

Ouvidoria



Corregedoria-Geral da Justiça
Poder Judiciário do Estado do Paraná

Relatório de Atividades

Anual - 2014

“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 Kanayama

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, encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

As reclamações cujas situações narradas se encontravam dentro da normalidade não são levadas ao conhecimento da área a que se referiam, embora tenham sido cuidadosamente respondidas aos usuários de modo a esclarecer sobre a estrutura e atividade do Poder Judiciário.

Quanto aos reclamos 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 receberam tratamento diferenciado, com respostas pessoais e únicas a cada usuário. Os funcionários entram 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.

Os dados estatísticos, extraídos da base de dados da Ouvidoria, representados por gráficos de fácil assimilação, formam um retrato preciso e fiel sobre o funcionamento da Justiça estadual paranaense e suas deficiências.

Nesse aspecto emerge a relevância da Ouvidoria que, identificando as falhas dos serviços judiciais, propicia à administração um norte seguro de atuação com o objetivo de incremento da atividade jurisdicional.

De outro lado, o quadro da Justiça do Paraná retratado através das informações da Ouvidoria influencia as atividades da Corregedoria Geral da Justiça. Deve-se enfatizar que a grande maioria das reclamações refere-se à atividade do 1º Grau de Jurisdição, seja pela atuação de servidores, juizes ou dos agentes delegados do foro extrajudicial. São raras as queixas com relação ao segundo grau de Jurisdição, como se pode verificar pelos dados apresentados neste relatório.

Nessa perspectiva, a Corregedoria Geral da Justiça, a quem compete receber, processar e julgar as reclamações referentes ao 1º Grau de Jurisdição (art. 21, inciso VI e VII do

Regimento Interno do TJ/PR), desenvolve trabalho em conjunto com a Ouvidoria. Os elementos coletados na Ouvidoria servem de base para as atividades correicionais, seja em relação aos servidores ou aos juízes.

➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO

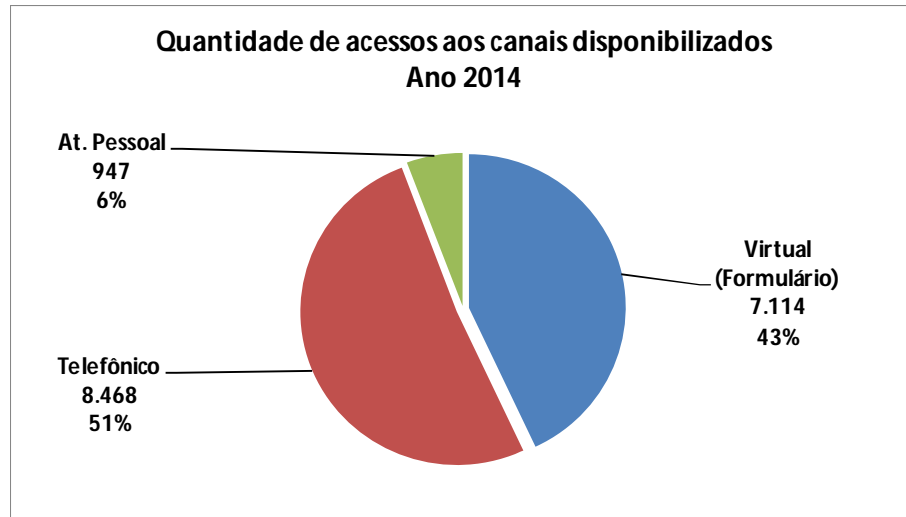
Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- ✓ 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).

➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO ANO DE 2.014

Em 2014, a Ouvidoria recebeu **7.114**(Sete mil, cento e quatorze) solicitações via formulário, **8.468** (Oito mil quatrocentos e sessenta e oito) via telefone e foram efetuados **947**(Novecentos e quarenta e sete) atendimentos pessoais, totalizando no ano de 2014, **16.529** (Dezesseis mil, quinhentos e vinte e nove) acessos.

| Canal – Meio Disponível | 1º Trim. | 2º Trim. | 3º Trim. | 4º Trim. | total |
|-------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Eletrônico (Formulário) | 1.777 | 1.798 | 1.987 | 1.552 | 7.114 |
| Telefônico | 2.106 | 2.002 | 2.234 | 2.126 | 8.468 |
| Atendimento Pessoal | 140 | 196 | 302 | 309 | 947 |
| Total de Acessos | 4.023 | 3.996 | 4.523 | 3.987 | 16.529 |

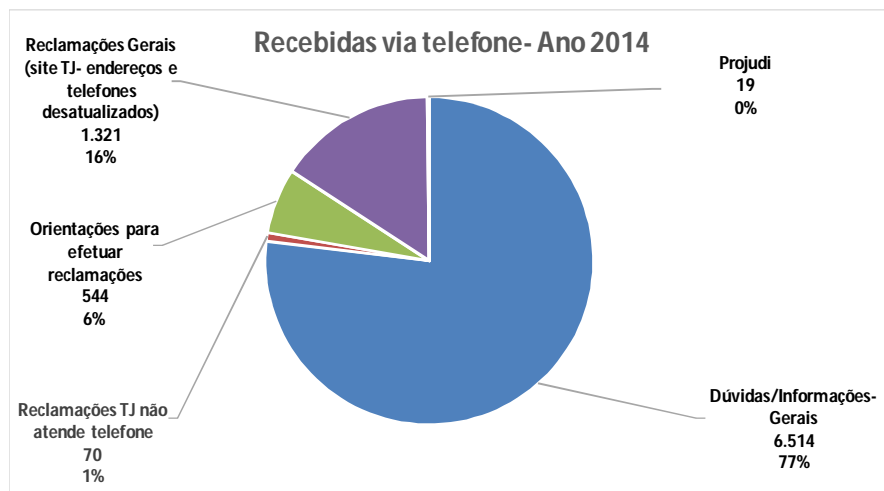


➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

Das solicitações recebidas via telefone neste ano, que totalizaram **8.468** (oito mil, quatrocentos e sessenta e oito) acessos, verifica-se que:

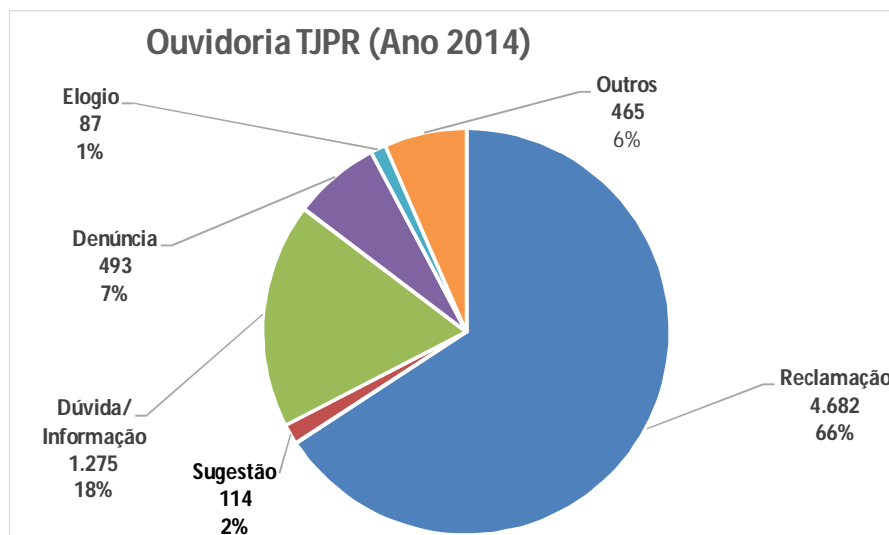
- ✓ Dúvidas e informações: **6.514** (seis mil, quinhentos e quatorze), ou seja, 77 % (setenta e sete por cento) são solicitações efetuadas por servidores do foro judicial quanto a procedimentos internos das respectivas varas (cível e criminal).
Também são sanadas dúvidas, via telefone, do público em 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.
- ✓ Reclamações quanto o acesso à página virtual do TJ: **1.321** (hum mil, trezentos e vinte e um), ou seja, 16% (dezesseis por cento) são reclamações quanto ao acesso ao site, dificuldades de encontrar as informações desejadas, telefones desatualizados das comarcas tanto do foro judicial quanto do extrajudicial e principalmente o telefone geral do TJ.
- ✓ Não atendimento do telefone: **70** (setenta), ou seja, 1% (hum por cento), são reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.
- ✓ Reclamação quanto ao Projudi: **19** (dezenove) reclamações referiram-se às dificuldades de acesso, em razão de instabilidades no sistema.

- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **544** (quinhentos e quarenta e quatro), 6% (seis 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.
- ✓ Dúvidas (no qual se incluem as informações: **1.275** (um mil, duzentos e setenta e cinco) e "Outros: **465** (quatrocentos e sessenta e cinco)).
- ✓ Reclamações: **4.682** (quatro mil, seiscentos e oitenta e dois).
- ✓ Elogios: **87** (oitenta e sete).
- ✓ Sugestões: **114** (cento e quatorze).
- ✓ Denúncias em geral: **493** (quatrocentos e noventa e três).

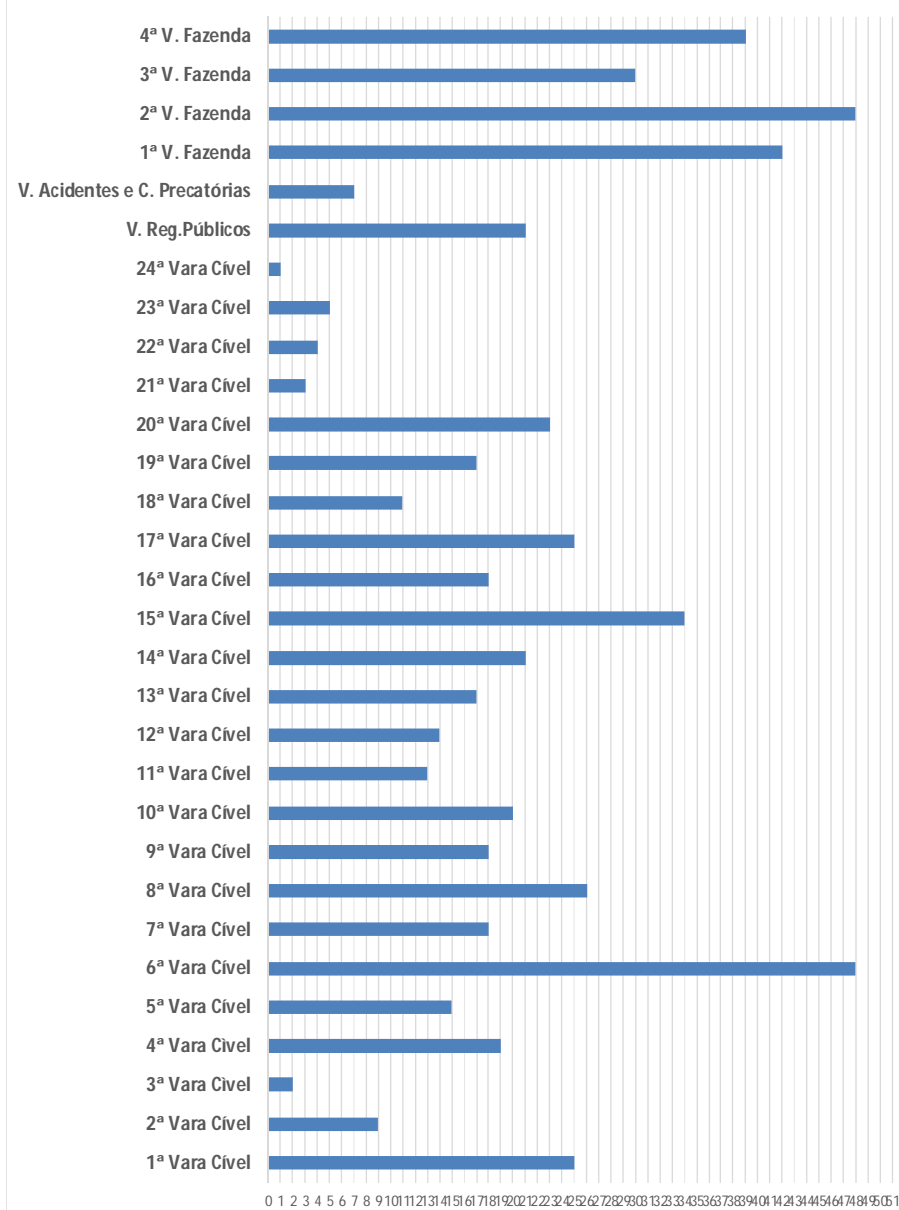


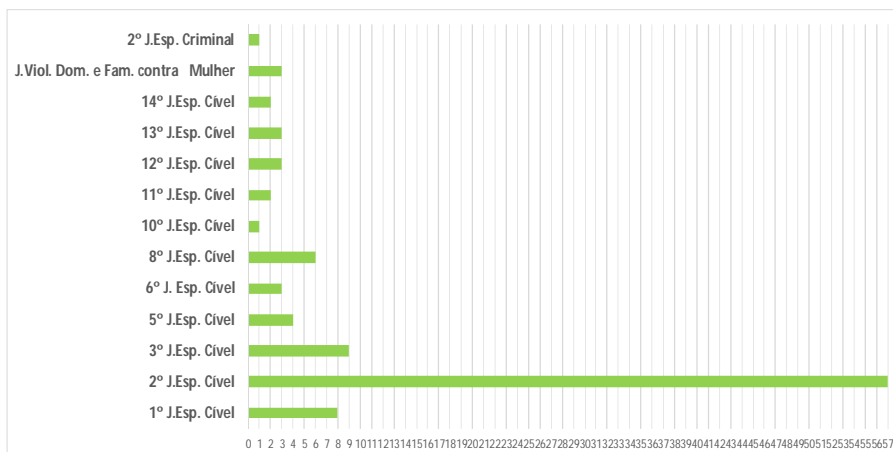
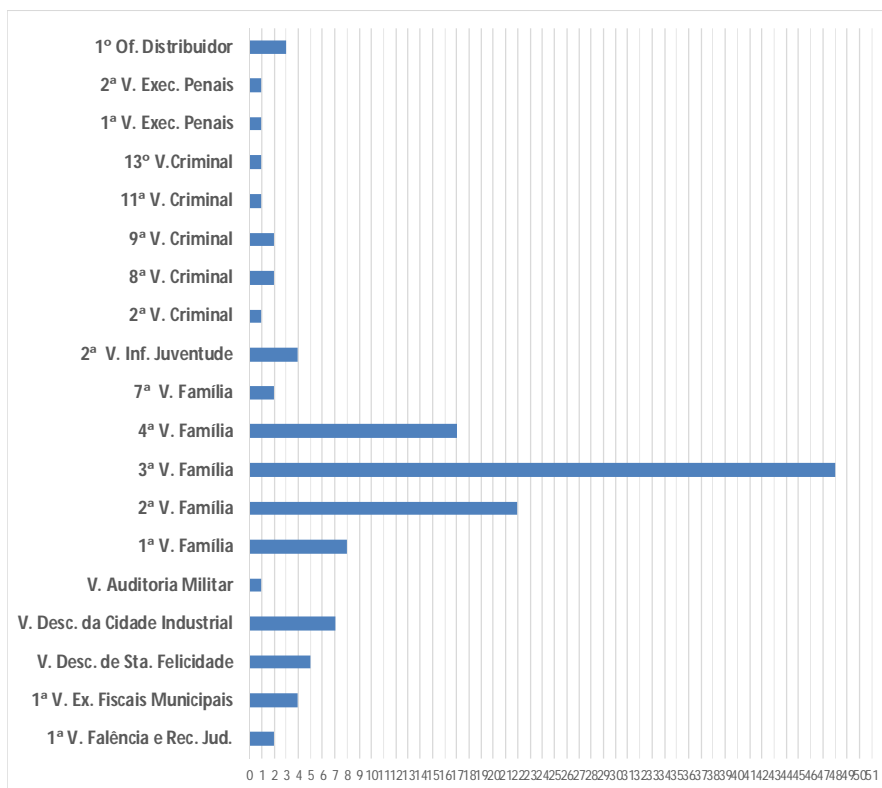
➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

As reclamações atinentes ao trâmite dos processos dizem respeito à demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial, além da 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.

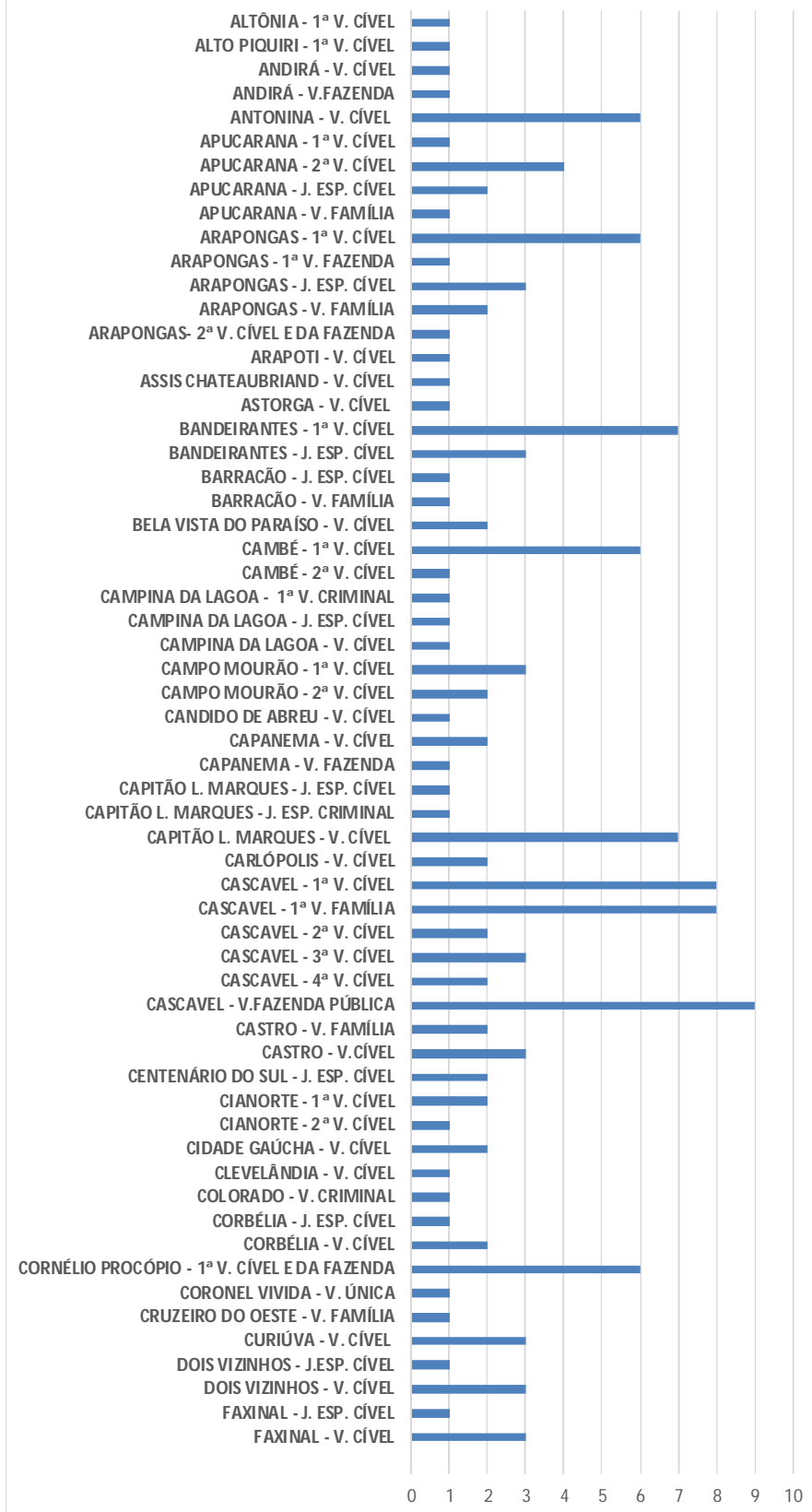
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.

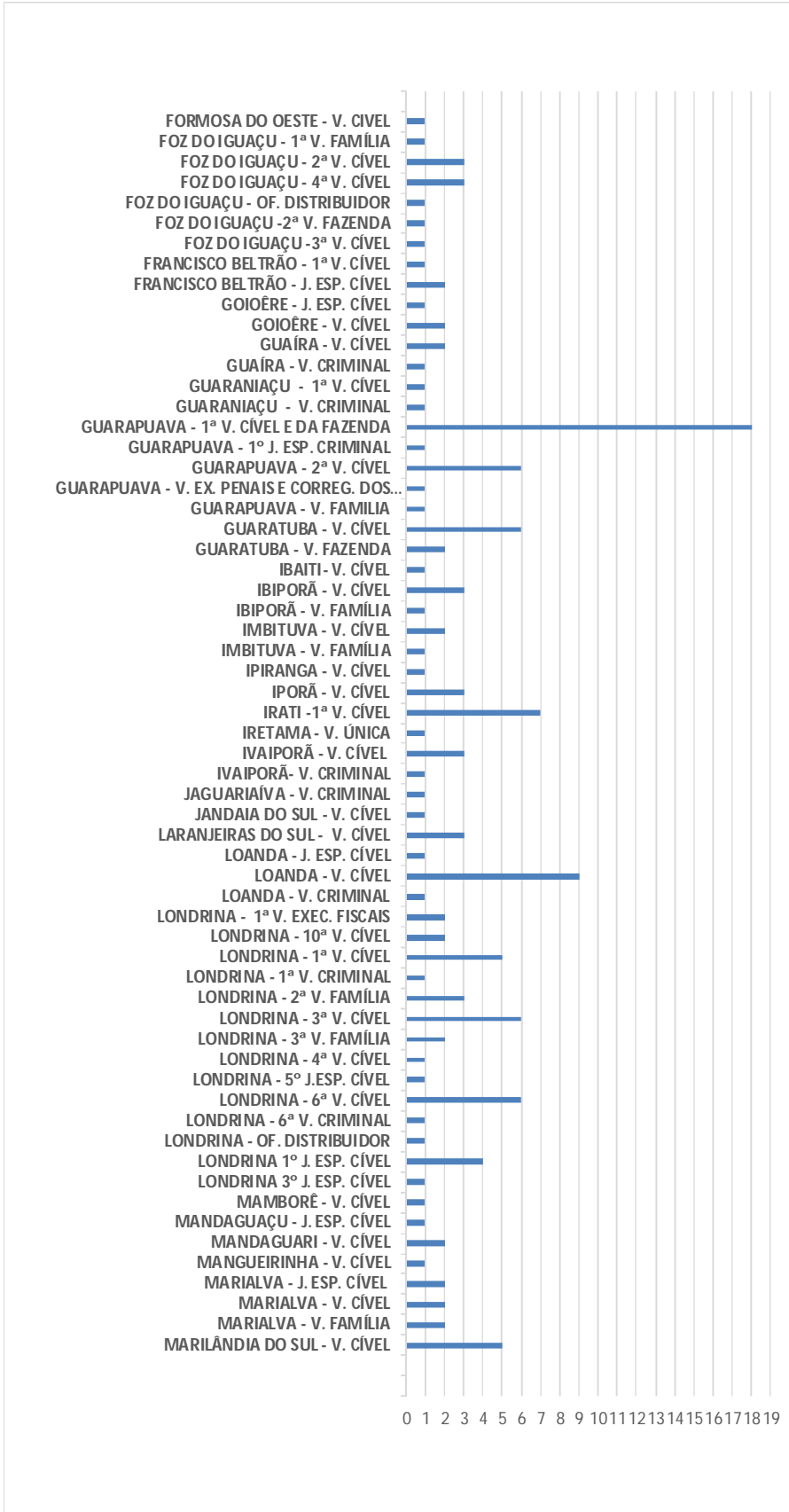
Reclamação do trâmite - Capital - Ano 2014

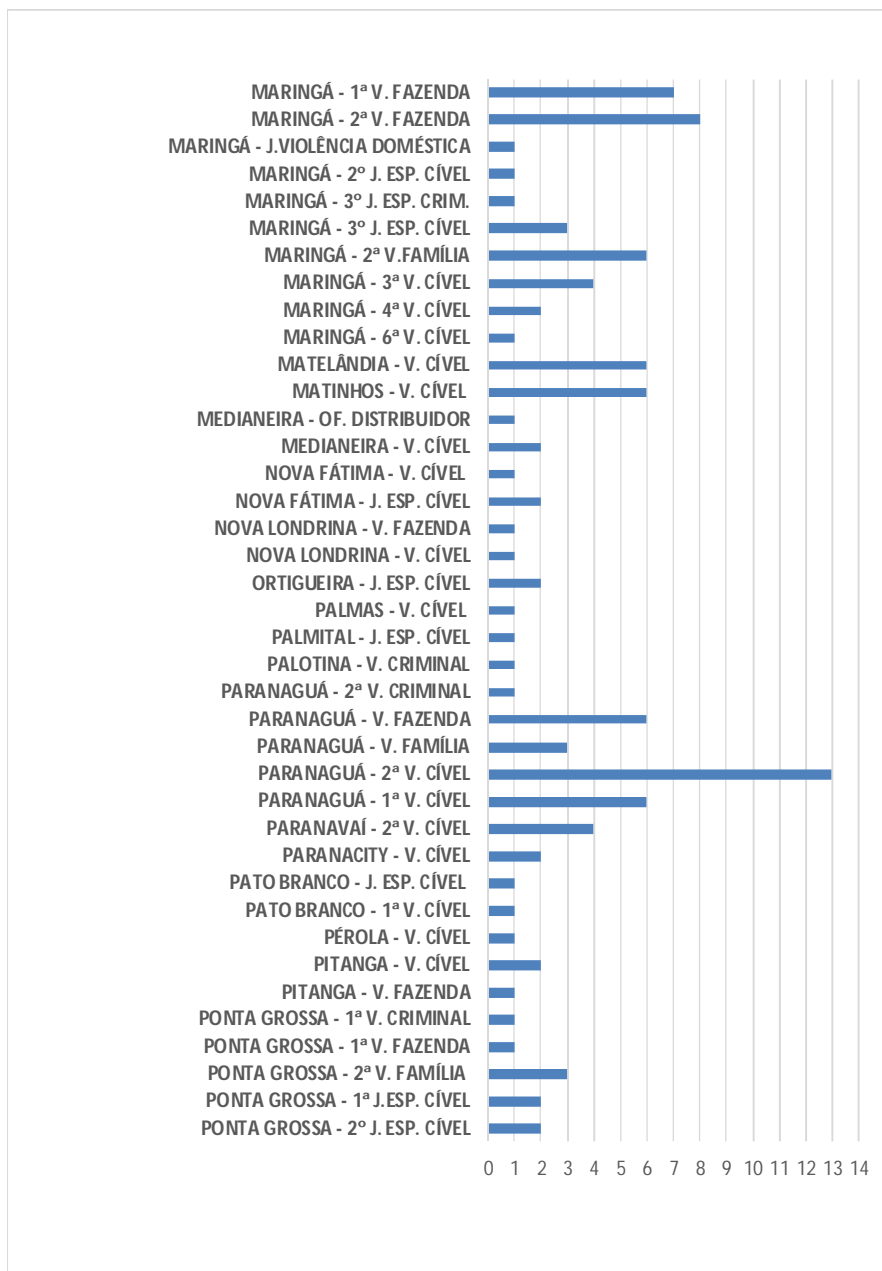


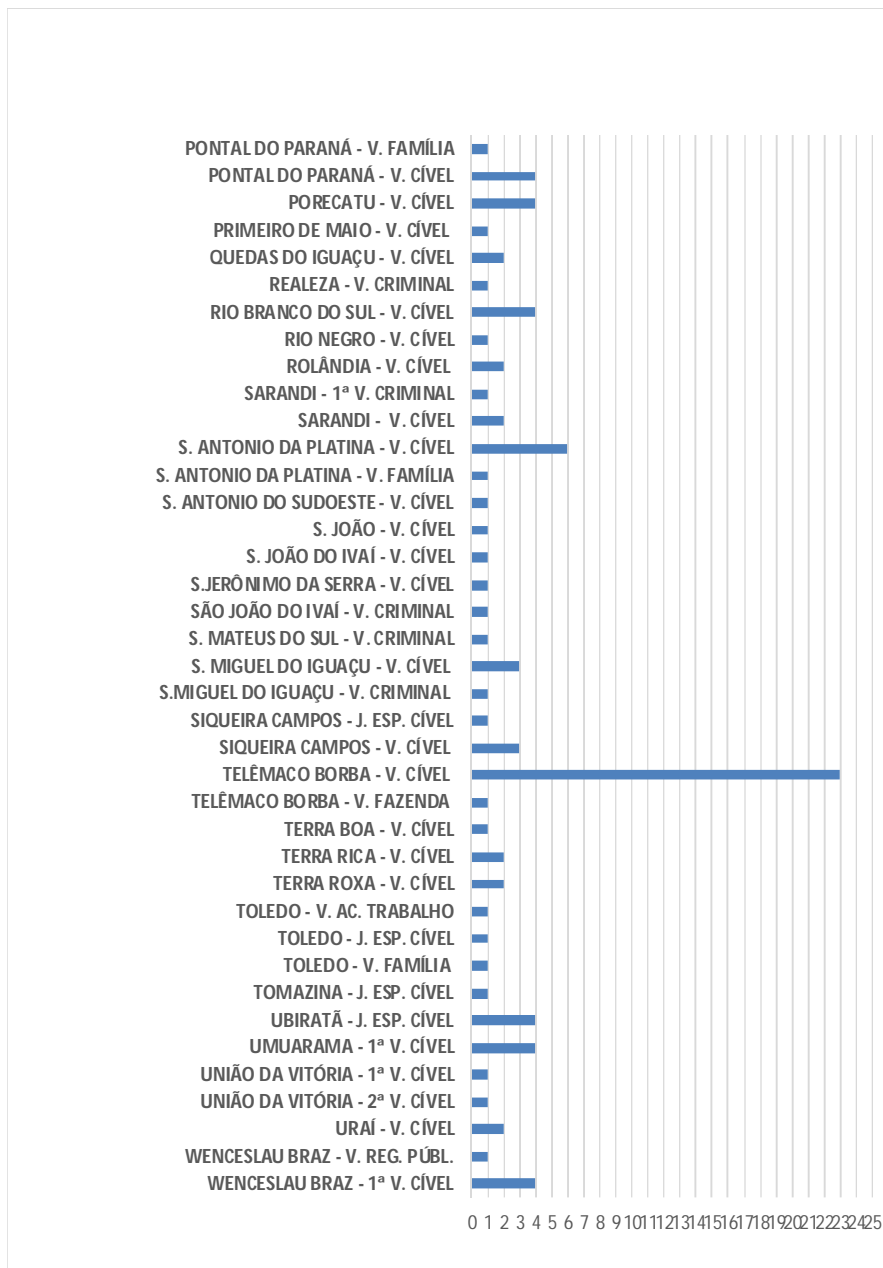


Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2014



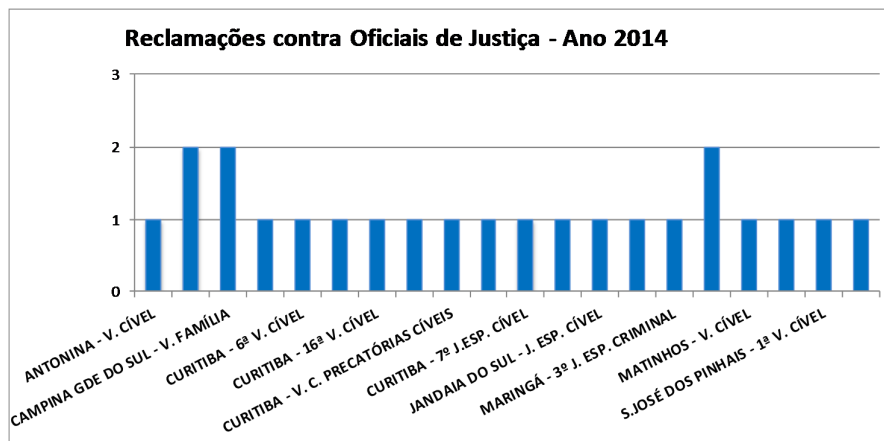






➤ RECLAMAÇÕES CONTRA OFICIAIS DE JUSTIÇA

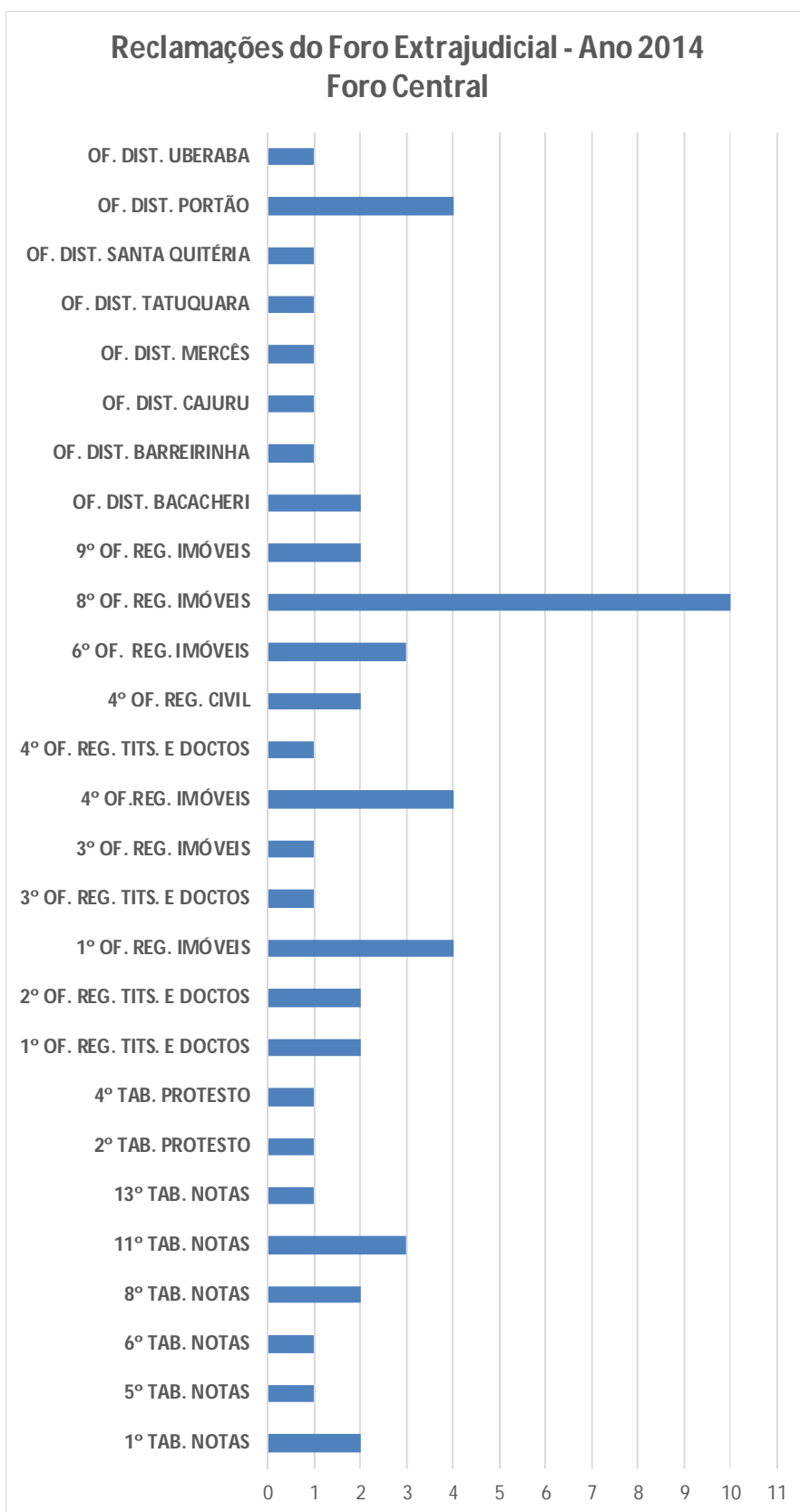
Verificou-se que, em 2014, as reclamações contra oficiais de justiça não foram expressivas. Em média, uma ou duas reclamações em alguns juízos.



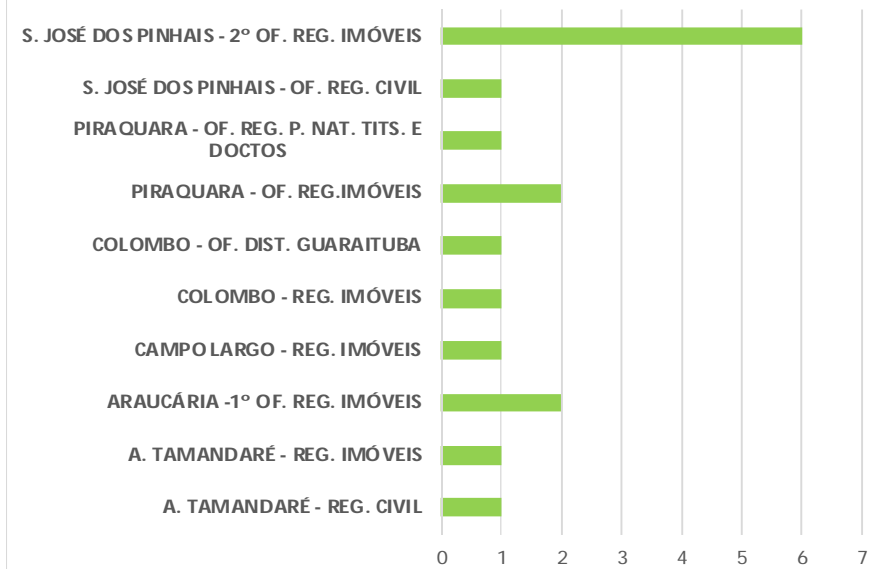
➤ FORO EXTRAJUDICIAL

No Foro Extrajudicial, em geral, as reclamações foram a respeito da 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.

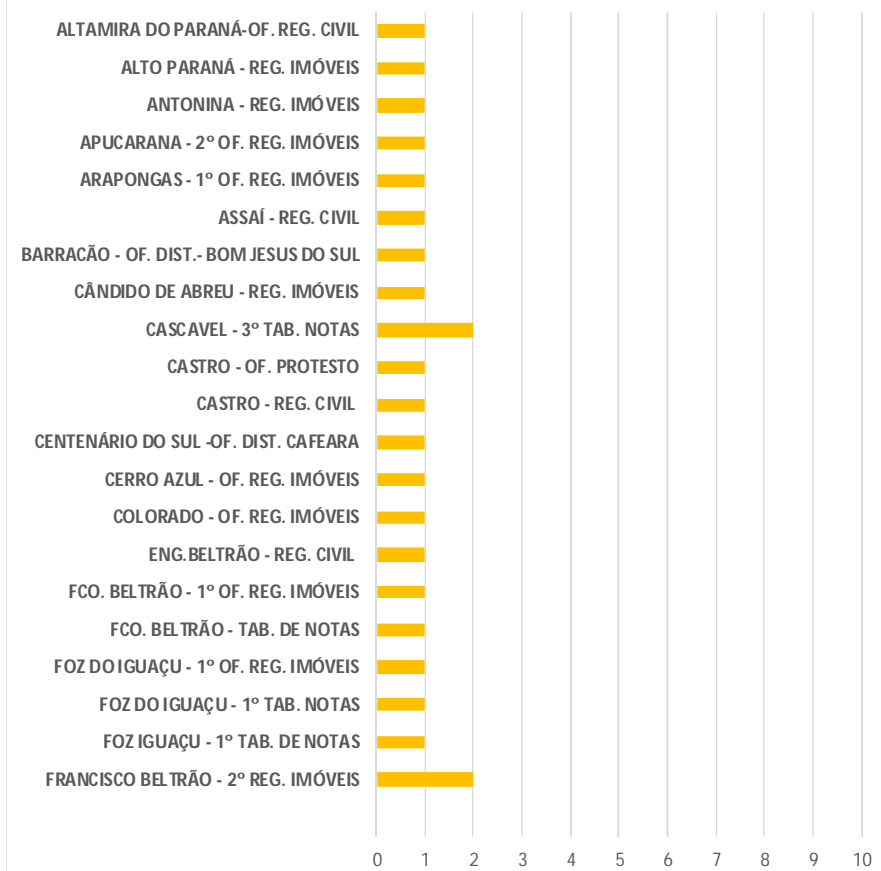
Reclamações do Foro Extrajudicial - Ano 2014 Foro Central



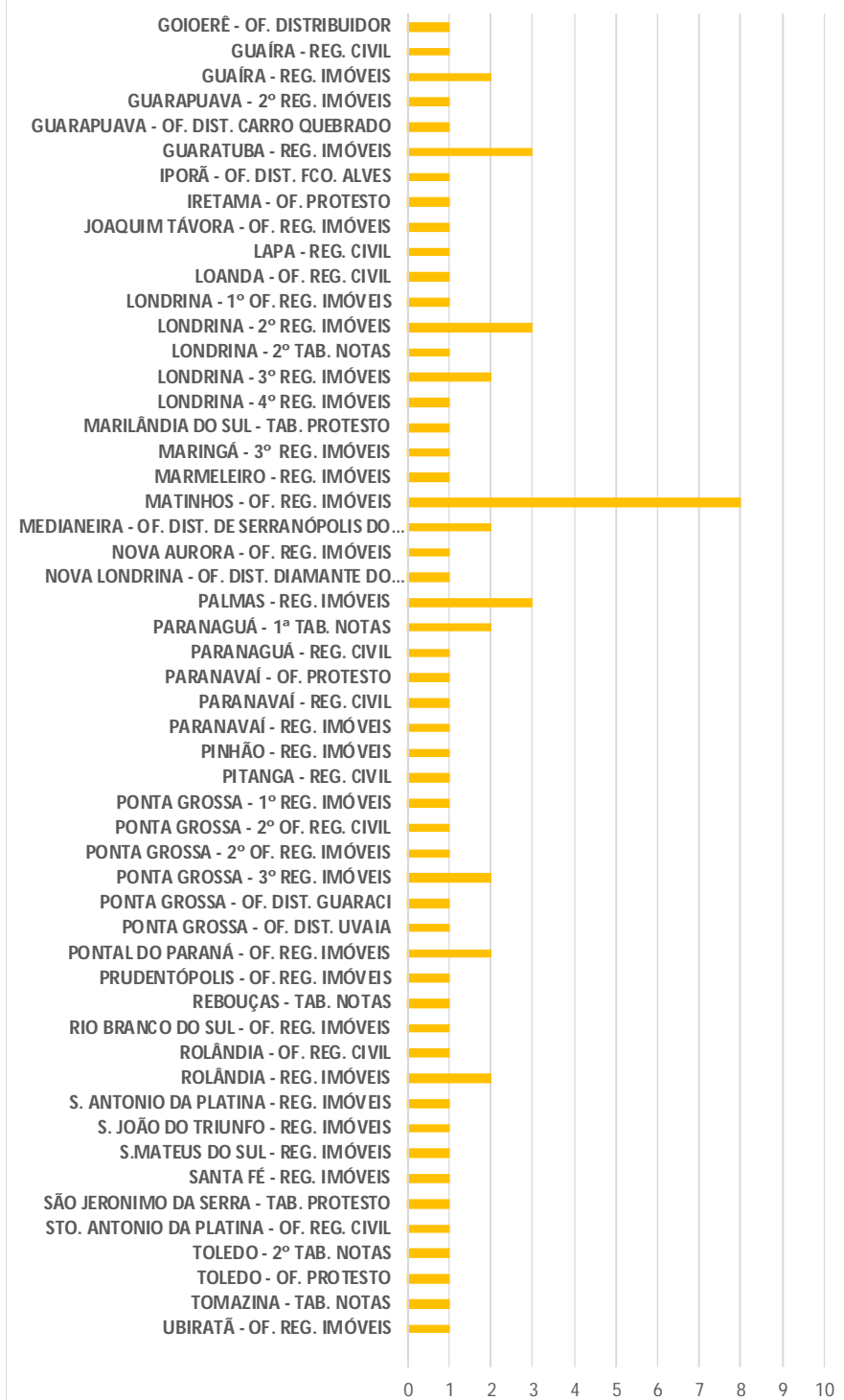
Reclamações do Foro Extrajudicial - Ano 2014 Foro Regional



Reclamações do Foro Extrajudicial - Ano 2014 Comarcas do Interior



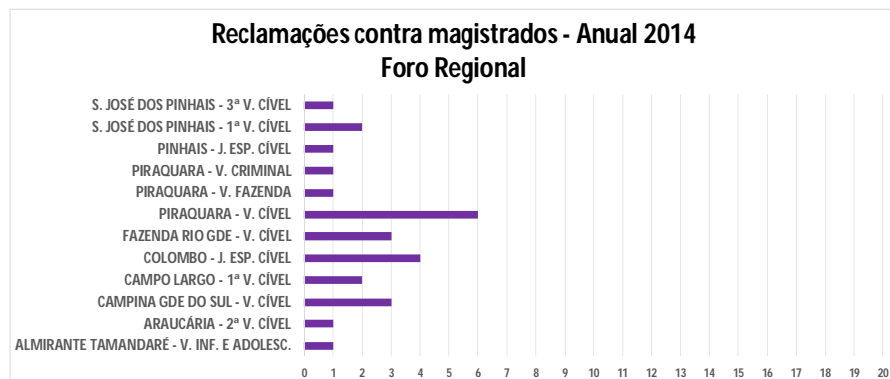
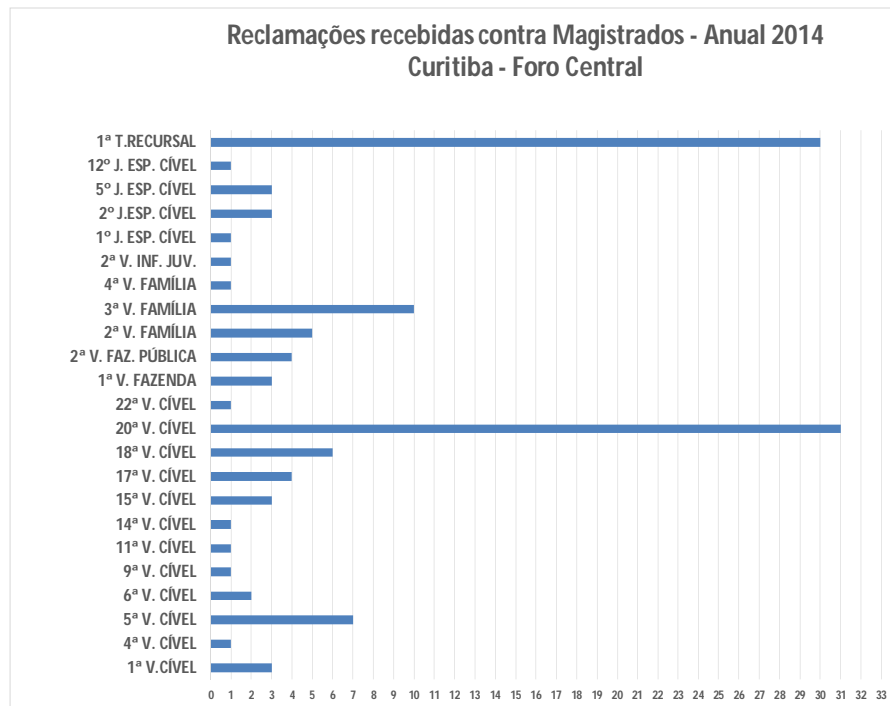
Reclamações Foro extrajudicial - Ano 2014
Comarcas do Interior (cont.)



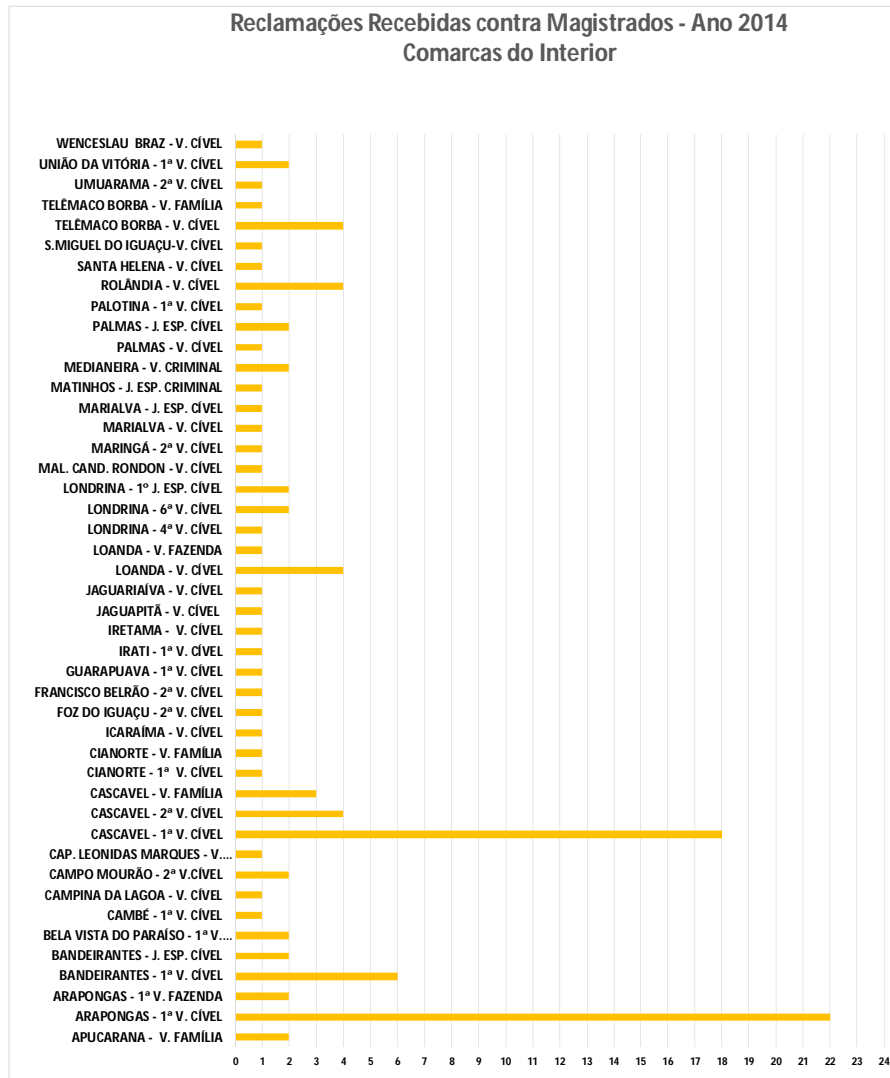
➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de excesso de prazo. As demais, versando sobre questões de cunho jurisdicional e que, portanto, só podem ser atacadas via recursos judiciais, não foram sopesadas.

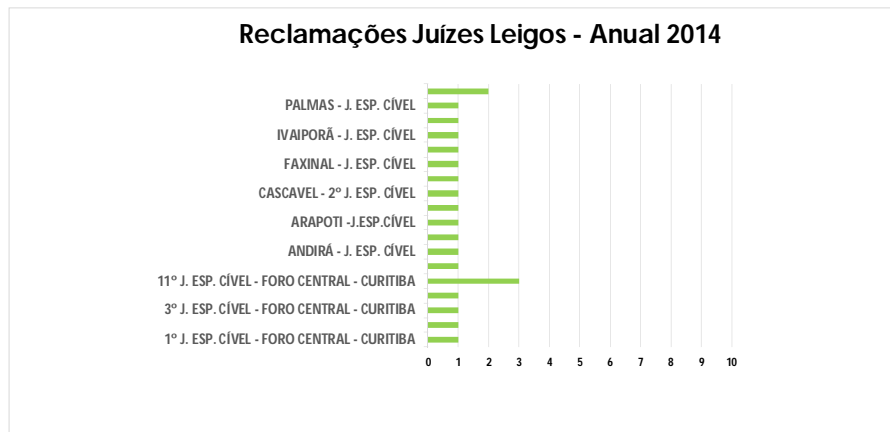
Todas as reclamações sobre esse tópico foram analisadas e, quando necessário, ouvidos previamente os Juízes correspondentes.



Reclamações Recebidas contra Magistrados - Ano 2014
Comarcas do Interior



Reclamações Juizes Leigos - Anual 2014



➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

➤ Falta de Juiz nas comarcas do Paraná:

A inexistência de Juízes na Comarcas 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. No ano de 2013, houve 48 (quarenta e oito) reclamações deste tipo. No ano de 2014, reduziram-se a 08 (oito). Essa drástica redução indica que os primeiros efeitos da criação de comarcas foram suavizados, tendendo a se extinguir. Em 2014, as seguintes unidades foram objeto de reclamação em razão da ausência de Juiz:

| COMARCA | RECLAMAÇÕES | UNIDADE |
|---------------------------|-------------|---------------|
| Almirante Tamandaré | 01 | Vara Cível |
| Apucarana | 01 | 2ª Vara Cível |
| Bandeirantes | 01 | 1ª Vara Cível |
| Cascavel | 01 | 1ª Vara Cível |
| Curiúva | 01 | Juízo Único |
| Irati | 01 | 1ª Vara Cível |
| Mamborê | 01 | Juízo Único |
| Santo Antonio do Sudoeste | 01 | Juízo Único |

➤ Reclamações quanto ao trâmite dos recursos no Tribunal de Justiça do Paraná:

As reclamações referentes ao 2º Grau de Jurisdição tem por objeto, principalmente, o número reduzido de servidores no Departamento Judiciário e o aumento dos recursos que entraram na 2ª instância no TJPR.

➤ **Reclamações em face das Câmaras do TJPR:**

| CÂMARA | RECLAMAÇÕES |
|-------------------------|--------------------|
| 1ª Cível | 01 |
| 4ª Cível | 01 |
| 5ª Cível | 03 |
| 6ª Cível | 02 |
| 7ª Cível | 02 |
| 8ª Cível | 01 |
| 9ª Cível | 01 |
| 11ª Cível | 05 |
| 12ª Cível | 04 |
| 13ª Cível | 01 |
| 14ª Cível | 04 |
| 15ª Cível | 01 |
| 16ª Cível | 01 |
| 18ª Cível | 02 |
| 2ª Criminal | 01 |
| 3ª Criminal | 01 |
| 4ª Criminal | 03 |
| 5ª Criminal | 01 |
| 7ª Criminal | 01 |
| 9ª Criminal | 01 |
| 10ª Criminal | 01 |
| 12ª Criminal | 01 |
| 4ª Div. de Proc. Cíveis | 01 |

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

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 141 (cento e quarenta e um).
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
 - ✓ - Ouvidoria - CNJ : 461 (quatrocentos e sessenta e um);
 - ✓ - Ouvidoria - OAB-PR: 52 (cinquenta e dois).
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral:
 - ✓ 1ª Turma Recursal: 22 (vinte e dois);
 - ✓ 2ª Turma Recursal: 04 (quatro);

- ✓ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos de técnico: 230 (duzentos e trinta);
- ✓ Reclamações e dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 51 (cinquenta e um);
- ✓ Acesso à Tabela de Custas: 79 (setenta e nove);
- ✓ Preenchimento de guia de custas: Reclamações e/ou Dúvidas: 17 (dezesete);
- ✓ Reclamações de cunho jurisdicional: 635 (seiscentos e trinta e cinco).
- ✓ Reclamações TJPR – Central de Precatórios: 02.
- ✓ Reclamação TJPR – Centro Médico: 01.
- ✓ Reclamação TJPR – Divisão de Estágio (não atende telefone): 01.
- ✓ Reclamação TJPR – Portal da Transparência: 01.
- ✓ Reclamação TJPR – Seção de Baixa Cível: 01.
- ✓ Reclamações TJPR – Seção de Controle de decisões aos Tribunais Superiores: 01.

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório referente ao ano de 2014 objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações referentes aos canais de acessos disponibilizados aos usuários.

Através desse balanço anual é possível verificar o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria. A estrutura de servidores ainda é precária em relação ao volume de acessos recebidos. Embora essa realidade não seja privilégio da Ouvidoria, uma vez que a deficiência de servidores se estende por quase todo o Poder Judiciário do Paraná, um aumento de funcionários significaria um incremento nas atividades.

Alguns comentários merecem ser articulados em relação aos acessos dos usuários.

A simples atualização dos números de telefones das varas, órgãos, cartórios, serventias extrajudiciais (enfim de toda a estrutura do Poder Judiciário) na página do Tribunal de Justiça representaria um redução no número de solicitações de informações. São muitas as pessoas que recorrem à Ouvidoria apenas para solicitar o número de telefone da vara ou comarca porque o número que consta no site do Tribunal de Justiça está errado ou não existe mais.

As informações sobre o andamento de processos fornecidos pela Assejepar são outra fonte de reclamações. Muitas vezes, o usuário não consegue acompanhar devidamente o trâmite de seu processo pelo site e acaba por ligar para a Ouvidoria. A própria Assejepar deveria envidar esforços para estimular que os escrivães mantivessem as informações corretas e atualizadas.

As reclamações sobre a vacância de Juizes nas Varas reduziram significativamente este ano de 2014 (08) em comparação com o ano de 2013 (48). No entanto, a tendência demonstrada em 2014 e que deve persistir em 2015 é a reclamação por falta de servidores nos cartórios judiciais.

Quando se verifica que várias reclamações são destinadas ao mesmo cartório judicial, a informação é repassada a Corregedoria Geral da Justiça. Mesmo procedimento é adotado em relação às reclamações contra Juizes. Nesta situação, a Corregedoria efetua o monitoramento da Vara até que o andamento dos processos se regularize.

Deve-se ressaltar também que o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, via telefone ou via mensageiro, tem facilitado a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

Por fim, importante salientar que o relatório anual se configura como importante instrumento da Ouvidoria Geral da Justiça na sua missão institucional de aproximar o cidadão do Poder Judiciário. As informações publicadas revelam o firme propósito do Judiciário de atuar de forma transparente, ouvindo sempre a opinião do jurisdicionado sobre o serviço prestado. A visão do usuário fornece rico subsídio à Administração para o 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