
R E L A T Ó R I O M E N S A L

F E V E R E I R O / 2 0 1 9

O U V I D O R I A - G E R A L D O T J D F T

R E L A T Ó R I O M E N S A L

F E V E R E I R O / 2 0 1 9

O U V I D O R I A - G E R A L D O T J D F T

F O R N E C I M E N T O D E I N F O R M A Ç Õ E S 1 7 . 6 5 2

M A N I F E S T A Ç Õ E S 4 0 3

T O T A L D E D E M A N D A S 1 8 . 0 5 5

Apresentamos a seguir o extrato do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TJDFT durante o mês de **Fevereiro de 2019**.

Nesse período, a Ouvidoria recebeu **18.055** demandas nos 20 dias úteis do mês. Desse total, **17.652** foram **pedidos de informações** – consultas simples feitas por meio telefônico e atendidas pela Central de Teleinformação ao Cidadão. As outras **403** demandas foram registradas como **manifestações**, isto é, questões que envolvem maior trabalho de pesquisa, interlocução com as unidades envolvidas e acompanhamento cuidadoso.

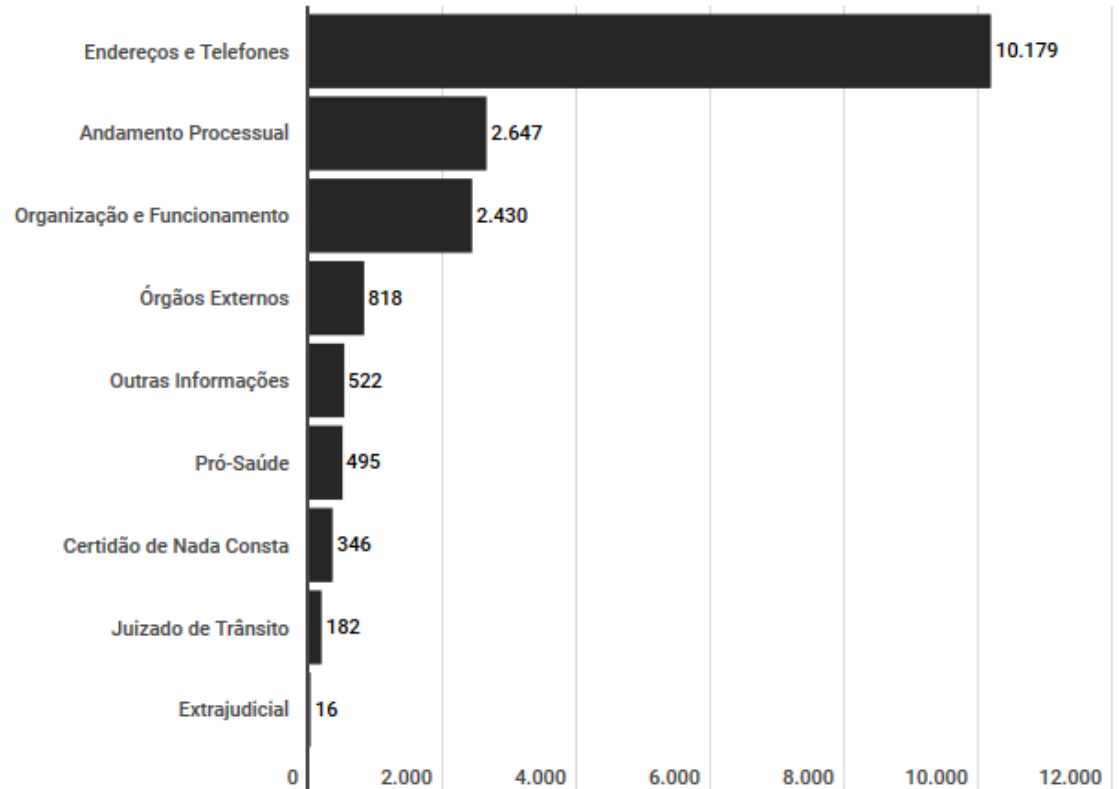
Todas as demandas recebidas na Ouvidoria são, ao final de seu tratamento, categorizadas, com vistas à produção de dados estatísticos. Os valores apresentados nesse relatório são referentes às demandas **encerradas** em fevereiro, independente do período em que foram registradas.

Os dados demonstrados neste documento se prestam a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria e fornecem, portanto, apenas um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos, sob demanda, relatórios setoriais, com maior detalhamento de informações.

1. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

O fornecimento de informações é um dos produtos oferecidos pela Ouvidoria no atendimento aos jurisdicionados.

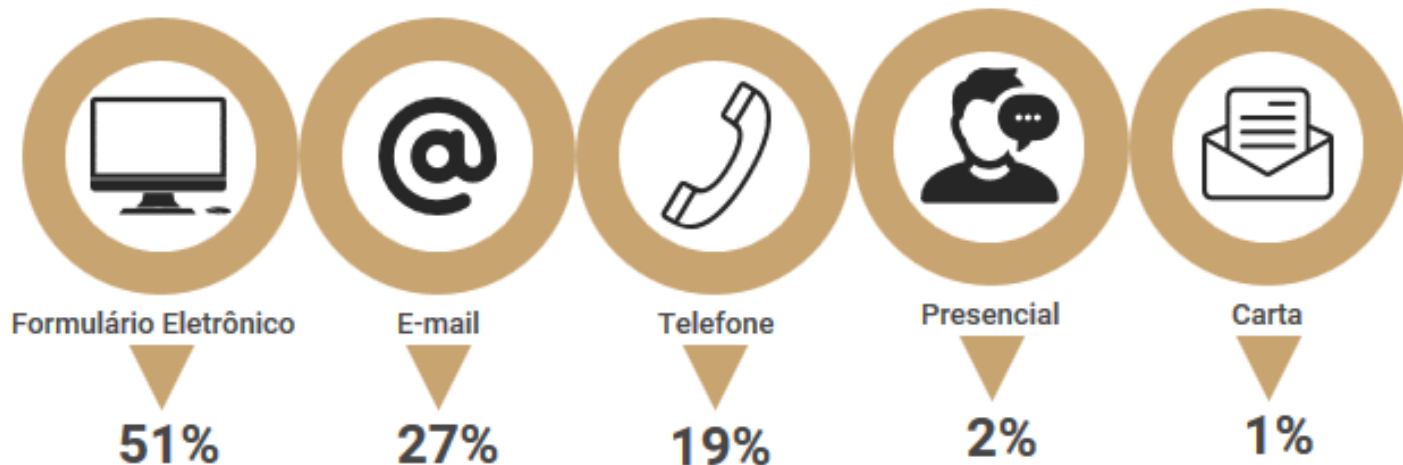
Consiste, basicamente, em responder a consultas simples, em temas diversos, feitas por meio do telefone 0800 61 4646.



2. MANIFESTAÇÕES

Canais de Atendimento

No que tange às manifestações, a Ouvidoria realiza um acompanhamento estatístico mais detalhado, que monitora, entre outros aspectos, o **meio de contato** utilizado pelos usuários no registro de suas demandas.



2. MANIFESTAÇÕES

Tipos de Manifestações

Depois de tratadas, as manifestações são categorizadas conforme: **tipo, grupo, assunto e área solucionadora.**

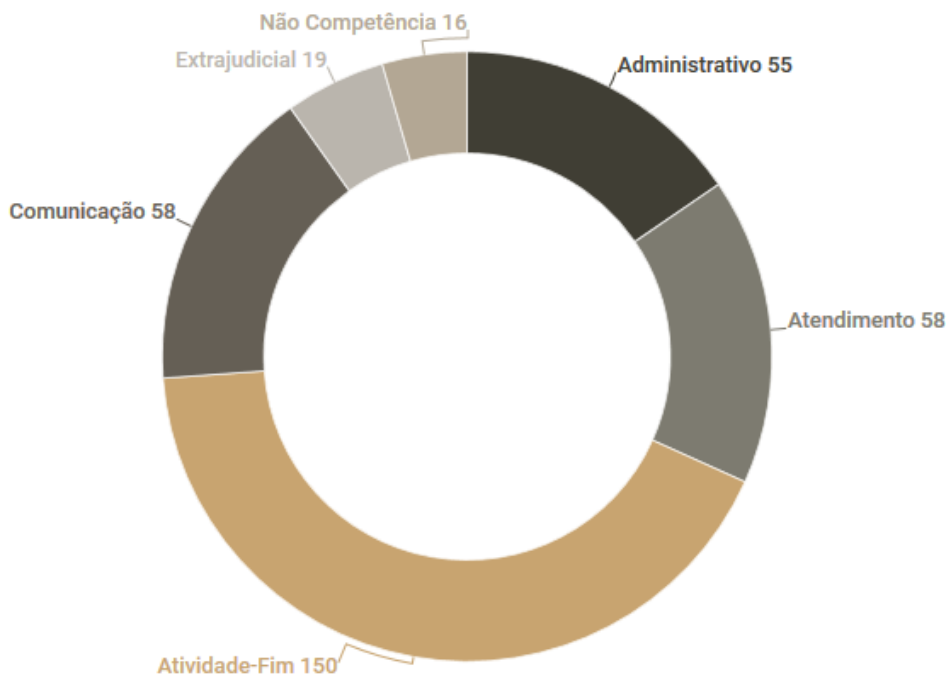
Com relação ao tipo, as manifestações são classificadas em: **reclamação, dúvida, elogio, denúncia, sugestão, acesso a informação** ou **externa** (manifestações cujo conteúdo não é relacionado ao TJDF).



2. MANIFESTAÇÕES

Grupos de Manifestações

As manifestações são categorizadas ainda quanto ao grupo: **administrativo**, **atendimento**, **atividade-fim**, **comunicação**, **extrajudicial** ou **não competência**.



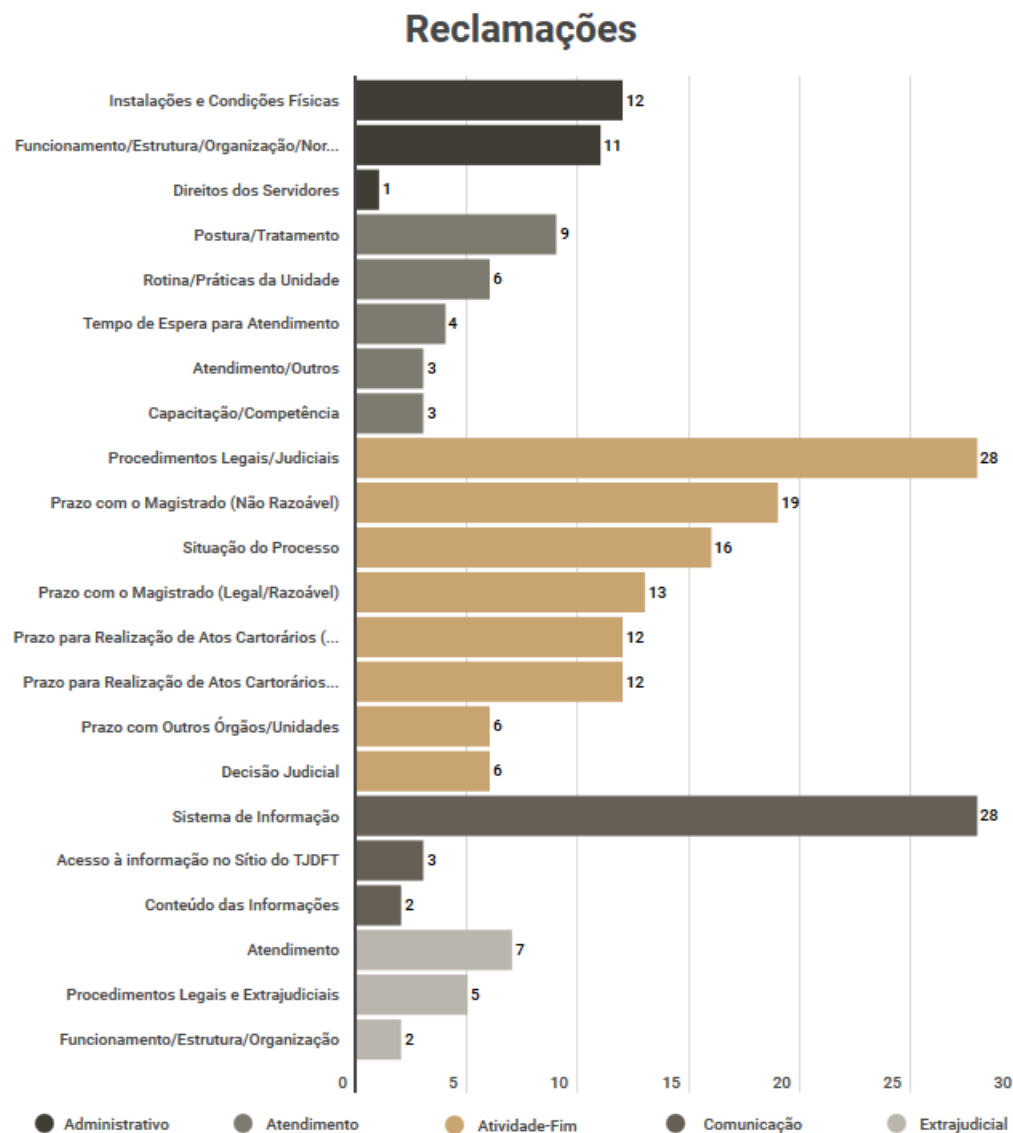
Cerca de 42% das manifestações recebidas disseram respeito à atividade-fim do Tribunal.

Englobam-se no conceito de atividade-fim as manifestações referentes a prazos para realização de atos cartorários, prazos para apreciação de processos conclusos e, também, as que dizem respeito a procedimentos legais e judiciais, dentre outros temas.

2. MANIFESTAÇÕES

Assunto das Manifestações

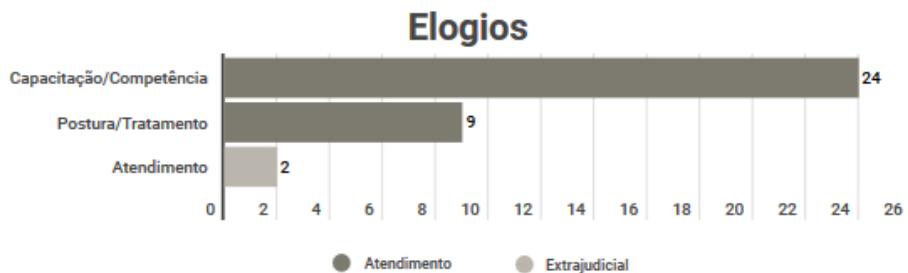
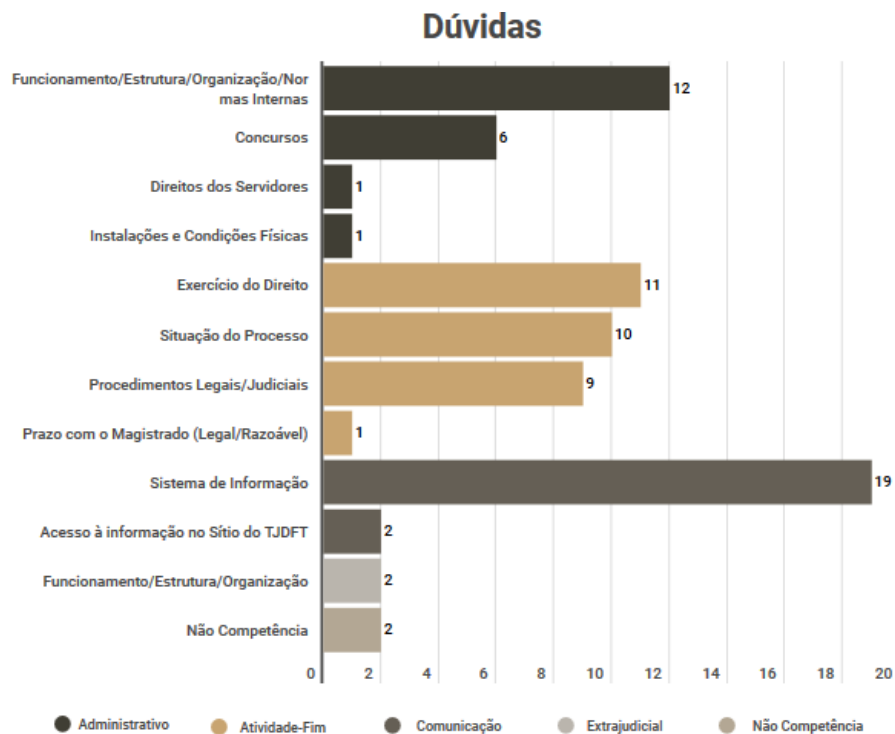
O assunto das demandas varia conforme o tipo de manifestação. Por exemplo, o assunto predominante nas reclamações difere dos temas comumente abordados nos elogios.



2. MANIFESTAÇÕES

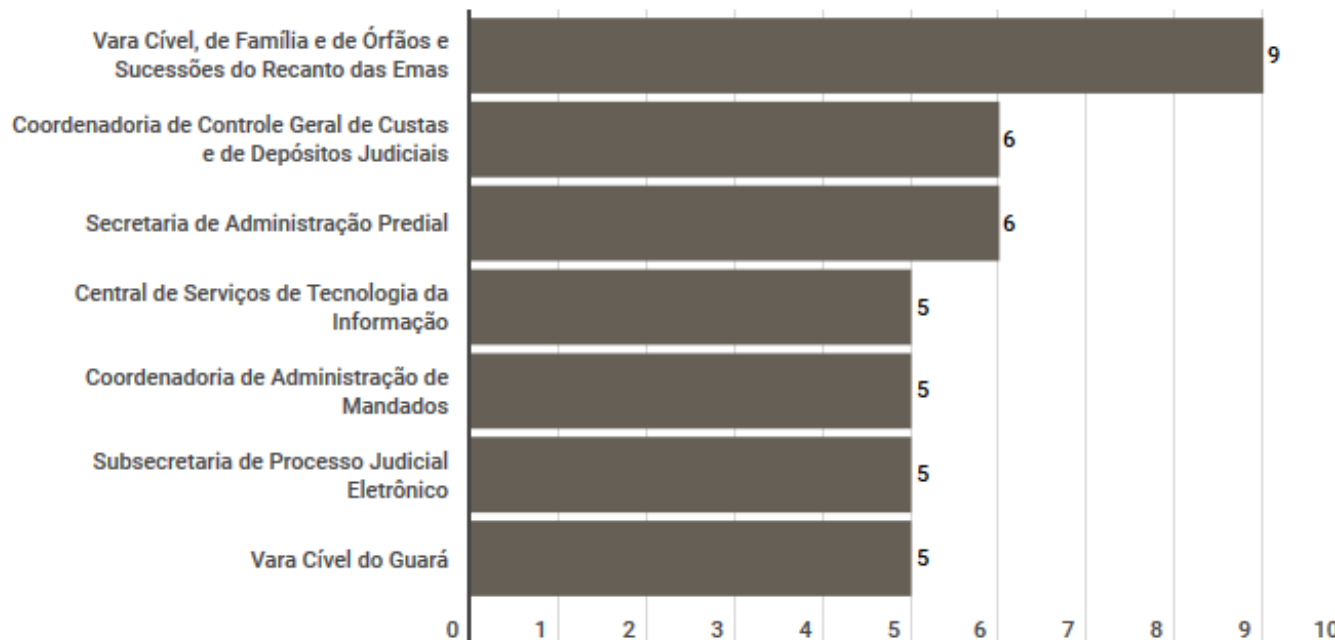
Assunto das Manifestações

As reclamações, dúvidas e elogios correspondem a 70% das manifestações registradas no período.



3. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

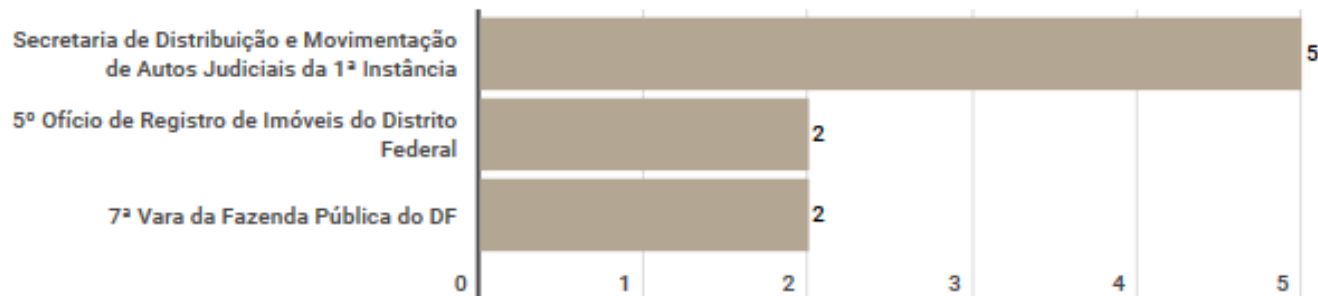
O gráfico a seguir apresenta a relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **reclamação** no período.



3. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

O gráfico a seguir apresenta a relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **elogios** no período.

Em regra, são listadas nesse diagrama as dez unidades mais elogiadas. Entretanto, estão apresentadas três unidades, pois, a partir da quarta colocada, 21 unidades estão empatadas com o registro de um elogio.

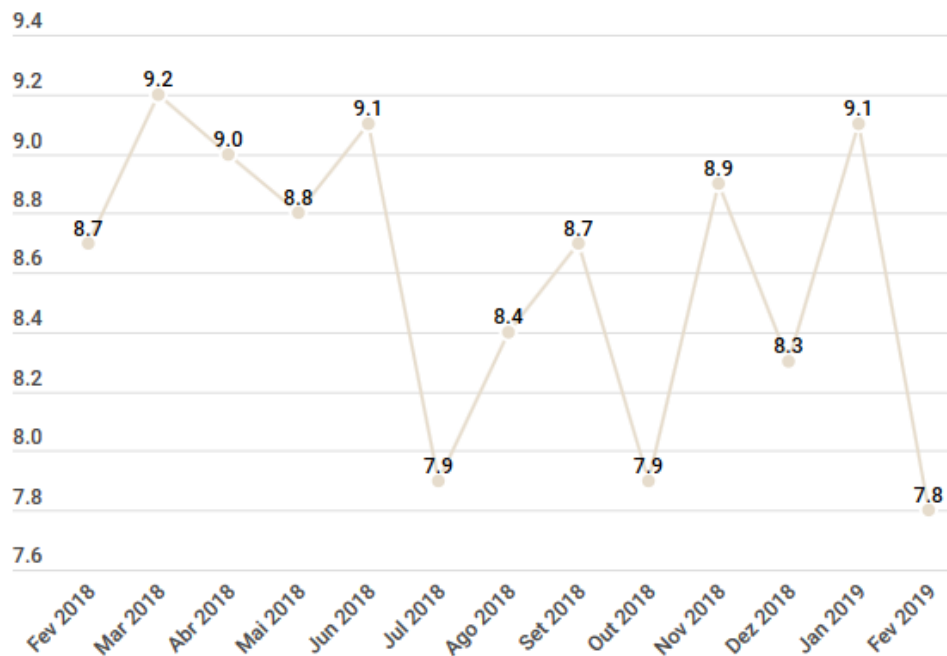


4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Determinados a aperfeiçoar constantemente a nossa atuação, realizamos pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do público quanto à qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Esse acompanhamento é feito por meio de entrevista semanal, por telefone, realizada dentre dez por cento dos usuários atendidos, selecionados aleatoriamente.

Em janeiro, alcançamos um índice de satisfação de **7,8** pontos para o tratamento dado às demandas apresentadas.





OUVIDORIA
TJDFT