



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

## **2º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2012/2013**

### **OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JULHO**  
**DE 2012 A 31 DE DEZEMBRO DE 2012**

**Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA**  
**Ouvidor Judiciário – Titular**

**Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO**  
**Ouvidor Judiciário – Suplente**

**Servidores que compõem o órgão:**

**Fábio Zandomênico**  
**Gisele H. Prescholdt**  
**Heidy Sales Mesquita**  
**Tayara Soares de Oliveira**

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judiciária foi criada em novembro de 1999 pela Resolução nº 11/99, publicada no DJ de 09/11/99 e posteriormente modificada pelas Resoluções nºs 24/99 e 036/2010. A partir de então, a Ouvidoria Judiciária tem sido o canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

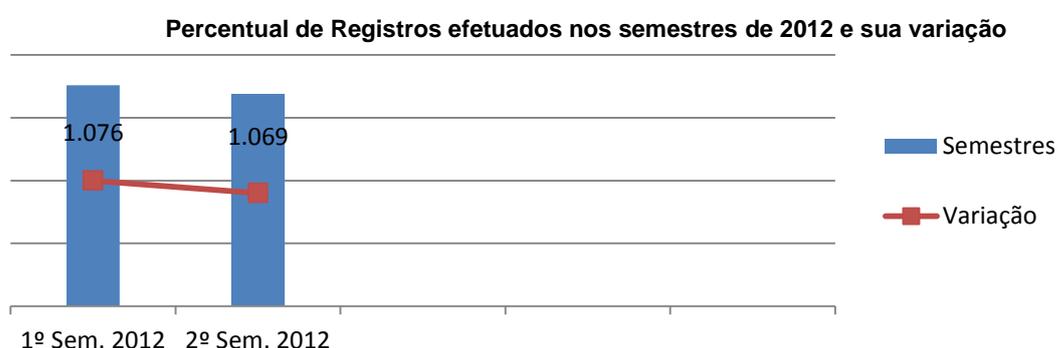
No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Poder Judiciário Estaduais, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pela instituição, na busca da melhoria e qualidade dos serviços prestados.

Neste 2º Relatório Semestral, Biênio 2012/2013, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do período, nos moldes das Resoluções nºs 79, de 09 de junho de 2009 e 103 de 24 de fevereiro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, sob a gestão do Desembargador **Carlos Simões Fonseca**, que foi reconduzido ao cargo de Ouvidor Judiciário pelo Plenário do TJES por meio da Resolução 055/2011, publicada no Diário da Justiça de 06 de outubro de 2011.

Este relatório é apresentado ao Plenário, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução n. 036/2010, contendo dados estatísticos e demonstrativos gráficos relativos às atividades desenvolvidas no 2º semestre do Biênio 2012/2013.

## 2. REGISTROS EFETUADOS

No 2º semestre de 2012, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.069 registros dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, apresentando uma queda de 0,7% em relação aos 1.076 registros efetuados no semestre anterior.



### 3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

Dos registros efetuados, apenas 45 estão ativos, aguardando cumprimento de diligências solicitadas, número correspondente a 4% da demanda no semestre.

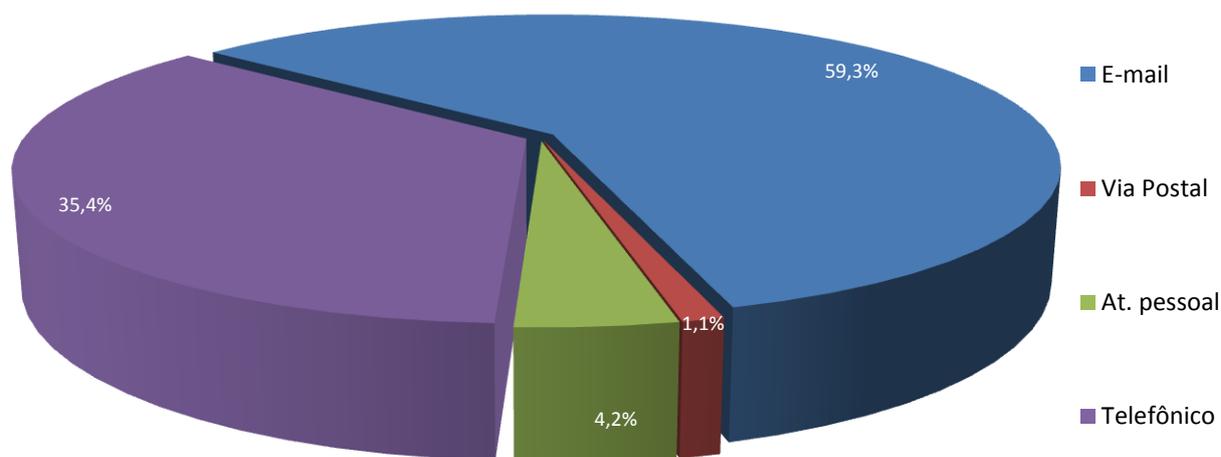
Registros arquivados e ativos



### 4. CONTATOS UTILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DOS REGISTROS

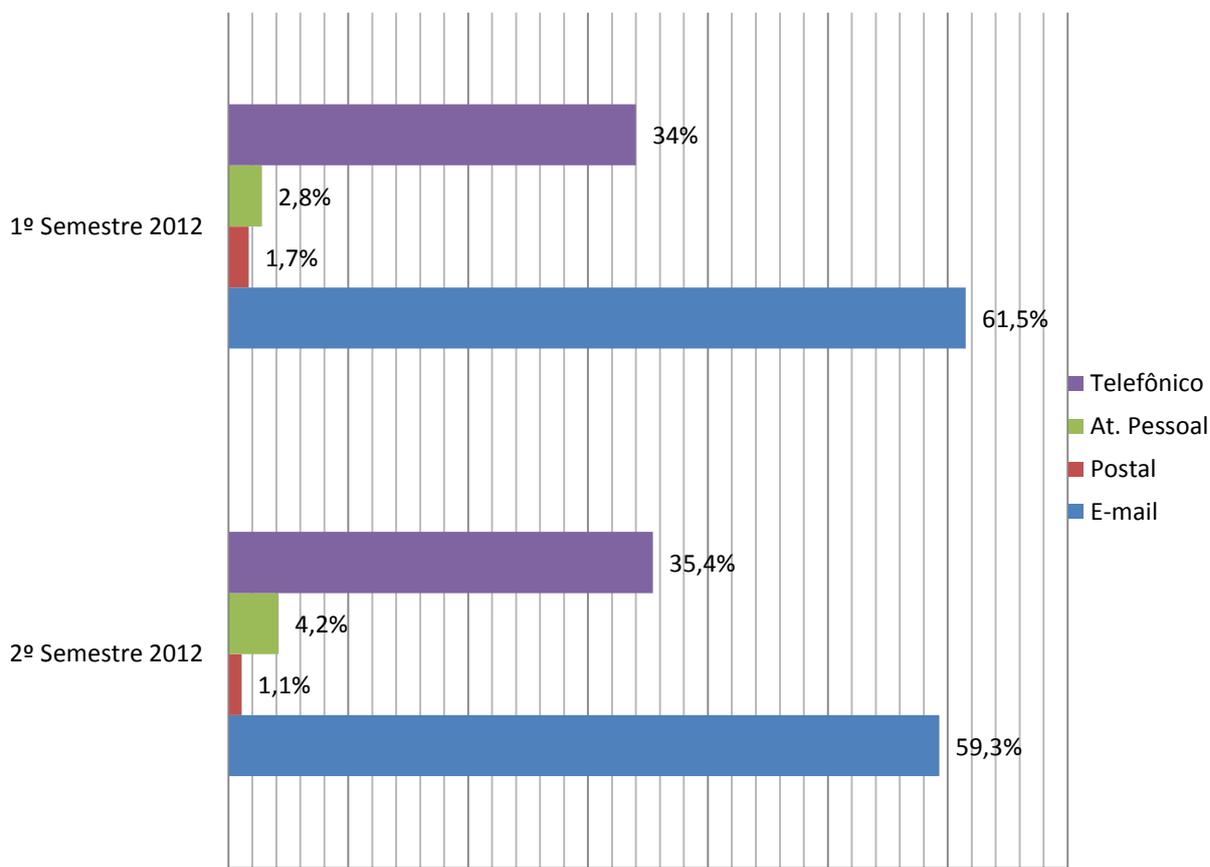
Dentre a demanda do semestre, destacaram-se 632 registros realizados por contatos via e-mails, enquanto 380 registros foram originados por contatos telefônicos. Outros meios apresentaram índices inferiores, como, por exemplo, o atendimento pessoal, por meio do qual apenas 45 deles foram convertidos em registros, assim como os contatos realizados pela via postal, que representaram apenas 12 registros no semestre, para tomada de providências pelo Ouvidor.

Contatos convertidos em registros no semestre



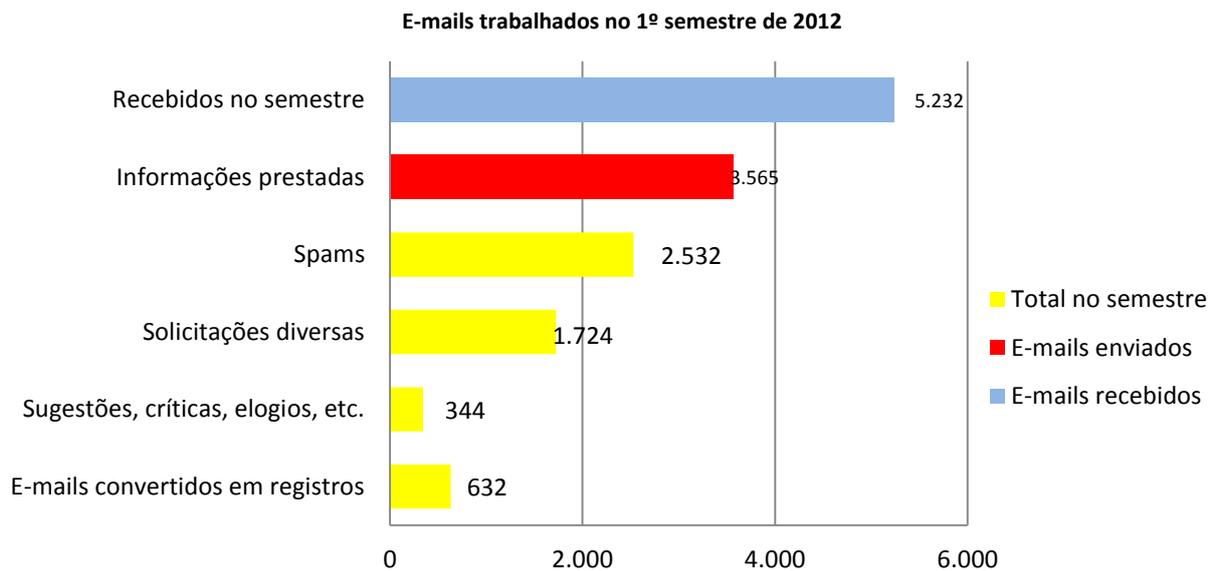
Nesse semestre, registrou-se queda no número de registros originados pelos contatos via e-mail, e aumento naqueles originados por contatos telefônicos. Os contatos pela via postal e por atendimento pessoal tiveram poucos registros e pouco variaram em relação ao percentual apresentado no semestre anterior.

Meios de contato utilizados para registro das manifestações e sua variação percentual



Apesar dos 632 e-mails convertidos em registros no semestre, a Ouvidoria Judiciária acusou outros 4.600 e-mails, dos quais, 2.532 spams, 344 relacionados a sugestões, críticas ao Poder Judiciário e suas decisões, informativos de outras Ouvidorias, elogios e agradecimentos às informações e orientações prestadas pela Ouvidoria Judiciária, e, por fim, 1.724 com pedidos de consultas diversas e orientação sobre o andamento de processos, ou assuntos da competência de outros órgãos como Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, TRE, TRF, STJ, STF, CNJ, entre outros.

Foram emitidos pela Ouvidoria Judiciária 3.565 e-mails em resposta às solicitações formuladas pelos usuários.



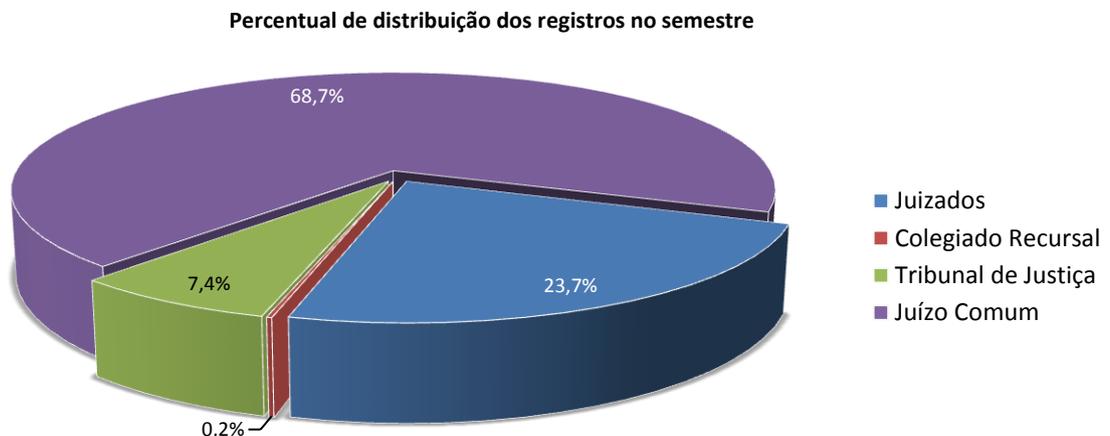
Deve-se destacar que somente parte do atendimento prestado pela Ouvidoria Judiciária é convertido em registro no sistema podendo se tornar reclamação, sugestão ou elogio, dependendo de cada caso. Isso ocorre porque a maioria dos atendimentos são voltados à orientação dos usuários, esclarecimentos de dúvidas relacionadas com o andamento e a tramitação de processos junto às Varas, endereços ou telefones para contato com os Cartórios e Gabinetes, identificação de links e informações junto ao portal do Poder Judiciário, ou orientações sobre encaminhamento a outros órgãos como: Defensoria Pública, Procon, OAB, Ministério Público, Polícias e Prefeituras.

## **5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS**

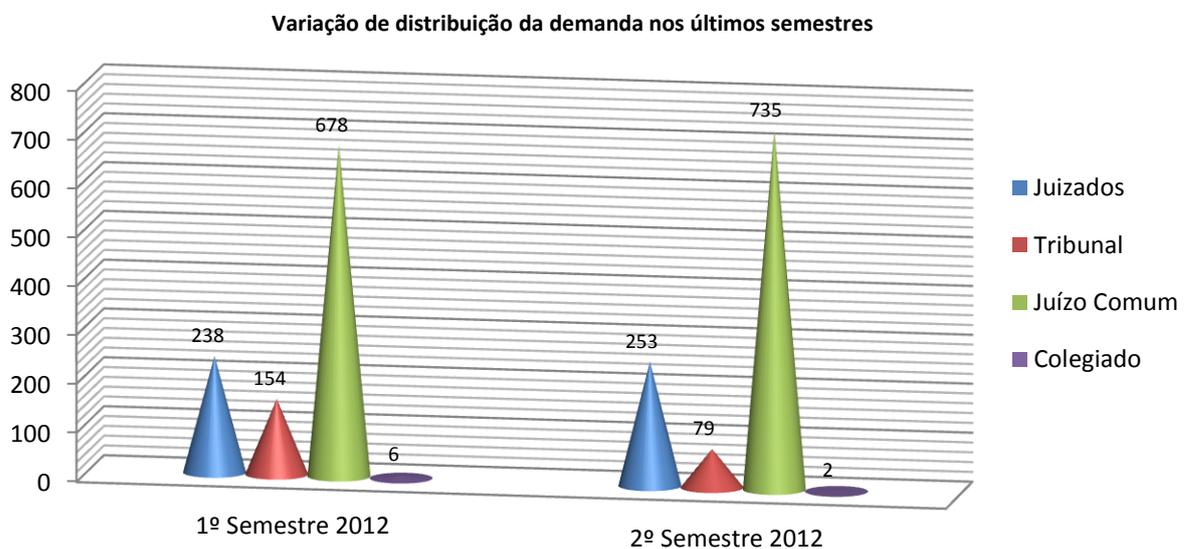
O Ouvidor Judiciário é quem delibera a pertinência das reclamações, podendo encaminhá-las aos órgãos competentes para ciência e prestarem informações sobre as providências adotadas acerca dos problemas apontados. As sugestões são encaminhadas aos órgãos competentes para ciência, visando à melhoria na qualidade do serviço prestado. Os elogios são encaminhados aos servidores e à Presidência do Tribunal de Justiça para ciência e deliberações pertinentes.

No 2º semestre de 2012 identificamos ao todo 253 registros envolvendo os Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Infância e da Juventude. Outros 735

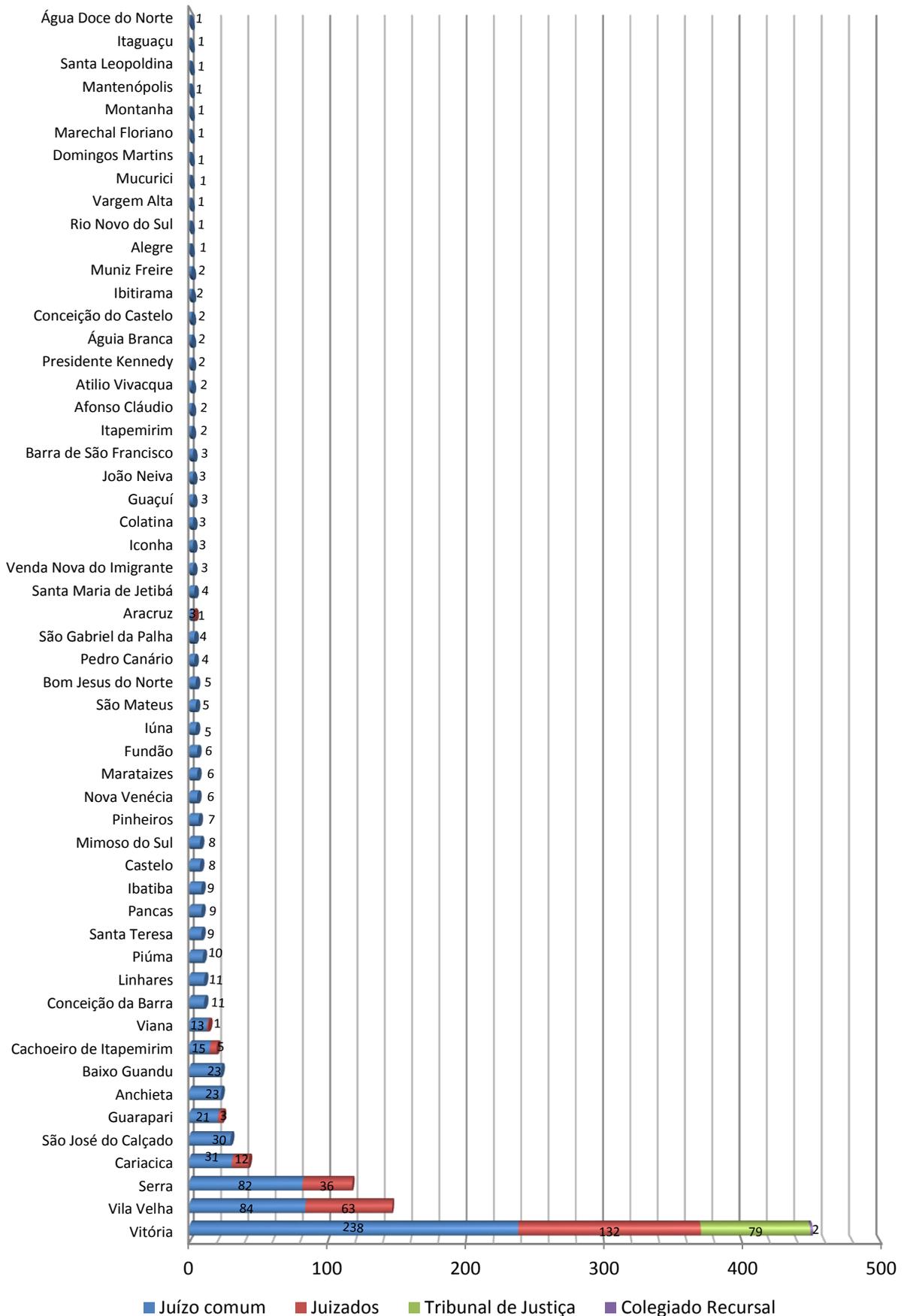
registros referiram-se à instância de 1º grau, envolvendo servidores, Cartórios e processos em curso nas Comarcas da capital e do interior do Estado. O Tribunal de Justiça e seus setores, Coordenadorias e servidores foi apontado em 79 registros, contudo, o Colegiado Recursal dos Juizados Especiais foi relacionado em apenas 2 registros.



Comparando os dados dos semestres de 2012, verificou-se que no 2º semestre houve aumento de 6% no número de registros envolvendo os Juizados Especiais e 8% nos registros envolvendo os Juízos de 1º grau, contudo, houve queda de 49% nos registros relacionados ao Tribunal de Justiça e de 67% naqueles registros afetos ao Colegiado Recursal dos Juizados.



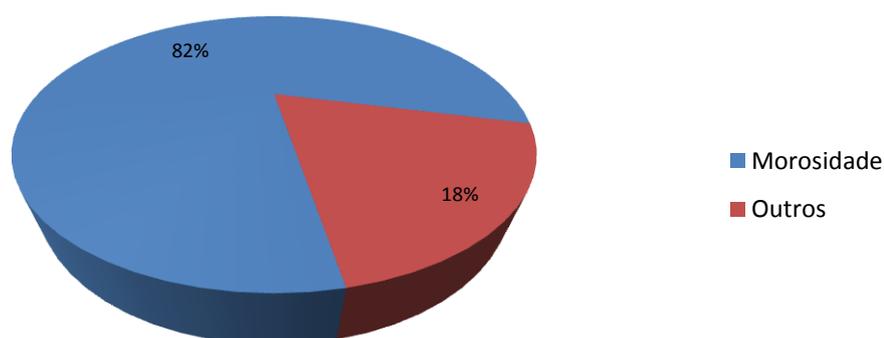
### Demanda por Município



## 6. ASSUNTOS ABORDADOS

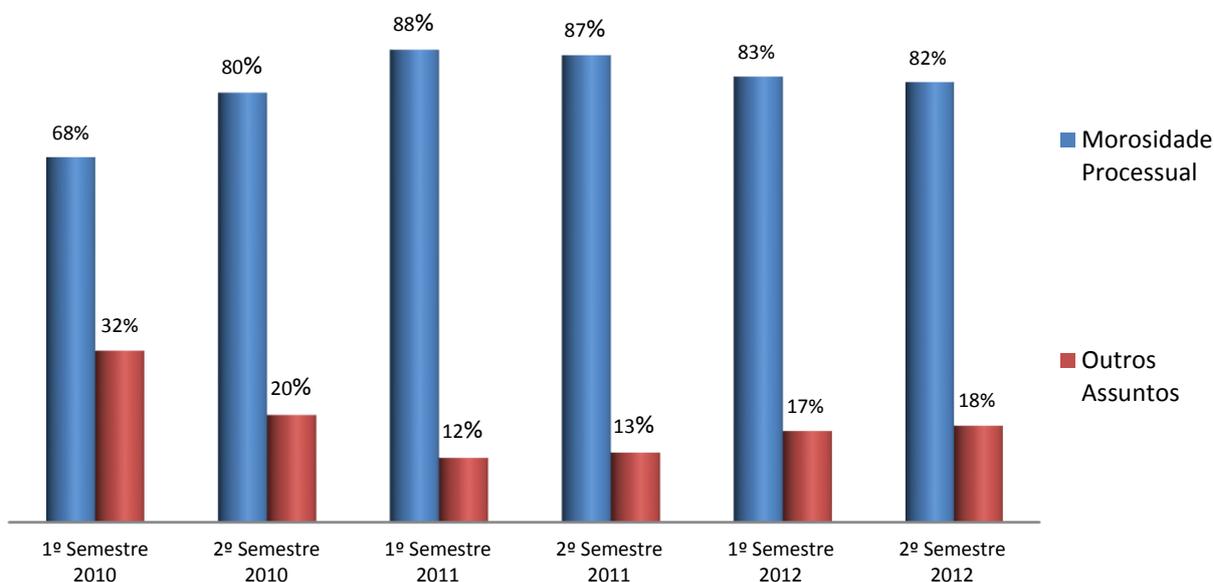
As reclamações mais abordadas referiram-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 872 registros, representando 82% da demanda do 2º semestre. Outros assuntos referiram-se à má qualidade no atendimento por órgãos do Poder Judiciário Estadual, carência de servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, falta de infraestrutura, sugestões, elogios, dentre outros, e somaram 197 registros, representando 18% da demanda do semestre.

Assunto de maior abordagem nos registros do semestre



O índice representou queda correspondente a 1% em comparação à demanda de mesma abordagem registrada no 1º semestre de 2012, mantendo uma queda proporcional a 2% pelo terceiro semestre consecutivo.

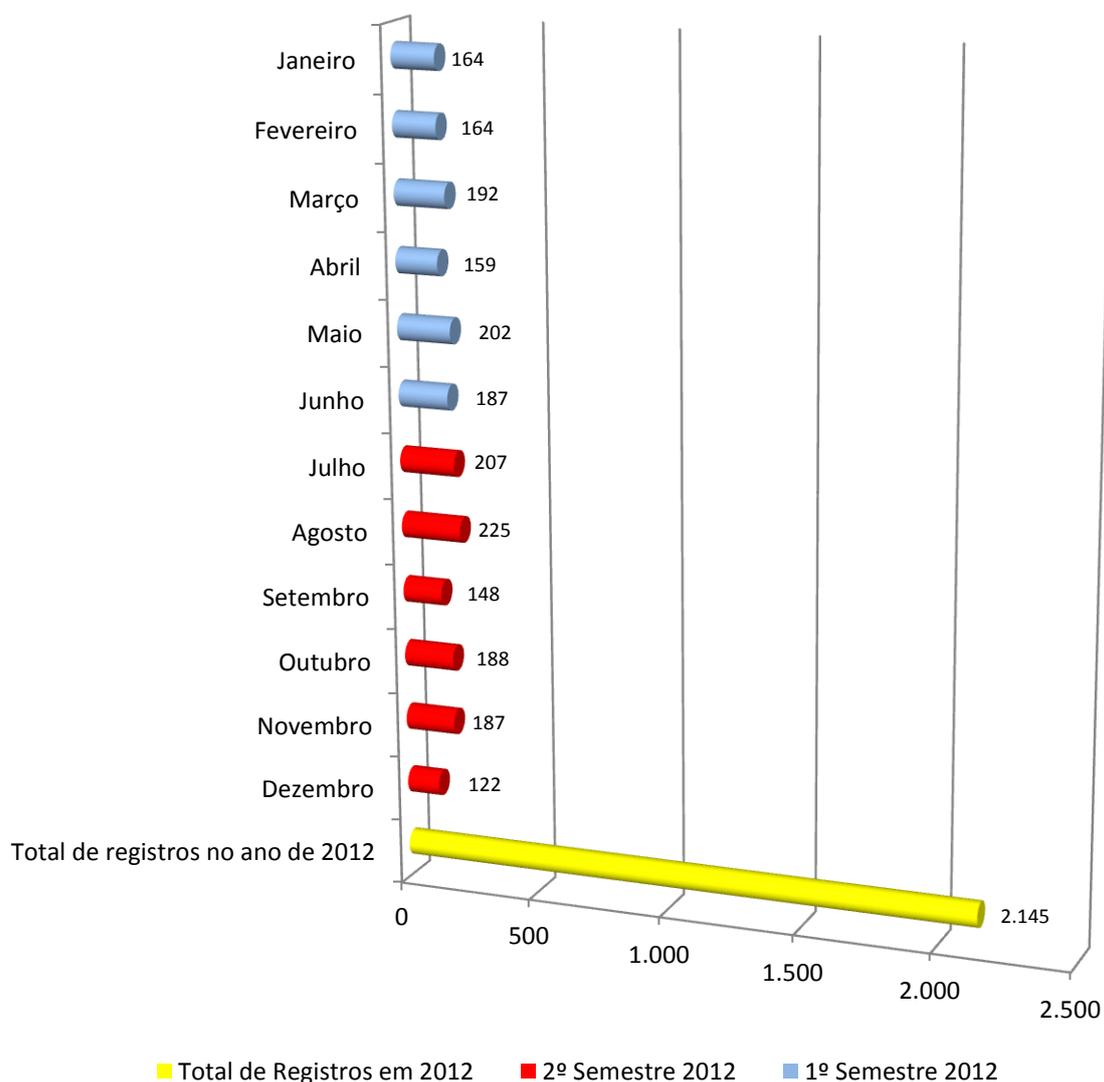
Assunto de maior abordagem nos registros dos semestres



## 7. ADMINISTRANDO OS CONTATOS DA POPULAÇÃO

No sítio eletrônico do Poder Judiciário deste Estado, os usuários têm acesso fácil e rápido à Ouvidoria Judiciária onde podem fazer uso da ferramenta virtual para encaminhar e-mails com suas manifestações, ou ainda se informarem sobre outros meios de contato, a competência do órgão e seu histórico, o Ouvidor, assim como as resoluções e legislação que regulamentam a Ouvidoria.

Os registros são acompanhados detalhadamente até o seu efetivo arquivamento, ficando todas as informações colhidas preservadas no banco de dados da Ouvidoria Judiciária, possibilitando um acesso rápido e prático aos interessados.



## **8. SIGILO**

Dependendo do teor, a reclamação poderá ser mantida em sigilo, visando a preservação da integridade dos servidores envolvidos e a exposição indevida de sua imagem antes das devidas apurações.

## **9. 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 não deixar qualquer registro sem a devida resposta, encaminhando-os de forma a orientar os usuários sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão.

Outro ponto a ser destacado é a atuação conjunta que procuramos desenvolver com a Egrégia Corregedoria de Justiça no encaminhamento dos assuntos que devam merecer a devida apuração por aquele órgão.

Vitória, 14 de fevereiro de 2013.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA

Ouvidor Judiciário

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO

Vice-Ouvidor Judiciário