



“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.”

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.

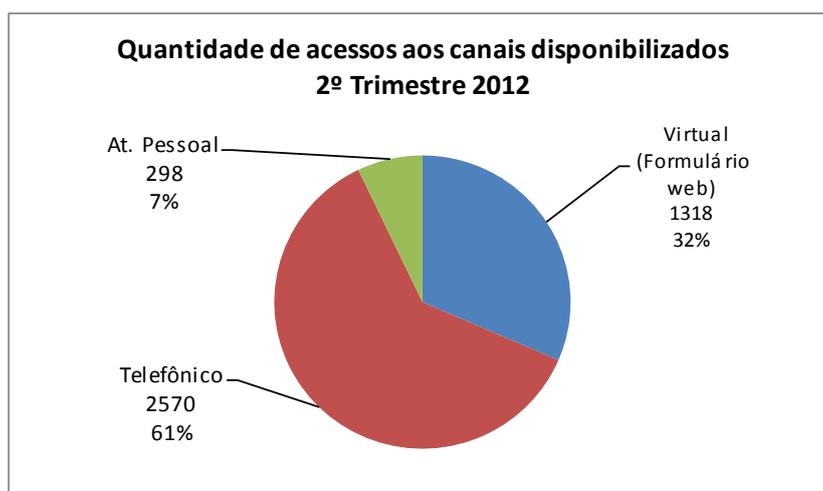
As dúvidas e/ou informações consistem em questões que produzem respostas pessoais e únicas a cada usuário, tendo um tratamento diferenciado, elaborado, que exige mais tempo e dedicação do assistente. Nesse ponto, quando se constata que a dúvida se trata de consulta, esta é encaminhada ao Juízo competente 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.

Em Abril, Maio e Junho a Ouvidoria recebeu 1.318 solicitações via formulário, 2.570 via telefone e foram efetuados 298 atendimentos pessoais. Totalizando no 2º trimestre 4.186 acessos.

QUANTIDADE DE ACESSOS QUANTO AOS CANAIS DISPONIBILIZADOS NO 2º TRIMESTRE:

CANAL - MEIO DISPONÍVEL	abril	maio	junho	total
VIRTUAL (Formulário)	444	445	429	1318
TELFÔNICO	640	988	942	2570
AT. PESSOAL	089	097	112	298
Total de Acessos	1173	1530	1483	4186



QUANTO AOS TIPOS DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

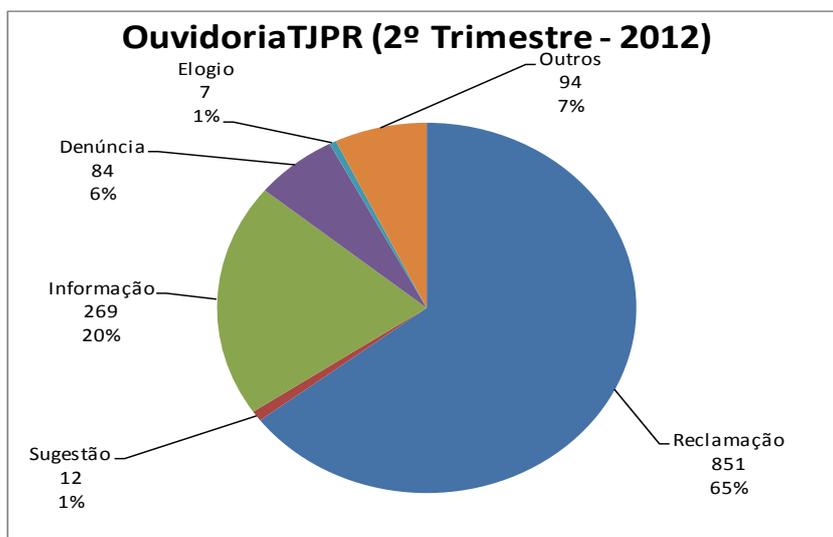
As solicitações recebidas pelo órgão são classificadas quanto ao tipo.

No mês de abril de 2012, identificadas dentre os itens "informação" (no qual entraram as dúvidas) e "Outros", somam-se em 104 (cento e quatro) solicitações. Constatadas 304 (Trezentas e quatro) reclamações.

Em maio de 2012, identificadas dentre os itens "informação" (no qual entraram as dúvidas) e "Outros", somam-se em 125 (cento e vinte e cinco) solicitações. Constatadas 283 (Duzentas e oitenta e três) reclamações.

Já em junho de 2012, identificadas dentre os itens “informação” (no qual entraram as dúvidas) e “Outros”, somam-se em 134 (cento e trinta e quatro) solicitações. Constatadas 264 (Duzentos e sessenta e quatro) reclamações.

Com isso, totalizaram 851 (oitocentos e cinquenta e uma) reclamações recebidas no 2º trimestre.

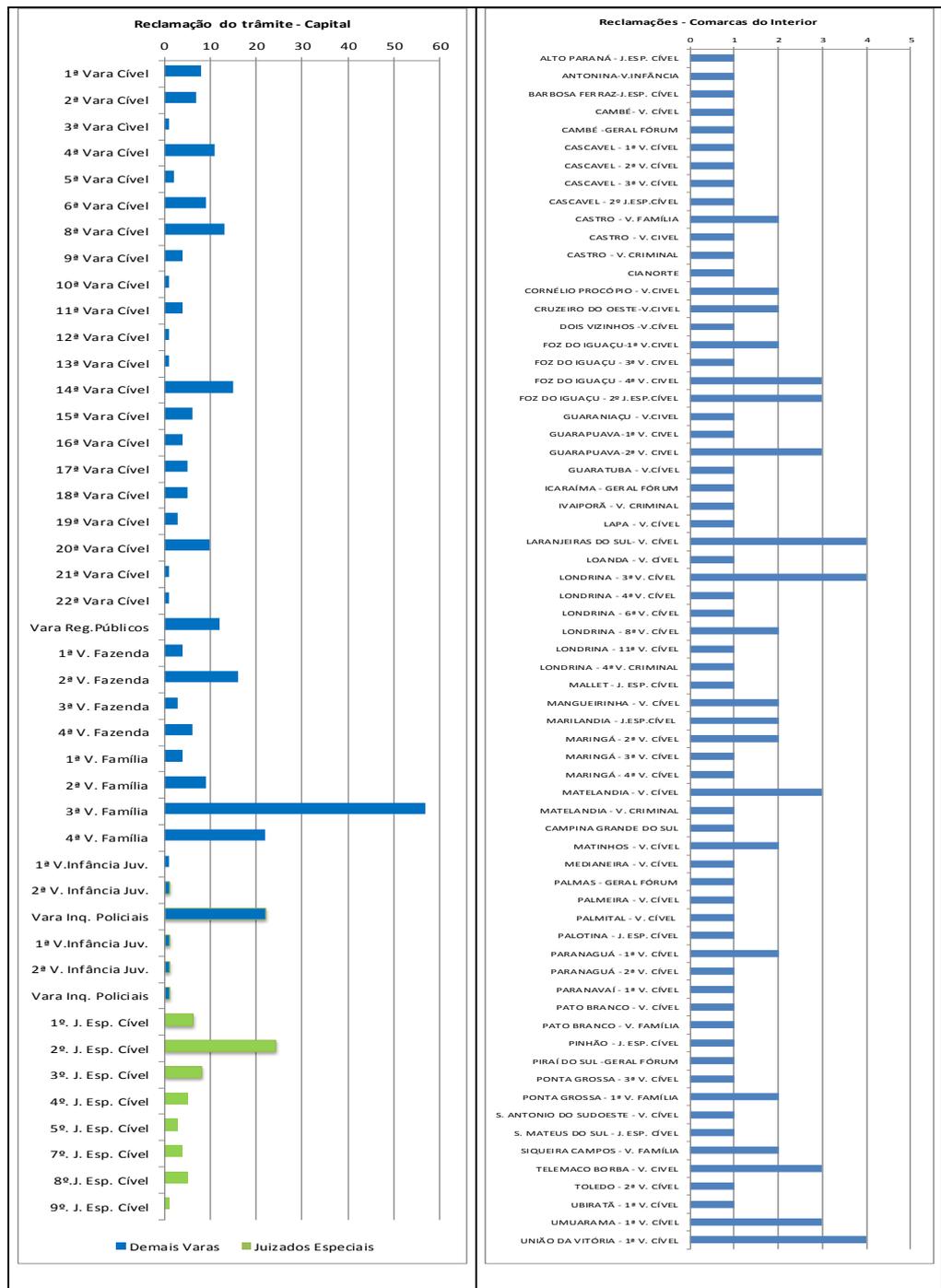


QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES QUANTO AO TRÂMITE NAS VARAS

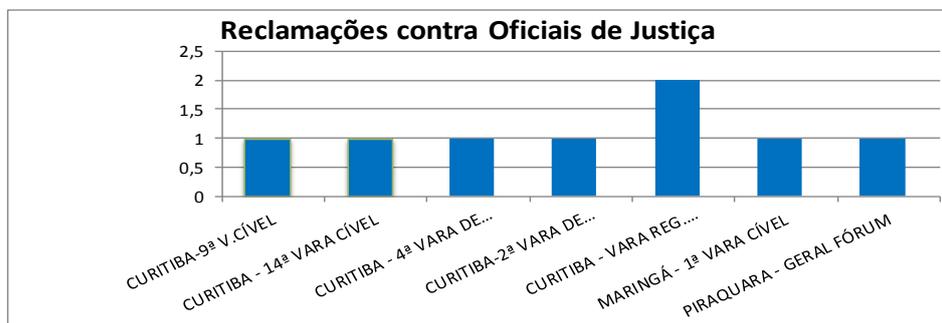
Feito o levantamento estatístico, verificou-se tratar de reclamações referentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a falta de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais continuam desatualizadas em muitas varas das comarcas do Estado do Paraná.

As reclamações atinentes ao trâmite continuam 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 das partes quanto dos advogados.

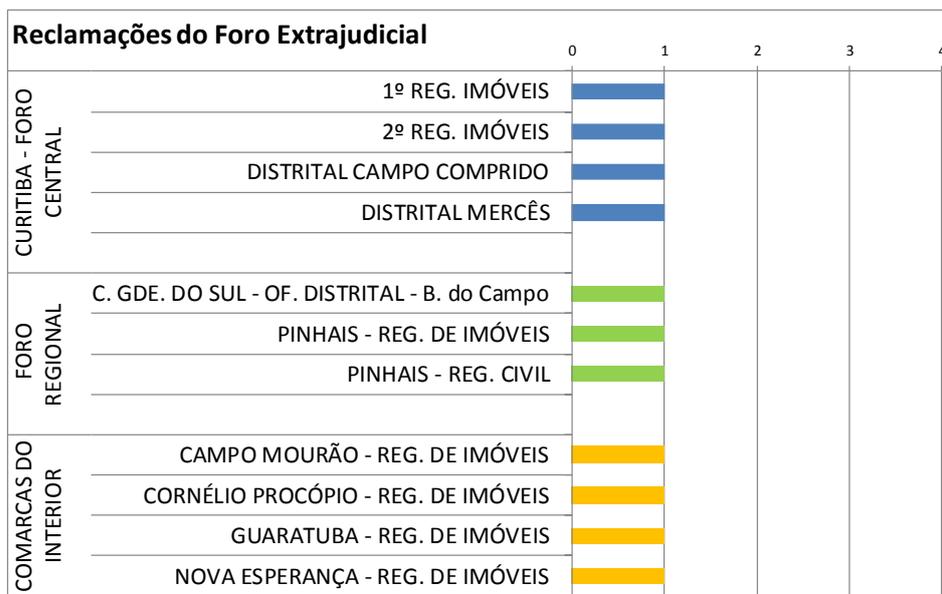


Na sequência têm-se algumas reclamações envolvendo Oficiais de justiça, as quais em geral, recaem sobre a demora em dar cumprimento aos mandados. Verifica-se também que em alguns casos os atrasos dão-se em face do excesso de mandados distribuídos e retirados em carga pelos meirinhos.



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 vêm sendo solícitos e interessados na solução dos problemas.



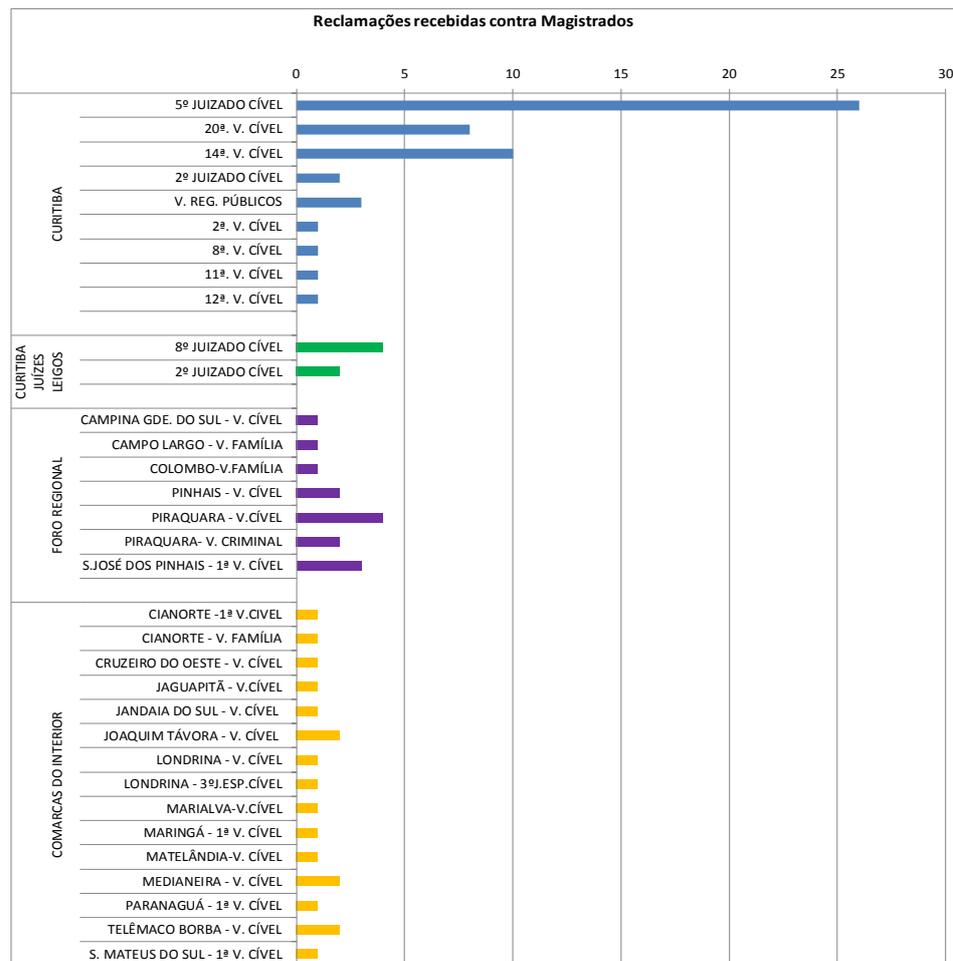
QUANTO ÀS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

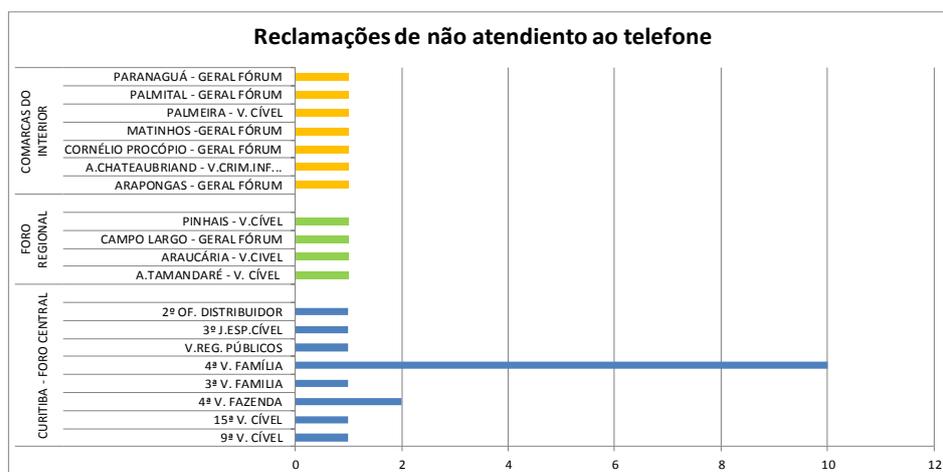
Com relação às reclamações efetuadas contra magistrados, foram verificadas e somente consideradas as que guardavam relações com o excesso de prazo. As demais que versavam apenas sobre insatisfações com o resultado dos processos, ou seja, questões efetivamente de

cuinho 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 a grande quantidade de processos em tramitação, bem como a carência temporária de Juizes Titulares em muitas Comarcas do Estado, em razão do atual dinamismo na movimentação da carreira da magistratura paranaense, e na necessária instalação de novas varas e comarcas pela administração de nossa Corte.

Igualmente, digno de registro o fato de a Ouvidoria estar podendo contar com a compreensão e valiosos serviços dos Juizes Substitutos das Seções Judiciárias contatadas e no auxílio a solução dos problemas.





NOTAS FINAIS

Com a exposição dos dados colhidos pela Ouvidoria nesse 2º trimestre de 2012, em cotejo com as informações que a administração do TJPR já detém por outros canais de informações, vai-se oportunizar, além de uma melhor conclusão sobre os problemas que afetam atualmente o Poder Judiciário Paranaense, no implemento de providências aptas a senão resolver os problemas, atenuá-los.

Finalmente, e considerando o grande número de reclamações sobre a dificuldade dos usuários na comunicação com algumas unidades judiciais do Estado via telefone, recomenda-se aos eminentes Juízes de Direito Diretores dos Fóruns, que determinem aos seus respectivos secretários a verificação dos números das linhas telefônicas que estão cadastradas no site oficial do TJPR, porquanto o problema pode estar na incorreção dessas informações.

Antonio Franco Ferreira da Costa Neto
Juiz Ouvidor-Geral

Vânia Maria da Silva Kramer
Juíza Ouvidora Substituta

Cláudia Sabatoski
Coordenadora