

“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:**

Ouidora-Geral da Justiça

Des^a. Lenice Bodstein

Ouidora

Des^a. Ana Lúcia Lourenço

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Atendimento Telefônico:

Célia Zaquie Cury Zacharias

Atendimento Pessoal:

Avani Sebastiana Araújo Ribas

Gabriela Bassetti Pereira (estagiária de pós-graduação)

Análise

Mara Rubia Santana da Cruz

Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)

Gabriella Diegues Fuzessy Teixeira

Rozeliz Patitucci

Estagiários de pós-graduação

Adriana Carolina Lazzaris Berejuk

Claudia Chipon Staude

Marcus Vinicius Possenti

Edenilce Martini Mombach

Estagiários de graduação

Eduardo Kopi Kimura

Gabriel Guimarães Vidal

Marianna de Araújo Barreto da Silva

Michele Martins dos Santos (voluntário)

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), foi possível reunir os dados estatísticos do Ano de 2017 num único boletim, como se observarás mais adiante.

➤ **Aconteceu em 2017:**

- ✓ **Lei de Acesso à Informação:** Aprovação da Resolução nº 193, de 11.12.2017, do Órgão Especial, que regulamenta a Aplicação da Lei de Acesso à Informação no TJPR.
- ✓ **A Ouvidoria Ouviu e fez acontecer:** sugestão encaminhada pela servidora Elaine Yumi Suzuki, em 2017 que estava em período de amamentação e precisava de um espaço reservado para extrair o leite materno durante o expediente, foi inaugurado no dia 08 de março de 2018, em homenagem ao dia da Mulher, o “Espaço Família”, destinado a todas as mulheres (servidoras, magistradas, advogadas e cidadãs) que necessitam fazer a extração de leite materno, amamentar seus bebês ou trocar fraldas.

➤ **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 Salette 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.

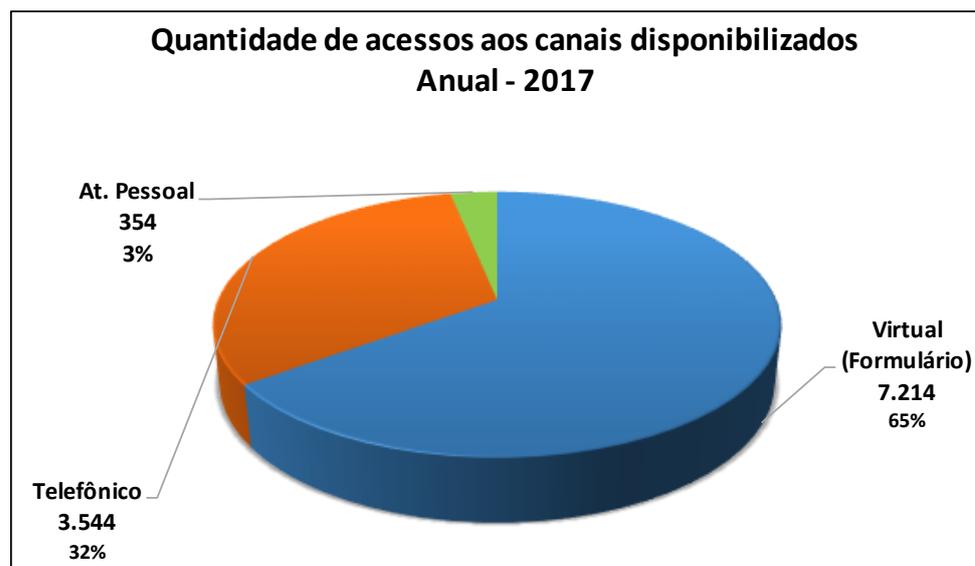
- ✓  **Web App:** <https://ouvidoria.tjpr.jus.br> .

➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO ANO DE 2017:**

No Ano de 2017, o número de atendimentos totalizou **11.112**(Onze mil, cento e doze) acessos.

Em 2017 a Ouvidoria recebeu: **7.214**(Sete mil, duzentos e quatorze) solicitações via formulário; **3.544**(três mil, quinhentos e quarenta e quatro) via telefone recebidas pelo 0800; e foram efetuados **354**(trezentos e cinquenta e quatro) atendimentos pessoais.

Canal – Meio Disponível	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Eletrônico (Formulário)	1.914	1.862	1.652	1.786	7.214
Telefônico	796	871	959	918	3.544
Atendimento Pessoal	99	88	80	87	354
Total de Acessos	2.809	2.821	2.691	2.791	11.112



➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

Das solicitações recebidas via telefone, foram totalizadas no ano de 2017 em **3.544** (três mil quinhentos e quarenta e quatro) verifica-se que:

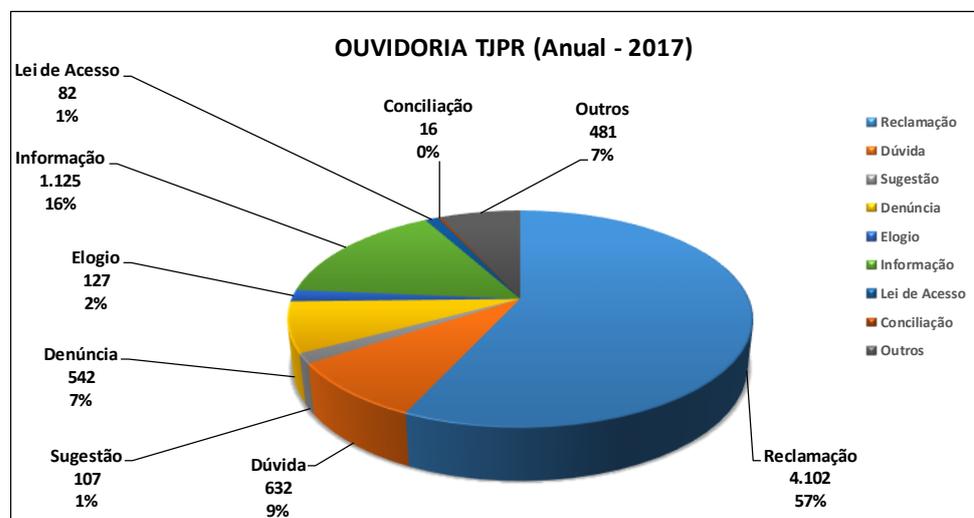
- ✓ Dúvidas e informações gerais **2.023** (Dois mil e vinte e três), ou seja, **57%** (cinquenta e sete por cento) são prestadas informações de imediato que não exigem maior complexidade, ou seja, aquelas que já estão disponibilizadas no site do TJPR. Quando requerem maior complexidade, os solicitantes são orientados a efetuar uma consulta por escrito, por meio do formulário,
- ✓ Foram **406** (quatrocentos e seis), ou seja, **11%** (onze 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 **1.115** (hum mil, cento e quinze), **32%** (trinta e dois 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 2017, identificadas dentre os itens “dúvidas” - 632(seiscentos e trinta e duas), “Informações” 1.125(hum mil, cento e vinte e cinco) e “Outros”, 481 (quatrocentos e oitenta e um).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 4.102 (quatro mil, cento e duas).
- ✓ “Elogios” 127 (cento e vinte sete), “Sugestões” 107(cento e sete) e foram 542 (quinhentos e quarenta e duas) “denúncias”.
- ✓ “Lei de Acesso” 82(oitenta e duas).
- ✓ “Conciliação” 16(dezesseis)



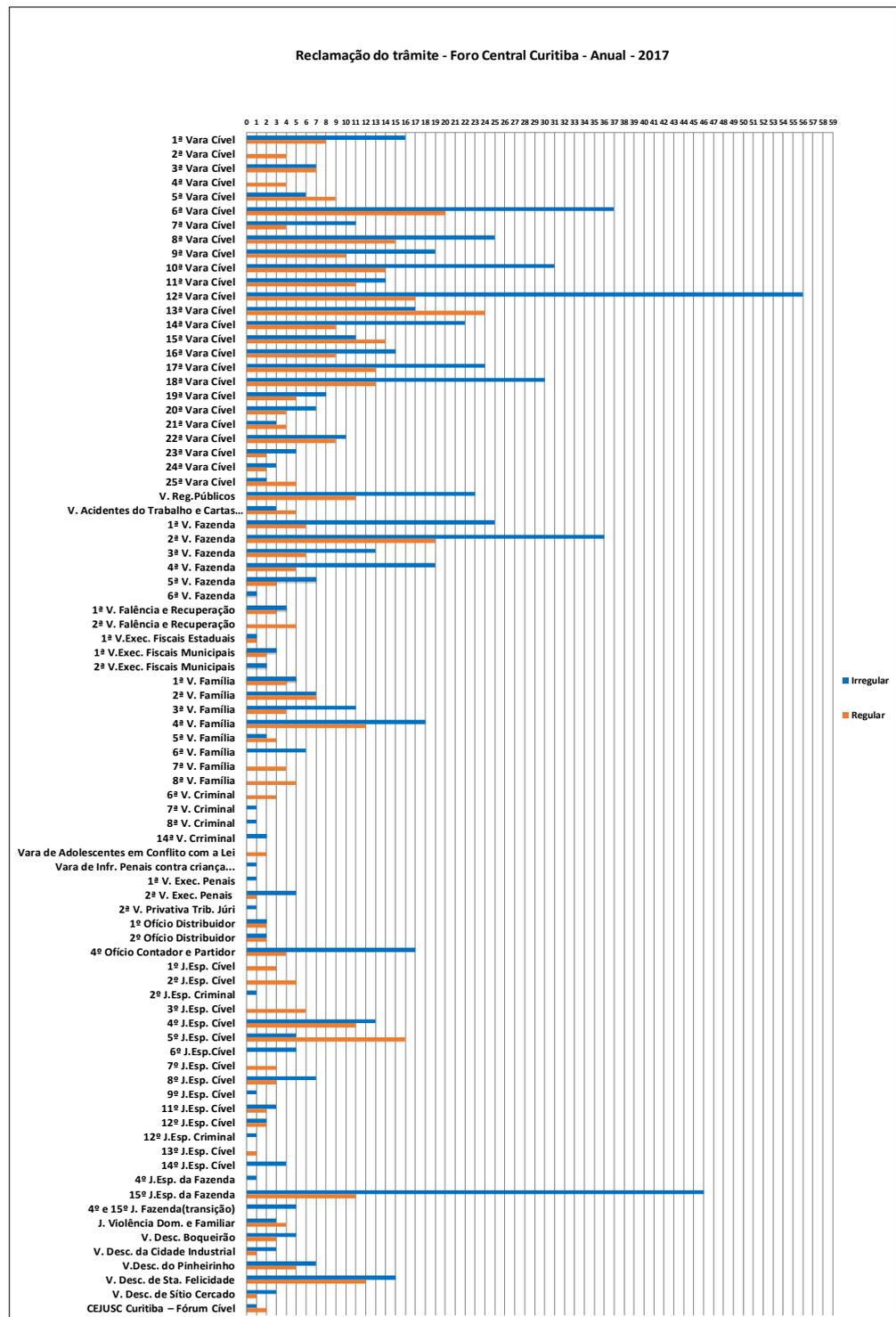
➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

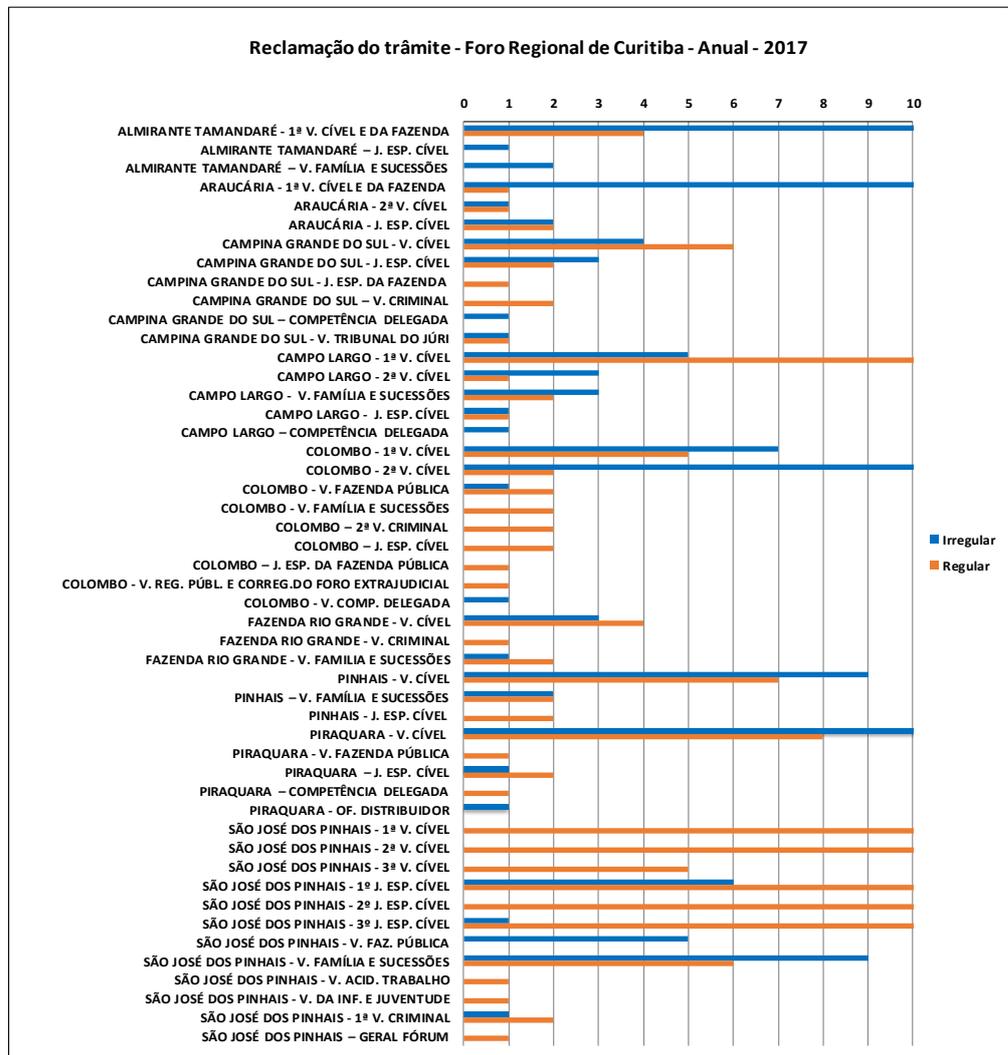
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recebidas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, relativas à alguns processos 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.

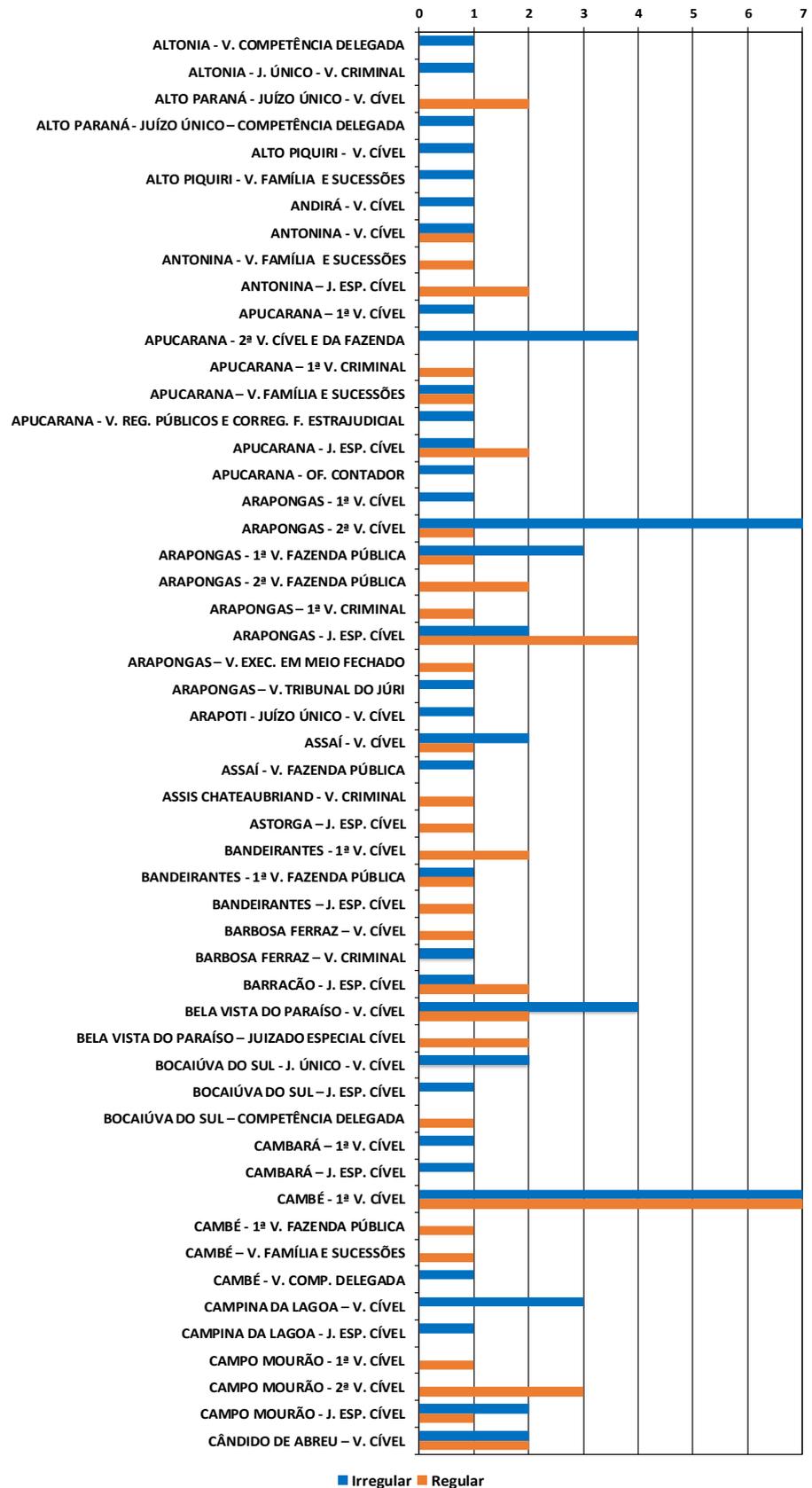
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.

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.

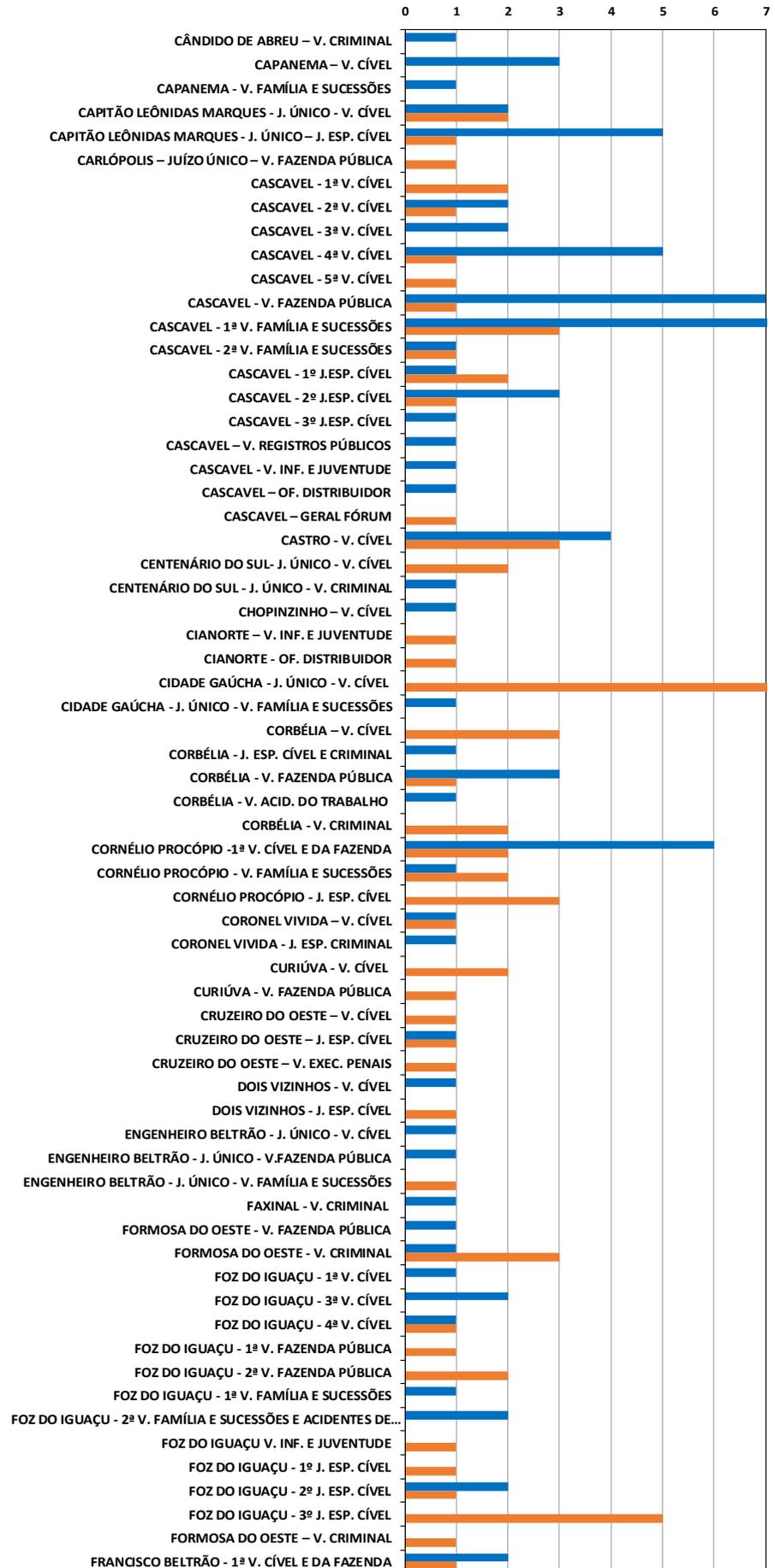


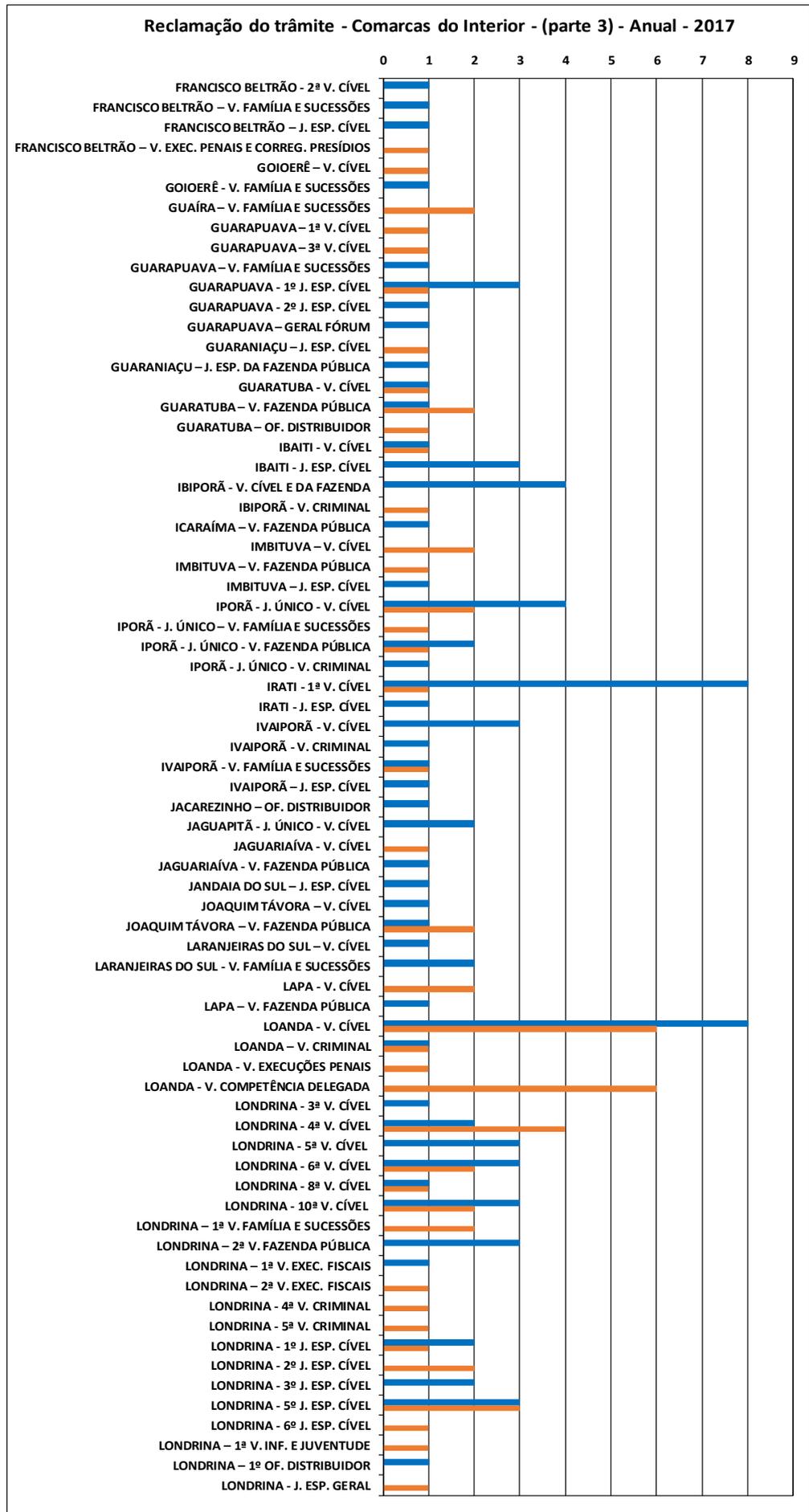


Reclamação do trâmite - Comarcas do Interior (parte 1) - Anual - 2017

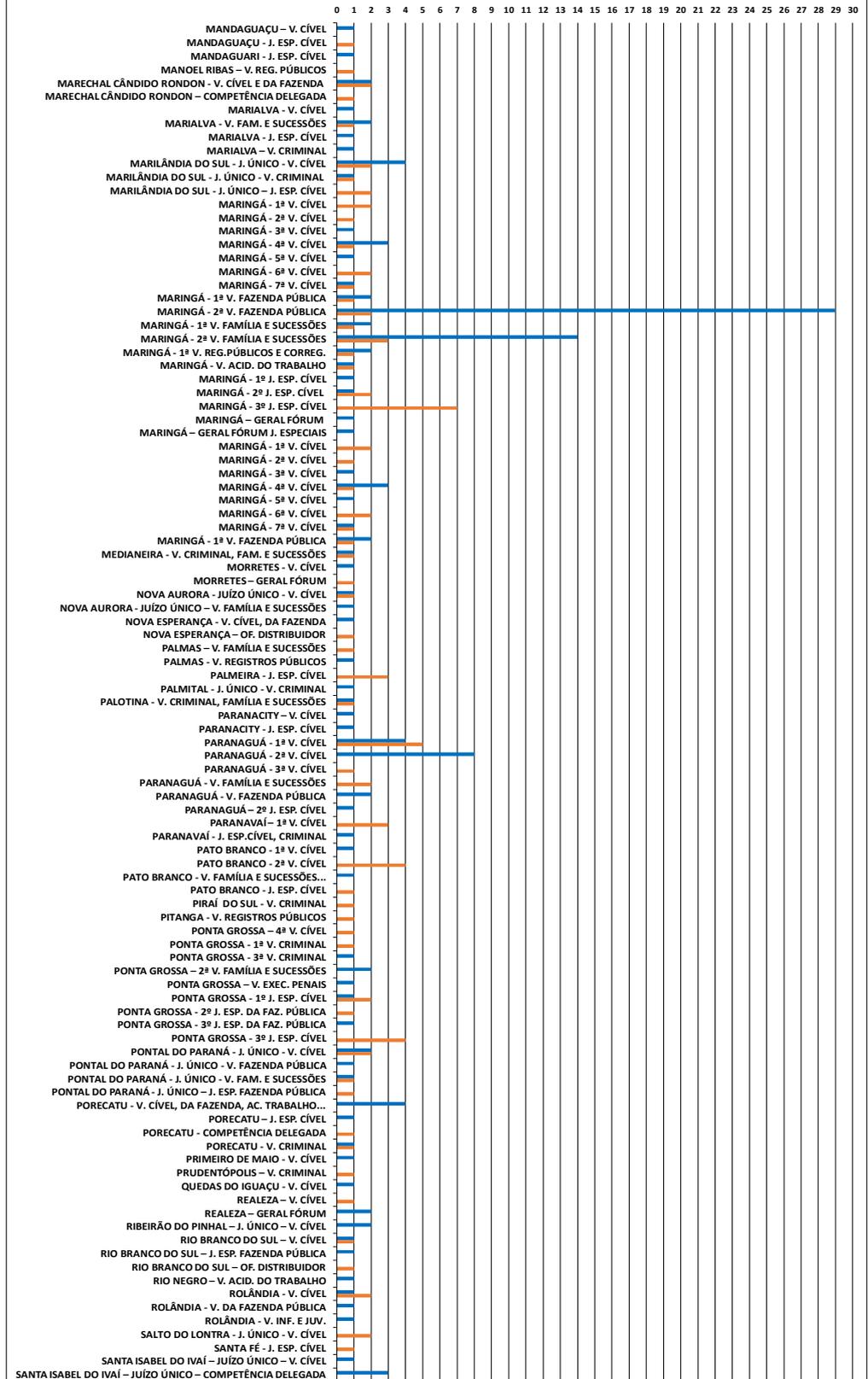


Reclamação do trâmite - Comarcas do Interior - (parte 2) - Anual - 2017

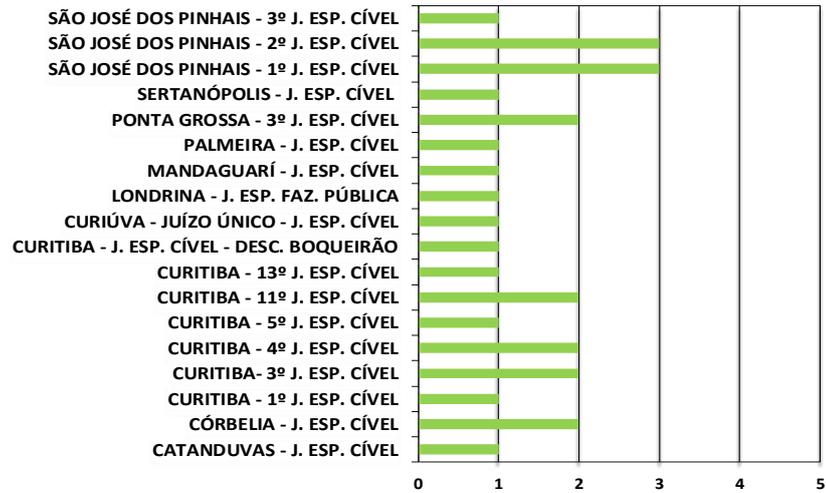




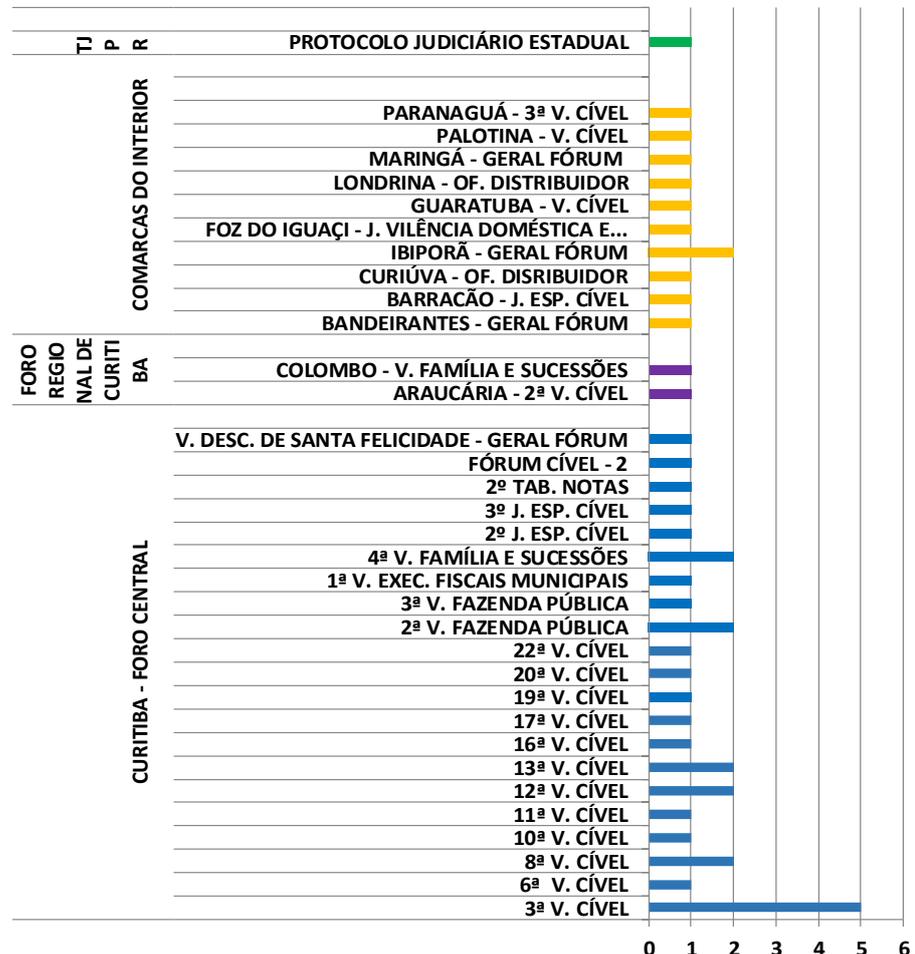
Reclamação do trâmite - Comarcas do Interior - (parte 4) - Anual - 2017



Reclamações Juízes Leigos - Anual - 2017



Reclamações de não atendimento ao telefone - Anual - 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.



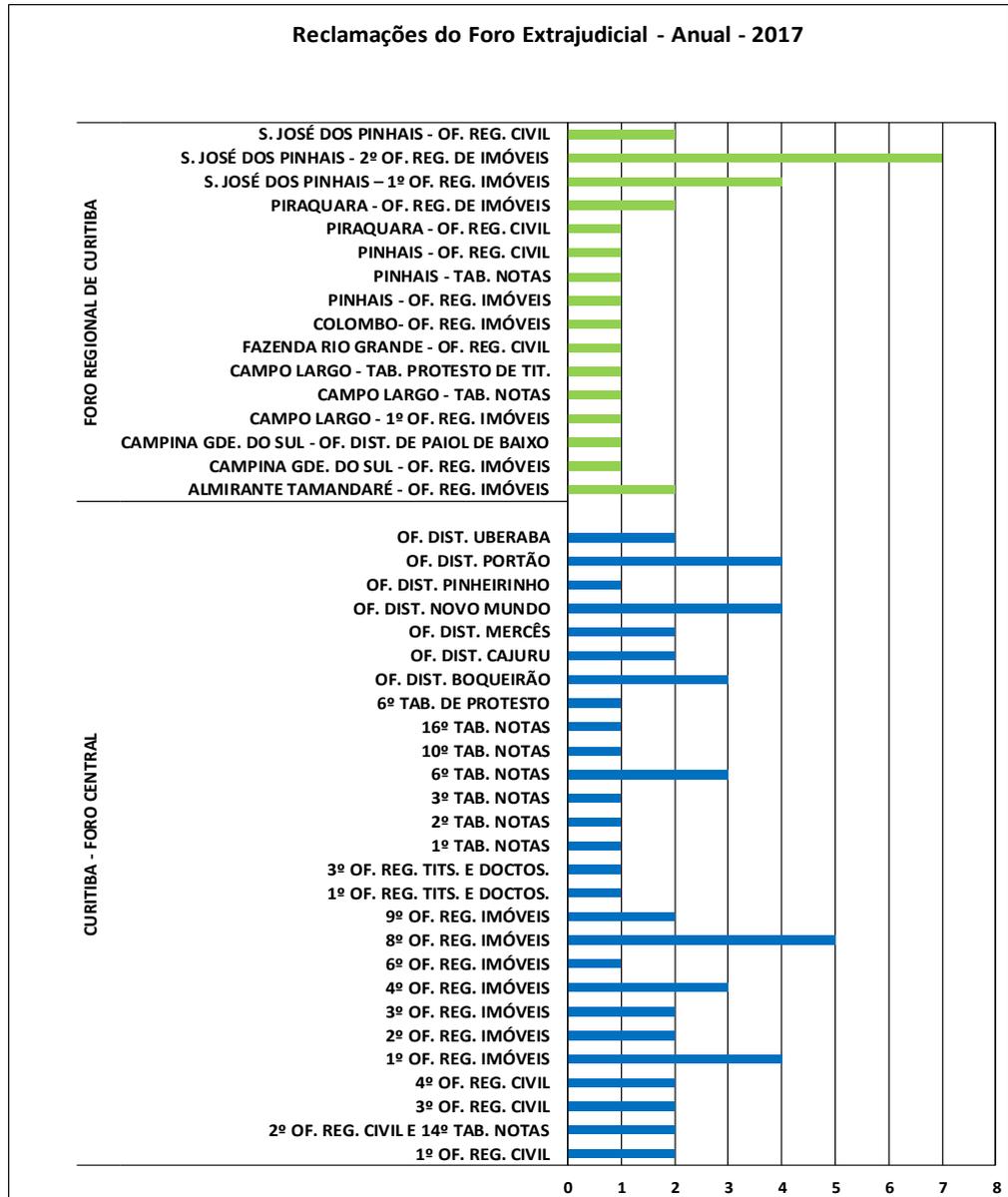
➤ FORO EXTRAJUDICIAL

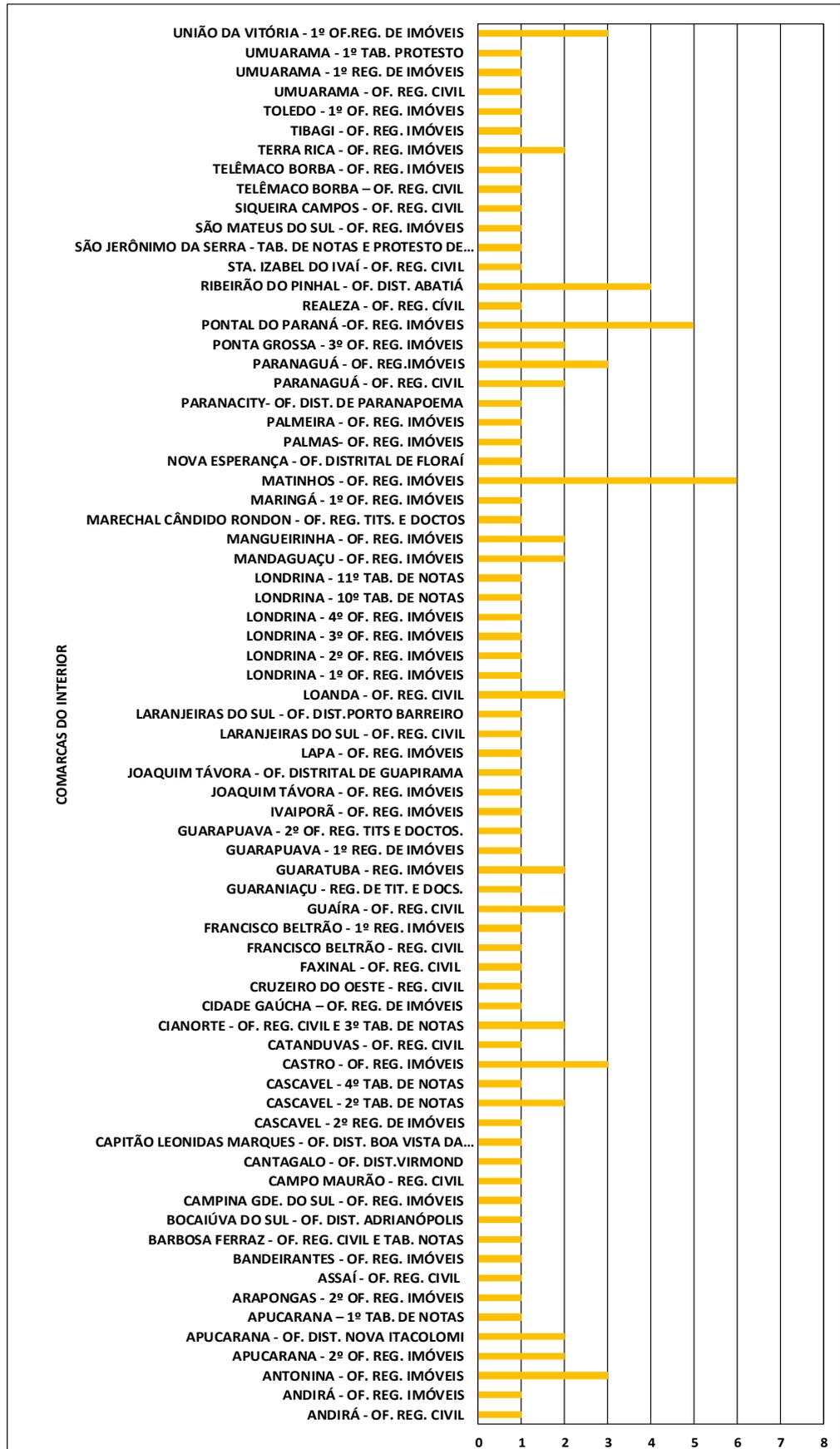
No Foro Extrajudicial, em geral, as reclamações dizem respeito à demora na entrega de escrituras ou registros de matrículas; cobranças de custas em valores diferentes aos constantes na tabela oficial (Lei Estadual 16.741/2010); atendimento deficiente no balcão; não atendimento ao telefone; entre outros.

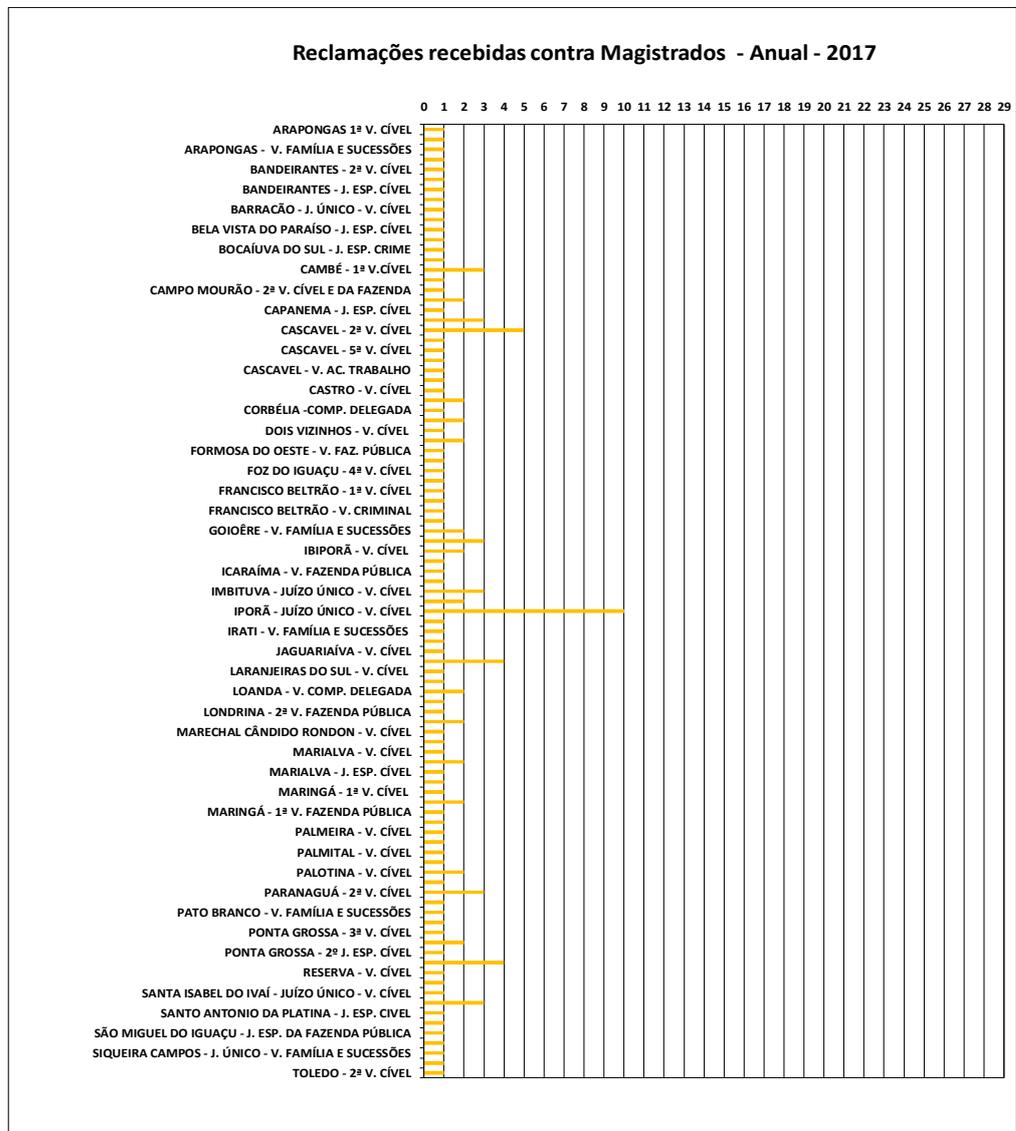
É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, facilitando a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

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 Juízes Corregedores do Foro Extrajudicial das Comarcas, para providências em face dos relatos.







➤ 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 atuação 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: 03(três);
- ✓ 3ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 4ª Câmara Cível: 05(cinco)
- ✓ 5ª Câmara Cível: 05(cinco);
- ✓ 6ª Câmara Cível: 10 (dez);
- ✓ 7ª Câmara Cível: 04 (quatro);
- ✓ 8ª Câmara Cível: 13 (treze);
- ✓ 9ª Câmara Cível: 02(duas);
- ✓ 10ª Câmara Cível: 25(vinte e cinco);
- ✓ 11ª Câmara Cível: 08 (oito);
- ✓ 12ª Câmara Cível: 10(dez);
- ✓ 15ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 16ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 17ª Câmara Cível: 05 (cinco);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 02(duas);
- ✓ 1ª Câmara Criminal: 01 (uma);
- ✓ 3ª Câmara Criminal: 03 (três);
- ✓ 4ª Câmara Criminal: 02 (duas);
- ✓ Seção de Pauta da 1ª Divisão Cível: 01 (uma);
- ✓ 3ª Divisão Cível: 04(quatro);
- ✓ Seção de Pauta da 3ª Divisão Cível: 02 (duas);
- ✓ 1ª Turma Recursal: 13 (treze);
- ✓ 2ª Turma Recursal: 15 (quinze);
- ✓ 3ª Turma Recursal: 06 (seis);
- ✓ 4ª Turma Recursal: 04(quatro);
- ✓ Turma Recursal Única: 03(três);
- ✓ Centro de Apoio às Turmas Recursais: 01(uma).

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

- Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 113 (cento e treze).
- Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos realizados no TJPR: 630(seiscentos e trinta).
- Acesso à Tabela de Custas: 90(noventa).
- Reclamações de cunho jurisdicional: 463 (quatrocentos e sessenta e três).

➤ Conclusos há mais de 90 dias 2º grau de jurisdição: 1ª Turma Recursal: 06; 2ª Turma Recursa: 17; 3ª Turma Recursal: 03; 4ª Turma Recursal: 11; Turmas Recursais Reunidas: 01; 2ª Câmara Cível: 01; 4ª Câmara Cível: 01; 6ª Câmara Cível: 03; 10ª Câmara Cível: 02; 12ª Câmara Cível: 01; 17ª Câmara Cível: 01; 18ª Câmara Cível: 01; 3ª Câmara Criminal: 01; 4ª Câmara Criminal: 01; 5ª Câmara Criminal: 01.

➤ **Reclamações recebidas – TJPR:**

- ✓ Central de Precatórios: 02;
- ✓ Centro de Apoio às Turmas Recursais: 04;
- ✓ DGD- CEDOC –Centro de documentação: 02;
- ✓ Centro de Digitalização: 01;
- ✓ Protocolo Judiciário:07;
- ✓ Depto. Informática: 1;
- ✓ Depto. Judiciário: 05;
- ✓ Divisão de Estágio: 01;
- ✓ Divisão de Recursos ao Trib. Superiores: 09;
- ✓ Seção de Ag. Instrumento Cível aos Tribunais Superiores: 01;
- ✓ Órgão Especial: 01.

➤ **Destaques gerais: Elogios TJPR:**

- ✓ DEA - Departamento Engenharia e Arquitetura: 01;
- ✓ DGD- CEDOC –Centro de documentação: 01;
- ✓ DTIC – Depto. Tecnologia da Inf. e Comunicação: 01;
- ✓ Departamento Econômico e Financeiro: 01;
- ✓ Departamento Judiciário: 01;
- ✓ Divisão de Recursos aos Tribunais Superiores: 01;
- ✓ Presidência: 01;
- ✓ Secretaria das Turmas Recursais:01;
- ✓ 16ª Câmara Cível: 02;
- ✓ Ouvidoria: 05.

➤ **Ainda se destacam informações gerais prestadas aos requerentes tais como:**

- ✓ Carta Precatória: 11;
- ✓ Canceladas/descartadas/perdidas/não categorizada no SISOUV: 37;
- ✓ CAJU – Cadastro – Auxiliares da Justiça: 12;
- ✓ Competência Corregedoria-Geral da Justiça: 82;
- ✓ Competência Corregedoria da Justiça: 55;
- ✓ Emissão de Certidões: 71;
- ✓ Estágio: 46;
- ✓ Faltam dados: 111;
- ✓ Foro Extrajudicial: 26;
- ✓ Gerais TJPR: 193;
- ✓ Gerais Ouvidoria: 23;
- ✓ Jurisprudência: 02;
- ✓ Manifestações vinculadas-Ouvidoria: 242;
- ✓ Não compete à Ouvidoria/ outras Ouvidorias: 113;
- ✓ Novo CPC: 04;
- ✓ Precatórios: 33;
- ✓ Processuais: 151;
- ✓ SEI - Geral: 298;
- ✓ Servidor TJPR: 20;
- ✓ Telefone e endereços atualizados: 4
- ✓ Usucapião Extrajudicial: 01.

➤ **Destacam-se as manifestações recebidas referentes à “Encarcerados”:**

COMARCA	VARA	QUANTIDADE
ARAPONGAS	1ª VARA CRIMINAL	1
ARAPONGAS	VARA DE EXECUÇÃO EM MEIO FECHADO E SEMIA-BERTO	1
ARAPONGAS	VARA PLENÁRIO DO TRIBUNAL DO JÚRI	1
CASCAVEL	1ª VARA CRIMINAL	1
CASCAVEL	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	11
COLOMBO	1ª VARA CRIMINAL	1

COLORADO	VARA DE EXECUÇÃO EM MEIO FECHADO E SEMIA-BERTO	1
CRUZEIRO DO OESTE	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	5
CURITIBA	9ª VARA CRIMINAL	1
CURITIBA	1ª VARA DE EXECUÇÕES PENAIS	41
CURITIBA	2ª VARA DE EXECUÇÕES PENAIS	40
CURITIBA	VARA DE EXECUÇÃO DE PENAS DE RÉUS OU VÍTIMAS FEMININAS E DE MEDIDAS DE SEGURANÇA	12
CURITIBA	1ª CÂMARA CRIMINAL	1
CURITIBA	4ª CÂMARA CRIMINAL	1
FAZENDA RIO GRANDE	VARA DE EXECUÇÕES EM MEIO ABERTO	1
FOZ DO IGUAÇU	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	23
FRANCISCO BELTRÃO	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	6
GUARAPUAVA	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	2
GUARAPUAVA	1ª VARA CRIMINAL	1
GUARAPUAVA	3ª VARA CRIMINAL	1
LONDRINA	1ª VARA CRIMINAL	1
LONDRINA	3ª VARA CRIMINAL	1
LONDRINA	4ª VARA CRIMINAL	1
LONDRINA	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	24
MARINGÁ	VARA DE EXECUÇÕES PENAIS E CORREGEDORIA DOS PRESÍDIOS	3
PALMAS	VARA CRIMINAL	1
PARANAGUÁ	VARA DE FAMÍLIA E SUCESSÕES	1
PARANAGUÁ	1ª VARA. CRIMINAL	2

RESERVA	JUÍZO ÚNICO - VARA CRIMINAL	1
PIRAQUARA	VARA CRIMINAL	1
ROLÂNDIA	5ª CÂMARA CRIMINAL	1
QUEDAS DO IGUAÇU	VARA CRIMINAL	2
WENCESLAU BRAZ	JUÍZO ÚNICO - VARA CRIMINAL	11

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

Oferece-se à administração da justiça o presente relatório das atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça do Ano de 2017, que objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria-Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos usuários referentes às unidades judiciais e extrajudiciais, propiciando uma reflexão ao perfil de usuários e dos resultados dos diversos órgãos, além de 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 atualizado frente à visibilidade desta Casa.

As reclamações recebidas foram levadas ao conhecimento dos respectivos reclamados e respectivos juízos de direito, e encaminhados a douta Corregedoria.

Aos departamentos do TJPR, algumas questões, as reclamações e elogios, foram encaminhados aos respectivos diretores de departamentos para as devidas providências.

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

Em sequência, espera a Ouvidoria da Justiça, ter atendido seu mister promovendo a transparência através da recepção e atendimento da Lei de Acesso à Informação e colaborando na divulgação e acesso aos cidadãos aos projetos tais como “Conciliação”, “Encarcerados” e “Violência Doméstica”, bem como participando de audiências públicas junto a OAB-PR, Câmara de Vereadores e Defensoria Pública.

O relatório, ora oferecido enfeixa à Ouvidoria Geral da Justiça a 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.

Resta ao final, agradecer a confiança depositada pelos eméritos Tribunal Pleno, e digna Presidência desta Casa solicitando um voto de elogio aos funcionários e colaboradores da Ouvidoria por sua competência e lisura.

Des^a. Lenice Bodstein
Ouvidor-Geral

Des^a. Ana Lúcia Lourenço
Ouvidora

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral