RELATÓRIO ANUAL 2001

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral, conforme dispõe a Resolução n. 03 de 27 de março de 2000, tem como atribuição básica atuar na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos no âmbito do Poder Judiciário do Distrito Federal, recebendo as manifestações que lhe são dirigidas e, quando necessário, encaminhando-as formalmente às unidades competentes. Sua missão é, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas, colaborar com o aprimoramento da prestação de serviços jurisdicionais visando, assim, a garantir que os problemas detectados não se tornem objeto de repetições contínuas.

O TJDFT, como Instituição Pública do Poder Judiciário, encontra-se na vanguarda de um processo irreversível de valorização da cidadania. As Ouvidorias, concebidas para mudar a relação do Estado com o cidadão, criam uma postura de estímulo ao compromisso de colaborar com a elevação do nível de excelência dos serviços prestados, partindo da percepção legítima daquele que é o mais indicado para avaliá-los: o cidadão que faz uso deles.

Assim, a atuação da unidade vem sendo desenvolvida no reconhecimento do direito do cidadão de entender como se faz Justiça, as limitações legais, financeiras e funcionais de se fazer melhor e, sobretudo, no seu direito de reclamar quando a Justiça tarda ou é prestada ineficientemente. O cidadão, mais vigilante e exigente, cobra maior qualidade do serviço público e, por isso, a existência de uma unidade à qual ele possa se dirigir para manifestar-se nesse sentido é um sinal inequívoco de que a Organização está atenta a essa tendência e disposta a valorizar a sua percepção. O diálogo com o cidadão vem sendo considerado, portanto, como um instrumento gerencial, uma ferramenta que auxilia a Administração na tomada de decisões importantes que resultam na melhoria dos serviços e no atendimento às expectativas dos usuários ou mesmo na superação delas, sempre que isso é possível.

O trabalho vem sendo desenvolvido com bastante efetividade, com média de 269 ocorrências por mês, totalizando 3.222 manifestações durante o ano de 2001. Como se verá detalhadamente adiante, a maior parte das manifestações se refere à solicitação de esclarecimento de dúvidas sobre o funcionamento do Poder Judiciário como um todo e do TJDFT especificamente, confirmando, assim, o caráter educativo e informativo do Setor. Ouvir e esclarecer, em linguagem ágil e fácil, os questionamentos acerca de um serviço "incompreensível" como a Justiça - que é

direito de todos - faz com que o homem comum possa entender seus mecanismos, suas limitações, suas competências, e, dessa forma, reproduzir informações corretas que edificam a imagem do TJDFT.

Com a progressão do tempo, pelo conteúdo das mensagens recebidas, percebe-se o quanto é importante o correto exercício da atividade de Ouvidoria Judiciária, para elevar o nível de participação do usuário. Os jurisdicionados que procuravam a Ouvidoria quase que pedindo desculpas por não entender o andamento de um processo, os termos de uma sentença ou para solicitar agilidade em uma Ação sem andamento há meses, hoje se colocam com mais firmeza, maturidade e consciência do seu direito de compreensão. É nítida a contribuição das Ouvidorias Públicas para criar esse conhecimento de que o serviço prestado é para o público e que, portanto, ele tem todo o direito de entendê-lo para poder cobrar a qualidade desejada.

As reclamações, 26% das ocorrências, constituem a oportunidade aos setores de, verificando sua pertinência, analisar a possibilidade de aproveitamento como ponto de partida para a implementação de ações que resultem no aprimoramento dos serviços prestados. O TJDFT, ao incorporar esse serviço de Ouvidoria à sua estrutura, se abrindo para ouvir os jurisdicionados, tem a oportunidade de aproximar-se do cidadão e considerar sua percepção como legítima forma (e a mais eficaz) de promover melhorias.

As resistências a esse tipo de manifestação são comuns porque a cultura da reclamação é pouco desenvolvida no Brasil, menos ainda nas Organizações Públicas e, muito menos ainda no Poder Judiciário. Não fomos acostumados e nem sequer preparados para ouvir as críticas, ainda mais de quem desconhece o serviço que prestamos e, quase sempre, consideramos a pessoa que reclama alguém que atrapalha e incomoda. O TJDFT, numa postura séria e respeitosa, se propôs a vencer esse desafio e conhecer a visão do jurisdicionado a seu respeito. Assim, sedimenta a idéia de que o cidadão que reclama é um consultor especialíssimo, que quer ser cúmplice no processo de aprimoramento dos serviços. É sabido que a grande maioria das pessoas mal-atendidas multiplica a idéia de ineficiência do serviço que recebeu sem se dar ao trabalho de apresentar sua sugestão ou reclamação, contribuindo para uma imagem sempre negativa do Judiciário. Por esse motivo, é preciso dar valor àquele que se manifesta fazendo-o se sentir respeitado, dignificado pelo exercício da cidadania, até para que ele repita sua participação em outras oportunidades e, mais que isso, estimule outros a exercer esse direito. Esse tipo de usuário força a excelência no atendimento.

No relatório a seguir, apresentaremos as atividades realizadas no setor durante o corrente ano, bem como os dados estatísticos que revelam como o usuário vê a Justiça e o TJDFT e, ainda, como se utiliza da atividade de Ouvidoria para apresentar essa percepção. Complementando o pragmatismo dos números, acrescentamos breves comentários acerca do que eles, numa visão ampla, pretendem significar.

Diversas ações foram implementadas em 2000, ano em que a atividade foi instituída como unidade administrativa subordinada à Presidência, e elencadas no relatório daquele ano. Dando seguimento ao Projeto, para atender ao disposto na citada Resolução, foram desenvolvidas as seguintes ações no decorrer de 2001:

- Recebimento, cadastramento e pesquisa de 3.222 manifestações de usuários;
- Criação e desenvolvimento do Sistema de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria - SISOUV - para gerenciamento dos dados cadastrais referentes às manifestações recebidas, utilizando a tecnologia disponível e os recursos humanos da Secretaria de Informática do próprio Tribunal de Justiça;
- Produção mensal de Relatório com análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas pelo Setor, disponibilizadas na Intra e Internet;
- Desenvolvimento da Página da Ouvidoria no "site" do TJDFT na Intra e Internet, com diversas informações sobre a atividade, esclarecimentos acerca das dúvidas recorrentes e com os resultados, mês a mês, dos trabalhos do Setor .
- Realização do I Painel sobre Ouvidoria Judiciária em comemoração ao 1º ano da atividade no TJDFT, com a presença de um consultor em Ouvidorias Públicas do Procon – São Paulo e palestras dos Excelentíssimos Senhores Desembargadores Presidente, Corregedor de Justiça e Ouvidor-Geral.
- Criação do serviço informativo denominado "Sabe o que estamos ouvindo por aqui?", destinado a apresentar a todas as autoridades e servidores da Casa, mensalmente e por e-mail, dados estatísticos que revelam a percepção do usuário sobre o TJDFT, ao tempo em que desperta o interesse pelos resultados colhidos pelo Setor.

DADOS ESTATÍSTICOS REFERENTES ÀS OCORRÊNCIAS DA OUVIDORIA EM 2001

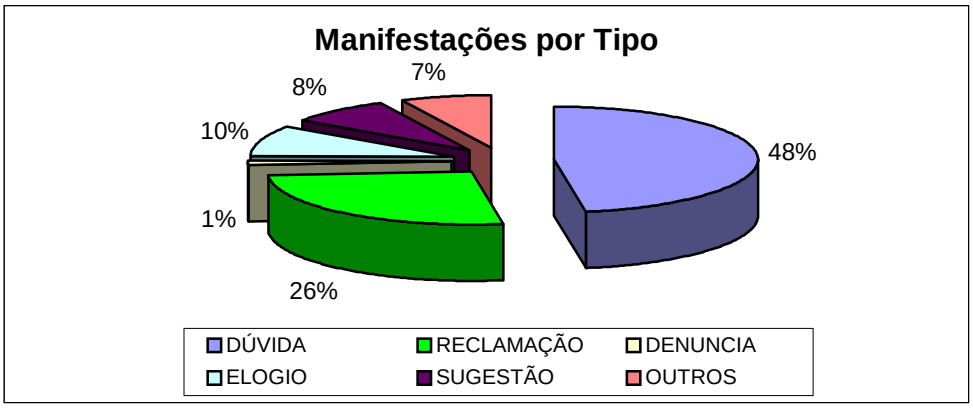
ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TOTAL DE OCORRÊNCIAS ATENDIDAS: 3.222

- ✓ Durante todo o ano, foram atendidos 3.222 usuários que manifestaram-se em relação aos mais variados setores e serviços da Instituição. Esse número revela, em relação ao ano de 2000, um crescimento aproximado de 11,5% no número de ocorrências. A distribuição dos tipos de ocorrências, bem como os canais utilizados para apresentá-las, estão definidas nos quadros e gráficos a seguir:

MANIFESTAÇÕES – POR TIPO						
DÚV	RECL	SUG	ELOG	DEN	OUTROS	TOTAL
1.529	848	255	310	46	234	3.222
48%	26%	8%	10%	1%	7%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



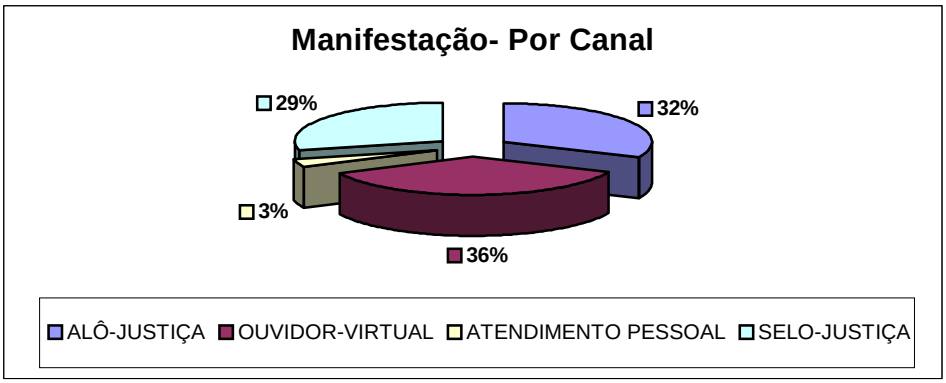
- ✓ Quase a metade dos cidadãos que utilizam os serviços da Ouvidoria tem dúvidas quanto ao funcionamento da Instituição e do Poder Judiciário como um todo. A informação correta sobre a real competência e as limitações deste órgão contribui para esclarecer visões equivocadas e para a construção de uma imagem amadurecida e consciente a respeito do Poder Judiciário

- ✓ Os 26% de reclamantes podem ser vistos como "consultores" que desejam colaborar para o aprimoramento do serviço, apontando ao órgão o que, a seu ver, funciona mal e onde é preciso implementar ações de melhoria. É sabido que a grande maioria das pessoas insatisfeitas com o serviço não reclama, mas reproduz a idéia de ineficiência.

- ✓ Os elogios, que no ano anterior representaram 7% das ocorrências, atingiram o percentual de 10% no corrente ano, evidenciando que, de alguma maneira, as melhorias estão sendo percebidas. O procedimento da Ouvidoria continua sendo o de encaminhar SEMPRE a mensagem recebida tanto à unidade elogiada, quanto àquela de mais alto nível a que a mesma está subordinada. Essa prática é bem aceita pelos setores que, por meio de seu gerente, revela a importância que representa o recebimento desse tipo de estímulo para a sua Equipe de trabalho.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL				
OUV VIRTUAL	ALO JUSTIÇA	SELO JUSTIÇA	ATEND.PESSOAL	TOTAL
1.164	1.016	940	102	3.222
36%	32%	29%	3%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



- ✓ No que diz respeito aos canais utilizados, verifica-se a equivalência na utilização do "Alô-Justiça", "Ouvidor-Virtual" e "Selo-Justiça". Tal equilíbrio foi alcançado a partir da disponibilização sistemática dos formulários em todas as Varas das Circunscrições Judiciárias, o que possibilitou um considerável acréscimo no uso do canal "Alô-Justiça".

- ✓ Outro fator que viabilizou essa realidade foi a conscientização do público interno da verdadeira missão da Ouvidoria. A participação dos gerentes e de todos os servidores foi de importância inquestionável para o aumento do uso do Selo-Justiça e refletiu o nível de comprometimento das equipes das Varas e demais unidades administrativas, enquanto disponibilizavam ou incentivavam a utilização do formulário. A postura dos servidores espelhou uma Instituição centrada em valorizar o papel do cidadão-participador no processo de melhoria dos serviços prestados.

- ✓ Ressaltamos o significativo aumento do Atendimento Pessoal que, em 2000, representava apenas 1% das manifestações, sinalizando um maior conhecimento do serviço .

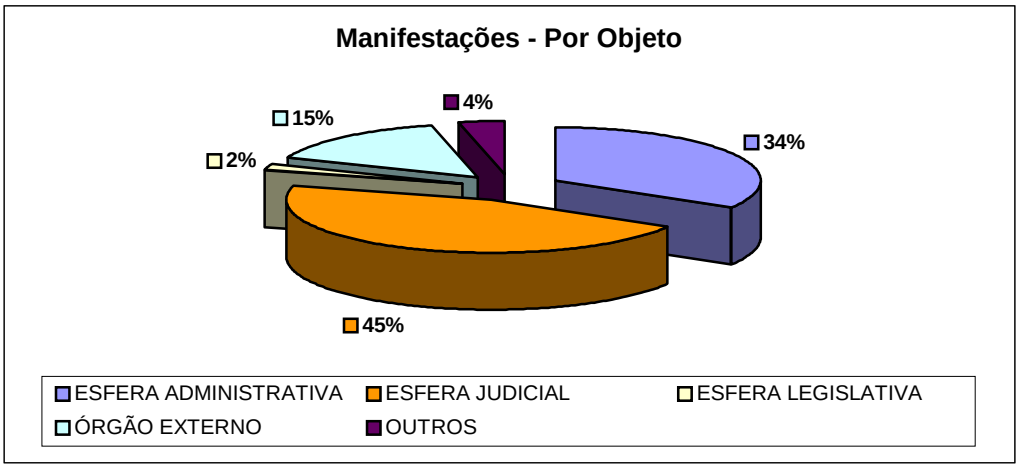
As ocorrências referem-se aos mais variados assuntos e envolvem não somente os setores e serviços exclusivos da Instituição, como também os órgãos que desempenham funções essenciais ao funcionamento da Justiça: OAB, Ministério Público e Defensoria Pública, aos quais denominamos "órgãos externos". Embora 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 quadro e gráfico abaixo, demonstram a distribuição das ocorrências por objeto:

POR ÁREA (OBJETO) DE MANIFESTAÇÃO					
ESF ADMINISTRATIVA	ESF JUDICIAL	ESF LEGISLATIVA	ÓRGÃO EXTERNO	OUTROS	TOTAL
1.084	1.466	64	493	115	3.222
34%	45%	2%	15%	4%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



- ✓ As manifestações por esferas de atuação se concentram nas áreas judiciais e administrativas. A primeira trabalha questões afetas a própria razão de ser do TJDFT. Dentre os principais questionamentos, sobressaem as dúvidas referentes aos trâmites processuais, prazos, e termos técnicos desconhecidos do jurisdicionado.

- ✓ A área de esfera administrativa está voltada, principalmente, para o atendimento ao público interno e externo , e envolve questões de natureza gerencial diversas, como o que diz respeito as instalações físicas dos Fóruns, Varas e Cartórios, direcionadas, principalmente, às atividades

neles desenvolvidas. Relevante ressaltar o índice de 34% , pois sinaliza a visão global do jurisdicionado de que as questões gerenciais estão, de algum modo, atreladas à atividade judicante do órgão. Assim, o atendimento ao público, as instalações físicas das Varas, os procedimentos administrativos dos Cartórios, são objeto de manifestação do usuário com vistas à melhoria da prestação jurisdicional.

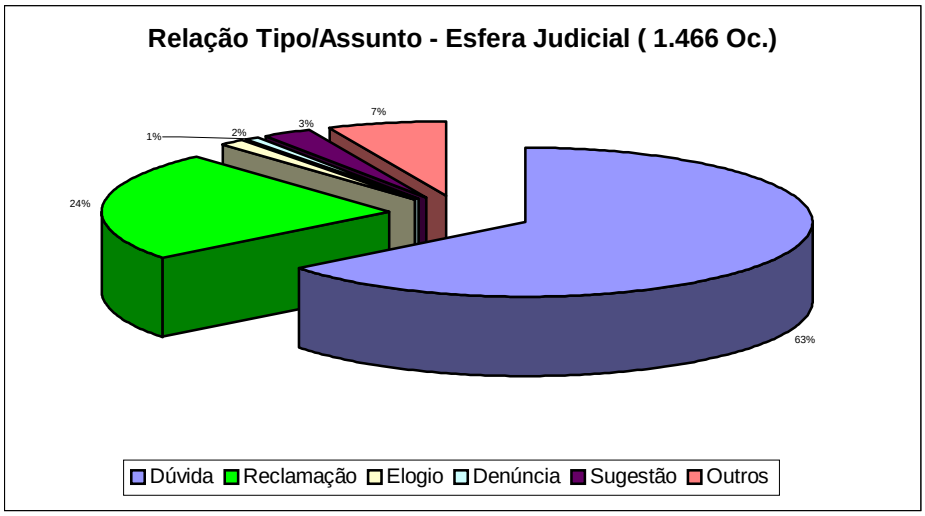
- ✓ Persiste, ainda, um número razoável de manifestações relativas aos " Órgãos Externos". São demandas direcionadas a órgãos auxiliares da justiça, como OAB, Defensoria Pública, Cartórios Extrajudiciais e, também, GDF.

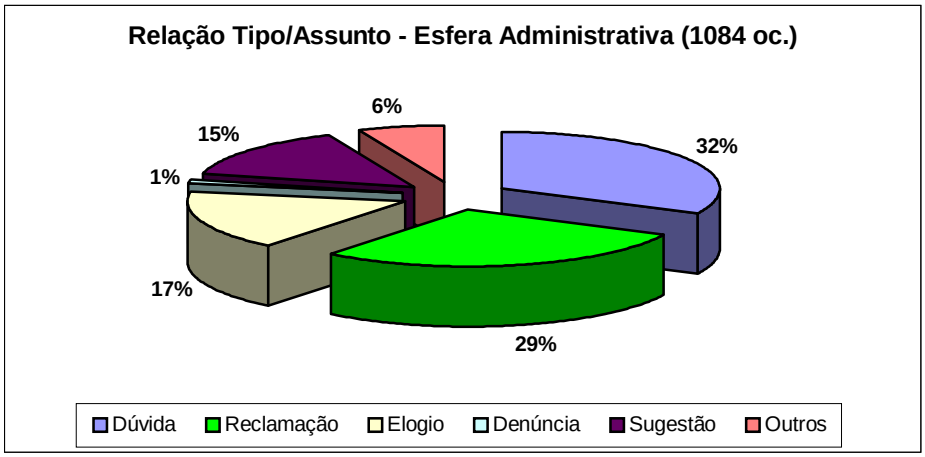
- ✓ As demais referências (esfera legislativa e outros), representam um percentual estável em relação ao total de ocorrências e são fruto de desinformação quanto ao papel desta Instituição. Nesses casos, a Ouvidoria, além do esclarecimento das competências dos órgãos envolvidos, fornece ao usuário o caminho a ser percorrido de modo a alcançar a informação ou a solução desejada.

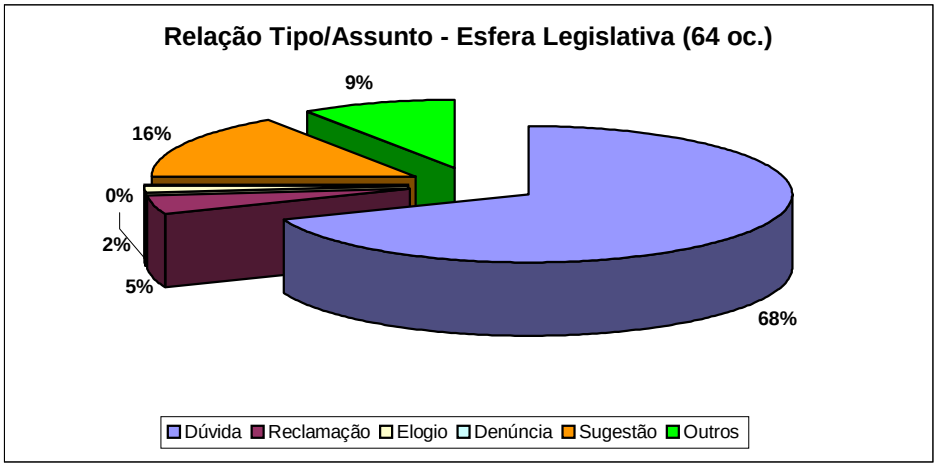
Abaixo, passamos a apresentar o desdobramento das ocorrências com relação ao seu objeto, possibilitando, dessa forma, uma visão panorâmica daquilo que é apresentado na Ouvidoria.

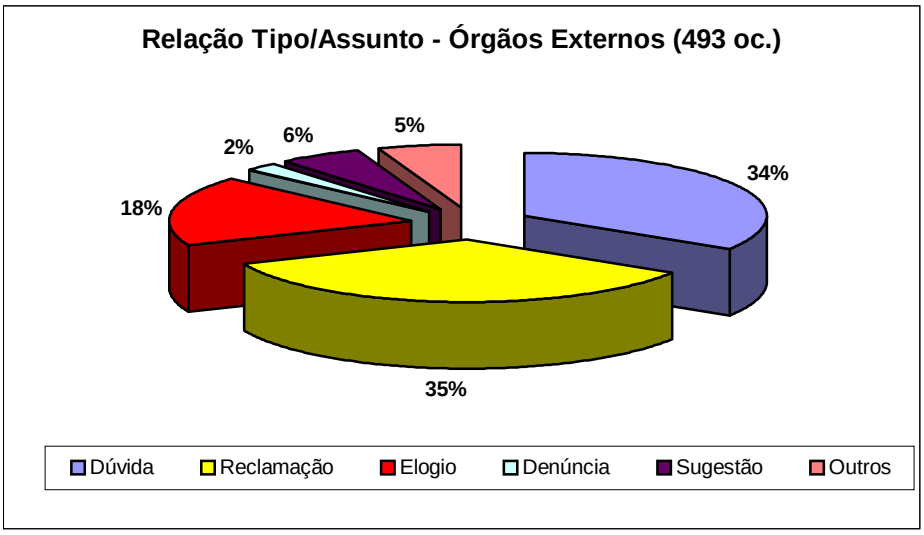
RELAÇÃO TIPO/ASSUNTO														
OBJETO/TIPO	DÚVIDA		RECLAMAÇÃO		ELOGIO		DENÚNCIA		SUGESTÃO		OUTROS		TOTAL	
ESF JUDICIAL	944	63%	349	24%	24	2%	11	1%	42	3%	96	7%	1.466	100%
ESFADMINISTRATIVA	348	32%	310	29%	184	17%	14	1%	160	15%	68	6%	1.084	100%
ESF LEGISLATIVA	44	68%	03	5%	1	2%	-	-	10	16%	6	9%	64	100%
ÓRGÃO EXTERNO	167	34%	171	35%	89	18%	11	2%	28	6%	27	5%	493	100%
OUTROS	26	23%	15	13%	12	10%	10	9%	15	13%	37	32%	115	100%

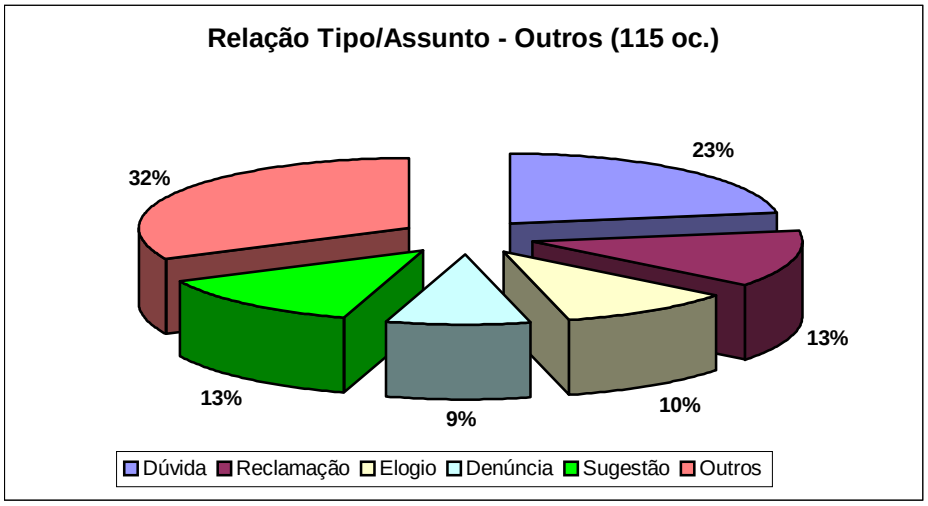
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS


Relação Tipo/Assunto - Esfera Judicial (1.466 Oc.)
7%
3%
2%
1%
24%
63%
Dúvida
Reclamação
Elogio
Denúncia
Sugestão
Outros


Relação Tipo/Assunto - Esfera Administrativa (1084 oc.)
6%
15%
32%
1%
17%
29%
Dúvida
Reclamação
Elogio
Denúncia
Sugestão
Outros

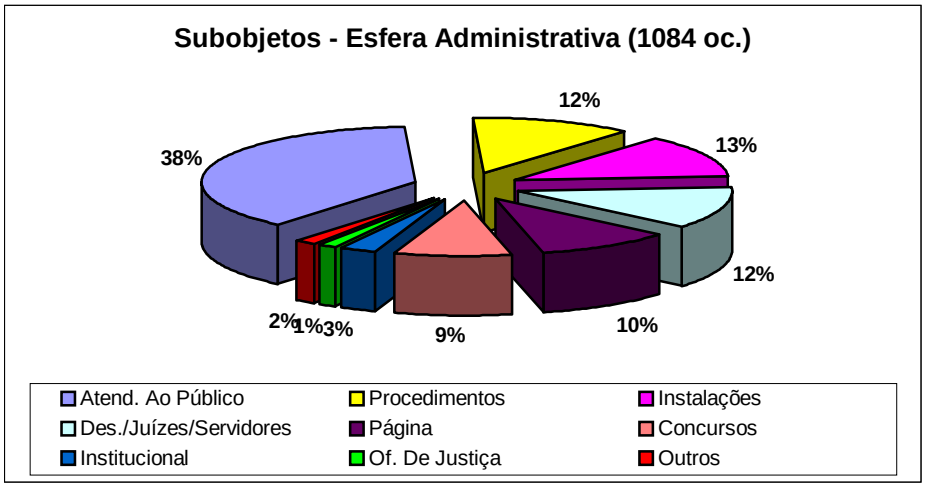

Relação Tipo/Assunto - Esfera Legislativa (64 oc.)
9%
16%
0%
2%
5%
68%
Dúvida
Reclamação
Elogio
Denúncia
Sugestão
Outros





- ✓ Ressaltamos que, embora numericamente a apresentação das reclamações seja quase a mesma nas duas Esferas, proporcionalmente, na Esfera Judicial, há uma relevante evidência do desconhecimento do jurisdicionado com relação ao funcionamento da justiça e dos trâmites dos processos, já que 63% das manifestações são dúvidas. Com relação à Esfera Administrativa há uma distribuição bastante equilibrada do tipo de ocorrência, ou seja, o usuário apresenta dúvidas e reclama praticamente na mesma proporção. O índice de elogios dirigidos para a esfera administrativa, como se vê, é bastante significativo.

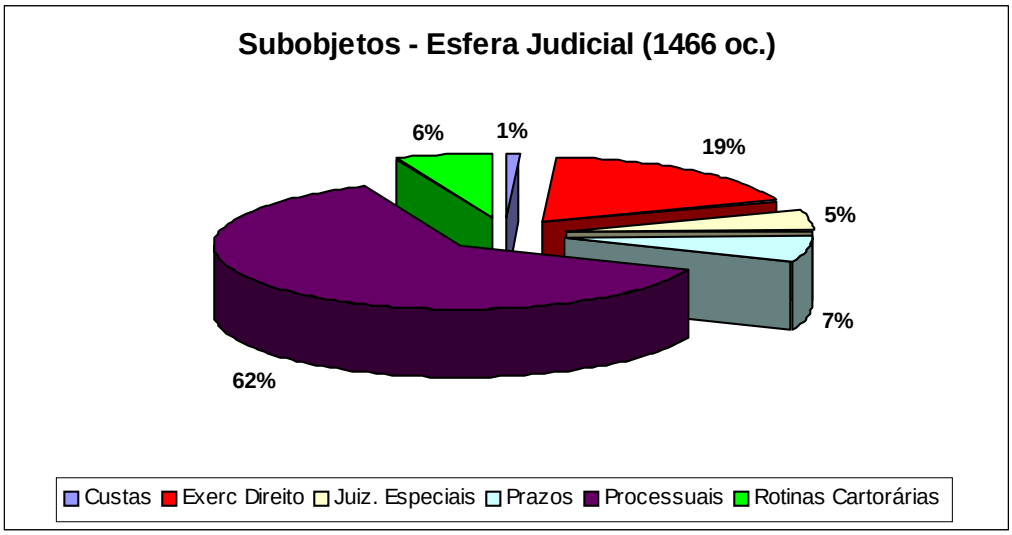
POR SUBOBJETOS DA ESFERA ADMINISTRATIVA (1.084 CASOS)		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Atendimento ao Público	412	38%
Instalações	138	13%
Procedimentos da Administração	132	12%
Juiz/Desembargador/Servidor	132	12%
Página na Internet	111	10%
Concursos	96	9%
Institucional	29	3%
Outros	19	2%
Oficiais de Justiça	10	1%



- ✓ Note-se que, nessa Esfera, o Atendimento ao público (38%) , os procedimentos da Administração (12%) e as Instalação do TJDFT (13%) são os temas mais abordados pelo usuário, evidenciando que, a despeito das questões legais que comprometem a imagem do Judiciário, esses aspectos são altamente relevantes para o jurisdicionado.

POR SUBOBJETOS DA ESFERA JUDICIAL – 1.466 CASOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Processo Judicial	893	62%
Exercício do Direito	270	19%
Prazos Processuais	94	7%
Rotinas Cartorárias	90	6%
Juizados Especiais	72	5%
Custas Judiciais	13	1%

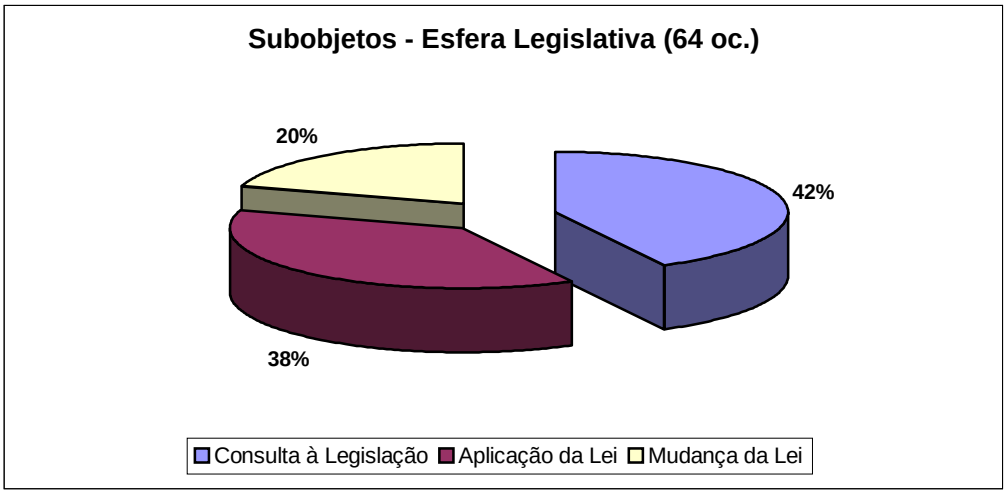
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



- ✓ A predominância de registros, na esfera judicial, refere-se aos Processos propriamente ditos. O elevado índice revela que ainda é difícil a interpretação de informações e expressões próprias dos autos. São as questões de andamento (demora, incompreensão, discordância). Nesse sentido, os esclarecimentos prestados de forma didática pela Ouvidoria têm ajudado ao jurisdicionado no entendimento do "caminhar" do seu processo. É importante que o cidadão compreenda exatamente os porquês dos atos judiciais que vão acontecendo no desenrolar da ação, os aspectos legais e funcionais que implicam a demora de sua realização, os motivos estruturais que impedem o trâmite mais rápido. Essas dúvidas dissipadas ajudam a construir uma melhor imagem do Poder Judiciário. Por outro lado, a existência de um canal ágil e transparente

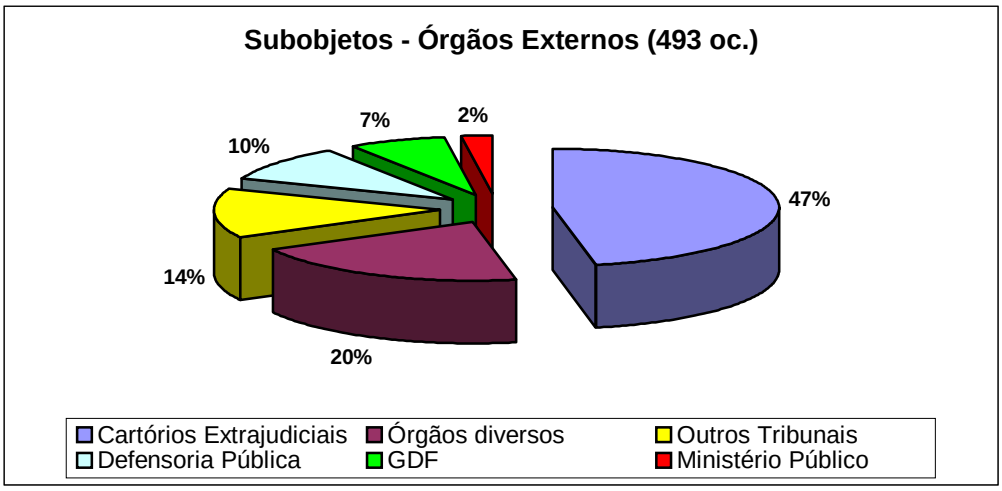
onde o cidadão pode apresentar sua percepção, possibilita a ele interferir diretamente na agilização do processo, sempre que isso é possível.

POR SUBOBJETOS DA ESFERA LEGISLATIVA (64 CASOS)		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Consulta à Legislação	27	42%
Aplicação da Lei	24	38%
Mudança Lei	13	20%



- Embora pequena, a quantidade de registros relacionados com assuntos legislativos, revela a crença equivocada na possibilidade de o Poder Judiciário ou o TJDFT alterar o texto das Leis. O procedimento adotado nesses casos é o esclarecimento quanto ao verdadeiro papel desta Instituição e quanto ao papel do Poder Legislativo.

POR SUBOBJETOS DE ÓRGÃOS EXTERNOS (493 CASOS)		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Cartórios Extrajudiciais	232	47%
Órgãos Diversos	100	20%
Outros Tribunais	67	14%
Defensoria Pública	49	10%
GDF	34	7%
Ministério Público	11	2%

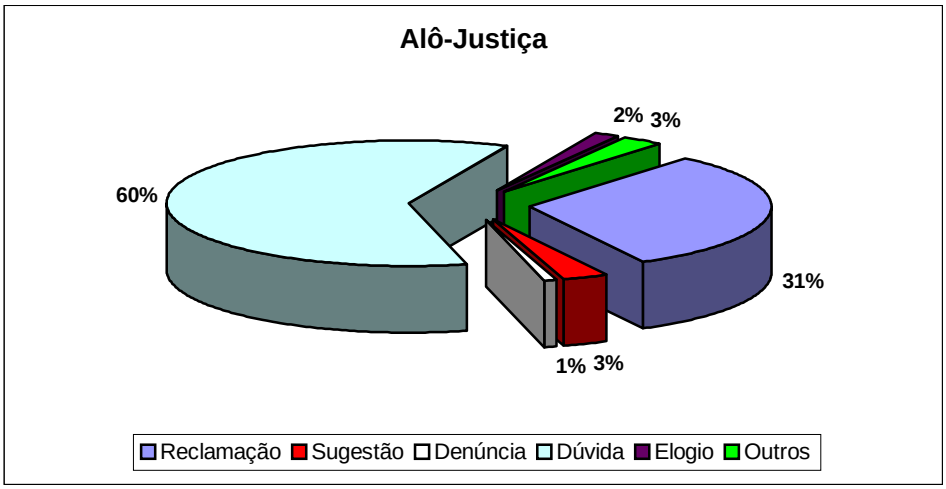


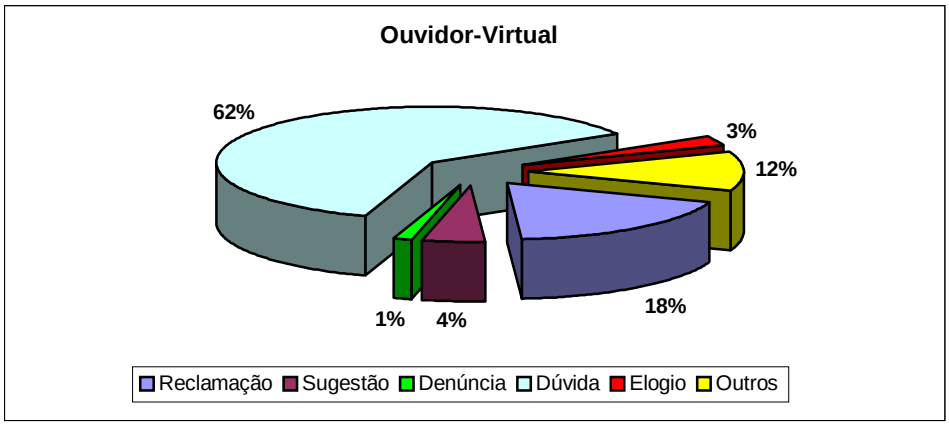
- A grande incidência de manifestações referentes aos Cartórios Extrajudiciais retrata o pleno conhecimento do cidadão de que, apesar de particular, os serviços prestados por essas unidades constituem-se em uma delegação do Poder Judiciário, a quem compete fiscalizar a eficiência na prestação do serviço.

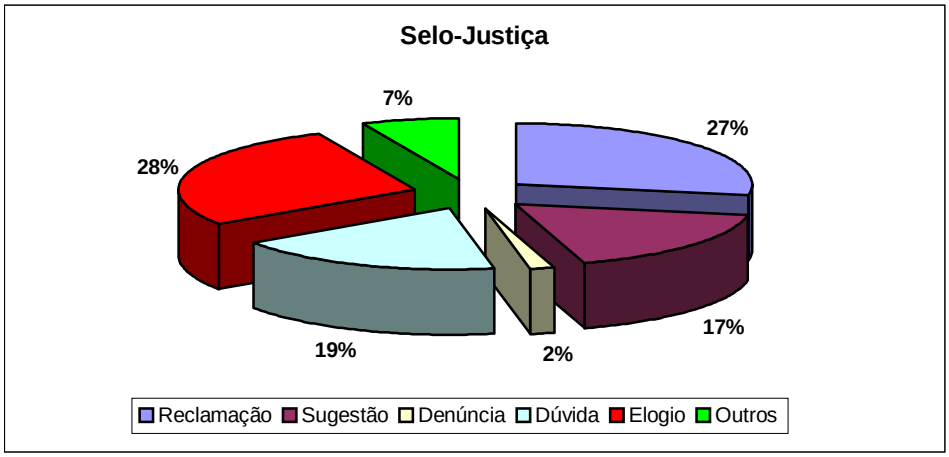
A seguir, demonstramos a relação entre o canal de acesso e o tipo de manifestação.

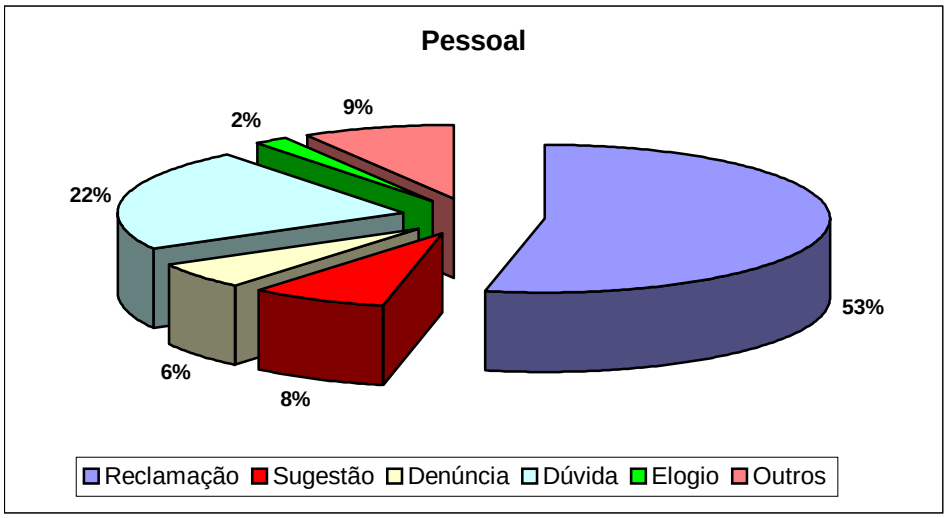
	RECLAMAÇÃO	SUGESTÃO	DENÚNCIA	DÚVIDA	ELOGIO	OUTROS
ALÔ	317	29	8	616	18	27
OUTROS	4	4	-	3	-	3
PESSOAL	55	8	6	23	2	9
SELO	257	162	15	173	258	61
VIRTUAL	215	52	17	714	32	134

- Necessário ressaltar que alguns tipos de ocorrências são prevalentes em determinados canais. Assim, as sugestões e os elogios chegam, em sua maioria pelo Canal Selo Justiça. Já as reclamações são preferencialmente apresentadas pelo "Alô-Justiça" ou mesmo pessoalmente. Quanto às dúvidas, maior índice de manifestação, são divididas, eqüitativamente, pelos dois canais mais utilizados: 0800 e correio eletrônico.Solicitações e pedidos, classificados no gráfico como "Outros", são enviados pelo Ouvidor-Virtual. Tais constatações estão ilustradas nos gráficos a seguir:

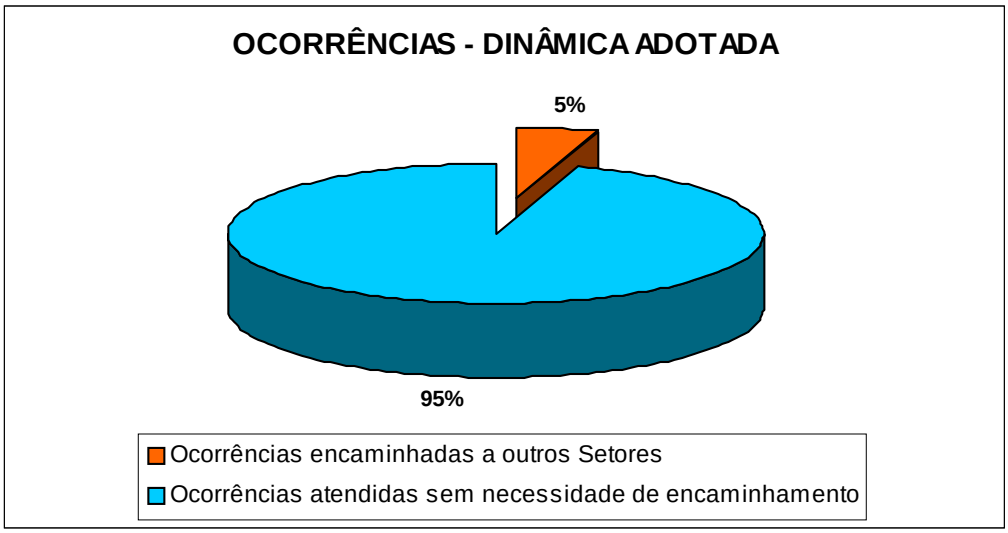


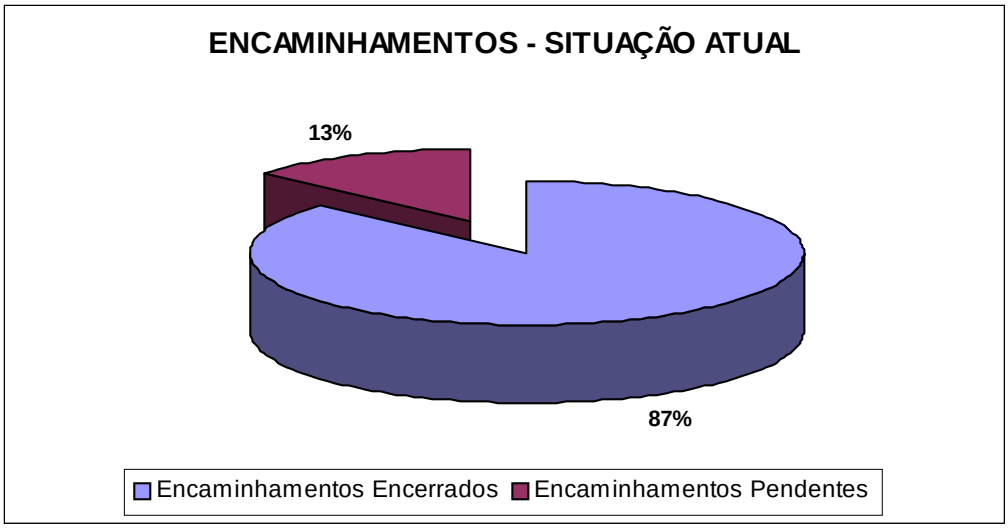

Ouvidor-Virtual
62%
3%
12%
18%
1%
4%
Reclamação
Sugestão
Denúncia
Dúvida
Elogio
Outros


Selo-Justiça
7%
27%
28%
17%
19%
2%
Reclamação
Sugestão
Denúncia
Dúvida
Elogio
Outros


Pessoal
2%
9%
22%
53%
6%
8%
Reclamação
Sugestão
Denúncia
Dúvida
Elogio
Outros

DINÂMICA COM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES (3.222)		
PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Encerradas na Ouvidoria	3.064	95%
Encaminhadas	158	5%





✓ A dinâmica adotada pela Ouvidoria com relação às manifestações do usuário buscam dar agilidade na solução do problema por ele apontado. O que se pretende é resolver a questão de modo a fortalecer o conceito de que o "ouvidor" é o seu representante na Instituição e está

empenhado em solucionar a questão trazida. Muitas vezes, o solucionador do problema apresentado não pode - por impedimentos legais, estruturais ou mesmo orçamentários – promover a solução imediata. Contudo, a Ouvidoria, no menor espaço de tempo possível, dá o retorno ao usuário dando-lhe ciência das razões da impossibilidade de atendê-lo, conquistando, assim, a credibilidade almejada.

✓ Dos casos encaminhados, 87% são respondidos à Ouvidoria no prazo médio de 15 dias, do que, previamente, o usuário é advertido. Tal realidade produz o índice de 99% 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 ter sido ouvido e respondido provocando nele um sentimento de respeito e valorização.

SUGESTÕES IMPLEMENTADAS

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

- ✓ Confecção de placas para facilitar a localização das áreas no Fórum de Brazlândia;
- ✓ Colocação de cartazes com informações sobre o atendimento e funcionamento dos Juizados Especiais;
- ✓ Afixação das placas indicativas na entrada de todas as alas do Bloco B, contendo a relação dos Cartórios/Varas.
- ✓ Revisão do sistema de atendimento de chamadas dos elevadores (elevadores lentos);
- ✓ Inclusão do horário de expediente nos fóruns nas intimações e cartas de comparecimento;
- ✓ Disponibilização da relação dos Cartórios Extrajudiciais na página da Corregedoria no site do TJDFT;
- ✓ Inclusão da data da publicação dos atos processuais na versão do SISTJ, desenvolvida em ambiente gráfico, no Módulo Atos Processuais;
- ✓ Inclusão nas telas de consulta da Internet da seguinte mensagem: “O resultado desta consulta não gera efeitos legais, podendo, inclusive, haver ocorrência de homônimos.”

- ✓ Colocação de mais bebedouros no Fórum do Gama;
- ✓ Designação de uma equipe composta por um guarda, um Office boy e uma funcionária, para triagem, funcionando como serviço de apoio na Assistência Judiciária do Fórum do Gama.

VISÃO DO JURISDICIONADO

Importante salientar a percepção do jurisdicionado ao ser atendido na Ouvidoria. Após a sua reclamação e o atendimento respeitoso a ela, ao invés de reforçar a idéia de ineficiência, ele multiplica a firme disposição do TJDFT em erradicar o problema apontado e, se esse não for o caso, de esclarecê-lo quanto às razões legais e estruturais da existência do "problema". Abaixo, algumas considerações de usuários:

- ✓ Prezados senhores, Em mais uma oportunidade agradeço a atenção dispensada e a iniciativa de tornar factível o atendimento das necessidades do cidadão. Um abraço a todos, Carlos Henrique

- ✓ Ilmo. Sr. Responsável, Venho por meio deste agradecer a resposta célere do e-mail por mim antes enviado. A gentileza e rapidez com que foi respondido demonstram a competência com a qual o tribunal do Distrito Federal se encontra eficientemente assessorado pelo serviço por vocês administrado. Meus sinceros agradecimentos. Salim Schead dos Santos Juiz de direito da 3º Vara Criminal
- ✓ Olá, pessoal, não vale só pedir ajuda, tem que agradecer também, não é? Obrigado. Segui as instruções dadas pelo funcionário atencioso MARCELO, e consegui realmente acessar o andamento. Não gostei do que vi, mas também isso já não é com vocês não e'? Agora já entendi como devo proceder. Obrigado a todos. O serviço e a atenção estão excelentes.. Estrela Briz,

- ✓ Acuso o recebimento do processo administrativo instaurado e gostaria de parabenizá-los pelo trabalho executado. Poucas vezes vi uma reclamação ser levada tão a sério. Ressalto ainda o trabalho e acompanhamento rigoroso e contínuo por parte da Ouvidoria. Sinto-me recompensado por ter buscado meu direito. Creio que minha reclamação servirá, de algum modo - ainda que pequeno - para melhorar a imagem da Justiça. São procedimentos como esse da Ouvidoria que ainda dão aos advogados a esperança de um Judiciário ágil e atuante. Desde já agradeço a todos, tornando público meus agradecimentos. Cordialmente ALFREDO ACHÔA

- ✓ Parabenizo a ouvidoria, pela rapidez e eficiência da resposta sobre a consulta processual.Obrigada. Yara Maia

- ✓ Prezados Senhores, Gostaria de agradecer a atenção, coisa pouco comum, e parabenizar este Egrégio Tribunal duplamente. 1) Pelo respeito com que trata os cidadãos, isto é motivo de orgulho para esse brasileiro, e brasileiro com muita honra. 2) Pelo desfecho do caso do índio

Galdino.Atenciosamente Antonio Carlos Barbieri

- ✓ Prezados responsáveis da Ouvidoria, Em atenção ao e-mail sobre os esclarecimentos da reclamação por mim efetivada, junto à este órgão, agradeço a celeridade na adoção de medidas corretivas. É realmente gratificante poder contar com este tipo de serviço, principalmente quando ele funciona.De qualquer modo, espero não precisar utilizá-lo novamente. Atenciosamente, Fabíola de Freitas

- ✓ Desde já, agradeço pela atenção prestada pela o ouvidoria, parabenizando pela grande agilidade de prestarem um serviço. Fernanda

- ✓ Ouvidoria do TJDF Muito obrigada pela atenção, é bom saber que o TJDF se preocupa com a opinião daqueles que o utilizam. Levarei a resposta ao pai da criança, que certamente ficará mais confortado ao saber que poderá se fazer ouvir acerca de sua indignação. Mais uma vez obrigado, Luísa.

- ✓ Fiz há poucos dias consulta a V.sas. e fui atendido com presteza, interesse, competência e cordialidade. Ademais dessas virtudes incomuns, o atendimento foi eficaz. Manifesto, então, antes de qualquer coisa, meus agradecimentos e minhas congratulações pela excelente qualidade do serviço, principalmente porque foi prestado a pessoa de poucas posses, a quem, em geral, as instituições costumam tratar com descaso.
- ✓ Caríssimo ouvidor: Fico muito feliz por saber da existência desse serviço, o qual comprovadamente pude perceber que funciona, posto que recebi informações em outra solicitação.Franklin

- ✓ Exmo. Sr. Ouvidor, Obrigado pela atenção dispensada a este humilde cidadão. Sua mensagem veio revigorar-me e encher minha família de esperança. Cremos que não estamos sós nem desamparados. Um abraço a todos e votos de que Deus os ilumine na difícil tarefa de fazer e distribuir justiça. Jadiel.

- ✓ Agradeço à Ouvidoria pelas providências tomadas no meu caso e aproveito para elogiar o trabalho que a Ouvidoria tem prestado de forma tão eficiente a este Tribunal. Atenciosamente, Ana Valéria Silva Gonçalves

- ✓ Gostaria imensamente de agradecer vossa atenção em responder prontamente a minha solicitação. Parabéns pelo excelente trabalho de atendimento virtual ao público. Hoje sou uma divulgadora dos trabalhos de comunicação da Ouvidoria. Muito Obrigada, Cynthia Chiarelli

- ✓ Olá, Fiquei muito satisfeita pela atenção e orientação recebida por esta Ouvidoria. Minha Audiência será no próximo dia 22/11/2001 e logo após a realização desta, me comprometo em dar um retorno quem sabe com muito sucesso.Obrigada, um abraço Evelyn Lucas

- ✓ Inicialmente, agradeço a atenção e o interesse manifestado por este órgão na notícia por mim ventilada.Sinto-me prestigiado como cidadão em ter sido atendido e respondido por esta ouvidoria sobre a reclamação à mesma noticiada Adriano Martins

- ✓ Acuso recebimento da informação. Me orgulha ter órgãos tão eficientes em nossa justiça como o ouvidoria de v. comarca.Agradeço mui respeitosamente Antonio Cunha

- ✓ Prezados Senhores, muito obrigado pela agilidade em responder-me com tantos esclarecimentos, via e-mail e telefone. Entrarei em contato com o órgão responsável. Um ótimo Ano Novo a todos vocês, que prestam um serviço de ótima qualidade à comunidade.Lírio Dircksen

- ✓ Sr. Ouvidor: Parabéns pela presteza; assim a Justiça funciona. Murilo Ricardo Abras.

PERSPECTIVAS DE MELHORIA DA ATIVIDADE

Com vistas a aprimorar a prestação das atividades que foram conferidas à unidade pela Resolução n. 3, de 27 de março de 2000, e, com base no exercício da atividade de Ouvidoria nos dois anos de sua existência, é premente a necessidade do aumento das instalações físicas onde a mesma funciona.

A sala, com cerca de 21 m², ocupa um espaço insuficiente tendo em vista que os atendimentos pessoais ficam demasiadamente prejudicados. Não há como oferecer a mínima privacidade ao jurisdicionado que procura a Ouvidoria pessoalmente, sendo os atendimentos concomitantes bastante constrangedores tanto para os servidores quanto para os usuários.

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, 03 de janeiro de 2002.