

“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:**

Ouvidor-Geral da Justiça

Des. Arquelau Araujo Ribas

Ouvidora Substituta

Des^a. Lenice Bodstein

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Assessor Gabinete do Ouvidor-Geral:

Maurício Cardoso Segundo

Atendimento Telefônico:

Célia Zaquie Cury Zacharias

Atendimento Pessoal:

Avani Sebastiana de Araujo Ribas

Claudia Chipon Staude (estagiária de pós-graduação)

Edenilce Martini Mombach (estagiária de pós-graduação)

Análise e Assessoria:

Neusa Miretzki Boruch

Raul de Lima Thereza

Estagiários de pós-graduação

Adriana Carolina Lazzaris Berejuk

Caio Murilo Kerling

Marcus Vinicius Possenti

Estagiária de graduação

Eduardo Kopi Kimura

Mariana Mello Minosso

A Ouvidoria-Geral 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, e tem dentre outras atribuições, a função de receber sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes.

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 dúvidas, informações ou reivindicações apresentadas que se inserem dentre as atribuições da Ouvidoria recebem tratamento diferenciado, com respostas pessoais e únicas a cada usuário.

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.

Através da utilização do SISOUV (SISTEMA DA OUVIDORIA), é possível reunir os dados estatísticos do Ano de 2016 num único boletim, como se observará mais adiante, em face da análise das reclamações quanto ao foro judicial e extrajudicial em geral.

➤ Breve Histórico - Ouvidoria-Geral:

2008 - Início das atividades informais: atendimento efetuado pela assessoria de informações e reclamações do Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça.

2010 – Resolução 103 – CNJ – Regulamenta a atuação das Ouvidorias Judiciais.

2011 – Resolução nº 08 – Instituiu a Ouvidoria-Geral do TJPR, órgão administrativo vinculado ao Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça.

Em 05 de setembro de 2011, é instalada a Ouvidoria-Geral.

2015 – Resolução nº 19 - A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário, Órgão Administrativo, passa a ser vinculada à Presidência do Tribunal de Justiça, sendo o Ouvidor Geral, bem como seu Substituto, escolhidos pelo Tribunal Pleno.

Ouvidor-Geral e Ouvidor Substituto: a função de Ouvidor-Geral é exercida pelo Desembargador Arquelau Araujo Ribas e a de Ouvidor Substituto pela Desembargadora Lenice Bodstein, ambos eleitos na 5ª sessão do Egrégio Tribunal Pleno, realizada em 25.05.2015.

➤ Iniciativas 2015/2016:

A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado do Paraná traçou diretrizes para a gestão 2015/2016, com propostas concretas elaboradas a partir de metas distribuídas em **8 (oito) eixos prioritários**: infraestrutura, recursos humanos, regulamentação, tecnologia da informação, operacionalização, parcerias, capacitação e comunicação.

As propostas foram elaboradas a partir de subsídios extraídos do mapa estratégico 2015/2020, do estudo comparado das boas práticas observadas em instituições públicas do país e dos princípios que norteiam os trabalhos da Ouvidoria.

As ações concretas, deflagradas desde o segundo semestre de 2015/2016, encontram-se concluídas ou sob análise pela Alta Administração desta Corte de Justiça.

➤ **Das iniciativas até então, segue a síntese dos seus resultados:**

Infraestrutura:

Com o término da reforma do Palácio da Justiça, está ocorrendo a transferência de gabinetes de desembargadores da Mauá e do Anexo. Com isso a Ouvidoria integralizou ao seu espaço no 3º andar sala 307, do anexo, o cedido para a assessoria jurídica da Diretoria-Geral do Tribunal, a qual se transferiu ao gabinete do Diretor-Geral, no Palácio da Justiça.

Desta forma, foi possível remodelar o espaço ocupado pela Ouvidoria, transferindo o Atendimento Pessoal e o Atendimento Telefônico para o referido espaço.

Recursos Humanos:

Estudos para a criação de Quadro Permanente de Servidores para a Ouvidoria: SEI nº 0001538-81.2016.8.16.6000, em trâmite. Os estudos objetivam verificar a viabilidade da criação de quadro permanente e adequado de servidores para o atendimento das demandas da Ouvidoria. Privilegia as disposições da Resolução nº 103/2010 do CNJ e a eficiência administrativa. Aguardando o desfecho do procedimento que visa a reestruturação administrativa do Tribunal de Justiça: SEI nº 0074569-71.2015.8.16.6000.

Estudos para a contratação de funcionários terceirizados para o atendimento telefônico: SEI nº 0005161-56.2016.8.16.6000, em trâmite. Os estudos têm por finalidade ampliar o atendimento telefônico realizado diariamente pelo Órgão.

Regulamentação:

Inclusão da Ouvidoria na Organização Judiciária do Estado do Paraná: SEI nº SEI nº 000839-90.2016.8.16.6000, em trâmite com decisão: ACORDAM os integrantes da Comissão Permanente de Organização e Divisão Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por unanimidade, acolher o pedido de inserção da Ouvidoria no CODJ-PR.

Normas para a utilização do Sistema Mensageiro pelos estagiários de pós-graduação da área de Direito: Concluída. Sugestão da Ouvidoria à Corregedoria-Geral da Justiça, que regulamentou o tema por meio da Instrução Normativa nº 10/2015.

Tecnologia da Informação (TI):

Adequação da página da Ouvidoria no portal do TJPR: Concluída. Foram criados novos conteúdos no portal da Ouvidoria e readequados os já existentes. Constituiu objeto de matéria pela Rádio Justiça.

Projeto piloto de postos de autoatendimento eletrônico - Totens: SEI nº 0063588-80.2015.8.16.6000, em trâmite - fase final. A finalidade é possibilitar o registro de manifestações endereçadas à Ouvidoria por meio de postos de autoatendimento distribuídos inicialmente no prédio Anexo ao Palácio da Justiça, na sede Mauá e no fórum dos Juizados Especiais de Curitiba.

Atualização de endereços e telefones no portal do TJPR: SEI nº 0042065-12.2015.8.16.6000, concluída.

Estudos sobre a viabilidade de sistema único de atualização de endereços e telefones do TJPR: SEI nº 0048453-28.2015.8.16.6000. em trâmite. Se possível a criação do sistema, permitirá que os telefones e endereços disponíveis no portal do TJPR sejam atualizados online pela respectiva unidade administrativa ou judiciária.

Operacionalização:

Implementação do sistema 0800: SEI nº 0048383-11.2015.8.16.6000, concluído. A proposta foi atendida permitindo a democratização do acesso à Ouvidoria.

Parcerias:

Parcerias com outras Ouvidorias públicas e privadas: em 06.10.2016, foi celebrado o Acordo de Cooperação Técnica para a criação da Rede de Ouvidorias "Escuta-Cidadã: Mãos Que Se Unem" Assinado pelo Presidente do TJPR, Desembargador Paulo

Roberto Vasconcelos; pelo Presidente do Colégio dos Ouvidores do Rio Grande do Sul, Desembargador Altair de Lemos Junior; pelo Ouvidor do TJSC, Desembargador Robson Luiz Varella; pelo Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Desembargador Luiz Fernando Tomazi Keppen; pela Ouvidora do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, Desembargadora, Nair Maria Lunardelli Ramos; pelo Ouvidor do Ministério Público do Paraná, Procurador Antonio Cezar Cioffi de Moura; pelo Defensor Público-Geral do Paraná, Sérgio Roberto Rodrigues Parigot de Souza; representando o Governo do Paraná, o Controlador-Geral Carlos Eduardo de Moura; representando a Prefeitura de Curitiba o Ouvidor do Município de Curitiba, Clóvis Augusto Veiga Da Costa; representando a Ordem dos Advogados do Brasil, Márcia Helena Bader Maluf Heisler; representando a Associação dos Magistrados do Paraná, Márcio José Tokars;

Capacitação:

Orientação aos servidores sobre cursos sobre Ouvidorias Públicas disponíveis, inclusive no formato EAD: Concluído, em dezembro de 2016.

Comunicação:

Elaboração de nova LOGOMARCA da Ouvidoria: Concluída.

Elaboração, confecção e distribuição de material gráfico: Concluída. 1000 cartazes, que foram distribuídos nos prédios judiciários, e 5000 marcadores de páginas.

Disponibilidade da logomarca na área de trabalho dos computadores deste Judiciário Estadual: Concluído. Para a sua melhor identificação, a logomarca permaneceu na área de trabalhos dos computadores por 30 dias.

➤ Outras propostas

A Ouvidoria também elaborou outras sugestões, a partir de manifestações encaminhadas pelos usuários e dos subsídios extraídos dos seus próprios registros.

Estudos para a elaboração de ato normativo que regulamente as rotinas de proteção e assistência especial aos servidores em situação de risco: SEI nº 0072643-55.2015.8.16.6000, em trâmite.

Construção de bicicletário e vestiário no conjunto arquitetônico do Palácio da Justiça: SEI nº 0063437-17.2015.8.16.6000, em trâmite.

Estudos para a instalação de sala de apoio em auxílio aos Juízes de Direito Substitutos em Segundo Grau durante as sessões de julgamento: SEI nº 0010344-08.2016.8.16.6000. Concluído.

➤ **Aconteceu em 2016:**

✓ Em 05 de setembro, a Ouvidoria-Geral da Justiça, completou 05 (cinco) anos de sua instalação. Em comemoração, à data, foi realizado o **1º Simpósio da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado do Paraná**, com o tema: “A Ouvidoria hoje... e o Futuro?”, nos dias 06 e 07 de outubro do corrente ano. Com o objetivo de provocar as discussões sobre o tema, reflexões acerca das perspectivas das ouvidorias públicas e privadas, destacando o papel do cidadão como sujeito de direitos e principal destinatário dos serviços prestados pelo órgão.

✓ A abertura oficial foi marcada pela celebração do Acordo de Cooperação Técnica para a criação **da Rede de Ouvidorias “ESCUTA-CIDADÃ: MÃOS QUE SE UNEM”**, fortalecendo os laços entre ouvidorias de diversas instituições atuantes nos Estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Com o objetivo incentivar o exercício do direito à informação ao cidadão, fortalecer a transparência nas instituições, cumprindo a Lei de Acesso à Informação- LAI.

✓ Foram homenageados os ex-Ouvidores Juiz Antonio Franco Ferreira da Costa Neto, Juiz Alexandre Barbosa Fabiane, Juiz Guilherme Frederico Hernandez Denz e Juíza Vânia Maria da Silva Kramer; ex-servidores, ex-estagiários, servidores e estagiários da Ouvidoria.

✓ O lançamento do serviço de **0800 200 1003** para atendimento da população, promovendo assim a acessibilidade, fazendo com que o cidadão esteja mais próximo do Poder Judiciário.

✓ Também em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), inovou com a criação de mais uma ferramenta à disposição do cidadão: **o Web App**, que permite ao usuário registrar suas manifestações e enviá-las à Ouvidoria, assim como acompanhar a sua tramitação utilizando-se de Smartphones e Tablets.

➤ **Expectativas para 2017:**

Outras iniciativas serão tomadas em 2017, objetivando aproximar o cidadão cada vez mais do Poder Judiciário do Paraná.

➤ **ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO EM 2016:**

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.

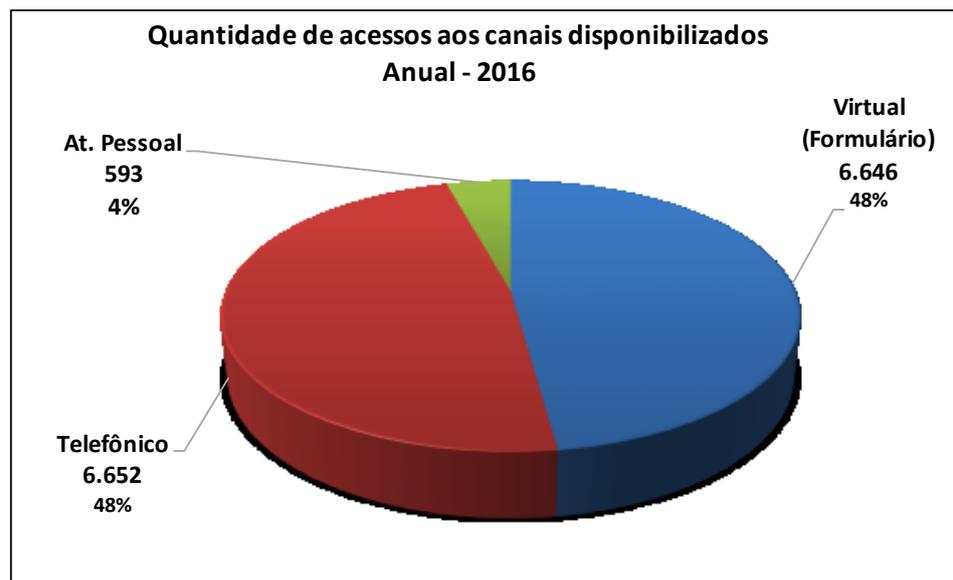
No ano de 2016 a Ouvidoria recebeu **6.646** (seis mil, seiscentos e quarenta e seis) solicitações via formulário; **6.652** (seis mil, seiscentos e cinquenta e dois) via telefone e foram efetuados **593** (quinhentos e noventa e três) atendimentos pessoais.

O número de atendimentos no ano de 2016 totalizou **13.891** (treze mil, oitocentos e noventa e um) acessos.

Comparando-se ao ano de 2015, observamos que houve um acréscimo nos acessos, ou seja, de **13.552** (treze mil quinhentos e cinquenta e dois) para **13.891** (treze mil oitocentos e noventa e um).

➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO ANO DE 2016:**

Canal – Meio Disponível	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Eletrônico (Formulário)	1.508	1.780	1.988	1.370	6.646
Telefônico	1.229	1.864	1.914	1.645	6.652
Atendimento Pessoal	89	168	153	183	593
Total de Acessos	2.826	3.812	4.055	3.198	13.891



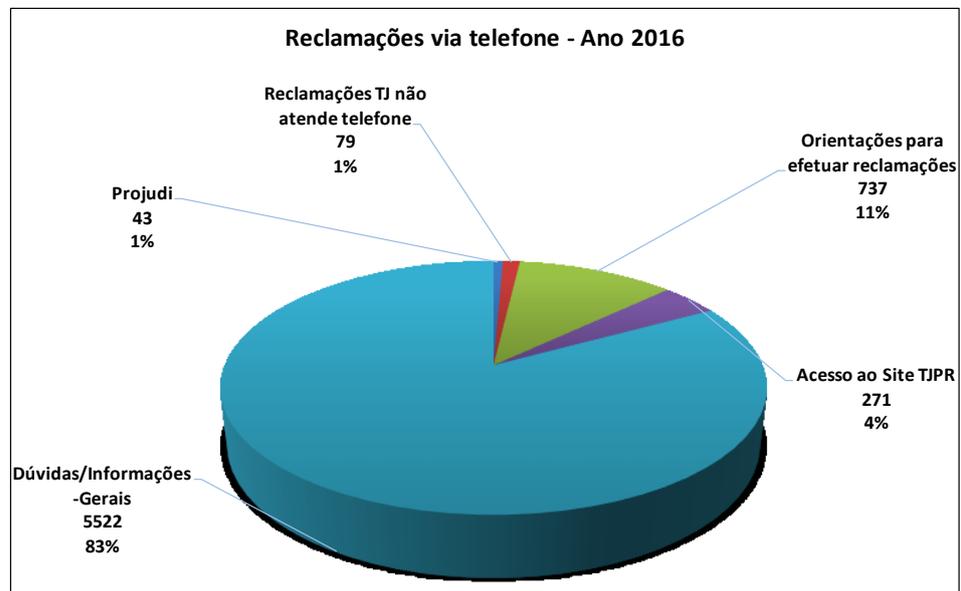
➤ **TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE**

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no ano de 2016, em **6.652** (seis mil seiscentos e cinquenta e dois), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **5522** (cinco mil e quinhentos e vinte e dois), ou seja, **83%** (oitenta e três por cento) são solicitações efetuadas por servidores do foro judicial quanto a procedimentos internos das respectivas varas (cível e criminal). Dúvidas com relação a provimentos, ofícios circulares, dúvidas estas que são respondidas pela Ouvidoria, dentro do possível, de imediato. Quando requerem maior complexidade, os solicitantes são orientados a efetuar uma consulta por escrito, quer via formulário, ou diretamente à Corregedoria-Geral.

Também são sanadas dúvidas, via telefone, do público em geral, referente ao acesso ao Código de Normas, aos demais atos (providimentos, ofícios circulares, instruções, decretos, etc), tabela de custas e preenchimento de guias de recolhimento de custas.

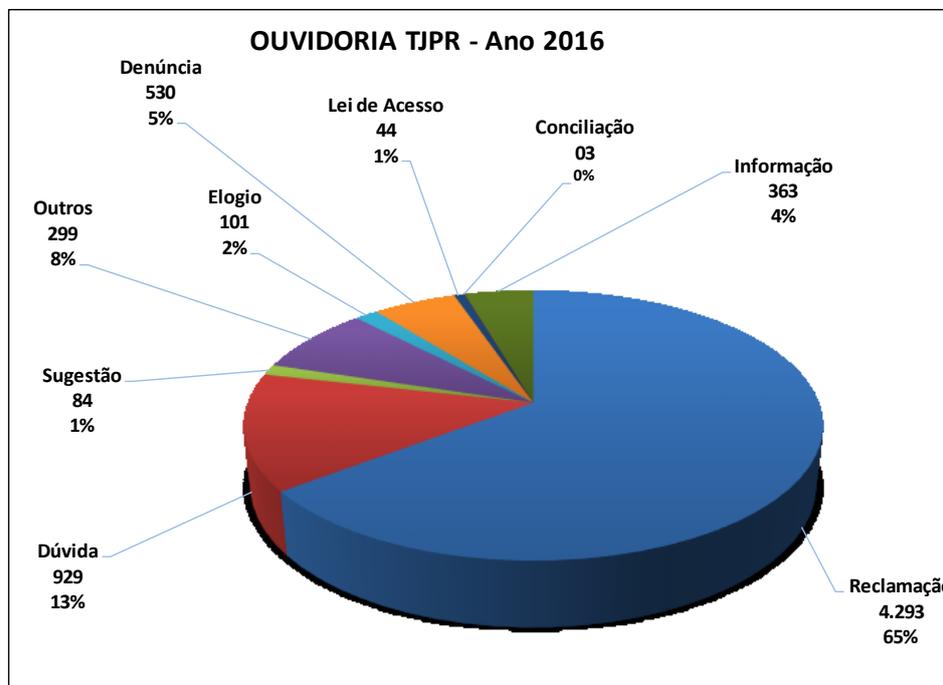
- ✓ Também **79** (setenta e nove), ou seja, **01%** (um por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.
- ✓ Foram **271** (duzentos e setenta e um), ou seja, **04%** (quatro por cento), reclamações quanto as dificuldades no acesso ao site do TJPR, tanto em localizar legislações, quanto aos telefones e endereços de comarcas que continuam desatualizados.
- ✓ Quanto ao Projudi, ocorreram **43**(quarenta e três) reclamações, ou seja **01%** (hum por cento) via telefone no período.
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **737** (setecentos e trinta e sete), **11%** (onze por cento).



➤ **TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO EM 2016:**

As solicitações recebidas pelo órgão via formulário disponível na página eletrônica do Órgão foram classificadas quanto ao tipo.

- ✓ No Ano de 2016, identificadas dentre os itens “dúvidas” **929** (novecentos e vinte e nove, “informações” **363** (trezentos e sessenta e três) e “Outros”, **299** (duzentos e noventa e nove).
- ✓ As “reclamações” totalizaram **4.293** (quatro mil e duzentos e noventa e três).
- ✓ “Elogios” **101** (cento e um), “Sugestões” **84** (oitenta e quatro) e foram **530** (quinhentos e trinta) “denúncias”.
- ✓ “ Lei de Acesso”, **44**(quarenta e quatro).
- ✓ “Conciliação”, **03**(três).

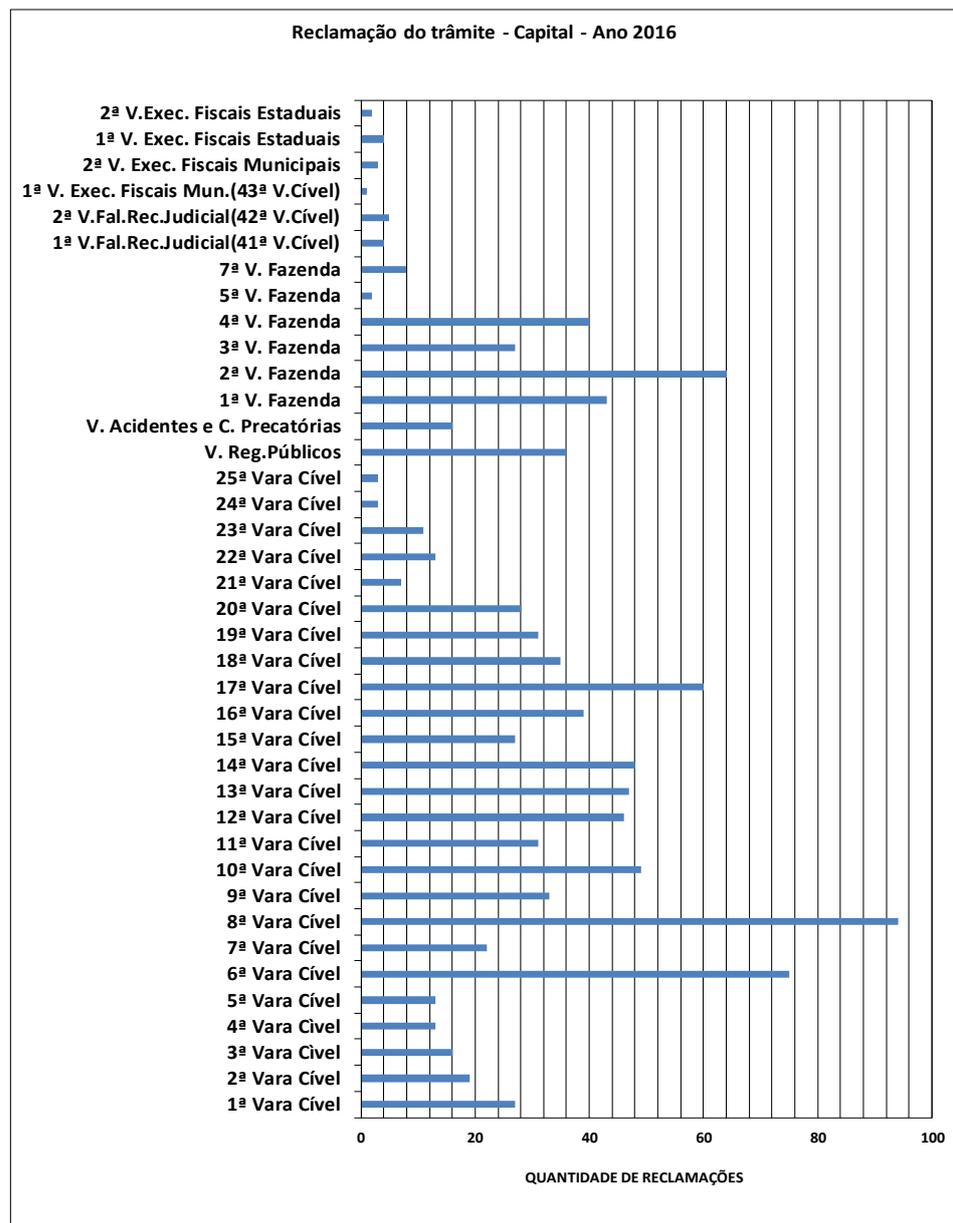


➤ **TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS**

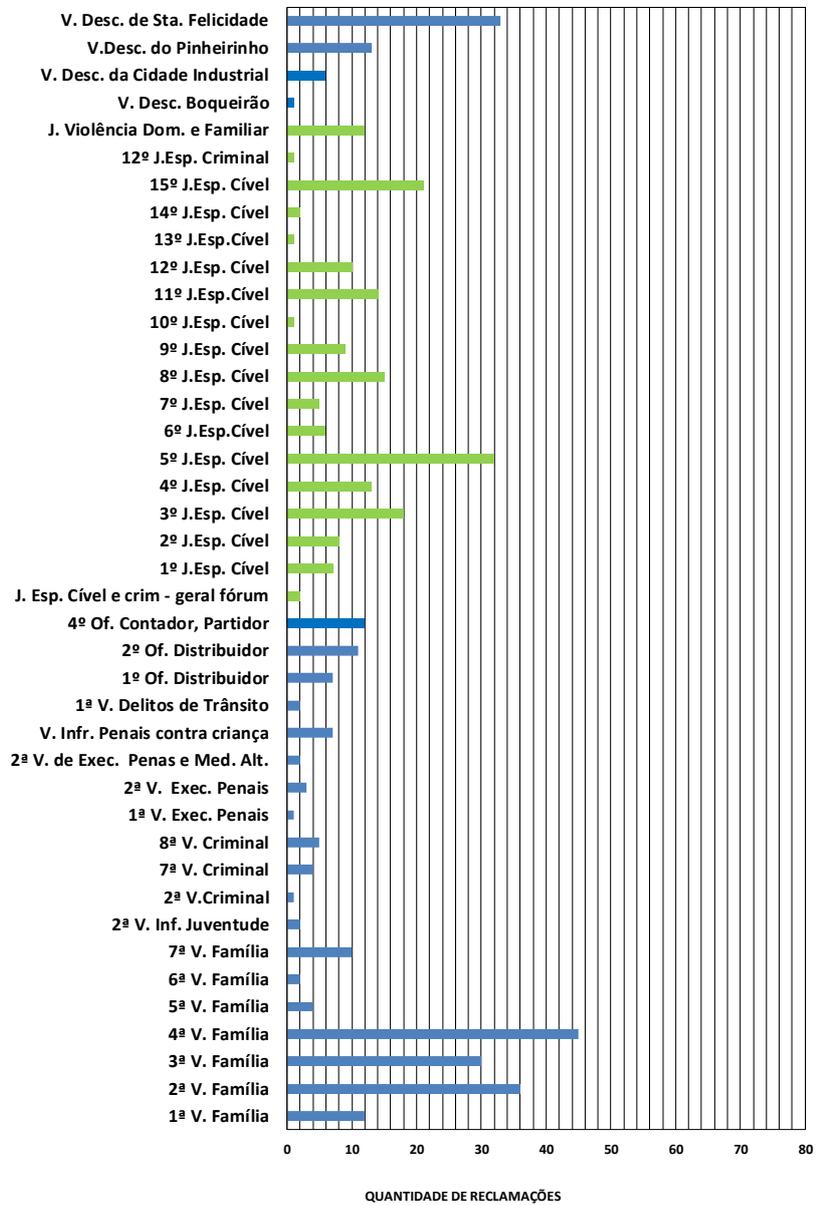
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais.

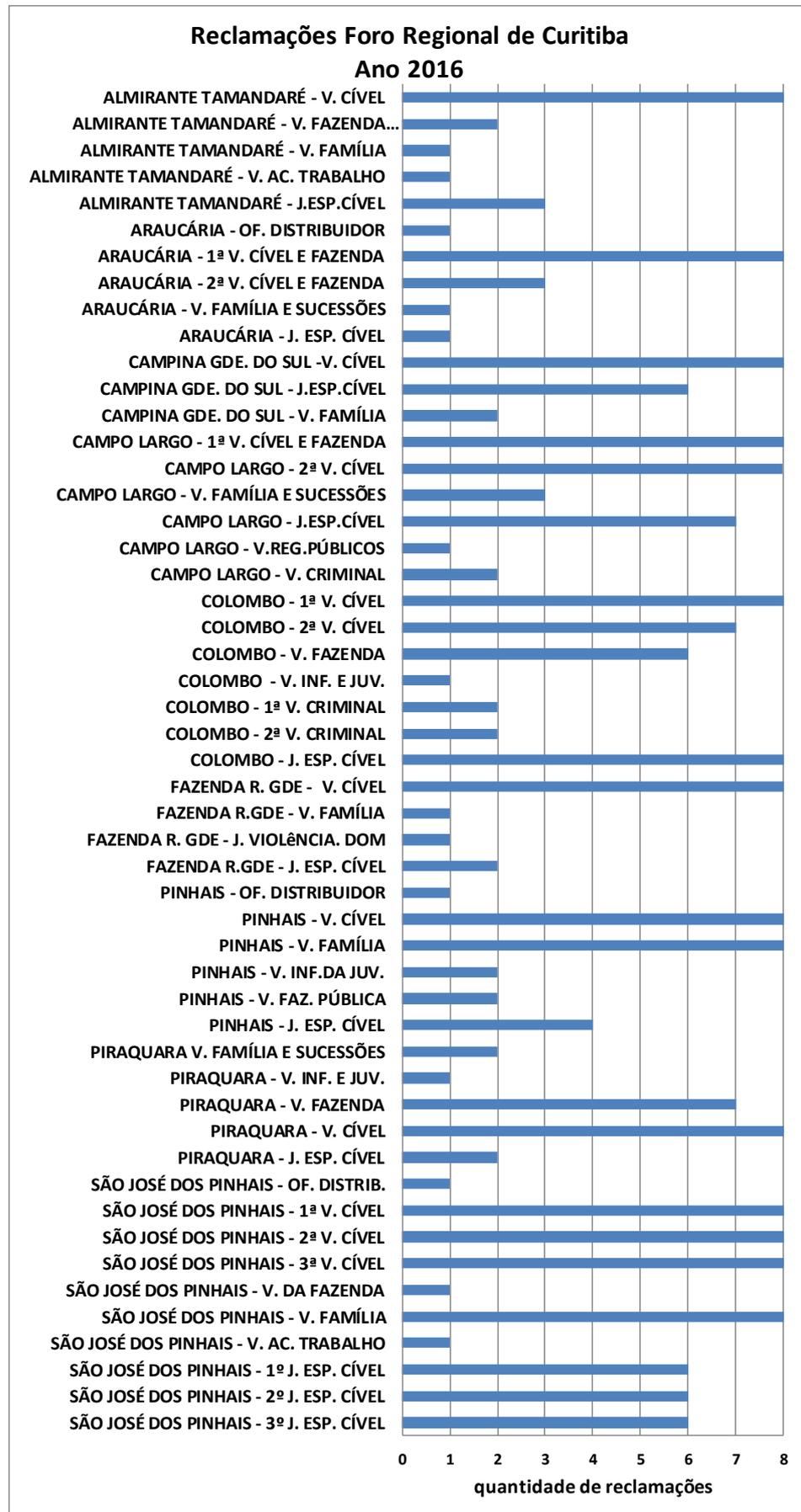
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, expedição de alvarás, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado no balcão das escritanias, o não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores, conforme observa-se nos gráficos abaixo.

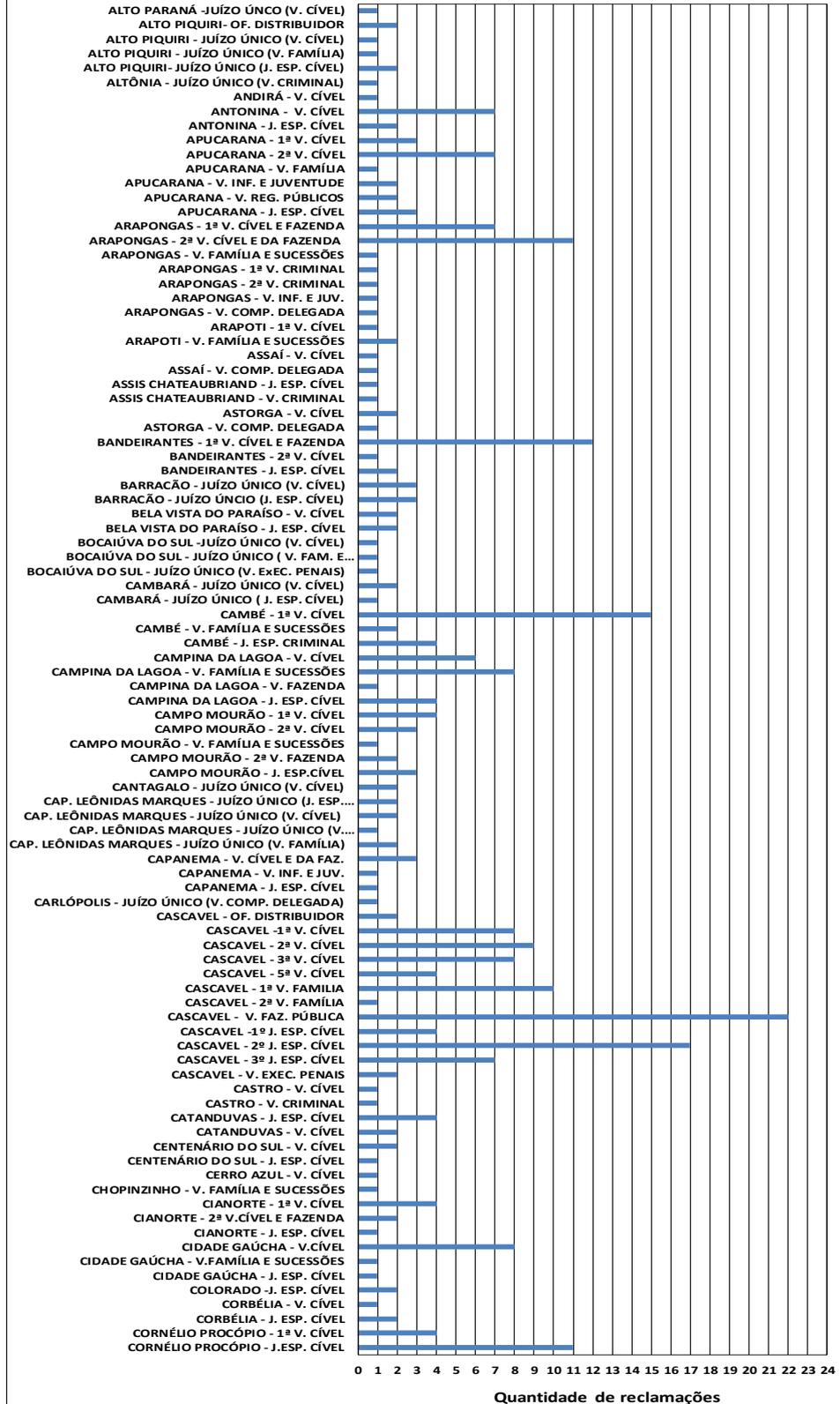


Reclamação do trâmite - Capital - Ano 2016 - continuação





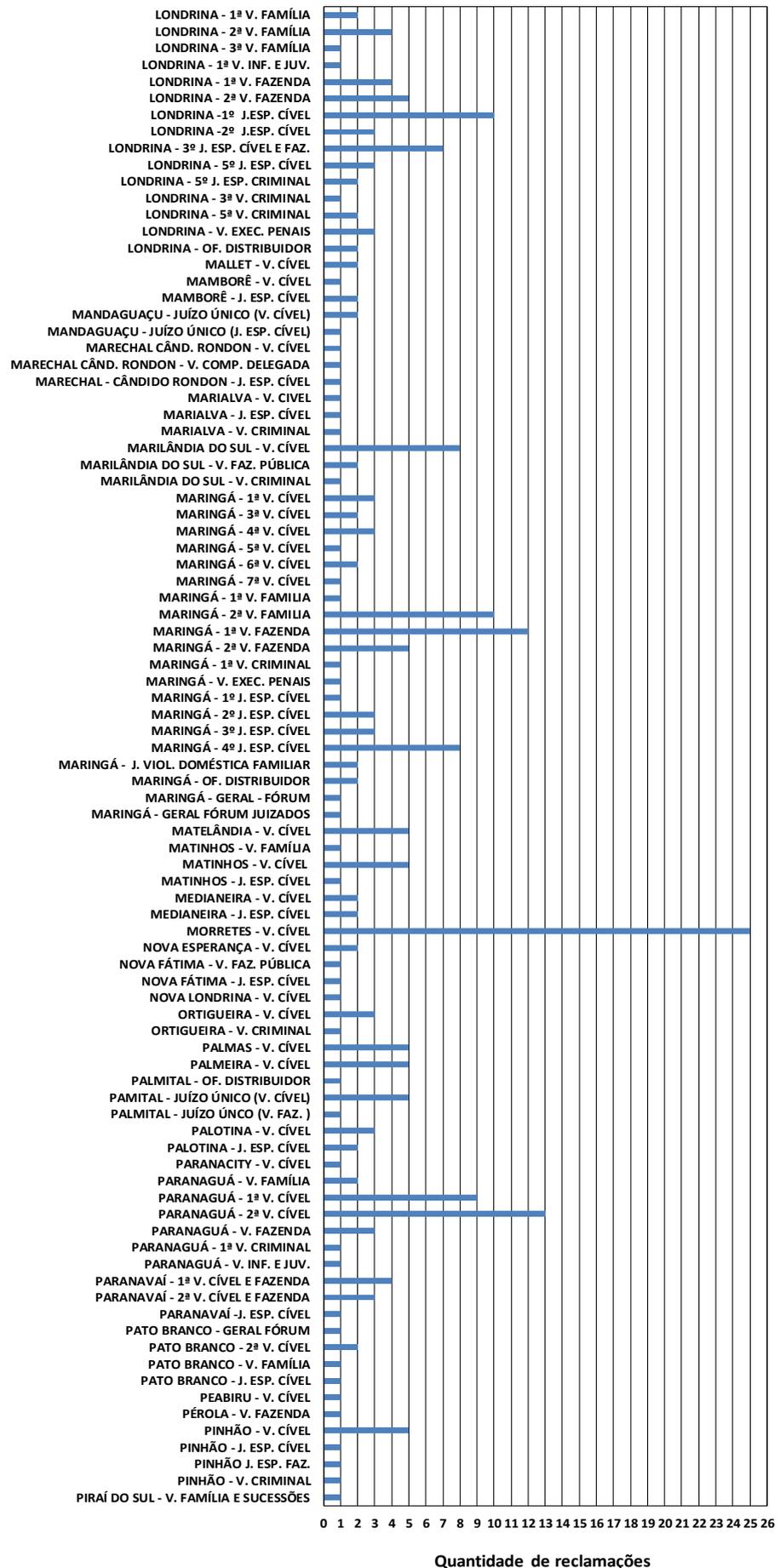
Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2016



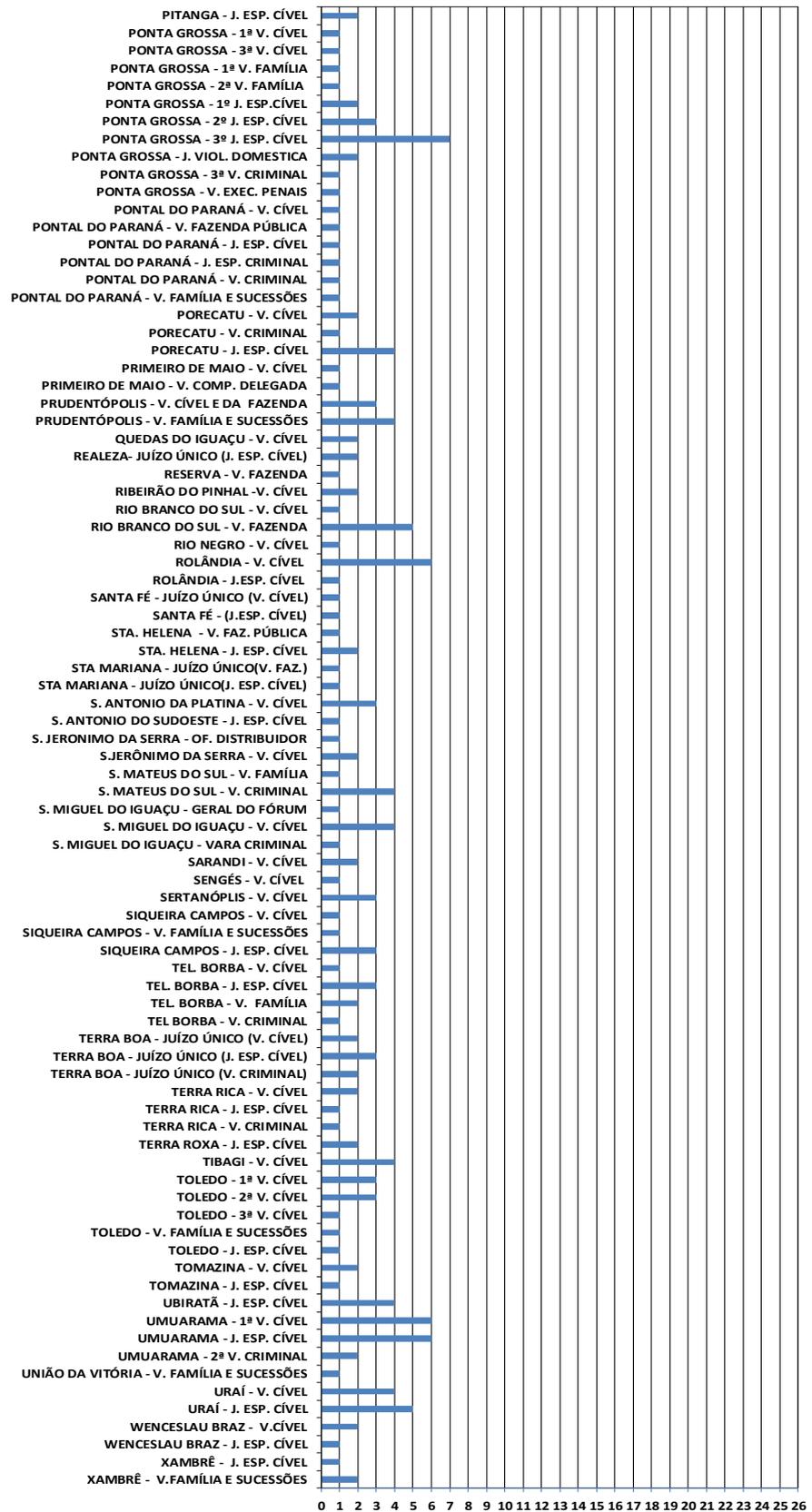
Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2016 - cont.



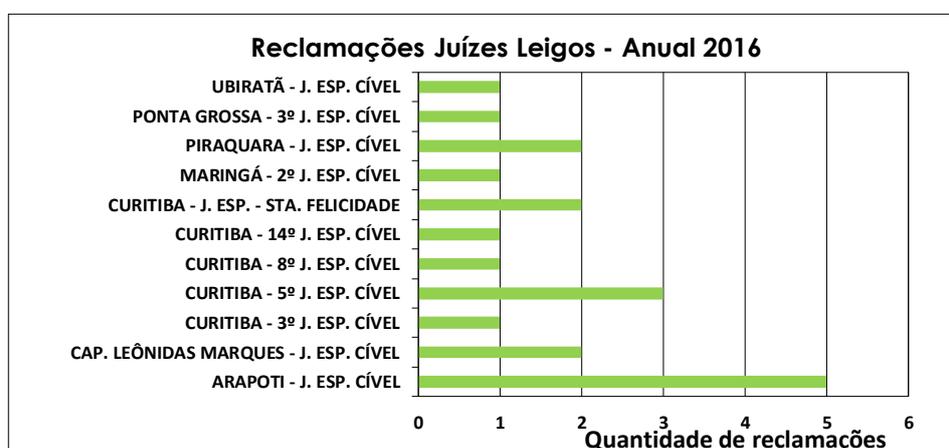
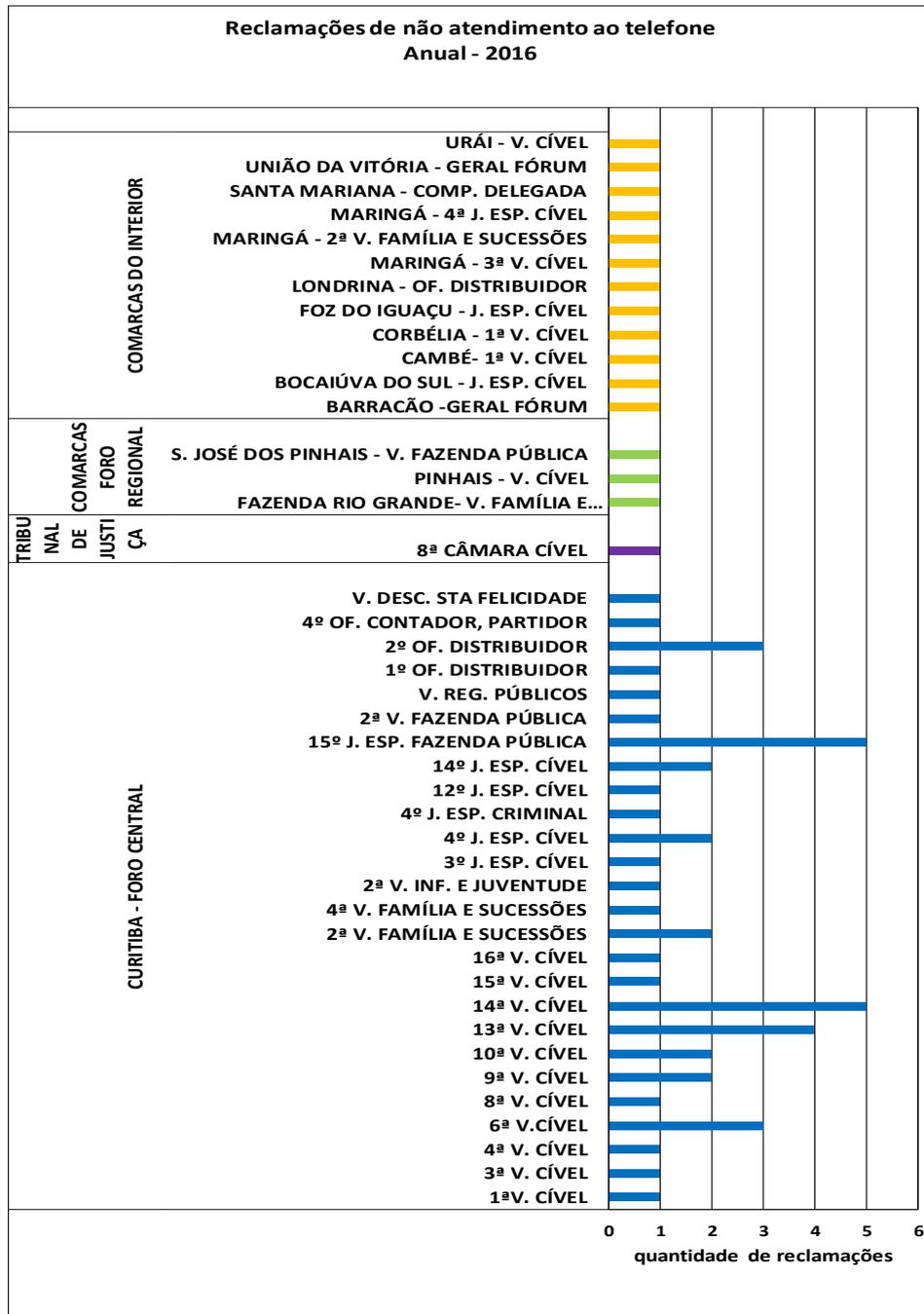
Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2016 - cont.



Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2016 - cont.

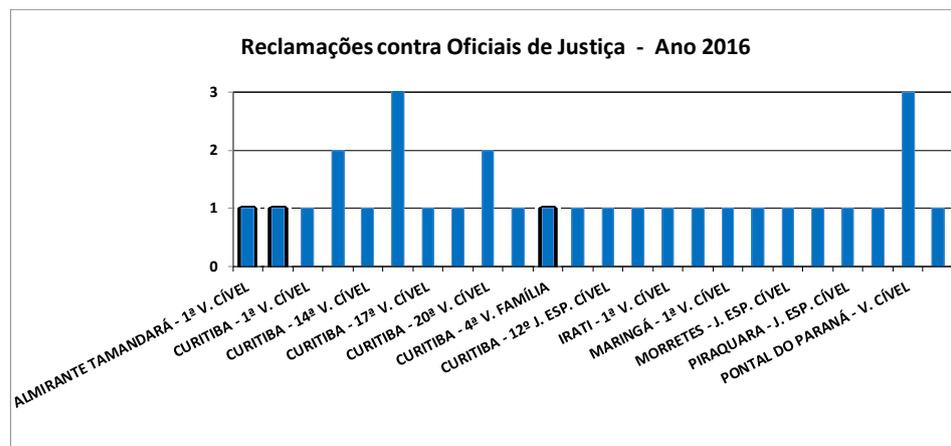


Quantidade de reclamações



➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

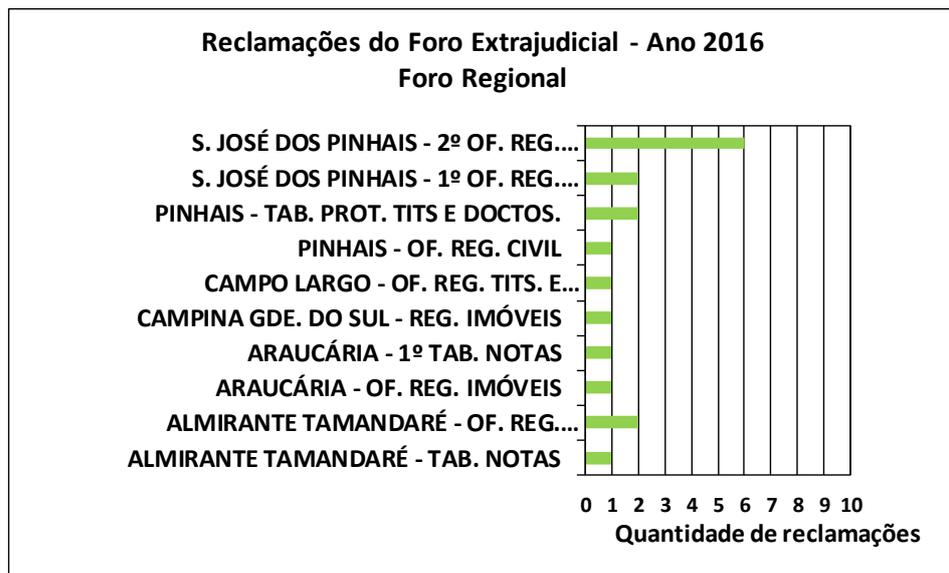
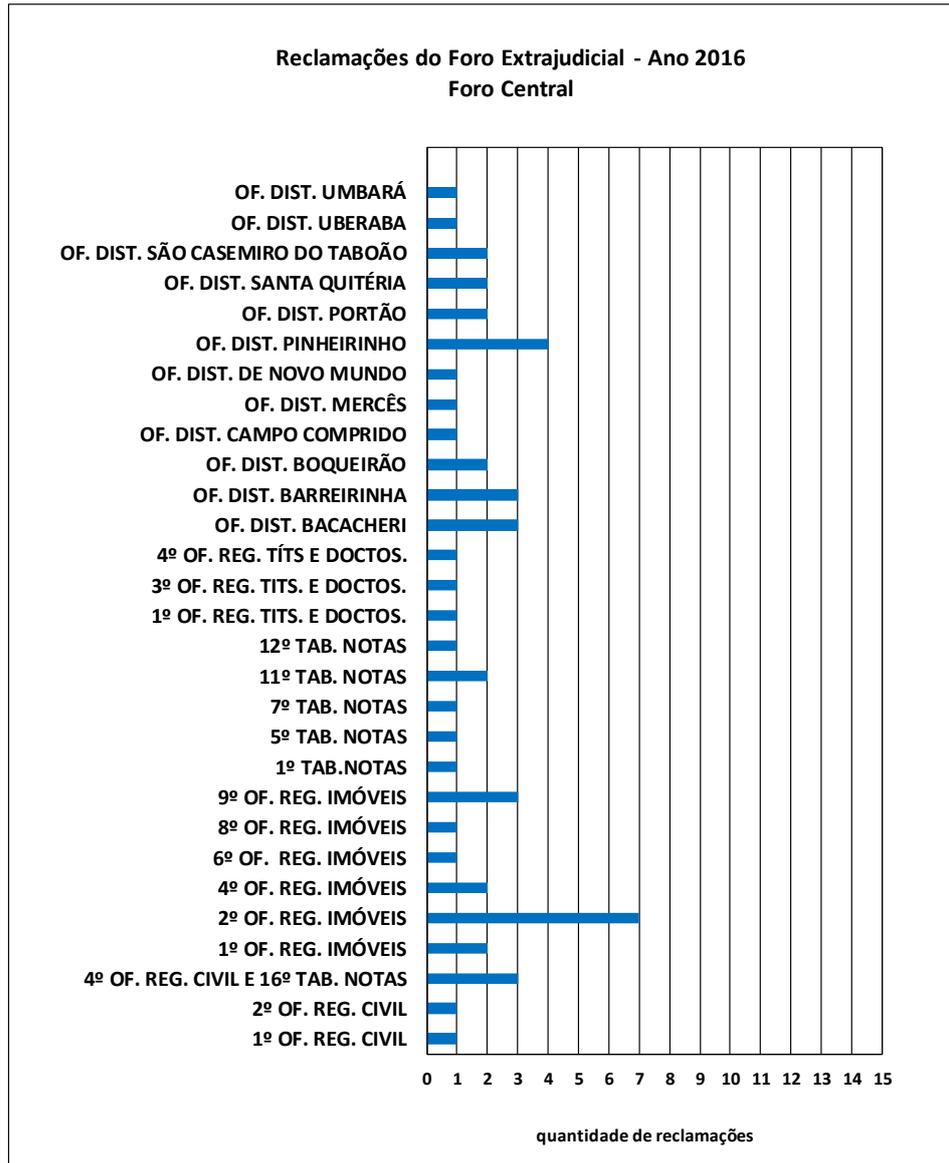
Tais reclamações, em geral, recaem sobre a demora em dar cumprimento aos mandados judiciais. A justificativa apresentada pelos servidores, na maioria das vezes, é a de excesso de expedientes distribuídos entre números desproporcionais à quantidade de meirinhos em atividade.



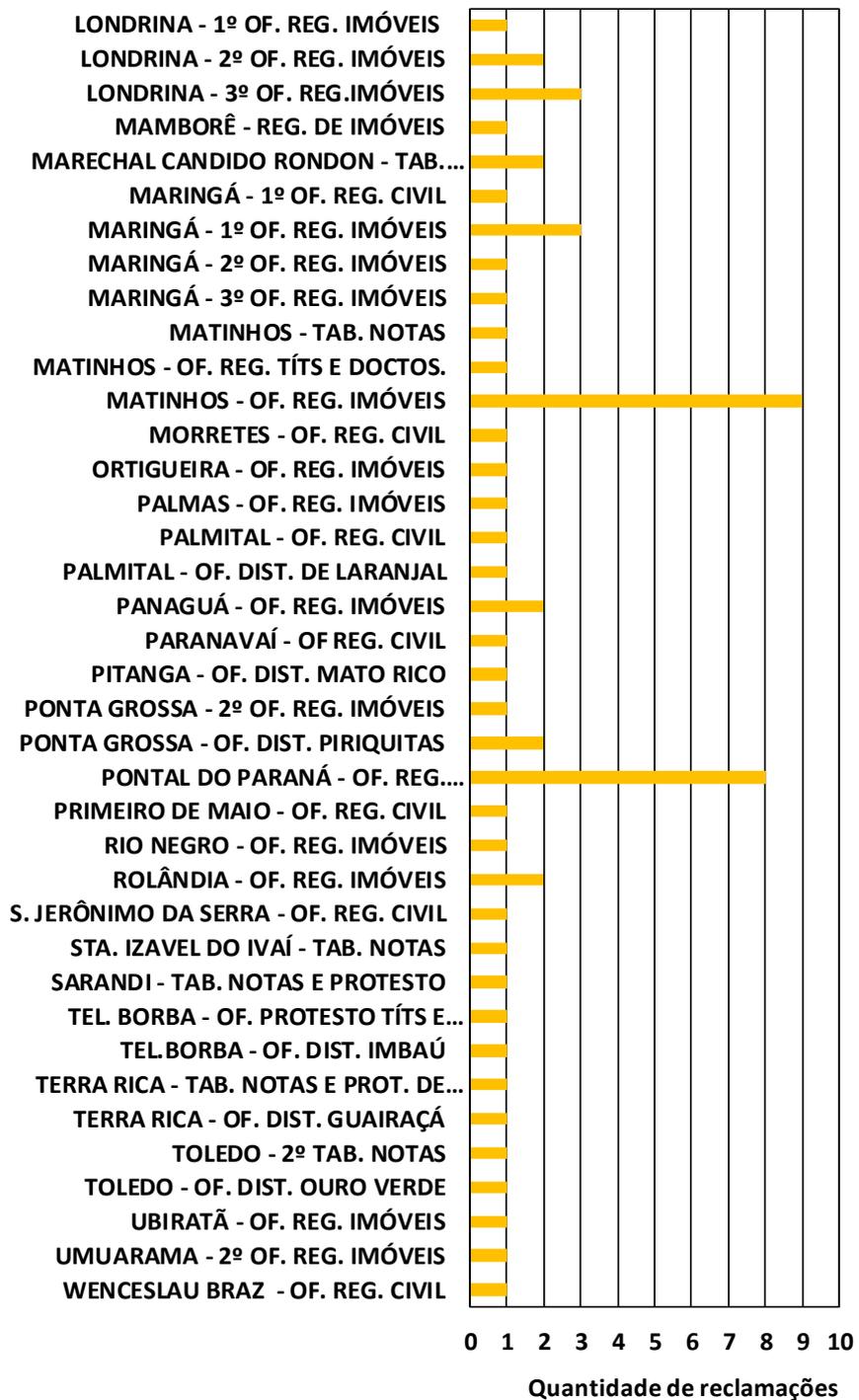
➤ FORO EXTRAJUDICIAL

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.

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.



Reclamações Foro Extrajudicial - Ano 2016
Comarcas do Interior(cont.)

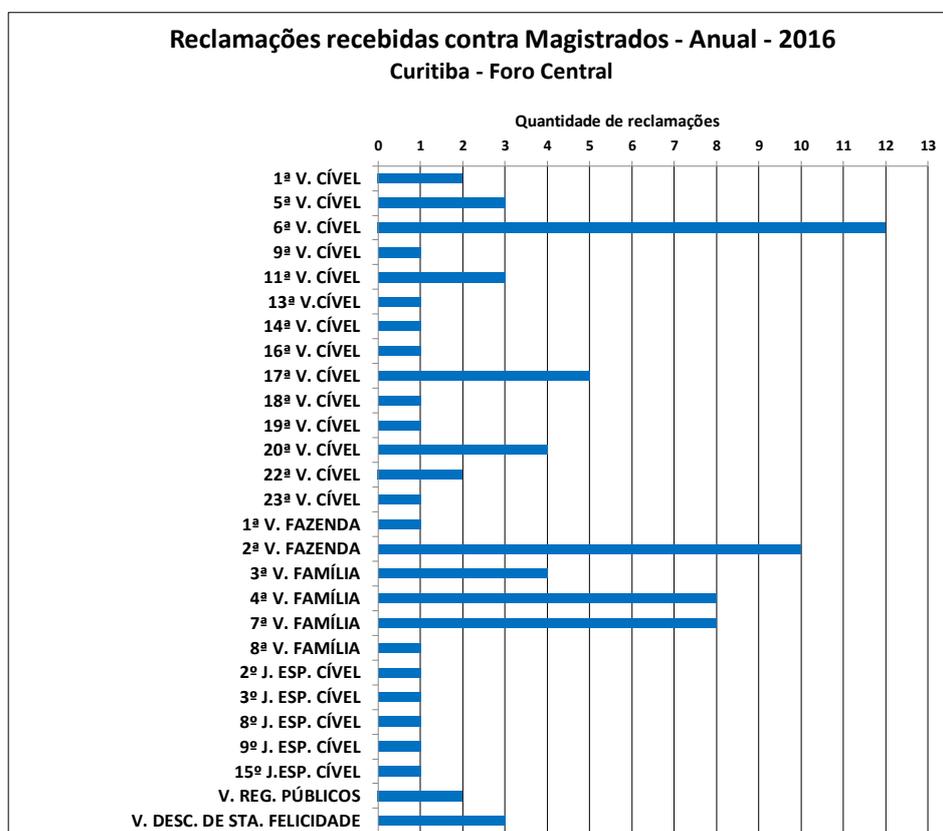


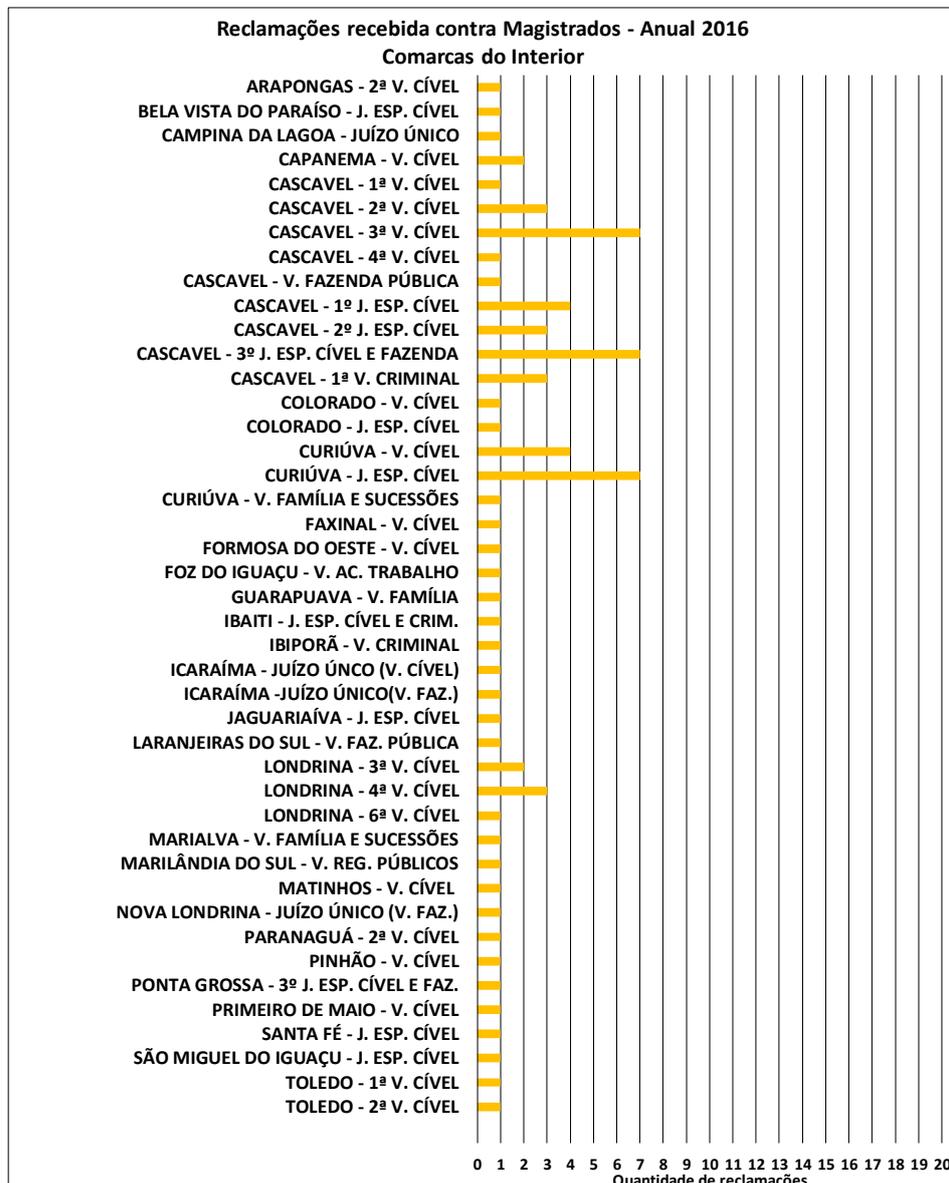
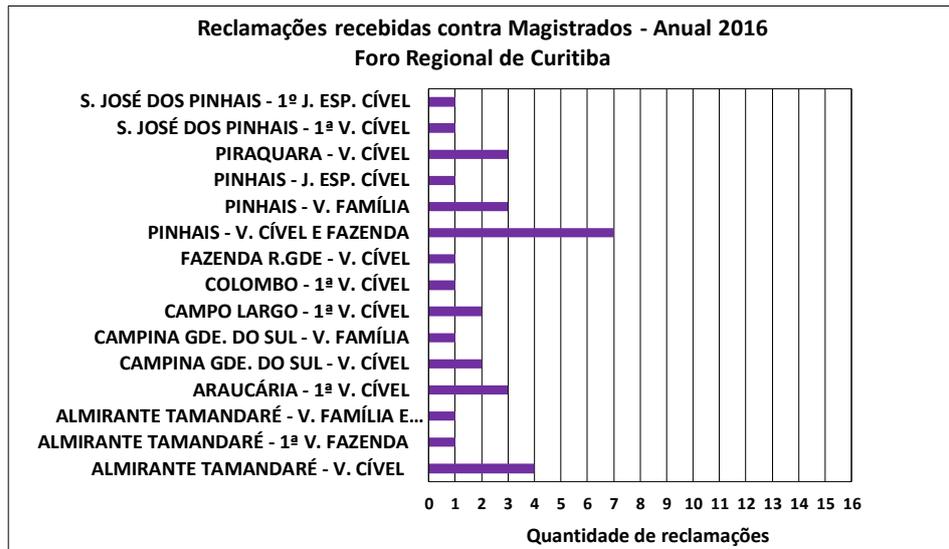
➤ **RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS**

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. 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, encaminhados previamente aos Juízes correspondentes, via mensageiro.

Quanto as reclamações efetuadas em face de magistrados, verifica-se que tanto no Foro Central de Curitiba, Foro Regional da Região Metropolitana de Curitiba e Comarcas do Interior, da análise, observa-se que devido ao grande volume de processos em trâmite, a falta de Juízes Substitutos para algumas varas no Foro Central de Curitiba, por vezes geram um acúmulo, causando a demora para que o magistrado consiga proferir a devida prestação jurisdicional.

Note-se que a Corregedoria-Geral da Justiça, efetua monitoramento através do Nemoc – Núcleo de Monitoramento e Estatística da Corregedoria.





➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

Reclamações quanto ao trâmite dos recursos no Tribunal de Justiça do Paraná tem por objeto 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 em 2016:

CÂMARA	RECLAMAÇÕES
3ª Câmara Cível	02
4ª Câmara Cível	05
5ª Câmara Cível	04
6ª Câmara Cível	14
7ª Câmara Cível	03
8ª Câmara Cível	05
9ª Câmara Cível	02
10ª Câmara Cível	12
11ª Câmara Cível	04
12ª Câmara Cível	05
13ª Câmara Cível	02
14ª Câmara Cível	02
17ª Câmara Cível	04
18ª Câmara Cível	06
1ª Câmara Criminal	01
2ª Câmara Criminal	02
3ª Câmara Criminal	01

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

➤ **Reclamações recebidas em face do sistema Projudi no ano de 2015:**

Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI recebidas através de:

- Formulário: 153 (cento e cinquenta e três);
- Telefone: 43 (quarenta e três);

Portanto o total de reclamações no ano de 2016: **196** (cento e noventa e seis) reclamações.

➤ **Reclamações encaminhadas por outros órgãos:**

- - **Ouvidoria - CNJ: 318** (trezentos e dezoito), estas reclamações encaminhadas pelo CNJ, tratam de questões quanto ao andamento de processos, outras de natureza jurisdicional que não podem ser revertidas no âmbito administrativo. Observa-se que as mesmas reclamações efetuadas na Ouvidoria do CNJ, são efetuadas na Ouvidoria do TJPR, recebendo o mesmo tratamento e solucionadas da mesma forma.

➤ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais:

- 1ª Turma Recursal: 16 (dezesesseis);
- 2ª Turma Recursal: 02 (duas);
- 3ª Turma Recursal: 14 (quatorze);
- 4ª Turma Recursal: 19 (dezenove).

Observa-se que todas as reclamações foram enviadas para a Turma Recursal e 2ª Vice-Presidência, para fins de ciência e providências quando necessárias.

- Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos realizados no TJPR: 35 (trinta e cinco), encaminhadas à Divisão de Concursos do TJPR.

- Reclamações e Dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 29 (vinte e nove) e 271 (duzentos e setenta e uma) via telefone, totalizando: 300 (trezentas).
- Acesso à Tabela de Custas: 114 (cento e quatorze).
- Preenchimento de guias de recolhimento (custas): 02 (duas).
- Reclamações de cunho jurisdicional: 612 (seiscentos e doze).

➤ **Reclamações recebidas – TJPR:**

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	RECLAMAÇÕES
Assessoria de Rec. aos Trib. Superiores	06
Biblioteca	01
Central de Precatórios	18
Centro de Apoio às Turmas Recursais	06
Centro de Digitalização	01
Centro de Protocolo Judiciário	32
Depto. Econ. Financeiro	10
Depto. de Engenharia	01
Depto. Informática	21
Depto. Judiciário	46
Depto. Patrimônio	02
Depto. Gestão de Recursos Humanos	09
Depto. de Gestão de Serviços Terceirizados	10
Divisão de Estágio	03
Distribuição TJ	01
Divisão de Recursos Trib. Superiores	09
2ª Divisão de Processos Cíveis	01
Site - TJPR	01

- Reclamações de processos conclusos há mais de 90 dias em 2º grau de jurisdição:
 - ✓ 10ª Câmara Cível: 01 (uma);
 - ✓ 11ª Câmara Cível: 01 (uma);
 - ✓ 17ª Câmara Cível: 01 (uma);
 - ✓ 1ª Turma Recursal: 01 (uma);
 - ✓ 2ª Turma Recursal: 01 (uma);
 - ✓ 3ª Turma Recursal: 04 (quatro)
 - ✓ 4ª Turma Recursal: 08 (oito).

➤ **Destaques Gerais - elogios:**

- ✓ Destacam-se ainda, elogios recebidos em face de servidores, serventuários e ou magistrados das seguintes comarcas, efetuados por partes (autor e réu) no processo e por advogados, observando que todas as manifestações de elogio foram encaminhadas aos Juízes e responsáveis pela escrivania:

COMARCA	ELOGIOS
Almirante Tamandaré	Vara Cível e Fazenda: Juiz: 01.
Altônia	V. Faz. Pública: servidores: 01;
Alto Paraná	Vara Cível: servidores: 01. J. Esp. Cível e Crim.: servidores 01.
Arapongas	J. Esp. Cível: 01;
Araucária	J. Esp. Cível: Juiz: 02;
Barracão	Juízo Único: servidores: 01.
Cascavel	3º J. Esp. Cível: Juiz: 01;
Campo Largo	1ª Vara Cível: servidores: 01;
Chopinzinho	Juíza: 65ª Seção Judiciária: 01;
Colombo	1ª V. Cível: servidores: 01;
Curitiba:	4ª V. Cível: Juiz:01; 6ª Vara Cível: servidores: 01; 6ª V. Criminal: servidores (Of. Justiça):01; 8ª V. Cível: 01;

	<p>15ª V. Cível: Juiz: 01; servidores: 01;</p> <p>16ª V. Cível: servidores: 01;</p> <p>20ª Vara Cível: servidores (Of. Justiça):01; servidores: 01</p> <p>2ª Vara da Fazenda Pública: servidores: 01;</p> <p>3ª Vara da Fazenda Pública: servidores: 01;</p> <p>1ª V. Família: servidores: 01;</p> <p>3ª Vara de Família: servidores: 01;</p> <p>6ª Vara de Família: servidores (Of. Justiça): 01;</p> <p>5º J. Esp. Cível e crim.: servidores (Of. Justiça): 01;</p> <p>11º J. Esp. Cível: Juiz: 01;</p> <p>15ª J. Esp. da Faz. Pública: servidores: 01; Juiz: 02; servidores: 01;</p> <p>10ª Vara Criminal: servidores:01;</p> <p>V. Descentralizada CIC: Juiz: 01;</p>
Francisco Beltrão	J. Esp. Cível: servidores (of. Justiça): 01;
Guarapuava	Geral Fórum: servidores: 01; 2ª V. Cível: servidores: 01;
Irati	Juíza Substituta da 33ª Seção Judiciária: 01.
Ivaiporã	V. Criminal: servidores: 01;
Jandaia do Sul	V. Cível; servidores: 01;
Londrina	6ª Vara Cível: Juiz: 01.

Mandaguaçu	J. Esp. Cível: servidores: 01;
Matelândia	Of. Distribuidor: servidores: 01.
Paranavaí	1ª V. Criminal: servidores: 01; J. Esp. Cível e criminal : servidores: 01;
Pinhais	Of. Reg. Civil de Títs e Doctos: atendentes: 01; 1ª V. Criminal: servidores: 01;
Reserva	Juízo Único: Juiz: 01;
Rolândia	V. Cível: Juiz: 01.
São José dos Pinhais	3ª V. Cível: servidores: 01;
Sarandi	Geral fórum: servidores: 01;
Telêmaco Borba	V. Cível e fazenda Pública: Juiz: 01;
Terra Rica	J. Esp. Cível: servidores: 01;
Ubiratã	Juízo Único; Juiz: 01;
Gab. Des. José Maurício Pinto de Almeida	01.
Centro de Protocolo Judiciário	servidores: 01;
Depto. de Gestão de Recursos Humanos	servidores: 01.
Depto. de Informática- DTIC	servidores: 01.

Força Tarefa – Corregedoria-Geral	Juízes e servidores: 01.
Núcleo de conciliação das varas de família	servidores: 01.
Ouvidoria	servidores : 09.

➤ **Destaques gerais: reclamações contra servidores e serventuários:**

COMARCAS	RECLAMAÇÕES
Bela Vista do Paraíso	J. Esp. Cível: 01
Campo Largo	J. Esp. Cível: 01
Capanema	Vara Cível:01
Cascavel	1º J. Esp. Cível: 01
Curiúva	Geral Comarca: 01
Curitiba	4ª Vara Cível: 01
Curitiba	6ª Vara Cível: 01
Curitiba	22ª Vara Cível: 02
Curitiba	2ª V. Família: 01
Curitiba	7ª V. Família: 01
Curitiba	5º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	9º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	15º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	V. Desc. – CIC : 03
Fazenda Rio Grande	V. Cível e Fazenda: 01
Ivaiporã	V. Crim. Fam. e Sucessões: 01
Maringá	2º J.Esp. Cível Crim. e Faz: 01
Ponta Grossa	1ª Vara de Família: 01 7ª Vara de Família: 01
Santa Mariana	J. Esp. Cível: 01

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

- ✓ Anônima: 01;
- ✓ Apuração de Infração Admva.: 01;
- ✓ Assejepar: 01;
- ✓ Autorização viagem menor: 04;
- ✓ Cadastro Empresa – Novo CPC: 03;
- ✓ Carta Precatória: 28;
- ✓ Cartilha Convivência Familiar e Comunitária: 01;
- ✓ CAJU - Cadastro Auxiliares da Justiça: 11;
- ✓ Casamento Gratuito: 03;
- ✓ CEDOC – Centro de Documentação: 03;
- ✓ CEJA: 01;
- ✓ Certificado Simpósio: 02;
- ✓ Código de Normas: 01;
- ✓ Corregedoria-Geral da Justiça: 37;
- ✓ Corregedoria da Justiça: 24;
- ✓ Emissão de Certidões: 43;
- ✓ Emissão de Certidão Eleitoral: 215;
- ✓ E-mails das Comarcas: 02;
- ✓ Escola da Magistratura: 01;
- ✓ Estágio: 02;
- ✓ Faltam dados: 206;
- ✓ Foro Extrajudicial: 48;
- ✓ Gerais TJPR: 43;
- ✓ Habeas Corpus: 01;
- ✓ Horário de Atendimento: 04;
- ✓ Horário de Atendimento varas em geral: 02;
- ✓ Inventário Extrajudicial: 01;
- ✓ Manifestações/descartadas/perdidas/não categorizadas: 41;
- ✓ Mesmo teor/manifestação vinculada: 96;
- ✓ Não compete à Ouvidoria/outras Ouvidorias: 119;
- ✓ Novo CPC: 02;
- ✓ Ouvidoria: 08;
- ✓ Pauta do Tribunal do Júri: 01;
- ✓ Precatórios: 09;
- ✓ Processuais: 130;
- ✓ Projeto Justiça nos Bairros: 04;
- ✓ Projeto Pai Presente: 01;
- ✓ Recesso: 02;
- ✓ SEI – iniciados – geral: 138;
- ✓ SEI – Corregedor-geral da Justiça: 05;
- ✓ SEI – Corregedor da Justiça: 08;
- ✓ Servidor TJPR: 18;
- ✓ Serviço de Advogado Voluntário: 01;
- ✓ Tabela de Atualização Monetária: 07;
- ✓ Telefones atualizados/ desatualizados: 07;
- ✓ Tribunal de Alçada: 01;
- ✓ Usucapião Extrajudicial: 02.

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do Ano de 2016 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, extrajudiciais e administrativas.

Da sistemática de trabalho adotada pela Ouvidoria-Geral, com a nova gestão, tendo à frente um Desembargador eleito pelo Tribunal Pleno como Ouvidor-Geral da Justiça, além dos novos projetos, também houve a necessidade de modificar as rotinas de trabalho, com o objetivo de otimizar os recursos disponíveis.

Depreende-se das manifestações recebidas que quanto às unidades judiciais, tanto do Foro Central de Curitiba, Foros Regionais da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba e Comarcas do Interior relativas ao trâmite, que todas as manifestações recebidas foram encaminhadas as respectivas varas e que pelos motivos expostos nas respostas recebidas, a causa dos atrasos e ou reclamações de atendimento, são consequência do grande volume de processos em trâmite, e o número insuficiente de funcionários nas varas privadas, bem como a tramitação de muitos processos com justiça gratuita, que tem reduzido a arrecadação e conseqüente redução na contratação de funcionários, e nas unidades estatizadas, além do grande volume de processos em trâmite, também há o número reduzido de servidores.

Quanto à análise das manifestações recebidas em face dos Ofícios Extrajudiciais, observa-se que todas as reclamações foram enviadas aos respectivos ofícios para se manifestarem, sendo em grande parte resolvido o problema e naqueles em que não houve a solução de imediato, foram encaminhados também para fins de ciência e providências aos respectivos Juízes Corregedores do Foro Extrajudicial.

Também quanto as reclamações recebidas em face de magistrados foram consideradas para fins de estatística nos relatórios trimestrais da Ouvidoria, aquelas com excesso de prazo, que excederam aos 90 dias. Observa-se que todas as reclamações recebidas foram encaminhadas aos respectivos Juízes para fins de ciência e providências que entendessem cabíveis.

Da análise quanto aos canais de acesso verifica-se que a Ouvidoria em **2015**, teve **13.552** acessos, sendo **6.160** eletrônico (formulário), **6.630** via telefone e **762** atendimentos pessoais. Em **2016**, foram **13.891** acessos, sendo **6.646** eletrônico (formulário), **6.652** via telefone e **593** atendimentos pessoais.

Verificou-se portanto, que houve um acréscimo nos acessos em 2,5% (dois e meio por cento) totalizando 339 (trezentos e trinta e nove) acessos a mais no geral.

Conclui-se que com as inovações apresentadas no ano de 2016, com acesso telefônico através do 0800, com a facilidade do uso do Web App da Ouvidoria, através dos totens instalados nos fóruns cíveis, juizado especial e varas descentralizados do foro central de Curitiba, e mais projetos que se pretendem desenvolver ao longo dos próximos dois anos 2017/2018, os acessos sejam gradativamente aumentados e solucionados de modo que o cidadão sintá-se ouvido e atendido nos seus anseios.

Des. Arquelau Araujo Ribas
Ouvidor-Geral

Des^a. Lenice Bodstein
Ouvidora Substituta

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral