Ouvidoria-Geral

Transparência e Responsabilidade Social
Relatório 2009

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

Sumário

1. Apresentação.....4

2. Estrutura Organizacional da Presidência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (PR) e da Ouvidoria-Geral (OVG) 5

3. Funcionamento e Composição da Ouvidoria-Geral do TJDFT 12

4. Análise quantitativa e qualitativa de dados 16

5. Principais Ações desenvolvidas e executadas pela Ouvidoria do TJDFT.....29

6. Ações Implementadas pela Administração a partir das manifestações na Ouvidoria.....31

7. Balanço das metas de 2009 33

8. Metas para 2010 34

9. Principais Reclamações 35

10. Comentários Finais.....44

Lista de Organogramas

Organograma 1 – Estrutura da Presidência do TJDFT 5

Organograma 2 – Estrutura da OUVIDORIA-GERAL.....7

Lista de Tabelas

Tabela 1– Médias mensais das manifestações referentes ao período 2000 – 2009.....17

Tabela 2 – Manifestações segundo o grupo referentes ao período 2008 – 2009.....24

Tabela 3 – Quantitativo das manifestações dos SUBGRUPOS segundo o GRUPO.....26

Lista de Gráficos

Gráfico 1 - Manifestações segundo "Status".....14

Gráfico 2 - Evolução Anual segundo Média Mensal Geral.....18

Gráfico 3 - Evolução da média Mensal segundo as unidades SERCOU e ALÔ TJ.....18

Gráfico 4 - Comparativo da quantidade de manifestações segundo CANAL utilizado em 2008-2009.....20

Gráfico 5 - Comparativo da quantidade de manifestações Segundo TIPO em 2007 – 2009.....21

Gráfico 6 - Evolução de "dúvidas" e "reclamações" em 2000 a 2009.....22

Gráfico 7 - Manifestações segundo TIPO em 2009.....23

Gráfico 8 - Correlação entre TIPO "dúvida" e GRUPOS.....24

Gráfico 9 - Correlação entre TIPO "reclamação" e GRUPOS.....25

Gráfico 10 – Percentual de reclamações registradas segundo o tipo de Morosidade **35**

Gráfico 11 – Quantidade de reclamações acerca dos Juizados Especiais segundo Circunscrição (exceto Brasília) **37**

Gráfico 12 – Quantidade de reclamações acerca dos Juizados do Núcleo Bandeirante segundo Competência Geral **38**

Gráfico 13 – Quantidade de reclamações referentes Juizados Especiais de Brasília segundo vara **39**

Gráfico 14 – Evolução Mensal das Reclamações referentes ao 4° JESP Cível Brasília **40**

Gráfico 15 – Quantidade de reclamações contra conciliadores no último triênio **41**

Gráfico 16 – Percentual de reclamações acerca das Varas Comuns de 1ª Instância em 2009 ..... **42**

Gráfico 17 – Percentual de manifestações relativas aos Cartórios Extrajudiciais segundo TIPO **42**

Gráfico 18 – Percentual de reclamações acerca dos Cartórios Extrajudiciais segundo SUBGRUPO **43**

Gráfico 19 – Percentual de reclamações segundo os Cartórios mais demandados **43**

.

1

Apresentação

A Ouvidoria-Geral é a unidade administrativa do Tribunal de Justiça e dos Territórios que corporifica o princípio da participação popular na gestão pública, consagrado em nossa Constituição de 1988. Sua atuação está intrinsecamente ligada à sociedade, não importando se o cidadão é usuário interno ou externo. Pauta-se, sobretudo, como meio eficaz na prevenção e mediações de conflito, mas também tem como função produzir informações, estatísticas e relatórios que tornem transparentes as percepções sobre os serviços prestados pelo Tribunal, sempre com vistas a contribuir para o aprimoramento dos serviços sob a ótica de seus usuários, colaborando, assim, para o fortalecimento dos direitos do cidadão.

Nessa esteira, o Relatório Anual de Atividades 2009 foi desenvolvido em um formato diferente dos anos anteriores. Quer aproximar o cidadão do trabalho realizado por esta Ouvidoria, utilizando uma linguagem breve e simples, longe do tecnicismo inerente à área, revelando como efetivamente ela funciona, números e índices relativos a toda a demanda recebida e, sobretudo, o quê, a partir de todos os dados, se pode fazer para minimizar percepções negativas.

O que se quer é dar transparência à atividade e fazer reverberar na esfera decisória o que se ouve sobre a Instituição TJDFT. Para tanto, nada mais necessário que um relato completo, porém conciso e claro das realizações de 2009. Isso porque, se a Ouvidoria exerce um papel dentre os mecanismos de *accountability*[1] horizontal, que é o controle feito pelas próprias instituições do Estado, deve prestar contas de seus atos ao público por meio de relatório de atividades.

[1] O termo *accountability* está relacionado com os mecanismos de controle das instituições do Estado dentro da democracia. Significa a "obrigação que alguém ou uma instituição tem em prestar contas de seus atos" (O'DONNELL, Guillermo. *Accountability Horizontal e Novas Poliarquias.* Revista Lua Nova, nº 44, 1998).

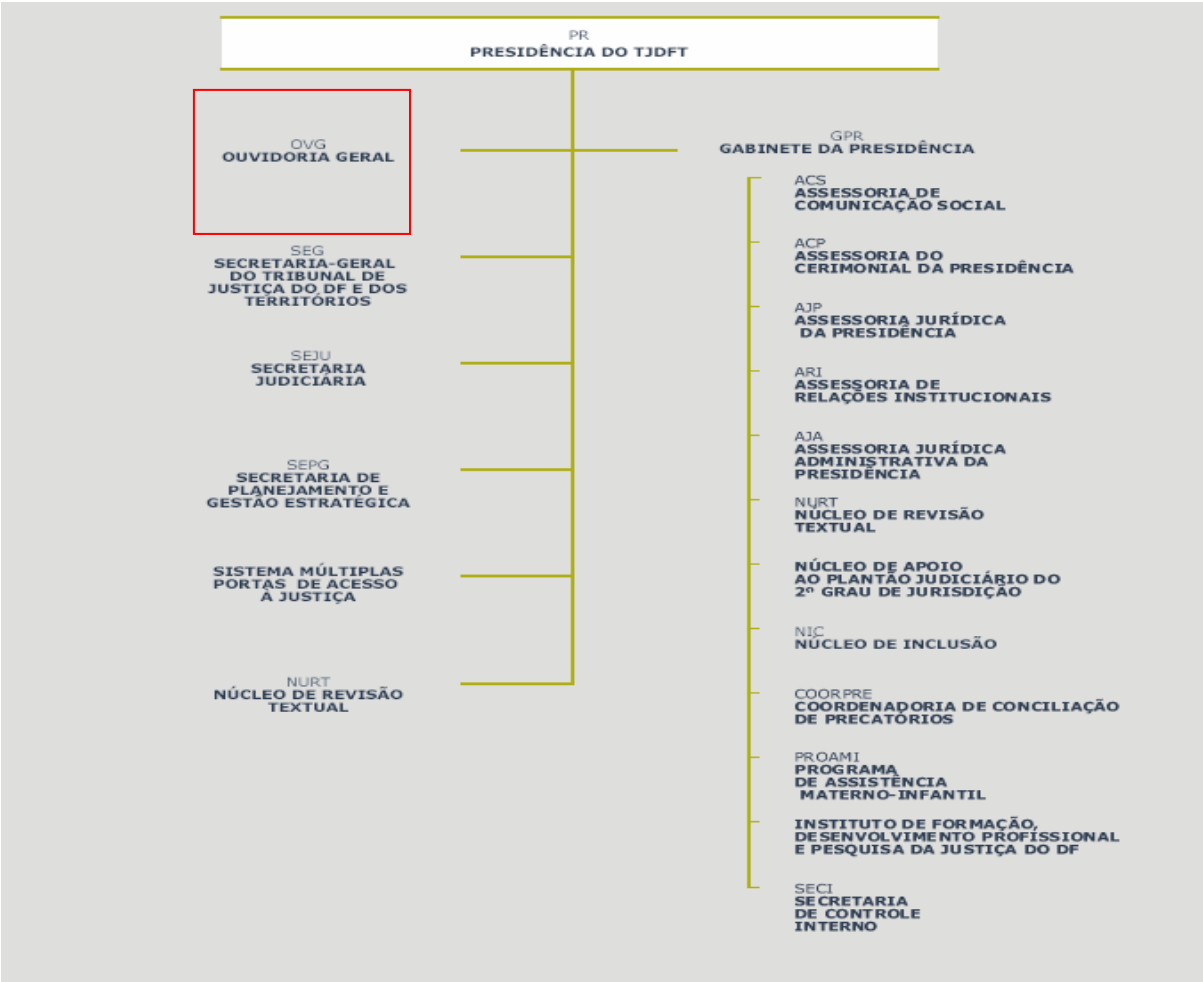
2

Estrutura Organizacional da Presidência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (PR) e da Ouvidoria-Geral (OVG)

A composição da Secretaria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios foi modificada pela Resolução nº 5, de 7 de maio de 2009 que atualizou a estrutura organizacional do Tribunal com vistas à otimização de seu funcionamento.

O organograma abaixo apresenta a nova estrutura da Presidência do TJDFT, à qual a Ouvidoria está vinculada.

ORGANOGRAMA 1 - Estrutura da Presidência do TJDFT



Fonte: Site do TJDFT, Institucional/Composição/Organograma/009.

A Ouvidoria-Geral foi instituída no ano 2000 por meio da Resolução nº 3, de 27 de março. Constitui-se como unidade administrativa responsável pelo acolhimento das percepções dos públicos do TJDFT e pelo fornecimento de informações institucionais.

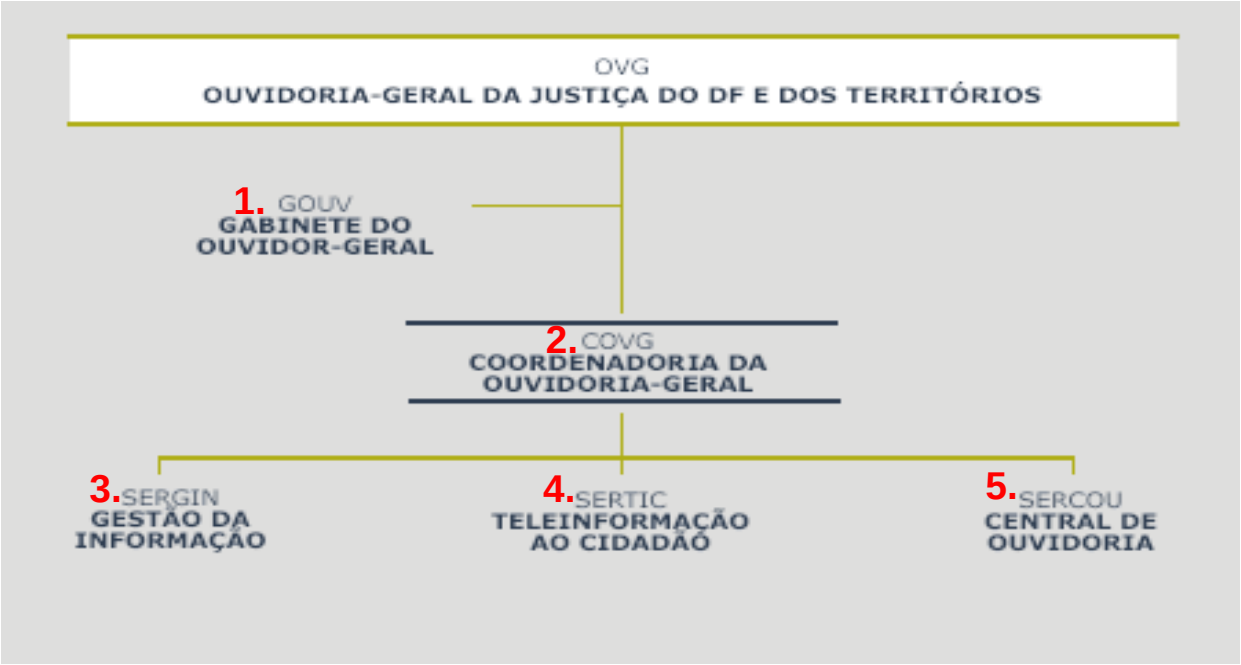
Sua missão é tornar a Justiça mais próxima do cidadão, ouvindo sua opinião acerca dos serviços prestados pelo TJDFT, colaborando para elevar o nível de excelência das atividades necessárias à prestação jurisdicional, sugerindo medidas de aprimoramento e buscando soluções para os problemas apontados.

A Ouvidoria-Geral exerce dupla representatividade. Por um lado, representa a voz do público para a Instituição e, por outro, é porta-voz do TJDFT nas respostas ofertadas aos manifestantes, obedecendo aos valores de respeito, honestidade, transparência, comprometimento e agilidade.

Tem como atribuição básica a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos no âmbito da Justiça comum do Distrito Federal e dos Territórios, cabendo-lhe, dentre outras medidas, ouvir os reclamos do público (interno e externo); receber queixas e denúncias dos cidadãos contra o mau atendimento, os abusos e os erros dos membros e servidores do Tribunal e impulsionar, quando for o caso, investigações sobre essas ocorrências; registrar as ocorrências anônimas, após minuciosa análise, quando essas apresentarem conteúdo relevante e substancial; analisar e tornar público os dados estatísticos das manifestações e dos respectivos encaminhamentos; estabelecer os prazos de resposta das unidades administrativas às solicitações feitas pela Ouvidoria-Geral às diversas unidades, levando em conta a complexidade de cada situação; sugerir à Presidência e à Corregedoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios a implementação de políticas administrativas tendentes à melhoria e ao aprimoramento das atividades prestadas pelas diversas unidades da Instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebida.

A Ouvidoria-Geral está estruturada em cinco setores, conforme organograma abaixo:

ORGANOGRAMA 2 - Estrutura da OUVIDORIA-GERAL



Fonte: Site do TJDFT, 2009.

Esses cinco setores têm as seguintes competências:

1. **GOUV** - Gabinete do Ouvidor-Geral:

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. **COVG** - Coordenação da Ouvidoria-Geral:

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 subseqüente, 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. **SERGIN**- Serviço de Gestão da Informação:

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.

4. **SERTIC** - Serviço de Teleinformação ao Cidadão:

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.

5. **SERCOU** - Serviço Central da Ouvidoria:

I - recepcionar 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.

3

Funcionamento e Composição da Ouvidoria do TJDFT

As manifestações dos usuários relativas ao TJDFT podem ser encaminhadas por quatro canais de acesso (Ouvidor Virtual; Alô Justiça; Selo Justiça e Atendimento Pessoal).

As unidades responsáveis pelo cadastramento e tratamento das manifestações apresentadas à Ouvidoria são, respectivamente, o Serviço de Teleinformação ao Cidadão - SERTIC e o Serviço Central de Ouvidoria - SERCOU.

O funcionamento do SERTIC consiste basicamente no atendimento telefônico da Central 0800 614646, por meio do qual as informações institucionais de interesse público são prontamente prestadas e, na hipótese de essas informações produzirem outro tipo de manifestação (reclamação, sugestão, dúvida, elogio), tornam-se ocorrências que serão cadastradas e transcritas para o Sistema Informatizado da Ouvidoria (SISOUV), recebendo um número seqüencial referente ao ano.

No SERCOU, as ocorrências recebidas por carta ou telefone são também transcritas para o SISOUV, obtendo do mesmo modo um número sequencial. Já os contatos virtuais são registrados automaticamente no sistema informatizado.

Todas as manifestações que se tornaram ocorrências são lidas, analisadas e categorizadas quanto ao **TIPO** (reclamação, dúvida, sugestão, elogio, denúncia), **CANAL** (Alô Justiça, Ouvidor Virtual, Selo Justiça, Atendimento Pessoal), **GRUPO** (judicial, administrativo e órgãos externos), **SUBGRUPO** (Atendimento Público Pessoal, Acompanhamento de Processo de 1º e 2º graus, exercício do direito, etc.), e **ITEM** (Demora no atendimento,

Demora Andamento com Magistrado, 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 eliminando-se burocracias desnecessárias e, nas hipóteses em que é imprescindível posicionamento formal da unidade, o encaminhamento é documentado produzindo-se um Procedimento Administrativo próprio.

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 temas.

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 responsável por solucionar seu problema, ou, sempre que possível, o direcionamento imediato da proposição ao setor ou órgão competente.

Cerca de 90% das manifestações cadastradas no SISOUV/SERCOU são respondidas diretamente pela Ouvidoria, num prazo máximo de 48 horas. O restante, 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, por vezes inevitável, pode inviabilizar 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 SISOUV, a manifestação recebe a sinalização do ***STATUS*** (resolvida, encerrada sem retorno, pendente ou aguardando providências). Por meio do **Gráfico 1,** pode-se observar como ficou em 2009 a porcentagem de manifestações segundo o *Status*.

Gráfico 1 - Manifestações segundo "Status"

Fonte: SISOUV, 2009.

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

Ao Serviço de Gestão da Informação – SERGIN, de acordo com o disposto na Resolução nº 5, compete dotar os demais serviços integrantes da Ouvidoria-Geral de todas as informações necessárias ao bom desempenho de suas atividades. Os registros e atualizações de informações no SISOUV, as pesquisas internas e externas; a produção de relatórios quantitativos e qualitativos das manifestações e a elaboração de peças de divulgação interna dos trabalhos desenvolvidos na unidade são também de sua competência.

Composição da Equipe

A equipe da Ouvidoria é composta pelo Ouvidor-Geral, uma Coordenadora, doze Assistentes, vinte e um Teleatendentes e dois estagiários, sendo um de nível médio e outro de nível superior.

Componentes:

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

Membros da Equipe:

Coordenadora: Ana Cristina Pupe

Assistentes: Ana Paula Vianna, Camila Lucas Mendes, Daniella Leite Piccolo, Eduardo Rodrigues da Costa, Edna Lucia Nogueira, Eliane Ferreira dos Santos, Eliane Leite Duque Estrada, Izabela Okawachi, Jaqueline Silva Andrade, Jeane Cristina Couto Cocco, Marília Barbosa de Barcelos, Samira Alho, Vanessa Fontoura Figueiredo.

TeleAtendentes: Aline Carvalho Reis, Ana Paula Rabelo Cavalcante, Cátia Silva Moreira, Charley Charchar Chagas, Danúbia Martins da Silva, Eduardo Rodrigues da Costa, Eleusa Alves Bento da Silva, Elizanete Lopes Libório, Gabriela de Araújo Loureiro, Helder Costa de Menezes, Jaqueline Silva Andrade, Lanier Rosa Silva, Liviane Felix da Silveira, Marciana Batista de Souza, Naira da Silva Pereira, Natália de Brito Ferreira, Paula Rayane Lima dos Santos, Renata Menezes Pinagé, Regina Izabel de Miranda, Rosa Maria de Andrade Lopes, Vanessa de Oliveira Matos.

Estagiários: Neyllor Cardoso Barbosa, Renan Silva Cunha

4

Análise quantitativa e qualitativa de dados

O levantamento estatístico das manifestações registradas na Ouvidoria em 2009 foi extraído da base de dados do SISOUV. Objetivou-se apresentar, além da análise quantitativa, algumas inferências que possibilitem delinear a situação atual e, a um só tempo, antever algumas tendências.

Relevante advertir que os dados referentes às manifestações realizadas serão sempre apresentados separadamente, isto é, apartando-se as manifestações registradas no SERCOU e no SERTIC (Alô TJ). Essa sistemática se impõe em face das especificidades de um e outro serviço.

O quadro abaixo mostra a quantidade geral das manifestações registradas no SERCOU e atendidas no ALÔ TJ:

Total das manifestações em 2009:

Registradas **SERCOU** (reclamações, denúncias, elogios, dúvidas e sugestões): **7.738**

Atendidas **ALÔ TJ**: **120.972**

Total Geral: **128.710**

O SERCOU possui quantitativamente o menor volume, entretanto, é ele que desenvolve as atividades típicas das Ouvidorias, possibilitando a detecção de aspectos que podem ser aprimorados ou mantidos. De outro lado, o Alô TJ atende grande parte da demanda, possuindo, todavia, uma função mais prática, de pronto atendimento das manifestações.

Como forma de se comparar o trabalho dessas unidades ano a ano, construiu-se uma tabela evolutiva da utilização da Ouvidoria a partir das médias mensais das manifestações.

TABELA 1 - MÉDIAS MENSAIS MANIFESTAÇÕES REFERENTES AO PERÍODO 2000–2009

Ano	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Média Mensal Sercou	241	259	328	373	499	543	538	575	613	644
Média Mensal Alô TJ	-	-	-	-	-	-	432*	5.546	11.242	10.081
Média Mensal Total Geral	241	269	328	373	499	543	970	6.121	11.855	10.725

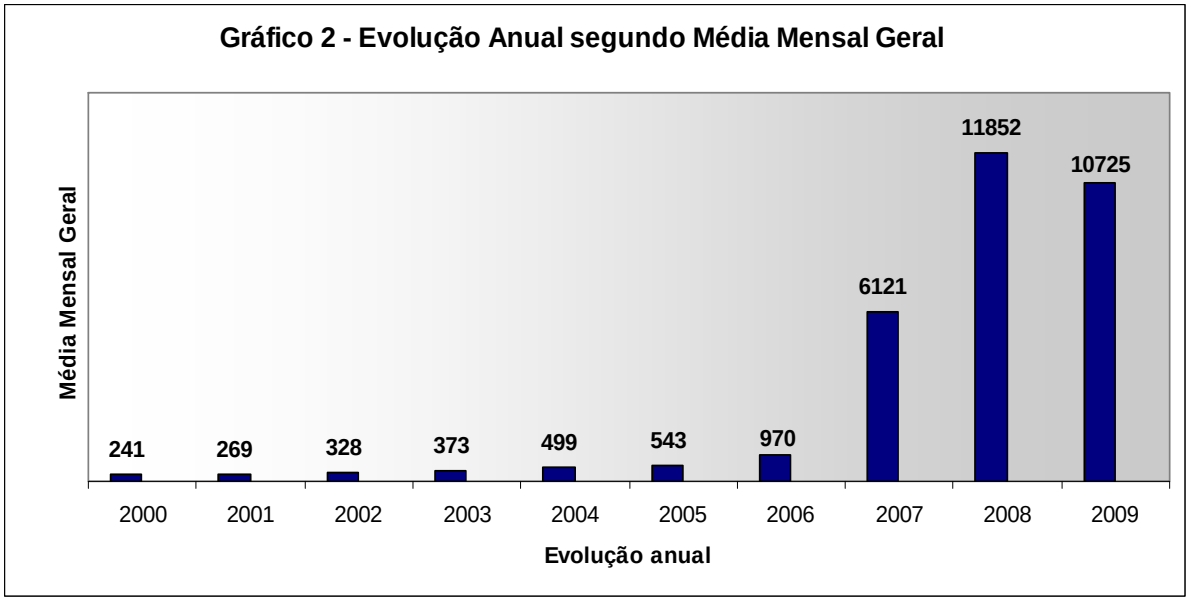
* Modificação do parâmetro de divisão para o anual, mesmo com a criação em agosto/06.

Fonte: SISOUV, 2000 - 2009.

A **Tabela 1** apresenta a média mensal de utilização da Ouvidoria do TJDFT referente ao período de 2000 a 2009. Primeiramente, tem-se a média mensal do atendimento feito pelo SERCOU que, como se pode notar, evolui ano a ano, porém gradualmente, tendo sido de 34% o maior índice de crescimento da média entre os anos de 2003 e 2004. Entretanto, quanto às médias mensais do Alô TJ, criado em agosto de 2006, observa-se um aumento expansivo de 2007 para 2008, de 103%.

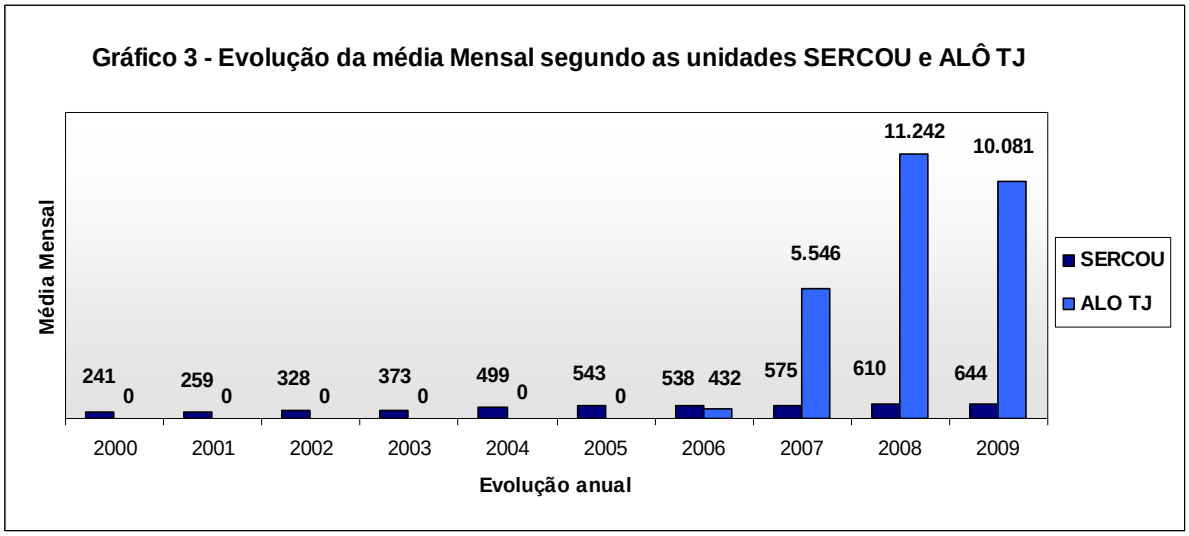
Em 2009, houve uma diminuição de cerca de 10% na média mensal de atendimentos no Alô TJ, o que, embora não seja significativo para alguma inferência mais aprofundada, pode indicar que o público usuário tem assimilado as orientações fornecidas pelo serviço, sobretudo quanto ao uso da Internet para acompanhamento processual.

Por fim, a última linha da tabela traz a variação da média mensal geral que é interessante de ser analisada com auxílio do **Gráfico 2** abaixo.



Fonte: SISOUV, 2000 - 2009.

O **Gráfico 2** apresenta as médias gerais desde a criação da Ouvidoria. Nota-se que no período de 2000 a 2005 a média crescia gradualmente, com aumento significativo a partir de 2006, em razão do surgimento do Alô TJ que, naquele ano, funcionou por cinco meses. Sua criação possibilitou a ampliação do acesso do jurisdicionado aos serviços de fornecimento de informações via telefone, atividade acessória absorvida pela Ouvidoria a partir da constatação da necessidade e expectativa do público por tal serviço, causando um aumento acentuado nos anos de 2007 e 2008.



Fonte: SISOUV, 2000 - 2009.

O **Gráfico 3** esmiúça o que foi apresentado no gráfico anterior, trazendo a informação das médias mensais segundo a unidade. Dele

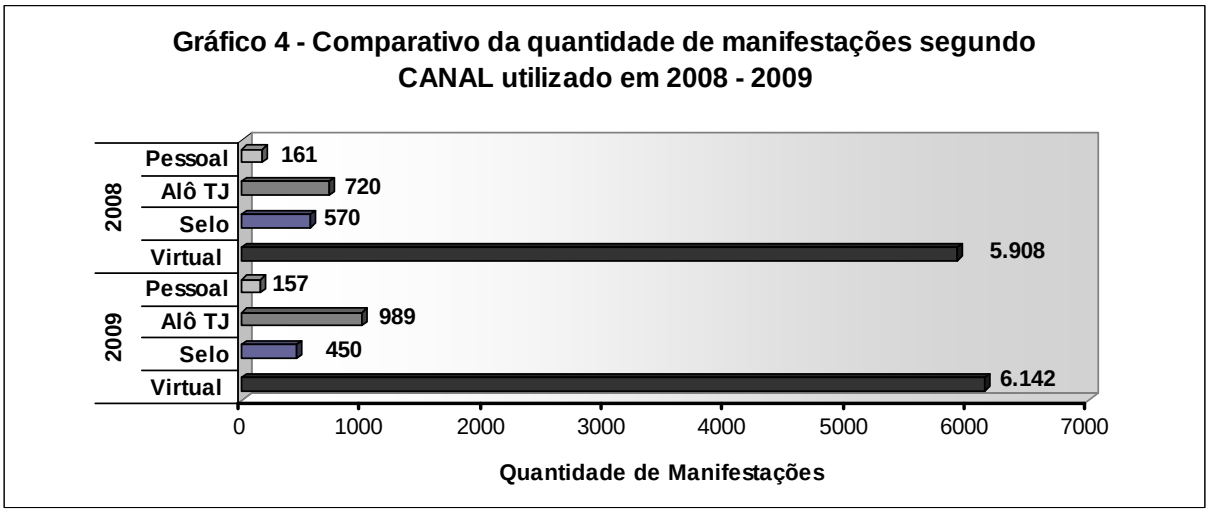
depreende-se que, apesar de a atividade ter sido introduzida na Ouvidoria-Geral como acessória, o volume de contatos via Alô TJ representa cerca de 94% do total das manifestações. Esse elevado índice denota sua importância para a Ouvidoria Judiciária.

Apesar do volume grandioso, não se pode perder de vista que a atividade clássica de Ouvidoria concentra-se nas manifestações cadastradas e categorizadas no SISOUV e trabalhadas e respondidas pelo SERCOU. São elas que possibilitam conhecer as percepções – positivas e negativas – acerca dos serviços prestados pelo TJDFT. Nota-se por meio do gráfico 3 que as médias mensais a elas referentes mantêm-se num patamar equilibrado (entre 550 e 650 desde 2005).

Cumpre salientar que o Alô TJ, além de ser um canal informativo é também espaço educativo, pois o assistente ao fornecer a informação solicitada pelo usuário, concomitantemente o ensina a localizar as respostas das suas dúvidas, como por exemplo, o andamento de processo. Assim, apesar de não se poder afirmar categoricamente, é possível supor que seja essa uma das razões para a diminuição das manifestações do Alô TJ na comparação dos anos 2008 e 2009.

Realizada primeiramente essa análise macro das manifestações, passa-se a uma análise pormenorizada que se restringirá ao CANAL utilizado para manifestar (ouvidor virtual, alô TJ, selo justiça ou atendimento pessoal); ao TIPO de manifestação (sugestão, denúncia, elogio, reclamação, dúvida); ao GRUPO a que estão relacionadas essas manifestações (judicial, administrativo, órgãos externos e demais assuntos) e por fim aos SUBGRUPOS que são um detalhamento dos grupos (acompanhamento processo 1º e 2º graus, institucional administrativo, recursos humanos, relatos inconsistentes, etc.).

Do exposto, o primeiro aspecto a se detalhar é o **CANAL** utilizado para se manifestar. Considerando que 94% das manifestações ocorrem por meio do Alô TJ (Central de Atendimento 0800) e que boa parte delas não é registrada, considerar-se-ão apenas as que foram **formalmente** **registradas** no SISOUV.



Fonte: SISOUV, 2008 - 2009.

Como se nota a partir do **Gráfico 4**, o canal virtual (e-mail ou formulário on-line disponível na internet) é o mais utilizado para o registro de manifestações, seguido pelo Alô Justiça, que cadastra as manifestações originárias da Central de Atendimentos Alô TJ e que, em razão de exigirem um tratamento mais aprimorado, necessitam ser registradas.

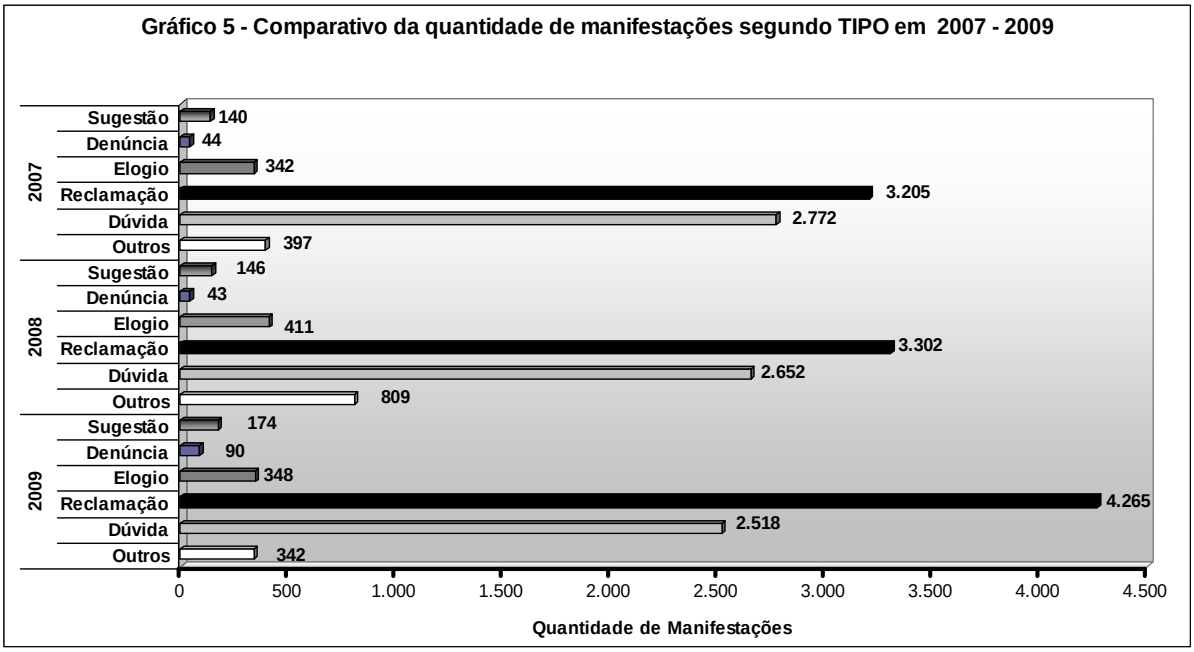
Do Gráfico 4, também se pode apreender um aumento na utilização do canal virtual e do Alô Justiça. O uso do Selo Justiça teve uma diminuição e manteve-se o índice de atendimento pessoal.

Passa-se, agora, à análise das manifestações quanto ao **TIPO.**

Conforme já ressaltado no início da seção, as manifestações foram separadas em relação às unidades de tratamento SERCOU e Alô TJ. Essa observação faz-se mais uma vez pertinente, posto que as questões tratadas pelo Alô TJ são registradas como INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS e categorizadas apenas quanto ao assunto (por exemplo, endereço e telefone de um Fórum, horário de funcionamento, consulta ao andamento do processo). As manifestações tratadas pelo SERCOU, além de outras categorizações mais complexas, obrigatoriamente exigem que se cadastre no Sistema toda a pesquisa feita com relação ao assunto abordado, a fonte da informação pesquisada, os contatos realizados com uma ou mais unidades solucionadoras, os contatos e respostas dadas ao demandante, etc.

A primeira classificação das manifestações registradas, como já dito, é quanto ao tipo. E, para melhor entendimento, interessante ressaltar a diferença entre DÚVIDA e INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL. Enquanto a dúvida consiste em questões que produzem respostas pessoais e únicas a cada usuário, tendo um tratamento diferenciado, elaborado, que exige mais tempo e dedicação do assistente do SERCOU; a informação institucional é objeto de tratamento do SERTIC por meio do canal Alô TJ, no qual as respostas já estão disponíveis no site do TJDFT, válidas para todos, independentemente de especificidades.

Tendo em vista essas diferenças, levou-se em consideração apenas as que foram registradas e tratadas pelo SERCOU.

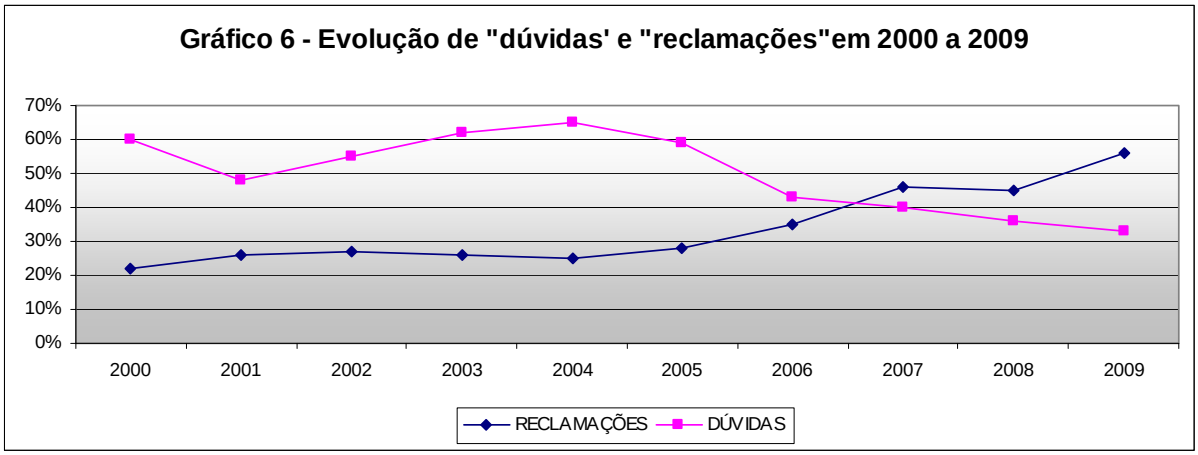


Fonte: SISOUV, 2007 - 2009.

O **Gráfico 5** possibilita uma análise comparativa das manifestações segundo o TIPO nos anos 2007 a 2009. Para se fazer inferências acerca da tendência desses tipos, optou-se pelo uso do triênio, sendo suficiente para se fazer algumas considerações. Percebe-se que houve um aumento significativo no número de reclamações, especialmente de 2008 para 2009. Enquanto o crescimento de 2007 para 2008 foi de 2, 9%, de 2008 para 2009 saltou para 29%.

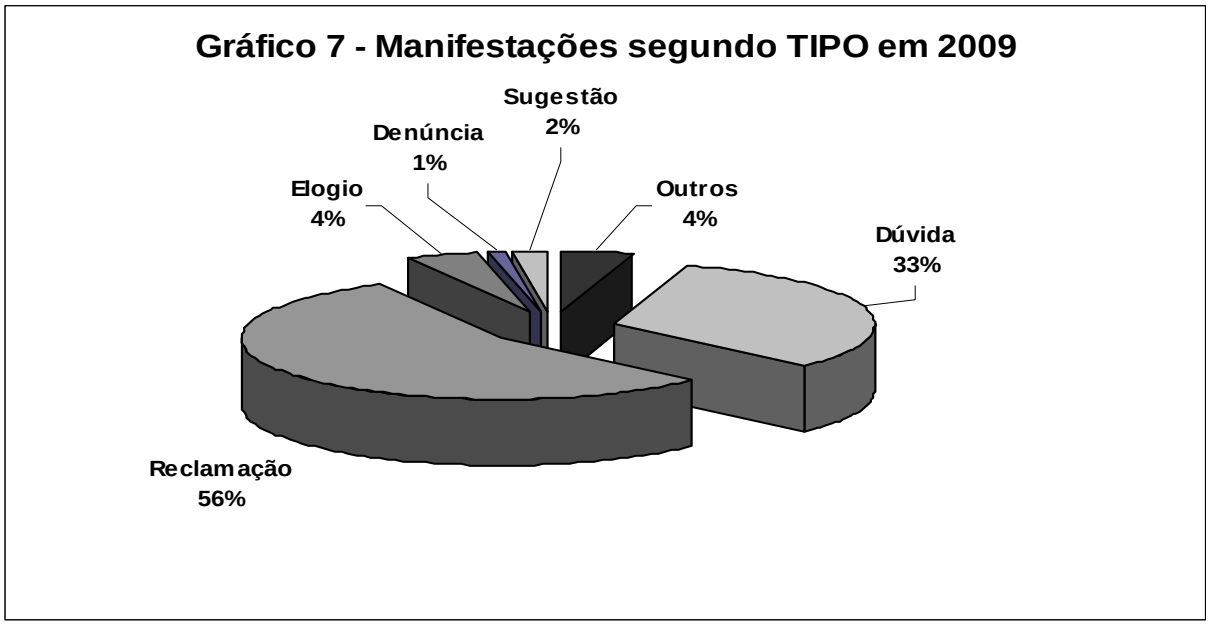
Como se vê também no Gráfico 4, há uma tendência à inversão na evolução das manifestações categorizadas como 'dúvidas' e 'reclamações', que começou a ser observada no final 2006 (em relação a

2005), com a implantação do serviço Alô TJ. Embora o fato tenha sido registrado no relatório daquele ano, não se vislumbrou relação entre o amplo acesso às informações institucionais, então implantado, e a diminuição de 'dúvidas'. Ao final de 2007, porém, verificou-se, pela primeira vez, um maior índice de 'reclamações' do que de 'dúvidas', o que se acentuou em 2008 e mais ainda em 2009, como evidencia o **Gráfico 6**.



Fonte: SISOUV, 2000 - 2009.

A análise das linhas do gráfico reforça a evidência já apresentada neste Relatório de que o público usuário tem assimilado as orientações fornecidas pelo serviço Alô TJ, diminuindo quantitativamente o registro das 'dúvidas'. Já o aumento de 'reclamações' pode ser supostamente explicado tanto pelo aumento da conscientização dos cidadãos acerca de seus direitos, quanto pela propaganda acerca dos serviços da Ouvidoria do TJDFT. Assim, além de o cidadão estar cada vez mais ciente dos mecanismos que possui para manifestar sua insatisfação, há também a disseminação da informação entre os usuários de que a Ouvidoria é um canal eficiente para a tentativa de resolução de conflitos. Todavia, é necessária uma pesquisa estatística mais detalhada para se averiguar os reais motivos do aumento do número de reclamações.



Fonte: SISOUV, 2009.

O **Gráfico 7** facilita a exibição dos dados em relação ao todo, deixando evidente que quase 56% do trabalho realizado pelo SERCOU consistiu em tratar as reclamações feitas pelo usuários. Entretanto, se num primeiro momento isso tenderia a ser visto como um dado negativo acerca dos serviços do TJDFT, deve ser ressaltado que a melhora contínua dos serviços prestados pela instituição está justamente na possibilidade de conhecimento do que vem sendo percebido pelo público como problemático. São essas percepções que oportunizam as ingerências junto às unidades solucionadoras de modo a aprimorar a Instituição.

O conteúdo dessas manifestações – seja qual for o TIPO – pode se referir a quatro categorias que foram denominadas de GRUPOS. São eles: Judicial, Administrativo, Órgãos Externos e Demais Assuntos. Assim, após a categorização por tipo (reclamação, dúvida, sugestão, elogio), a manifestação recebe outra classificação quanto ao GRUPO. A título exemplificativo, uma manifestação será categorizada como 'reclamação' do grupo 'administrativo', quando um usuário demonstrar, por exemplo, sua insatisfação com uma instalação física do TJDFT.

Visando saber a proporção das manifestações em cada grupo, foi construída a **Tabela 2** com os dados de 2008 e 2009.

TABELA 2 - MANIFESTAÇÕES SEGUNDO O GRUPO REFERENTES AO PERÍODO 2008 - 2009

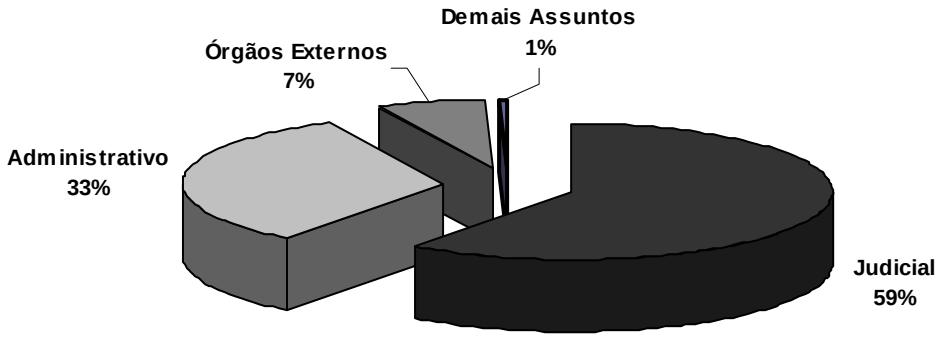
	Grupo	Judicial	Administrativo	Orgãos Externos	Demais assuntos
2008	Quantidade	4.205	2.333	701	97
	Percentual	57%	32%	10%	1%
	Grupo	Judicial	Administrativo	Orgãos Externos	Demais assuntos
2009	Quantidade	4.609	2.236	714	150
	Percentual	60%	29%	9%	2%

Fonte: SISOUV, 2008 - 2009.

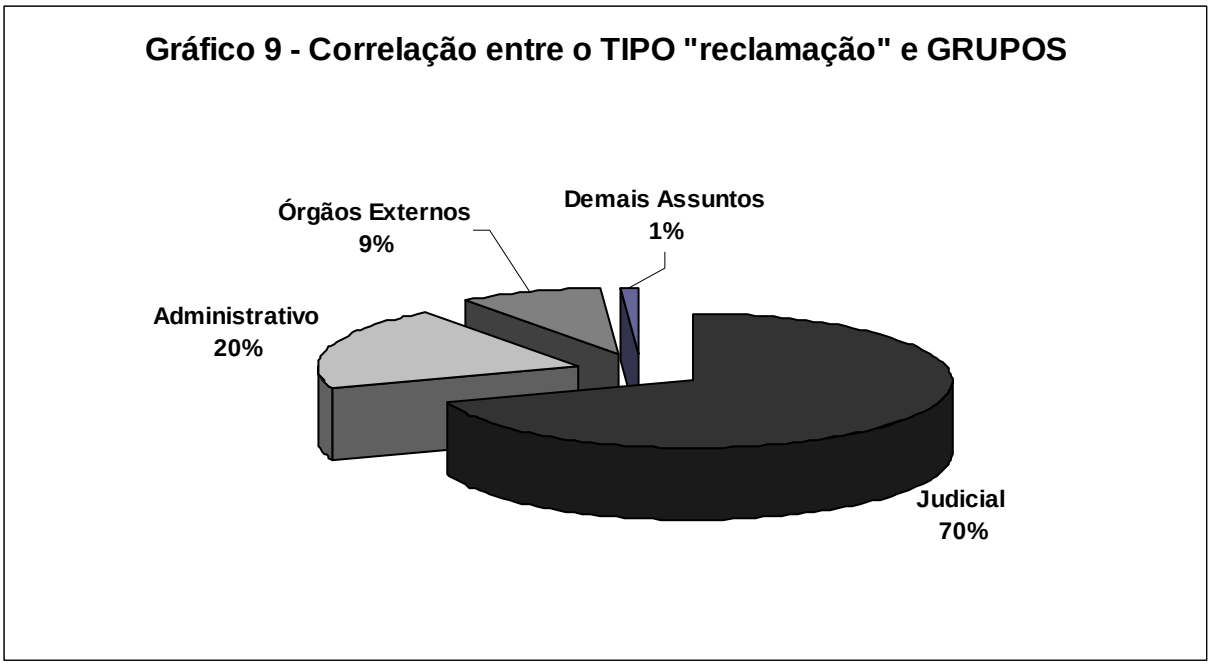
De uma análise comparativa, depreende-se que tanto em 2008 quanto em 2009, quase 60% das manifestações referem-se ao grupo judicial. Olhado esse dado separadamente, a única inferência a fazer é pela sua obviedade, já que a atividade-fim do órgão refere-se justamente à atividade judicante. Assim, foi feita uma correlação entre TIPO e GRUPO, considerando-se apenas os tipos mais demandados (dúvida e reclamação), para saber se o grupo judicial ocupa também grande parte da demanda.

Comprova-se por meio dos **Gráficos 8 e 9** que o grupo 'judicial' é majoritário tanto no tipo 'dúvida' quanto no tipo 'reclamação'.

Gráfico 8 - Correlação entre o TIPO "dúvida" e GRUPOS



Fonte: SISOUV, 2009.



Fonte: SISOUV, 2009.

Como visto por meio dessa correlação, o SERCOU, além de passar boa parte do tempo dando tratamento a reclamações, essas possuem, na sua maioria, conteúdo da área judicial.

As manifestações, dentro de cada GRUPO, são ainda classificadas quanto ao SUBGRUPO. Os subgrupos nada mais são do que os assuntos específicos tratados na manifestação. O objetivo dessa classificação é conhecer os conteúdos das manifestações e, para demonstrar os principais assuntos, construiu-se a **Tabela 3** que traz os SUBGRUPOS de todos os grupos.

TABELA 3 – Quantitativo das manifestações dos SUBGRUPOS segundo GRUPO

JUDICIAL		ADMINISTRATIVO		ÓRGÃOS EXTERNOS		DEMAIS ASSUNTOS	
Exercício do direito	386	Concursos	126	Outros Tribunais	129	Desabafo	50
Decisão Judicial	119	Institucional Administrativo	601	Defensoria Pública	65	Relato inconsistente	66
Acompanhamento processo 1º e 2º graus	2.859	Instalações Físicas	289	Ministério Público	20	Guardador de carro	4
Acompanhamento processo JESP e Turma Recursal	1.141	Recursos Humanos	441	Cartórios Extrajudiciais	345	Casos policiais	12
Institucional	52	Atendimento Público Pessoal	220	Outros Órgãos	152	Diversos	17
Procedimentos Institucionais	25	Atendimento Público Remoto	553				
Oficial de Justiça	12						
Diversos	14						
TOTAL	**4608**		**2230**		**711**		**149**

Fonte: SISOUV, 2009.

A Tabela 3 confirma que, de fato, o grupo judicial é o mais demandado. Nele, o subgrupo **Acompanhamento Processo 1º e 2º graus** é o assunto com maior quantitativo - 2.859 manifestações, seguido do subgrupo **Acompanhamento Processo JESP (Juizados Especiais) e Turma Recursal**, 1.141.

Diante desses dados, é possível mais uma vez inferir sobre a rotina de trabalho do SERCOU, que se concentra em fornecer às unidades as percepções positivas e negativas apresentadas pelo público quanto a diversos aspectos da prestação jurisdicional (linguagem, custas, andamento, prazos, rotina da secretaria, etc.) Do mesmo modo, em sua faceta representativa da Instituição, fornecer respostas claras, completas e fidedignas de providências por ventura adotadas ou das razões que impossibilitam a imediata solução do problema. Do somatório desses dois subgrupos referentes a acompanhamento de processo (**Acompanhamento Processo 1º e 2º graus** e **Acompanhamento Processo JESP -Juizados Especiais- e Turma Recursal**), que totaliza 4.000 manifestações, destaca-se que mais da metade delas, 2.301, chegaram à Ouvidoria como 'reclamações'.

No grupo administrativo, o subgrupo mais freqüente nas ocorrências foi o **Institucional Administrativo**, com 601 manifestações, seguido pelos **Recursos Humanos**, com 441. Os itens do subgrupo **Institucional Administrativo** referem-se, em geral, ao funcionamento do tribunal, aos direitos dos servidores, normas, horário de funcionamento, ressaltando-se que quase metade desses itens foram dúvidas trazidas pelos usuários. A avaliação do atendimento público pessoal deve ser feita com base nas reclamações e elogios constantes nos itens do subgrupo **Recursos Humanos** e nas reclamações do subgrupo **Atendimento Pessoal**. Nota-se que, embora as reclamações como um todo em relação aos serviços sejam em número superior aos elogios, no que se refere ao corpo técnico do TJDFT - que seriam os magistrados, servidores, oficiais de justiça, terceirizados, estagiários, seguranças - a percepção tende a positiva uma vez 52% de todas os registros relativos a 'pessoas' são elogios.

Por fim, no grupo órgãos externos, o subgrupo com maior quantitativo foi o de **Cartórios Extrajudiciais**, com 345 manifestações, seguido por **Outros Órgãos**, com 152. O subgrupo Cartórios Extrajudiciais é detalhado por itens como atendimento, legislação, servidor/tabelião, documentos expedidos, sendo que 72% foram reclamações feitas acerca dos serviços prestados por essas entidades. Com vistas a fornecer mais subsídios para as áreas gestoras, o assunto será aprofundado na Seção 9. Já o subgrupo **Outros Órgãos** é composto por órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo, ficando bem distribuído esse quantitativo entre dúvidas, elogios, reclamações, denúncias e sugestões.

Finda essa análise, quantitativa e qualitativa, dos dados estatísticos da Ouvidoria em 2009, é indispensável fazer duas observações. A primeira, de suma importância, é a de que o trabalho aqui apresentado pretendeu ser o menos exaustivo possível. Poder-se-ia explorar mais os dados e aprofundar as análises, sobretudo no que diz respeito às áreas. Esse aprofundamento, aliás, pode ser fornecido a qualquer momento na hipótese de solicitação dos setores.

Entretanto, primou-se por um relato conciso dos dados mais significativos registrados no setor. A segunda observação, não menos relevante, é de que todas as suposições aqui apresentadas – e outras que emergem de dados registrados no SISOUV - necessitam ser confirmadas por

pesquisas estatísticas mais elaboradas. Isso porque as manifestações apresentadas espontaneamente, embora se constituam em importante indicativo da imagem que se faz dos serviços, por si sós, não são suficientes para fornecer à Instituição um quadro claro de como, efetivamente, tais serviços são prestados.

As pesquisas de satisfação realizadas em 2008 junto aos Juizados Especiais e em 2009, nas unidades que integram a Justiça Comum de primeira instância, em muito contribuirão para o entendimento e confirmação das hipóteses que se formulam a partir do que se ouve espontaneamente.

5

Principais Ações desenvolvidas e executadas pela Ouvidoria do TJDFT

- Encaminhamento Formal de **496 ocorrências** às unidades solucionadoras;

- Retorno efetivo aos usuários de **7500 manifestações** – 97% do total das 7738 ocorrências cadastradas no SISOUV;

- Palestras proferidas pela Coordenadora da Ouvidoria-Geral no evento de Boas Vindas aos servidores recém empossados com o objetivo de apresentá-los e envolvê-los na missão da unidade;

- Participação do Ouvidor-Geral, Desembargador Hermenegildo Gonçalves e da coordenadora da Ouvidoria, Ana Cristina Pupe, como coordenadores da Oficina "Ouvidorias Judiciárias", no Evento 2000mbudsman que, em comemoração aos 200 anos da criação do Ombudsman na Suécia, reuniu numa só oportunidade o 2º Seminário Internacional Ouvidores & Ombudsman, o 5º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e o 12º Congresso Brasileiro de Ouvidores, em São Paulo, nos dias 04, 05 e 06 de novembro;

- Realização das fases de elaboração de questionário, validação semântica, treinamento de entrevistadores, coleta de dados referentes à Pesquisa de Satisfação na 1ª Instância, ação descrita no Plano Estratégico para o biênio 2008/2010;

- Participação no I Fórum Internacional de Ouvidorias/Ombudsman/Defensores Del Pueblo/ Provedores de Justiça/ Médiateur de La Republique realizado nos dias 10,11 e 12 de novembro pela Ouvidoria-Geral da União, em Brasília-DF;

- Parceria estabelecida com a Secretaria de Assistência e Benefícios – SEAB, no sentido de a Central Alô TJ da Ouvidoria-Geral absorver todas as ligações de solicitação de informações acerca do Programa Pró-Saúde. Para tanto, a Central foi ampliada em 3 pontos, contando a partir de janeiro de 2010 com 11 (onze) entradas simultâneas, porém com recebimento destacado de chamadas para a Ouvidoria e para o Pró-Saúde;

- Parceria estabelecida com a Corregedoria de Justiça no sentido de a Central Alô TJ da Ouvidoria-Geral informar sobre os procedimentos relativos ao convênio firmado entre TJDFT e BRB quanto a fornecimento de andamentos processuais nos terminais eletrônicos da Instituição bancária.

6

Ações Implementadas pela Administração a partir das manifestações na Ouvidoria

- Abertura da passagem de interligação entre o 6º andar do bloco A e o 5º andar do bloco B no período de 19h a 1h do dia seguinte, inclusive nos feriados e fins de semana;

- Instalação de sala de espera equipada com cadeiras e TV entre as alas A, B e C do 2º andar do bloco B;

- Atualização do endereço das Turmas Recursais dos Juizados Especiais no site do TJDFT;

- Abertura das entradas do bloco 'A' no horário das 12h às 19h nos dias de expediente;

- Destinação do elevador situado próximo à garagem como privativo para portadores de necessidades locomotoras e autoridades;

- Inclusão no site do TJDFT, na página de consulta de Decisões das Ações Diretas de Inconstitucionalidade, Ações Declaratórias de Constitucionalidade, entre outras Ações, da origem ou número da Lei atacada;

- Indisponibilização pelo sistema de consulta processual do teor dos mandados judiciais, eliminando o acesso a endereços e dados pessoais dos intimados;

- Alteração da cor da fonte de formulário de atendimento eletrônico disponível no site do TJDFT, facilitando a visualização;

- Inclusão no Regimento Interno da obrigatoriedade de fornecer comprovantes de recebimento de autos por meio de rotina desenvolvida no sistema de acompanhamento processual de 2ª instância – SISPL;

- Colocação de fitas antiderrapantes nas rampas de passagem entre os Blocos A e D, evitando os acidentes que costumeiramente aconteciam no local;

- Inclusão no Manual de Procedimentos das Varas a orientação de, obrigatoriamente constar nos Alvarás de Levantamento de Importância o horário especial de funcionamento do Posto de Atendimento, vinculado a agencia 4200-5, bem como o endereço completo a fim de evitar o deslocamento de usuários ao endereço oficial da agência em horário bancário normal;

7

Balanço das metas de 2009

No relatório de 2008, algumas metas foram estabelecidas para, no ano de 2009, nortearem o trabalho da unidade. A tabela abaixo demonstra o 'status' de cada uma delas.

Metas definidas para 2009	BALANÇO
1. Divulgar o serviço ALO TJ na mídia externa, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social.	**Parcialmente atingida.** O serviço foi divulgado por meio de matérias publicadas no Correio Braziliense e no site do TJDFT. Não houve, contudo, uma campanha específica de divulgação.
2. Aplicar pesquisas de satisfação quanto aos atendimentos nos Juizados Especiais, nas 1ª e 2ª. Instâncias e de imagem Institucional.	**Parcialmente atingida.** As pesquisas de satisfação relativas aos serviços dos Juizados Especiais, da 2ª. Instância e de Imagem foram adiadas de acordo com decisão da Presidência no PA 10.439/2008, em virtude do contingenciamento orçamentário imposto ao TJDFT. A pesquisa no âmbito da 1ª. Instância foi realizada até a fase de análise de dados, restando ainda a confecção e apresentação dos relatórios técnico e executivo.
3. Manter o patamar no Alo TJ em 135.000 atendimentos.	**Não atingida.** O número de atendimentos no Alo TJ foi de 121.000.
4. Agendar 2 palestras para os Fóruns de Samambaia e Ceilândia, com grande divulgação interna.	**Não atingida.**

8

Metas para 2010

Metas definidas para 2010	Prazo
- Estabelecimento de parceria com a Assessoria de Comunicação Social para publicação do "Sabe o que estamos ouvindo por aqui?" em todas as edições de fim de mês.	30/01; 26/02; 30/04; 25/06; 27/08; 29/10; 17/12/10
- Disponibilização na página da Ouvidoria, da nova tabela de significado de andamentos.	30/01/2010
- Criação de rotina de elaboração de relatórios mensais ALÔ TJ	30/01/2010
- Relatório Pesquisa 1ª. Instância – Confecção	25/02/2010
- Criação de rotina de elaboração de relatórios setoriais bimestrais	28/02/2010
- Realização do Evento "Dez anos de Ouvidoria TJDFT"	05/03/2010
- Elaboração Manual de procedimentos SERGIN	10/03/2010
- Manual de Procedimentos SERTIC	10/03/2010
- Manual de Procedimentos SERCOU	10/03/2010
- Relatório Pesquisa 1ª. Instância – Apresentação	25/03/2010
- Elaboração Regulamento da Ouvidoria	30/03/2010
- Realização de Pesquisa de Satisfação na Central de Conciliação dos Juizados Especiais	15/05/2010
- Realização de Pesquisa de Satisfação nos Juizados Digitais do Núcleo Bandeirante	15/09/2010
- Desenvolvimento de mecanismo de avaliação dos serviços da Ouvidoria junto aos usuários e solucionadores	30/12/2010

9

Principais Reclamações

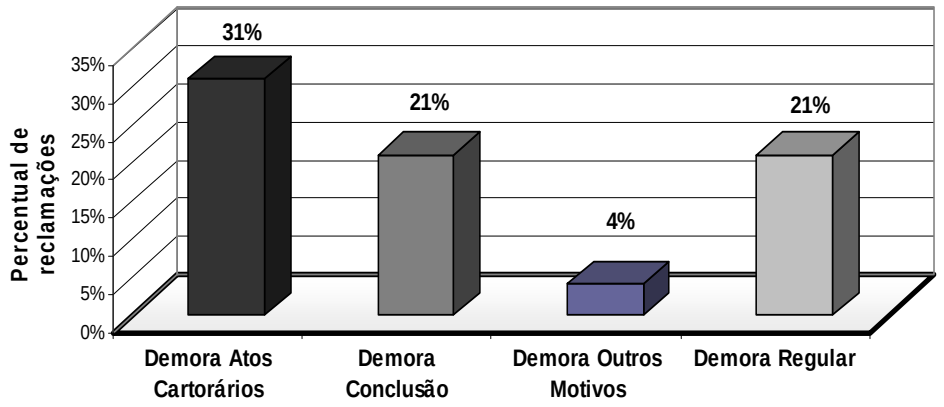
O objetivo dos capítulos anteriores foi apresentar aos cidadãos usuários e à Administração os dados estatísticos que refletem a atuação da Ouvidoria em 2009. Primou-se pela concisão e simplicidade como forma de dar transparência às atividades e de aproximar a sociedade desta unidade administrativa. Entretanto, neste capítulo, a Ouvidoria tem como público-alvo os gestores, cumprindo sua função gerencial ao elucidar algumas importantes considerações.

Aqui, o objetivo é apresentar as manifestações recorrentes, sobretudo as reclamações, a fim de destacar as áreas e/ou atividades que necessitam de atenção e por conseqüência, de estudos acerca das medidas necessárias para a melhoria dos serviços.

Principais Demandas na Ouvidoria:

1. Morosidade de Andamento Processual: das 4.265 reclamações registradas, o que corresponde a 56% do total, 2.839 dizem respeito à Acompanhamento Processual, e, dessas, 77% são relativas à morosidade, conforme detalha o **Gráfico 10.**

Gráfico 10 - Percentual de reclamações registradas segundo o tipo de Morosidade



Fonte: SISOUV, 2009.

No tocante aos excessos de prazos nos atos cartorários, cumpre salientar o frequente argumento dos diretores de secretaria quanto ao insuficiente número de servidores para realizar o trabalho no prazo legal (48 horas) e, muitas vezes, num prazo razoável. Além do deficitário quadro de lotações, os gestores enfrentam a questão dos afastamentos legais de servidores (licenças, férias, etc.), o que inviabiliza a consecução dos atos da secretaria em consonância com a legítima expectativa dos jurisdicionados.

Com relação às reclamações relativas à demora de processos conclusos, especialmente os conclusos para sentença, observa-se que a maior parte delas refere-se às Varas cujos titulares estão convocados para Segunda Instância.

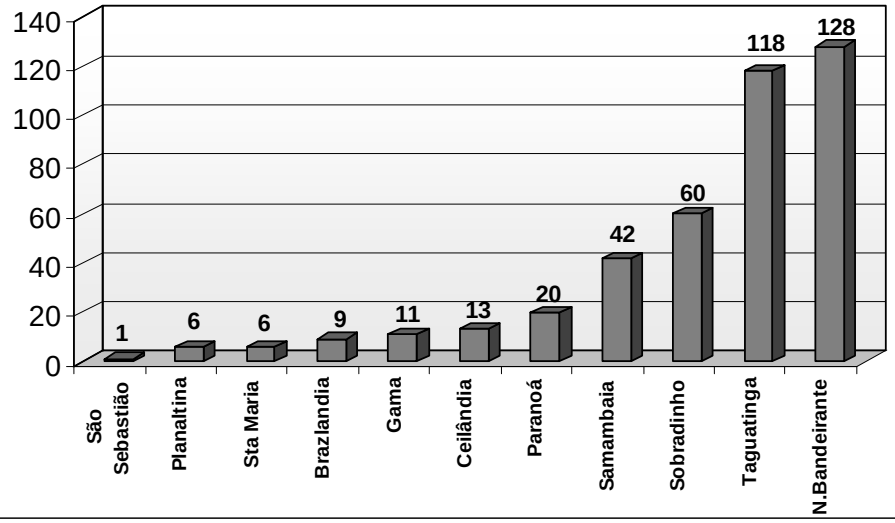
Também é relevante destacar o percentual de 21% de manifestantes que reclamam de morosidade de processos com pequenos excessos de prazos, categorizados pela Ouvidoria como "processos com andamento regular". Nesses casos, o reclamante é informado das limitações estruturais do judiciário e de que o atraso ainda está compatível com a realidade de grande volume de processos em trâmite.

2. Morosidade dos Processos que tramitam nos Juizados Especiais: as reclamações relativas à morosidade, como demonstrado acima, constituem a maior parte de registros da Ouvidoria. Do universo de reclamações relativas à morosidade, 29% são sobre os Juizados Especiais.

Levando-se em conta ser a Justiça Especial uma modalidade pautada pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e, consequentemente, ser essa a expectativa do jurisdicionado, o índice de 29% revela-se bastante elevado. Nota-se, contudo, algumas áreas que são, inequivocamente, objeto de um percentual maior de reclamações. Das reclamações relativas a Juizados Especiais, por exemplo, emergem duas áreas que merecem ser mencionadas porque, juntas, respondem por 35% das reclamações. Os outros 65% são referentes aos 32 Juizados Especiais do Distrito Federal. São elas: o **1º Juizado Especial de Competência Geral do Núcleo Bandeirante e o 4º Juizado Especial Cível de Brasília.**

Os **Gráficos 11 a 14** foram concebidos com os dados relativos às reclamações de todos os Juizados Especiais do Distrito Federal. Entretanto, objetivando promover uma melhor visualização de como as duas áreas se destacam, optou-se por apresentar separadamente os dados dos Juizados Especiais de Brasília, até mesmo porque é a Circunscrição com maior número de Juizados e de ações em trâmite.

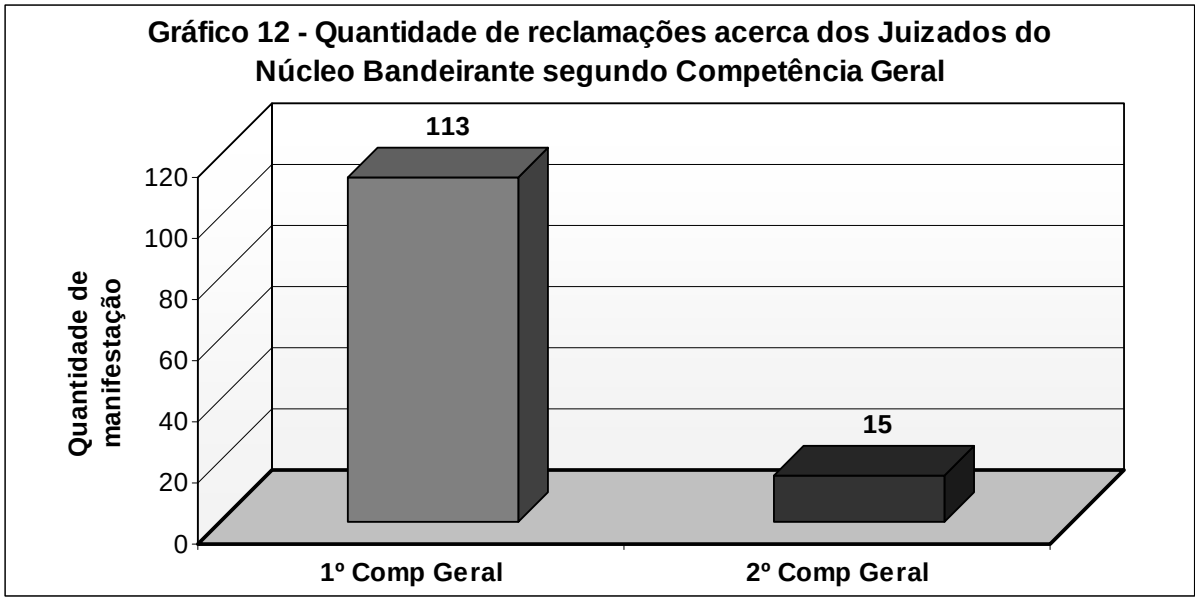
Gráfico 11 - Quantidade de reclamações acerca dos Juizados Especiais segundo Circunscrição (exceto Brasília)



Fonte: SISOUV, 2009.

Observa-se que os Juizados do Núcleo Bandeirante são objetos de um número de reclamações bastante superior aos de circunscrições similares, como Gama, Samambaia e Sobradinho, que possuem também dois juizados de competência geral cada um; e ainda pouco maior do que a Circunscrição Judiciária de Taguatinga que possui cinco juizados especiais.

A característica própria do Núcleo Bandeirante é que seus juizados são os únicos juizados digitais do Distrito Federal e, num primeiro olhar, essa seria a razão de apresentar número tão significativo de reclamações. Todavia, num enfoque mais cuidadoso, observa-se que as reclamações são direcionadas, em sua maioria, a um desses Juizados: o 1º de competência Geral, conforme ilustra o **gráfico 12** abaixo:



Fonte: SISOUV, 2009.

Registre-se que das reclamações contra o 1º Juizado, 53% dizem respeito a excesso de prazo com o Juiz, 14% à solicitação de agilização de processo com trâmite normal, 8% a excesso de prazo no Cartório e as 21% restantes a assuntos diversos (rotinas cartorárias, atendimento público, procedimentos legais, etc.).

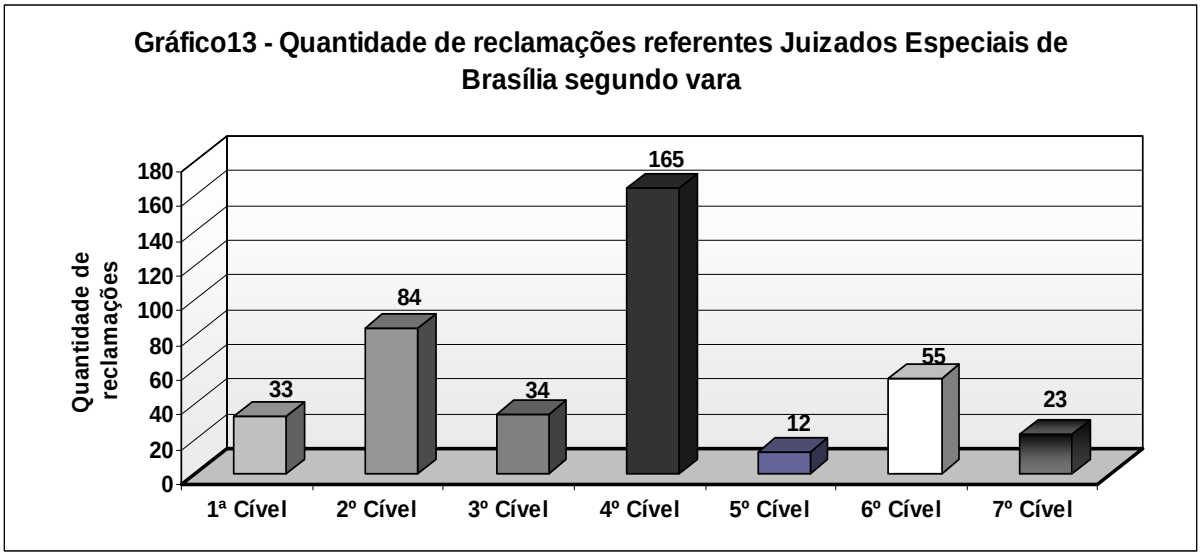
Necessárias algumas considerações sobre o tratamento dado pela Ouvidoria às questões relativas ao 1º Juizado Especial do Núcleo Bandeirante. Inicialmente, os usuários são especialmente acolhidos, sobretudo ante as emocionadas narrativas que revelam grande insatisfação com o serviço. Os argumentos utilizados são de que a opção por essa modalidade de justiça foi feita, principalmente, em razão da celeridade anunciada e de que os excessos de prazos demonstram uma lentidão irrazoável que provoca frustração e uma imagem negativa da justiça especial.

Numa linguagem clara e respeitosa, repassam-se aos usuários as explicações do Diretor de Secretaria da unidade de que se produziu um significativo atraso nos andamentos, a partir de 14/12/2007, quando todos os processos distribuídos para os Juizados Especiais do Núcleo Bandeirante passaram a tramitar na forma exclusivamente eletrônica. Isso porque os novos processos digitais somaram-se aos processos físicos distribuídos anteriormente àquela data.

Segundo o Diretor da unidade, há problemas de funcionalidade com o Sistema (PROJUDI), mas, o fator principal dos atrasos são as inúmeras atividades exercidas pelo Juiz Titular, Dr. Asiel que, além de responder pela Vara, é Membro Titular da 2ª. Turma Recursal dos Juizados Especiais, Juiz Diretor do Fórum, Coordenador da Justiça Restaurativa, Coordenador do Sistema Múltiplas Portas de Acesso à Justiça e Membro do Comitê Gestor de Informática.

Ademais, o diretor acrescenta que nos últimos dois anos foram designados quinze Juízes substitutos para auxiliar o Juiz Titular. Esse grande número de magistrados produz uma descontinuidade prejudicial aos trabalhos e que inviabiliza a agilização pretendida e, especialmente, qualquer comparação entre o desempenho do primeiro e segundo juizado especial do Núcleo Bandeirante.

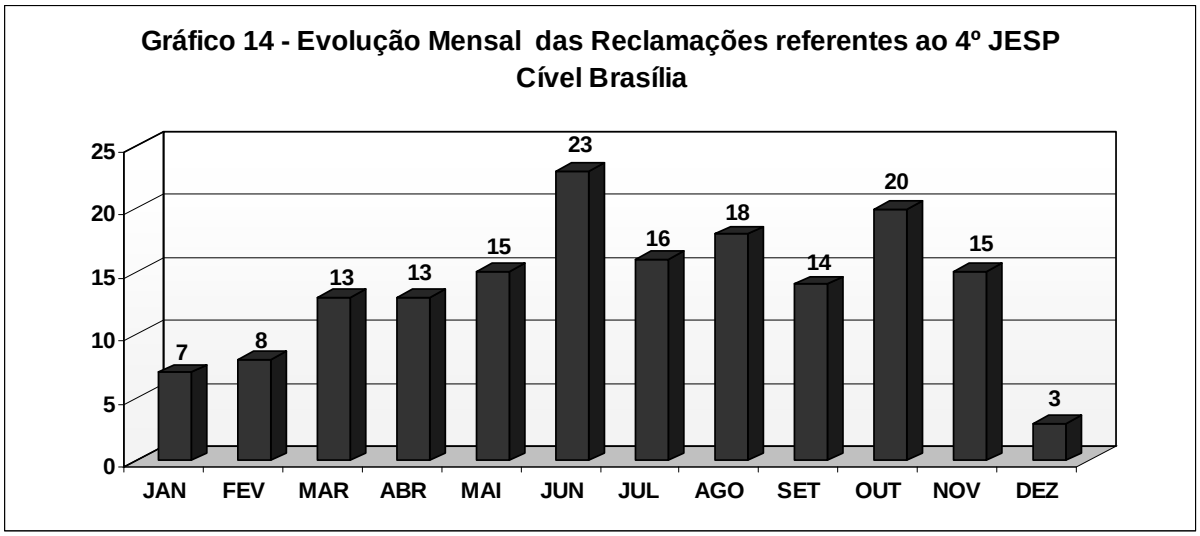
Com relação aos dados referentes aos Juizados Especiais de Brasília, dadas as suas especificidades, eles foram consolidados em um gráfico à parte, conforme se vê no **gráfico 13**:



Fonte: SISOUV, 2009.

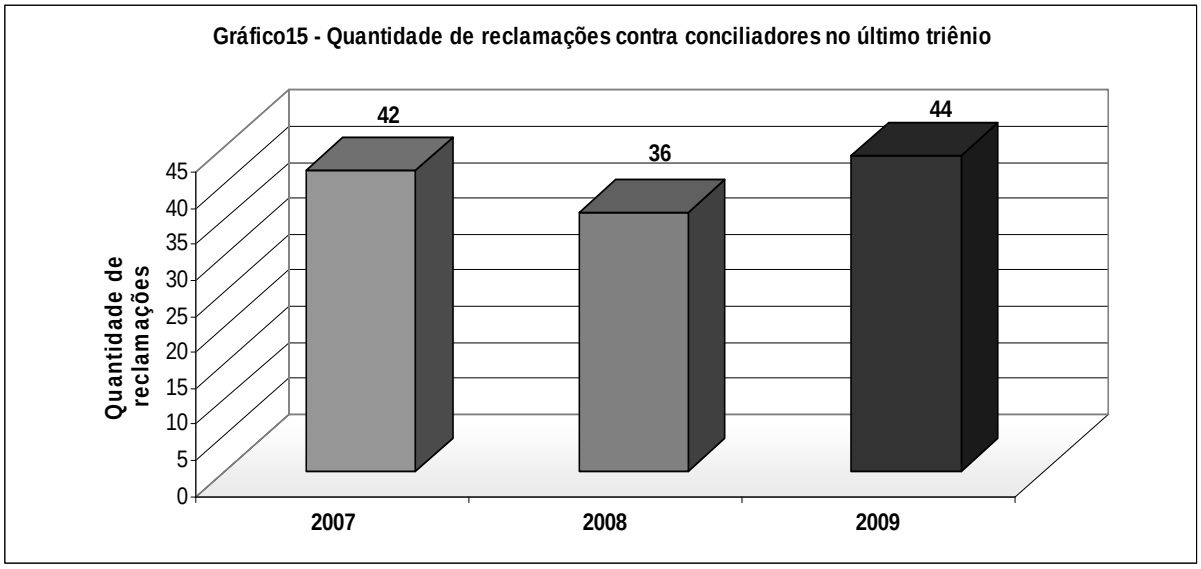
Constata-se que o 4º Juizado Especial é, dentre os de Brasília, o que recebe o maior número de reclamações (165) e, ao contrário do 1º Juizado do Núcleo Bandeirante, a maior parte delas (50%) refere-se a excessos de prazo dos atos da Secretaria, seguido dos excessos de prazo de processos conclusos (19%).

Importante aqui relatar os argumentos do Diretor de Secretaria que, em todos os contatos, sinaliza o problema do insuficiente número de servidores lotados naquele Cartório, sobretudo se considerando o acúmulo de funções do Juiz Titular, o que acaba por deslocar mais pessoas para o Gabinete e inviabiliza concluir atos cartorários simples dentro de prazos razoáveis. Além disso, cabe o destaque para o esforço do mencionado servidor em atender as demandas registradas na Ouvidoria e, no decorrer do ano, solucionar a questão dos atrasos, o que se traduz no decréscimo do número de reclamações nos três últimos meses, ilustrado no **gráfico 14.**



Fonte: SISOUV, 2009.

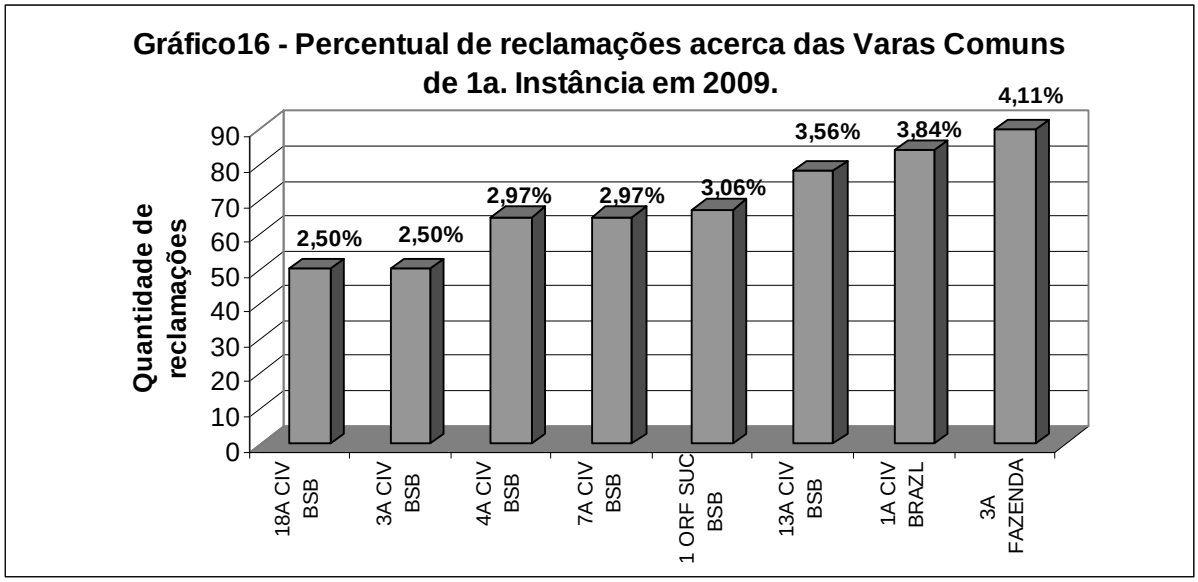
3. Conciliadores dos Juizados Especiais – Outro assunto que merece ser evidenciado é referente aos Conciliadores. Embora pequeno o percentual (5% de todas as reclamações referentes aos Juizados em 2009), o relato das reclamações indicam a necessidade de melhor treinamento desses colaboradores, vez que o objetivo primordial dos Juizados é o da consecução do acordo. Ademais, o elevado número de reclamações referentes à morosidade dos Juizados Especiais pode decorrer do baixo índice de conciliações, produzindo uma maior duração do processo. A questão foi observada nos últimos três anos como se depreende do **Gráfico 15.**



Fonte: SISOUV, 2007 - 2009.

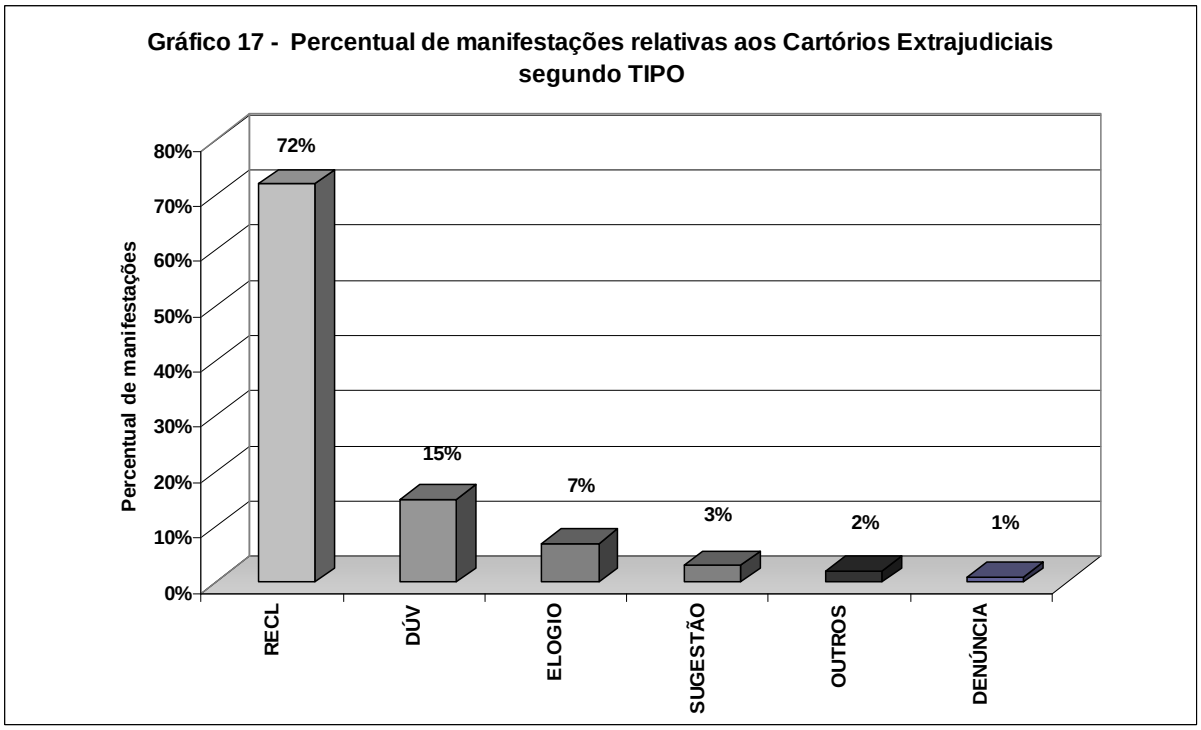
4. Varas comuns mais reclamadas - No que concerne às reclamações referentes às Varas comuns da 1ª. Instância, que correspondem a 71% do total de reclamações referentes às 122 áreas judicantes, algumas notas se fazem necessárias. Destacamos inicialmente as oito unidades que tiveram um índice superior a 2,5% do total de reclamações - ou cerca de 50 reclamações/ano. Isso indica pelo menos uma reclamação por semana, o que na avaliação da Ouvidoria sugere a atenção dos senhores gestores.

Cabe salientar que essas reclamações referem-se, primordialmente, aos excessos de prazo para o magistrado (25%) e para a realização de atos cartorários (28%). Os 47% restantes são relativos a assuntos variados como Custas, dificuldade de compreensão da informação disponibilizada no *site*, procedimentos e rotinas cartorárias, como ilustrado no **Gráfico 16**.



Fonte: SISOUV, 2009.

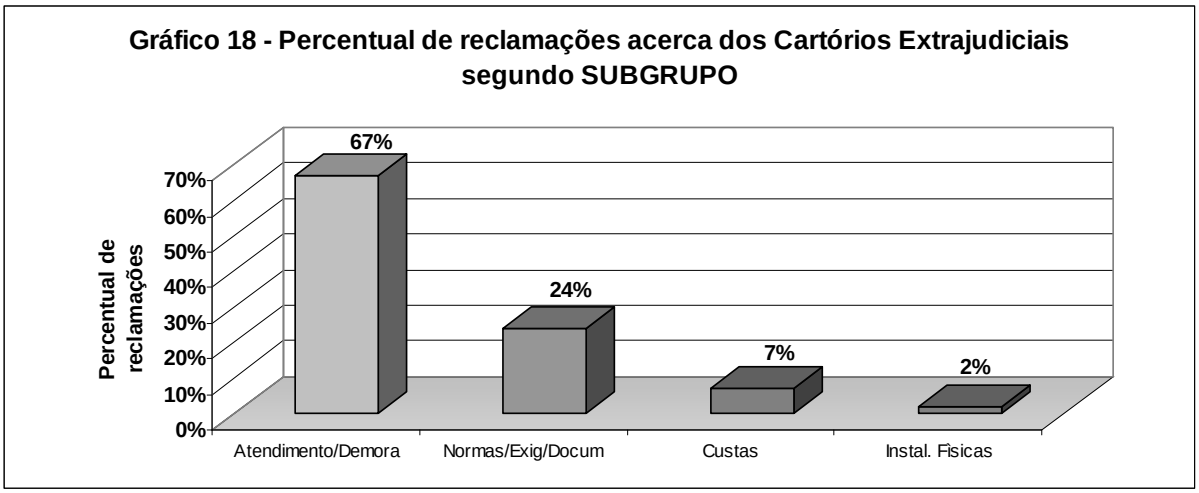
5. Órgãos Externos – Cartórios Extrajudiciais - As manifestações envolvendo as serventias extrajudiciais são em número significativo já que representam 58% de todos os registros referentes a órgãos externos. Como adiantado à fl. 27, 72% dessas manifestações são classificadas como 'reclamações', conforme ilustra o **Gráfico 17**:



Fonte: SISOUV, 2009.

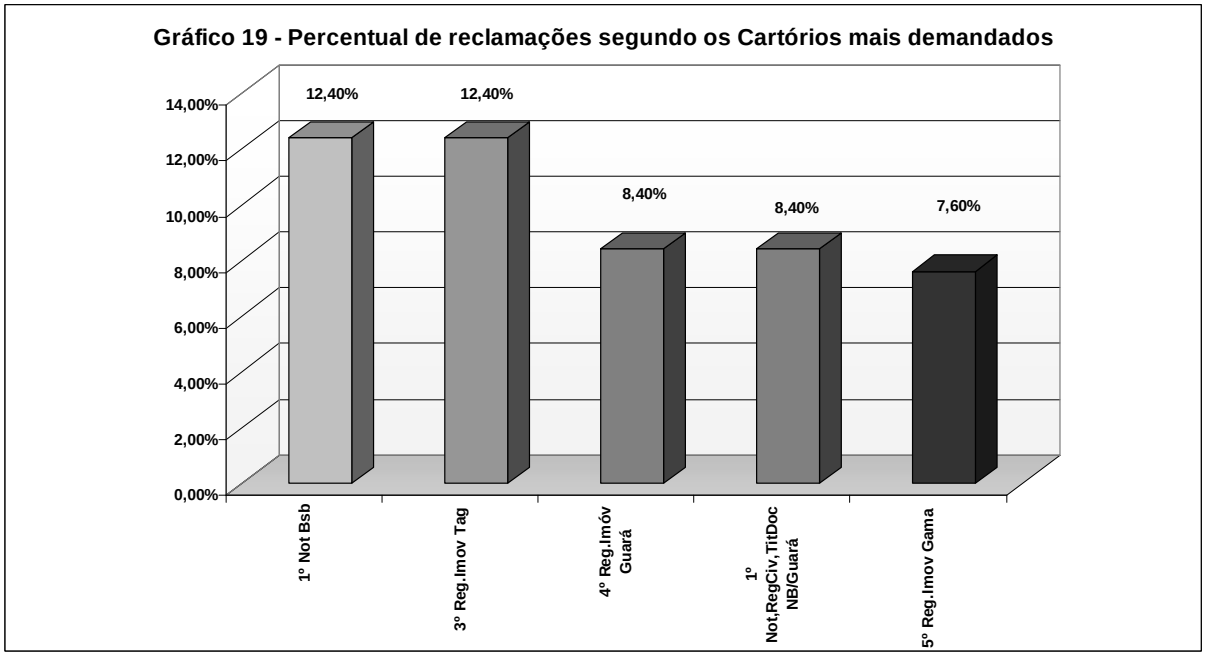
Como se vê no **Gráfico18**, o atendimento ao público nos Cartórios Extrajudiciais é o assunto que mais produz a percepção de insatisfação com os

serviços. Tal índice sinaliza a importância de treinamento e adequação do número de atendentes em horários de pico, a fim de minimizar a espera.



Fonte: SISOUV, 2009.

O **Gráfico 19** indica os cinco cartórios que, dentre os 35 existentes, totalizaram cerca de 50% das reclamações referentes ao assunto. Pretende-se, com essa informação, indicar que ações de aprimoramento que resultem na melhoria dos serviços apenas nesses Cartórios, reduziria significativamente o percentual de reclamações no Item 'Cartórios Extrajudiciais'.



Fonte: SISOUV, 2009.

10

Comentários Finais

O presente relatório foi concebido para demonstrar com simplicidade e transparência o trabalho desempenhado pela Ouvidoria-Geral no ano de 2009, tanto para os cidadãos-usuários e servidores interessados como para o corpo gerencial da Casa.

Outra preocupação da equipe responsável pela elaboração do documento foi com o fato de torná-lo efetivamente útil à Administração Superior e aos gestores das áreas fim e meio. Além dos dados que o relatório apresenta, buscou-se demonstrar as possibilidades de ampliar o fornecimento de informações a qualquer momento e a qualquer área que delas necessite fazer uso.

Intermediado desde o ano de 2000 pela Ouvidoria, o diálogo do TJDFT com o cidadão jurisdicionado ganhou força com o advento da Lei 11.697, sancionada em 2008 e possibilitou, em 2009, um maior conhecimento por parte dos gestores dos fundamentos legais que sustentam a atividade.

A organização de cargos e atribuições da Ouvidoria, ocorrida a partir da Resolução N. 05/2009, decorrente da Lei, dotou-a de uma estrutura que sedimenta sua função de ferramenta gerencial para facilitar a tomada de decisões considerando-se a perspectiva do usuário dos serviços.

Inúmeras, pois, são as possibilidades de se trabalhar os dados constantes do SISOUV e extenuante seria apresentá-las todas no relatório anual. Entretanto, é de fundamental importância registrar que a partir do ano de 2010, relatórios setoriais bimestrais serão produzidos objetivando levar às autoridades e aos gestores, separadamente segundo suas áreas de interesse, o detalhamento de dados e informações.

Cumpre reiterar, por fim, o compromisso da Ouvidoria-Geral com sua missão de acolher a opinião do usuário dos serviços jurisdicionais como uma real colaboração para a melhoria desses serviços.

Brasília, DF, 21 de janeiro de 2010.