



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OUVIDORIA JUDICIÁRIA

3º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2010/2011

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO
DE 2011 A 30 DE JUNHO DE 2011

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA
Ouvidor Judiciário – Titular

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO
Ouvidor Judiciário – Suplente

Servidores que compõem o órgão:

Fábio Zandomênico
Michele Batista Godoy

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 Estaduais, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pela instituição, na busca da melhoria e qualidade dos serviços prestados.

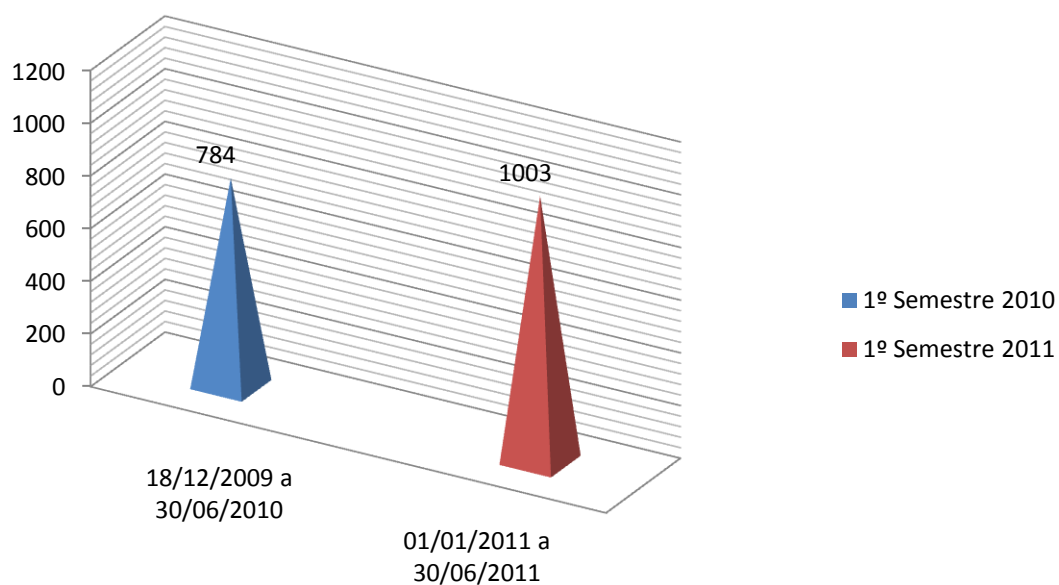
A Ouvidoria Judiciária foi criada em novembro de 1999 pela Resolução nº 11/99, publicada no DJ de 09/11/99 posteriormente modificada pelas Resoluções nºs 24/99 e 036/2010.

Neste 3º Relatório Semestral, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do período sob a gestão do Desembargador Carlos Simões Fonseca, enquadrando-se aos parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça recomendados pelas Resoluções nºs 79, de 09 de junho de 2009 e 103 de 24 de fevereiro de 2010.

2. REGISTROS EFETUADOS

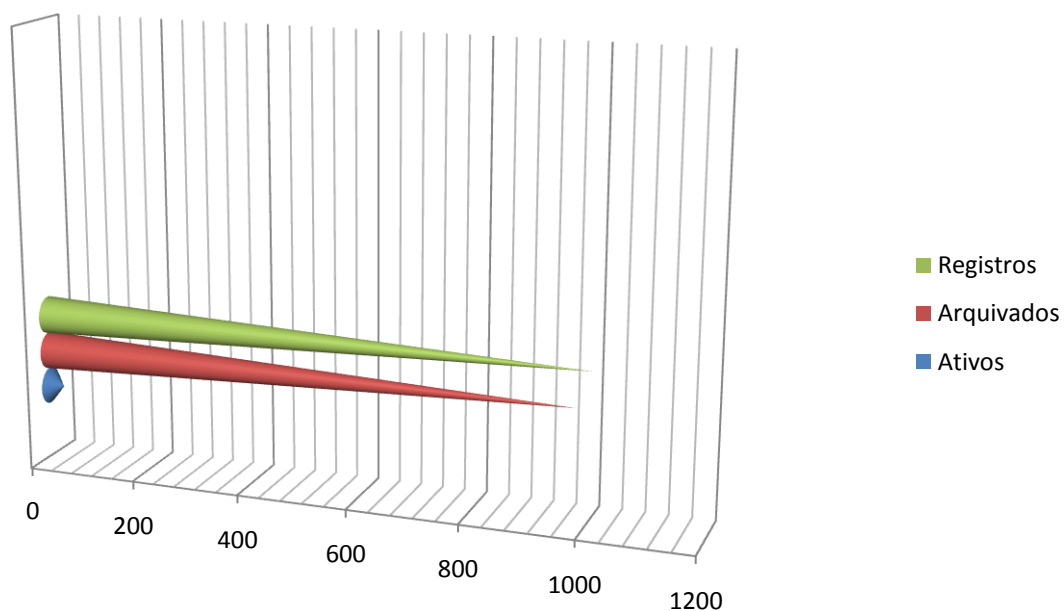
No primeiro semestre do ano de 2011 (1º de janeiro a 30 de junho) a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.003 (mil e três) registros, dentre sugestões, elogios e reclamações diversas.

Em comparação com os 784 (setecentos e oitenta e quatro) registros efetuados no semestre anterior, houve um aumento de 28% (vinte e oito por cento) na demanda, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

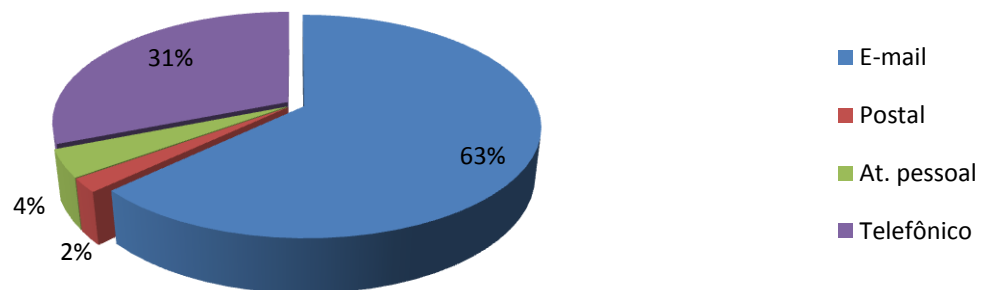
Dos 1.003 (mil e três) registros efetuados no semestre, encontram-se ativos apenas 20 (vinte), aguardando cumprimento de diligências solicitadas como demonstrado no gráfico abaixo:



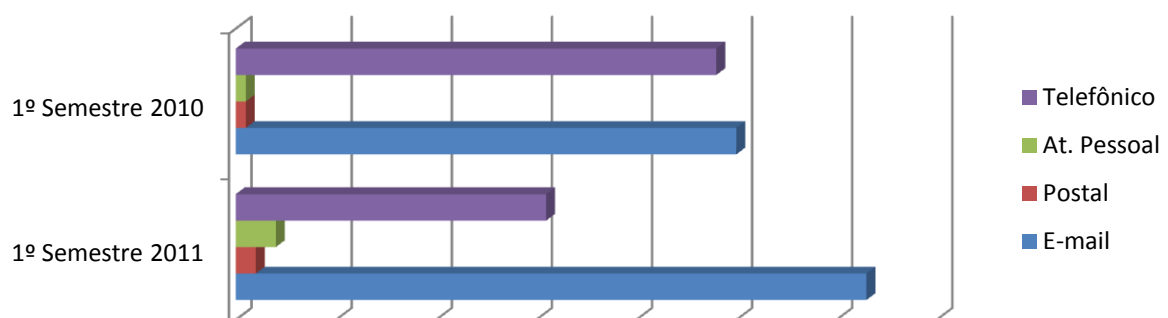
4. REGISTROS REALIZADOS ATRAVÉS DOS MEIOS DE CONTATO

Há quatro maneiras distintas para os usuários contatarem com a Ouvidoria Judiciária: e-mail, linha telefônica, via postal ou por atendimento pessoal.

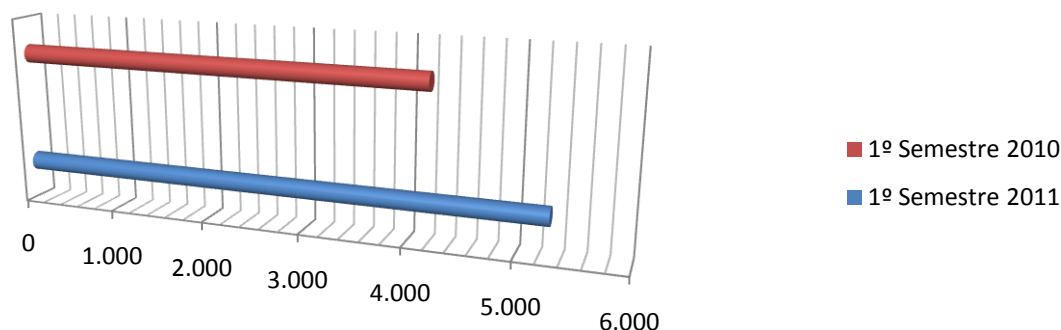
Neste semestre, 63% (sessenta e três por cento) dos registros ocorreram por e-mails recebidos, e 31% (trinta e um por cento) por contato telefônico. Outros números indicaram que o atendimento pessoal representou apenas 4% (quatro por cento) dos registros realizados, enquanto que o acesso pela via postal representou somente 2% (dois por cento), dos registros conforme a representação ilustrada no gráfico abaixo:



Comparado ao 1º semestre de 2010, houve um aumento de 13% (treze por cento) nos registros elaborados por e-mail, 3% (três por cento) por atendimento pessoal e 1% (um por cento) pela via postal. Houve queda de 17% (dezesete por cento) nos registros por via telefônica. Segue gráfico demonstrativo:



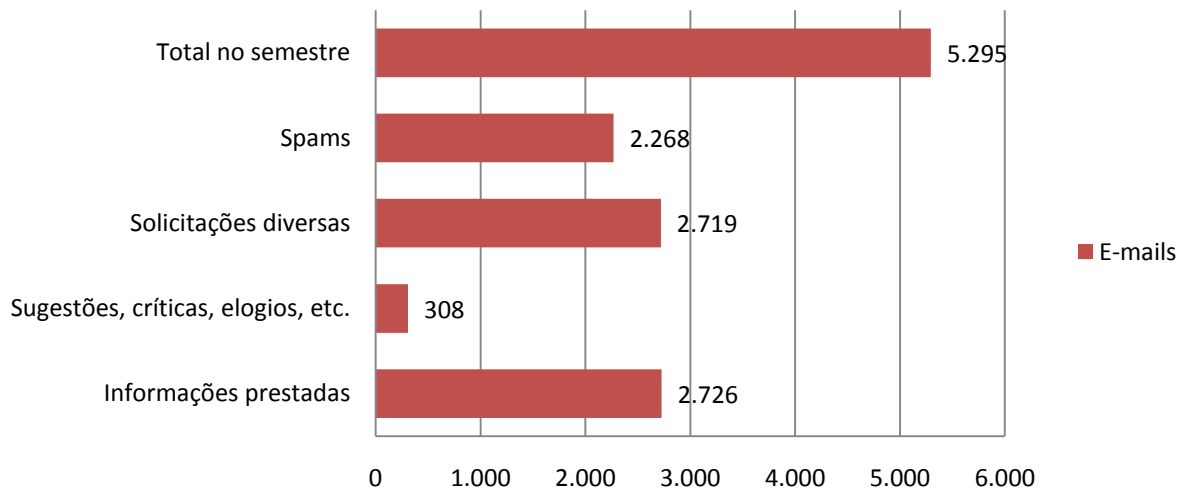
Neste semestre foram recebidos 5.295 (cinco mil duzentos e noventa e cinco) e-mails, o que representou um aumento de 26% (vinte e seis por cento) em relação ao total de e-mails recebidos no 1º semestre de 2010.



Do total dos e-mails recebidos ao longo deste semestre, 2.719 (dois mil setecentos e dezenove) 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 2.268 (dois mil duzentos e sessenta e oito) e-mails, enquanto que as outras 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 308 (trezentos e oito) e-mails.

Em resposta às solicitações formuladas pelos usuários foram emitidos 3.342 (três mil trezentos e quarenta e dois) e-mails. O gráfico representativo abaixo retrata a incidência de e-mails recebidos e enviados pela Ouvidoria Judiciária no decorrer do semestre.



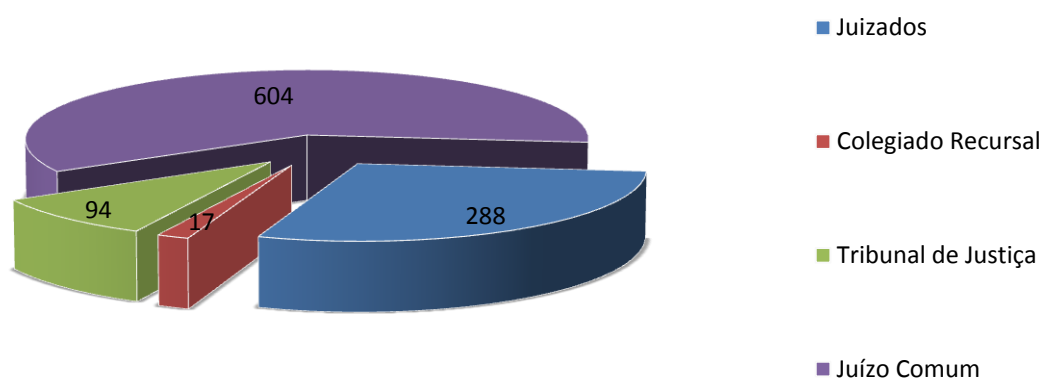
Deve-se destacar que somente parte do atendimento prestado pela Ouvidoria Judiciária é convertido em registro no sistema podendo se tornar reclamação, sugestão ou elogio, dependendo de cada caso. Isso ocorre porque a maioria dos atendimentos são voltados à orientação dos usuários, esclarecimentos de 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 no prazo de 7 (sete) dias, 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 também à Presidência do Tribunal de Justiça, bem como à Corregedoria Geral da Justiça para ciência e anotações pertinentes.

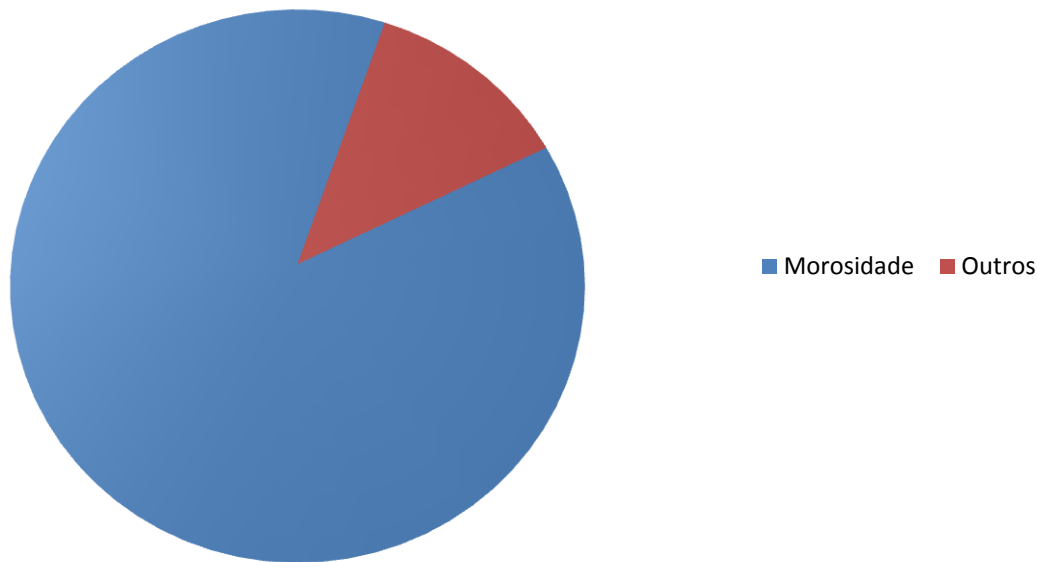
No semestre, 288 (duzentos e oitenta e oito) registros referiram-se aos Juizados da Infância e Juventude e Juizados Especiais, enquanto que 604 (seiscentos e quatro) relacionaram-se aos Juízos Comuns das Comarcas da capital e do interior do Estado.

O Colegiado Recursal dos Juizados Especiais teve 17 (dezessete) registros elaborados, já o Tribunal de Justiça, envolvendo todos os seus setores, Diretorias e servidores, foi alvo de 94 (noventa e quatro) registros, conforme gráfico a seguir:

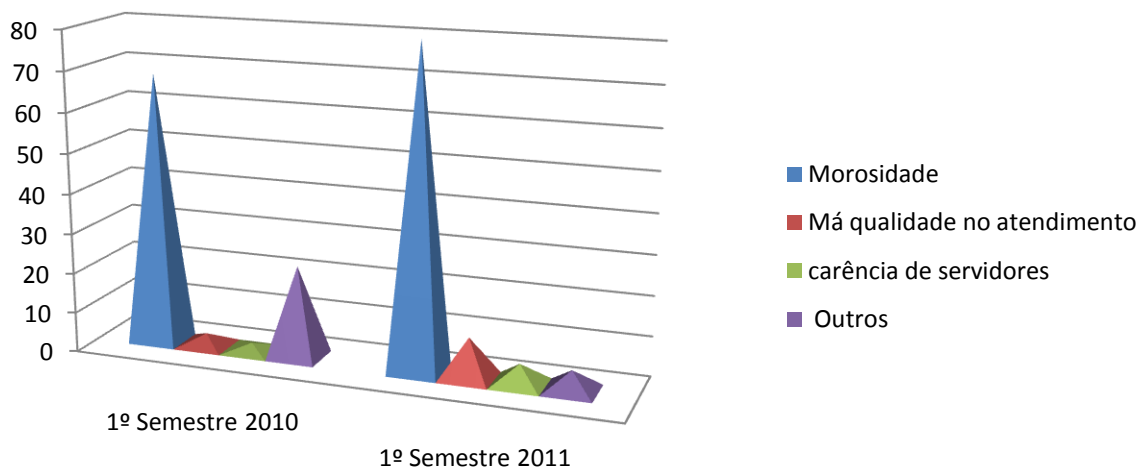


6. ASSUNTOS ABORDADOS

As reclamações com maior incidência referiram-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 878 (oitocentas e setenta e oito) reclamações registradas (88%), enquanto que as demais queixas relacionaram-se à má qualidade no atendimento prestado por órgãos deste Poder Judiciário, carência de servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, recursos materiais inadequados, sugestões, elogios, dentre outros, que representaram 125 (cento e vinte e cinco) registros (12%), conforme demonstra o gráfico que segue:



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



7. 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.

8. INFORMATIZAÇÃO E SIGILO

Registrada a reclamação, elogio ou sugestão no banco de dados interno da Ouvidoria Judiciária, outros setores não têm acesso aos dados, preservando o sigilo nas informações e a integridade dos envolvidos nas denúncias registradas.

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

O registro é acompanhado detalhadamente até o seu efetivo arquivamento, ficando todas as informações colhidas preservadas no banco de dados interno da Ouvidoria Judiciária, possibilitando um acesso rápido e prático.

10. 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 Capixaba, 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 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 até o momento.

Vitória, 15 de julho de 2011.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA

Ouvidor Judiciário - Titular

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO

Ouvidor Judiciário - Suplente