

RELATÓRIO ANUAL 2000

A Ouvidoria-Geral, conforme dispõe a Resolução n. 03 de 27 de março de 2000, desempenha as atividades necessárias ao recebimento das reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários dos serviços prestados pelo TJDFT, bem como ao esclarecimento das dúvidas sobre o funcionamento do Poder Judiciário, encaminhando-as, quando necessário, ao setor competente, a fim de que o mesmo possa fornecer as informações solicitadas.

Embora já estivesse funcionando como uma área da Assessoria de Comunicação Social no ano de 1999, foi a partir da Resolução que a instituiu como unidade administrativa subordinada à Presidência, que a Ouvidoria assumiu um posicionamento diferenciado, conquistando maior credibilidade e respeitabilidade por parte dos diversos setores da Instituição.

Para atender ao disposto na citada Resolução, foram implementadas as seguintes ações no decorrer do ano:

- ❑ Instalação do serviço 0800 que personalizou o atendimento ao cidadão.
- ❑ Elaboração de cartazes para divulgação do serviço em todas as Varas de todas as Circunscrições Judiciárias do Distrito Federal, bem como nos Cartórios Extrajudiciais, MP, OAB e Faculdades de Direito.
- ❑ Solicitação de displays para colocação dos impressos “Selo-Justiça” nos locais acima citados.
- ❑ Elaboração e desenvolvimento de todos os formulários necessários ao efetivo cumprimento das determinações da Resolução.
- ❑ Proposta de criação de programa para gerenciamento dos dados cadastrais referentes às ocorrências recebidas, utilizando a tecnologia disponível e os recursos humanos da Secretaria de Informática do próprio Tribunal de Justiça

- Criação e disponibilização da Página da Ouvidoria no site do TJDFR na Intra e Internet, com informações acerca das dúvidas recorrentes e com os resultados, mês a mês, de todas as atividades do Setor . A análise dos dados é apresentada de forma quantitativa e qualitativa. Os links existentes na página são:
 - *Palavra do Ouvidor* – Mensagem da Autoridade responsável pela Ouvidoria;
 - *O que é a Ouvidoria* – Esclarecimentos sobre a verdadeira missão do Setor;
 - *Vocabulário Jurídico* – Dicionário com termos e expressões jurídicas;
 - *Falando com a Ouvidoria* – Orientações de como utilizar os canais de acesso disponíveis ao cidadão;
 - *Principais dúvidas* – Esclarecimentos sobre dúvidas comuns e recorrentes;
 - *Andamento Processual* – Significado dos termos utilizados para definir os andamentos processuais na Internet e também nos balcões;
 - *Relatórios* – Resultados e Análise dos trabalhos da Ouvidoria com enfoque quantitativo e qualitativo;
 - *Outras Ouvidorias* – Endereços e Telefones das Ouvidorias às quais encaminhamos ocorrências cujos objetos não são da competência do TJDFR.

Análise e Compreensão dos Dados Estatísticos

Durante todo o ano, foram atendidos **2.888** usuários que solicitaram esclarecimentos de suas dúvidas, apresentaram sugestões, reclamações e elogios envolvendo os mais variados setores da Instituição. Esse número revela, em relação ao ano de 1999, quando a Ouvidoria funcionava subordinada à Assessoria de Comunicação Social, um crescimento de 137,5% no número de ocorrências. A distribuição dos tipos de ocorrências, bem como os canais utilizados para apresentá-las, estão definidas no quadro a seguir:

QUADRO ESTATÍSTICO - ANUAL - 2009																												
MÊS	RECLAMAÇÃO				SUGESTÃO				DENÚNCIA				DÚVIDA				ELOGIO				OUTROS				TOTAL			
	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR	PESS	ALO	SEL	VR
JAN	0	12	1	3	0	0	2	8	0	0	0	0	0	15	5	29	0	0	0	0	0	0	0	11	0	27	8	51
FEV	0	13	16	22	0	0	12	18	0	0	0	0	0	19	10	53	0	0	3	4	0	0	0	23	0	31	41	112
MAR	0	11	6	18	0	1	4	6	0	0	0	0	0	15	13	66	0	1	0	3	0	0	3	29	0	26	26	122
ABR	0	14	3	11	0	2	6	12	0	0	1	0	0	43	6	40	0	0	0	1	0	2	2	17	0	61	18	81
MAY	0	32	15	15	0	4	11	15	0	0	0	0	0	28	2	65	0	3	2	16	0	8	2	5	0	75	32	116
JUN	0	83	3	22	0	0	2	8	0	1	0	1	0	89	1	74	0	0	0	5	0	1	0	12	0	154	6	122
JUL	0	37	3	16	0	1	2	3	0	1	0	1	0	107	3	90	0	0	0	8	0	2	2	8	0	148	10	126
AGO	0	22	8	25	0	1	3	6	0	5	0	2	0	123	1	111	0	1	0	1	0	0	1	5	0	152	13	160
SET	6	22	26	19	1	5	8	4	0	0	1	1	2	108	13	78	0	1	3	9	1	1	2	7	10	138	55	116
OUT	9	23	26	23	1	7	31	6	0	1	1	0	1	138	16	82	1	3	18	4	0	0	0	13	12	164	92	126
NOV	6	25	16	19	0	2	22	3	0	2	0	0	3	120	8	46	1	2	11	5	0	0	6	3	10	151	93	68
DEZ	1	11	8	7	0	1	2	2	0	0	0	0	3	49	10	46	0	5	5	1	0	5	1	11	4	71	26	67
SUB	22	266	133	191	2	24	105	83	0	10	3	5	9	846	93	782	2	16	42	57	1	19	19	144	36	1200	390	1262
TOTAL		631				214				19				1025				117		183						2888		

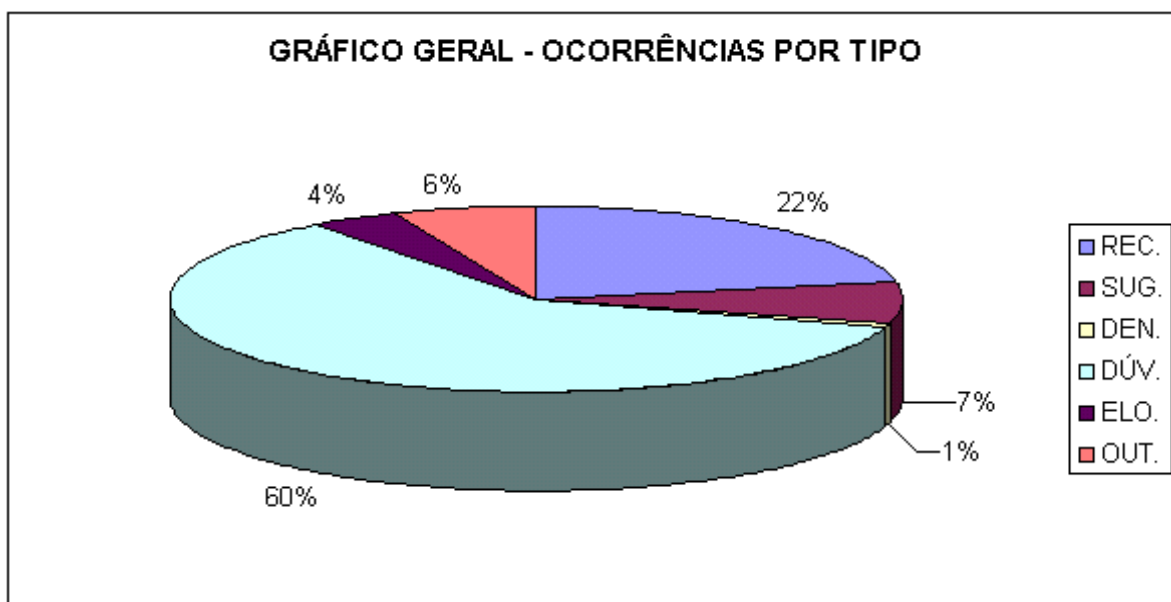
TABELA DE PERCENTUAIS							
	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	DÚVIDA	ELOGIO	OUTROS	TOTAL
%	21,85%	7,41%	0,62%	59,73%	4,85%	6,34%	100,00%
ALO	45,17%	11,21%	55,56%	49,34%	13,88%	10,38%	
SELO	21,06%	49,07%	16,67%	5,10%	36,80%	10,38%	
VIRTUAL	30,27%	38,79%	27,78%	45,33%	46,72%	76,69%	
PESSOAL	3,48%	0,93%	0,08%	0,52%	1,71%	0,55%	
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	

Do total das ocorrências do ano, **59,7%** referiram-se a solicitação de esclarecimento de **dúvidas**, revelando o caráter educativo e informativo da Ouvidoria. O Poder Judiciário, por uma questão cultural, durante muito tempo manteve-se distante do jurisdicionado. Os complicados trâmites processuais, a linguagem específica, o advogado atuando pela parte, o Juiz a quem não se via; tudo isso levou o cidadão a perceber o Judiciário como um Poder distante, inacessível e incompreensível. A conseqüência dessa percepção foi o desconhecimento absoluto sobre a dinâmica, funcionamento e competência dos Tribunais e a construção de “verdades” no inconsciente do cidadão de que a Justiça só atende aos interesses dos ricos e de que é lenta em razão de sua própria inércia. O cidadão desconhece que muito do que é preciso fazer para o alcance da Justiça desejada por todos, envolve mudança na legislação e, dado esse desconhecimento, culpa apenas o Poder Judiciário pelas falhas em sua estrutura funcional. Acrescente-se o fato de o cidadão considerar como órgãos integrantes do Poder Judiciário, instituições como Ministério Público, OAB e Defensoria Pública. A Ouvidoria tem cumprido o papel de esclarecer questões como essas ao cidadão comum.

As **reclamações** representam **21,8%** das ocorrências e, em sua maioria, constituem a matéria-prima para que os setores, contra as quais são dirigidas, analisem e verifiquem sua real pertinência e a possibilidade de aproveitamento como ponto de partida

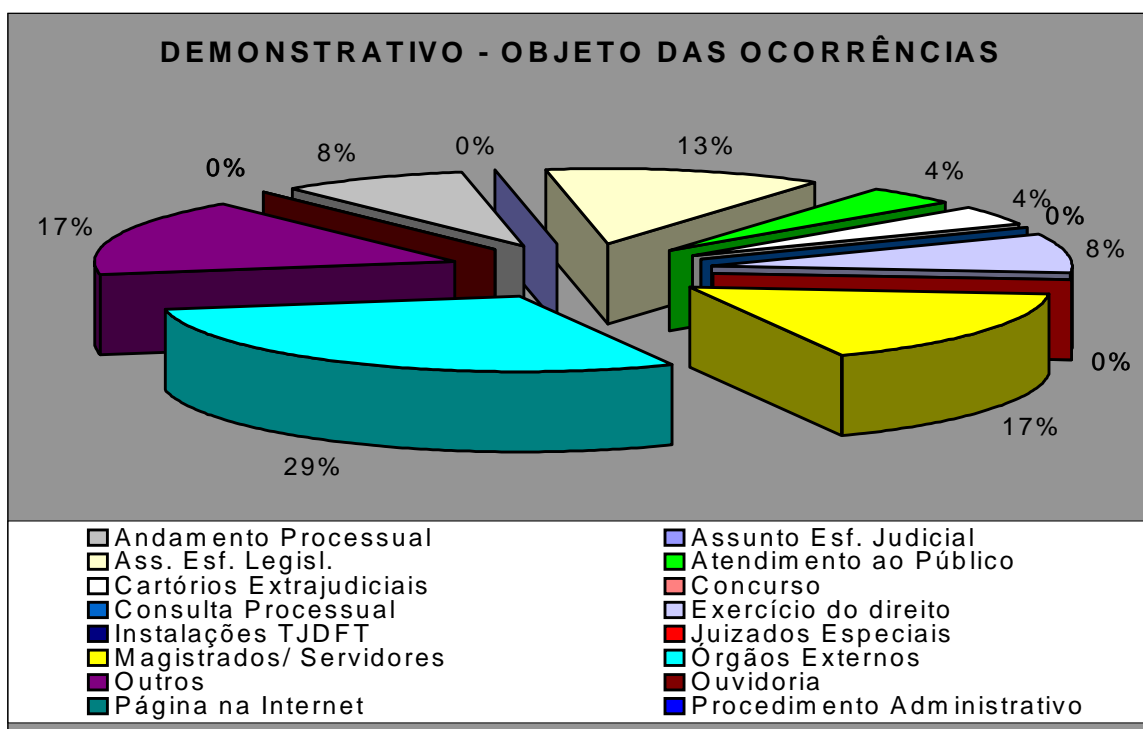
para a implementação de ações que resultem na melhoria dos serviços prestados aos jurisdicionados. A partir dos resultados alcançados em razão dessas reclamações, a resistência inicial dos setores da Casa com relação à atividade, foi sendo sensivelmente vencida. O progressivo conhecimento de todos os servidores acerca da verdadeira função de uma Ouvidoria dentro das organizações públicas, vem contribuindo, também, para diminuir o fenômeno da resistência. O caráter policialesco atribuído à função, vai, gradativamente, sendo substituído por uma visão construtiva da atividade.

Os **elogios**, que em janeiro representaram 0% das ocorrências, atingiram seu ponto máximo em outubro, com 6,5%, com uma média anual de 4,5% de intercorrência. Este tipo de participação do usuário é encaminhado SEMPRE tanto à unidade elogiada, quanto àquela de mais alto nível a que a mesma está subordinada. Tal prática tem sido muito bem aceita pelos setores que, por meio de seu gerente, se comunica com a Ouvidoria para narrar como foi importante para sua equipe o recebimento de um documento oficial do Ouvidor encaminhando o elogio. Para melhor visualização, apresentamos o gráfico que demonstra essa distribuição:



As ocorrências referem-se aos mais variados assuntos e envolvem não somente os setores e serviços exclusivos da Instituição, como também os órgãos que desempenham funções essenciais ao funcionamento da Justiça: OAB, Ministério Público e Defensoria Pública, aos quais denominamos “órgãos externos”. Embora não façam parte da estrutura administrativa do TJDFT, esses órgãos interrelacionam-se diretamente com a sua atividade fim, uma vez que a prestação jurisdicional não pode ser efetivada sem a participação de seus membros. Há também, um percentual significativo de ocorrências acerca de “assuntos da esfera legislativa”. Tais constatações revelam que o cidadão tem uma visão sistêmica do Judiciário, não conhecendo as atribuições e competências de cada órgão que o compõe ou dos que exercem funções auxiliares.

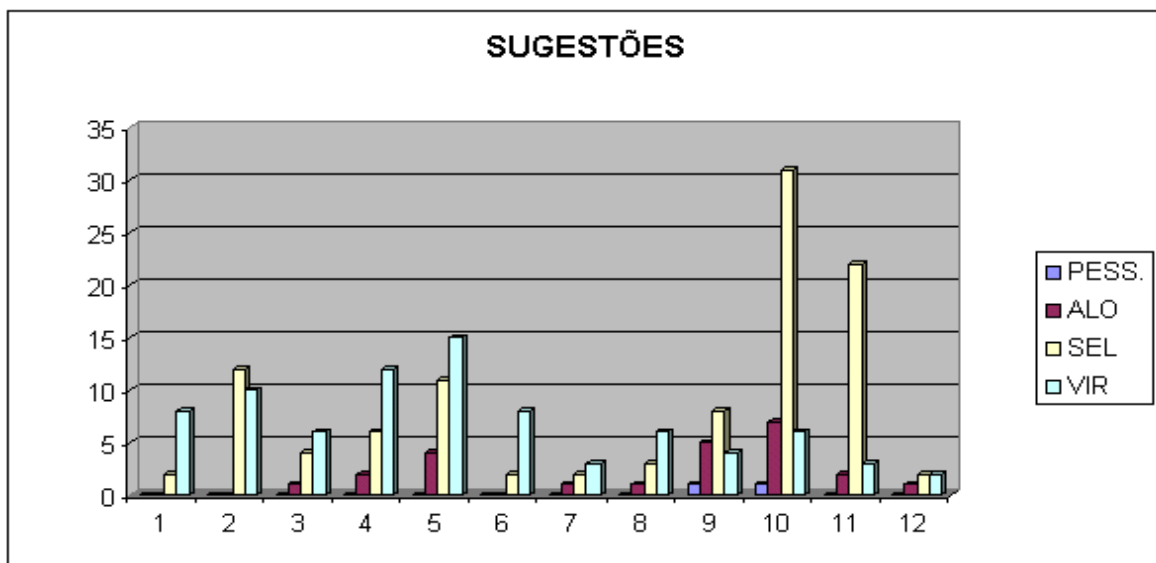
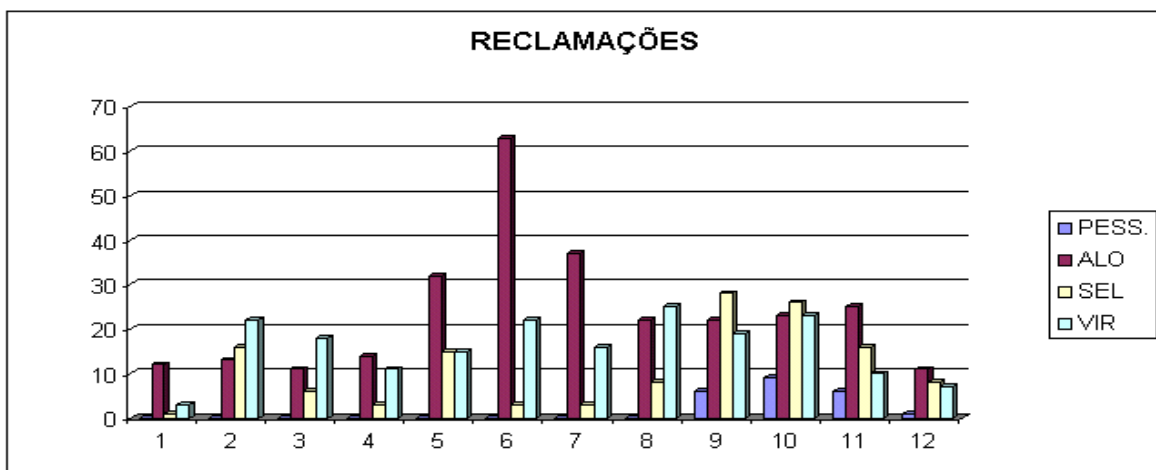
O gráfico abaixo, demonstra a distribuição das ocorrências por objeto:



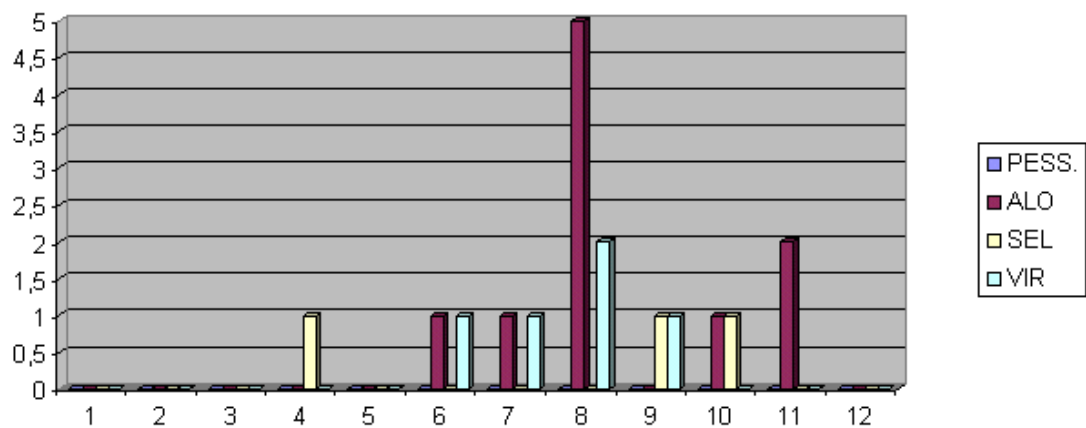
Enquanto os elogios aumentaram, as reclamações mantiveram-se regulares durante o segundo semestre, após o pico atingido em junho. Com relação às dúvidas, responsáveis pela maioria dos contatos, também verificou-se o mesmo, ressalvando-se o decréscimo que foi percebido, no mês de dezembro, em todos os tipos de ocorrências.

Observe-se, porém, que os dados do relatórios referentes ao mês de dezembro, compreendem o período de 01 a 15 do mês.

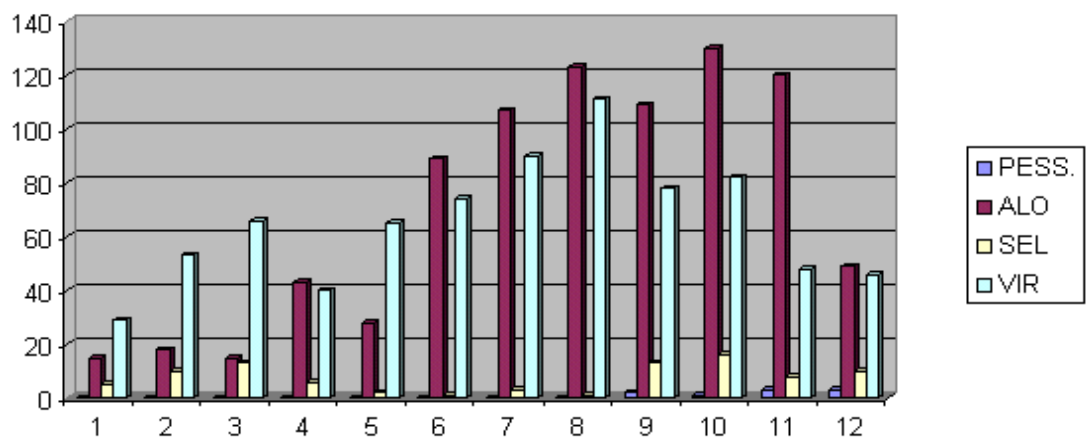
A evolução, de cada tipo de ocorrência, durante todo o ano, pode ser visualizada nos quadros abaixo:

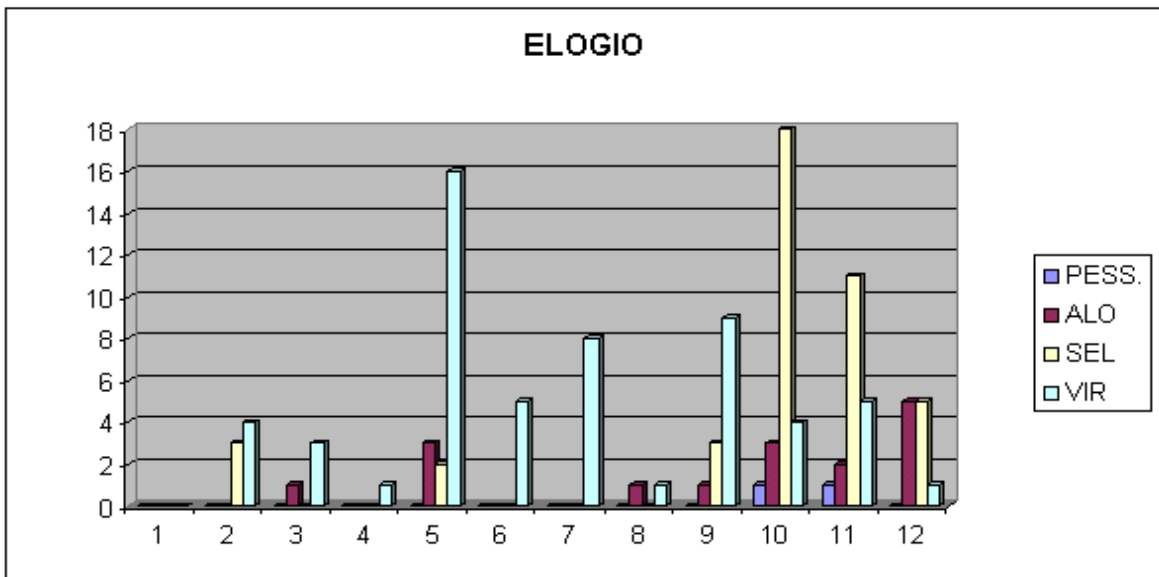
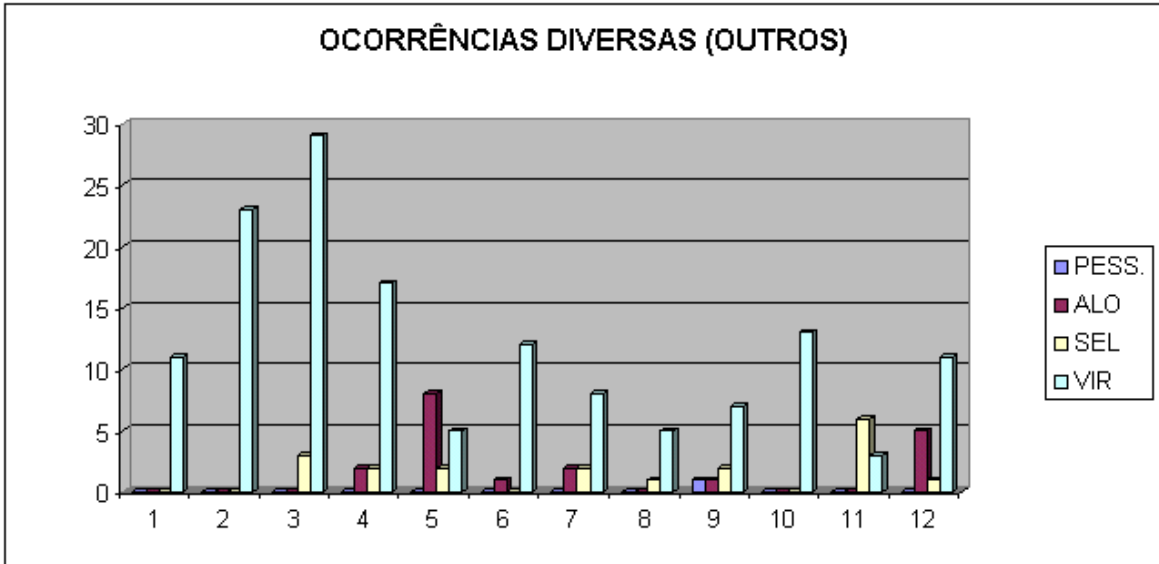


DENÚNCIA



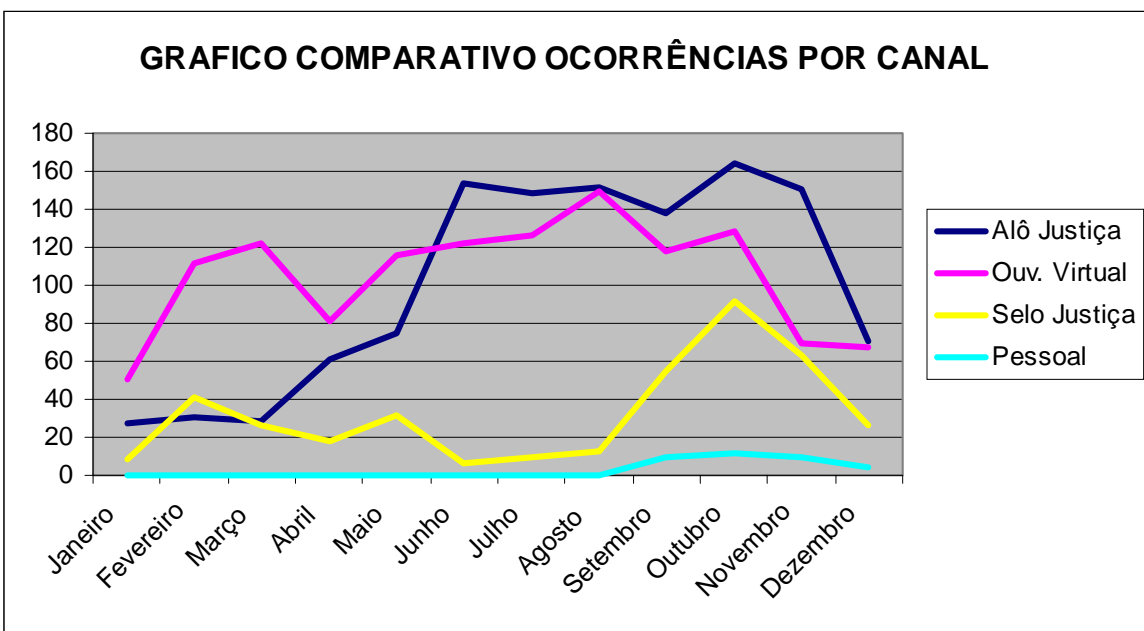
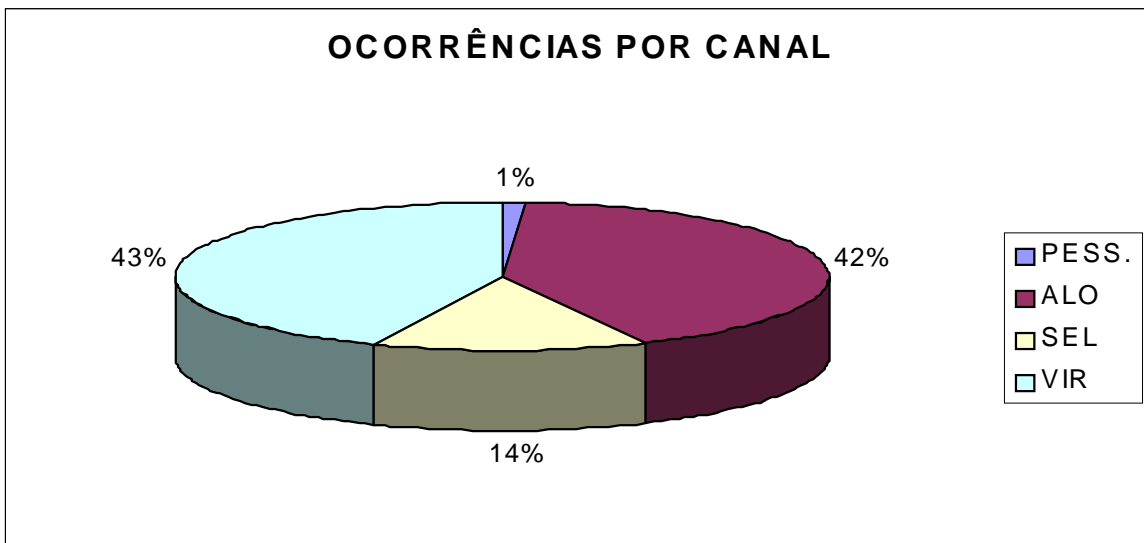
DÚVIDAS





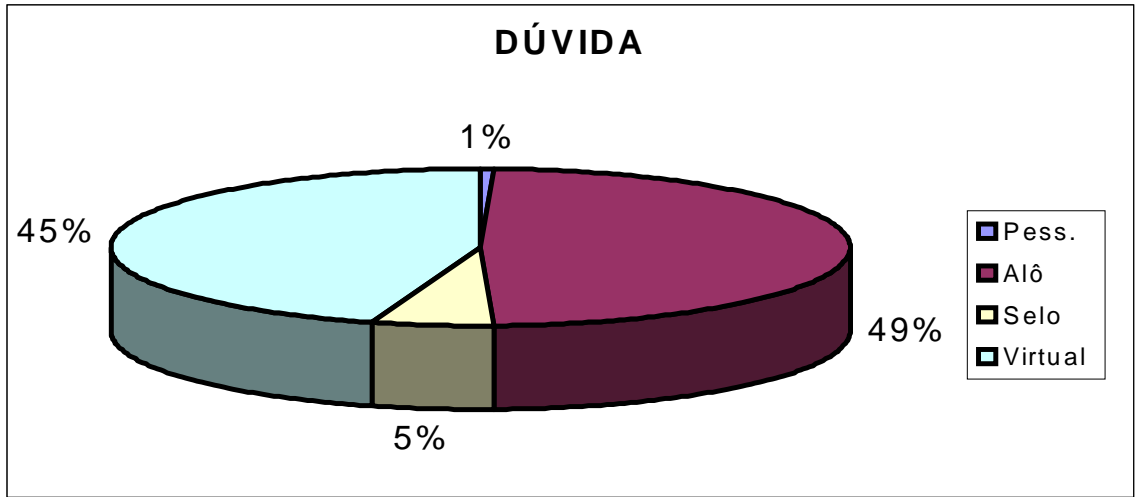
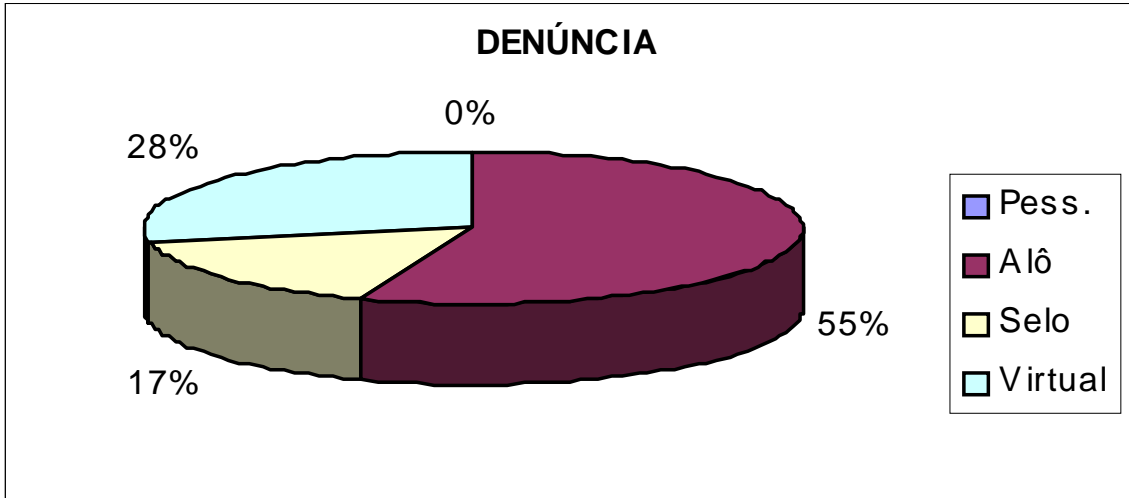
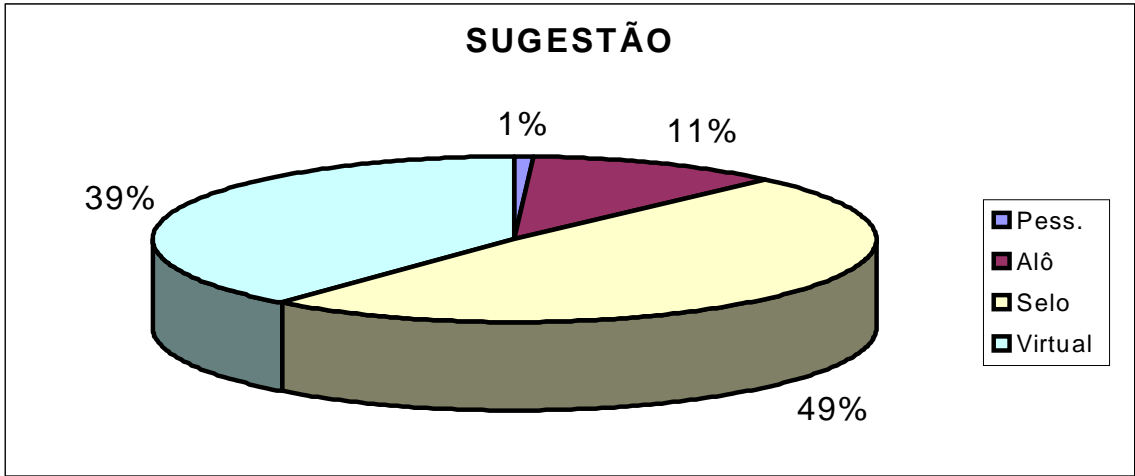
No que diz respeito aos canais utilizados, verifica-se a equivalência no uso do “Alô-Justiça” e do “Ouvidor-Virtual”, representando este 42% e aquele 43%. O “Selo-Justiça”, apesar de ainda ter uma baixa utilização, a partir da disponibilização dos formulários em todas as Varas das Circunscrições Judiciárias, apresentou um considerável acréscimo em seu uso, fato que ocorreu no mês de setembro quando saltou de 13 para 55 ocorrências no primeiro mês e, para 92 no segundo.

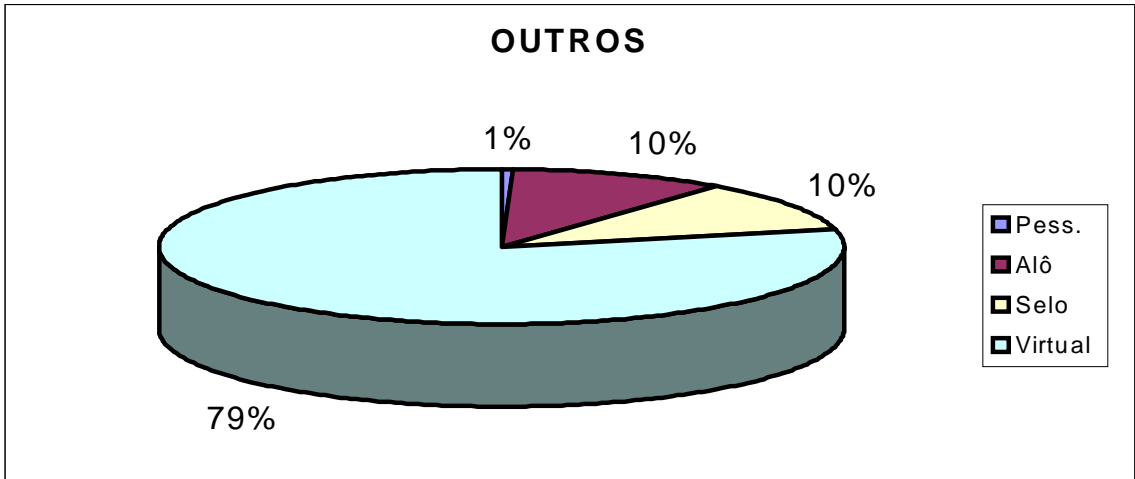
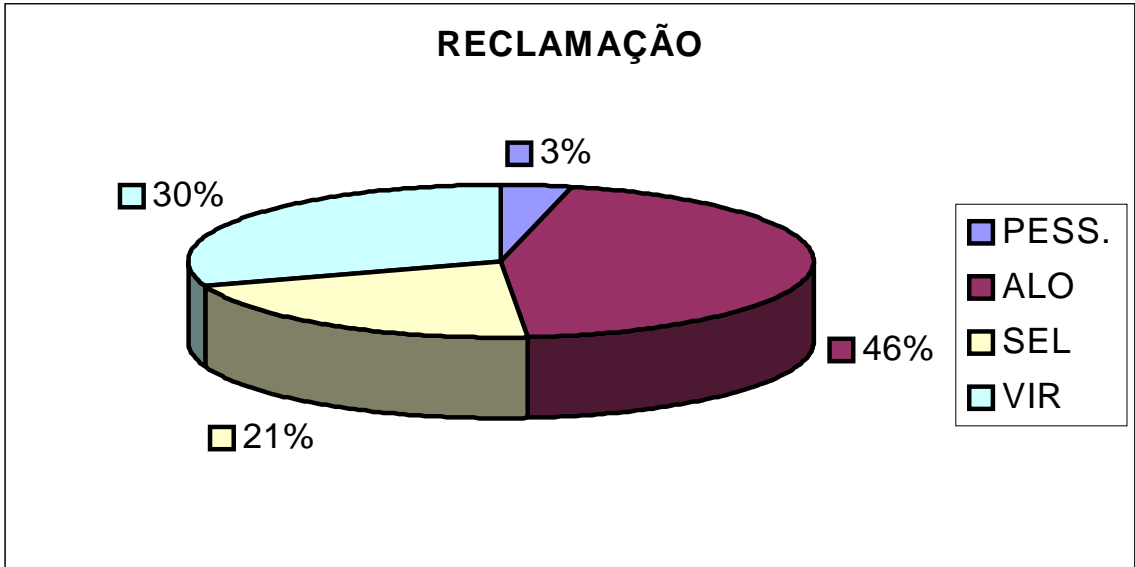
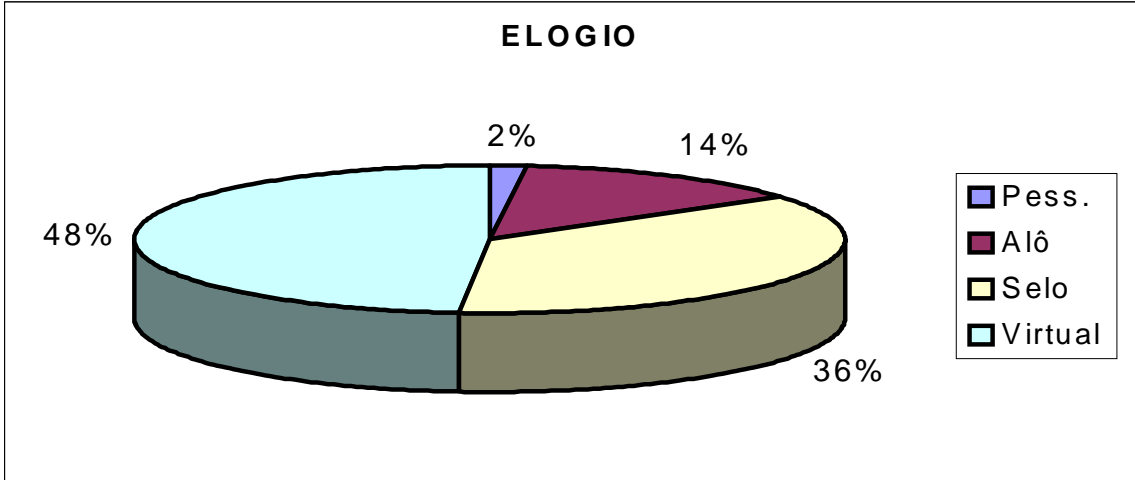
A distribuição das ocorrências por canal utilizado, bem como a comparação entre essa utilização, podem ser visualizadas nos gráficos que se seguem:



Necessário ressaltar que alguns tipos de ocorrências são prevalentes em determinados canais. Assim, as sugestões chegam, em sua maioria pelo Ouvidor-virtual, as denúncias são preferencialmente apresentadas pelo “Alô-Justiça”; os elogios pelo “Selo-Justiça”; ficando as dúvidas divididas, eqüitativamente, pelos dois canais mais utilizados: 0800 e correio eletrônico.

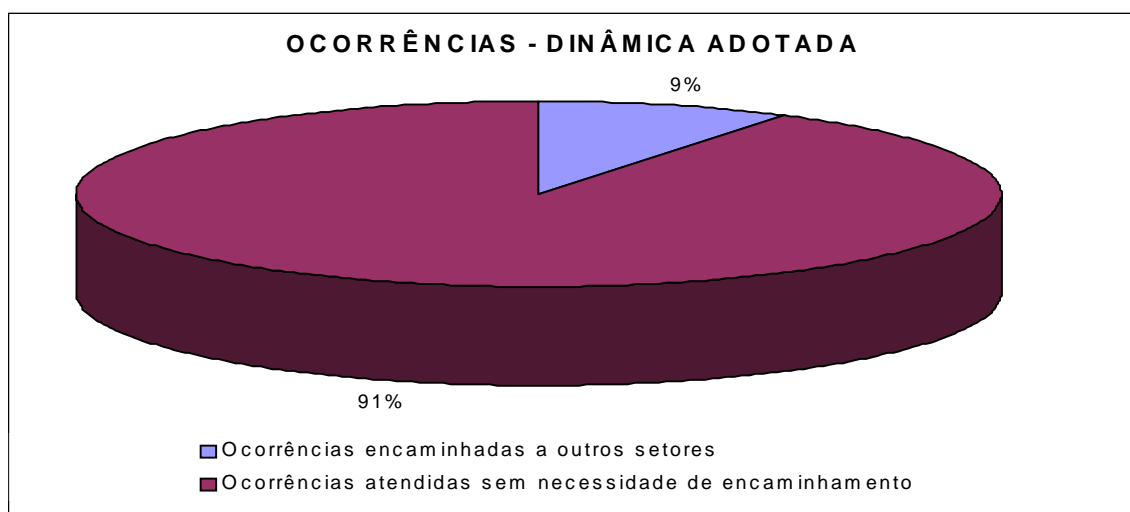
Tais constatações estão ilustradas nos gráficos a seguir:

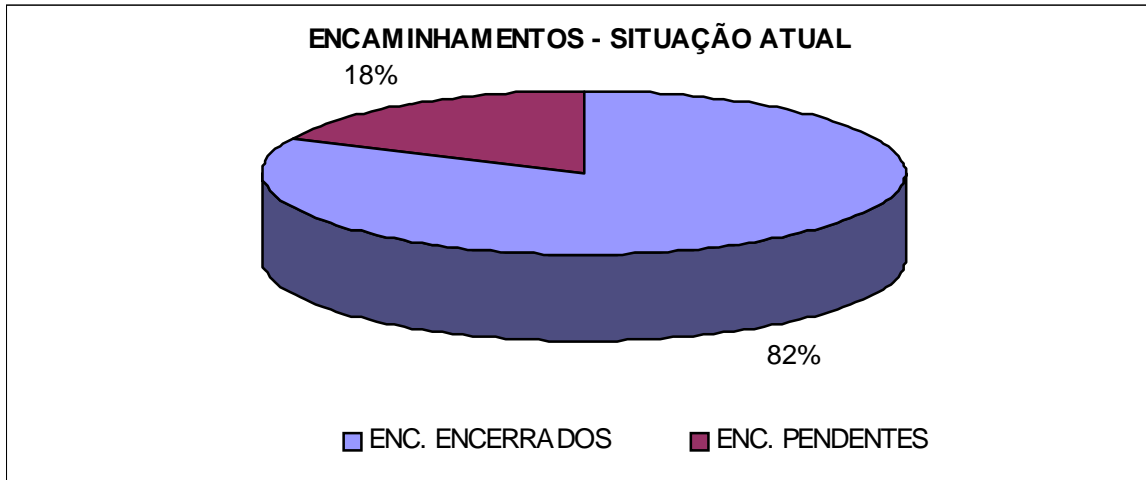




Outra análise importante é a efetividade do tratamento dado a cada uma das ocorrências recebidas pela Ouvidoria. Do total de 2.889 casos, 91% foram pesquisados e solucionados dentro da própria unidade sem a necessidade de encaminhamento formal e documental aos setores envolvidos. Busca-se, com tal procedimento, dar agilidade e credibilidade à função de Ouvidoria proporcionando o retorno – senão imediato – o mais rápido possível às formulações apresentadas pelos jurisdicionados.

Dos casos encaminhados, 82% são respondidos à Ouvidoria no prazo médio de 15 dias, do que, previamente, o usuário é advertido. Tal realidade produz o índice de 98,4% de retorno ao usuário, revelando uma alta efetividade do serviço. A receptividade do cidadão é facilmente reconhecida quando, ainda que o retorno não lhe seja favorável, ele manifesta-se agradecido por sentir-se respeitado e valorizado por ter sido ouvido e respondido. Os gráficos abaixo ilustram os dados narrados:





SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

Relacionamos, a seguir, as principais ações implementadas pela administração do TJDF, a partir das proposições feitas pelos usuários por meio da Ouvidoria:

- ❑ Pintura das celas do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, propiciando ao preso uma possibilidade de reflexão;
- ❑ Colocação de mais bancos nos fóruns de Sobradinho e Paranoá, com vistas a proporcionar maior conforto na espera das audiências (diante das sugestões, o Secretário Predial realizou estudo em todos os fóruns e constatou a necessidade de compra do referido material, o que será realizado nos próximos meses, evitando, assim, reclamações repetidas);
- ❑ Aumento do número de orelhões nos Anexos A e B nos Fóruns;
- ❑ Inclusão da Tabela dos Indicadores Econômicos bem como os procedimentos para o cálculo de atualização monetária da Contadoria Judicial;
- ❑ Colocação de placas de “proibido fumar” nos corredores dos Anexos A e B do Fórum de Brasília e demais Circunscrições;
- ❑ Criação de sala na Vara de Execuções Criminais, para servir de espaço à escolta e aos sentenciados a ela incumbidos, quando em oitiva, de maneira que estes não fiquem expostos ao público.
- ❑ Eliminação de cobrança referente a cumprimento de mandados por Oficial de Justiça na ocasião do recolhimento de custas iniciais, em razão da autorização legal de se proceder a citação por AR e a conseqüente cobrança das despesas postais.
- ❑ Inclusão do horário especial praticado nos períodos de recesso e férias forenses, nos Mandados de Citação e Intimação expedidos pelas Varas.

- ❑ Disponibilização na Intranet de Portarias e Resoluções editadas pelo TJDFT.
- ❑ Afixação de cartazes informando ao público o atendimento preferencial a idosos, gestantes e deficientes físicos.
- ❑ Disponibilização de equipamento de som nos leilões realizados nos Depósitos Públicos.
- ❑ Mudança do local de estacionamento da ambulância do Tribunal, visando dar maior agilidade às saídas emergenciais.
- ❑ Colocação de cones na saída de veículos no estacionamento de servidores, aumentando a segurança.
- ❑ Colocação de corrimãos nas escadas de acesso à parte posterior do Anexo B.

PERSPECTIVAS DE MELHORIA DA ATIVIDADE

A centralização no recebimento e encaminhamento de reclamações, sugestões e elogios e o esclarecimento de dúvidas à população brasiliense durante todo o ano de 2000, serviu para balizar as reais necessidades dessa nova célula da estrutura administrativa do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Assim, com vistas a aprimorar a prestação das atividades que lhe foram conferidas pela Resolução n. 3 de 27 de março do corrente ano, está sendo apresentado à Presidência um estudo das necessidades da Ouvidoria Geral para o ano de 2001.

As propostas envolvem as questões de espaço físico, número de computadores, lotação de servidor com formação em Direito na unidade e desenvolvimento de programa de gerenciamento de dados. A evolução que se pretende dar à Ouvidoria-Geral revela uma preocupação em preservar o grande patrimônio que essa atividade objetiva proteger mas que, ao mesmo tempo expõe: a imagem institucional do TJDFT.

Brasília, 15 de dezembro de 2000.

Desembargador **HERMENEGILDO FERNANDES GONÇALVES**

Ouvidor-Geral