RELATÓRIO ANUAL 2003

SUMÁRIO

Introdução (panorama da atividade) ---------- 02

Análise Quantitativa e Qualitativa das Manifestações

Quanto ao tipo de ocorrência---------- 06

Relação Tipo/Assunto---------- 07

Quanto aos canais utilizados ---------- 09

Quanto aos objetos ---------- 10

Relação Tipo/Objeto ---------- 12

Quanto aos Subobjetos ---------- 14

Relação Canal/Tipo ---------- 18

Dinâmica de Encerramento dos casos ---------- 20

Percepção dos usuários quanto à atividade ---------- 21

INTRODUÇÃO

(panorama da atividade)

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios apresenta o seu Relatório referente ao exercício de 2003, nos termos do Artigo 12 da Estrutura Organizacional da Secretaria do TJDFT, ressaltando que o mesmo foi elaborado em duas partes distintas.

A primeira, dissertativa, sem temer a repetitividade, aborda pontos que elucidam a atribuição, missão e importância da atividade dentro da Instituição, ao mesmo tempo em que condensa os dados estatísticos considerados mais relevantes. A segunda parte, pormenorizada, comenta esses levantamentos estatísticos de modo a permitir à Administração um panorama de como o cidadão vê o TJDFT, permeando-os de proposições que visam contribuir para a consecução do princípio constitucional de eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos.

A atribuição básica da Ouvidoria-Geral é 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.

A Ouvidoria em seu formato institucional, vale frisar, não foi concebida como unidade efetiva e participativa na solução concreta das demandas apresentadas ao TJDFT. Sua atuação é de recepcionar as manifestações buscando a solução dos problemas apontados junto às diversas unidades solucionadoras, judicantes ou administrativas, que possuem a visão espacial da questão proposta. Em verdade, nesse aspecto, é preciso salientar a melhoria do relacionamento entre a Ouvidoria e as unidades solucionadoras, resultante de um trabalho permanente de alavancar a imagem construtiva da atividade. Por outro lado, muito ainda pode ser conquistado por meio de campanhas que esclareçam à magistratura e ao corpo gerencial da casa, o verdadeiro papel das Ouvidorias públicas.

É preciso disseminar a idéia de que, cada vez mais vigilante e exigente, o cidadão cobra qualidade e eficiência do serviço público. 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, portanto, deve ser compreendido pelos dirigentes 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 for possível.

Assim, a atuação da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios 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 e de sugerir mecanismos que facilitem a prestação do serviço garantindo, desse modo, a escolha das ações efetivas que conduzirão à excelência pretendida.

É nítida a contribuição das Ouvidorias Públicas para criar o 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.

No TJDFT, o trabalho vem sendo desenvolvido com tal efetividade, que a média mensal de manifestações vem aumentando a cada ano, desde a sua instalação, passando de 241 em 2000, para 269 em 2001, 328 em 2002 e, no ano de 2003, atingindo a média de 373 manifestações/mês, um crescimento médio de 14% ao ano.

Como se verá detalhadamente adiante, a maior parte das manifestações – 62% - continua sendo a solicitação de esclarecimentos de dúvidas quanto ao funcionamento do Poder Judiciário, do TJDFT e, mais especificamente, dos processos em trâmite nesta Corte. Esse dado confirma o caráter educativo e informativo da Ouvidoria Judiciária, colaborando em larga escala para uma visão fidedigna do Jurisdicionado em relação ao serviço.

Isso porque ouvir e esclarecer, em linguagem ágil e fácil, os questionamentos acerca de um serviço "incompreensível" e “distante” como a Justiça, a aproxima do homem comum fazendo com que ele possa entender seus mecanismos, suas limitações, suas competências, e, dessa forma, reproduzir informações corretas que edificam a imagem do TJDFT.

As reclamações, 26% das ocorrências e principal foco da Ouvidoria, 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.

Reiteramos a informação de que a cultura da reclamação é pouco desenvolvida no Brasil, menos ainda nas Organizações Públicas e, muito menos ainda no Poder Judiciário. Ainda não estamos acostumados a ouvir as críticas, especialmente daqueles que desconhecem o serviço que prestamos e, quase sempre, consideramos a pessoa que reclama alguém que atrapalha e incomoda. Contudo, os resultados alcançados na Ouvidoria nesses quatro anos de atuação bem como o bom nível de relacionamento hoje conquistado entre a unidade e os setores solucionadores, indicam que esse paradigma vem sendo gradualmente quebrado.

Há pesquisas que revelam que 96% das pessoas que se sentem insatisfeitas com a prestação de um serviço NÃO apresentam sua reclamação internamente, mas, nas ruas, reproduzem sua percepção de ineficiência em até 10 (dez) vezes. Do outro lado, o usuário satisfeito consegue reproduzir sua satisfação em no máximo 3 (três) vezes. Os 4% dos insatisfeitos que se dão ao trabalho de reclamar devem ser vistos, portanto, como colaboradores e, desse modo, devem se sentir respeitados, dignificados pelo exercício da cidadania, até para que repitam sua participação em outras oportunidades e, mais que isso, estimulem outros a exercer esse direito. Esse tipo de usuário e os 5% que apresentam sugestões, forçam a excelência no atendimento.

Vencer o desafio de conhecer a visão do jurisdicionado a seu respeito tem sido, desde 2000, a postura do TJDFT ao, primeiramente, criar a sua Ouvidoria e, posteriormente, mantê-la cada vez mais atuante, sedimentando a idéia de que o cidadão que reclama é um consultor especialíssimo, que quer ser cúmplice no processo de aprimoramento dos serviços.

A Ouvidoria-Geral do TJDFT possui três principais canais de acesso: o Alô-Justiça – sistema 0800 (17%), o Selo-justiça – carta gratuita (7%) e o Ouvidor-Virtual – sistema eletrônico com 72% de utilização. Há ainda 4% de manifestações que chegam por fax, cartas comuns ou pessoalmente.

A agilidade no retorno ao usuário e, claro, a fidedignidade das respostas é que vão possibilitar a credibilidade, transparência e imagem positiva da atividade de Ouvidoria e, conseqüentemente, do TJDFT.

No relatório a seguir, apresentaremos as atividades realizadas no setor durante o corrente ano, bem como 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.

Em 2003, foram desenvolvidas e executadas as seguintes ações pela Ouvidoria-Geral:

- Recebimento, cadastramento e pesquisa de 4.479 manifestações de usuários;
- Encaminhamento Formal de 257 ocorrências às unidades solucionadoras;
- Retorno efetivo aos usuários de 4.350 manifestações;
- Encerramento sem retorno de 129 manifestações por absoluta insuficiência de dados.
- Atualização e aprimoramento 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;
- Atualização e aprimoramento da página da Ouvidoria no “site” do TJDFT na Intra e Internet, com informações sobre a atividade, esclarecimentos acerca das dúvidas recorrentes e com os resultados, mês a mês, dos trabalhos do Setor.
- Envio do 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.
- Participação no VIII Encontro Nacional de Ouvidores realizado em Gramado-RS, no período de 16 a 19 de setembro, com coordenação da Oficina sobre o tema “Ouvidoria nos Poderes Judiciário e Legislativo”;
- Reunião com ECT a respeito do contrato Selo-Justiça, definição de novos parâmetros;
- Participação da Reunião de Trabalho promovida pela Ouvidoria-Geral da República na Controladoria-Geral da União para criação e desenvolvimento de um Fórum permanente de debate sobre Ouvidorias Públicas Federais;

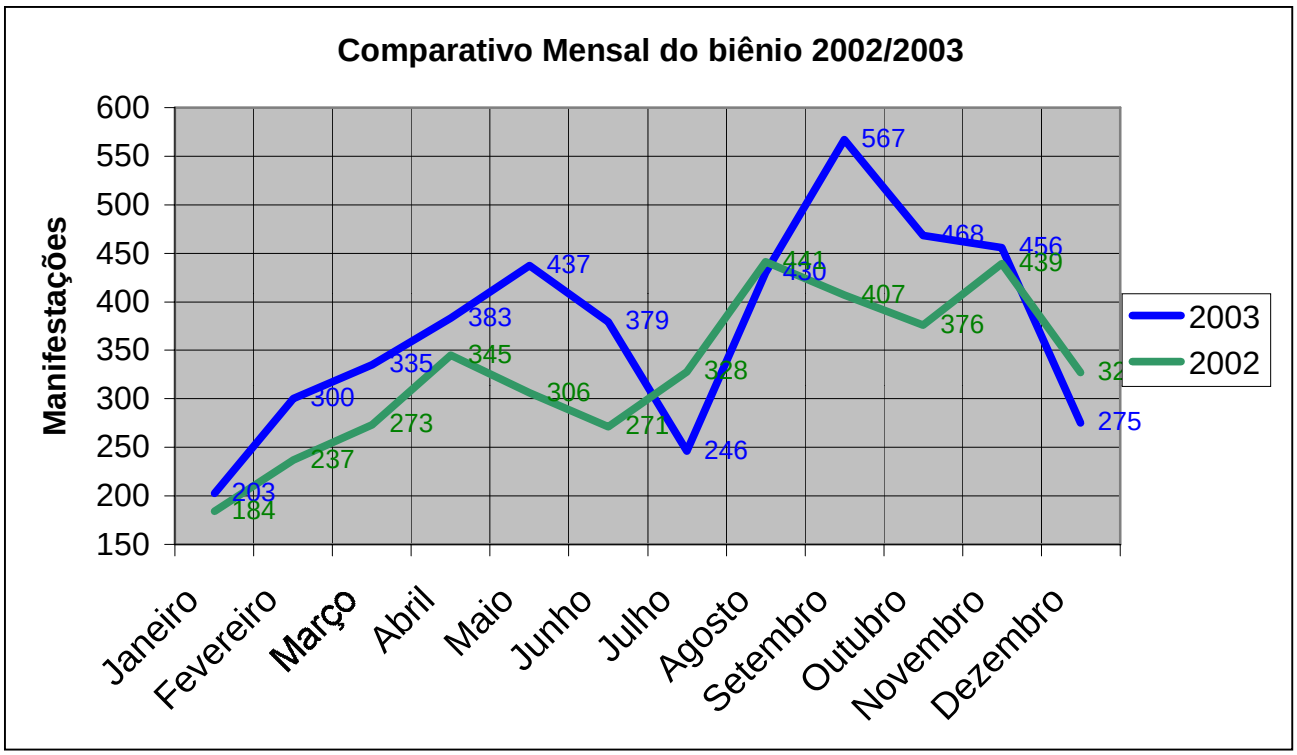
- Reunião na Ouvidoria do Ministério da Fazenda para delimitação da participação de cada Ouvidoria Pública no Fórum Permanente de Debates;
- Participação do lançamento do Livro “O Ombudsman Parlamentar”, na Câmara dos Deputados, no Espaço Cultural Zumbi dos Palmares;
- Realização e envio de pesquisa de dados estatísticos das manifestações relativas a Juizados Especiais Cíveis e Criminais;
- Realização e envio de pesquisa de dados estatísticos das manifestações relativas à Distribuição de Processos à 2ª Instância;
- Realização e envio de pesquisa de dados estatísticos das manifestações relativas a Cartórios Extrajudiciais;
- Realização de três pesquisas na Internet, abordando o conhecimento da população acerca do Poder Judiciário, a satisfação com o site do TJDFT e, por último, o atendimento público nas Varas.

DADOS ESTATÍSTICOS REFERENTES ÀS OCORRÊNCIAS DA OUVIDORIA EM 2003

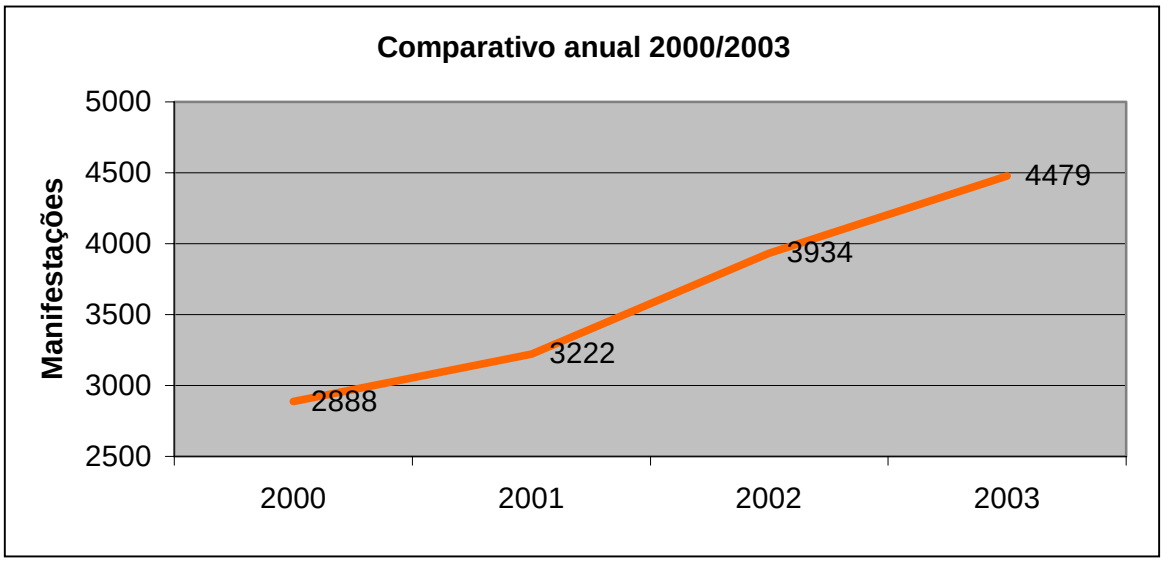
ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TOTAL DE OCORRÊNCIAS ATENDIDAS: 4.479

- ✓ Em 2003, foram atendidos 4.479 usuários que se manifestaram em relação aos mais variados setores e serviços da Instituição. Esse número revela, comparando-se ao ano de 2002, um crescimento aproximado de 14% no número de ocorrências.



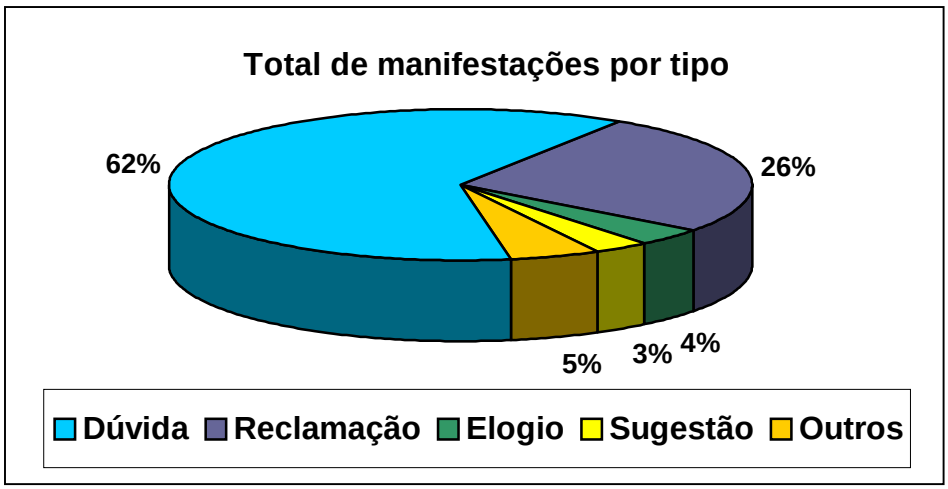
- ✓ Desde a sua instalação, tem crescido a busca pelo atendimento na Ouvidoria, evidenciando o conhecimento e a compreensão por parte do usuário quanto à importância de sua percepção dos serviços prestados pelo TJDFT. O gráfico a seguir ilustra o crescimento:



✓ A distribuição dos tipos de ocorrências, bem como os canais utilizados para apresentá-las, estão definidas nos quadros e gráficos a seguir:

DÚV	RECL	SUG	ELOG	OUTROS	TOTAL
2.785	1.181	133	162	218	4.479
62%	26%	3%	4%	5%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



- ✓ As dúvidas continuam a ser a expressiva maioria das manifestações dos usuários. Após quatro anos do exercício da atividade de 'OUVIR', podemos constatar que a Ouvidoria permite a real aproximação do Poder Judiciário com o cidadão, possibilitando, assim, o correto esclarecimento de questionamentos que, outrora, produziam uma imagem distorcida do Poder Judiciário e da Instituição TJDFT.

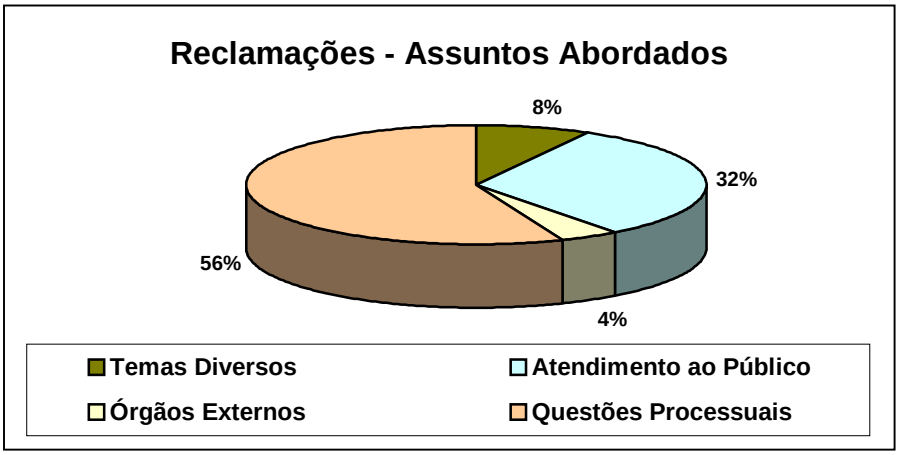
- ✓ As manifestações categorizadas como reclamações – 26% - são apresentadas por usuários que desejam colaborar no processo de melhoria dos serviços prestados, apontando ao órgão o que, a seu ver, funciona mal e onde é preciso implementar ações de melhoria. É sabido que a grande maioria das pessoas insatisfeitas com o serviço não reclama, mas reproduz em até dez vezes, a idéia de ineficiência. O acolhimento, na Ouvidoria, e a busca pela solução do problema apontado junto às unidades competentes, revelam ao cidadão a disposição do TJDFT em qualificar os serviços que presta.

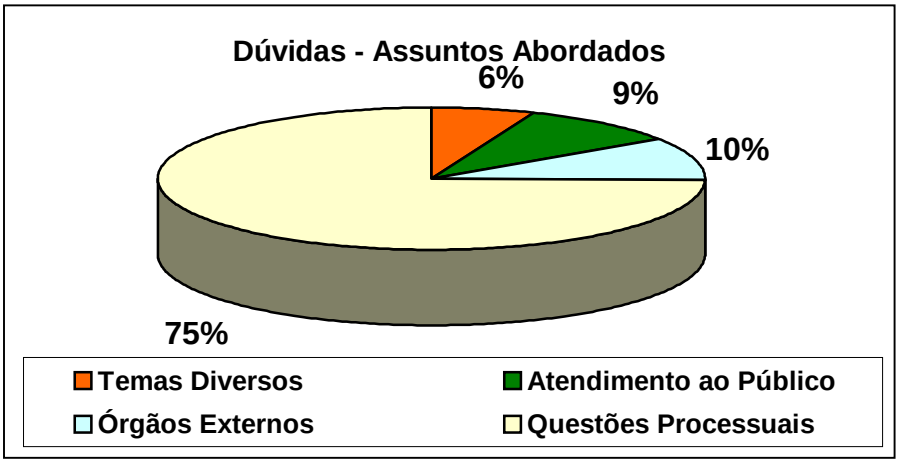
- ✓ Culturalmente, o bom atendimento e a plena satisfação do usuário são considerados pelo cidadão um dever do órgão prestador do serviço público. Desse modo, considerando que, da mesma forma que os insatisfeitos, a maioria dos bem-atendidos também não se manifesta, o percentual de 4% de manifestações categorizadas como elogio representa, na verdade, um reconhecimento bastante razoável da excelência de alguns serviços. Esse tipo de percepção é um estímulo às equipes de trabalho, razão pela qual o procedimento da Ouvidoria além de encaminhar SEMPRE a mensagem recebida tanto à unidade elogiada, quanto àquela de mais alto nível a que a mesma está subordinada, envia à Assessoria de Comunicação Social para divulgação nos canais competentes (Informativo, Últimas Notícias).

RELAÇÃO TIPO/ASSUNTO

Nos gráficos a seguir vemos os dois tipos de manifestações mais apresentadas, de acordo com o assunto que as produzem: DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES. As questões processuais predominam em ambos os tipos de manifestação e referem-se a atrasos nos andamentos, incompreensão da linguagem utilizada na Internet, prazos, etc. Importante ressaltar, contudo, que o assunto "ATENDIMENTO AO PÙBLICO" é objeto de 32% das reclamações, o que revela ser este um ponto a que ainda se deve dar especial atenção, sobretudo porque diz respeito à visão funcional do processo e não àquele enfoque legal ou

estrutural – facilmente explicável e compreensível pelo cidadão - que impede que a ação tenha o ritmo desejado.





QUANTO AOS CANAIS UTILIZADOS

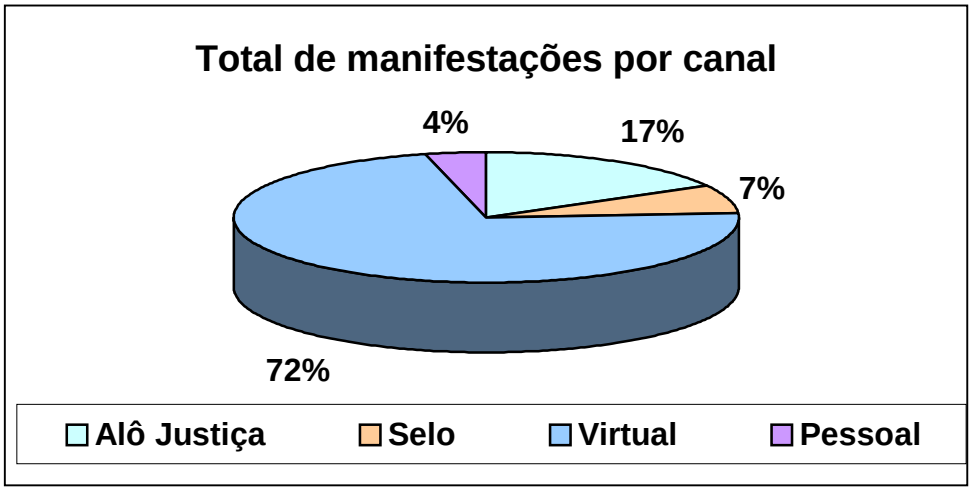
- ✓ No que diz respeito aos canais de acesso a Ouvidoria, cristaliza-se a prevalência na utilização do "Ouvidor-Virtual", seguida do "Alô-Justiça" e uma sensível diminuição do "Selo-Justiça". Embora gratuitos, o telefonema e a elaboração da carta parecem dar mais trabalho ao usuário do que o envio de uma mensagem eletrônica. Desse modo, à medida que aumenta o acesso a tecnologia da Internet, aumenta também a utilização do ouvidor-virtual. Considerando os dados estatísticos de baixa utilização; os custos do contrato com a ECT na manutenção do selo-justiça; a existência de urnas coletoras espalhadas pelos fóruns e, mais, que o "selo-justiça" é um canal bastante fácil para o usuário que se encontra no balcão e deseja manifestar-se ao órgão, a Ouvidoria irá propor o cancelamento do contrato firmado com a ECT mantendo apenas a

possibilidade de colocação do formulário nas urnas disponibilizadas nos saguões dos prédios. Nesse sentido, é de fundamental importância a participação dos gerentes e de todos os servidores estimulando a utilização desse canal, refletindo, dessa forma, o nível de comprometimento das equipes das Varas e demais unidades administrativas em saber como o cidadão vê o seu serviço. A postura dos servidores espelha uma Instituição centrada em valorizar o papel do cidadão-participador no processo de melhoria dos serviços prestados.

- ✓ Como havia sido previsto, em face do aumento das instalações físicas da Ouvidoria-Geral, o percentual de atendimento pessoal aumentou em um ponto com relação a 2002.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL				
OUVIDOR VIRTUAL	ALO JUSTIÇA	SELO JUSTIÇA	ATEND. PESSOAL	TOTAL
3.241	784	321	133	4.479
72%	17%	7%	4%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



QUANTO AOS OBJETOS DAS MANIFESTAÇÕES

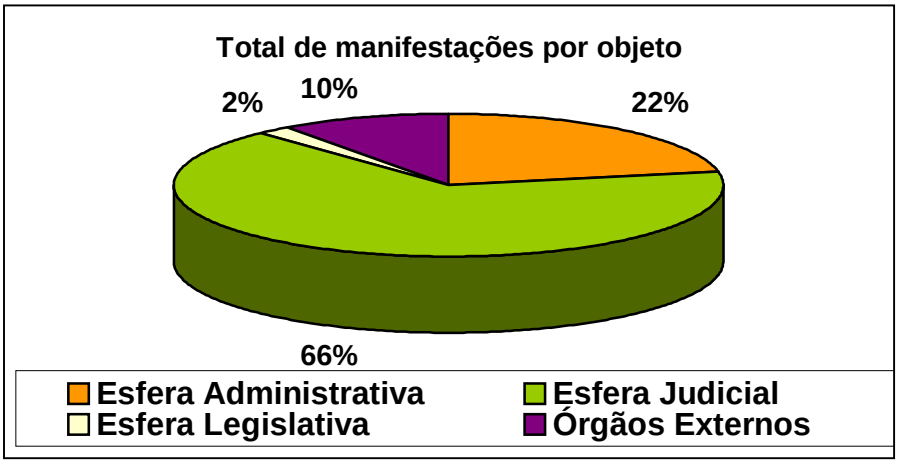
A categorização das manifestações por tipo (Dúvida, Reclamação, Elogio, Sugestão e Outros), enseja a necessidade de se saber quais os objetos dessas manifestações, ou seja, a que área a questão trazida está relacionada. Essa triagem prévia justifica-se em função da variedade de assuntos que envolvem 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. Os índices revelam que o cidadão não conhece nitidamente as atribuições e competências dos órgãos que compõem o Poder Judiciário, possuindo uma visão global que inclui organismos que não lhe pertencem.

O quadro e gráfico a seguir, demonstram a distribuição das ocorrências por objeto:

POR ÁREA (OBJETO) DE MANIFESTAÇÃO				
ESFERA ADMINISTRATIVA	ESFERA JUDICIAL	ESFERA LEGISLATIVA	ÓRGÃO EXTERNO	TOTAL
1.010	2.938	63	468	4.479
22%	66%	2%	10%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



- ✓ 88% das manifestações se concentram na área Judicial (66%) e Administrativa (22%). O processo Judicial é o assunto mais demandado, sendo os principais questionamentos referentes aos trâmites processuais, prazos e termos técnicos desconhecidos do jurisdicionado.

- ✓ A área administrativa está voltada, principalmente, para o atendimento ao público interno e externo, e envolve questões diversas de natureza gerencial, como a que diz respeito, por exemplo, às instalações físicas dos Fóruns, Varas e Cartórios, direcionadas, principalmente, às atividades neles desenvolvidas. O índice de 22% de questões ligadas a essa área evidencia que o jurisdicionado vincula as questões gerenciais 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.

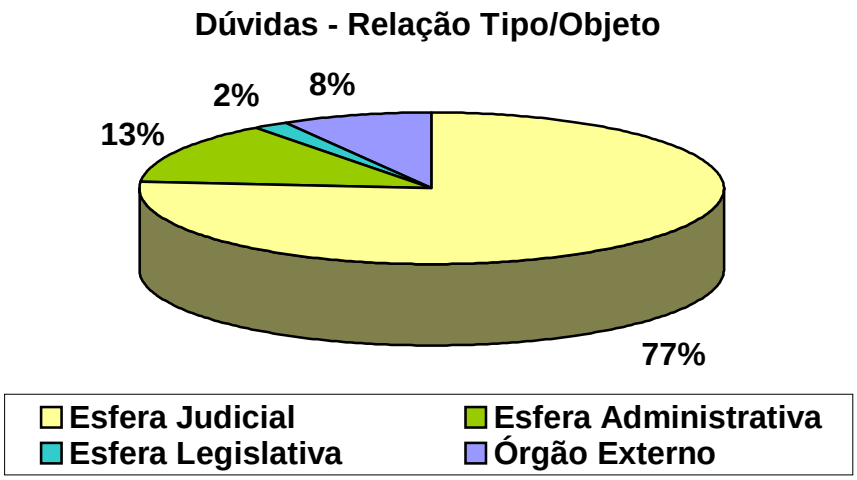
- ✓ As demais referências (esfera legislativa e outros), representam um percentual significativo em relação ao total de ocorrências – 12% - e são fruto de desinformação quanto ao papel desta Instituição. Nesses casos, a Ouvidoria, além do esclarecimento das competências dos órgãos envolvidos, fornece ao usuário o caminho a ser percorrido de modo a alcançar a informação ou a solução desejada.

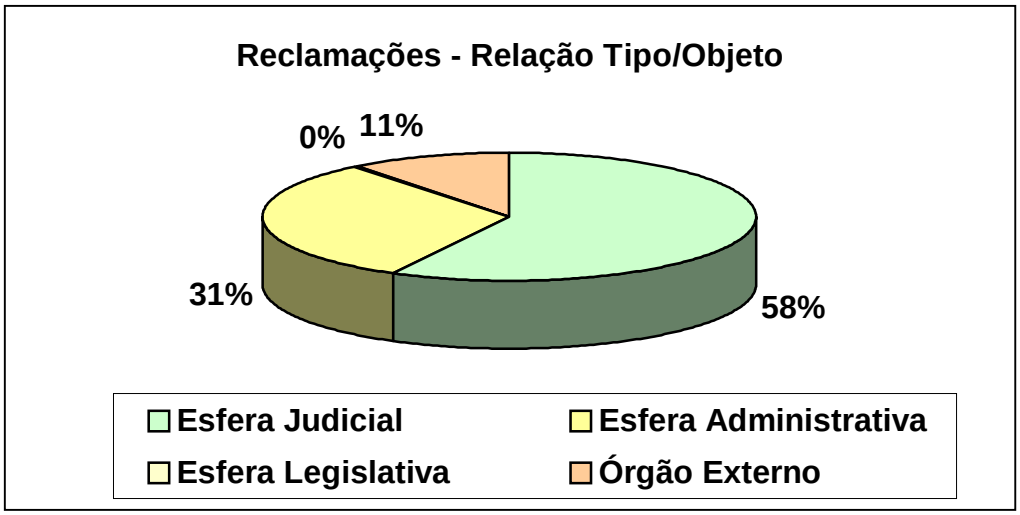
RELAÇÃO TIPO/OBJETO

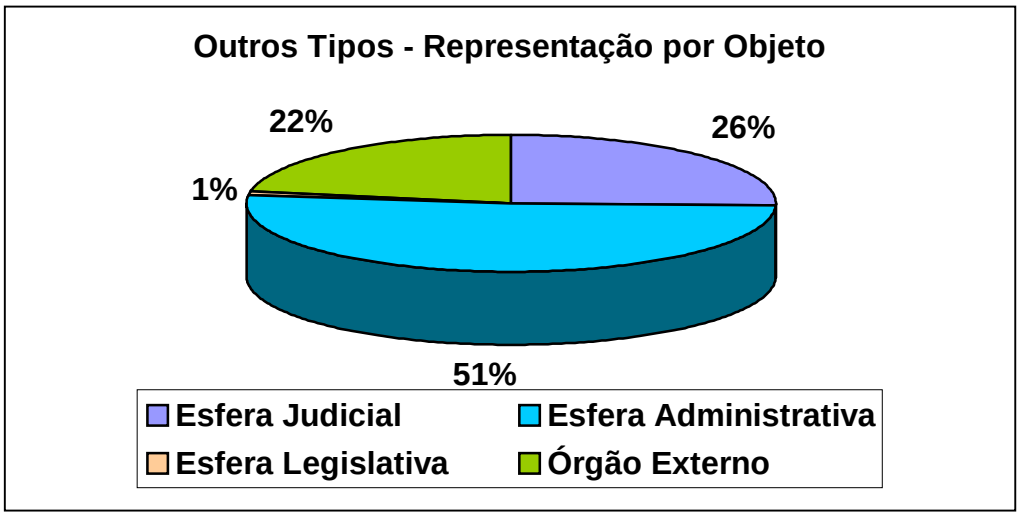
Abaixo, passamos a apresentar o desdobramento das ocorrências relacionando o tipo de manifestação ao seu objeto, possibilitando, dessa forma, uma visão panorâmica daquilo que é apresentado na Ouvidoria.

RELAÇÃO TIPO/ASSUNTO												
OBJETO/TIPO	DÚVIDA		RECLAMAÇÃO		ELOGIO		DENÚNCIA		SUGESTÃO		OUTROS	
ESF JUDICIAL	2.124	77%	683	58%	6	4%	06	24%	33	25%	86	45%
ESFADMINISTRATIVA	375	13%	371	31%	119	73%	11	44%	83	62%	51	26%
ESF LEGISLATIVA	57	2%	2	-	-	-	-	-	-	-	4	2%
ÓRGÃO EXTERNO	229	8%	125	11%	37	23%	8	32%	17	13%	52	27%
TOTAL	2.785	100%	1.181	100%	162	100%	25	100%	133	100%	193	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS





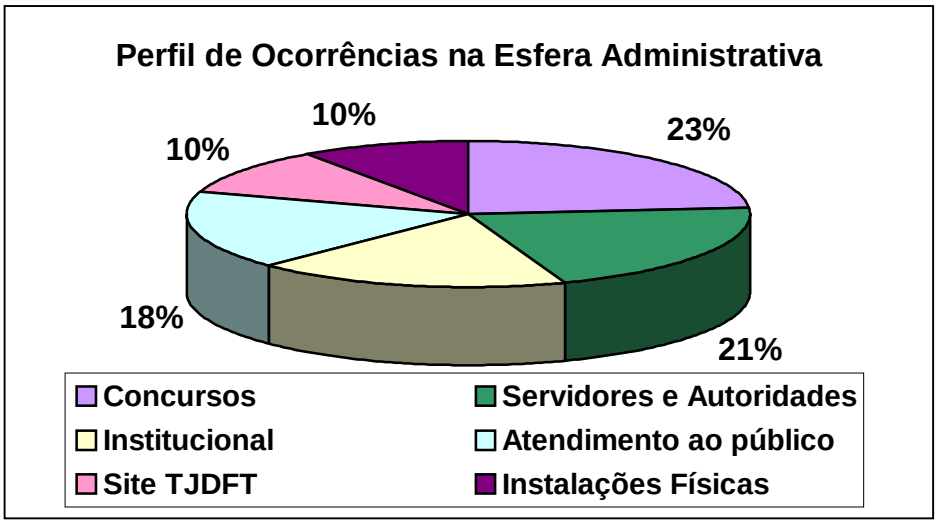


- ✓ Ressaltamos que, como não poderia deixar de ser, com relação às reclamações e às dúvidas há uma prevalência de assuntos pertencentes á Esfera Judicial, seguido daqueles relacionados à Esfera Administrativa. O índice de elogios e sugestões, no entanto, é mais elevado quando o assunto é pertencente à Esfera Administrativa.

QUANTO AOS SUBOBJETOS

A seguir, demonstramos os assuntos mais abordados em cada esfera. Na Ouvidoria, eles são chamados subobjetos das manifestações.

POR SUBOBJETOS DA ESFERA ADMINISTRATIVA (1.010 CASOS)		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Concursos	238	24%
Servidores e Autoridades	211	21%
Institucional	181	18%
Atendimento ao Público	178	17%
Página na Internet/Site	104	10%
Instalações	98	10%
TOTAL	1.010	100%

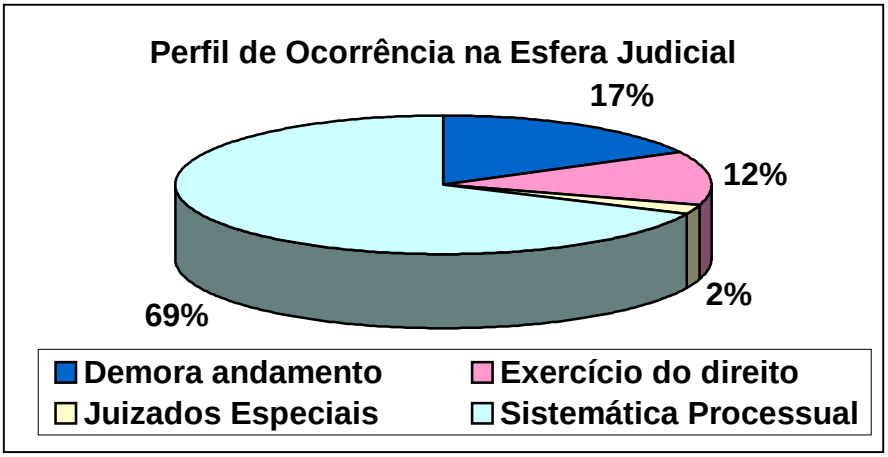


- ✓ Como no ano anterior, o item Concursos foi o mais demandado com um percentual de 24%. Tal realidade justifica-se pela divulgação, realização e resultado do Concurso para os cargos de Analista e Técnico Judiciário em 2003, além da convocação dos primeiros colocados.

- ✓ As questões envolvendo servidores do TJDFT (21%), assuntos institucionais (18%), atendimento ao público (17%), instalações físicas do TJDFT (10%) são temas também bastante abordados pelo usuário, evidenciando que, a despeito das questões legais que comprometem a imagem do Judiciário, pretensões como maior conforto para a espera, melhor atendimento, mais pontualidade nos atos judiciais a que são intimados, maior clareza nas informações disponíveis são expectativas latentes dos usuários.

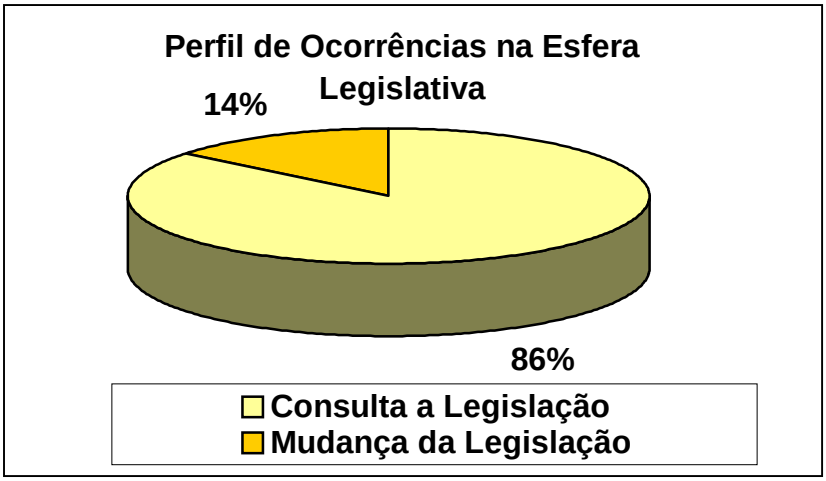
POR SUBOBJETOS DA ESFERA JUDICIAL – 2.060 CASOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sistemática Processual	2003	69%
Demora no Andamento	506	17%
Exercício do Direito	365	12%
Juizados Especiais	64	2%
TOTAL	2938	100%

VALORES PECENTUAIS APROXIMADOS



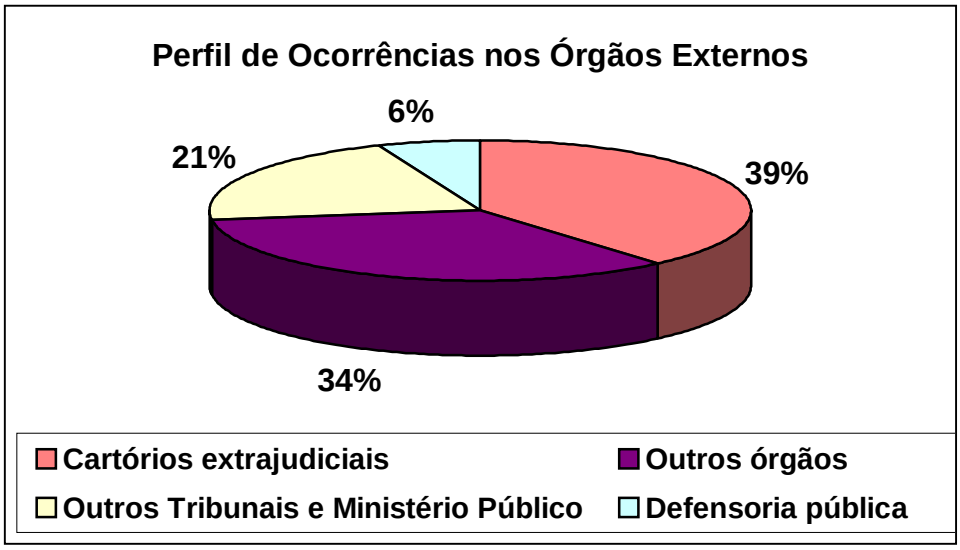
- ✓ As questões relativas à sistemática processual são as mais demandadas nessa esfera. A dificuldade de interpretação das informações e expressões próprias dos autos ainda é bastante perceptível, apesar de cada vez mais se ampliar a disponibilização de esclarecimentos sobre Justiça e Judiciário não só nas diversas páginas do site do TJDFT, incluindo a da própria Ouvidoria, como também na mídia impressa e televisiva. Questionamentos acerca de andamento (demora, incompreensão, discordância) são usuais e, em certa medida, 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 e, também, 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 – 63 CASOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Consulta à Legislação	54	86%
Mudança Lei	09	14%
TOTAL	63	100%



✓ 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 (468 CASOS)		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Cartórios Extrajudiciais	181	39%
Órgãos Diversos	160	34%
Outros Tribunais e MP	99	21%
Defensoria Pública	28	6%
TOTAL	468	100%



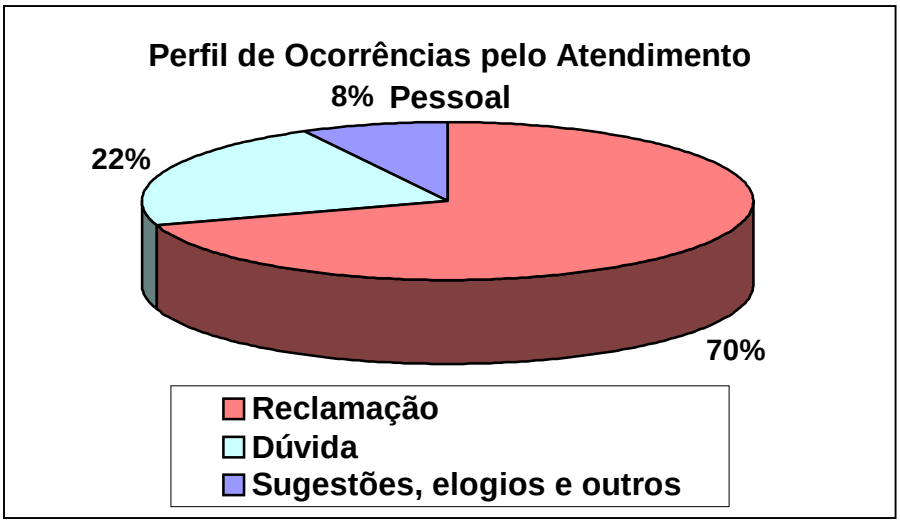
- ✓ Questões referentes a órgãos externos, tanto auxiliares do Judiciário como pertencentes aos outros Poderes, representaram esse ano 10% da demanda, ou seja, 4 pontos percentuais a menos que no ano anterior. O aumento desse tipo de manifestação nos meses de janeiro e julho, épocas de férias forenses, se confirmou no ano de 2003 tal como havia acontecido nos anos anteriores (2001 e 2002). A conduta da Ouvidoria ao tratar os casos em que não se observa relação direta da matéria apresentada pelo usuário com os serviços do TJDFT, tem sido de buscar encaminhar a demanda ao órgão competente solicitando o envio das informações diretamente ao interessado, revelando, assim, o espírito de cooperação e de efetivo atendimento ao usuário. Com relação a Cartórios Extrajudiciais, embora sejam categorizados como órgãos externos, percebe-se o conhecimento do cidadão de que esses estabelecimentos, apesar de particulares, constituem-se em um serviço por delegação do Poder Judiciário, a quem compete fiscalizar a eficiência na prestação do serviço.

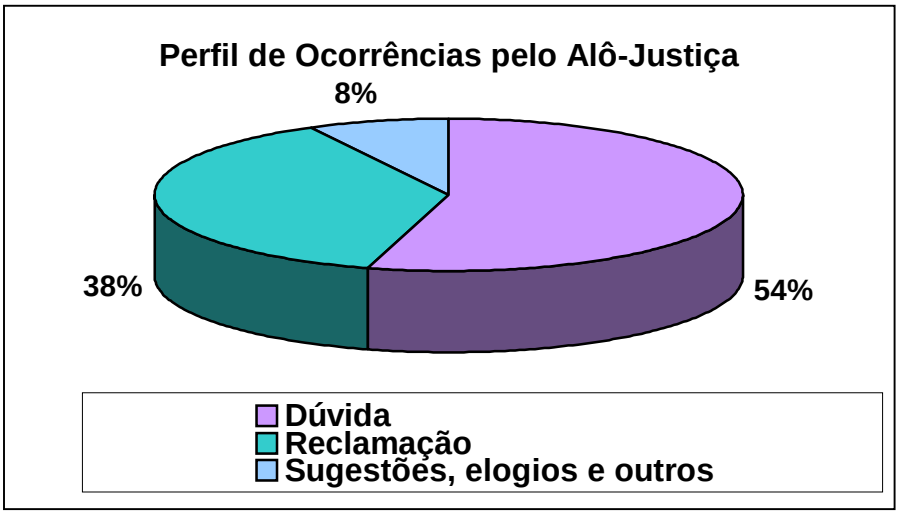
RELAÇÃO CANAL/TIPO

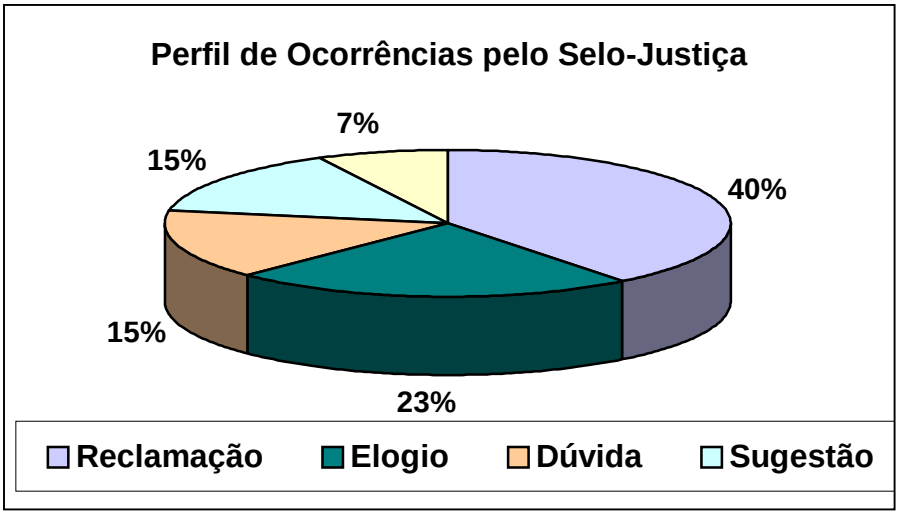
A seguir, demonstramos a relação entre o canal de acesso e o tipo de manifestação.

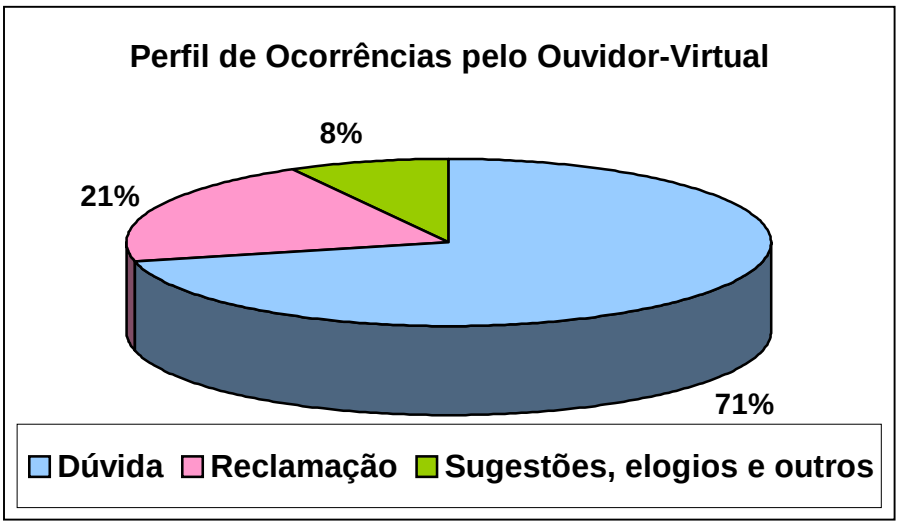
	RECLAMAÇÃO	DÚVIDA	SUGESTÃO, ELOGIO E OUTROS
ALÔ	291	418	59
PESSOAL	91	29	10
SELO	127	49	145
VIRTUAL	667	2288	256

- ✓ Verifica-se que alguns tipos de ocorrências prevalecem em determinados canais. Assim, percebe-se que o atendimento pessoal é utilizado preferencialmente para a apresentação de reclamações. Já o Ouvidor Virtual se presta mais para as manifestações que apresentam dúvidas. Os elogios, contudo, chegam num percentual bastante significativo pelo canal “selo-justiça”. Tais constatações estão ilustradas nos gráficos a seguir:


Perfil de Ocorrências pelo Atendimento Pessoal
8%
22%
70%
Reclamação
Dúvida
Sugestões, elogios e outros


Perfil de Ocorrências pelo Alô-Justiça
8%
38%
54%
Dúvida
Reclamação
Sugestões, elogios e outros

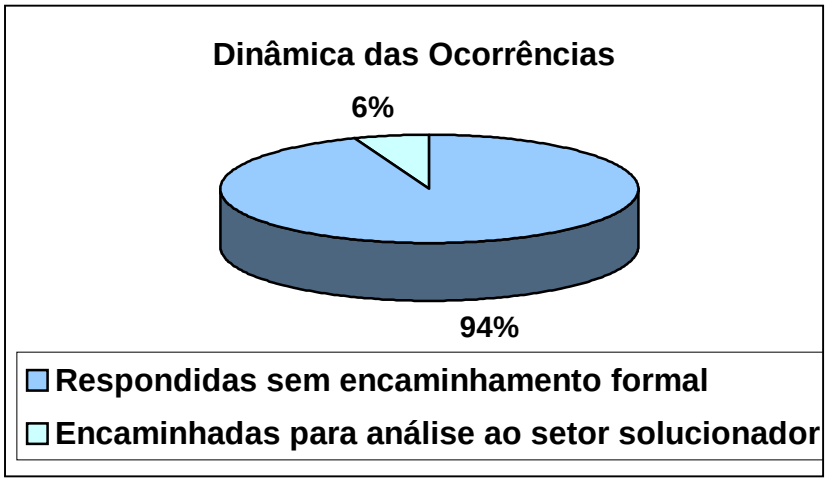

Perfil de Ocorrências pelo Selo-Justiça
7%
15%
40%
15%
23%
Reclamação
Elogio
Dúvida
Sugestão



DINÂMICA DE ENCERRAMENTO

A seguir, quadro e gráfico demonstrativo da dinâmica adotada pela Ouvidoria com relação às ocorrências recebidas no Setor.

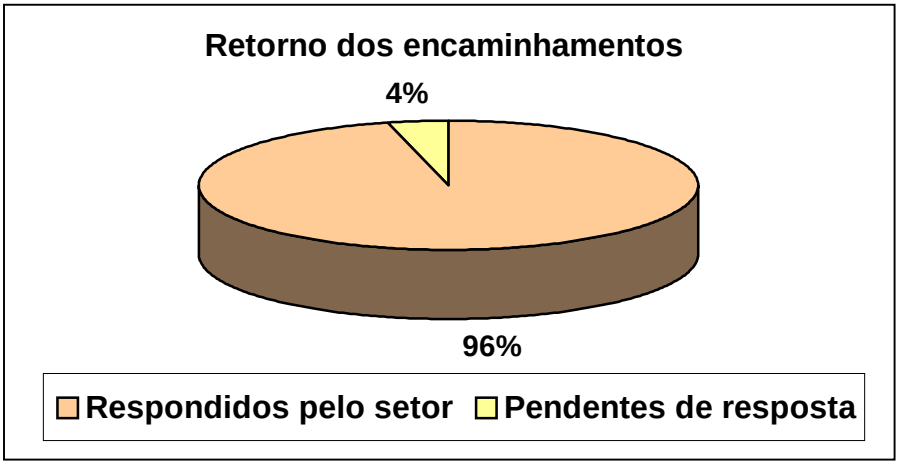
DINÂMICA COM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES (4.479)		
PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Encerradas na Ouvidoria	4.222	94%
Encaminhadas	257	6%



A credibilidade do serviço de Ouvidoria está intimamente relacionada à agilidade e efetividade do retorno. Na medida em que se solidifica o nível de relacionamento com as unidades solucionadoras dos problemas apontados pelo usuário, menor a necessidade de encaminhamento formal das questões levantadas, minimizando a

burocracia e otimizando a agilidade do retorno. Todavia, sistematicamente é feito o contato telefônico ou eletrônico com o gerente da unidade responsável pela informação. O percentual de 6% das manifestações que ensejaram uma solicitação formal de providências ou informações aos setores nelas envolvidos por exigir uma análise mais aprofundada da questão é o mesmo do período anterior e, tende-se a crer que ficará estabilizado nesse patamar.

✓ Apenas 4% das ocorrências encaminhadas às unidades solucionadoras em 2003, continuam pendentes de resposta, produzindo o elevado índice de 96% de efetividade no retorno a todos os casos apresentados na Ouvidoria. Importante salientar que as unidades administrativas às quais são enviados os casos têm se empenhado para dar a resposta de forma célere e consistente, de tal modo que o usuário tenha o retorno ao seu questionamento no menor espaço de tempo e, sobretudo, possa se sentir dignificado pela análise criteriosa da sugestão ou reclamação apresentada. Abaixo, demonstramos o percentual de efetividade no retorno dos encaminhamentos:



✓ A dinâmica adotada pela Ouvidoria com relação às manifestações do usuário busca sempre 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. . 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 e, 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".

✓ A seguir, algumas manifestações que demonstram a constatação:

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

(14/01/2003) *Agradeço a atenção dispensada e com certeza gostaria que o todo o serviço público tivesse a mesma presteza desta Ouvidoria.Obrigado. Que Deus os ilumine Lúcio Carmo de Oliveira*

(20/01/2003) *Muito obrigado pela informação! Vejo que o trabalho de vocês é de primeiro mundo! PARABÉNS! Clemente Quirino*

(10/02/2003***)*** *Prezado Sr(a)., Muito obrigada pelo respeito e pela resposta. Realmente minha indignação foi tamanha que me levou a enviá-los tal mensagem. De agora em diante vou averiguar melhor a veracidade das mensagens que recebo antes de encaminhar a outras pessoas. Obrigada Silvia Craveiro*

(26/02/2003) *Agradeço pela resposta clara que me foi dada, certamente descobri que apesar de muitos acharem que não devemos esperar por respostas em alguns serviços.Posso agora passar adiante que a Ouvidoria-Geral possui funcionários competentes e atenciosos e que nem sempre esperamos muito pela resposta, no meu caso, por exemplo, foi de uma total eficiência.Parabéns pelo Ótimo serviço feito por vocês.Alcimar*

(27/03/2003) *Prezados Senhores, Cumpre-me informar-lhes que desde ontem, 26/03/2003, à tarde, o processo anteriormente por mim indicado já não mais constava em pesquisa feita. Agradeço-lhes a atenção e a presteza com que fui atendido, pois tal fez com que não fosse necessário deslocar-me até o Tribunal para resolver esse problema. Digo-lhes mais, aguardo ansiosamente o dia em que a prestação jurisdicional por parte do Estado se dê com a mesma celeridade com que fui atendido pelos Srs. Atenciosamente, F. MOACIR BARROS*

(07/04/2003) *Peço-lhes desculpas, pois não sabia do que tratava-se este serviço da Ouvidoria, de qualquer forma, agradeço-lhes muito pela atenção e pelo respeito em responderem-me. Com certeza esclareceu minha dúvida. Gostaria de registrar a minha satisfação e principalmente por não ser este o serviço da Ouvidoria. É muito bom quando encontramos pessoas dispostas ao trabalho*
e que desenvolvam-no com prazer.Obrigada!Verônica

(25/04/2003***)*** *Estou plenamente satisfeito com as informações que me foram concedidas, mais até, confesso, do que esperava. Esta ouvidoria está de parabéns pelo serviço que presta ao cidadão, o que nos faz sentir orgulhosos de viver na capital da república e confiantes na melhoria dos serviços públicos. Sabemos que nas outras unidades da federação, infelizmente, este ato de respeito e cortesia ao cidadão ainda não se desenvolveu de forma satisfatória. Congratulações., Welton Sales Castro*

(26/05/2003**)** *Prezado Sr., Fico enormemente agradecido e orgulhoso de nossa justiça, sobretudo pela existência dessa Ouvidoria desse egrégio Tribunal, e em particular pela presteza em que fui atendido. Muito obrigado. Cordialmente, J.A.Botelho*

(13/06/2003*) Prezados Senhores Agradeço imensamente pela atenção que me foi dispensada. Meu desejo é que este tipo de prestação de serviços nunca seja interrompido, pois ele é muito útil para todos nós, cidadãos.Com meu voto de louvor ao trabalho dos senhores. Atenciosamente, Dorian de Bosco da Cunha Teles*

(25/06/2003) *Prezados Senhores, Muito obrigado pela informação. Informo que estou bastante surpreso com a rapidez com que fui atendido pelos senhores, considerando o fato de que, certamente, tiveram que localizar o processo, verificar o que estava ocorrendo, etc, até a resposta.*
O TJDF está de parabéns pela prestaza da Ouvidoria !Saudações, Milton.

(26/06/2003) *Obrigado pela pronta resposta. Sei que a palavra "morosidade" faz mal aos ouvidos dos servidores, capazes, que trabalham em função dos processos judiciais. O trabalho de vocês. da Ouvidoria, é muito bom, pois somente a resposta, esclarecedora e bem escrita, que recebi, já me acalma e me faz compreender que o processo, um dia, findará.Mais uma vez, obrigado.Marcelo Beluco.*

(08/08/2003) *Agradeço pelas informações prestadas e louvo a esta Ouvidoria por ter atendido de pronto minha solicitação. Parabéns, nem tudo está perdido. Muito obrigado. Saudações. Marcus*

(15/08/2003*) Prezados senhores, Agradeço pela atenção que me foi dispensada, e aproveito para cumprimentá-los pela presteza no atendimento dispensado.Isso só faz reforçar nossa crença no Judiciário. Atenciosamente Julio Cezar Rocha.*

(04/09/2003) *Ouvidoria: Fico realmente agradecido pela pronta resposta e peço desculpas pela minha crítica, pois ela se deve a urgência que tenho em normalizar minha conta corrente no banco. É muito bom constatarmos que ainda existem muitos órgãos, como essa Ouvidoria, dentro do nosso governo, que realmente funcionam e fazem questão em dar uma satisfação ao cidadão. Grato Um abraço*

(20/09/2003*) Senhor(a) Ouvidor(a) Surpreendeu-me, positivamente, o fato dessa instituição ter-me respondido tão tempestivamente à minha carta. Agradeço-lhes a atenção e aguardarei, conforme recomendação, o 'desenrolar' do processo com paciência. Parabéns pelo serviço ora prestado a este cidadão. Atenciosamente Adriano Almeida*

(01/10/2003*) Bom Dia! Primeiro, quero agradecer e depois elogiar o trabalho desenvolvido por esta ouvidoria. Em 19/09//03, uma sexta-feira, enviei um e-mail a esse órgão. No mesmo dia recebi um telefonema da Sra. Isabela que com delicadeza e educação prontamente tomou as providências cabíveis e informou-me quanto ao andamento do meu processo. Impressionei-me com a agilidade e disposição tanto da servidora quanto da filosofia de atendimento desta ouvidoria. Parabéns! Atitudes como estas nos fazem crer que a cidadania é algo tangível à nossa realidade.Marília Ana Ferreira da Silva*

(02/10/2003) *Agradeço a vocês da ouvidoria pelas explicações, atenção e rapidez nas respostas aos meus questionamentos, estão de parabéns e isso serve para demonstrar que boa parte da justiça funciona como deveria ser na totalidade, mas infelizmente não depende só de vocês, como justificou abaixo, é um problema muito mais complexo, mas tenho certeza que um dia vamos chegar lá, já é perceptível alguma melhoria em todo sistema. Só para exemplificar, algum tempo atrás não tínhamos esta alternativa para nos comunicarmos, já é um avanço enorme. Grato, Lourival Perseguine*

(23/10/2003) *Gostaria de parabenizar os colegas pela eficiência na resolução de problemas os quais indico a meus amigos e usuários da Justiça do DF os que têm sempre me retornado sem aquele estigma de que ouvidor não resolve, sendo que, na maioria dos casos em 48 Horas o TJ retorna ao cidadão com a solução do problema, ou o indicativo objetivo de resolução do assunto.Nos meus 20 anos de serviços prestados a esta casa, como usuário pessoal da ouvidoria, sinto orgulho do trabalho que por vocês é desempenhado, vocês estão de parabéns! FRANCISCO SILVIO ALVES DANTAS*

(06/10/2003) *Fico muito feliz, quase emocionada, em estar usando um serviço gratuito e que me atenda dessa maneira, com respeito, atenção e rapidez. Agradeço muito a atenção de vocês e especialmente da funcionária Viviane que me contatou ontem por telefone e foi de uma eficiência e gentileza raras. Mesmo que as coisas não funcionem tão bem, o fato desta ocorrência já valeu a pena.Obrigada.Júlia Aguera de la Fuente.*

(09/10/2003) *Agradeço sensibilizado a atenção dispensada ao meu pedido, cuja resposta foi imediata. Confesso, até mesmo constrangido, que dirigi o e-mail erroneamente ao TJDF. Sem embargo desse lapso, a manifestação de V. Sas. encaminhou-me ao lugar certo. Os senhores são merecedores da minha mais profunda admiração. Francisco de Assis Fiuza*

(21/11/2003) *Ouvidoria; Boa tarde. Adorei a resposta e com certeza esclareceu muitas dúvidas. Na verdade até já virei fã dessa ouvidoria que sempre me responde de forma rápida e precisa. Agora sei que tenho que aguardar mais um pouco. Só peço a DEUS que não demore tanto né mesmo, pois preciso sanar as dividas. Um abraço Marli Vila*

(27/11/2003) *Muito obrigado pela presteza e pela atenção dedicada. Esse eg. Tibunal merece todo nosso respeito e admiração pelo trabalho esmerado que seus servidores prestam à comunidade.Atenciosamente.Henrique Rocha Neto.*

(03/12/2003) *Agradeço a atenção dispensada à minha mensagem e parabenizo pela presteza, educação e objetividade com que fui tratado. É muito bom verificar que um serviço colocado à disposição da população esteja funcionando no níveldesta Ouvidoria.Respeitosamente, Jorge Kersul Filho*

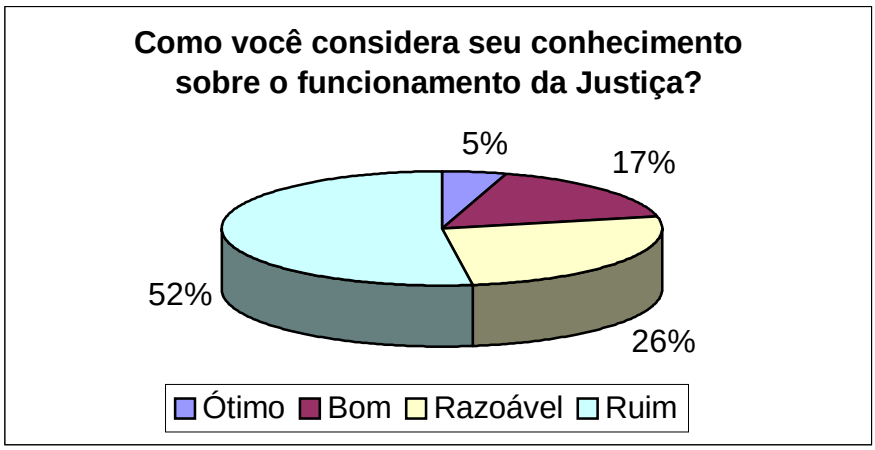
(04/12/2003***)*** *Vocês foram maravilhosos! Enfim "alguém" me deu uma luz.Era só isso que eu precisava, pois já havia entrado em contato com MEC, Secretaria de Educação e outros órgãos que "cuidam" da educação no DF, sem o menor sucesso e um empurrando a peteca pro outro.Agradeço muitíssimo a tempestividade e precisão nas informações prestadas.Um abraço Marlise*

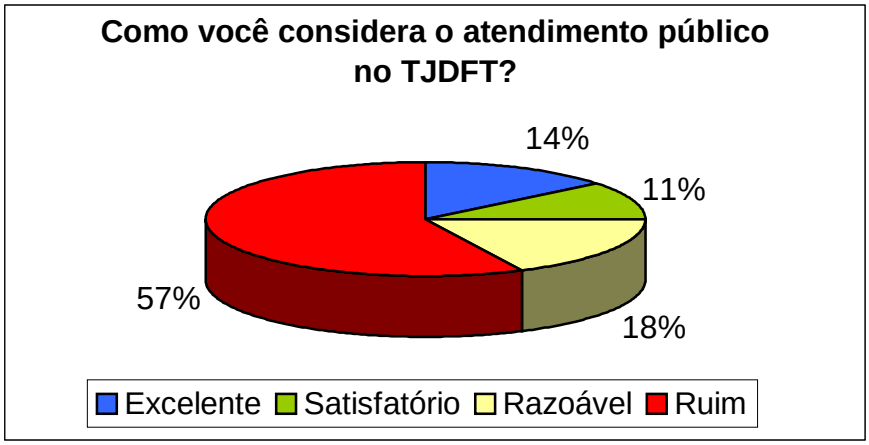
ENQUETES REALIZADAS EM 2003

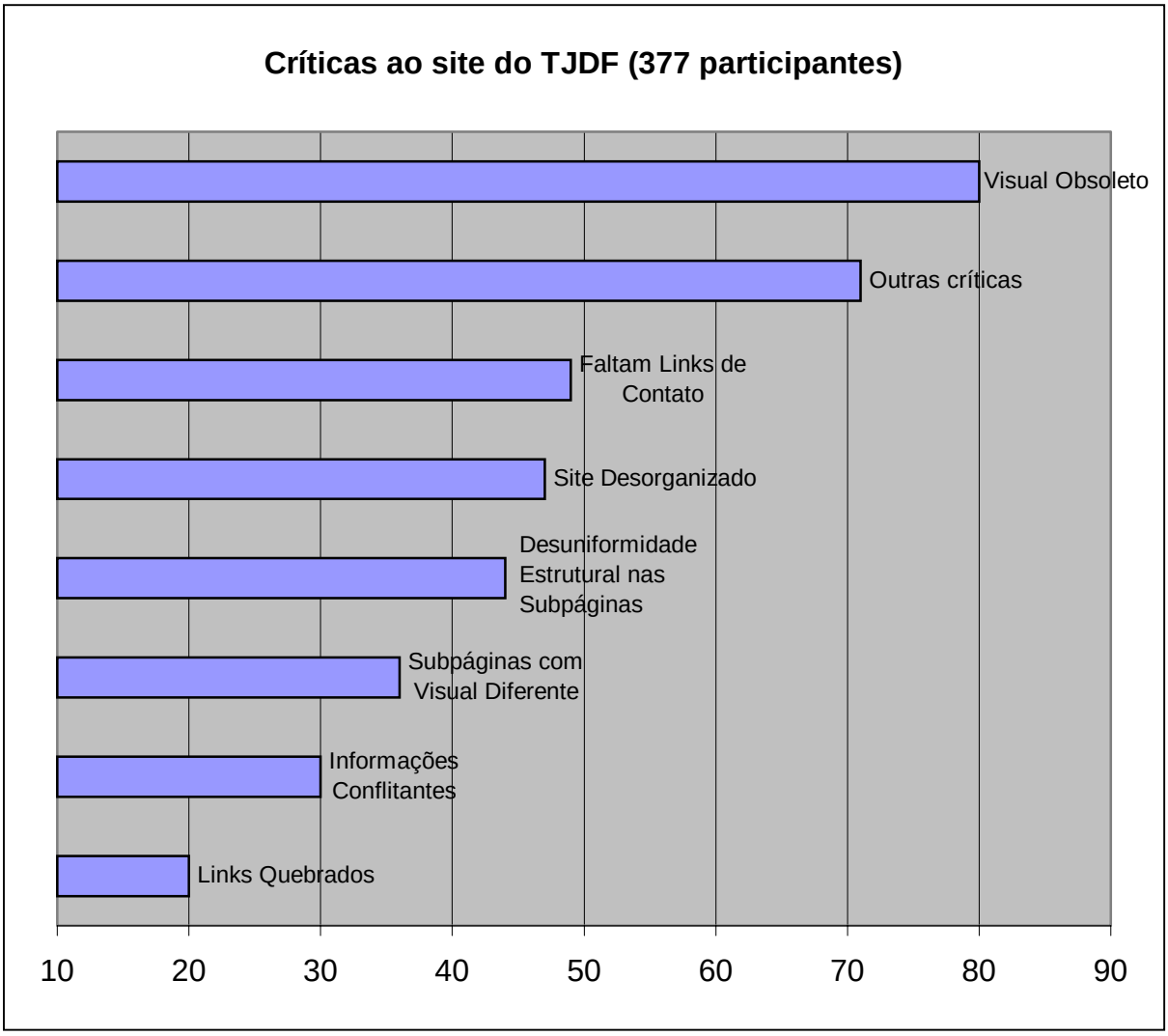
Além do recebimento, cadastramento e pesquisa das manifestações apresentadas pelos usuários, a Ouvidoria, de acordo com o que define o inciso VII do Artigo 3º da Resolução 003 de março de 2000, realizou três enquetes para medir o nível de conhecimento do internauta acerca do funcionamento da Justiça; a sua satisfação com o conteúdo e organização do site do TJDFT e, ainda em andamento, a percepção do usuário quanto ao atendimento público nas diversas unidades da Instituição.

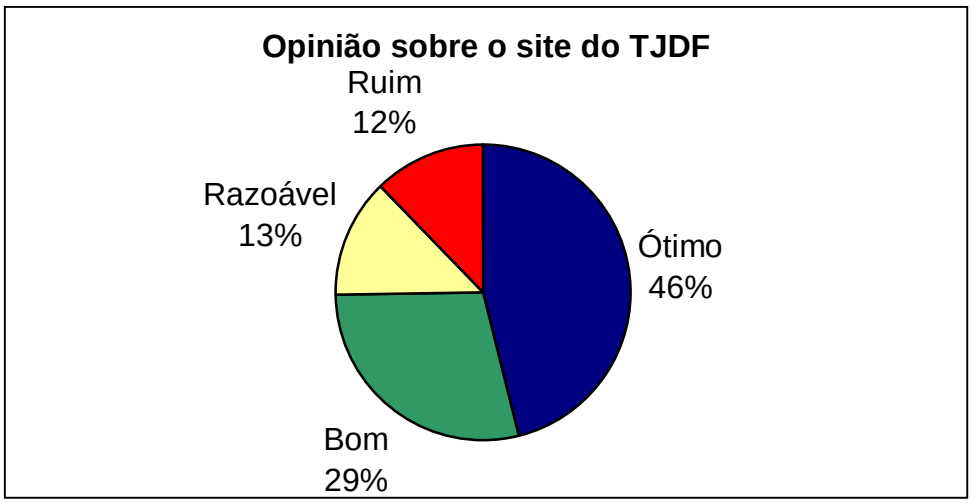
Embora o universo de participantes tenha fica muito aquém da expectativa, os resultados, conforme se verifica nos gráficos abaixo, revelam que a Justiça é um serviço muito pouco compreendido e que o nível de satisfação com o atendimento público é bastante baixo. Por outro lado, evidencia uma satisfação bastante considerável com o conteúdo do portal do TJDFT trazendo contribuições importantes no sentido de promover melhorias quanto à organização do seu conteúdo e uniformização da identidade visual do site.

Abaixo, os gráficos demonstrativos:









A primeira, disponibilizada na Intra e Internet, questionava ao Internauta como ele considerava o seu conhecimento acerca do Poder Judiciário. Embora o universo

Brasília, 08 de janeiro de 2003.

Elaborado pela Equipe da Ouvidoria