

Ouvidoria



Corregedoria-Geral da Justiça
Poder Judiciário do Estado do Paraná

Relatório de Atividades

4º TRIMESTRE 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:

Luciana de Souza Ferreira

Neusa Miretzki Boruch

Estagiários de pós-graduação

Carolina Sobreiro Rodrigues do Prado

Joyce Goinski

Taianne Pawlaski Venâncio

Renata Barreiros Sovierzoski

A Ouvidoria-Geral presta o atendimento aos usuários de duas formas diretas. A primeira, pelo fornecimento de informações, respondendo às consultas simples efetuadas através dos canais disponibilizados. E a segunda, consiste no tratamento pormenorizado das questões apresentadas, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocuções com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução.

As manifestações enviadas são criteriosamente analisadas e todos os esclarecimentos são prestados da forma mais célere possível.

As reclamações cujas situações narradas se encontram dentro da normalidade sequer são levadas ao conhecimento da área a que se referem, embora sejam cuidadosamente respondidas aos usuários de modo a esclarecer sobre a estrutura e atividade do Poder Judiciário.

Quanto às reclamações sobre questões jurisdicionais, a Ouvidoria exerce função pedagógica, esclarecendo aos usuários que o meio adequado de insurgência é o recurso às instâncias superiores e, portanto, não podem ser resolvidas pela Ouvidoria.

As dúvidas, informações ou reivindicações apresentadas que se inserem dentre as atribuições da Ouvidoria recebem tratamento diferenciado, com respostas pessoais e únicas a cada usuário. No caso de consultas, são elas encaminhadas ao Juízo competente ou à Corregedoria-Geral, que podem dirimir as dúvidas, solucionando a questão.

Noutras situações, a Ouvidoria entra em contato diretamente com as unidades judiciárias questionadas, buscando atender plenamente os reclamos dos usuários de modo a não permitir que a questão fique sem solução.

Portanto, a Ouvidoria busca atender a todos os usuários, oferecendo o posicionamento Institucional acerca de suas manifestações.

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria é extraído da base de dados dos diversos canais disponibilizados aos cidadãos constante de sua página no site do TJPR.

Esses dados estatísticos representam retrato preciso e fiel sobre o funcionamento da Justiça estadual paranaense e suas deficiências.

Esses números, além de identificarem a situação da justiça estadual, são utilizados pela Corregedoria Geral da Justiça como norte orientador das correições. As equipes correicionais podem atuar cirurgicamente nas unidades judiciais ou extrajudiciais onde se concentram efetivamente as reclamações. Isso somente é possível através do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria.

Finalmente, através da utilização do SISOUV (SISTEMA DA OUVIDORIA), é possível reunir os dados estatísticos do 4º trimestre de 2014 num único boletim, como se observará mais adiante.

➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO

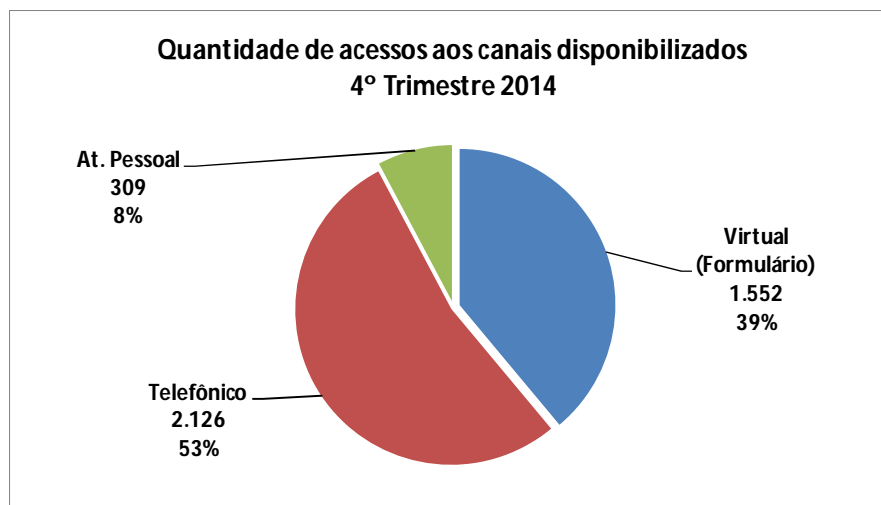
Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

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

Em Outubro, Novembro e Dezembro a Ouvidoria recebeu **1.552** (hum mil quinhentos e cinquenta e duas) solicitações via formulário, **2.126** (duas mil centoe vinte e seis) via telefone e foram efetuados **309** (trezentos e nove) atendimentos pessoais. Totalizando no 4º trimestre de 2014: **3.987** (três mil, novecentos e oitenta e sete) acessos.

➤ QUANTIDADE DE ACESSOS NO 4º TRIMESTRE DE 2.014

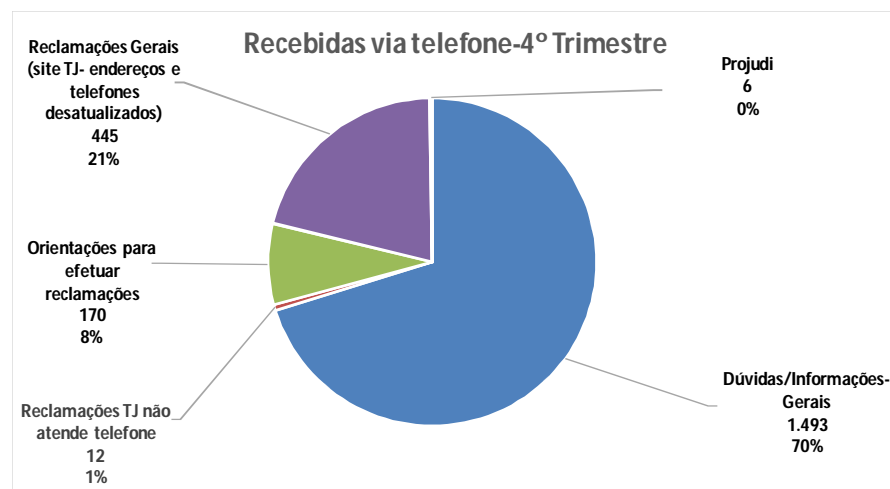
Canal – Meio Disponível	Outubro	Novembro	Dezembro	total
Eletrônico (Formulário)	639	570	343	1.552
Telefônico	532	959	635	2.126
Atendimento Pessoal	110	115	84	309
Total de Acessos	1.281	1.644	1.062	3.987



➤ TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE

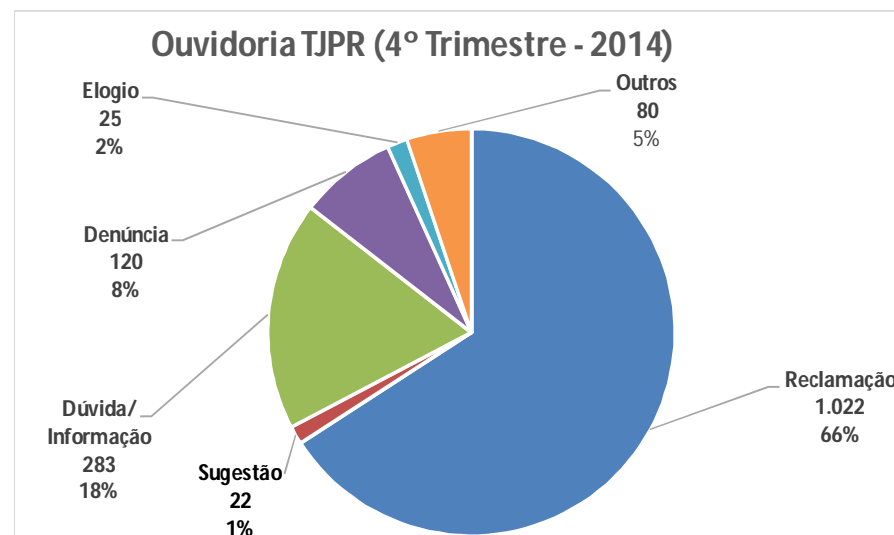
Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em **2.126** (hum mil e setecentos e setenta e nove), verifica-se que:

- ✓ Dúvidas e informações **1.493** (hum mil quatrocentos e noventa e três), ou seja, 70% (setenta 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 **12** (Doze), 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 **06** (seis), ou seja 0% (zero por cento) reclamações, via telefone.
- ✓ Orientações de como efetuar uma reclamação via formulário da ouvidoria foram **170** (cento e setenta), 8% (oito por cento).
- ✓ Reclamações recebidas via telefone, quanto ao site do TJPR, referente a endereços e telefones desatualizados dos foros judiciais e extrajudiciais, foram **445** (quatrocentos e quarenta e cinco), 21% (vinte e um 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 2014, identificadas dentre os itens “dúvidas” (no qual se incluem as informações) 283 (duzentos e oitenta e três) e “Outros”, 80 (oitenta).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 1.022 (hum mil e vinte e dois).
- ✓ “Elogios” 25 (vinte e cinco), “Sugestões” 22 (vinte e dois) e foram 120 (cento e vinte) “denúncias”.

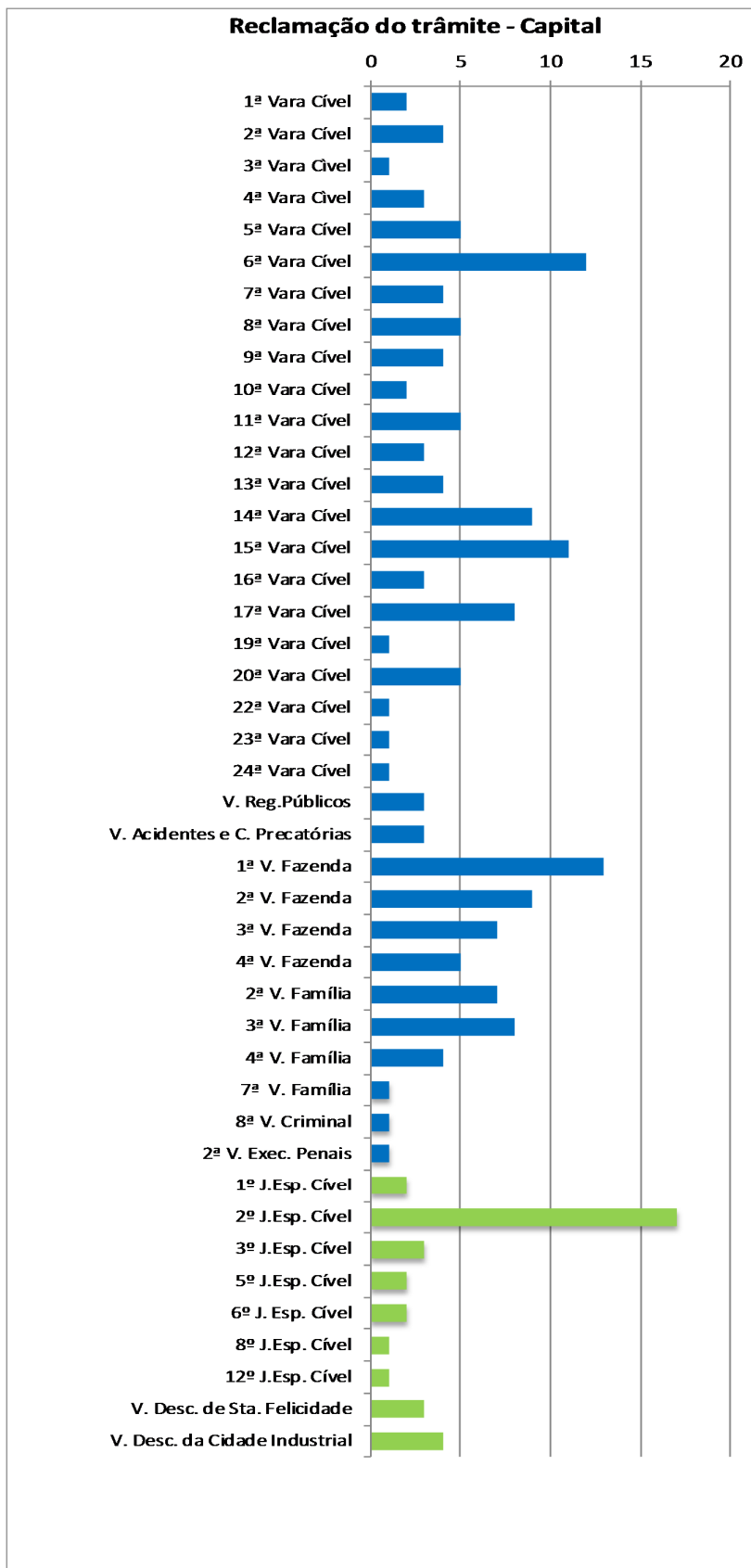


TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

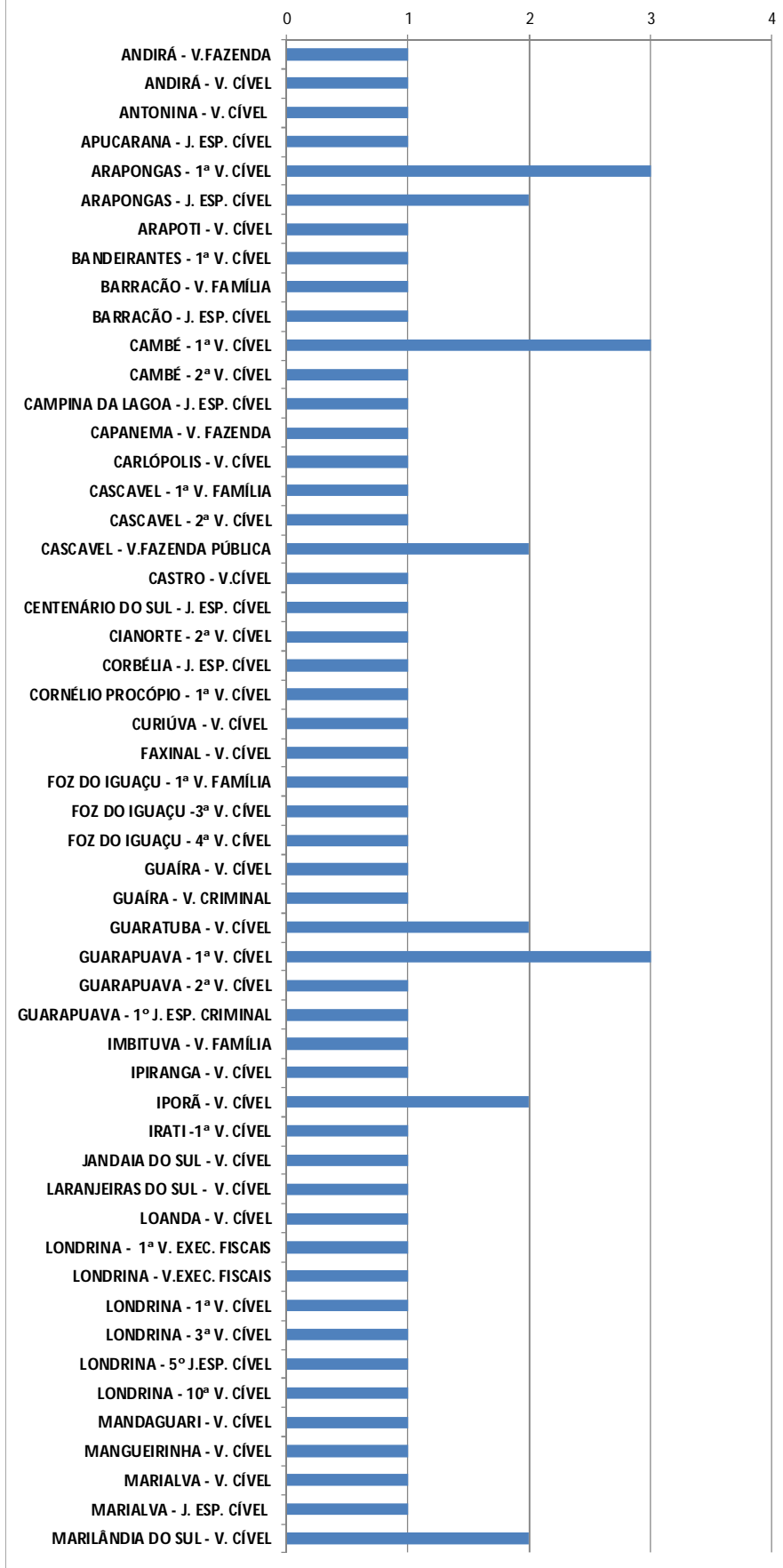
O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito às solicitações recepcionadas no período e atinentes ao funcionamento e atendimento nas unidades judiciais, bem como a ausência ou insuficiência de informações disponibilizadas através da consulta via Assejepar, as quais, registre-se,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

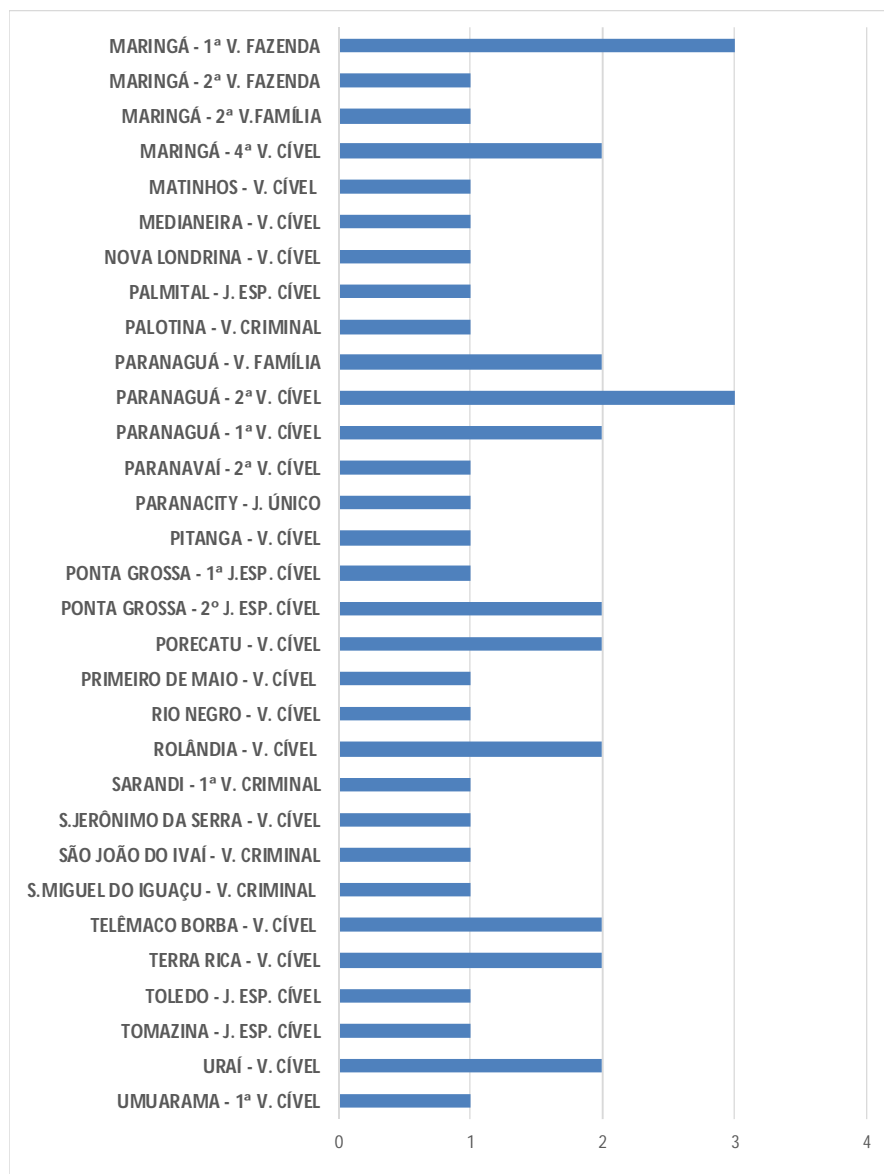
As reclamações atinentes ao trâmite permanecem sendo a demora nas publicações, atraso nas juntadas de documentos, bem como a lentidão para envio dos processos à conclusão judicial.

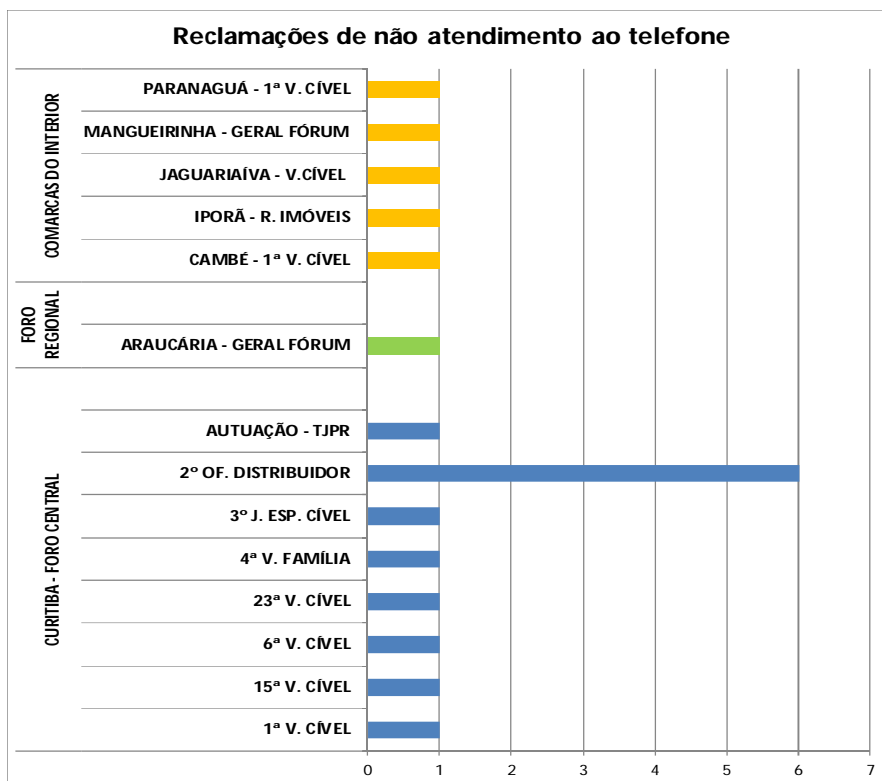
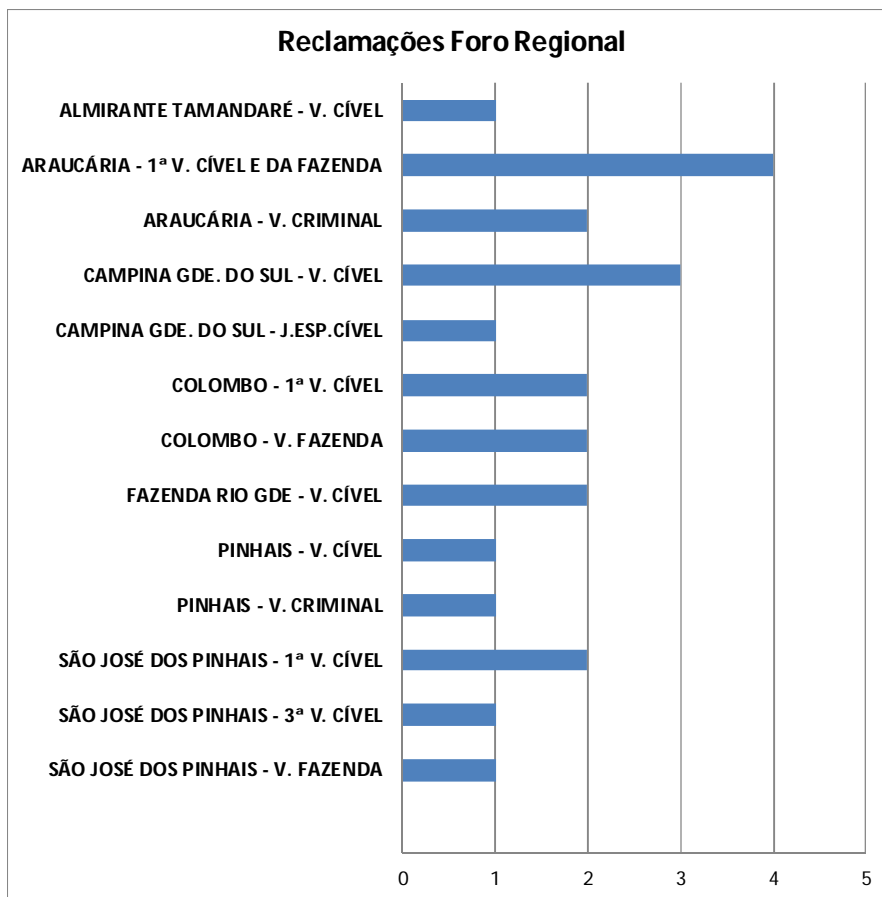
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.



Reclamações - Comarcas do Interior

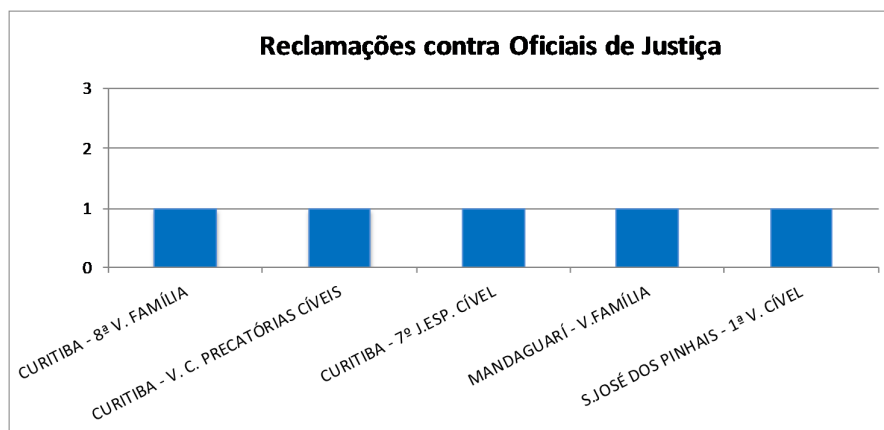






➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

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.

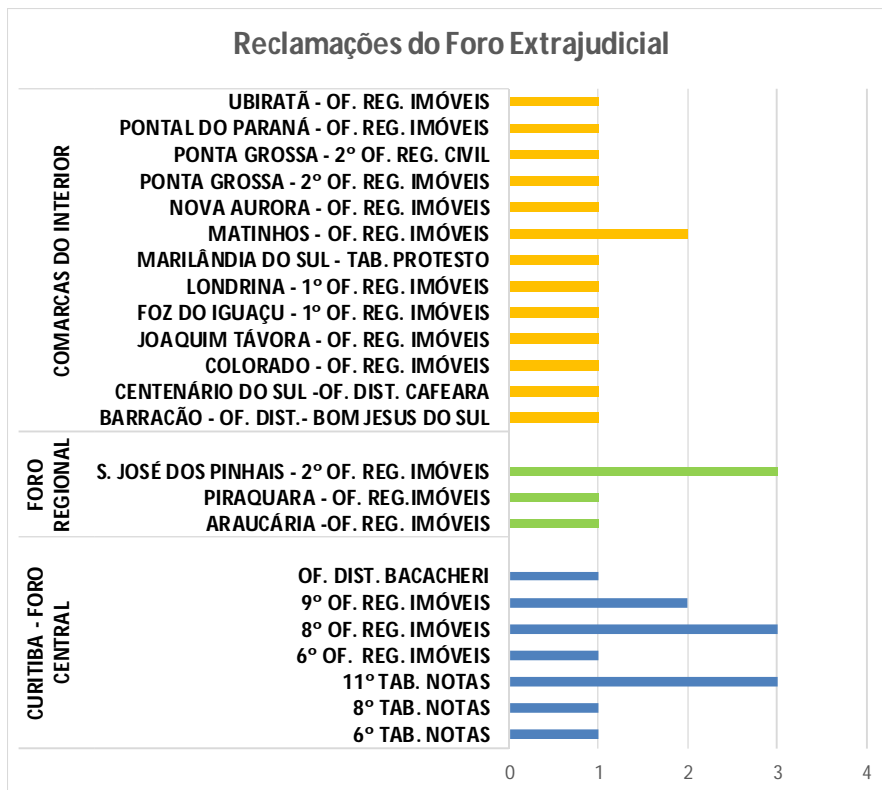


➤ FORO EXTRAJUDICIAL

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.

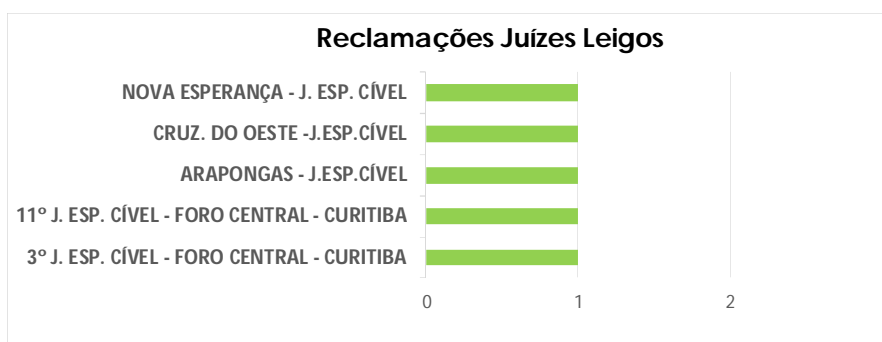
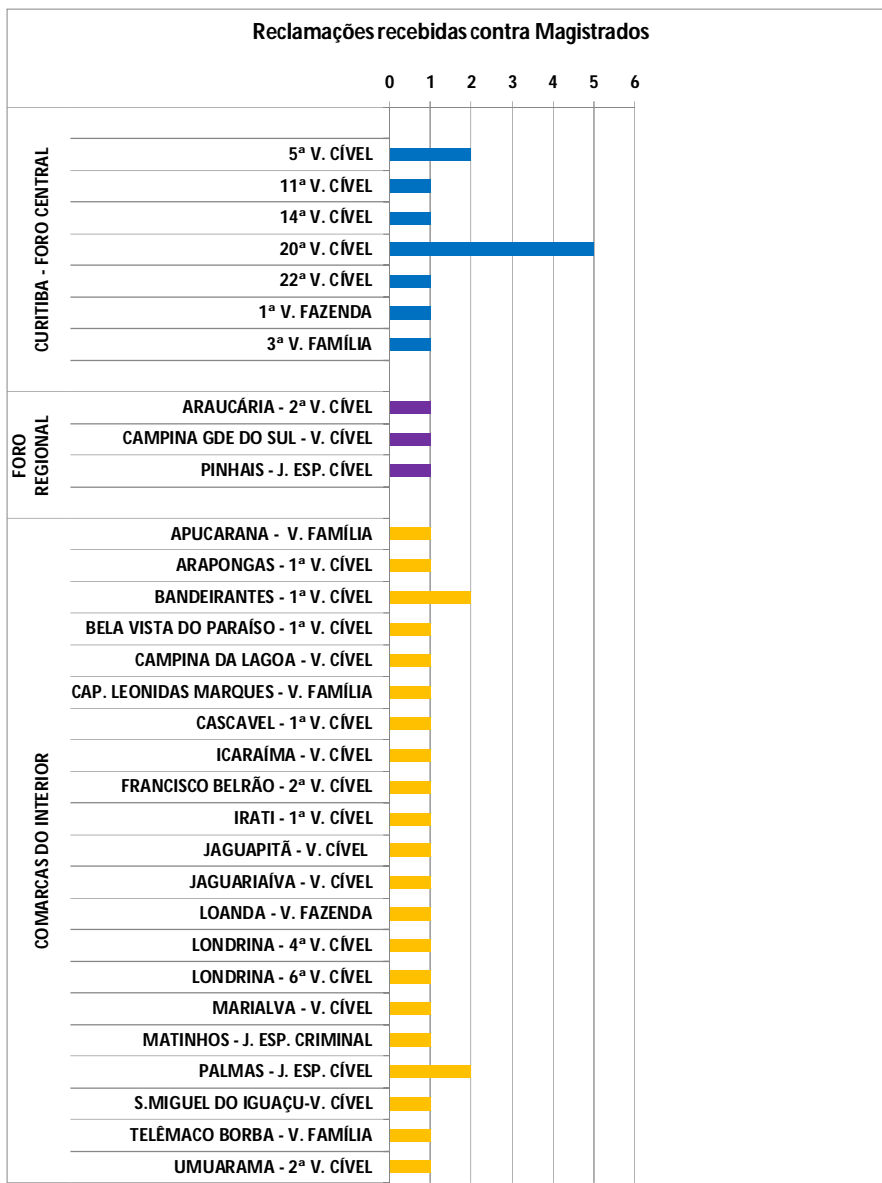
Anote-se ainda, nesse ponto, que todos os agentes delegados contatados pela Ouvidoria continuam diligentes na solução dos problemas levantados.



➤ 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 Juizes correspondentes.



➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

- Observa-se que neste 4º trimestre não ocorreram reclamações quanto à falta de juízes titulares em unidades do Estado.

➤ Reclamações no 2º Grau de Jurisdição:

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:

- ✓ 5ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 7ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 8ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 11ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 12ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 13ª Câmara Cível: 01 (uma);
- ✓ 14ª Câmara Cível: 01(uma);
- ✓ 18ª Câmara Cível: 02 (duas);
- ✓ 2ª Câmara Criminal: 01 (uma).

➤ Demais reclamações e dúvidas em geral:

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI, via formulário: 33(trinta e três).
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
 - ✓ - Ouvidoria - CNJ: outubro: 29; novembro: 28; dezembro: - 26, somando- se: 83(oitenta e três).
 - ✓ - Ouvidoria – OAB/PR: outubro: 06; novembro: 01; dezembro: 00; somando-se: 07 (sete).
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral: 1ª Turma Recursal: 07(sete); e 2ª Turma Recursal: não houveram reclamações.
- ✓ Reclamações e Dúvidas a respeito dos editais de concursos de técnico: 03(três).
- ✓ Reclamações e dúvidas quanto ao acesso ao site do TJPR, via formulário: 07 (sete).
- ✓ Acesso à Tabela de Custas: 21 (vinte e um).
- ✓ Preenchimento de guia de custas: Reclamações e/ou Dúvidas: -- 04 (quatro).
- ✓ Reclamações de cunho jurisdicional: 185 (cento e oitenta e cinco).

➤ **Destaques Gerais - elogios:**

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

Curitiba: 5ª Vara Criminal – Juíza: 01; servidores: 01;
3ª Vara de Família- servidores: 02;
4ª Vara de Fazenda - servidores: 01;
4º Juizado Especial Cível – Juíza: 01;
1º Ofício e Registro de Imóveis: 01.

Bocaiúva do Sul: Vara Criminal: servidores: 01;

Campina Grande do Sul: Juiz Substituto:01

Campo Largo: Vara Criminal – servidores: 01;

Medianeira: Vara Cível – servidores: 02;

Paranaguá: 2ª Vara Cível: servidor:01.

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

Araucária: Juizado especial Cível: 01;

Cascavel: Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra Mulher: 01;

Curitiba: 2º Juizado Especial Criminal: 01; Vara de Infrações Penais: 01;
Vara de Precatórios Cíveis: 01;

Faxinal: Vara Criminal:01;

Foz do Iguaçu: Vara da Infância e Juventude:01;

Irati: Vara Criminal: 01;

Laranjeiras do Sul: Vara Cível: 01;

Pato Branco: J. Especial Cível: 01;

Paranaguá: Geral Fórum: 01;

Piraquara: Registro de Imóveis: 01;

Siqueira Campos: Vara Cível: 01.

➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 4º Trimestre de 2014 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.

Guilherme Frederico Hernandes Denz
Juiz Ouvidor-Geral

Alexandre Barbosa Fabiani
Juiz Ouvidor Substituto

Cláudia Sabatoski
Coordenadora da Ouvidoria-Geral