



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

OUVIDORIA JUDICIÁRIA

1º RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA BIÊNIO 2010/2011

**REFERENTE AO PERÍODO DE 18 DE DEZEMBRO
DE 2009 A 30 JUNHO 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

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 na 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 pela Resolução nº 24/99, publicada no DJ de 30/12/99, e é atualmente gerida pelo Desembargador Carlos Simões Fonseca, eleito pelo Plenário em Decisão Unânime na Sessão Extraordinária realizada em 10 de dezembro de 2009.

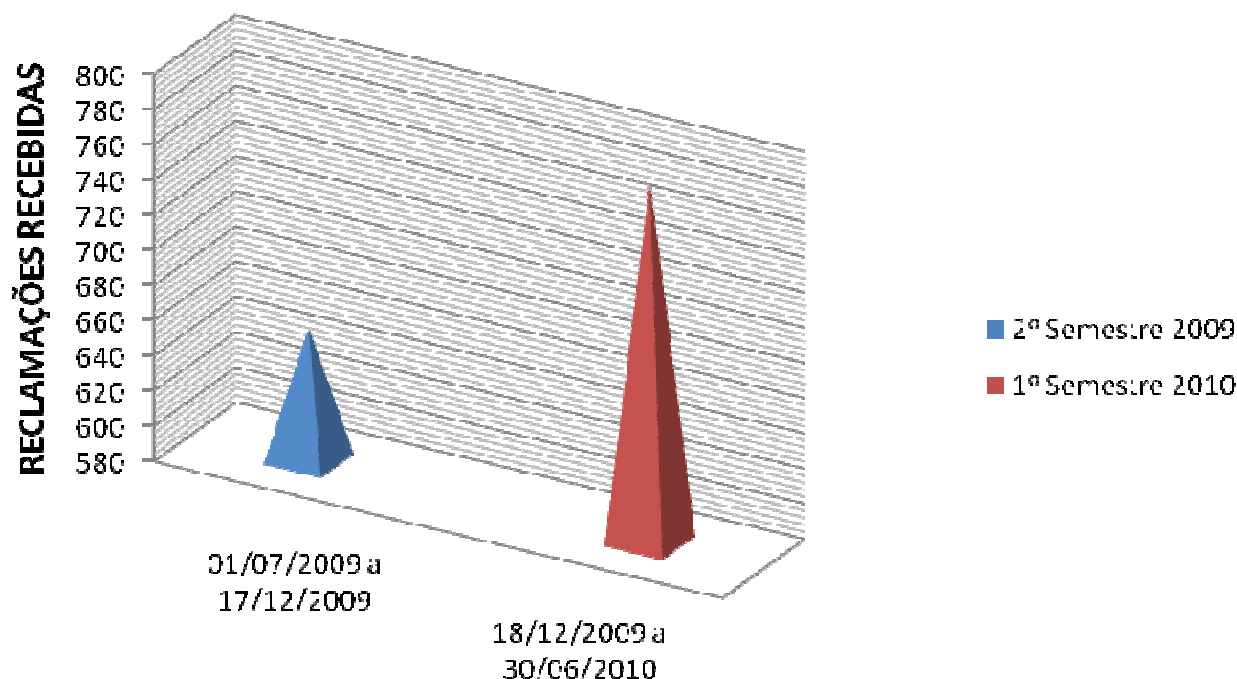
Neste 1º Relatório Semestral, a Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do período sob gestão do Desembargador Carlos Simões Fonseca, enquadrando-se aos parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça através das Resoluções nºs. 79, de nove de junho de 2009 e 103 de 24 de fevereiro de 2010, publicada em 19/03/2010.

Em 19 de agosto de 2006, foi inaugurado o Sistema Informatizado de Gestão, denominado “Dumbo”, desenvolvido pelo Desembargador Pedro Valls Feu Rosa. Esse sistema possibilitou o melhor controle das reclamações formuladas, e com os ajustes implantados, foi definitivamente instalado em outubro de 2006, permitindo um efetivo acompanhamento da comunicação entre a Ouvidoria Judiciária e a população.

2. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No semestre compreendido entre 18 de dezembro de 2009 a 30 de junho de 2010, a Ouvidoria Judiciária registrou em seu sistema interno, dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, 784 (setecentas e oitenta e quatro) demandas, que em comparação às 654 (seiscentas e cinquenta e quatro) demandas do semestre

anterior, representa um aumento de 19,8% (dezenove vírgula oito por cento), como demonstra o evolutivo:



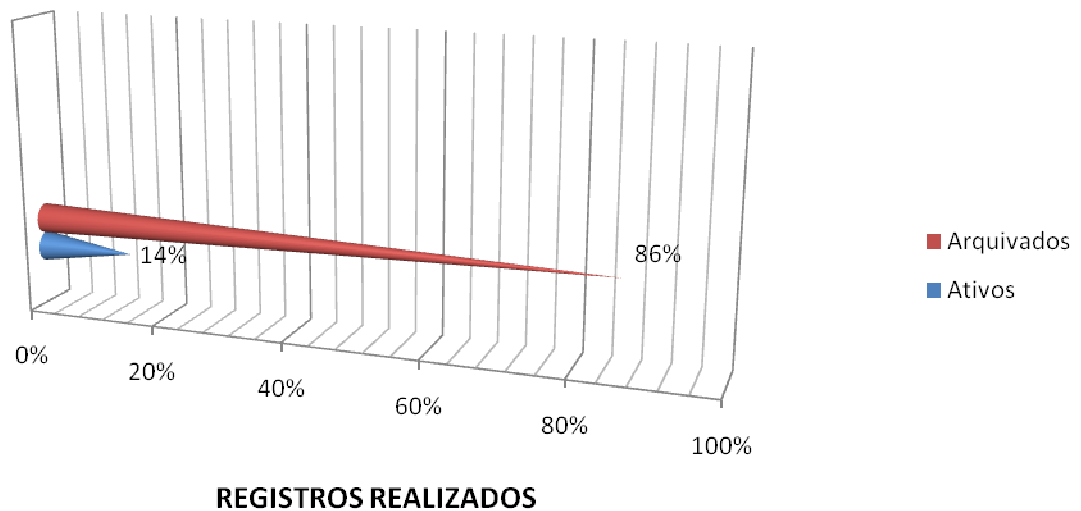
3. DEMANDAS ARQUIVADAS E ATIVAS

Recebida a reclamação, elogio ou sugestão, procede-se a triagem com a finalidade de se evitar cobranças de informações desnecessárias dos órgãos envolvidos. Com isso, o registro é encaminhado para despacho ao Desembargador Ouvidor que delibera sobre seu impulso ou arquivamento, dependendo do caso tratado.

Todavia, esgotado o objeto da reclamação, é procedida a baixa no registro e ulterior arquivamento eletrônico, com todas as informações de seu deslinde. Se houverem documentos acostados, também é feito o seu arquivo físico nas dependências do órgão para o caso de eventuais consultas futuras, caso necessário.

Dentre as 784 (setecentas e oitenta e quatro) demandas registradas no semestre, 678 (seiscentas e setenta e oito) já foram arquivadas e apenas 106 (cento e seis) encontram-se em processamento. Isso representa um percentual de 86% (oitenta e

seis por cento) de demandas arquivadas e 14% (quatorze por cento) de arquivadas do total registrado no período. Vejamos o demonstrativo de registro ativos e arquivados no semestre, lançados no gráfico evolutivo:



4. RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

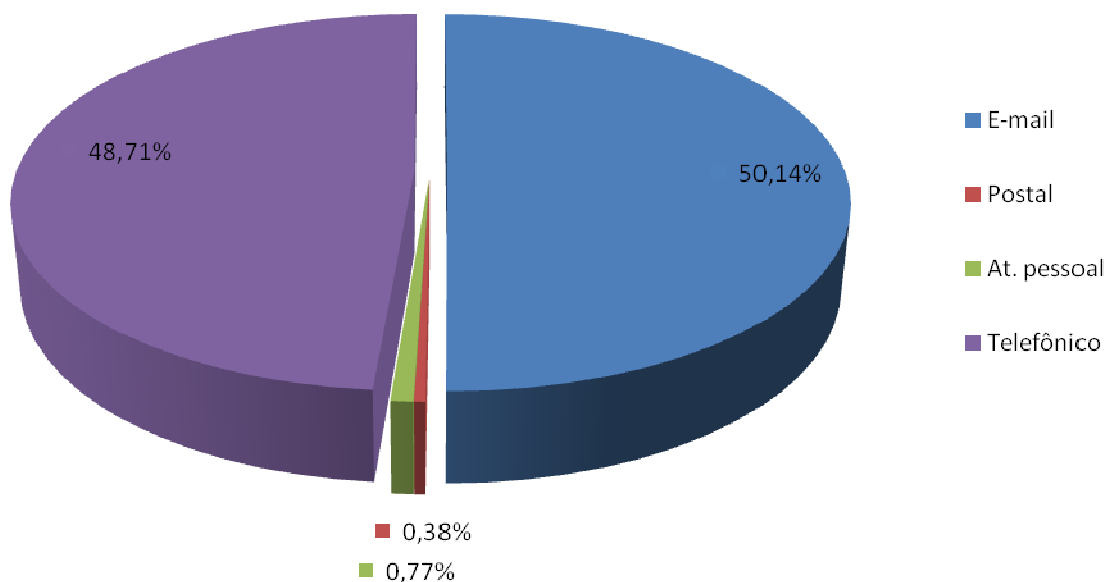
As reclamações registradas pela Ouvidoria Judiciária são recebidas por quatro meios distintos de comunicação, sendo eles: e-mail, telefone, correspondência e atendimento pessoal.

Tais meios apresentam uma variação considerável de utilização pelos usuários que em 50,14% (cinquenta vírgula quatorze por cento) dos casos, se manifestaram através do e-mail da Ouvidoria Judiciária, enquanto que 48,71% (quarenta e oito vírgula setenta e um por cento) se utilizaram da via telefônica.

Já o atendimento pessoal representou apenas 0,77% (zero vírgula setenta e sete por cento) refletindo como insignificante dentre os anteriores, assim como o acesso pela via postal, que representou tão somente 0,38% (zero vírgula trinta e oito por cento). Com tais dados, podemos concluir que o fator determinante do percentual atingido

está diretamente ligado à comodidade e conveniência de acesso para cada usuário. Vejamos a representação ilustrada no gráfico abaixo:

MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA



5. RECLAMAÇÕES ENCAMINHADAS AOS DIVERSOS ÓRGÃOS DO PODER JUDICIÁRIO

Após análise de cabimento do registro, a reclamação necessariamente será encaminhada ao órgão competente para, no prazo de 7 (sete) dias em regra, prestar informações acerca do problema apontado.

No geral, são classificados quatro destinos para direcionar as reclamações registradas. Essa destinação é delimitada a partir do objeto da reclamação, que dependendo de seu contexto, abrangendo mais de um Juízo ou instância, poderá se subdividir para alcançar o fim pretendido.

Sendo assim, dependendo da matéria, o reclame poderá ser de competência da Justiça Comum em primeiro grau, ou do Tribunal de Justiça, assim como poderá ser

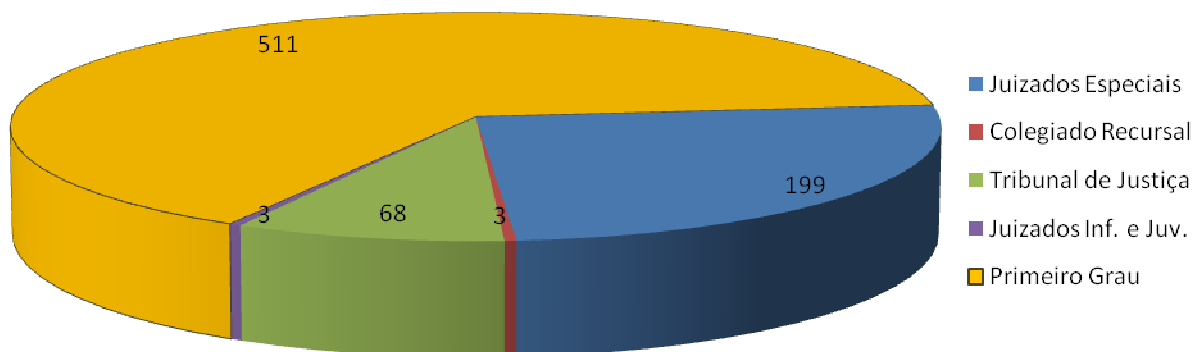
de competência do Colegiado Recursal ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais ou Infância e Juventude.

Traduzindo isso em números, ante a demanda de reclamações registradas ao longo do semestre, observamos das 784 (setecentas e oitenta e quatro) reclamações registradas, 199 (cento e noventa e nove) se refletiram de competência dos Juizados Especiais.

Foram computadas apenas 3 (três) de competência dos Juizados da Infância e Juventude, e outras 3 (três) de competência do Colegiado Recursal. O Tribunal de Justiça foi alvo de 68 (sessenta e oito) reclamações envolvendo seus setores.

A maior parte das demandas se concentrou nos Juízos de primeiro grau devida à sua grande abrangência, somando um montante de 511 (quinhentas e onze) reclamações.

Vejamos os resultados representados no gráfico a seguir:



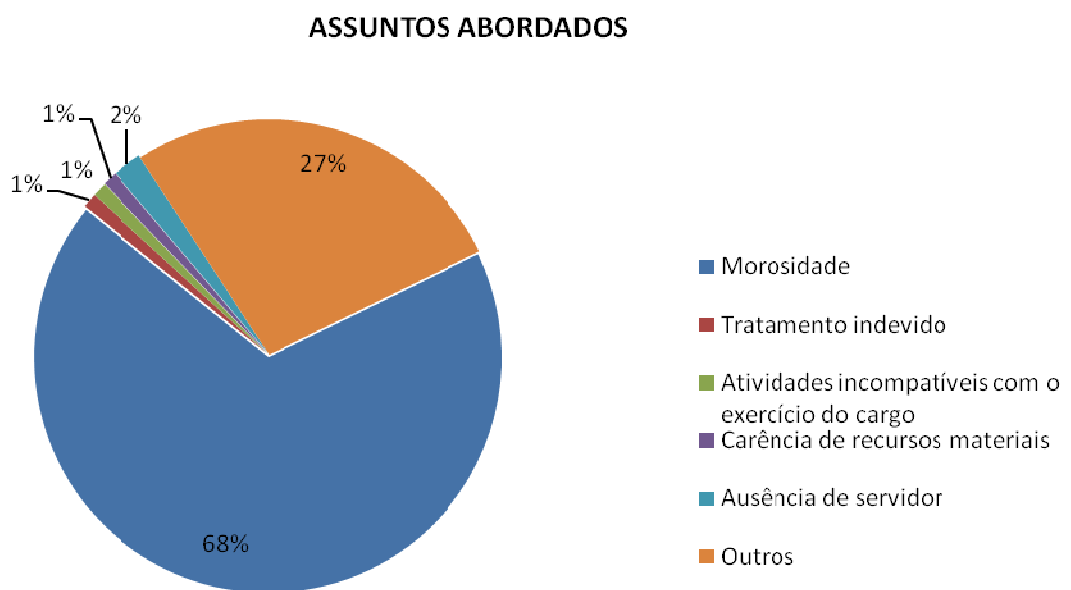
6. ASSUNTOS ABORDADOS

O objeto das reclamações varia bastante, contudo, podemos destacar aqueles com maior relevância e que são constantemente perseguidos pelos reclamantes, podendo

facilmente classificar a morosidade como alvo principal das reclamações, ocupando posição privilegiada dentre as demais queixas, com 68% (sessenta e oito por cento) de incidência.

Destacamos também outros assuntos com menor incidência, contudo, não menos importantes tais como: mau atendimento, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, carência de recursos materiais e ausência de servidor, que ocupam tão somente 1 a 2% das reclamações.

Os demais assuntos, devida baixa abordagem estão classificados em “outros”, pois ocorrem quase que isoladamente ao longo de um semestre e somados, registram 27% (vinte e sete por cento) das reclamações, conforme esboçamos no gráfico que segue:



7. DEMANDAS RECEBIDAS POR E-MAIL

Devemos destacar que nem todo atendimento prestado pela Ouvidoria Judiciária se converte em reclamação, passível de registro junto ao sistema interno, isso porque a grande demanda de atendimento é voltada para orientação no andamento de processos e seu trâmite junto às Varas, localização de endereços ou telefones de

Comarcas, links no portal do Poder Judiciário e até instrução para encaminhamento dos usuários a outros órgãos como Defensoria Pública, Procon, OAB, Ministério Público, Polícias, Prefeituras, entre outros.

Como a maior parte das manifestações têm origem através do canal de e-mail da Ouvidoria Judiciária, destacamos o registro de 4.200 (quatro mil e duzentos) e-mails recebidos ao longo do semestre, contudo, apenas parte desse montante se converteu em reclamação efetiva dada necessidade de conhecimento ou atuação de outros órgãos/setores para assim atingir seu objeto.

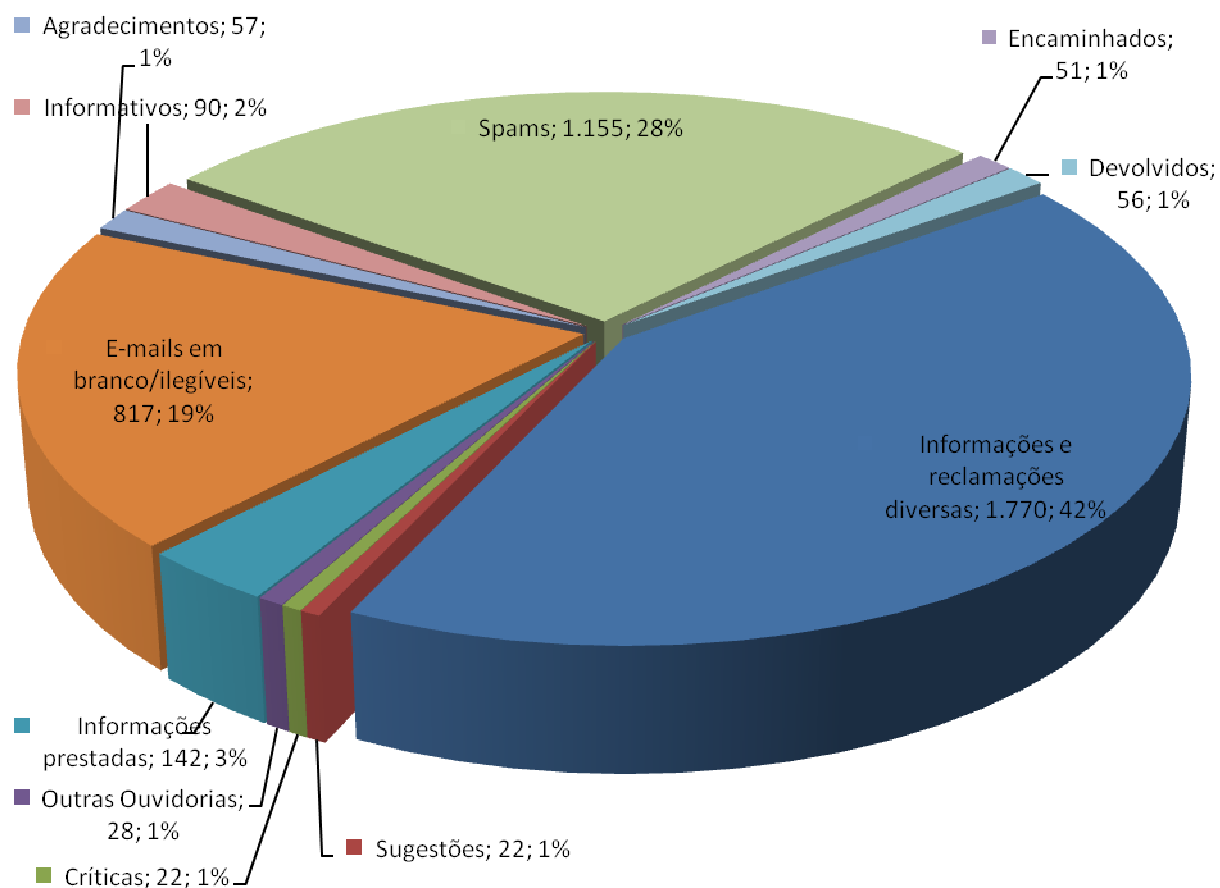
O arquivo virtual de e-mails alcançou no semestre, 1.770 (mil setecentos e setenta) e-mails que tinham como objeto o pedido de informação de processos diversos ou buscavam informação envolvendo outros órgãos como Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, entre outros.

Outras pastas de arquivo de e-mails abordam assuntos relacionados a sugestões que são recebidas levadas a conhecimento dos órgãos competentes, com 22 (vinte e dois) e-mails; críticas ao Poder Judiciário e seus órgãos, com 22 (vinte e dois) e-mails; pedidos de outras Ouvidorias da Federação, com 28 (vinte e oito) e-mails; informações prestadas pelos Juízos às reclamações enviadas on-line, com 142 (cento e quarenta e dois) e-mails; manifestações sem a devida formatação, que acabam arquivadas por chegarem em branco ou com conteúdo ilegível, com 817 (oitocentos e dezessete) e-mails; agradecimentos às informações e orientações prestadas pela Ouvidoria Judiciária aos usuários, com 57 (cinquenta e sete) e-mails; informativos e contatos de outros setores através do site, com 90 (noventa) e-mails e pasta de spams, com 1.155 (mil cento e cinquenta e cinco) e-mails. Foram encaminhados a outros setores do TJES por competência, 51 (cinquenta e um) e-mails.

De toda demanda de e-mails recebidos, foram devolvidos sem recebimento pelos reclamantes, 56 (cinquenta e seis) e-mails, fator decorrente de erro no endereçamento para respostas, problemas técnicos de suas máquinas, vírus, etc.

É interessante frisar também que todos os e-mails recebidos ficam registrados em pastas próprias, divididas por assunto, a fim de afastar eventuais dúvidas, contradições ou questionamentos que possam ser suscitados no futuro pelos usuários, envolvendo o teor das informações prestadas pelo órgão via e-mail.

O gráfico abaixo retrata a variedade dos e-mails recebidos na Ouvidoria Judiciária:



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

The image shows a screenshot of the TJES (Tribunal de Justiça do Espírito Santo) website. The header includes the TJES logo and the text 'Portal do Poder Judiciário'. Below the header is a navigation menu with links: INÍCIO, TRIBUNAL DE JUSTIÇA, VICE-PRESIDÊNCIA, CORREGEDORIA, COMARCAS, OUIDORIA, and TELEFONES TJES. The main content area is divided into three columns. The left column contains a 'Serviços' menu with links to Processos, Licitações, Jurisprudências, Sites Oficiais, Ouvidoria, Decisões Monocráticas, Legislação, and Eventos. Below this is a 'Publicações' section with links to Diário da Justiça, Palavra do Magistrado, Gestão Fiscal, Resoluções, Cartilha Adoção, and Bacen Jud. The bottom left section is 'Juizados' with links to Juizados Especiais and Infância e Juventude. The middle column features a 'Fale Conosco' form with input fields for 'Nome', 'Telefone', and 'E-mail', followed by a large text area and an 'Enviar' button. The right column contains a yellow box for 'OUIDORIA JUDICIÁRIA' with the text 'Fale Conosco', the email 'ouvidoria@tj.es.gov.br', and the phone number '0800 9702442'.

9. INFORMATIZAÇÃO

A Ouvidoria Judiciária não possuía um sistema informatizado para recebimento e processamento das reclamações que eram recebidas, contudo, em agosto de 2006, com o auxílio do Desembargador Pedro Valls Feu Rosa, foi implantado um sistema interno próprio para o registro das reclamações.

Esse sistema, denominado “Dumbo”, possibilitou o melhor controle dos registros formulados, permitindo um efetivo acompanhamento das reclamações em todo seu trajeto até o arquivamento. Com isso, a Ouvidoria Judiciária conseguiu desenvolver suas atividades, otimizando os trabalhos e abrangendo maior demanda sem grandes sacrifícios aos servidores que laboram no órgão.

10. TELA DE CADASTRAMENTO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO (Dumbo), ADMINISTRANDO OS CONTATOS DA POPULAÇÃO COM A OUIDORIA JUDICIÁRIA

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:

Cargo do Reclamado: Escrivão(ã)

Data da Reclamação: 19/10/2006

Telefone/E-Mail do Reclamante:

Detalhes da Reclamação: O reclamante solicita cumprimento, devido ter mais de 65 anos e por estar com problema de saúde.

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

Inserir andamento Sair Inserir alterações

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como visto, a Ouvidoria Judiciária tem sido 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, com a informação da solução, encaminhando-as de forma a orientar os usuários do sistema sobre as medidas tomadas e as providências a serem adotadas na solução dos problemas que são 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 positivos desse primeiro semestre.

Para adequação às exigências contidas na Resolução 103, de 24 de fevereiro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça, em vigor desde 19 de março de 2010, foi aprovada na sessão plenária deste Tribunal de Justiça, no dia 10 de junho do corrente ano, proposta de resolução encaminhada pelo então Ouvidor Judiciário, contendo as novas orientações acerca dos procedimentos a serem adotados nas atividades internas do órgão.

É o relatório que submetemos à apreciação do Egrégio Tribunal Pleno deste Tribunal de Justiça.

Vitória, 07 de julho de 2010.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA
Ouvidor Judiciário