



*“A Ouvidoria é o canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Paraná, configurando-se na principal ferramenta para a valorização da cidadania e melhoria dos serviços da Justiça.”*

#### ➤ **COMPOSIÇÃO:**

##### **Corregedor-Geral da Justiça**

Des. Lauro Augusto Fabrício de Melo

##### **Corregedor da Justiça**

Des. Eugênio Achille Grandinetti

##### **Ouvidora-Geral da Justiça**

Vânia Maria da Silva Kramer

##### **Ouvidor Substituto**

Guilherme Frederico Hernandes Denz

##### **Coordenadora**

Cláudia Sabatoski

##### **Servidores**

Cristina Cachuba  
Isabela Bitencourt Munhoz da Rocha  
Leopoldo Mercer Neto  
Lilian Kanayma  
Luciana de Souza Ferreira  
Sheila Henrietti Gomes da Silva  
Sidney Pinheiro Filho

##### **Estagiários de pós-graduação**

Aline Priscila Caldeira Ximenez  
Mariana Montenegro de Oliveira  
Monique Vanessa Pens  
Tatiana Faria da Silva

##### **Estagiários de graduação**

Gabriela Gama Stinglin

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 e nem devem ser endereçadas à Corregedoria-Geral da Justiça.

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 correções. 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 1º trimestre num único boletim, como se observará mais adiante.

### ➤ METAS PARA 2013

As metas iniciais para 2013 objetivam o aprimoramento do trabalho da Ouvidoria-Geral e são apresentadas na sequência:

- ✓ Com base nas reclamações ou sugestões efetuadas pelos usuários em relação aos serviços prestados, propor melhorias aos setores competentes do Tribunal de Justiça que visem ao aprimoramento da prestação jurisdicional.
- ✓ Realizar reuniões quinzenais com a equipe da Ouvidoria e a Ouvidora-Geral da Justiça para mapear as reclamações recebidas, analisar as respostas concedidas e verificar se houve atendimento pleno, dentro das possibilidades da Ouvidoria, ao solicitado pelo usuário.
- ✓ Implantar o sistema de cartas selo para ampliar o canal de acesso do cidadão com o Poder Judiciário. Efetuada num primeiro momento no Foro Central de Curitiba, em caráter experimental, e, após, ser estendida para as demais comarcas do Estado do Paraná. O objetivo é ouvir mais para poder detectar as deficiências e possibilitar a composição de relatórios mais completos e detalhados.
- ✓ Elaborar pesquisas de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria.
- ✓ Aprimorar e adequar a base de dados do sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria, já instalado, o SISOUV, adquirido através de termo de cooperação com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal.

### ➤ ANÁLISE DA DEMANDA – QUANTO AOS CANAIS DE ACESSO

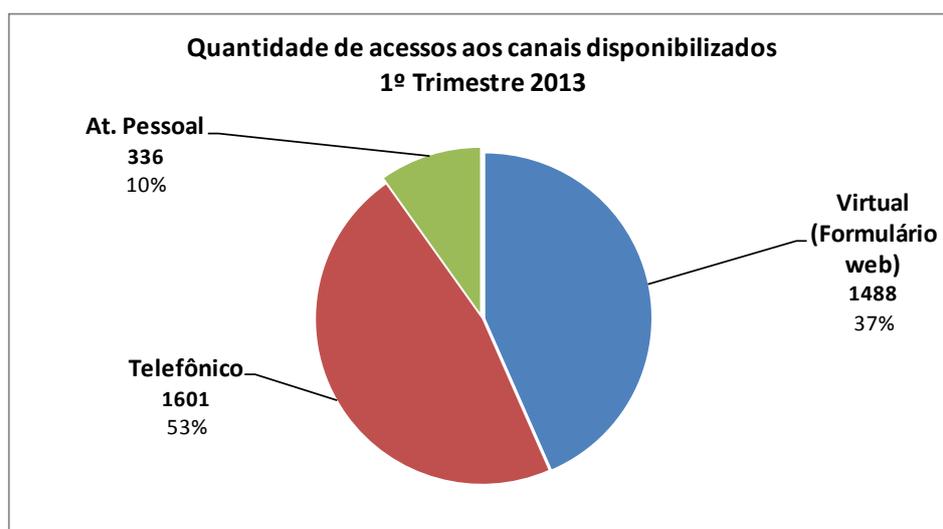
Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- ✓ 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, 1º andar, Palácio da Justiça (Praça Nossa Senhora da Salete s/nº - Centro Cívico – Curitiba –PR).

Em Janeiro, Fevereiro e Março a Ouvidoria recebeu 1.488 solicitações via formulário, 1.601 via telefone e foram efetuados 336 atendimentos pessoais. Totalizando no 1º trimestre 3.425 acessos.

➤ **QUANTIDADE DE ACESSOS NO 1º TRIMESTRE DE 2013**

Canal – Meio Disponível	janeiro	fevereiro	março	total
Eletrônico (Formulário)	425	496	567	1488
Telefônico	544	430	627	1601
Atendimento Pessoal	103	97	136	336
<b>Total de Acessos</b>	<b>1072</b>	<b>1023</b>	<b>1330</b>	<b>3425</b>

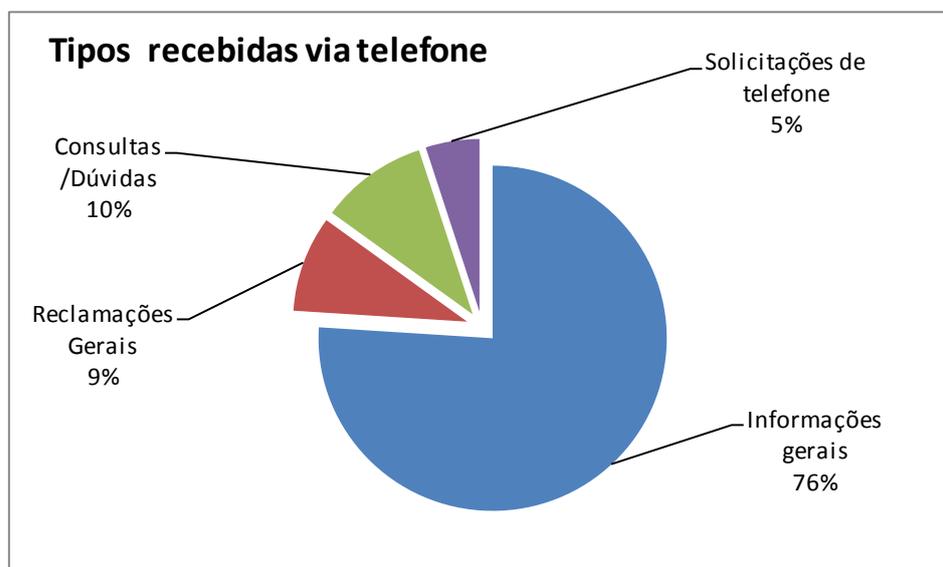


➤ **TIPOS DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA VIA TELEFONE**

Das solicitações recebidas via telefone, totalizadas no trimestre em 1.601 (hum mil seiscentos e uma), verifica-se que:

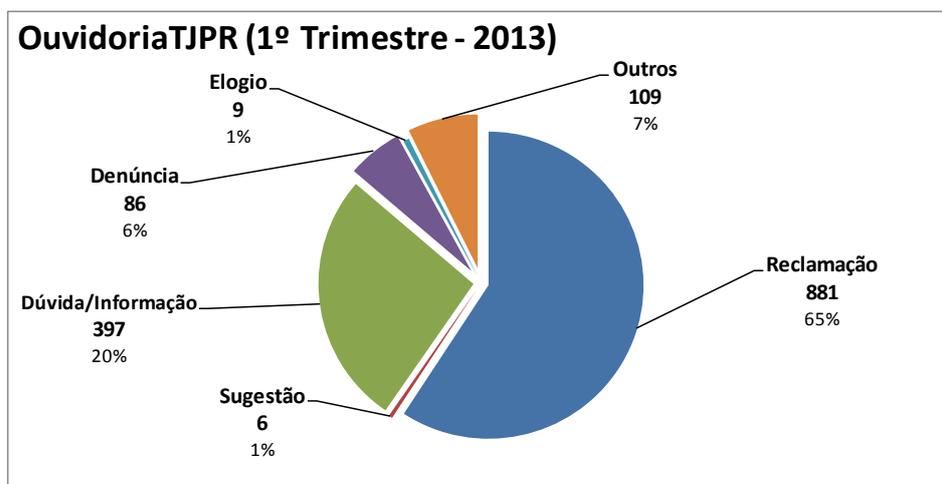
- ✓ Em média 1.217 (hum mil e duzentas e dezessete), ou seja, 76% (setenta e seis por cento) são *solicitações de informações* quanto ao acesso ao Código de Normas, aos demais atos (provimentos, ofícios circulares, instruções, decretos, etc), tabela de custas, preenchimento de guias de recolhimento de custas, consultas de processos, acesso ao projudi, telefones de comarcas e varas, dos ofícios do foro extrajudicial (muitos desatualizados no site) ou informações de como efetuar uma reclamação para a Ouvidoria e para a Corregedoria.
- ✓ Constata-se que 144 (cento e quarenta e quatro), ou seja, 9% (nove 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.

- ✓ Também 160 (cento e sessenta), ou seja, 10% (dez por cento) são recebidas consultas de 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, quando requerem maior complexidade, são orientados a efetuar uma consulta por escrito, quer via formulário, ou diretamente à Corregedoria-Geral.
- ✓ E finalizando, 80 (oitenta), ou seja, 5% (cinco por cento) são solicitações de números de telefones de departamentos e divisões do Tribunal de Justiça, que deveriam ser informados pelo telefone geral do Tribunal, porém por não encontrarem o número geral no site do TJ, optam pelo número da Ouvidoria, que certamente os atenderá.



### ➤ 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 1º Trimestre de 2013, identificadas dentre os itens “informação” (no qual se incluem as dúvidas) e “Outros”, somaram-se 506 (quinhentos e seis).
- ✓ As “reclamações” totalizaram 881 (oitocentas e oitenta e uma).
- ✓ “Elogios” 09 (nove). “Sugestões”, 06 (seis) e foram 86 (oitenta e seis) “denúncias”.

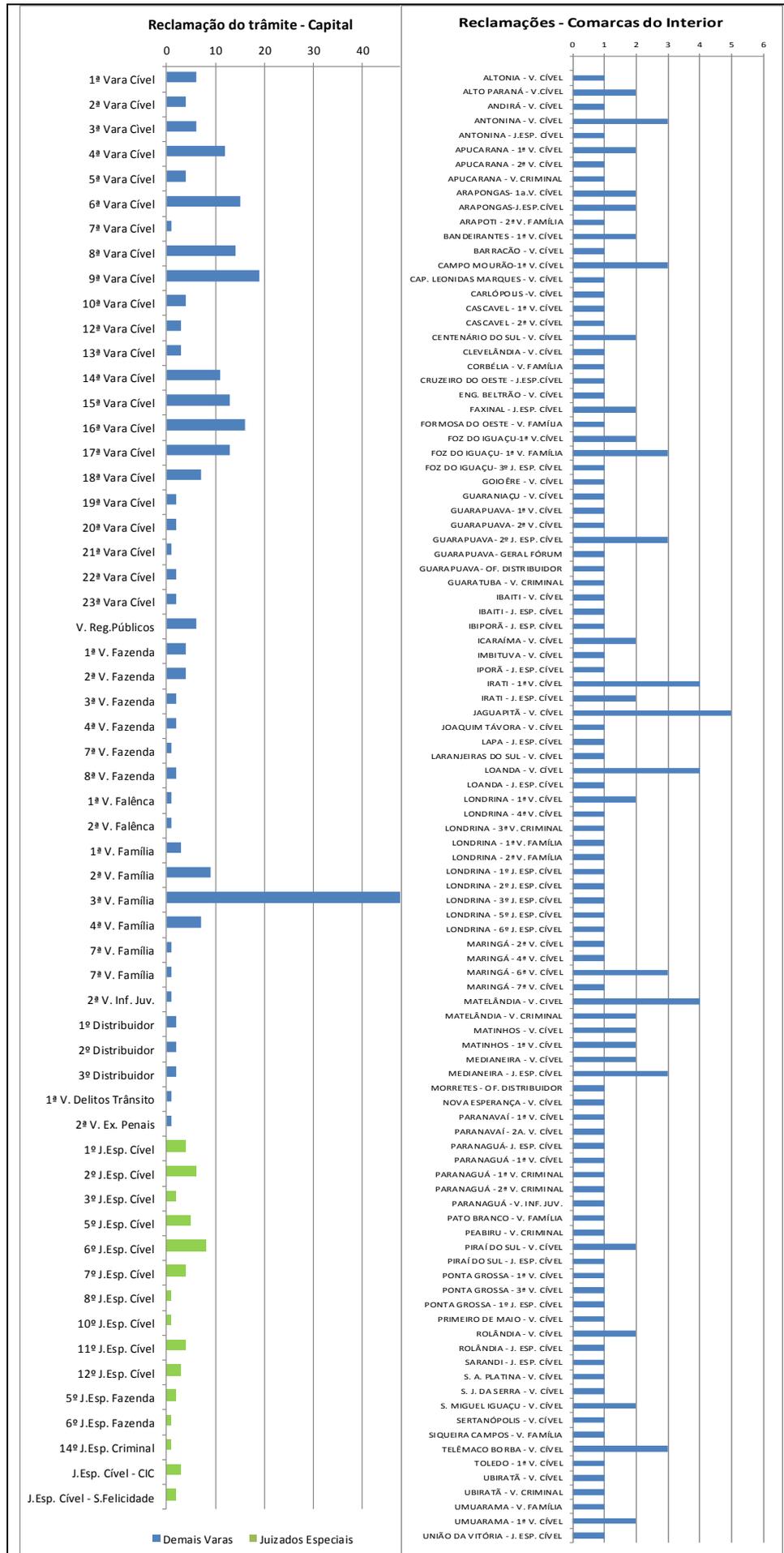


### ➤ TRÂMITE DOS PROCESSOS NAS UNIDADES JUDICIAIS

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.

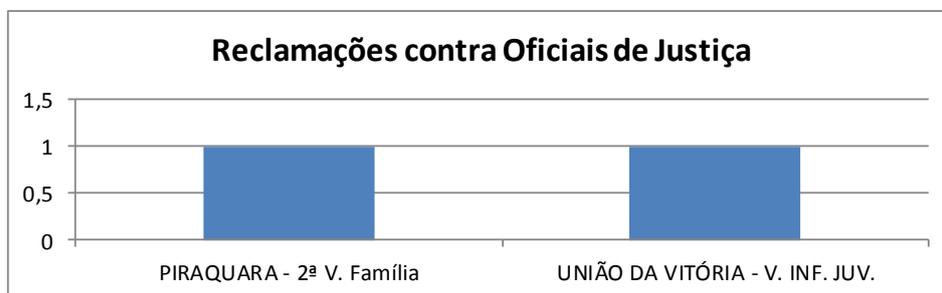
Por fim, persistem reclamações quanto ao atendimento prestado em balcão, ao não atendimento de ligações telefônicas, tanto em relação às partes quanto aos procuradores.





## ➤ RECLAMAÇÕES EM FACE DE OFICIAIS DE JUSTIÇA

Tais reclamações, em geral, recaem sobre a demora em dar cumprimento aos mandados judiciais. A justificativa apresentada pelos servidores, na maioria das vezes, é a de excesso de expedientes distribuídos entre números desproporcionais à quantidade de meirinhos em atividade.

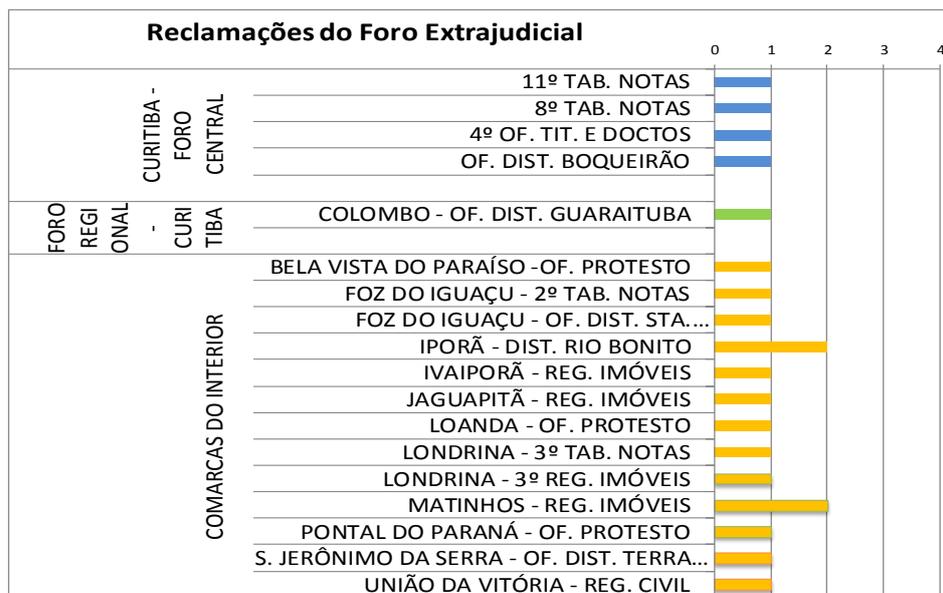


## ➤ FORO EXTRAJUDICIAL

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

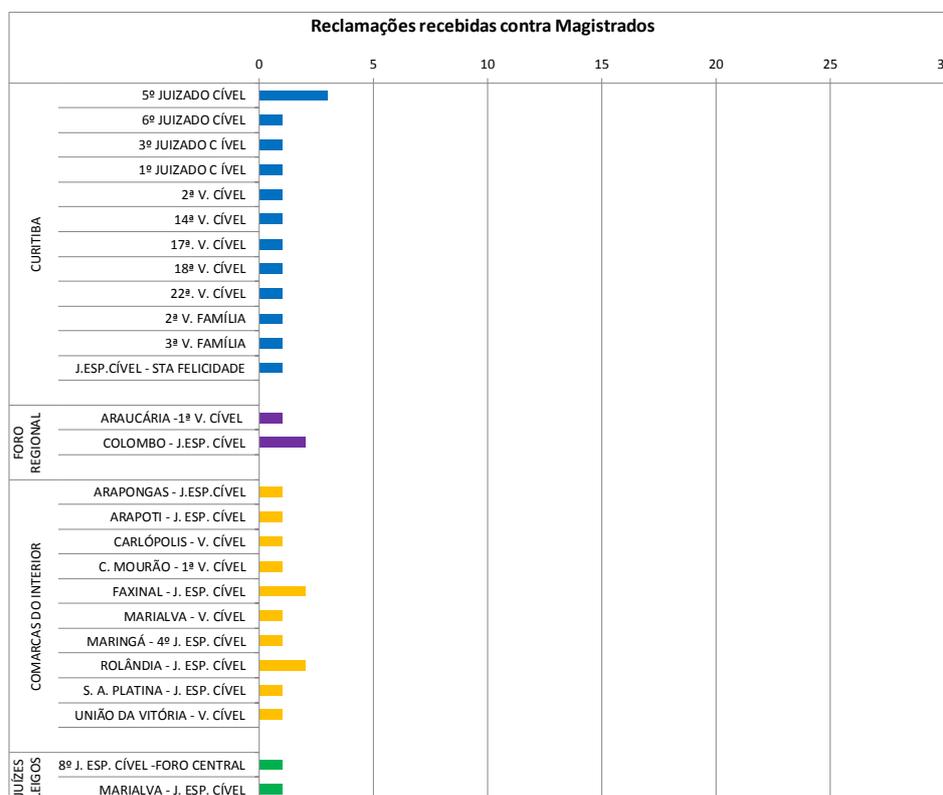
É regra o contato preliminar da Ouvidoria com os Ofícios, facilitando a solução da grande maioria das reclamações, obtendo-se um resultado altamente proveitoso e destacado.

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



## ➤ RECLAMAÇÕES RECEBIDAS CONTRA MAGISTRADOS

Para efeitos estatísticos foram consideradas apenas as reclamações que tratavam de excesso de prazos. As demais, versando sobre questões de cunho jurisdicional e que, portanto, só podem ser revertidas por meio de recursos, não foram sopesadas. Todas as reclamações sobre esse tópico foram analisadas e, quando necessário, ouvidos previamente os Juízes correspondentes.



### ➤ RECLAMAÇÕES GENÉRICAS

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

COMARCA	RECLAMAÇÕES	UNIDADE
Campo Largo	03	1ª V. Cível
Cornélio Procópio	01	1ª V. Cível
Formosa do Oeste	01	Juízo Único
Francisco Beltrão	01	2ª V. Cível
Jaguapitã	01	Juízo Único
Mal. Candido Rondon	01	V. Cível

- ✓ 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

CÂMARA	RECLAMAÇÕES
1ª Cível	01
5ª Cível	01
7ª Cível	04
8ª Cível	02
11ª Cível	01
12ª Cível	01
16ª Cível	01
18ª Cível	02

- ✓ Reclamações, dúvidas e outros quanto ao funcionamento do PROJUDI: 36.
- ✓ Reclamações encaminhadas por outros órgãos:
  - CNJ : Jan: 19; Fev:14; Mar: 25 , somando-se: 58.
  - OAB-PR: Fev: 01; Mar: 02 , somando-se: 03.
- ✓ Reclamações quanto ao trâmite de recursos nas Turmas Recursais: de modo geral, foram 03.

## ➤ CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 1º Trimestre de 2013, objetiva conferir transparência às atividades da Ouvidoria Geral da Justiça e apresentar os dados estatísticos do período das diversas manifestações dos usuários referentes às unidades judiciais e extrajudiciais. Adicionaram-se, também, as metas estabelecidas pela Ouvidoria para o ano que se inicia.

Através desse balanço trimestral é possível se verificar o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade.

Os números estampados nos quadros e gráficos servem como fundamento para orientar políticas de melhoramento dos serviços e proporcionar a atuação específica da Corregedoria-Geral da Justiça, quando a hipótese configurar infração administrativa.

O relatório, portanto, configura-se como importante instrumento da Ouvidoria Geral da Justiça na sua missão institucional de aproximar o cidadão do Poder Judiciário e de fornecer subsídios ao aprimoramento dos serviços judiciais com vistas à melhoria da prestação jurisdicional.

*Vânia Maria da Silva Kramer*  
**Juíza Ouvidora-Geral**

*Guilherme Frederico Hernandes Denz*  
**Juiz Ouvidor Substituto**

*Cláudia Sabatoski*  
**Coordenadora da Ouvidoria-Geral**