



Relatório Anual de Atividades

Ouvidoria Geral

Exercício 2008

“É do silêncio que nasce o ouvir...”

Só posso ouvir a palavra se meus ruídos interiores forem silenciados.”

(Rubem Alves)

OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2008

1- Apresentação	3
2- A Ouvidoria do TJDF	4
3- Apresentação dos Dados	13
4- Realizações	22
5- Ações Implementadas	24
6- Análises quantitativas e qualitativas dos dados Estatísticos	25
7- Percepção dos Usuários	60
8- Balanço das metas traçadas pela ouvidoria geral para 2008	70
9- Recomendações Gerais	72
10- Comentários Finais	73

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos a seguir, o relatório de atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2008, em obediência ao disposto no Artigo 12 da Estrutura Organizacional da Secretaria do TJDFT.

Compõem este relatório:

- Histórico, Evolução e Estrutura da Ouvidoria-Geral
- Funcionamento
- Demonstrações quantitativas e qualitativas das manifestações registradas no SISOUV – Sistema de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria e no ALO TJ – Central de Atendimento 0800.
- As realizações do setor no período
- Gráficos, tabelas e comentários sobre as manifestações, com vistas a instruir as gestões quanto ao aprimoramento dos serviços

Antes, porém, cumpre ratificar a missão, atribuições, evolução e importância dessa atividade a fim de sedimentar sua função edificante na Instituição.

2. A OUVIDORIA DO TJDFT

- HISTÓRICO

No TJDFT, a Ouvidoria-Geral foi instituída no ano de 2000 por meio da Resolução nº 3, de 27 de março, do Pleno Administrativo ([Anexo I](#)) que, em 2006, foi alterada pela Resolução n. 6 ([anexo 2](#)). Em 05 de outubro de 2007, é publicada a Portaria n. 773 ([anexo 3](#)), reestruturando a atividade de Ouvidoria no TJDFT e dando-lhe novas atribuições.

Em 13 de junho de 2008 é sancionada a Lei de Organização Judiciária, N. 11.697, cujo artigo 82, cria a Ouvidoria-Geral e define sua missão:

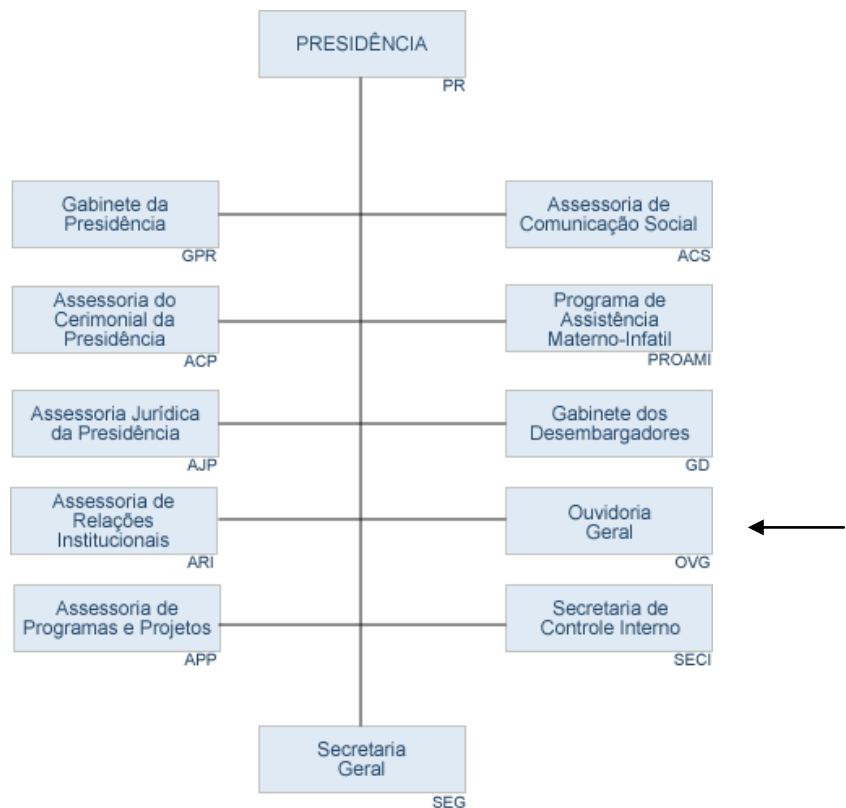
Art. 82. Fica criada a Ouvidoria-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, que tem como missão tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, colaborando para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

§ 1º A estrutura da Ouvidoria-Geral compreende o estabelecido no Anexo III desta Lei, observado o cronograma previsto no Anexo V desta Lei e desde que atendidas as disposições constantes dos [incisos I e II do § 1º do art. 169 da Constituição Federal](#).

§ 2º A organização e o detalhamento das competências da Ouvidoria-Geral serão definidos por **ato próprio** do Tribunal de Justiça

O **ato próprio** a que se refere a Lei que determinará a organização e detalhamento das competências da unidade não foi publicado até a presente data, devendo integrar a reestruturação

organizacional do TJDFT em elaboração pela Chefia de Gabinete da Presidência. A unidade, vinculada à Presidência, está assim localizada no Organograma do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.



O acolhimento e a sistematização das manifestações do público usuário, bem como as ingerências junto aos setores responsáveis pela solução dos problemas apontados pelos demandantes, exercem grande influência na satisfação do jurisdicionado com o serviço da Ouvidoria. Entretanto, a participação na solução concreta dos problemas apresentados pelos usuários do serviço ou os consistentes esclarecimentos sobre a impossibilidade de solucionar tais problemas depende diretamente das unidades solucionadoras e são eles que garantirão a plena satisfação do usuário.

Cumprir destacar que o relacionamento da Ouvidoria com as demais unidades administrativas e judicantes tem sido qualificado ano a ano. Isso se deve ao correto entendimento, não só quanto a atividade de ouvidoria, mas também, e sobretudo, quanto à participação do público no processo de aprimoramento dos serviços. Os dados e informações produzidos tornam-se

ferramentas gerenciais que oportunizam a cada uma das unidades, após criteriosa análise das questões, aprimorarem os seus serviços, a partir da perspectiva do usuário.

- ESTRUTURA

O QUE É OUVIDORIA? Unidade administrativa responsável pelo acolhimento e sistematização das percepções dos públicos do TJDFT - interno e externo - bem como pelo fornecimento de informações institucionais;

MISSÃO: tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, colaborando para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

COMO ESTÁ ORGANIZADA? Em 5 sub-setores, a saber: Gabinete do Ouvidor; Coordenação, Serviço de Gestão da Informação - SERGIN, Serviço de Tele-atendimento ao Cidadão ALO TJ – SERTIC, Serviço Central de Ouvidoria – SERCOU, cujas competências são descritas a seguir:

1. Compete ao Gabinete do Ouvidor-Geral – GOUV:

- I** - cumprir e acompanhar as decisões e ordens do Ouvidor-Geral;
- II** - apoiar o Ouvidor-Geral nas relações com os seus diversos públicos;
- III** - secretariar o Ouvidor-Geral; e
- IV** - desempenhar quaisquer outras atividades inerentes ao Gabinete

2. Compete à Coordenação da Ouvidoria-Geral - COVG:

- I** - organizar, coordenar e controlar o funcionamento administrativo da Ouvidoria-Geral do TJDFT;
- II** - controlar e acompanhar os encaminhamentos das solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;
- III** - assinar, de ordem do Desembargador Ouvidor, os encaminhamentos para o corpo gerencial do TJDFT;
- IV** - elaborar, mensalmente, relatórios com informações quantitativas, e disponibilizar aos interessados, no mês subsequente, o resultado da atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos sobre o tipo de intervenção ocorrida, as unidades envolvidas e as soluções adotadas;

V - sugerir ações que visem aprimorar e racionalizar os procedimentos, além de interagir administrativamente com as demais unidades do Tribunal;

VI - realizar, inclusive em parceria com outros setores do Tribunal, eventos destinados ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão;

VII - manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas, sugestões e demais ocorrências registradas na Ouvidoria;

VIII - definir as tarefas a ser realizadas em cada setor vinculado;

IX - orientar os procedimentos de resposta aos usuários;

X - distribuir e capacitar as equipes de trabalho;

XI - adotar um processo permanente de divulgação dos serviços da Ouvidoria-Geral junto ao público interno, para conhecimento e disseminação das atividades;

XII - determinar a adoção de novas técnicas de atendimento;

XIII - coordenar pesquisas de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo TJDFT;

XIV - registrar os dados estatísticos dos serviços da Ouvidoria-Geral;

XV - aprovar os relatórios das atividades da Ouvidoria-Geral a ser elaborados pelo Serviço de Gestão da Informação;

XVI - colaborar com o Ouvidor-Geral ou com o Ouvidor-Substituto no desempenho de suas atividades; e

XVII - executar tarefas correlatas.

3. Compete ao Serviço de Teleinformação ao Cidadão - SERTIC:

I - orientar o público a respeito do funcionamento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, prestando-lhe informações e/ou encaminhando-o aos setores competentes ou a outras instituições;

II - prestar informações relativas à estrutura organizacional do Tribunal;

III - cadastrar no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV as manifestações relatadas por telefone para posterior análise dos assistentes do Serviço Central da Ouvidoria;

IV - informar os andamentos de processos administrativos e de processos em trâmite nas 1ª e 2ª Instâncias, de modo a permitir que o jurisdicionado, principalmente o de baixa renda, possa acompanhá-los, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo;

V - fornecer os horários das sessões do Pleno, das Câmaras e das Turmas, e ainda informações sobre a composição, a competência e o funcionamento dos órgãos de julgamento do Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios;

VI - indicar os endereços dos fóruns, dos órgãos e das instituições ligadas ao Poder Judiciário ou que fazem parte deste;

VII - informar procedimentos básicos para que o cidadão possa propor ação judicial nos Juizados Especiais;

VIII - esclarecer sobre o funcionamento do protocolo-geral e integrado;

IX - fornecer a localização e o telefone dos diversos setores do Tribunal e relatar as respectivas competências;

X - indicar a localização de magistrados e servidores;

XI - informar sobre o plantão judicial dos finais de semana e feriados;

XII - indicar o local onde o cidadão poderá requerer as diversas certidões;

XIII - orientar o jurisdicionado quanto às informações disponíveis no *site* do Tribunal;

XIV - informar o calendário oficial do Tribunal, mencionando se haverá ou não expediente em determinado dia ou período;

XV - prestar esclarecimentos sobre as diversas circunscrições judiciárias do Distrito Federal;

XVI - informar os dados e a localização dos cartórios extrajudiciais;

XVII - esclarecer os procedimentos para obtenção de autorizações de viagens nacionais e internacionais;

XVIII - recuperar e processar os registros gravados na central telefônica; e

XIX - executar as demais atribuições de competência da Ouvidoria-Geral definidas nesta Resolução ou em outro ato que venha a substituí-la.

4. Compete ao Serviço de Gestão da Informação - SERGIN:

I - receber e organizar as informações repassadas pelos demais setores à Ouvidoria;

II - registrar no banco de dados do Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV as informações recebidas;

III - realizar pesquisas internas e externas ao TJDFT e promover a atualização constante do banco de dados do SISOUV;

IV - apoiar os demais setores da Ouvidoria indicando-lhes a localização das informações de interesse público;

V - interagir direta e permanentemente com a Assessoria de Comunicação Social – ACS, preservando a consonância entre as informações divulgadas pela imprensa e aquelas fornecidas aos usuários pela Ouvidoria-Geral;

VI - interagir direta e permanentemente com a Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI, buscando atualizá-la quanto às dificuldades de navegação no *site* do Tribunal registradas na Ouvidoria-Geral;

VII - acompanhar as matérias divulgadas pela ACS no *site* do Tribunal bem como todas as publicações institucionais de interesse público para disponibilizá-las no SISOUV;

VIII - elaborar os relatórios setoriais, os relatórios quantitativos mensais, os relatórios com análises quantitativas e qualitativas das manifestações produzidos semestral e anualmente, submetendo-os à aprovação da Coordenação da Ouvidoria; e

IX - elaborar as peças de divulgação interna dos trabalhos desenvolvidos na unidade, submetendo-as à aprovação da Coordenação da Ouvidoria Geral.

5. Compete ao Serviço Central da Ouvidoria - SERCOU:

I - receber reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões referentes à atuação das diversas unidades do TJDFT, encaminhando-os, quando necessário, aos setores administrativos e judiciais competentes, mantendo o interessado informado sobre as providências adotadas ou sobre as razões da impossibilidade de adotá-las;

II - processar as manifestações dos usuários registradas no Sistema Informatizado de Acompanhamento de Ocorrências da Ouvidoria – SISOUV, visando responder adequadamente às demandas do público interno e externo do TJDFT;

III - atender pessoalmente os cidadãos que procurarem a Ouvidoria-Geral do TJDFT para registrar elogios, sugestões e reclamações, além de sanar possíveis dúvidas dos usuários;

IV - promover parceria com as demais unidades administrativas e judiciais do Tribunal para, em caráter colaborativo, propor soluções aos problemas apontados pelos usuários, considerando sempre a análise dos aspectos legais e orçamentários; e

V - receber consultas, diligenciar e esclarecer ao cidadão ou servidor sobre ato praticado por unidade integrante do TJDFT ou de responsabilidade dela, excepcionados os casos em que a lei, expressamente, assegurar o dever de sigilo.

- FUNCIONAMENTO

No Serviço Central de Ouvidoria – SERCOU, 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 (e-mail 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), **CANAL** (Alô Justiça, Ouvidor Virtual, Selo Justiça, Atendimento Pessoal), **GRUPO** (judicial, administrativo, legislativo, órgãos externos e outros), **SUBGRUPO** ou ASSUNTO (Atendimento Público Pessoal, Acompanhamento de Processo, Instalações Físicas, etc), e **ITEM** ou DETALHE (demora no atendimento, Demora Andamento com Magistrado, Acesso deficientes, etc.), e ainda, quanto à **ÁREA** (setor a que se refere a manifestação).

Após a leitura e análise do conteúdo da manifestação, é feita uma criteriosa pesquisa que permita, inicial e preferentemente, fornecer ao usuário, no menor espaço de tempo possível, uma resposta 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.

Além disso, em sua faceta proativa, a Ouvidoria cuida também de propor Ações Administrativas que venham a eliminar ou minimizar os problemas apontados recorrentemente, 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.

92% das manifestações cadastradas no SISOUV/SERCOU são respondidas num prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas). Os 8% 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.

O acompanhamento desses encaminhamentos é feito sistematicamente junto às unidades solucionadoras de modo a não descumprir o compromisso assumido com o cidadão. A burocracia institucional, muitas vezes, inviabiliza que a efetiva resposta venha na data aprazada. No entanto, a Ouvidoria Geral, como porta-voz do cidadão usuário e, consciente de que ele desconhece as nossas regras burocráticas, cumpre rigorosamente o compromisso de noticiar-lhe, na data estabelecida, o resultado do encaminhamento e/ou os entraves que impossibilitaram o resultado efetivo.

Após o retorno final ao usuário e feitas todas as anotações no Sistema (SISOUV), a manifestação recebe a sinalização do **STATUS** (resolvida, encerrada sem retorno, pendente ou aguardando providências).

A equipe da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, uma Coordenadora, nove Assistentes, dezesseis Teleatendentes e, atualmente, está sem os dois estagiários previstos em seu quadro, tendo em vista a nova lei que rege a contratação dos estudantes.

O atendimento presencial é feito das 8 às 20 horas dos dias úteis e, nos finais de semana e feriados, bem como entre 20 e 8 horas dos dias úteis, o atendimento é feito virtual ou eletronicamente.

- EQUIPE

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; Daniella Leite Piccolo, Eliane Ferreira dos Santos, Eliane Leite Duque Estrada, Jeane Cristina Couto Cocco, Samira Alho; Vanessa F. Figueiredo.

TeleAtendentes: Ana Paula Cavalcante; Cátia Moreira, Danúbia Oliveira, Eduardo Costa, Eleusa da Silva, Elisanete Libório, Flávio Pereira, Hélder Menezes, Janaína Oliveira; Jaqueline Andrade; Marciana Batista de Sousa, Naira Pereira; Nayara Barbosa; Paula Rayanne; Regina Izabel; Tatiane Mendes; Vanessa de Oliveira.

3.

APRESENTAÇÃO DE DADOS

Para efeito deste Relatório Anual, os dados estatísticos serão demonstrados separadamente, ou seja, os dados do ALO TJ apartados dos dados do SERCOU – Serviço Central de Ouvidoria. Tal sistemática permitirá uma melhor visualização gráfica dos Grupos, Subgrupos e Itens tanto de um como de outro canal.

Total das manifestações

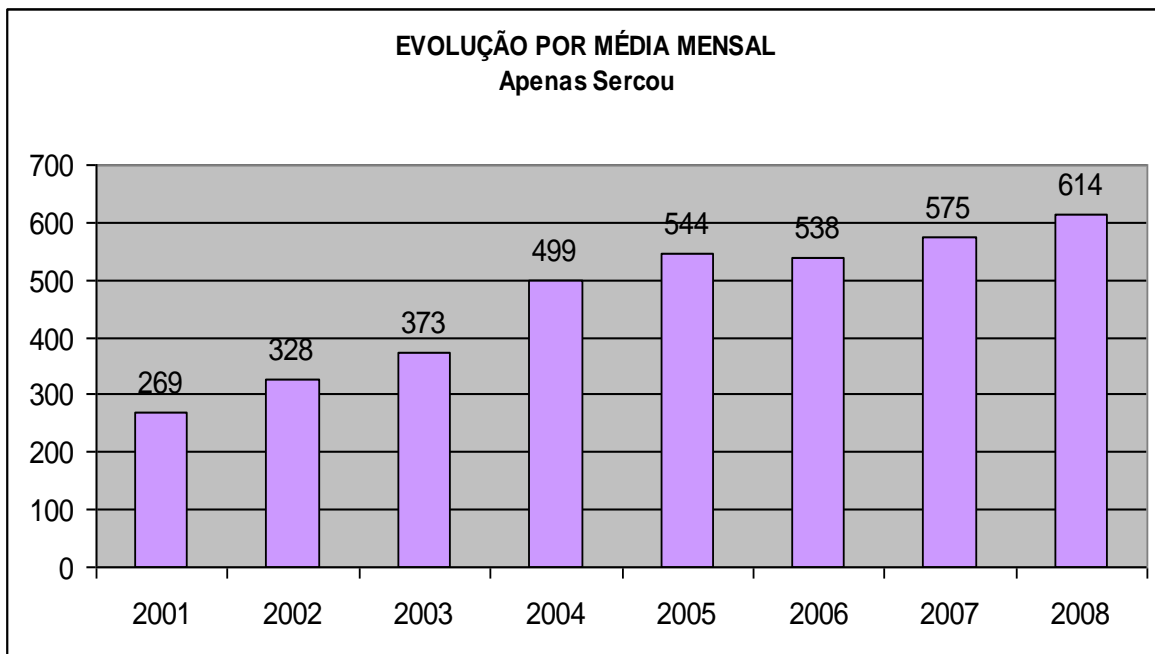
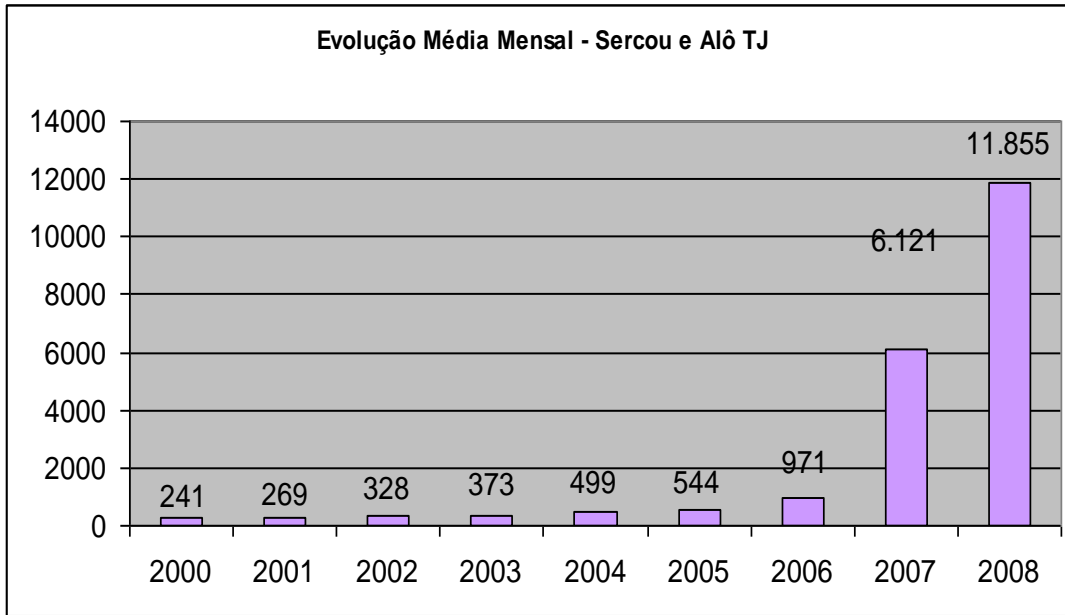
REGISTRADAS SERCOU (Reclamações, Denúncias, Elogios, Dúvidas): **7.363**

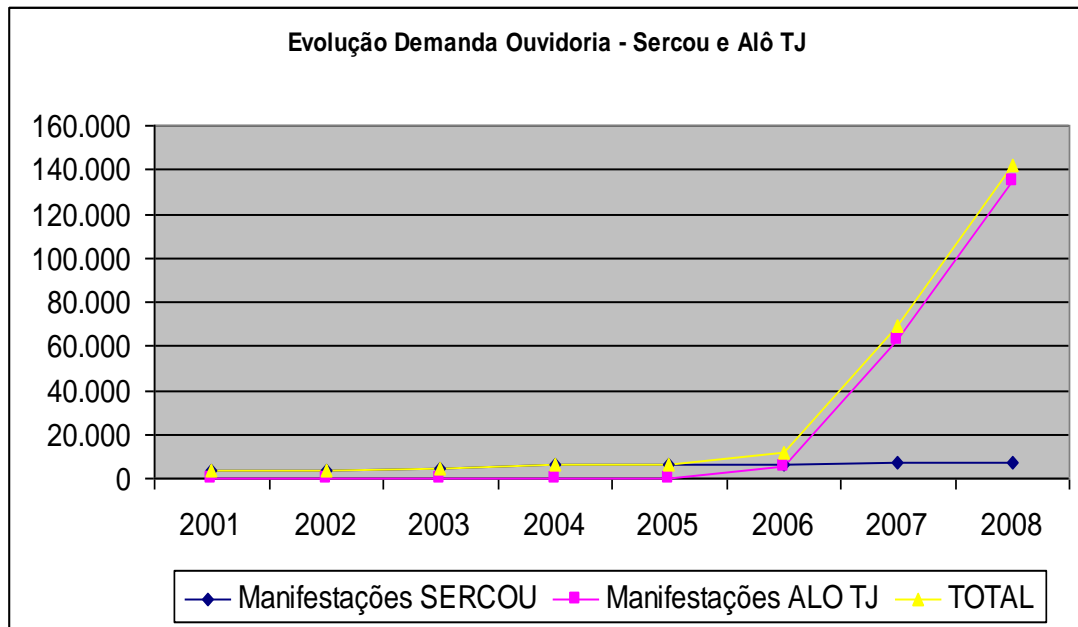
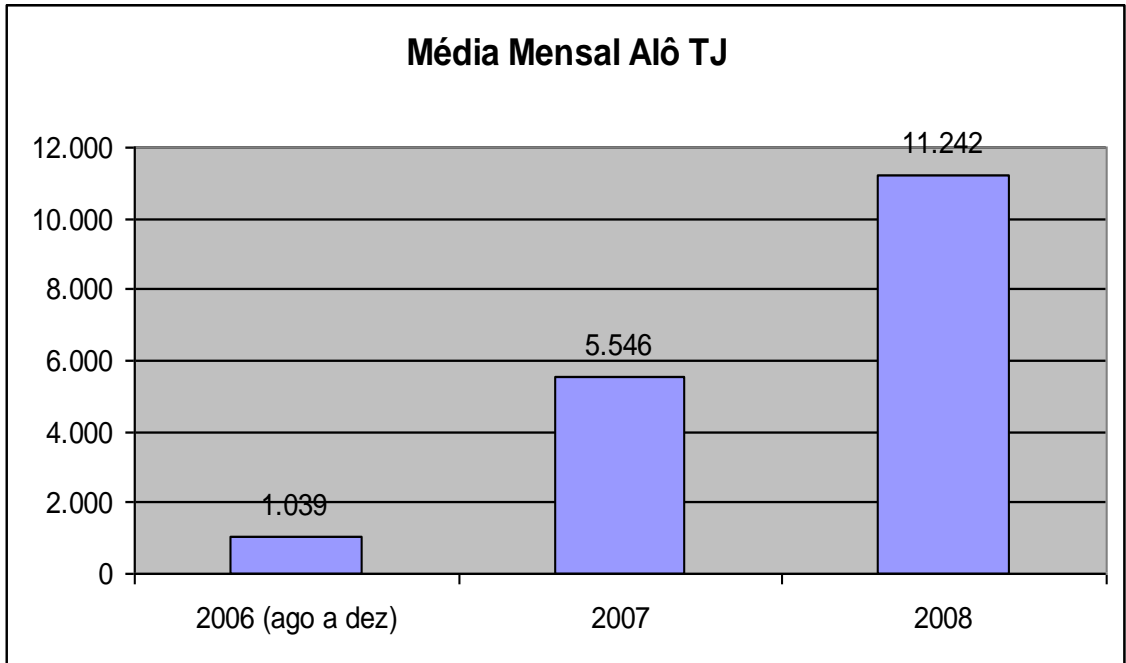
ATENDIDAS ALO TJ: **134.899**

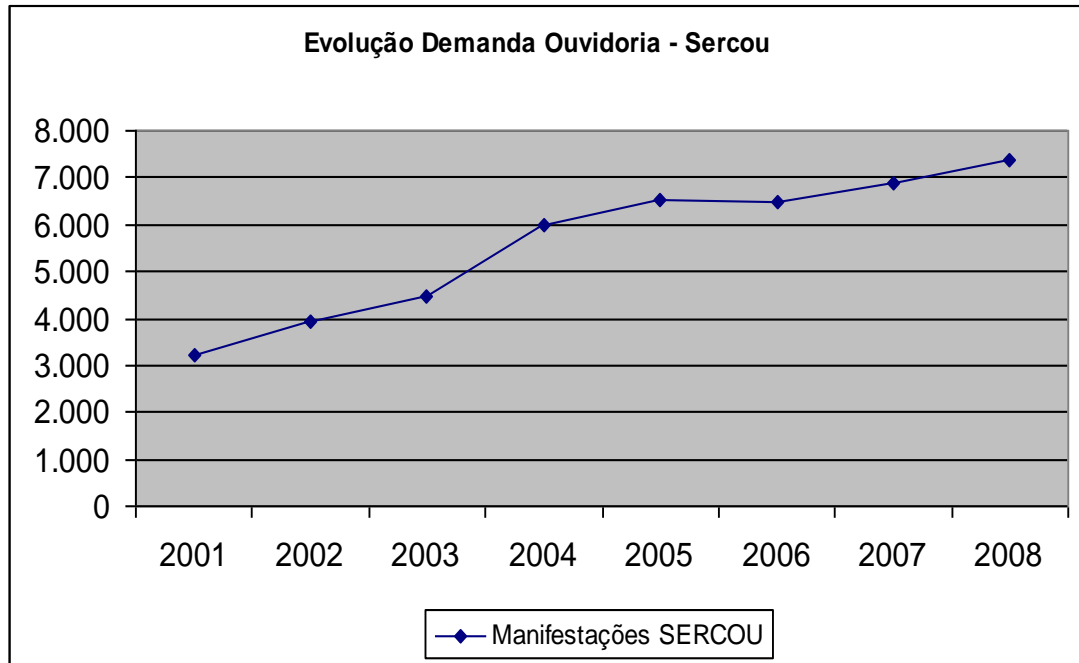
TOTAL GERAL: **142.262**

QUANTO AO CRESCIMENTO DA UTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA:

Ano	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Média Mensal Total Geral	241	269	328	373	499	543	971	6.121	11.855
Média Mensal Sercou	241	259	328	373	499	543	538	575	614
Média Mensal Alô TJ	-	-	-	-	-	-	1.039	5.546	11.242



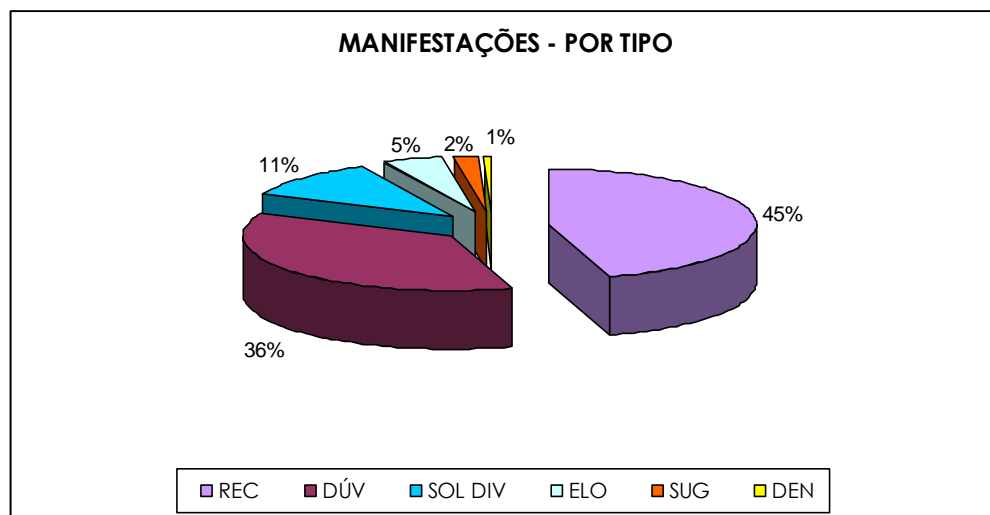




QUANTO AO TIPO DE MANIFESTAÇÃO - SERCOU

TIPO	DÚV	REC	ELO	DEN	SUG	SOL DIV	TOTAL
QUANTIDADE	2.652	3.302	411	43	146	809	7.363
PERCENTUAL	36%	45%	5%	1%	2%	11%	100%

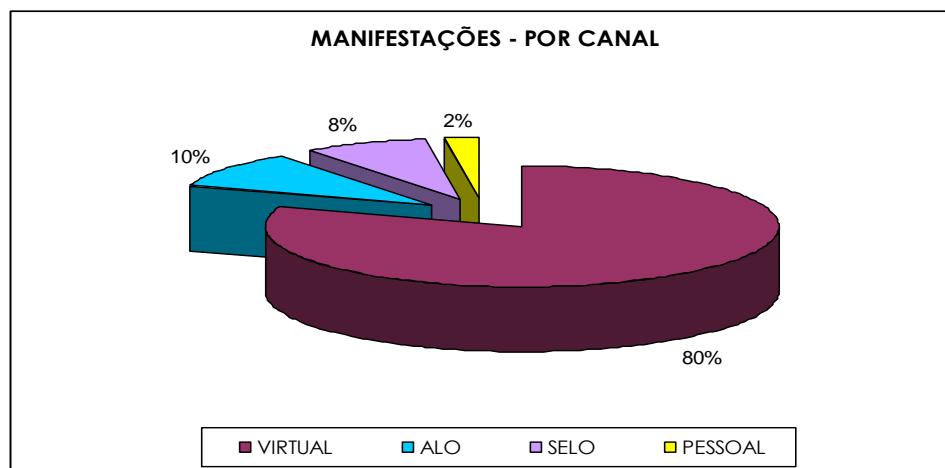
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



Quanto ao canal utilizado – SERCOU

CANAL	ALO JUST	SELO	VIRTUAL	PESSOAL	TOTAL
QUANTIDADE	726	570	5.906	161	7.363
PERCENTUAL	10%	8%	80%	2%	100%

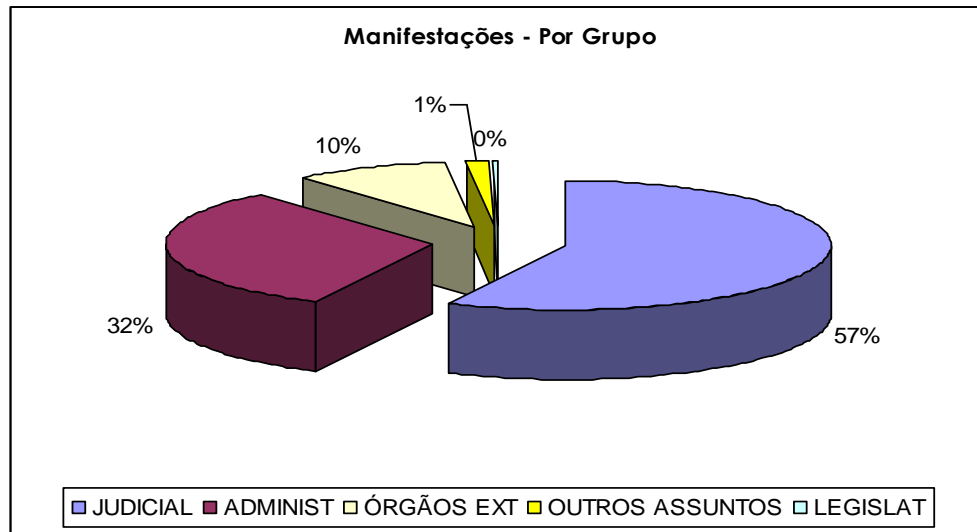
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



Quanto ao grupo a que se refere a manifestação - SERCOU

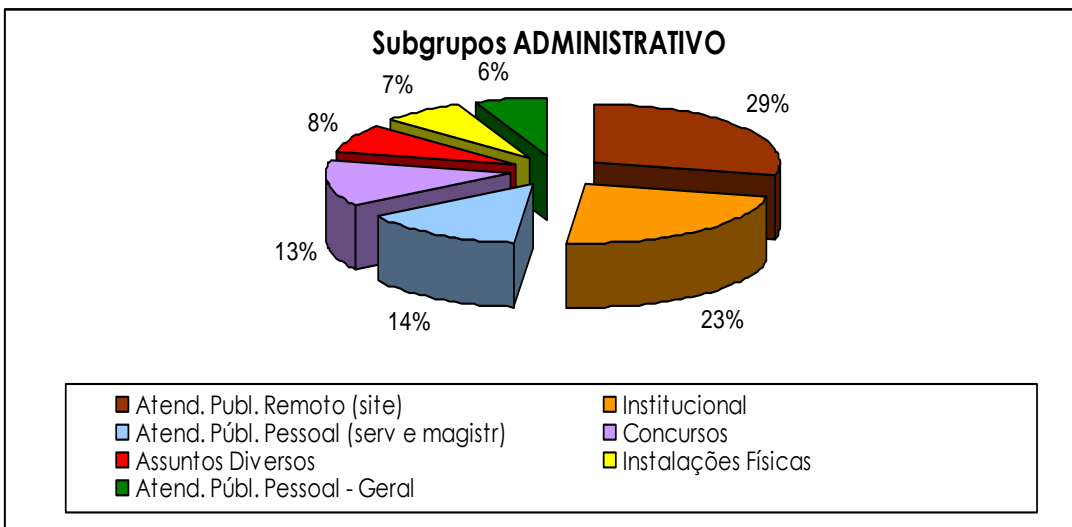
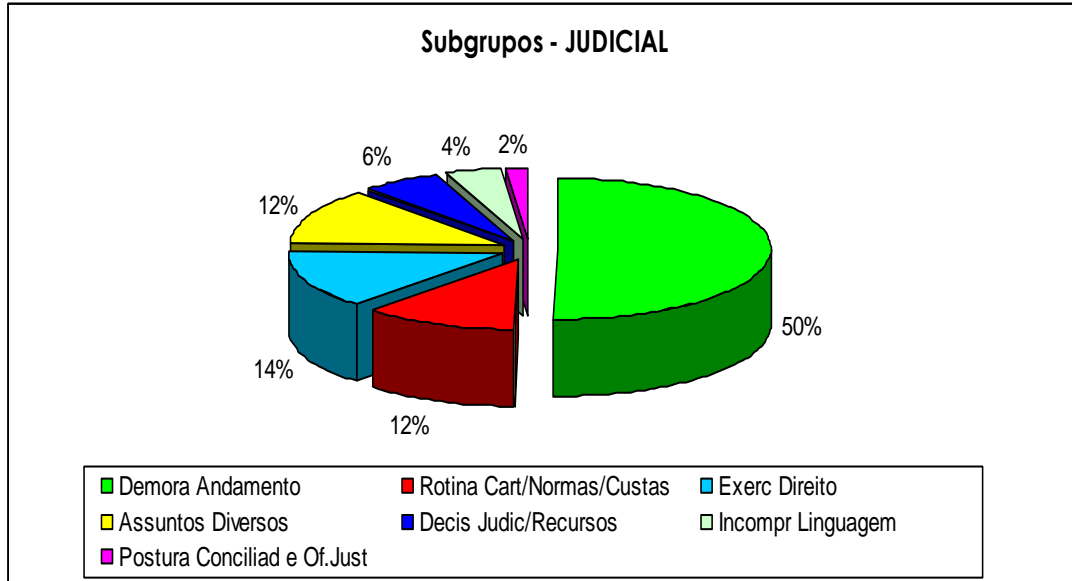
ESFERA	JUDIC	ADMIN	LEGISL	ORG EXT	OUTROS	TOTAL
QUANTIDADE	4.205	2.333	27	701	97	7.363
PERCENTUAL	57%	32%	-	10%	1%	100%

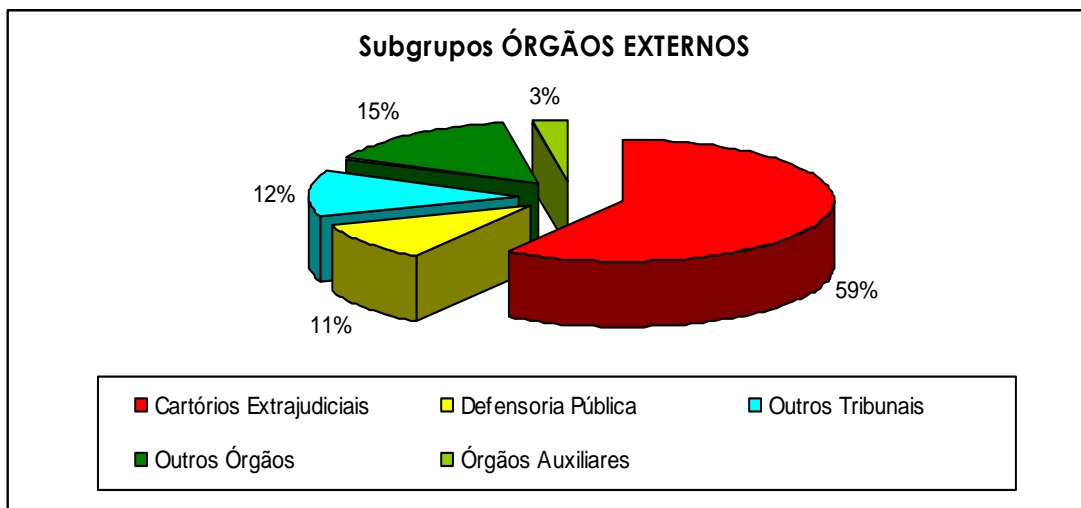
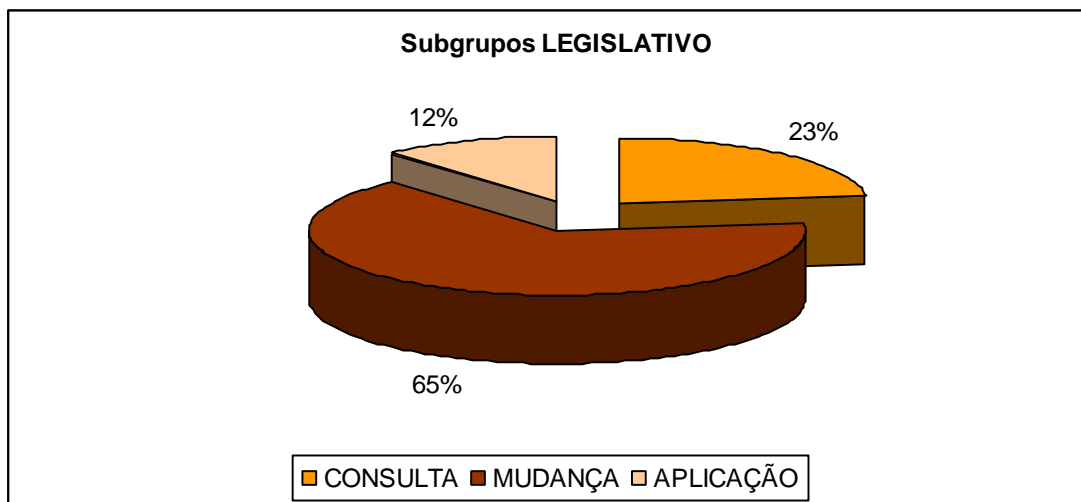
VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



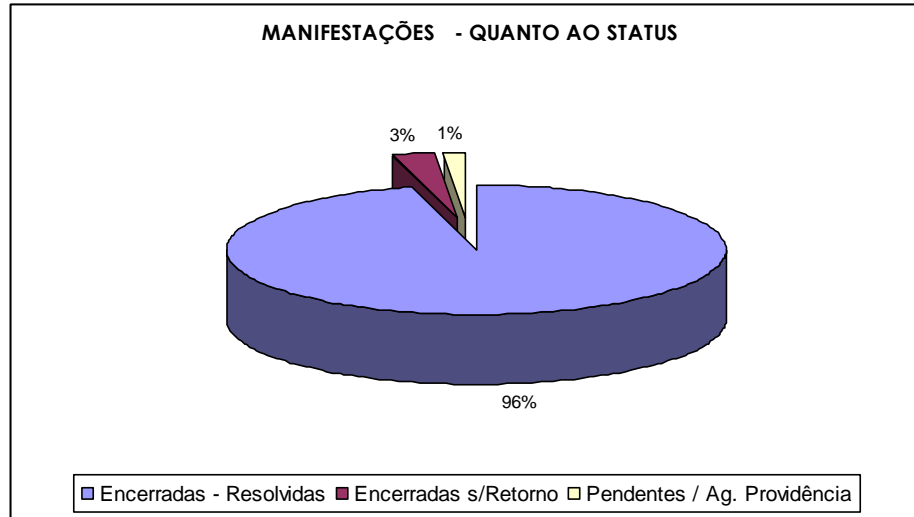
Quanto ao assunto abordado na manifestação – SUBGRUPO

JUDICIAL		ADMINISTRATIVO		LEGISLATIVO		ÓRGÃOS EXTERNOS	
Demora no Andamento	1158	Atendimento Remoto Página na Internet/Site	665	Consulta	14	Cartórios Extrajudiciais	418
Acompanham. Processo	1900	Atendimento Pessoal - Servidores e Magistrados	333	Aplicação	6	Defensoria Pública	65
Rotina Cartórios/Normas/Custas	269	Atendimento Pessoal ao Público (Geral)	148	Mudança	7	Outros Tribunais	73
Exercício do Direito	315	Institucional	538			Órgãos Auxiliares	17
Questões diversas (mutirões, projetos)	286	Instalações Físicas	167			Outros Órgãos (Executivo e Legislativo)	96
Decisão Judicial/Recursos	145	Concursos	307				
Incompreensão Linguagem	92	Questões diversas	175				
Postura Conciliad JESP e Oficial Justiça	40						
TOTAL	4.205		2.333		27		





Quanto ao “STATUS” da manifestação

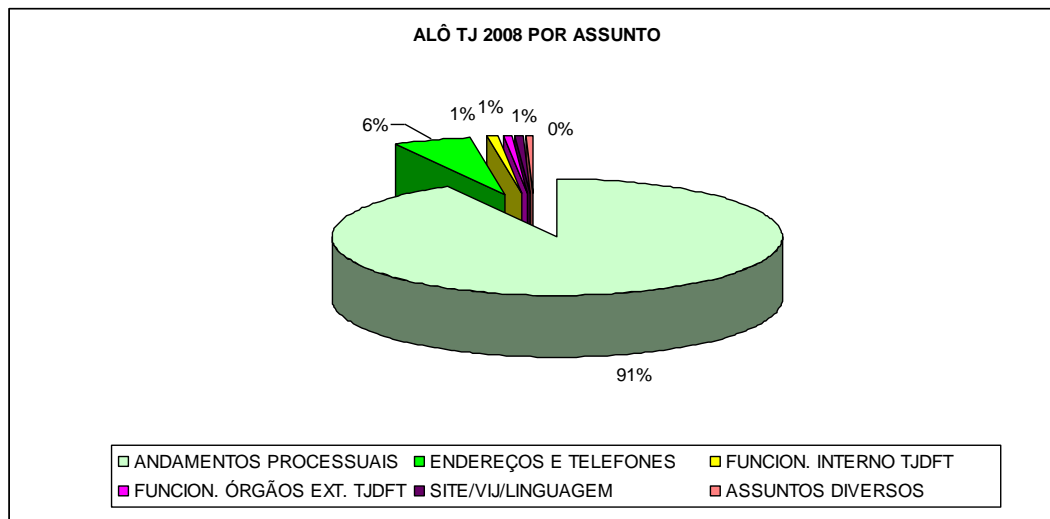


Manifestações do Alô TJ

Quanto Ao Assunto Tratado No Contato

	AND. PROC	ENDER/ TELEF	FUNC.INT. TJDFT	FUNC. ORG.EXT.	SITE/VIJ LINGUAGEM	ASSUNTOS DIVERSOS	TOTAL
QUANT	123.952	7.671	1.055	766	883	572	134.899
%	91%	6%	1%	1%	1%	-	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



4. REALIZAÇÕES

Ações desenvolvidas e executadas pela Ouvidoria-Geral, em 2008:

- Realização de 134.899 atendimentos pelo Alô TJ, com resposta imediata ao usuário, representado esse quantitativo 95% do atendimento geral da OVG.
- Recebimento, cadastramento e pesquisa de 7.363 manifestações de usuários (5%);
- Encaminhamento Formal de 597 ocorrências às unidades solucionadoras – **8%** do total de ocorrências cadastradas;
- Retorno efetivo aos usuários de 7.064 manifestações ou **96 %** do total de ocorrências cadastradas no SISOUV.
- Encerramento de 190 manifestações sem retorno ao usuário (2,6%) em face de absoluta insuficiência de dados, ou por inevitáveis intercorrências (telefones desligados, desconhecidos no endereço, etc.);
- Registro de pendências de 109 (cento e nove) manifestações recebidas em 2008 (1,5%), 5 (cinco) em 2007, 2 (duas) em 2006 e 1 (uma) de 2005.
- Recepção equipe Tribunal de Contas da União – TCU – visita à Ouvidoria com o objetivo de conhecer a unidade e o Sistema – SISOUV – Dia 10 de abril 14 horas.
- Entrega e apresentação do Relatório com os resultados da Pesquisa de Qualidade no Atendimento dos Juizados Especiais aos Juízes Coordenadores dos Juizados no dia 18 de abril às 15 horas no auditório do azulão;
- Recepção de equipe do Supremo Tribunal Federal-STF – visita à Ouvidoria com o objetivo de conhecer a unidade e o Sistema – SISOUV – Dia 09 de maio 16h30.
- Entrega e apresentação do Relatório com os resultados das Pesquisa de Imagem Institucional e de Qualidade no Atendimento dos Juizados Especiais ao Excelentíssimo Desembargador Presidente do TJDFT, à Administração Superior no dia 29 de maio, às 16 horas.

- Palestra proferida pelo Eminentíssimo Desembargador Ouvidor para os Juizes de Direito recém empossados, com o objetivo de apresentar a atividade de Ouvidoria no TJDFT – Junho;
- Palestras proferidas pela Coordenadora da Ouvidoria Geral, no evento Boas vindas aos servidores recém empossados nos dias 30/06, 10/09, 12/09 e 27/11 de 2008;
- Palestra proferida pela Coordenadora da Ouvidoria Geral para a ambientação da equipe de 44 telefonistas contratadas pela Empresa Delta Locação de Serviços, em 15 de outubro de 2008.
- Recepção de equipe do Conselho Nacional da Justiça-CNJ – visita à Ouvidoria com o objetivo de conhecer a unidade e o Sistema – SISOUV – Dia 23 de outubro 14 horas.
- Treinamento da equipe de telefonistas contratadas pela Empresa Delta Locação de Serviços, com curso de 4 h/aula, nos dias 07 e 14 de novembro de 2008.
- Organização e participação no Curso “Gerenciamento de Reclamações em Ouvidoria”, com 16h/aula, nos dias 19 e 20 de novembro de 2008;
- Elaboração do Plano Geral de Projetos PROIM 2, PPQA JESPs 2, PPQA 1ª e 2ª. Instância, ações constantes do Planejamento Estratégico e destinadas à Ouvidoria Geral.
- *Reestruturação do SISOUV -*
- Produção de Relatórios mensais com dados estatísticos referentes às manifestações recebidas, disponibilizados na Intra e Internet.
- Produção dos Informativos “Sabe o que estamos ouvindo por aqui?” com dados estatísticos que revelam a percepção do usuário sobre o TJDFT e disponibilização dos mesmos na página da Ouvidoria no site do TJDFT.

5. AÇÕES IMPLEMENTADAS

Ações implementadas pelas unidades a partir de manifestações de usuários apresentadas na ouvidoria geral

1. Inclusão na página inicial de consulta de processos da 1ª e 2ª Instâncias do texto de advertência de que o serviço de acompanhamento de andamentos pela Internet não dispensa o uso dos instrumentos oficiais de comunicação para produção de efeitos legais. Além disso o registro de que as informações são disponibilizadas no momento e na forma em que são inseridas na base de dados pelos serventuários dos órgãos judiciários e que, na consulta pelo nome das partes, pode ocorrer a existência de homônimos.
2. Modificação do hiperlink “mais detalhes” do sistema push da 2ª. Instância de modo a remeter o internauta diretamente à página de andamentos de processos e não mais à decisão de mérito.
3. Inclusão de médico do trabalho na lista de analistas a serem convocados em 2009, a ser lotado na Vara de Ações Previdenciárias para realização de perícias e conseqüente agilização dos processos em trâmite naquele Juízo.
4. Indisponibilização pelo sistema de consulta processual de qualquer dado de processo redistribuído quando o parâmetro oferecido pelo internauta é “nome de parte” ou “cpf”, tal como acontece com processos arquivados e/ou findos;
5. Indisponibilização pelo sistema de consulta processual de qualquer dado de processo findo ou que tramita em segredo de justiça quando o parâmetro oferecido é o “CPF”;
6. Instalação de bicicletário no Bloco B para servidores que se deslocam para o trabalho utilizando a bicicleta como meio de transporte;

6. ANÁLISES QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS DOS DADOS ESTATÍSTICOS

REFERENTES ÀS OCORRÊNCIAS DA OUVIDORIA EM 2008

Total Manifestações ALO TJ – 134.899

Total Manifestações SERCOU – 7.363

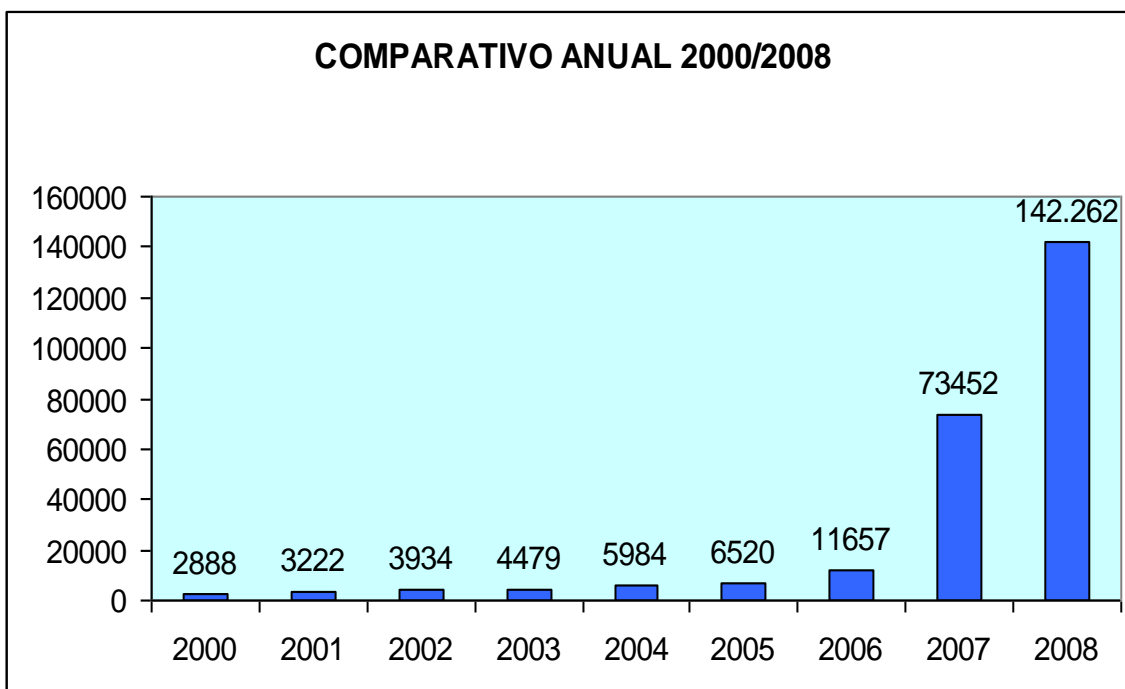
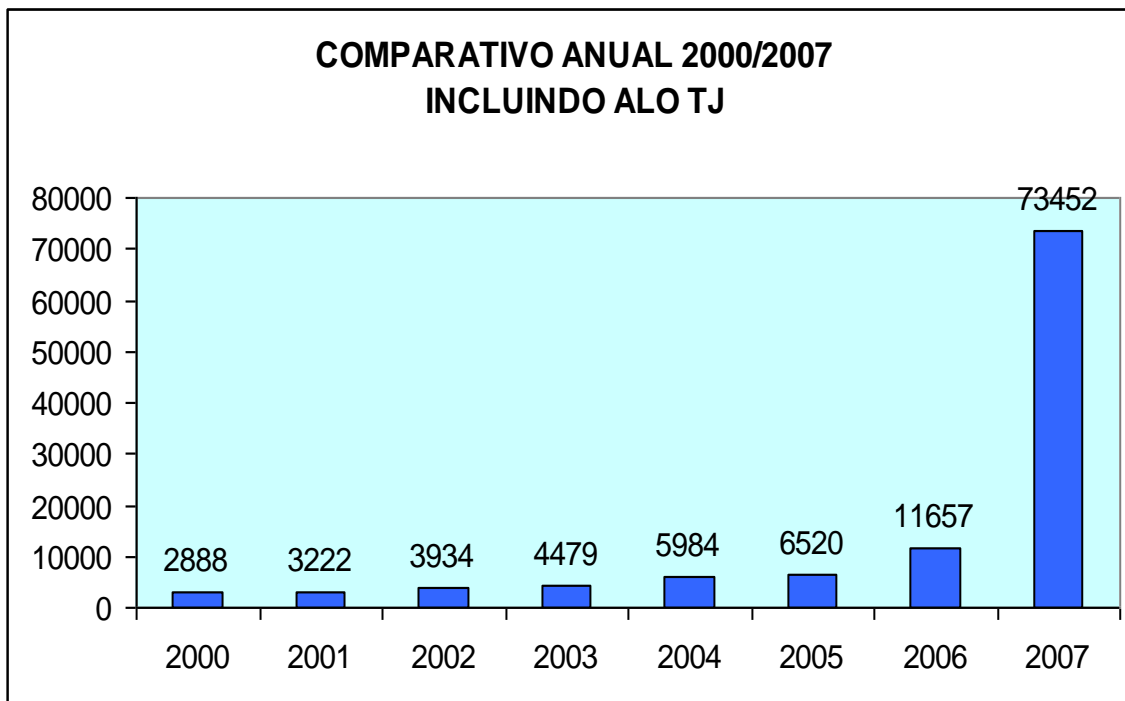
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS: 142.262

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS

Ano a ano cresce a procura pela atividade de Ouvidoria, seja no tocante às informações institucionais, seja para o registro de percepções sobre os serviços prestados pela Instituição.

Com relação à sua atividade-fim – recepcionar e sistematizar percepções dos públicos do TJDFT – a Ouvidoria sempre registrou crescimento de demanda desde a sua instalação em 2000. Em relação à 2007 (6.900 registros), o índice de crescimento em 2008 (7.363) foi de 6,7%.

Considere-se, contudo, que o ALO TJ, atividade instalada em agosto de 2006, é o grande responsável pelo aumento extremado na demanda. Já em 2006, com apenas cinco meses de funcionamento, verificou-se um salto de 6.520 atendimentos registrados em 2005 para 11.657 atendimentos (78% de crescimento). Em 2007, esse número cresceu para 73.452 (630%). Em 2008, oportunidade de se comparar o período integral de um ano, constata-se um crescimento de 84%, saltando para 134.899 atendimentos. Tais números confirmam a expectativa e aceitabilidade do público por um serviço de tele-atendimento, conforme demonstram os gráficos a seguir:

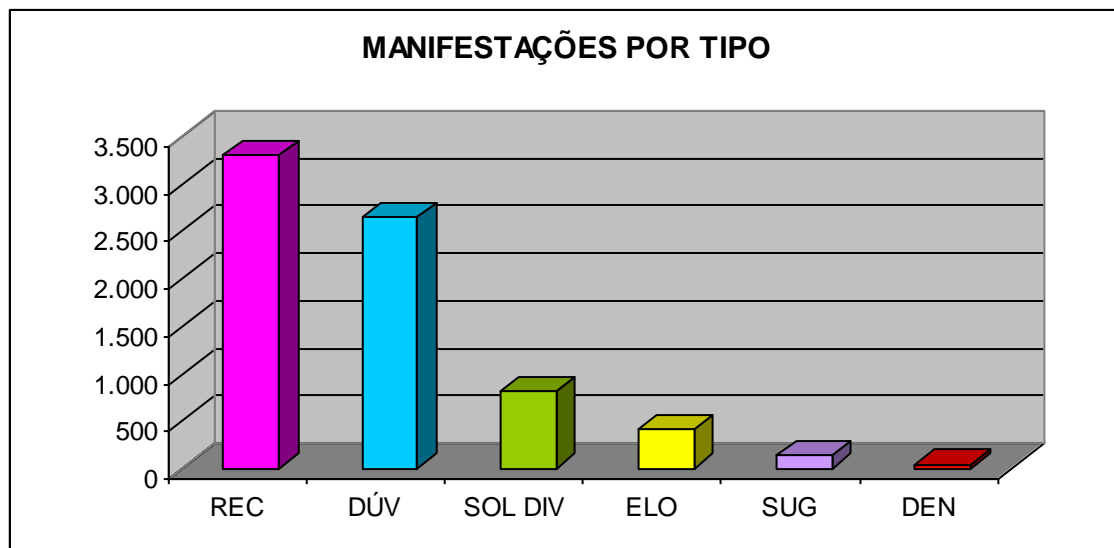


MANIFESTAÇÕES SERCOU – TIPO

Conforme descrito na primeira parte deste relatório, as manifestações serão demonstradas separadamente em relação ao Serviço Central de Ouvidoria (SERCOU) e ALO TJ. Essa proposta visa facilitar a visualização dos tipos e assuntos tratados na Ouvidoria, já que as questões do ALO TJ são registradas como Informações Institucionais e são categorizadas apenas quanto ao assunto.

TIPO	REC	DÚV	SOL DIV	ELO	SUG	DEN	TOTAL
QUANTIDADE	3.302	2.652	809	411	146	43	7.363
PERCENTUAL	44%	36%	11%	6%	2%	1%	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS



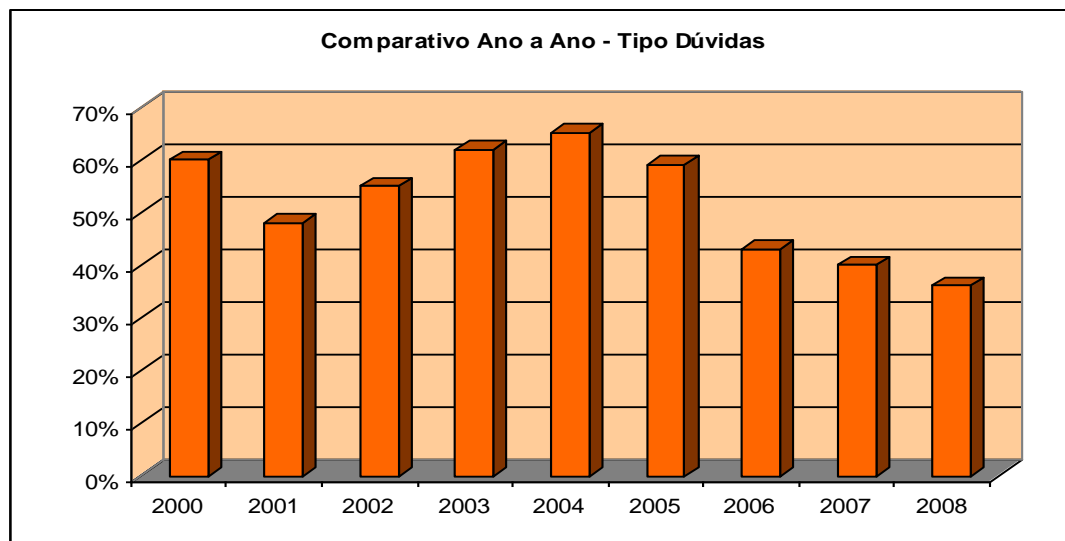
Como sempre, entendemos necessários alguns esclarecimentos quanto à categorização das manifestações, sobretudo em relação àquelas categorizadas como DÚVIDAS e INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS do Alô TJ.

A Ouvidoria-Geral trata DÚVIDA e INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL como demandas diferentes. DÚVIDAS são aquelas questões que envolvem respostas pessoais e únicas a cada demandante (o

que devo fazer no caso de...? Qual o setor responsável pela solução do problema 'x'? “Meu” caso pode ser resolvido no Juizado Especial? etc.). Já as INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS são aquelas disponíveis no *site* do TJDFT, válidas para todos e para qualquer um. Independem de especificidades trazidas pelo manifestante (localização de prédios, horário de funcionamento, mudança de expediente, dias de sessão das turmas, andamentos processuais, etc.).

Aqui é importante destacar que, tanto no atendimento das DÚVIDAS como das INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS, consolida-se a função pedagógica das Ouvidorias Judiciárias que, como já dito, potencializa a capacidade crítica e eleva o grau de exigência e satisfação do cidadão. O correto exercício dessa função produz um ciclo virtuoso em que, de um lado, a participação do usuário engrandece a Instituição e, do outro, as respostas fornecidas pela Instituição amadurecem futuras participações do usuário e nos permite, cada vez mais, constatar o quanto essa atividade aproxima a Justiça do cidadão.

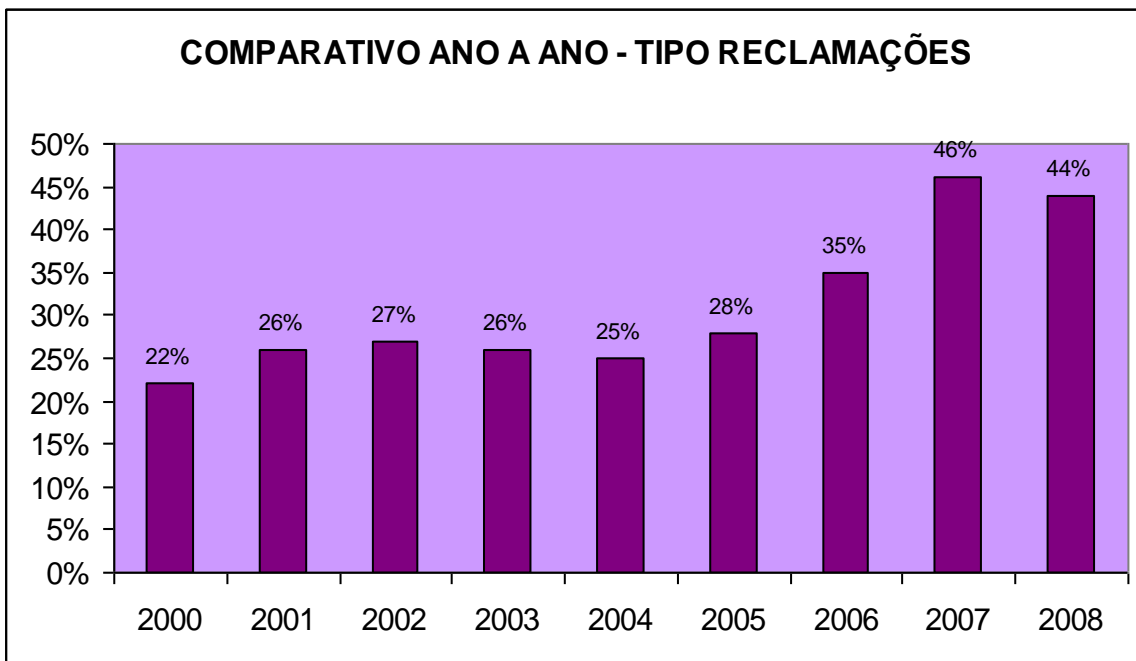
Os índices de manifestações quanto ao TIPO trazem a constatação de um fenômeno que vinha se observando desde o ano de 2004 e que fora apontado no relatório dos anos passado e retrasado, quer seja: as demandas categorizadas como dúvidas vêm diminuindo ano a ano, conforme se vê na figura abaixo:



No que se refere às reclamações, contudo, o índice que vinha aumentando desde 2004, teve uma queda de 2 pontos percentuais. Registre-se que tais manifestações, e também sugestões e elogios, constituem-se em “matéria prima” para as Ouvidorias já que elas oportunizarão promover ações de aprimoramento ou consolidar procedimentos bem aceitos.

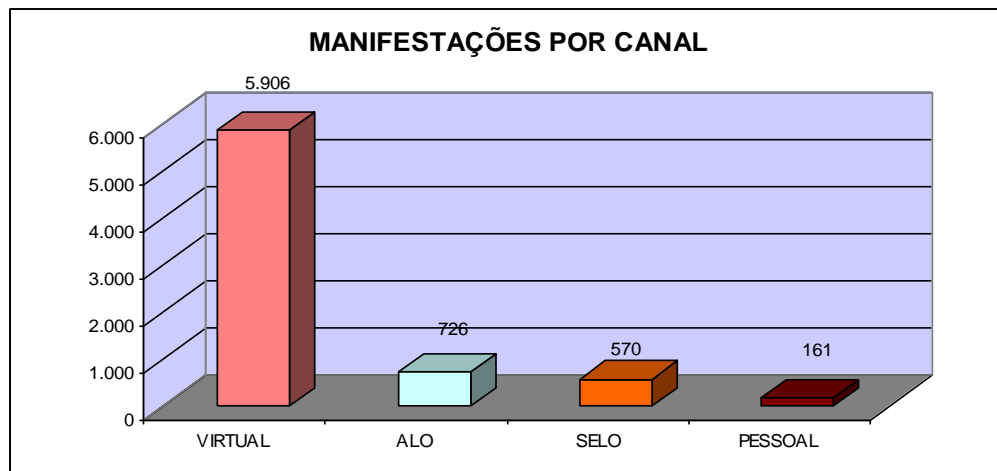
Trata-se de uma consultoria fornecida pelos destinatários dos serviços prestados pelo TJDFT e que, portanto, permite detectar eventuais falhas que podem ser corrigidas. Essas manifestações são criteriosamente trabalhadas na unidade que, junto às unidades solucionadoras competentes, busca a solução, minimização ou explicações para os problemas apontados, evidenciando a disposição do TJDFT em qualificar os serviços que presta com base na perspectiva dos usuários.

O gráfico abaixo demonstra os percentuais anuais de reclamações:

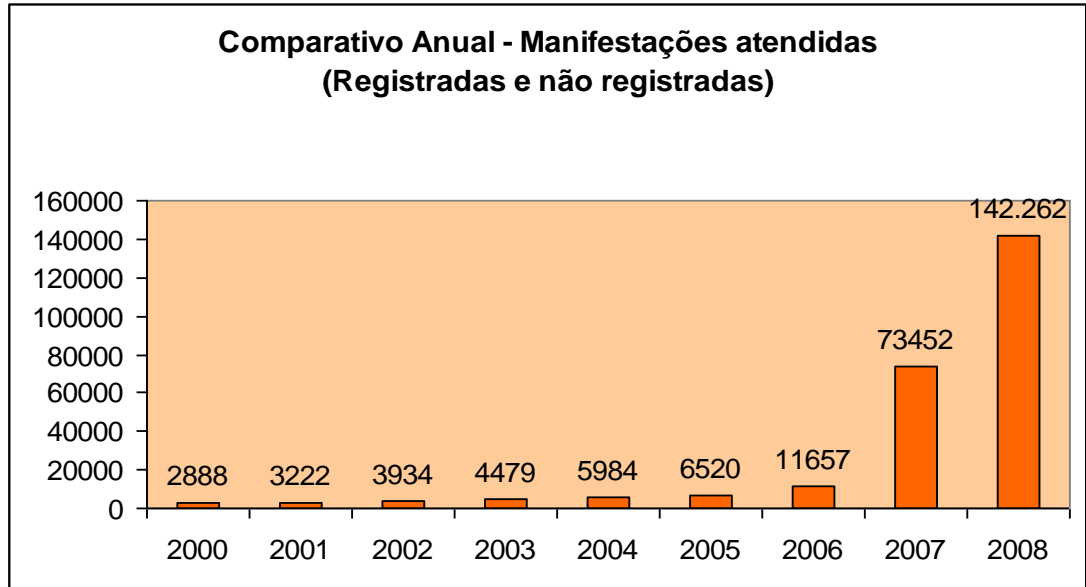


MANIFESTAÇÕES – CANAL

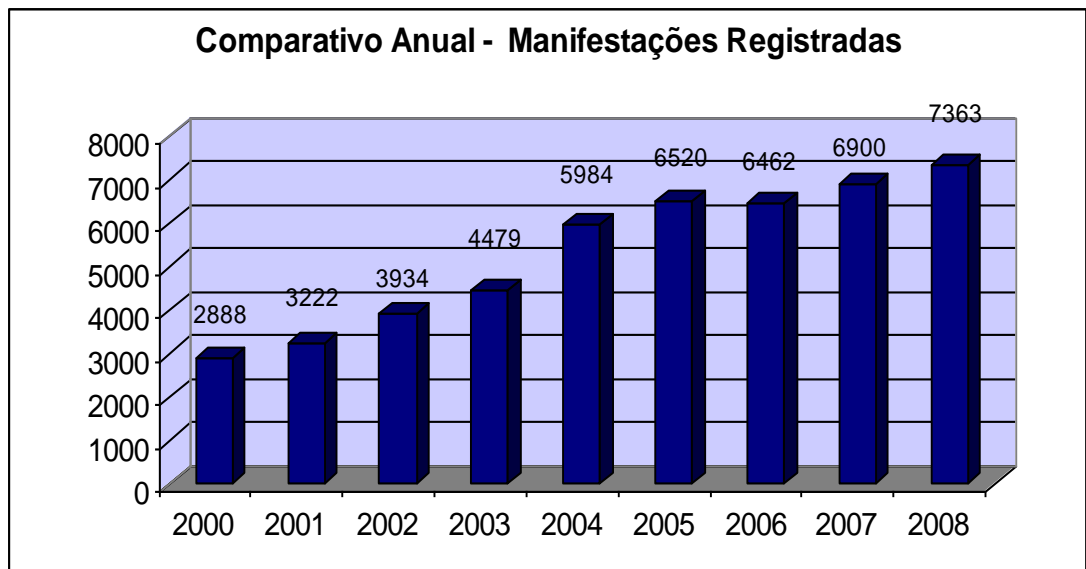
As manifestações registradas no Sistema de Acompanhamento das Manifestações na Ouvidoria-Geral – SISOUV, são apresentadas em sua grande maioria pelo canal Ouvidor-Virtual (formulário na Internet). Importante porém destacar que 95% dos contatos feitos com o setor são efetuados via Central de Atendimento 0800 (Alô TJ). Apenas as manifestações formalmente registradas é que estão demonstradas no gráfico a seguir:



Vê-se pelo gráfico a seguir que o público usuário dos serviços do TJDFT vem utilizando a Ouvidoria-Geral como o verdadeiro canal de intercomunicação que ela é. O aumento dessa utilização, desde 2000, o ano em que foi instituída, é permanente e uniforme até 2005, quando se percebe um salto significativo com a instalação da Central de Atendimentos Alô TJ em 2006 e, maior ainda, em 2007 – 530%. No ano de 2008, esse crescimento caiu para 84%, ainda assim, superando a expectativa da unidade.



Ao analisar o crescimento de utilização dos serviços de Ouvidoria como acolhedora e sistematizadora de percepções do público, contudo, nota-se um crescimento gradual, um pouco mais significativo nos cinco primeiros anos e mais comedido desde 2005, conforme o gráfico abaixo demonstra:

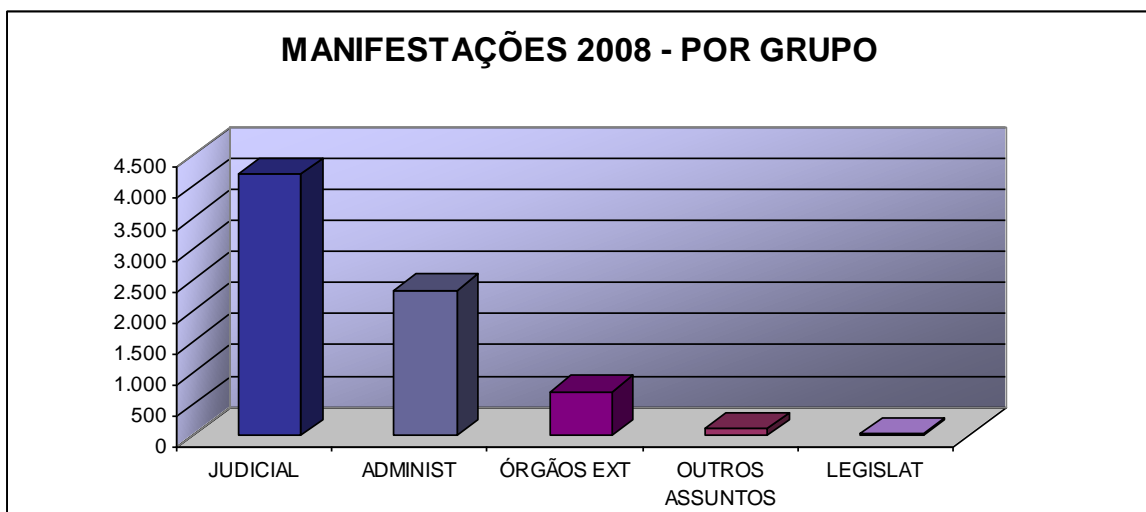


MANIFESTAÇÕES SERCOU – GRUPO

Tal como explicitado no relatório do ano passado, após as principais categorizações da manifestação, ou seja, quanto ao TIPO e CANAL, elas passam a ser classificadas quanto ao GRUPO a que pertence: Os grupos são: ADMINISTRATIVO, JUDICIAL, LEGISLATIVO ÓRGÃO EXTERNO E OUTROS.

Dessa forma classificada a manifestação, é possível dar um tratamento mais efetivo aos dados incluídos no Sistema. Isso porque é grande a variedade de assuntos levados à Ouvidoria, envolvendo setores e serviços do TJDFT e de Instituições parceiras, bem como relativos à órgãos e/ou pessoas totalmente desvinculadas do Poder Judiciário apesar de pertencerem ao Poder Público. A partir desses GRUPOS é que se vai detalhando a manifestação de acordo com o seu conteúdo, o que será demonstrado mais a frente no presente relatório.

ESFERA	JUDIC	ADMIN	LEGISL	ORG EXT	OUTROS	TOTAL
QUANTIDADE	4.205	2.333	27	701	97	7.363
PERCENTUAL	57%	32%	-	10%	1%	100%



A grande demanda (89%) registrada na Ouvidoria foi, como sempre, referente aos grupos JUDICIAL (57%) e ADMINISTRATIVO (32%).

No grupo JUDICIAL, o processo, como não poderia deixar de ser, é o assunto mais demandado, sobretudo em relação aos trâmites, prazos e a linguagem técnica utilizada nos andamentos e despachos e decisões. Os gráficos com esses detalhamentos serão apresentados mais adiante no Relatório.

Em relação ao grupo ADMINISTRATIVO, as questões abordadas são atendimento público, instalações físicas de fóruns, cartórios e salas de audiências, concursos e envolvem assuntos diversos de natureza gerencial. O índice de 32% de questões ligadas à área administrativa revela que questões gerenciais são vinculadas à atividade judicial, como não poderia deixar de ser. Podemos inferir que essas questões têm um forte impacto no nível de satisfação da prestação jurisdicional propriamente dita. Significa dizer que 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, o foco é o processo e a prestação jurisdicional como um todo. O detalhamento das manifestações por tipo e por assunto que apresentaremos adiante permitirá uma melhor visualização dessas questões.

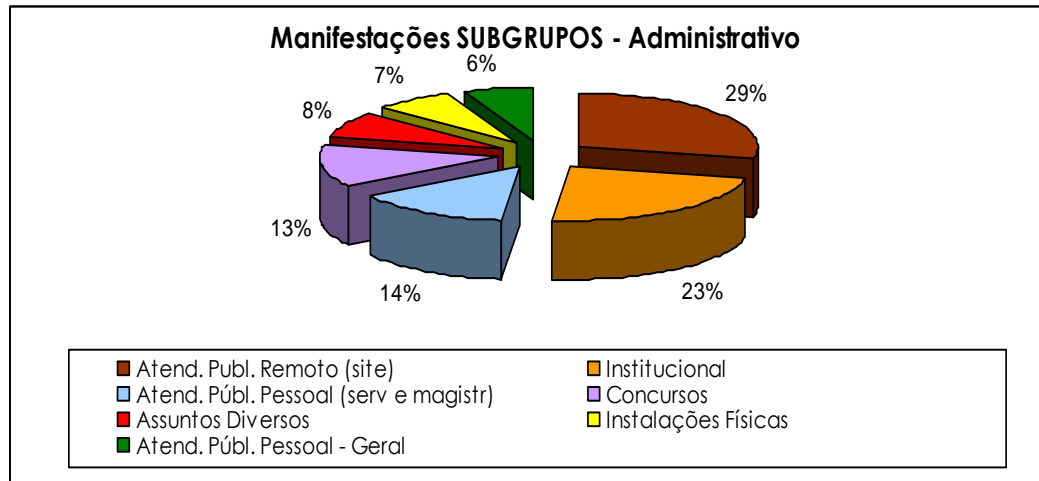
O grupo ÓRGÃOS EXTERNOS (10%) é composto pelas manifestações relativas a assuntos cuja competência não é do TJDFT. Nessa hipótese, a Ouvidoria-Geral, além do esclarecimento das competências dos órgãos envolvidos, fornece ao usuário o caminho a ser percorrido de modo a alcançar a informação ou a solução desejada.

MANIFESTAÇÕES – SUBGRUPOS

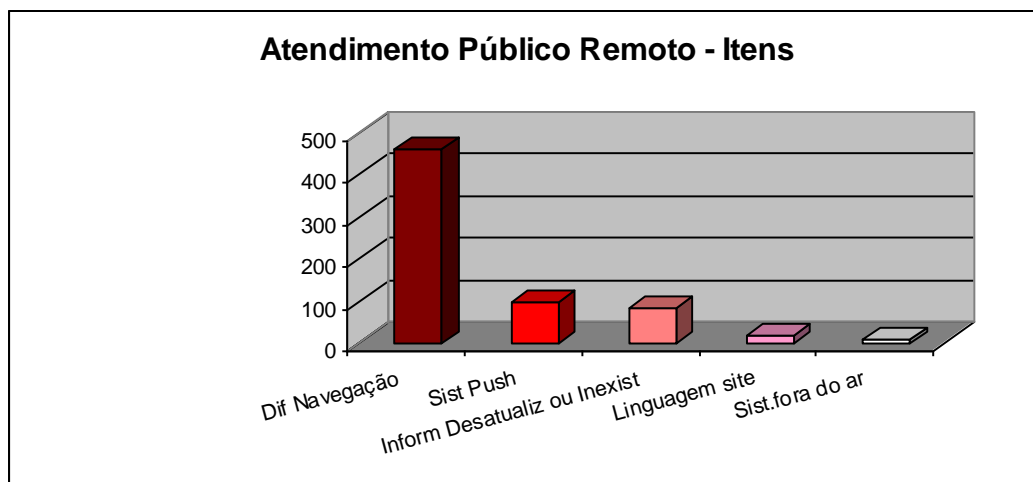
A classificação das manifestações vai se detalhando cada vez mais, de modo a particularizar ao máximo cada uma delas. A idéia é demonstrar aos senhores gestores uma visão detalhada daquilo que, exatamente, fala o cidadão que procura a Ouvidoria. Desse modo, cada GRUPO possui SUBGRUPOS que ainda são divididos em ITENS. Tal classificação será melhor compreendida à medida que os resultados forem sendo apresentados graficamente com os respectivos comentários.

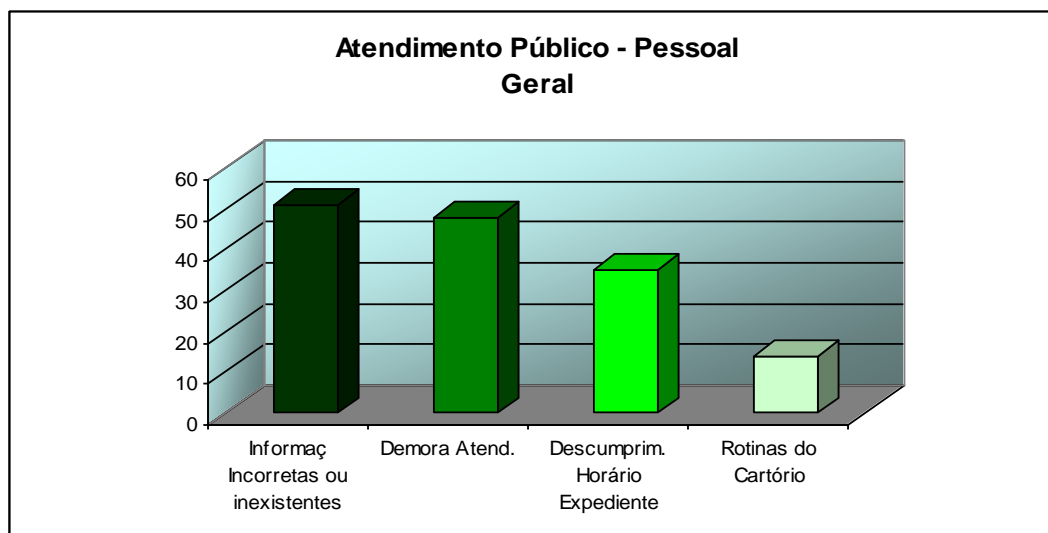
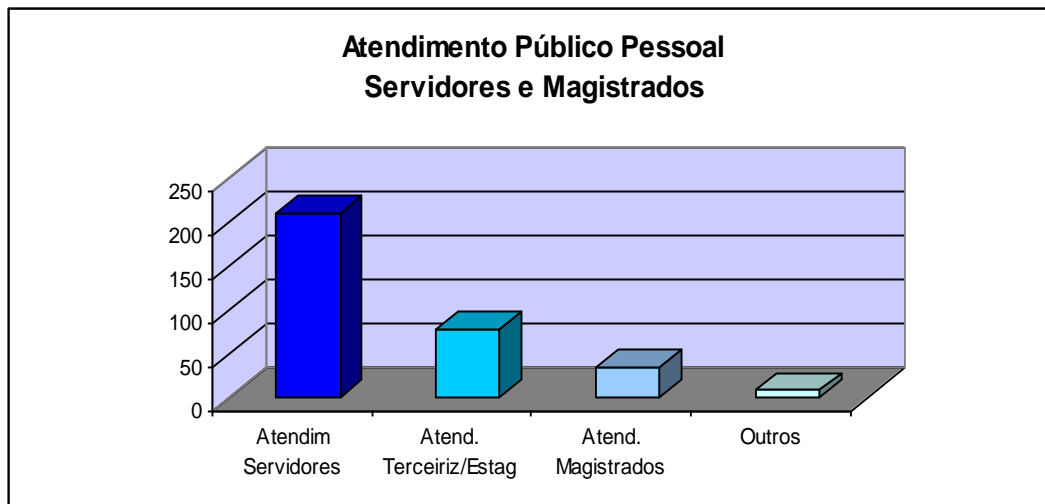
As manifestações do GRUPO ADMINISTRATIVO, em 2008 trouxeram questões relativas aos SUBGRUPOS: ATENDIMENTO PÚBLICO REMOTO (site), ATENDIMENTO PÚBLICO PRESENCIAL E PERSONALIZADO (servidores e autoridades), ATENDIMENTO PÚBLICO PRESENCIAL GERAL.

INSTITUCIONAL, INSTALAÇÕES FÍSICAS, CONCURSOS, E OUTROS ASSUNTOS. A demonstração gráfica revela a seguinte figura:

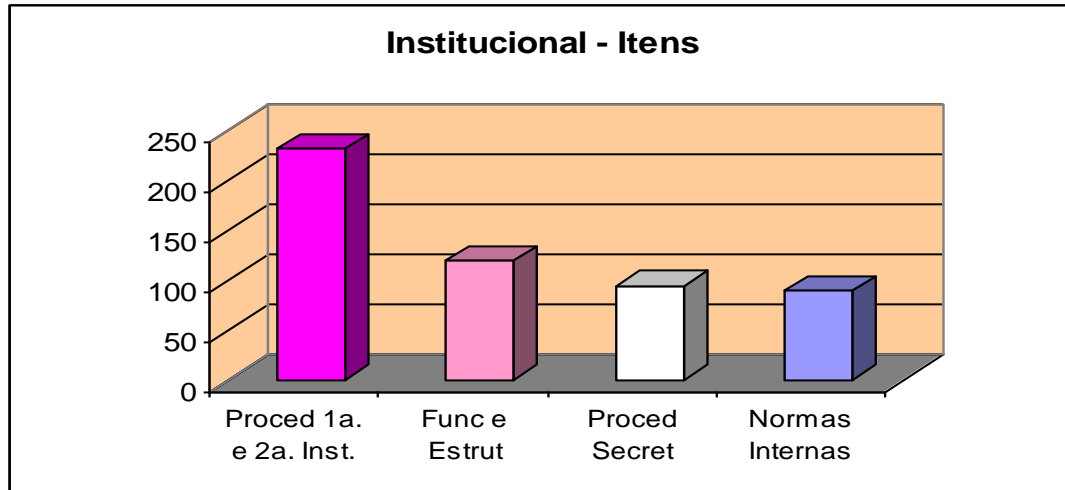


Atendimento ao Público é o subgrupo de maior índice, sobretudo se somarmos os percentuais de Atendimento Público Remoto (29%), Atendimento Público Pessoal – Serv e Magistrados (14%) e Atendimento Público Geral (6%), totalizando 49%. A divisão em três ‘fatias’ (29% + 14% + 6%), será importante para demonstrar as diferentes percepções sobre um e outro assunto, conforme se verá nas figuras a seguir, possibilitando uma melhor utilização dos dados pelos senhores gestores das áreas competentes (SERH e SEIN).

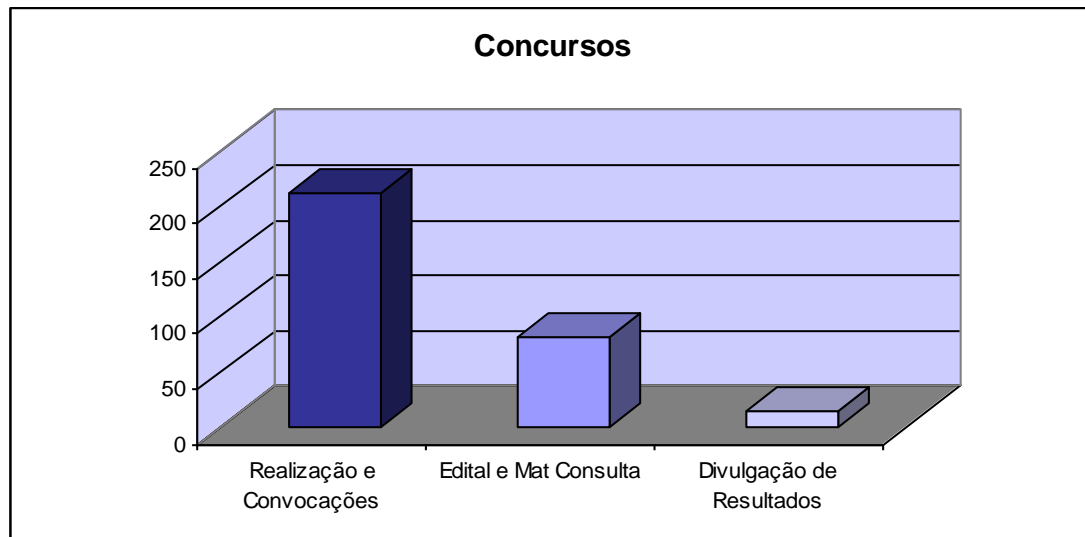




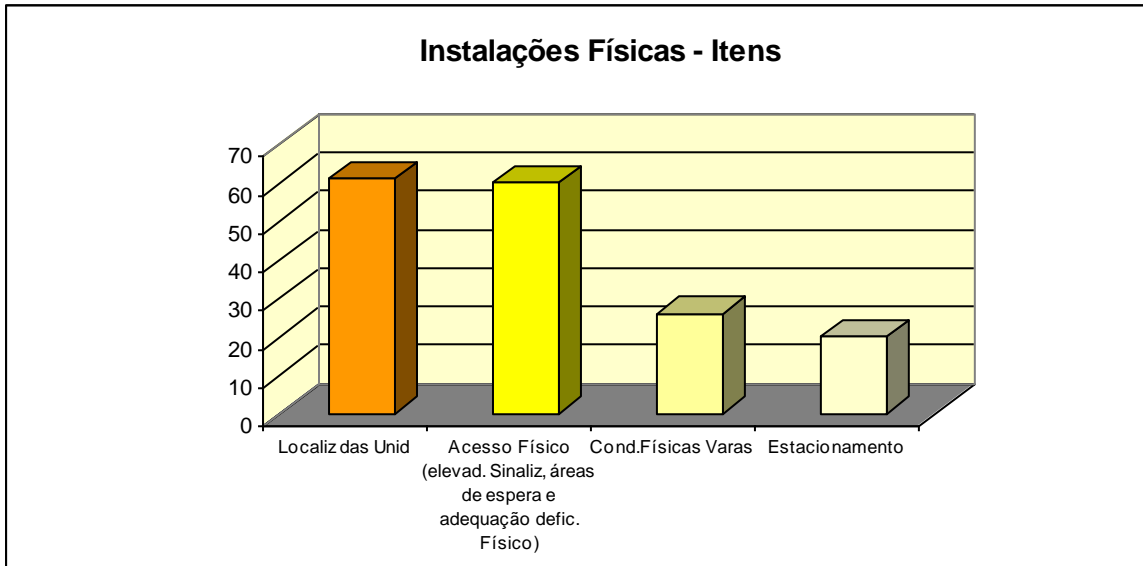
No que se referem ao Subgrupo Institucional, os assuntos tratados são relativos a procedimentos da 1ª. e 2ª. Instâncias e Secretarias, ao Funcionamento e estrutura do Tribunal, e também às suas normas (Provimento, Regimento, Portarias).



Como já era previsto, o subgrupo CONCURSOS registrou uma quantidade significativa de manifestações. Isso porque houve a aplicação das provas, resultados e três grandes convocações de candidatos aprovados. O gráfico abaixo evidencia os itens abordados:

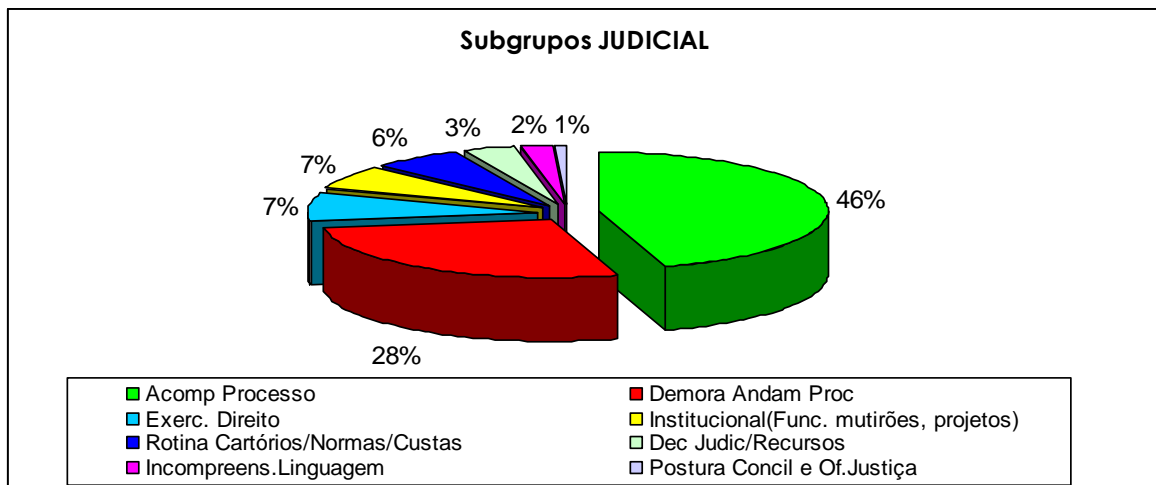


Finalmente, vemos o subgrupo Instalações Físicas. Percebe-se que houve um gerenciamento bastante eficaz no que diz respeito ao funcionamento dos elevadores que, em 2007, foi o item mais reclamado. Em 2008, o que se constata é foi bastante demandada a questão da localização e sinalizações das áreas, bem como a adequação dos espaços aos portadores de necessidades especiais. O detalhamento está ilustrado na figura abaixo:



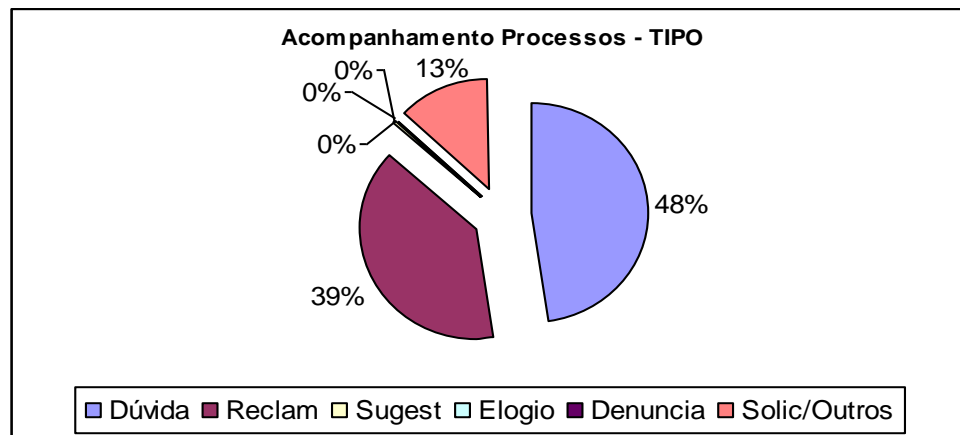
No GRUPO JUDICIAL, as questões abordadas nas manifestações (Subgrupos) são: DEMORA NO ANDAMENTO, ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS, ROTINA CARTORÁRIA/NORMAS/CUSTAS, EXERCÍCIO DO DIREITO, QUESTÕES DIVERSAS (mutirões, projetos, institucional), DECISÃO JUDICIAL/RECURSOS, INCOMPREENSÃO DA LINGUAGEM e POSTURA DE CONCILIADORES E OFICIAIS DE JUSTIÇA.

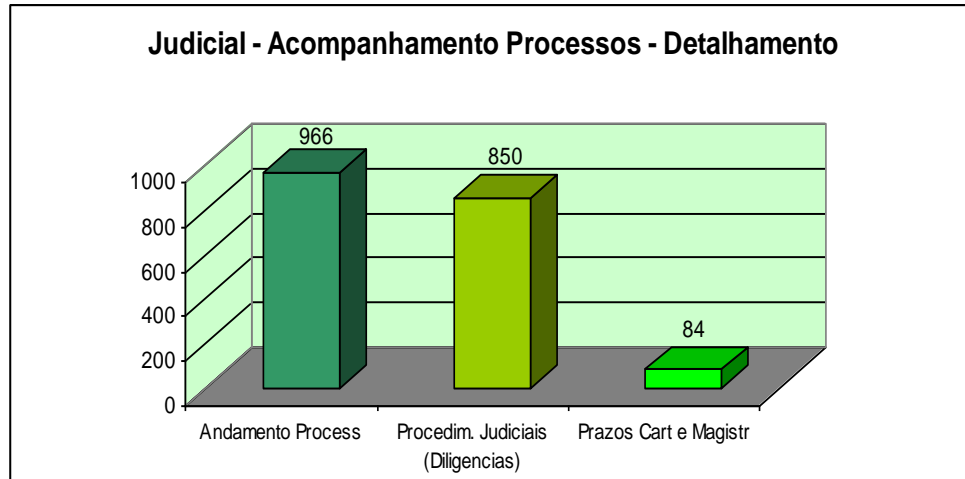
Abaixo, o gráfico que ilustra essa classificação:



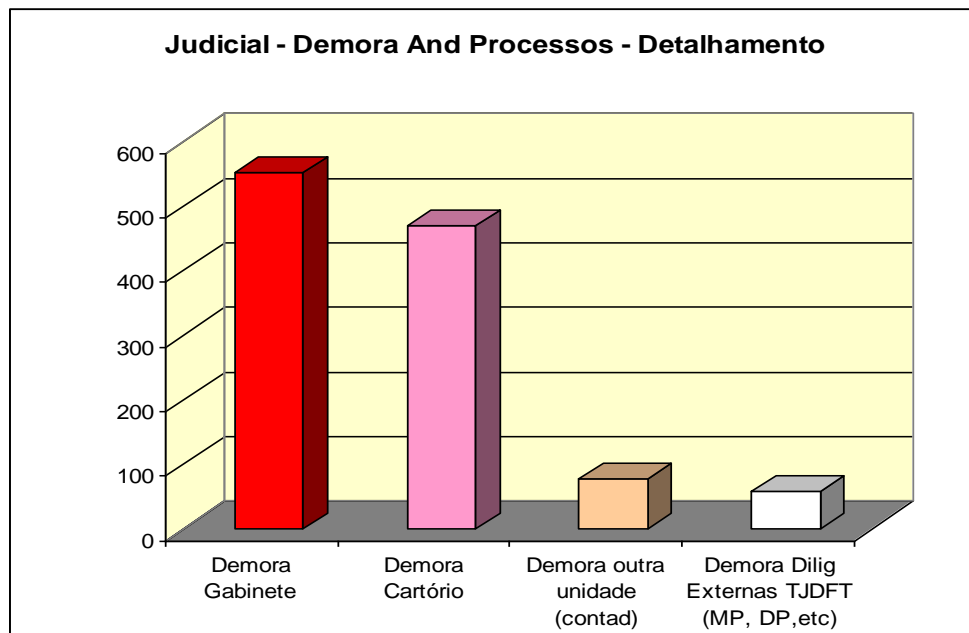
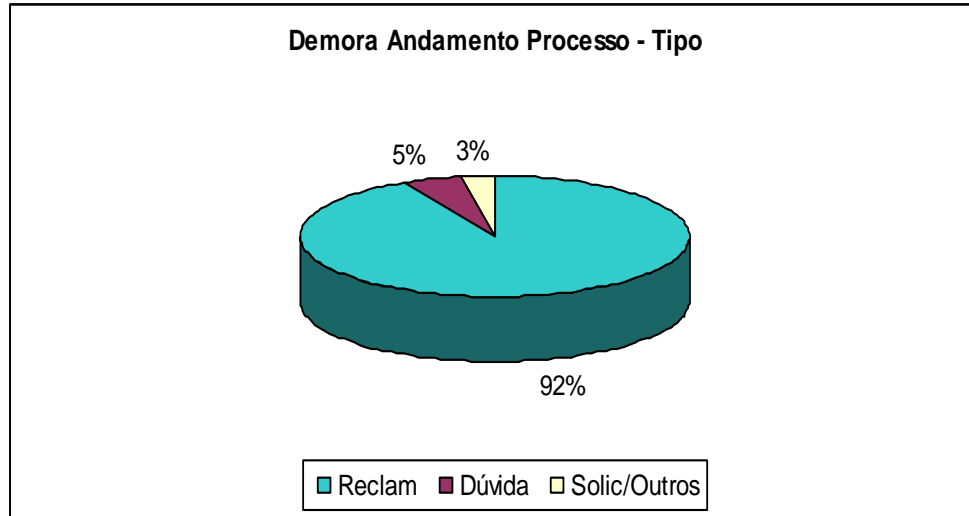
Os processos judiciais são assunto da maioria das manifestações do Grupo Judicial, seja com relação à demora no trâmite ou sobre a própria movimentação do processo, aqui tratado como Acompanhamento de Processo. Adiante, esses subgrupos serão detalhados revelando exatamente quais os conteúdos das manifestações. Cabe destacar as manifestações relativas a Exercício do Direito (7%) cujas respostas são sempre no sentido de esclarecer o verdadeiro papel da Ouvidoria e indicar, sempre que possível, o caminho a percorrer para a obtenção da informação pretendida (Defensorias Públicas, Núcleos de Práticas Jurídicas das Faculdades de Direito, FAJ, etc.).

A seguir, os gráficos e comentários de cada um dos principais e substanciais subgrupos do grupo JUDICIAL:





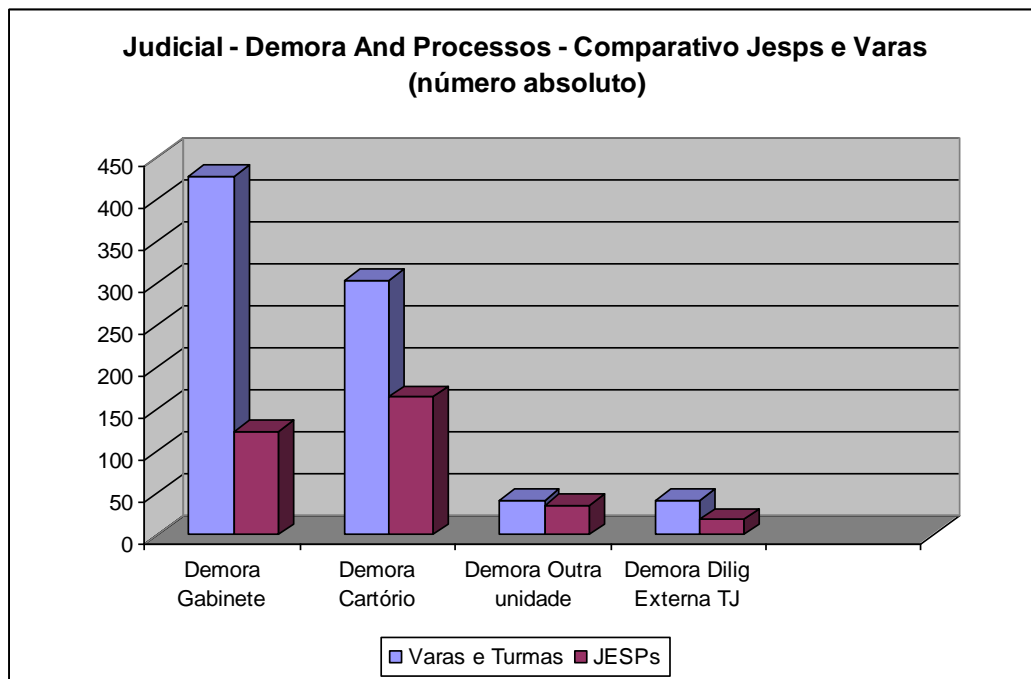
No subgrupo ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL (46% do Grupo JUDICIAL), predominam as dúvidas (48%) sobre as reclamações (39%). O assunto mais demandado é o próprio andamento do processo, seguido bem de perto por questões relativas aos procedimentos judiciais efetuados pelos Cartórios ou Secretarias de Turmas. Há também um número pequeno de manifestações relativo aos prazos definidos na Lei para Magistrados e Cartórios.

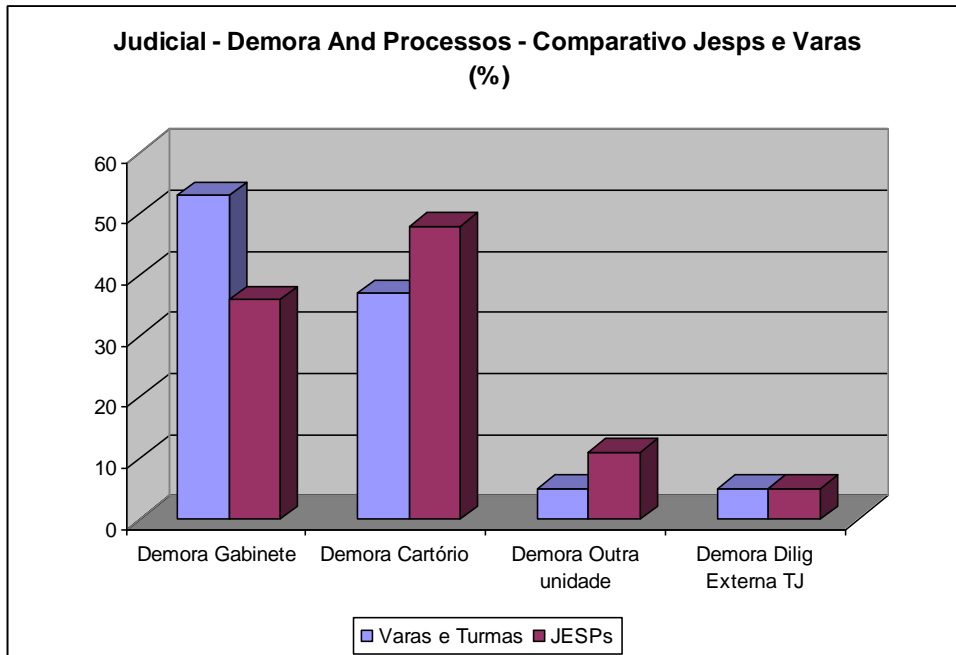


Com relação à percepção de morosidade no trâmite do processo, vê-se que as reclamações são a quase totalidade das manifestações. O item mais reclamado é quanto aos excessos de prazos no gabinete do Juiz, seguido também pela demora na execução de atos cartorários, muitas vezes simples de realizar. Ao 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

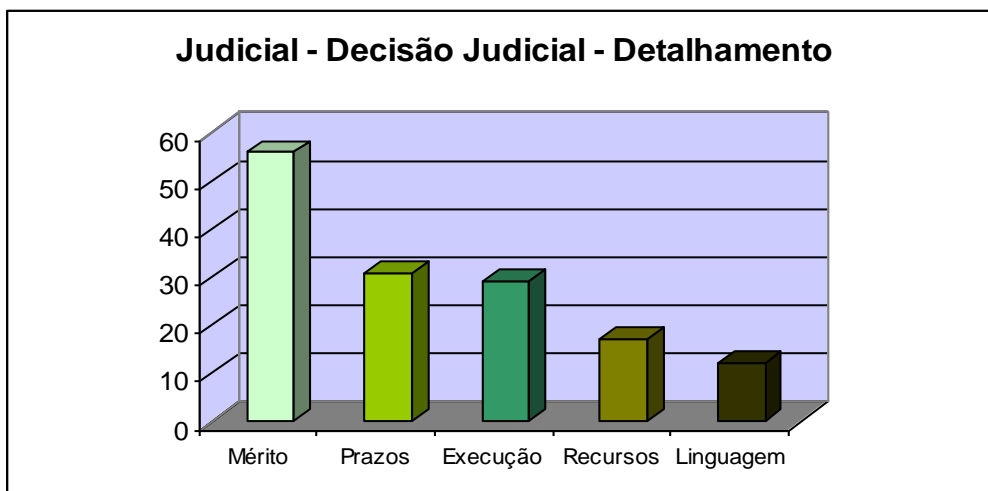
transparente onde o cidadão pode apresentar sua percepção, possibilita a ele interferir diretamente na agilização do processo, sempre que isso é possível.

Importante destacar que há sutis diferenças entre essas percepções de demora quando elas são referentes às Varas e Turmas e aos Juizados Especiais, como se verá abaixo. Em números absolutos, a comparação demonstra uma prevalência de manifestações em relação às Varas. Quando se relacionam esses números com o total em cada uma das modalidades de justiça, porém, vê-se que as manifestações dos Juizados Especiais só não superam as das Varas no que diz respeito à demora com o Juiz. Nos demais itens, pode-se inferir que a expectativa quanto ao trâmite é bastante diferente daquela observada na 1ª Instância. O Jurisdicionado entende que seu processo nos Juizados Especiais terá um trâmite muito célere tanto no que diz respeito aos despachos e decisões judiciais, quanto a consecução dos atos cartorários, e isso, efetivamente, muitas vezes não ocorre de acordo com essa expectativa.

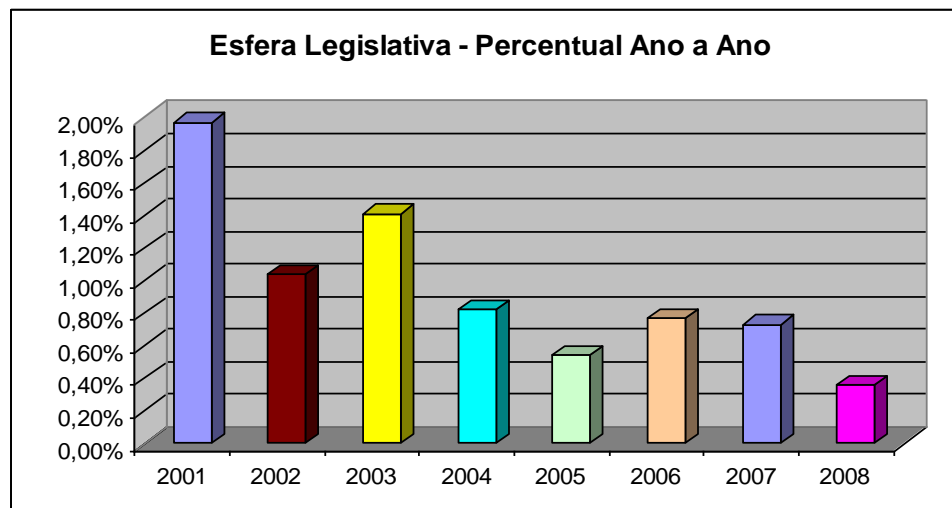




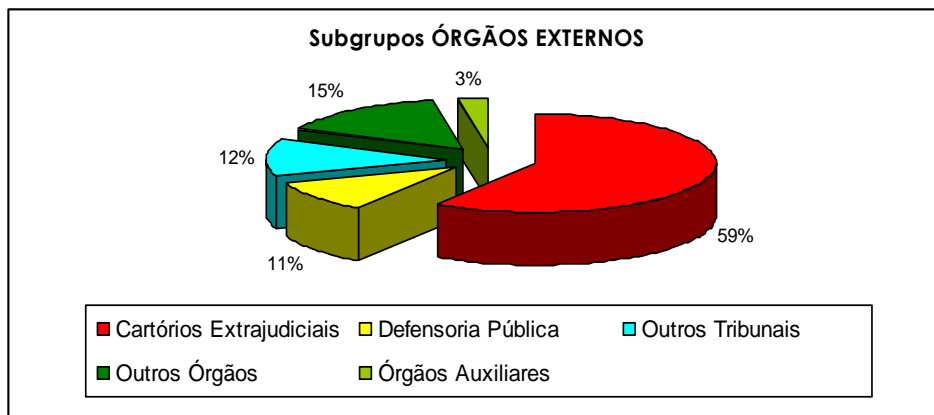
A maioria das manifestações envolvendo a Decisão Judicial diz respeito ao mérito. As pessoas querem demonstrar sua satisfação ou insatisfação com a sentença ou acórdão relativos ao seu processo e, algumas vezes, equivocadamente, procuram a Ouvidoria para tentar reverter a decisão. As corretas explicações quanto ao funcionamento da Justiça e dos instrumentos legais e jurídicos próprios para solicitar o reexame da questão, ajudam a disseminar o conhecimento sobre a dinâmica do Poder Judiciário. Há um considerável percentual (26%) relativo à execução da sentença, pois espera o jurisdicionado que o processo, ao receber a decisão, será finalizado com o pleno cumprimento daquilo que o Juiz determinou.



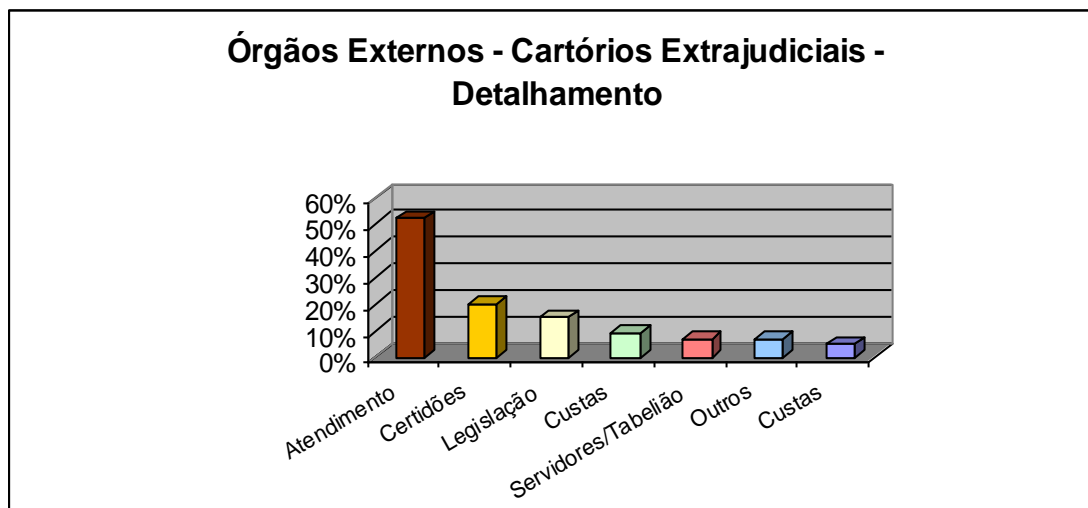
Como sempre, o percentual de assuntos relativos ao Grupo LEGISLATIVO é bastante pequeno dispensando, por isso, a demonstração de detalhamento de subgrupos e itens. Desde 2004, que as manifestações relativas a esse grupo permanecem em um índice inferior a 1%, revelando um número muito pequeno de pessoas que acredita na possibilidade de o Poder Judiciário alterar os textos das leis. A Ouvidoria Geral esclarece quanto ao real papel do TJDFT e das Casas que compõem o legislativo, indicando os canais de acesso para efetivar a manifestação.



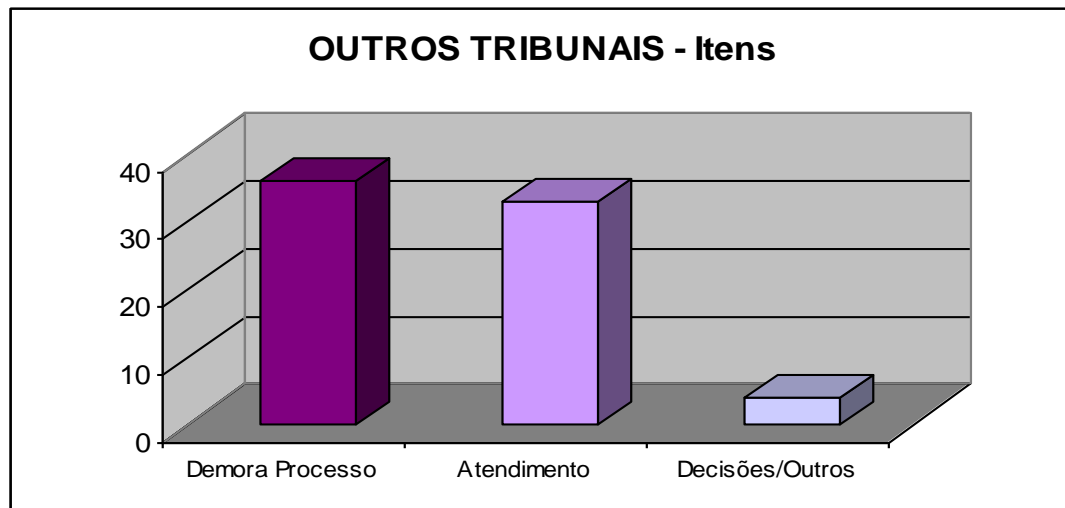
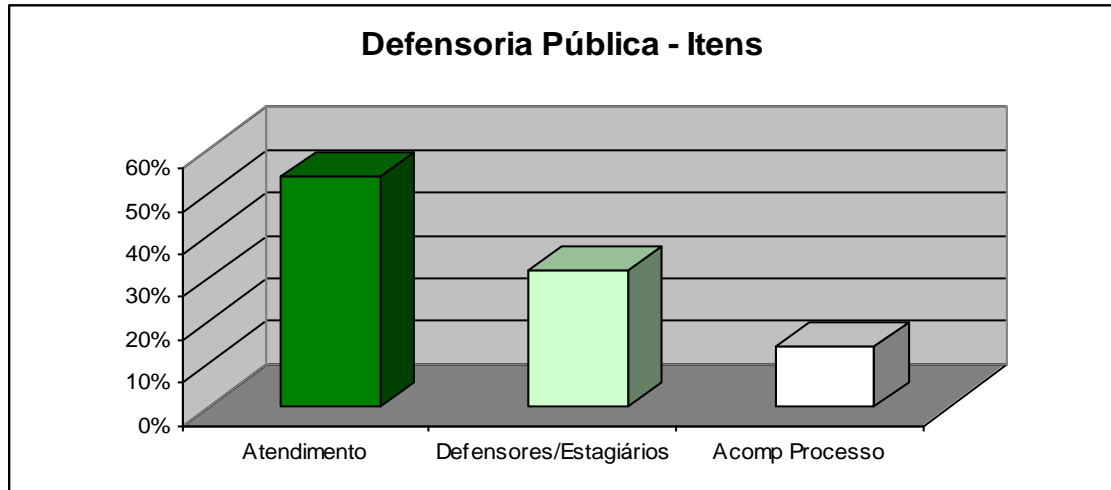
Com relação ao grupo denominado ÓRGÃOS EXTERNOS, foram registradas 701 manifestações (9%) do total. Os subgrupos são CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS, DEFENSORIA PÚBLICA, OUTROS TRIBUNAIS, ÓRGÃOS AUXILIARES e OUTROS ÓRGÃOS. Cada um desses subgrupos também foi dividido em itens para aprimorar a análise. Abaixo, os gráficos:



A exemplo dos anos anteriores, o subgrupo CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS é o de maior percentual. A inferência que se faz é que o usuário tem pleno conhecimento de que os serviços prestados por essas entidades são públicos e delegados pelo poder Judiciário e, por essa razão, fiscalizados pelo Tribunal de Justiça. O maior número de manifestações está ligado ao atendimento público fornecido por esses órgãos. O gráfico abaixo ilustra o detalhamento das manifestações:



Com relação aos demais órgãos, vê-se grande número de manifestações relativas à assuntos diretamente ligados a eles. Tais manifestações são respondidas pela Ouvidoria Geral, ressaltando-se a orientação do caminho correto a ser percorrido para se obter a(s) informação(ões) pretendida(s). Os gráficos abaixo demonstram esses assuntos:

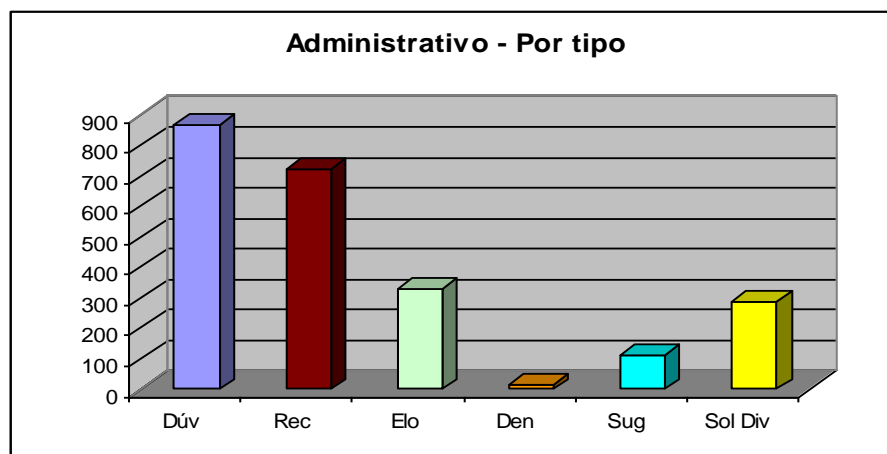
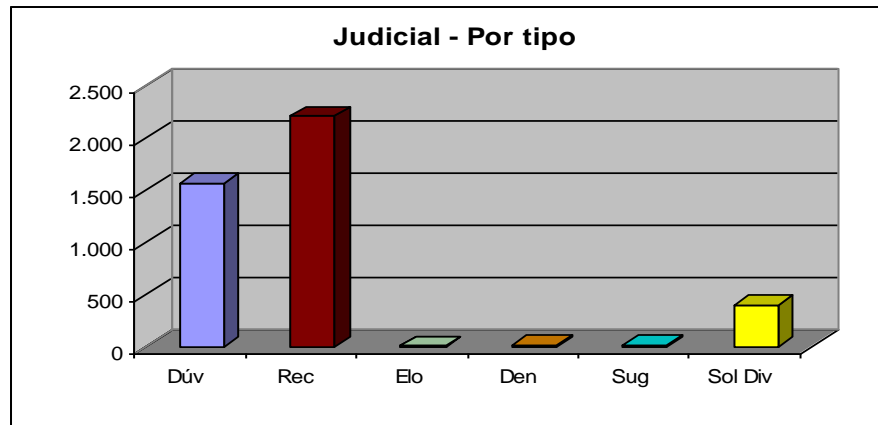


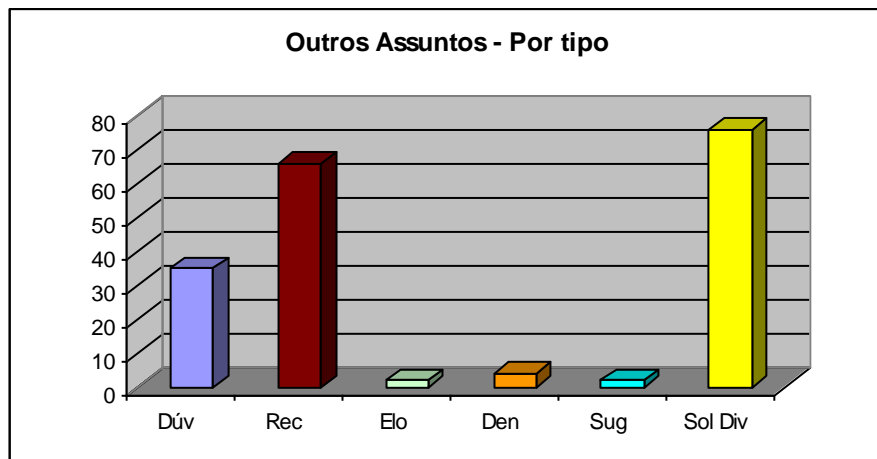
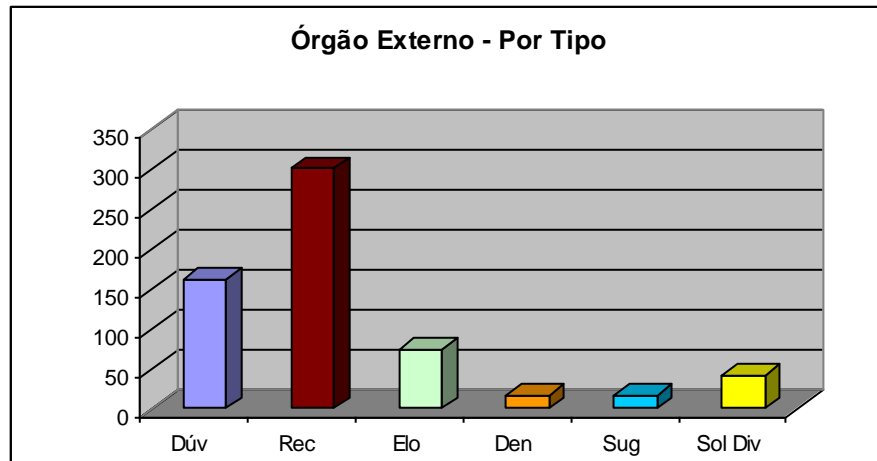
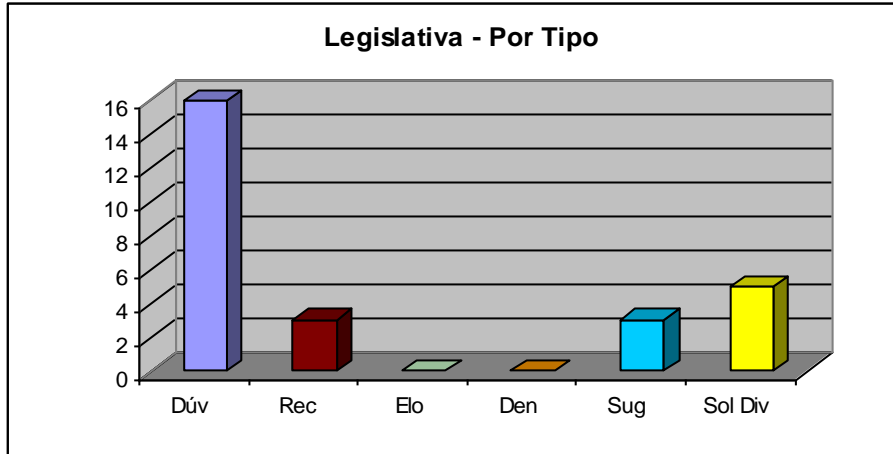
MANIFESTAÇÕES - Relação TIPO/GRUPO

Se cruzarmos os dados relativos aos TIPOS e GRUPOS, podemos obter uma visualização um pouco mais complexa que demonstra as sutis diferenças entre um e outro tipo de manifestação

TIPO/GRUPO	Dúv	Rec	Elo	Den	Sug	Sol Div	TOTAL
Judicial	1.571	2.209	4	8	12	401	4205
Administrativa	868	722	331	15	112	285	2333

Legislativa	16	3	-	-	3	5	27
Órgão Externo	162	302	74	16	17	42	613
Outros	35	66	2	4	2	76	185
TOTAL	2.652	3302	411	43	146	809	7363





Constata-se que, exceto no Legislativo, nos demais Grupos a reclamação é a manifestação preponderante. Importante também destacar que no Grupo Judicial, as dúvidas e reclamações são praticamente os únicos tipos de manifestações registradas. Sugestões, elogios, denúncias apresentam índices muito baixos. Os elogios chegam mais para a área administrativa, porque dizem respeito a atendimento, servidor, questões que, embora intrinsecamente ligadas, estão fora do processo judicial.

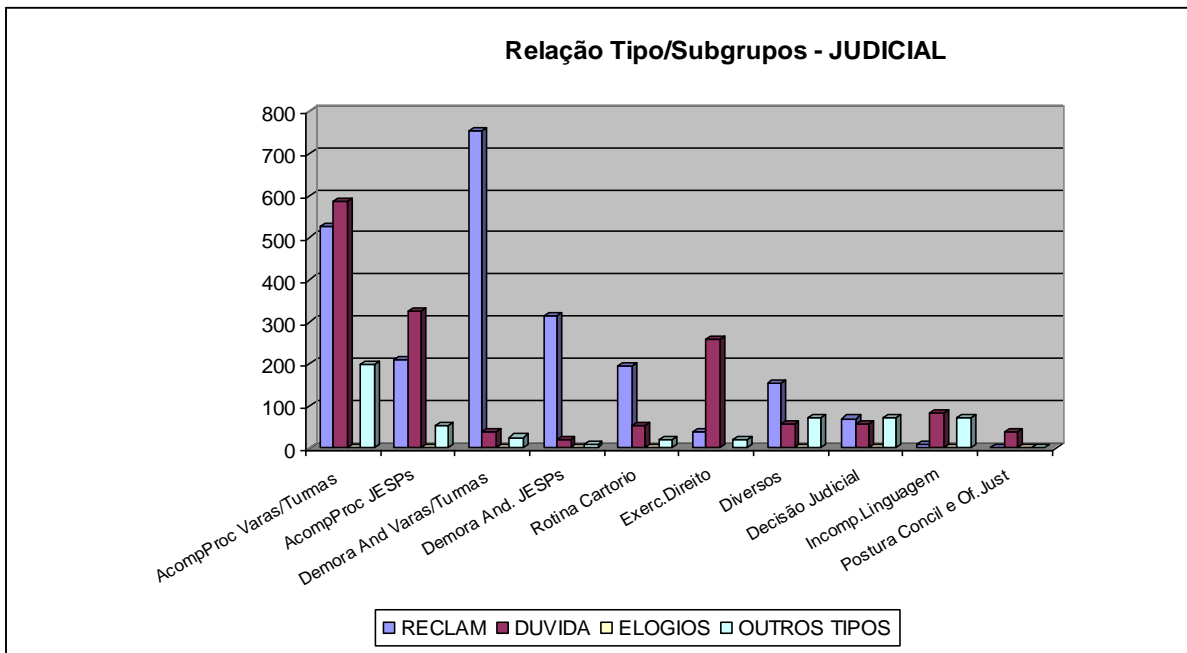
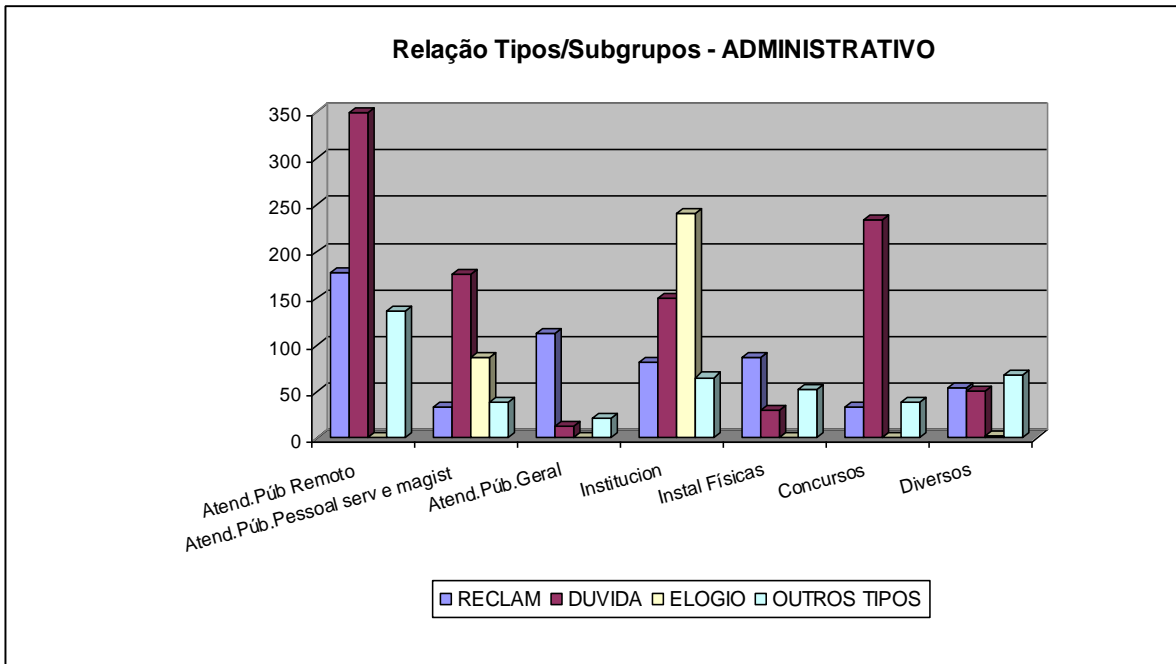
MANIFESTAÇÕES - Relação TIPO/SUBGRUPOS

A partir deste ponto, passaremos a analisar a relação entre TIPOS e SUBGRUPOS, apenas relativa às RECLAMAÇÕES e DÚVIDAS que são os tipos mais demandados. Os gráficos evidenciam que para alguns assuntos, predominam as reclamações e, para outros, as dúvidas. Como se vê, no grupo ADMINISTRATIVO, prevalecem as manifestações categorizadas como dúvidas, sobretudo em relação à página na internet, atendimento público por parte de servidores e autoridades.

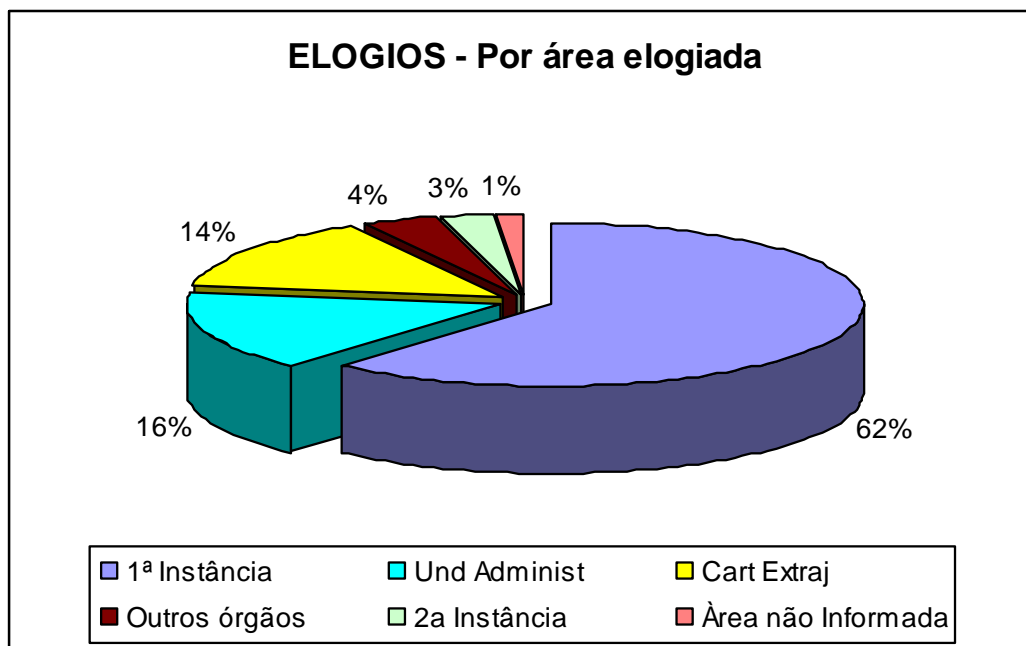
Já os itens Atendimento Público Geral e Instalações Físicas são alvo de mais reclamações. Note-se que o item Institucional é o que recebe maior número de elogios.

No grupo JUDICIAL, percebe-se a prevalência das reclamações especialmente no que diz respeito à demora de andamentos tanto nas Varas Comuns e Turmas como nos Juizados Especiais, bem como quanto às rotinas de Cartório nem sempre uniformes e, muitas vezes, mal esclarecidas sobre a fundamentação legal ou regimental de sua existência.

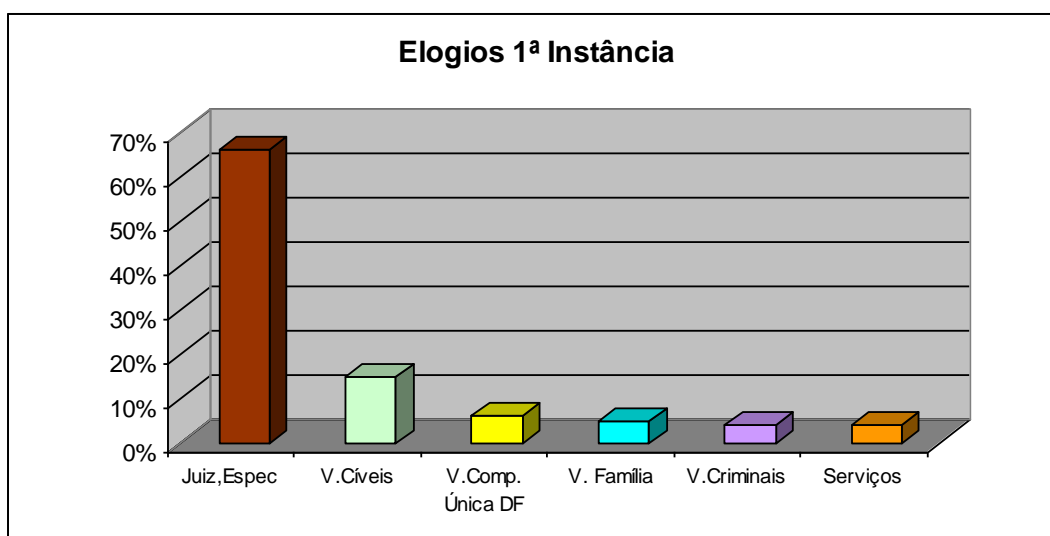
Nos Juizados Especiais, a questão das rotinas cartorárias é ainda mais evidente com reclamações repetidas sobre as diferentes formas de os Juízos tratarem a mesma questão. Observa-se ainda um significativo número de reclamações referentes a andamentos que se encontram dentro da normalidade. Essas reclamações não são levadas a conhecimento da área a que se referem e sim, cuidadosamente respondidas de modo a esclarecer a realidade do Poder Judiciário e a impossibilidade da celeridade pretendida. No que se refere às decisões judiciais, registra-se um número grande de reclamações quanto ao mérito e, também nesses casos, a Ouvidoria posiciona-se exercendo a sua função pedagógica de esclarecer que as decisões judiciais só podem ser modificadas por outras decisões judiciais e que,. As solicitações de esclarecimento de dúvidas são apresentadas sobretudo no tocante ao acompanhamento de processos judiciais e exercício do direito.

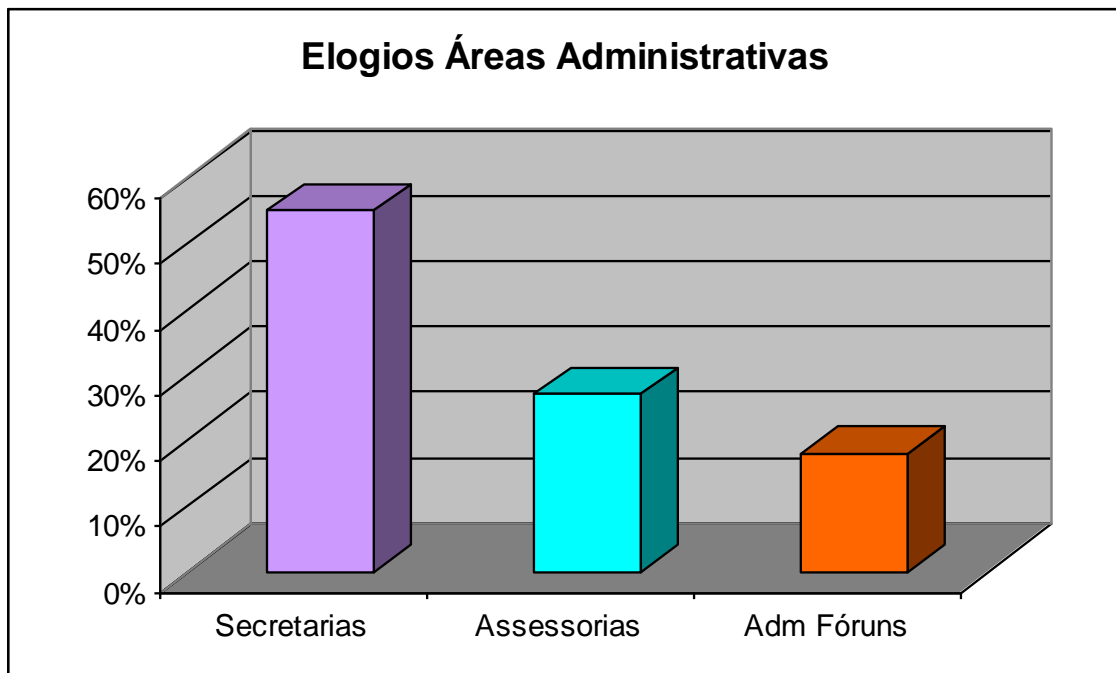
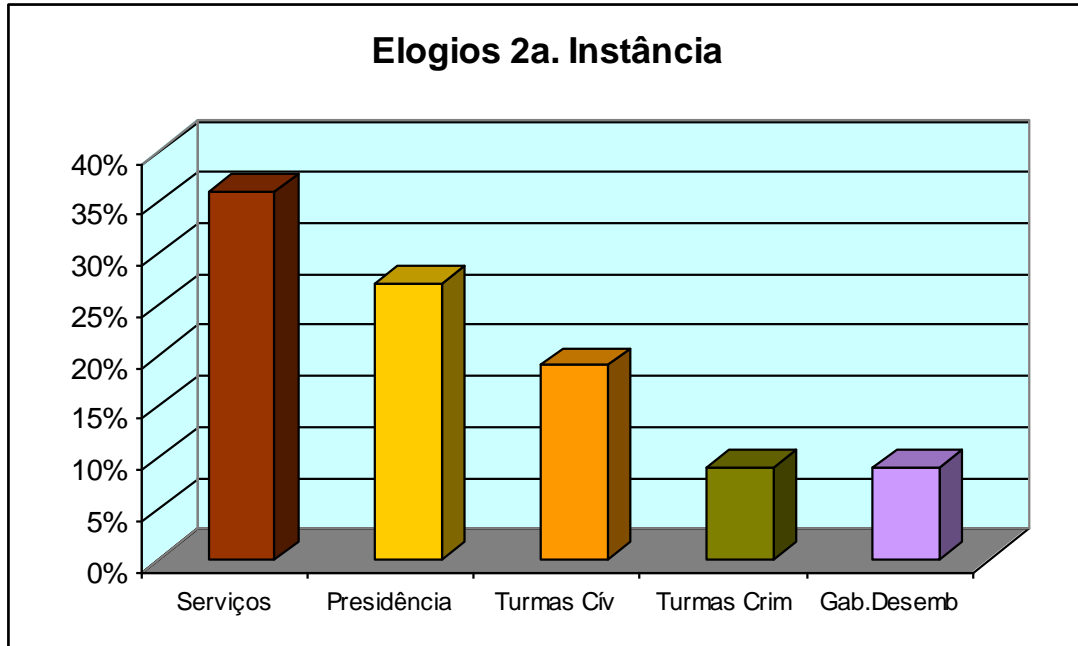


As manifestações categorizadas como ELOGIOS, são também acolhidas pela Ouvidoria de forma especial. Vê-se que prevalecem os elogios dirigidos às unidades componentes da 1ª. Instância, conforme a figura abaixo revela:



Abaixo, detalhamos as áreas elogiadas, quando se constata um elevado percentual de elogios para os Juizados Especiais na 1ª Instância,





MANIFESTAÇÕES – QUANTO AO ENCERRAMENTO

As ocorrências registradas na Ouvidoria Geral são, em sua grande maioria, respondidas sem a necessidade formal de encaminhamento a unidades solucionadoras. As questões são pesquisadas junto aos setores responsáveis por meios rápidos e seguros (e-mail, telefone) e registradas no SISOUV. Busca-se, com isso, manter desburocratizados os procedimentos da unidade e, conseqüentemente, acelerar o prazo para a resposta a ser fornecida ao manifestante. Em 2008, apenas 8% dos registros ensejaram a produção de encaminhamentos.

Tais encaminhamentos são acompanhados e, na hipótese de a unidade solucionadora não oferecer a resposta no prazo assumido com o usuário, a Ouvidoria volta a contatá-la a fim de cobrar o relato de eventuais providências adotadas ou das razões que impossibilitam a adoção de qualquer medida quanto ao problema apontado.

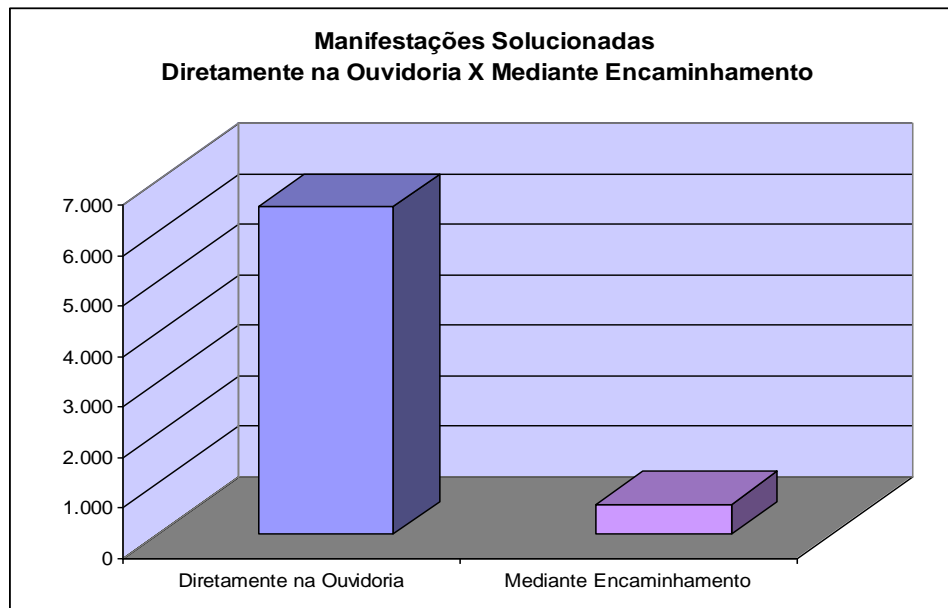
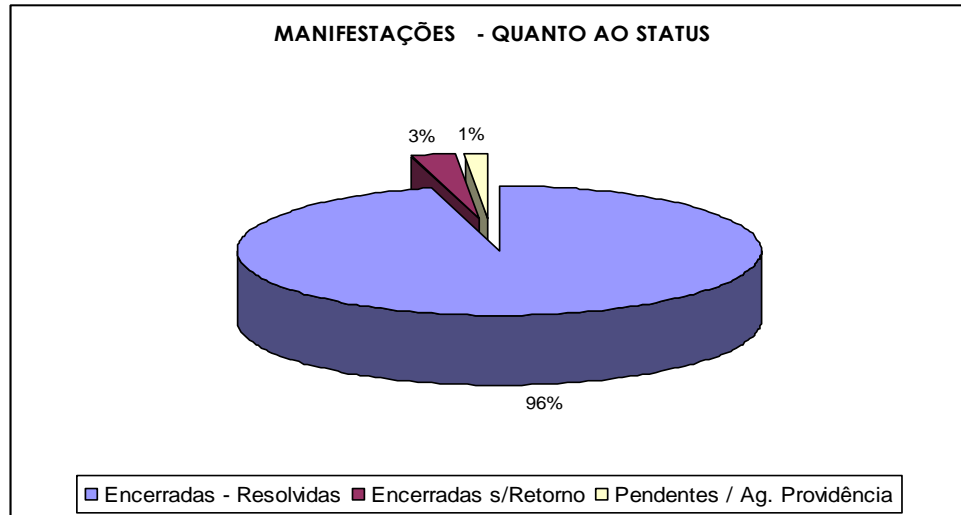
Há casos em que a unidade solucionadora não pode - por impedimentos legais, estruturais ou mesmo orçamentários - promover a solução imediata e sinaliza com um prazo para o atendimento efetivo. Há casos em que a negativa é contundente e as razões são consistentemente apresentadas.

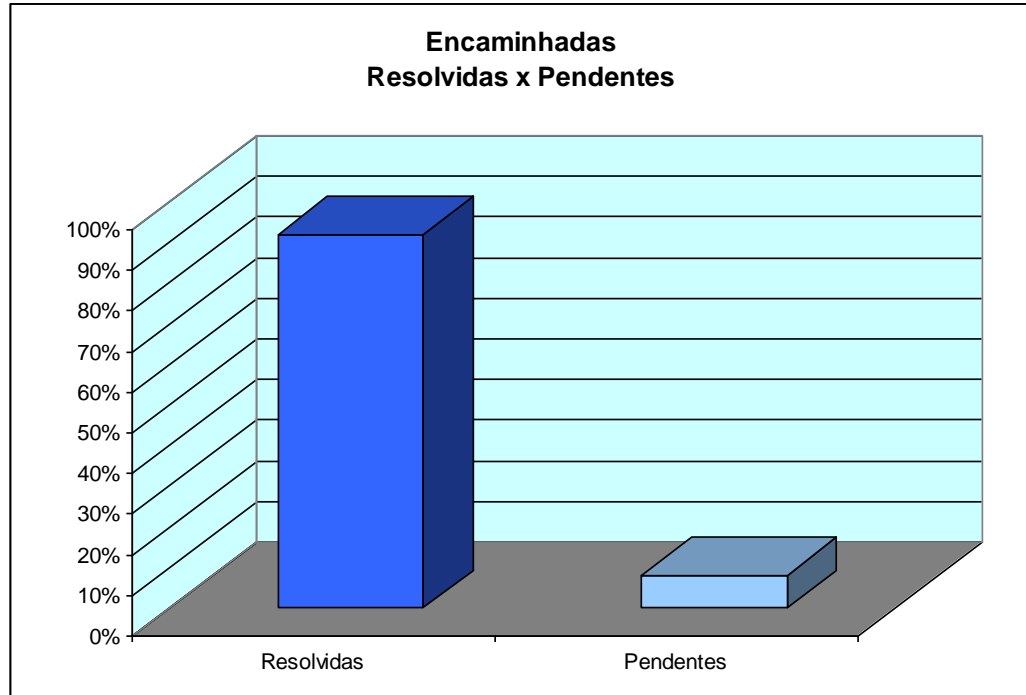
Em todas as situações, contudo, a Ouvidoria, no menor espaço de tempo possível (máximo de 48h), dá o retorno ao usuário, seja para dar-lhe ciência das razões da impossibilidade de atendê-lo, seja para sinalizar quando o problema será efetivamente solucionado. Essa é a única forma de se conquistar a credibilidade 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, evidenciando a sua percepção de respeito e valorização.

Atendido e satisfeito, o jurisdicionado passa a multiplicar a idéia da firme disposição do TJDFT em erradicar o problema apontado e, se esse não for o caso, de esclarecê-lo quanto às razões legais e estruturais da existência do "problema", ao invés de reforçar a idéia de ineficiência que a percepção negativa lhe causara.

A seguir, os gráficos demonstrativos da dinâmica adotada pela Ouvidoria com relação às ocorrências recebidas no Setor:





MANIFESTAÇÕES DO ALÔ TJ

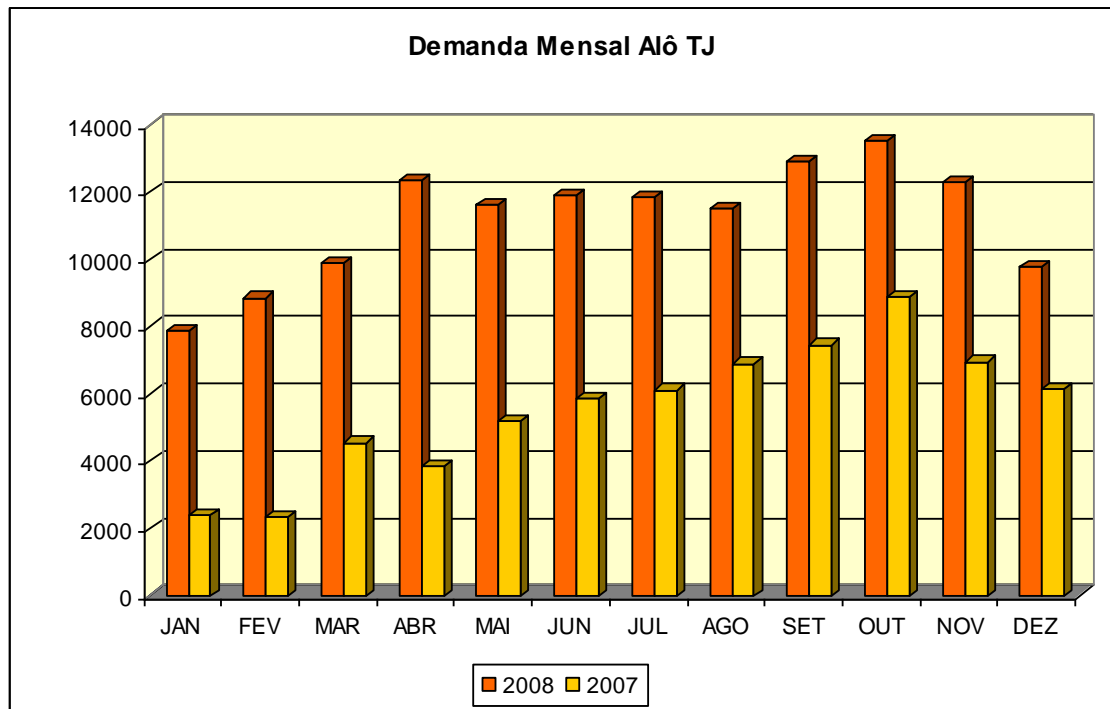
Análises quantitativas e qualitativas

Evolução da Demanda

Como já explicitado, a partir da implantação da nova estrutura da Ouvidoria Geral em agosto de 2006, houve um salto quantitativo e qualitativo muito importante na prestação dos serviços. É possível assegurar que o TJDFT tem dado atendimento instantâneo àqueles que acionam o 0800 à procura de informações institucionais, aproximando a Instituição da parcela da população sem acesso a computador e/ou Internet.

Cumprindo sua função pedagógica de esclarecer a população sobre o funcionamento do Poder Judiciário e do TJDFT, a Ouvidoria em 2007 realizou 66.552 atendimentos, sem que houvesse a divulgação a respeito do trabalho em razão da pendência do contrato de terceirização de telefonistas que foi assinado em 06 de outubro de 2008.

Independente do contrato houve um crescimento significativo em relação ao ano anterior, conforme demonstra o gráfico abaixo:



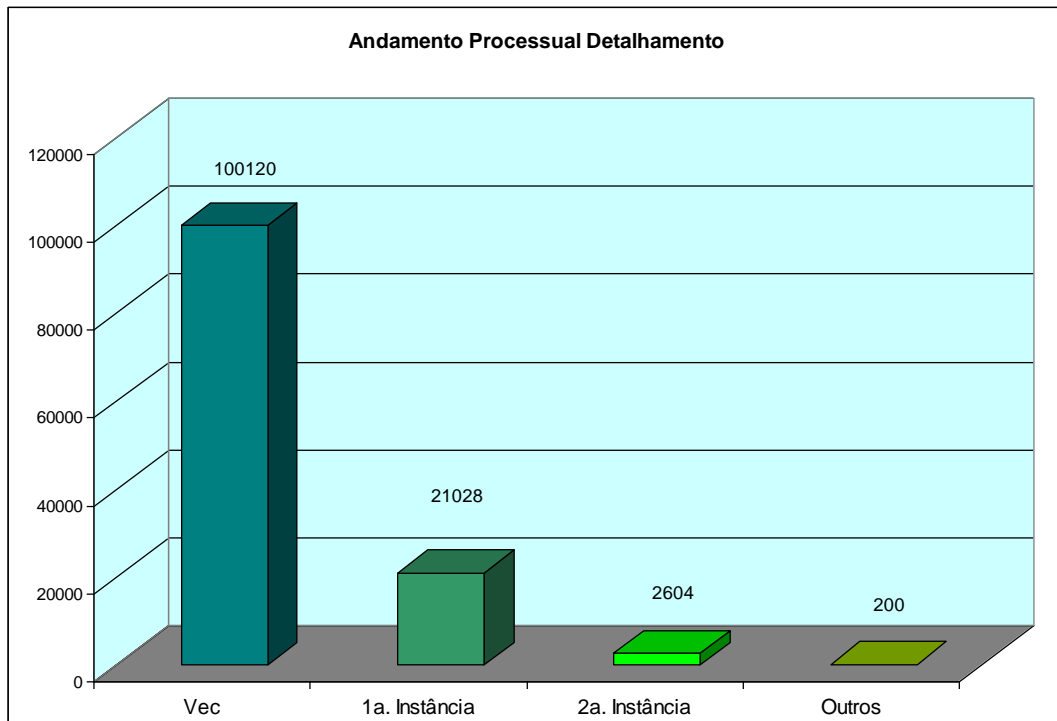
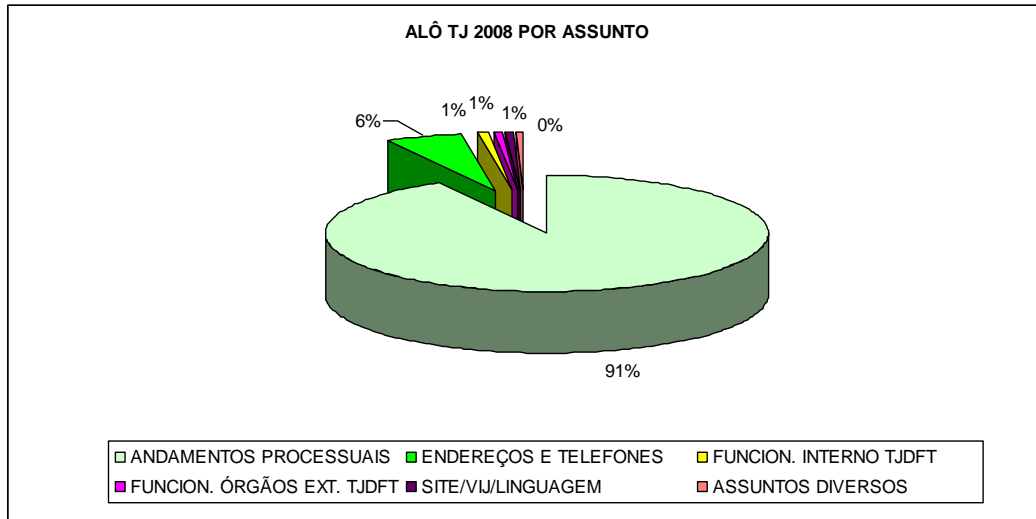
QUANTO AO ASSUNTO TRATADO NO CONTATO

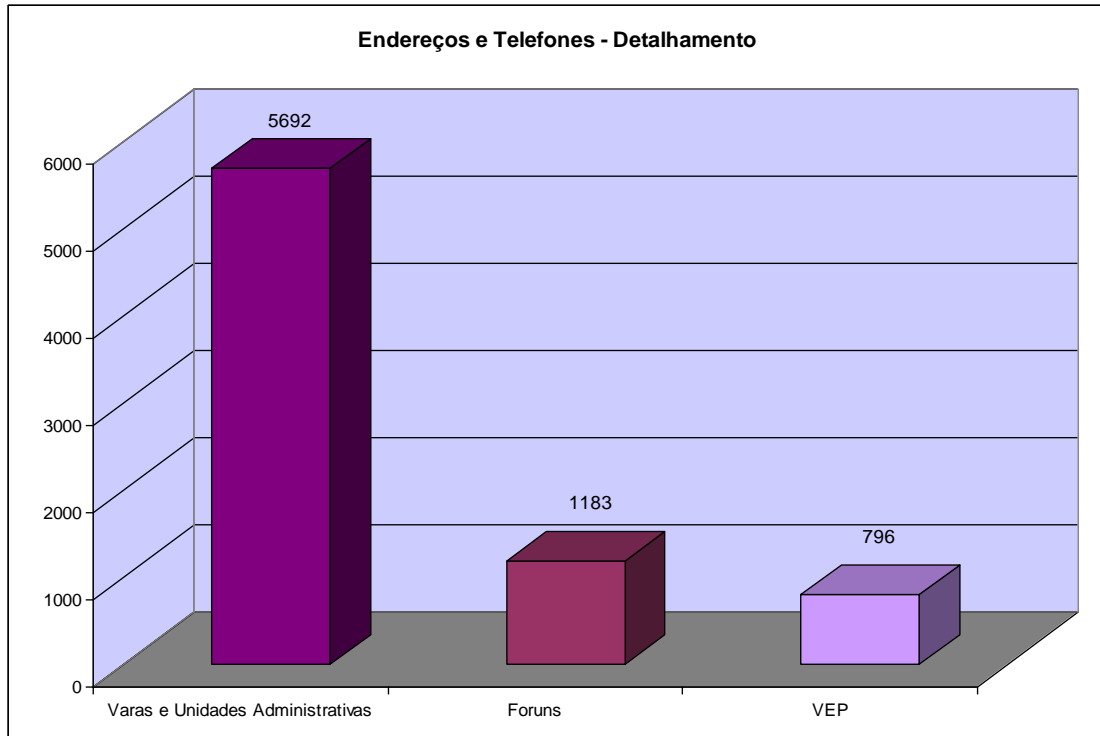
A grande maioria dos contatos é relacionada a andamentos processuais. Esse dado revela que esse tipo de atendimento telefônico para fornecimento de andamentos de processo é necessário ao público e, por inferência, o número de pessoas que deixaram de vir ao TJDFT para obter essa informação.

Abaixo, os gráficos que demonstram os dados relativos a esses atendimentos:

	AND. PROC	ENDER/ TELEF	FUNC.INT. TJDFT	FUNC. ORG.EXT.	SITE/VIJ LINGUAGEM	ASSUNTOS DIVERSOS	TOTAL
QUANT	123.952	7.671	1.055	766	883	572	134.899
%	91%	6%	1%	1%	1%	-	100%

VALORES PERCENTUAIS APROXIMADOS





7. PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Serviço de Ouvidoria do TJDFT

Abaixo, transcrevemos algumas das diversas manifestações de satisfação recebidas durante o ano, versando sobre a presteza e rapidez nos serviços oferecidos por essa Ouvidoria-Geral.

Tais relatos, longe de pretenderem elevar a própria imagem, são exemplos da receptividade desse serviço e, embora algumas sejam relatadas de forma extremamente simples, denotam os nobres sentimentos que a Ouvidoria e, sobretudo, as respostas por ela fornecidas afloram nos cidadãos.

Destaca-se também o fato de que as manifestações são apresentadas apenas por uma minoria de jurisdicionados que têm dúvidas ou percepções negativas com relação aos serviços do Judiciário. A grande maioria nesses casos, entretanto, reproduz a imagem negativa em seus meios sem oportunizar o recebimento de esclarecimentos institucionais que, muitas vezes, irão dissipar a percepção negativa ou mesmo solucionar o problema por ele detectado. Apenas isso evidencia a enorme responsabilidade que a atividade de Ouvidoria assume perante o cidadão.

Abaixo, alguns exemplos de relatos:

Oc: 0129 – 10/01

Poxa, muito obrigado pela resposta. Pensei que não seria respondido. Valeu!!!

Oc.: 0390 – 23/01

Venho por meio deste agradecer a presteza e cordialidade com que fui tratado por esta Ouvidoria. Tais atitudes só reforçam a teoria de um Estado prestador de serviço e preocupado com o bem-estar de seus cidadãos. Parabênizo a todos que possam ter contribuído para a solução desse entrave.

Oc.: 0483 – 29/01

Agradeço o retorno imediato da informação e parablenizo essa ouvidoria pela eficiência e atenção. Grato C Oliveira

Oc.: 0640 – 08/02

Senhores: Escrevo para elogiar a presteza na resposta e a paciência que a servidora da Ouvidoria Daniela teve em me explicar os termos e procedimentos que não fazem parte de meu repertório. Fiquei surpresa, pois apesar de possuímos aqui uma justiça lenta, o atendimento foi bem rápido. Gostaria que registrassem o bom atendimento da funcionária e espero que continuem com este atendimento. Precisam agora é serem mais ágeis quanto ao "andamento" de processos Atenciosamente,

Oc.: 0771 – 1002

Obrigado pela atenção e atendimento. Fui plenamente atendido em minha dúvida.

Oc.: 0792 – 15/02

Gostaria de elogiar a presteza, eficiência do interesse da funcionária DANIELA.

É com muita satisfação que parablenizo a OUVIDORIA do TJDF, pois se não fosse esse trabalho não teria conseguido resolver a questão do meu processo. A funcionária foi muito eficiente e conseguiu me ajudar plenamente. Parabéns, que continue assim e de fato precisamos de mais funcionários como ela. Agradecimentos. Telma Silva Azevedo.

Oc.: 0841 – 19/02

Caros, gostaria de externar minha satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria, na pessoa da Sr^a. Daniele (a), que prontamente trouxe uma solução satisfatória e fez um 'link' providencial entre este Advogado e o Diretor do Cartório da já mencionada Vara, o que pode gerar a solução do problema, equacionando os efeitos do erro que havia sido cometido e contendo uma possível situação desagradável e perfeitamente evitável. O que somente foi possível pelo excelente trabalho prestado ao TJDFT e a este Advogado por tão competente serventuária. Parabéns pela competência e pela capacidade de ser pró-ativa

Grato.

Oc.: 0902 – 22/02

Obrigado pela presteza e agilidade dos esclarecimentos fornecidos! Att.: Crstiano

Oc. 0977 –

Estou muito satisfeito com a atenção dessa Ouvidoria. Vocês do TJDFT estão de parabéns pelo respeito a mim dispensado. Deus os abençoe. Wilio.

Oc. 0995 – 26/02

Agradeço a respostas e todas as dúvidas foram dirimidas, muito me compraz testemunhar a forma eficaz e célere que a ouvidoria trabalha desempenhando com excelência o trabalho que lhe é pertinente para atender o cidadão. Carlos Vasconcelos de Souza

Oc:1028 – 26/02

Parabéns por terem funcionários tão eficientes, se toda repartição pública transmitisse pelo menos um pouco dessa simpatia e dedicação que pude constatar. O nome da funcionária é Ana Paula, parabéns, continuem assim e que Deus a proteja muito e a todos vocês!!!!Obrigada!!!!

Oc. 1055 – 19/03

Agradeço o deferência no tratamento, os esclarecimentos e aproveitamento para elogiar a pronta-resposta com a qual fui atendido concomitantemente desejo que a prestação de serviços públicos procure cada vez mais a

essência da eficiência, da razoabilidade, da imparcialidade. Grato pela atenção, Roberto Kikuchi

Oc.: 1305 – 07/03

Gostaria de agradecer a atenção e o pronto atendimento à minha solicitação nesta Ouvidoria. É muito bom saber que podemos contar com o apoio deste setor para empreender melhorias no nosso trabalho, fazer valer nossos direitos, de modo a proporcionar o bem-estar de todos nós servidores da casa. Muito obrigada.

Oc. 1488 – 17/03

Prezados Srs. Parabenizo, os Senhores, pelo serviço eficiente e de pronto atendimento ao meu pedido. Atenciosamente Raquel Ferreira

Oc.: 1685 – 25/03

Pelo presente, gostaria de registrar minha satisfação pelo atendimento que obtive desta ouvidoria. Questionei a morosidade do andamento de um processo. No dia seguinte obtive um retorno da ouvidoria sobre os contatos que foram realizados com a secretaria da Vara e dentro de 10 dias o processo fora julgado. Muito obrigado. Cordialmente,

Josué J. Tobias

Oc.: 2029 - 08/04

Agradecimento quanto às tentativas de resolução dos problemas enfrentados pelos servidores e usuários com estacionamento e a solução apresentada. Vê-se que o Tribunal se empenhou em resolver a questão, mas esbarrou na burocracia e inércia da administração de Brasília, o que o levou a adotar a mais apropriada solução com seus próprios recursos. Fiquei surpresa com o desempenho da Ouvidoria. Parabéns pelo excelente trabalho!

Oc.: 2100 – 10/04

Quero agradecer pelo pleno atendimento a minha solicitação. Realmente fiquei muito gratificado com a brevidade da resposta, referente a minha solicitação, é com este procedimento adotado pela Ouvidoria do TJDF que acredito nas efetivas ações da qualidade que estão sendo implementadas no serviço público. Atender o jurisdicionado com eficiência, superando as suas expectativas, demonstram é preocupação das instituições que buscam qualidade de seus serviços, creio que a qualidade está para uma empresa na mesma razão que o caráter está para o homem. Parabéns pelo seu atendimento. Sds Peres

Oc.: 3385 - 09/06

Escrevo para manifestar o meu reconhecimento do Serviço de Ouvidoria prestado, após utilização do mesmo. Como todos os cidadãos de bem que procuram o Judiciário, tínhamos por necessidade que o processo de nosso interesse se resolvesse o mais rápido possível, haja vista que o tempo era um facilitador de ampliação da injustiça. Com isso, entrei por três vezes em contato com esse Serviço de Ouvidoria, a fim de obter a motivação da demora na prolação de Sentença. Sempre fui muito bem recebido, e percebia que o Serviço fazia a sua parte, ouvindo-me e indo até a Secretaria para verificar a situação processual. Sou sabedor dos esforços em que Excelentíssimos Senhores Juízes desprendem para a execução de suas missões. Sou sabedor da independência legal que os Julgadores possuem em seu mister, e por isso, livres de quaisquer metodologia Científica da Administração para a aceleração processual, existem os ritos processuais. Mais, na condição de cidadão onde buscava apenas a correção dos danos aplicados sobre minha família, recorri a esse serviço de Ouvidoria no sentido de acudirem-me com o que de legal poderia ser feito. Sempre tive as devidas explicações sobre o que ocorria, assim como sempre tive dispensada a devida atenção quando fazia proposições onde buscava somente cientificar a Administração Judiciária sobre a expectativa de um serviço mais rápido.

Sempre houve a devida resposta aos meus questionamentos por esse serviço, quer seja em casa, quer seja no trabalho. Pude perceber que minhas colocações serviram de base de análise situacional, mesmo não se tendo muito que fazer. Hoje, ao ter conquistado o resultado sentencial, dia 06/06/08, não poderia furtar-me de agradecer a todos que direta ou indiretamente estiveram no papel de Ouvidores e que tão bem souberam receber e orientar este usuário do Judiciário Local. Mesmo se tratando de primeira instância, ao menos saímos de um demorado estágio de permanência.

A todos desse Serviço de Ouvidoria, deixo aqui o meu reconhecimento pelo trabalho prestado e saibam, que mesmo que aparentemente haja a sensação de ações infrutíferas, não poderão esmorecer em seus determinantes funcionais.

Aos funcionários do Serviço de Ouvidoria do TJDFT, deixo aqui o meu reconhecimento pelo trabalho desempenhado. Alexandre de Souza

Oc.: 3769 - 30/06

Eminentes Srs. Ou Sras. Muita bondade. Agradeço a excelente e pacienciosa resposta.

Como preciso do acórdão, em razão da matéria, vou aguardar sua publicação. Também gostei da observação final abaixo: Antes de imprimir pense em sua responsabilidade com o MEIO AMBIENTE! É a mais pura verdade. Boa noite e obrigado.

Oc.: 3893 – 07/07

Fico bastante grato pela celeridade na prestação das informações. Obrigado, mais uma vez.

Oc.: 4397 – 07/08

Prezados Senhores, Tem este a finalidade de agradecer a gentileza pelo atendimento. Cabendo aqui colocar que me foi dado muito mais que pedi. Muito obrigada e parabéns! Abraços. Silvana

Oc.: 4397 – 07/08

Prezados Senhores, Tem este a finalidade de agradecer a gentileza pelo atendimento. Cabendo aqui colocar que me foi dado muito mais que pedi. Muito obrigada e parabéns! Abraços. Silvana

Oc.: 4408 – 08/08

Prezados, Mais uma vez o trabalho desenvolvido por essa Ouvidoria é digno de elogios. Agradeço a atenção dispensada à minha solicitação e a pronta agilização na devolução do processo por parte do perito. Atenciosamente Eduardo Caetano de Souza

Oc.: 4546 – 08/08

Mais uma vez, agradeço e parablenizo pela rapidez e presteza nas informações prestadas. Atenciosamente, Vanessa Negrini

Oc.:4547 – 08/08

Prezados senhores da Ouvidoria do TJDFT: Gostaria de agradecer e elogiar a presteza, o profissionalismo, a educação e a eficiência com que fui tratada pelo pessoal dessa Casa. Apesar de a sra. Ana Paula, com quem tive contato, haver me dito gentilmente que não estava fazendo mais do que sua obrigação em atender de forma tão prestativa, sinto-me obrigada a reconhecer que infelizmente não é esse o padrão do serviço público em geral. Mas fico muito feliz em saber que existe um oásis de excelência, consideração com o público e competência no TJDFT. Parabéns. Vamos esperar que outros tribunais sigam esse exemplo. Mais uma vez, muito obrigada Verônica Siqueira

Oc.: 5270 – 08/09

Eu gostaria de agradecer a gentileza desta Ouvidoria, por ter sido prontamente atendida pela segunda vez. Tanto na primeira vez quanto na segunda, no mesmo dia, tive retorno da Ouvidoria me explicando o que estava acontecendo. Portanto, eu agradeço imensamente a gentileza de todos!!!! A minha expectativa é sempre a melhor!!!

Oc.: 5275 – 08/09

Prezados Senhores, Boa noite.

Agradeço-lhes o pronto atendimento ao meu pedido e mais uma vez quero prestar-lhes a minha homenagem, pela a eficiência e o interesse dessa Ouvidoria em atender aos requerimentos que lhes são encaminhados, dentro do mais breve prazo e com a forma gentil e amável que se dedicam. Com sua permissão, gostaria de passar os dois e-mails; o que lhes enviei e o que me foi respondido, para os demais advogados e para a OAB/DF, para que tomem conhecimento do serviço prestado pela equipe que compõe a Ouvidoria do TJDF. Em particular, quero dar meus cumprimentos a Senhora Jeane, pela forma gentil e acolhedora que me dedicou. Mais uma vez agradeço e faço votos que sempre que precisarmos da ajuda deste Setor, encontremos a responsabilidade que lhes é peculiar. Atenciosamente. Raquel Ferreira

Oc.: 5289 – 10/09

Gostaria de agradecer por terem sanado minha dúvida com tanta presteza e rapidez. Estou sinceramente impressionada com esse serviço do TJDF. Todos os Tribunais deveriam seguir esse exemplo. Parabéns pelo trabalho de vocês.

Oc.: 5584 – 24/09

Boa Tarde! Fico muito grata por vossa resposta tão esclarecedora e gentil. Vou transmitir o e-mail e o telefone para a pessoa que necessita deste auxílio, morador desta cidade. Atenciosamente Magda

Oc.: 5788 – 03/10

Agradeço o pronto atendimento de minha solicitação. Que essa Ouvidoria continue nos atendendo tão prestimosamente como aconteceu em meu caso. Atenciosamente, Marta de Oliveira

Oc.: 5978 – 10/10

*Muito obrigado pelo retorno, isto mostra a seriedade com que vocês trabalham.
Júlio César*

Oc.: 6019 – 16/10

Prezados: Obrigado pelo retorno, em tão pouco tempo, bem como a gentileza e disponibilidade! Isso é RESPEITO. Atenciosamente, Rodrigo

Oc.: 6080 – 16/10

Boa Tarde ! Exmo. Senhor(es) da Ouvidoria:

Imaginem a satisfação ao ser lembrado e atendido. Muito agradecido e afirmo ser brilhante este nível de atendimento por parte deste Tribunal de Justiça. Em reconhecimento apenas devo expressar minha gratidão e pedir a Deus que os mantenha sempre assim, atenciosos, com muita saúde e felizes no belo trabalho que realizam. PARABENS! Saudações – Jerônimo

Oc.: 6209 – 23/10

Grato pela atenção e profissionalismo. Carlos Augusto

Oc.: 6216 – 24/10

Muitíssimo obrigado pelo pronto atendimento! É uma grata surpresa saber do andamento do processo por meio da ouvidoria. Conforme relatado a pesquisa era feita em 1ª instância, e agora com a informação de que posso consultar no campo de 2ª instancia já identifiquei o processo. Mais uma vez obrigado! André

Oc.: 6250 – 28/10

Fico feliz em saber da noticia,que sem duvida irá contribuir,para o bom desempenho dos serviços. Também fui servidor público por mais de 30anos, hoje aposentado. Todas as informações me foram dadas com toda a atenção, com competência e discrição, muito obrigado e parabéns Roberto

Oc.: 6480 – 05/11

Prezados Senhores, Venho através desta agradecer a atenção e prestimosidade de toda a equipe.Sinceramente, fiquei encantada com esse serviço.Vocês e nós, como um todo, ganhamos com isso.Estarei sempre às ordens, na esperança que se faça justiça. Muito obrigada, Djaiza Santos silva

Oc.: 6572 – 14/11

Gostei muito da explicação que vocês me deram. Continuem prestando este serviço ao cidadão. Parabéns e obrigada.

Oc.: 6592 – 13/11

*Agradecendo mais uma vez a atenção e o empenho dispensados ao meu caso bem como quero elogiar o árduo e valoroso serviço que prestam VS.Ss. aos cidadãos e cidadãs.No aguardo de um novo pronunciamento por parte de Vs.Ss., subscrevo-me,
Cordialmente Avany*

Oc.: 6658 – 13/11

Muito obrigada pela sua atenção. A sua resposta foi bastante esclarecedora e com certeza irá me auxiliar profissionalmente. Atenciosamente,Ângela

Oc.: 6728 – 20/11

Gostaria de parabenizar a esta ouvidoria pela excelência do serviço prestado a comunidade do DF, e agradecer pela eficiência e carinho com que trataram a minha solicitação. Muito Obrigada. Deibia.

Oc.: 6876 – 27/11

Senhores (as), venho por meio deste, agradecer pelo contato que obtive ontem dia 26 de novembro de 2008 pela ouvidoria deste tribunal, para esclarecimentos de minha reclamação contra ao Ministério Público, pela morosidade de meu processo ao qual já está a algum tempo postado em seu poder. Entendi perfeitamente as explicações da doutora que me contactou e sei que todos nós temos problemas e dificuldades de pessoal em nossos órgãos públicos. Somente quero me retratar em enviar meu pedido de ajuda com a opção de “reclamação” o qual agora vejo que fui injusto com todos a que trabalham neste setor do tribunal. O fato é que minha necessidade de obter este pagamento é fundamental para minha vida no momento a que estou passando. Agradeço a todos em geral e que tenham um bom Natal e um Ano Novo com vitórias e saúde. Hugo

Oc.: 6933 – 03/12

Como não consegui a informação de que precisava recorri a esta nobre ouvidoria. Fui muito bem atendida, recebi orientações bem claras e tive o meu problema solucionado com rapidez. Só me resta agradecer imensamente esta ouvidoria Dorothy

Oc.: 7102 – 10/12

Senhor Ouvidor, Dos termos da sua resposta fiquei ciente e agradeço a gentileza das suas tempestivas providências. Atenciosamente, Clair

Oc.: 7338 – 31/12

Prezados Senhores,

Agradeço pela atenção que me foi dispensada e peço desculpas pelo meu "DESABAFO", fruto da ansiedade em receber um direito à indenização, julgado a nosso favor por esse Tribunal, através de processo desde o ano de 2001.

Compreendo a justificativa apresentada e terei a necessária paciência em aguardar a normalização dos serviços da 13ª Vara Cível, onde tramita meu processo. João Carlos

Oc.: 7164 – 11/12

Agradeço pelas informações, e parabênizo-lhes pela qualidade no atendimento. Walmir

Oc.: 7141 – 11/12

Obrigado pela presteza. Já verifiquei que os serviços voltaram ao normal. Parabéns! Agora sei que sempre que precisar, poderei contar com a Ouvidoria.

8. BALANÇO DAS METAS TRAÇADAS PELA OUVIDORIA GERAL PARA 2008

No relatório de 2007, registramos algumas metas para serem alcançadas no ano de 2008 e a tabela abaixo demonstra o tratamento que foi dado às questões, bem como, como relação aos mesmos assuntos, os novos desafios a serem alcançados em 2009.

METAS DEFINIDAS PARA SEREM ATINGIDAS EM 2008	BALANÇO	METAS DEFINIDAS PARA SEREM ATINGIDAS EM 2009
<p>1. Intensificar esforços para efetivação do Contrato de Terceirização das telefonistas do ALO TJ, com vistas a utilização da Central em 100% de sua capacidade.</p>	<p>Plenamente atingida.</p> <p>O contrato foi assinado em 06/10/2008 e a Central está em pleno atendimento com oito entradas simultâneas durante 12 horas consecutivas.</p>	<p>Divulgar o serviço na mídia externa, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social.</p>
<p>2. Concluir, com a entrega de Relatórios Técnico e Executivo, as Pesquisas de Qualidade no Atendimento – JESP e de Imagem (TJDFT – Virtual).</p>	<p>Plenamente atingida.</p> <p>Os relatórios com os resultados das Pesquisas de Qualidade no Atendimento dos Juizados Especiais e de Imagem Institucional foram entregues e apresentados ao Excelentíssimo Desembargador Presidente do TJDFT, no dia 29 de maio às 16 horas. Houve também, em 18 de abril, às 15 horas, apresentação específica aos Juízes Coordenadores dos Juizados Especiais</p>	<p>Aplicar novamente as pesquisas, considerando o método anteriormente aprovado, com vistas a medir os indicadores estipulados no Plano Estratégico do Biênio 2008/2010. Em 2009, apenas os dados serão coletados.</p>

METAS DEFINIDAS PARA SEREM ATINGIDAS EM 2008	BALANÇO	METAS DEFINIDAS PARA SEREM ATINGIDAS EM 2009
3. Elevar para 80.000, o número de atendimentos no ALO TJ.	<p>Plenamente atingida.</p> <p>A Central de Atendimentos “ALO TJ” registrou 134.899 atendimentos em 2008.</p>	Manter o patamar de atendimento em 135.000.
4. Realizar 4 palestras sobre Ouvidoria nos Fóruns das satélites;	<p>Parcialmente atingida.</p> <p>Foram proferidas palestras pelo Eminente Desembargador Ouvidor para os Juízes de Direito recém empossados, com o objetivo de apresentar a atividade de Ouvidoria no TJDFT – Junho e também pela Coordenadora da Ouvidoria Geral, no evento Boas vindas aos servidores empossados nos dias 30/06, 10/09, 12/09 e 27/11 de 2008.</p> <p>Além disso, houve palestra proferida pela Coordenadora da Ouvidoria Geral para a ambientação da equipe de 44 telefonistas contratadas pela Empresa Delta Locação de Serviços, em 15 de outubro de 2008.</p> <p>No entanto, as palestras nos Fóruns das Satélites não foram realizadas.</p>	Agendar 2 palestras para os Fóruns de Samambaia e Ceilândia, com grande divulgação interna.

9. RECOMENDAÇÕES GERAIS

As manifestações registradas em 2008 ensejam algumas recomendações que podem resultar na melhoria da percepção dos serviços.

- Permanece a necessidade de uniformização de procedimentos por partes dos Juízos, sobretudo no que diz respeito a atendimento ao Público nos períodos de feriados forenses, em que se mantém o plantão para as medidas urgentes. É bastante comum os Diretores das Varas terem entendimentos diferenciados sobre a Portaria de suspensão de expediente. Alguns dão “vistas” e cargas de processos sob a interpretação de que tratam-se de atos cartorários e não atos judiciais e que, portanto, não podem ser suspensos. Outras Varas, porém entendem que estão abertas exclusivamente para apoiar os juízes nas questões de urgências legais, ainda que elas (as medidas urgentes) nem sejam propostas. Tal prática produz muitas reclamações e denota desorganização institucional, onde cada Vara age de uma forma;
- Treinamento referente a ATENDIMENTO PÚBLICO para servidores e/ou estagiários que atuam na 1ª. Instância, especialmente os de balcão, com vistas a disseminar técnicas de bom atendimento, neutralização de comportamentos agressivos, e qualificação técnica que permita o fornecimento de informações corretas e completas.
- Adequação dos códigos de andamentos na Internet de modo a revelarem exatamente o momento processual da Ação. Algumas Varas utilizam códigos que mais confundem do que esclarecem às partes que acompanham a movimentação do processo via Internet (exemplos: “*enviado para cls*”; “*autos c/funcionário agd cls*”; *autos no setor “x*”);).
- Padronização dos atos ordinatórios do Juiz. As delegações de atos judiciais aos Diretores de Secretaria variam de juízo para juízo, fato que também confundem as partes e advogados quanto ao posicionamento institucional sobre questões importantes de gerenciamento do processo.

10. COMENTÁRIOS FINAIS

Cumprindo a sua missão de ser um efetivo canal de intercomunicação com os públicos do TJDFT, em 2008 a Ouvidoria Geral atingiu um nível de maturidade bastante acentuado e obteve diversos ganhos em relação a qualidade do trabalho que vem desenvolvendo desde 2000.

A começar pela nova Lei de Organização Judiciária (Lei n. 11.697/208) que, sancionada em junho, cria a Ouvidoria Judiciária e define sua missão, dando à atividade um arcabouço legal que a dotará de maior respaldo institucional.

Outro ganho significativo e que, seguramente, produziu um salto de qualidade no atendimento, foi a realização do Curso de Gerenciamento de Reclamações em Ouvidorias, ministrado por um professor de grande saber na área e do qual participaram todas os servidores e agentes que trabalham na unidade.

Os mais de 142 mil contatos atendidos pela Ouvidoria revelam a importância e a necessidade do serviço de modo a aproximar a Justiça dos destinatários de seus serviços e elevar a voz do cidadão às esferas decisórias da Instituição.

A receptividade da população, revelada por intermédio dos retornos à Ouvidoria, evidenciam indubitavelmente a percepção de respeito da Instituição pelos seus ‘usuários’ e a responsabilidade que ela assume quando se dispõe a OUVIR e a RESPONDER os reclamos dessa mesma população.

Os gráficos e análises apresentados demonstram o aumento quantitativo e qualitativo do atendimento oferecido pela Ouvidoria Geral e denotam a possibilidade, cada vez maior, de utilização dos dados produzidos para aproveitamento gerencial.

A Ouvidoria-Geral, comprometida com a sua missão de acolher a opinião do usuário dos serviços jurisdicionais como uma real colaboração para a melhoria desses serviços, pretende, em 2009, manter-se orientada para, por meio dessa atividade, promover um processo gerador de mudanças que beneficiem tanto o cidadão como o TJDFT.

Muito mais do que buscar soluções imediatas para os problemas que lhes são apresentados, a Ouvidoria quer em 2009 lançar o foco sobre as falhas sistêmicas que geram percepções negativas e, assim, promover mudanças culturais e de atitude organizacional que contribuam para a elevação da imagem da instituição TJDFT e do próprio Poder Judiciário.

Será a partir dessa prática que, além do contínuo processo de aprimoramento em que o erro é a fonte do aprendizado e colaborador no fortalecimento da cidadania, conseguiremos eliminar falhas recorrentemente apontadas.

Procuramos neste Relatório Anual de Atividades elencar 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.

Brasília, 14 de janeiro de 2008.