



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
OUIDORIA JUDICIÁRIA

1º RELATÓRIO SEMESTRAL - BIÊNIO 2012/2013

OUIDORIA JUDICIÁRIA

REFERENTE AO PERÍODO DE 01 DE JANEIRO
DE 2012 A 30 DE JUNHO DE 2012

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA
Ouidor Judiciário – Titular

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO
Ouidor Judiciário – Suplente

Servidores que compõem o órgão:

Fábio Zandomênico
Gisele H. Prescholdt
Heidy Sales Mesquita
Tayara Soares de Oliveira

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 1º 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.

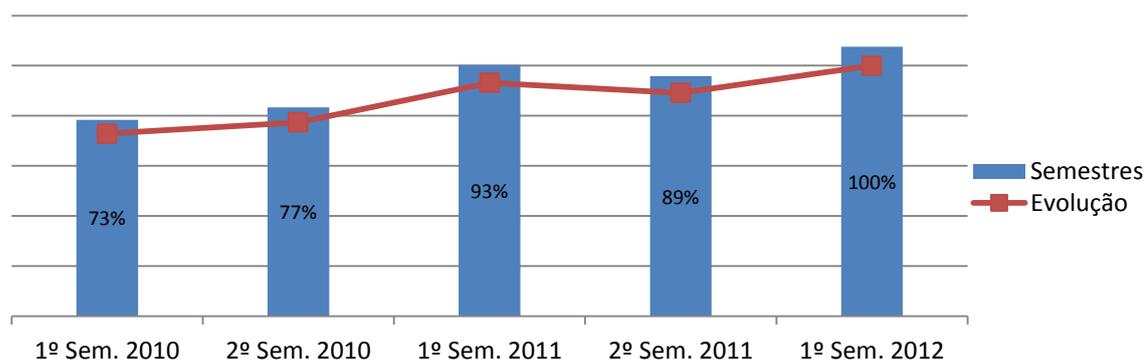
Este relatório é apresentado ao Plenário, em cumprimento ao disposto no artigo 4º, VIII, da Resolução n. 036/2010, contendo dados estatísticos e demonstrativos gráficos relativos às atividades desenvolvidas no 1º semestre do Biênio 2012/2013.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 1º semestre de 2012, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1.076 registros dentre sugestões, elogios e reclamações diversas, superando a média de registros efetuados nos semestres do biênio anterior. Atualmente, apenas 55 registros (correspondente a 5% da demanda no semestre) estão ativos, aguardando cumprimento de diligências solicitadas.



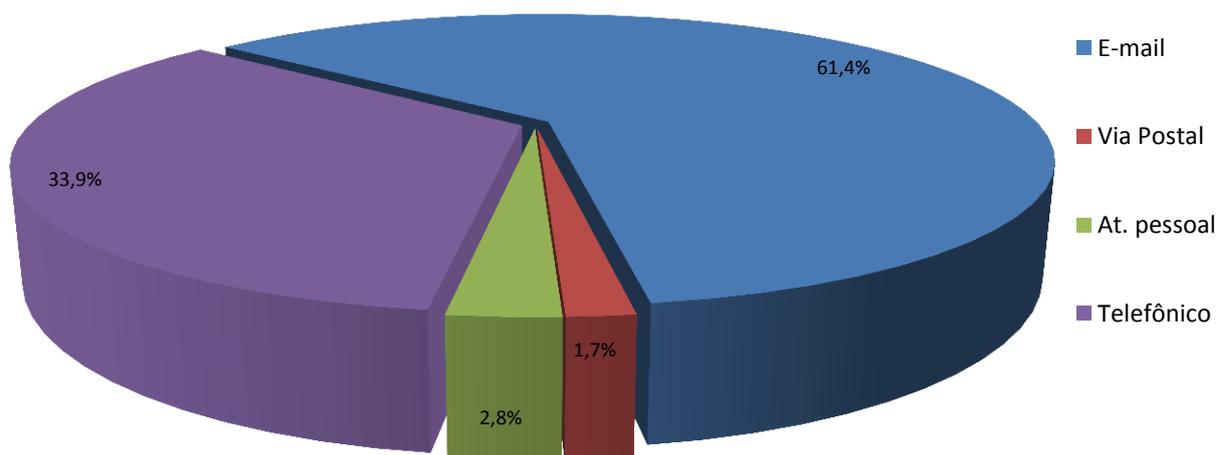
Percentual de Registros efetuados nos semestres e sua evolução



3. CONTATOS UTILIZADOS PARA REALIZAÇÃO DOS REGISTROS

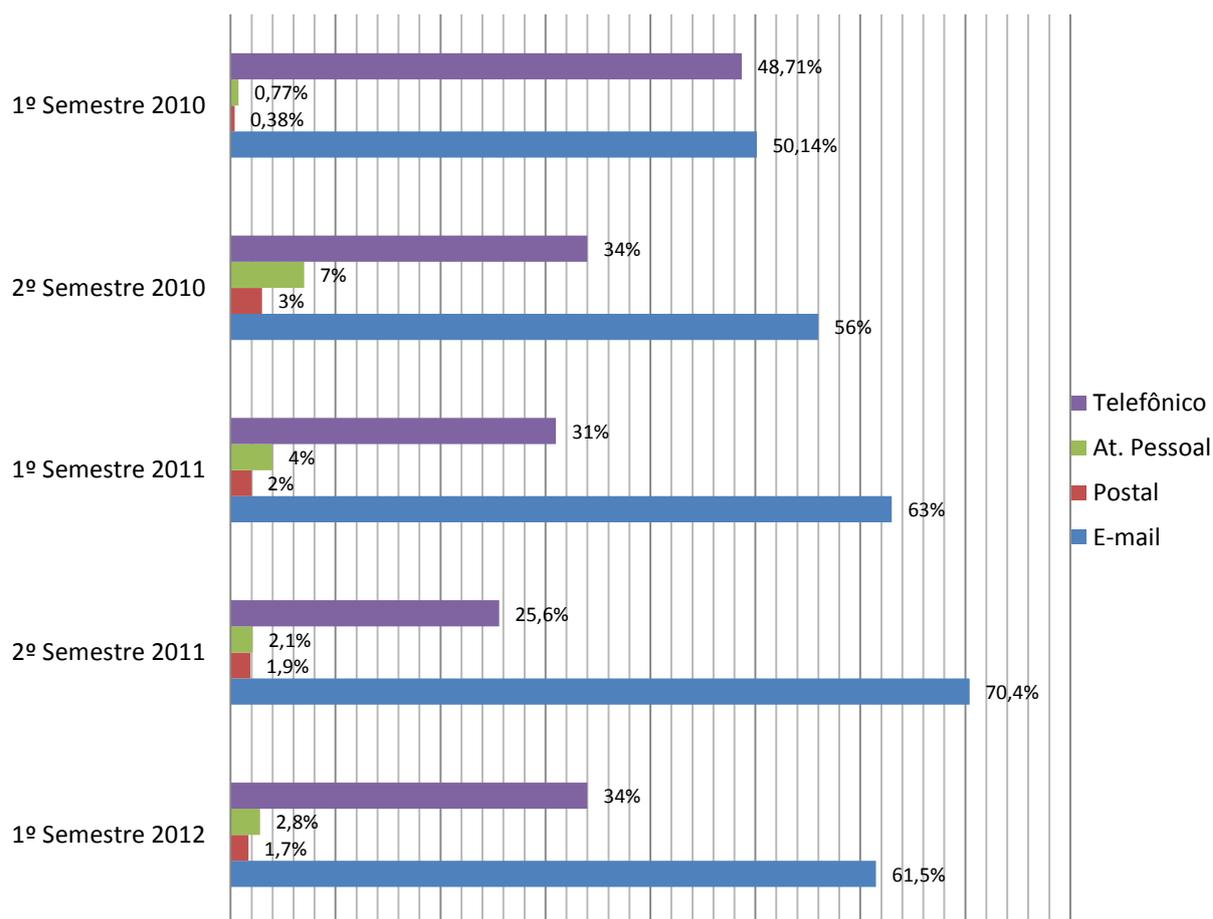
Dentre as demandas do semestre, destacaram-se 661 registros realizados por contatos via e-mails, enquanto 365 registros foram originados por contatos telefônicos. Outros meios de contato apresentaram índices inferiores, como, por exemplo, o atendimento pessoal, por meio do qual apenas 31 deles foram convertidos em registros, assim como os contatos realizados pela via postal, com apenas 19 registros elaborados.

Percentual correspondente aos contatos convertidos em registros no 1º semestre de 2012



Nesse semestre, registrou-se uma queda no número de registros originados pelos contatos via e-mail, e um aumento naqueles originados por contatos telefônicos. Os registros efetuados por meio de atendimento pessoal e pela via postal foram pouco utilizados, apontando pequena variação em relação aos percentuais apresentados nos semestres anteriores.

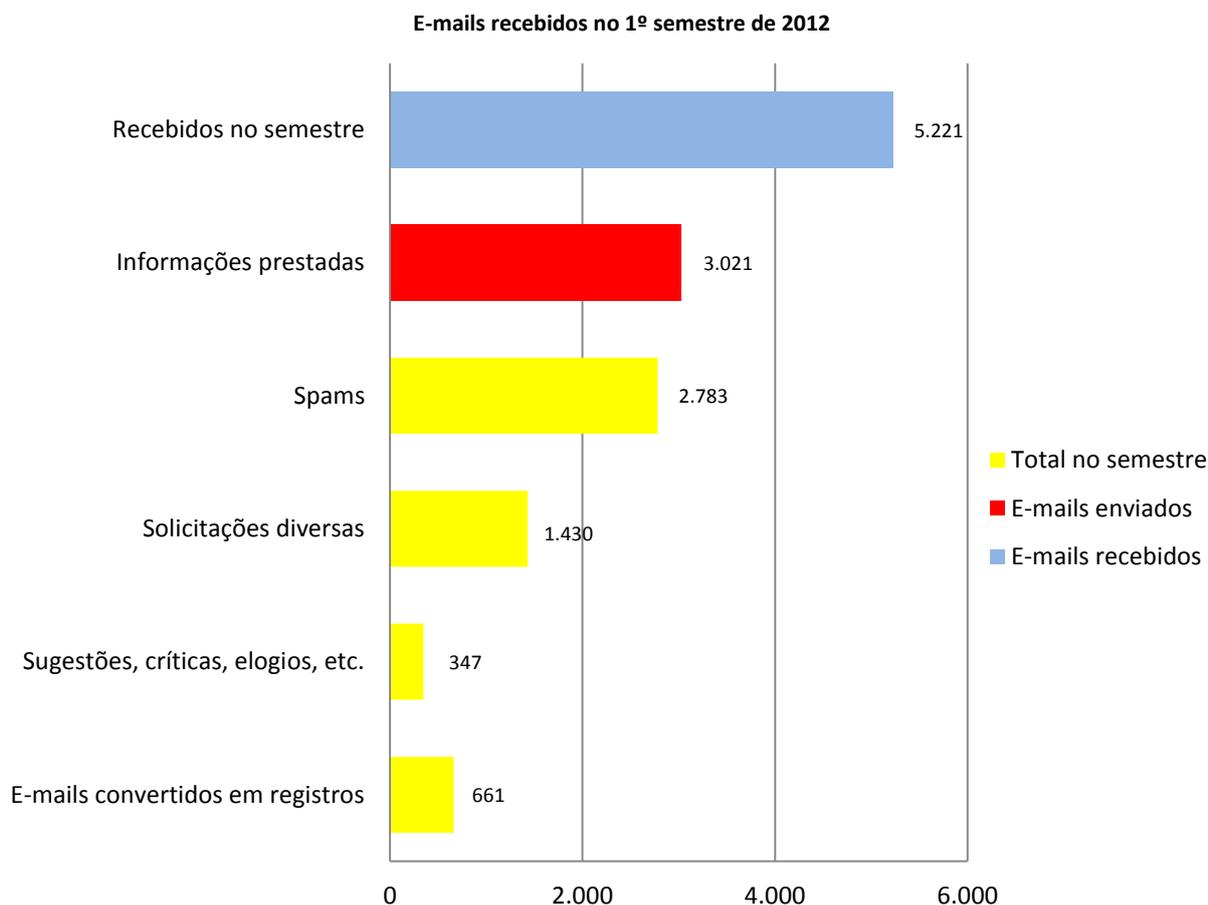
Meios de contato utilizados para registro das manifestações no 1º semestre de 2012



4. ASSUNTOS ABORDADOS NOS E-MAILS

No 1º semestre de 2012 a Ouvidoria Judiciária recebeu 5.221 e-mails, dos quais, após triagem, 661 foram convertidos em registros; 2.783 foram encaminhados à caixa de spams; 347 relacionados a sugestões, críticas ao Poder Judiciário, informativos de outras Ouvidorias, elogios e agradecimentos; 1.430 com pedidos de orientações sobre andamento de processos, consultas diversas ou assuntos relacionados à competência de outros órgãos como: Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, TRE, TRF, STJ, STF, CNJ, entre outros.

Foram emitidos pela Ouvidoria Judiciária 3.021 e-mails em resposta às solicitações formuladas pelos usuários.



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 aos usuários, esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao andamento e tramitação de processos junto às Varas ou Comarcas, endereços ou telefones para contato com Cartórios e Gabinetes, identificação de links, informações junto ao portal do Poder Judiciário, além de orientações sobre encaminhamentos a outros órgãos como: Defensoria Pública, Procon, OAB, Ministério Público, Polícias e Prefeituras.

5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

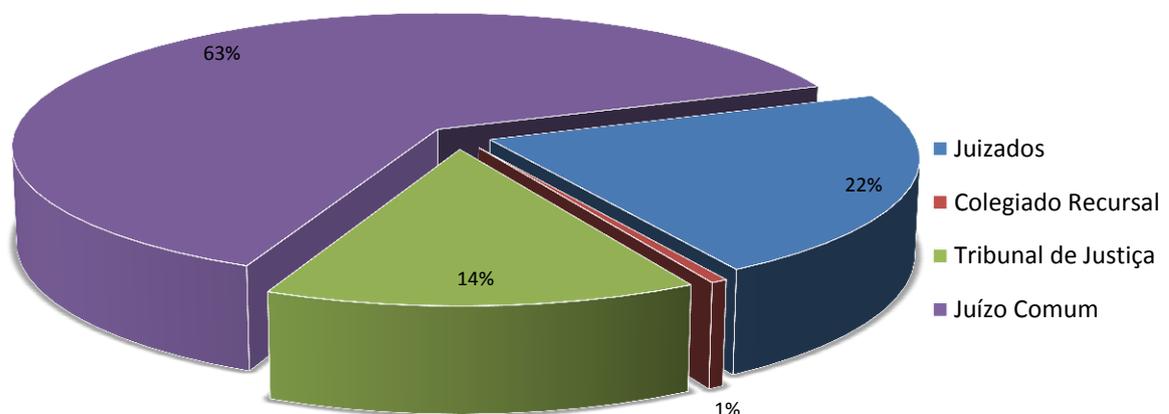
O Ouvidor Judiciário é quem delibera a pertinência das reclamações, podendo encaminhá-las aos órgãos competentes para ciência ou para prestarem informações sobre as providências adotadas acerca dos problemas apontados.

As sugestões são encaminhadas aos órgãos competentes para ciência, visando à melhoria na qualidade dos serviços prestados.

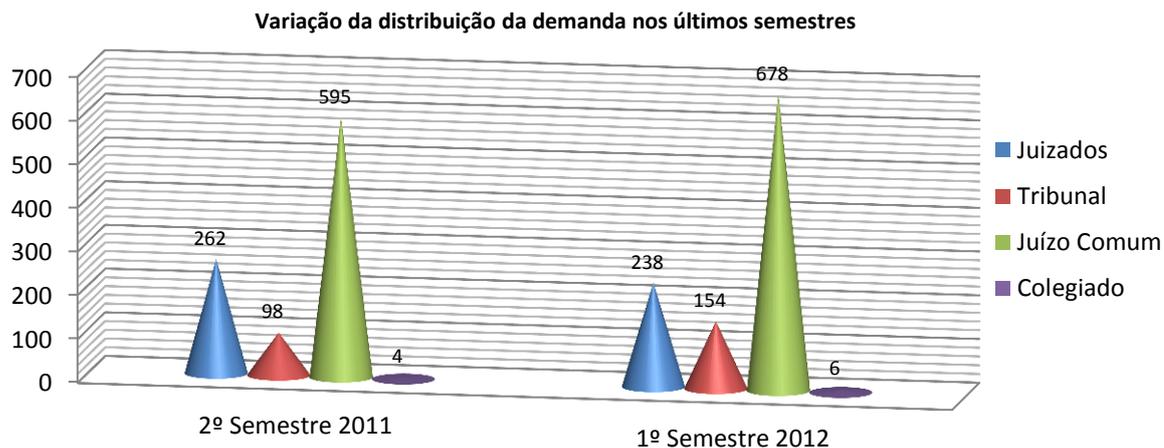
Os elogios são encaminhados aos servidores e à Presidência do Tribunal de Justiça para ciência e deliberações pertinentes.

No 1º semestre de 2012 identificou-se 238 registros envolvendo os Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Infância e da Juventude. Outros 678 registros referiram-se à instância de 1º grau, envolvendo servidores, Cartórios e processos em curso nas Comarcas da capital e do interior do Estado. Relacionados ao Tribunal de Justiça e seus setores, coordenadorias e servidores, ocorreram 154 registros. Sobre o Colegiado Recursal dos Juizados Especiais foram feitos 6 registros.

Distribuição dos registros efetuados no 1º semestre de 2012



Comparando os dados do 1º semestre de 2012 com os dados apresentados no semestre anterior (2º semestre de 2011), verificou-se um aumento de 12% no número de registros envolvendo os Juizados Especiais, 36% relacionados ao Tribunal de Justiça e 33% afetos ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais. Por outro lado, os registros envolvendo os Juízos de 1º grau apresentaram uma queda de 9% no semestre.

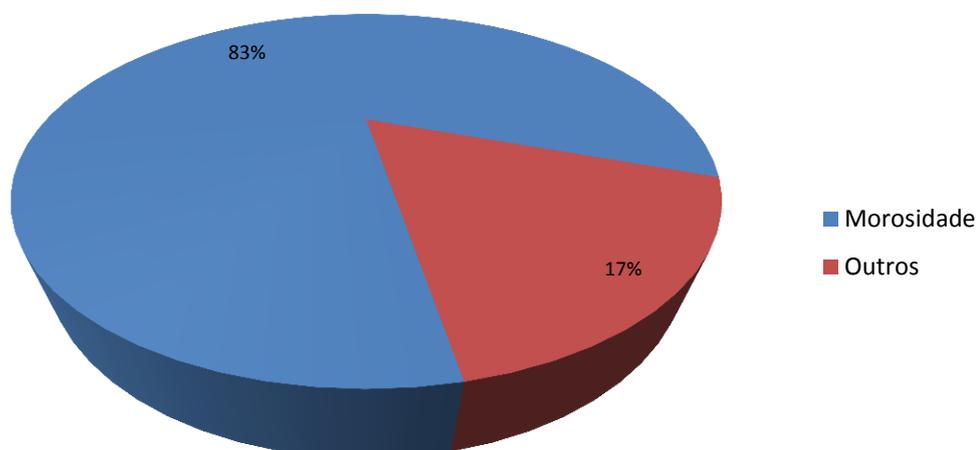


6. ASSUNTOS ABORDADOS

A maior incidência das reclamações referiu-se à **morosidade no andamento dos processos**, com 894 registros.

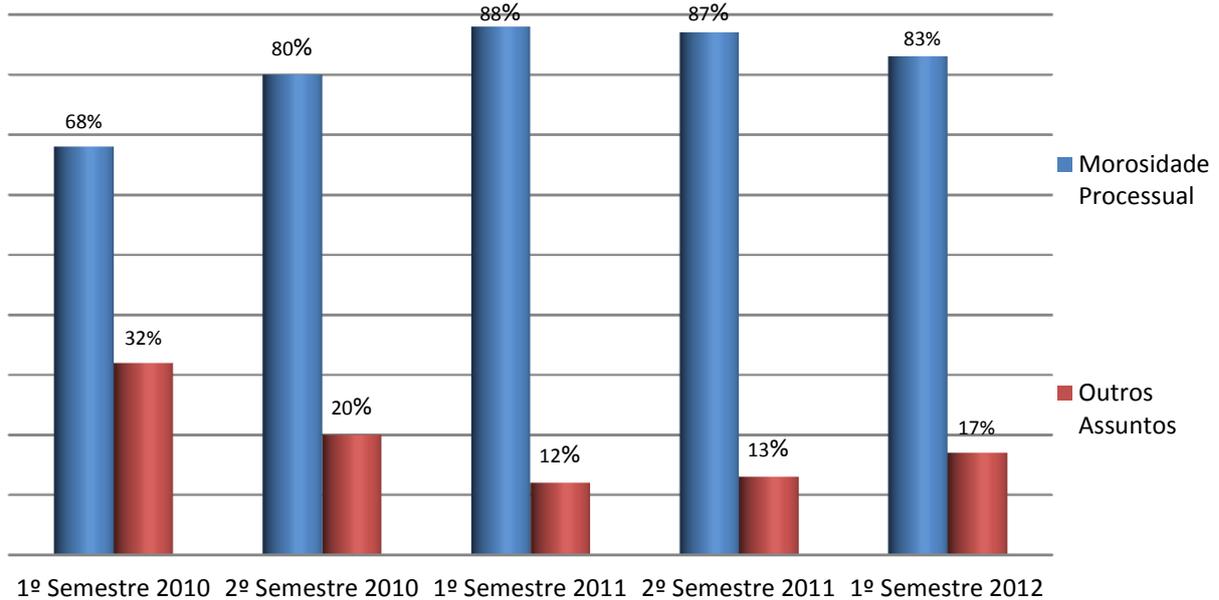
Outros assuntos referiram-se à má qualidade no atendimento por órgãos do Poder Judiciário Estadual, carência de servidores, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, falta de infraestrutura, sugestões, elogios, dentre outros, e somaram 182 registros.

Assuntos de maior abordagem nos registros realizados no 1º semestre de 2012



Apesar do aumento no número de registros envolvendo a morosidade processual, em comparação aos registros efetuados nos semestres anteriores observou-se uma nova queda na demanda.

Índice de queixas envolvendo morosidade processual nos semestres



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, sua competência, seu histórico, bem como sobre as resoluções e a legislação que regulamentam o órgão.

Os registros são acompanhados, detalhadamente, até seu efetivo arquivamento, ficando 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, por deliberação do Ouvidor, visando à preservação da integridade dos servidores envolvidos e evitar exposição indevida de sua imagem, antes das devidas apurações pelo órgão competente.

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, 29 de agosto de 2012.

Desembargador CARLOS SIMÕES FONSECA

Ouvidor Judiciário

Desembargador NAMYR CARLOS DE SOUZA FILHO

Vice-Ouvidor Judiciário