



Curitiba, 23 de fevereiro de 2012.

Mensagem do Ouvidor-Geral da Justiça

Nesta edição

1. Histórico	02
2. A equipe	02
3. Canais de Acesso	03
4. Missão e compromisso	03
5. Metas para 2012	04
6. Análise da demanda	05
7. Dados estatísticos	06
8. Considerações finais	10

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Paraná.

A instalação da Ouvidoria-Geral da Justiça em 2011 veio a reforçar a participação democrática da sociedade na Administração Pública, em especial no Judiciário Paranaense. Tal órgão vem se revelando como um importante instrumento de valorização da cidadania, permitindo que sejam detectados e mapeados os problemas enfrentados pelo usuário do serviço público do Poder Judiciário, gerando o salutar aperfeiçoamento de suas atividades.

Embora de forma embrionária, a Ouvidoria já vem servindo como um canal de informação desburocratizado entre o cidadão e o Tribunal de Justiça, assegurando agilidade na resposta e solução às questões a ela apresentadas.

Todas as reclamações, informações e demais solicitações que chegaram ao conhecimento da Ouvidoria foram catalogadas e formaram quadros estatísticos, os quais estão a fomentar a criação de projetos, a fim de implementar melhorias, o que, conseqüentemente, auxiliará na tarefa de fortalecer a imagem da Justiça.

É claro que, apesar deste balanço bastante positivo, ainda há muito trabalho a ser feito, em especial porque o desafio da Ouvidoria para 2012 será propiciar que a nossa Justiça seja vista como ela sempre mereceu – valorizada e acreditada.

Registro, finalmente, um agradecimento especial ao atual Corregedor-Geral da Justiça, Desembargador Noeval de Quadros, pela indicação e confiança no nosso trabalho, bem como à Ouvidoria do Distrito Federal e Territórios por compartilhar conosco seus conhecimentos e experiência, os quais foram de fundamental valia para a implantação e desenvolvimento deste novo órgão auxiliar da Justiça do Estado do Paraná.

Antonio Franco Ferreira da Costa Neto
Ouvidor-Geral da Justiça do Estado do Paraná

1. Histórico

No dia 24 de fevereiro de 2010, o Conselho Nacional da Justiça publicou a Resolução Nº 103 determinando a criação de Ouvidorias no âmbito de todos os Tribunais do País em face da constatação da necessidade de existência desse mecanismo de comunicação entre cidadãos e órgãos do Poder Judiciário.

A Ouvidoria do TJPR foi instalada oficialmente em 05 de setembro de 2011, não se olvidado que esse trabalho já era realizado pela Assessoria Jurídica do Gabinete do Corregedor-Geral da Justiça, onde assessores se revezavam no atendimento aos cidadãos quer por via telefone ou pessoalmente. Em 2009, foi disponibilizada uma sala no 10º andar do prédio anexo para atendimento de reclamações e solicitações de informações, contando com apenas uma assessora para tal. Assim, informalmente a Ouvidoria do TJPR já era embrionária. Em 2010, passaram a ser dois assessores a fazer o atendimento, pois a demanda estava aumentando o que permaneceu até a instalação oficial em 05 setembro de 2011.

Como dito, a Ouvidoria-Geral da Justiça foi instalada em cumprimento a determinação da Resolução 103 do CNJ, instituída pelo artigo 19 caput e §§ 1º e 2º do Regimento interno do

Tribunal de Justiça, e regulamentada pela Resolução nº 08 de 27 de maio de 2011, do Colendo Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

A determinação do Conselho Nacional de Justiça, aliada ao volume de contatos dos cidadãos e o de respostas oferecidas – cerca de 2.118 atendimentos até então – são evidências da importância desse trabalho. Porém, mais do que uma coisa e outra, é a consequência do diálogo com o jurisdicionado que confere à Ouvidoria uma vitalidade fundamental.

Nesses primeiros meses de funcionamento, a Ouvidoria vem trabalhando para sedimentar a imagem de atividade construtiva e colaboradora do contínuo processo de melhoria, meta da administração.

O compromisso da Ouvidoria-Geral, portanto, é atender bem a todos os usuários que a procuram, fazendo contato num prazo máximo de cinco dias úteis para oferecer o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações, preservando, quando solicitado, o sigilo de seus dados pessoais. O funcionamento é realizado das 12h00 às 18h00s nos dias úteis e, nos demais dias e horários, o atendimento é garantido por meio virtual.

2. A equipe

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

Estagiários de pós-graduação

Marcia Regina Sessegolo Dornelles	Otávio Augusto Loepper
Monique Vanessa Pens	Tatiana Faria da Silva

3. Canais de acesso

São disponibilizados aos usuários os seguintes canais de acesso:



- **Virtual:** mediante preenchimento de formulário eletrônico disponível no seguinte endereço: <http://www.tjpr.jus.br/formulario>



- **Telefone:** (41) 3200-2221; (41) 3200-2084; (41) 3200-3130; e (41) 3200-3070.
- **Atendimento Pessoal:** Tribunal de Justiça, 10º andar prédio anexo (Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba –PR).



Todas as manifestações cadastradas são lidas e analisadas após o quê, é feita uma criteriosa pesquisa que permita, inicial e preferentemente, fornecer ao usuário, no menor espaço de tempo possível, uma resposta com a solução de seu problema.

Para tanto, é feito o contato com as unidades solucionadoras eliminando-se burocracias dispensáveis. Nas hipóteses em que são imprescindíveis posicionamentos formais da unidade, documenta-se o encaminhamento, via mensageiro, o qual o usuário é cientificado, para que preste as informações necessárias, as quais poderão servir de base para instauração de procedimentos próprios, quando o caso recomendar, através dos Órgãos competentes.

O acompanhamento desses encaminhamentos é feito sistematicamente junto às unidades solucionadoras de modo a não descumprir o compromisso assumido com o cidadão.

Assuntos cuja competência não seja da Ouvidoria-Geral ou nem mesmo do Tribunal de Justiça são esclarecidos de modo a fornecer a maior quantidade possível de informações que permitam ao usuário buscar a unidade ou órgão responsável por solucionar seu problema.

4. Missão e compromisso

A Ouvidoria-Geral tem por missão tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Paraná e, com base nela, colaborar para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

O compromisso da Ouvidoria é atender a todos os usuários que procuram a Ouvidoria do TJPR, fazendo contato num prazo máximo de cinco (5) dias úteis para oferecer o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações, preservando, quando solicitado, o sigilo de seus dados pessoais.

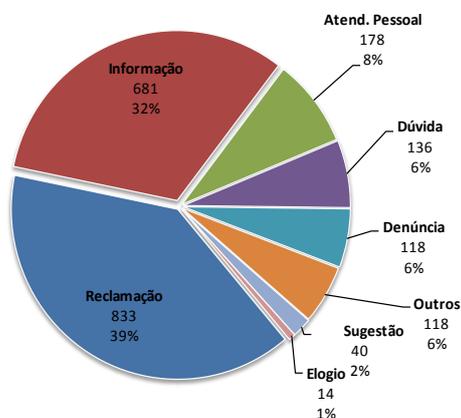
5. Metas para 2012

As metas iniciais para 2012 visam o aprimoramento do trabalho da Ouvidoria-Geral, quais sejam:

- A implantação de um sistema informatizado, que propiciará uma coleta mais detalhada de dados e conseqüente aplicação de soluções. Pois nestes primeiros meses de funcionamento da Ouvidoria, já se pode observar a necessidade de aplicação de estratégias para obter o índice de satisfação do usuário externo, indicador utilizado para avaliação do desempenho institucional. Diante dessa necessidade de preparar o novo modelo de levantamento, essa ação será desenvolvida no exercício de 2012. Dando a possibilidade de contar com meios de controle e medição de desempenho que orientem a gestão de recursos e o direcionamento de ações futuras, inclusive através de projetos criados pela assessoria da própria Ouvidoria.
- A implantação das caixas de coletas nas Comarcas do Estado do Paraná, ampliando o canal de acesso do cidadão com o Poder Judiciário. O objetivo é ouvir mais para poder detectar as deficiências no setor institucional e traçar projetos e metas para saná-los. Propiciando um melhor aproveitamento de informações provenientes não somente dos canais já existentes dos atendimentos realizados pela Ouvidoria, bem como esse novo canal possibilitará a composição de relatórios mais completos e detalhados.
- As novas instalações para funcionamento da Ouvidoria-Geral, no Tribunal de Justiça, com um espaço mais amplo e de acesso fácil aos cidadãos que procuram pela Ouvidoria, para o atendimento pessoal.
- Desenvolvimento de projetos que visem a melhoria dos serviços prestados pelo Poder Judiciário, quer no foro judicial ou no extrajudicial. Verificar se todos os setores já mencionados possuem acesso fácil e condições de dar bom atendimento a todos os usuários, bem como àquelas que necessitem de atendimento especial, enfim propiciar uma melhor acessibilidade aos serviços.
- Por fim, a busca da excelência como estratégia para prestar um serviço cada vez melhor ao cidadão que busca a acolhida de suas manifestações. Assim, também se aprimoram as condições para que as demandas recebidas repercutam de forma efetiva no Tribunal como um todo e se transformem em agentes de mudanças importantes para a prestação dos serviços no Poder Judiciário do Estado do Paraná.

6. Análise da demanda

Dados gerais - 2011 (set a dez)



Reclamação	833
Informação	681
Atend. Pessoal	178
Dúvida	136
Denúncia	118
Outros	118
Sugestão	40
Elogio	14
TOTAL	2118

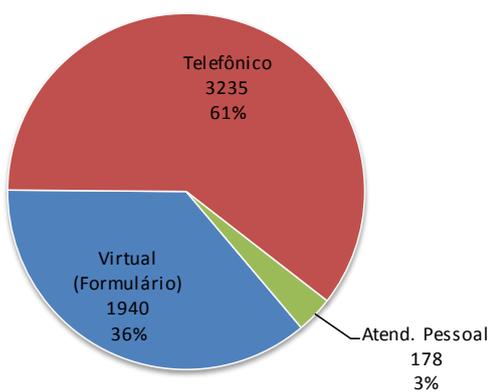
Com as informações obtidas nesses primeiros meses de funcionamento da Ouvidoria-Geral, ainda é cedo para se fazer uma análise profunda dos problemas encontrados, contudo já é possível diante de algumas constatações detectar aqueles setores onde a crítica é mais severa.

As manifestações recebidas tanto pelos formulários recebidos através do site do TJPR, tanto por telefone, ou por atendimentos pessoais e até via correio, são classificadas em vários tipos. São eles: denúncias, reclamações, informações, sugestões, elogios e outros.

Desde a instalação da Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do TJPR em 05 de setembro de 2011, verificou-se o recebimento de 1940 (um mil novecentos e quarenta) solicitações via formulário a partir de 06.09.2011 a 31.12.2011, contabilizados mês a mês:

- Em setembro (06.09.2011 a 30.09.2011), foram recebidos 692 (seiscentos e noventa e duas) solicitações via formulário.
- Em outubro (01.10.2011 a 31.10.2011), foram recebidos 558 (quinhentos e cinquenta e oito) solicitações via formulário.
- Em novembro (01.11.2011 a 30.11.2011), foram recebidos 428 (quatrocentos e vinte e oito) solicitações via formulário.
- Em dezembro (01.12.2011 a 31.12.2011), foram recebidos 262 (duzentos e sessenta e duas) solicitações via formulário, sendo que até 16.12.2011 (último dia de expediente forense) foram recebidos 211 (duzentos e onze) solicitações via formulário.

Quantidade de acessos aos canais disponibilizados (2011)



Virtual (Formulário)	1940
Telefônico	3235
Atend. Pessoal	178
TOTAL	5353

A redução observada nos meses de outubro, novembro e dezembro se deu por conta dos feriados havidos, a diminuição um pouco maior se comparado ao mês de setembro, diante de dois feriados ocorridos e próximos à fins de semana, e em dezembro, por conta do recesso judiciário, sendo que o expediente forense terminou em 16.12.2011.

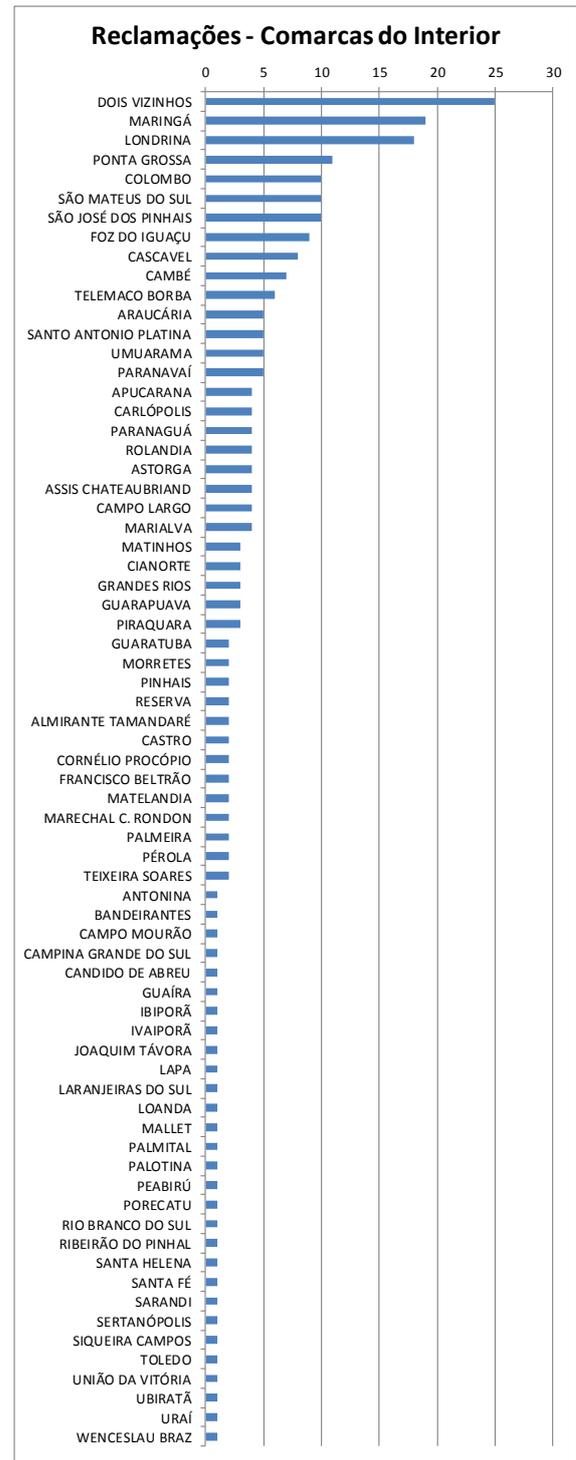
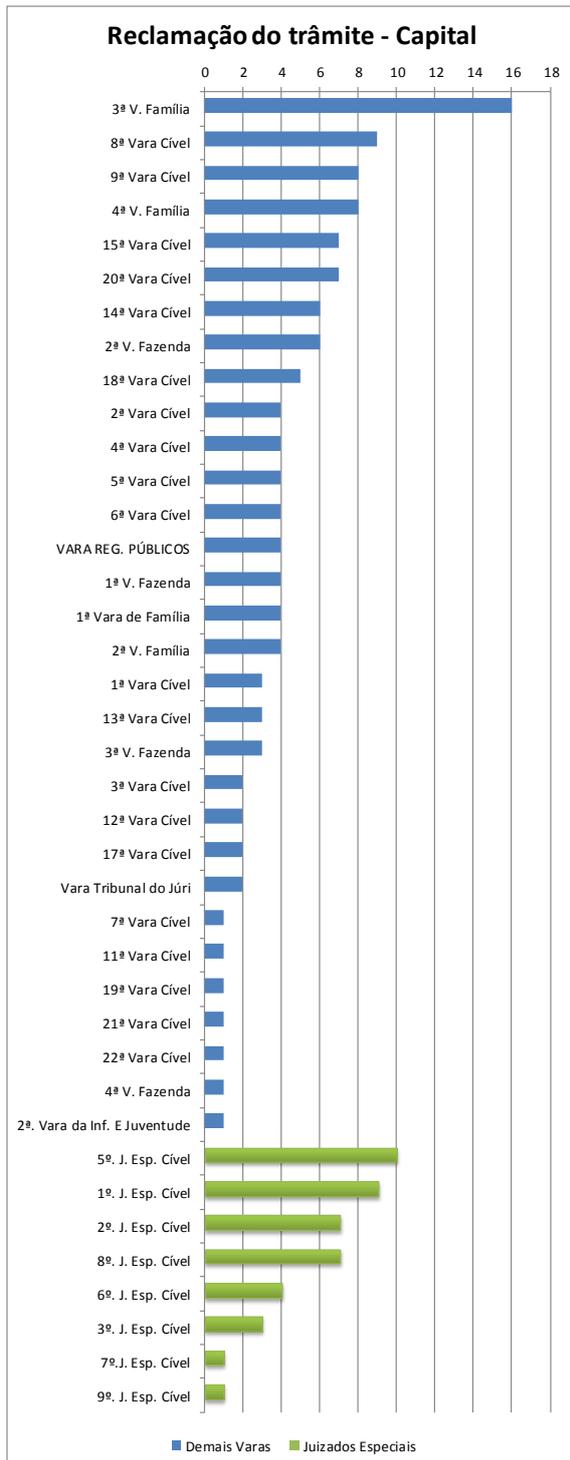
Foram recebidos até 31.12.2011, 1940 formulários com os vários tipos de solicitações como podem ser verificados no quadro ao lado.

Observação: o item "Dúvida" foi excluído do rol de tipos de solicitações por não se tratar de matéria relativa à Ouvidoria-Geral, por isso não consta mais, as dúvidas dos cidadãos se confundiam muito com informações.

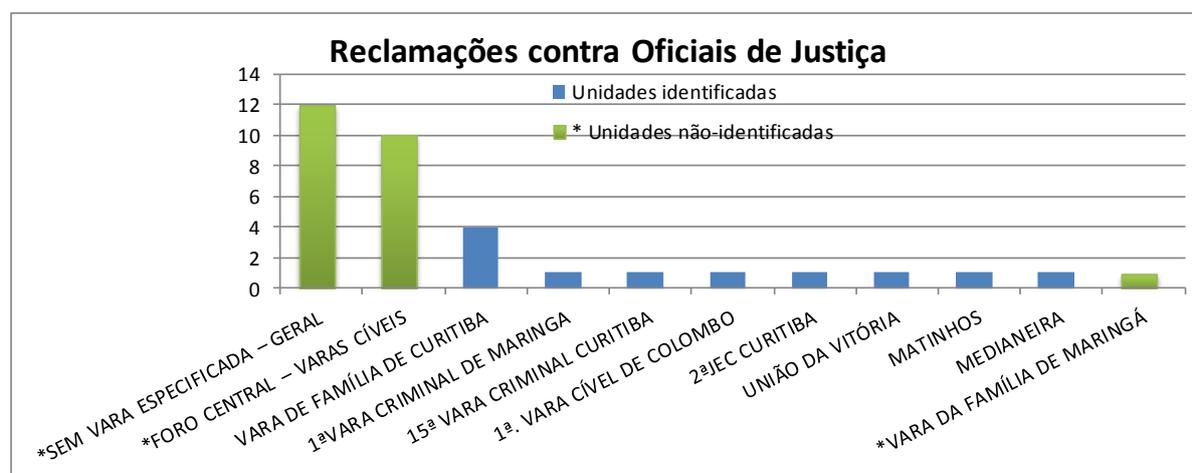
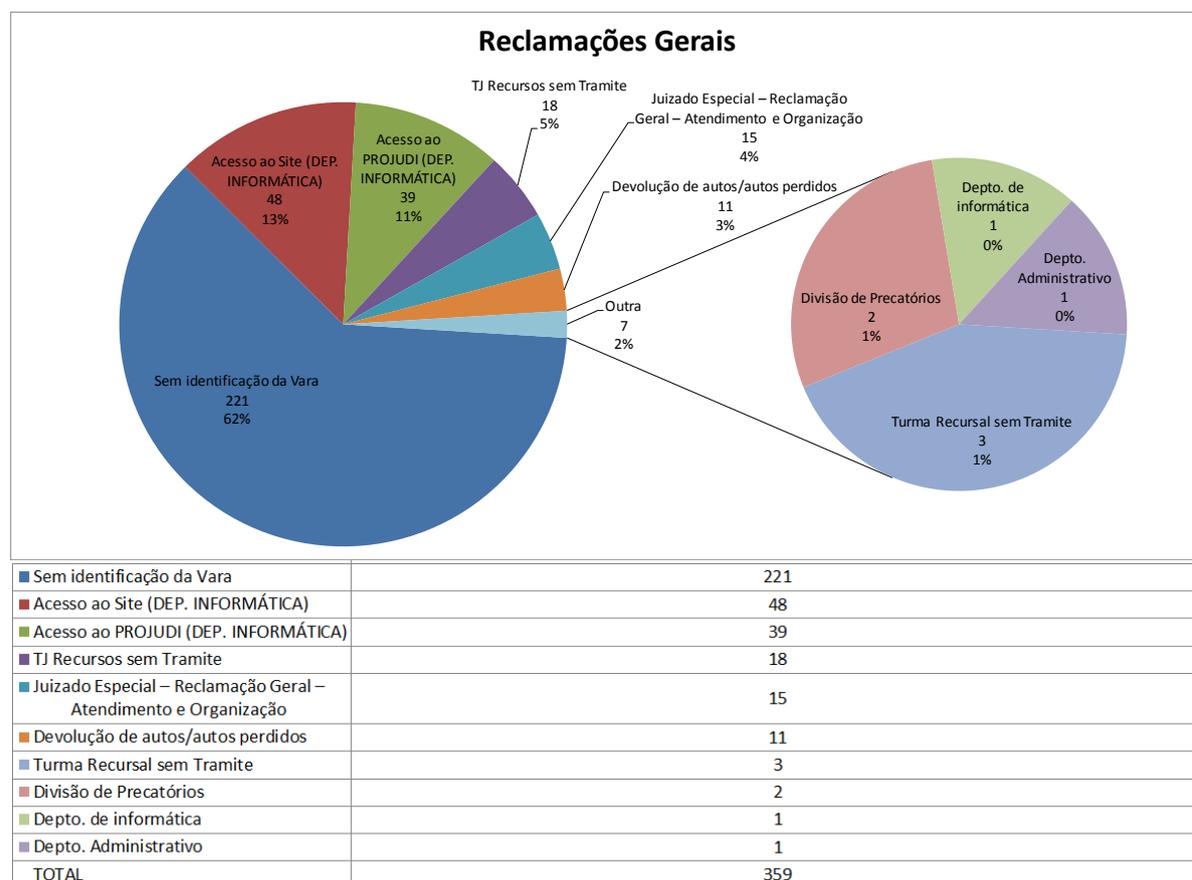
7. Dados estatísticos

Na esfera judicial, o atendimento majoritário da Ouvidoria-Geral consiste em tratar de demandas referentes ao acompanhamento processual, bem como na esfera administrativa, reclamações atinentes ao funcionamento e atendimento nas varas e falta de informação disponibilizada pelas varas, quais sejam, a movimentação da Assejepar desatualizada em muitas varas.

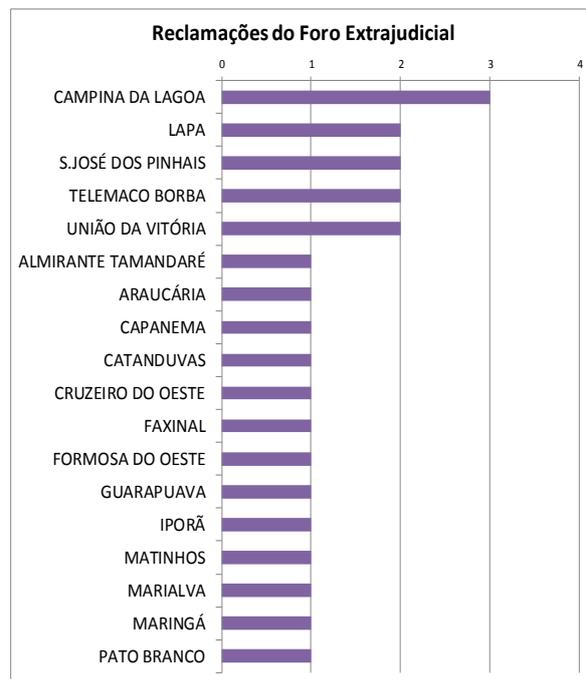
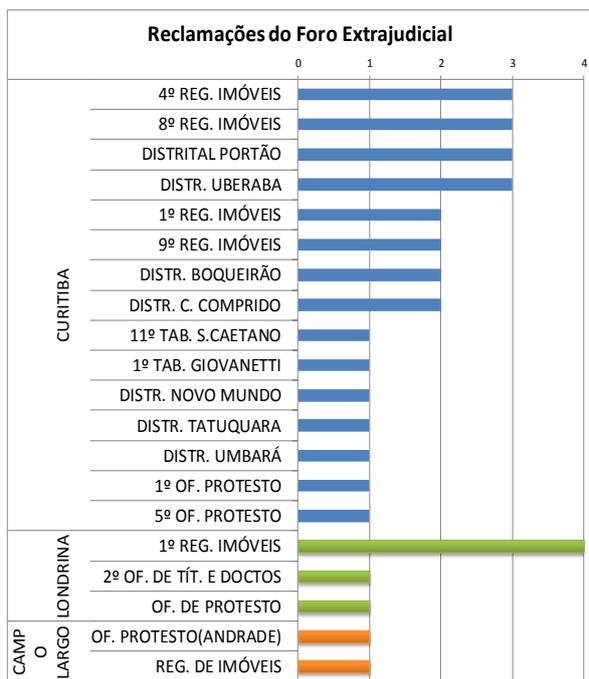
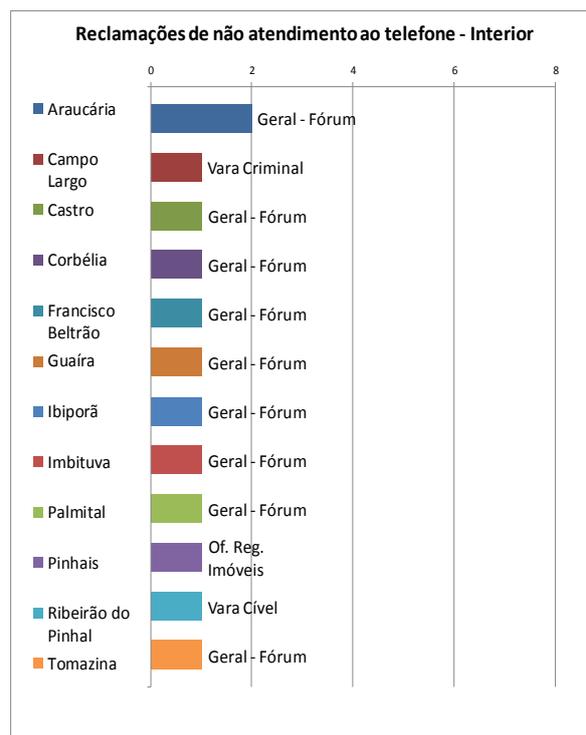
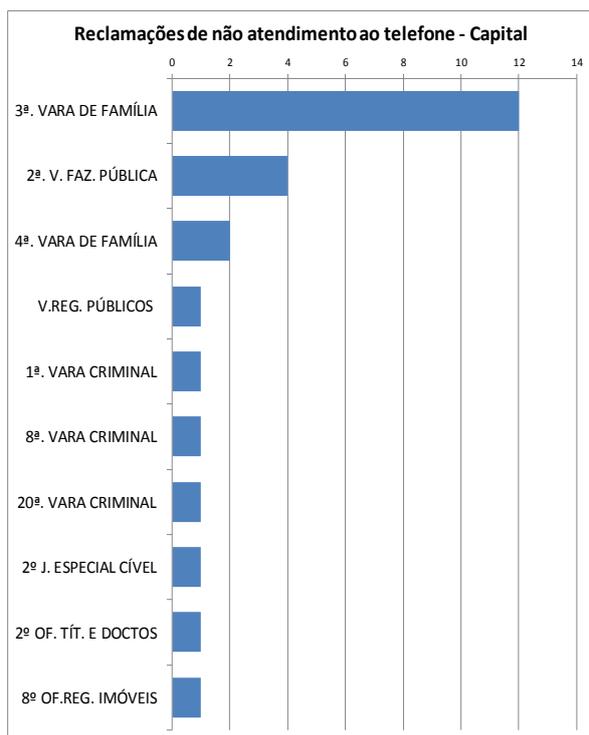
Outro ponto que se destacou foi a insatisfação do usuário quanto ao tempo de espera pela sentença do Juiz, bem como as reclamações de tramite nas Varas, demora para publicação, demora para juntadas e conclusões e reclamações quanto ao atendimento em balcão, tanto de partes quanto de advogados.



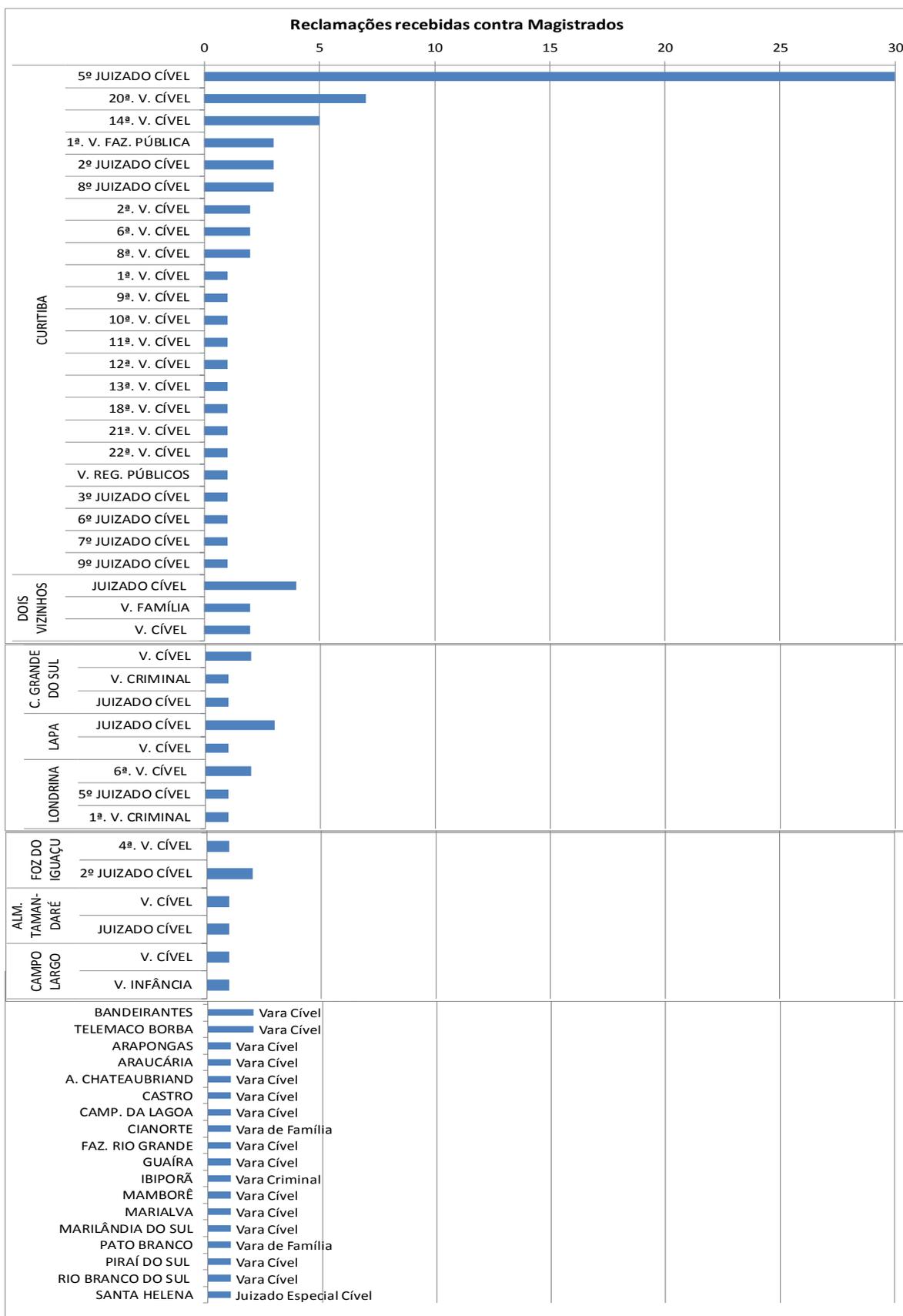
Na sequência têm-se dados referentes às reclamações gerais sem identificação de varas específicas, são reclamações que versam sobre várias situações, dentre elas, a falta de juízes nas comarcas, falta de guichês para atendimento preferencial em alguns Fóruns, reclamações gerais sobre o Poder Judiciário, indignações de pessoas em face da Justiça, bem como referente a processos em trâmite. Enfim, todas foram analisadas e serão levadas em conta no desenvolvimento dos projetos abordados pela Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário para 2012.



Observação: * Quando não especificada a vara, pois o reclamante negou-se a informar o telefone para contato ou e-mail. Apenas registramos a ocorrência de modo geral, para fins estatísticos. Ademais, servem como base de informações para detectar a insatisfação e problemas. Nos casos envolvendo oficiais de justiça, em geral, é a demora para dar cumprimento aos mandados. Verifica-se também que em alguns casos tal atraso se dá em face da grande quantidade de mandados distribuídos e retirados em carga pelos meirinhos.



Observação: as 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 de custas (Lei Estadual 16.741/2010); atendimento em balcão; não atendimento ao telefone, enfim diversas as situações, contudo todas foram analisadas e respondidas. Efetuado contatos com os Ofícios, muitas das reclamações foram sanadas, obtendo-se um resultado positivo. Registre-se ainda que todos os agentes contatados pela Ouvidoria foram solícitos e interessados na solução dos problemas.



Observação: com relação às reclamações contra magistrados, todas foram verificadas e em contato com os Juizes, todos foram solícitos e justificaram devidamente as ocorrências, em especial argumentando quanto à grande carga de processos recebidos, bem como a dinâmica movimentação atual na carreira, dada a instalação de novas varas e comarcas.

8. Considerações finais

Ouvir os cidadãos e fazer repercutir no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Paraná, os seus legítimos anseios, é um desafio e um aprendizado diário que impõe certo dinamismo no exercício das atividades da Ouvidoria-Geral.

O relato das atividades da Ouvidoria não é tarefa fácil, tendo em vista que exige uma avaliação minuciosa do que é extremamente subjetivo e dinâmico, quais sejam, as manifestações e transformá-las em informações objetivas.

Da análise dos dados extraídos das manifestações recebidas, detectou-se a necessidade de regramento e padronização de procedimentos com objetivo de qualificar o atendimento da Ouvidoria e a melhor forma de relatá-lo.

O relatório das atividades da Ouvidoria-Geral 2011 foi elaborado com o escopo de despertar o interesse dos cidadãos e operadores do direito para detectar as necessidades e as dificuldades encontradas no âmbito do Poder Judiciário.

Os dados extraídos das manifestações ainda não dizem tudo o que se precisa saber para melhorar os serviços da justiça aos cidadãos, contudo, fornece uma base de dados para dar início aos estudos e projetos para melhorar cada vez mais os serviços prestados. Por isso, é importante conhecer a opinião do público para compreender as suas necessidades e buscar soluções possíveis que atendam seus anseios.

Ademais, registre-se que estão avançadas as tratativas para o convênio com a Ouvidoria do TJDF, que é a mais antiga e respeitada do país, para a disponibilização de software denominado "Sistema de Ocorrências da Ouvidoria (SISOUVWEB2)", o qual permitirá aperfeiçoar os registros, os acompanhamentos e outras funcionalidades relacionadas aos atendimentos realizados.

Numero	Data Cadastro	Data Final	Assunto	Tipo de Manifestação	Sede/Instancia	Ações
001.00000	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Atendimento Ouvidoria	
001.00000	05/03/2011		Atuação	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Atendimento Ouvidoria	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Atendimento Ouvidoria	
001.00001	05/03/2011		Atuação	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011		Encaminhamento	Muito Consequente	Faixa Alameda 50m	
001.00001	05/03/2011	06/03/2011	Resposta	Ótimo	Atendimento Ouvidoria	
001.00001	05/03/2011	06/03/2011	Resposta	Ótimo	Atendimento Ouvidoria	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Atendimento Ouvidoria	
001.00001	05/03/2011		Sem Tratamento Pendente	Muito Consequente	Atendimento Ouvidoria	