

**1º RELATÓRIO SEMESTRAL  
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**ref. ao BIÊNIO 2018/2019  
(de 08/12/2017 a 19/12/2017)  
(de 01/01/2018 a 30/06/2018)**

**Desembargador EWERTON SCHWAB PINTO JÚNIOR  
Ouvidor Judiciário – Titular**

**Desembargadora ELISABETH LORDES  
Ouvidora Judiciária – Suplente**

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e, desde então, vem atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições de acordo com os critérios estabelecidos pela Resolução nº 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

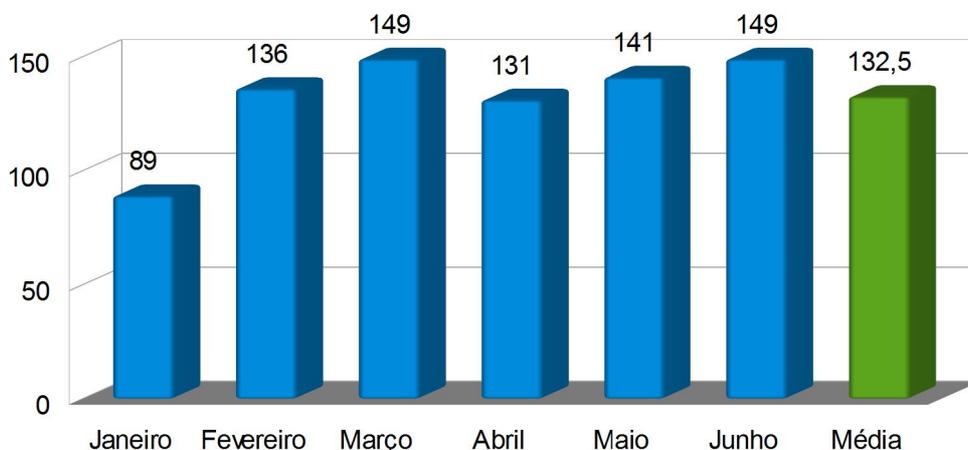
No cumprimento de sua missão, cabe à Ouvidoria Judiciária prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Poder Judiciário Estadual, receber reclamações, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações sobre os serviços prestados pela instituição, na busca pela melhoria da qualidade dos trabalhos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

Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº. 036/2010 do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 1º semestre de 2018.

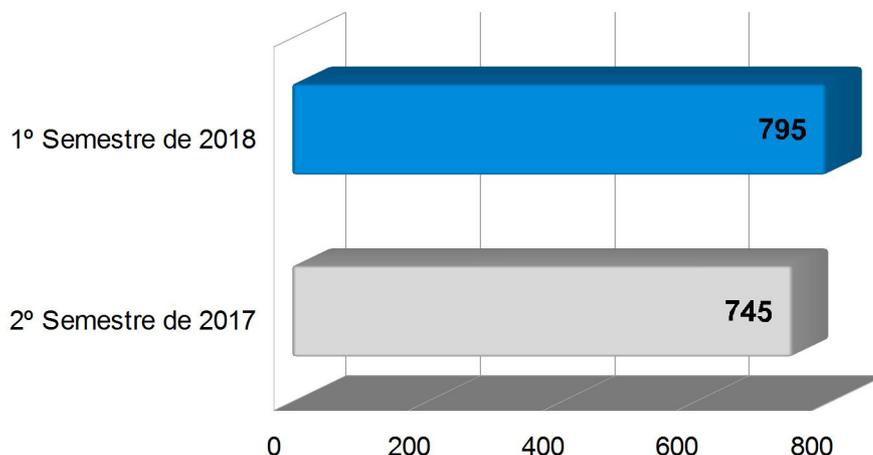
## 2. REGISTROS EFETUADOS

Inicialmente, no período de 08/12/2017 a 19/12/2017, a Ouvidoria Judiciária efetuou 32 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, sendo que encontram-se 30 arquivados e 02 ativos.

No 1º semestre de 2018, a Ouvidoria Judiciária efetuou 795 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 132,5 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros no semestre.

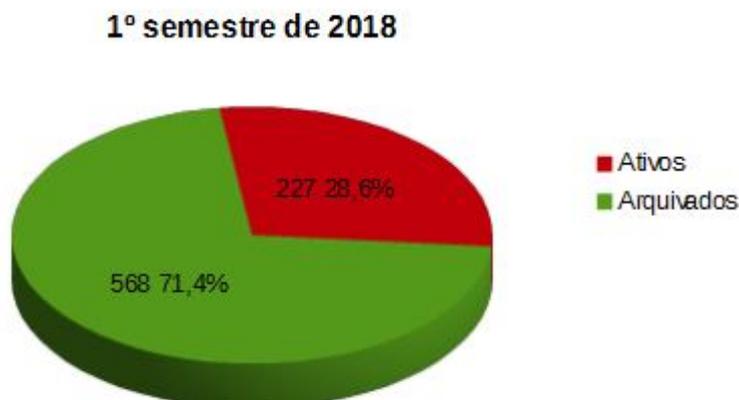


Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste semestre foi 6,7% maior que os registros do semestre anterior (referente aos meses de julho a dezembro de 2017).



### 3. REGISTROS ATIVOS E ARQUIVADOS

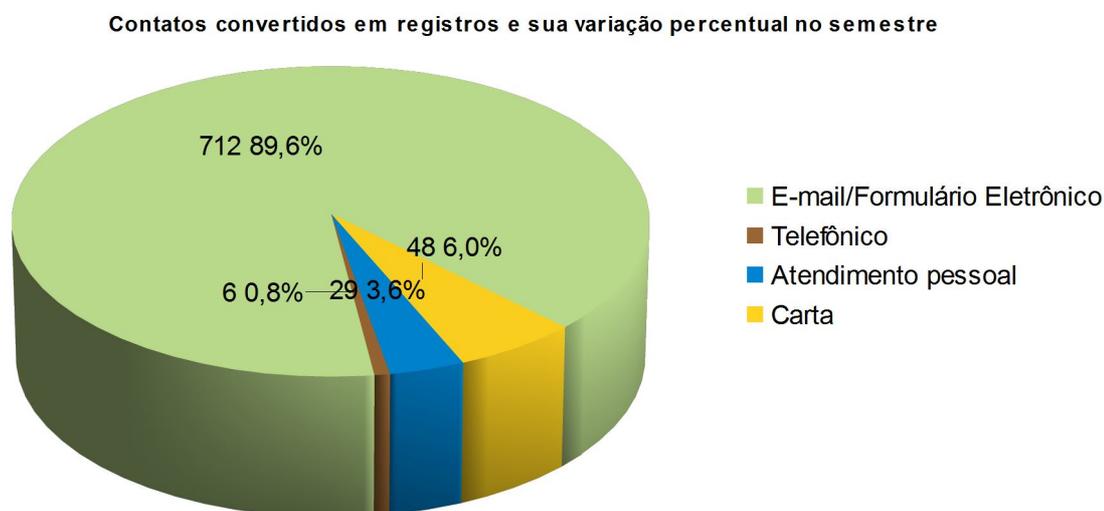
Dos registros formalizados neste semestre, 227 ainda estão ativos, o que corresponde a 28,6% da demanda apurada no período, enquanto 568 foram arquivados, correspondendo a 71,4% da demanda apurada no período.



### 4. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA FORMALIZAR OS REGISTROS

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Foram 712 registros originados dos contatos feitos por *e-mails* e pelo formulário eletrônico disponível na página da Ouvidoria no *site* do TJES.

Dos demais registros, têm-se que 6 ocorrências foram originadas de contatos telefônicos, 29 de atendimentos pessoais e 48 registros originados de cartas.

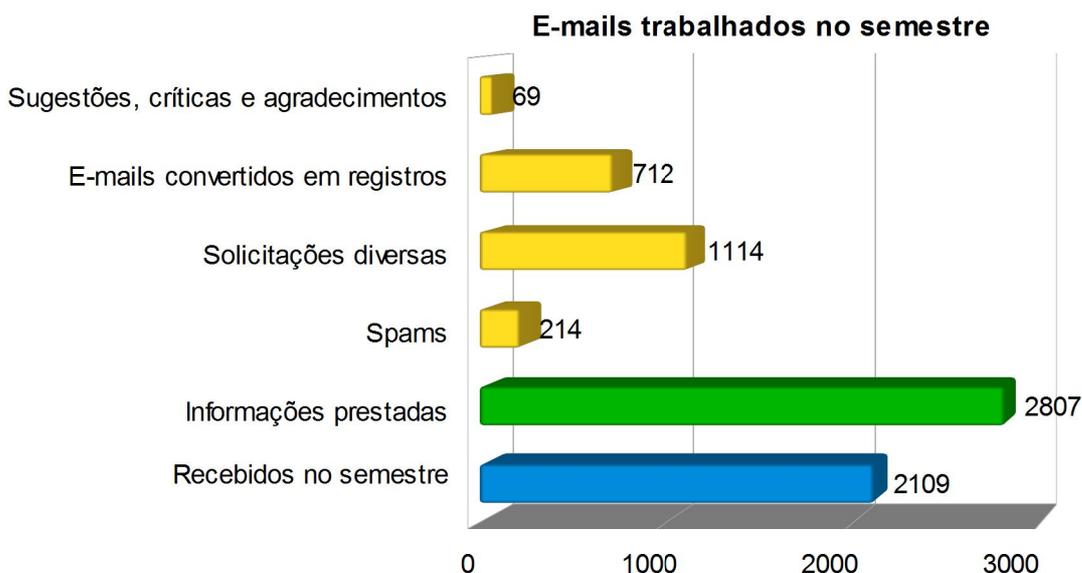


#### 4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

Diariamente, a Ouvidoria presta atendimento ao público, recebe inúmeros telefonemas, *e-mails* e correspondências, contudo, somente parte desse atendimento é efetivamente convertido em reclamação, sugestão, elogio ou pedido de informação e levado a registro no banco de dados do órgão. Isso porque a maioria dos atendimentos são voltados a orientações aos usuários sobre a estrutura e funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, fornecimento de endereços e telefones dos Fóruns e Varas, identificação de *links* e informações junto ao portal do Poder Judiciário e orientações sobre outros órgãos.

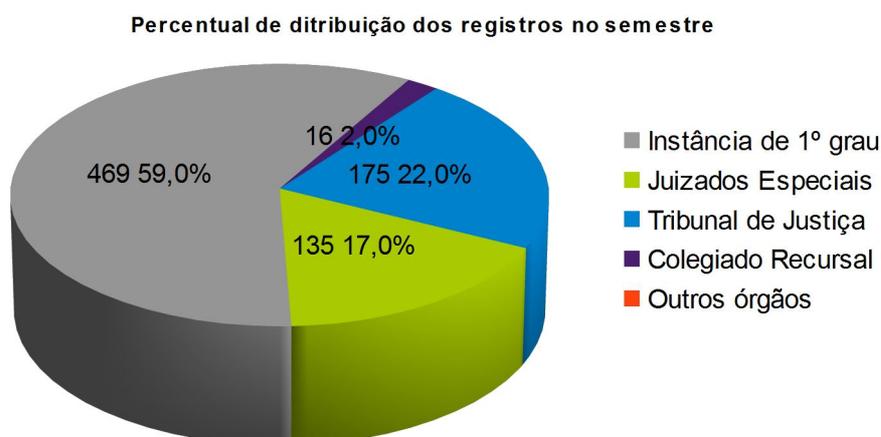
A predominância de parte desse atendimento fica evidenciada no arquivo da caixa de *e-mails* da Ouvidoria, que neste semestre acusou o recebimento de 2.109 *e-mails*, dos quais, 712 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico abaixo. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses *e-mails*, 69 continham sugestões, críticas e agradecimentos, outros 2.807 referiram-se a pedidos de informações diversas relacionadas às atividades do Poder Judiciário deste Estado, ou abordaram assuntos da competência de outros órgãos, (Defensoria Pública, Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, TRE, STJ, STF, CNJ, Procon e Polícias). Por fim, 214 foram remetidos à caixa de *spams*.

Em resposta aos interessados, foram emitidos 2.807 *e-mails* pela Ouvidoria.



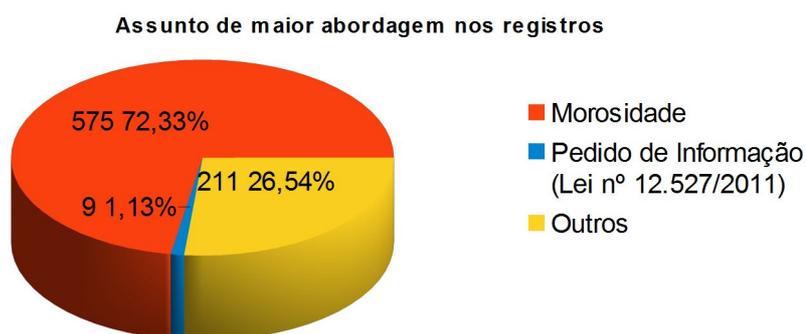
## 5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

Após análise do Desembargador Ouidor, o registro é encaminhado ao órgão/setor competente, para ciência e/ou prestação de informações acerca dos problemas apontados. Dessa forma, restou apurado que 469 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, cartórios ou morosidade processual. Em outras 135 ocorrências, foram demandados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. O Tribunal de Justiça foi apontado em 175 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais 16 ocorrências. Não foram registradas ocorrências afetas a órgãos externos ao Poder Judiciário Estadual, (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria).



## 6. ASSUNTOS ABORDADOS

A **morosidade no andamento dos processos** foi o problema mais abordado em 575 reclamações, espelhando 72,33% da demanda do semestre. Dos demais registros, têm-se que 09 foram referentes a pedidos de informações com base na Lei nº 12.527/2011. Outros assuntos abordaram fatos diversos, afetos à qualidade no atendimento, carência de infraestrutura e de servidores e magistrados, atividades incompatíveis com o exercício do cargo, desídia, instabilidade e problemas nos sistemas do TJES, sugestões, elogios, dentre outros, que juntos somaram 211 registros espelhando 26,54% da demanda.



## 7. 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 imprimir maior transparência às ações praticadas pela instituição, orientando os interessados sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados por este órgão, com destaque para a atuação conjunta com diversos setores deste Tribunal, auxiliando no encaminhamento e apuração das manifestações.

Vitória/ES, 03 de julho de 2018.

**Desembargador EWERTON SCHWAB PINTO JÚNIOR**  
Ouvidor Judiciário – Titular

**Desembargadora ELISABETH LORDES**  
Ouvidora Judiciária – Suplente