata que a dúvida se trata de consulta, esta é encaminhada ao Juízo competente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

A Ouvidoria-Geral presta o atendimento 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.

Conforme já salientado no último relatório trimestral da Ouvidoria, com o início da utilização do SISOUV, foi possível reunir os dados estatísticos dos dois últimos trimestres num único boletim, facilitando a demonstração mais consistente sobre o funcionamento da justiça estadual paranaense. Assim, no segundo semestre de 2012 (de julho a dezembro) a Ouvidoria recebeu 2.925 solicitações via formulário, 3.803 via telefone e foram efetuados 804 atendimentos pessoais. Totalizando, portanto, no período 7.532 acessos.

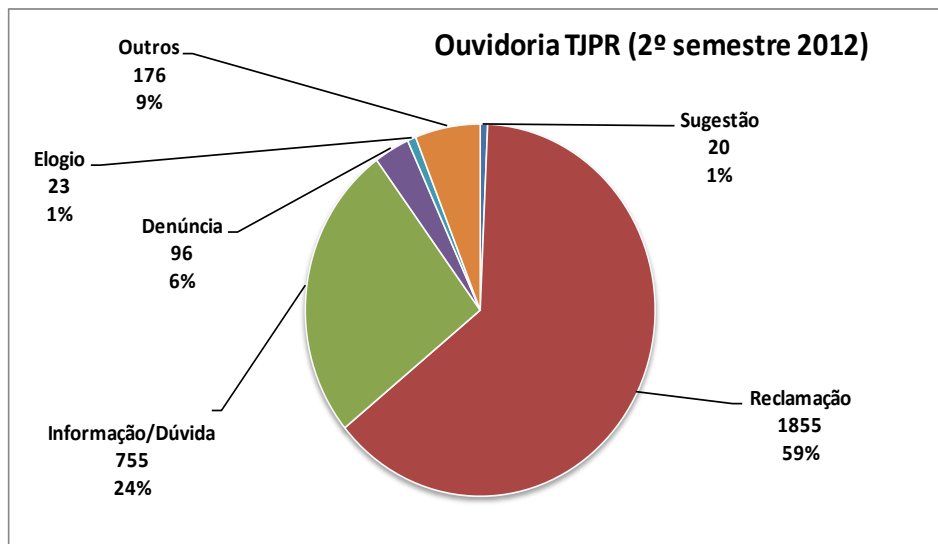
➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO 2º SEMESTRE DE 2012:**

Canal – Meio Disponível	2º semestre de 2012
Eletrônico (Formulário)	2.925
Telefônico	3.803
Atendimento Pessoal	804
Total de Acessos	7.532



➤ **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 2º Semestre de 2012, identificadas dentre os itens “*informação*” (no qual se incluem as *dúvidas*) e “*Outros*”, somaram-se 931 (novecentos e trinta e um).
- ✓ As “*reclamações*” totalizaram 1.855 (um mil oitocentos e cinquenta e cinco).
- ✓ “*Elogios*” 23 (vinte e três). “*Sugestões*”, 20 (vinte) e foram 96 (noventa e seis) “*denúncias*”.

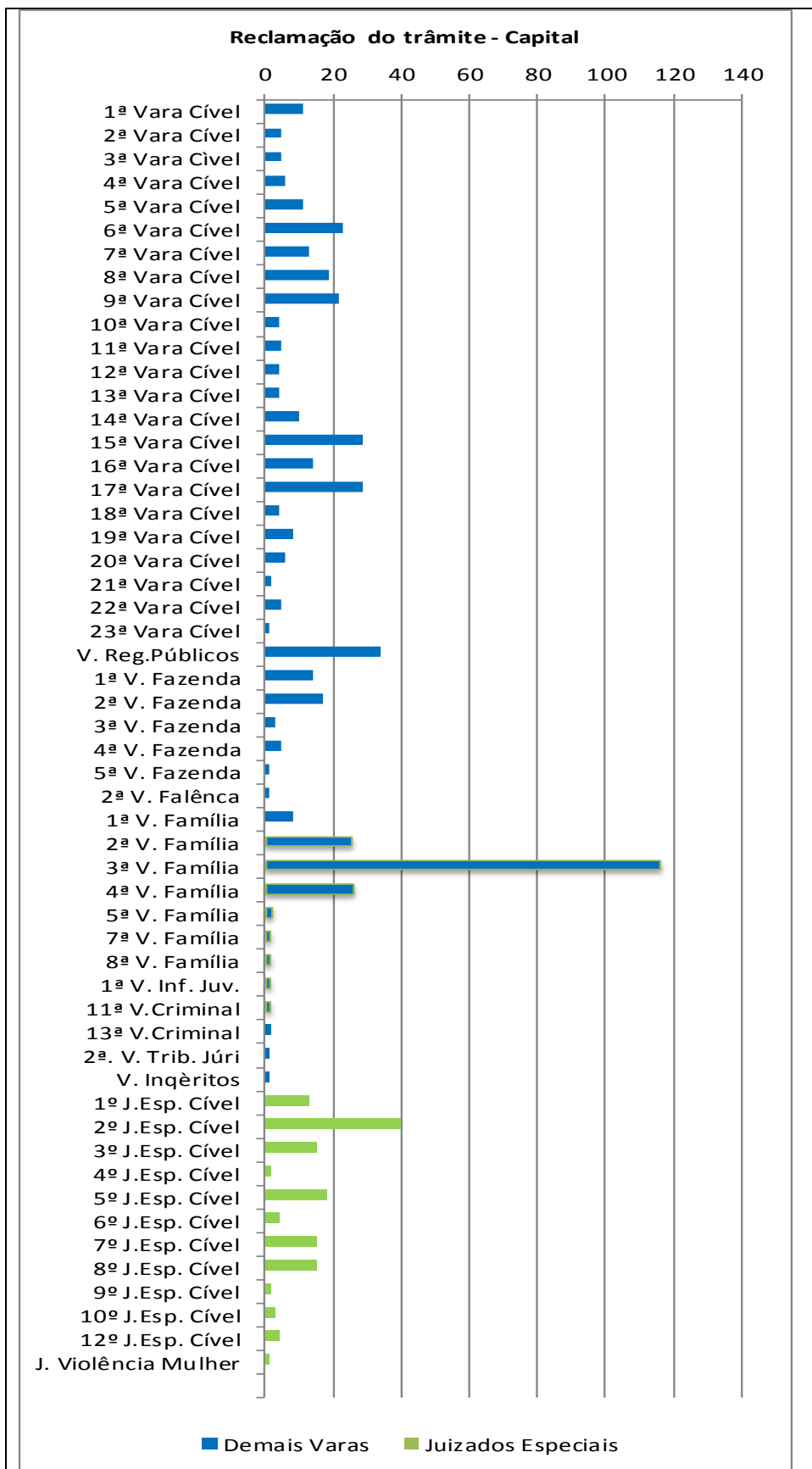


➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

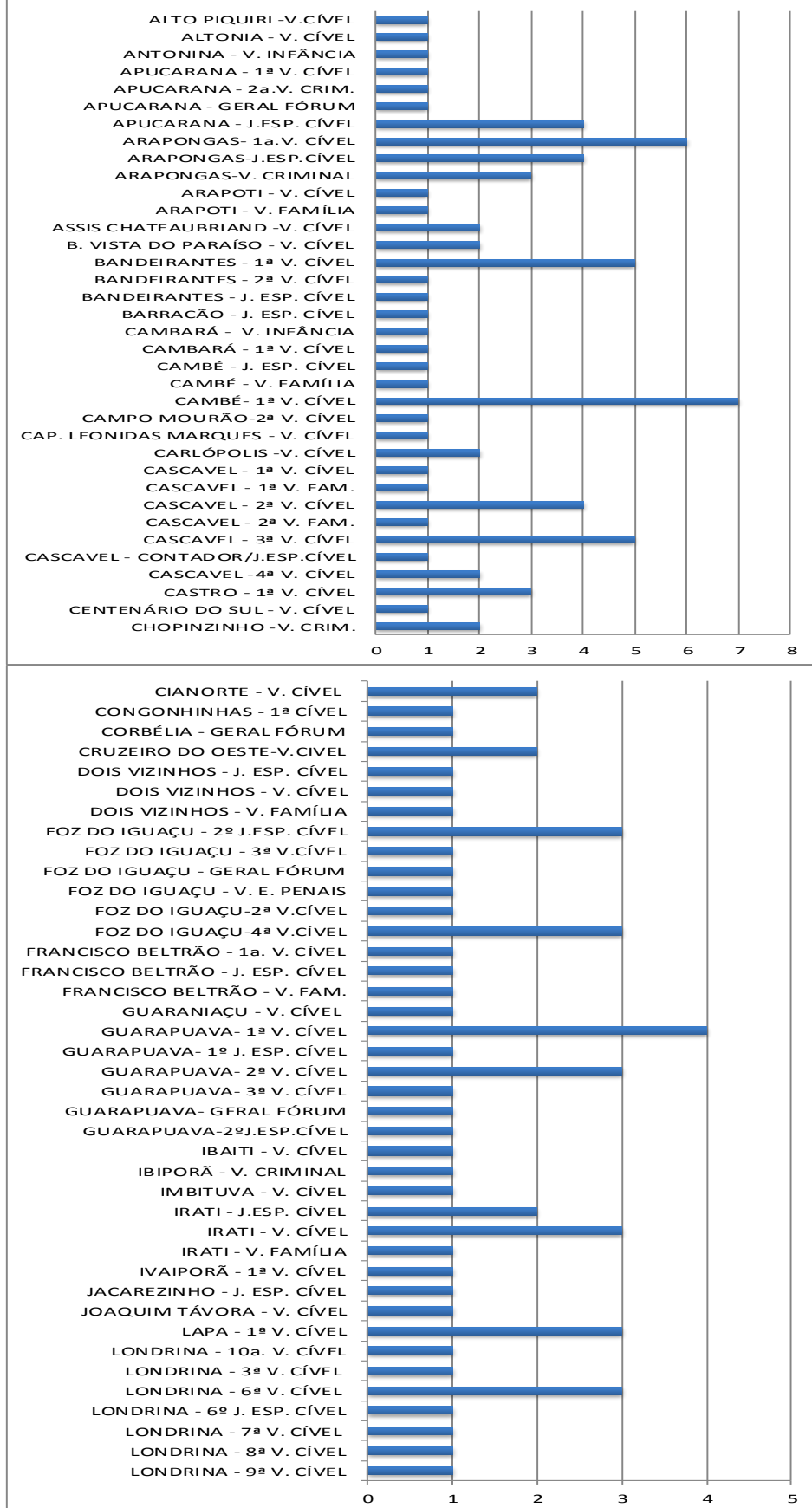
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir, diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, se registre, continuam desatualizadas em muitas varas das comarcas do Estado do Paraná.

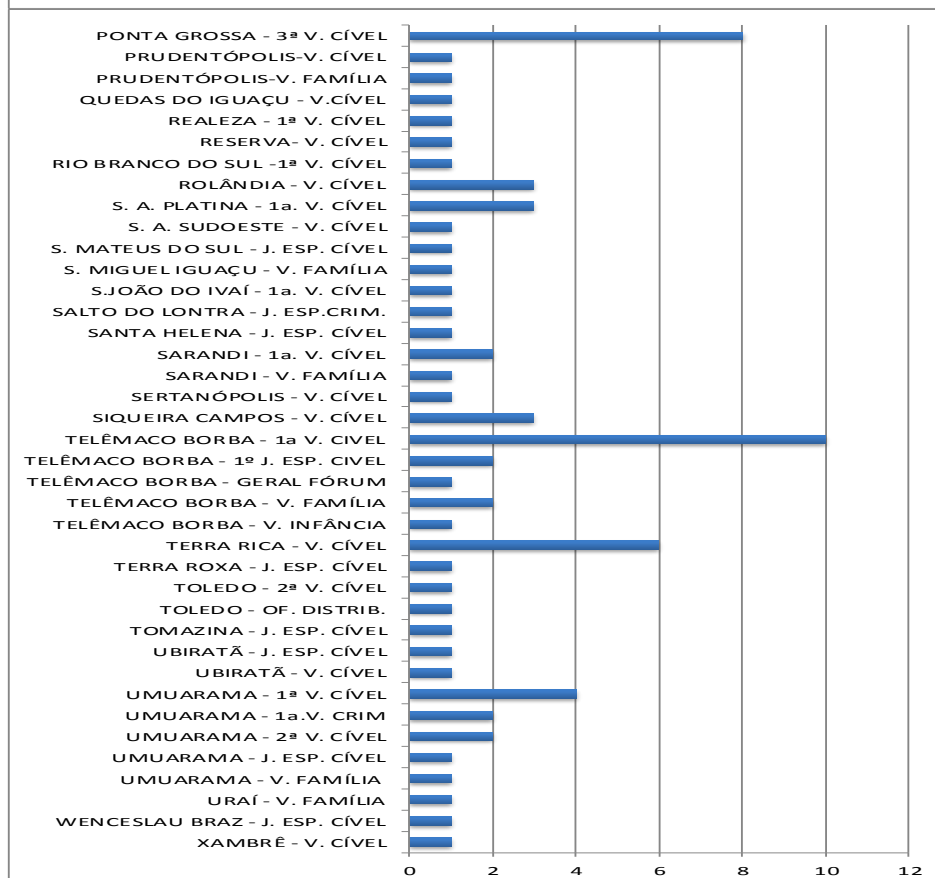
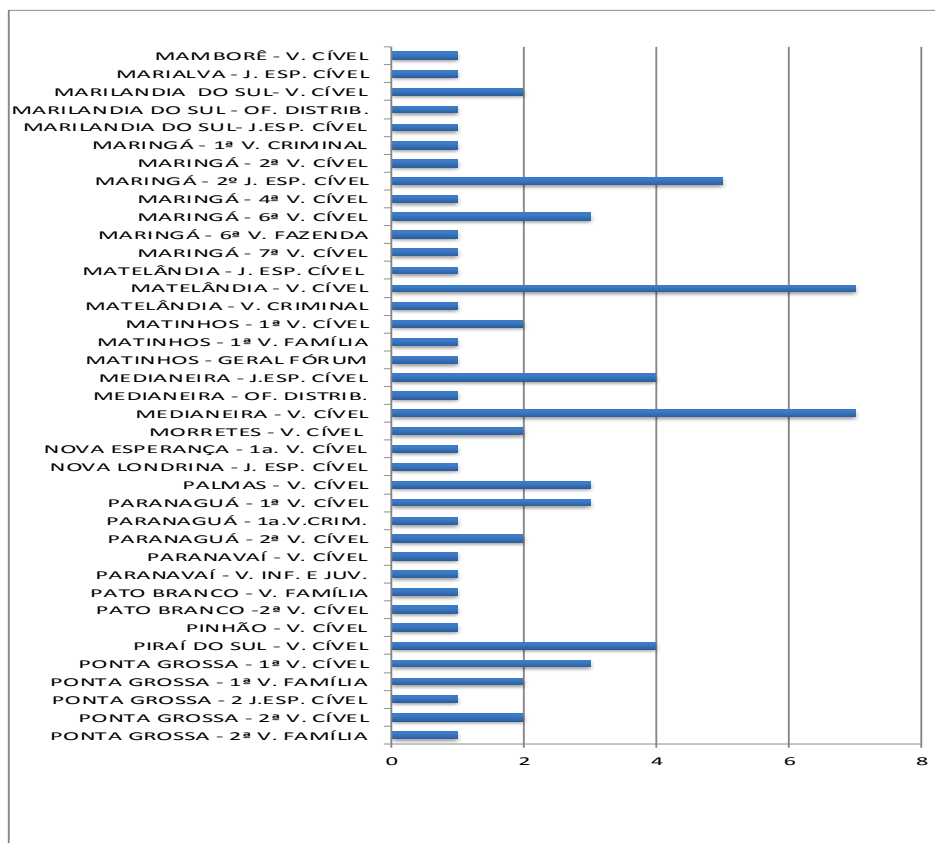
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

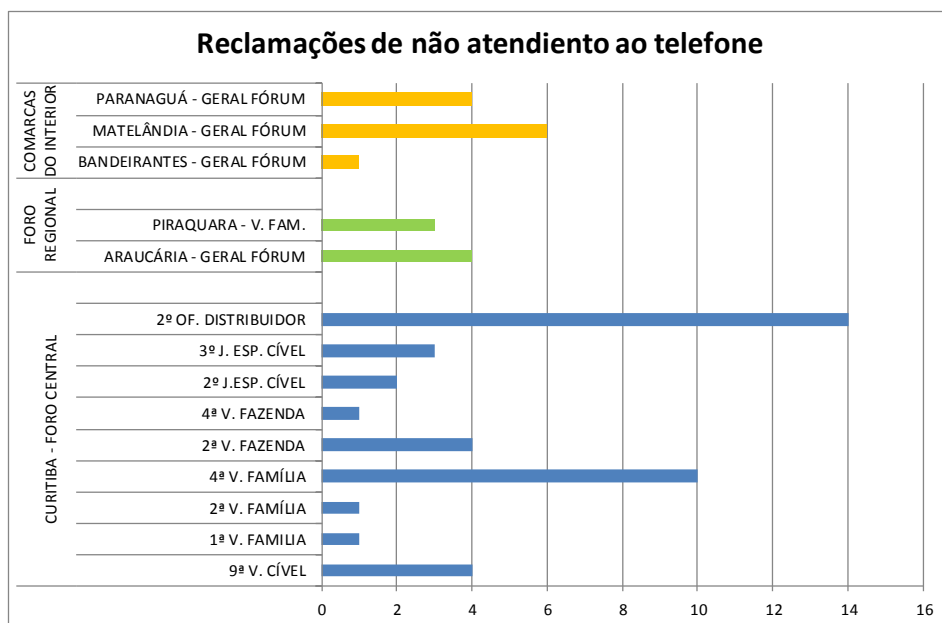
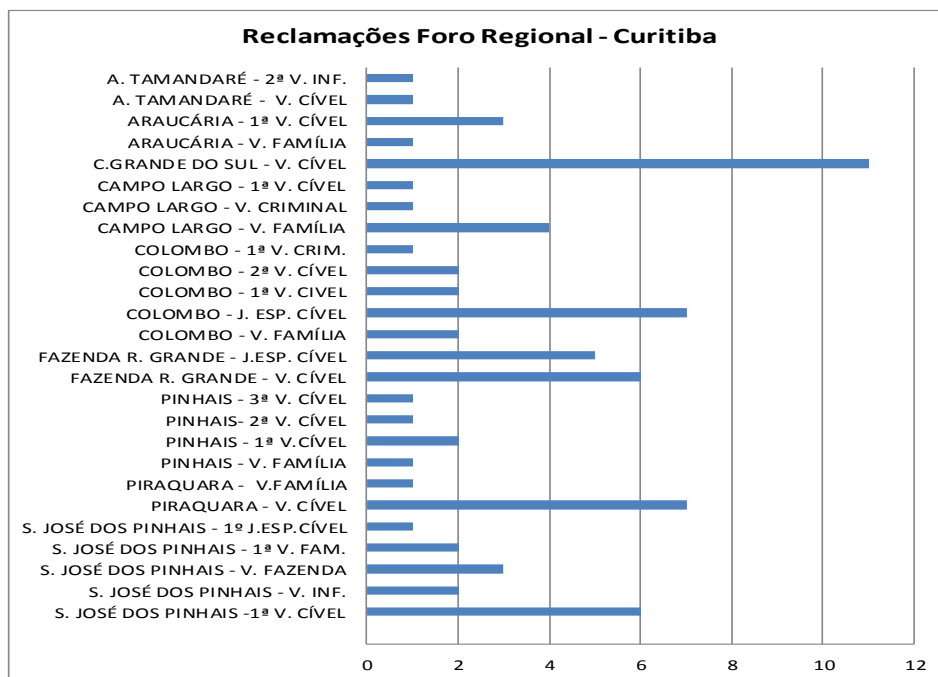
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.



Reclamações - Comarcas do Interior

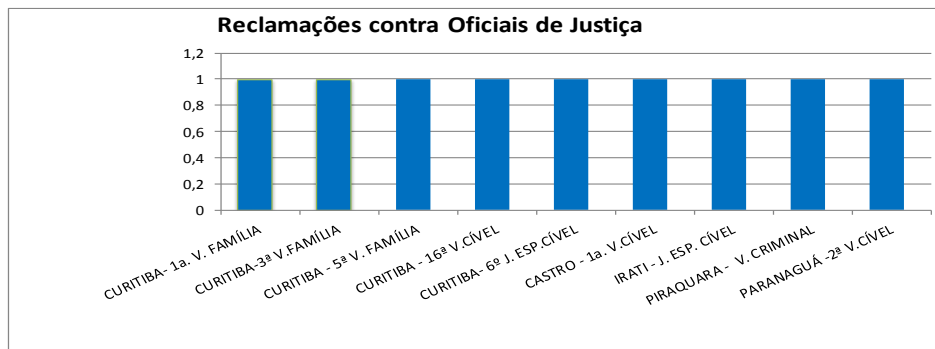






➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

Tais reclamações, em geral, recaem sobre a demora em dar cumprimento aos mandados judiciais, na maioria com a justificativa de excesso de expedientes distribuídos entre números desproporcionais à quantidade de meirinhos em atividade.



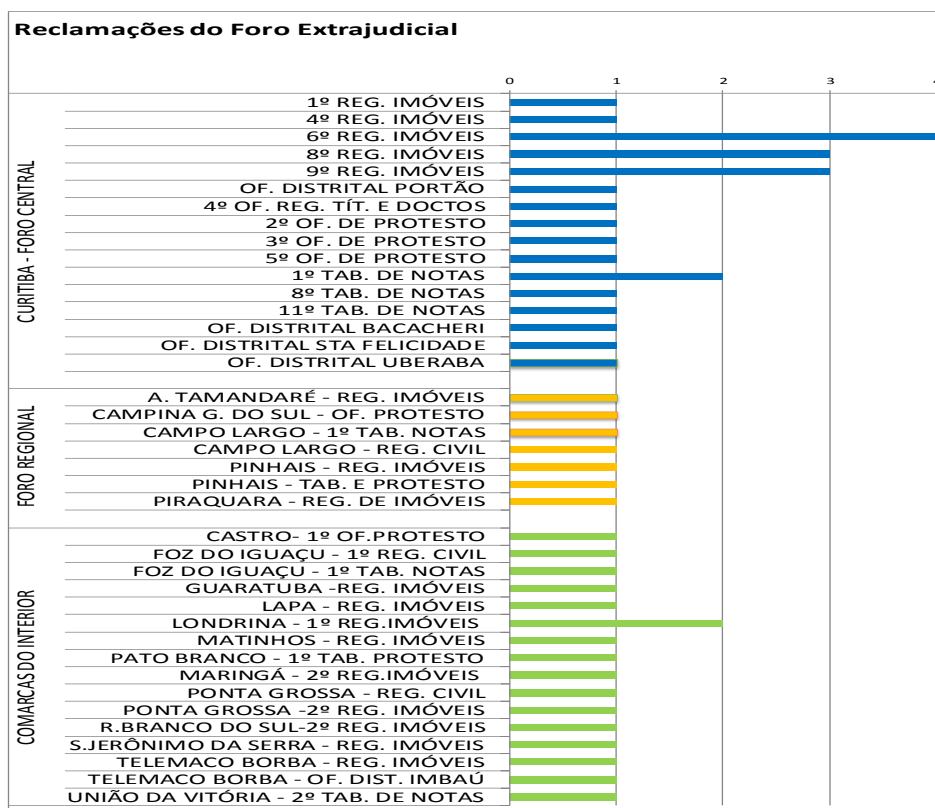
➤ FORO EXTRAJUDICIAL

Com relação às reclamações referentes ao Foro Extrajudicial, em geral, foram a respeito da demora na entrega de escrituras, registros de matrículas, cobranças de custas em valores diferentes aos constantes na tabela oficial (Lei Estadual 16.741/2010), atendimento em balcão, não atendimento ao telefone, entre outros.

Enfim, diversas são as situações, contudo todas analisadas e respondidas.

É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, facilitando a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se daí um resultado altamente proveitoso e destacado.

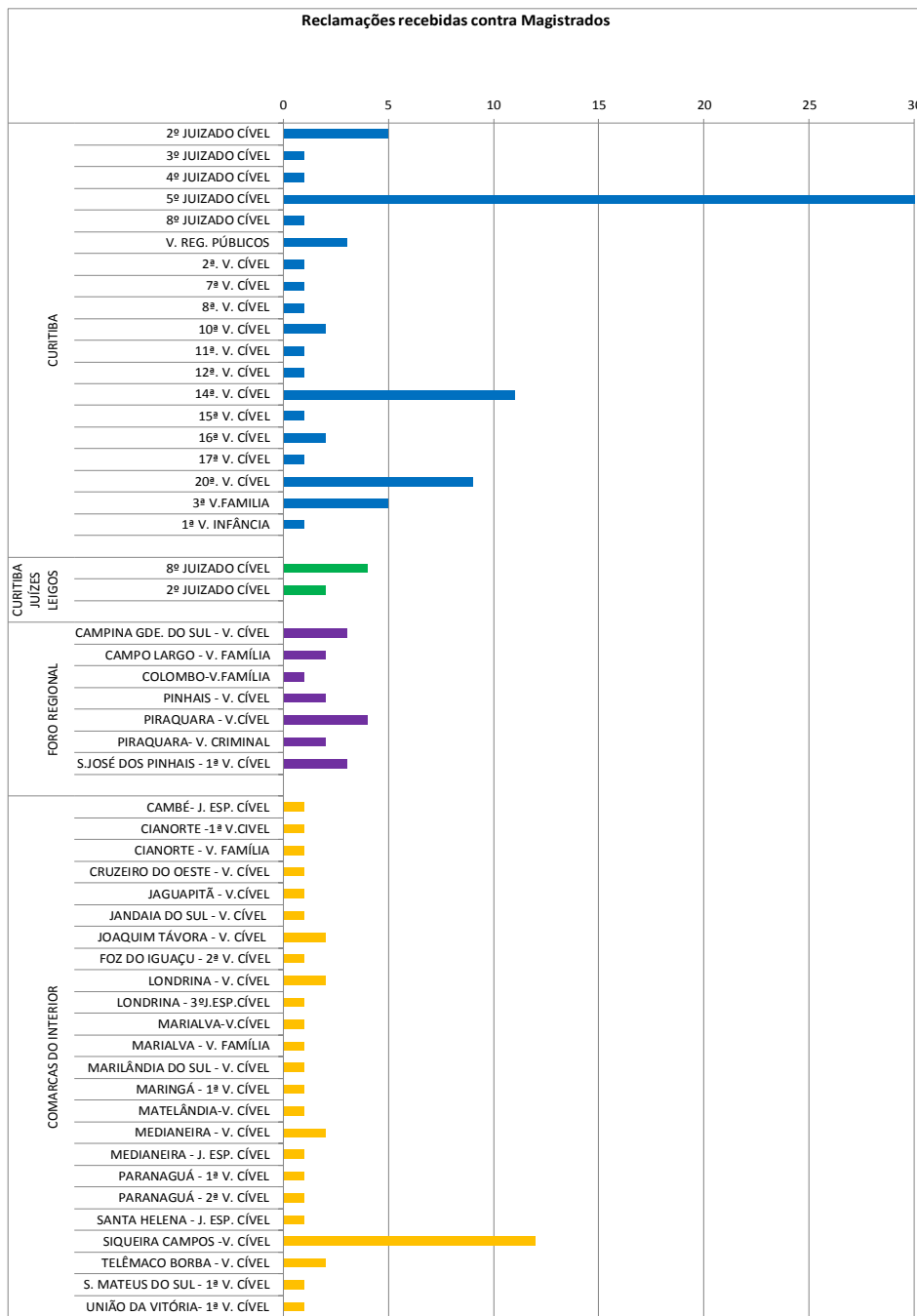
Anotar-se ainda, nesse ponto, que todos os agentes delegados contatados pela Ouvidoria continuam diligentes na solução dos problemas levantados.



➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de estrapolação de prazos. As demais, versando sobre insatisfações com as decisões proferidas, ou seja, questões efetivamente de cunho jurisdicional, e que, portanto, só poderiam 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.



➤ **RECLAMAÇÕES GENÉRICAS:**

- ✓ Persistem muitas reclamações quanto à falta de juízes em unidades do Estado, decorrente da elevação de entrância e criação de novas varas, de acordo com a tabela a seguir:

COMARCA	RECLAMAÇÕES	UNIDADE
Bandeirantes	03	Indefinida
Castro	01	Indefinida
Matelândia	06	Indefinida
Medianeira	03	Vara Cível
Paranavaí	01	Vara da Inf. e Juv.
Prudentópolis	01	J. Esp. Cível
S. Antonio da Platina	01	Indefinida
Foro Central - Curitiba	01	2ª Vara Cível
Foro Central - Curitiba	03	17ª Vara Cível
Foro Central - Curitiba	01	16ª Vara Cível

- ✓ Reclamações quanto ao trâmite dos recursos no TJPR, ocorreram em razão do número reduzido de servidores no Departamento Judiciário e o aumento dos recursos que entraram na 2ª instância no TJPR, tais como:

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

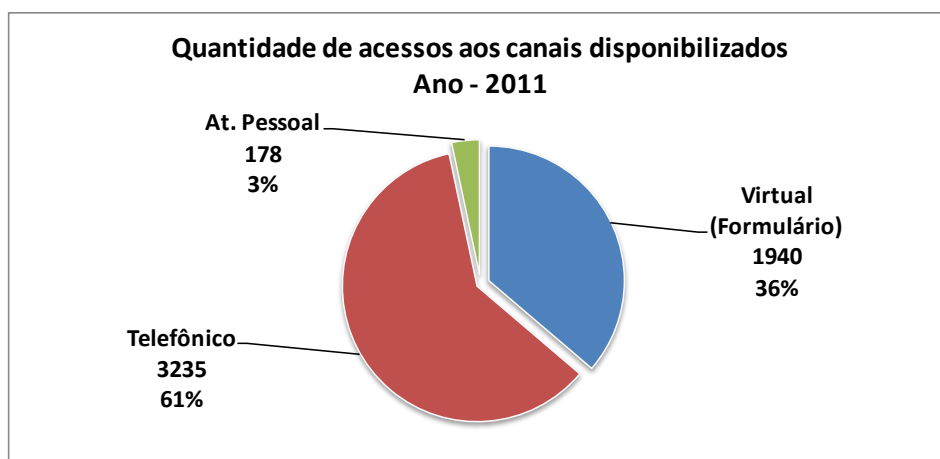
CÂMARA	RECLAMAÇÕES
4ª Cível	01
8ª Cível	02
10ª Cível	03
11ª Cível	01
12ª Cível	01
15ª Cível	01
16ª Cível	01
2ª Criminal	01
3ª Criminal	01

- ✓ Reclamações quanto ao funcionamento do PROJUDI: 39.
- ✓ Reclamações quanto ao atraso na Autuação: 19.
- ✓ Reclamações em face da 3ª Divisão Cível do TJPR: 02.
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: 04 da 1ª Turma Recursal e 03 da 2ª.
- ✓ Reclamações do trâmite de recursos em 2º Grau: 31.

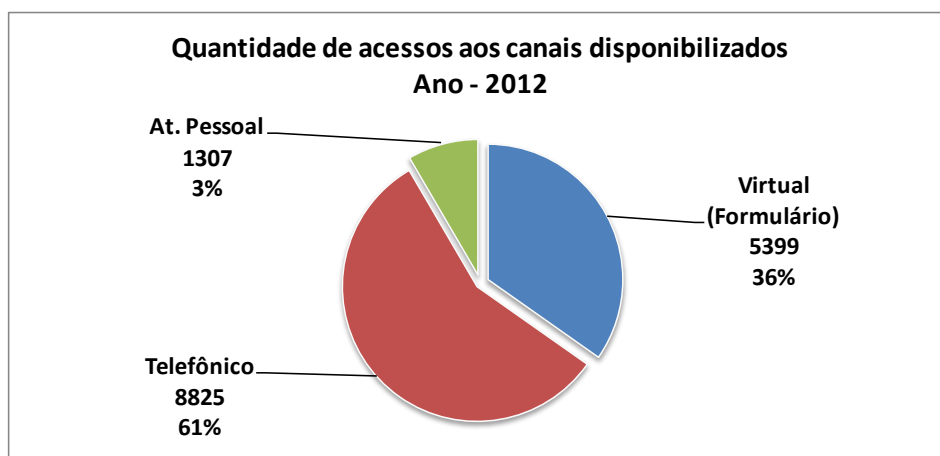
➤ **ANÁLISE DA DEMANDA:**

- ✓ Desde a instalação da Ouvidoria-Geral da Justiça, em 05 de setembro de 2011, observou-se um aumento gradativo e significativo das solicitações.

- ✓ A análise das solicitações recebidas pelo formulário disponível no site do TJPR, por telefone, ou pelos atendimentos pessoais e por vezes via correio, como visto anteriormente, são classificadas por vários tipos.
- ✓ São eles: denúncias, reclamações, informações (reclassificados como dúvidas com a implantação do SISOUV em agosto de 2012), sugestões, elogios e outros.
- ✓ Em 2011 quanto aos canais de acesso anotou-se o recebimento de **1.940** (um mil novecentos e quarenta) por **formulário**; **3.235** (três mil, duzentos e trinta e cinco) através de **atendimento telefônico** e **178** (cento e setenta e oito) **pessoalmente**, totalizando **5.353** (cinco mil, trezentos e cinquenta e três) **acessos** à Ouvidoria.



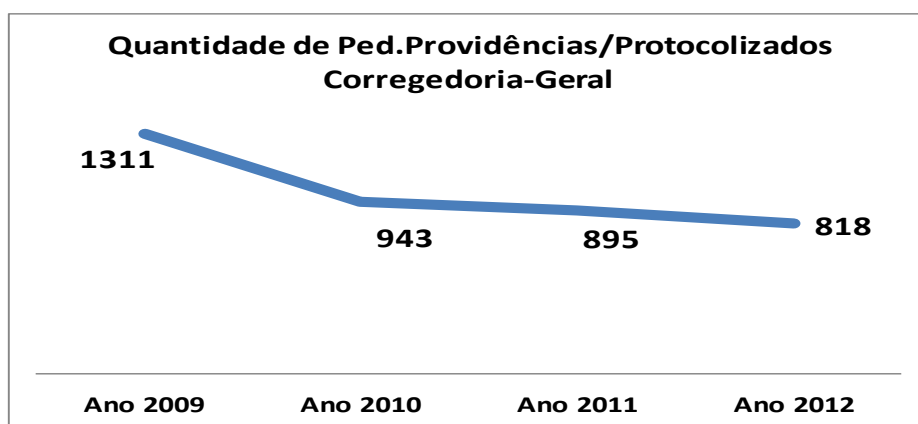
- ✓ Em 2012 foram recebidas **5.399** (cinco mil, trezentos e noventa e nove) solicitações por **formulário**; **8.825** (oito mil, oitocentos e vinte e cinco) através de **atendimento telefônico** e **1.307** (hum mil trezentos e sete) **pessoalmente**, totalizando **15.531** (quinze mil quinhentos e trinta e um) **acessos**.



➤ **QUADRO COMPARATIVO ANTES E APÓS A INSTALAÇÃO DA OUVIDORIA EM RELAÇÃO À QUANTIDADE DE PEDIDOS ENDEREÇADOS À CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA:**

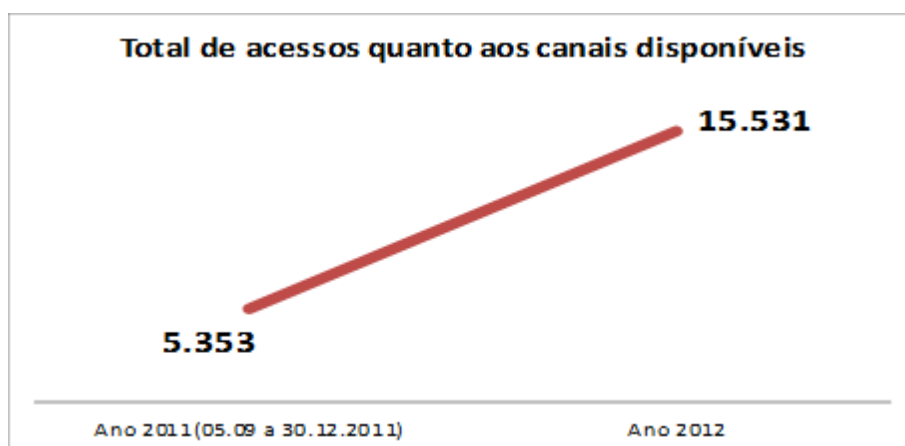
Tipos	Ano - 2009	Ano-2010	Ano - 2011	Ano - 2012
Ped.Providências.	874	479	359	368
Protocolizados	437	464	536	450
Total	1311	943	895	818

Observou-se que com a implantação da Ouvidoria, em 05 de setembro de 2011, os Pedidos de Providências e Protocolizados em geral junto à Corregedoria-Geral da Justiça sofreram um sensível decréscimo, conforme o gráfico.



✓ **Quantidade de acessos pelos canais disponibilizados:**

Canal	2011 (05.09 a 30.12)	2012
Virtual (formulário)	1.940	5.399
Telefônico	3.235	8.825
At. Pessoal	178	1.307
Total de acessos	5.353	15.531



➤ **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

Não obstante a Ouvidoria não ter poder de decisão, porquanto atua somente com a finalidade de intermediar o usuário e a administração, nesses quase dois anos de funcionamento foi possível constatar efetivamente onde se encontram os maiores problemas que os usuários enfrentam quando necessitam dos serviços do Poder Judiciário Estadual.

O objetivo deste relatório foi, então, apurar os dados referentes às solicitações dos usuários com a máxima objetividade e esmero, para que desta forma os reclamos analisados e respondidos, pudessem embasar projetos e soluções para a administração do TJPR.

Aproveita-se a oportunidade, para renovar os sinceros agradecimentos aos servidores e estagiários que integram o quadro desta Ouvidoria-Geral da Justiça, assim como aos desembargadores Noeval de Quadros, Corregedor-Geral da Justiça e Lauro Augusto Fabrício de Melo, Corregedor da Justiça, como também o apoio dos demais Juízes Auxiliares da Corregedoria, doutores, Vitor Roberto Silva, Roberto Luiz Santos Negrão, Marcelo Mazzali, Carlos Maurício Ferreira, Douglas Marcel Peres, Alexandre Barbosa Fabiani e Guilherme Frederico Hernandes Denz.

Antonio Franco Ferreira da Costa Neto
Juiz Ouvidor-Geral

Vânia Maria da Silva Kramer
Juíza Ouvidora Substituta

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral