

---

R E L A T Ó R I O M E N S A L

M A R Ç O / 2 0 2 0

O U I D O R I A - G E R A L D O T J D F T

---

---

R E L A T Ó R I O M E N S A L  
M A R Ç O / 2 0 2 0

O U V I D O R I A - G E R A L D O T J D F T

---

F O R N E C I M E N T O D E I N F O R M A Ç Õ E S 1 6 . 6 6 9

M A N I F E S T A Ç Õ E S 5 5 7

T O T A L D E D E M A N D A S 1 7 . 2 2 6

Apresentamos a seguir o extrato do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do TJDFT durante o mês de **março de 2020**.

Nesse período, a Ouvidoria recebeu **17.226** demandas nos 22 dias úteis do mês. Desse total, **16.669** foram **pedidos de informações** – consultas simples feitas por meio telefônico e atendidas pela Central de Teleinformação ao Cidadão. As outras **557** demandas foram registradas como **manifestações**, isto é, questões que envolvem maior trabalho de pesquisa, interlocução com as unidades envolvidas e acompanhamento cuidadoso.

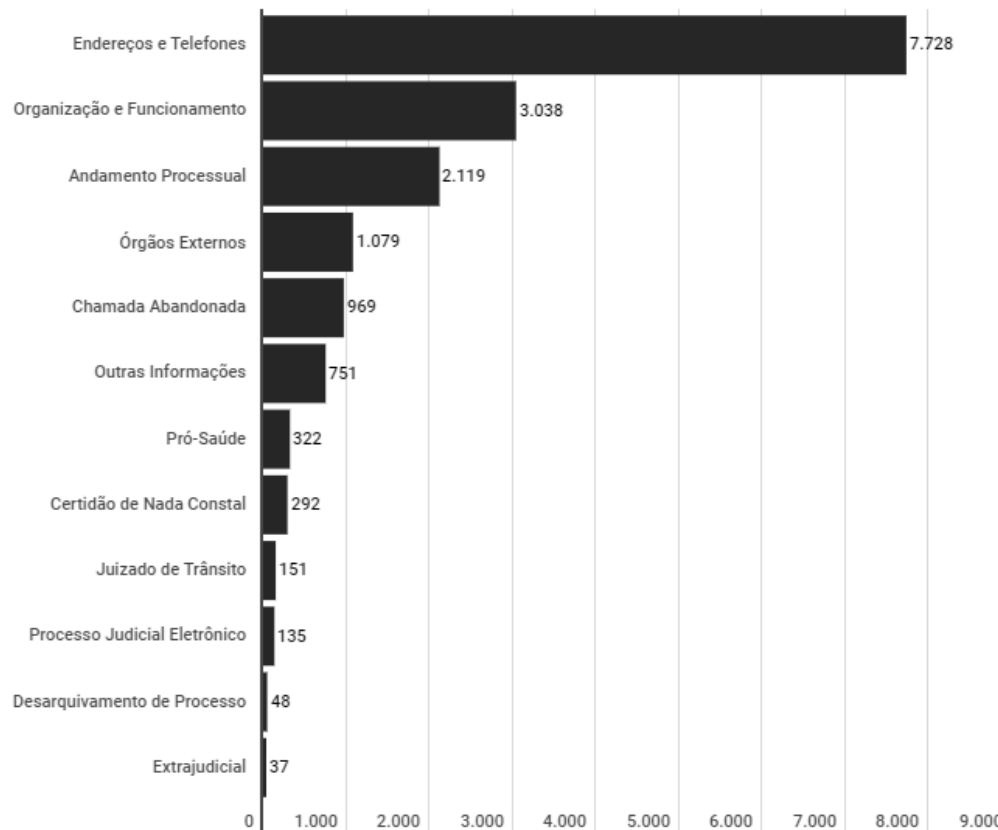
Todas as demandas recebidas na Ouvidoria são, ao final de seu tratamento, categorizadas, com vistas à produção de dados estatísticos. Os valores apresentados nesse relatório são referentes às demandas **encerradas** em março, independente do período em que foram registradas.

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.

# 1. PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

O fornecimento de informações é um dos produtos oferecidos pela Ouvidoria no atendimento aos jurisdicionados.

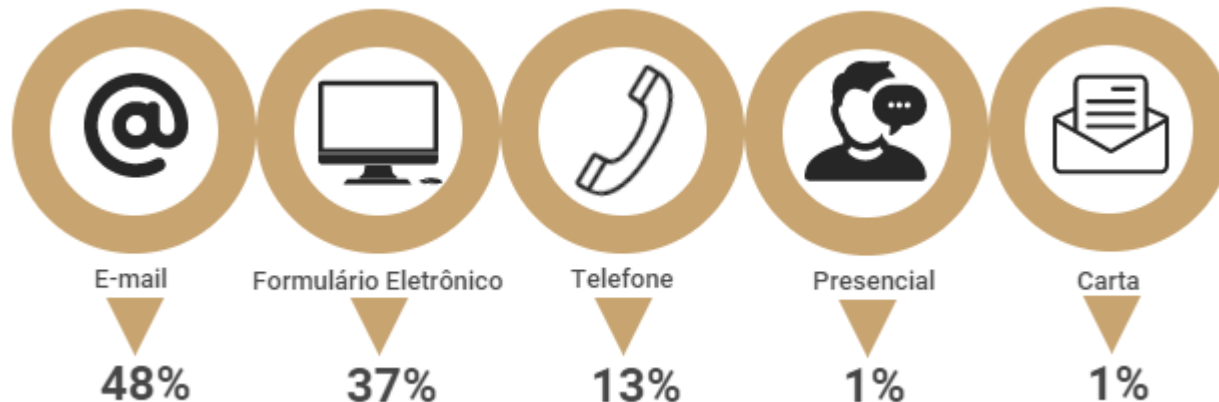
Consiste, basicamente, em responder a consultas simples, em temas diversos, feitas por meio do telefone 0800 61 4646.



## 2. MANIFESTAÇÕES

### Canais de Atendimento

No que tange 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.



## 2. MANIFESTAÇÕES

### Tipos de Manifestações

Depois de tratadas, as manifestações são categorizadas conforme: **tipo, grupo, assunto e área solucionadora.**

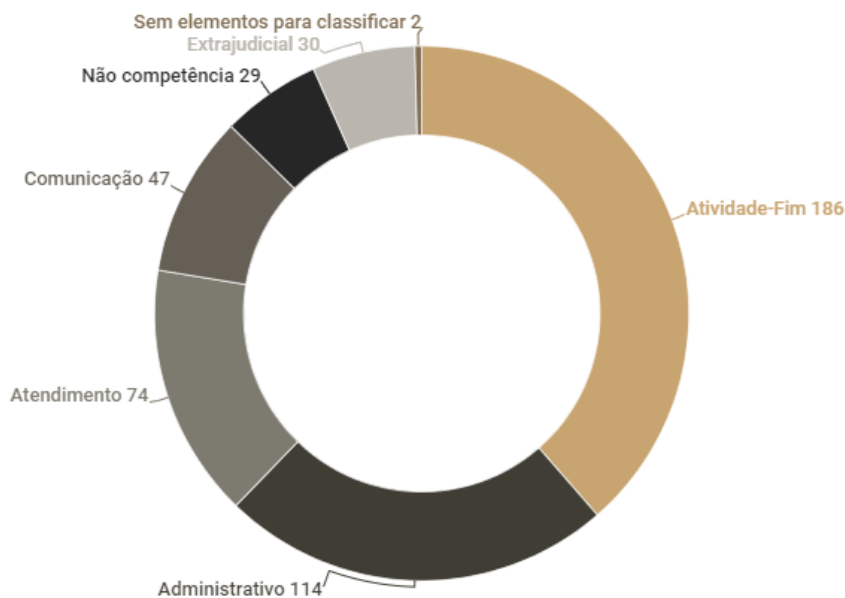
Com relação ao tipo, as manifestações são classificadas em: **reclamação, dúvida, elogio, denúncia, sugestão, acesso a informação** ou **externa** (manifestações cujo conteúdo não é relacionado ao TJDF).



## 2. MANIFESTAÇÕES

### Grupos de Manifestações

As manifestações são categorizadas ainda quanto ao grupo: **administrativo**, **atendimento**, **atividade-fim**, **comunicação**, **extrajudicial** ou **não competência**.



*Cerca de 39% das manifestações recebidas disseram respeito à atividade-fim do Tribunal.*

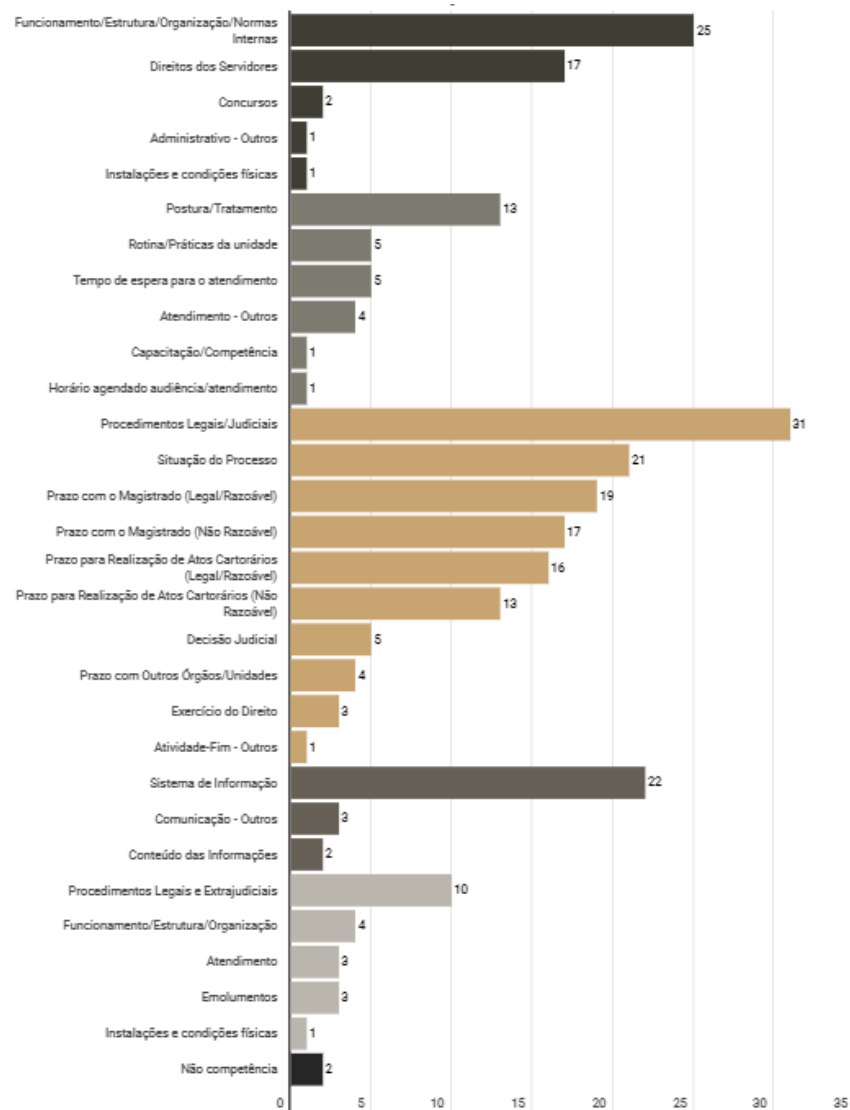
Englobam-se no conceito de atividade-fim as manifestações referentes a prazos para realização de atos cartorários, prazos para apreciação de processos conclusos e, também, as que dizem respeito a procedimentos legais e judiciais, dentre outros temas.

## 2. MANIFESTAÇÕES

### Assunto das Manifestações

O assunto das demandas varia conforme o tipo de manifestação. Por exemplo, o assunto predominante nas reclamações difere dos temas comumente abordados nos elogios.

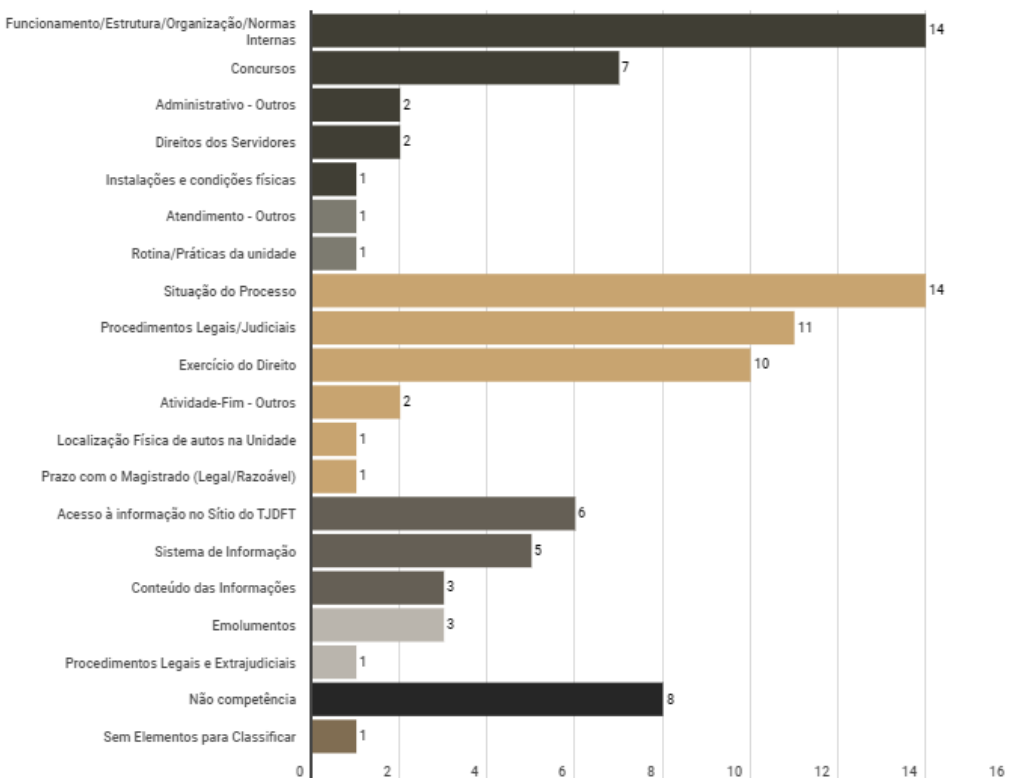
O gráfico ao lado demonstra os assuntos das reclamações recebidas durante o mês de março.



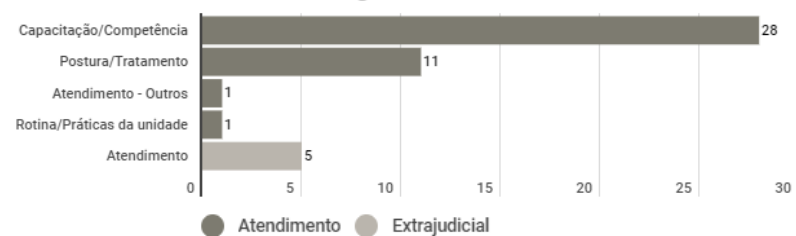


## Assunto das Manifestações

### Dúvidas



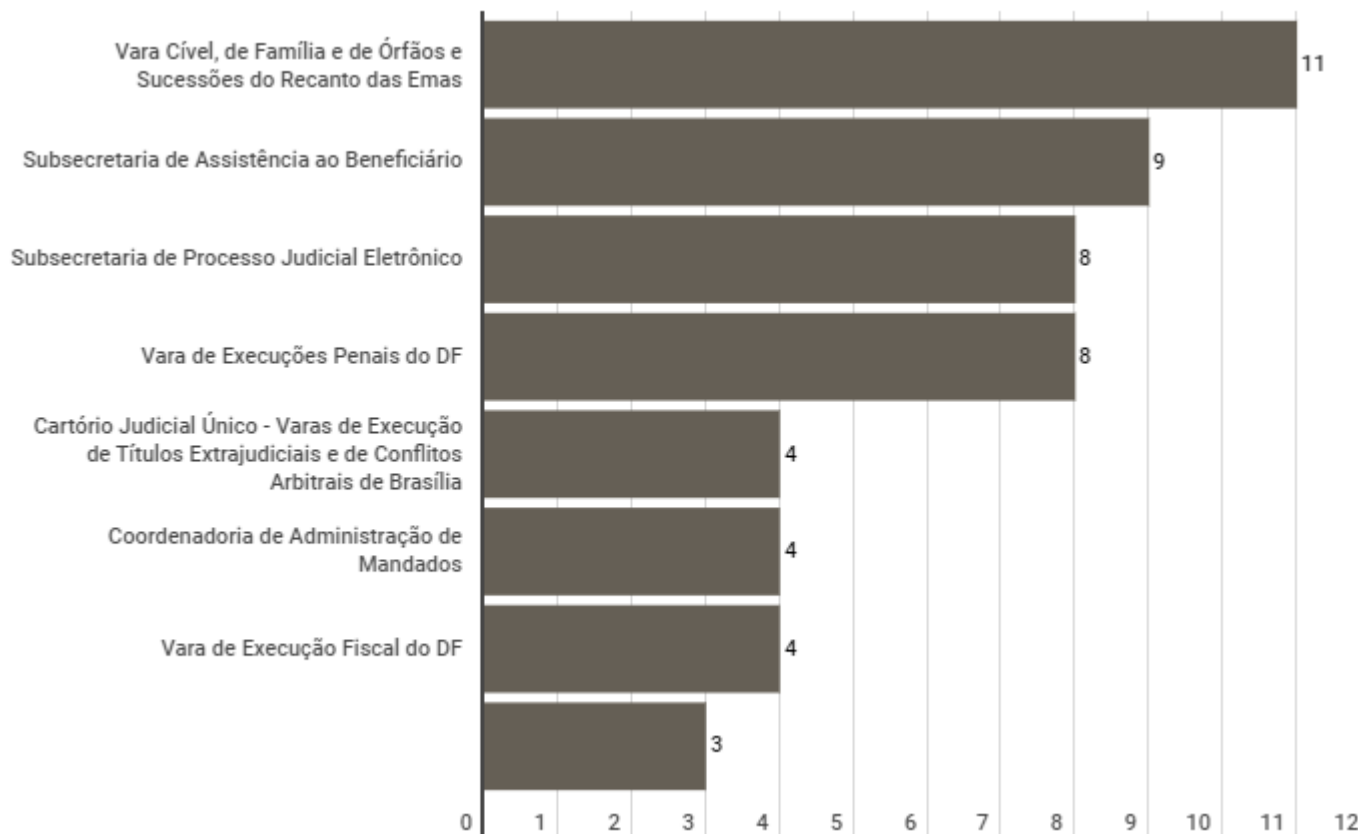
### Elogios



*As reclamações, dúvidas e elogios correspondem a 82% das manifestações registradas no período.*

### 3. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

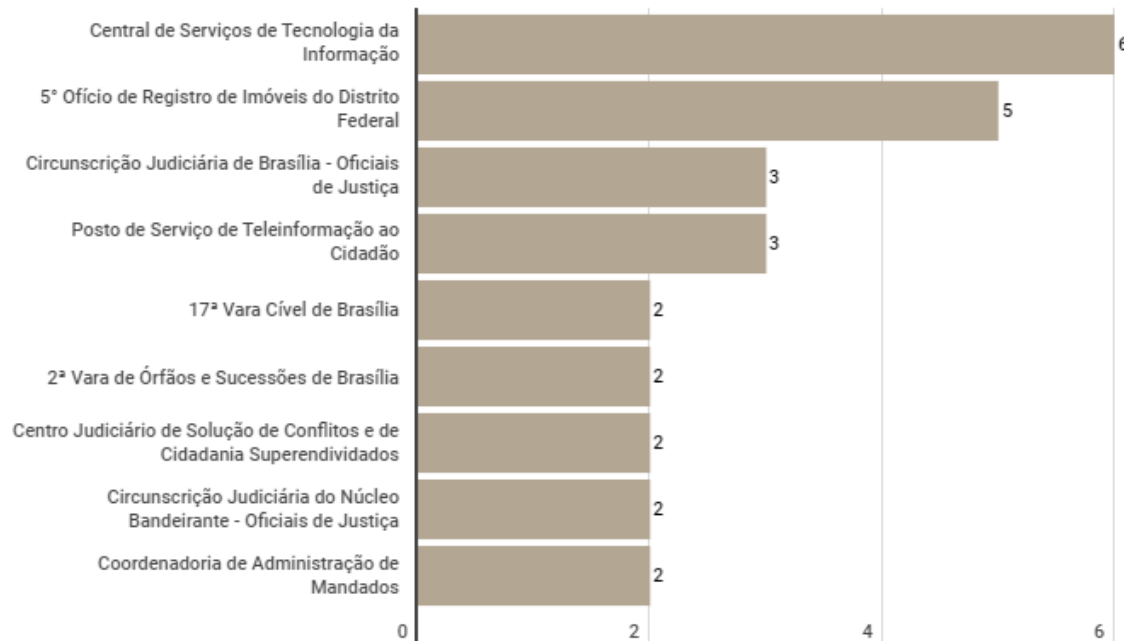
O gráfico a seguir apresenta a relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **reclamação** no período.



### 3. UNIDADES MAIS DEMANDADAS

O gráfico a seguir apresenta a relação das unidades que foram por mais vezes objeto de **elogios** no período.

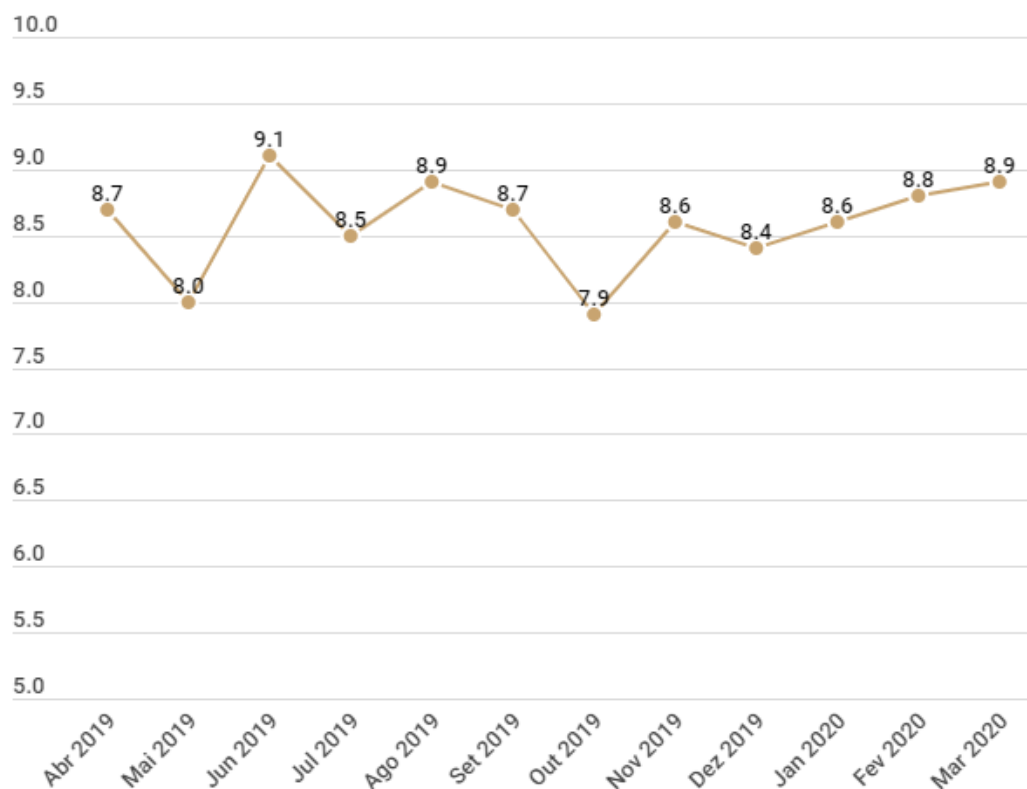
Em regra, são listadas nesse diagrama as dez unidades mais elogiadas. Entretanto, estão apresentadas apenas nove, pois, a partir da terceira colocada, dezenove unidades estão empatadas, com o registro de apenas um elogio.



## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Determinados a aperfeiçoar constantemente a nossa atuação, realizamos pesquisa de satisfação para avaliar a percepção do público quanto à qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Em março, alcançamos um índice de satisfação de **8,9** pontos para o tratamento dado às demandas apresentadas.





OUVIDORIA  
TJDFT