



# Relatório de Atividades

Anual - 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:

### **Ouvidor-Geral da Justiça**

Des. Arquelaú Araujo Ribas

### **Ouvidora Substituta**

Des<sup>a</sup>. 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

#### **Análise e Assessoria:**

Neusa Miretzki Boruch

#### **Estagiários de pós-graduação**

Adriana Carolina Lazzaris Berejuk

Caio Murilo Kerling

Jéssica Louise dos santos Buiar

Taianne Pawlaski Venâncio

#### **Estagiária de graduação**

Juliana Levandoski Richa

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 2015 num único boletim, como se observará mais adiante, bem como efetuar um comparativo com o ano de 2014 em análise as 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, encontram-se concluídas ou sob análise pela Alta Administração desta Corte de Justiça.

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

**LEGENDA:**

- Ações concluídas ou sob análise**
- Ações não iniciadas ou implementadas**

Eixo	Proposta	Ações pela Ouvidoria
<b>Infraestrutura</b>	Ocupação de instalações no 7º andar do prédio Anexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Divisão de Triagem/Análise ocupou uma das salas do 7º andar do prédio Anexo em setembro/2015. Desde então, em melhores condições de trabalho, aprimora suas rotinas, sobretudo aquelas voltadas à apreciação das demandas eletrônicas da Ouvidoria.</li> </ul>
	Reforma das instalações do 3º andar do prédio Anexo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0040782-51.2015.8.16.6000</li> <li>• Embora solicitada a reforma do espaço físico onde funciona o atendimento (3º andar do prédio Anexo), esta Ouvidoria já se manifestou desfavoravelmente ao prosseguimento do pedido, considerando a proximidade do término da reforma do Palácio da Justiça.</li> </ul>
	Transferência para instalações definitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0053322-34.2015.8.16.6000</li> <li>• Transferência das instalações da Ouvidoria para o espaço atualmente ocupado pela Caixa Econômica Federal, no andar térreo do prédio Anexo ao Palácio da Justiça.</li> </ul>

<p><b>Infraestrutura</b></p>	<p>Unidade Avançada da Ouvidoria - sede Mauá</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sobrestado</b></li> <li>• SEI nº 0049334-05.2015.8.16.6000</li> </ul>
<p><b>Recursos Humanos</b></p>	<p>Estudos para a criação de Quadro Permanente de Servidores para a Ouvidoria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0001538-81.2016.8.16.6000</li> <li>• Os estudos objetivam verificar a viabilidade da criação de quadro permanente e adequado de servidores para o atendimento das demandas da Ouvidoria. Privilegia a as disposições da Resolução nº 103/2010 do CNJ e a eficiência administrativa.</li> </ul> <p>Estudos para a contratação de funcionários terceirizados para o atendimento telefônico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0005161-56.2016.8.16.6000</li> <li>• Os estudos tem por finalidade ampliar o atendimento telefônico realizado diariamente pelo Órgão.</li> </ul>
<p><b>Regulamentação</b></p>	<p>Inclusão da Ouvidoria na Organização Judiciária do Estado do Paraná</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 000839-90.2016.8.16.6000</li> <li>• A proposta é um desdobramento das orientações do COJUD por meio da Carta de Gramado.</li> </ul> <p>Normas para a utilização do Sistema Mensageiro pelos estagiários de pós-graduação da área de Direito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluída</b></li> <li>• Sugestão da Ouvidoria à Corregedoria-Geral da Justiça, que regulamentou o tema por meio da Instrução Normativa nº 10/2015.</li> </ul>

<p><b>Tecnologia da Informação (TI)</b></p>	<div data-bbox="565 218 906 449"> <p>Adequação da página da Ouvidoria no portal do TJPR</p> </div> <ul data-bbox="915 247 1347 420" style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluída</b></li> <li>• Foram criados novos conteúdos no portal da Ouvidoria e readequados os já existentes.</li> <li>• Constituiu objeto de matéria pela Rádio Justiça</li> </ul> <div data-bbox="565 506 906 915"> <p>Projeto piloto de postos de autoatendimento eletrônico <i>Totens</i></p> </div> <ul data-bbox="915 554 1305 865" style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite - fase final</b></li> <li>• SEI nº 0063588-80.2015.8.16.6000</li> <li>• 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.</li> </ul> <div data-bbox="565 968 906 1121"> <p>Atualização de endereços e telefones no portal do TJPR</p> </div> <ul data-bbox="915 982 1292 1041" style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluída</b></li> <li>• SEI nº 0042065-12.2015.8.16.6000</li> </ul> <div data-bbox="565 1171 906 1545"> <p>Estudos sobre a viabilidade de sistema único de atualização de endereços e telefones do TJPR</p> </div> <ul data-bbox="915 1213 1315 1478" style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0048453-28.2015.8.16.6000</li> <li>• Se possível a criação do sistema, permitirá que os telefones e endereços disponíveis no portal do TJPR sejam atualizados <i>online</i> pela respectiva unidade administrativa ou judiciária.</li> </ul>
<p><b>Operacionalização</b></p>	<div data-bbox="565 1667 889 1864"> <p>Implementação do sistema <i>0800</i></p> </div> <ul data-bbox="899 1688 1325 1839" style="list-style-type: none"> <li>• <b>Em trâmite</b></li> <li>• SEI nº 0048383-11.2015.8.16.6000</li> <li>• A proposta permitirá a <u>democratização do acesso</u> à Ouvidoria.</li> </ul>

<p><b>Parcerias</b></p>	<div data-bbox="565 218 906 422" style="background-color: #c00000; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Parcerias com outras Ouvidorias públicas e privadas</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ainda nao implementadas</b></li> <li>• Entretanto, foram realizados visitas a outras Ouvidorias: Justiça Federal e GVT.</li> </ul>
<p><b>Capacitação</b></p>	<div data-bbox="565 506 894 730" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Orientação aos servidores sobre cursos sobre Ouvidorias Públicas disponíveis, inclusive no formato EAD</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluído</b></li> </ul>
<p><b>Comunicação</b></p>	<div data-bbox="565 808 894 1033" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Elaboração de nova LOGOMARCA da Ouvidoria</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluído</b></li> </ul> <div data-bbox="565 1075 894 1299" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Elaboração, confecção e distribuição de material gráfico</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluído</b></li> <li>• 1000 cartazes, que foram distribuídos nos prédios judiciários, e 5000 marcadores de páginas.</li> </ul> <div data-bbox="565 1341 894 1614" style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <p>Disponibilidade da logomarca na área de trabalho dos computadores deste Judiciário Estadual</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Concluído</b></li> <li>• Para a sua melhor identificação, a logomarca permaneceu na área de trabalhos dos computadores por 30 dias.</li> </ul>

## ➤ 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

- **Em trâmite.**
- SEI nº 0072643-55.2015.8.16.6000

Construção de bicicletário e vestiário no conjunto arquitetônico do Palácio da Justiça

- **Em trâmite.**
- SEI nº 0063437-17.2015.8.16.6000

Estudos para a instalação de sala de apoio em auxílio aos Juizes de Direito Substitutos em Segundo Grau durante as sessões de julgamento

- **Em trâmite.**
- SEI nº 0010344-08.2016.8.16.6000

## ➤ Expectativas para 2016:

Outras iniciativas serão tomadas em 2016, voltadas inclusive às comemorações dos 5 anos de instalação da Ouvidoria.

➤ **ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO EM 2015:**

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:** (41) 3200-2221 e (41) 3200-3130.
- ✓  **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 2015 a Ouvidoria recebeu **6.160** (seis mil, cento e sessenta) solicitações via formulário; **6.630** (seis mil, seiscentos e trinta) via telefone e foram efetuados **762** (setecentos e sessenta e dois) atendimentos pessoais.

O número de atendimentos no ano de 2015 totalizou **13.552** (treze mil, quinhentos e cinquenta e dois ) acessos.

Comparando-se ao ano de 2014, observamos que houve uma pequena diminuição nos acessos, ou seja, de **16.529** (dezesseis mil quinhentos e vinte e nove) para **13.552** (treze mil quinhentos e cinquenta e dois).

➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO ANO DE 2015:

Canal – Meio Disponível	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Total
Eletrônico (Formulário)	1.446	1.654	1.666	1.394	6.160
Telefônico	2.040	1.861	1.405	1.324	6.630
Atendimento Pessoal	108	161	251	242	762
<b>Total de Acessos</b>	<b>3.594</b>	<b>3.676</b>	<b>3.322</b>	<b>2.960</b>	<b>13.552</b>



➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no ano de 2015, em **6.630** (seis mil seiscentos e trinta), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **5500** (cinco mil e quinhentos), 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.

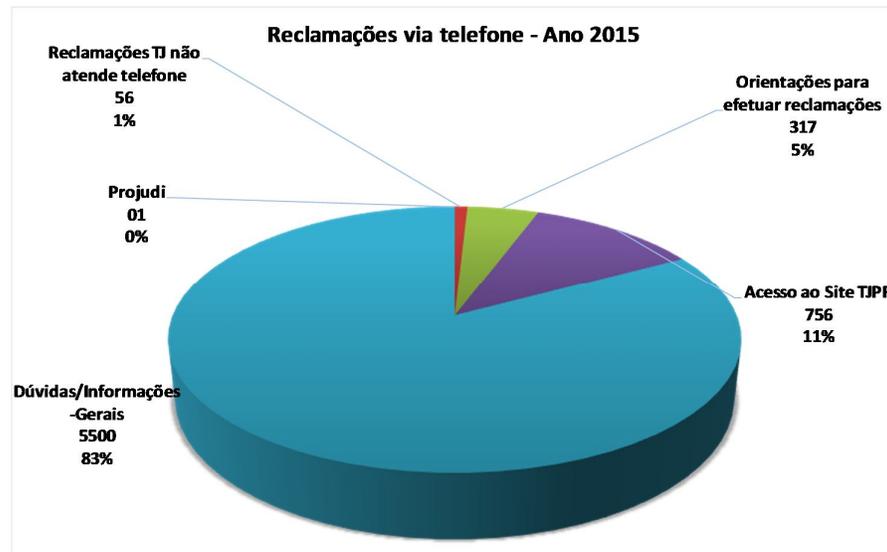
Também são sanadas dúvidas, via telefone, do público em geral, referente ao acesso ao Código de Normas, aos demais atos (provimentos, ofícios circulares, instruções, decretos, etc), tabela de custas e preenchimento de guias de recolhimento de custas.

✓ Também **56** (cinquenta e seis), ou seja, **01%** (um por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.

✓ Foram **756** (setecentos e cinquenta e seis), ou seja, **11%** (onze 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, ocorreu **01**(uma) reclamação, ou seja **00%** (zero por cento) via telefone no período.

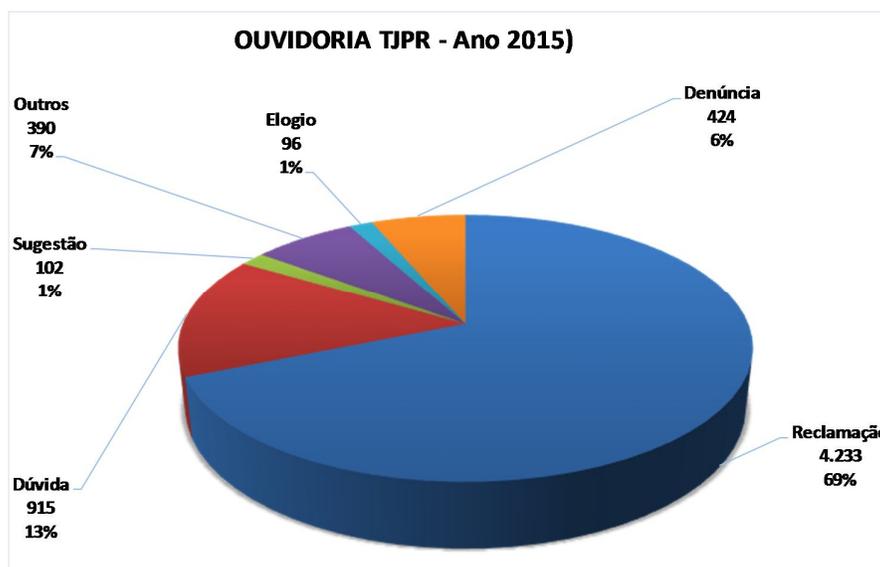
✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **317** (trezentos e dezessete), **05%** (cinco por cento).



➤ **TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO EM 2015:**

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

- ✓ No Ano de 2015, identificadas dentre os itens “dúvidas” (no qual se incluem as informações) 915 (novecentos e quinze) e “Outros”, 390 (trezentos e noventa).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 4.233 (quatro mil e duzentos e trinta e três).
- ✓ “Elogios” 96 (noventa e seis), “Sugestões” 102 (cento e dois) e foram 424 (quatrocentos e vinte e quatro) “denúncias”.

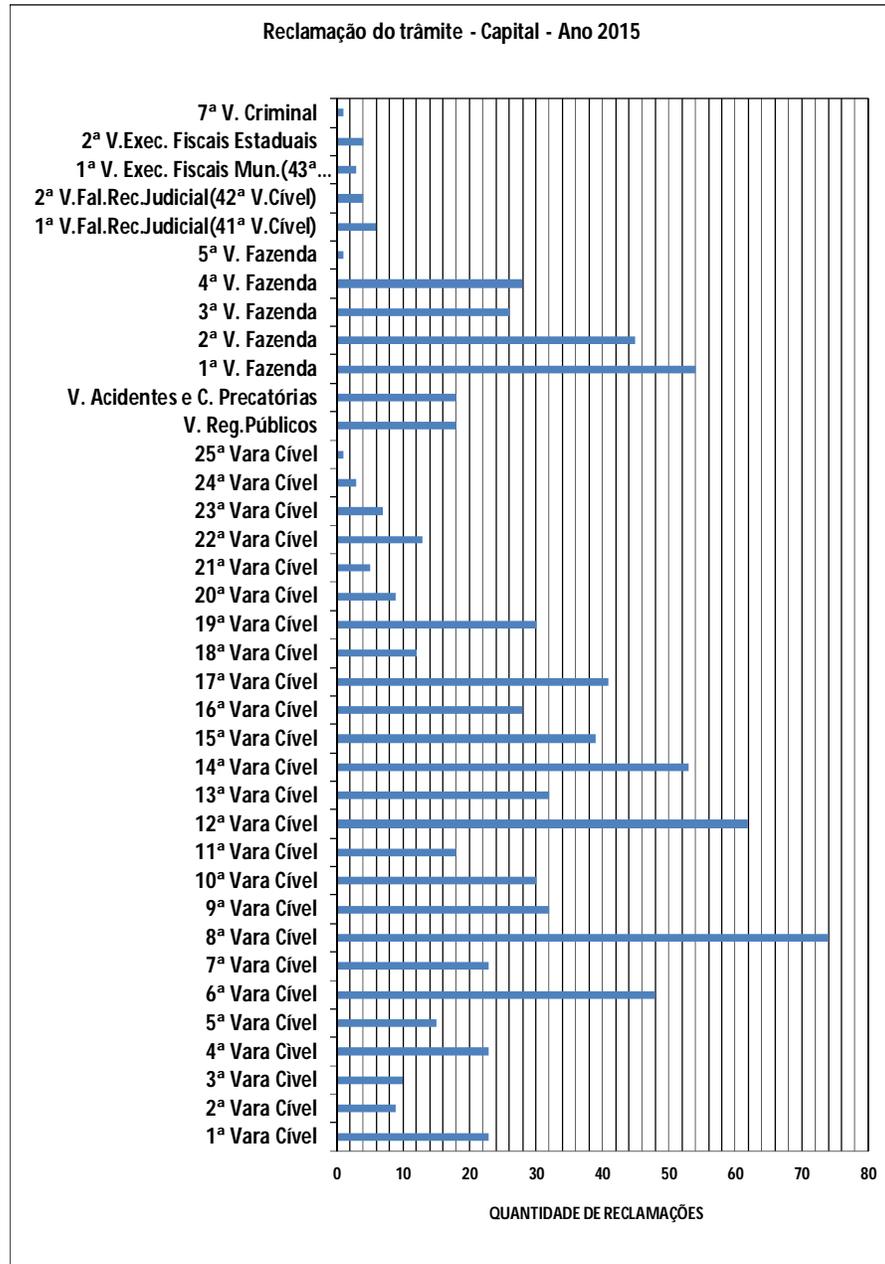


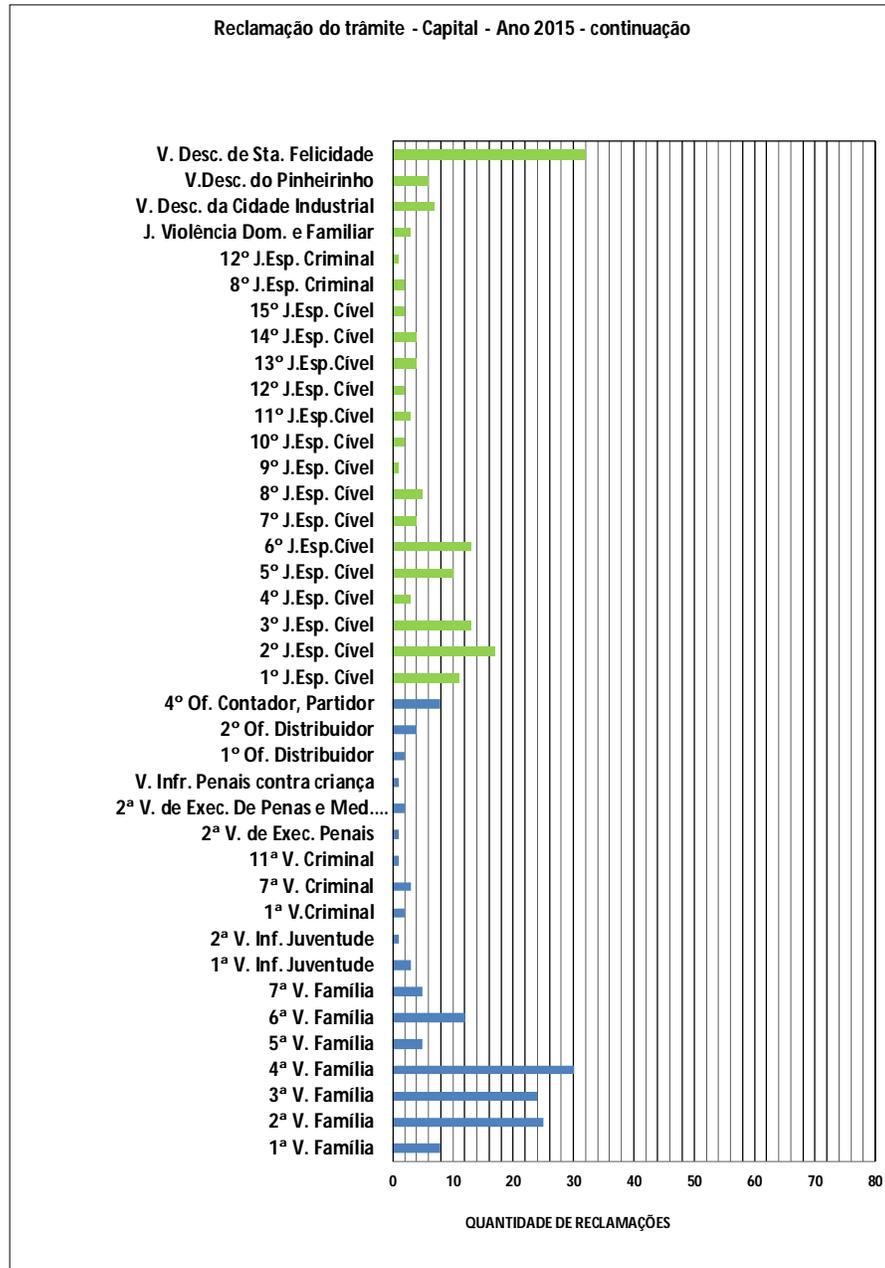
➤ **TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS**

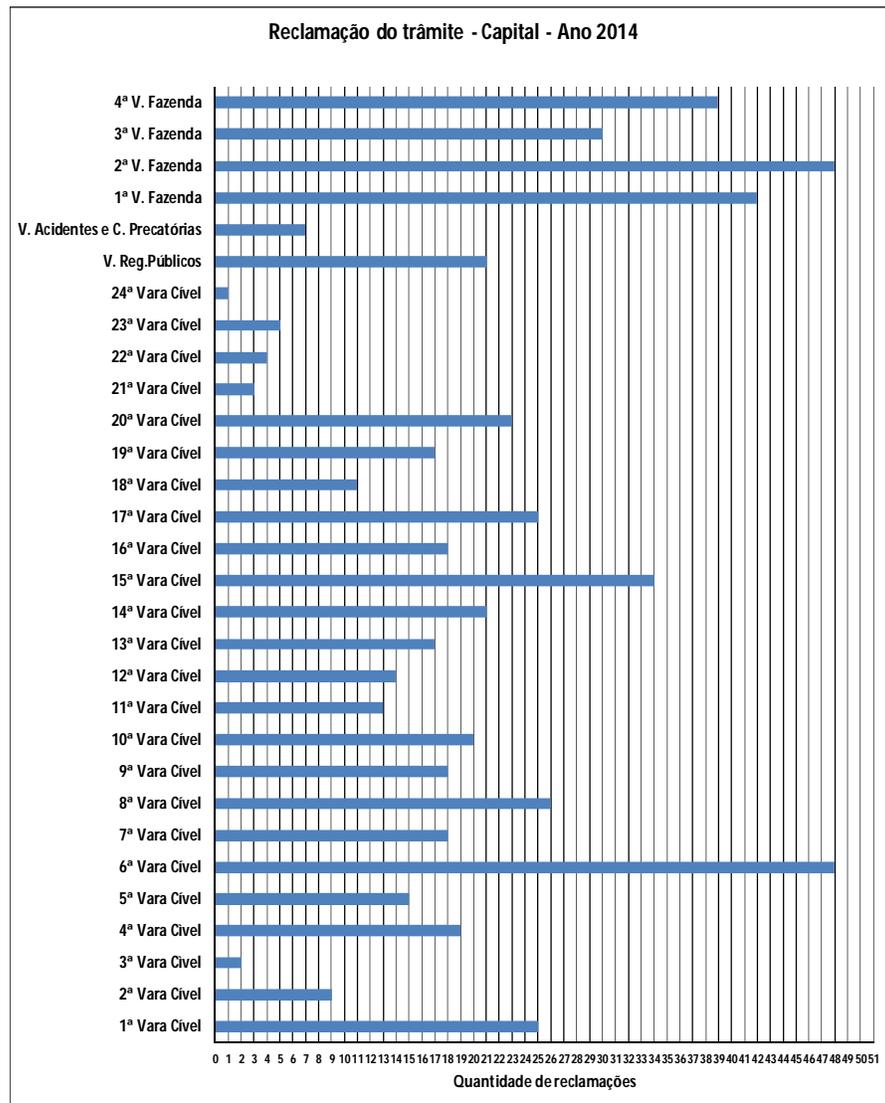
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais.

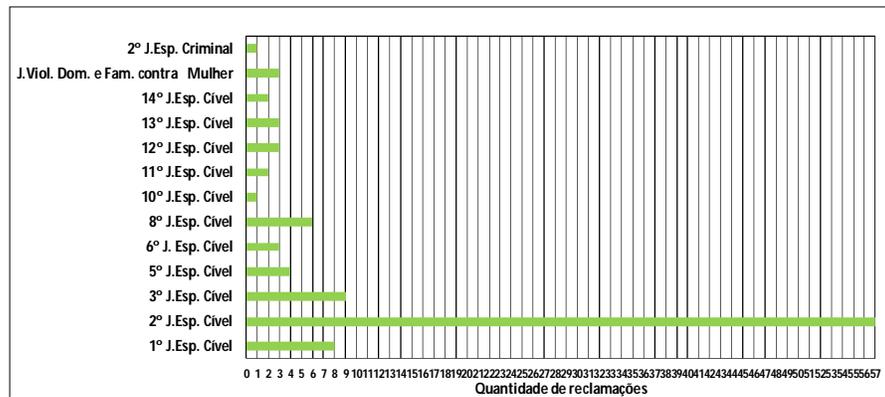
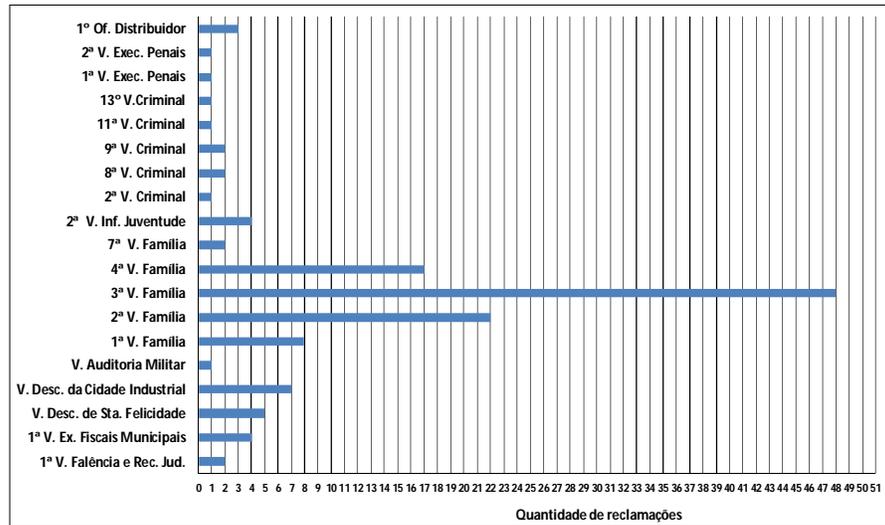
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, expedição de alvarás, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

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.

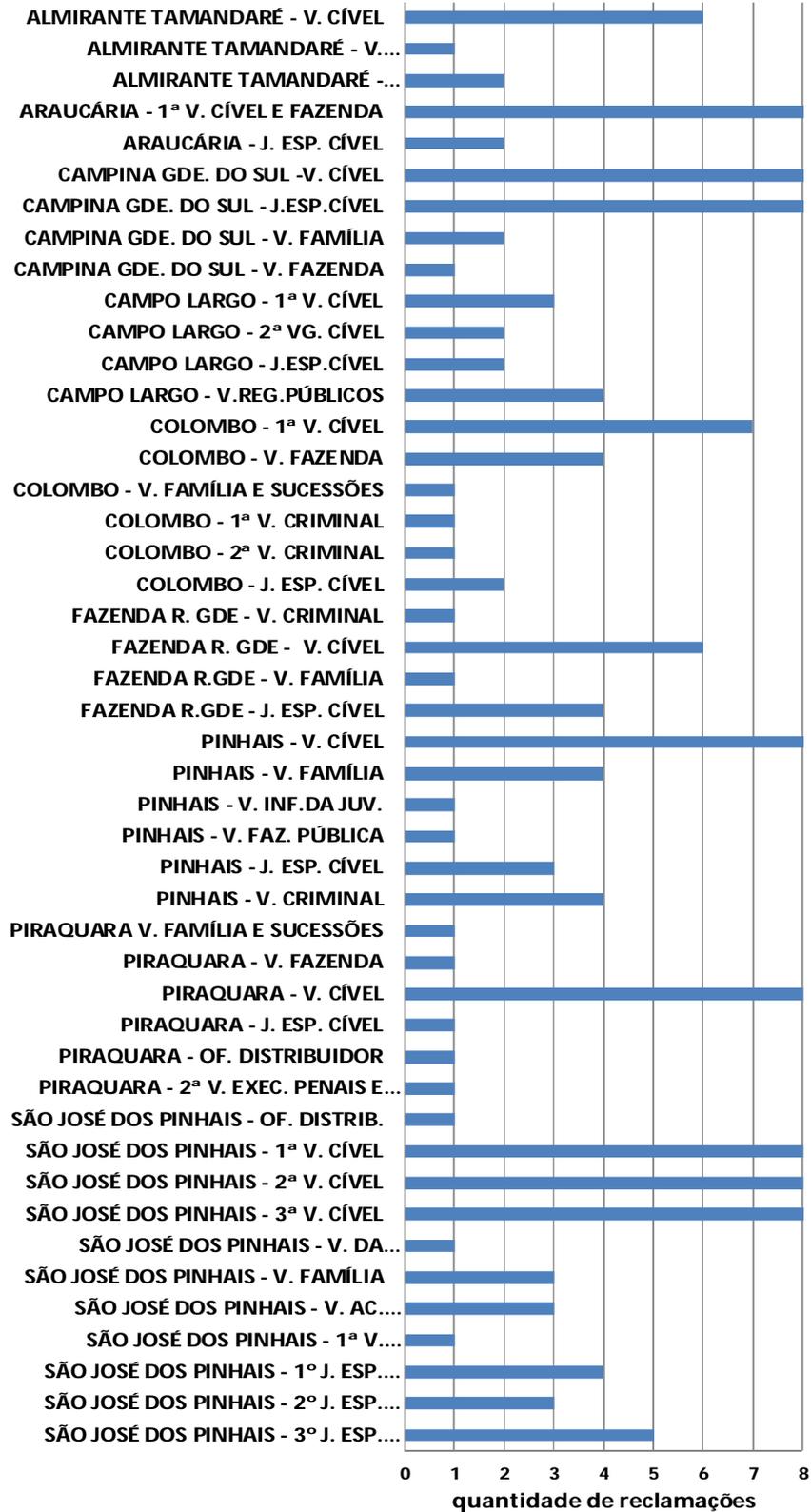


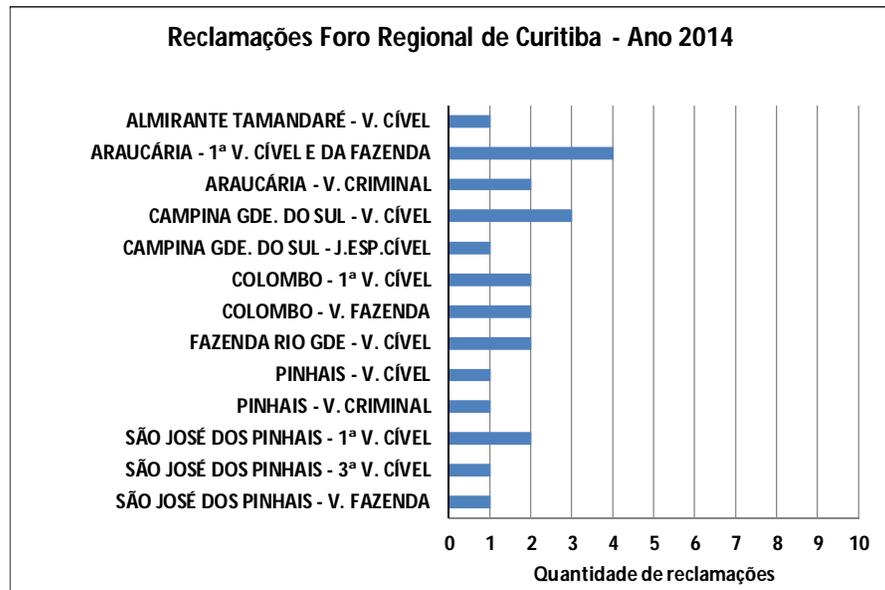


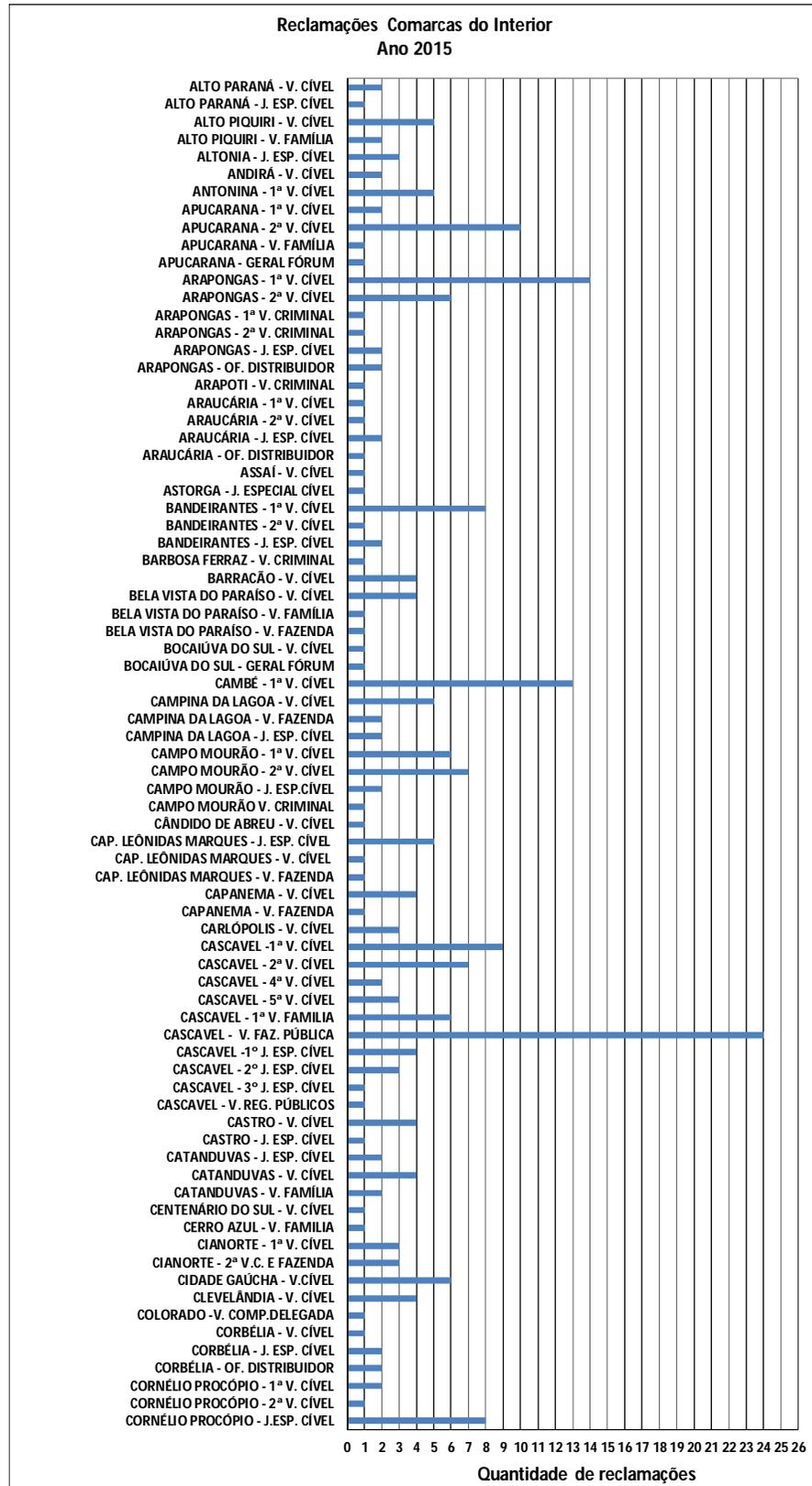


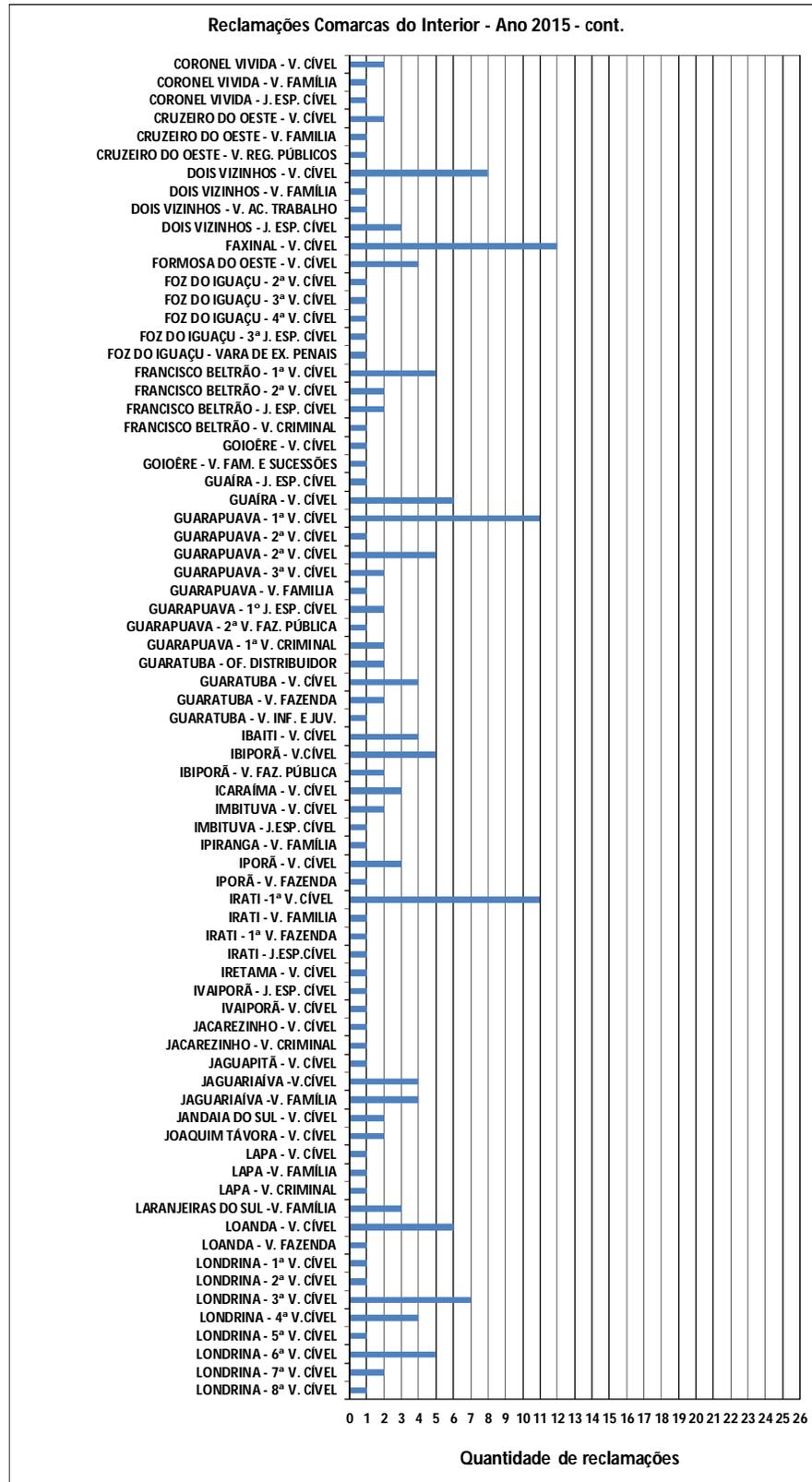


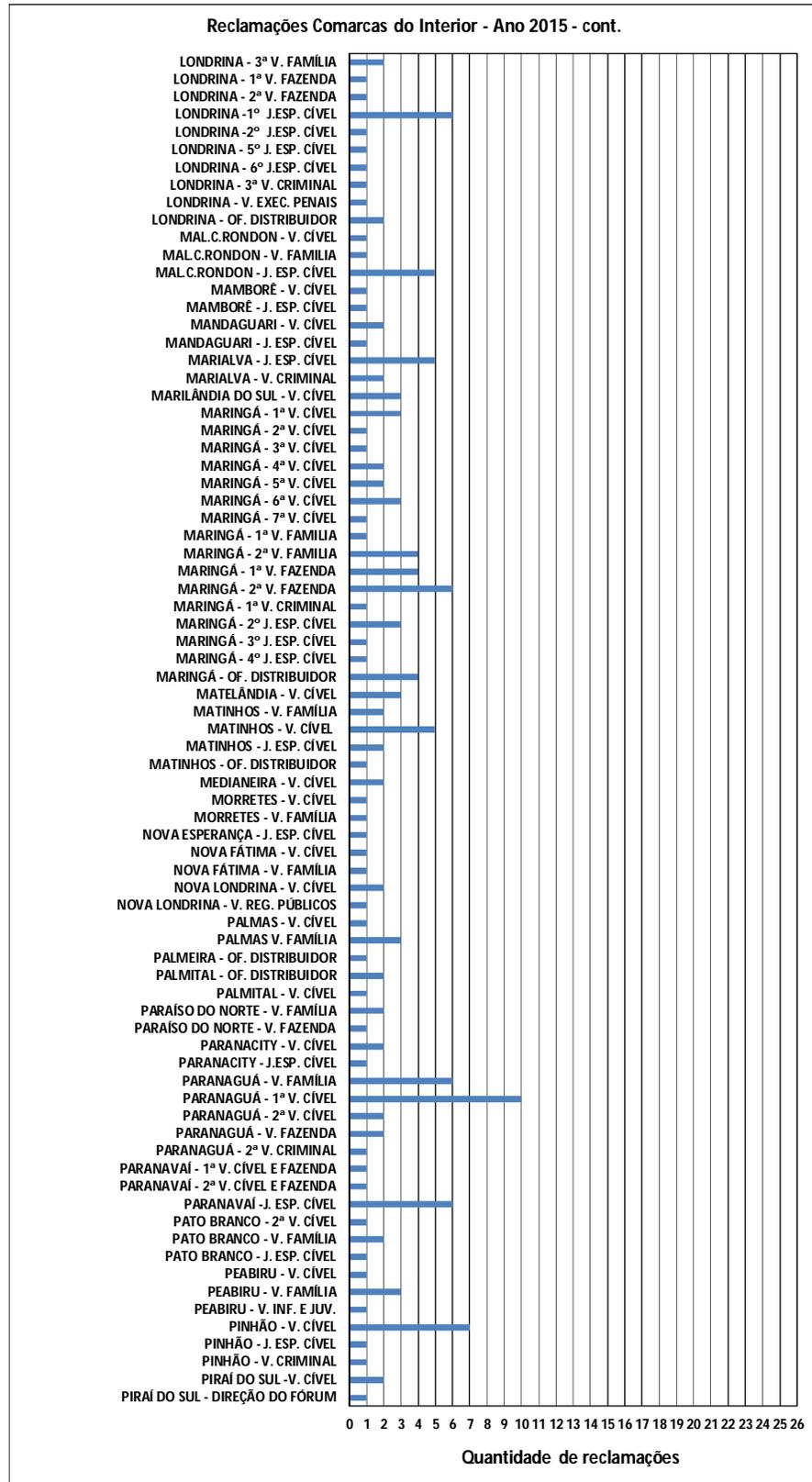
### Reclamações Foro Regional de Curitiba Ano 2015



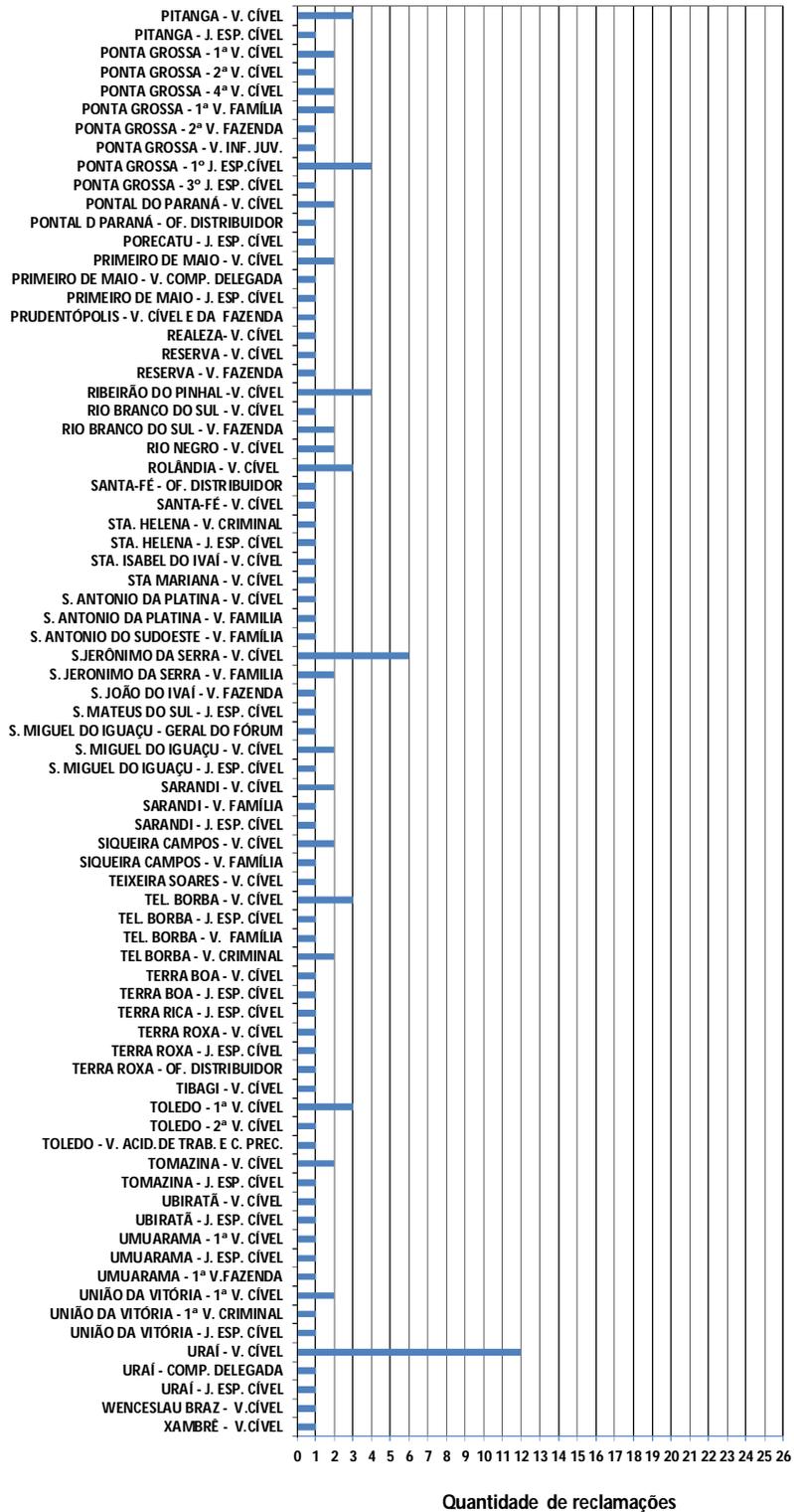




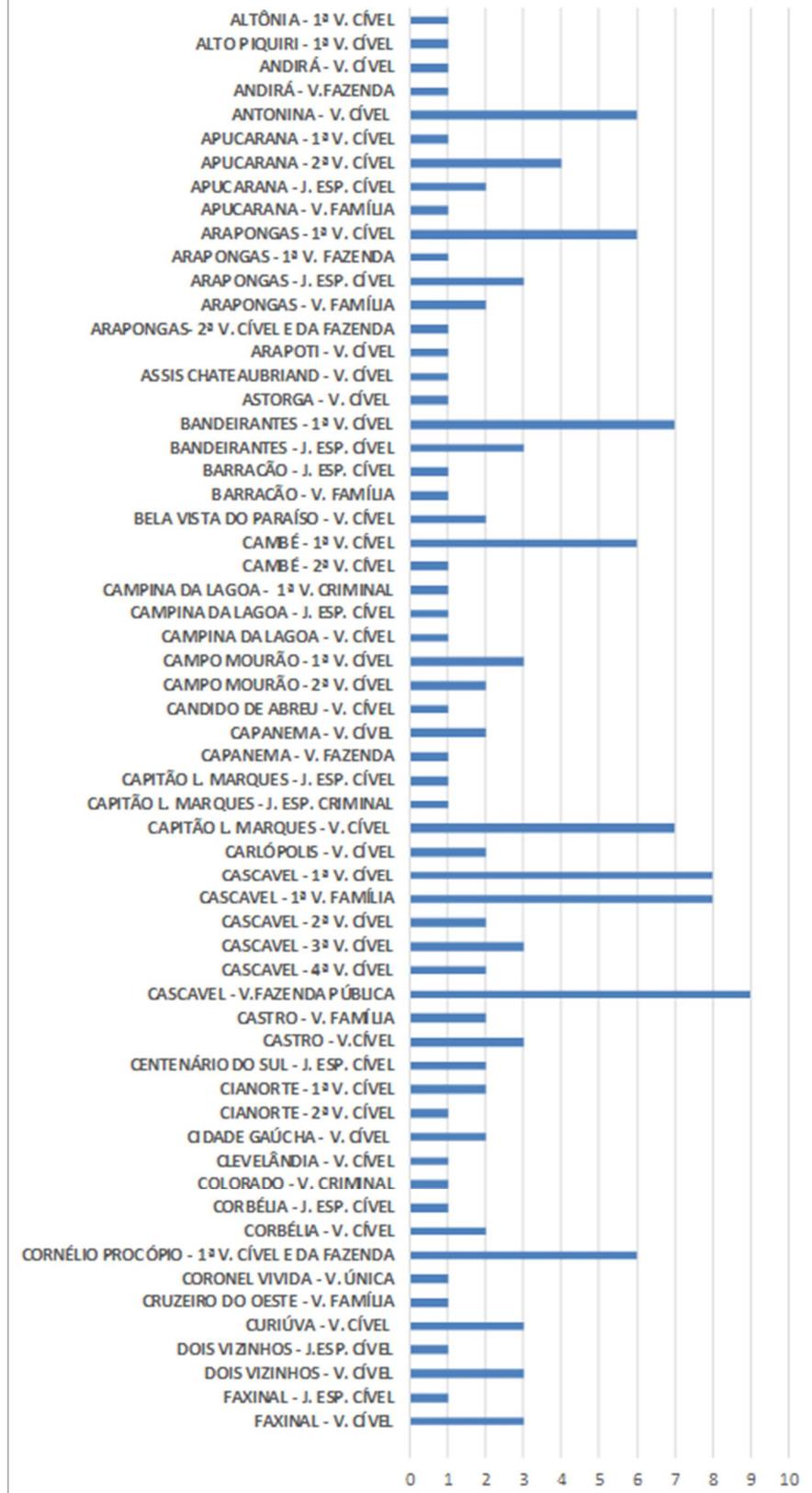


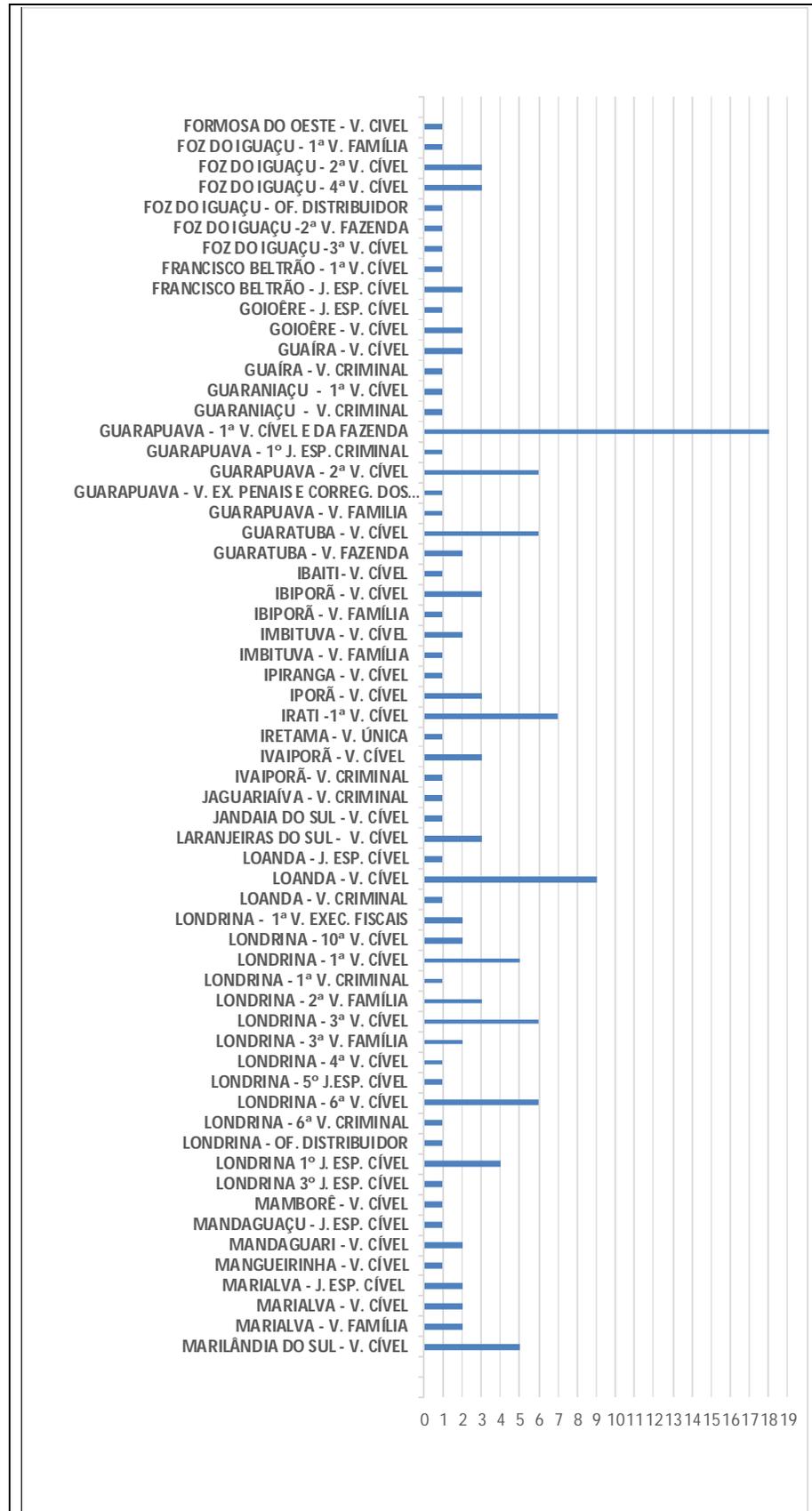


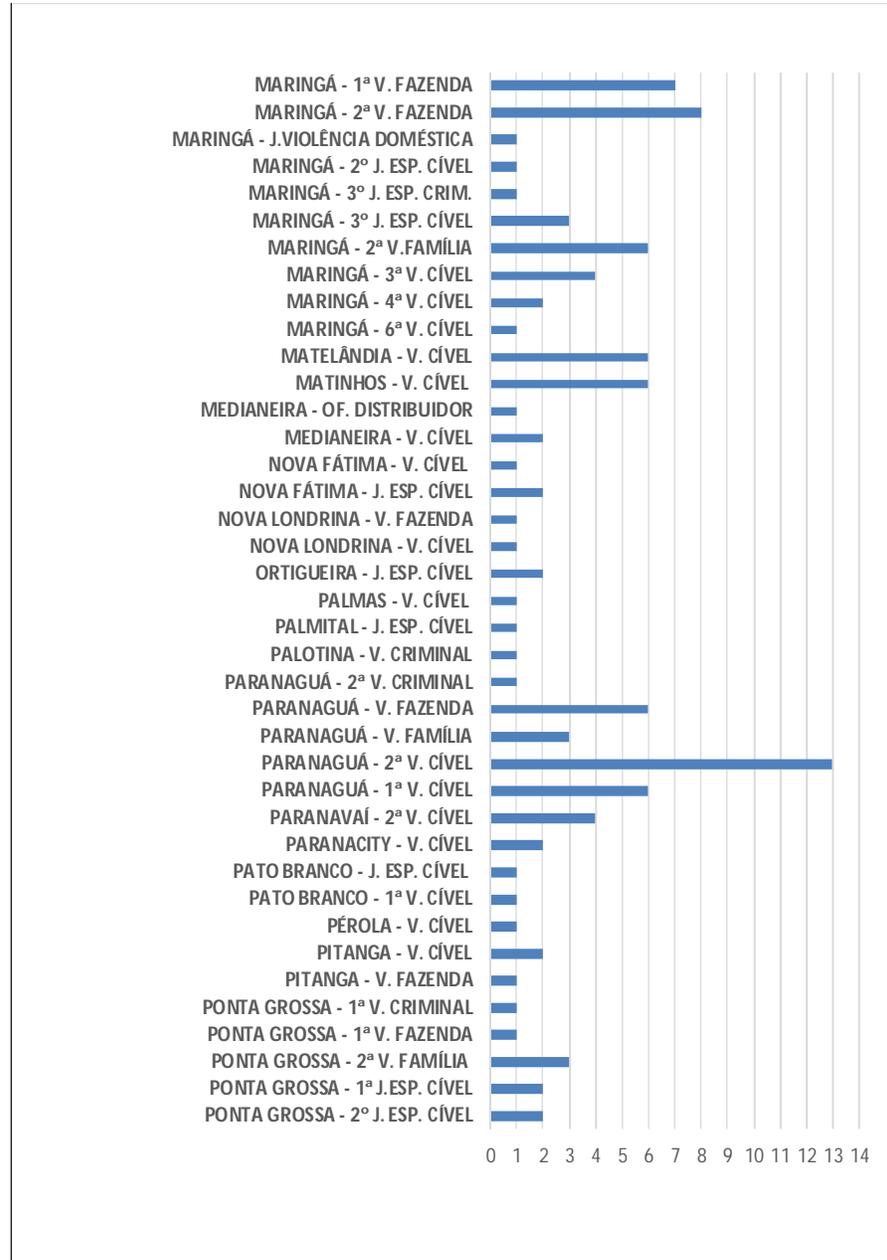
Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2015 - cont.

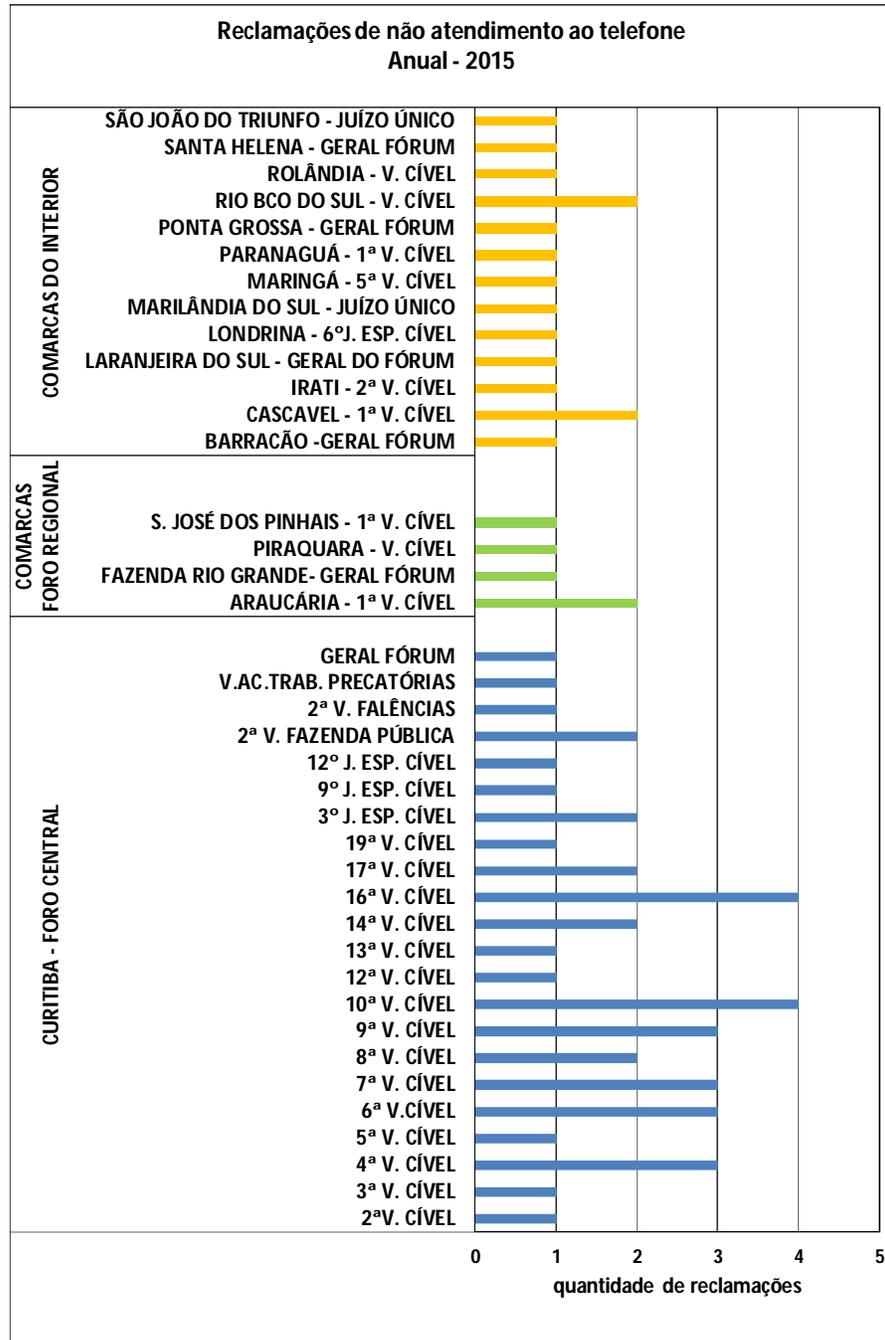


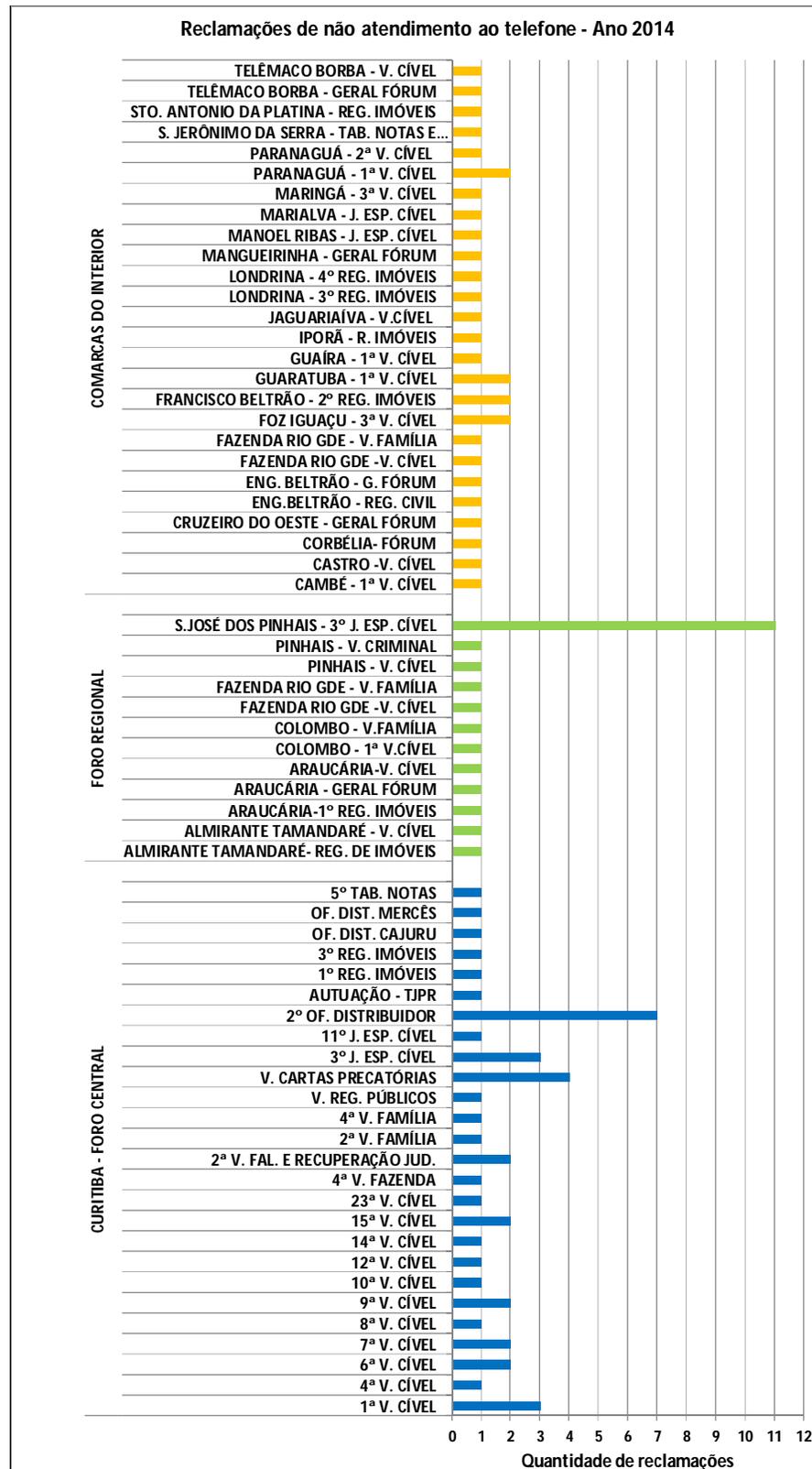
### Reclamações Comarcas do Interior - Ano 2014







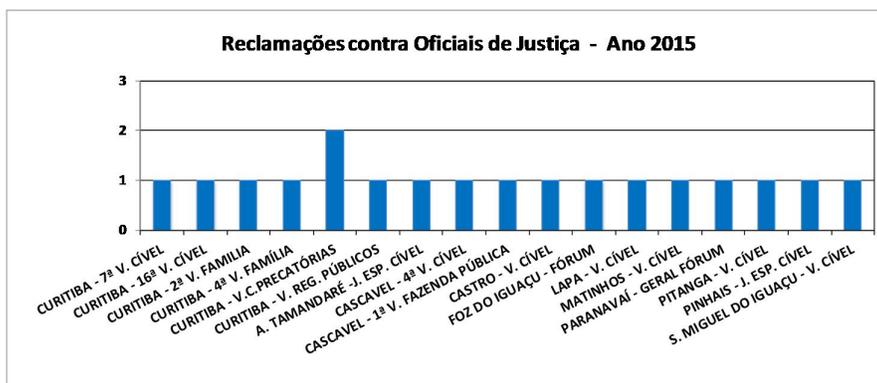




Quanto às reclamações de não atendimento de telefone registradas na Ouvidoria, nota-se que comparado ao ano de 2014, houve uma diminuição em 2015.

### ➤ 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.

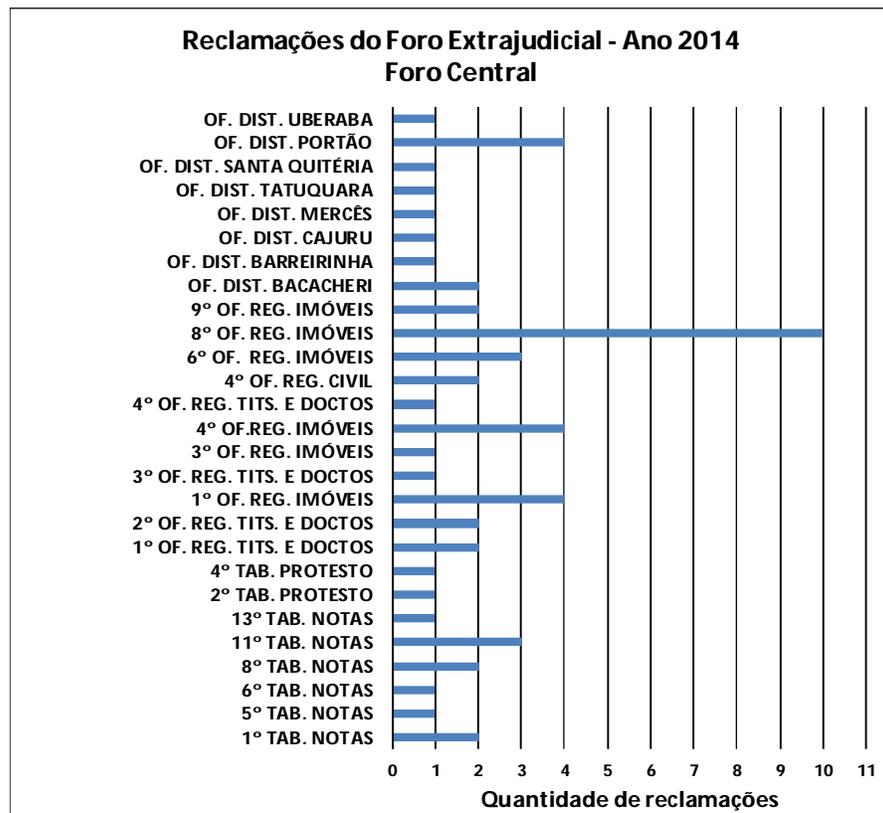
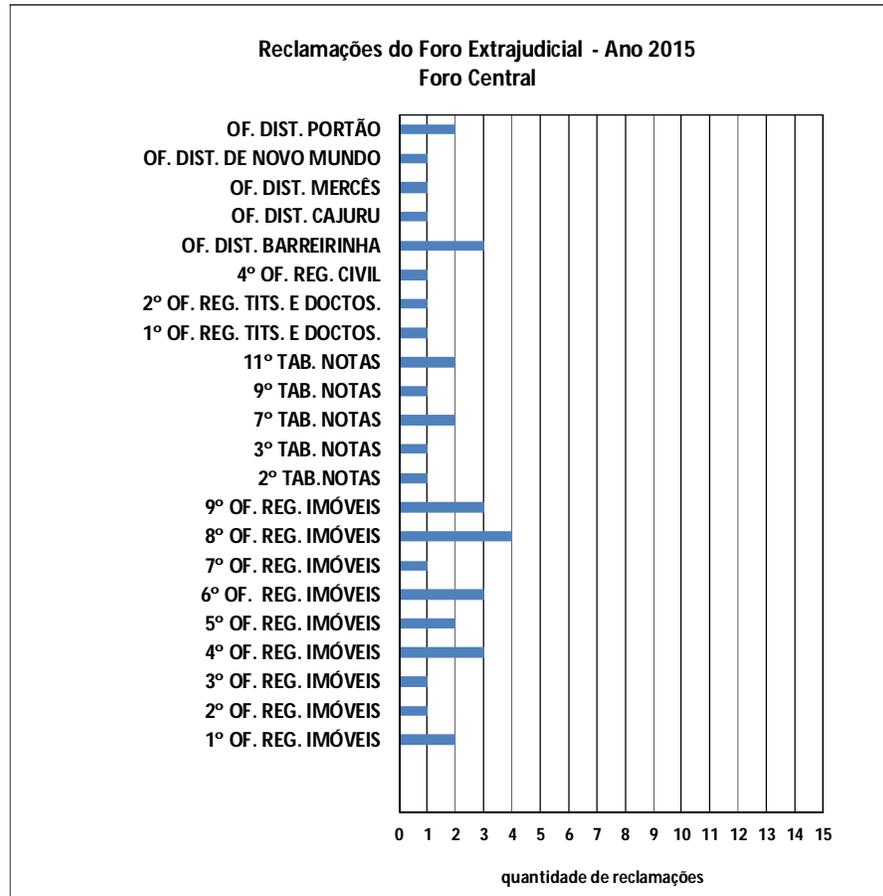


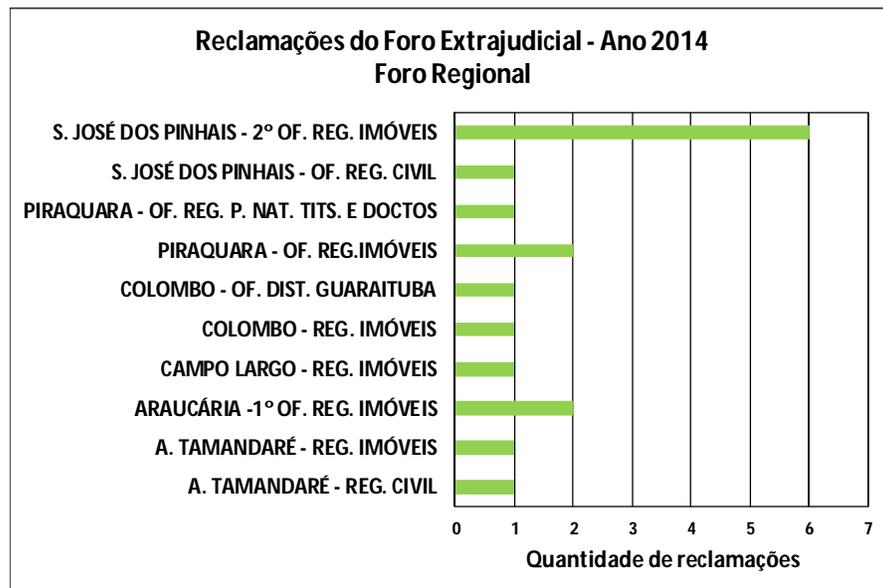
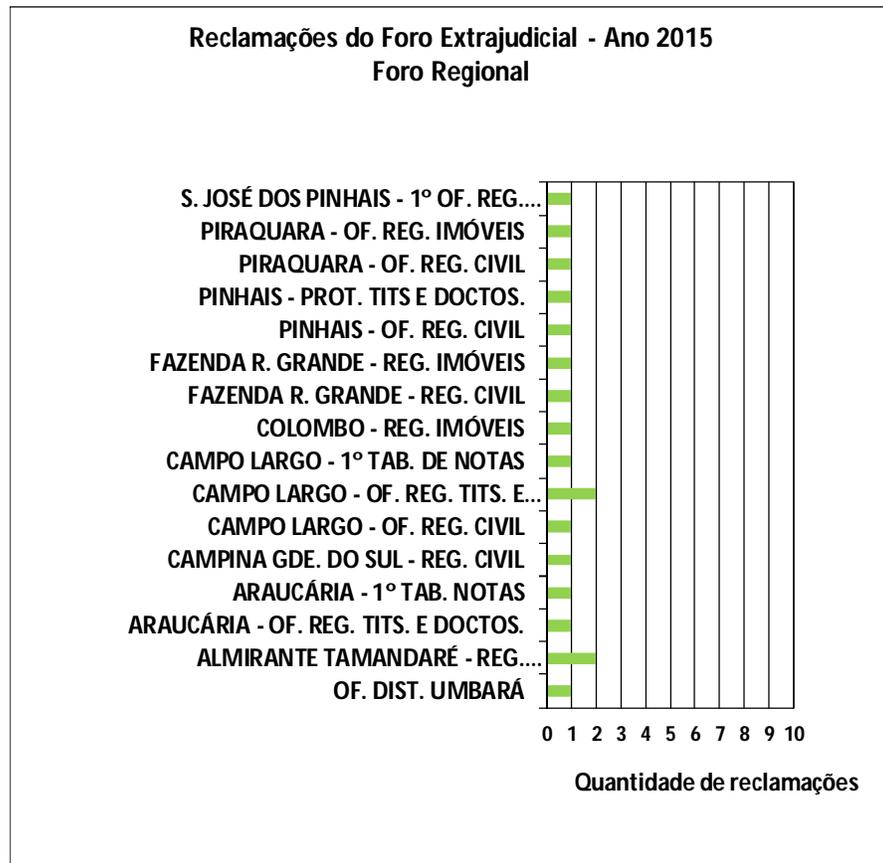
Quanto as reclamações em face dos Oficiais de Justiça, houve uma diminuição em 2015 comparando-se com o ano anterior, como demonstram os gráficos acima.

### ➤ FORO EXTRAJUDICIAL

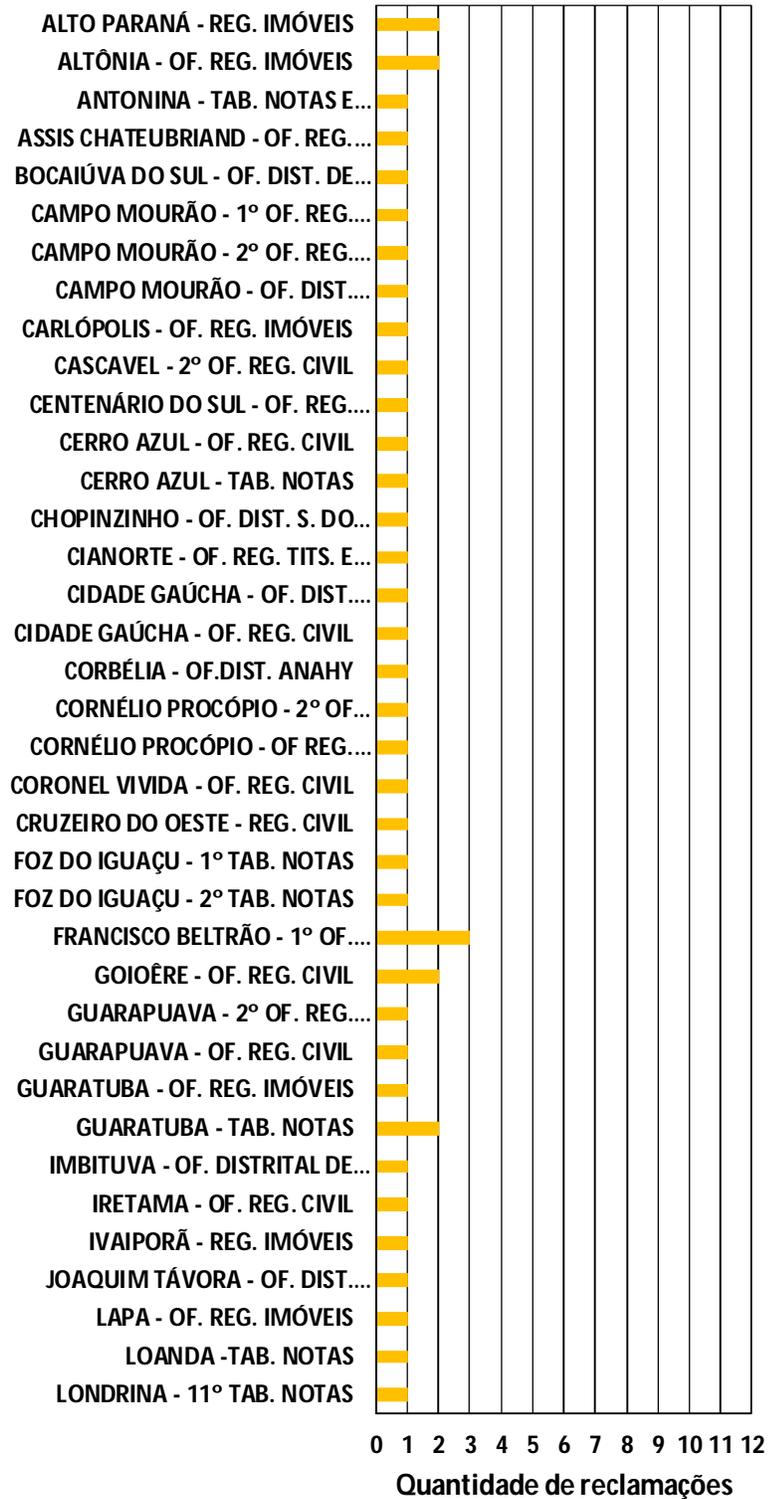
No Foro Extrajudicial, em geral, as reclamações dizem respeito à demora na entrega de escrituras ou registros de matrículas; cobranças de custas em valores diferentes aos constantes na tabela oficial (Lei Estadual 16.741/2010); atendimento deficiente no balcão; não atendimento ao telefone.

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.

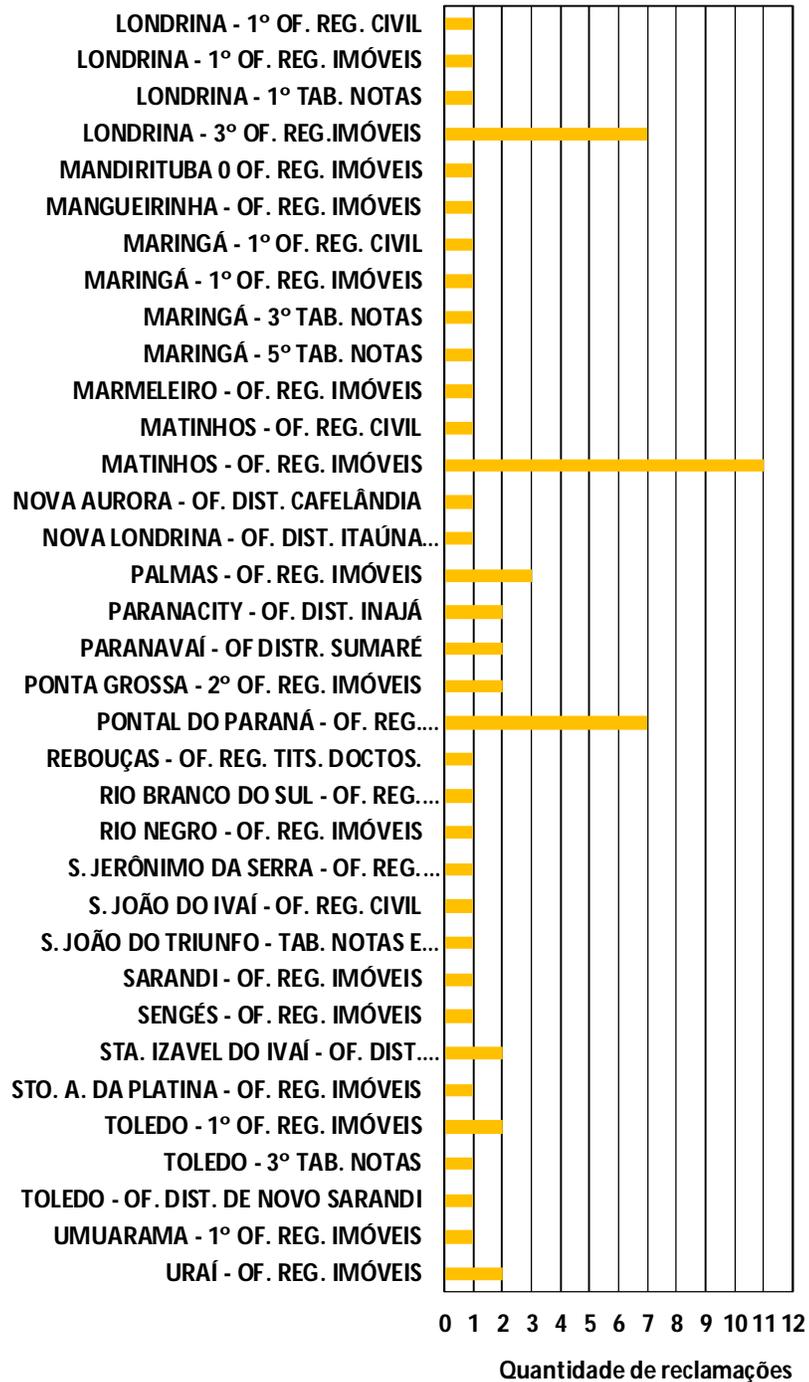




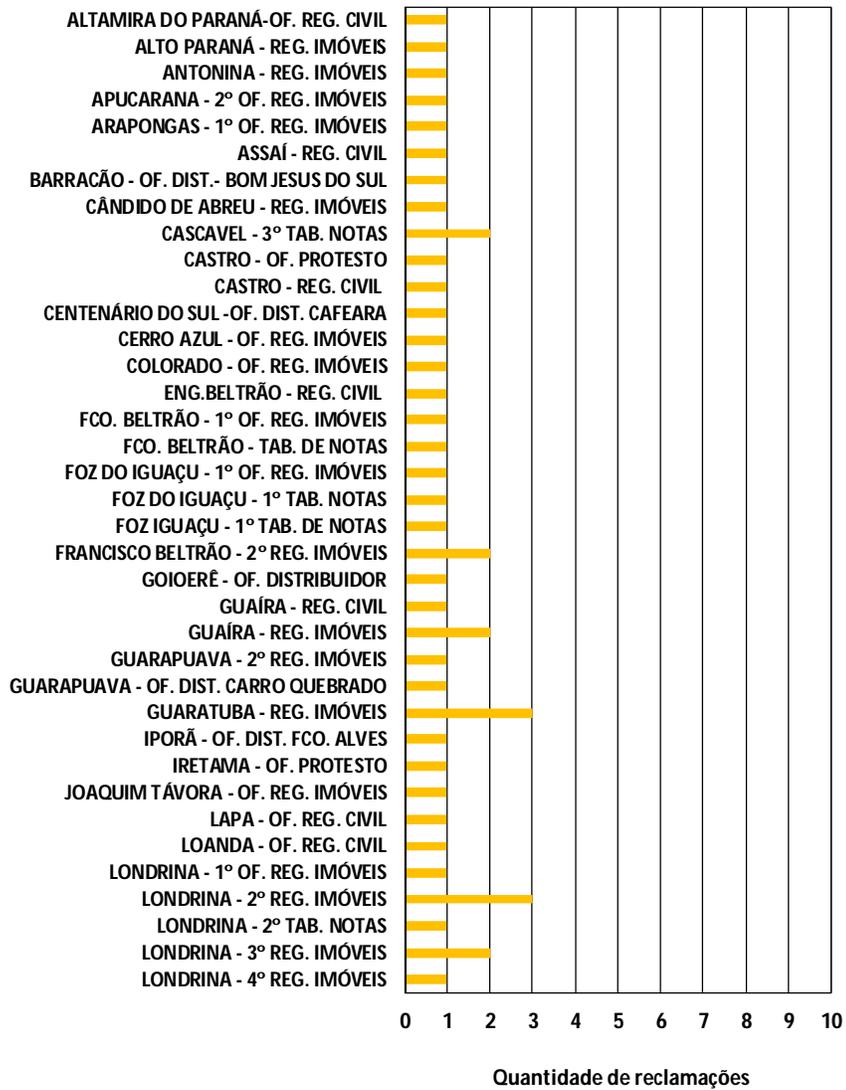
**Reclamações Foro Extrajudicial - Ano 2015**  
**Comarcas do Interior**

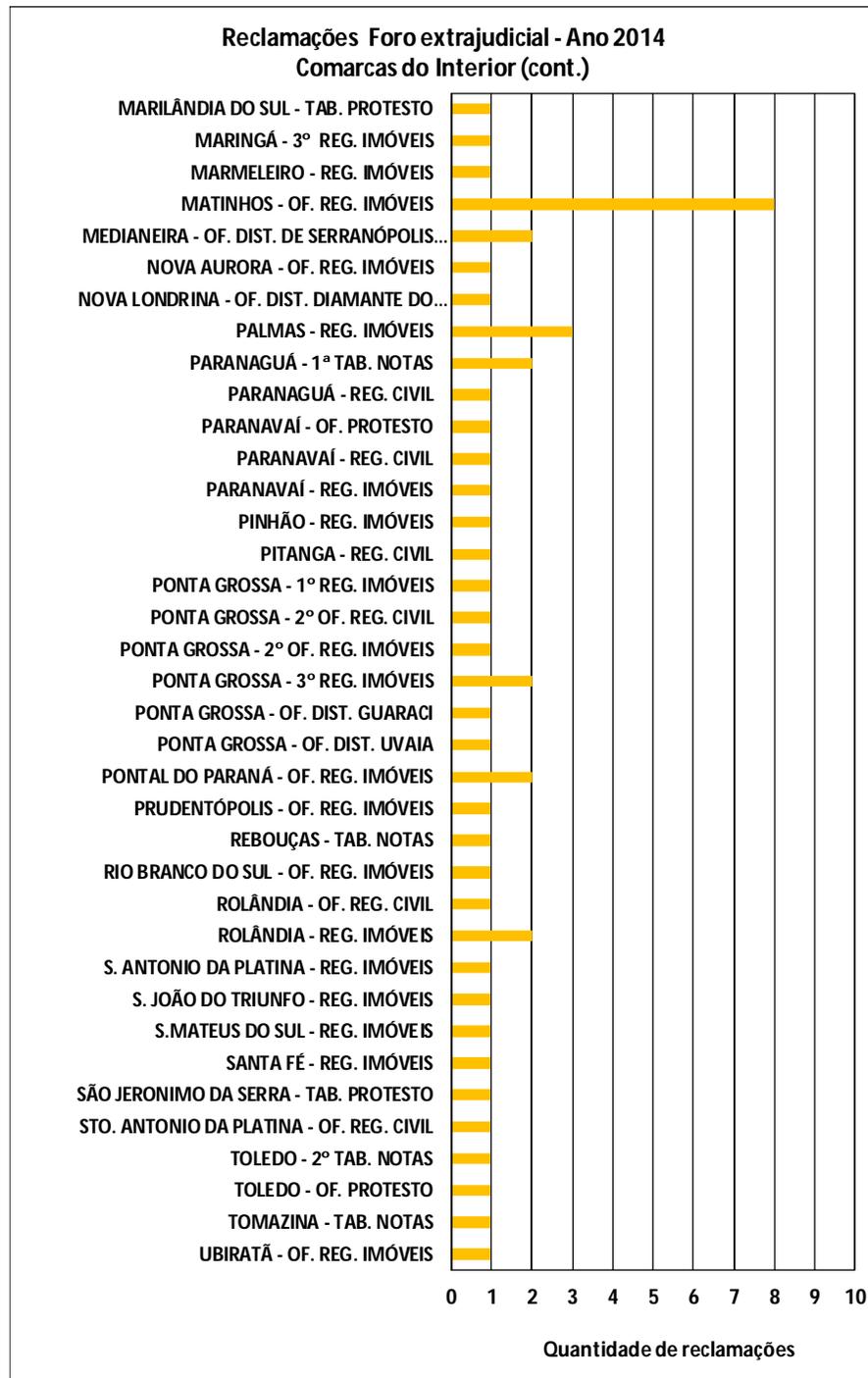


**Reclamações Foro Extrajudicial - Ano 2015  
Comarcas do Interior(cont.)**



Reclamações do Foro Extrajudicial - Ano 2014  
Comarcas do Interior

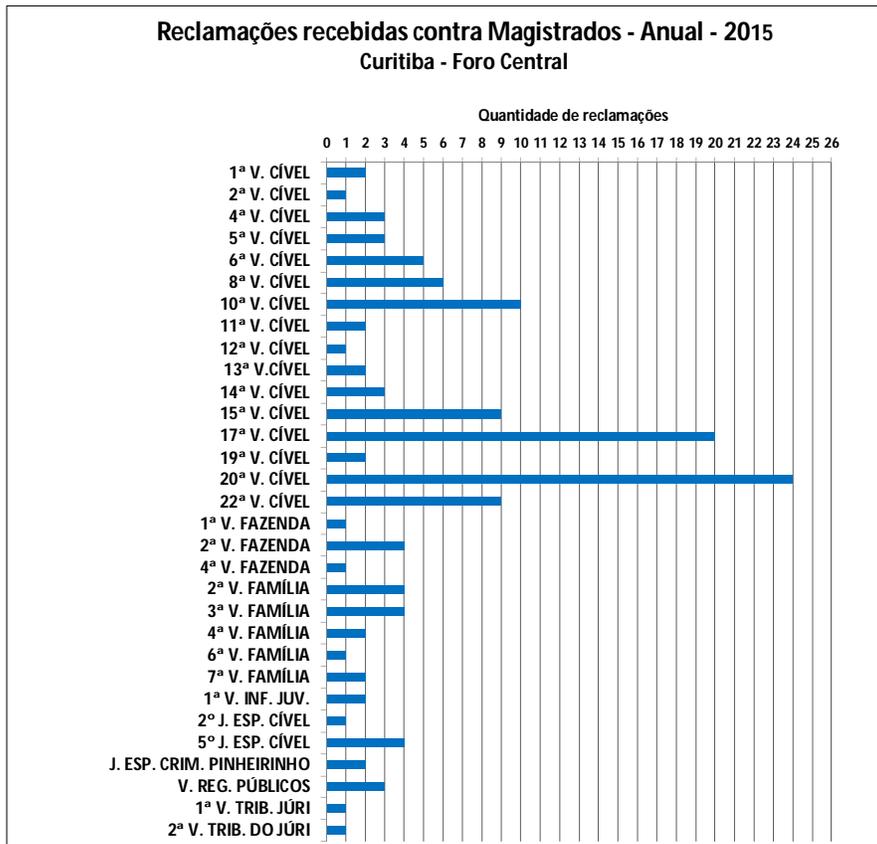


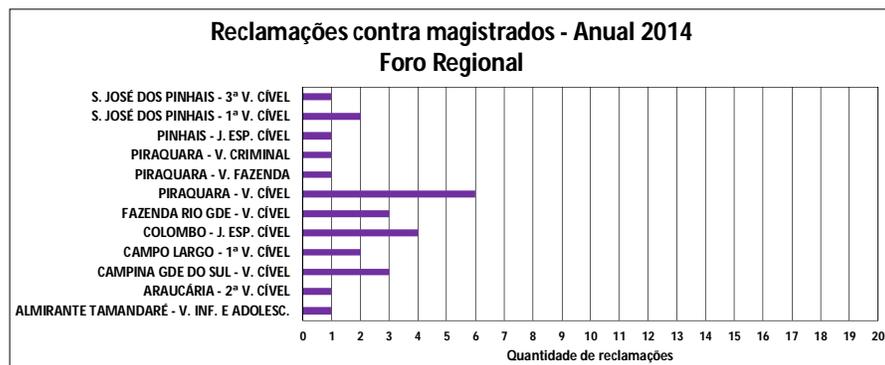
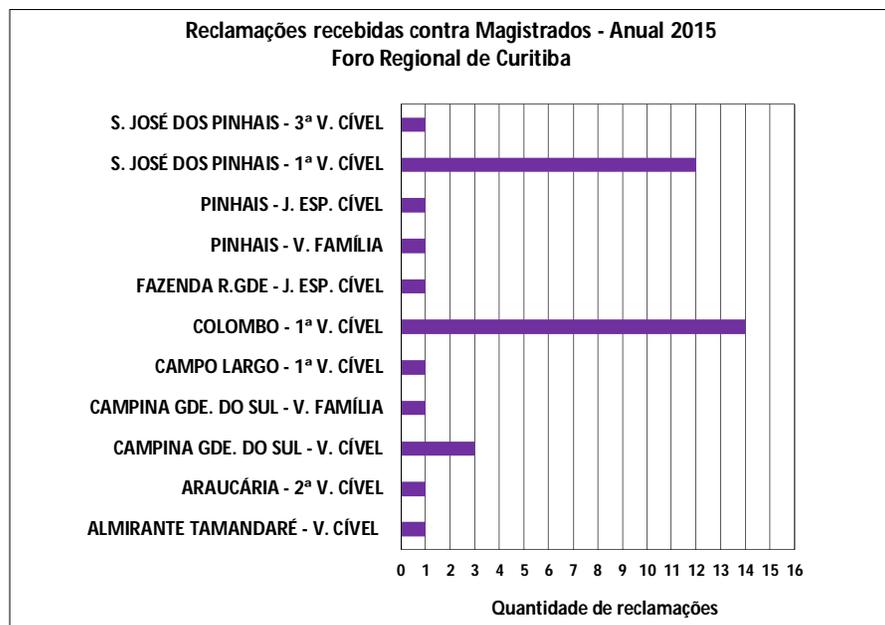
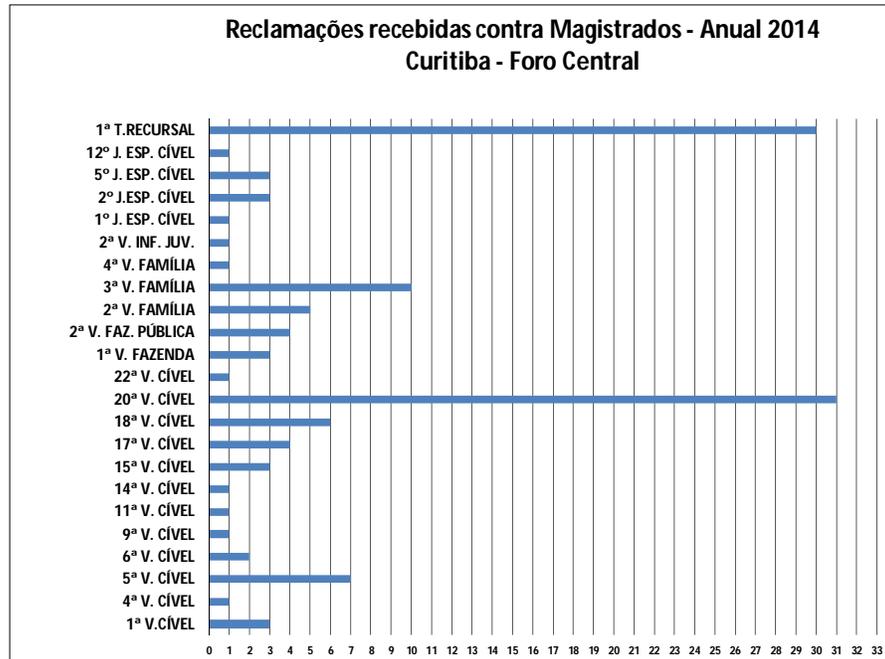


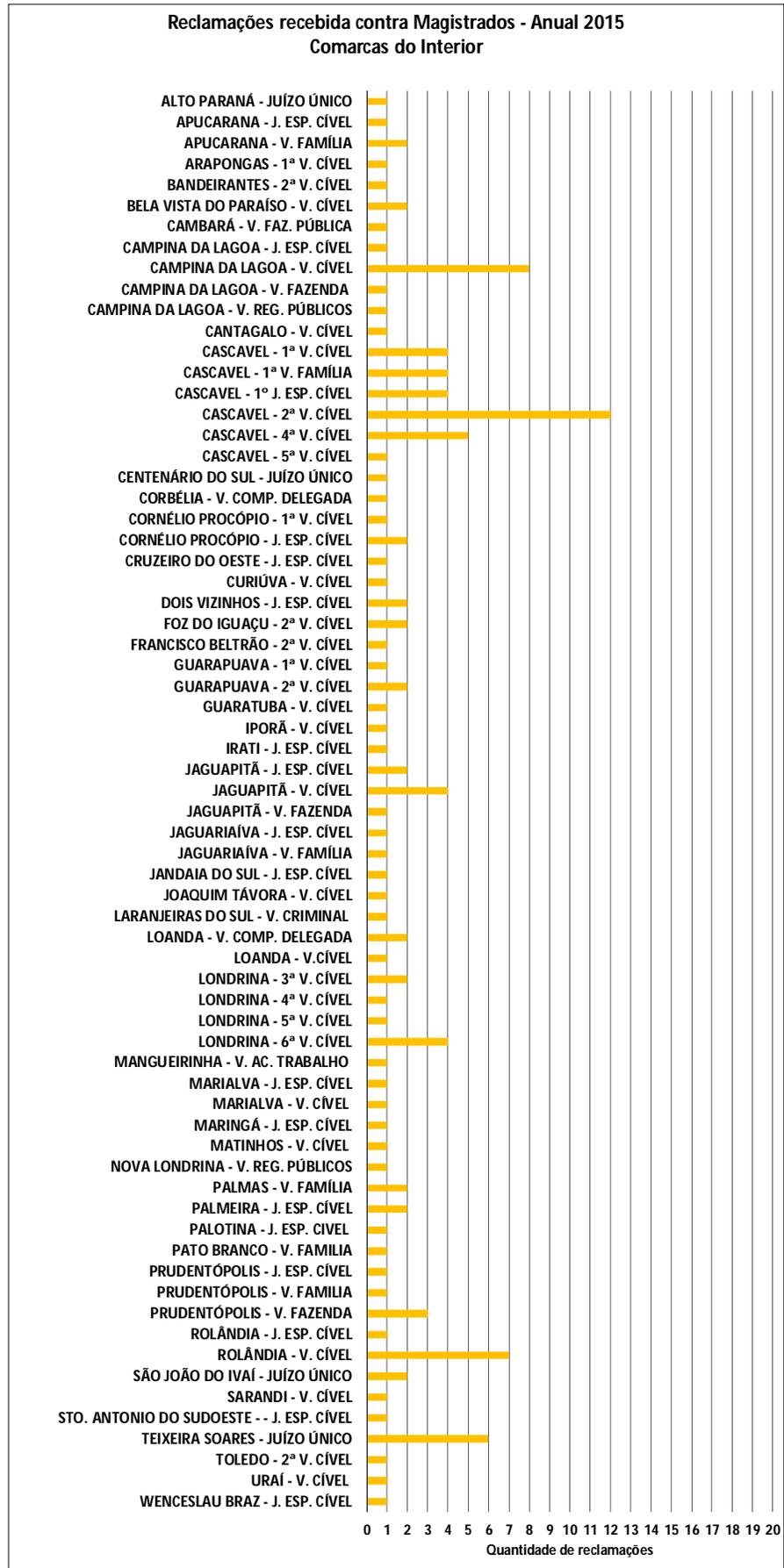
Quanto as reclamações recebidas em face do foro extrajudicial, comparando-se com o ano de 2014, verifica-se que 12 unidades extrajudiciais permanecem com reclamações, contudo não são em quantidades expressivas, apenas 1(uma) ou 2(duas) reclamações. Observa-se que o 8º Registro de Imóveis do Foro Central, também teve uma diminuição de acordo com os gráficos apresentados.

➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

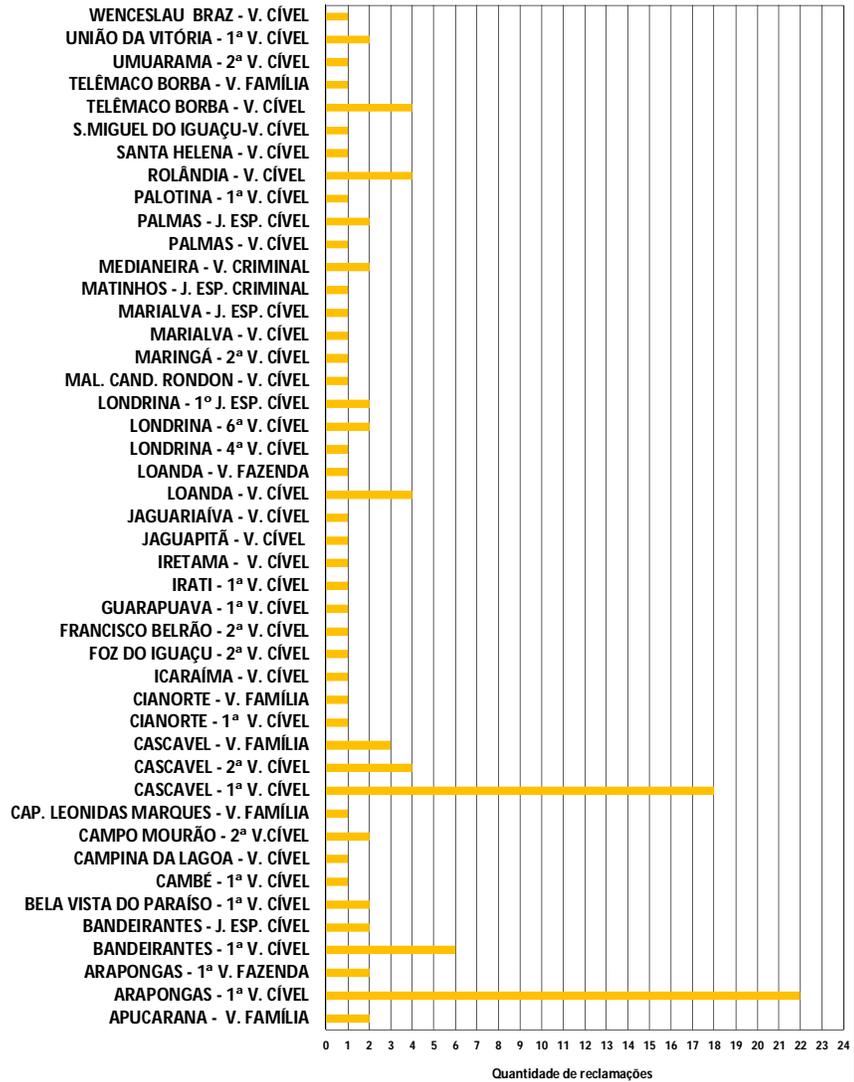
Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de excesso de prazos e conduta de magistrado, as quais foram encaminhadas à Corregedoria-Geral para verificação de eventual falta funcional. As demais, versando sobre questões de cunho jurisdicional e que, portanto, só podem 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 mensagem.

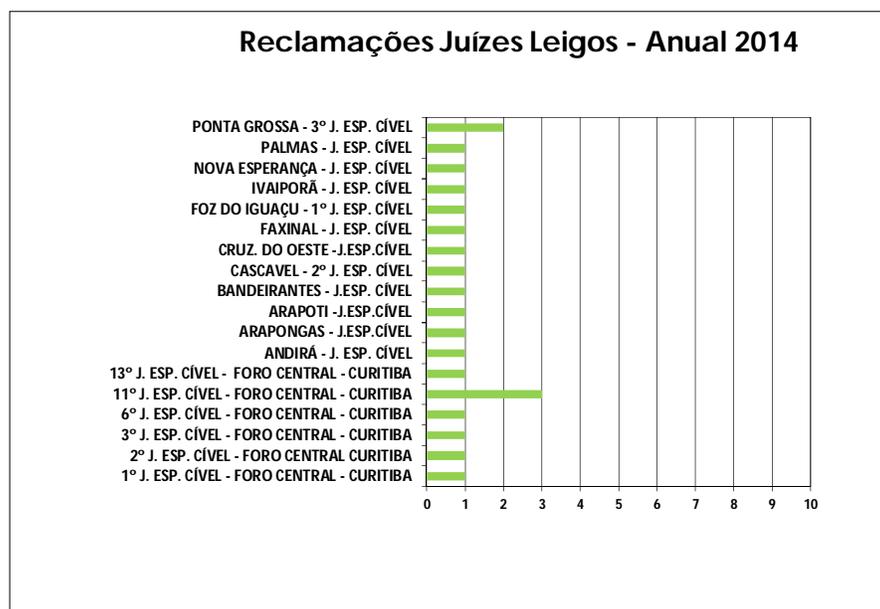
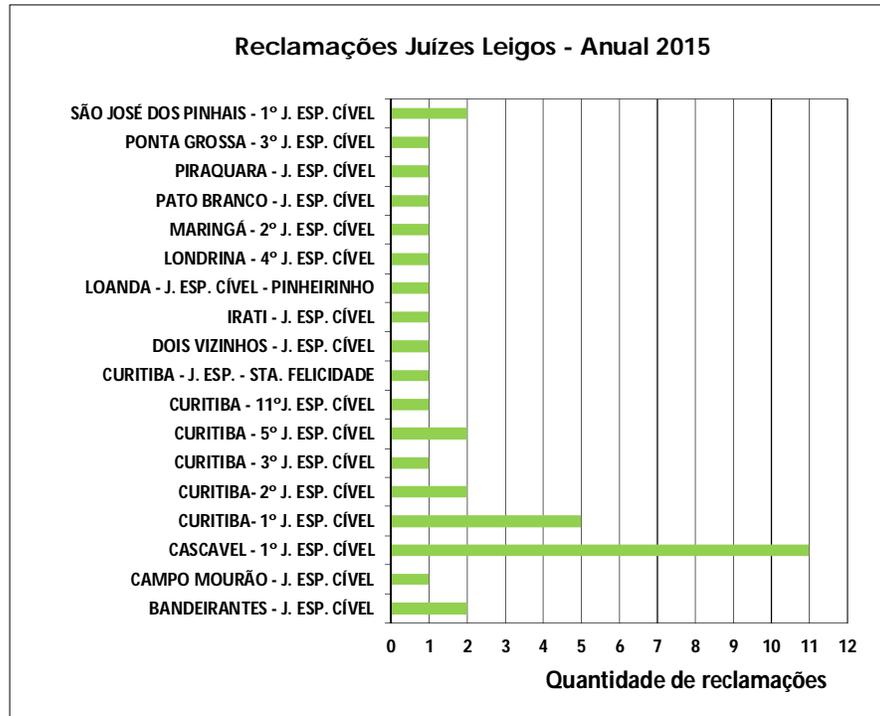






Reclamações Recebidas contra Magistrados - Ano 2014  
Comarcas do Interior





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 2015:**

CÂMARA	RECLAMAÇÕES
4ª Câmara Cível	06
5ª Câmara Cível	02
6ª Câmara Cível	08
7ª Câmara Cível	07
8ª Câmara Cível	03
9ª Câmara Cível	01
10ª Câmara Cível	06
11ª Câmara Cível	03
12ª Câmara Cível	05
14ª Câmara Cível	05
15ª Câmara Cível	02
16ª Câmara Cível	01
17ª Câmara Cível	01
18ª Câmara Cível	03
2ª Câmara Criminal	01
3ª Câmara Criminal	13
4ª Câmara Criminal	03
5ª Câmara Criminal	04
Órgão Especial	03

➤ **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: 152 (cento e cinquenta e dois);
- Telefone: 01(uma);
- Ouvidoria – OAB/PR: 12(doze).

Portanto o total de reclamações no ano de 2015: **165**(cento e sessenta e cinco) reclamações.

Comparando-se ao ano anterior (2014) que totalizou em **160** (cento e sessenta) reclamações.

➤ **Reclamações encaminhadas por outros órgãos:**

➤ - **Ouvidoria - CNJ: 229** (Duzentos e vinte e nove), 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.

➤ - **Ouvidoria – OAB/PR: 12** (Doze), tratam estas reclamações do funcionamento do sistema Projudi. Na maioria delas, o advogado relata que não está conseguido acessar o sistema, e ou relata alguma falha ou dificuldade para finalizar o peticionamento.

➤ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais:

- 1ª Turma Recursal: 57(cinquenta e sete);
- 2ª Turma Recursal: 20(vinte);
- 3ª Turma Recursal: 08 (oito).

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: 41(quarenta e um), encaminhadas à Divisão de Concursos do TJPR.
  
- Reclamações e Dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 42 (quarenta e dois) e 756(setecentos e cinquenta e seis) via telefone, totalizando: 798(setecentos e noventa e oito).
  
- Acesso à Tabela de Custas: 81(oitenta e um).
  
- Preenchimento de guias de recolhimento (custas): 06(seis).
  
- Reclamações de cunho jurisdicional: 436 (quatrocentos e trinta e seis).

➤ **Reclamações recebidas – TJPR:**

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	RECLAMAÇÕES
Atendimento Telefonistas TJ	02
Autuação TJPR	03
Centro Ed. Infantil	01
Central de Precatórios	08
Centro Médico	01
Centro de Protocolo Judiciário	12
Centro de Transportes	03
Depto. Econ. Financeiro	03
Depto. Informática	23
Depto. Judiciário	32
Depto. Patrimônio	02
Depto. Gestão de Recursos Humanos:	13
Divisão de Concursos	01
Distribuição TJ	02
Divisão de Recursos Trib. Superiores	07
3ª Divisão de Pautas TJPR	01
Estacionamento Centro Médico	01
Gestão Serv. Terceirizados	02
Seção de Baixa e Expedição	02

- Reclamações de processos conclusos a mais de 90 dias em 2º grau de jurisdição: 6ª Câmara Cível: 02(duas); 10ª Câmara Cível: 01(uma); 3ª Câmara Criminal: 01 (uma); 1ª Turma Recursal: 03 (três) e 2ª Turma Recursal: 01 (um).

➤ **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: servidores 01; Juiz: Dr. Gustavo Hoffmann: 01.
Alto Paraná	Vara Cível: servidores: 01.
Arapongas	1ª Vara Cível: servidores:01.
Barracão	Juíza: Dra. Branca Bernardi:01.
Campo Largo	1ª Vara Cível: Juiz: Dra. Karine Pereti de Lima Antunes: 01.
Cornélio Procópio	2ª V. Cível: Juiz: Dr. Guilherme Formagio Kikuchi: 01.
Curitiba:	1º J. Esp. Cível: Juiz: Dra. Luciana Benassi Gomes Carvalho: 01;  V. Desc. de Sta. Felicidade: Geral Fórum: 01  4ª V. Cível: Juiz: Dr. José Eduardo de Mello Leitão Salmon:01;  5ª Vara Cível: servidores: 01;  11ª Vara Cível: servidores:01;  12ª Vara Cível: servidor: 01;  15ª V. Cível: Juiz: Dra. Thalita Bizerril Duleba Mendes:01;  21ª Vara Cível: Juiz: Dr. Rogério de Assis:01;  3ª Vara da Fazenda Pública: servidores: 01

	<p>4ª Vara da Fazenda Pública: servidores: 01</p> <p>3ª Vara de Família: servidores: 01</p> <p>4ª Vara de Família: Juiz: Dra. Deisi Rodenwald: 01.</p> <p>1º J. Esp. Cível: Juiz: Dr. Antonio Franco Ferreira da Costa Neto: 01;</p> <p>13ª Vara Criminal: Juíza:01; servidores:01;</p>
Fazenda Rio Grande	Of. Distribuidor: 01;
Guarapuava	Vara Cível – Juiz Substituto: Dr. Rogério de Assis: 01;
Irati	<p>Juiz Substituto da 33ª Seção Judiciária: Dr. Jose Guilherme Xavier Milanezi: 01;</p> <p>Juíza Substituta da 33ª Seção Judiciária: Dra. Camila de Melo Mattioli Gusmão Serra Figueiredo: 01.</p>
Londrina	1ª Vara Cível: Juiz: Dr. Bruno Régio Pegoraro: 01.
Marilândia do Sul	servidores: 01
Maringá	J. de Violência Dom. e Familiar: servidor: 01.
Matelândia	Vara de Família: servidores: 01.
Palmital	Vara Cível: servidores: 01.
Rolândia	Vara da Inf. e Juv: Juiz: Dra Nayara Rangel Vasconcellos: 01.

Sto. Antonio do Sudoeste	J. Esp. Cível: Juiz: Dra. Moema Santana Silva: 01.
São José dos Pinhais	2º J. Esp. Cível: Juiz: Dr. Ricardo Reis Augusto de Macedo: 01; Juiz: Dr. Roberto Luiz Santos Negrão:01;  servidores: 01;  3º J. Esp. Cível: Juiz: Dr. Ricardo Augusto Reis de Macedo: 02; Juíza: Dra. Marcia Hubler Mosko:01;  servidores: 01.
Toledo	1ª Vara Cível-Juiz: Dr. Fernando Bueno da Graça: 01;  servidores: 01.
Gab. Des. Rogério Kanayama	servidores: 01.
Depto. Judiciário	servidores: 01.
Depto. de Informática-DTIC	servidores: 01.
TJPR: DTIC – Depto. Tec. e Informação	servidores: 02.
Ouvidoria	servidores: 01.
Presidência	servidores: 01.
2ª Vice-Presidência-Justiça e Cidadania	servidores: 01.
Projeto criança protegida	servidores: 01.

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

COMARCAS	RECLAMAÇÕES
Araucária	1ª Vara Cível: 01
Cascavel	1ª Vara Cível: 01
Curitiba	8ª Vara Cível: 01
Curitiba	9ª Vara Cível: 02
Curitiba	12ª Vara Cível: 01
Curitiba	14ª Vara Cível: 04
Curitiba	16ª Vara Cível: 01
Curitiba	19ª Vara Cível: 01
Curitiba	1ª Vara de Fazenda: 01
Curitiba	2ª Vara da Fazenda: 02
Curitiba	2º Juizado Esp. Cível: 01
Curitiba	6º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	12º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	14º J. Esp. Cível: 01
Curitiba	Núcleo de Conciliação das Varas de Família: 01;
Curitiba	V. Desc. de Sta. Felicidade: 02
Curitiba	J. Violência Doméstica: 01
Fazenda Rio Grande	Juizado Especial Cível: 01
Guarapuava	Geral – Fórum: 01
Laranjeiras do Sul	2ª Vara Cível: 01
Matinhos	Vara Cível: 01
Maringá	Geral Fórum: 01
Maringá	6ª Vara Cível: 01
Paranavaí	Juizado Especial Cível: 01
Piraquara	Vara Cível: 01
Ponta Grossa	Vara da Infância e Juventude: 02
Ponta Grossa	3º Juizado Especial Cível: 01
São José dos Pinhais	Vara de Acidentes do Trabalho: 01
Telêmaco Borba	J. Esp. Cível: 01
TJ – DTIC	Servidores: 01;
TJ – Segurança – Mauá	Servidores: 01

➤ **Faz-se necessário destacar as principais sugestões efetuadas à Ouvidoria em 2015:**

Dentre as 102 (cento e duas) sugestões recebidas através do formulário, destacam-se:

Consulta Processual - site TJ
Consulta Processual - site TJ por nome
SITE - Atualização de telefones
Criação de e-mails para protocolo
Inclusão dos e-mails no site do TJPR
Implantação do meio de comunicação eletrônica entre Tribunais
Melhorias Gerais - SITE TJ e PROJUDI
Consulta Processual - PROJUDI
PROJUDI - Protocolo digital para não advogados
Trâmite Processual - PROJUDI
Incentivo financeiro aos assessores de 1º grau. Equiparação salarial com os assessores de 2º grau
Instalação de computadores nos balcões de atendimento dos Juizados Especiais para tornar possível a visualização das peças processuais pelas partes que, pela baixa instrução, não acessam o Projudi.
Reconhecimento aos juízes leigos
Vedação ao uso de atestados para consulta em horário do expediente.
Plano de Carreira para estagiários
E-mail com código de barras de protesto
Sugestão da criação de um Tribunal de ética formado só por mulheres
Sondagem nas estruturas da reforma do prédio do Palácio da Justiça
Cadastro de PERITOS
Aumento de salários dos funcionários dos cartórios extrajudiciais
Fornecimento de cópias de matrículas digitalizadas e por email por parte dos cartórios.
Implantação de Vara de Direito Bancário principalmente para a Comarca de Curitiba
Arquivamento das atas no sistema SEI
Instalação de lombada eletrônica na Rua da Glória, Fórum da Infância
Implantação de um setor do Departamento Judiciário no prédio anexo
Implantação de um canal de atendimento entre advogados e serventias
Implantação de "drive thru" de processos em 1º grau - Sugestão da Juíza GENEVIEVE PAIM PAGANELLA
Contratação de funcionários e abertura de sala de audiência - JEC Altônia

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

- ✓ Adoção: 01;
- ✓ Anônima: 01;
- ✓ Auxílio Alimentação: 01;
- ✓ Auxílio Moradia Juizes: 01;
- ✓ Cadastrais: 06;
- ✓ Carta Precatória: 16;
- ✓ Cadastro Auxiliares da Justiça: 01;
- ✓ Cadastro de Jurados: 01;
- ✓ Cadastro de Peritos: 01;
- ✓ Competência outras Ouvidorias: 03;
- ✓ Construção centro Judiciário: 01;
- ✓ Emissão de Certidões: 07;
- ✓ Informações Esaj: 01;
- ✓ ESEJE: 01;
- ✓ Estatuto dos Funcionários: 01;
- ✓ Foro Extrajudicial: 20;
- ✓ Gerais TJPR: 01;
- ✓ Greve Bancos: 01;
- ✓ Indulto de Natal: 01;
- ✓ Instruções Normativas: 01;
- ✓ Jurisprudência: 02;
- ✓ Lei de Acesso à Informação: 03;
- ✓ Leilão: 01;
- ✓ Licitação: 02;
- ✓ Não compete às outras Ouvidorias:
- ✓ Ofício Distribuidor: 09;
- ✓ Outras Ouvidorias: 04;
- ✓ OAB-PR:01;
- ✓ Plantão Judiciário:01;
- ✓ Precatórios: 10;
- ✓ Processuais: 53;
- ✓ Projeto Justiça nos bairros: 01;
- ✓ Protocolo: 02;
- ✓ Publicação Diário da Justiça: 01;
- ✓ Regimento Interno: 01;
- ✓ RENAJU/DETRAN: 02;
- ✓ Recesso: 01;
- ✓ Sistema Push: 01.

## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do Ano 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, extrajudiciais e administrativas.

Observe-se que no 1º trimestre a Ouvidoria-Geral, ainda estava vinculada ao Gabinete do Corregedor-Geral, passando no 2º trimestre a sua vinculação à Presidência deste egrégio Tribunal de Justiça.

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 Juizes 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.

Neste relatório anual, buscou-se também efetuar um comparativo com o ano anterior (2014), com o objetivo de observar as deficiências e melhorias ocorridas em face das reclamações recebidas. Tal comparativo irá propiciar ao órgão competente material para subsidiar as deficiências.

*Des. Arquelau Araujo Ribas*  
*Ouvidor-Geral*

*Des<sup>a</sup>. Lenice Bodstein*  
*Ouvidora Substituta*

*Cláudia Sabatoski*  
*Coordenadora da Ouvidoria-Geral*