



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

3º RELATÓRIO SEMESTRAL **OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

BIÊNIO 2014/2015
(De 01/01/2015 a 30/06/2015)

Desembargador WILLIAM COUTO GONÇALVES
Ouvidor Judiciário – Titular

Desembargador DAIR JOSÉ BREGUNCE DE OLIVEIRA
Ouvidor Judiciário – Suplente

1. INTRODUÇÃO

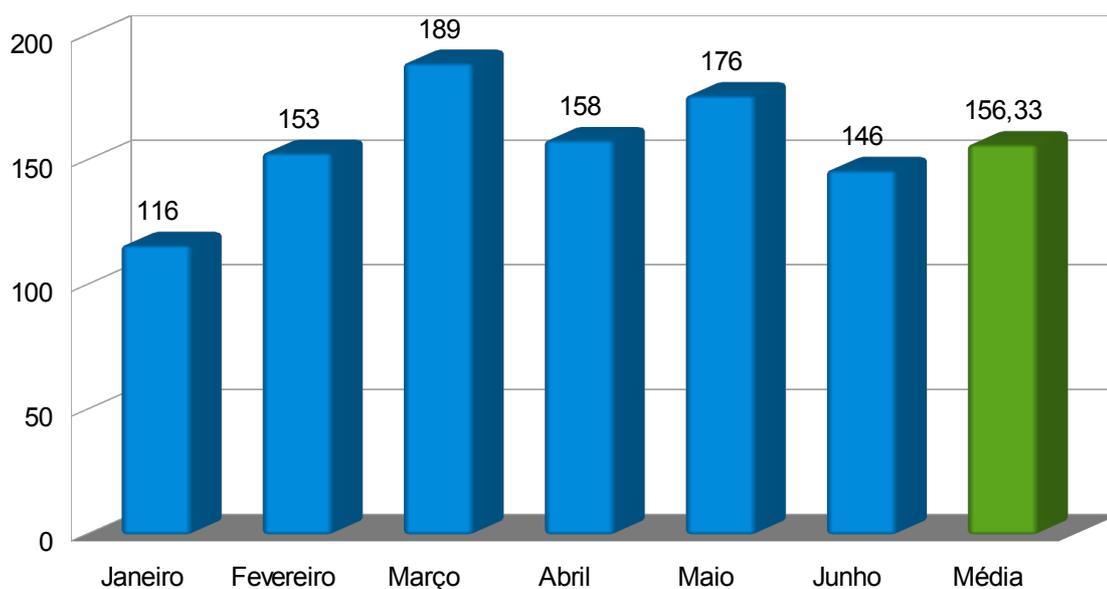
A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e, desde então, vem atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições de acordo com os critérios estabelecidos pela Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

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

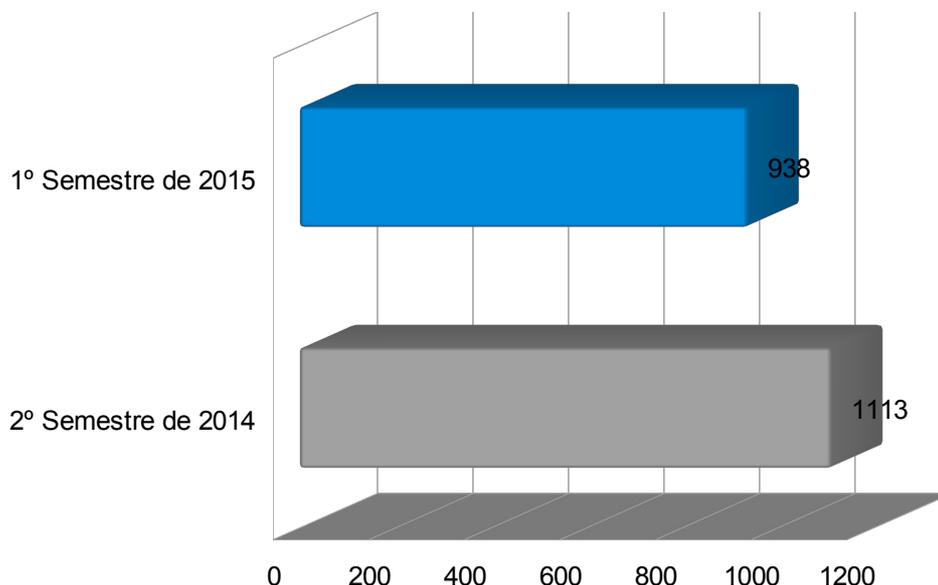
Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº. 036/2010 do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 1º semestre de 2015.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 1º semestre de 2015, a Ouvidoria Judiciária efetuou 938 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 156,33 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição desses registros no semestre.



Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste semestre foi 15,7% menor que os registros do semestre anterior, referente aos meses de julho a dezembro de 2014.

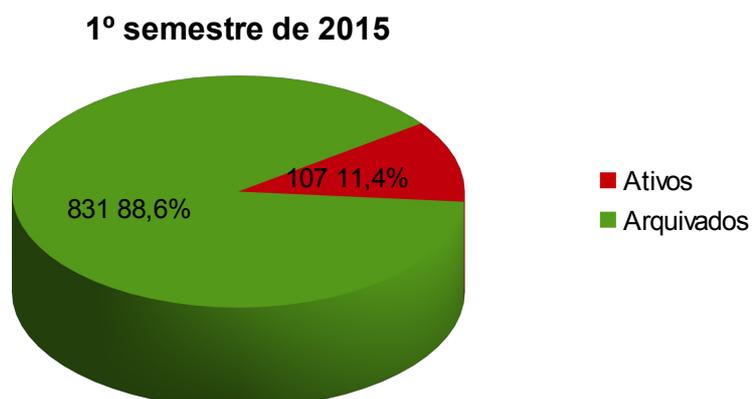


Essa queda, atípica nos relatórios semestrais desta Ouvidoria Judiciária, deve-se, sobretudo, às modificações implementadas pelo TJES para o fornecimento de certidões negativas on-line, que facilitaram a solução de problemas que vinham ocorrendo quando os cidadãos precisavam emitir tal documento.

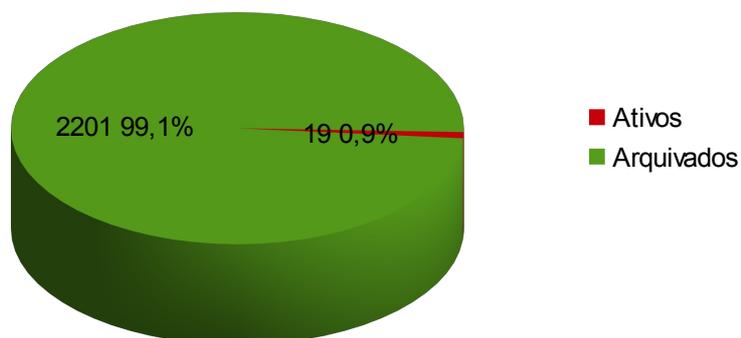
3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

Dos registros formalizados neste semestre, apenas 107 ainda estão ativos, o que corresponde a 11,4% da demanda apurada no período.

Verifica-se, também, que de 2.220 registros formalizados no ano de 2014, há apenas 19 registros em aberto, que aguardam o cumprimento de diligências solicitadas.



Ano de 2014

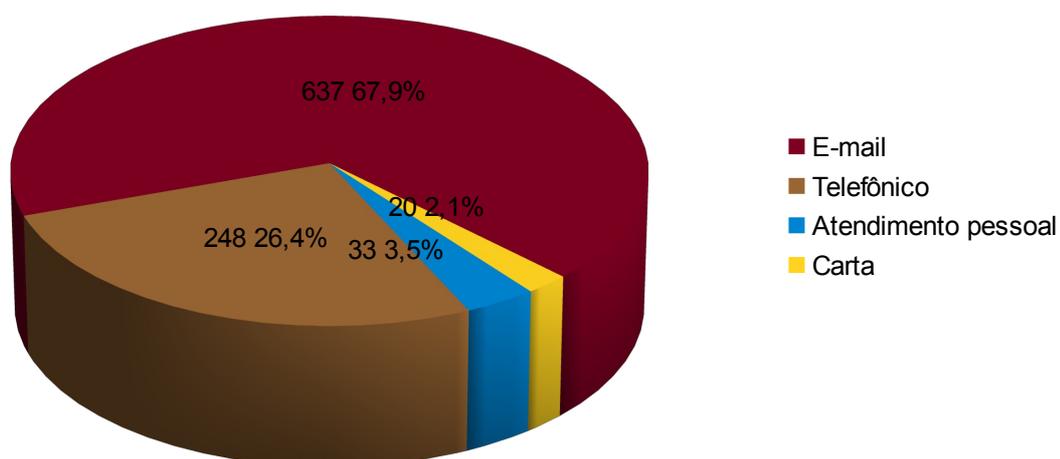


4. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA FORMALIZAR OS REGISTROS

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Foram 637 registros originados dos contatos feitos por e-mail e pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria do TJES.

Dos demais registros, tem-se que 248 ocorrências são originadas de contato telefônico, 33 por atendimento pessoal e 20 registros por carta.

Contatos convertidos em registros e sua variação percentual no semestre



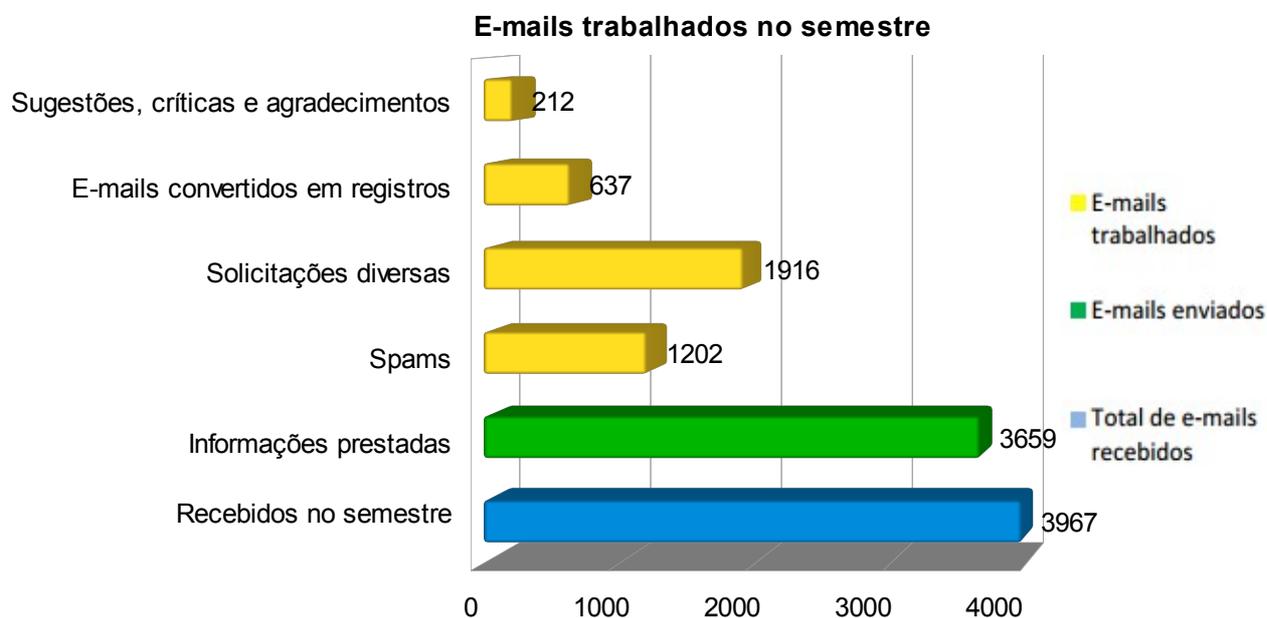
4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

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, elogio ou pedido

de informação 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 3.967 e-mails, dos quais, 637 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico supracitado. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses e-mails, 212 continham sugestões, críticas e agradecimentos, outros 1.916 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, 1.202 foram remetidos à caixa de spams.

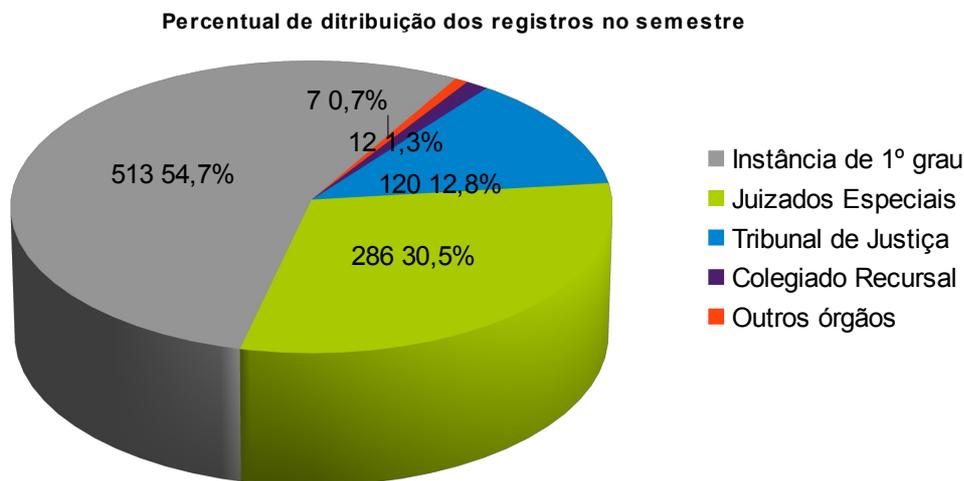
Em resposta aos interessados, foram emitidos 3.659 e-mails pela Ouvidoria.



5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

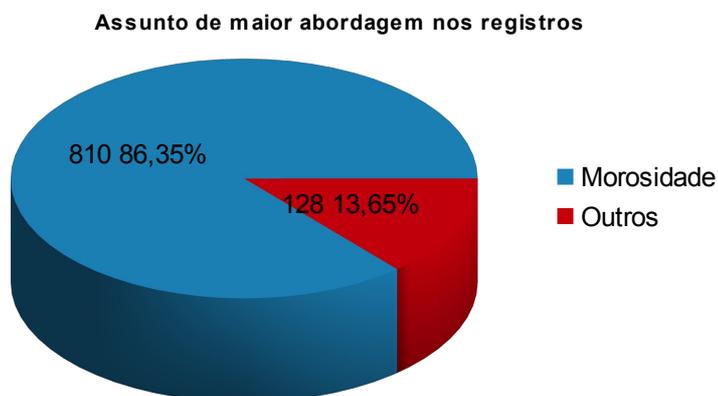
Após análise do Desembargador Ouvidor, o registro é encaminhado ao órgão/setor competente, para ciência e/ou prestação de informações acerca dos problemas apontados. Dessa forma, restou apurado que 513 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores,

cartórios ou morosidade processual. Em outras 286 ocorrências, foram demandados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. O Tribunal de Justiça foi apontado em 120 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais 12 ocorrências. Também foram registradas outras 7 ocorrências afetas a 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 810 reclamações, espelhando 86,35% 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 128 registros espelhando 13,65% da demanda.



7. 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/ES, 9 de julho de 2015.

Desembargador WILLIAM COUTO GONÇALVES
Ouvidor Judiciário

Desembargador DAIR JOSÉ BREGUNCE DE OLIVEIRA
Ouvidor Judiciário - suplente