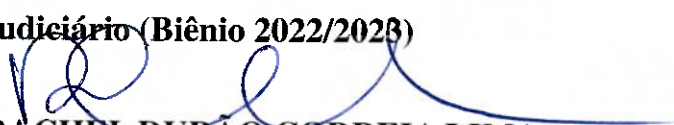


**2º RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**Ref. ao BIÊNIO 2022/2023
(de 01/01/2023 a 19/12/2023)**



**Desembargador FERNANDO ESTEVAM BRAVIN RUY
Ouvidor Judiciário (Biênio 2022/2023)**



**Desembargadora RACHEL DÚRCIO CORREIA LIMA
Vice-Ouvidora Judiciária/Ouvidora da Mulher (Biênio 2022/2023)**

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 CNJ nº 432¹, de 27/10/2021, a qual passou a reger as disposições sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça, entre outras providências.

As atribuições da Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, tem amparo na Resolução 011/2022, deste Egrégio Tribunal, tendo por missão prestar esclarecimentos sobre o funcionamento do Poder Judiciário Estadual, receber reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões e pedidos de informações sobre os serviços prestados pela instituição, na busca pela melhoria da qualidade dos trabalhos prestados à sociedade.

Além disso, compete à Ouvidoria Judiciária gerenciar e acompanhar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), criado pela Lei nº 12.527/2011², a qual disciplina os pedidos de acesso à informação pública.

Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 5º, inciso VIII, da Resolução 432 do CNJ: “Encaminhar ao Pleno do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com periodicidade fixada pelo respectivo tribunal”. Assim, o presente relatório contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades anuais de 2023.

2. REGISTROS EFETUADOS

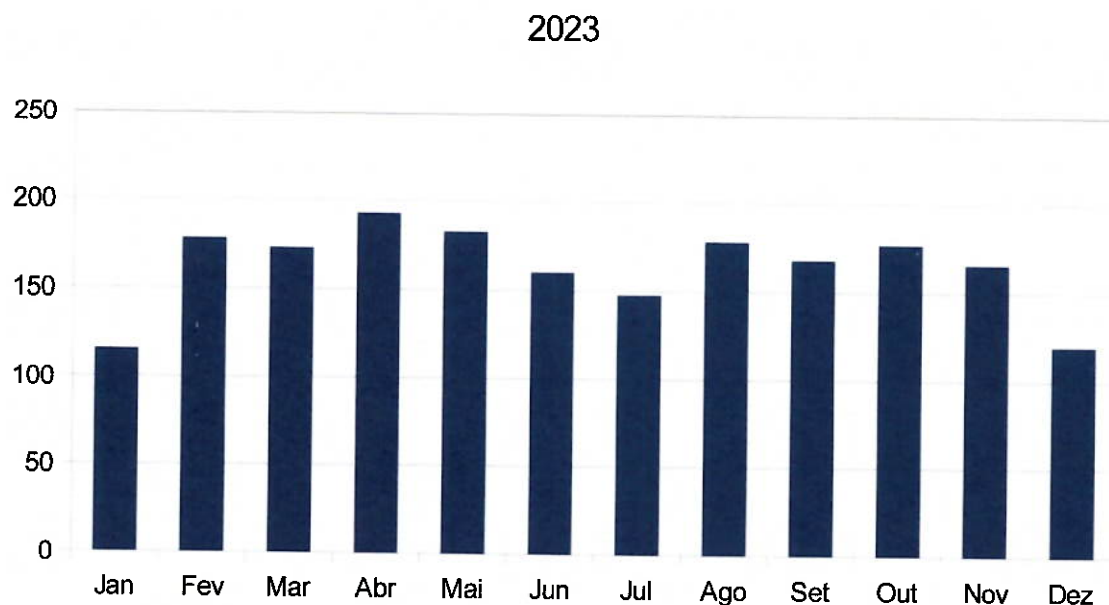
No ano de 2023, a Ouvidoria Judiciária efetuou 1960 (mil novecentos e sessenta) registros dentre reclamações, denúncias, críticas, elogios, sugestões, pedidos de acesso à informação, dentre outras manifestações diversas, alcançando uma média mensal de 163 (cento e sessenta e três) registros.

¹
em: < <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4213>>.

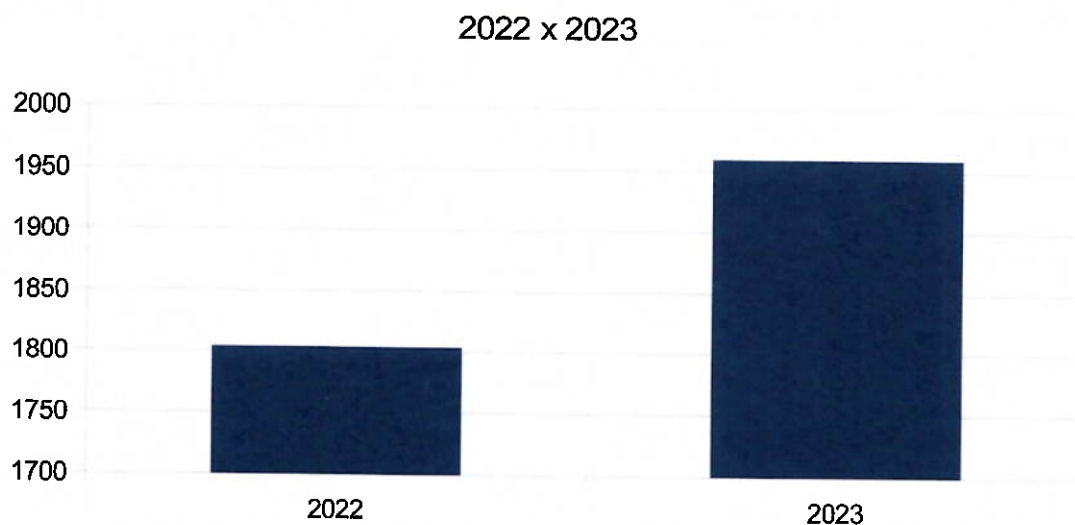
Disponível

²
Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>.

O mês de abril apresentou o maior número de registros, com 193 (cento e noventa e três) (9,84%) manifestações. Por sua vez, o mês de janeiro apresentou o menor número de registros, com 116 (cento e dezesseis) manifestações (5,91%), o que certamente foi influenciado pelo recesso judiciário que teve início no dia 20 de dezembro de 2023. O gráfico a seguir demonstra a evolução mensal dos registros no ano.



Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados no ano de 2023 foi 8,6% maior que os registros do ano de 2022.

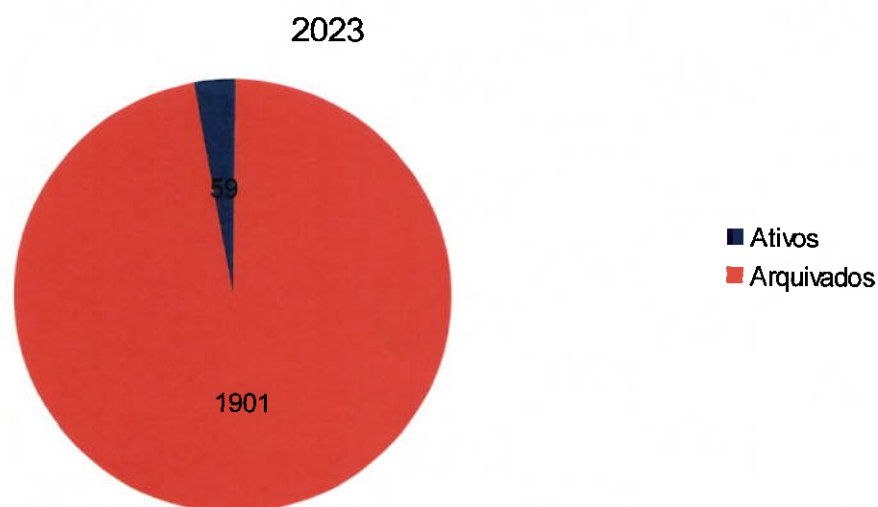


3- REGISTROS OUVIDORIA DA MULHER

A Ouvidoria da Mulher foi implementada pela Resolução 011/2022 deste Egrégio Tribunal, em 13/05/2022, com o objetivo de promover a interação com os demais órgãos e entidades envolvidas na prevenção e no combate à violência contra a mulher, bem como informar à mulher vítima de violência os direitos que a legislação lhe confere, prestando toda orientação e encaminhamento. As manifestações referentes à violência da mulher, são processadas em caráter de urgência, com orientações por telefone, pessoalmente e por e-mail. No ano de 2023 foram registradas 14 (quatorze) manifestações que versaram sobre morosidade, pedido de informação, providência e reclamações sobre o processo, o que equivale a (0,71%) da demanda anual. Foram computadas 5 (cinco) orientações por telefone, todos os telefonemas versaram sobre informações quanto ao número do processo, andamentos e orientações, em especial sobre a medida protetiva, havendo ainda, escuta ativa por parte desta Ouvidoria, com vista a promover amparo e instrução consistente, com base no art. 15º da referida Resolução.

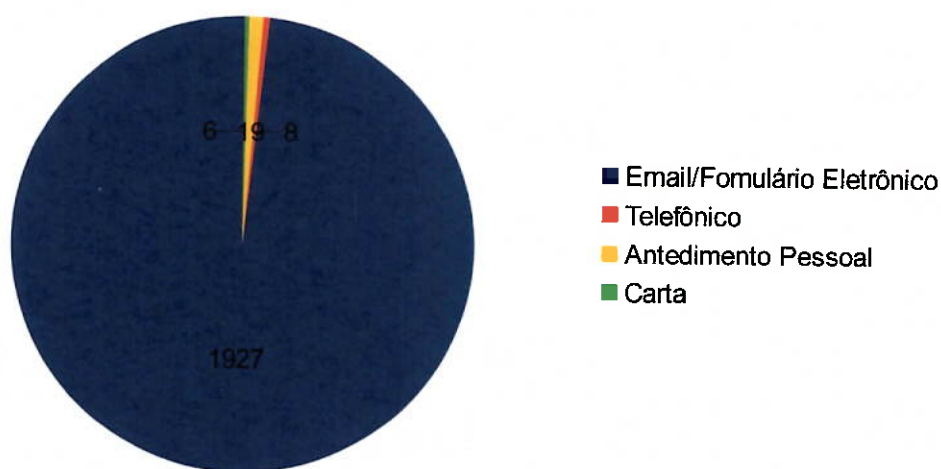
4. REGISTROS ATIVOS E ARQUIVADOS

Do total de 1960 registros formalizados no referido ano, 59 permanecem ativos, o que corresponde a 3,01% da demanda apurada no período, enquanto 1901 foram arquivados, correspondendo a 96,98% da demanda apurada no período.



5. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA FORMALIZAR OS REGISTROS

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Foram 1927 (mil novecentos e vinte e sete) registros (98,31%) originados dos contatos feitos por *e-mails* e pelo formulário eletrônico “Fale Conosco”, disponível na página da Ouvidoria³ no *site* do TJES, bem como 19 (dezenove) atendimentos pessoais (0,96%), 8 (oito) registros (0,40%) feitos por carta e 6 (seis) registros (0,30%) por telefone.



5.1. 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, denúncia, sugestão, crítica, elogio ou pedido de acesso à informação e levado a registro no banco de dados do órgão.

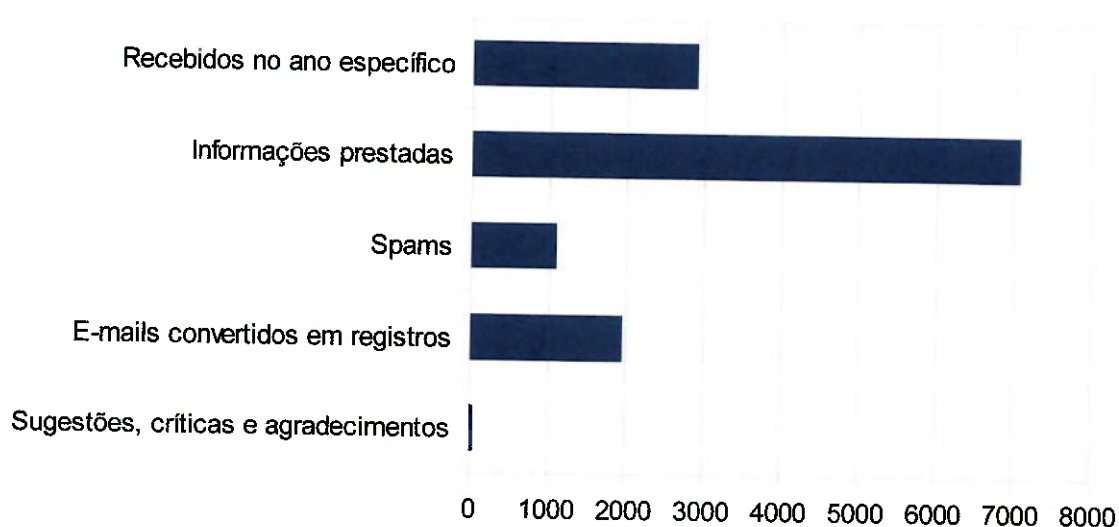
Isso porque a maioria dos atendimentos é voltada às orientações aos usuários sobre a estrutura e funcionamento do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, fornecimento de endereços e telefones dos Fóruns e Varas, identificação de *links* e informações junto ao portal do Poder Judiciário e orientações sobre outros órgãos e assuntos correlatos à atuação do judiciário.

A predominância de parte desse atendimento fica evidenciada no arquivo da caixa de *e-mails* da Ouvidoria, que no ano de 2023 acusou o recebimento de 2901 *e-mails*, incluindo as manifestações recebidas pelo “fale conosco”, por e-

³
<http://www.tjes.jus.br/ouvidoria/fale-conosco/>.

mail de órgãos diversos, respostas aos interessados, bem como orientações e solicitações. Desses e-mails, 1960 foram registrados no sistema interno da Ouvidoria, versando sobre variadas demandas. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses e-mails 43, continham sugestões, críticas e agradecimentos. Remetidos à caixa de Spam foram 1098 e-mails. Os e-mails enviados, contemplando as respostas fornecidas, bem como outras informações prestadas, totalizaram 7085 e-mails, no referido ano. Todos os demonstrativos constam discriminados no gráfico abaixo.

E-mails trabalhados no ano de 2023

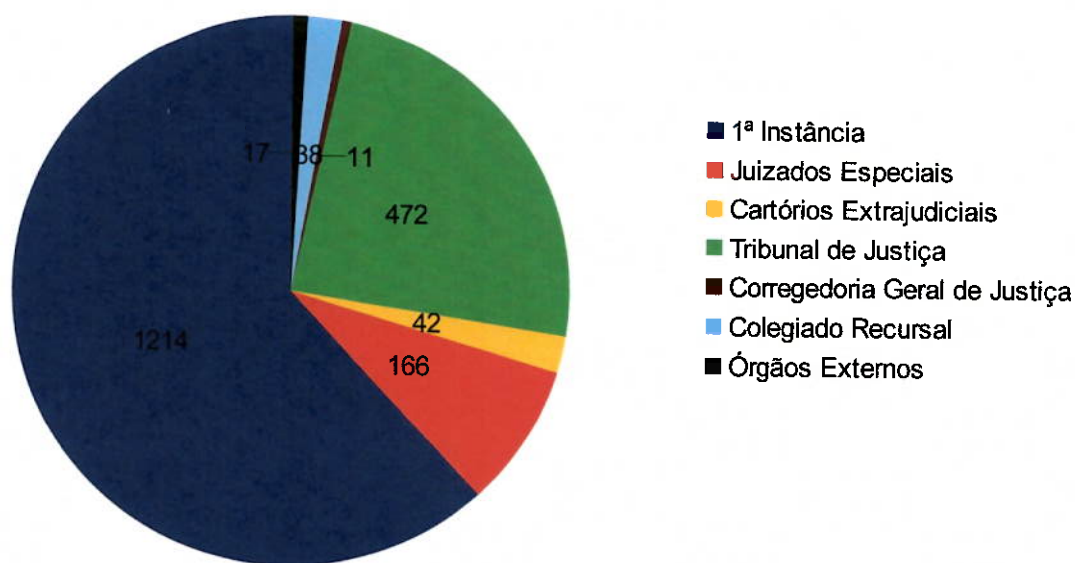


6. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

Após análise do Desembargador Ouvidor, o registro é encaminhado ao órgão/setor competente, para ciência e/ou prestação de informações acerca dos problemas apontados. Dessa forma, restou apurado que 1214 (mil duzentos e quatorze) registros (61,93%) foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, juízes, cartórios, morosidade processual, informações. Em outras 166 (cento e sessenta e seis) ocorrências (8,46%) foram demandados os Juizados Especiais Cíveis, Criminais e à Coordenadoria dos Juizados Especiais. Foram efetuados 42 (quarenta e dois) registros relacionados aos Cartórios Extrajudiciais (2,04%). O Tribunal de Justiça foi apontado em 472 (quatrocentos e setenta e dois) registros (24,08%). À Corregedoria Geral de Justiça foram encaminhadas 11 (onze) manifestações (0,56%). Ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais foram encaminhadas 38

(trinta e oito) ocorrências (1,93%), restando outras 17 (dezessete) ocorrências (0,86%) para órgãos externos ao Poder Judiciário Estadual (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria), que não foram encaminhadas por serem assuntos externos a este Poder Judiciário, as referidas manifestações foram respondidas com instrução e a informação da competência devida. Outras informações de órgãos externos, são respondidas via telefone ou simples envio de e-mail.

Encaminhamento dos Registros (Percentual)

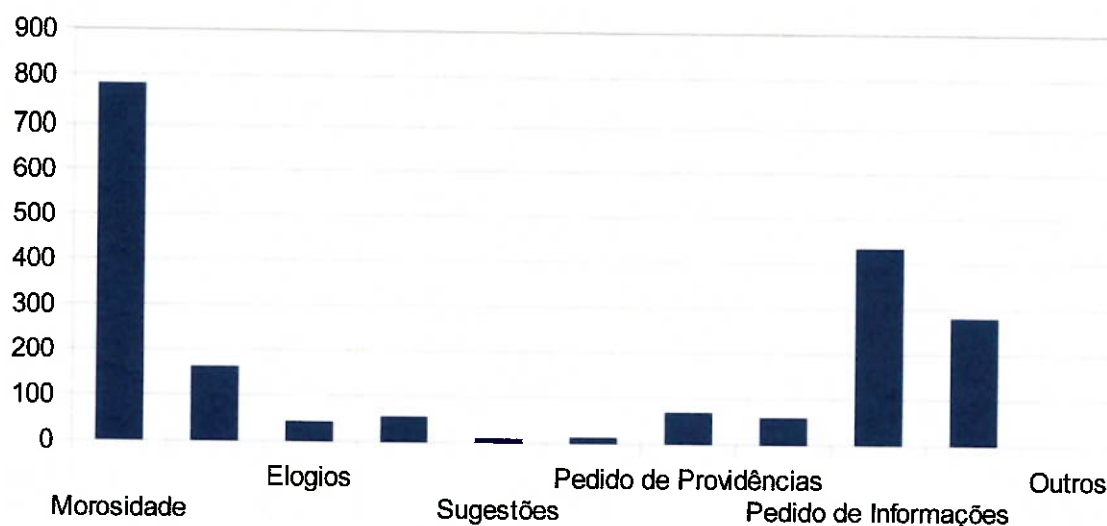


7. ASSUNTOS ABORDADOS

A morosidade no andamento dos processos foi o problema mais abordado com 781 (setecentos e oitenta e uma) manifestações, espelhando (39,84%) da demanda anual. Os demais assuntos abordados foram, 69 (sessenta e nove), (3,52%) manifestações que continham pedidos de providências, 162 (cento e sessenta e duas) (8,26%) foram referentes a pedidos de acesso à informação com base na Lei nº 12.527/2011; 60 (sessenta), (3,06%) manifestações versaram sobre tratamento indevido; 43 (quarenta e três), (2,19%) manifestações apresentaram elogios; 35 (trinta e cinco), (1,78%) protestavam sobre recursos materiais inadequados; 2 (dois), (0,10%) relataram ausência de servidor; 55 (cinquenta e cinco) (2,80%) sobre denúncias; 6 (seis), (0,30%) direção perigosa; 434 (quatrocentos e trinta e quatro), (22,04%) foram pedidos de informações; 10 (dez), (0,51%) sugestões apresentadas; 280 (duzentos e oitenta), (14,28%)

reclamações; 3 (três) (0,15%) assuntos externos; 14(quatorze), (0,71%) registros referentes à Ouvidoria da Mulher e outros assuntos somaram 6 (seis), o que equivale à 0,30%.

Assuntos Abordados (Quantitativo)



8. 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.

Nesse sentido, a Lei nº 13.460/2017 prevê como direito básico do usuário dos serviços públicos a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.

Para viabilizar esse direito, o art. 23 da referida Lei prevê que a administração pública deve avaliar os serviços prestados na periodicidade mínima de um ano e publicar integralmente o resultado da avaliação em seu sítio, incluindo o ranking de incidências de reclamação dos usuários.

A pesquisa de satisfação com os serviços prestados também supre item avaliado no Ranking de Transparência do Poder Judiciário do CNJ.

Assim, no ano de 2023 foi disponibilizada consulta pública para toda pessoa que utilizou algum dos serviços de titularidade do PJES, seja ele administrativo, judicial ou extrajudicial, incluindo o serviço prestado pela própria Ouvidoria Judiciária (setor administrativo).

São disponibilizados dois formulários (ambos compostos por uma parte geral e uma parte específica para a unidade que prestou o atendimento/ serviço). São eles:

- **Pesquisa de satisfação com os serviços prestados – PJES – 2023:** Inclui as unidades judiciárias e administrativas de 1º e 2º Grau, bem como a Corregedoria Geral da Justiça e a própria Ouvidoria Judiciária. Disponível no link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-YsRRHrZt6TuDOKjV3Fkorm-OK53kT2GiAwhZbED_wufBw/viewform
- **Pesquisa de satisfação com os serviços prestados – Serviços Notariais e de Registro do ES – 2022.** Disponível no link: < https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeK9TgyAsVrsu2p7S1ZzGFLUwba0MU7AUVKBjbTHOhc_T4ogw/viewform

Esclarecemos que, eventualmente, alguns órgãos externos possuem instalações físicas nos prédios do PJES. É o caso do Ministério Público, Defensoria Pública e OAB, por exemplo. A supracitada avaliação não se destina a estes órgãos.

Além disso, visando atender ao disposto no art. 11¹ da Resolução nº 215/2015 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a Ouvidoria Judiciária e Ouvidoria da Mulher criaram cartazes para divulgação do trabalho e atendimentos prestados, sendo fixados em todas as Unidades Judiciárias, bem como em órgãos externos ao Poder Judiciário. Consta, ainda, a informação sobre a Ouvidoria da Mulher no sítio do [tjes.jus.br](http://www.tjes.jus.br), conforme link a seguir: <http://www.tjes.jus.br/ouvidoria/ouvidoria-da-mulher/>. Em todos os cartazes, da Ouvidoria e Ouvidoria da Mulher, há um QR Code do Formulário Fale Conosco, bem como as outras formas de contato com o setor.

Vitória/ES, 10 de Julho de 2024.


Desembargador FERNANDO ESTEVAM BRAVIN RUY
Ouvidor Judiciário (Biênio 2022/2023)


Desembargadora RACHEL DURÃO CORREIA LIMA
Vice-Ouvidora Judiciária/Ouvidora da Mulher (Biênio 2022/2023)

Ficou mais fácil deixar sua opinião na Ouvidoria Judiciária



Fale com a Ouvidoria
pelo celular e registre
sua manifestação de
forma rápida e segura.

Outras formas de contato:

Telefone: 0800 970 2442

Atendimento pessoal: Av. João Baptista Parra, nº 320, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29050-375. (Térreo do prédio da Corregedoria Geral da Justiça) Em frente ao Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão – CIAC.

Cartas: A correspondência deve ser encaminhada ao endereço acima contendo nome, documento de identificação, endereço completo, e-mail e telefone, além do número do processo, se for o caso.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 12h às 19h.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado
do Espírito Santo
Ouvidoria Judiciária

ANEXO II- CARTAZ QR CODE DA OUVIDORIA DA MULHER



The poster features a central graphic of two hands holding a stylized speech bubble. Below this, the text 'OUVIDORIA DA MULHER TJ/ES' is prominently displayed. To the right, a dark box contains the text 'O mais novo canal da mulher de acesso ao Poder Judiciário' followed by 'DÚVIDAS SUGESTÕES RECLAMAÇÕES' in large, bold letters. Below this, it describes the scope of services: 'Envolvendo processos de violência doméstica e familiar contra a mulher e acompanhamento de medidas protetivas de urgência'. A large phone number '0800 970-2442' is shown in the center-right. Below the phone number, a section titled 'ATENDIMENTO PESSOAL' provides the physical address: 'Avenida João Baptista Parra, 320 Enseada do Suá, Vitória/ ES'. It also mentions the proximity to the 'Terceira Ponte' and the 'Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão - CIAC'. At the bottom right, there is a logo for the 'Poder Judiciário Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo' and a QR code with the instruction 'Use o código QR e acesse diretamente o Canal da Ouvidoria'. The background of the poster includes a collage of women's faces.



**OUVIDORIA
DA MULHER
TJ/ES**

*O mais novo canal
da mulher de acesso
ao Poder Judiciário*

**DÚVIDAS
SUGESTÕES
RECLAMAÇÕES**

Envolvendo processos de
violência doméstica e
familiar contra a mulher e
acompanhamento de
medidas protetivas de urgência

0800 970-2442

**ATENDIMENTO
PESSOAL**

Os interessados poderão se dirigir à
Ouvidoria Judiciária, situada no Térreo
do prédio da Corregedoria-Geral da
Justiça do Estado do Espírito Santo
Avenida João Baptista Parra, 320
Enseada do Suá, Vitória/ ES
(Próximo à praça de pedágio da Terceira
Ponte e em frente ao Centro Integrado de
Atendimento ao Cidadão - CIAC)


Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado
do Espírito Santo

 Use o código QR e
acesse diretamente o
Canal da Ouvidoria.