



A Ouvidoria-Geral oferece dois produtos no atendimento direto aos jurisdicionados: o **fornecimento de informações** e a **sistematização e tratamento das manifestações** do público usuário.

O primeiro se resume a responder a consultas simples feitas por meio do telefone 0800 61 4646, trabalho que é realizado pela **Central de Teleinformação ao Cidadão**.

O segundo consiste no processamento pormenorizado de questões apresentadas à Ouvidoria, o que envolve criterioso trabalho de pesquisa, interlocução com as unidades envolvidas, contatos adicionais com os usuários, eventual encaminhamento às unidades afetas e acompanhamento dos casos até o esgotamento das possibilidades de resolução. Esses casos ficam a cargo do **SERCOU – Serviço Central de Ouvidoria**.

Em **março**, a Ouvidoria recebeu **16.213** demandas nos dezenove do mês. Desse total, **15.788** foram **pedidos de informação**. As outras **425** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como **manifestações**, volume ilustrado no gráfico a seguir.

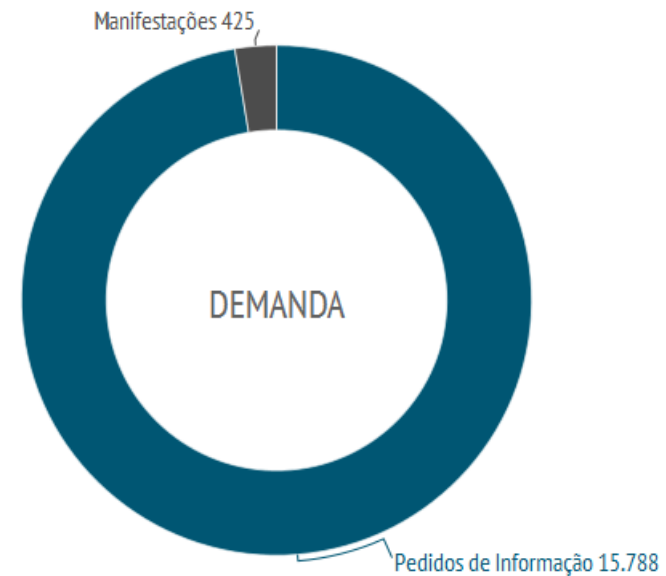


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por tipo – março/2018.

O **Gráfico 2** demonstra que, em **março**, a maior parte das **15.788** informações prestadas pelo Central se referiu a endereços e telefones de unidades do Tribunal.

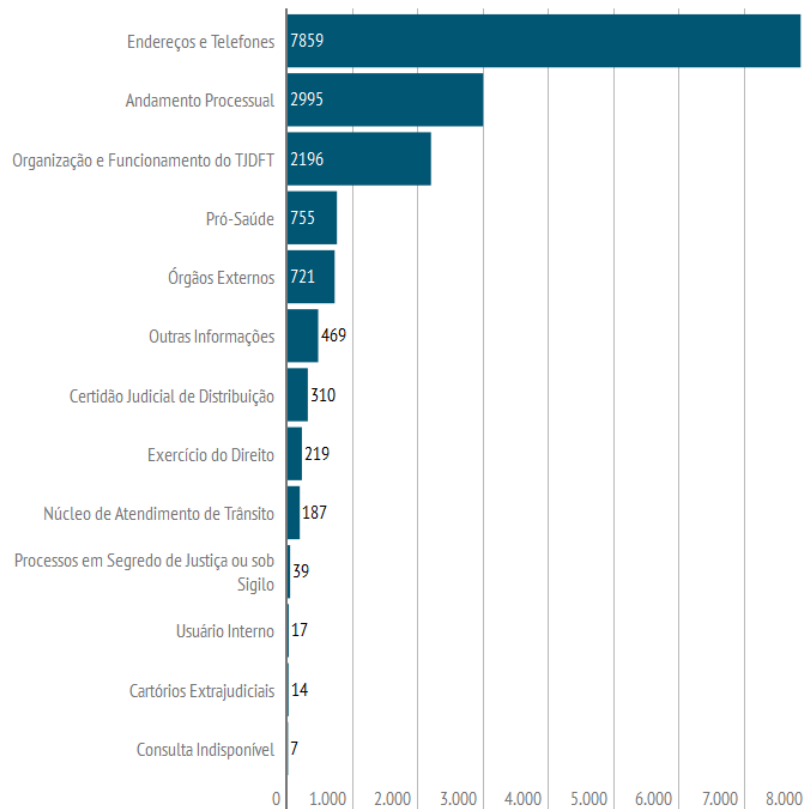


Gráfico 2 – Quantidade de pedidos de informação, por grupo – março/2018.

Quanto às **manifestações**, a Ouvidoria realiza um acompanhamento estatístico mais detalhado, que monitora, entre outros aspectos, o **meio de contato** utilizado pelos usuários no registro de suas demandas.

O **Gráfico 3** mostra que **62%** das **manifestações** recebidas em **março** foram apresentadas pelo formulário eletrônico disponível no site do Tribunal.

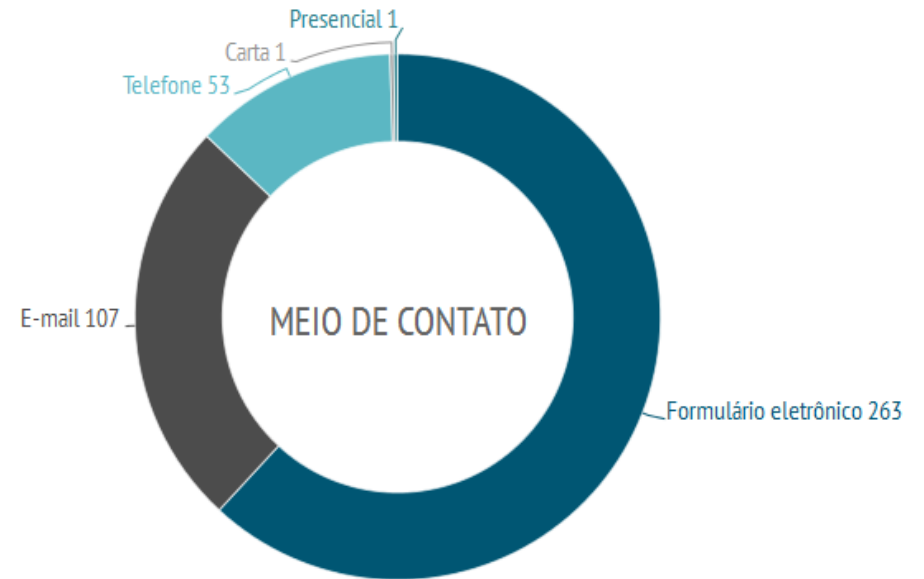


Gráfico 3 – Quantidade de manifestações, por meio de contato – março/2018.

Ressalte-se que as manifestações representadas no gráfico pela nomenclatura “Telefone” são inicialmente recebidas na Central, por meio do número 0800 61 4646. Entretanto, devido à sua complexidade, não podem ser respondidas imediatamente e por isso são encaminhadas ao SERCOU.

As manifestações recebidas pelo SERCOU, depois de tratadas, são categorizadas, com vistas à elaboração de relatórios estatísticos, conforme **tipo**, **grupo**, **assunto** e **área solucionadora**.

Em razão de essa categorização ser feita apenas ao final do tratamento da demanda, os valores apresentados a seguir se referem às manifestações **encerradas em março**, independentemente do período em que foram registradas.

O **Gráfico 4** apresenta os percentuais segundo o **tipo** de manifestação: reclamação, dúvida, elogio, denúncia, sugestão, acesso a informação, externa (manifestações cujo conteúdo não é relacionado ao TJDFT) e outros.

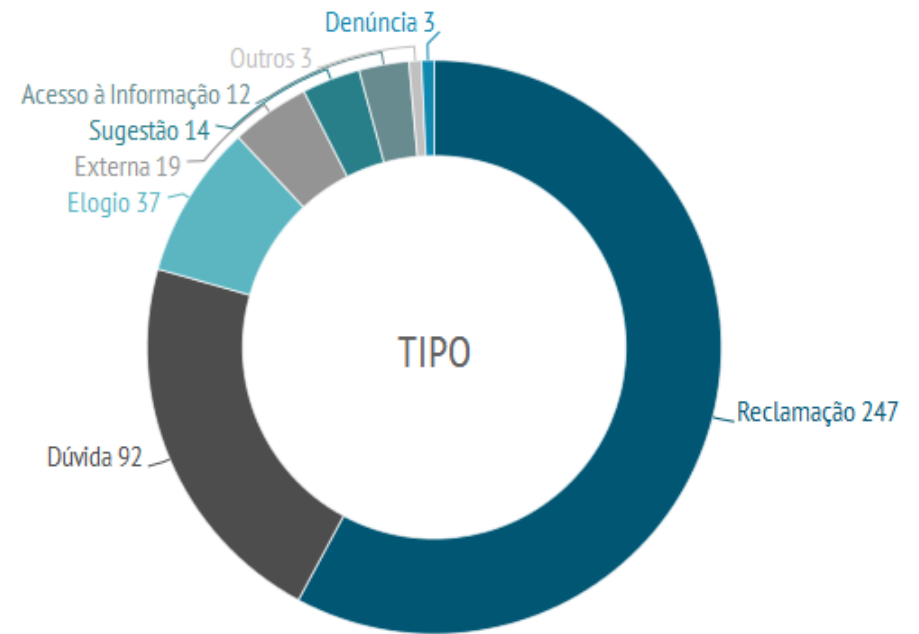


Gráfico 4 – Quantidade de manifestações, por tipo – março/2018.

As manifestações são categorizadas ainda quanto ao **grupo**: administrativo, atendimento, atividade-fim, comunicação, extrajudicial, não competência e sem elementos para classificar.

Do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em **março**, cerca de **41%** disseram respeito à **atividade-fim do Tribunal**, como se vê a seguir.

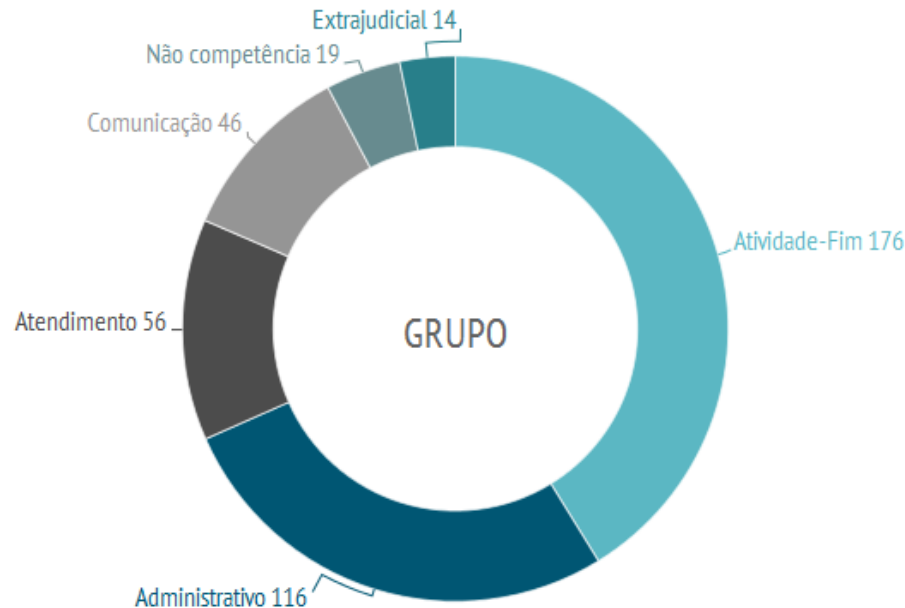


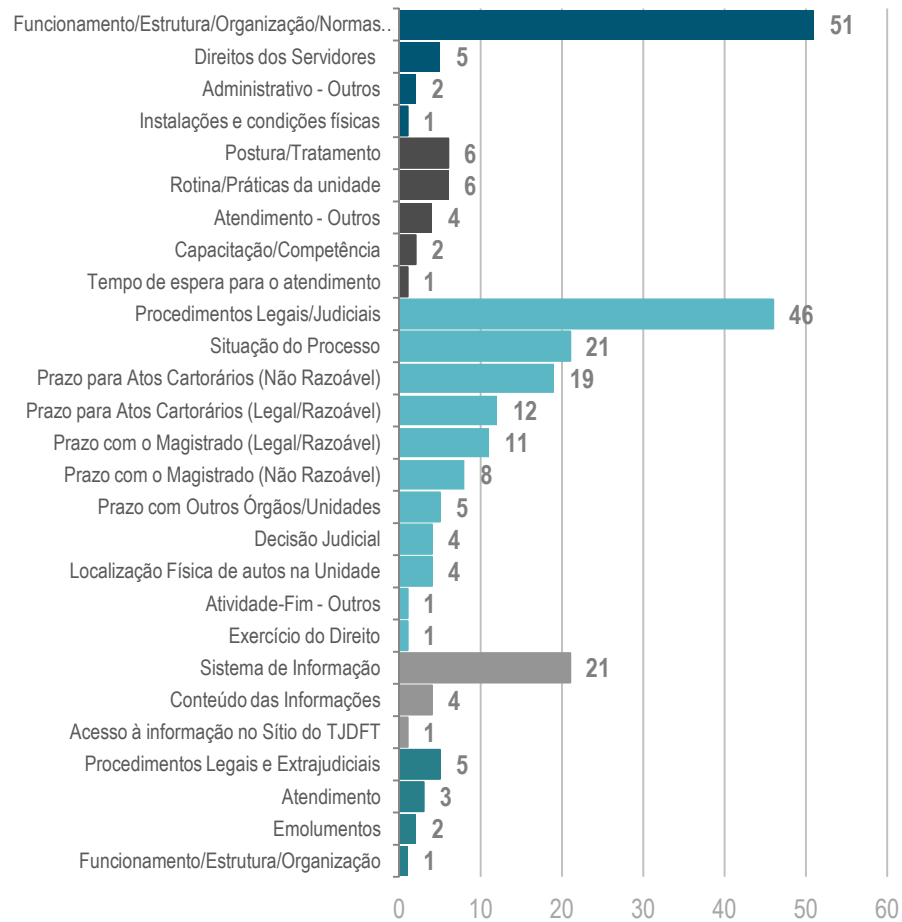
Gráfico 5 – Quantidade de manifestações, por grupo – março/2018.

Englobam-se no conceito de atividade-fim as manifestações referentes a prazos para realização de atos cartorários, prazos para apreciação de processos conclusos e, também, as que dizem respeito a procedimentos legais e judiciais, dentre outros temas.

Por fim, quanto ao **assunto**, nota-se que ele varia conforme o tipo de manifestação. O assunto predominante nas reclamações difere dos temas comumente abordados nos elogios, por exemplo.

Abaixo, serão mostrados em detalhes os assuntos abordados nas **reclamações, dúvidas e elogios** tratados pela Ouvidoria durante o mês de **março**. Esses três tipos somam **88%** das manifestações registradas no período.

Dentre as **reclamações**, a maior parte se referiu ao funcionamento, à estrutura e às normas internas do Tribunal, conforme se vê no gráfico seguinte.



● Administrativo ● Atendimento ● Atividade-Fim ● Comunicação ● Extrajudicial

Gráfico 6 – Quantidade de reclamações, por grupo e assunto – março/2018.

Quanto às **dúvidas**, também foi registrado maior parcela de registros referentes ao funcionamento, à estrutura e às normas internas do Tribunal, como se vê no **Gráfico 7**.

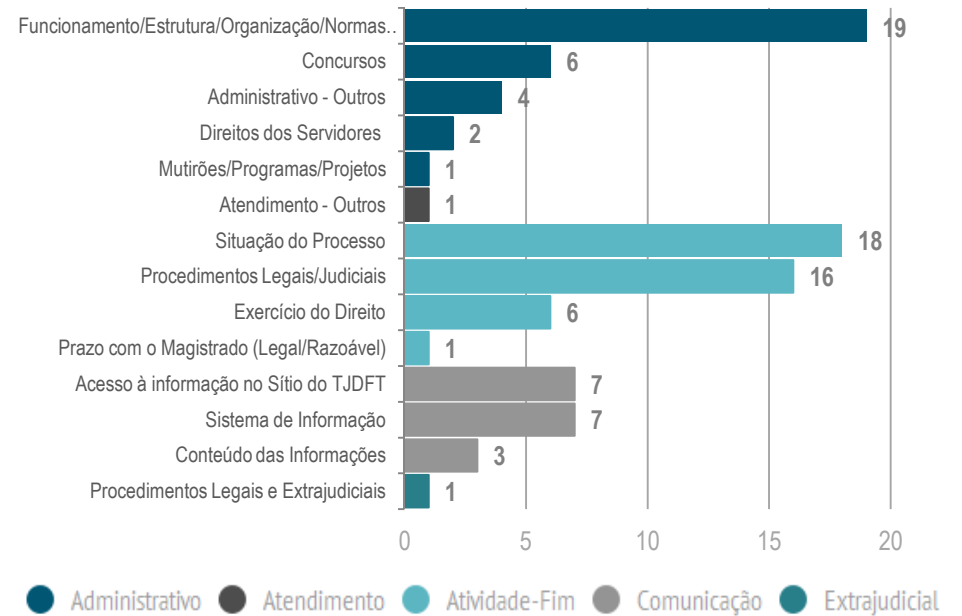


Gráfico 7 – Quantidade de dúvidas, por grupo e assunto – março/2018.

Por fim, dentre os **elogios**, a maior fração se referiu a capacitação e competência de magistrados, servidores, estagiários ou terceirizados do Tribunal.

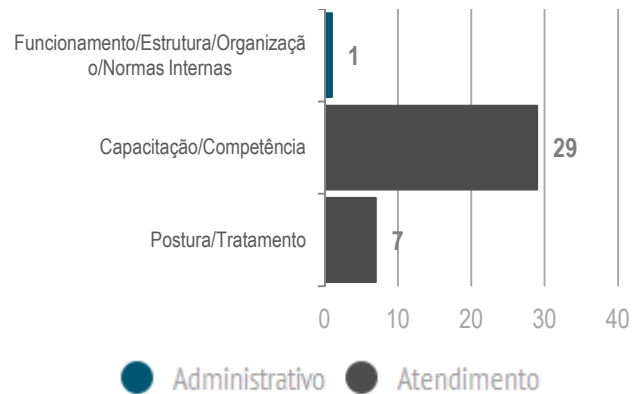


Gráfico 8 – Quantidade de elogios, por grupo e assunto – março/2018.

O gráfico a seguir apresenta uma relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **reclamação** em **março**. Em regra, são listadas nesse diagrama as **dez** unidades mais demandadas. Entretanto, uma vez que, a partir da oitava posição da lista, oito unidades obtiveram o mesmo número de reclamações, optou-se por exibir todas essas áreas.

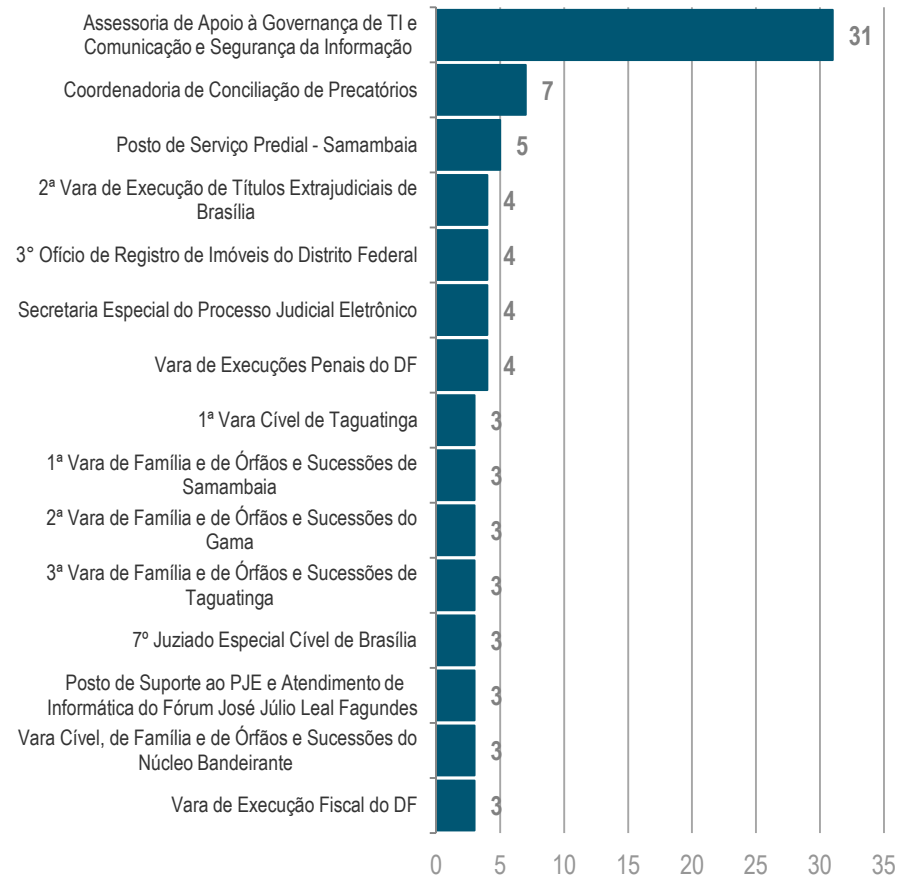


Gráfico 9 – Quantidade de reclamações dirigidas às unidades mais acionadas, por área solucionadora – março/2018.

O gráfico seguinte apresenta uma relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **elogio** em **março**. Em regra, são listadas nesse diagrama as **dez** unidades mais elogiadas. Entretanto, estão apresentadas apenas as **quatro** primeiras, pois, a partir da quinta colocada, as unidades estão empatadas com o registro de apenas **um** elogio.

Os dados demonstrados neste documento se prestam a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria e fornecem, portanto, apenas um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos, sob demanda, relatórios setoriais, com maior detalhamento de informações.

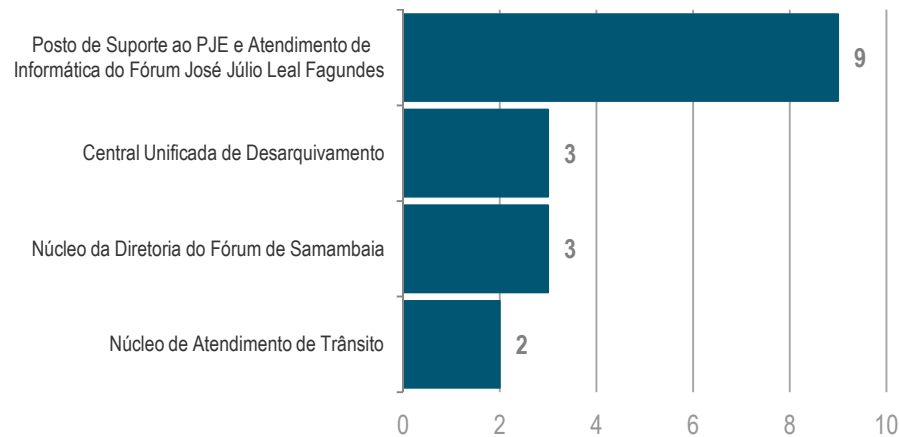


Gráfico 10 – Quantidade de elogios dirigidos às unidades mais acionadas, por área solucionadora – março/2018.



