



# Relatório de Atividades

3º Trimestre 2017

“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, promovendo a transparência através da recepção da Lei de Acesso à Informação. ”

## ➤ COMPOSIÇÃO:

### **Ouvidora-Geral da Justiça**

Des<sup>a</sup>. Lenice Bodstein

### **Ouvidora**

Des<sup>a</sup>. Ana Lúcia Lourenço

### **Coordenadora**

Cláudia Sabatoski

### **Servidores**

#### **Atendimento Telefônico:**

Célia Zaquie Cury Zacharias

#### **Atendimento Pessoal:**

Avani Sebastiana Araújo Ribas

Edenilce Martini Mombach (estagiária de pós-graduação)

#### **Análise**

Gabriella Diegues Fuzessy Teixeira

Mara Rubia Santana da Cruz

Raul Lima Thereza

#### **Estagiários de pós-graduação**

Adriana Carolina Lazzaris Berejuk

Caio Murilo Kerling

Claudia Chipon Staude

Marcus Vinicius Possenti

#### **Estagiária de graduação**

Eduardo Kopi Kimura

Mariana Mello Minosso

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.

As manifestações enviadas são criteriosamente analisadas e todos os esclarecimentos são prestados da forma mais célere possível.

As reclamações cujas situações narradas se encontram dentro da normalidade sequer são levadas ao conhecimento da área a que se referem, embora sejam 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 recebem 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 busca atender a todos os usuários, oferecendo o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria é 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, podem ser utilizados pela Corregedoria-Geral da Justiça como norte orientador das correções. As equipes correicionais podem atuar nas unidades judiciais ou extrajudiciais onde se concentram efetivamente as reclamações. Isso somente é possível através do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Finalmente, através da utilização do SISOUV (SISTEMA DA OUVIDORIA), é possível reunir os dados estatísticos do 3º trimestre de 2017 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-ouvidoria>.

- ✓  **Telefone:** 0800-200-1003.

- ✓  **Atendimento Pessoal:** Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba–PR, 3º andar, anexo, sala 307, do Palácio da Justiça.

- ✓  **Carta:** Serão aceitas as manifestações encaminhadas pelo correio por petição escrita e assinada, contendo a qualificação das partes (nome, endereço, profissão, telefone e e-mail), acompanhada da cópia do documento de identidade da parte solicitante, bem como poderá anexar documentos que comprovem os fatos alegados.

- ✓  **Web App:** <https://ouvidoria.tjpr.jus.br> .

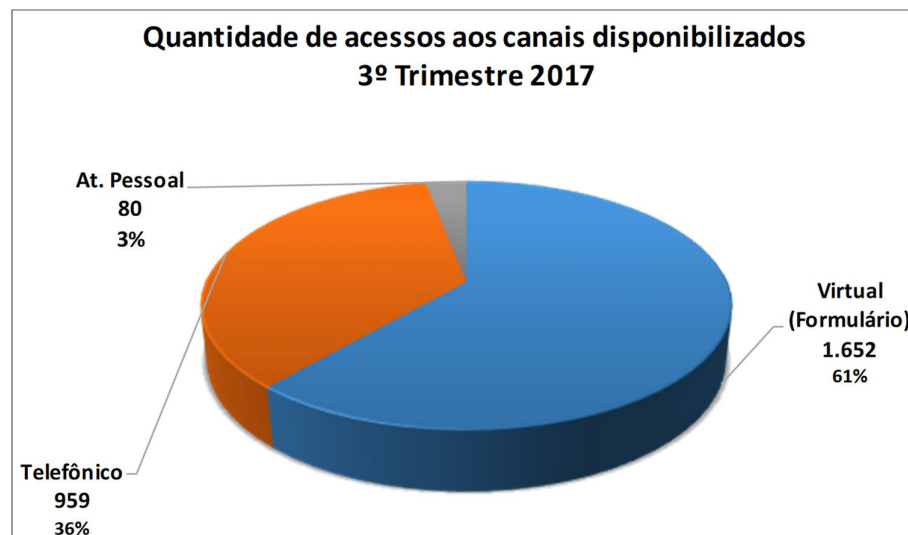
## ➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO 3º TRIMESTRE DE 2.017:

No 3º trimestre de 2017, o número de atendimentos totalizou **2.691**(Dois mil seiscentos e noventa e um) acessos.

Em Julho, Agosto e Setembro a Ouvidoria recebeu:

**1.652** (Hum mil, seiscentos e cinquenta e dois) solicitações via formulário; **959**(novecentos e cinquenta e nove) via telefone( recebidas pelo 0800 e pelos números (41)3200-2221 e 3200-3130, e foram efetuados **80**(oitenta) atendimentos pessoais.

Canal - Meio Disponível	Julho	Agosto	Setembro	total
Eletrônico (Formulário)	570	563	519	1.652
Telefônico	297	374	288	959
Atendimento Pessoal	22	35	23	80
<b>Total de Acessos</b>	<b>889</b>	<b>972</b>	<b>830</b>	<b>2.691</b>



#### ➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em **959**(novecentos e cinquenta e nove), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações gerais **585** (quinhentos e oitenta e oitenta e cinco), ou seja, **61%** (sessenta e um por cento) são prestadas informações de imediato que não exigem maior complexidade, ou seja, aquelas que já estão disponibilizadas no site do TJPR. Quando requerem maior complexidade, os solicitantes são orientados a efetuar uma consulta por escrito, por meio do formulário,
- ✓ Foram **96**(noventa e seis), ou seja, **10%** (dez por cento), reclamações quanto as dificuldades no acesso ao site do TJPR, tanto em localizar

legislações, quanto aos telefones e endereços de comarcas que continuam desatualizados.

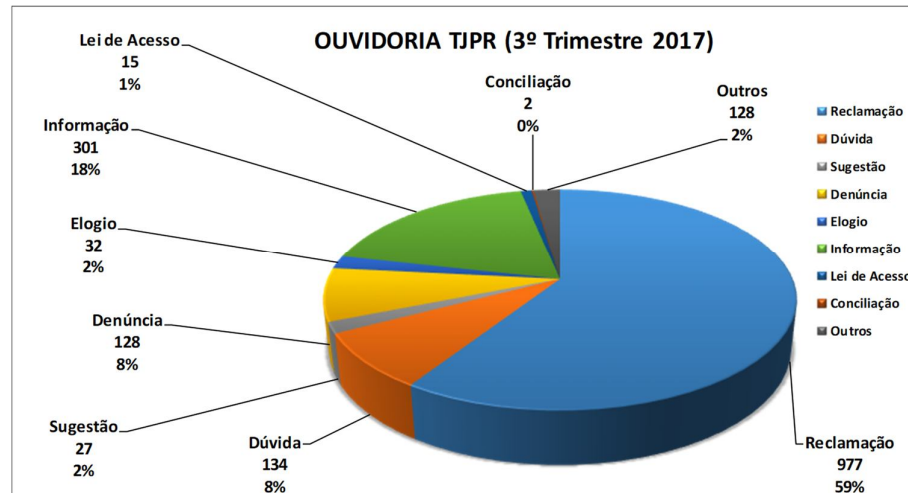
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **278**(duzentos e setenta e oito), **29%** (vinte e nove por cento).



#### ➤ 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 3º Trimestre de 2017, identificadas dentre os itens “dúvidas” 134(cento e trinta e quatro), “Informações” 301 (trezentos e uma) e “Outros”, 36(trinta e seis).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 977 (novecentos e setenta e sete).
- ✓ “Elogios” 32(trinta e dois), “Sugestões” 27(vinte e sete) e foram 128(cento e vinte e oito) “denúncias”.
- ✓ “Lei de Acesso” 15(quinze).
- ✓ “Conciliação” 02 (duas).



### ➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

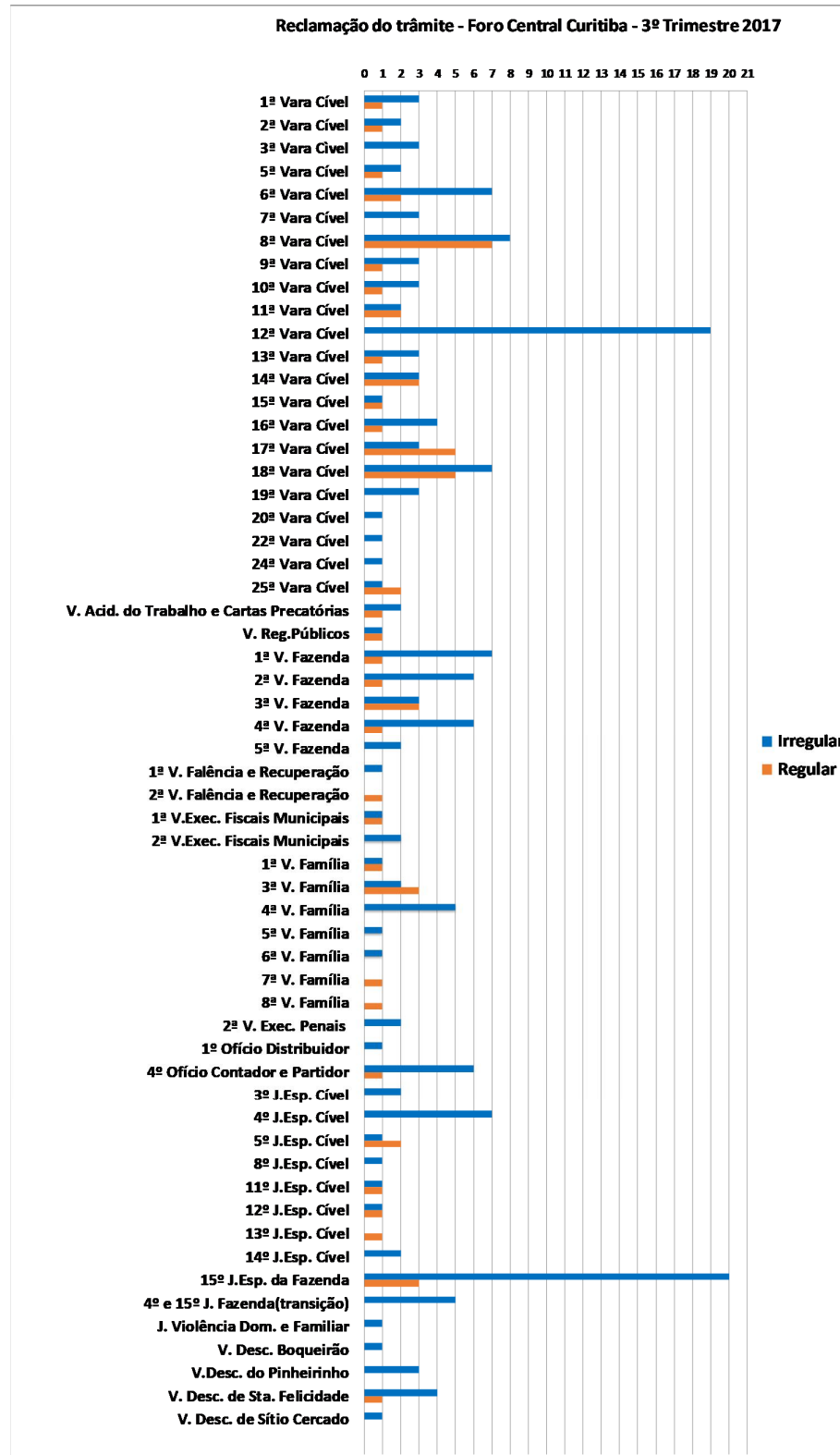
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recebidas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, relativas a alguns processos que ainda não foram digitalizados, que ainda tramitam de modo físico, também alguns no sistema de "Consulta" de 1º grau nas varas estatizadas que também tramitam de forma física, registre-se, não proporcionam a facilidade de consulta e acompanhamento pelas partes interessadas em muitas varas das comarcas do Estado do Paraná, como aqueles já digitalizados em trâmite no sistema virtual PROJUDI.

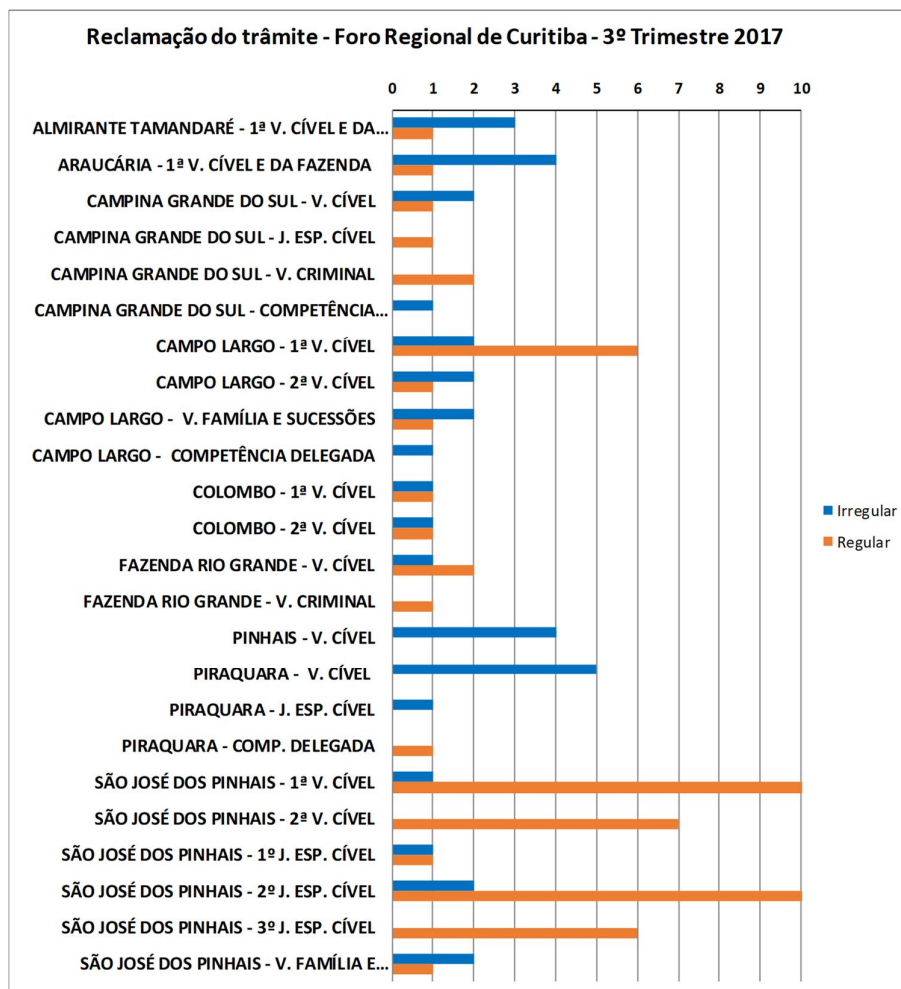
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, expedição de alvarás, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

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

No gráfico, podem ser visualizadas as reclamações recebidas classificadas quanto ao trâmite como regular e irregular. No caso das irregulares a depender do fato descrito na manifestação, esta é encaminhada a(o) Escrivã(o)/a(o) Chefe da Secretaria, ou quando entende-se necessário para providências ao Juiz da respectiva Vara.

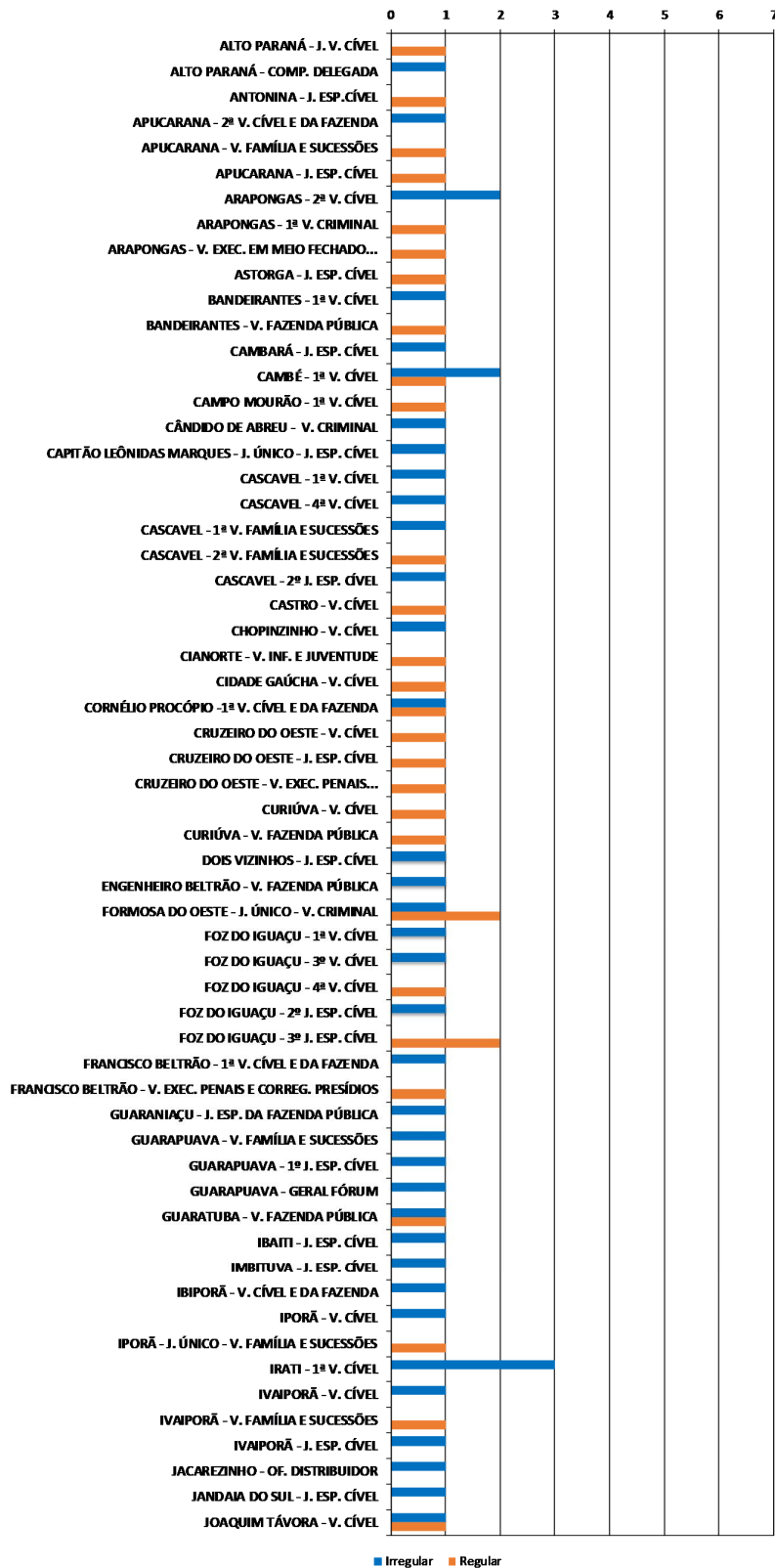
No gráfico as de trâmites regulares e irregulares se sobrepõe através de cores diferenciadas.



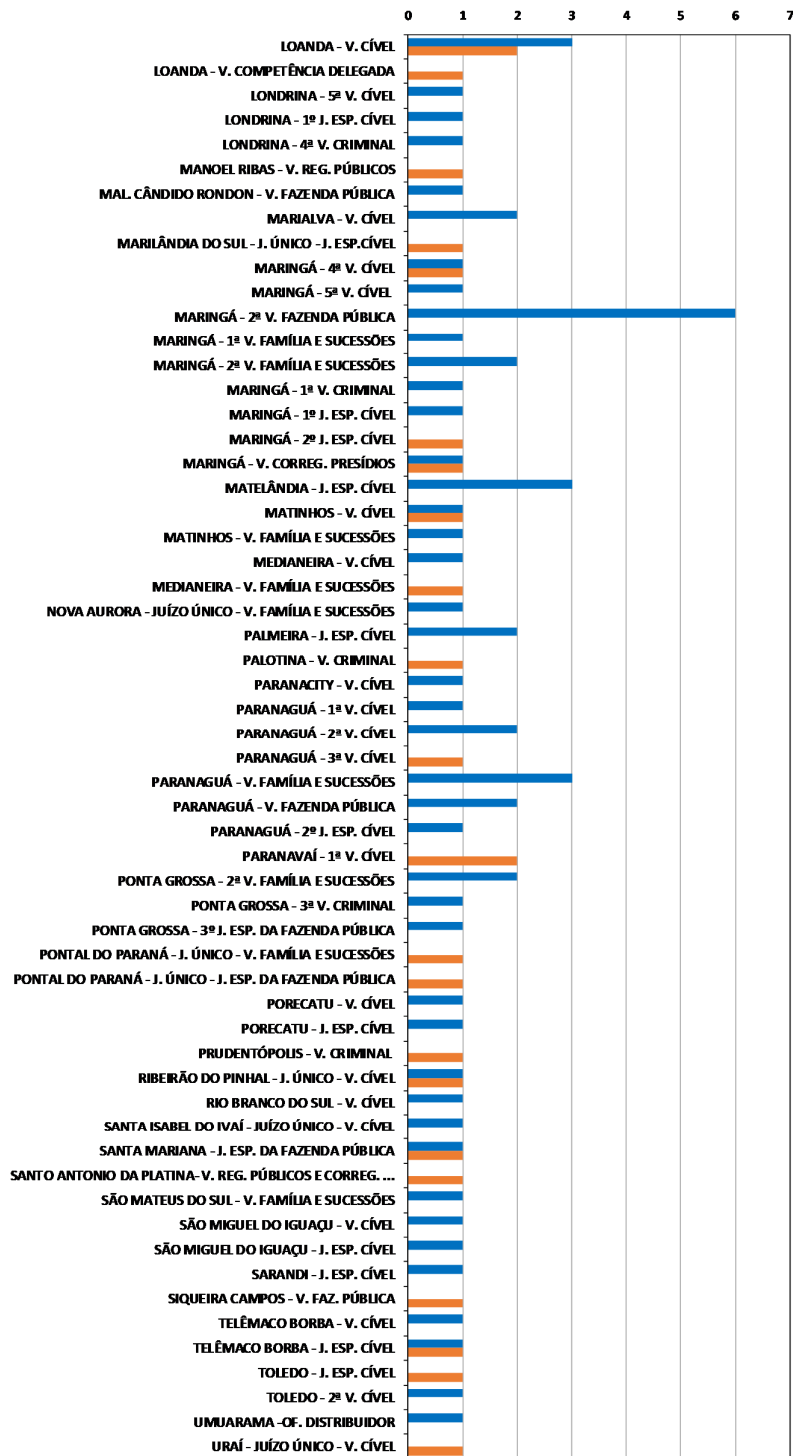




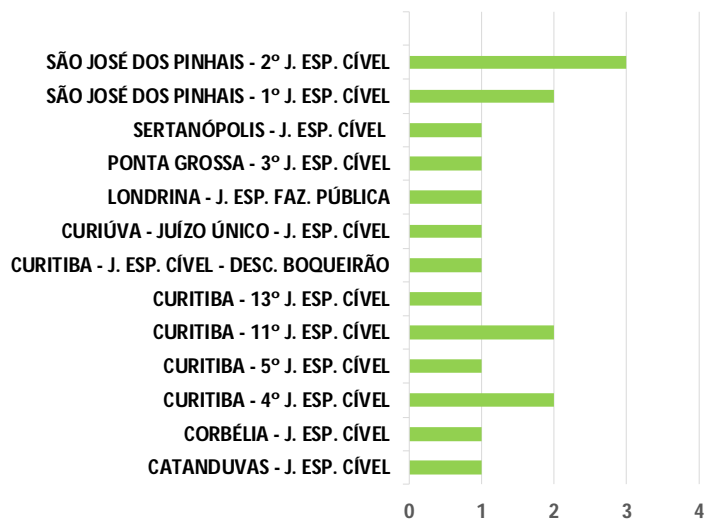
Reclamação do trâmite - Comarcas do Interior (parte 1) - 3º Trimestre 2017



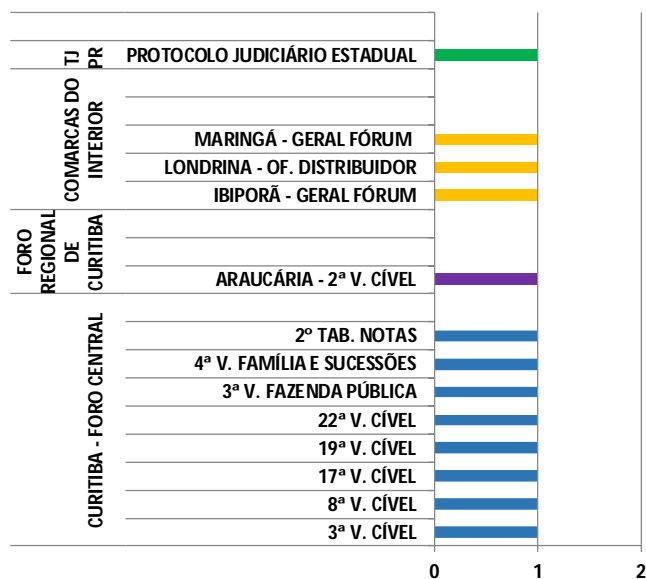
Reclamação do trâmite - Comarcas do Interior - (parte 2) - 3º Trimestre 2017



### Reclamações Juizes Leigos - 3º Trimestre 2017

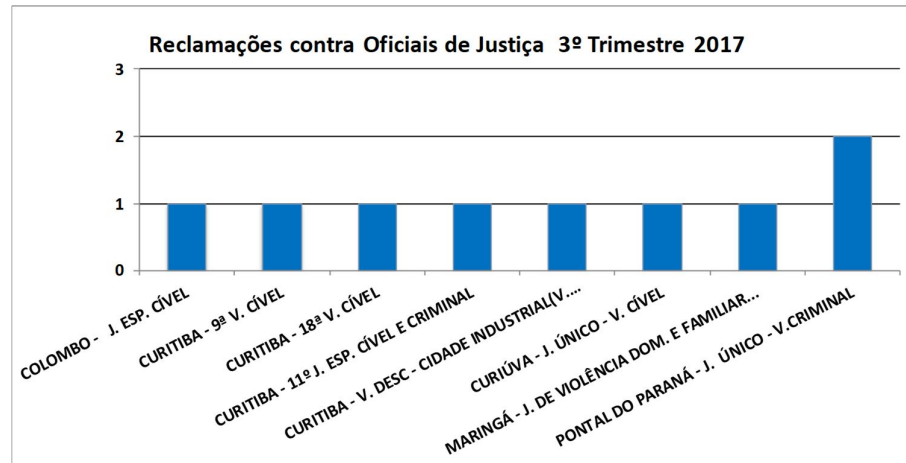


### Reclamações de não atendimento ao telefone - 3º Trimestre 2017



### ➤ 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 oficiais de justiça em atividade.

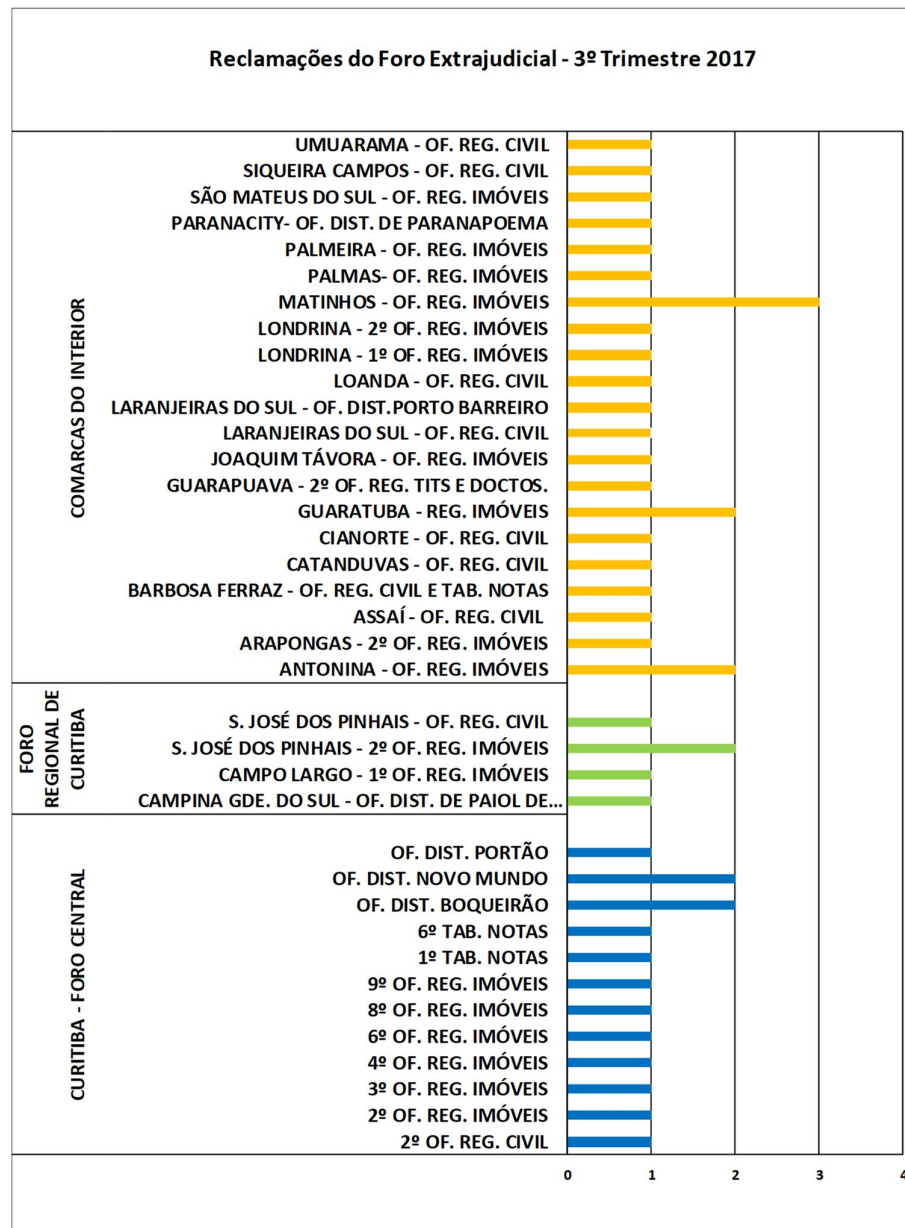


### ➤ FORO EXTRAJUDICIAL

No Foro Extrajudicial, em geral, as reclamações dizem respeito à 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, facilitando 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. Contudo, àqueles que não respondem ao mensageiro enviado, as manifestações são encaminhadas aos Juizes Corregedores do Foro Extrajudicial das Comarcas, para providências em face dos relatos.



### ➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de excesso de prazos e conduta de magistrado, as quais foram encaminhadas à Corregedoria-Geral para verificação de eventual falta funcional. Observa-se que a Ouvidoria-Geral por orientação da Exma. Desembargadora Lenice Bodstein, Ouvidora-Geral, ao tempo que são encaminhadas à Corregedoria-Geral, também são comunicados aos respectivos magistrados, através do sistema mensageiro o número do protocolo SEI enviado. 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, através de solicitações de informações via mensageiro, objetivando prestar esclarecimentos aos reclamantes.



## ➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

Reclamações quanto ao trâmite dos recursos no Tribunal de Justiça do Paraná tem por objeto ainda em 2017, o número reduzido de servidores no Departamento Judiciário e o aumento dos recursos que entraram na 2ª instância no TJPR, evidenciando-se também que o processo virtual está implantado em todas as varas cíveis, juizados especiais e criminais, o que vem gerando um acúmulo na autuação dos recursos bem como na expedição quando os autos retornam à vara de origem. Desta forma observam-se as reclamações que seguem:

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

- ✓ 2ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 4ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 5ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 6ª Câmara Cível: 03 (três);
- ✓ 7ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 8ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 9ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 10ª Câmara Cível: 13(treze);
- ✓ 12ª Câmara Cível: 04(quatro);
- ✓ 15ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 16ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 17ª Câmara Cível: 02(duas);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 3ª Câmara Criminal: 02 (duas);
- ✓ 4ª Câmara Criminal: 01(uma);
- ✓ 3ª Divisão Cível: 01 (uma);
- ✓ 1ª Turma Recursal: 03 (três);
- ✓ 2ª Turma Recursal: 08 (oito);
- ✓ 3ª Turma Recursal: 02 (duas);
- ✓ 4ª Turma Recursal: 01(uma);
- ✓ Turmas Recursal Única: 01 (uma);

### ➤ Demais reclamações e dúvidas em geral:

➤ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 24 (vinte e quatro).

➤ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos realizados no TJPR: 179(cento e setenta e nove).

➤ Acesso à Tabela de Custas: 14(quatorze).

- Reclamações de cunho jurisdicional: 128(cento e vinte e oito).
  
- Conclusos há mais de 90 dias 2º grau de jurisdição: 1ª Turma Recursal: 01; 2ª Turma Recursal: 07; 3ª Turma Recursal: 01; 4ª Turma Recursal: 01; 2ª Câmara Cível: 01; 17ª Câmara Cível: 01; 4ª Câmara Criminal: 01; 5ª Câmara Criminal: 01.
  
- **Reclamações recebidas – TJPR:**
  - ✓ Protocolo Judiciário: 02;
  - ✓ Divisão de Recursos ao Trib. Superiores: 01;
  
- **Destaques gerais: Elogios TJPR:**
  - ✓ Ouvidoria: 01.
  
- **Ainda se destacam informações gerais prestadas aos requerentes tais como:**
  - ✓ Carta Precatória: 03;
  - ✓ Canceladas/descartadas/perdidas/não categorizada no SISOUV: 14;
  - ✓ CAJU – Cadastro – Auxiliares da Justiça: 03;
  - ✓ Competência Corregedoria-Geral da Justiça:05;
  - ✓ Competência Corregedoria da Justiça: 09;
  - ✓ Emissão de Certidões: 15;
  - ✓ Estágio:10;
  - ✓ Faltam dados: 21;
  - ✓ Foro Extrajudicial: 07;
  - ✓ Gerais TJPR: 49;
  - ✓ Gerais Ouvidoria: 02;
  - ✓ Jurisprudência: 01;
  - ✓ Manifestações vinculadas-Ouvidoria: 49;
  - ✓ Não compete à Ouvidoria/ outras Ouvidorias: 18;
  - ✓ Precatórios: 12;
  - ✓ Processuais: 46;
  - ✓ SEI - Geral: 43;
  - ✓ Servidor TJPR: 04;



## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 3º Trimestre de 2017 objetiva conferir transparência as atividades da Ouvidoria Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos usuários referentes às unidades judiciais e extrajudiciais.

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

Os números estampados nos quadros e gráficos servem como fundamento para orientar políticas de melhoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Paraná, bem como prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, fornecendo um panorama geral.

Observa-se que todas as reclamações recebidas foram levadas ao conhecimento dos respectivos reclamados e que nos casos em que foram necessárias medidas a serem tomadas pelos respectivos Juízos estas foram tomadas.

Nota-se também quanto aos departamentos do TJPR, algumas reclamações, que também foram encaminhadas aos respectivos diretores de departamento para as devidas providências, bem como os elogios recebidos.

De modo geral, a Ouvidoria efetuou as comunicações necessárias tanto aos reclamados quanto aos reclamantes, bem como aos órgãos e departamentos a quem recaía o dever de apurar.

O relatório, portanto, 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.

**Des<sup>a</sup>. Lenice Bodstein**  
**Ouidora-Geral**

**Des<sup>a</sup>. Ana Lúcia Lourenço**  
**Ouidora**

**Cláudia Sabatoski**  
**Coordenadora da Ouvidoria-Geral**