

OUVIDORIA-GERAL
RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Ano 2004

Introdução	2
Análise Quantitativa e Qualitativa	8
Total de manifestações por tipo	9
Quanto aos canais utilizados.....	11
Relação tipo/assunto	12
Quanto aos objetos das manifestações.....	13
Relação tipo/objeto	16
Quanto aos subobjetos.....	19
Dinâmica de encerramento.....	23
Percepção dos usuários	25
Enquetes realizadas em 2004.....	30
Comentários Finais	31

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios apresenta o seu Relatório de atividades desenvolvidas no exercício de 2004, nos termos do Artigo 12 da Estrutura Organizacional da Secretaria do TJDFT.

A partir da coleta de dados no Sistema de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria do TJDFT – SISOUV durante o ano de 2004, o presente relato pretende, além de apresentar as realizações do setor, ilustrar as demandas registradas com gráficos, tabelas e comentários, de modo a facilitar a compreensão das atividades desenvolvidas.

Vale ressaltar que a elaboração deste relatório foi norteada por duas partes distintas: a primeira, dissertativa, aborda pontos que elucidam a atribuição, missão e importância da atividade dentro da Instituição, ao tempo em que condensa os dados estatísticos considerados mais relevantes. A segunda parte discorre de forma pormenorizada os levantamentos estatísticos apresentados em 2004, de modo a permitir à Administração um panorama de como o cidadão vê o TJDFT, permeando-os de proposições que possam contribuir para a consecução do princípio constitucional de eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos.

Inicialmente, devemos ressaltar a contribuição das Ouvidorias Públicas para a participação da sociedade na gestão organizacional, despertando-a ao conhecimento de que os serviços são voltados ao público e de que, portanto, é seu direito manifestar-se para exigir a qualidade desejada ou para entender o funcionamento da Instituição.

Assim, a Ouvidoria-Geral do TJDFT recebe as manifestações apresentadas sistematizando-as, buscando junto aos setores competentes as respostas às formulações e fornecendo-as o quanto antes possível ao demandante. Quando necessário, formaliza encaminhamento às unidades solucionadoras para análise e adoção de providências cabíveis.

Sempre apoiada na percepção do usuário (reclamações, denúncias, sugestões, etc), a Ouvidoria cumpre sua missão, que é a de ser um canal de intercomunicação com o jurisdicionado/usuário e, a partir de sua visão, colaborar com o aprimoramento dos serviços voltados à prestação dos serviços jurisdicionais, de modo a evitar a repetição de problemas detectados.

A existência de uma unidade onde o cidadão possa manifestar-se e encontrar respostas às suas indagações é sinal de que a Organização valoriza a sua percepção para utilizá-la, sempre que possível, como instrumento gerencial, isto é, como ferramenta da Administração para a tomada de decisões que propiciem a qualificação dos serviços.

Embora instituída há cinco anos, ainda é perceptível alguma resistência setorial às atividades de Ouvidoria. Porém, fruto de um trabalho permanente e construtivo da atividade, é possível observar uma sensível e gradativa melhora no relacionamento entre a Ouvidoria e as unidades solucionadoras (judicantes e/ou administrativas) no intercuro das informações que amparam as respostas ao usuário.

No TJDFT, os trabalhos de ouvidoria desenvolvem-se com efetividade e registra, a cada ano, um crescimento considerável em relação ao período anterior, como mostra o quadro, a seguir com os valores da média mensal das ocorrências:

Ano	2000	2001	2002	2003	2004
Média Mensal	241	269	328	373	499

Os gráficos I e II, à folha 09, representam a evolução no atendimento realizado na Ouvidoria.

As manifestações são categorizadas por tipo: Dúvidas, Reclamações, Sugestões, Elogios, Denúncias e outros. As solicitações de esclarecimento de dúvidas correspondem a 65% do total de contatos, e incluem questões sobre o funcionamento do Poder Judiciário e, especialmente, dos trâmites processuais no TJDF, como demonstra o gráfico III (página 10) Importante ressaltar, em face desse elevado percentual, que a Ouvidoria atua de modo educativo e informativo para oferecer ao cidadão uma visão transparente em relação aos serviços.

Ao ouvir e esclarecer os questionamentos acerca de seus serviços, numa linguagem ágil e de fácil compreensão, o TJDF auxilia o cidadão a compreender seus mecanismos, limitações e competências, permitindo a reprodução de informações corretas que edificam a imagem institucional.

As reclamações - 25% do total de contatos - são consideradas importantes sinalizadores, capazes de contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados. Ao ser recebida, a reclamação é preliminarmente qualificada, detalhada e, em seguida, direcionada ao responsável pelo setor, a quem caberá analisar sua pertinência e, a seu critério, adotar medidas que julgar necessárias ao aprimoramento dos serviços ali desenvolvidos.

Em menor escala, as sugestões, solicitações diversas, elogios e denúncias perfazem 10% do total dos atendimentos (3% sugestões, 3% elogios, 3% solicitações diversas e 1% denúncias).

Pesquisas revelam que a quase totalidade das pessoas insatisfeitas com a prestação de um serviço reproduz a sua percepção negativa em até dez vezes, sem apresentar reclamação ao prestador do serviço. Em contrapartida, as pessoas satisfeitas multiplicam sua satisfação apenas em até três vezes. Assim, ao valorizar os insatisfeitos que reclamam, a Organização transforma-os em colaboradores, pois, dignificados pelo exercício da cidadania, passam a multiplicar a idéia de respeito e, sobretudo, da disposição do Órgão em melhorar seu atendimento. Sentem-se estimulados a repetir sua participação em outras oportunidades e servir de incentivo a outras pessoas para exercerem esse direito.

Há cinco anos, a postura do TJDFT tem sido a de vencer o desafio de conhecer a visão do jurisdicionado a seu respeito e, ao manter sua Ouvidoria cada vez mais atuante, sedimenta a idéia de que o cidadão que reclama é um especial consultor e participe indelével do processo de aprimoramento dos serviços.

Por meio de seus três principais canais de acesso (Alô Justiça, Selo Justiça e Virtual), esta Ouvidoria-Geral registrou, em 2004, as seguintes demandas, aqui representadas em termos percentuais:

Canal	Demanda (em %)
Ouvidor Virtual (ouvidoria@tjdf.gov.br)	70%.
Alô Justiça Sistema 0800	21%
Selo justiça Carta pré-franqueada	7%
Outros Atendimento Pessoal, Fax, Carta comum.	2%

A agilidade e a fidedignidade das respostas no retorno ao usuário resultam em credibilidade, transparência e constroem uma imagem positiva da atividade e, conseqüentemente, do TJDFT.

Foram desenvolvidas e executadas as seguintes ações pela Ouvidoria-Geral, em 2004:

- ✓ Recebimento, cadastramento e pesquisa de **5.984** manifestações de usuários;
- ✓ Encaminhamento Formal de 318 ocorrências às unidades solucionadoras – 6% do total;
- ✓ Retorno efetivo aos usuários de **5.805** manifestações – 97% do total;
- ✓ Encerramento sem retorno de 65 manifestações, seja por absoluta insuficiência de dados, ou por inevitáveis intercorrências (telefone desligado, desconhecido no endereço, etc.);
- ✓ 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 TJDFT;
- ✓ Produção mensal de Relatórios, com dados estatísticos referentes às manifestações recebidas, disponibilizados na Intra e Internet;
- ✓ Atualização e aprimoramento da página virtual da Ouvidoria no site do TJDFT, na Intra e Internet, com informações sobre as atividades, esclarecimentos de dúvidas recorrentes e resultados mensais dos trabalhos do Setor;
- ✓ Envio mensal, por meio eletrônico (e-mail), do informativo denominado *Sabe o que estamos ouvindo por aqui?* a todas as autoridades e servidores da Casa, com dados estatísticos

que revelam a percepção do usuário sobre o TJDFT, ao tempo em que tenciona despertar o interesse do público interno pela atividade de ouvidoria, e mantê-lo informado dos resultados apresentados;

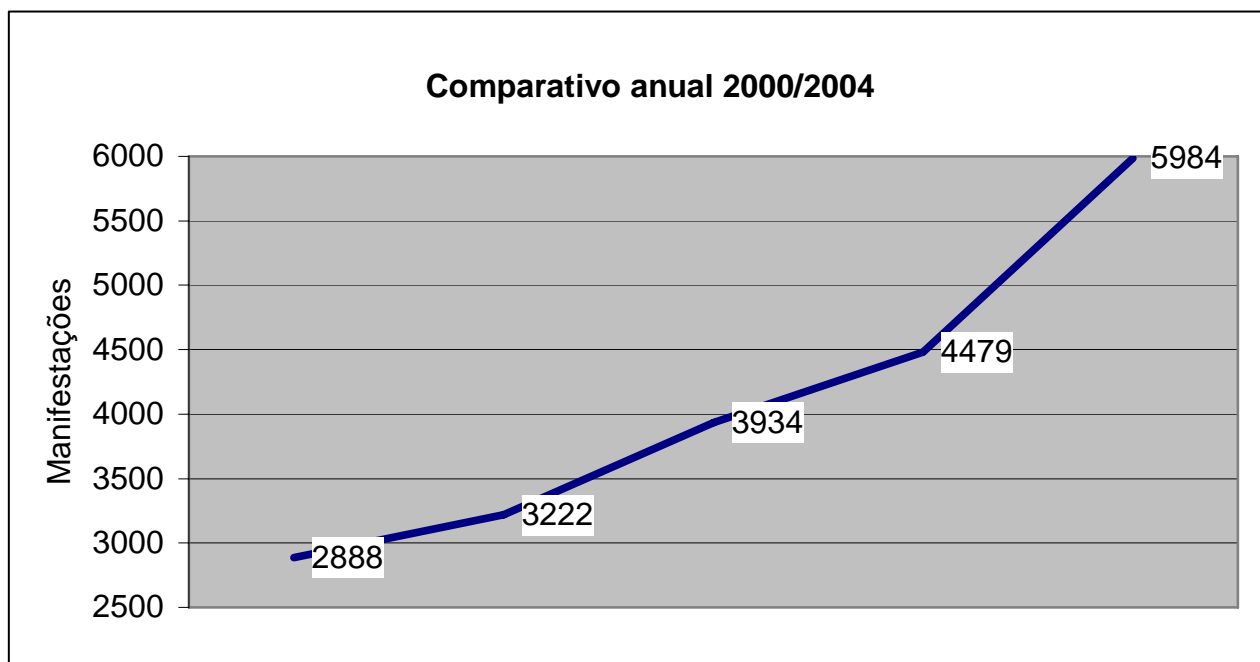
- ✓ Participação no I Colóquio Luso-Brasileiro de Ouvidoria e IX Encontro Nacional de Ouvidores, realizado em João Pessoa-PB, no período de 21 a 23/6/2004;
- ✓ Participação e Coordenação da I Oficina de Ouvidorias Judiciárias, realizada em 19 de novembro em São Paulo, sobre o tema “O PAPEL SOCIAL DAS OUVIDORIAS JUDICIÁRIAS”, onde assumimos uma posição de destaque no cenário nacional;
- ✓ Entrevista do Desembargador Ouvidor ao Programa Fórum Debate da TV Justiça, sobre o tema: "Ouvidoria do TJDFT - Instrumento de Cidadania", no dia 11/11/2004.
- ✓ Realização de pesquisa em todos os fóruns do DF, incluindo o Juizado Central Criminal e Juizados do Núcleo Bandeirante e Guará II, para fins de levantamento de dados junto ao jurisdicionado quanto ao atendimento nas Varas;
- ✓ Realização de visitas às Ouvidorias do Superior Tribunal de Justiça, Tribunal Superior do Trabalho, Tribunal de Contas da União e Governo do Distrito Federal, para troca de experiências e divulgação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TJDFT;
- ✓ Recepcionamos os representantes de várias Ouvidorias Judiciais, tais como TJRO, TJPI, TER-DF, MPDFT e outras, auxiliando-as na instalação dessa atividade em seus Tribunais;
- ✓ Visita aos gerentes responsáveis por diversos setores desta corte, com a finalidade de estreitar os laços da parceria celebrada entre a Ouvidoria e as entidades solucionadoras.

ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA

Dados estatísticos 2004

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 5.984

O total de manifestações apresentadas à Ouvidoria em 2004 revela um crescimento de 33% se comparado a 2003. O crescente número de atendimentos registrados na Ouvidoria desde a sua instalação (em 2000) é uma clara demonstração de que o usuário está consciente da importância de sua opinião sobre os serviços prestados pela Instituição. A figura abaixo demonstra a evolução:



Conforme dito anteriormente, os gráficos a seguir permitem-nos analisar os quantitativos da demanda mensal em 2003 e 2004, e, com base neles, perceber a mencionada evolução:

Gráfico I

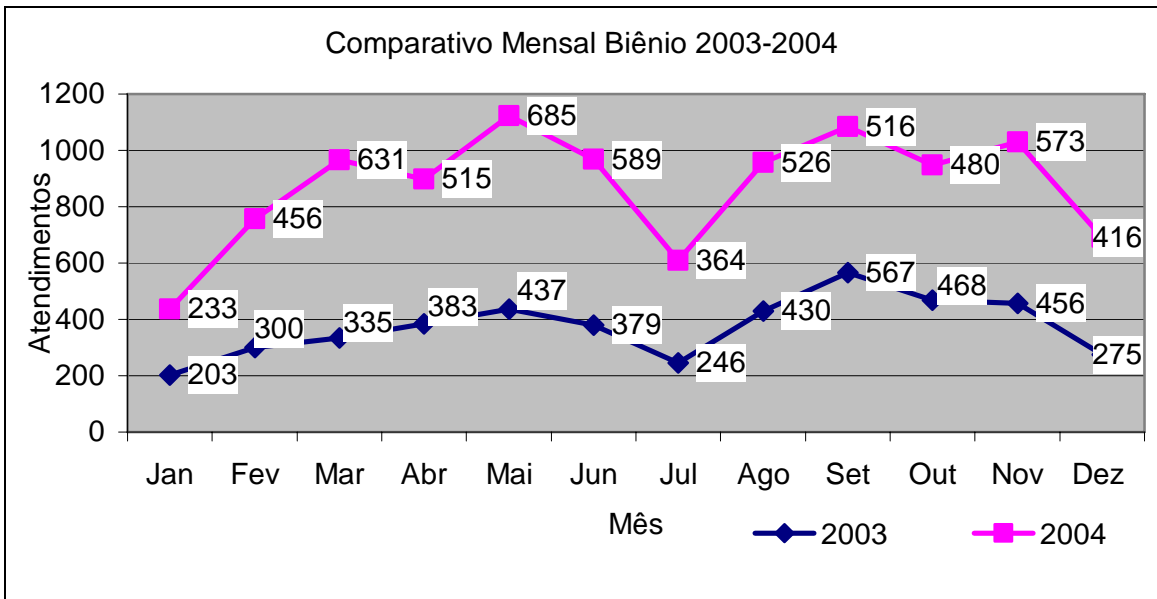
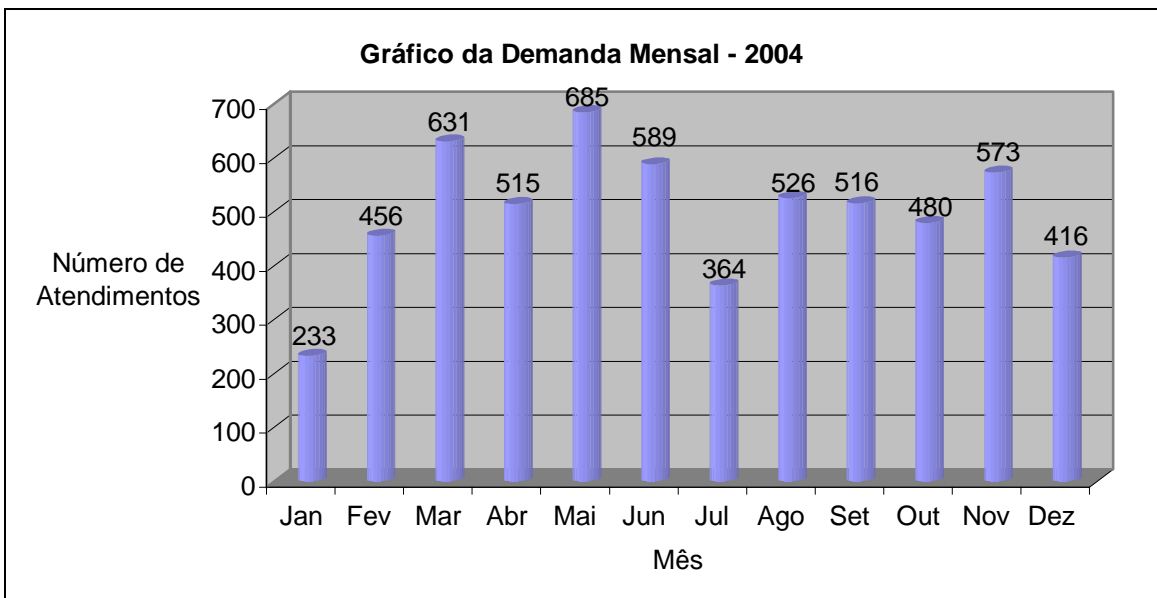


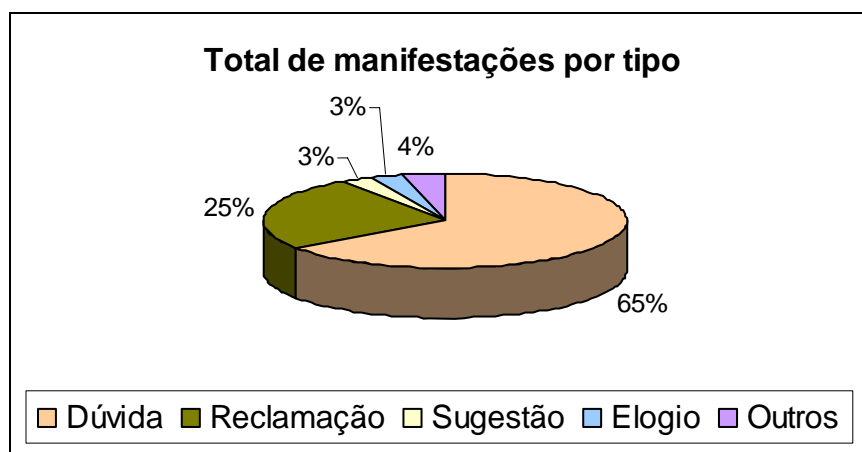
Gráfico II



Quanto ao TIPO e os CANAIS utilizados, as manifestações se apresentam conforme demonstram os quadros e gráficos abaixo:

Total de manifestações por tipo

DÚV	RECL	SUG	ELOG	OUTROS (Den./Solic/Desabafo s)	TOTAL
3909	1512	156	178	229	5984
65%	25%	3%	3%	4%	100%

Gráfico III

Como expusemos inicialmente, as dúvidas prevalecem sobre as demais manifestações trazidas à Ouvidoria. Pela experiência da atividade, o cidadão, ao receber a resposta aos seus questionamentos, percebe que sua reclamação, muitas vezes, resulta da desinformação sobre o funcionamento da estrutura judiciária e, assim, oportuniza ao órgão desfazer a imagem distorcida do Poder Judiciário e do TJDFDT decorrente desse desconhecimento.

As reclamações, que totalizam 25% dos atendimentos, apresentam-se como sinalizadores que vêm contribuir com o processo de melhoria dos serviços prestados pela Instituição. As reclamações que apontam ao TJDFDT o que, ao ver do usuário/jurisdicionado, funciona ineficientemente, são formalmente encaminhadas às unidades envolvidas para avaliação dos relatos e o estudo da possibilidade de ações corretivas. Em qualquer hipótese, ou seja, aproveitado ou não o relato, de tudo o usuário é cientificado.

Esse acolhimento da manifestação, a busca pela solução do problema e a comunicação das providências adotadas ou da impossibilidade de adotá-las têm revelado aos cidadãos a real disposição do TJDFDT em qualificar os serviços prestados.

Saliente-se que os cidadãos vêem o bom atendimento e a plena satisfação do usuário como um dever e o objetivo maior do órgão prestador do serviço público. Desse modo, o percentual de 3% de manifestações categorizadas como elogio representa um reconhecimento bastante razoável da excelência de alguns serviços.

O elogio é, de fato, um estímulo às equipes de trabalho e é por essa razão que o procedimento da Ouvidoria é SEMPRE de encaminhar a mensagem recebida à unidade/servidor elogiado e àquela de mais alto nível a que a mesma está subordinada. Além disso, elogios institucionais são enviados à Assessoria de Comunicação Social para divulgação nos canais competentes (Informativo, Últimas Notícias).

Quanto aos canais utilizados

O **Ouvidor-Virtual** é, sem dúvida, o canal de acesso mais utilizado, seguido do **Alô-Justiça**. Houve uma sensível redução na utilização do Selo-Justiça (carta pré-franqueada), disponível em todas as unidades judicantes, além dos Ofícios Extrajudiciais. Mesmo havendo facilidade no acesso a carta pré-franqueada, a elaboração de um texto escrito manualmente é trabalhoso para o cidadão que dispõe de acesso à Internet e, normalmente, a utiliza. Assim, o Selo-Justiça dá lugar à mensagem eletrônica e ao contato telefônico, meios ágeis e preferidos da comunicação atual. No entanto, permanecem os formulários disponíveis nas urnas instaladas nos saguões dos prédios nos fóruns do DF. A dinâmica que envolve as urnas coletoras instaladas nos fóruns demanda esforços de servidores da Ouvidoria na retirada periódica (semanal) dos selos e a freqüente reposição dos formulários disponíveis nas unidades judicantes.

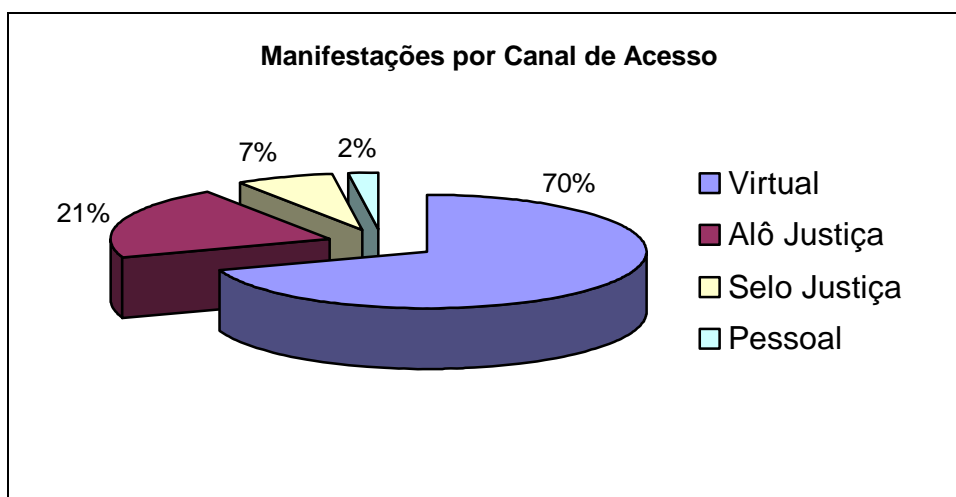
Nesse sentido, ressaltamos que a participação de todos os gerentes e servidores estimulando a utilização desse canal, reflete o nível de comprometimento das equipes das Varas e demais unidades

administrativas em saber como o cidadão vê o seu serviço. A postura e a determinação dos servidores em bem atender o público refletem a imagem da Instituição centrada em valorizar o papel do cidadão-participador no processo de melhoria dos serviços prestados.

A seguir, relacionamos a utilização dos canais, em termos percentuais:

Ouvidor VIRTUAL	Alô JUSTIÇA	SELO Justiça	OUTROS (carta, fax, atend.pessoal)	TOTAL
4172	1249	426	137	5984
70%	21%	7%	2%	100%

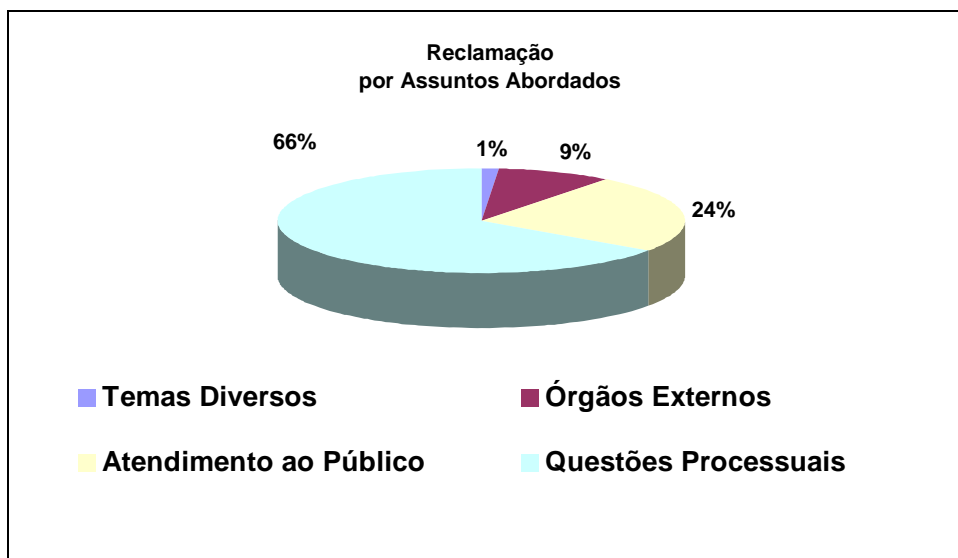
Valores percentuais aproximados



Relação tipo/assunto

Como dissemos, os dois tipos de manifestações mais apresentadas são as **dúvidas** e as **reclamações**. As questões processuais predominam em ambos os tipos, e estão direcionadas aos atrasos nos andamentos, incompreensão da linguagem utilizada na Internet, prazos, etc. Ressalte-se que o ATENDIMENTO AO PÚBLICO é objeto de 24% das reclamações, ponto que merece especial atenção, por estar ligado à visão funcional do processo, e não ao enfoque legal ou estrutural. Este último, mesmo quando impede que a ação tenha o

ritmo desejado, é facilmente explicável pela Ouvidoria, e compreensível pelo cidadão.



Quanto aos objetos das manifestações

A dinâmica no atendimento classifica as questões trazidas identificando-as, inicialmente, por tipo (Dúvida, Reclamação, Elogio, Sugestão e Outros), e as relaciona às unidades judicantes e/ou administrativas à qual a manifestação é dirigida. Em seguida, a manifestação é categorizada por “OBJETO”, que é o “assunto geral” a que diz respeito. Diversos questionamentos envolvem assuntos de setores e serviços exclusivos do TJDFRJ e, não raro, dirigem-se a órgãos que desempenham funções essenciais ao funcionamento da Justiça, como a OAB, Ministério Público e Defensoria Pública, os quais denominamos “órgãos externos”.

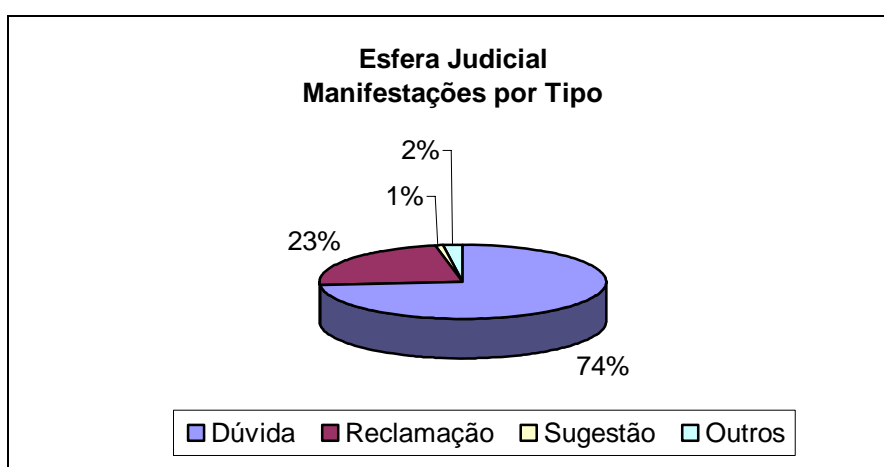
É compreensível que o cidadão volte-se a Ouvidoria desta Corte para expor assuntos pertinentes aos órgãos externos, visto que estes atuam junto às unidades do TJDFRJ para a efetiva prestação jurisdicional.

O quadro e gráfico a seguir registram esses resultados, e os relacionam por objeto.

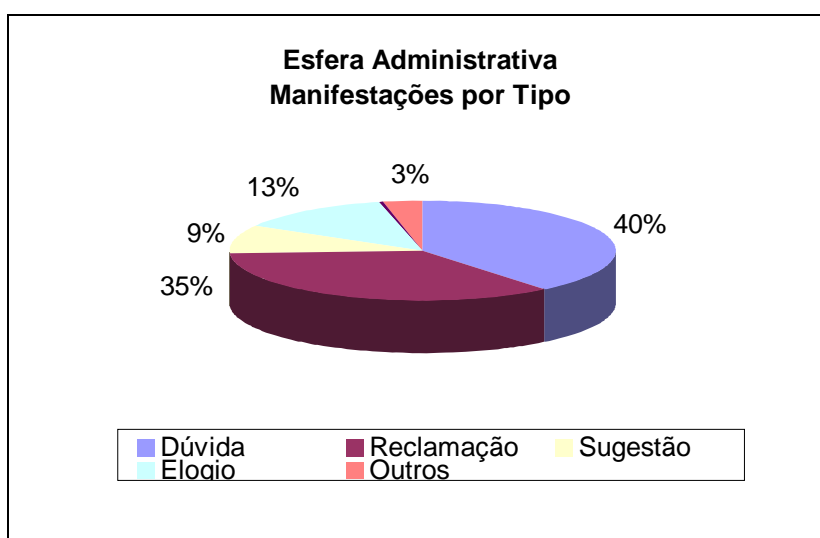
MANIFESTAÇÕES POR OBJETO				
ESFERA JUDICIAL	ESFERA ADMINISTRATIVA	ESFERA LEGISLATIVA	ÓRGÃO EXTERNO	TOTAL
4270	1048	49	417	5984
72%	17%	1%	7%	100%



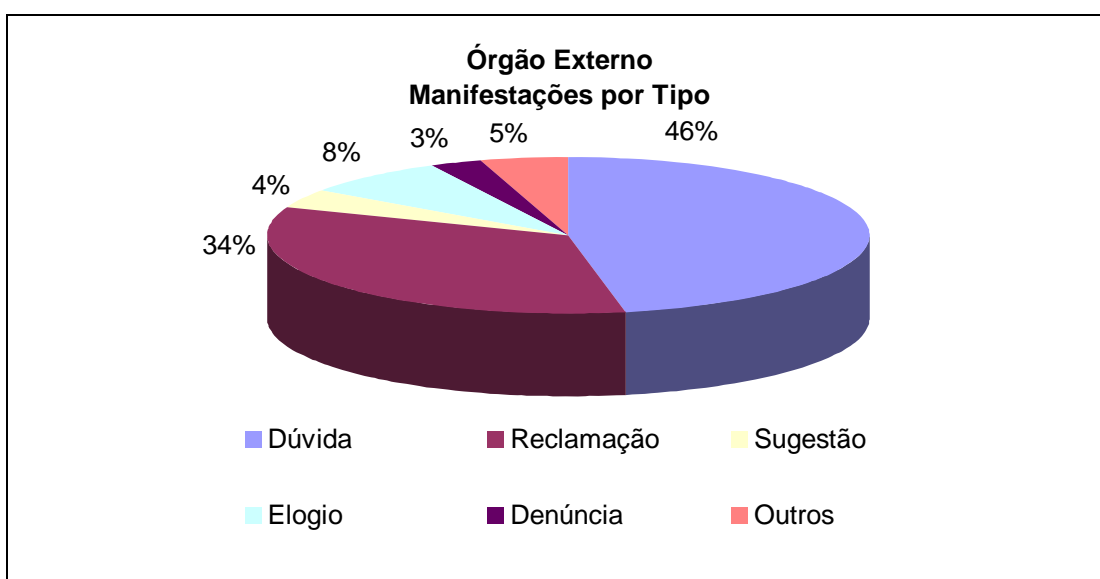
Os assuntos relacionados à área judicial são os mais demandados, e totalizam 72% dos atendimentos. O volume desta demanda justifica-se pela própria razão à qual se voltam as atividades do Órgão, e inclui trâmites processuais, prazos e termos técnicos que o jurisdicionado tem procurado conhecer, conforme se verifica nos gráficos a seguir.



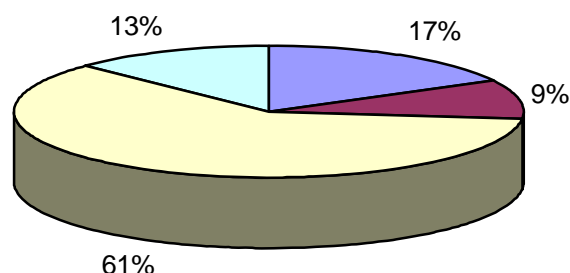
As manifestações dirigidas à **esfera administrativa** vêm em seguida, com 17% do total, e volta-se ao atendimento ao público interno e externo. Insere-se na área administrativa as questões de natureza gerencial, tais como as instalações físicas dos Fóruns, Varas e Cartórios, entre outros aspectos de alcance da área administrativa, conforme se verifica nos gráficos a seguir.



As manifestações dirigidas aos **órgãos externos** normalmente, estão voltadas a atividades próprias da OAB, Defensoria Pública, Cartórios Extrajudiciais, GDF, entre outros, conforme se verifica nos gráficos a seguir:



ÓRGÃOS EXTERNOS
Manifestações por Subobjeto



Outros Tribunais	Defensoria Pública
Cartórios Extrajudiciais	Outros Órgãos

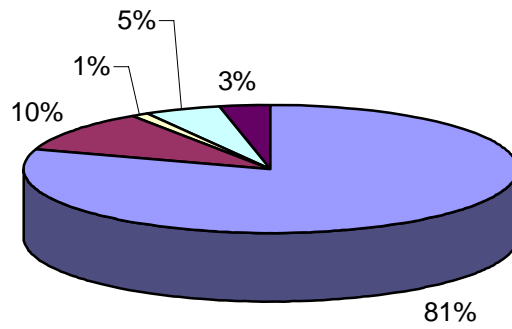
Relacionadas como **esfera legislativa** e **outros** estão as manifestações dos usuários que apresentam questões como consulta a legislação, proposta de mudança de lei, etc.

Relação tipo/objeto

Já classificadas por **tipo** e **objeto**, podemos ter um detalhamento das manifestações permitindo uma melhor visualização de como foram apresentadas na Ouvidoria Geral em 2004.

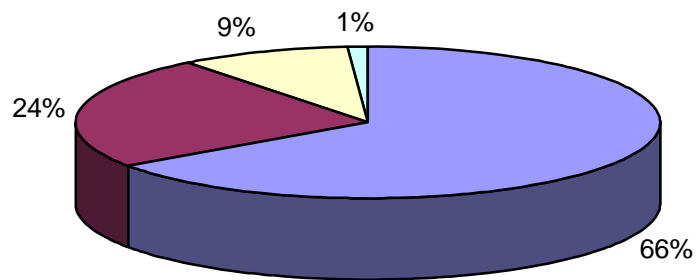
RELAÇÃO TIPO/OBJETO						
OBJETO/TIPO	Dúvida	Reclamação	Elogio	Denúncia	Sugestão	Outros
Esfera Judicial	3128	985	7	15	36	99
Esfera Administrativa	410	367	138	2	95	36
Esfera Legislativa	44	2	-	-	1	2
Órgão Externo	196	141	33	11	16	20
Outros	131	17	-	6	8	38
TOTAL	3.909	1.512	178	34	156	195

Dúvidas por objeto



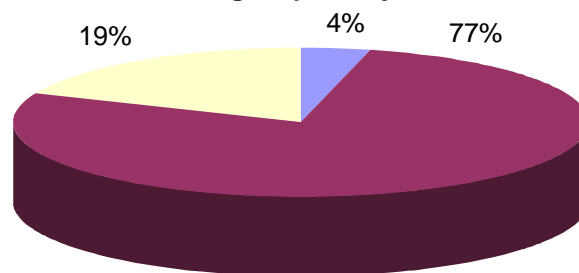
■ Esfera Judicial ■ Esfera Administrativa ■ Esfera Legislativa
■ Órgão Externo ■ Outros

Reclamações por objeto



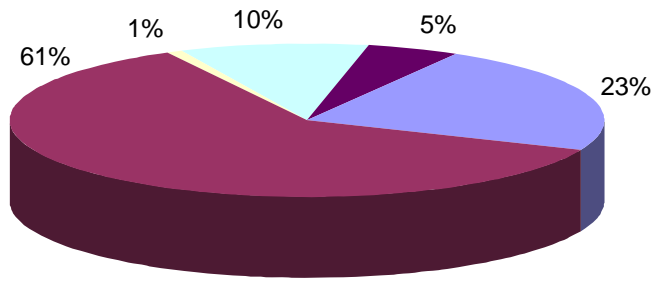
■ Esfera Judicial ■ Esfera Administrativa ■ Órgão Externo ■ Outros

Elogios por Objeto



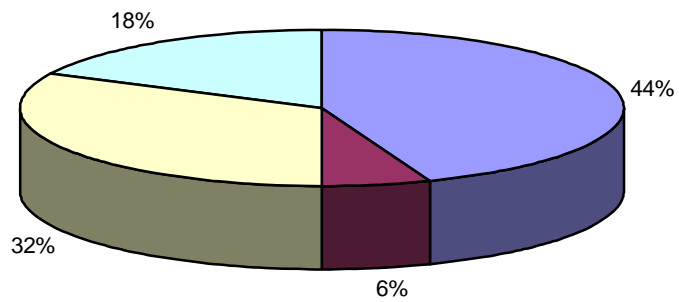
■ Esfera Judicial ■ Esfera Administrativa
■ Órgão Externo

Sugestões por Objeto



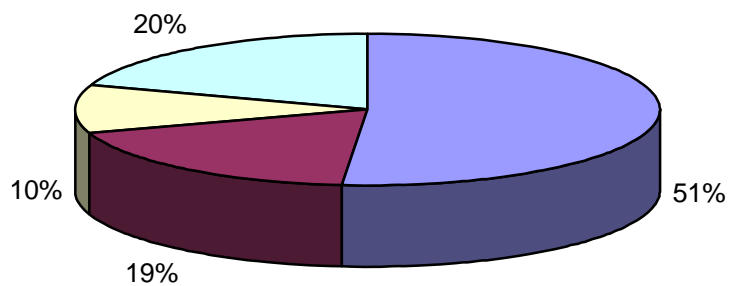
- Esfera Judicial
- Esfera Administrativa
- Esfera Legislativa
- Órgão Externo
- Outros

Denúncias por objeto



- Esfera Judicial
- Esfera Administrativa
- Órgão Externo
- Outros

Outros por objeto

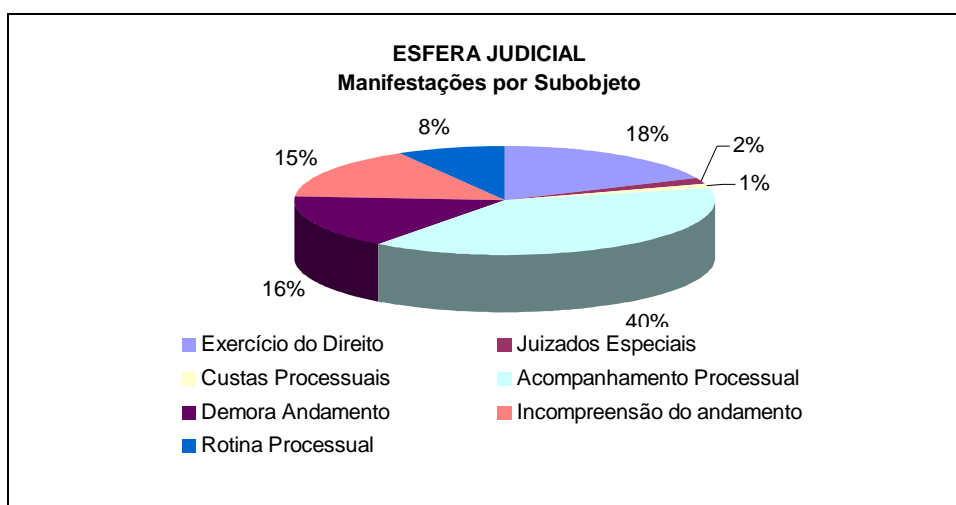


- Esfera Judicial
- Esfera Administrativa
- Órgão Externo
- Outros

Quanto aos subobjetos

Abaixo, demonstramos os assuntos mais abordados em cada esfera (objeto). Na Ouvidoria, eles são chamados subobjetos das manifestações.

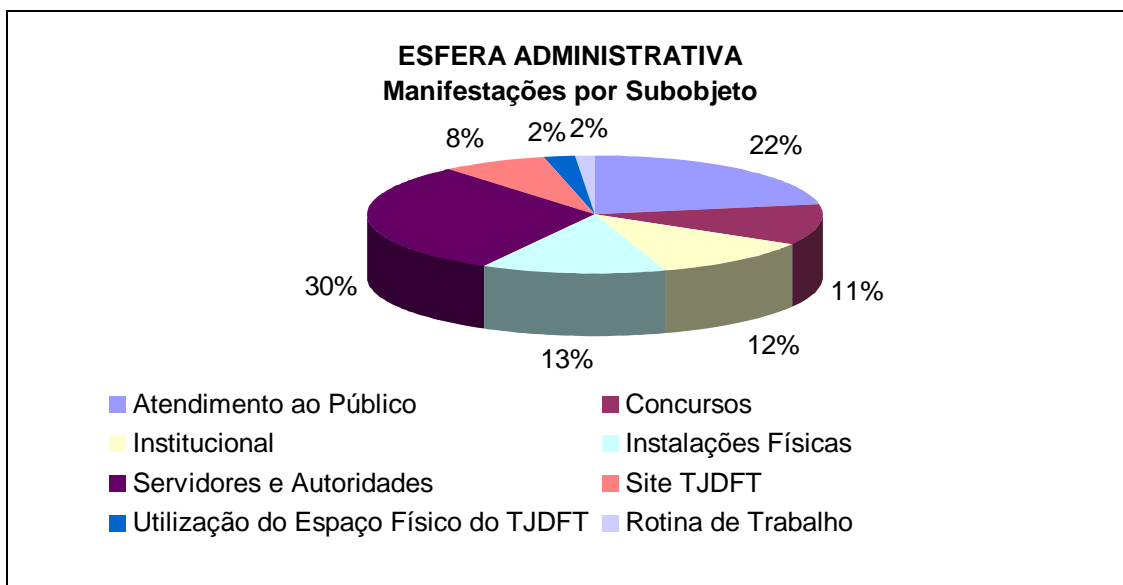
Manifestações relacionadas à ESFERA JUDICIAL (Relação Objeto/Subobjeto)		
Assunto	Nº de atendimentos	Percentual
Acompanhamento Processual	1661	40%
Exercício do Direito	785	18%
Demora Andamento	680	16%
Incompreensão do andamento	659	15%
Rotina Cartorária Proc	361	8%
Juizados Especiais	68	2%
Custas Processuais	56	1%



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 TJDF, 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.

Manifestações relacionadas à ESFERA ADMINISTRATIVA (Relação OBJETO/Subobjeto)		
Assunto	Quantidade	Percentual
Servidores e Autoridades	324	30%
Atendimento ao Público	232	22%
Instalações Físicas	136	13%
Institucional	122	12%
Concursos	117	11%
Site TJDFT	80	8%
Rotina Processual	16	2%
Utilização de espaços físicos do TJDT	21	2%
TOTAL	1048	100%



Observa-se que o item **Servidores e Autoridades** foi o mais demandado com um percentual de 30% e, em seguida, vem o Atendimento ao Público com 22% do total. Na verdade, ambos estão relacionados a Atendimento ao Público, totalizando 52% das manifestações, e revelam uma participação do cidadão em buscar sempre mais um atendimento qualificado. O direcionamento das manifestações aos demais itens evidenciam que, a despeito das questões legais que comprometem a imagem do Judiciário, pretensões como maior conforto para a espera (espaços físicos), melhor atendimento, mais pontualidade nos atos judiciais a que são intimados, e maior clareza nas informações disponíveis são anseios que o jurisdicionado traz à Ouvidoria como participante ativo do processo de melhoria dos serviços.

Manifestações relacionadas à ESFERA LEGISLATIVA (Relação OBJETO/Subobjeto)		
Assunto	Quantidade	Percentual
Consulta à Legislação	45	91%
Mudança Lei	4	9%
TOTAL	49	100%

Embora pequena, a quantidade de registros relacionados com assuntos legislativos, revela a crença equivocada na possibilidade de o Poder Judiciário ou o TJDFR 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.

Manifestações relacionadas a ÓRGÃOS EXTERNOS (Relação OBJETO/Subobjeto)		
Assunto	Quantidade	Percentual
Cartórios Extrajudiciais	235	61%
Outros Tribunais	67	17%
Outros Órgãos	49	13%
Defensoria Pública	36	9%
TOTAL	387	100%

Questões referentes a órgãos externos, tanto auxiliares do Judiciário como pertencentes aos outros Poderes, representaram esse ano **7%** da demanda, ou seja, 7 pontos percentuais a menos que no ano anterior. A conduta da Ouvidoria ao tratar os casos em que não se observa relação direta da matéria apresentada pelo usuário com os serviços do TJDFR, 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.

OUTROS (desabafos)	
Solicitações Diversas	230
TOTAL	230

Dinâmica de encerramento

A seguir, apresentamos a dinâmica adotada pela Ouvidoria com relação às ocorrências recebidas no Setor.

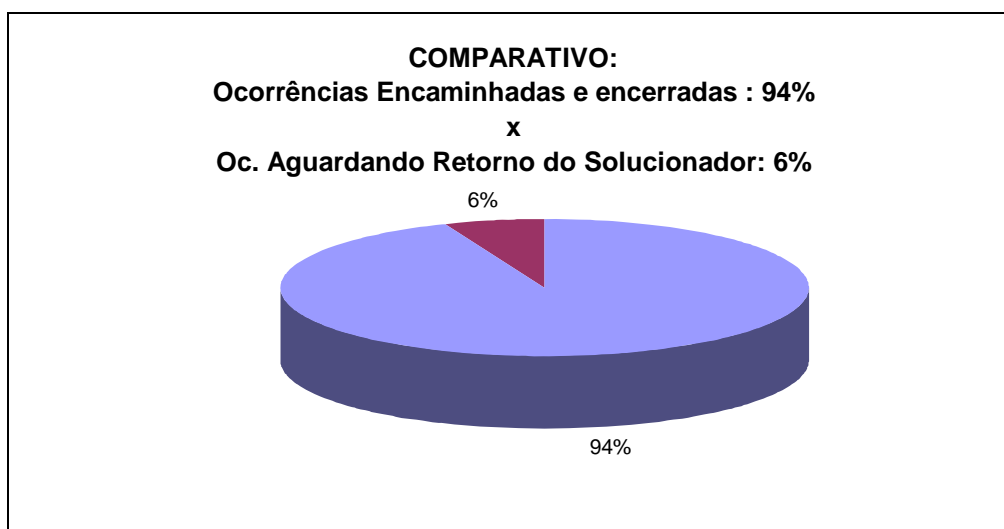
DINÂMICA ADOTADA com relação às manifestações		
Providência	Quantidade	Percentual
Pesquisadas, respondidas e encerradas na Ouvidoria	5668	94%
Encaminhadas formalmente às unidades solucionadoras	316	6%
TOTAL	5984	100%

Importante ressaltar que a credibilidade do serviço de Ouvidoria está intimamente relacionada à agilidade e efetividade do retorno. A melhoria no relacionamento entre a Ouvidoria e as unidades solucionadoras resulta em agilidade no fluxo das informações de apoio às respostas aos problemas apontados pelo usuário, reduzindo sobremaneira a necessidade de formalizar encaminhamentos para apresentar as questões levantadas, e vemos minimizada a burocracia que tanto impede a agilidade do retorno. Sistemáticamente, mesmo que resulte em encaminhamento formal, o procedimento da Ouvidoria é contatar por meio telefônico ou eletrônico o gerente da unidade responsável pela informação.

Verifica-se que apenas 6% das ocorrências encaminhadas às unidades solucionadoras em 2004, continuam pendentes de resposta. O elevado número de retorno às questões apresentadas em 2004 mostra-se efetivo, com um percentual de 94% dos casos.

Importante lembrar 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 Ouvidoria tem uma dinâmica própria no trato das manifestações do usuário, voltada à agilidade na solução do problema por ele apontado. Buscar resolver a questão apresentada de modo a fortalecer a atividade de ouvidoria é sinalizar ao cidadão que ele possui um “representante” dentro da Instituição. Nem sempre é possível para o solucionador (por impedimentos legais, estruturais ou mesmo orçamentários) promover a solução imediata. No entanto, a Ouvidoria se propõe a contatar o usuário, no menor espaço de tempo possível, dando-lhe o retorno, quando possível, com a solução do problema apresentado ou com os esclarecimentos acerca da impossibilidade de atendê-lo. Assim, a atividade de Ouvidoria conquista a credibilidade almejada. De sua parte, o cidadão é receptivo mesmo quando o retorno não lhe parece favorável, e manifesta-se agradecido por ter sido ouvido,

porque sua manifestação recebeu a atenção que esperava. Satisfeito, o cidadão multiplica a outros a firme disposição do TJDF em dar solução aos problemas apontados, sempre com amparo na lei, e promover melhorias para melhor atendê-lo.

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Relacionamos, abaixo, algumas manifestações do cidadão que revelam sua percepção quanto ao atendimento recebido na Ouvidoria:

(13/02/2004) "Gostaria de agradecer os préstimos prestados por esta Ouvidoria no sentido de, ao formalizar minha reclamação no que tange ao referido processo supra mencionado, o Sr. Oficial de Justiça BRANDÃO veio a me esclarecer o que se tratava a referida solicitação no dia de ontem (12/02/2004) e entregou-me pessoalmente a referida intimação do processo do qual faço parte. Importante tal atitude da Ouvidoria, que faz sentir a quem procura solucionar uma lide que o seu problema está sendo analisado criteriosamente". Harley Soares de Sousa

(17/03/2004) "Gostaria de agradecer e demonstrar o meu grande contentamento por ter sido atendido com tanta presteza e rapidez pela ouvidoria do TJDF, estarei tomando a devida orientação no sentido de resolver o meu problema". Aduino Figueiredo Rocha

(31/03/2004) "Muito agradecido pela atenção dispensada! Louvável, muito louvável, ou melhor, imprescindível o trabalho dessa douta e ilustre Ouvidoria! Mais uma vez, muito obrigado!" José Francisco Leite

(12/04/2004) "Senhores Ouvidores,

O atendimento prestado por essa Ouvidoria é algo que merece destaque e o nosso reconhecimento. Não posso deixar de parabenizá-los. Em consulta anterior fui prontamente atendida com qualidade por parte do atendente e rigorosa qualidade no tempo de resposta". Maria Cleide Vieira

(12/04/2004) "Tenho feito contato com esse Tribunal para fins de acompanhamento de processo que tramita na Vara de Família.

Em geral, os contatos que fazemos com instituições públicas resultam em insatisfações, pois além de falta de preparo dos atendentes, há também um descontrole nos processos, resultando em informações incorretas.

O atendimento que me foi dispensado por parte desse Tribunal, causou-me imensa surpresa.

Cadastrei-me para fins de acompanhamento do processo de meu interesse.

Quando o fiz, não acreditava que o sistema funcionasse e que de fato me repassassem informações sobre o andamento do mesmo. Além de funcionar, o faz de forma automática. Essa foi à primeira surpresa.

Na seqüência, passei um e-mail para a Ouvidora, consultando sobre os próximos passos do processo, e aí tive a 2ª surpresa: No mesmo dia fui atendida. 3ª Surpresa: uma assistente dessa Casa, deu a resposta por telefone (Atendimento personalizado). Como eu não estava em casa deixou a resposta com minha filha. Finalizou o atendimento dizendo: Estamos à disposição, qualquer dúvida vocês podem retornar.

Passei um novo e-mail: 4ª Surpresa: desta vez a atendente (Ana Paula) telefonou, nesta data, para o meu trabalho.

Atendimento cordial e educado. Tive oportunidade de fazer outras perguntas e, é claro, mais uma vez fiquei muito impressionada com a qualidade do atendimento.

A Qualidade a que me refiro está relacionada à resposta dada (dar a resposta é demonstrar respeito ao cidadão); tempo de resposta

(imediate); preparo da atendente (educação, profissionalismo e bem informada).

É claro que o processo não foi agilizado em razão desses contatos, nem essa era a minha intenção, mas a minha consulta foi atendida e essa Instituição além de me surpreender me emocionou.

A resposta verbal, para essas situações, a meu ver, possibilita a agilização do processo de atendimento, evita gastos com tecnologia, evita mal entendidos, personaliza o atendimento e humaniza pessoas e Instituições.

Parabéns TJDF". Maria Cleide Vieira

(20/04/2004) "Recebi o e-mail. Obrigada pela atenção. Fui atendida com exatidão sobre a minha dúvida.

Estão de parabéns e fiquei muito surpresa com o grau de eficiência e presteza em que se encontra este tribunal e seus funcionários. É muito bom poder dispor deste serviço via on-line." Andréa Mello

(05/05/2004) "Prezada senhora,

Sinceramente, estou surpreso com o atendimento que me foi dispensado nesta Ouvidoria. É confortante saber que há um setor tão humanista dentro do TJDF. Meu problema já foi resolvido, ontem mesmo, no mesmo dia que fiz a solicitação.

Parabéns pelo trabalho. Hoje me sinto mais respeitado como cidadão e vejo que nem todos os impostos que pago são em vão.

Muito obrigado!" Leonardo Guimarães Vilela

(10/05/2004) "Bom, quero dizer que depois das reclamações feitas á ouvidoria, o processo começou a andar. Mais desta vez, venho pedir desculpas por ter sido ignorante e precipitado, mais era porque eu estava muito descrente com o judiciário num todo, mas no fundo eu ainda tinha esperança de que alguém poderia me dar uma esperança, e para minha maior surpresa a ouvidoria me fez sentir como um verdadeiro cidadão, e quando tive respostas, eu me senti muito

valorizado e me fez acreditar que a ouvidoria realmente existe e que mostra interesse em resolver os problemas dos cidadãos. Quero mais uma vez parabenizar a todos que trabalham na ouvidoria pelo empenho, dedicação e o carinho que tem com as pessoas que a procuram. Isso reavivou a minha confiança no judiciário". Ivisson Tagliaferro Barros da Fonseca

(29/09/2004) "Muito obrigado pelo retorno.

Aliás, a atenção demonstrada faz-me reiterar a avaliação inicial, parabenizando toda a equipe dessa Ouvidoria. Sucesso". Claudismar Zupiroli

(09/07/2004) "Senhores,

gostaria de deixar registrado a satisfação de um simples cliente. Eu já tive que recorrer a muitas ouvidorias. No entanto, a única ouvidoria que consegui resposta em tempo hábil, precisa, respeitosa foi essa ouvidoria. Meus parabéns pelo ótimo serviço prestado". Daniel Brasil

(21/09/2004) "Queria apresentar meu elogio ao atendimento desde órgão, pois fiz um pergunta e fui prontamente respondido e senti o interesse dos atendentes em apresentar soluções. Muito obrigado". Daniel Marcos de Oliveira Silva

(21/09/2004) "Prezados funcionários da Ouvidoria,

Fiquei, deveras, impressionado com o profissionalismo dos senhores, referimo-me a resposta que me deram, sobre o meu inconformismo em relação ao andamento do Processo nº 16987/97.

Confesso, que diante de tanta elegância e respeito, fiquei até envergonhado por ter sido agressivo na minha manifestação.

Se a minha consideração e admiração por esta valorosa instituição era grande, agora aumentou muito mais, pois os senhores explicaram de maneira simples e objetiva os grandes males que afligem o Poder Judiciário.

Queiram aceitar minhas escusas, por ter sido de certa forma agressivo com os senhores, que não têm culpa nenhuma no "cartório", pelo contrário estão tentando amenizar os sofrimentos dos jurisdicionados, especialmente dos "descamisados". Um grande abraço". Jaime Jerônimo Ferreira

(22/11/2004) "Primeiramente desejo que este encontre todos os nossos queridos desembargadores, ouvidor, juizes e funcionários deste TJDFR, com saúde e felicidades;

Venho através deste elogiar o ouvidor e todos os seus assessores e toda a equipe deste; haja vista que eu pedi a este para dar baixa da Internet no serviço de consulta a processos deste conceituado TJDFR porque eu já tinha pago a justiça; no que fui atendido; e eu adorei a administração do ouvidor e de vossos assessores e de vossas equipes, rápida, eficiente, competente e acima de tudo ágil e trabalham com muita responsabilidade; e, que em alguns outros órgãos não acontece o mesmo.

Eu gostaria também de elogiar a direção do TJDFR no que tange a reconstrução do prédio; foi ótimo, e, mais segurança, e, prevenção de acidentes para todos; apesar de o TJDFR não ter verbas para efetuar estas obras; com um pouquinho de jeito o Governo federal e o GDF vão conseguir esta verba para a reconstrução deste prédio com fé em Deus; porque a população não pode viver sem o nosso prédio do TJDFR e sem os nossos queridos desembargadores, juizes e funcionários.

Gostaria também, ao mesmo tempo, elogiar o diretor de informática, seus assessores e todas as vossas equipes de informática pelos vossos trabalhos competentes e acima de tudo com muita segurança e responsabilidades e, que sirva de exemplos para outras repartições publicas do país; e também trabalham com muita rapidez e presteza; nunca vi o site do TJDFR fora do ar ou com problemas nos finais de semana, feriados ou outros dias. Trabalham com muita atenção segurança e presteza.

Sem mais para o presente, desde já agradeço as vossas excelências".
Aníbal de Jesus

(15/12/2004) "Agradeço a atenção em me responder. Isto mostra que existem pessoas capacitadas a nos ajudar a resolver questões, para nós, tão importantes. Espero que a justiça em nosso país melhore sempre e que ela possa se espelhar na justiça de Deus nosso único e fiel Salvador. Que Deus os abençoe e os ajude a praticar a verdadeira justiça.

Mais uma vez, obrigada.

Aproveito para informar que o processo já progrediu e parece-me que está chegando ao final, espero que feliz". Cristina Mara Fonseca Sousa

Enquetes realizadas em 2004

Além do recebimento, cadastramento e pesquisa das manifestações apresentadas pelos usuários, como definido no inciso VII, do Artigo 3º, da Resolução nº 003 de março de 2000, a Ouvidoria realizou enquete no site da Ouvidoria para avaliar o nível de confiança do público em relação ao Juiz de Direito na condução do processo judicial.

Na sua avaliação, na condução do processo judicial o Juiz de Direito é uma autoridade:

INTRANET (27 votos)

INTERNET (905 votos)

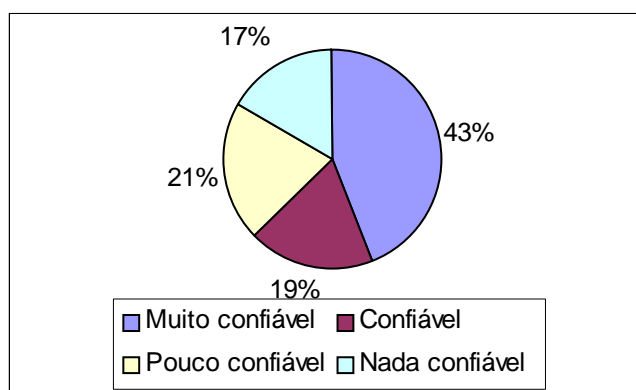
Total: 932 votos (3,1 votos/dia)

Muito confiável 364 = 43%

Confiável 156 = 19%

Pouco confiável 174 = 21%

Nada confiável 138 = 17%



COMENTÁRIOS FINAIS

A Ouvidoria-Geral do TJDFT, mais uma vez, procurou registrar no Relatório de Atividades Anual – 2004 – uma síntese dos trabalhos desenvolvidos no setor, ilustrando através de gráficos e tabelas os dados estatísticos dos atendimentos realizados e mostrando de forma detalhada o procedimento adotado no processamento das manifestações apresentadas pelos usuários desta corte.

Esperamos ter contribuído para a melhoria da imagem do Tribunal, através do aprimoramento da qualidade dos serviços prestados à sociedade, esperançosos de ter alcançado à satisfação dos nossos usuários.

Brasília, 07 de dezembro de 2004.