



“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. Lauro Augusto Fabrício de Melo

Corregedor da Justiça

Des. Eugênio Achille Grandinetti

Ouvidora-Geral da Justiça

Vânia Maria da Silva Kramer

Ouvidor Substituto

Guilherme Frederico Hernandes Denz

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Célia Zaquie Cury Zacharias
Ieda Maria Franco de Godoy
Isabela Bittencourt Munhoz da Rocha
Lilian Kanayma
Luciana de Souza Ferreira
Sheila Henriette Gomes da Silva
Sidney Pinheiro Filho

Estagiários de pós-graduação

Aline Priscila Caldeira Ximenez
Bianca Franco da Rosa Guimarães
Carolina Sobreiro Rodrigues do Prado
Joyce Goinski

Estagiários de graduação

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 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.

Na Correição Geral Ordinária realizada nas comarcas, as reclamações apresentadas são verificadas *in loco* pelas equipes correicionais que, além de darem satisfação ao reclamo da parte, podem averiguar eventuais falhas estruturais ou disciplinares, apontando as soluções cabíveis. Isso somente é possível através do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

No caso específico do presente relatório, as reclamações referentes à telefonia do Tribunal de Justiça (dezenove reclamações) foram

encaminhadas à Secretaria do TJ para que fossem tomadas as providências cabíveis.

As insurgências contra o funcionamento do PROJUDI, depois de esclarecidas ao usuários, são direcionadas para a Diretora do Departamento de Tecnologia e Informação, Sra. Maria Inês Levis Costa.

Problemas no trâmite dos recursos no Tribunal de Justiça ou as reclamações nas Câmaras Recursais são encaminhados ao Diretor do Departamento Judiciário, Sr. José Luiz Faria de Macedo Filho.

Assim, todas as manifestações enviadas são criteriosamente analisadas com todos os esclarecimentos prestados da forma mais célere possível.

Além dos esclarecimentos prestados aos usuários, as reclamações são encaminhadas aos departamentos competentes objetivando que os problemas sejam solucionados e as falhas não se tornem a repetir. A função da Ouvidoria não se restringe a informar os jurisdicionados, mas possui também relevante papel institucional na medida em que mapeia as deficiências, servindo de norte no desenvolvimento de políticas do Tribunal que visem o aprimoramento da prestação jurisdicional.

Finalmente, através da utilização do SISOUV (SISTEMA DA OUVIDORIA), é possível reunir os dados estatísticos do 4º trimestre num único boletim, como se observará mais adiante.

➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO

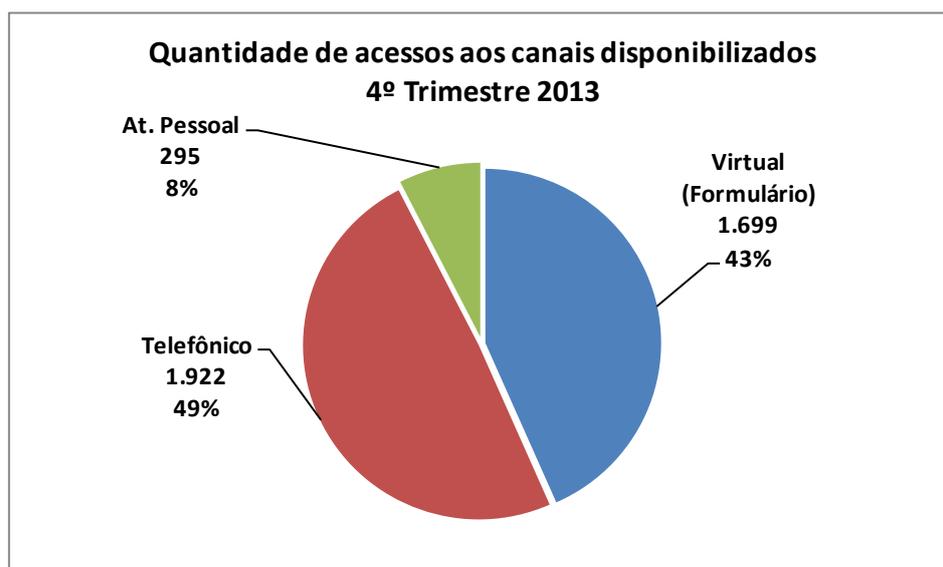
Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- ✓ Virtual: mediante preenchimento de formulário eletrônico disponível no seguinte endereço: <http://www.tjpr.jus.br/formulario>
- ✓ Telefone: (41) 3200-2221; (41) 3200-2084 e (41) 3200-3130.
- ✓ Atendimento Pessoal: Tribunal de Justiça, 3º andar, anexo, Palácio da Justiça (Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba –PR).

Em Outubro, Novembro e Dezembro a Ouvidoria recebeu 1.699 solicitações via formulário, 1.922 via telefone e foram efetuados 295 atendimentos pessoais. Totalizando no 4º trimestre 3.916 acessos.

➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO 4º TRIMESTRE DE 2.013**

Canal – Meio Disponível	outubro	novembro	dezembro	total
Eletrônico (Formulário)	674	612	413	1.699
Telefônico	763	711	448	1.922
Atendimento Pessoal	98	118	79	295
Total de Acessos	1.535	1.441	940	3.916

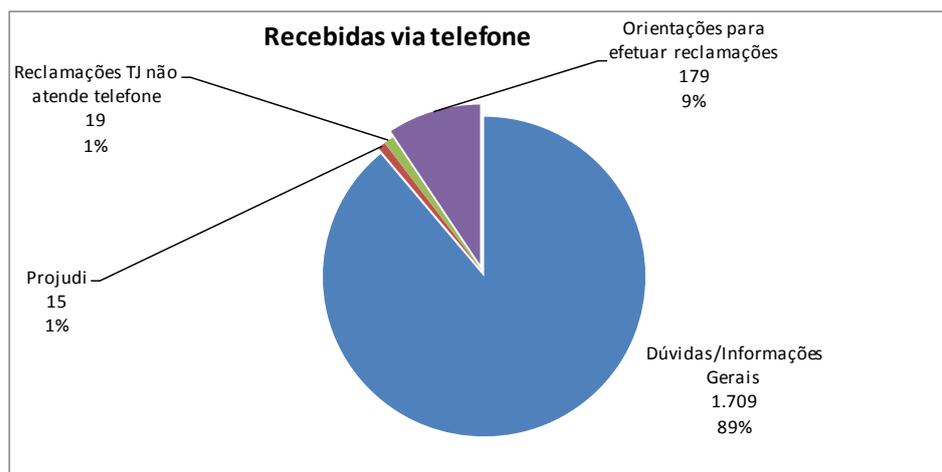


➤ **TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE**

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em 1.922 (hum mil novecentos e vinte e duas), verifica-se que:

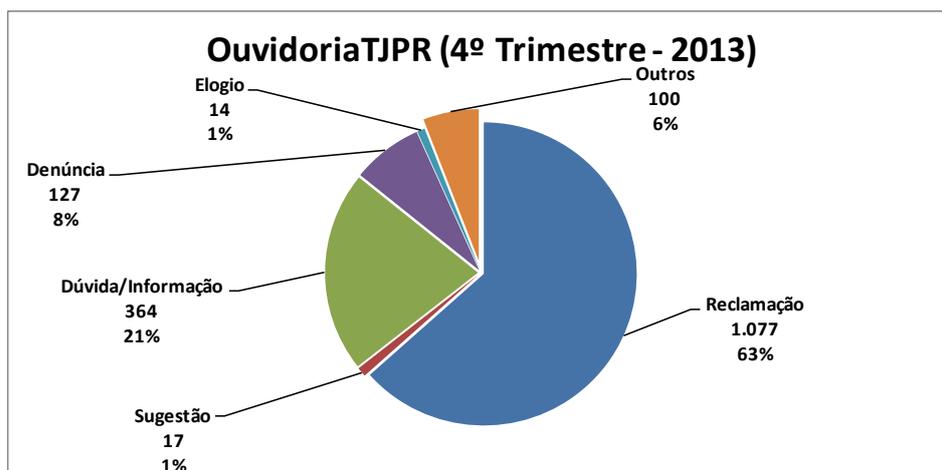
- ✓ Dúvidas e informações 1.709 (hum mil setecentos e nove), ou seja, 89% (oitenta e nove por cento) são solicitações efetuadas por servidores do foro judicial quanto a procedimentos internos das respectivas varas (cível e criminal). Dúvidas com relação a provimentos, ofícios circulares, dúvidas estas 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 19 (dezenove), ou seja, 1% (hum por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.

- ✓ Quanto ao Projudi, ocorreram 15 (quinze) reclamações, ou seja, 1% (hum por cento) de dificuldades de acesso, em razão de instabilidades no sistema.
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram 179 (cento e setenta e nove), 9% (nove por cento).



➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO

- ✓ As solicitações recebidas pelo órgão via formulário disponível na página eletrônica do Órgão foram classificadas quanto ao tipo.
- ✓ No 4º Trimestre de 2013, identificadas dentre os itens “dúvidas” (no qual se incluem as informações) e “Outros”, somaram-se 464 (quatrocentos e sessenta e quatro).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 1.077 (hum mil e setenta e sete).
- ✓ “Elogios” 14 (quatorze), “Sugestões” 17 (dezessete) e foram 127 (cento e vinte e sete) “denúncias”.

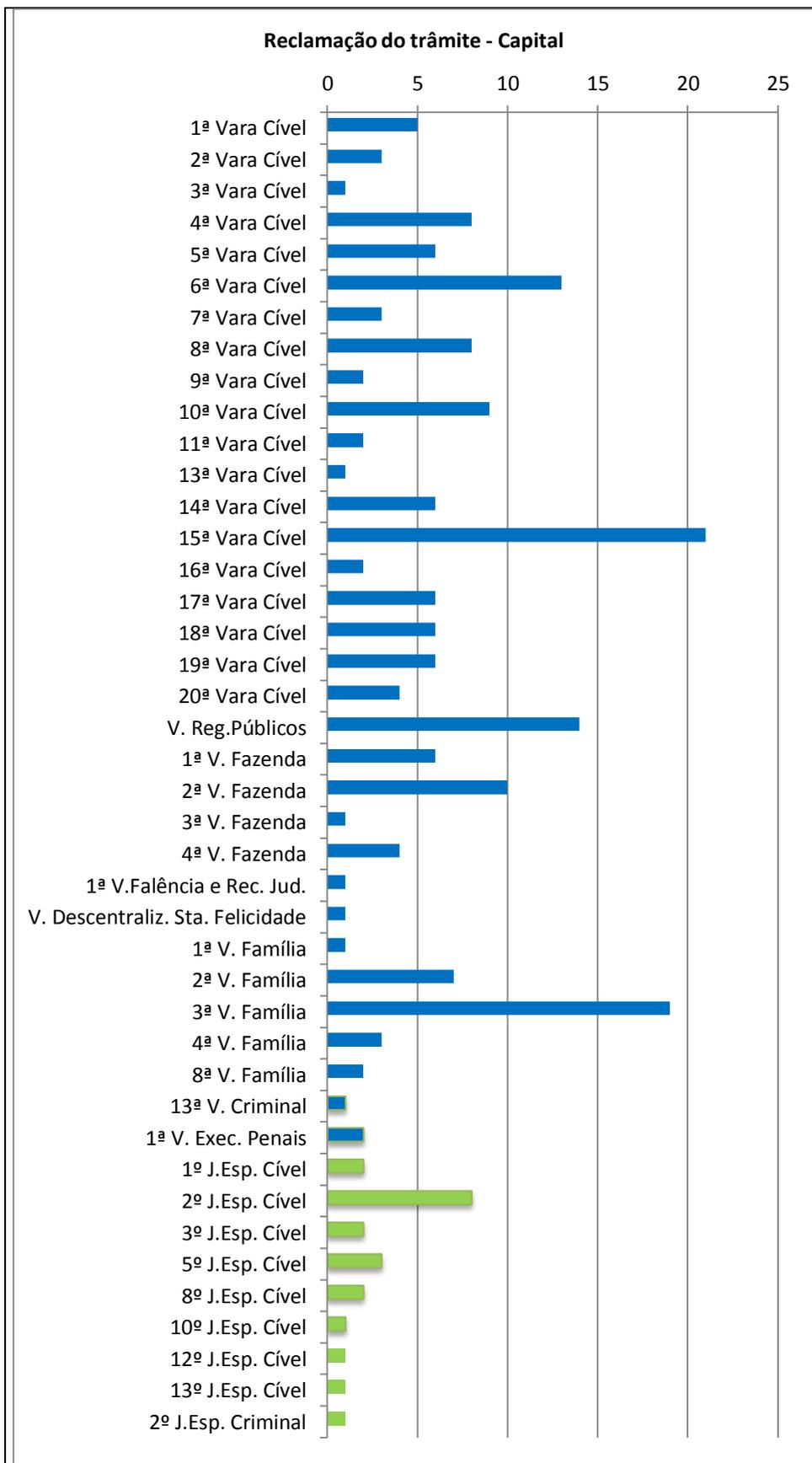


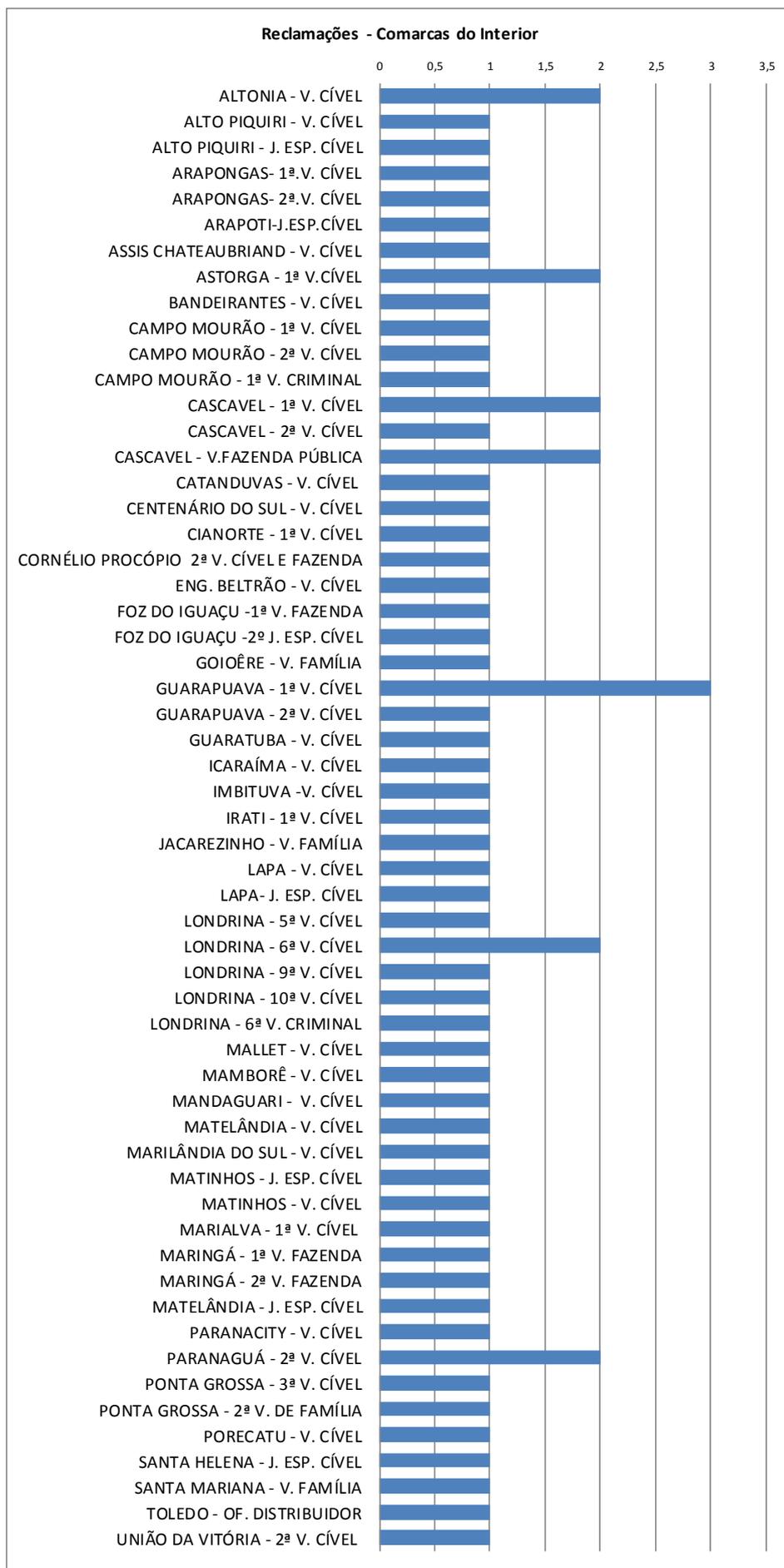
➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

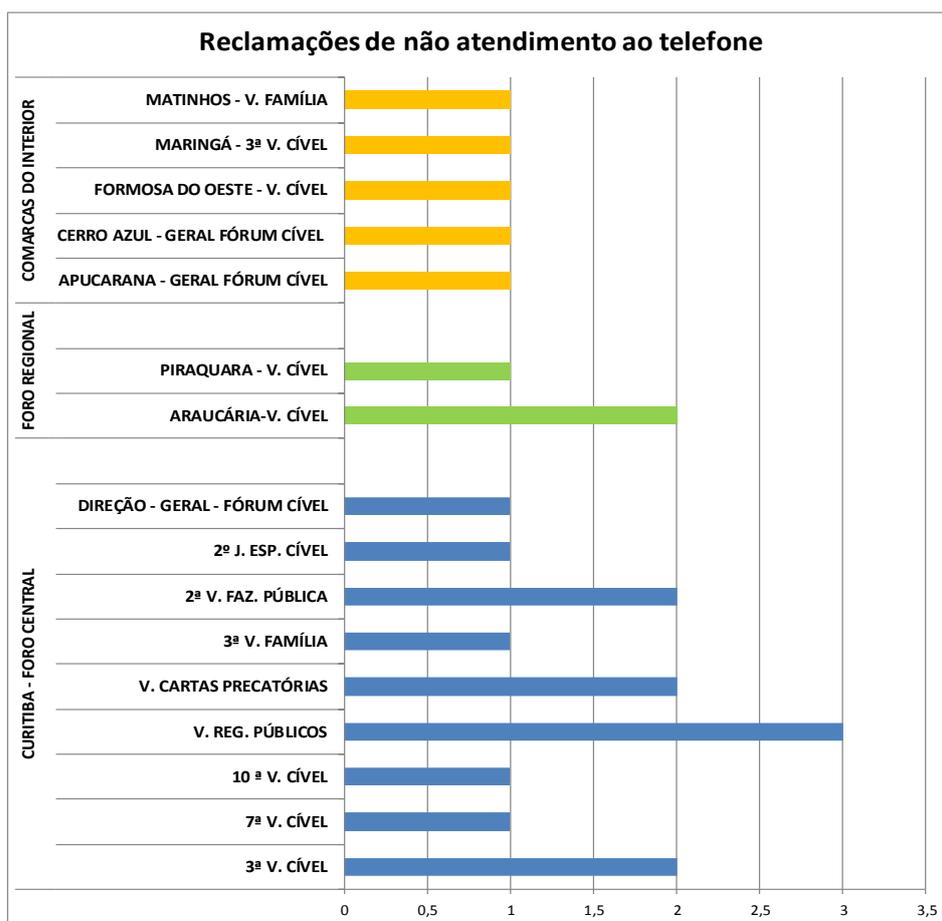
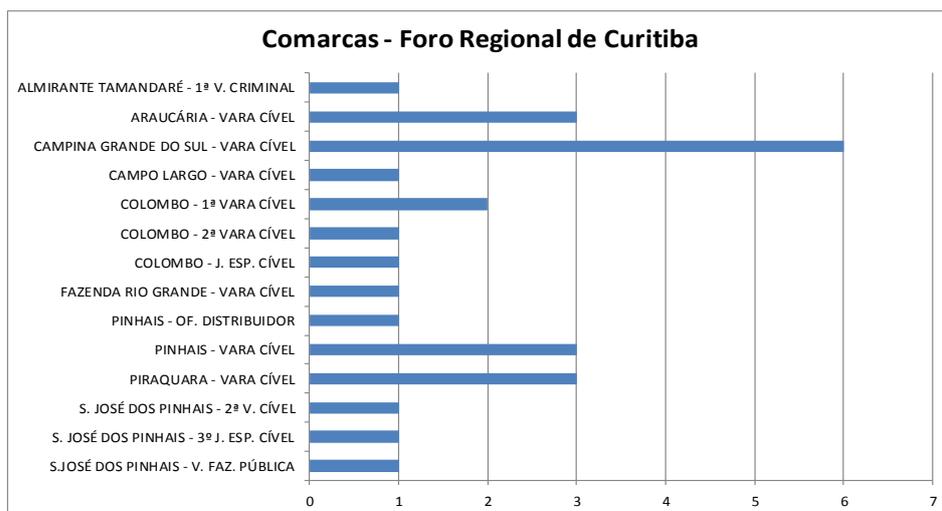
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recebidas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, registre-se,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

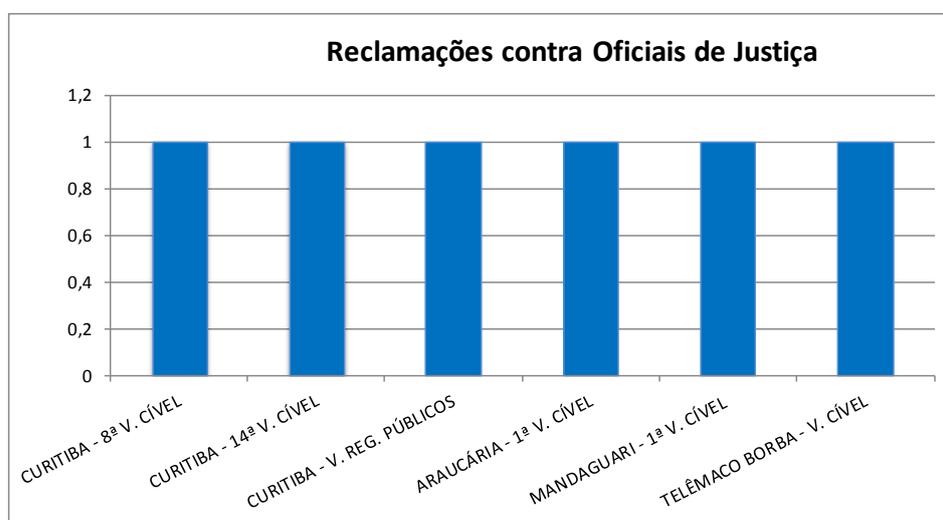






➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

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.

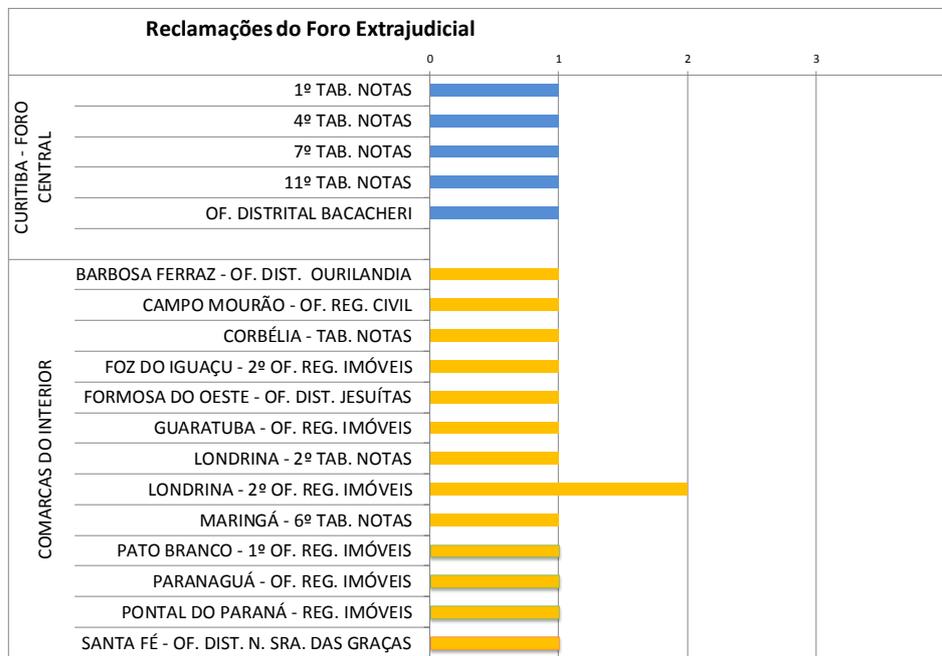


➤ FORO EXTRAJUDICIAL

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.

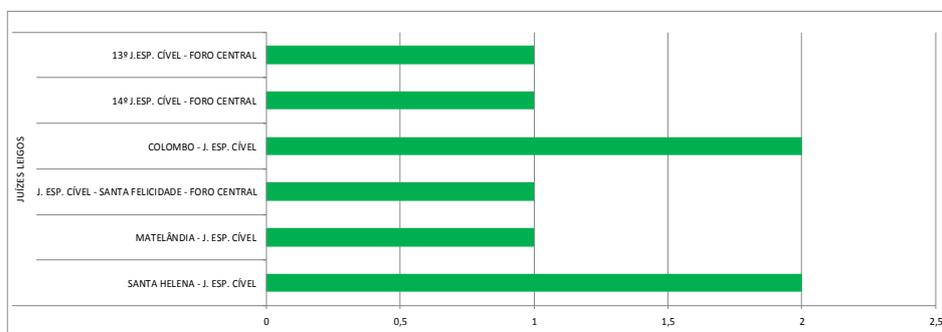
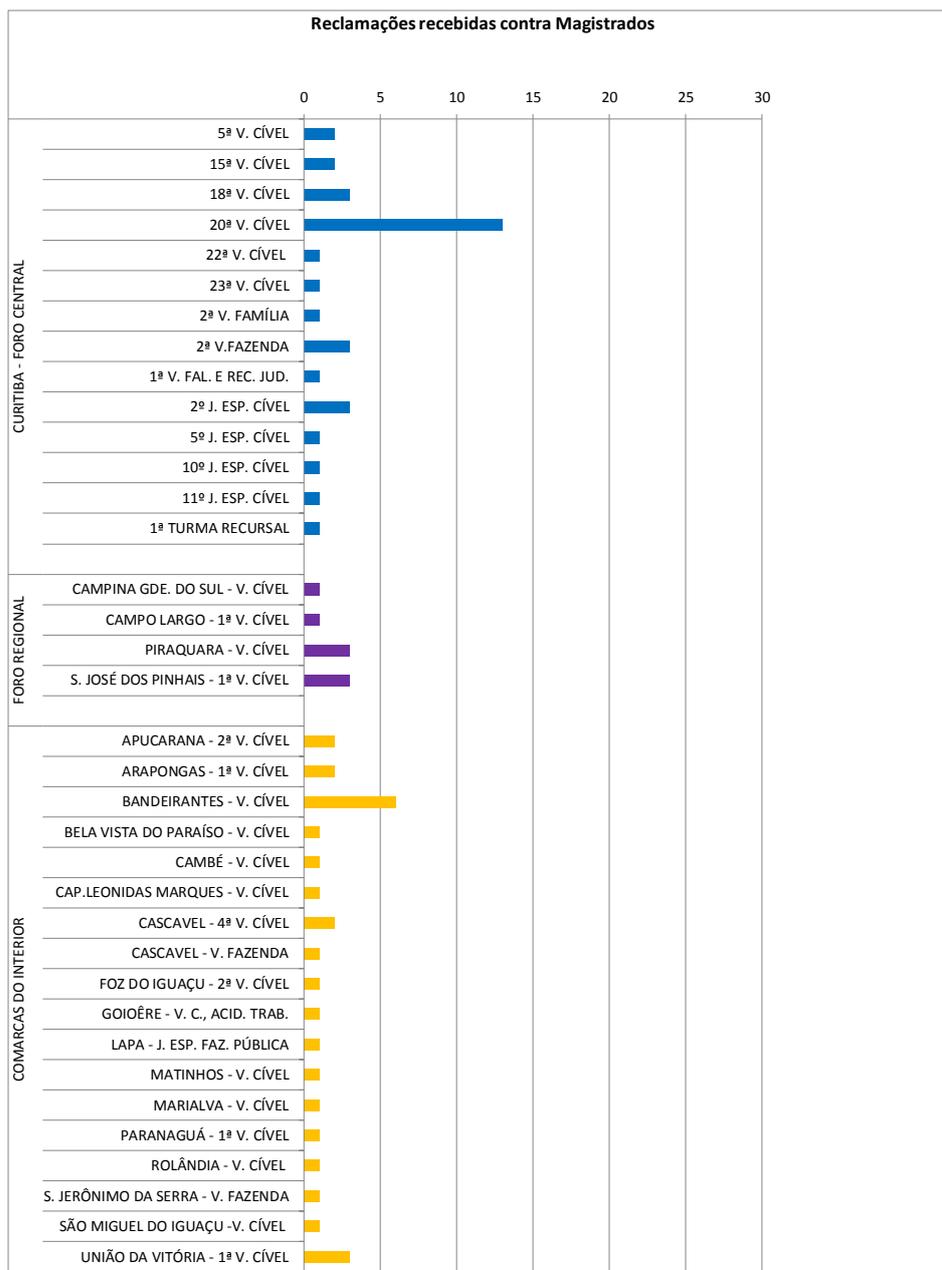
É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, facilitando a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

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. 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

- Observa-se a existência de reclamações quanto à falta de juízes titulares em unidades do Estado. Essa deficiência constatada decorre da elevação de entrância de diversas comarcas e da criação de novas varas em 2012, o que no primeiro momento, ensejou intensa movimentação na carreira. Dentre as unidades reclamadas, permanecem ainda sem juiz titular as comarcas que estão em destaque em vermelho, de acordo com a tabela a seguir:

COMARCA	RECLAMAÇÕES	UNIDADE
Catanduvas	01	Vara Cível
Cascavel	01	1ª V. Cível
Colombo	01	1ª V. Cível
Irati	01	1ª Vara Cível
Nova Esperança	01	V. Cível e J. Esp. Cível
Terra Roxa	01	Juízo Único

- 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, tais como:

➤ Reclamações em face das Câmaras do TJPR:

- ✓ 7ª Câmara Cível: 02(duas);
- ✓ 8ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ Órgão Especial: 01 (uma).

➤ Demais reclamações e dúvidas em geral:

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 15 (quinze).
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
 - ✓ - Ouvidoria - CNJ : Outubro: 00; Novembro: 16; Dezembro: 24, somando-se: 40 (quarenta).
 - ✓ - Ouvidoria - OAB-PR: Outubro:01; Novembro: 02; Dezembro: 02, somando-se 05 (cinco).
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral: 1ª Turma Recursal: 06(seis); e 2ª Turma Recursal: 05 (cinco).

- ✓ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos de técnico: 125 (cento e vinte e cinco).
- ✓ Reclamações e dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 20 (vinte).
- ✓ Acesso à Tabela de Custas: 13 (treze).
- ✓ Preenchimento de guia de custas: Reclamações: 04 (quatro) e Dúvidas: 05 (cinco).
- ✓ Reclamações de cunho jurisdicional: 85 (oitenta e cinco).

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 4º Trimestre de 2013, 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 se 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 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.

Vânia Maria da Silva Kramer
Juíza Ouvidora-Geral

Guilherme Frederico Hernandes Denz
Juiz Ouvidor Substituto

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral