

OUVIDORIA-GERAL
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2006

S U M Á R I O

Introdução----- 02

1ª Parte

Histórico----- 03
Procedimentos (Métodos) ----- 04
Dados Estatísticos Condensados----- 06
Realizações ----- 11

2ª Parte

Evolução número de atendimentos-----13
Manifestações por Tipo----- 14
Comparativo Dúvidas 2000/2006----- 15
Manifestações por Canal-----17
Comparativo Anual 2000/2006-----18
Manifestações por Objeto----- 18
Manifestações por Subobjetos-----21
Relação Tipo/Objeto-----25
Relação Tipo/Subobjeto-----27
Relação Tipo/Esfera----- 33
Relação Tipo/Canal----- 34
Quanto ao Encerramento das Manifestações----- 35
Reestruturação da Ouvidoria -----37
Alô TJ por assunto----- 39
Percepção dos Usuários----- 39
Metas para 2007----- 43
Comentários Finais----- 44

INTRODUÇÃO

Atendendo ao disposto no Artigo 12 da Estrutura Organizacional da Secretaria do TJDFT, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios apresenta o seu Relatório de atividades desenvolvidas no exercício de 2006.

Elaborado em duas fases distintas, com vistas a facilitar a leitura, o presente relato irá apresentar as realizações do Setor no período mencionado, bem como demonstrar quantitativa e qualitativamente, por meio de gráficos, tabelas e comentários, as manifestações registradas no Sistema de Acompanhamento das Ocorrências da Ouvidoria - SISOUV.

A primeira fase, dissertativa, traduz 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 apresentados em 2006, de modo a permitir à Administração um panorama de como o cidadão vê o TJDFT.

1ª PARTE

Histórico

Atribuição, Missão, Relacionamento.

A Ouvidoria-Geral, oficialmente instituída no ano de 2000 por meio da Resolução nº 3, de 27 de março, do Pleno Administrativo, 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 “tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo TJDF e, com base nela, colaborar para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

Em seu formato institucional, a Ouvidoria não foi concebida como unidade efetiva e participativa na solução concreta das demandas apresentadas ao TJDF. Sua atuação é de recepcionar e sistematizar as manifestações do público usuário buscando a solução dos problemas apontados junto às diversas unidades solucionadoras, judicantes ou administrativas, que possuem competência para analisar a questão proposta.

Por sua vez, as unidades solucionadoras, cada dia mais, internalizam a atividade de Ouvidoria como ferramenta edificante do trabalho que desenvolvem e oportunizam as manifestações para aprimorá-lo. Em função dessa correta visão, melhora também, a cada ano, o relacionamento entre a Ouvidoria e demais unidades da Casa - conquista resultante de um permanente esforço na sedimentação da imagem construtiva da atividade, bem como do correto entendimento sobre o verdadeiro papel das Ouvidorias Públicas.

Com vistas a aprimorar o atendimento prestado ao público externo e ampliar o canal de comunicação oferecido, o TJDF, em 2006, deu um importantíssimo passo implantando em sua Ouvidoria-Geral o serviço Alô TJ. Por intermédio desse serviço, o cidadão obtém diversas informações institucionais, inclusive, sobre andamentos processuais. Esse procedimento teve o condão de desafogar os

corredores e balcões das Varas, haja vista que o Provimento Geral da Corregedoria veda o fornecimento do andamento processual, via telefone pelos Ofícios. Diante disso, a única alternativa restante ao jurisdicionado sem acesso à tecnologia da informação era vir pessoalmente aos balcões das Varas do TJDF. Com a publicação da Portaria GPR 274 de 2006, que reestrutura a Ouvidoria-Geral com base no Projeto de Modernização dos Serviços da Ouvidoria-Geral – PROMOUV, o usuário passa a ter acesso a essa informação gratuitamente pelo sistema 0800 da Ouvidoria Geral.

PROCEDIMENTOS

Método de Trabalho

As manifestações apresentadas pelos cidadãos à Ouvidoria Geral são recepcionadas por meio dos seus principais canais: Alô TJ (informações institucionais), Alô-Justiça (Sistema 0800), Selo-Justiça (Formulário pré-selado) e Ouvidor-Virtual (formulário disponível no site do TJDF). Embora possíveis, os atendimentos pessoais, por carta e fax, constituem-se em expressiva minoria.

As demandas recebidas pelo Alô TJ são, em sua maioria, respondidas prontamente. Por meio de um mapeamento de todas as informações institucionais disponíveis em cada página do ‘site’ do TJDF na Internet, a Ouvidoria é capaz de, em poucos segundos, localizar a orientação pretendida pelo cidadão. Além disso, é possível promover o levantamento estatístico de todas essas ligações, com a produção de relatórios sobre os assuntos demandados.

Nos poucos casos em que, via ALÔ TJ, não é possível fornecer de pronto a resposta ao cidadão, a manifestação é cadastrada e repassada ao SERCOU – Serviço Central de Ouvidoria - que providencia a pesquisa, o retorno ao usuário no prazo máximo de 48 horas e, se e quando for o caso, a inclusão da informação no ALO TJ.

Embora não cadastradas, as manifestações recebidas via ALÔ TJ são registradas quantitativamente no Sistema (SISOUV). Entretanto, as ocorrências direcionadas ao SERCOU – Serviço Central de Ouvidoria, são cadastradas e armazenadas em um banco de dados informatizado, o que permite o acompanhamento do andamento dos trabalhos por todos os servidores que atuam no atendimento ao cidadão. O cadastramento capacita o Sistema a produzir

relatórios quantitativos de consultas por assunto, por demandante, por área, por “termo” utilizado, etc.

Recebida a manifestação, após a qualificação do manifestante (com dados eletivos que permitem delinear posteriormente o perfil dos usuários), as ocorrências recebidas pelos canais Selo e Alô Justiça são transcritas de forma resumida para o banco de dados e recebem um número seqüencial. As que chegam via Ouvidor-Virtual (email ou formulário eletrônico) já caem direto no Sistema informatizado, recebendo o número seqüencial imediatamente disponível.

Todas as manifestações são lidas, analisadas e (re)categorizadas quanto a tipo (reclamação, dúvida, sugestão, elogio, denúncia), objeto (judicial, administrativo, legislativo, outros), assunto (demora andamento, atendimento público, concurso, etc.), área (setor a que se refere a manifestação).

Após a leitura e análise do conteúdo da manifestação, é feita uma criteriosa pesquisa que permita, inicialmente, fornecer no menor espaço de tempo possível, uma resposta ao usuário manifestante com a solução de seu problema. Para tanto, o contato com as unidades solucionadoras é feito informalmente e, nas hipóteses em que é necessário posicionamento formal da unidade, faz-se o encaminhamento por escrito. De todo o modo, por oportuno, a Ouvidoria cuida também de propor Ações Administrativas que venham a eliminar ou minimizar os problemas apontados, evitando, assim, outras manifestações sobre os mesmos assuntos.

Assuntos cuja competência não seja da Ouvidoria-Geral ou mesmo do Tribunal de Justiça, são esclarecidos de modo a fornecer a maior quantidade possível de informações que permitam ao usuário buscar a unidade ou órgão competente para solucionar seu problema, ou, sempre que é possível, o direcionamento imediato da proposição ao setor ou órgão competente.

95% das manifestações são respondidas num prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas). Os 5% restantes, dada a complexidade e exigência de estudo ou apuração de responsabilidades, são encaminhadas formalmente aos setores solucionadores e, perante o usuário, a Ouvidoria assume o compromisso de cobrar as providências adotadas quanto ao caso ou as razões da impossibilidade de adotá-las.

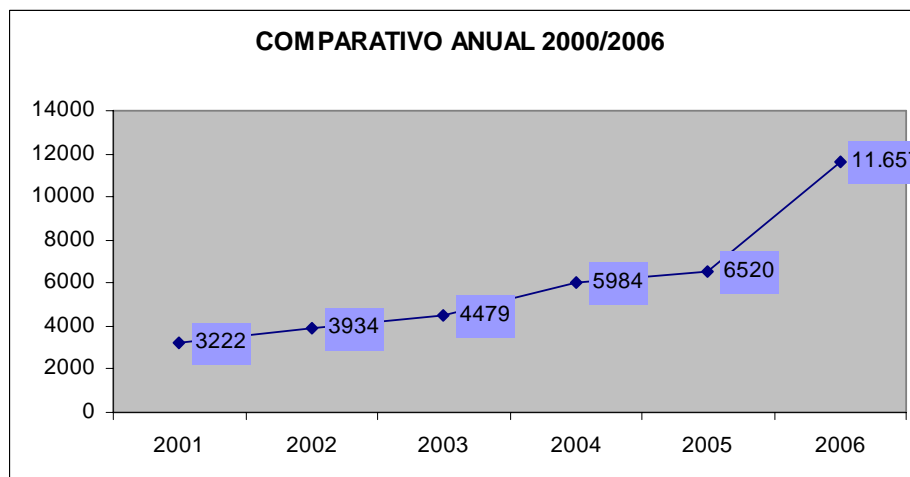
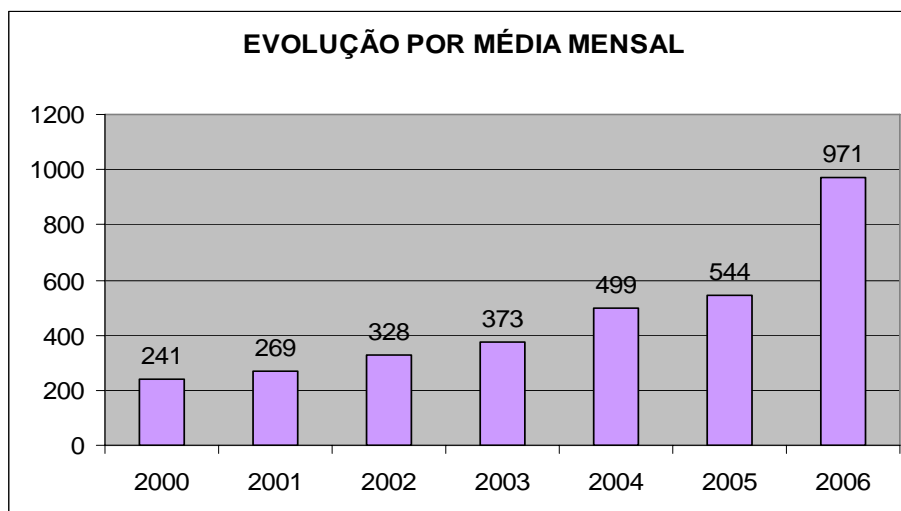
A equipe da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, uma Coordenadora, dez Assistentes, dez Teleatendentes e dois estagiários, que fazem atendimento presencial das 8 às 20 horas dos dias úteis. Nos finais de semana e feriados, bem como entre 20 e 8 horas dos dias úteis, o atendimento é feito virtual ou eletronicamente.

DADOS ESTATÍSTICOS CONDENSADOS

TOTAL DAS MANIFESTAÇÕES: 11.657

QUANTO AO CRESCIMENTO DA UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA:

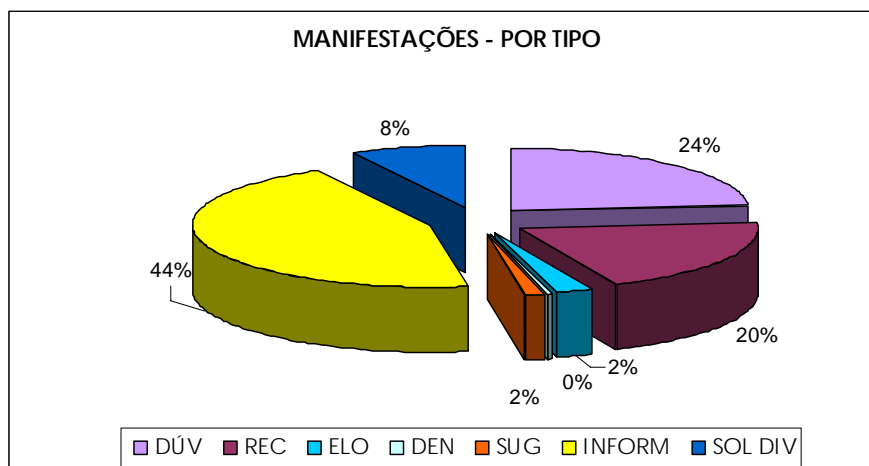
Ano	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Média Mensal	241	269	328	373	499	543	971



QUANTO AO TIPO DE MANIFESTAÇÃO

TIPO	DÚV	REC	ELO	DEN	SUG	SOL DIV	INF.	TOTAL
QUANTIDADE	2.759	2.294	275	35	179	920	5.195	11.657
PERCENTUAL	23%	20%	3%	1%	2%	7%	44%	100%

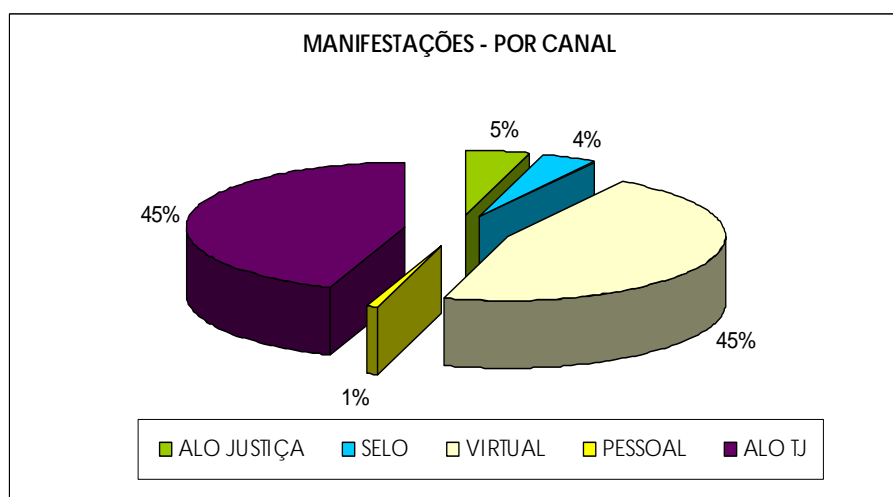
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



QUANTO AO CANAL UTILIZADO

CANAL	ALO JUST	SELO	VIRTUAL	PESSOAL	ALO TJ	TOTAL
QUANTIDADE	558	479	5.326	99	5.195	11.657
PERCENTUAL	5%	4%	46%	1%	44%	100%

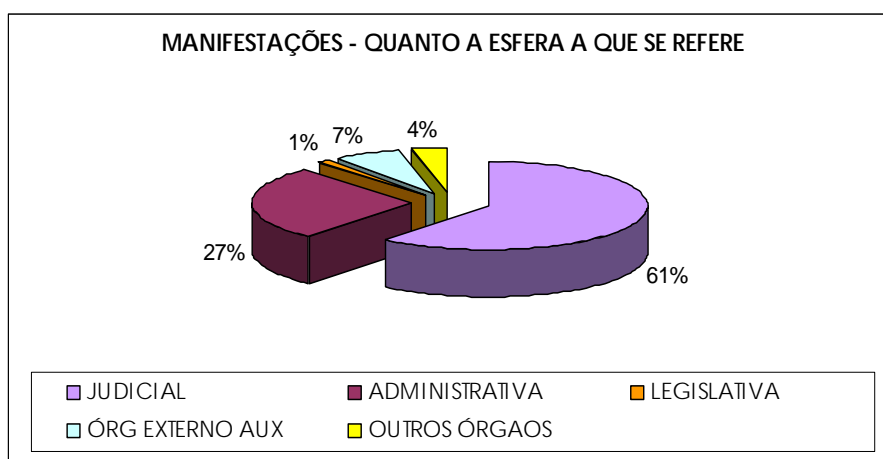
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



QUANTO À ESFERA/OBJETO A QUE SE REFERE A MANIFESTAÇÃO

ESFERA	JUDIC	ADMIN	LEGISL	ORG EXT	OUTROS	TOTAL
QUANTIDADE	3.957	1.748	90	435	232	6.462
PERCENTUAL	61%	27%	1%	7%	4%	100%

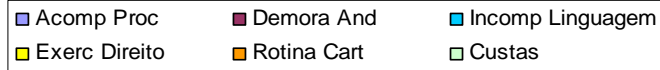
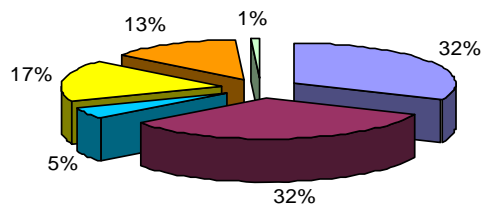
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



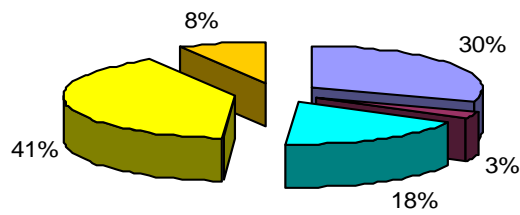
QUANTO AO ASSUNTO ABORDADO NA MANIFESTAÇÃO - SUBOBJETO

ESFERA JUDICIAL		ESFERA ADMINISTRATIVA		ESFERA LEGISLATIVA		ÓRGÃOS EXTERNOS	
Acompanhament o Processo	1.319	Atendimento ao Público	364	Consulta	86	Cartório Extrajudiciais	181
Demora no Andamento	1.366	Concursos	37	Mudança	4	Defensoria Pública	25
Incompreensão Linguagem	206	Página na Internet/Site	219			Outros Tribunais	394
Exercício do Direito	709	Institucional	492			Órgãos Auxiliares	7
Rotina Cartórios	544	Instalações Físicas	100			Solicitações Diversas	462
Custas	31						
TOTAL	4.175		1.210		90		987

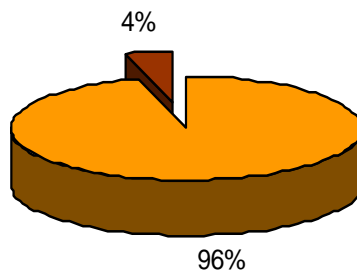
**Manifestações - Por Subobjetos
Esfera Judicial**



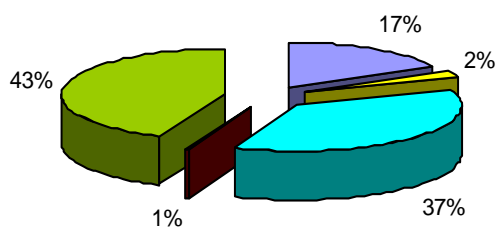
**Manifestações - Por subobjetos da Esfera
Administrativa**



Manifestação por Subobjeto Esfera Legislativa

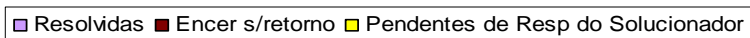
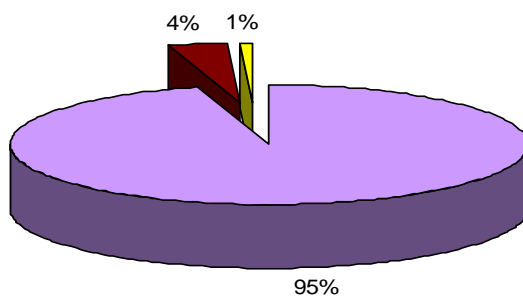


Por subobjeto - Órgãos Externos



QUANTO AO “STATUS” DA MANIFESTAÇÃO

Ocorrências - Situação Geral



REALIZAÇÕES

Foram desenvolvidas e executadas as seguintes ações pela Ouvidoria-Geral, em 2006:

- 5.195 atendimentos pelo Alô TJ, com resposta imediata ao usuário, representado esse quantitativo 44% do atendimento geral da OVG.
- Recebimento, cadastramento e pesquisa de 6.462 manifestações de usuários;
- Encaminhamento Formal de 335 ocorrências às unidades solucionadoras – 5% do total;
- Retorno efetivo aos usuários de 6.234 manifestações 97 % do total;
- Encerramento de 228 manifestações sem retorno ao usuário, em face de absoluta insuficiência de dados, ou por inevitáveis intercorrências (telefones desligados, desconhecidos no endereço, etc.);
- Remodelação do Sistema de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV – com migração dos dados da plataforma anterior para o ambiente WEB, com vistas a qualificar o gerenciamento dos dados cadastrais referentes às manifestações recebidas, utilizando a tecnologia disponível e os recursos humanos da Secretaria de Informática do próprio TJDFT;
- Produção de Relatórios mensais até o mês de julho, com dados estatísticos referentes às manifestações recebidas, disponibilizados na Intra e Internet. De agosto a dezembro, em face da remodelação do SISOUV e ajuste dos dados migrados, os relatórios mensais não puderam ser emitidos.
- 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 a inclusão do link “Entendendo o Judiciário”;
- Envio de três informativos “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. O informativo busca despertar o interesse do público interno pela atividade de ouvidoria, e mantê-lo informado dos resultados apresentados;

- Envio semestral, por meio eletrônico (e-mail) do informativo denominado Ouvidoria em Ação, a todas as autoridades e servidores da Casa, com informações sobre ações da Ouvidoria no que tange ao seu próprio desenvolvimento.

- Participação no "2º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias" realizado na cidade de Recife-PE, no período de 22 a 24 de maio de 2006;

- Participação no II ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORIAS JUDICIÁRIAS, realizado na cidade de Vitória-ES, nos dias 17 e 18 de agosto, com a coordenação da Mesa de Trabalho sobre "procedimentos das ouvidorias";

- Recepção dos representantes das Ouvidorias Judiciais do TRF -1ª. Região, do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, do Ministério Público do Estado do Pará e do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo para auxílio na instalação ou aprimoramento da atividade de ouvidoria;

- Inauguração da nova estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral em agosto de 2006, em conformidade com a Portaria nr. 274, de 19 de abril de 2006 e, de acordo com as diretrizes estabelecidas na Estrutura Analítica do Projeto de Modernização da Ouvidoria - EAP/PROMOUV (PA 7.354/2005);

- Instalação do Gabinete do Desembargador Ouvidor no 2º andar do Palácio, sala 242;

- Distribuição de folderes e cartazes informativos para todas as Circunscrições Judiciárias do TJDF, sobre as novas atividades da Ouvidoria e os meios de acesso.

- Participação no Curso para Aplicação do Instrumento Padrão de Pesquisa e Satisfação – IPPS, realizado na Câmara dos Deputados, no período de 31/10 à 01/11/06, com carga horária de 16 horas/aula;

- Participação no evento "INTRODUÇÃO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO TJDF" nos dias 20 E 21/11/2006.

2ª PARTE

DADOS ESTATÍSTICOS REFERENTES ÀS OCORRÊNCIAS DA OUVIDORIA EM 2006

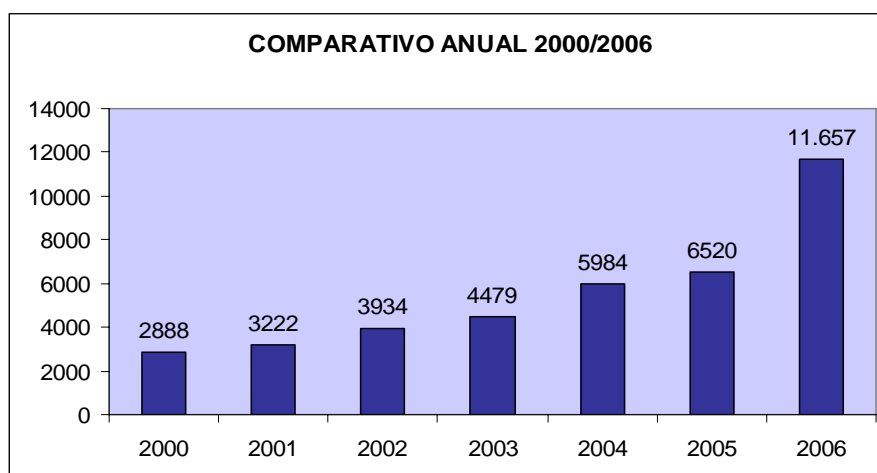
ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS: 11.657

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS:

11.657 usuários que se manifestaram em relação aos mais variados setores e serviços da Instituição foram atendidos pela Ouvidoria Geral. Em relação ao ano de 2005 houve um crescimento aproximado de 44% no número de atendimentos. O grande salto apresentado na demanda se deve à implantação da nova estrutura organizacional da Ouvidoria, sobretudo do Alô TJ, serviço que fornece via telefone, além de informações institucionais diversas, o andamento de processos que não tramitam em segredo de justiça.

Desde de 2000, ano em que foi instituída a Ouvidoria-Geral no TJDFT, o número de atendimentos tem sido crescente, numa clara demonstração de que o usuário percebe a importância de sua opinião sobre os serviços prestados pela Instituição. A figura a seguir demonstra a evolução mencionada:



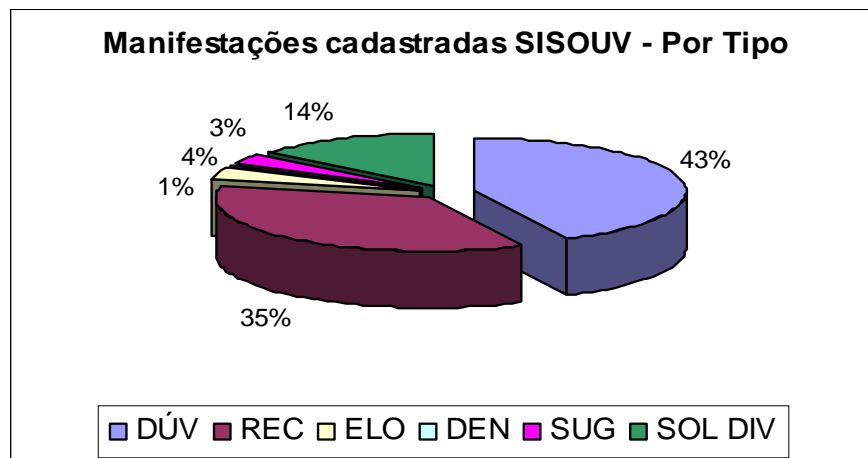
MANIFESTAÇÕES – TIPO

As manifestações aqui demonstradas são apenas aquelas que geram cadastramento no SISOUV, desconsiderando-se as respondidas pelo Alô TJ, as quais, mais a frente, veremos detalhadamente. Isso porque, as manifestações recepcionadas pelo ALO TJ são todas categorizadas como INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS, anotando-se para efeitos estatísticos, somente o assunto demandado.

Dessa forma, para efeito da análise dos percentuais, passamos a considerar, doravante, como total de manifestações cadastradas, o número de 6.462 (seis mil quatrocentas e sessenta e duas).

TIPO	DÚV	REC	ELO	DEN	SUG	SOL DIV	TOTAL
QUANTIDADE	2.759	2.294	275	35	179	920	6.462
PERCENTUAL	43%	35%	4%	1%	3%	14%	100%

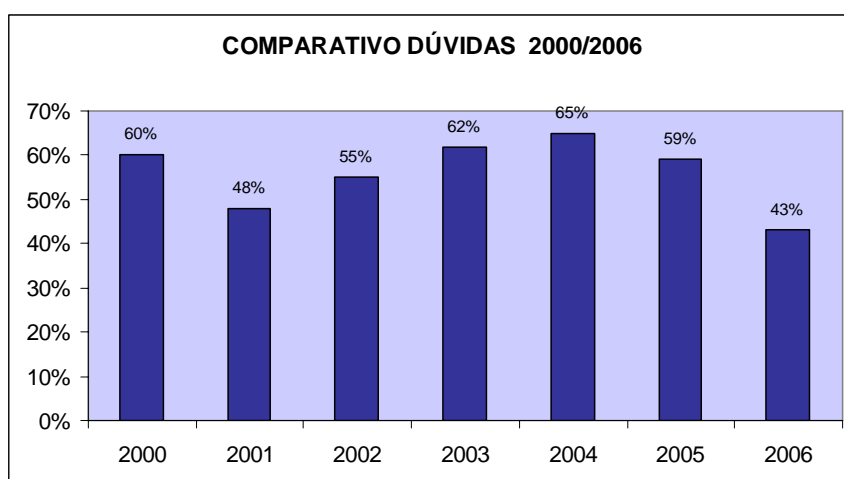
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



Vê-se que as solicitações de esclarecimento de DÚVIDAS (43%) continuam a ser maioria da demanda. Importante aqui esclarecer que a Ouvidoria Geral categoriza DÚVIDA e INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL como demandas diferentes. Reconhecemos as DÚVIDAS como aquelas questões que envolvem respostas específicas para cada usuário (o que devo fazer no caso de...? Qual o setor responsável pela solução do meu problema? Meu caso pode ser resolvido no Juizado Especial?etc.). As INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS são aquelas disponíveis no *site* do TJDF, válidas para todos os cidadãos e que independem de

características específicas trazidas pelo manifestante (localização de prédios, horário de funcionamento, mudança de expediente, dias de sessão das turmas, andamentos processuais, etc.). Por meio do fornecimento tanto das informações institucionais como também dos esclarecimentos das dúvidas, consolida-se a função educativa das Ouvidorias Judiciárias e nos permite, cada vez mais, constatar o quanto essa atividade aproxima a Justiça do cidadão. Disponibilizar um espaço para esclarecer corretamente questões que, antes, ficavam sem resposta e por isso produziam uma imagem distorcida do Poder Judiciário e da Instituição, possibilita desfazer confusões muitas vezes decorrentes da falta de informação precisa.

A despeito de continuar sendo a maior demanda da Ouvidoria, percebe-se que desde 2004 há um decréscimo desse tipo de manifestação – dúvida - em relação aos anos anteriores, conforme se demonstra abaixo:

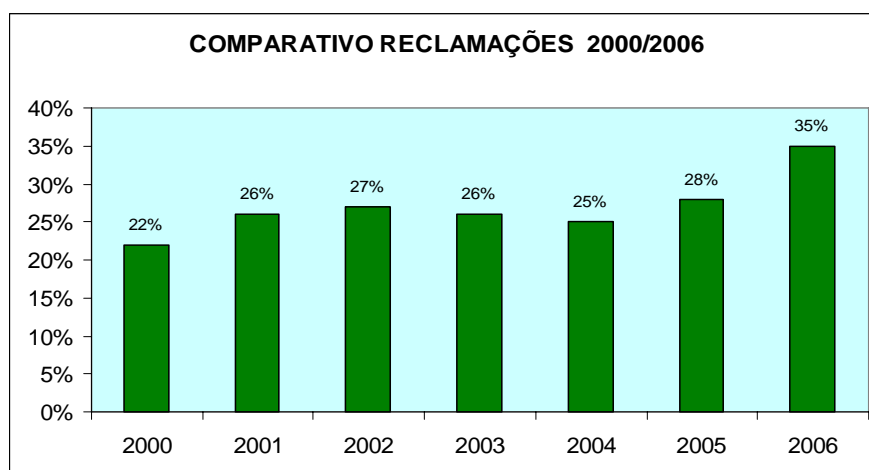


Dentre as atribuições de uma Ouvidoria, tal como descrita nos livros, o recebimento de reclamações, sugestões e elogios acerca dos serviços prestados constitui-se na elementar função dessa atividade. Isso porque tais percepções é que vão possibilitar ao prestador do serviço que se está avaliando promover ações de aprimoramento ou consolidar procedimentos bem aceitos. Além disso, os manifestantes que apresentam reclamações, sugestões e elogios concedem ao prestador de serviço uma consultoria valiosíssima que permite detectar eventuais falhas que podem ser corrigidas. É sabido, porém, que a grande maioria das pessoas insatisfeitas com o serviço não reclama, mas reproduz em até dez vezes a sua percepção de ineficiência. Por outro lado, os satisfeitos se manifestam menos ainda (1%), mas reproduzem em apenas três vezes a percepção positiva.

Em face disso, os 35% das manifestações cadastradas no SISOUV em 2006 como reclamações, são especialmente trabalhadas dentro da Ouvidoria Geral que busca a solução do problema apontado junto às unidades solucionadoras competentes, revelando ao cidadão a disposição do TJDF em qualificar os serviços que presta.

Importante também destacar que as unidades solucionadoras, a cada ano, revelam uma melhor receptividade com referência às reclamações, acolhendoo-as como oportunidade de melhoria e não mais como ameaça.

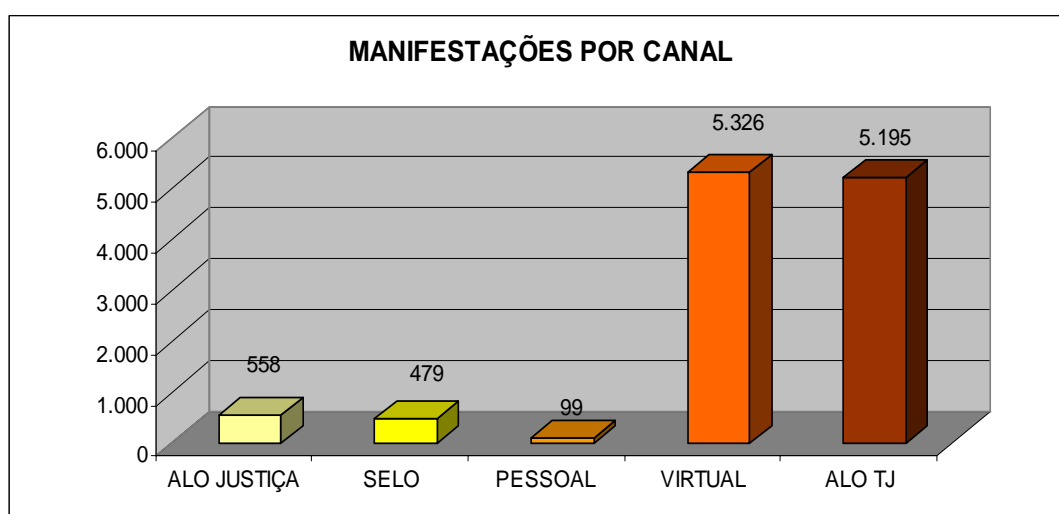
O gráfico abaixo demonstra os percentuais anuais de reclamações:



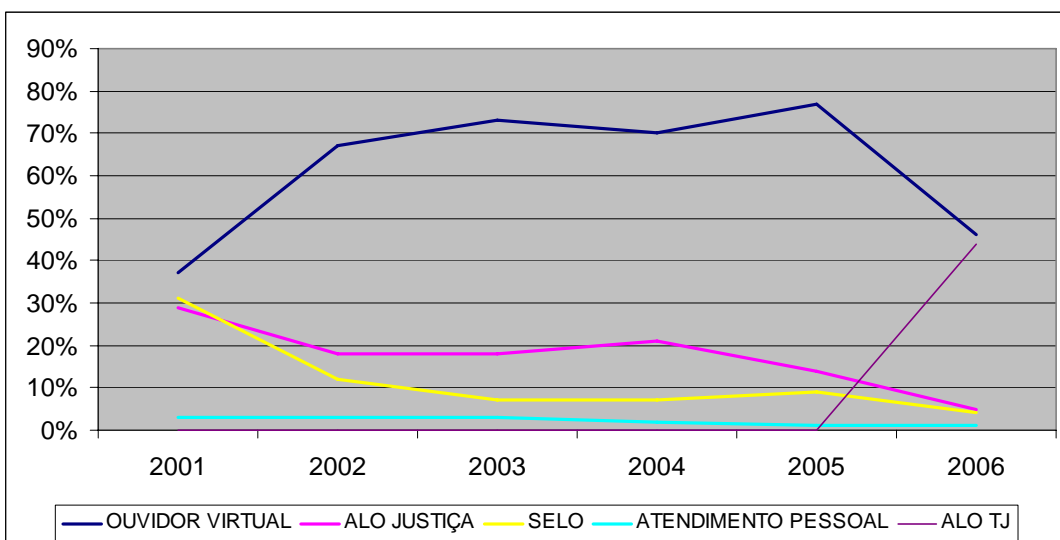
No que diz respeito aos elogios, constata-se na prática do acolhimento de todas as percepções dos usuários, que o bom atendimento e até mesmo a plena satisfação do usuário são considerados pelo cidadão um dever do órgão prestador do serviço público. Esse é o motivo pelo qual registra-se um índice baixo de elogios, apresentados normalmente pelas pessoas que têm suas expectativas superadas e não somente plenamente atendidas. A variação entre 3% e 10% em todos esses anos (4% em 2006), indica um reconhecimento bastante razoável da excelência de alguns serviços. Como nos anos anteriores, esse tipo de percepção é também especialmente acolhido na Ouvidoria como um estímulo às equipes de trabalho, razão pela qual o procedimento é de encaminhar SEMPRE a mensagem recebida tanto à unidade elogiada, quanto àquela de mais alto nível a que a mesma está subordinada, acionando nos casos mais consistentes a Assessoria de Comunicação Social para divulgação nos canais competentes (Informativo, Últimas Notícias).

MANIFESTAÇÕES – CANAL

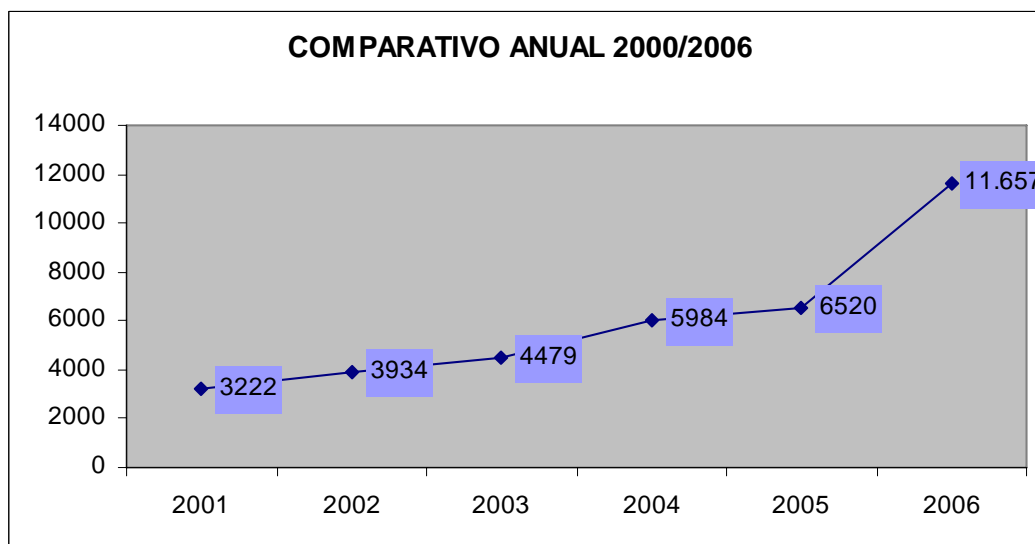
Apesar do significativo aumento na demanda da Ouvidoria-Geral (44%), advinda da inauguração da nova estrutura em agosto, são pequenas as mudanças observadas relativas aos canais de acesso à Ouvidoria, se comparadas com a estatística do exercício anterior. Com a implantação e divulgação do 0800-614646/Alô TJ a partir de agosto de 2006, canal responsável por prestar informações sobre o Tribunal de Justiça e seus serviços, 40% da demanda da Ouvidoria é, hoje, respondida em tempo real. O que significa o pronto atendimento ao usuário.



Mais uma vez se constata a baixa utilização do canal selo justiça. Tal fato, conforme o gráfico seguinte demonstra, que vem se verificando desde o ano de 2001, implica o ativo envolvimento dos gestores e de todos os servidores no sentido de estimular a utilização desse canal, já que o mesmo está disponível para os cidadãos no momento do efetivo atendimento. Esse incentivo reflete 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. A linha de utilização do Ouvidor virtual, na verdade, revela apenas que, em relação ao total de manifestações apresentadas na Ouvidoria, consideravelmente aumentado em face da instalação do ALO TJ, houve uma queda do percentual desse canal, e uma utilização da Central de atendimento num índice bastante próximo (45%)



Analisando o gráfico de comparativo anual, observa-se que desde a implantação da Ouvidoria-Geral no TJDFT a utilização desse serviço não deixou de crescer. Inicialmente, nota-se um crescimento tímido. Em 2003 o salto é bem aparente. Todavia, sem sombra de dúvida, 2006 é o ano destaque, com um aumento de 44% da demanda, advinda da implantação do 0800 Alô TJ.



MANIFESTAÇÕES - OBJETO

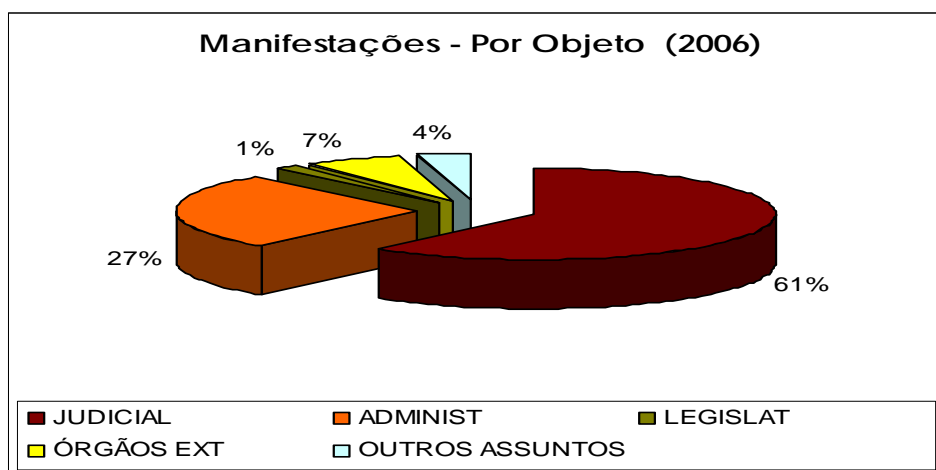
Em 2006, houve uma pequena alteração na categorização das ocorrências, até então classificadas como Dúvida, Reclamação, Elogio, Sugestão e Outros. Com a instalação da Central de Atendimento Alô TJ, incluímos nessa

classificação o tipo INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL que, como explicitado acima, diferencia-se de DÚVIDA porque não envolve as questões cujas respostas são específicas para cada usuário e sim aquelas disponíveis no “site” do TJDF, válidas para todos os cidadãos e que independem de características únicas trazidas pelo manifestante. Também é preciso ressaltar que, para efeitos quantitativos e comparativos, as INFORMAÇÕES não serão consideradas.

Feita essa primeira categorização (quanto ao TIPO), a manifestação é classificada quanto ao que chamamos de OBJETO, subdividindo-se em ADMINISTRATIVO, JUDICIAL, LEGISLATIVO ÓRGÃO EXTERNO E OUTROS.

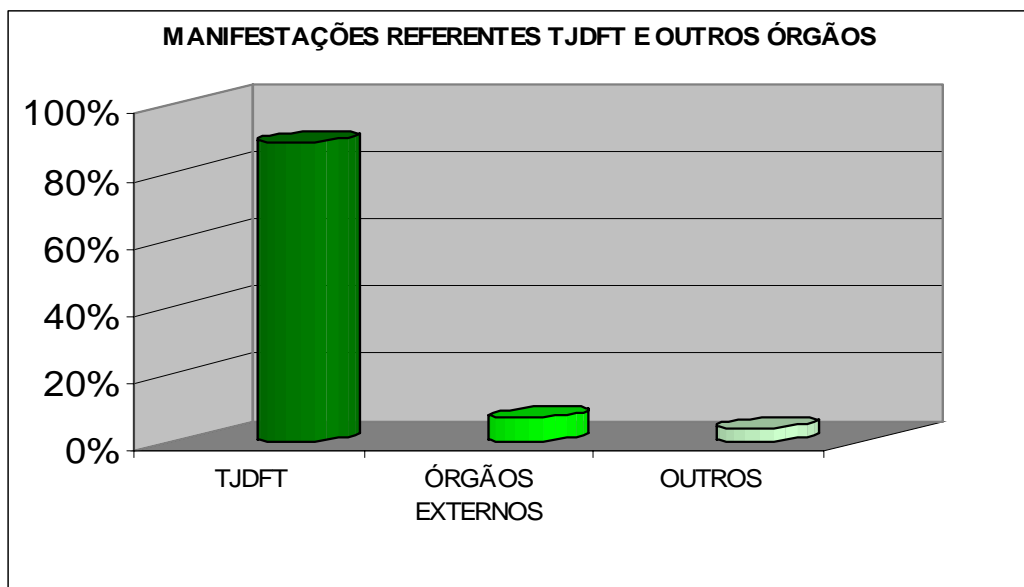
Essa classificação permite um melhor tratamento dos dados incluídos no Sistema, até mesmo em razão da enorme variedade de assuntos trazidos à Ouvidoria que envolvem não somente os setores e serviços prestados exclusivamente pelo Tribunal de Justiça, como por Instituições que desempenham funções essenciais ao funcionamento da Justiça e ainda por órgãos e/ou pessoas que em nada se relacionam com o Judiciário e com o TJDF.

ESFERA	JUDIC	ADMIN	LEGISL	ORG EXT	OUTROS	TOTAL
QUANTIDADE	3.957	1.748	90	435	232	6.462
PERCENTUAL	61%	27%	1%	7%	4%	100%



Os órgãos auxiliares (4%), embora não façam parte da estrutura administrativa do TJDF, estão diretamente relacionados à sua atividade fim, vez que a prestação jurisdicional não pode ser efetivada sem a participação de seus membros. O índice de 11% relativo às manifestações sobre os órgãos externos

auxiliares e outros assuntos revelam que uma pequena parte dos usuários ainda 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.



Considerando-se os assuntos atinentes ao TJDFE, verifica-se que 89% das manifestações se concentram nas áreas Judicial (61%), Administrativa (27%) e Legislativa (1%). Apesar de as questões legislativas não serem da competência do TJDFE, esse percentual de 1% (cerca de 65 manifestações) não é categorizado como órgão externo ou outros, tendo em vista que está intrinsecamente ligado ao processo judicial que, aliás, é o assunto mais demandado, sendo os principais questionamentos referentes aos trâmites processuais, prazos e termos técnicos desconhecidos do jurisdicionado, adiante descritos em gráficos próprios.

No que diz respeito à área administrativa, as manifestações relacionam-se, sobretudo ao atendimento público interno e externo, e envolvem questões diversas de natureza gerencial, instalações físicas dos Fóruns, Varas e Cartórios. O índice de 27% de questões ligadas a essa área indica que o cidadão/usuário vincula as questões gerenciais e administrativas à atividade judicante do órgão. Em relação ao exercício anterior, esse índice subiu cinco pontos. Quando o cidadão reclama do atendimento público, das instalações físicas das Varas, dos procedimentos administrativos dos Cartórios, embora não sejam questões diretamente ligadas ao processo judicial de seu interesse, querem colaborar para a melhoria da prestação

jurisdicional como um todo. O detalhamento das manifestações por tipo e por assunto que apresentaremos permitirá uma melhor visualização dessas questões.

Importante ainda destacar que, nos casos de assuntos cuja competência não seja do TJDF-T ou do Judiciário, a Ouvidoria-Geral, 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.

MANIFESTAÇÕES – Subobjetos

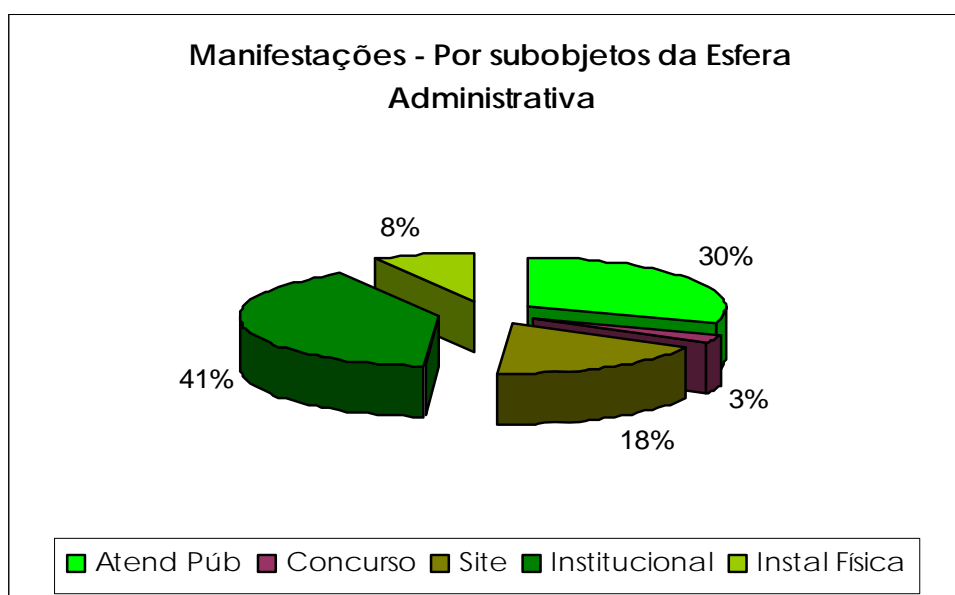
Daqui para frente, a classificação vai ficando pormenorizada, o que, em 2007, pretendemos qualificar ainda mais, com a reformulação pela qual passou o SISOUV. Classificadas por TIPO, OBJETO, as manifestações são separadas em SUBOBJETOS, que são os assuntos mais abordados em cada um dos tipos e dos objetos.

As manifestações cujo objeto são da esfera ADMINISTRATIVA, em 2006 trouxeram questões relativas ao subobjeto INSTITUCIONAL como as mais demandadas (41%) e nele estão incluídas os relatos envolvendo servidores de balcão, oficiais de justiça, juizes, desembargadores. O subobjeto Atendimento ao Público também apresenta um índice significativo (30%), porém menor que o do ano anterior, indicando a diminuição dos reflexos da desocupação do Bloco A. Todavia, a necessidade de se dar especial atenção a esse aspecto continua ser latente. O que se percebe é que, muitas vezes, as manifestações que abordam esse tema, sejam elas do tipo reclamação ou dúvida, implicam questões que não estão no controle dos servidores à frente do atendimento. Questões legais (normas existentes) ou estruturais (falta de condições físicas, materiais e tecnológicas de se prestar melhor atendimento), são facilmente explicáveis pela Ouvidoria ao cidadão reclamante. Todavia, os problemas de cortesia e trato no atendimento exigem um treinamento específico voltado justamente para o preparo dos serventuários visando, inclusive, ensiná-lo a como negar informações quando há normas proibitivas. Essas nuances serão melhor visualizadas no relatório de 2007, quando a análise passa a ser ainda maior com nova “recategorização” e inclusão de um detalhamento das manifestações.

No subobjeto 'INSTALAÇÕES FÍSICAS', vê-se um percentual de 8% que revela pretensões de maior conforto para a espera, melhor atendimento, mais

pontualidade nos atos judiciais a que as partes são intimadas a comparecer, maior clareza nas informações disponíveis.

POR SUBOBJETO DA ESFERA ADMINISTRATIVA		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Institucional	492	41%
Atendimento ao Público	364	30%
Página na Internet/Site	219	18%
Instalações Físicas (*)	100	8%
Concursos	37	3%



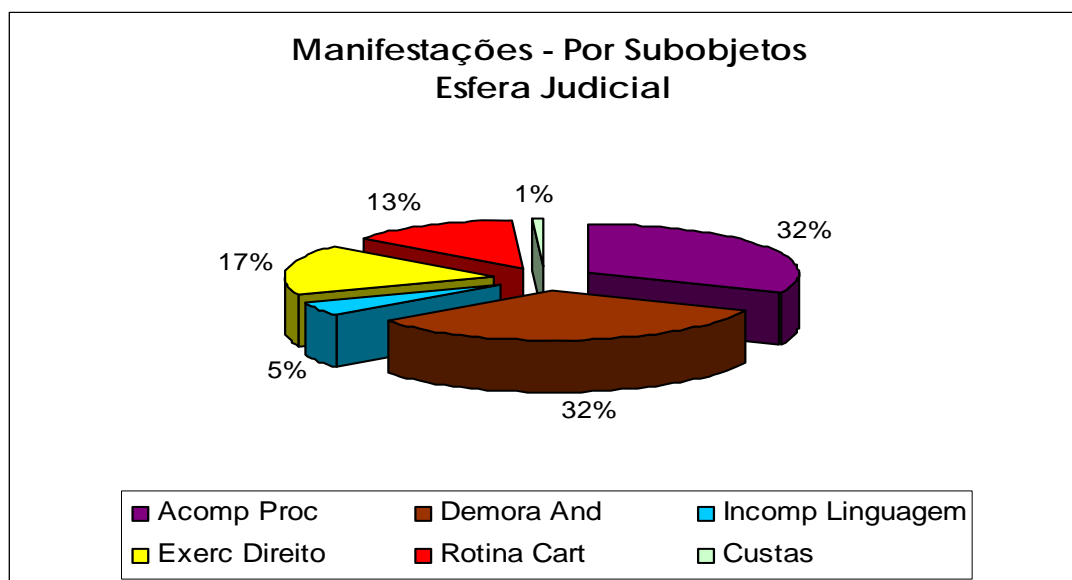
Na esfera Judicial os assuntos mais abordados são o Acompanhamento Processual e a Demora no Andamento Processual, ambos responsáveis por 64% da demanda em 2006. Cabe aqui uma explicação sobre o porque da divisão entre os dois grupos. 64% dos manifestantes reclamaram da demora do andamento do seu processo. Todavia, no momento em que a Ouvidoria pesquisa a movimentação dos autos, verifica que em 32% dos casos o andamento está dentro da normalidade, sem excesso de prazo, o que faz com que mudemos a categorização para ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL. Apenas nos casos em que há o efetivo excesso de prazo, seja para procedimentos cartorários, seja para o Juiz, isolamos essas manifestações como Demora de Andamento Processual.

Além da demora, outros assuntos relativos à sistemática processual são bastante demandados. Rotinas cartorárias, linguagem utilizada nos andamentos e

em despachos e decisões judiciais, custas. Ao ouvir o cidadão, nota-se a importância de ele compreender exatamente os porquês dos atos judiciais que vão acontecendo no desenrolar da Ação, o aspecto legal e funcional 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.

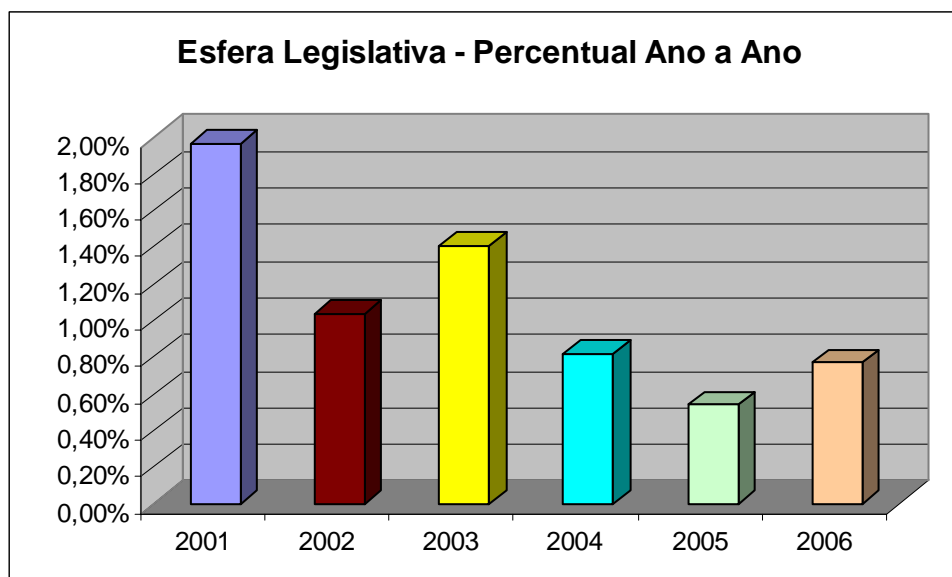
POR SUBOBJETO DA ESFERA JUDICIAL		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Acompanhamento Processo	1.319	32%
Demora no Andamento	1.366	32%
Exercício do Direito	709	17%
Rotina Cartórios	544	13%
Incompreensão Linguagem	206	5%
Custas	31	1%

VALORES PECENTUAIS APROXIMADOS



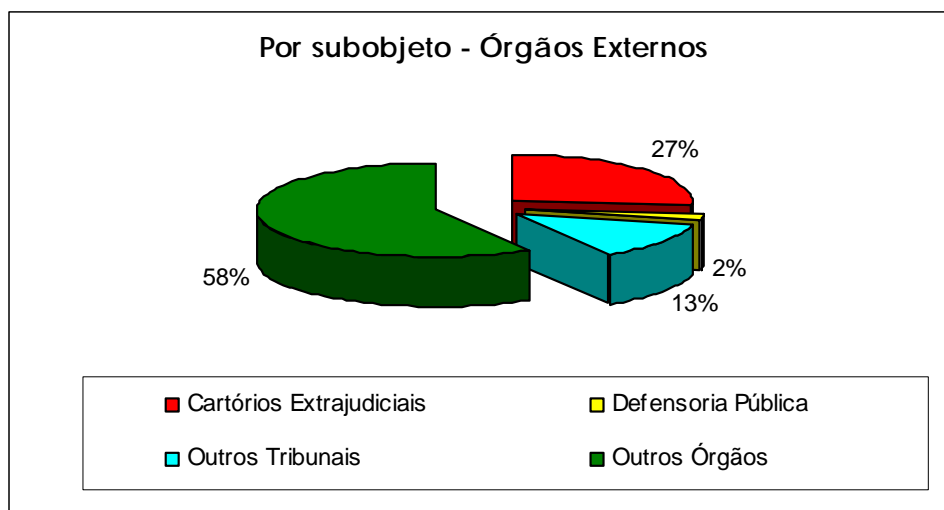
Permanecem equilibrados, desde o ano de 2001, entre 0.5% e 2% da demanda, os índices de assuntos pertencentes ao grupo de assuntos Legislativos. São contatos que revelam a crença equivocada na possibilidade de o Poder Judiciário ou o TJDF/FT alterar o texto das Leis. O procedimento adotado nesses casos é o esclarecimento quanto ao verdadeiro papel desta Instituição e quanto ao

papel do Poder Legislativo, além do fornecimento do canal a ser utilizado para que a manifestação chegue ao local correto. Nos casos em que a manifestação é apresentada por carta ou selo-justiça, a Ouvidoria-Geral procede ao encaminhamento à Instituição competente para resolver a questão.



O grupo de ÓRGÃOS EXTERNOS teve, em 2006, 7% da demanda da ouvidoria. A grande maioria dessas manifestações (58%) é referente a órgãos/empresas de nenhum modo ligadas ao Judiciário. O restante, isto é, 42% são manifestações que envolvem processo judicial, nem sempre em trâmite no TJDFDT ou cujo momento processual incluem uma instituição auxiliar. Nesse percentual também estão incluídas as manifestações relativas aos Cartórios Extrajudiciais, que executam um serviço público por delegação do Poder Judiciário, a quem compete fiscalizar a eficiência na prestação do serviço, situação de que o cidadão tem conhecimento.

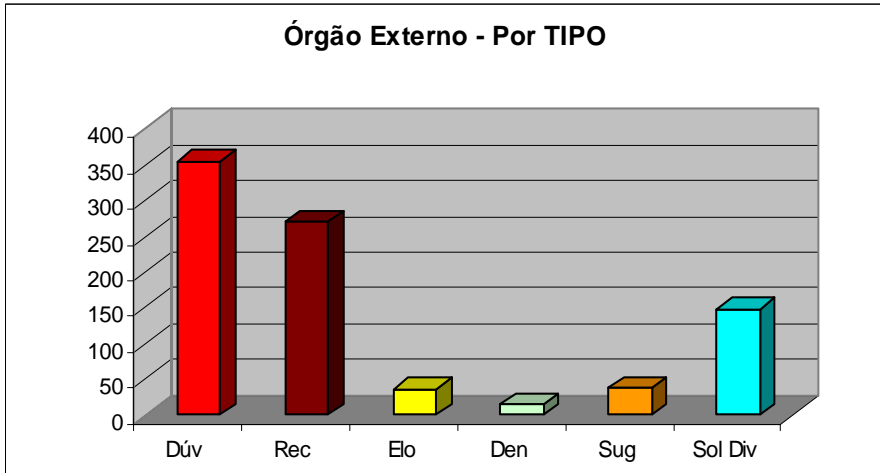
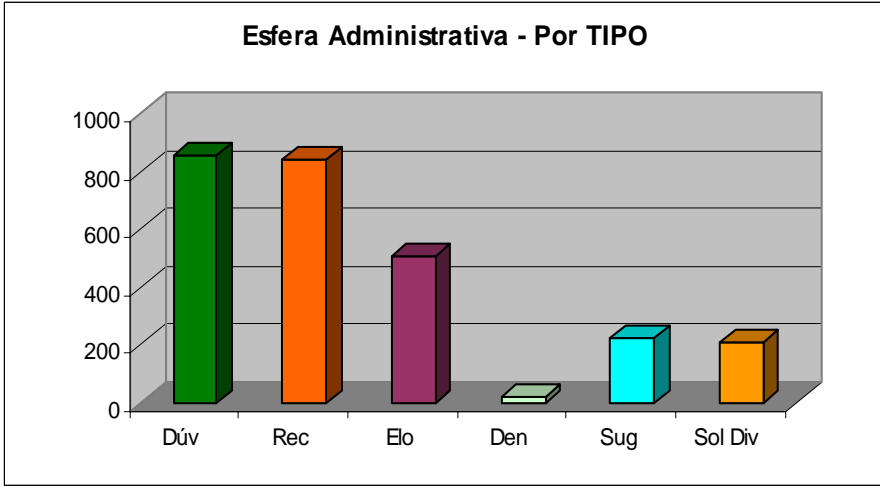
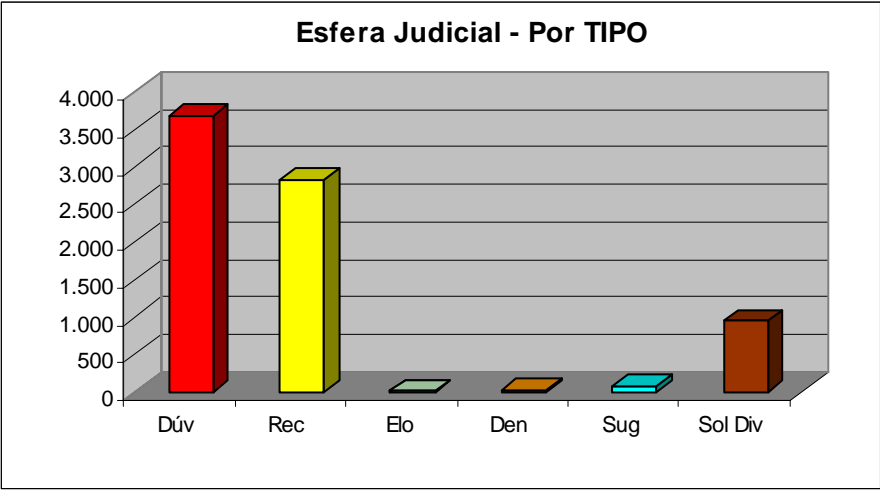
POR GRUPOS ÓRGÃOS EXTERNOS		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Órgãos Diversos	384	58%
Cartórios Extrajudiciais	174	27%
Outros Tribunais	84	13%
Defensoria Pública	14	2%

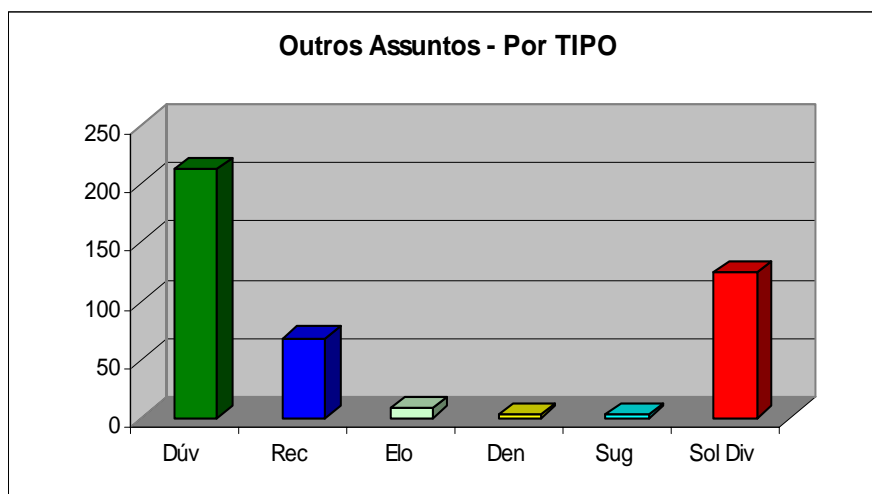


MANIFESTAÇÕES - Relação TIPO/OBJETO

O cruzamento dos dados relativos à classificação das manifestações por tipo e objeto, permite melhor visualização de como estas foram apresentadas na Ouvidoria Geral em 2006. De forma detalhada, a tabela e os gráficos a seguir quantificam esses dados.

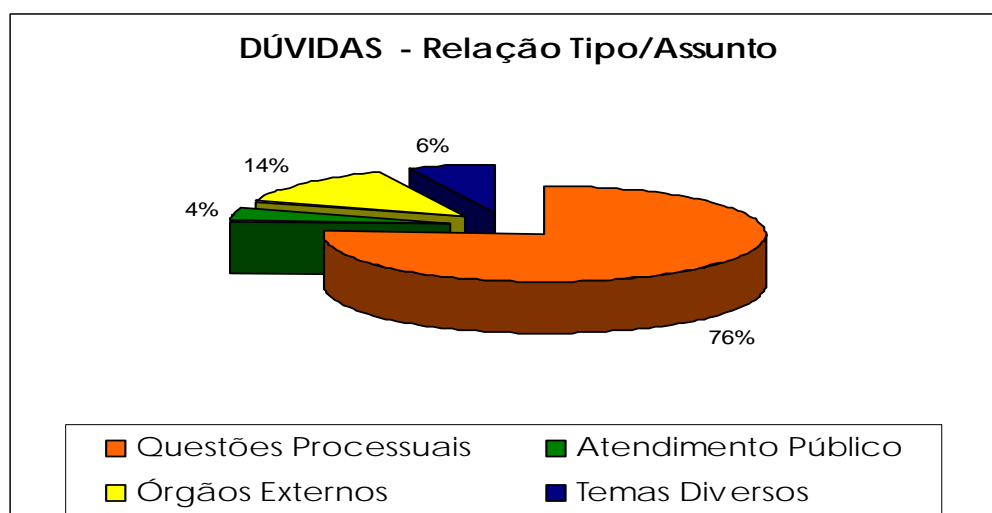
RELAÇÃO TIPO/OBJETO								
TIPO/OBJETO	Dúv	Rec	Elo	Den	Sug	Sol Div	Alô TJ	TOTAL
Esfera Judicial	3.680	2.831	8	26	74	946		7.565
Esfera Administrativa	856	842	506	20	222	210		2.656
Esfera Legislativa	100	14	0	0	6	36		156
Órgão Externo	356	270	36	14	38	148		862
Outros	212	68	8	3	3	124		418
TOTAL	5.204	4.025	558	63	358	1.464	5.195	11.657

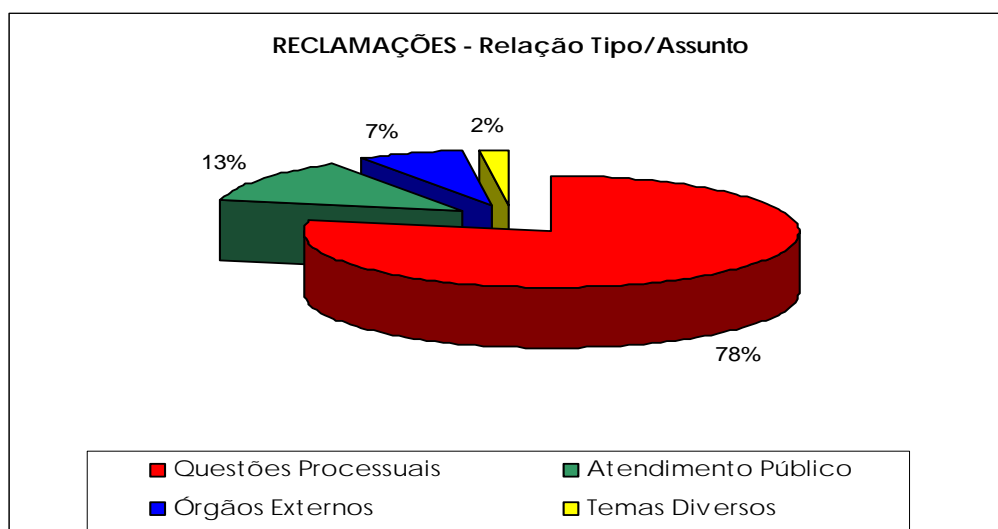




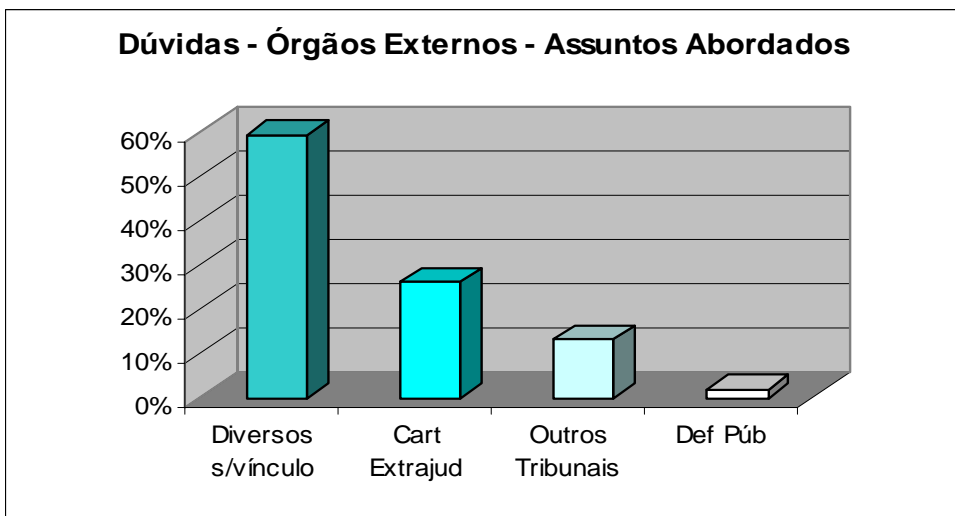
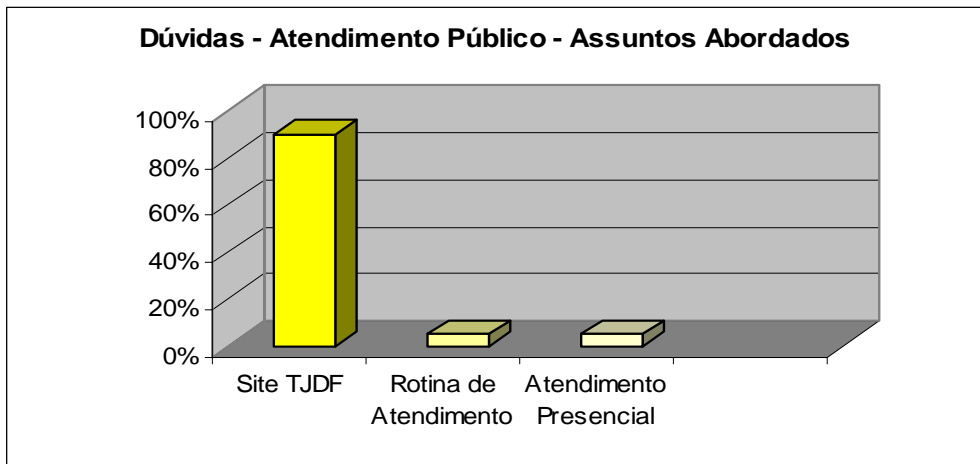
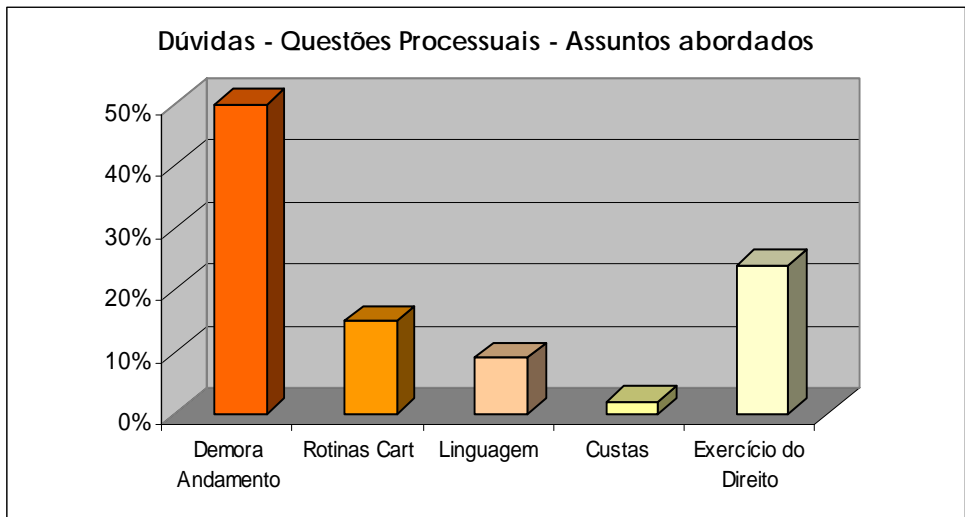
MANIFESTAÇÕES - Relação TIPO/SUBOBJETOS

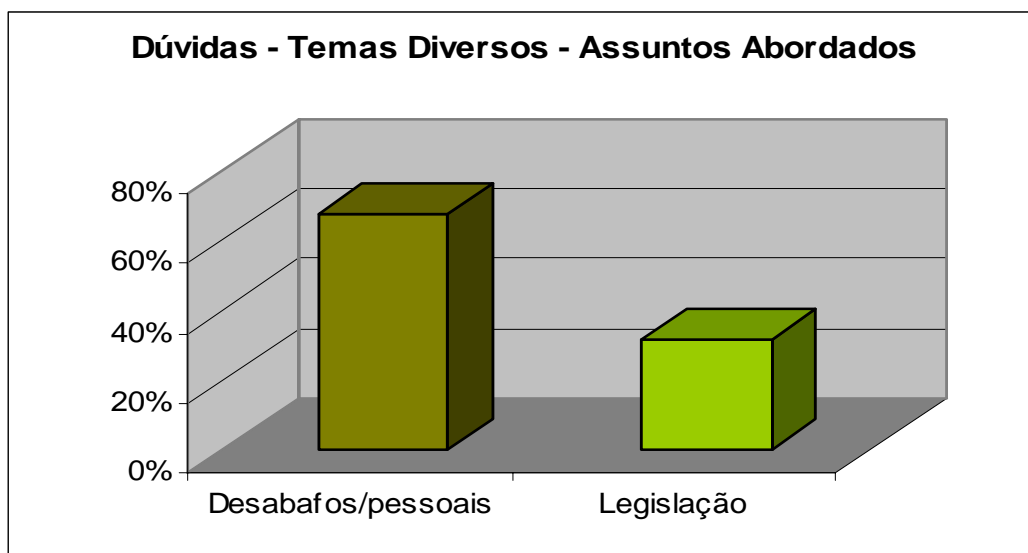
A análise abaixo virá demonstrar a relação entre os tipos mais demandados (DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES) e os assuntos (subobjetos) tratados em cada um deles, dividindo-os em quatro grandes grupos: questões processuais, atendimento público, órgãos externos e temas diversos. Em gráficos apartados, logo a seguir, detalharemos ainda mais esses subobjetos com comentários sobre as questões específicas neles abordadas pelo manifestante, a fim de possibilitar uma visão concreta do que efetivamente a Ouvidoria ouve. Importante destacar, porém, que os dados colhidos em 2006 podem apresentar alguma pequena distorção, já que o SISOUV, somente em 2007, passará a fornecer detalhada e fidedignamente esse tipo de análise.



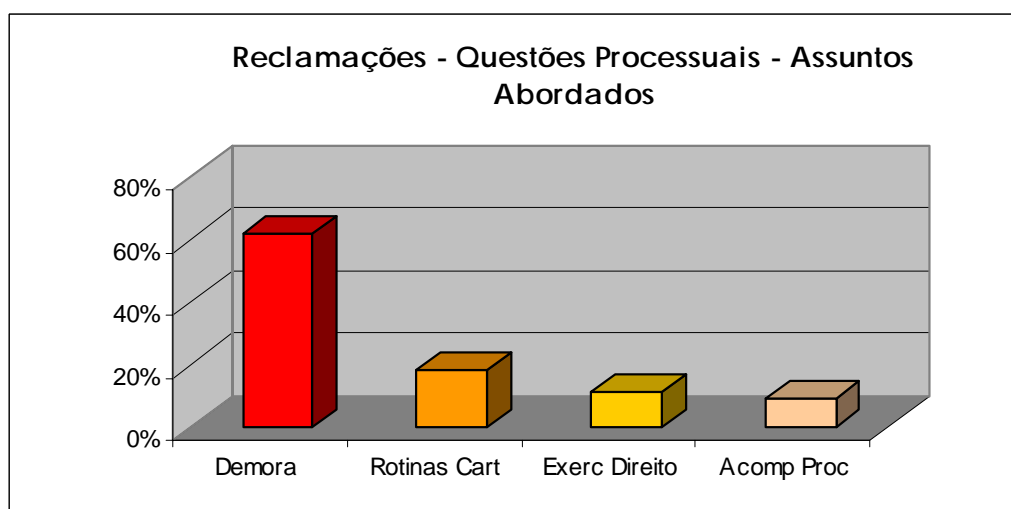


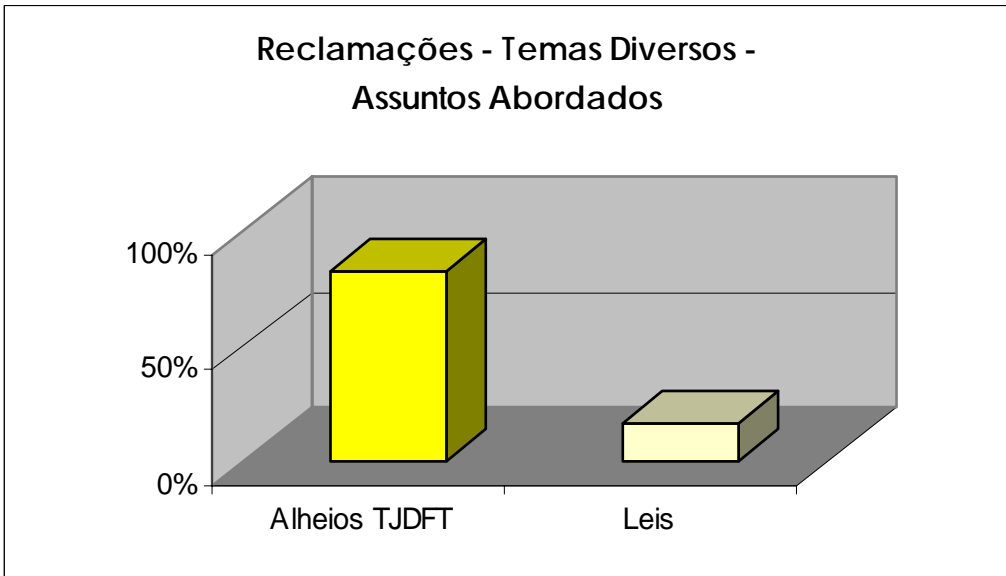
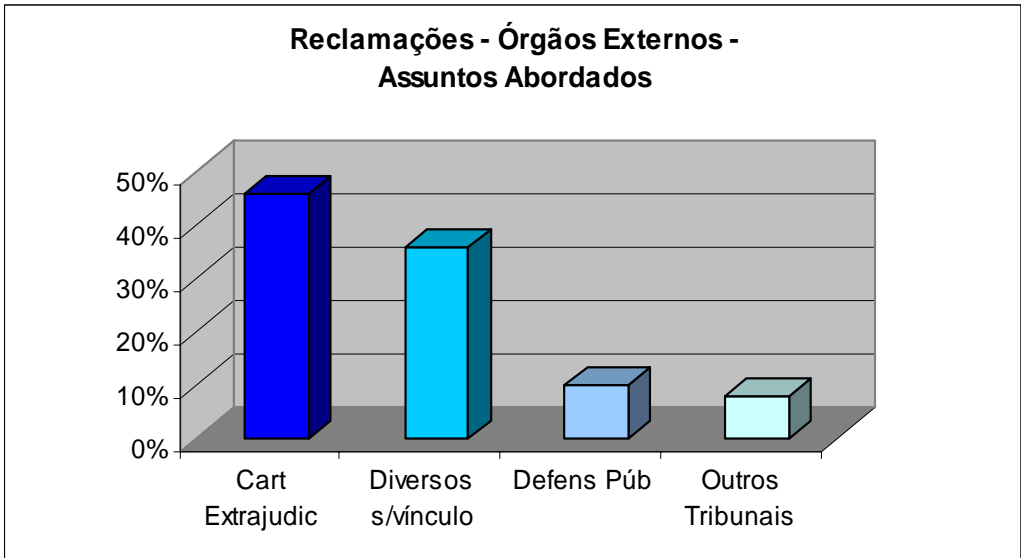
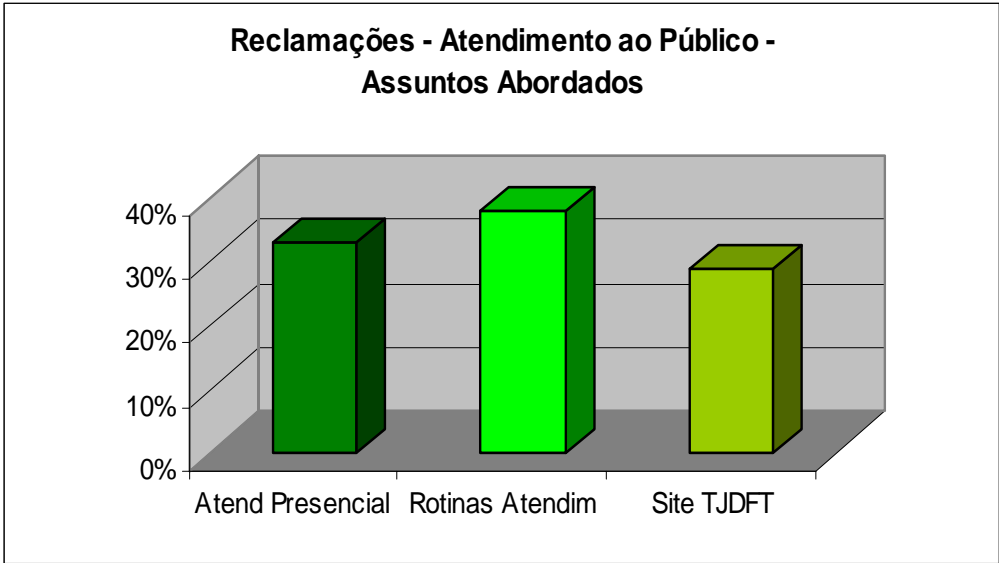
Como se vê abaixo nos gráficos, o jurisdicionado apresenta bastante dúvida quanto aos motivos que ensejam a demora no andamento processual. Essas manifestações são categorizadas como ‘dúvidas’ porque trazem indagações concretas sobre as razões da movimentação do processo que no entender do jurisdicionado, causam a demora. Outra questão bastante demandada é quanto às rotinas dos cartórios dos ofícios judiciais, muitas vezes, diferentes entre uma e outra unidade. Vê-se, ainda, um percentual significativo de dúvida acerca do exercício do direito. Nesses casos, a Ouvidoria explica suas competências e limitações na atuação, encaminhando o manifestante às Defensorias Públicas ou Núcleos de Práticas Jurídicas das Universidades conveniadas. No que diz respeito ao atendimento público, o grande volume de questionamentos está diretamente ligado à utilização do site do TJDFT na Internet, o que é facilmente esclarecido pela equipe da Ouvidoria. A grande maioria da demanda relativa aos órgãos externos, refere-se a órgãos sem qualquer vínculo com o TJDFT ou mesmo com o judiciário. São questionamentos acerca de serviços públicos prestados pelo executivo local (GDF, CEB, Caesb, SLU, etc). Verifica-se também um significativo percentual de questões acerca dos Cartórios Extrajudiciais que exercem função pública delegada pelo Judiciário e uma pequena parte que questiona sobre procedimentos de outros Tribunais de Justiça (STJ, TRT, TST, STM, etc).



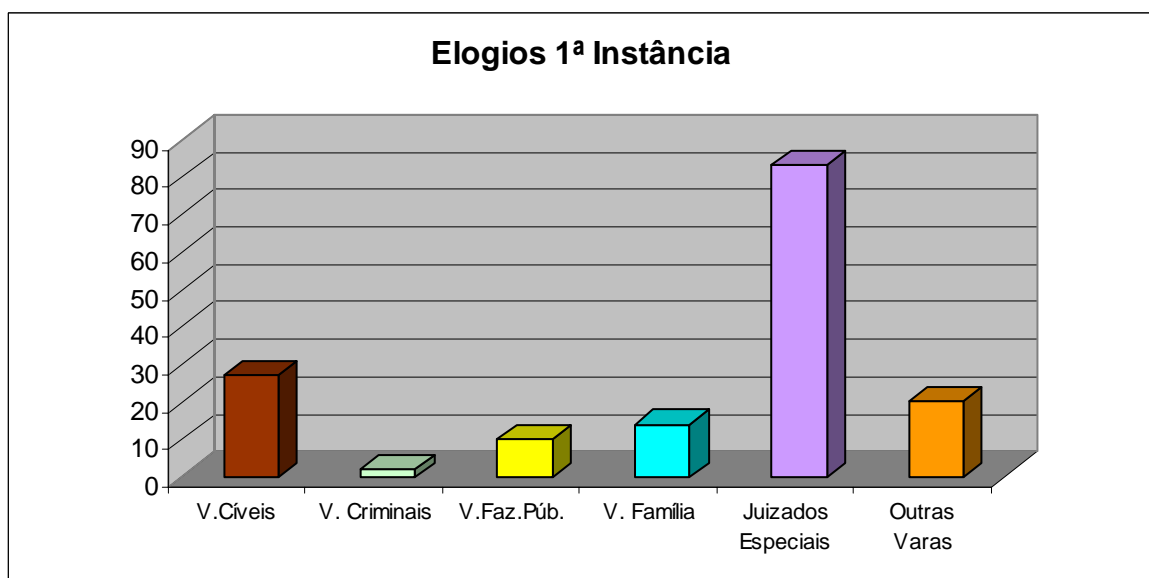
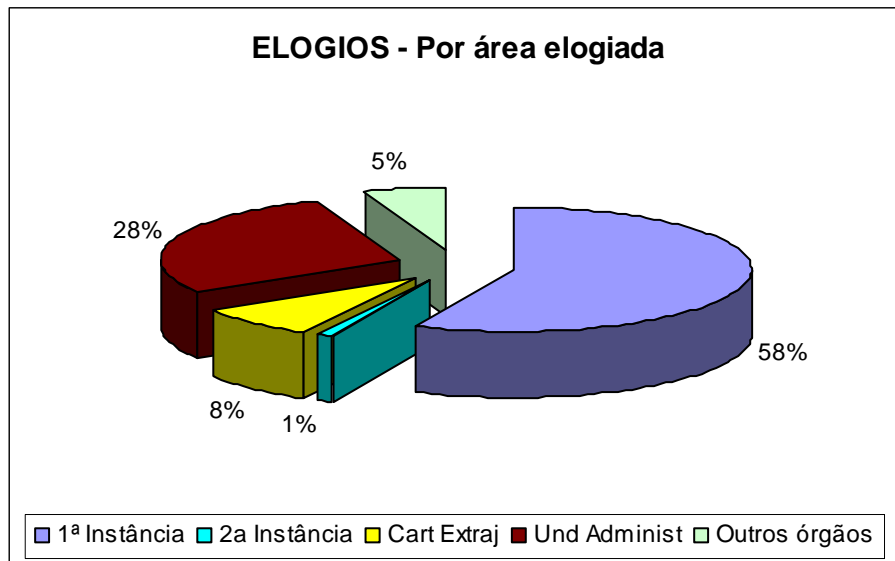


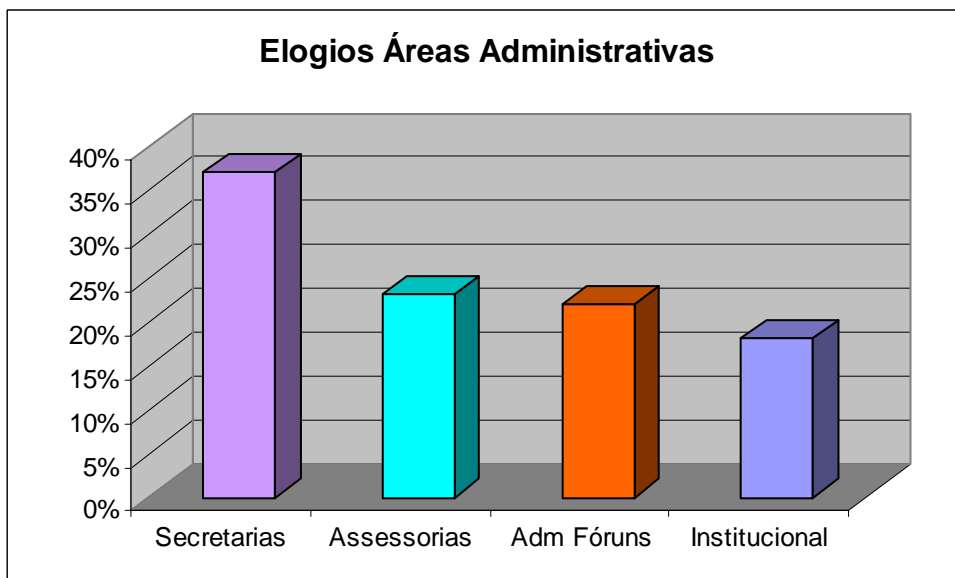
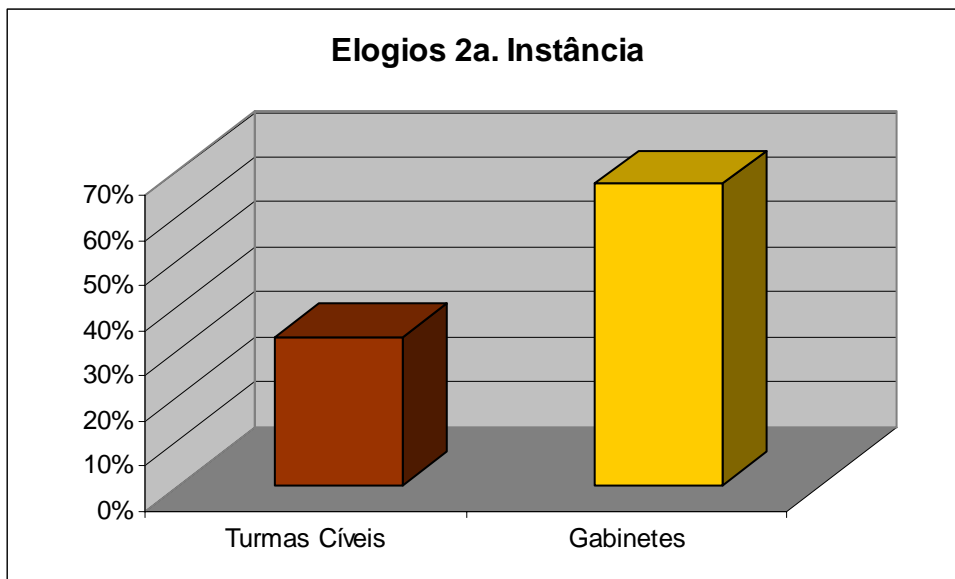
O panorama muda substancialmente quando o tipo de manifestação é a Reclamação. Na esfera judicial, do que mais se reclama é quanto à demora da prestação jurisdicional e das práticas cartorárias nem sempre uniformes e muitas vezes mal esclarecidas sobre a fundamentação legal ou regimental de sua existência. Quando o assunto é Atendimento ao Público, vê-se um equilíbrio nos percentuais de atendimento presencial (educação e humor dos servidores, incapacidade do servidor do balcão, demora no atendimento, etc.); rotinas de atendimento (descumprimento do horário de expediente, atrasos na audiência, negativas de vista de autos, etc.). No que pertine a Órgãos Externos, as reclamações contra Cartórios Extrajudiciais são maioria, seguindo-se as referentes a empresas e órgãos sem qualquer vínculo com o TJDF/T ou mesmo com o Judiciário.





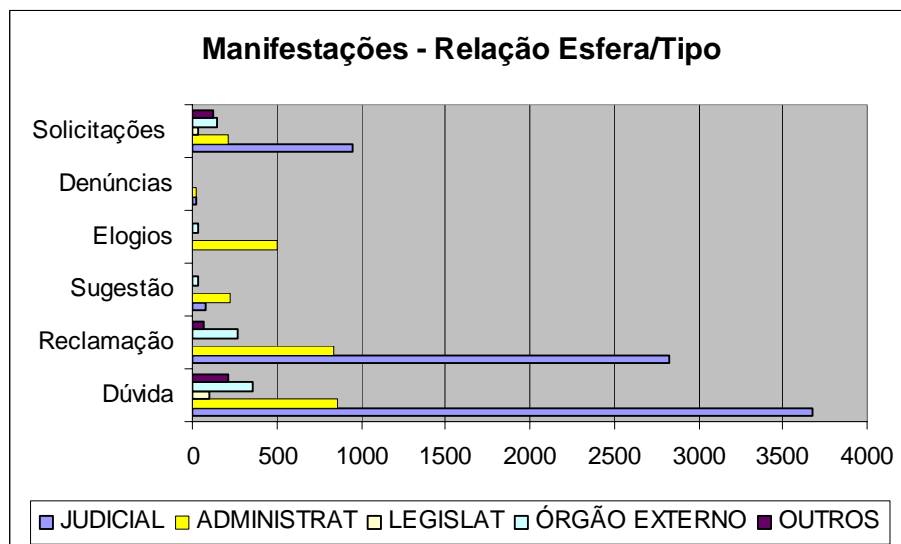
Como nos outros tipos de manifestações, também os elogios prevalecem nos assuntos referentes à 1ª Instância, conforme demonstra o gráfico abaixo. Nos gráficos imediatamente seguintes, verificamos a pormenorização das áreas, quando se constata um elevado percentual de elogios para os Juizados Especiais, na 1ª Instância, e para as Secretarias na área administrativa.





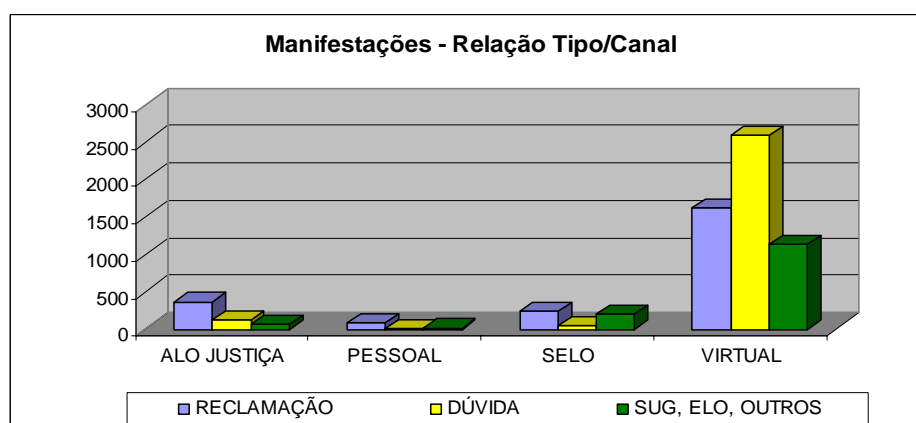
MANIFESTAÇÕES – Relação Tipo/Esfera

Como dissemos acima, o tipo de manifestação mais demandado é o de “dúvida”. Entretanto, ao cruzar os dados do SISOUV entre o tipo de manifestação e o objeto, ou seja, a que esfera se refere a manifestação, vemos que na esfera administrativa, há uma paridade entre os tipos “dúvida” e “reclamações”. Tal fato indica o óbvio, mas que sempre é bom registrar: o desconhecimento é bem maior em relação às questões judiciais.



MANIFESTAÇÕES – Relação Tipo/Canal

Apesar do crescimento da demanda da Ouvidoria-Geral em 2006, com o advento da reestruturação de suas atividades, não se observou um crescimento significativo na utilização do canal OUVIDOR VIRTUAL, que sempre foi o preferido do usuário. A explicação para esse fato está na implantação do Alô TJ em 2006. Esse novo canal, como já foi dito, responsável por prestar informações gerais, responde de pronto ao usuário. Todavia, quando se relaciona ao tipo de ocorrência, verifica-se que há diferenças entre a utilização de um e de outro canal. Percebe-se que os canais ‘alô justiça’ e atendimento pessoal são utilizados preferencialmente para a apresentação de reclamações. Já o Ouvidor Virtual se presta mais para as manifestações que apresentam dúvidas. Os elogios, denúncias e desabafos, contudo, chegam num percentual bastante significativo pelo canal “selo-justiça”. Tais constatações estão ilustradas no gráfico a seguir:



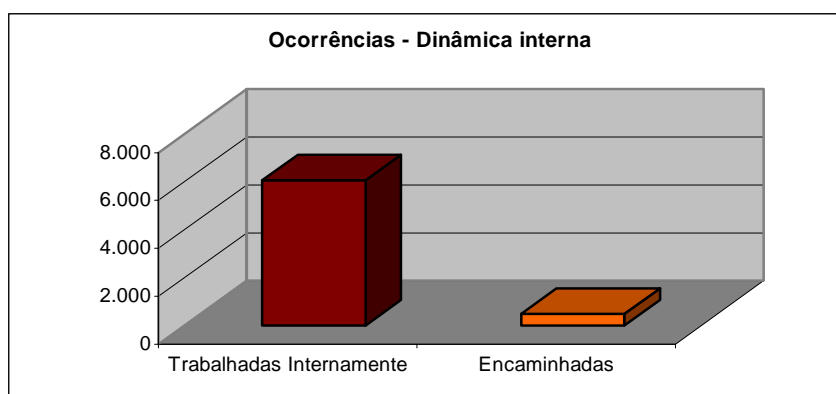
Manifestações – Quanto ao Encerramento

Apenas 5% das manifestações cadastradas na Ouvidoria Geral ensejaram formalização de encaminhamento às unidades solucionadoras em 2006. O que se busca é dar a maior celeridade possível no retorno ao usuário sem, é claro, prescindir da consistência da resposta. A Ouvidoria busca, perante o cidadão, fortalecer o conceito de que o “ouvidor” é seu representante dentro da Instituição e se empenhará em solucionar a questão por ele trazida.

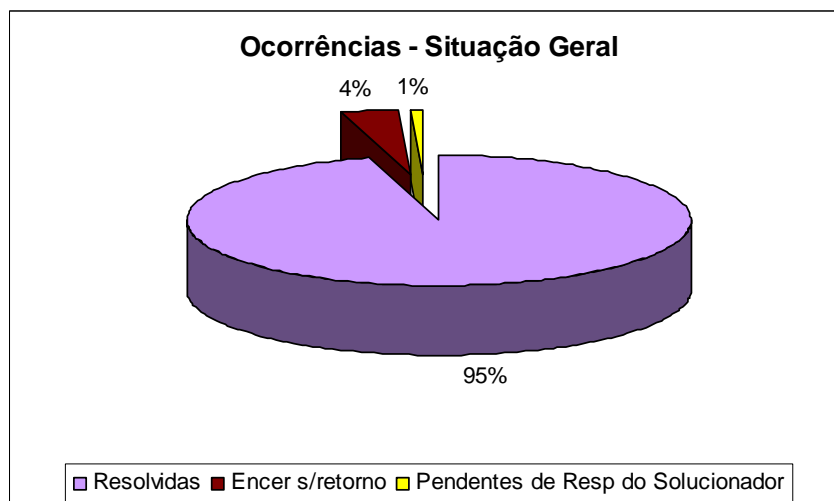
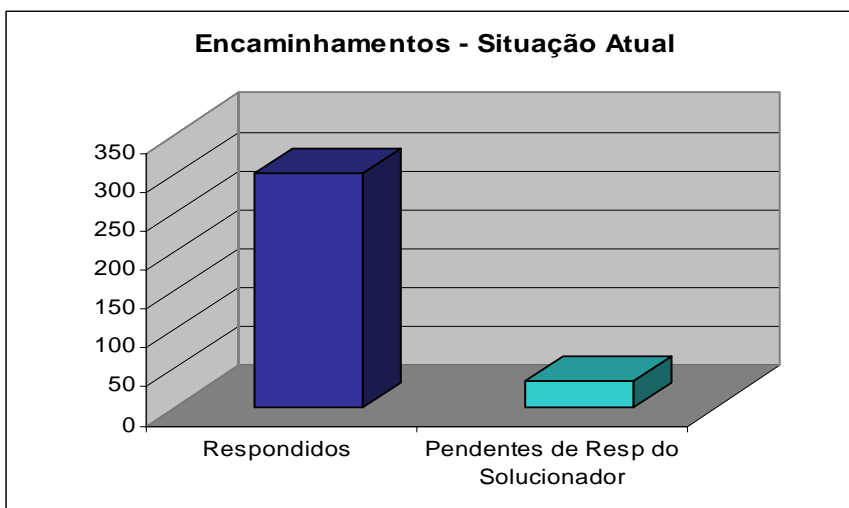
Desse modo, a despeito de, em todos os casos, ser feita pesquisa e contato com a área responsável pela demanda, a Ouvidoria procura utilizar meios informais que agilizem o atendimento (email, telefone).

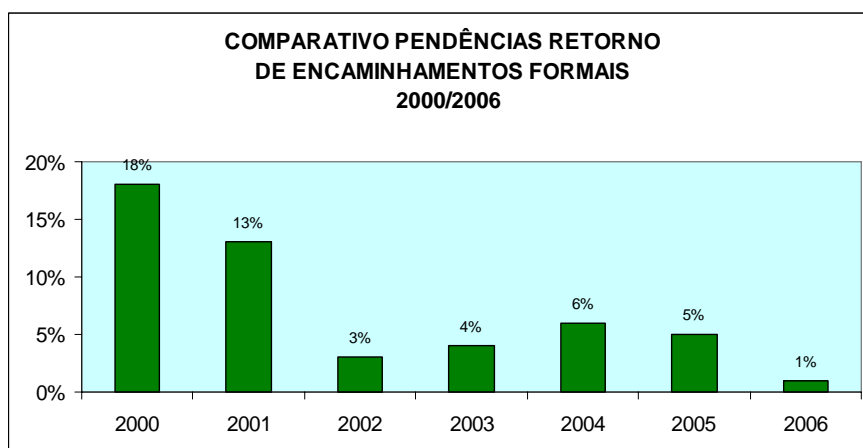
Há casos em que a unidade solucionadora do problema apresentado não pode - por impedimentos legais, estruturais ou mesmo orçamentários - promover a solução imediata. Contudo, a Ouvidoria, no menor espaço de tempo possível (máximo de 48h), dá o retorno ao usuário dando-lhe ciência das razões da impossibilidade 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. Atendido e satisfeito, passa o usuário a multiplicar a idéia da firme disposição do TJDF/T 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", ao invés de reforçar a idéia de ineficiência que a percepção negativa lhe causara.

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



Apenas 1% das ocorrências encaminhadas às unidades solucionadoras em 2006, continua pendente de resposta, produzindo um elevado índice de efetividade no retorno a todos os casos apresentados na Ouvidoria com identificação. Nesse ponto, é extremamente relevante demonstrar o empenho das unidades solucionadoras às quais os casos são encaminhados em dar a resposta de forma célere e consistente, permitindo que o usuário tenha o retorno ao seu questionamento no menor espaço de tempo e, sobretudo, sinta-se dignificado pela análise criteriosa da sugestão ou reclamação apresentada. Nota-se claramente que os setores solucionadores, a cada ano, vão atendendo com mais agilidade às demandas da Ouvidoria. Em 2004, houve um pequeno acréscimo nessas pendências em razão da interdição do Bloco A, ano em que todas as áreas sofreram com a readequação da utilização dos espaços físicos. Abaixo, demonstramos o percentual de efetividade no retorno dos encaminhamentos, a situação geral das manifestações e o comparativo de pendências desde 2000.





REESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA

Seguramente, a implantação do ALO TJ foi um grande marco da Ouvidoria em 2006, resultante da constatação de que toda **Ouvidoria Judiciária**, além das funções próprias das Ouvidorias clássicas - acolher e sistematizar reclamações, sugestões e elogios quanto aos serviços prestados - acumula uma função pedagógica e informativa, vez que fornece esclarecimentos para as dúvidas apresentadas pelos jurisdicionados/cidadãos quanto ao funcionamento, competência, estrutura do TJDFT, do Poder Judiciário e de órgãos auxiliares (Ministério Público, Defensoria Pública, Polícias, etc). Contudo, não estava devidamente aparelhada para a complexidade das funções supracitadas.

Em face dos elevados índices de manifestações categorizadas como solicitação de esclarecimentos de dúvidas e/ou de fornecimento de informações acerca do funcionamento do Poder Judiciário como um todo, era bastante perceptível a inexistência de sistematização no trato de parte das informações institucionais, sobretudo quando passadas por telefone.

Essas manifestações exigem pesquisas cotidianas (porque as informações mudam), que demandam tempo e apresentam risco. Em outubro de 2004, com a interdição do Bloco A e a divulgação maciça na mídia do telefone 0800 como o canal de comunicação da população com o TJDFT, esse tipo de atendimento (informações institucionais) aumentou de forma vertiginosa. Sem uma adequada estrutura de pessoal, material e tecnológica, para, naquelas condições, oferecer esse tipo de atendimento com eficiência e eficácia e, mais, considerando o aumento anual de média de 30% das manifestações como um todo, a Ouvidoria-Geral constatou a

necessidade de uma urgente reestruturação de forma a garantir um atendimento de qualidade para cumprir a sua função pedagógica de INFORMAR e, sobretudo, para otimizar o tempo usado em sua verdadeira missão de sistematizar as percepções dos usuários transformando-as em instrumentos capazes de promover o aprimoramento dos serviços prestados pelo TJDFT.

Além da reformulação do Sistema, das adequações de instalações físicas e mobiliário, a criação da Central de Atendimento **Alô TJ** veio para atender variados segmentos da população que necessitam de informações jurídico-administrativas em geral. O maior beneficiário, entretanto, foi o setor mais carente da sociedade, que não dispõe de recursos financeiros e tecnológicos suficientes para utilizar os serviços já disponibilizados por este órgão, principalmente na Internet, e que, assim, recorre freqüentemente à ligação telefônica para buscar as soluções para seus problemas. Com um atendimento ágil, simplificado, igualitário a toda a comunidade, o Alô TJ colabora para evitar o acesso desnecessário às dependências do TJDFT, tanto em Brasília quanto nas cidades satélites, sem qualquer ônus para o cidadão/usuário.

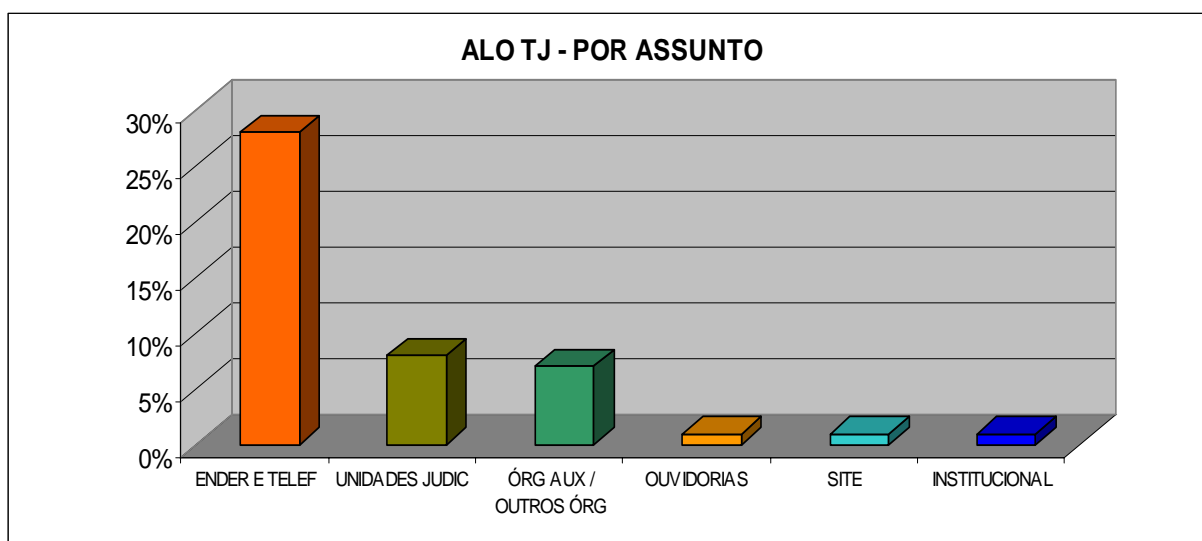
A partir do dia 10 de agosto, a Central Alô TJ entrou em funcionamento, com o atendimento planejado, registrando 5.195 contatos até o dia 31/12. Para que os trabalhos pudessem ter início na data planejada, e considerando que o processo de contratação das telefonistas que iriam desempenhar tal atendimento não fora concluído, necessário se fez o termo aditivo em contrato anteriormente firmado com a Empresa Capital com vistas a, provisoriamente, atender a demanda da Ouvidoria. Em razão disso, o trabalho de divulgação externa não foi efetivado, estando o mesmo planejado como meta a ser atingida no corrente ano.

Importante também destacar que, entre os dias 05 e 31/12 problemas técnicos impediram a gravação dos assuntos especificamente demandados. Tal fato impossibilitou que os 1.170 contatos registrados no período fossem destacados por assunto.

A tabela e o gráfico abaixo demonstram o percentual das informações solicitadas, excluindo-se do total, o número de contatos que não foram gravados.

ASSUNTO	QUANT/PERCENT
Acompanhamento de Processo	2.165 – 54%
Endereços e Telefones	1.141 – 28%
Unidades Judicantes	331 – 8%
Órgãos Auxiliares/Outros Órgãos	273 – 7%
Ouvidorias	46 – 1%
Site do TJDFT	33 – 1%
Institucional	30 – 1%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Serviço de Ouvidoria do TJDFT

(10/01/2006) Gratíssimo pela pronta informação solicitada e sinceras congratulações pela excelência do trabalho que desenvolvem. Parabéns.

Jorge Ferreira

(19/01/2006) Agradeço a resposta enviada e estou convencido e confiante na seriedade e profissionalismo como vocês conduzem os nossos processos e tenho a certeza que a cidadania da qual estamos investidos manter-se-á preservada, graças ao esforço de todos o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Parabéns e que Deus abençoe todos vocês!

Marcos Cavalcanti

(06/02/2006) Parabéns ao TJDF por sua ouvidoria, nunca busquei resposta em um órgão público, em que fosse atendido com tanta rapidez e explicações claras, de fácil entendimento, parabéns aos profissionais deste órgão Judicial, para mim orgulho e exemplo num momento em que as instituições se encontram tão enfraquecida. Parabéns TJDF, parabéns profissionais da Justiça. Liberdade sempre para uma justiça social e legítima. Deus os abençoe.

Airton Barbosa

(31/03/2006) Prezada Ana Cristina,

Considere os nossos mais sinceros agradecimentos pelos esclarecimentos prestados por essa assessoria. Esse nosso contato fortaleceu o conhecimento do empenho e da dedicação dessa equipe, representada pela sua pessoa. Servidores como vocês merecem os nossos aplausos. Obrigada.

Fátima

(10/04/2006) Em primeiro lugar gostaria de dizer que desde que todo este drama se abateu sobre nossa família, esta é a primeira vez em que um órgão do serviço público nos responde rápido e com presteza.

(30/05/06) “Prezados senhores, Venho por intermédio deste agradecer o excelente atendimento prestado por este órgão. Fiquei impressionado com a eficiência e respeito que vocês têm pelo cidadão. Muito bom saber que em nosso país ainda existem órgãos como o TJDF. Continuem assim. Muito obrigado do fundo do coração.”.

Fabiano Porto

(01/06/2006) Muito obrigada pelo esclarecimento. Não costumo repassar os e-mail que recebo justamente por não saber a veracidade, por isso meu questionamento. Fiquei muito contente com a presteza deste órgão e a rapidez na resposta. Minha esperança em um Brasil melhor se renovou. Obrigada. Wanda Scher

(OC 2006-3326) Prezado Ouvidor,

Foi com surpresa que recebi, no mesmo dia, a resposta ao meu questionamento.

Gostaria de parabenizar o TJDF pelo excelente serviço prestado aos Jurisdicionados. Muito obrigado pela presteza na resposta. Atenciosamente,

Hélio Loureiro

(12/07/2006) Nossa!!! Que presteza no atendimento, estou impressionado, sanou todas as minhas dúvidas de forma rápida e prática, gostaria de parabenizá-los pelo serviço prestado à comunidade. Continuem assim, que com certeza, muito mais elogios virão. Atenciosamente,

Robson Araújo.

(18/08/2006) Agradeço a pronta resposta. Esta ação demonstra o alto nível de qualidade, seriedade e profissionalismo do TJDF. Parabéns a todos e mais uma vez muito obrigado.

Roberto Brentano.

(20/09/2006) Olá Srs. Bom dia!

Quero deixar aqui os meus agradecimentos quanto ao atendimento da minha solicitação referente a legislação sobre interdição de pessoa deficiente. Muito obrigado mesmo. É bom sabermos que podemos contar com Instituições de alto nível e presteza. Atenciosamente,

Carlos Alberto.

Gostaria de agradecer ao TJDF, na pessoa interessada. É assim, que a credibilidade em nossas Instituições Constitucionais são resgatadas. PARABENS!

Antônio Filho

Dirijo-me a V. Ex^a. para agradecer a Ouvidoria do TJDFT pela rapidez, precisão e gentileza no atendimento. É certo que eu não conhecia o trabalho da Ouvidoria, hoje posso dizer a todos, sem sobra de dúvidas: a Ouvidoria do TJDFT é real, existe mesmo, e funciona excelentemente bem. Muito obrigado.

(10/11/2006) Bom dia Senhores, Eu como servidor público, fico lisonjeado em ser tão bem atendido por este órgão, agradeço a atenção e desejo um ótimo Natal e um próspero Ano Novo, com toda esta competência e responsabilidade. José Wilson

(19/12/2006) “Gostaria de parabenizar este brilhante serviço prestado por este e. Tribunal, que coloca ao alcance de todos informações e esclarecimentos seguros e precisos com presteza e eficiência. Parabéns a toda equipe pelo comprometimento, responsabilidade, e carinho com que realizam a difícil tarefa de ouvir atenciosamente aqueles que as vezes não querem ser apenas ouvidos mas desabafar suas frustrações...

Todas as ocasiões em que fui atendido por esta ouvidoria, sempre recebi a mais absoluta atenção, seja por meio do contato inicial, seja pela resposta rápida e completa... Por tudo isso, mais uma vez, parabéns!!! E feliz natal e ano novo para todos!!!.”

Rodrigo Iglesias

(OC 2006-2086) Prezados Senhor(es);

É com grata satisfação que recebo a resposta da mensagem eletrônica por mim enviada. Enalteço ainda a eficiência com que o assunto foi prontamente resolvido, levando-me a acreditar que apesar das dificuldades homéricas, caminhamos no sentido de uma justiça célere e eficiente. Parabéns.

Edmar Machado Veloso

Caríssima Coordenadora da Ouvidoria do TJDF, T

Sinceramente e sem enaltecimentos descabidos...parabenizo-a e à sua equipe pelo excelente atendimento. Cientifico-a de que me tornei uma divulgadora da nossa ouvidoria com muito orgulho. Sucesso! Abc,

Wanda Maciel.

(29/11/2006) Senhor Ouvidor, Muito obrigado pelas informações que me foram prestadas. Parabenizo a V.Sa. como também o quadro de servidores dessa Ouvidoria, pela forma célere e concisa com que fui esclarecido. Que a justiça pudesse se espelhar no trabalho que esta Ouvidoria desenvolve.

METAS DA OUVIDORIA PARA 2007

- Proceder a um acirrado acompanhamento do Projeto de Modernização das Atividades da Ouvidoria – PROMOUV, implantado no final de 2006, com vistas a elevar o padrão do relacionamento do TJDFT com seus públicos qualificando os serviços de atendimento feito através da Ouvidoria-Geral, tanto no fornecimento das informações, repassadas aos usuários através do 0800 - Alô TJ, e no esclarecimento de dúvidas quanto no trato com as reclamações, denúncias, sugestões e elogios, administradas pelo SERCOU.

- Conclusão do trabalho de divulgação externa da Central de Atendimento Alô TJ com vistas a ampliar a utilização do serviço.

- Otimização do tempo investido na sistematização, encaminhamento e gerenciamento das reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

- Redução do tempo gasto pelo usuário no recebimento da informação com conseqüente ganho na imagem institucional.

- Estreitamento do relacionamento com as diversas unidades do Tribunal com visitas agendadas às Diretorias de todos os Fóruns, bem como com as Ouvidorias de outros Tribunais e órgãos auxiliares (TST, STJ, TRF, TRT, TRE, MP e OAB).

- Desenvolvimento do Plano de Comunicação Interna, com vistas a sedimentar a atividade como ferramenta gerencial;

- Promoção de 3 palestras no decorrer do ano abordando temas de valorização da cidadania;

- Participação na organização do 3º Encontro Nacional de Ouvidorias Judiciárias, com vistas a fortalecer e incentivar a instituição da atividade em todos os Tribunais de Justiça.

- Participação no Comitê de Planejamento Estratégico do TJDFT.

- Participação no Projeto de Pesquisa de Satisfação do Cidadão Usuário do TJDFR, em parceria com a Assessoria de Programas e Projetos do TJDFR

COMENTÁRIOS FINAIS

Seguramente 2006 foi um ano marcante na trajetória da Ouvidoria-Geral do TJDFR. Dada a necessidade de atualizar sua estrutura, com vistas a aprimorar o atendimento prestado ao público interno e externo, em 19 de abril/2006 a Presidência da Casa faz publicar a Portaria GPR 274. Por intermédio deste documento, o TJDFR dá um grande salto no quesito rapidez e facilidade no atendimento, quando possibilita ao usuário sem acesso à tecnologia da informação obter informações processuais via telefone, permitindo, efetivamente, aos menos favorecidos, o acompanhamento de seus processos, a custo zero.

A despeito do considerado aumento da demanda da Ouvidoria-Geral e de algumas dificuldades advindas da implantação do novo sistema – SISOUV, tivemos a grata satisfação de observar, por intermédio dos gráficos, melhora na qualidade do atendimento prestado.

Considerando as várias manifestações de elogios versando sobre a presteza e rapidez nos serviços prestados por essa Ouvidoria-Geral, nossa responsabilidade frente ao cidadão se vê aumentada. Até porque, perduram, por parte dos diversos Tribunais de Justiça comum, do Trabalho, Federal, Eleitoral e Superiores as citações e visitas a essa Ouvidoria Geral do TJDFR como referência na área de Ouvidorias Judiciárias.

O presente Relatório Anual de Atividades – 2006 procurou registrar todos os 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 a satisfação dos nossos usuários.

Equipe da Ouvidoria Geral

Componentes:

- Ouvidor- Geral – Des. Hermenegildo Gonçalves
- Ouvidor Substituto: Des. José Cruz Macedo

Membros da Equipe:

Coordenadora: Ana Cristina Pupe

Assistentes: Ana Paula Vianna; Edna Lucia Nogueira; Izabela Okawachi; Ana Paula Moreira, Eliane Ferreira dos Santos, Eliane Leite Duque Estrada, Samira Alho; Vanessa F. Figueiredo.

Tele-Atendentes: Ana Paula Cavalcante; Analígia de Souza Costa; Aparecida Sérgio; Cariely Tayna; Fernanda Costa; Ivete Santos; Janaína Oliveira; Maria Eunice; Jaqueline Oliveira; Naira Pereira; Paula Rayanne ; Regina Izabel; Tatiane Mendes; Vanessa de Oliveira.

Estagiários: João Paulo; Felipe Ferreira.

Brasília, 08 de fevereiro de 2007.