

**2º RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**ref. ao BIÊNIO 2018/2019
(de 01/10/2018 a 31/12/2018)**

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

**Desembargadora ELISABETH LORDES
Ouvidora Judiciária – Suplente**

1. INTRODUÇÃO

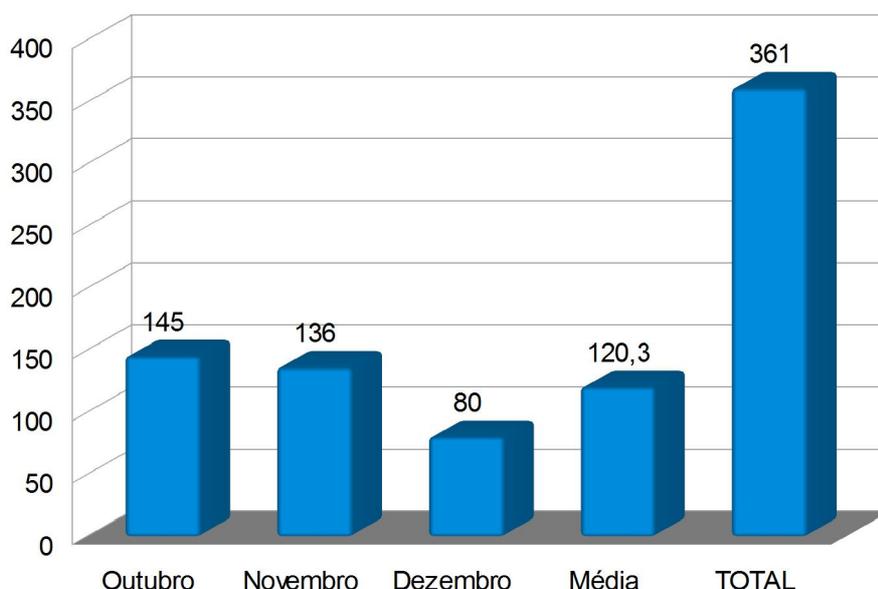
A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e, desde então, vem atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições de acordo com os critérios estabelecidos pela Resolução nº 103/2010 do Conselho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

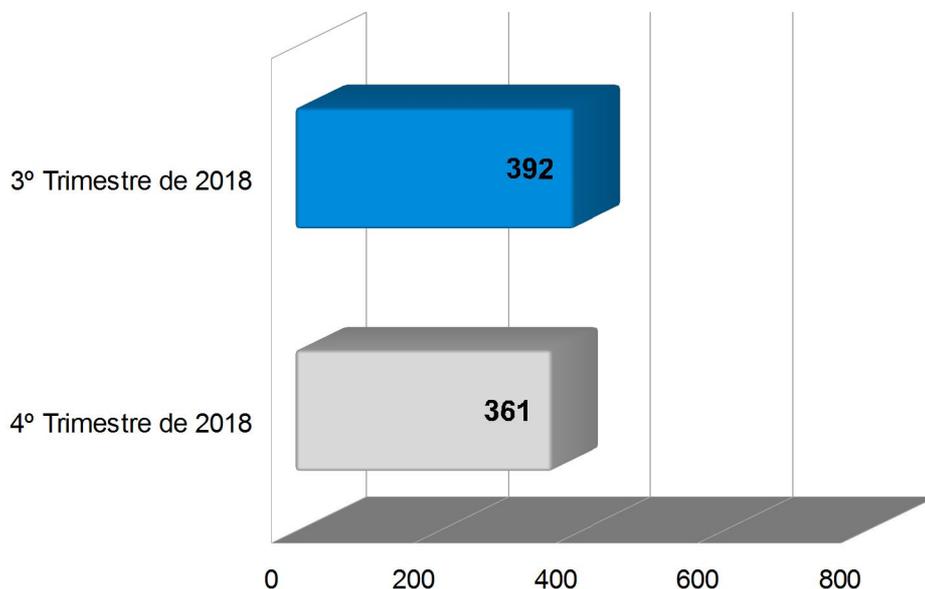
Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº. 036/2010, alterado pela Resolução nº. 024/2018, ambos do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 4º trimestre de 2018.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 4º trimestre de 2018, a Ouvidoria Judiciária efetuou 361 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 120,3 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros no semestre.



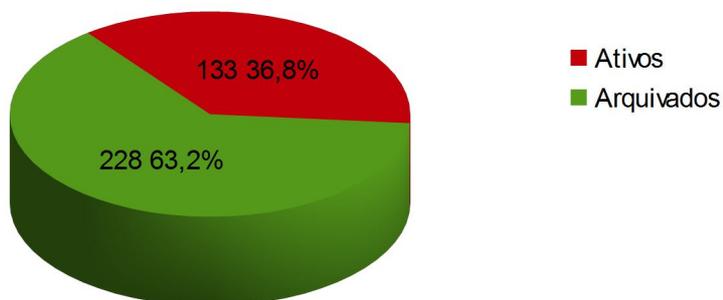
Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste trimestre foi 7,9% menor que os registros do trimestre anterior (referente os meses de julho a setembro de 2018).



3. REGISTROS ATIVOS E ARQUIVADOS

Dos registros formalizados neste trimestre, 133 ainda estão ativos, o que corresponde a 36,8% da demanda apurada no período, enquanto 228 foram arquivados, correspondendo a 63,2% da demanda apurada no período.

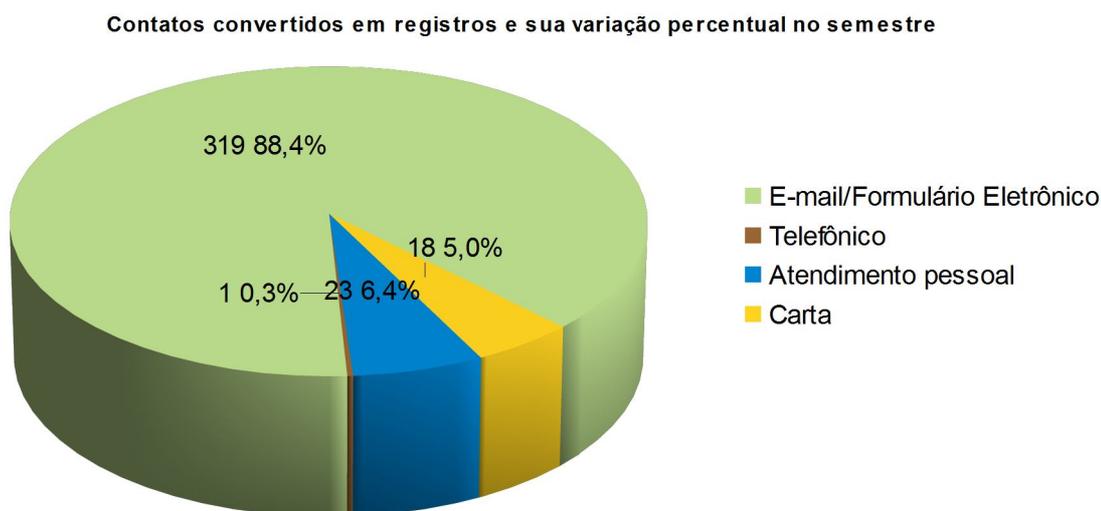
4º trimestre de 2018



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 319 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 01 ocorrência foi originada de contato telefônico, 23 de atendimentos pessoais e 18 registros originados de cartas.



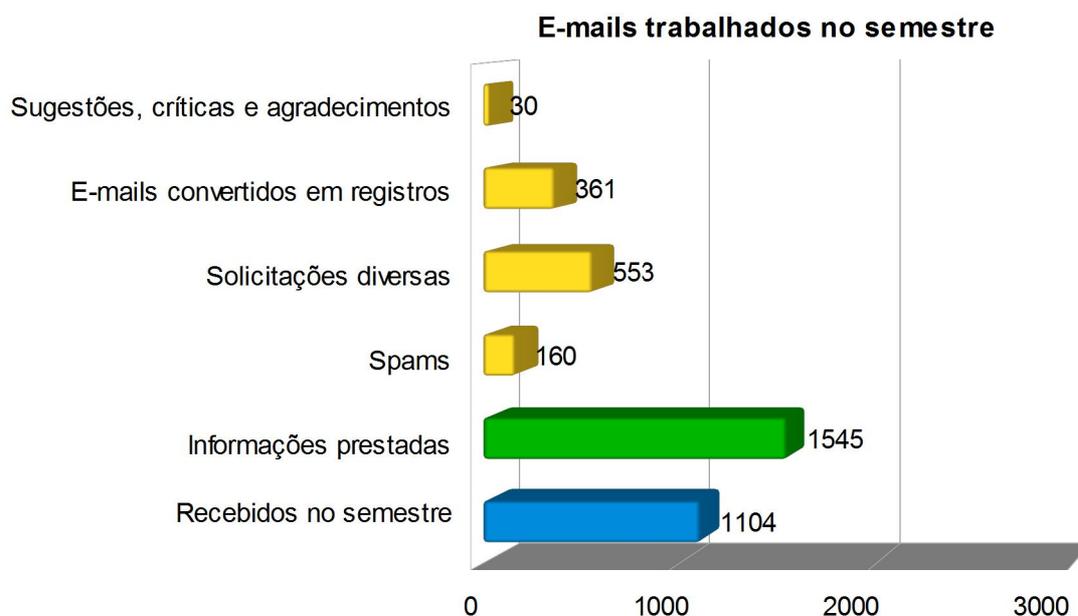
4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

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 trimestre acusou o recebimento de 1.104 *e-mails*, dos quais, 361 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico abaixo. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses *e-mails*, 30 continham

sugestões, críticas e agradecimentos, outros 553 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, 160 foram remetidos à caixa de *spams*.

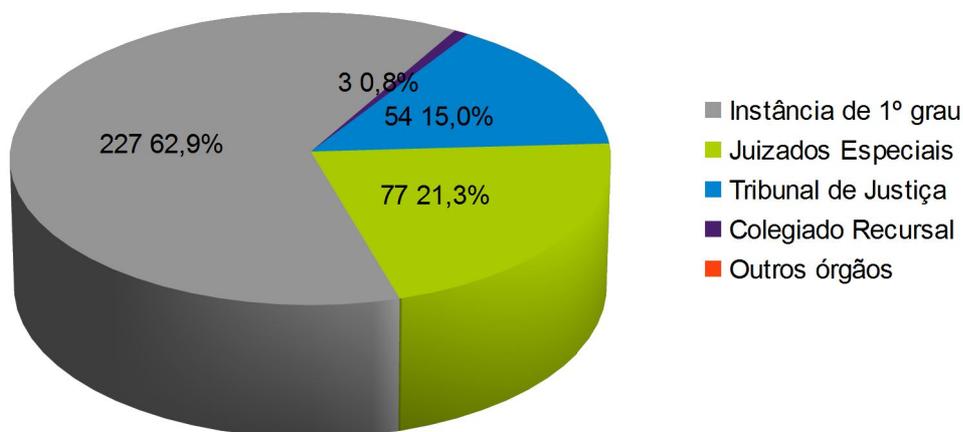
Em resposta aos interessados, foram emitidos 1.545 *e-mails* pela Ouvidoria.



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 227 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, cartórios ou morosidade processual. Em outras 77 ocorrências, foram demandados os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. O Tribunal de Justiça foi apontado em 54 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais 03 ocorrências. Não foram registradas ocorrências afetas a órgãos externos ao Poder Judiciário Estadual, (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria).

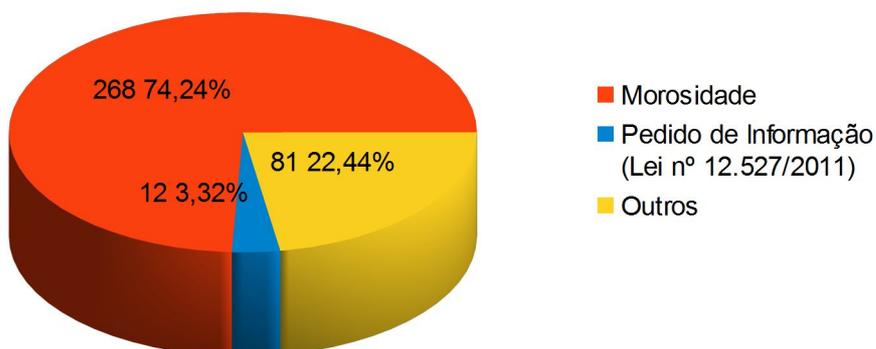
Percentual de distribuição dos registros no semestre



6. ASSUNTOS ABORDADOS

A **morosidade no andamento dos processos** foi o problema mais abordado em 268 reclamações, espelhando 74,24% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que 12 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 81 registros espelhando 22,44% da demanda.

Assunto de maior abordagem nos registros



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, 07 de janeiro de 2018.

Desembargador EWERTON SCHWAB PINTO JÚNIOR
Ouvidor Judiciário – Titular

Desembargadora ELISABETH LORDES
Ouvidora Judiciária – Suplente