



**OUVIDORIA  
DO PODER JUDICIÁRIO  
GOIÁS**

# Relatório Estatístico

Biênio 2017/2019



## **OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO GOIÁS**

A Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás, nos termos da Lei Estadual nº 17.630/2012 recebe e processa sugestões, reclamações, denúncias, elogios e informações, inclusive aquelas baseadas na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 e Lei Estadual nº 18.025/2013).

Este relatório tem por objetivo apresentar as principais ações desenvolvidas no biênio 2017/2019 e o número de registros aportados nesta Ouvidoria, no período.

No início de 2017 foi reformulada a identidade visual da unidade, buscando criar uma imagem mais atrativa e de identificação com os usuários. Também foram desenvolvidos relatórios estatísticos mais detalhados, que passaram a ser trimestrais.

Foram priorizadas novas rotinas visando a otimização do processamento das reclamações, resultando, por exemplo, na redução do tempo de resposta ao usuário de 20 dias para 15 dias úteis.

As atribuições da Ouvidoria foram objeto de ampla divulgação perante instituições de ensino superior e nas duas edições anuais da Semana Nacional de Conciliação, com a distribuição de folder expli-

cativo a respeito dos serviços oferecidos e dos canais de atendimento disponíveis.

A equipe desta Ouvidoria fez visita a escritórios das Varas e Juizados Cíveis da Capital, com o intuito de aproximação das unidades demandadas, tendo sido intensa a troca de experiências.

Em agosto de 2017, este Tribunal de Justiça firmou convênio com diversos órgãos públicos para a instituição do *Ouvidorias em Rede*, parceria entre Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Tribunal de Contas dos Municípios, Controladoria-Geral do Estado, Tribunal Regional Eleitoral, dentre outros órgãos que resultou em duas edições do *Seminário Goiano de Ouvidorias*, com nomes de destaque no cenário local e nacional e cuja abordagem concentrou-se nos mecanismos de controle social.

Esta unidade, na estrita competência disposta no art. 5º, inciso IV da Lei Estadual nº 17.630/2012, fez vários expedientes apresentando sugestões de melhoria e aperfeiçoamento das atividades judiciais com base nas manifestações registradas, dentre as quais se destaca o implemento de novas ferramentas no sistema do Processo Judicial Digital – PJD. Também foi unificado o serviço de atendimento da Diretoria do Foro da Comarca de Goiânia com o da Ouvidoria, visando facilitar o acesso dos usuários aos serviços do Poder Judiciário.

Com fundamento na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública foi feito expediente à Presidência deste Órgão, comunicando sobre a necessidade de atualização da *Carta de Serviços*

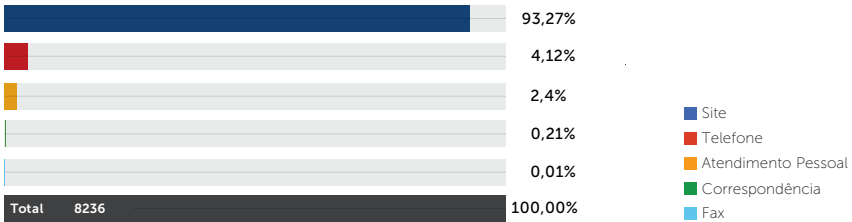
ao *Cidadão*, providência que restou delegada à Secretaria de Gestão Estratégica.

Após a constatação do aumento do número de elogios, desenvolvemos a *Carta de Elogio*, apresentada a seguir, documento que tem por objetivo destacar a atuação dos servidores e magistrados e tem tido grande receptividade por parte dos elogiados, ante o reconhecimento dos serviços prestados.



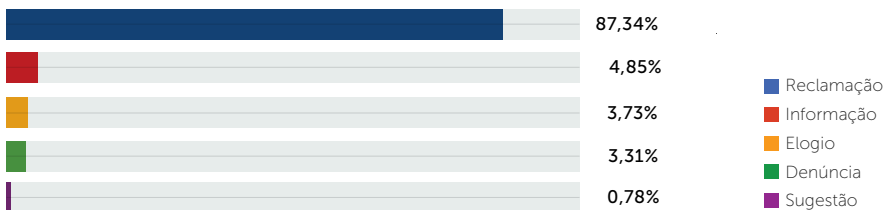
No que diz respeito ao nosso atendimento, o canal mais utilizado para os registros foi o formulário *on line*:

### Canais de entrada



De fevereiro de 2017 a dezembro de 2018, aportaram nesta Ouvidoria 8583 registros, dentre os quais 7496 foram de reclamações; 459 de pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação; 320 de elogios; 284 de denúncias e 64 de sugestões, conforme sintetizado a seguir:

### Principais Assuntos



Como visto, o maior número de registros diz respeito a reclamações, com destaque para o fato de que 28,52% dos usuários encontravam-se insatisfeitos com o excesso de prazo dos processos em gabinete. Listamos também, a seguir, os outros assuntos com maior demanda:

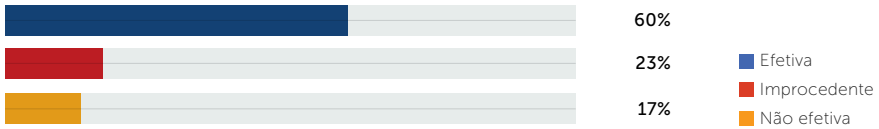
### Reclamações por assunto



- Reclamação por excesso de prazo - gabinete
- Reclamação contra serviços judiciários
- Reclamação da morosidade na entrega da prestação jurisdicional
- Reclamação por excesso de prazo - escrivanina / secretaria de Juizado
- Reclamação diversa

Do total de registros no período, 60% das manifestações foram efetivas, ou seja, por meio da Ouvidoria, foram adotadas providências e resolvidas, no limite legal de nossas atribuições, a demanda do usuário. Do total, apenas 17% foram tidas por não efetivas e 23% improcedentes. Isso significa, com relação às últimas, que não estavam no contexto das atribuições da Ouvidoria, foram registradas em duplicidade ou questionavam a atuação dos magistrados no exercício da jurisdição.

## Manifestações Efetivas



As dez unidades judiciais e administrativas mais demandadas no período foram:

- 1º Comarca de Aparecida de Goiânia

---

- 2º Comarca de Anápolis

---

- 3º Comarca de Goiânia - 2º Juizado Especial da Fazenda Pública

---

- 4º Comarca de Valparaíso de Goiás

---

- 5º Comarca de Caldas Novas

---

- 6º Comarca de Goiânia - Vara de Família

---

- 7º Tribunal de Justiça - Diretoria de Informática

---

- 8º Comarca de Senador Canedo

---

- 9º Comarca de Corumbáiba

---

- 10º Comarca de Goiânia - 1º Juizado Especial da Fazenda Pública

---

Também entre fevereiro de 2017 e dezembro de 2018 foram feitos 12.223 atendimentos telefônicos e presenciais que não resultaram em registro formal de reclamações e nos quais a equipe orientou os usuários a respeito das demandas apresentadas.

A maioria dos usuários é de pessoa física, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Usuários



Recentemente, com o intuito de melhorar nosso atendimento, aprimoramos a pesquisa de satisfação destinada a todos os usuários. No período entre fevereiro de 2017 e dezembro de 2018 registra-se indicativo de desempenho de excelência na prestação de serviços, consubstanciado no fato de que 72,07% dos usuários respondentes da pesquisa encontram-se parcial ou totalmente satisfeitos com o atendimento prestado pela Ouvidoria:

Gráfico Pesquisa Satisfação





Os dados apresentados neste relatório prestam-se a um acompanhamento do perfil do usuário, do quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria e do percentual de resolução das manifestações, fornecendo, portanto, apenas um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos relatórios setoriais contendo informes detalhados sobre unidades específicas.

Os índices e informações representam um balanço extremamente positivo do Biênio 2017/2019 ilustrando grandes avanços com relação à busca contínua de um retorno efetivo aos usuários. Também merece destaque a sensibilização das unidades internas no sentido de primar e contribuir continuamente para uma prestação jurisdicional eficaz, cumprindo, dessa maneira, a função delegada a esta Instituição.

## Equipe da Ouvidoria

Ouvidor do Poder Judiciário: Desembargador Itamar de Lima

Suplente: Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis

Coordenadora da Ouvidoria: Leandra Vilela Rodrigues Chaves

Assistente da Ouvidoria: Silvana Aparecida de Lima

Secretária Executiva da Ouvidoria: Rúbia de Souza Rios Serra Oliveira

Assessora Jurídica da Ouvidoria: Isabel Maria da Silva Ferreira

Diretora de Serviço: Thalita Fresneda Gomes

Colaboradora da Ouvidoria: Carolina Taveira Samaha Dayrell



**OUVIDORIA  
DO PODER JUDICIÁRIO  
GOIÁS**

**ATENDIMENTO PESSOAL**

**RUA 10, Nº 150 TÉRREO SALA 181  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**

**ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**0800 64 86464 | (62) 3216-2727 | (62) 3216-2088**

**INTERNET**

**WWW.TJGO.JUS.BR**