

“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. Arquelau Araujo Ribas

Ouvidora Substituta

Des. Lenice Bodstein

Coordenadora

Cláudia Sabatoski

Servidores

Assessor Gabinete do Ouvidor-Geral:

Maurício Cardoso Segundo

Atendimento Telefônico:

Célia Zaquie Cury Zacharias

Atendimento Pessoal:

Avani Sebastiana Araújo Ribas

Claudia Chipon Staude (estagiária de pós-graduação)

Edenilce Martini Mombach (estagiária de pós-graduação)

Análise

Neusa Miretzki Boruch

Raul Lima Thereza

Estagiários de pós-graduação

Adriana Carolina Lazzaris Berejuk

Caio Murilo Kerling

Marcus Vinicius Possenti

Estagiária de graduação

Eduardo Kopi Kimura

Mariana Mello Minosso

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, podem ser utilizados pela Corregedoria Geral da Justiça como norte orientador das correições. As equipes correicionais podem atuar 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 4º trimestre de 2016 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-ouvidoria>.

- ✓  **Telefone:** 0800-200-1003.

- ✓  **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.

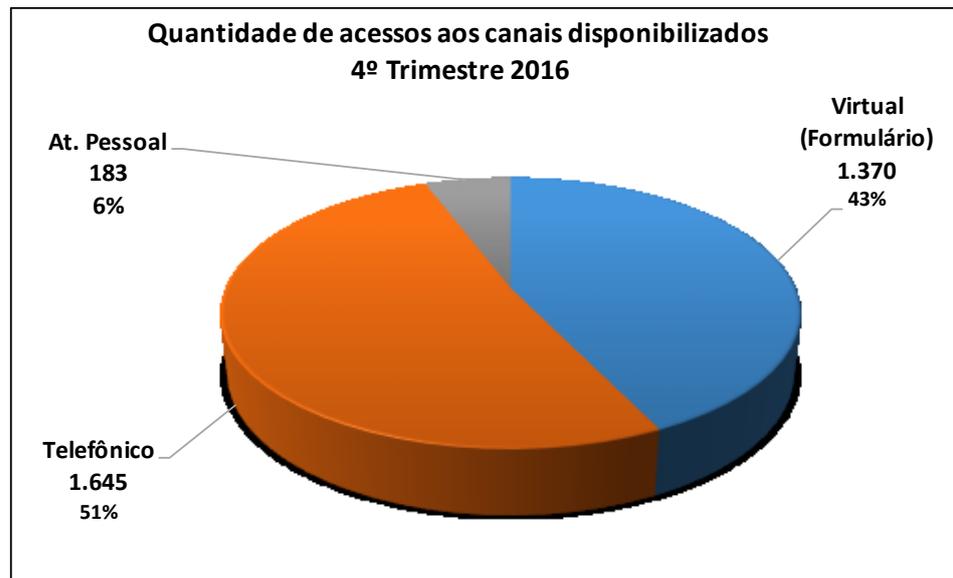
➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO 4º TRIMESTRE DE 2.016:

No 4º trimestre de 2016, o número de atendimentos totalizou **3.198**(três mil, cento e noventa e oito) acessos.

Em Outubro, Novembro e Dezembro a Ouvidoria recebeu **1.370**(Hum mil, trezentos e setenta) solicitações via formulário;

1.645 (Hum mil, seiscentos e quarenta e cinco) via telefone e foram efetuados **183** (cento e oitenta e três) atendimentos pessoais.

Canal – Meio Disponível	Outubro	Novembro	Dezembro	total
Eletrônico (Formulário)	592	571	207	1.370
Telefônico	620	613	412	1.645
Atendimento Pessoal	68	62	53	183
Total de Acessos	1.280	1.246	672	3.198



➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em **1.645** (hum mil, seiscentos e quarenta e cinco), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **1.318** (Hum mil, trezentos e dezoito), ou seja, **80%** (oitenta 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,

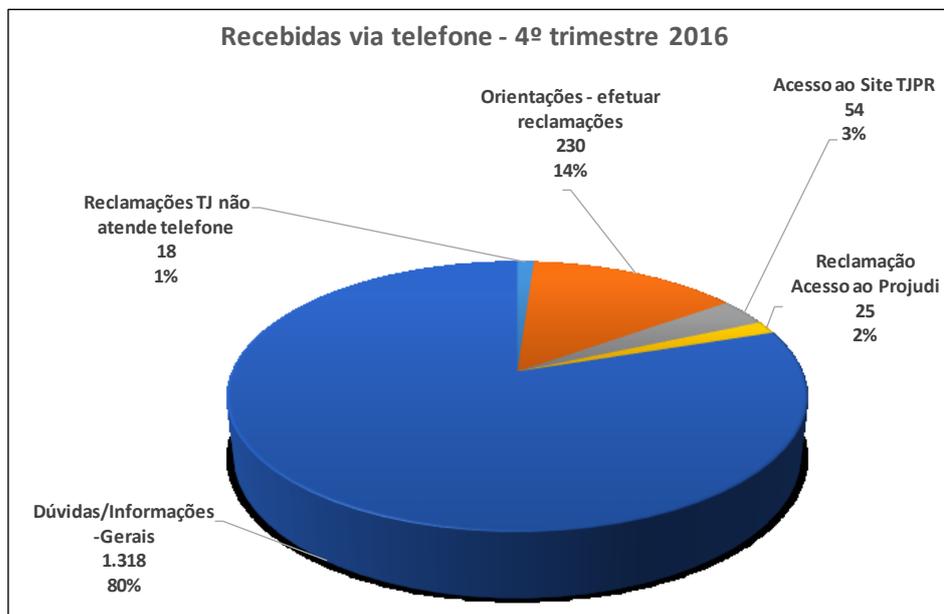
decretos, etc), tabela de custas e preenchimento de guias de recolhimento de custas.

✓ Também **18** (dezoito), ou seja, **01%** (um por cento), reclamações de que a telefonia do TJ não atende através do telefone geral (41) 3200-2000.

✓ Foram **54** (cinquenta e quatro), ou seja, **03%** (três 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 **25** (vinte e cinco), ou seja **02%** (dois por cento) reclamações, via telefone no período.

✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **230** (duzentos e trinta), **14%** (quatorze por cento).

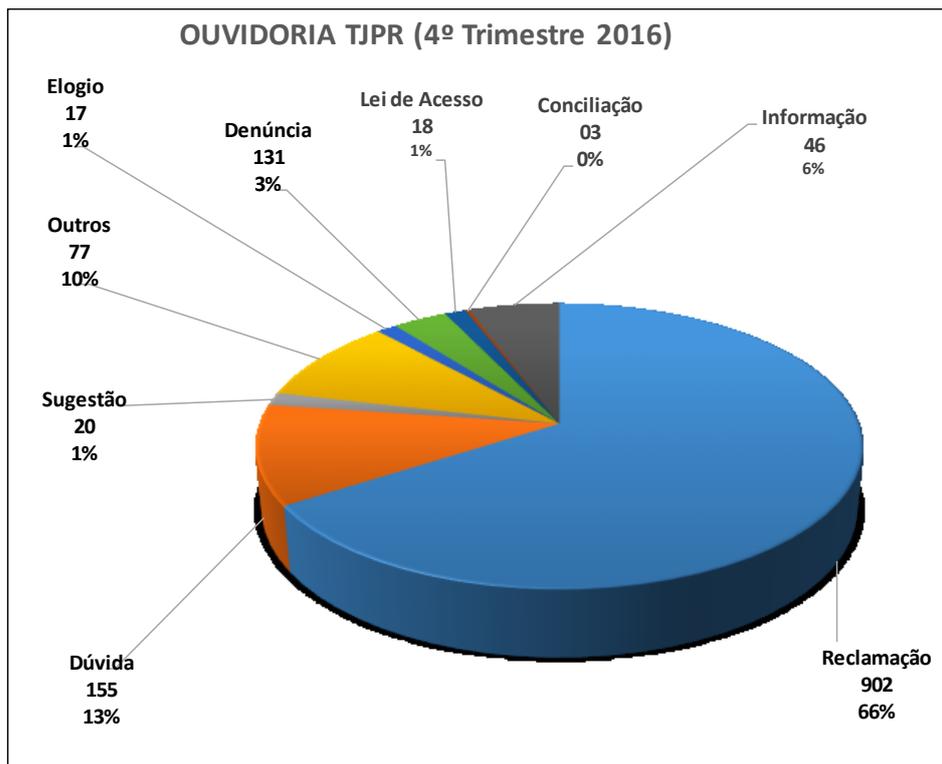


➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA POR FORMULÁRIO – ELETRÔNICO

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

✓ No 4º Trimestre de 2016, identificadas dentre os itens “dúvidas” 155 (cento e cinquenta e cinco), “Informações” 46 (quarenta e seis) e “Outros”, 77 (setenta e sete).

- ✓ As “reclamações” totalizaram 902 (novecentos e duas).
- ✓ “Elogios” 17 (dezessete), “Sugestões” 20 (vinte) e foram 131 (cento e trinta e uma) “denúncias”.
- ✓ “Lei de Acesso” 18 (dezoito).
- ✓ “Conciliação” (informações), 03(três).



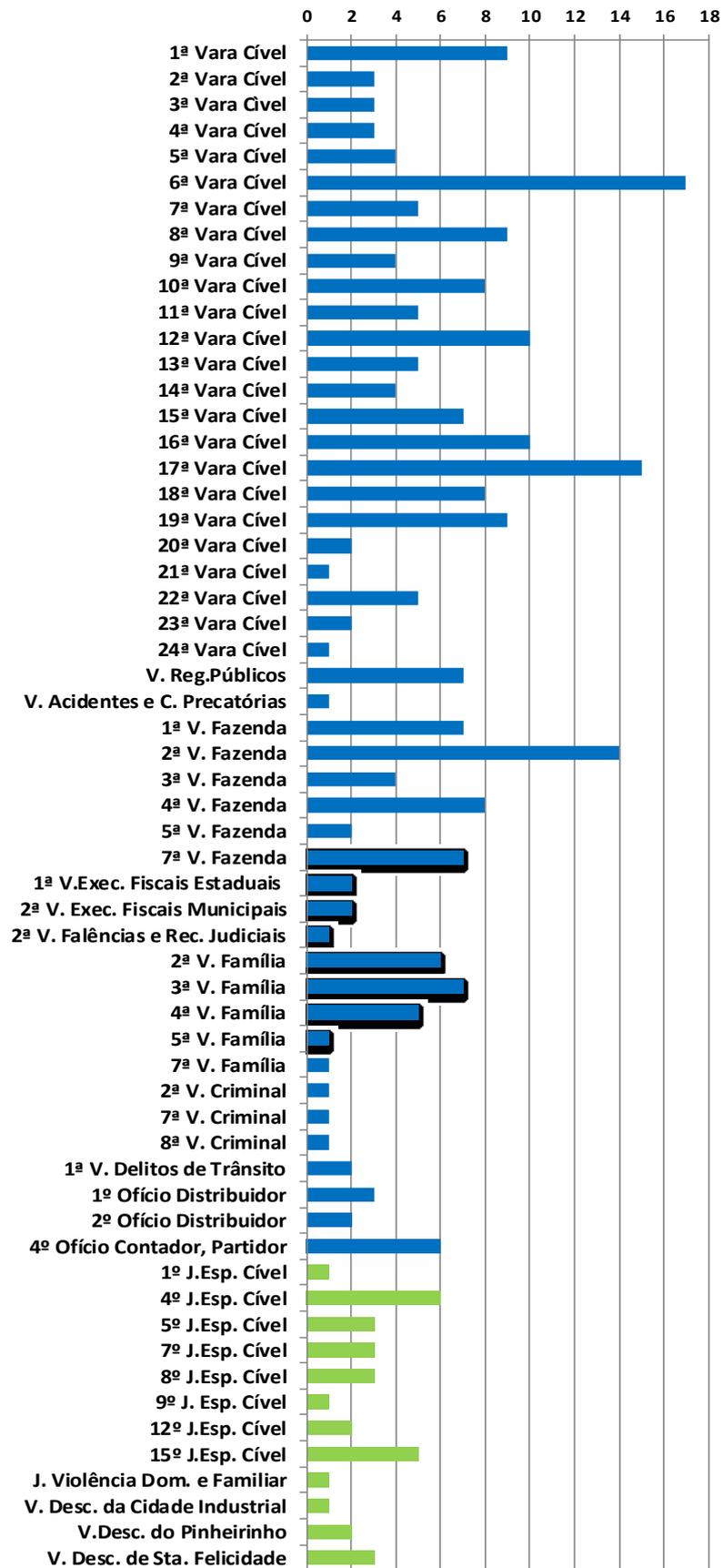
➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

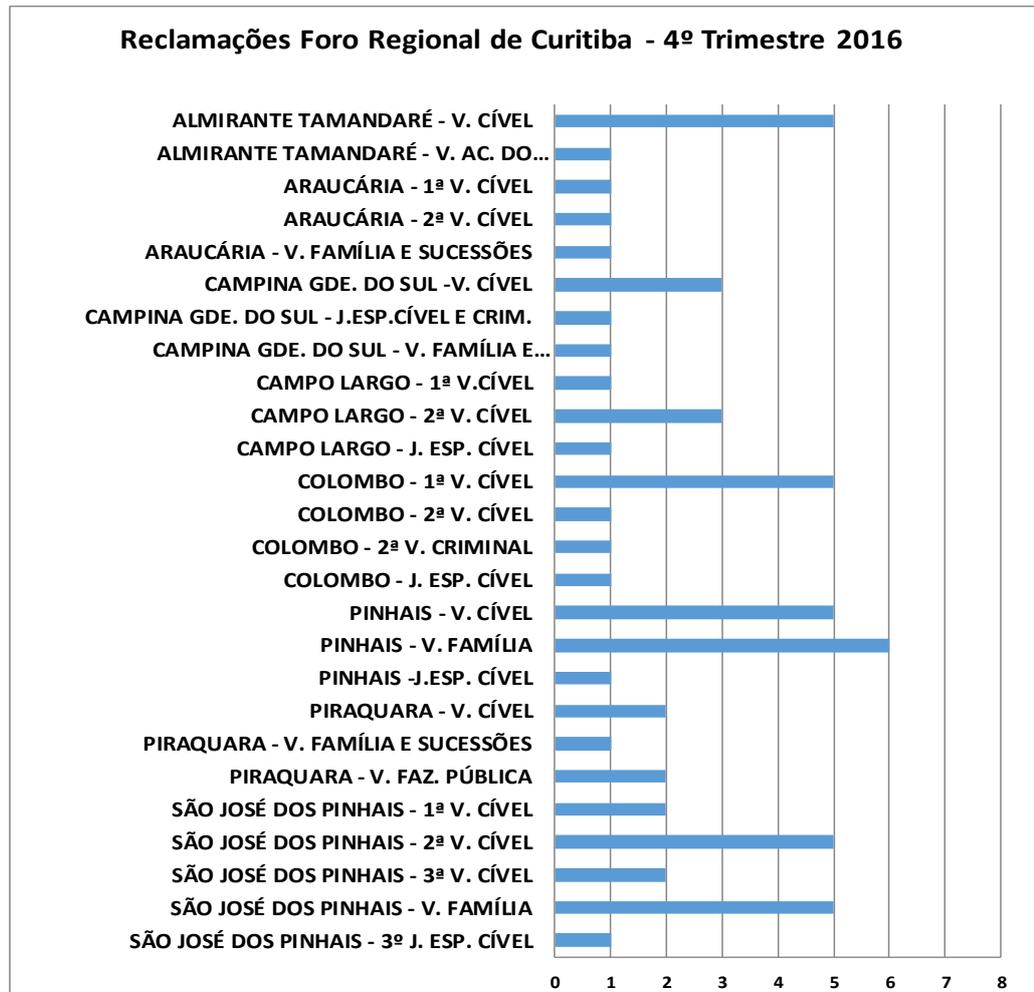
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, registre-se,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

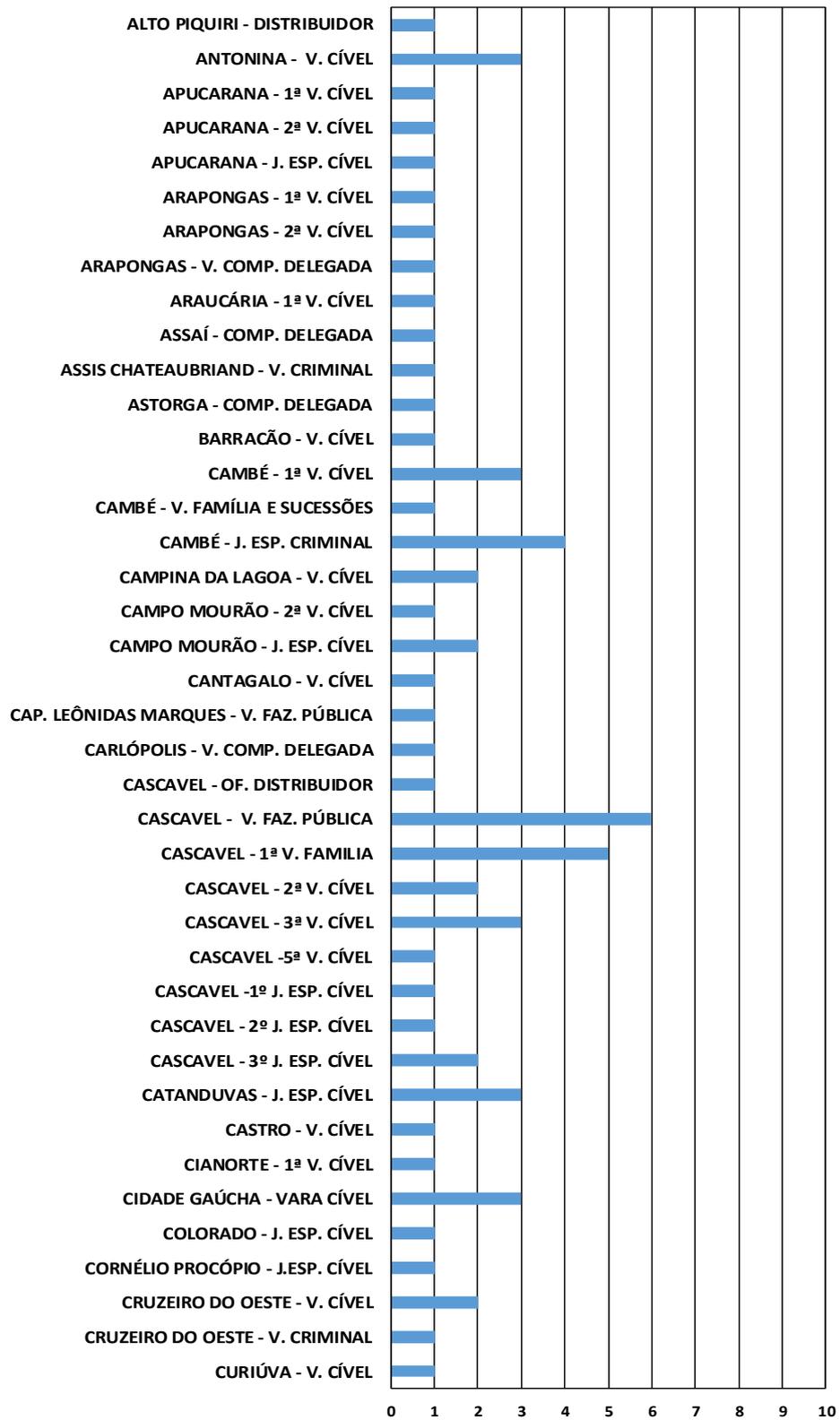
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.

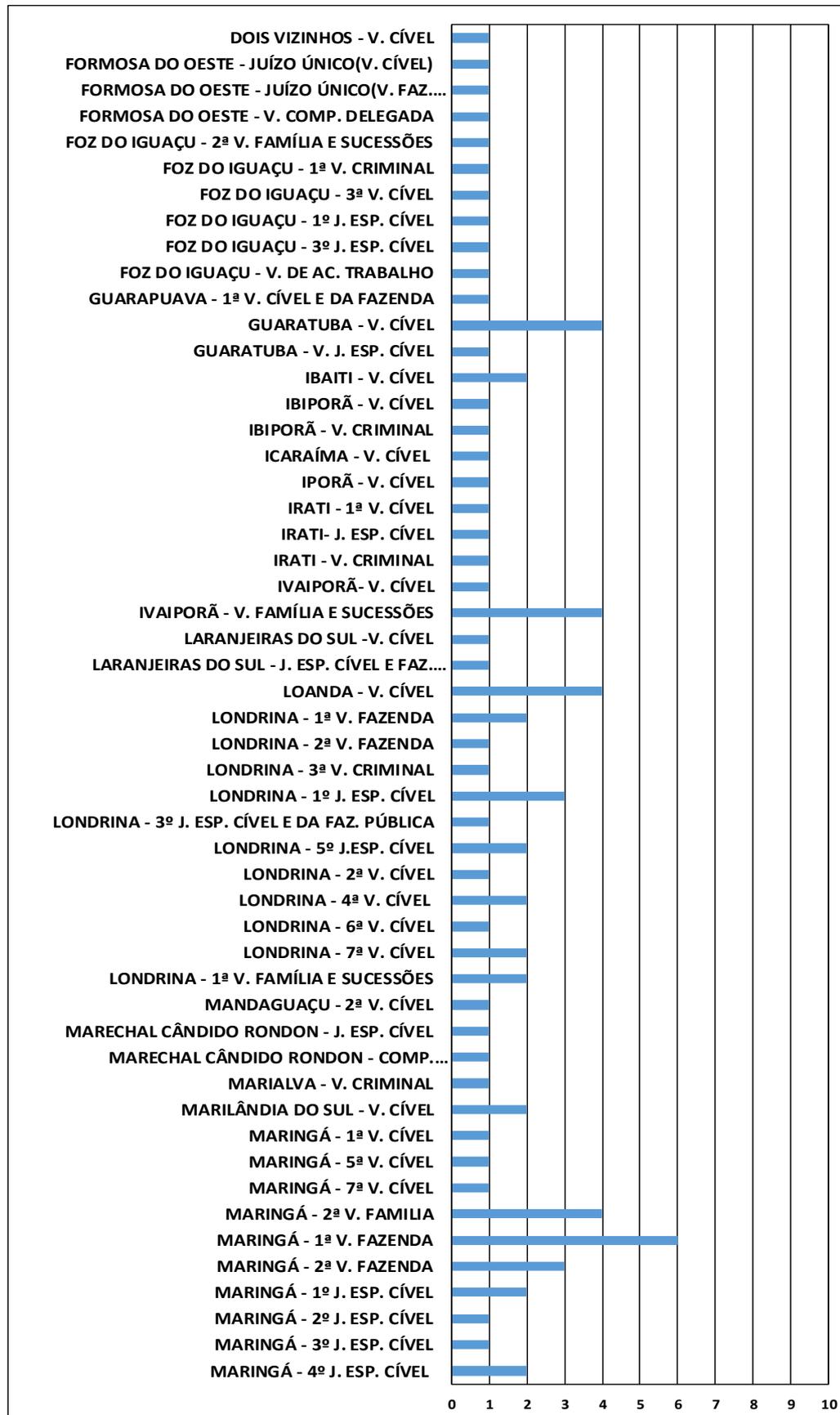
Reclamação do trâmite - Capital - 4º Trimestre 2016

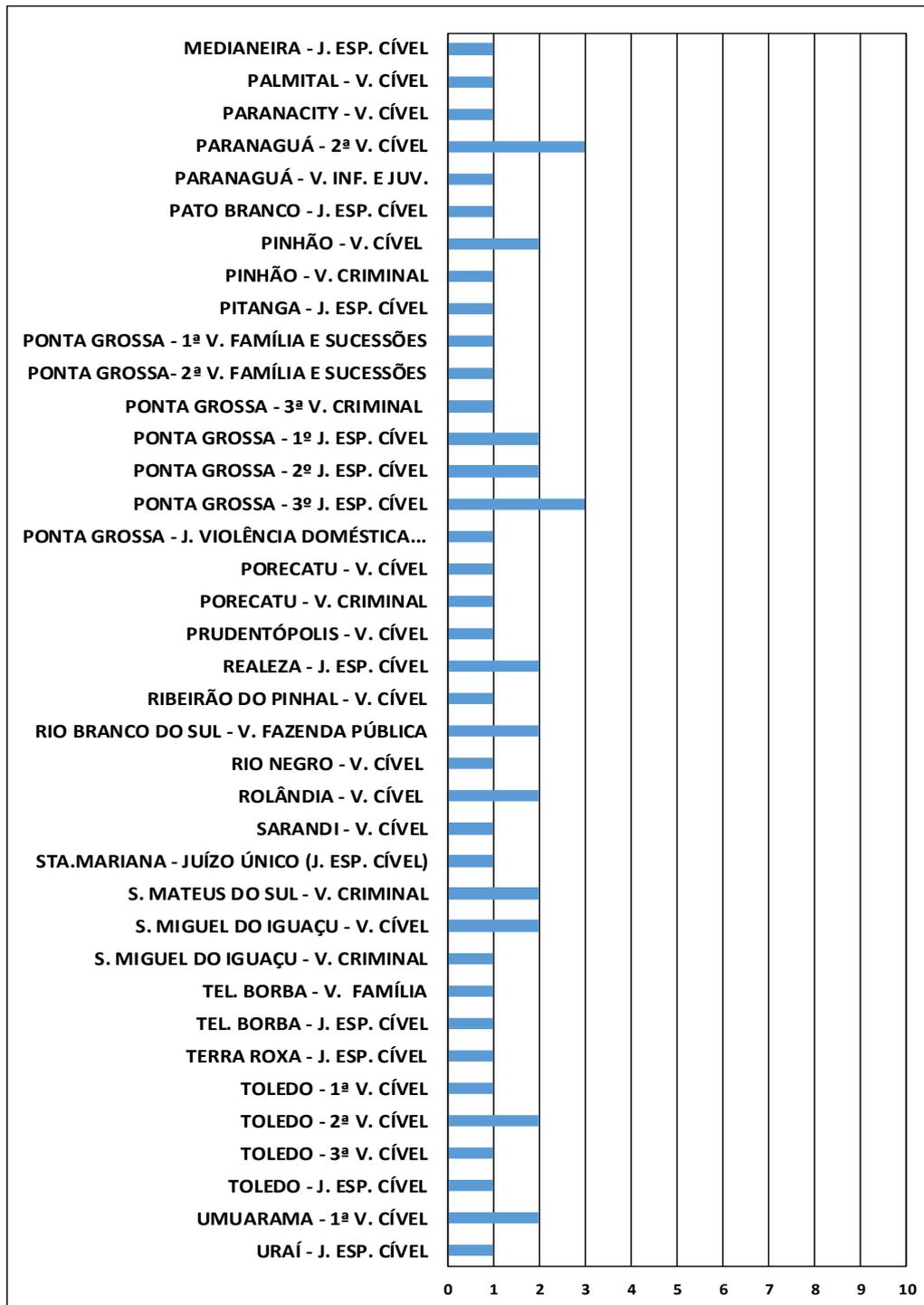


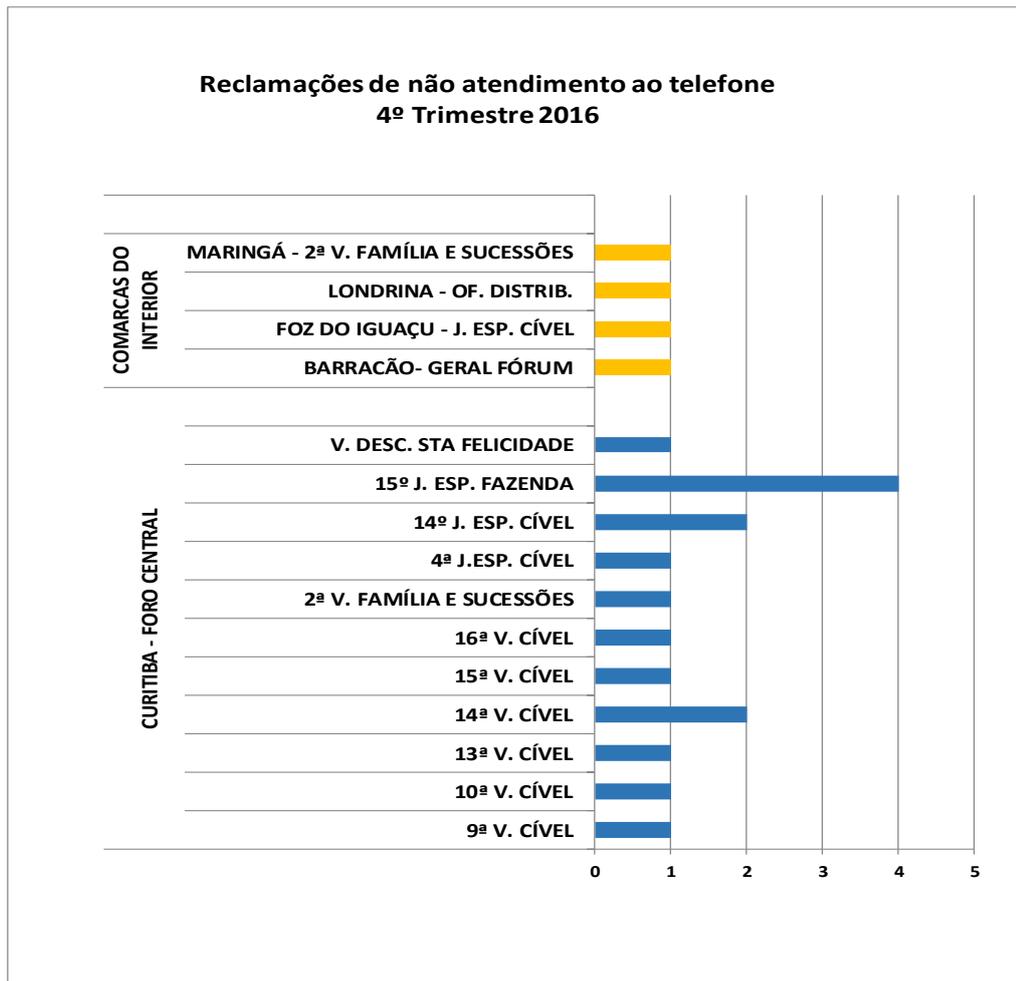


Reclamações - Comarcas do Interior - 4º Trimestre 2016



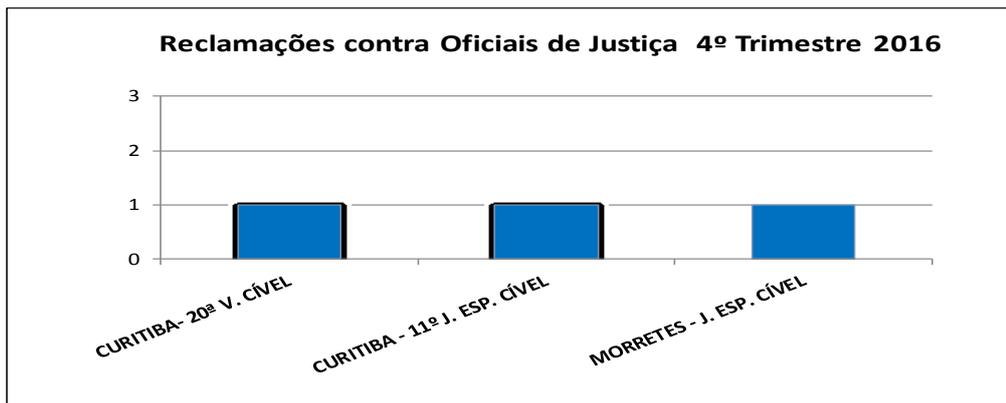






➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

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.

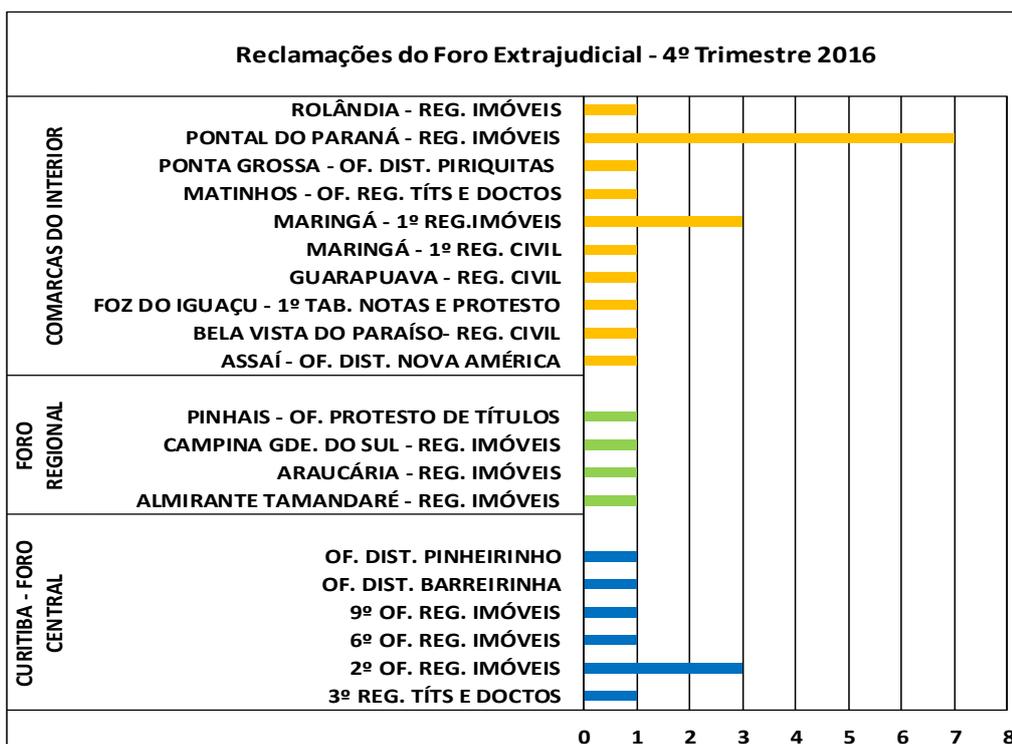


➤ **FORO EXTRAJUDICIAL**

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.

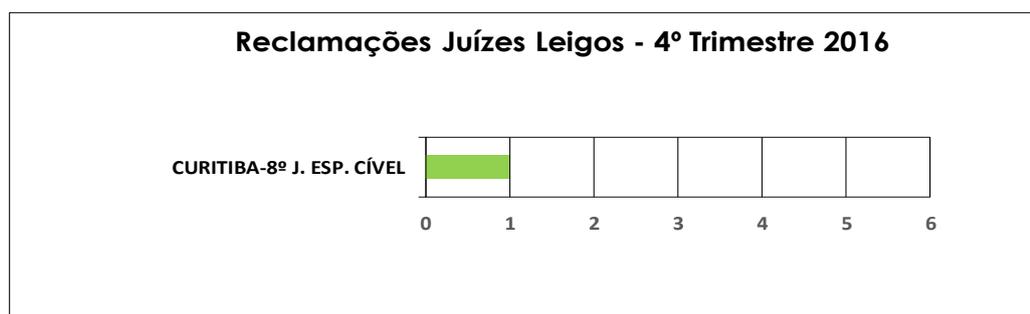
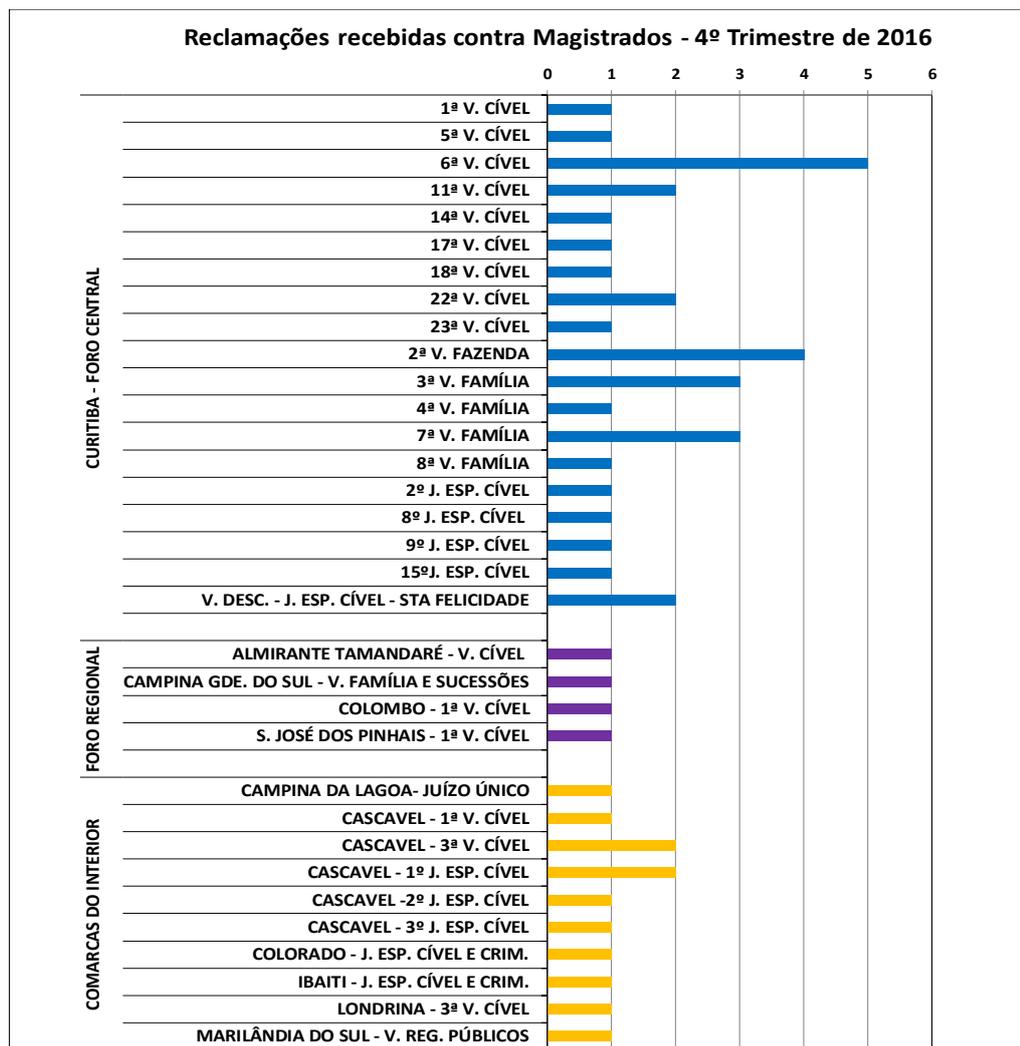
É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, facilitando a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

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:

- ✓ 5ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 6ª Câmara Cível: 04 (quatro);
- ✓ 8ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 9ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 10ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 11ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 12ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 13ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 17ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 02 (duas).

➤ Demais reclamações e dúvidas em geral:

- Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 38 (trinta e oito).
- Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
 - - Ouvidoria - CNJ: outubro: 15; novembro: 18; dezembro: 07; somando- se: 40 (quarenta).
- Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais:
 - 1ª Turma Recursal: 01 (uma);
 - 3ª Turma Recursal: 01 (uma).
- Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos realizados no TJPR: 16 (dezesesseis).
- Acesso à Tabela de Custas: 15 (quinze).

- Reclamações de cunho jurisdicional: 149 (cento e quarenta e nove).
- Conclusos há mais de 90 dias 2º grau de jurisdição:
 - ✓ 11ª Câmara Cível: 01;
 - ✓ 17ª Câmara Cível: 01;
 - ✓ 4ª T. Recursal: 01.

➤ **Reclamações recebidas – TJPR:**

- ✓ Assessoria de Rec. aos Trib. Superiores: 04;
- ✓ Central de Precatórios: 02;
- ✓ Centro de Protocolo Judiciário: 07;
- ✓ Depto. Engenharia: 01;
- ✓ Depto. Informática: 01;
- ✓ Depto. Judiciário: 08;
- ✓ Divisão de Recursos ao Trib. Superiores: 01;
- ✓ Site – TJPR: 01.

➤ **Destaques Gerais - elogios:**

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

Alto Paraná: V. Cível: servidores: 01;
J. Esp. Cível e Crim.: servidores; 02;

Araucária: J. Esp. Cível: Juiz: 02;

Cascavel: 3º J. Esp. Cível: Juiz: 01;

Campo Largo: 1ª V. Cível: servidores: 01;

Curitiba: 15ª V. Cível: Juiz: 01;
16ª V. Cível: servidores: 01;
20ª V. Cível: servidores (of. justiça): 01;
15º J. Esp. Cível e Faz. Pública: Juiz: 01;

Paranavaí: J. Esp. Cível e Criminal: (juízas leigas): 01;

Terra Rica: J. Esp. Cível: servidores: 01;

Pinhais: 1ª V. Criminal: servidores: 01.

➤ **Destaques gerais: Elogios TJPR:**

Ouvidoria: 01.

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

Campo Largo: J. Esp. Cível: servidor: 01;

Capanema: vara Cível: servidor: 01;

Maringá: 2º J. Esp. Cível, Crim. e Faz. Pública: servidor: 01.

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

- ✓ CAJU – Cadastro – Auxiliares da Justiça: 01;
- ✓ CEJA: 01;
- ✓ Certificado Simpósio: 02;
- ✓ Corregedoria-Geral da Justiça: 02;
- ✓ Corregedoria da Justiça: 01;
- ✓ Emissão de Certidões: 09;
- ✓ Foro Extrajudicial: 02;
- ✓ Faltam dados: 15;
- ✓ Manifestações/descartadas/perdidas/não categorizadas: 02;
- ✓ Mesmo teor/manifestação vinculada: 55;
- ✓ Não compete à Ouvidoria/ outras Ouvidorias: 10;
- ✓ Precatório: 02;
- ✓ Processuais: 14;
- ✓ SEI – iniciados - geral: 22;
- ✓ Servidor TJPR: 02;

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 4º Trimestre de 2016 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.

Os números estampados nos quadros e gráficos servem como fundamento para orientar políticas de melhoramento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário do Paraná, bem como prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, fornecendo um panorama geral.

Observa-se que todas as reclamações recebidas foram levadas ao conhecimento dos respectivos reclamados e que nos casos em que foram necessárias medidas a serem tomadas pelos respectivos Juízos estas foram tomadas.

Nota-se também quanto aos departamentos do TJPR, algumas reclamações, que também foram encaminhadas aos respectivos diretores de departamento para as devidas providências, bem como os elogios recebidos.

De modo geral, a Ouvidoria efetuou as comunicações necessárias tanto aos reclamados quanto aos reclamantes, bem como aos órgãos e departamentos a quem recaía o dever de apurar.

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.

Des. Arquelau Araujo Ribas
Ouvidor-Geral

Des^a. Lenice Bodstein
Ouvidora Substituta

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral