



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

## **2º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2010/2011 OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JULHO  
DE 2010 A 31 DE DEZEMBRO DE 2010**

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

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

**Servidores que compõem o órgão:**

**Fábio Zandomênicó  
Sônia Mara Sales  
Michele Batista Godoy  
Helder Corrêa Marcellino**

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria Judiciária é 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 Estadual, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pela instituição, na busca da melhoria e qualidade dos serviços prestados.

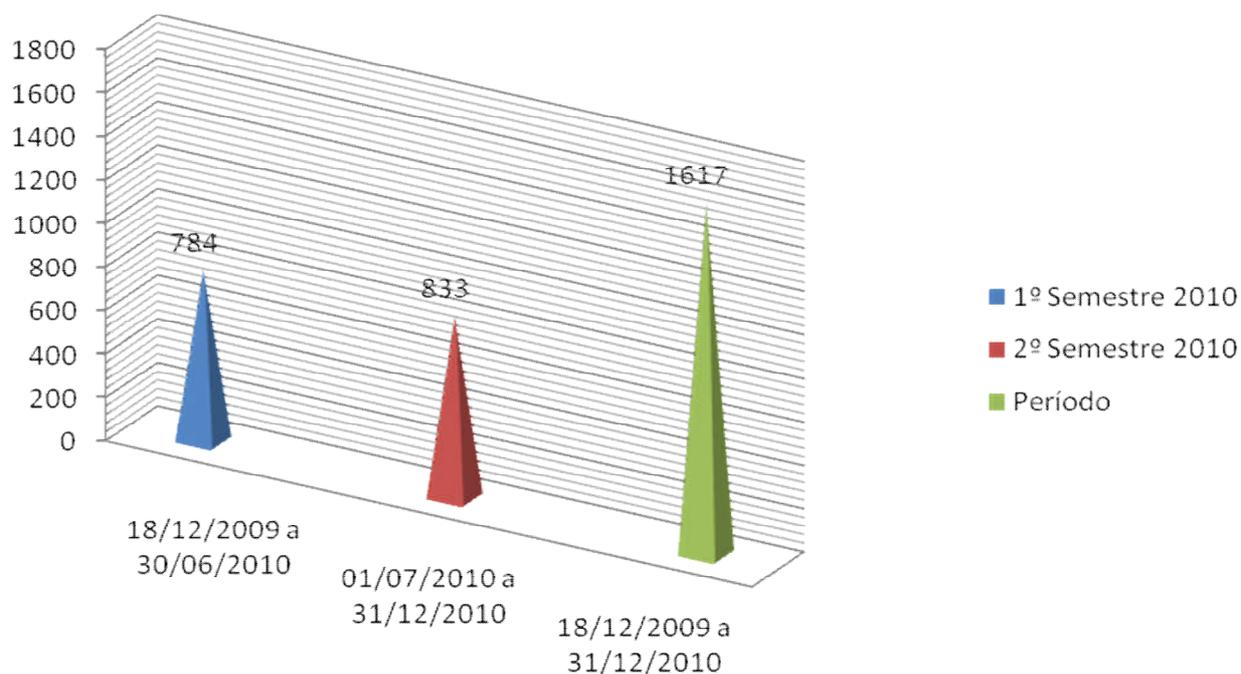
A Ouvidoria Judiciária foi criada em novembro de 1999 pela Resolução nº 11/99, publicada no DJ de 09/11/99 posteriormente modificada pelas Resoluções nºs 24/99 e 036/2010.

Neste 2º Relatório Semestral, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do período, sob gestão do Desembargador Carlos Simões Fonseca, enquadrando-se aos parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça através das Resoluções nºs. 79, de 09 de junho de 2009 e 103 de 24 de fevereiro de 2010.

## **2. DEMANDAS REGISTRADAS**

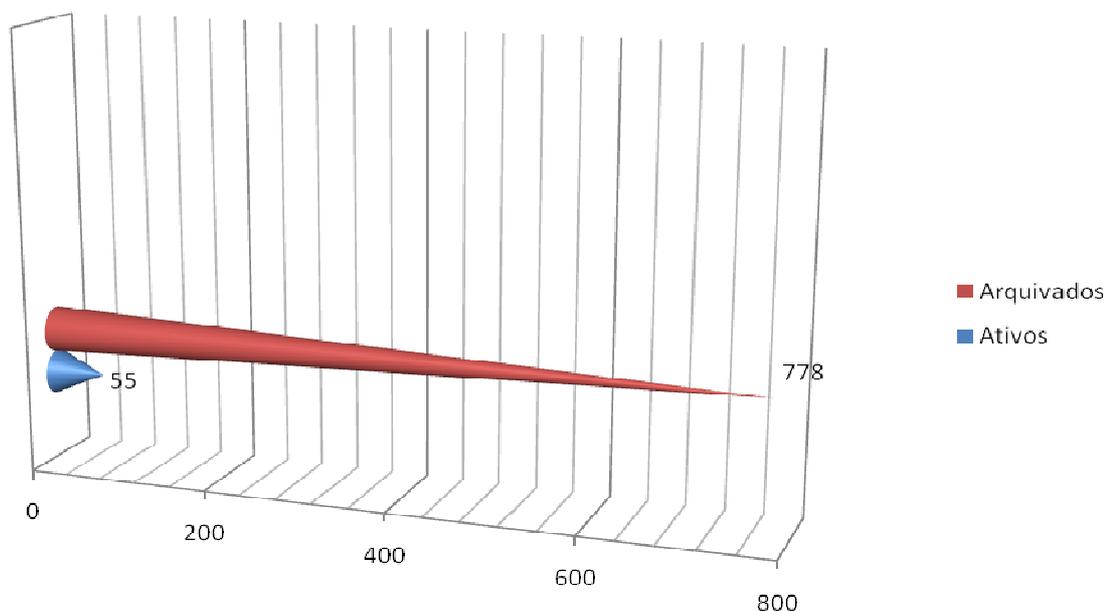
No segundo semestre do ano de 2010, compreendido entre o dia 01 de julho de 2010 até 31 de dezembro de 2010, a Ouvidoria Judiciária registrou 833 (oitocentas e trinta e três) demandas, dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, o que, em comparação com as 784 (setecentos e oitenta e quatro) demandas registradas no semestre anterior, refletiu um aumento de 5,8% (cinco vírgula oito por cento).

Somados os dois semestres do ano de 2010, foram registradas 1.617 (mil, seiscentas e dezessete) demandas, conforme o gráfico demonstrativo que segue:



### 3. DEMANDAS ARQUIVADAS E ATIVAS

Das as 833 (oitocentas e trinta e três) demandas registradas no 2º semestre de 2010, 778 (setecentas e setenta e oito) foram arquivadas, restando 55 (cinquenta e cinco) ativas aguardando cumprimento de diligências solicitadas, conforme o demonstrativo abaixo:

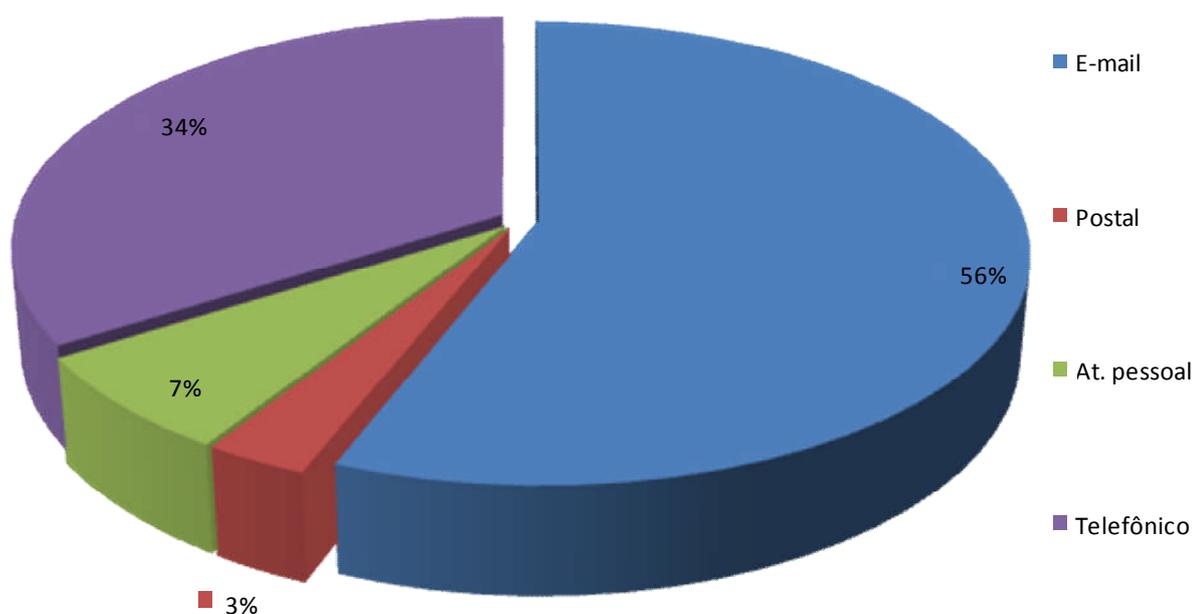


#### 4. MEIOS DE CONTATO COM A OUVIDORIA JUDICIÁRIA

O contato dos usuários com a Ouvidoria Judiciária se dá por quatro meios distintos: e-mail, linha telefônica, via postal (protocolo) e diretamente, em atendimento pessoal.

No 2º semestre de 2010 mais da metade dos usuários fizeram uso dos serviços prestados pela Ouvidoria Judiciária por e-mails, registrando-se 56% (cinquenta e seis por cento) dos contatos, enquanto que 34% (trinta e quatro por cento) utilizaram o contato por via telefônica.

O atendimento pessoal representou 7% (sete por cento), enquanto que o acesso pela via postal representou somente 3% (três por cento) dos contatos. Vejamos a representação ilustrada no gráfico abaixo:



No 2º semestre de 2010 a Ouvidoria Judiciária recebeu 5.343 (cinco mil trezentos e quarenta e três) e-mails, número que representa um aumento de 29% (vinte e nove por cento) em relação ao quantitativo de e-mails recebidos no decorrer do 1º semestre do mesmo ano.

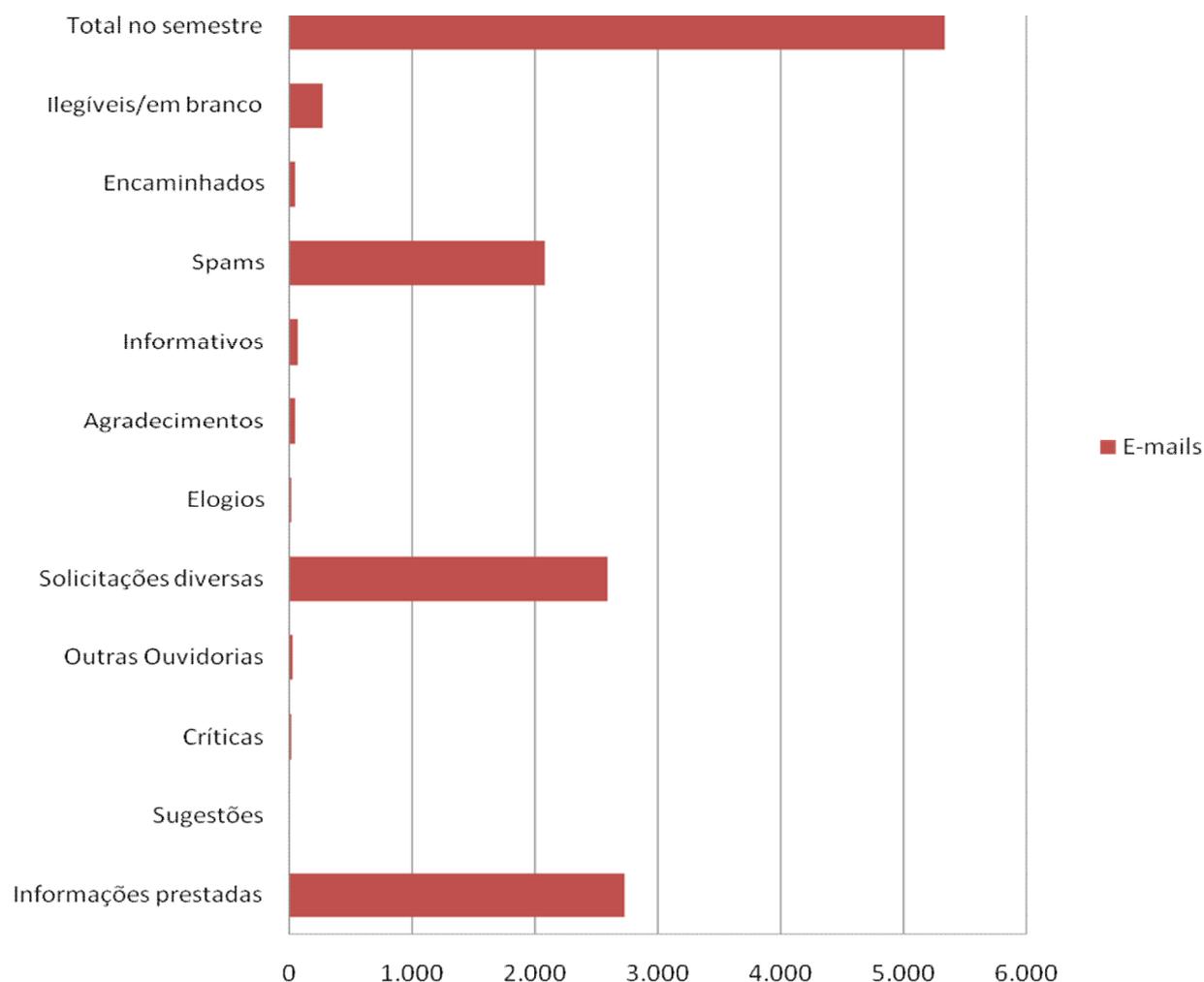
Deve-se destacar que somente parte do atendimento prestado pela Ouvidoria Judiciária é convertido em registro no sistema, como reclamação, sugestão ou elogio, isso porque a maioria dos atendimentos são voltados à orientação dos usuários, no esclarecimento de dúvidas relacionadas com o andamento de processos, seus trâmites 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 o encaminhamento dos usuários a outros órgãos, como: Defensoria Pública, Procon, OAB, Ministério Público, Polícias e Prefeituras.

Do total de e-mails recebidos ao longo do 2º semestre de 2010, 2.596 (dois mil quinhentos e noventa e seis) tiveram por objeto pedidos de orientação sobre andamento de processos ou solicitação de informações envolvendo a competência de outros órgãos como Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, entre outros.

A pasta de spams acumulou 2.083 (dois mil e oitenta e três) e-mails, enquanto que as demais pastas, (de sugestões, críticas ao Poder Judiciário, pedidos ou informativos de outras Ouvidorias da Federação, agradecimentos às informações e orientações prestadas pela Ouvidoria Judiciária, informativos e contatos de outros setores do TJES através do site, e-mails encaminhados a outros setores do TJES, elogios e ilegíveis), somadas, atingiram a marca de 643 (seiscentos e quarenta e três) e-mails.

Em resposta às solicitações formuladas pelos usuários, a Ouvidoria Judiciária enviou 2.730 (dois mil, setecentos e trinta) e-mails.

O gráfico representativo abaixo, retrata a incidência de e-mails recebidos e enviados pela Ouvidoria Judiciária no decorrer do 2º semestre de 2010.



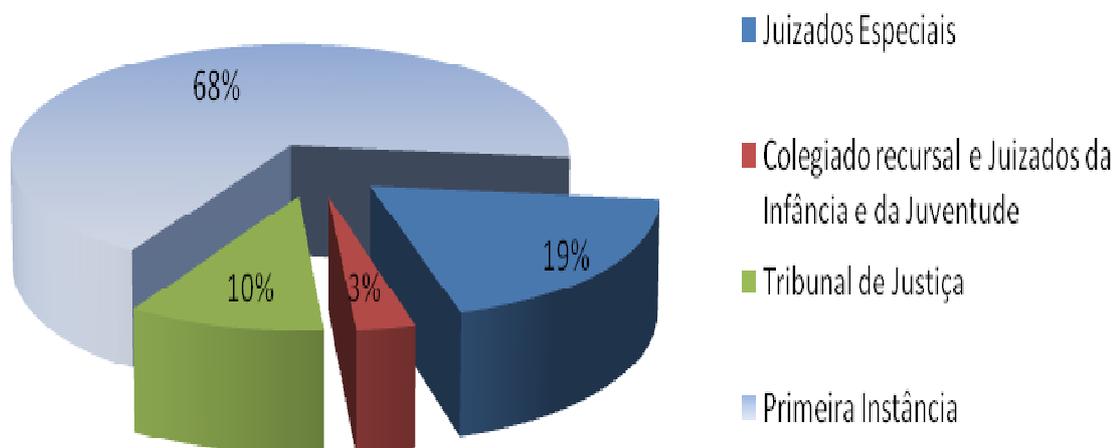
## 5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

Após triagem, as reclamações registradas no sistema são encaminhadas ao Desembargador Ouvidor para análise e deliberações, e em seguida são encaminhadas aos órgãos competentes para, no prazo de 7 (sete) dias, prestarem informações acerca dos problemas apontados, se possível informando sobre as providências adotadas para a solução que os casos recomendarem. Da mesma forma, as sugestões são encaminhadas aos órgãos competentes para ciência, visando a melhoria na qualidade do serviço prestado.

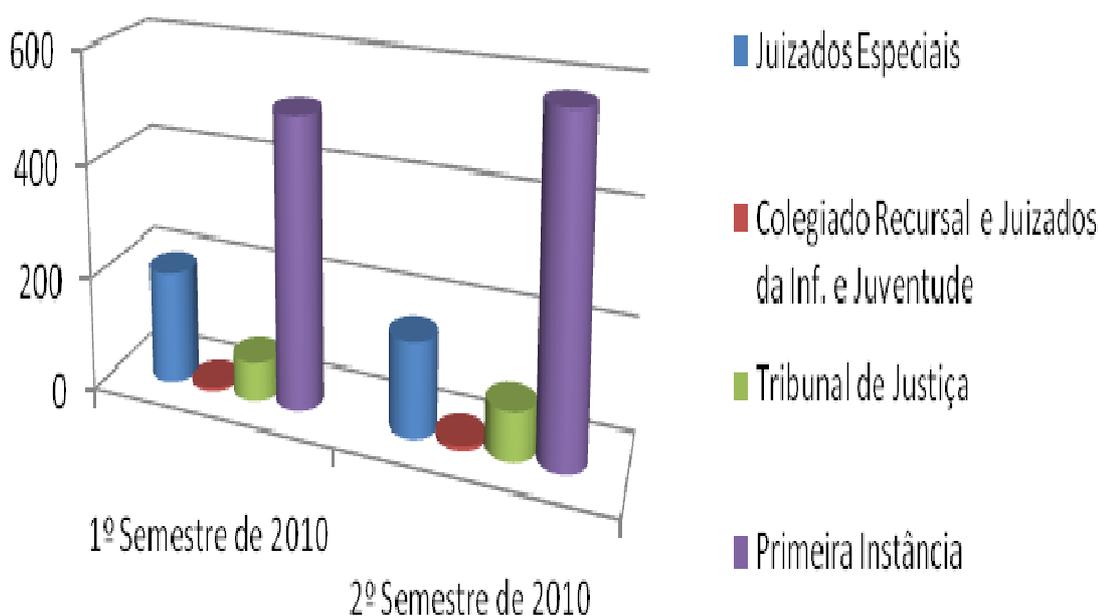
Os elogios são encaminhados aos servidores, à Presidência do Tribunal de Justiça e à Corregedoria Geral da Justiça, para ciência e anotações que forem consideradas pertinentes.

No 2º semestre de 2010, 19% (dezenove por cento) dos registros referiram-se aos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, e 68% (sessenta e oito por cento) aos Juízos Comuns, das Comarcas da capital e do interior do Estado.

Os Juizados da Infância e da Juventude assim como o Colegiado Recursal dos Juizados Especiais, juntos, representaram apenas 3% (três por cento) dos registros. O Tribunal de Justiça, envolvendo todos os seus setores, Diretorias e servidores, foi alvo de 10% (dez por cento) dos registros, conforme gráfico a seguir:



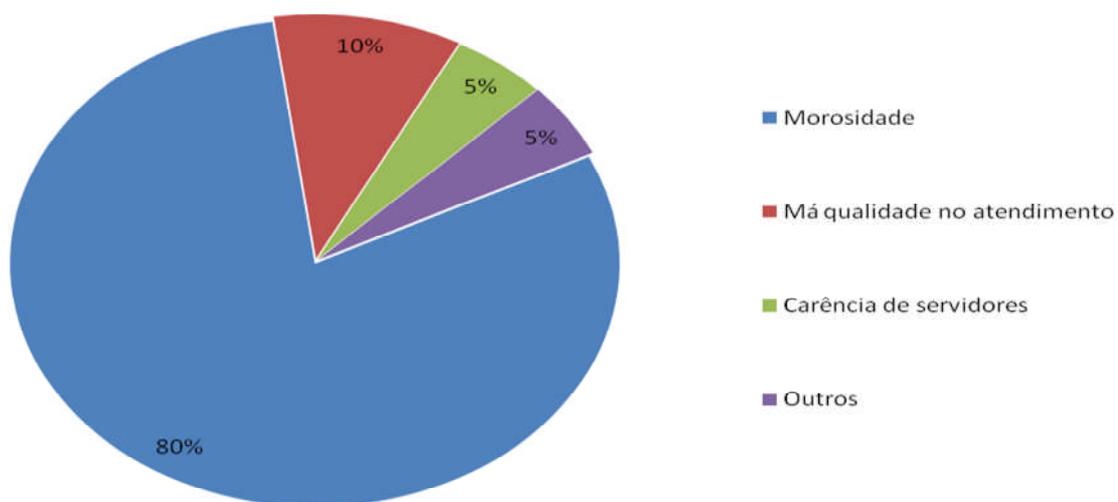
Em comparação com o 1º semestre de 2010, houve uma queda de 11% (onze por cento) nas reclamações sobre o funcionamento dos serviços prestados pelos Juizados Especiais, e um aumento de 17% (dezessete por cento) das reclamações relacionadas com os juízos comuns do primeiro grau, assim como 33% (trinta e três por cento) envolvendo o Colegiado Recursal e os Juizados da Infância e da Juventude. As reclamações relacionadas ao funcionamento do Tribunal de Justiça e seus órgãos somaram 27% (vinte e sete por cento).



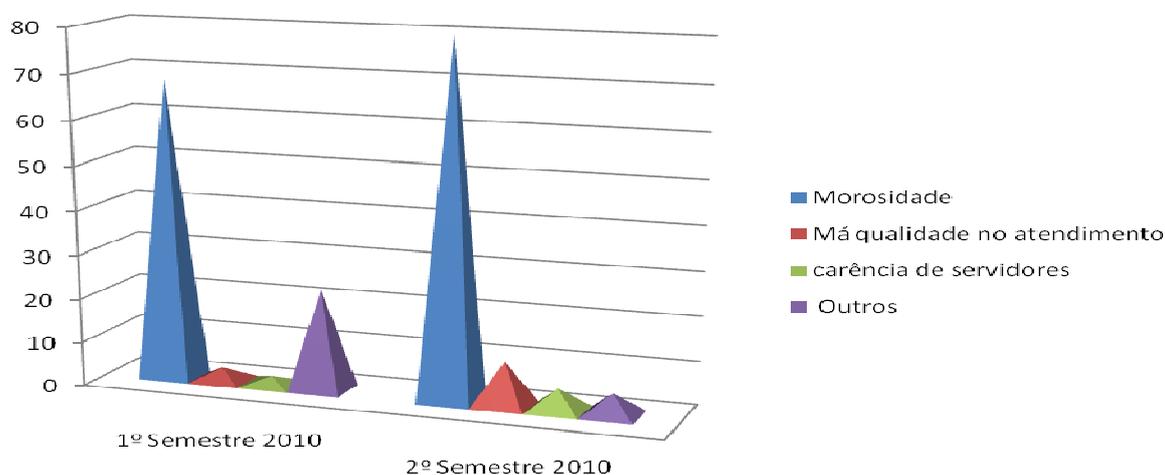
## 6. ASSUNTOS ABORDADOS

As reclamações mais ocorrentes no 2º semestre de 2010 referiram-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 80% (oitenta por cento) de incidência, seguida das reclamações sobre a má qualidade no atendimento prestado por servidores deste Poder Judiciário, com cerca de 10% (dez por cento) de incidência.

A carência de servidores na estrutura do Poder Judiciário Estadual totalizou uma média de 5% (cinco por cento) das reclamações, enquanto que outros assuntos de menor incidência como: atividades incompatíveis com o exercício do cargo, carência de recursos materiais, sugestões, elogios, dentre outros, somados, ocuparam a margem de 5% (cinco por cento) dos registros, uma vez que ocorreram quase que isoladamente ao longo do semestre. Vejamos o gráfico que segue:



Em comparação com o 1º semestre de 2010, as queixas por morosidade representaram um aumento de 12% (doze por cento) no índice de reclamações, enquanto que as queixas pela má qualidade no atendimento prestado por servidores deste Poder Judiciário significaram 7% (sete por cento) de aumento, assim como a carência de servidores na estrutura do Poder Judiciário Estadual com cerca de 3% (três por cento) de aumento. Os demais assuntos (atividades incompatíveis com o exercício do cargo, carência de recursos materiais, sugestões, elogios, dentre outros), somados, representaram queda de 23%, (vinte e três por cento), em relação ao semestre anterior, conforme gráfico a seguir:



## 8. TELA DO SÍTIO ELETRÔNICO ONDE ESTÃO DISPONÍVEIS AS INFORMAÇÕES SOBRE O CONTATO DA POPULAÇÃO COM A OUVIDORIA JUDICIÁRIA

No sítio eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, os usuários têm acesso fácil e rápido à Ouvidoria Judiciária, podendo fazer uso da ferramenta virtual para encaminhar e-mails com suas manifestações, ou ainda se informarem sobre a competência da Ouvidoria Judiciária, seu histórico, o Ouvidor, resoluções e legislação que regulamentam o órgão.

Como destaque, colacionamos a tela do sítio eletrônico, situada no endereço eletrônico do Portal do Poder Judiciário deste Estado, por onde a população faz uso como um dos meios de acesso à Ouvidoria Judiciária, conforme abaixo.



The screenshot displays the 'Portal do Poder Judiciário' website for the Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES). The page features a navigation menu with options: INÍCIO, TRIBUNAL DE JUSTIÇA, VICE-PRESIDÊNCIA, CORREGEDORIA, COMARCAS, OUVIDORIA, and TELEFONES TJES. A sidebar on the left lists services such as Processos, Licitações, Jurisprudências, Sites Oficiais, Ouvidoria, Decisões Monocráticas, Legislação, and Eventos. The main content area is titled 'Fale Conosco' and contains a contact form with fields for 'Nome', 'Telefone', and 'E-mail', followed by a large text area for the message and an 'Enviar' button. A yellow banner on the right side of the form reads 'OUVIDORIA JUDICIÁRIA' and provides contact information: 'Fale Conosco', 'ouvidoria@tj.es.gov.br', and '0800 9702442'.

## 9. INFORMATIZAÇÃO

Toda reclamação, elogio ou sugestão, é registrada no banco de dados interno da Ouvidoria Judiciária, sem que outros setores tenham acesso, preservando o sigilo nas informações e denúncias ali registradas.

## 10. TELA DE CADASTRAMENTO DO SISTEMA INFORMATIZADO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA, ADMINISTRANDO OS CONTATOS DA POPULAÇÃO

Após o registro, é feito um acompanhamento detalhado da reclamação, sugestão ou elogio, até o seu efetivo arquivamento, ficando todos os dados preservados no banco de dados interno da Ouvidoria Judiciária, o que possibilita um acesso rápido e prático aos registros efetuados, que podem ser acompanhados pelos usuários através do número de protocolo que é gerado pelo sistema, ou simplesmente por meio dos dados contidos no registro.

**Reclamação**

Documentos

Nº da Reclamação 43471519102006	Meio Utilizado Telefone	Juizado do Reclamado 2º Juizado Especial Cível de Vitória
Motivo da Reclamação Cumprimento de Carta Precat	Nome/Endereço do Reclamante GERALDO FERREIRA DE OLIVEIRA	Nome do Reclamado Cargos do Reclamado Escrivão(ã)
Data da Reclamação 19/10/2006	Telefone/E-Mail do Reclamante	Andamento Reclamado contactado via telefone Contactei o Oficial de Justiça - Fernando Cola - que iria priorizar o cumprimento. Andamento inserido por Usuário atual: SMSALES Data: 19/10/2006 16:07:57 Reclamação arquivada por restar solucionada. Andamento inserido por Usuário atual: SMSALES Data: 30/03/2007 18:02:26 Reclamação arquivada Andamento inserido por Usuário atual: SMSALES
Reclamação Arquivada Sim	Detalhes da Reclamação O reclamante solicita cumprimento, devido ter mais de 65 anos e por estar com problema de saúde.	Inserir andamento

Sair Inserir alterações

## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como visto, 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 apontados, bem como nas sugestões de medidas tendentes a otimizar os serviços afetos ao Poder Judiciário deste Estado, ressaltando-se a crescente responsabilidade institucional que vem recebendo dos que utilizam seus serviços.

Nossa preocupação tem sido a de não deixar qualquer reclamação registrada sem a devida resposta, encaminhando os registros de forma a orientar os usuários do sistema sobre as medidas tomadas e 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, com excelentes resultados tanto no 1º quanto no 2º semestre de 2010.

Vitória, 14 de fevereiro de 2011.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA  
Ouvidor Judiciário - Titular

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO  
Ouvidor Judiciário - Suplente