



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

## **4º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2012/2013 OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JULHO  
DE 2013 A 13 DE DEZEMBRO DE 2013**

**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  
Monique Janutt Marcos**

## 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.

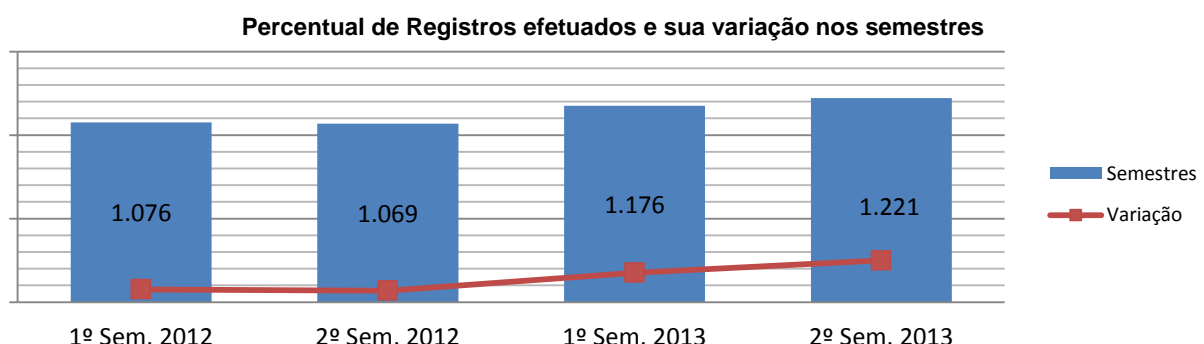
No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Poder Judiciário Estaduais, receber reclamações, críticas, elogios ou sugestões sobre os serviços prestados pela instituição, na busca da melhoria e qualidade dos serviços prestados.

Neste 3º 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 4º semestre do Biênio 2012/2013.

## 2. REGISTROS EFETUADOS

No 2º semestre de 2013, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.221 registros dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, apresentando um aumento de 3,8% em relação aos 1.176 registros efetuados no semestre anterior.



### 3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

Dos registros efetuados, apenas 140 (correspondente a 11% da demanda no semestre) estão ativos, aguardando cumprimento de diligências solicitadas.

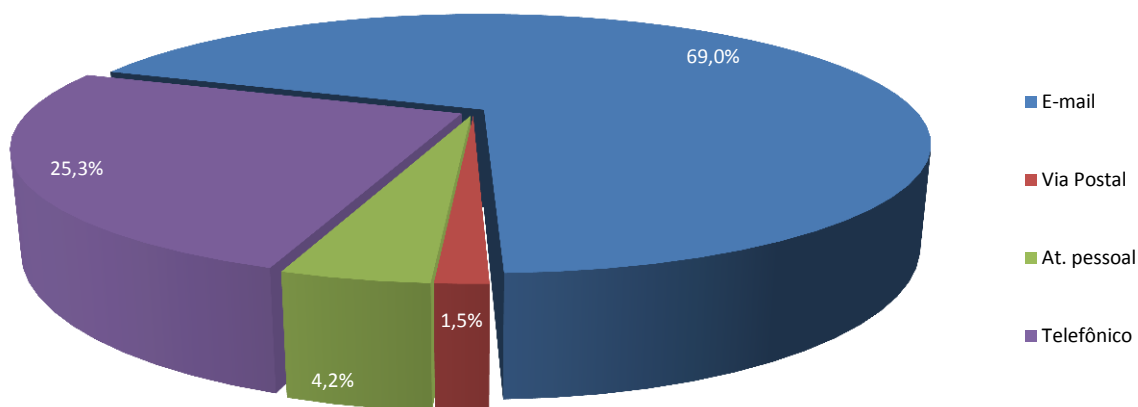
Registros arquivados e ativos



### 4. CONTATOS UTILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DOS REGISTROS

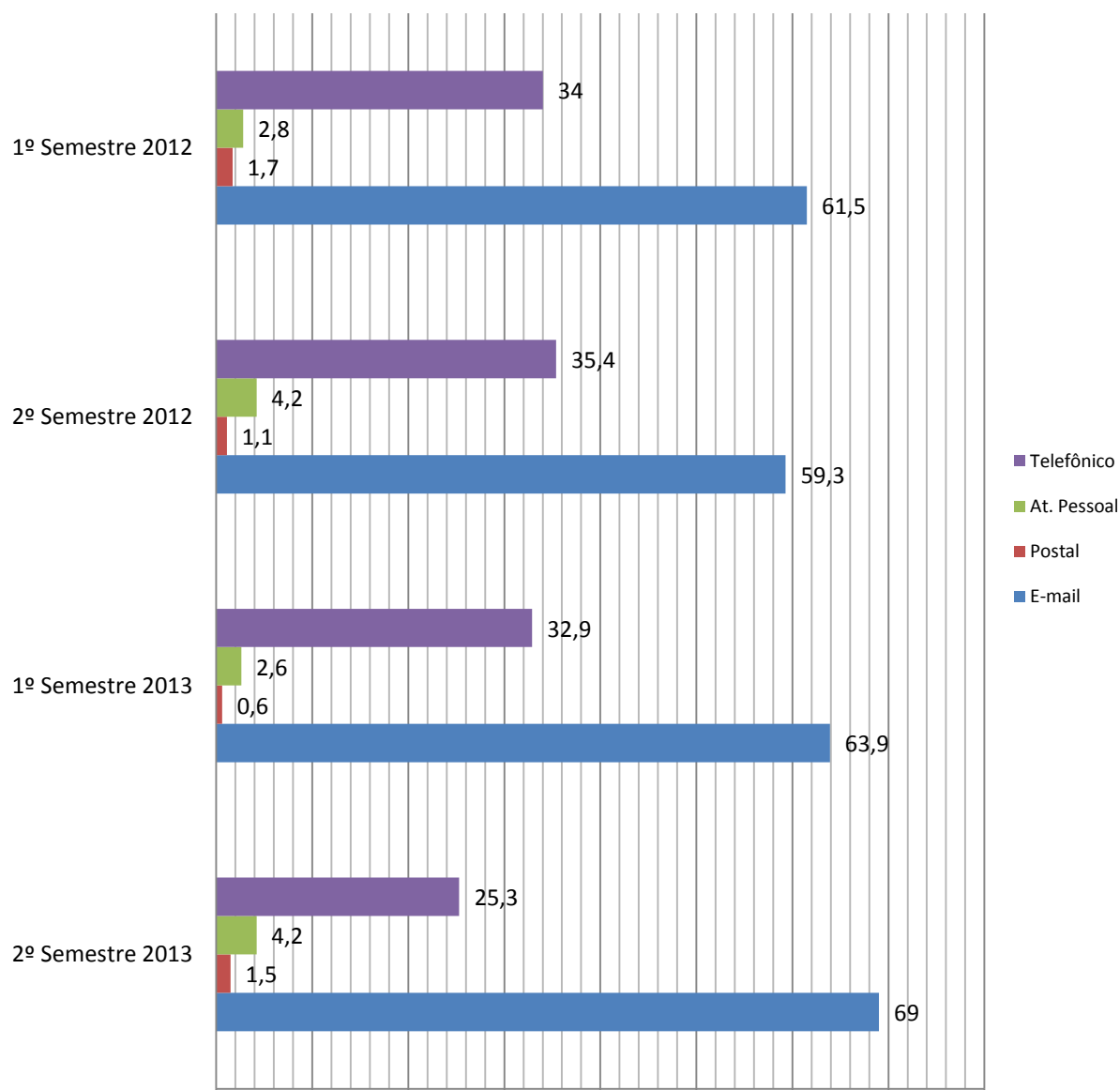
Dentre a demanda do semestre, destacaram-se 842 registros realizados por contatos via e-mails, enquanto 309 registros foram originados por contatos telefônicos. Outros meios apresentaram índices inferiores, como, por exemplo, o atendimento pessoal, por meio do qual apenas 52 deles foram convertidos em registros, assim como os contatos realizados por via postal que representaram apenas 18 registros no semestre, para tomada de providências pelo Ouvidor.

Contatos convertidos em registros no semestre



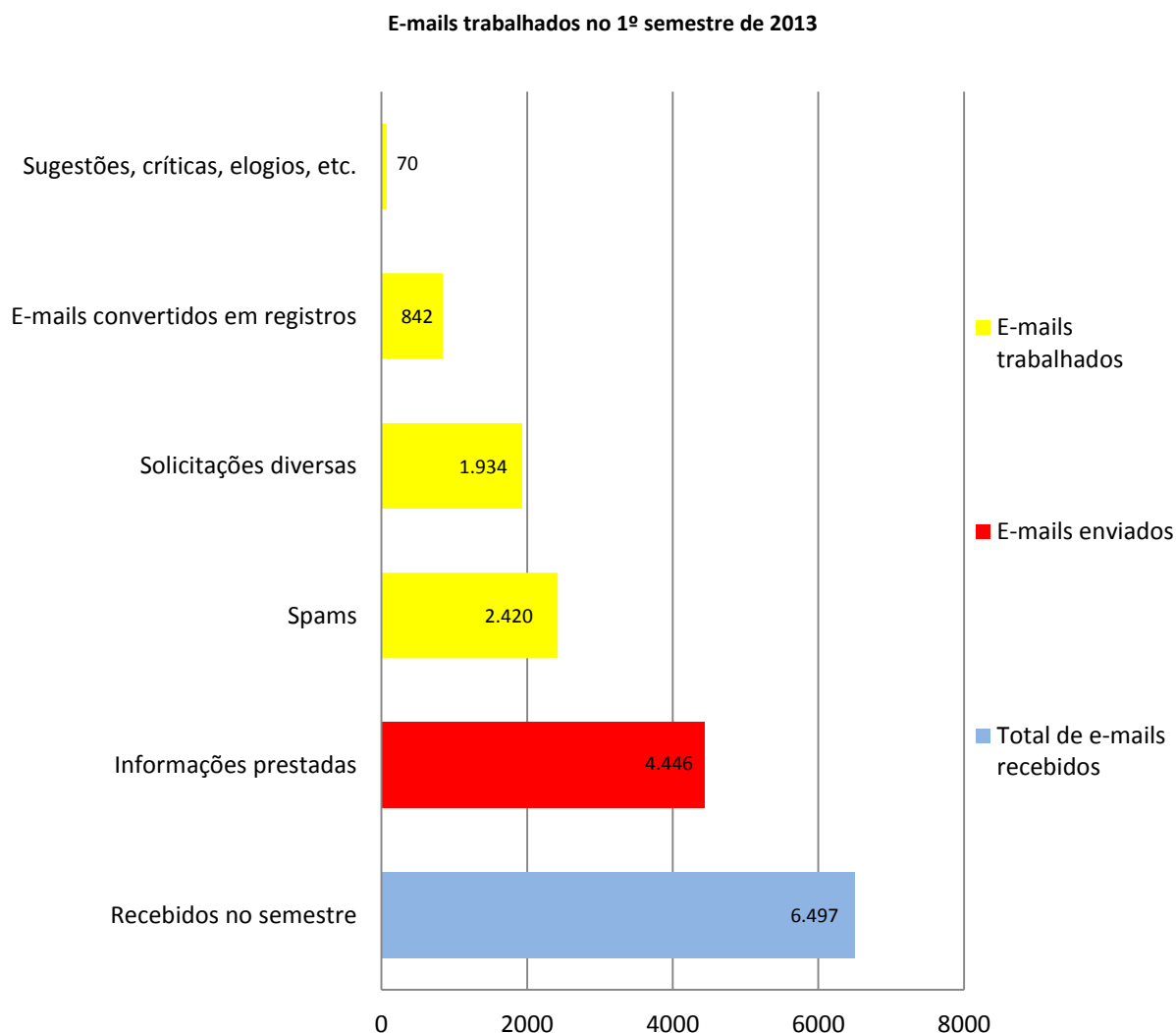
Em relação aos registros efetuados nos semestres anteriores, neste 2º semestre de 2013, registrou-se aumento nos contatos via e-mails, postal e atendimento pessoal, com queda nos registros originados por meio telefônico.

Meios de contato utilizados para registro das manifestações e sua variação percentual no biênio



Apesar dos 842 e-mails convertidos em registros no semestre, a Ouvidoria Judiciária recebeu outros 5.655 e-mails, dos quais, 2.420 spams, 70 relacionados a sugestões, críticas ao Poder Judiciário, informativos de outras Ouvidorias, elogios, agradecimentos às informações e orientações prestadas pela Ouvidoria Judiciária, e, por fim, 1.934 pedidos de consultas diversas, orientações sobre 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 4.446 e-mails em resposta às solicitações formuladas pelos usuários.



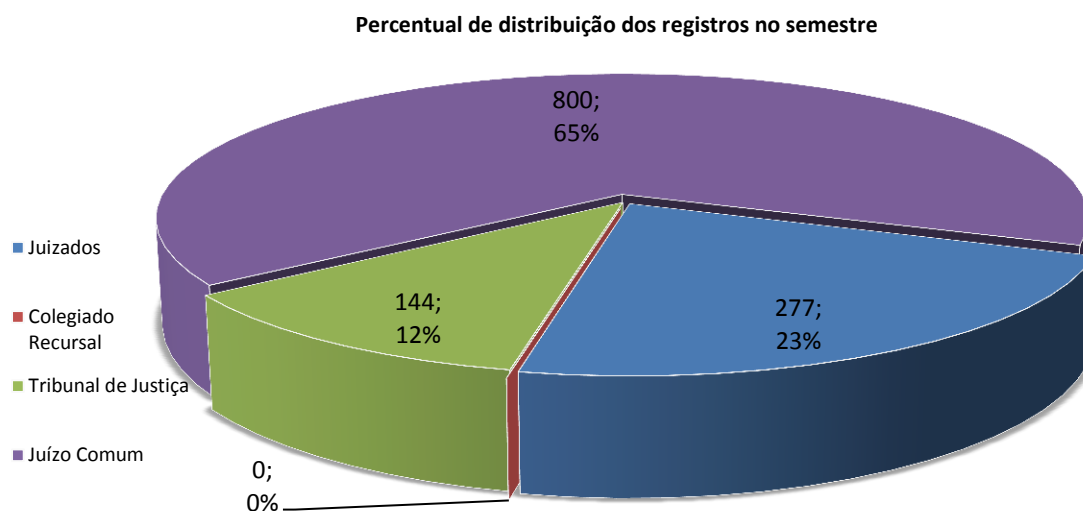
Deve-se destacar que somente parte do atendimento prestado pela Ouvidoria Judiciária é convertido em reclamação, sugestão ou elogio, dependendo de cada caso. Isso ocorre porque a maioria dos atendimentos são voltados à orientação dos usuários, esclarecimentos de dúvidas relacionadas com o andamento e a tramitação de processos, 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 manifestação sobre as providências a serem adotadas ante os problemas apontados.

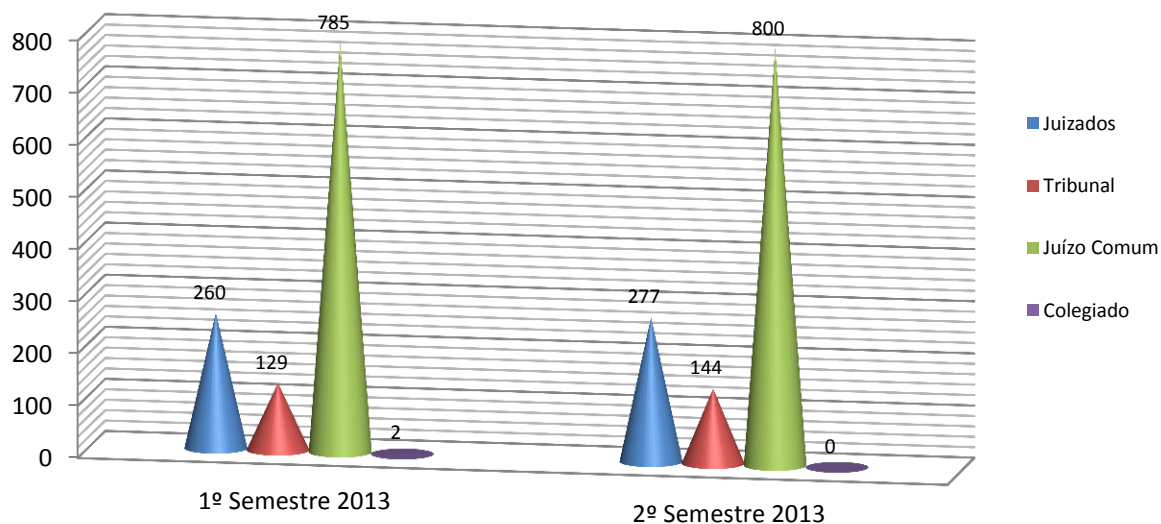
As sugestões são encaminhadas aos órgãos competentes para ciência e análise de conveniência, visando à melhoria na qualidade do serviço prestado. Os elogios são encaminhados aos servidores elogiados, à sua chefia imediata e também à Presidência do Tribunal de Justiça, para ciência e anotações pertinentes.

Dos registros elaborados neste semestre, 277 envolveram os Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Infância e da Juventude. Outros 800 registros referiram-se à instância de 1º grau, envolvendo servidores, Cartórios e processos em curso nas Varas de Comarcas da capital e do interior do Estado. O Tribunal de Justiça e seus setores, Coordenadorias e servidores foi apontado em 144 registros, contudo, o Colegiado Recursal dos Juizados Especiais não registrou nenhuma ocorrência.



Em comparação aos dados apresentados no semestre anterior, verificou-se um aumento de 6,5% nos registros envolvendo os Juizados Especiais. Da mesma forma, os registros envolvendo os Juízos de 1º grau apresentaram aumento de 2%, assim como os registros envolvendo o TJ, com aumento de 11,6%. Como não houve nenhum registro envolvendo o Colegiado Recursal dos Juizados Especiais, o percentual se manteve estável.

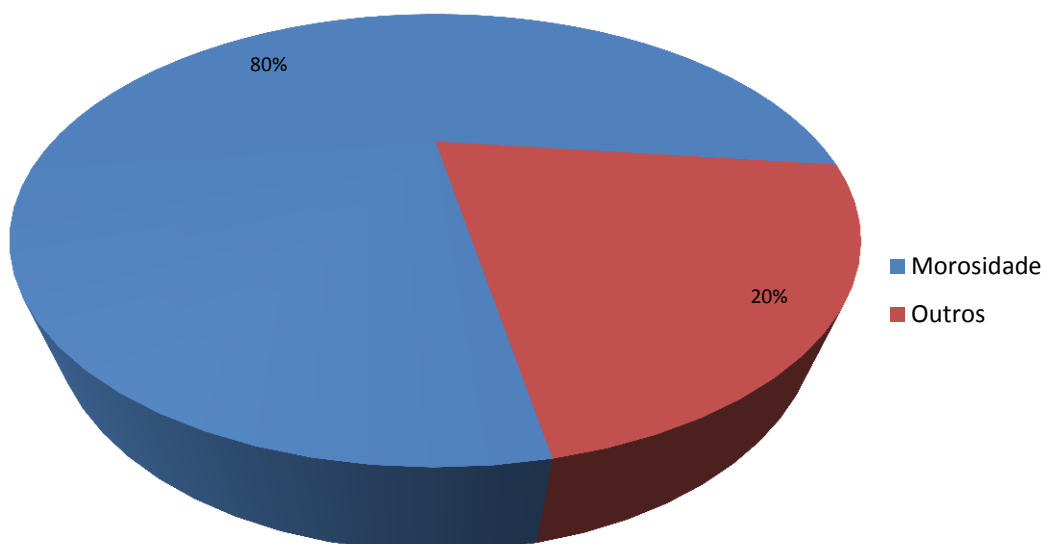
Varição e distribuição da demanda nos últimos semestres



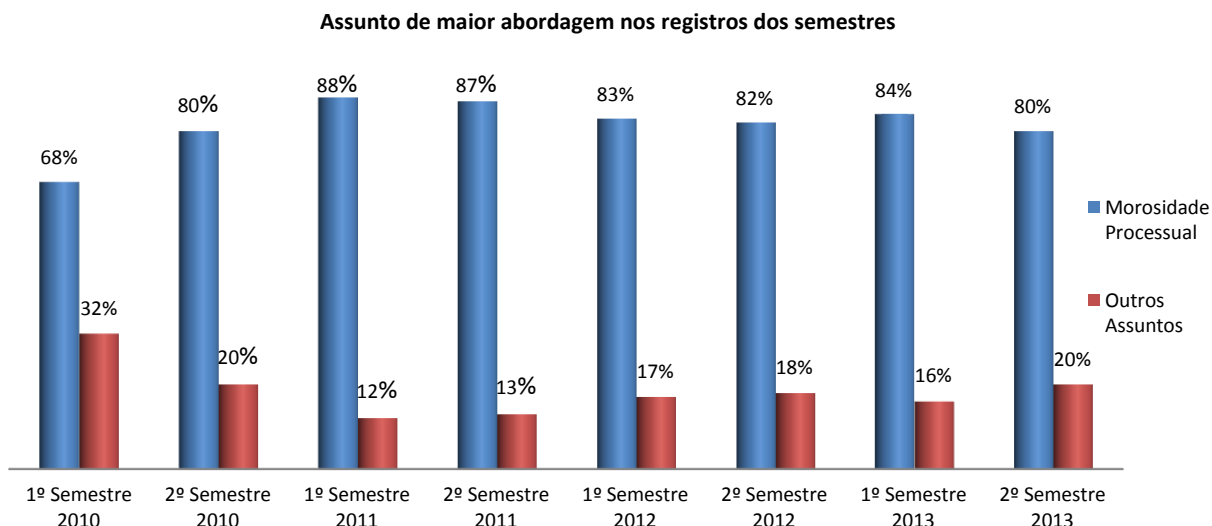
## 6. ASSUNTOS ABORDADOS

As reclamações mais abordadas neste semestre referiram-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 973 registros correspondendo a 80% da demanda. Outros assuntos abordando a qualidade no atendimento, carência de servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, falta de infraestrutura, sugestões, elogios, dentre outros, somaram 248 registros, representando 20% da demanda do semestre.

Assunto de maior abordagem nos registros do semestre



Comparando os registros dos semestres anteriores, identificou-se uma queda de 4% nos registros de mesma abordagem em relação ao semestre anterior.



## 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 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, 17 de dezembro de 2013.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA

Ouvidor Judiciário

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO

Vice-Ouvidor Judiciário