

**2022**

**Relatório  
Estatístico  
Anual**



**OUVIDORIA  
DO PODER JUDICIÁRIO  
GOIÁS**

# **RELATÓRIO ANUAL – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ANO DE 2022**

## **OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS**

Em obediência ao art. 10, inciso VIII, do Regimento Interno desta Ouvidoria (Resolução nº 187/2022), o presente relatório apresenta dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário no decorrer do ano de 2022.

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás foi criada pela Lei nº 17.630/2012 e tem por missão “atuar na comunicação direta com a comunidade, para ouvir as manifestações dos cidadãos com relação às instituições e serviços judiciários, identificando as causas das questões suscitadas, visando encontrar soluções que conduzam a uma justiça cada vez mais efetiva, pela acessibilidade coletiva, agilidade e eficácia da extinção dos conflitos sociais.”

### **GESTÃO E QUADRO FUNCIONAL**

A gestão de 2022 foi exercida pelo Desembargador Amaral Wilson de Oliveira e, eventualmente, pela suplente Desembargadora Elizabeth Maria da Silva. O quadro funcional, do ano em referência, contou com a Coordenadora da unidade, Karolline Barros, além de 06 (seis) servidoras, 01 (uma) funcionária terceirizada e 03 (três) estagiárias, que laboraram durante todo o ano de forma presencial.

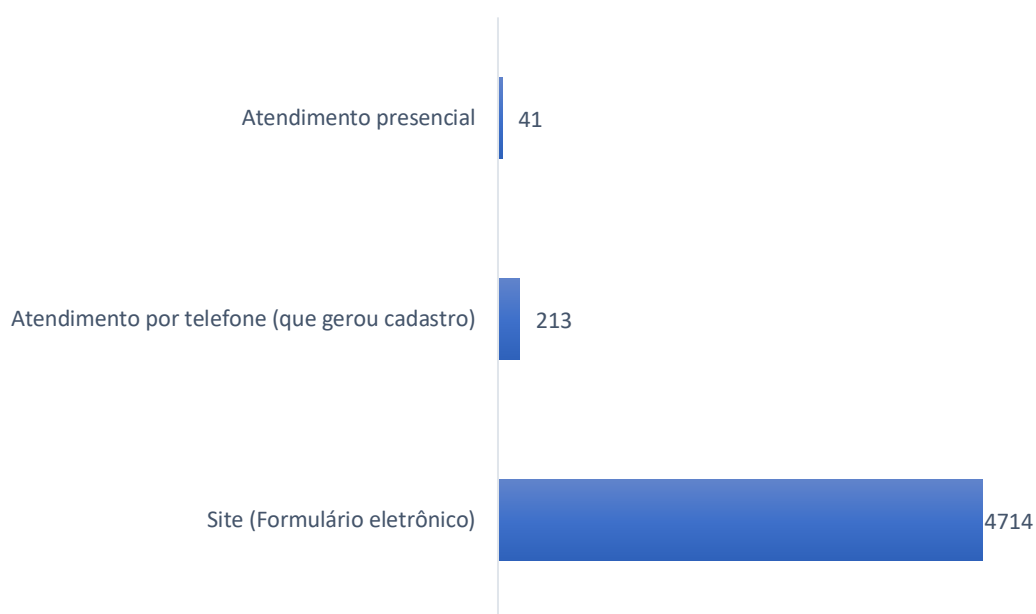
### **MANIFESTAÇÕES PROCESSADAS**

No ano de 2022, esta Ouvidoria recebeu, analisou e tratou expedientes, tais como reclamações, denúncias, pedidos de informações (comum), pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), recursos (SIC), elogios, sugestões, bem como

solicitações de naturezas diversas.

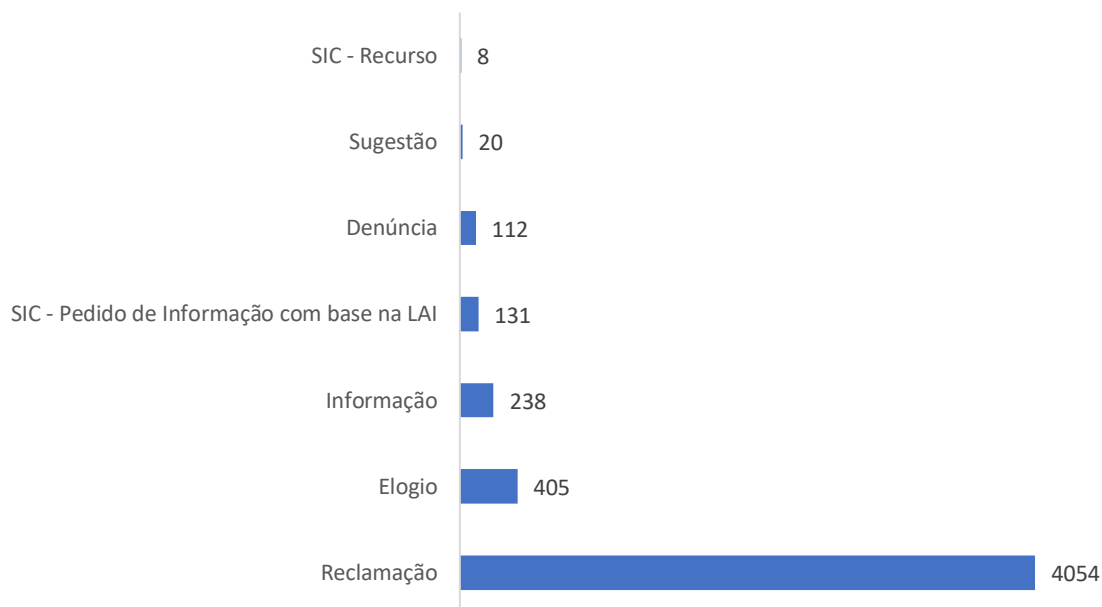
Nesse hiato, compreendido entre 1º de janeiro de 2022 a 31 dezembro de 2022, a unidade recebeu 4.968 manifestações, pelos canais de atendimento disponibilizados, quais sejam: site (formulário eletrônico), telefone, atendimento presencial, além dos e-mails recebidos.

O gráfico a seguir representa os tipos de entrada das manifestações (por canal de atendimento):



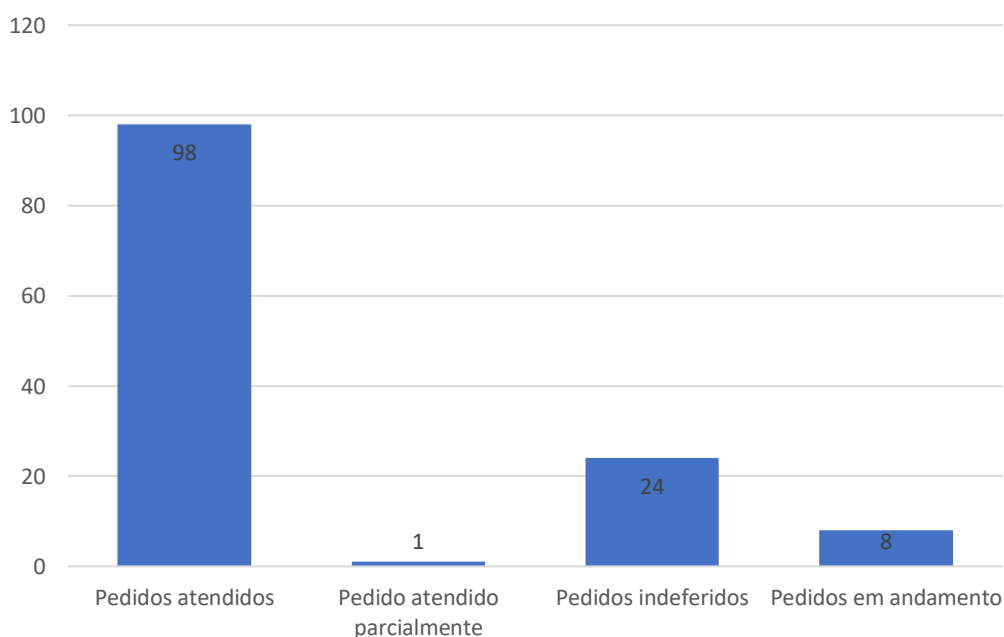
Destaca-se que foram feitos 1.678 atendimentos telefônicos, apenas para prestações de informações. Para além disso, foi implementado o *WhatsApp Business*, como meio de comunicação, a fim de otimizar os atendimentos prestados aos usuários.

Numa perspectiva numérica individualizada, pela natureza da manifestação, foram formalizadas: 4054 reclamações, 112 denúncias, 238 pedidos de informação (comum), 131 pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), 405 elogios, 20 sugestões e 8 recursos (SIC), conforme gráfico a seguir representado:



Durante o aludido ano, foram formalizadas 541 reclamações perante a Ouvidoria Nacional do CNJ e encaminhadas para esta Ouvidoria.

Quanto aos pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), da totalidade de 131 pedidos recebidos, foram atendidos 98 registros; 01 pedido foi atendido parcialmente; 24 registros foram indeferidos e, por fim, há 08 pedidos em andamento, como se vê na demonstração gráfica abaixo:

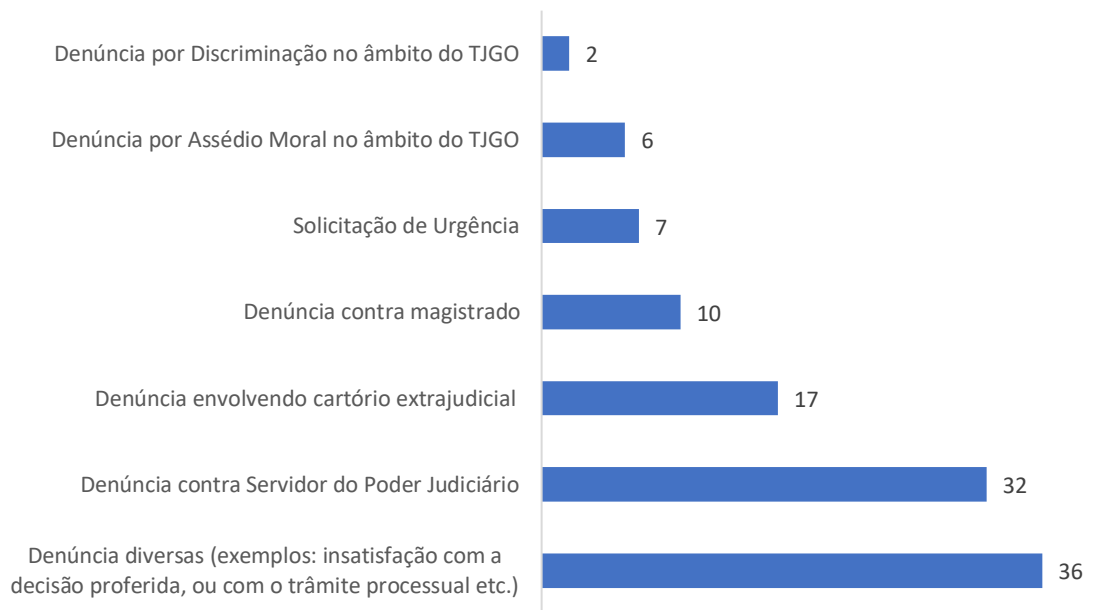


As informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação estão reunidas em relatório anual específico, com dados detalhados, na página da Ouvidoria, no site do TJGO.

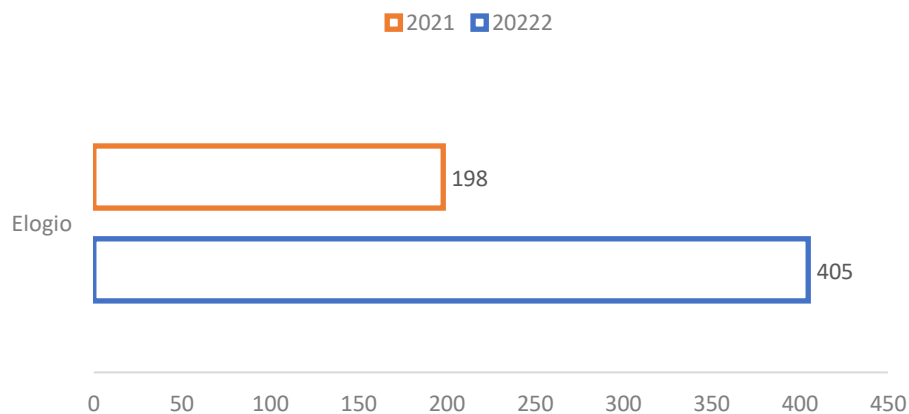
As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas segundo tipos e assuntos. O assunto: excesso de prazo – escrivania (21,56%), figura como o tema mais demandado entre as reclamações, conforme ilustra o gráfico a seguir:



Em relação as *Denúncias*, observa-se que os tipos mais demandados pelos usuários foram, respectivamente: *denúncias diversas (exemplos: insatisfação com a decisão proferida ou com o trâmite processual etc)* (31,86%); *denúncia contra servidor do Poder Judiciário* (28,32%) e *denúncia envolvendo cartório extrajudicial* (15,04%).



Por derradeiro, quanto às manifestações processadas no ano, cumpre ressaltar que, no ano de 2022, a Ouvidoria processou 405 elogios, o que implica num crescimento de 104,5 %, com relação ao ano anterior (2021), quando foram recebidos apenas 198 elogios.



## **PUBLICAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE GOIÁS**

O Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) aprovou a Resolução nº 187, em *23 março de 2022*, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás. A iniciativa atende à Resolução nº 432/2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que delibera sobre as atribuições, organização e funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça, dentre outras providências.

O novo regimento é composto por nove capítulos e tratam da direção, da missão, da atuação e da estrutura, da competência, do atendimento, dos tipos de manifestações, da identificação das manifestações, do funcionamento, e das disposições gerais.

### **TJGO PROMOVE O ENCONTRO “DEZ ANOS DA LAI: UMA HISTÓRIA QUE MERECE SER COMPARTILHADA”**

Em *17 de maio de 2020*, a Controladoria-Geral do Estado (CGE-GO) em parceria com a “Ouvidorias em Rede – Goiás”, integrada pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás, promoveram o encontro “Dez anos da LAI: uma história que merece ser compartilhada”, que celebrou os dez anos da vigência da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação – LAI). O encontro foi realizado nas dependências deste Tribunal.

### **PARTICIPAÇÃO NO IV ENCONTRO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS**

A Ouvidora substituta do Poder Judiciário do Estado de Goiás, Desembargadora Elizabeth Maria da Silva, participou do IV Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais, entre os dias *23 e 24 de junho de 2022*, em São Paulo. Durante o encontro foi realizada a II Reunião da Rede de Ouvidorias Judiciais, com a participação do ouvidor nacional do Conselho Nacional de

Justiça (CNJ), Luiz Fernando Bandeira de Melo Filho.

## **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS INAUGURA A OUVIDORIA DA MULHER**

Em *26 de agosto de 2022*, foi inaugurada a Ouvidoria da Mulher do Poder Judiciário Estadual de Goiás (Decreto Judiciário nº 2.138/2022), nas dependências da Ouvidoria, com o objetivo de receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher, além de informar à mulher vítima de violência os direitos a ela conferidos pela legislação e encaminhar às autoridades competentes demandas relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher.

De acordo com o art. 1º do referido Decreto, a Ouvidoria da Mulher integrará a estrutura administrativa da Ouvidoria do Poder Judiciário Estadual.

A Ouvidoria da Mulher é composta pela Desembargadora Elizabeth Maria da Silva (Ouvidora da Mulher); Dra. Sirlei Martins da Costa (Juíza de Direito Ouvidora da Mulher Substituta); Rúbia de Souza Rios Serra Oliveira (Secretária da Ouvidoria da Mulher), além de servidoras e colaboradoras integrantes da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

## **PARTICIPAÇÃO NO VII ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS (COJUD)**

A Desembargadora Elizabeth Maria da Silva, Ouvidora da Mulher do Poder Judiciário do Estado de Goiás, participou, entre os dias *23 e 25 de novembro de 2022*, do 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD), sediado no Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (TJAP).

## **RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS**



Os relatórios da Ouvidoria são publicados trimestralmente, de modo que o conjunto de publicações encontra-se disponível na página da Ouvidoria, no site, ou acessando o endereço eletrônico: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/ouvidoria-2/estatisticas> .

## **PRÊMIO CNJ DE QUALIDADE**

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) conquistou o *selo Diamante* no *Prêmio CNJ de Qualidade 2022*. Nesta circunstância, a Ouvidoria atuou de modo a adequar e implementar melhorias nos itens de competência da unidade.

## **PARTICIPAÇÃO NO 6º SEMINÁRIO GOIANO DE OUVIDORIAS**

A equipe de colaboradores da Ouvidoria esteve presente no *6º Seminário Goiano de Ouvidorias*, sob o tema: “Ouvidorias Públicas: Caminhos e benefícios para a maturidade”, realizado em *17 de outubro de 2022*. O encontro foi promovido pela “Ouvidorias em Rede – Goiás”, integrada pela Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás, e foi sediado no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, em Goiânia.

## **PARTICIPAÇÃO EM CONFERÊNCIA PROMOVIDA PELO TCE**

No dia 27 de outubro de 2022, a equipe de colaboradores da Ouvidoria participou da Conferência: “O Papel da Ciência, Tecnologia e inovação para o Desenvolvimento do País”, promovido pelo TCE-GO, em comemoração ao dia do servidor público.

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento de sua missão institucional, visando encontrar soluções que conduzam a uma justiça cada vez mais efetiva.

## **Equipe da Ouvidoria**

Ouvidor do Poder Judiciário: Desembargador Amaral Wilson de Oliveira

Suplente: Desembargadora Elizabeth Maria da Silva

Coordenadora da Ouvidoria: Karolline Barros

Assistente da Ouvidoria: Silvana Aparecida de Lima

Assessora Jurídica da Ouvidoria: Mayara Pereira Campos

Secretária Executiva da Ouvidoria: Rúbia de Souza Rios Serra Oliveira

Diretora de Serviço: Ana Carla Ferreira Barreto

Assistente Judiciário II: Doriania Brito Teixeira e Silva

Colaboradora da Ouvidoria: Penélope Hegele Fleury

Colaboradora (Terceirizada) da Ouvidoria: Jéssica Ferreira da Silva