

**5º RELATÓRIO TRIMESTRAL
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

**Ref. ao BIÊNIO 2018/2019
(de 01/07/2019 a 30/09/2019)**

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

**Desembargadora ELISABETH LORDES
Ouvidora Judiciária – Suplente**

1. INTRODUÇÃO

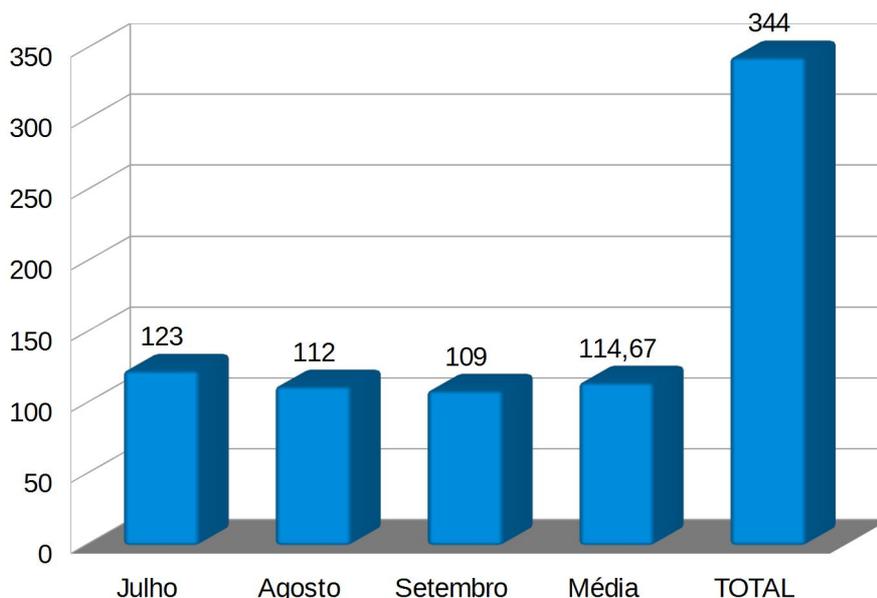
A Ouvidoria Judiciária foi criada pela Resolução nº 11/99, de novembro de 1999, e, desde então, vem atuando como canal de comunicação entre a sociedade e o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, exercendo suas atribuições de acordo com os critérios estabelecidos pela Resolução nº 103/2010 do Conselho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

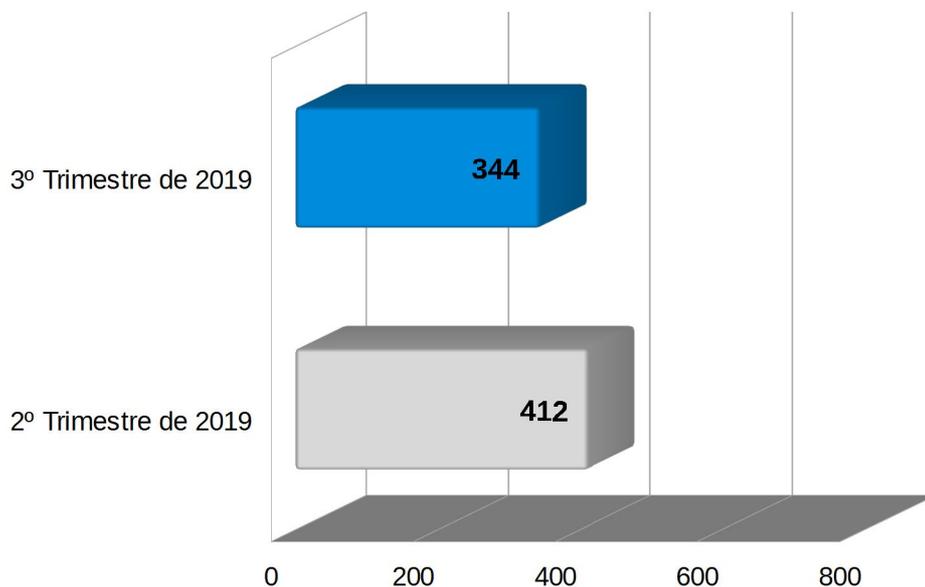
Este relatório é apresentado em cumprimento ao disposto no art. 4º, inciso VIII, da Resolução nº. 036/2010, alterado pela Resolução nº. 024/2018, ambos do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo e contém dados quantitativos e qualitativos referentes às atividades do 3º trimestre de 2019.

2. REGISTROS EFETUADOS

No 3º trimestre de 2019, a Ouvidoria Judiciária efetuou 344 registros dentre sugestões, elogios, pedidos de informações e reclamações diversas, alcançando uma média mensal de 114,67 registros. O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por mês) desses registros no semestre.

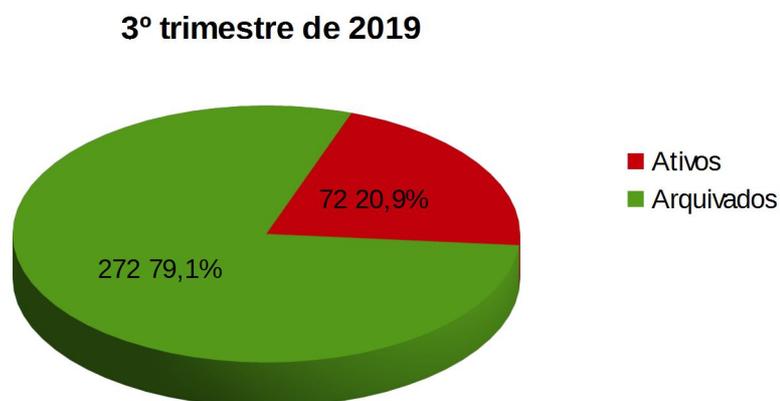


Conforme demonstra o gráfico abaixo, o número de registros formalizados neste trimestre foi 16,50% menor que os registros do trimestre anterior (referente aos meses de abril a junho de 2019).



3. REGISTROS ATIVOS E ARQUIVADOS

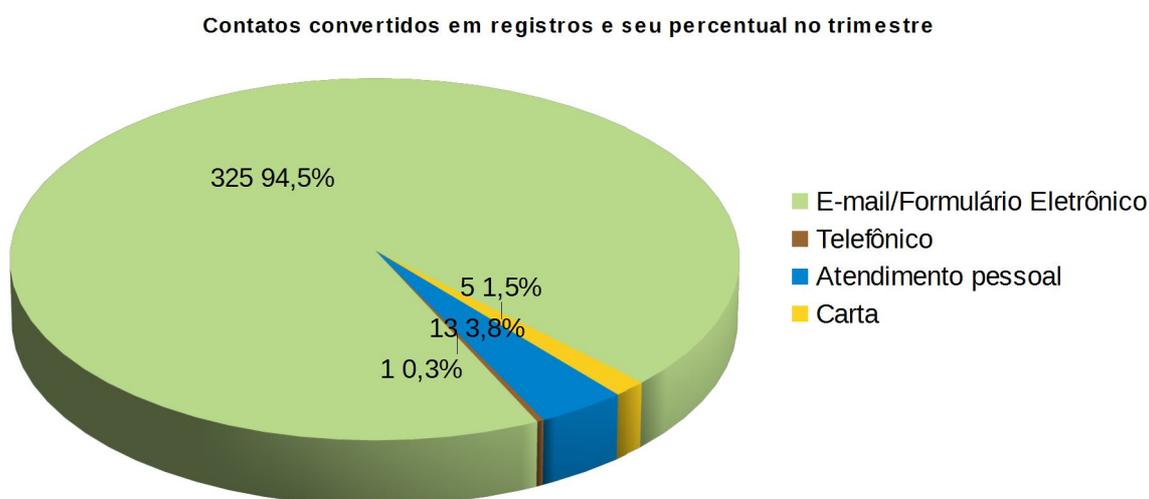
Dos registros formalizados neste trimestre, 72 ainda estão ativos, o que corresponde a 20,9% da demanda apurada no período, enquanto 272 foram arquivados, correspondendo a 79,1% da demanda apurada no período.



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 325 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, 13 de atendimentos pessoais e 05 registros originados de cartas.

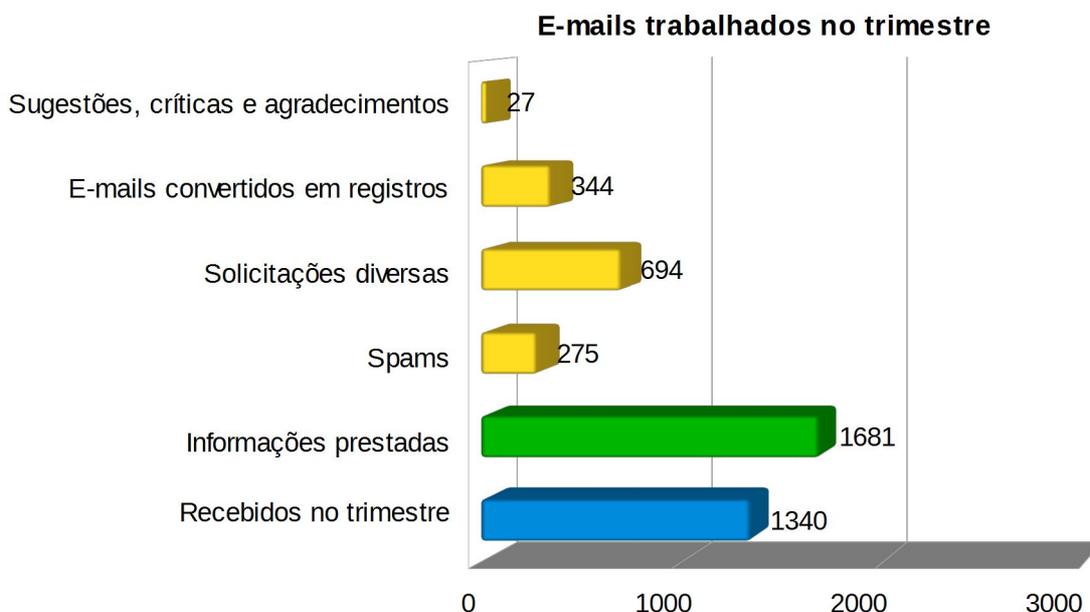


4.1. OUTROS CONTATOS NÃO REGISTRADOS NO SISTEMA

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 1.340 *e-mails*, dos quais, 344 foram convertidos em registros, conforme discriminado no gráfico abaixo. Os demais foram recebidos e processados, apurando-se que desses *e-mails*, 27 continham

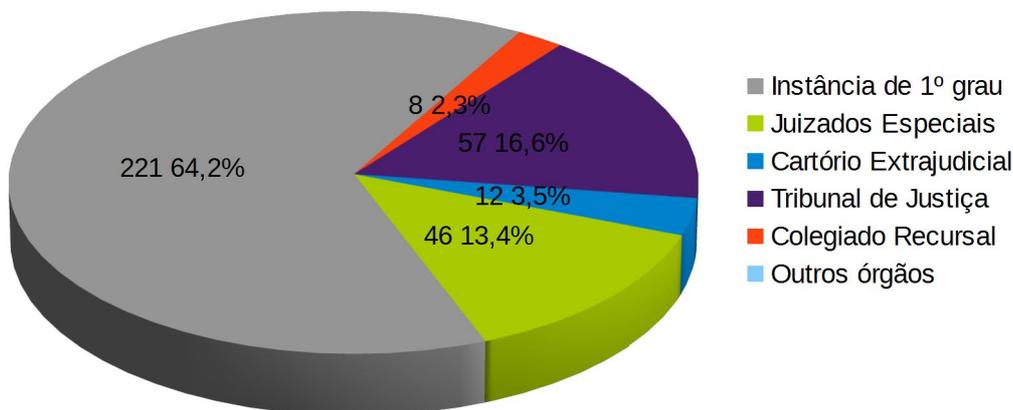
sugestões, críticas e agradecimentos, outros 694 referiram-se a pedidos de informações diversas relacionadas às atividades do Poder Judiciário deste Estado, ou abordaram assuntos da competência de outros órgãos, (Defensoria Pública, Prefeituras, OAB, Ministério Público, Justiça Federal, TRE, STJ, STF, CNJ, Procon e Polícias). Por fim, 275 foram remetidos à caixa de *spam*. Em resposta aos interessados, foram emitidos 1681 *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 221 registros foram encaminhados à instância de 1º grau, por abordarem assuntos diversos envolvendo servidores, cartórios judiciais, morosidade processual, entre outros. Em outras 46 ocorrências foram demandados os Juizados Especiais Cíveis, Criminais ou da Fazenda Pública. Manifestações relacionadas aos cartórios extrajudiciais totalizaram 12 ocorrências. O Tribunal de Justiça foi apontado em 57 registros, restando ao Colegiado Recursal dos Juizados Especiais 08 ocorrências. Não foram registradas manifestações afetas a outros órgãos, externos ao Poder Judiciário Estadual (MP, Polícias, OAB/ES, Defensoria), pois geralmente, essas informações são prestadas por telefone.

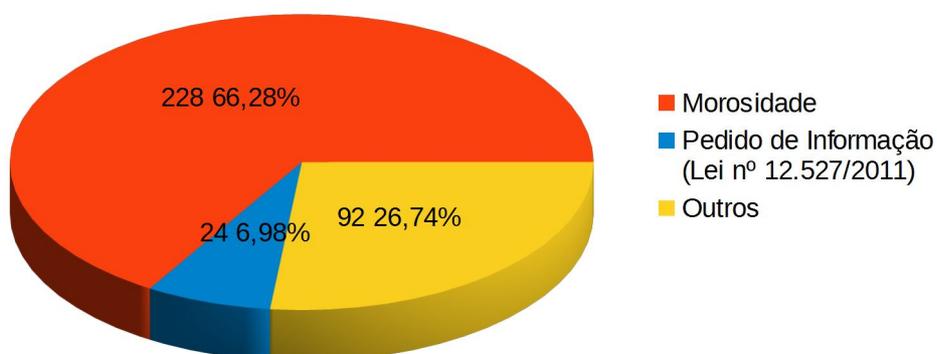
Percentual de distribuição dos registros no trimestre



6. ASSUNTOS ABORDADOS

A morosidade no andamento dos processos foi o problema mais abordado em 228 reclamações, espelhando 66,28% da demanda do trimestre. Dos demais registros, têm-se que 24 (6,98%) foram referentes aos pedidos de informações com base na Lei nº 12.527/2011. Outros assuntos abordaram assuntos 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 92 registros representando 26,74% da demanda.

Assuntos 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, 01 de outubro de 2019.

Desembargador EWERTON SCHWAB PINTO JÚNIOR
Ouvidor Judiciário – Titular

Desembargadora ELISABETH LORDES
Ouvidora Judiciária – Suplente