



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

## **4º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2010/2011**

### **OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JULHO**  
**DE 2011 A 31 DE DEZEMBRO 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**  
**Gisele Prescholdt**  
**Tamires Silva de Paula**

## 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.

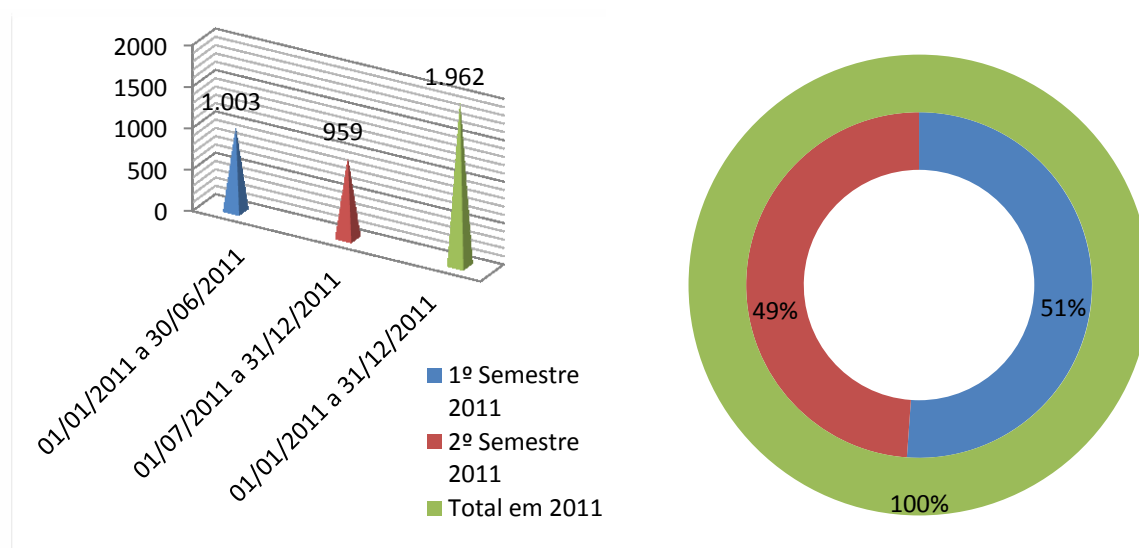
Neste 4º Relatório Semestral, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do período sob a gestão do Desembargador **Carlos Simões Fonseca**, enquadrando-se aos parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça recomendados pelas Resoluções nºs 79, de 09 de junho de 2009 e 103 de 24 de fevereiro de 2010.

Este relatório é apresentado ao Plenário, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução n. 036/2010, contendo dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas nos meses de julho a dezembro de 2011.

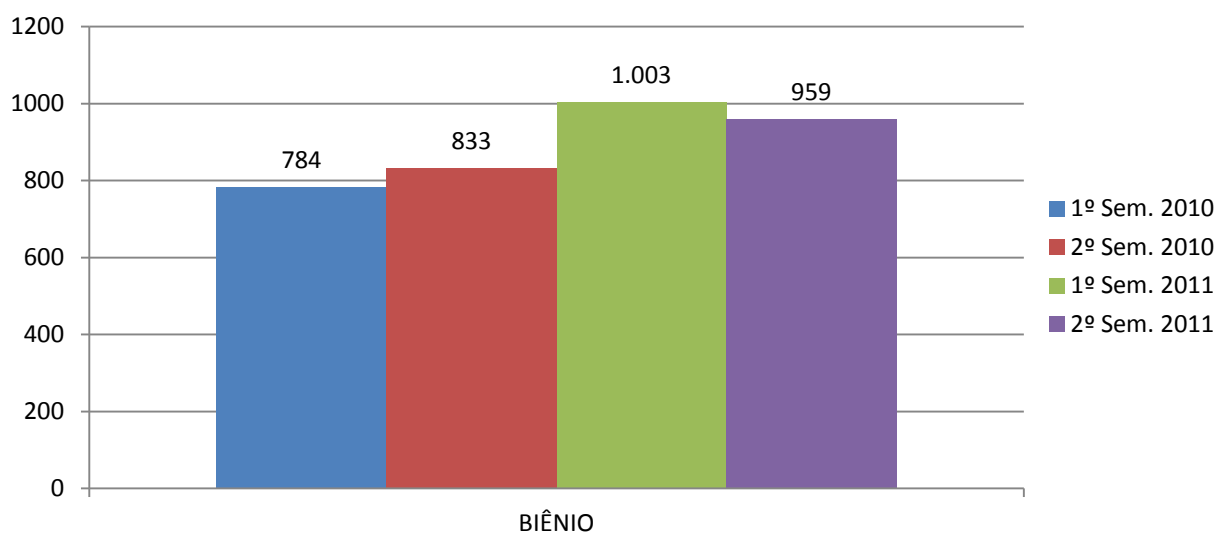
## 2. REGISTROS EFETUADOS

No ano de 2011, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.962 registros dentre sugestões, elogios e reclamações diversas. Desse total, 959 registros foram efetuados no segundo semestre, apresentando uma queda de 2% na demanda em comparação com os 1.003 registros efetuados no primeiro semestre do mesmo ano.

Seguem gráficos demonstrativos:

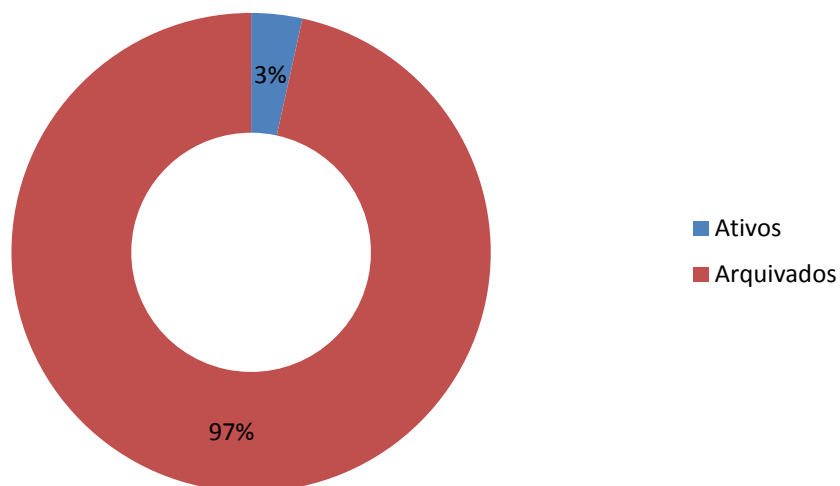


No biênio, a cada semestre identificou-se um crescimento na demanda com exceção do último semestre de 2011, que apresentou pequena queda.



### 3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

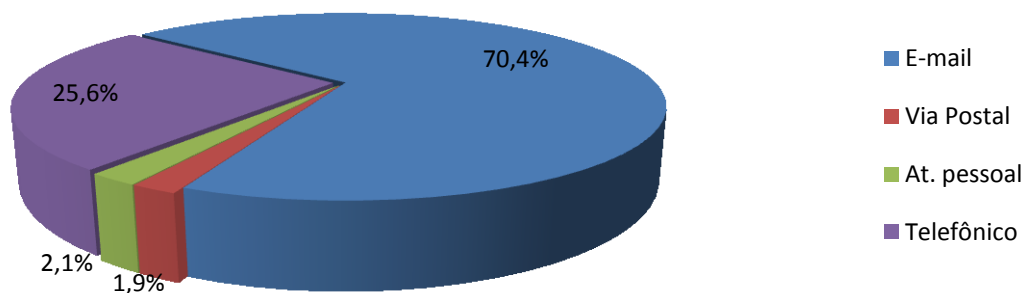
Dos registros efetuados, apenas 33 estão ativos, aguardando cumprimento de diligências solicitadas, número correspondente a 3% da demanda no semestre.



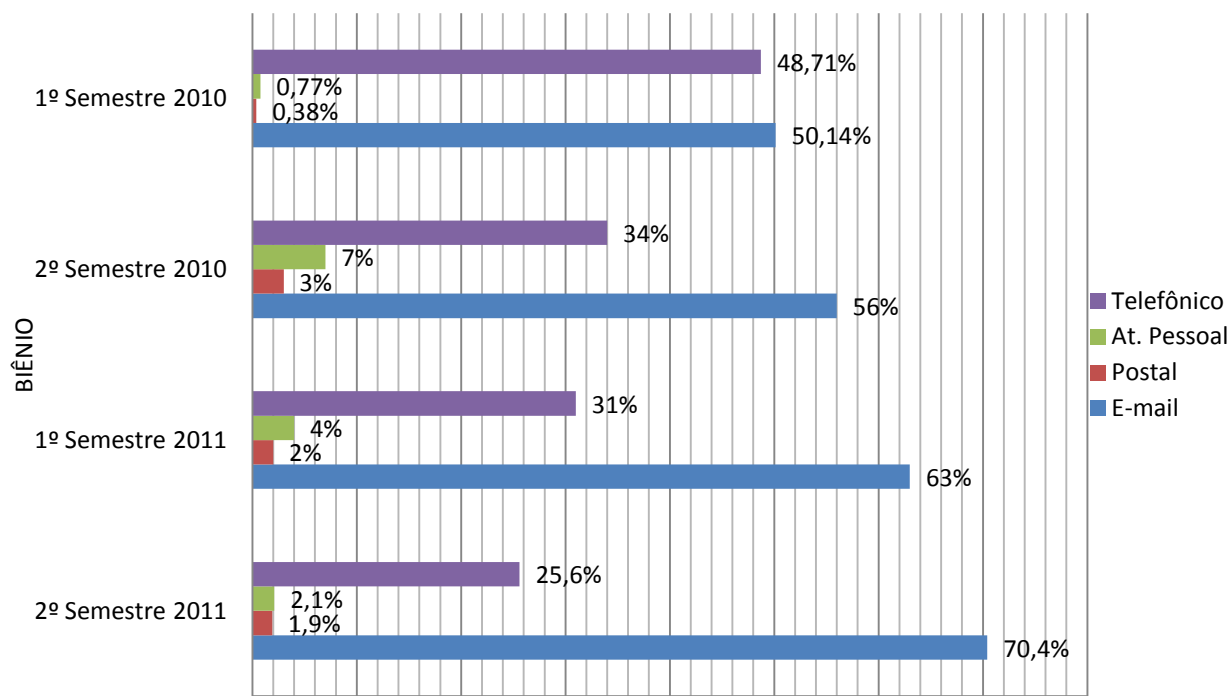
#### 4. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DOS REGISTROS

Dentre a demanda do semestre, destacaram-se 675 registros realizados por contatos via e-mails, enquanto 246 registros foram originados por contatos telefônicos. Outros meios apresentaram índices inferiores, como, por exemplo, o atendimento pessoal, por meio do qual apenas 20 deles foram convertidos em registros para tomada de providências pelo Ouvidor. Os contatos realizados pela via postal também foram pouco utilizados e apontaram 18 registros no semestre.

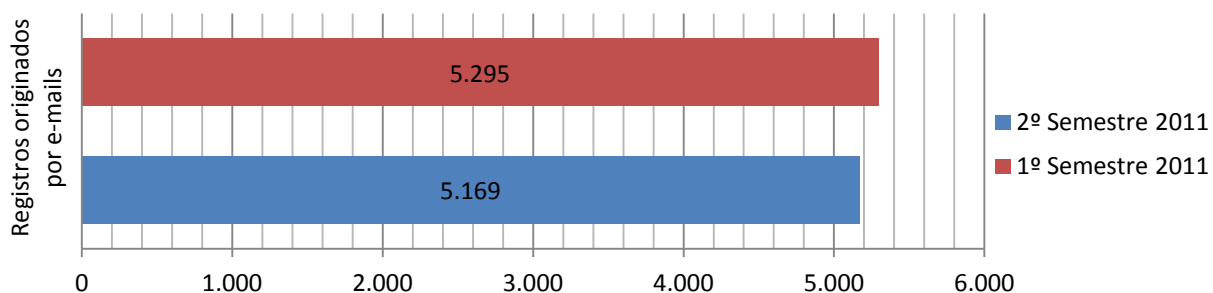
O gráfico abaixo aponta os percentuais correspondentes aos contatos convertidos em registros no semestre.



Comparando a demanda de cada semestre no biênio entre 2010/2011 observou-se um acréscimo de manifestações realizadas via e-mail, enquanto que aquelas realizadas por meio telefônico demonstraram constante queda. Os registros originados por atendimento pessoal e pela via postal pouco oscilaram, conforme pode-se observar no gráfico demonstrativo.



Não obstante o aumento no número de contatos por e-mail, quando comparados os dois semestres de 2011, observa-se uma pequena queda de 2,4% nos contatos realizados por essa via no último semestre.

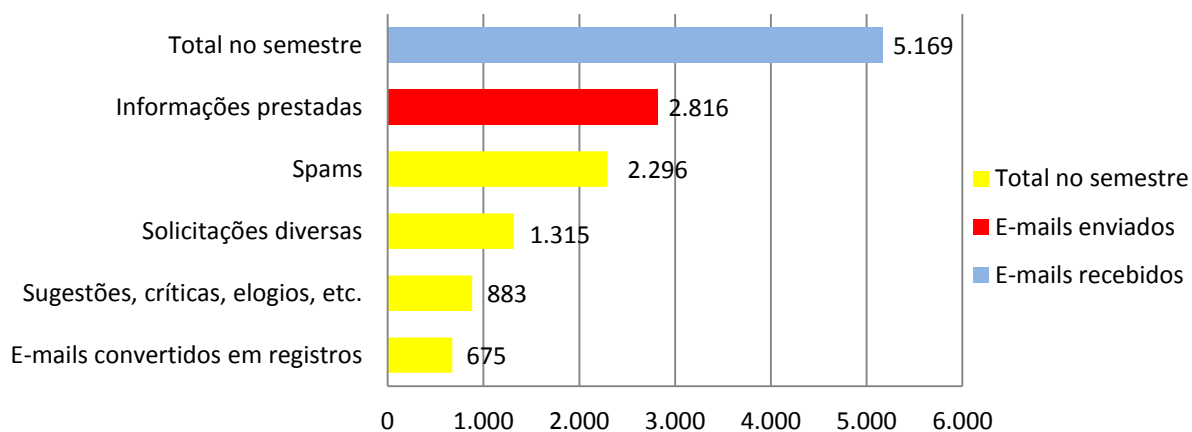


Em relação aos assuntos abordados nos e-mails - descontados 675 contatos que foram convertidos em registros - 1.315 tiveram como objeto pedidos de orientação sobre andamento de processos ou solicitação de informações, envolvendo assuntos da competência de outros órgãos, como Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal e outros.

Os e-mails com spams somaram 2.296 enquanto que outros 883 relacionaram-se a sugestões, críticas ao Poder Judiciário, pedidos ou informativos de outras Ouvidorias, agradecimentos às informações e orientações prestadas pela Ouvidoria Judiciária, elogios, informativos e contatos de outros setores do TJES.

Foram emitidos pela Ouvidoria Judiciária 2.816 e-mails em resposta às solicitações formuladas pelos usuários.

O gráfico representativo apresenta o esboço de e-mails trabalhados em 2011.



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.

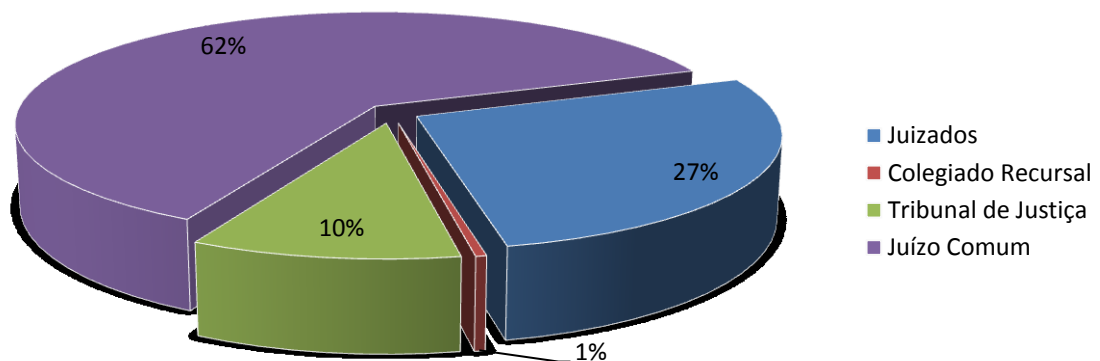
As sugestões são encaminhadas aos órgãos competentes para ciência, visando à melhoria na qualidade do serviço prestado.

Os elogios são encaminhados aos servidores, à Presidência do Tribunal de Justiça e à Corregedoria Geral da Justiça para ciência e anotações pertinentes. No 2º semestre de 2011 identificamos 262 registros envolvendo os Juizados Especiais Cíveis ou Criminais, sem nenhuma ocorrência em relação aos Juizados da Infância e da Juventude.

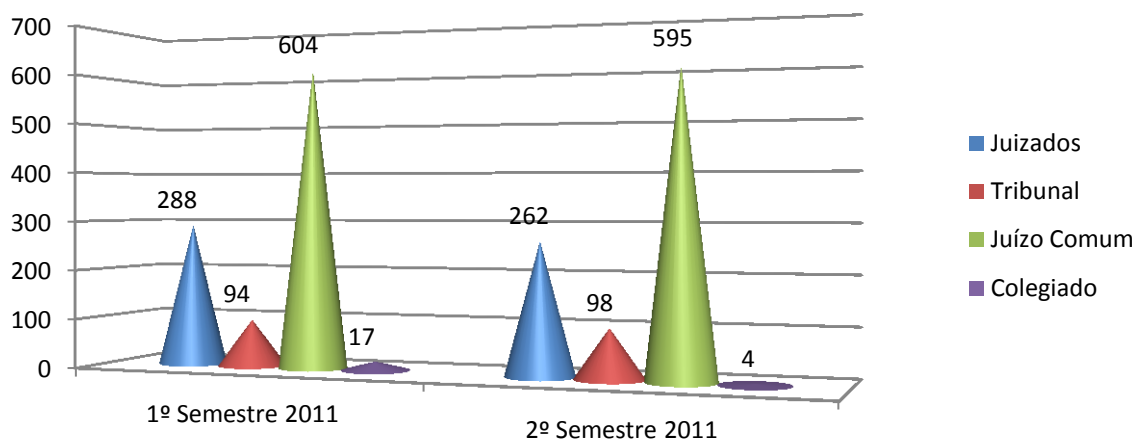
Outros 595 registros referiram-se à instância de 1º grau, envolvendo servidores e processos em curso nas Comarcas da capital e do interior do Estado.

O Colegiado Recursal dos Juizados Especiais foi relacionado em 4 registros, contudo, o Tribunal de Justiça e seus setores, Diretorias e servidores foi apontado em 98 registros.

Vejamos o percentual correspondente no gráfico que segue.

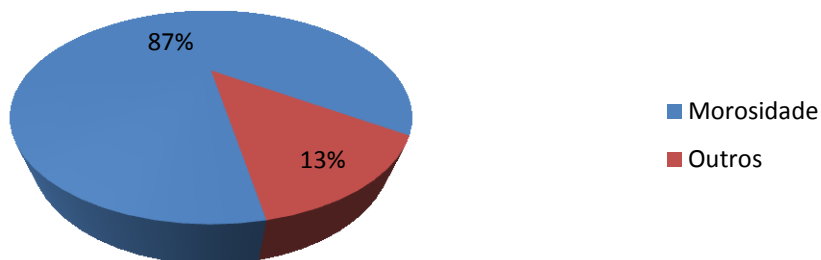


Comparando os dados do semestre anterior, verificou-se uma queda no número de registros envolvendo os Juizados Especiais, assim como demandas envolvendo os Juízos de 1º grau.



## 6. ASSUNTOS ABORDADOS

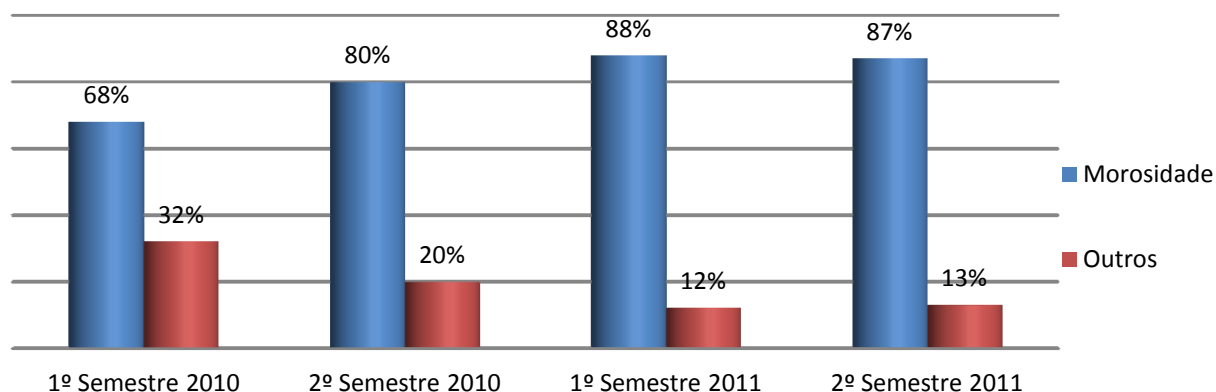
As reclamações com maior incidência referiram-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 838 reclamações registradas no semestre, representando queda de 1% em comparação às demandas do semestre anterior. Outros assuntos referiram-se à má qualidade no atendimento por órgãos do Poder Judiciário Estadual, carência de servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, falta de infraestrutura, sugestões, elogios, dentre outros, e somaram 121 registros, representados no percentual abaixo.



No biênio 2010/2011, observou-se um acréscimo na demanda envolvendo morosidade processual, que superou em 12% os registros do 1º semestre de



2010. Posteriormente, no 1º semestre de 2011 esse valor foi superado em 8%, representando o índice mais auto dos registros por morosidade computados no biênio, uma vez o último semestre apresentou queda de 1% em relação a este.



## 7. O CONTATO DA POPULAÇÃO COM A OUVIDORIA JUDICIÁRIA

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.

## 8. INFORMATIZAÇÃO E SIGILO

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

## **9. ADMINISTRANDO OS CONTATOS DA POPULAÇÃO**

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.

## **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 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, 21 de março de 2011.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA

Ouvidor Judiciário

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO

Vice-Ouvidor Judiciário