

**2º RELATÓRIO SEMESTRAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

BIÊNIO 2016/2017
(de 01/07/2016 a 31/12/2016)

Desembargadora ELIANA JUNQUEIRA MUNHÓS FERREIRA
Ouvidora Judiciária – Titular

Desembargador FERNANDO ESTEVAM BRAVIN RUY
Ouvidor Judiciário – Suplente

1. INTRODUÇÃO

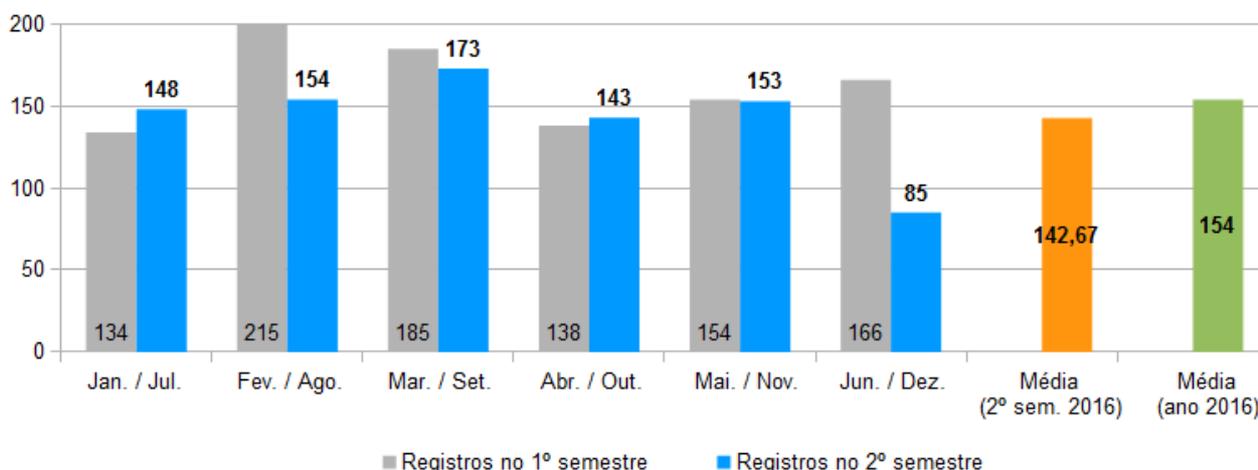
A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e, desde então, vem atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições de acordo com os critérios estabelecidos pela Resolução nº 103/2010 do Conselho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

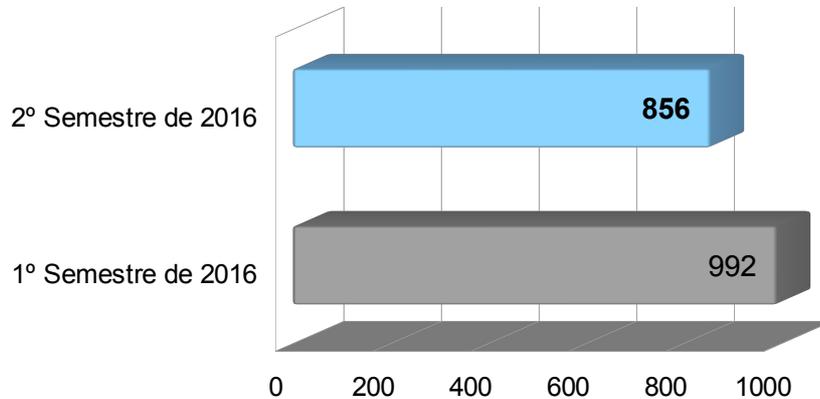
Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº. 036/2010 do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 2º semestre de 2016.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 2º semestre de 2016, a Ouvidoria Judiciária efetuou 856 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 142,67 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) dos registros no ano de 2016, apontando ainda a média mensal de registros referentes ao 2º semestre do referido ano, bem como a média mensal de todo o ano.



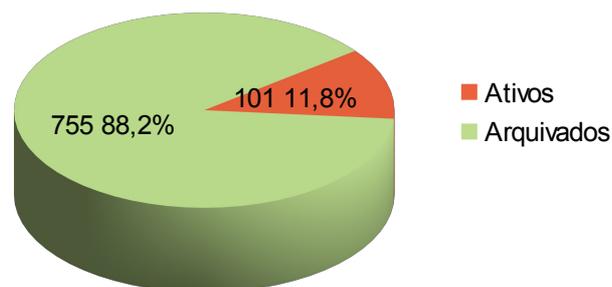
Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste semestre foi 13,71% menor que os registros do semestre anterior (referente aos meses de janeiro a junho de 2016).



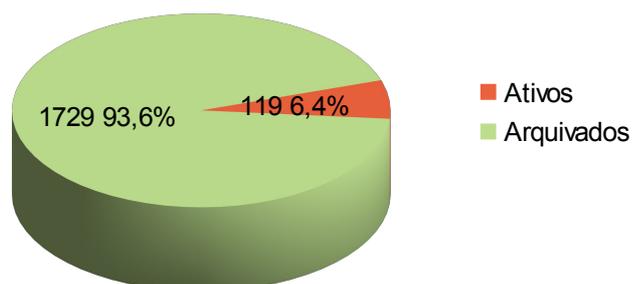
3. REGISTROS ARQUIVADOS E ATIVOS

Dos registros formalizados neste semestre, apenas 101 ainda estão ativos, o que corresponde a 11,8% da demanda apurada no período. Verifica-se, também, que de 1.848 registros formalizados no ano de 2016, há apenas 119 registros em aberto, espelhando 6,4% da demanda anual, que aguardam o cumprimento de diligências solicitadas.

2º semestre de 2016



Ano de 2016

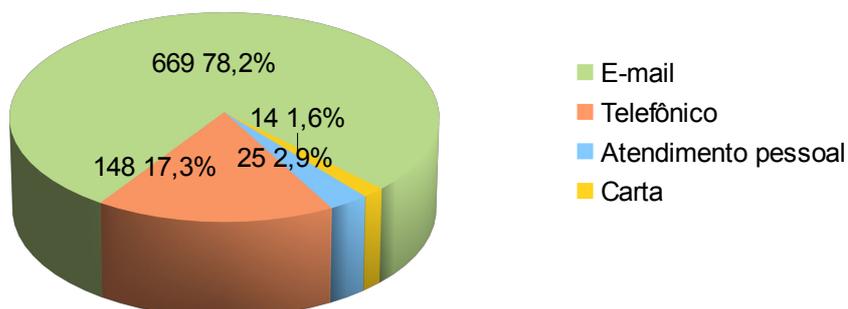


4. MEIOS DE CONTATO UTILIZADOS PARA FORMALIZAR OS REGISTROS

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Foram 669 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 148 ocorrências foram originadas de contatos telefônicos, 25 de atendimentos pessoais e 14 registros originados de cartas.

Contatos convertidos em registros e sua variação percentual no semestre

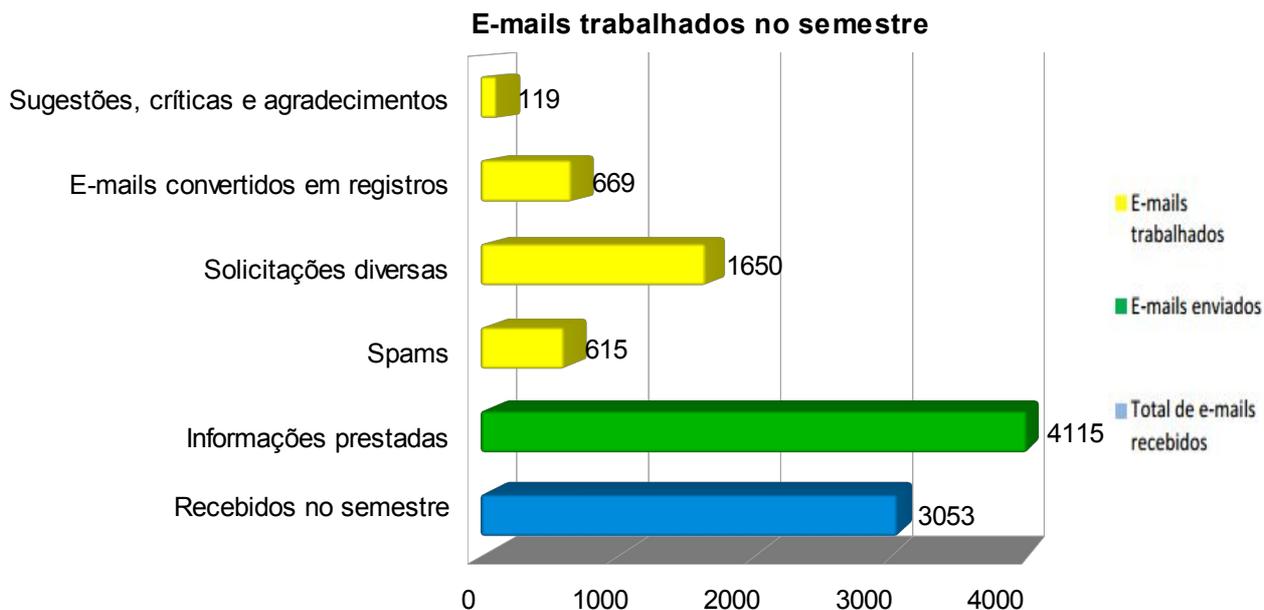


4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

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.

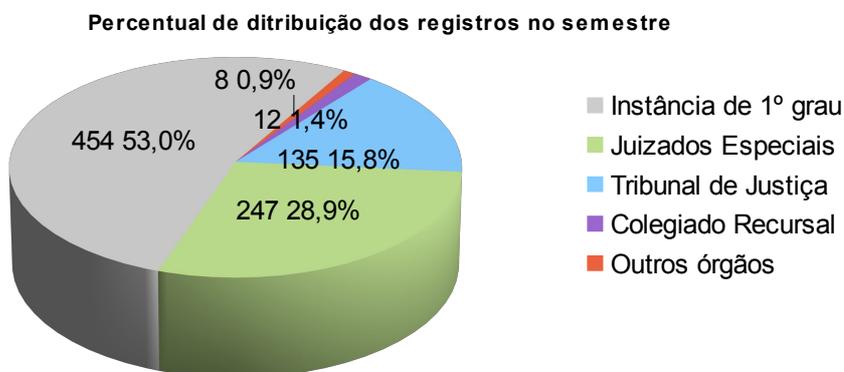
A predominância de parte desse atendimento fica evidenciada no arquivo da caixa de *e-mails* da Ouvidoria, que neste semestre acusou o recebimento de 3.053 *e-mails*, dos quais, 669 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico abaixo. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses *e-mails*, 119 continham sugestões, críticas e agradecimentos, outros 1.650 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, 615 foram remetidos à caixa de *spams*.

Em resposta aos interessados, foram emitidos 4.115 e-mails pela Ouvidoria.



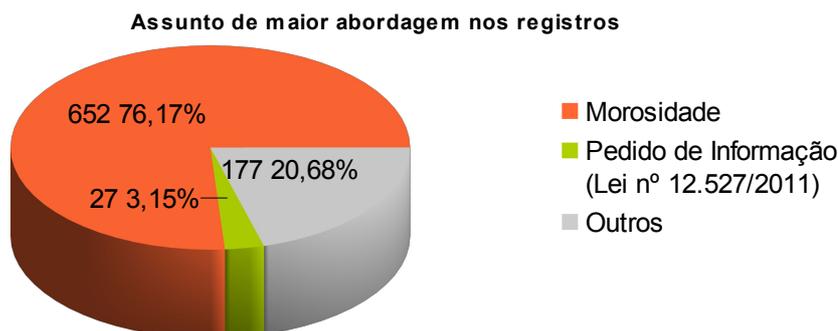
5. ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS

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 454 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, cartórios ou morosidade processual. Em outras 247 ocorrências, foram demandados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. O Tribunal de Justiça foi apontado em 135 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais 12 ocorrências. Também foram registradas outras 8 ocorrências afetas a órgãos externos ao Poder Judiciário Estadual, (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria), para os quais foram encaminhadas.



6. ASSUNTOS ABORDADOS

A **morosidade no andamento dos processos** foi o problema mais abordado em 652 reclamações, espelhando 76,17% da demanda do semestre. Dos demais registros, têm-se que 27 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 177 registros espelhando 20,68% 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, 13 de janeiro de 2017.

ELIANA JUNQUEIRA MUNHÓS FERREIRA
Desembargadora Ouvidora Judiciária

FERNANDO ESTEVAM BRAVIN RUY
Desembargador Ouvidor Judiciário - Suplente