



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

2º RELATÓRIO SEMESTRAL

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

BIÊNIO 2014/2015

(De 01/ 07/ 2014 a 31/ 12/ 2014)

Desembargador WILLIAM COUTO GONÇALVES

Ouvidor Judiciário – Titular

Desembargador DAIR JOSÉ BREGUNCE DE OLIVEIRA

Ouvidor Judiciário – Suplente

1. INTRODUÇÃO

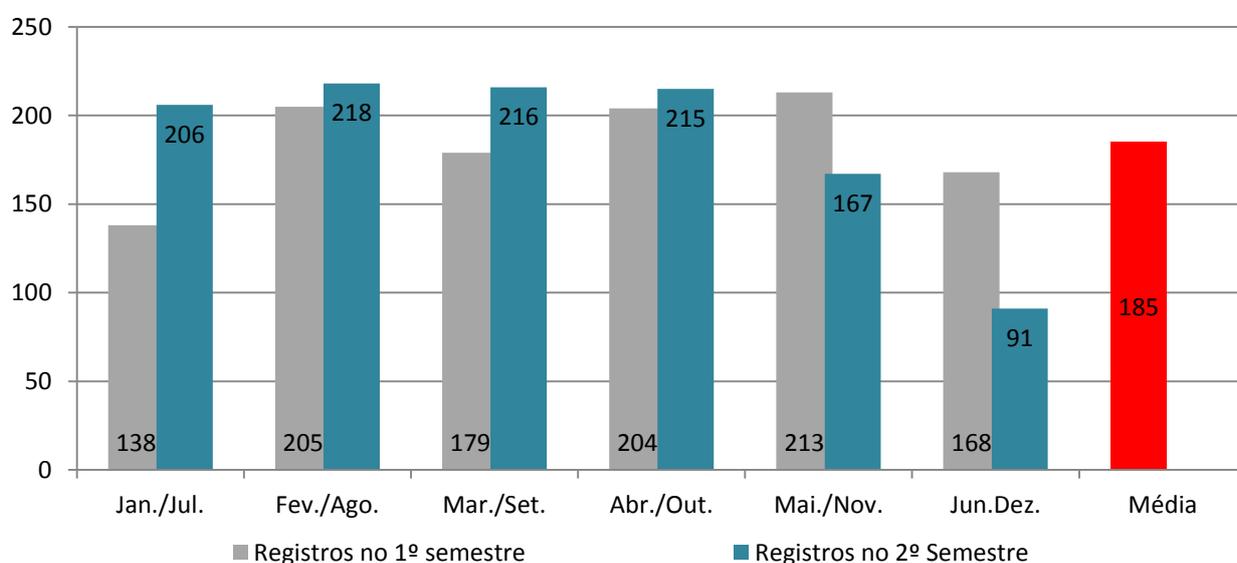
A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e vem atuando como o canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições obedecendo aos critérios pautados na Res. 103/10 do Conselho Nacional de Justiça.

No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Poder Judiciário Estadual, receber reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre os serviços prestados pela instituição, na busca pela melhoria e qualidade dos serviços prestados.

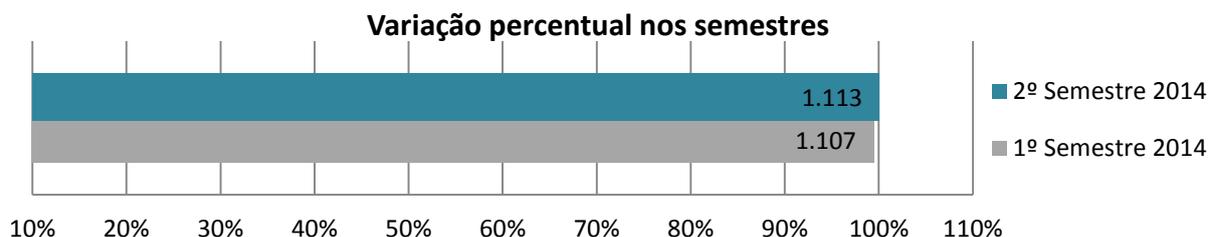
Este relatório é apresentado em cumprimento ao Art. 4º, VIII, da Res. 036/2010 do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo, e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 2º semestre de 2014.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 2º semestre de 2014, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.113 registros dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 185 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição dos registros no primeiro e segundo semestres do ano, apontando sua média mensal.

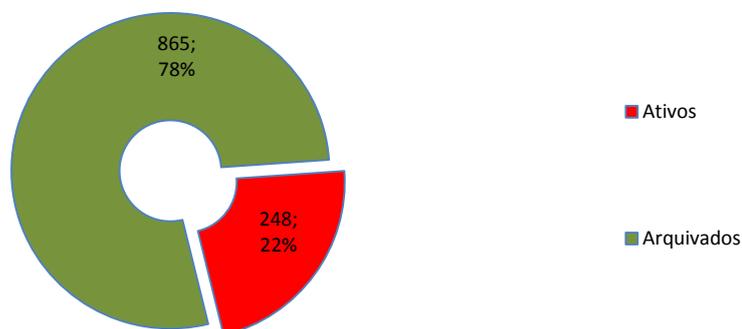


Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste semestre foi 0,5% maior que os registros do semestre anterior, referente aos meses de janeiro a junho de 2014.



3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

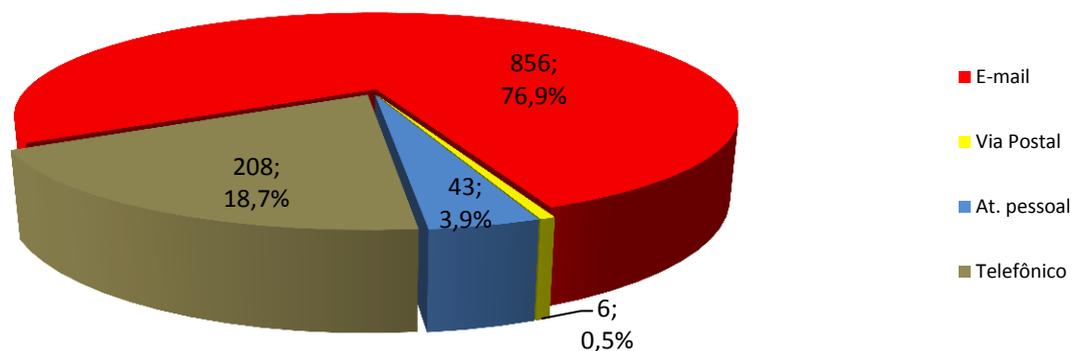
Dos registros formalizados, apenas 248 ainda estão ativos, aguardando cumprimento de diligências solicitadas, espelhando 22% da demanda.



4. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA FORMALIZAR OS REGISTROS

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o atendimento virtual, com 856 contatos formalizados. Os registros por telefone alcançaram 208 ocorrências, porém, o atendimento pessoal apontou 43 atendimentos. Foram apurados apenas 6 registros por correspondência.

Contatos convertidos em registros e sua variação percentual no semestre

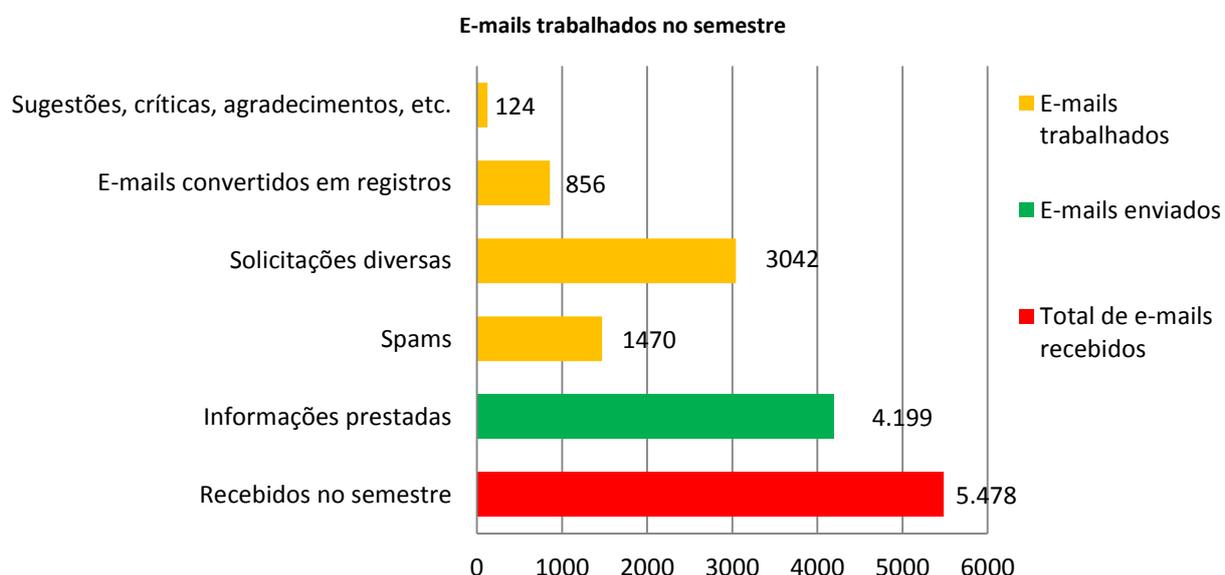


4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

Diariamente a Ouvidoria presta atendimento ao público, recebe inúmeros telefonemas, e-mails e correspondências, contudo, somente parte desse atendimento é efetivamente convertido em reclamação, sugestão ou elogio, e levado a registro no banco de dados do órgão. Isso porque a maioria dos atendimentos são voltados à orientação dos usuários no esclarecimento de dúvidas relacionadas ao andamento de processos, endereços ou telefones dos Fóruns e Varas, identificação de links e informações junto ao portal do Poder Judiciário ou orientações sobre outros órgãos.

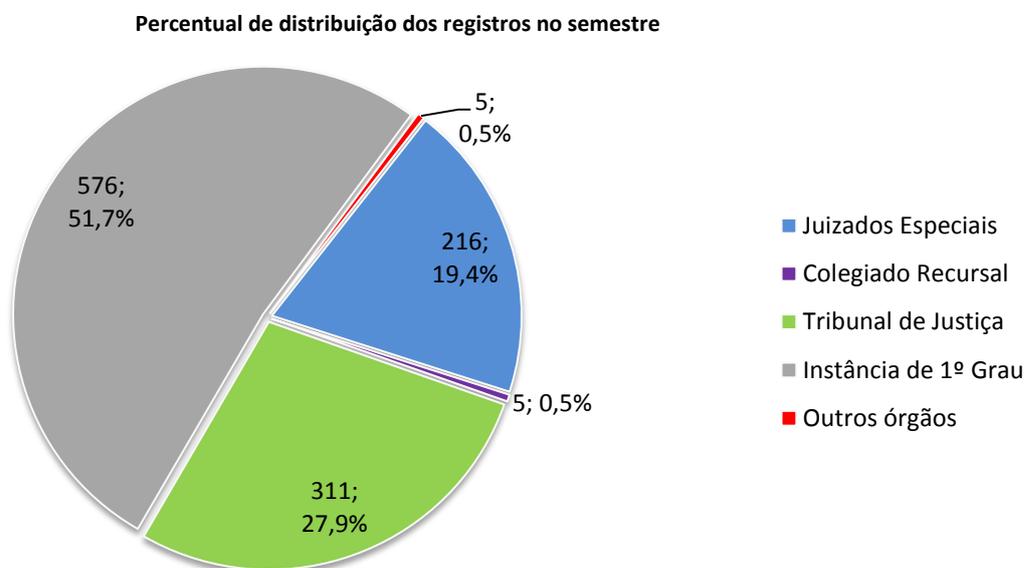
A predominância de parte desse atendimento fica evidenciada no arquivo da caixa de e-mails da Ouvidoria, que neste semestre acusou o recebimento de 5.478 e-mails, dos quais, apenas 856 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico supracitado. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses e-mails, 124 continham sugestões, críticas e agradecimentos, outros 3.042 referiram-se a pedidos de consultas e orientações sobre andamento de processos, ou abordaram assuntos da competência de outros órgãos, (Defensoria Pública, Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, TRE, STJ, STF, CNJ, Procon e Polícias). Por fim, 1.470 foram remetidos à caixa de spams.

Em resposta aos interessados, foram emitidos 4.199 e-mails pela Ouvidoria.



5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

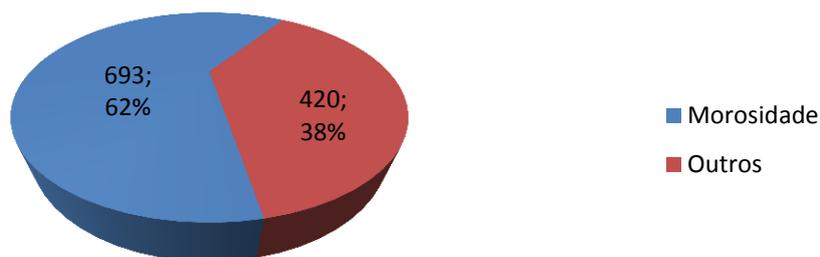
Após análise do Desembargador Ouvidor, o registro é encaminhado ao órgão/setor competente, para ciência e/ou prestação de informações acerca dos problemas apontados. Dessa forma, restou apurado que 576 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, cartórios ou morosidade processual. Em outras 216 ocorrências, foram demandados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. O Tribunal de Justiça foi apontado em 311 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais apenas 6 ocorrências. Também foram registradas outras 5 ocorrências afetas à outros órgãos externos ao Poder Judiciário Estadual, (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria), para os quais foram encaminhadas.



6. ASSUNTOS ABORDADOS

A **morosidade no andamento dos processos** foi o problema mais abordado em 693 reclamações, espelhando 62% da demanda do semestre. Outros assuntos abordaram fatos diversos, afetos à qualidade no atendimento, carência de infraestrutura e/ou servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, sugestões, elogios, dentre outros, que juntos somaram 420 registros espelhando 38% da demanda.

Assunto de maior abordagem nos registros



7. SIGILO

Dependendo do teor, a reclamação poderá ser mantida em sigilo, visando preservar a integridade dos envolvidos e a exposição indevida de sua imagem.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Judiciária tem sido um importante canal de comunicação à disposição dos jurisdicionados, prestando relevante serviço como órgão auxiliar no encaminhamento e solução dos problemas afetos ao Poder Judiciário Estadual, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços da instituição, ressaltando-se a crescente responsabilidade que vem recebendo dos que utilizam seus serviços.

Nossa preocupação tem sido a de imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados por este órgão, com destaque para a atuação conjunta com a Corregedoria Geral da Justiça, no encaminhamento dos assuntos que mereçam apuração por aquele órgão.

Vitória, 16 de janeiro de 2015.

Desembargador WILLIAM COUTO GONÇALVES

Ouvidor Judiciário

Desembargador DAIR JOSÉ BREGUNCE DE OLIVEIRA

Ouvidor Judiciário - suplente