

# Ouvidoria



Corregedoria-Geral da Justiça  
Poder Judiciário do Estado do Paraná

## Relatório de Atividades

### 1º TRIMESTRE 2015

*“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:

##### **Corregedor-Geral da Justiça**

Des. Eugênio Achille Grandinetti

##### **Corregedor da Justiça**

Des. Robson Marques Cury

##### **Ouvidor-Geral da Justiça**

Guilherme Frederico Hernandez Denz

##### **Ouvidor Substituto**

Alexandre Barbosa Fabiani

##### **Coordenadora**

Cláudia Sabatoski

##### **Servidores**

##### **Atendimento Telefônico:**

Célia Zaquie Cury Zacharias

Lilian Kanayma

##### **Atendimento Pessoal:**

Sidney Pinheiro Filho

##### **Análise e Assessoria:**

Neusa Miretzki Boruch

##### **Estagiários de pós-graduação**

Carolina Sobreiro Rodrigues do Prado

Joyce Goinski

Taianne Pawlaski Venâncio

Renata Barreiros Sovierzoski

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, são utilizados pela Corregedoria Geral da Justiça como norte orientador das correições. As equipes correicionais podem atuar cirurgicamente 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 1º trimestre de 2015 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:

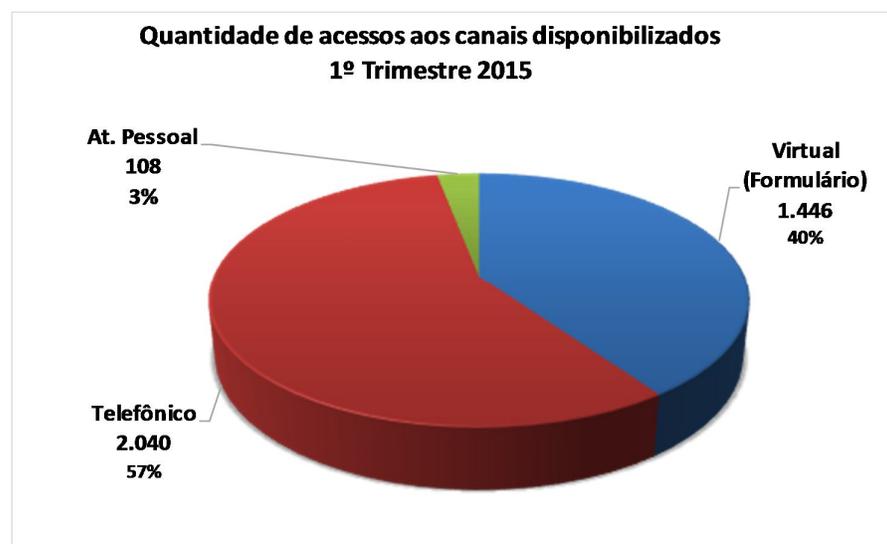
- ✓ **Virtual:** mediante preenchimento de formulário eletrônico disponível no seguinte endereço: <http://www.tjpr.jus.br/formulario>
- ✓ **Telefone:** (41) 3200-2221 e (41) 3200-3130.
- ✓ **Atendimento Pessoal:** Tribunal de Justiça, 3º andar, anexo, sala 307 do Palácio da Justiça (Praça Nossa Senhora da Salette s/nº - Centro Cívico – Curitiba –PR).

Em Janeiro, Fevereiro e Março a Ouvidoria recebeu **1.446** (hum mil quatrocentos e quarenta e seis) solicitações via formulário; **2.040** (duas mil e quarenta) via telefone e foram efetuados **108** (cento e oito) atendimentos pessoais. No 1º trimestre de 2015, assim, o número de atendimento ascende a **3.594** (três mil, quinhentos e noventa e quatro) acessos.

Verifica-se que o número de acessos do primeiro trimestre de todos os anos é sempre inferior aos demais em razão das férias e feriado de carnaval.

### ➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO 1º TRIMESTRE DE 2015

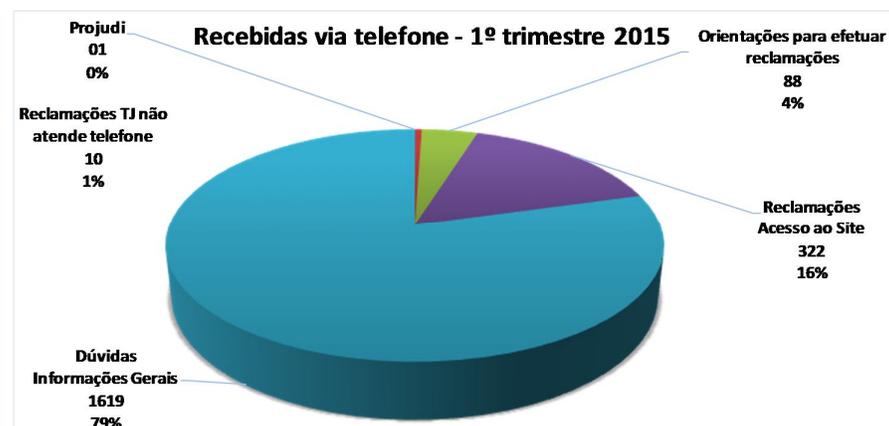
Canal – Meio Disponível	Janeiro	Fevereiro	Março	total
Eletrônico (Formulário)	372	459	615	1.446
Telefônico	596	628	816	2.040
Atendimento Pessoal	20	29	59	108
<b>Total de Acessos</b>	<b>988</b>	<b>1.116</b>	<b>1.490</b>	<b>3.594</b>



## ➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

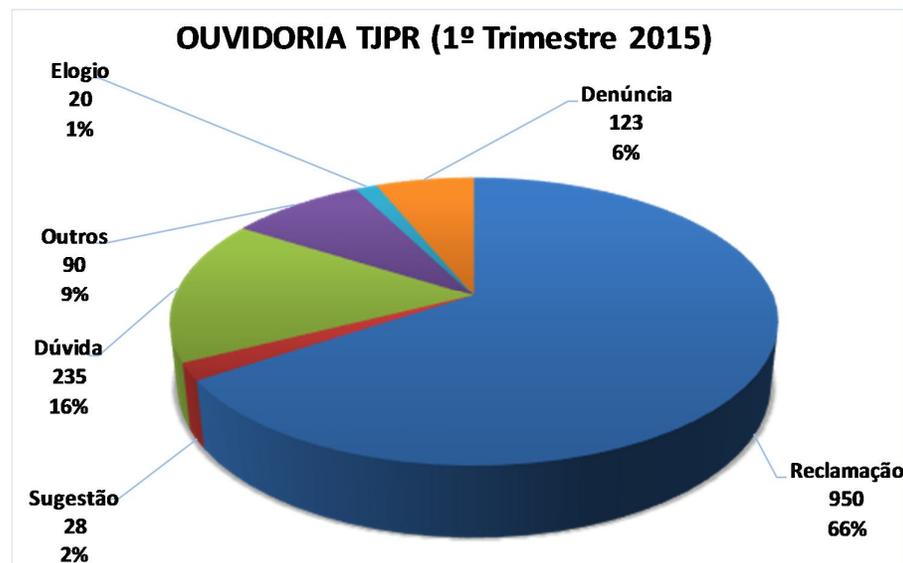
Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em **2.040** (Duas mil e quarenta), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **1619** (hum mil seiscientos e dezenove), ou seja, **79%** (setenta e nove 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 (provimentos, ofícios circulares, instruções, decretos, etc), tabela de custas e preenchimento de guias de recolhimento de custas.
- ✓ Também **10** (dez), ou seja, **1%** (um por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.
- ✓ Foram **322** (trezentas, ou seja, **16%** (dezesseis 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 **01** (hum) reclamações, ou seja, **0%** (zero por cento) de dificuldades de acesso, em razão de instabilidades no sistema.
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **88** (oitenta e oito), **4%** (quatro 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 1º Trimestre de 2015, identificadas dentre os itens “dúvidas” (no qual se incluem as informações) 235 (duzentos e trinta e cinco) e “Outros”, 90 (noventa).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 950 (novecentos e cinquenta).
- ✓ “Elogios” 20 (vinte), “Sugestões” 28 (vinte e oito) e foram 123 (cento e vinte e três) “denúncias”.

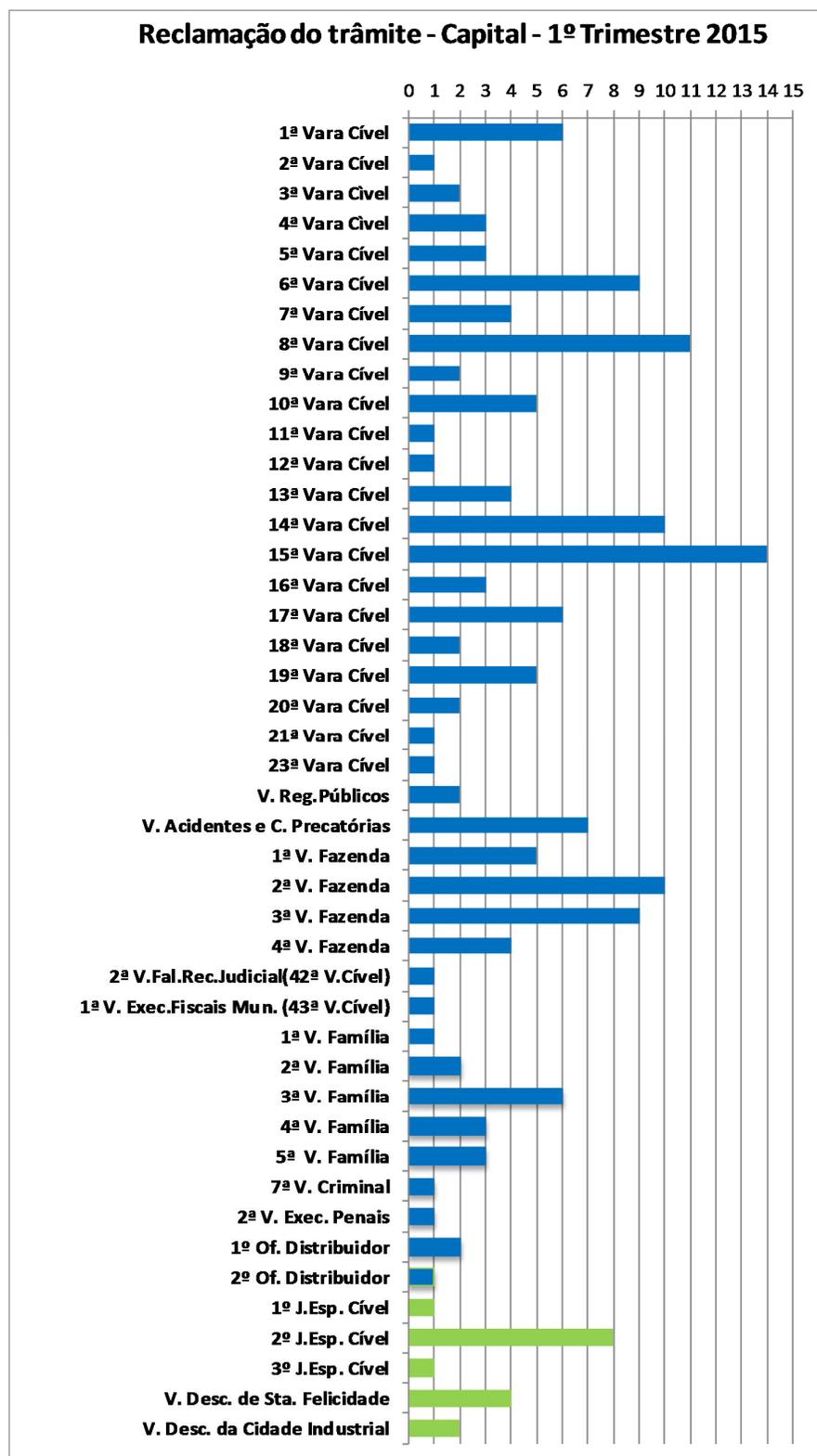


### ➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

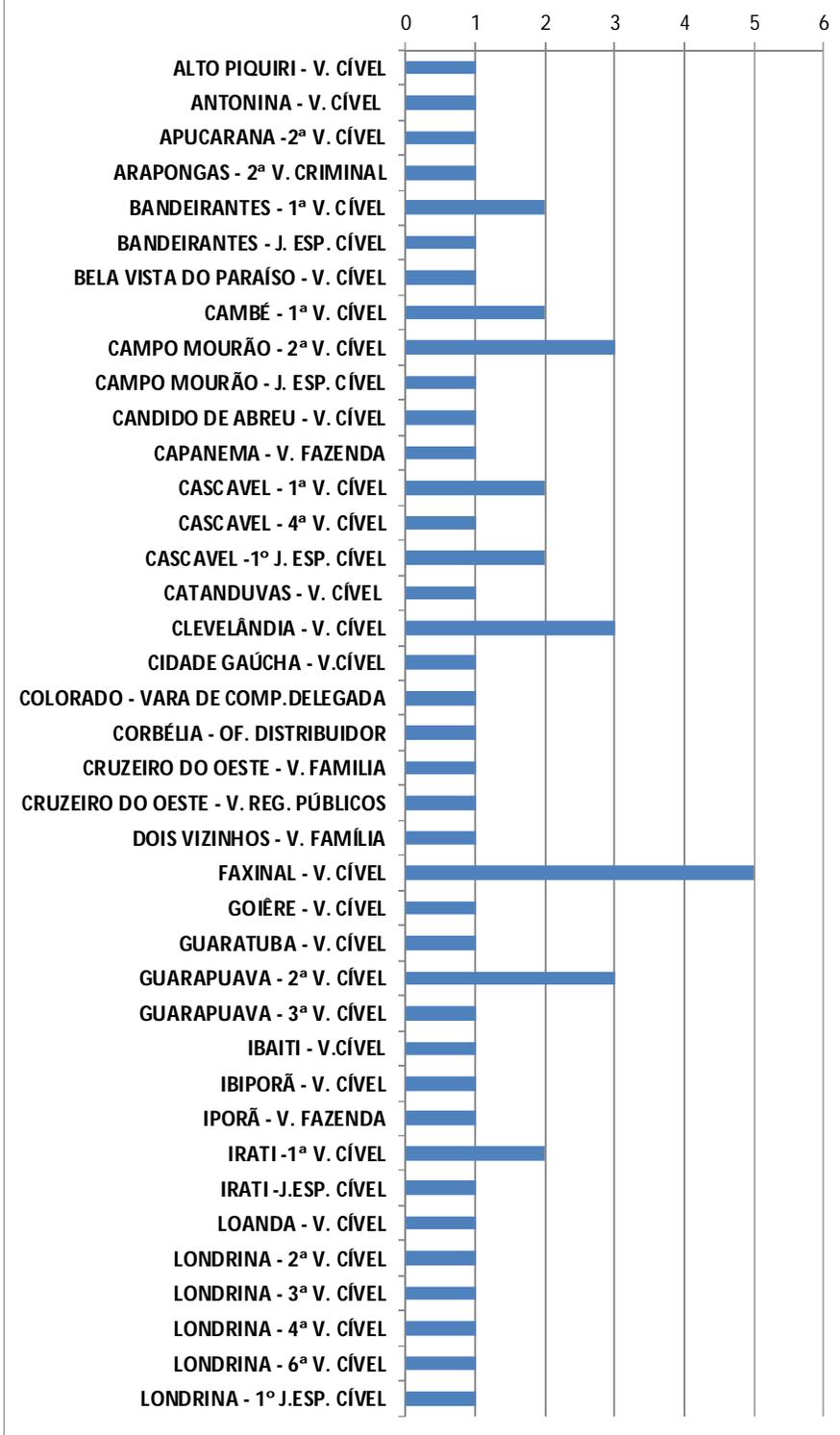
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, registre-se, continuam desatualizadas em muitas varas das comarcas do Estado do Paraná.

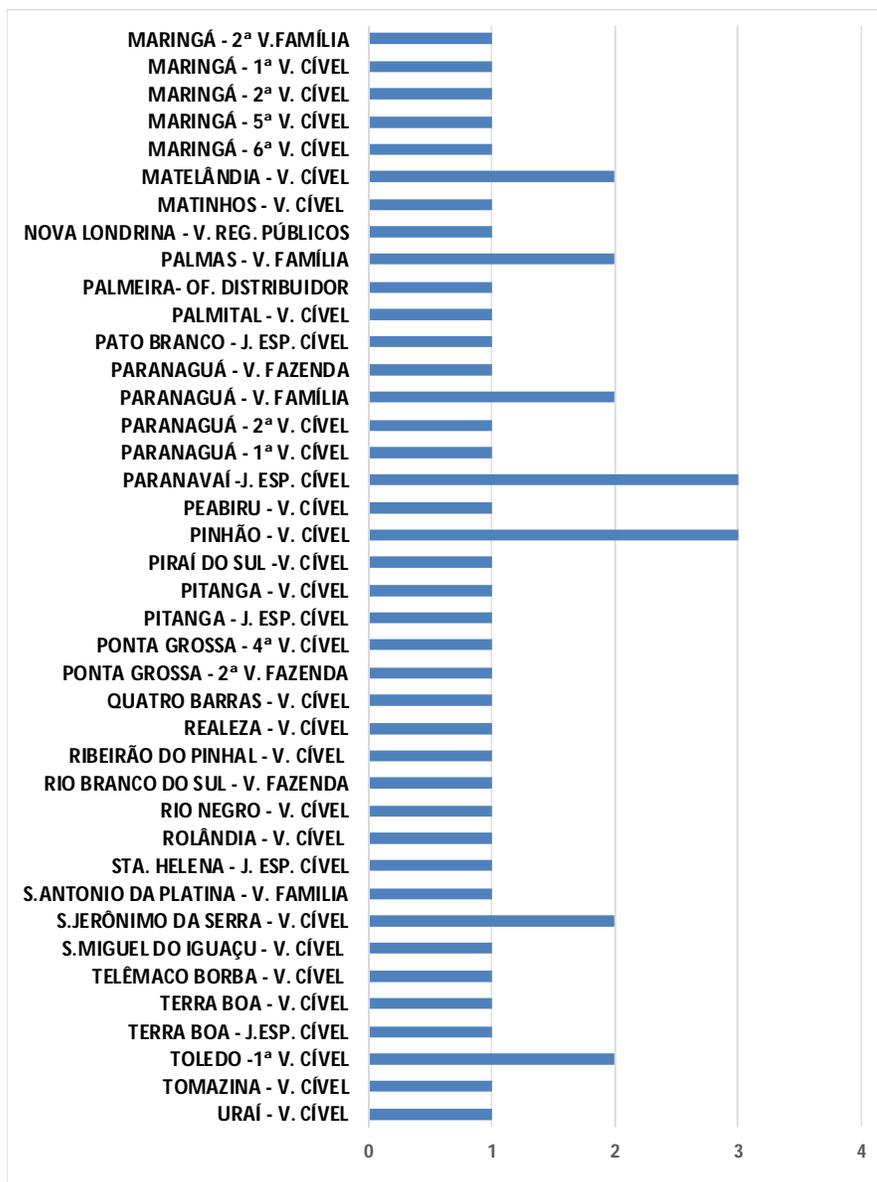
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, expedição de alvarás, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

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

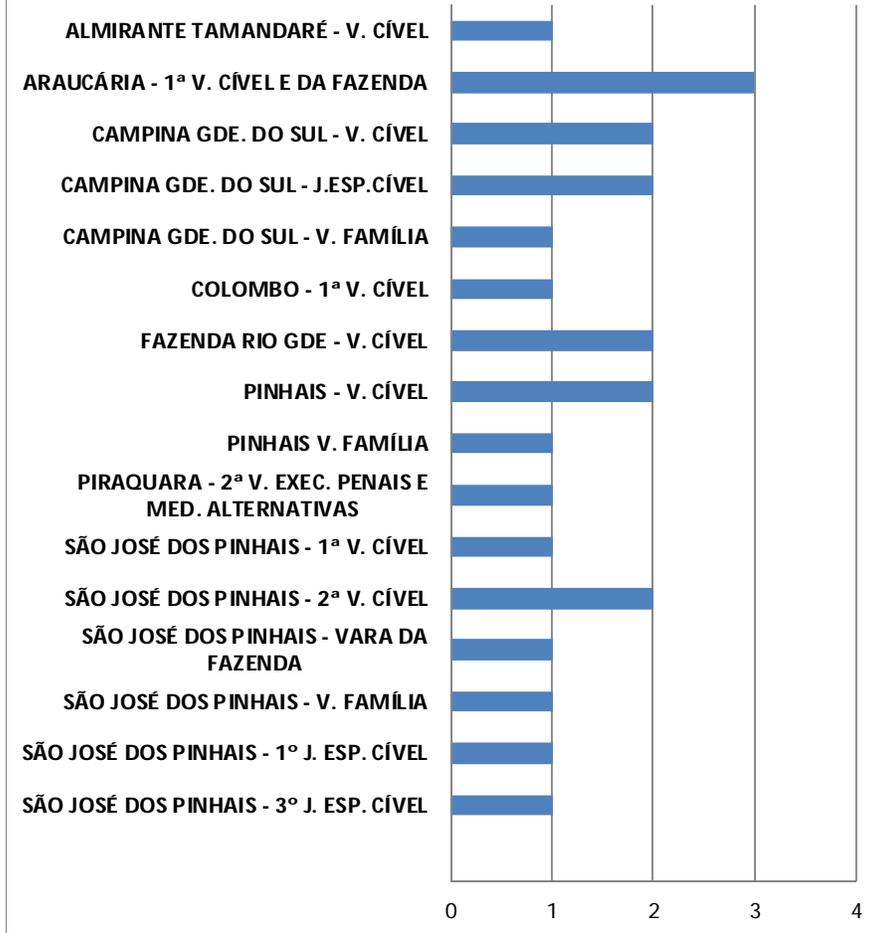


### Reclamações - Comarcas do Interior 1º Trimestre 2015

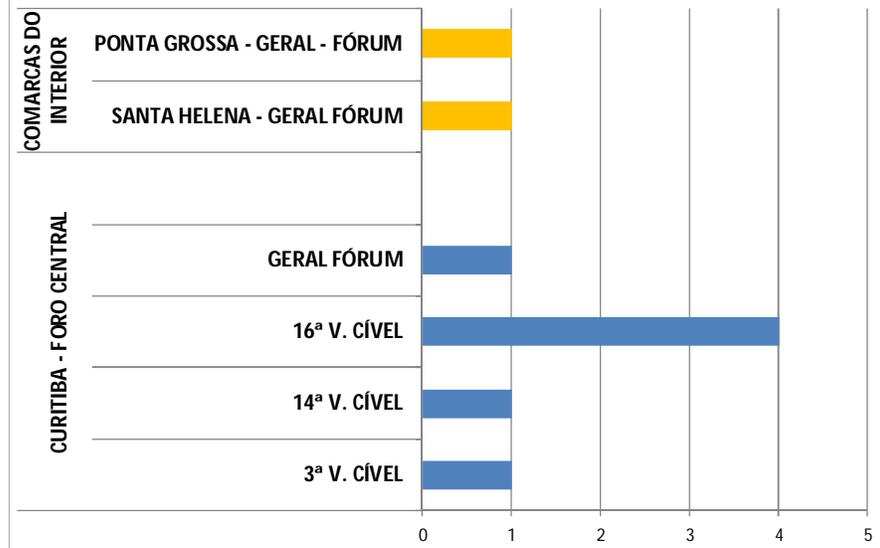




**Reclamações Foro Regional- 1º Trimestre 2015**

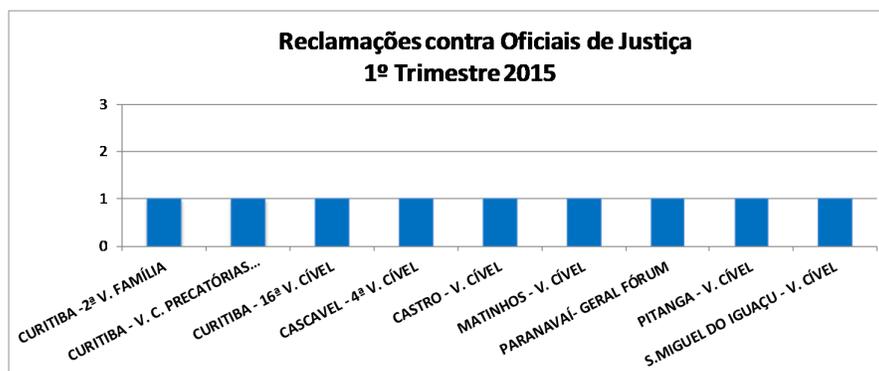


**Reclamações de não atendimento ao telefone  
1º Trimestre 2015**



### ➤ 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.

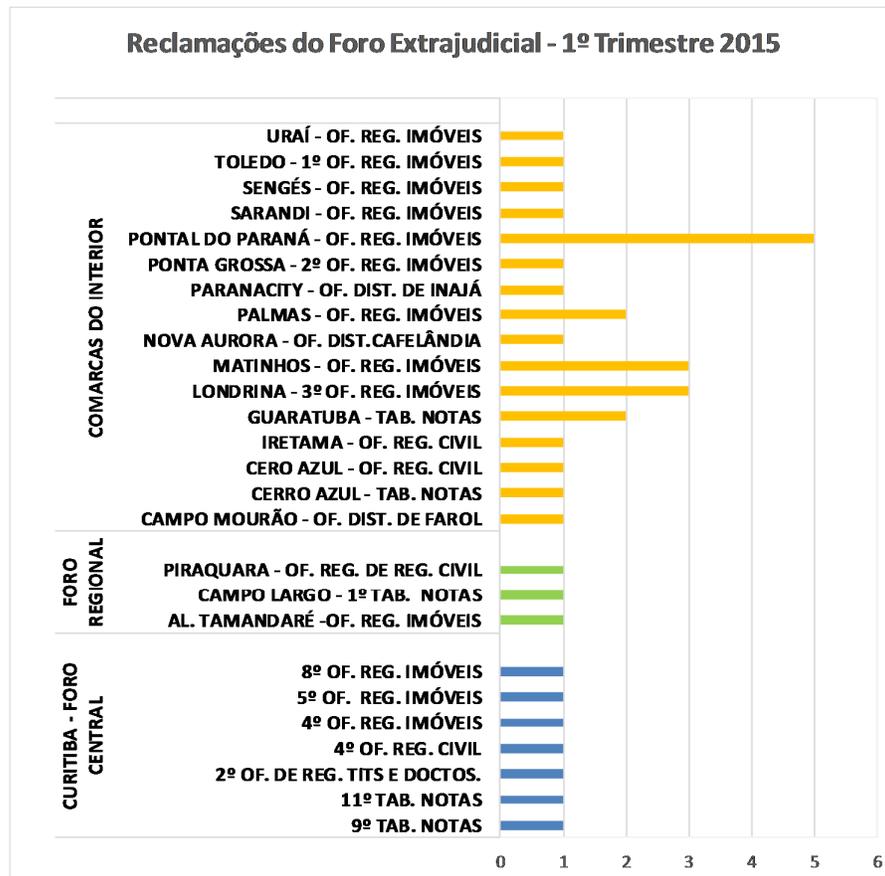


### ➤ FORO EXTRAJUDICIAL

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; 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.

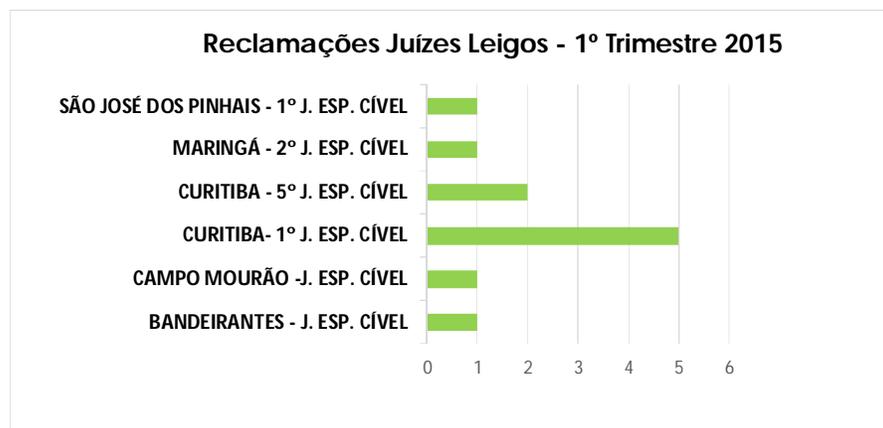
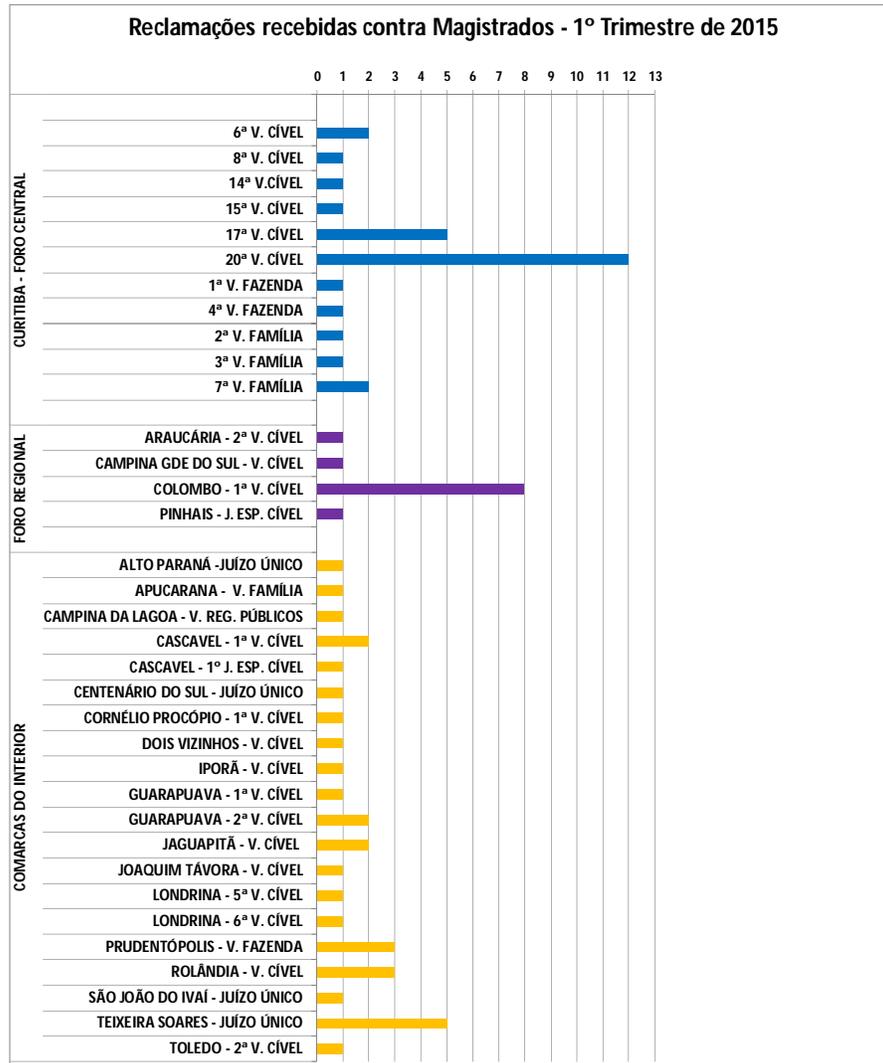
Anote-se ainda, nesse ponto, que todos os agentes delegados contatados pela Ouvidoria continuam diligentes na solução dos problemas levantados.



### ➤ 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, ouvidos previamente os Juízes correspondentes.



## ➤ 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:

- ✓ 7ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 9ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 11ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 12ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 14ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 4ª Câmara Criminal: 01 (uma);
- ✓ 5ª Câmara Criminal: 01 (uma).

### ➤ Demais reclamações e dúvidas em geral:

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 25(vinte e cinco).
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
  - ✓ - Ouvidoria - CNJ: janeiro: 24; fevereiro: 10; março: 16, somando-se: 50(cinquenta).
  - ✓ - Ouvidoria – OAB/PR: janeiro: 00; fevereiro: 01; março: 02; somando-se: 03 (três).
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral: 1ª Turma Recursal: 04(quatro); e 2ª Turma Recursal: 03 (três).
- ✓ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos realizados no TJPR: 17(dezessete).
- ✓ Reclamações e dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 16 (dezesesseis).
- ✓ Acesso à Tabela de Custas: 15 (quinze).
- ✓ Preenchimento de guia de custas: Reclamações e/ou Dúvidas: -- 04 (quatro).
- ✓ Reclamações de cunho jurisdicional: 119 (cento e dezenove).

➤ **Destaques Gerais - elogios:**

Destacam-se ainda, elogios recebidos em face de servidores, serventuários e ou magistrados das seguintes comarcas:

Curitiba: 13ª Vara Criminal – Juíza: 01; servidores: 01;  
3ª Vara de Família- servidores: 01;  
5ª Vara Cível - servidores: 01;  
11ª Vara Cível - servidores: 01;  
21ª Vara Cível – Juiz: 01;

Marilândia do Sul – servidores: 01;

Rolândia: Vara da Infância e Juventude – Juiz: 01;

Toledo: 1ª Vara Cível: Juiz 01; servidor: 01;  
Juizado Especial Cível: servidor: 01;

São José dos Pinhais: 2º Juizado Especial Cível: Juiz 01; servidores: 01;  
3º Juizado Especial Cível: Juiz 01; servidores: 01;

Ouvidoria – TJPR: servidores: 01.

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

Araucária: 1ª Vara Cível: 01;

Cascavel: 1ª Vara Cível: 01;

Curitiba: 12ª Vara Cível: 01; 14ª Vara Cível: 02;

Fazenda Rio Grande: Juizado Especial Cível: 01;

Maringá: Geral Fórum: 01;

Ponta Grossa: Vara da Infância e Juventude: 02;

## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1º Trimestre de 2015 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.

Através desse balanço trimestral é possível verificar o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade. Contudo, em razão do exíguo número de servidores e o crescente volume nos atendimentos através dos canais de acesso desta Ouvidoria, está se tornando impossível enviar a primeira resposta aos manifestantes no prazo de 05(cinco) dias, sendo estas enviadas em até 10(dez) dias.

Os números estampados nos quadros e gráficos servem como fundamento para orientar políticas de melhoramento dos serviços e proporcionar a atuação específica da Corregedoria-Geral da Justiça, quando a hipótese configurar infração administrativa.

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.

*Guilherme Frederico Hernandes Denz*  
**Juiz Ouvidor-Geral**

*Alexandre Barbosa Fabiani*  
**Juiz Ouvidor Substituto**

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