

Relatório Estatístico

Novembro | Dezembro | Janeiro

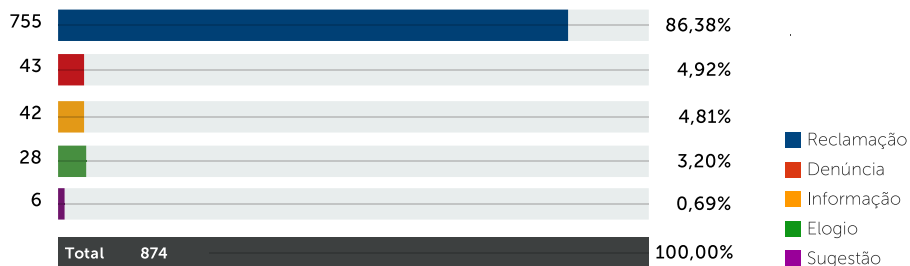


**OUVIDORIA
DO PODER JUDICIÁRIO
GOIÁS**



Segundo dados estatísticos do quarto trimestre 2017/2018 (novembro/dezembro/janeiro), que coincide com o primeiro ano da atual gestão, a Ouvidoria do Poder Judiciário recebeu 874 manifestações, ressaltando que houve um decréscimo dos registros em comparação com o trimestre anterior, o que possivelmente pode ser atribuído ao recesso forense ocorrido entre os dias 20/12/2017 a 7/1/2018, período em que não houve expediente forense.

O primeiro gráfico apresenta os percentuais de acordo com o tipo de manifestação



Foram feitos 1.500 atendimentos telefônicos com prestação de informações.

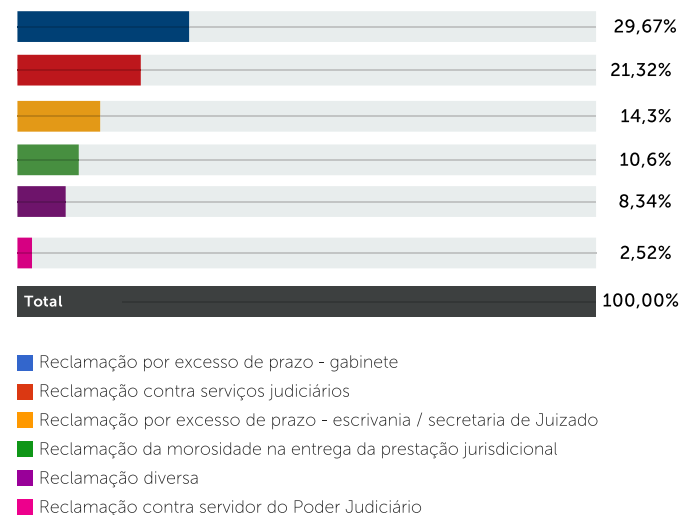
O segundo gráfico mostra que foram finalizadas 787 manifestações, sendo que 26,83% do total foram tidas por improcedentes. Apenas 4% dos registros encontravam-se pendentes de resposta ao final do trimestre.

Manifestações Resolvidas



O levantamento estatístico constante no gráfico a seguir diz respeito aos assuntos com maior demanda, destacando que persiste a insatisfação dos usuários quanto ao excesso de prazo dos processos em gabinete e com a prestação dos serviços judiciários em geral.

Reclamações por assunto



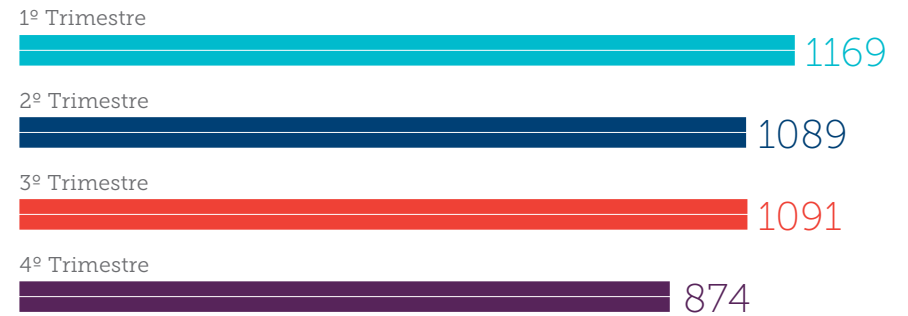
Importante destacar que nesse período, a Ouvidoria, dando continuidade ao trabalho já iniciado nas gestões anteriores, teve um grande avanço em relação ao envio de respostas aos usuários dos serviços judiciários, pois com a otimização das rotinas foi possível um controle mais eficiente das manifestações e, conseqüentemente, uma maior conscientização por parte dos servidores no sentido de viabilizar informações com rapidez e qualidade, garantindo a satisfação dos cidadãos, com os serviços prestados pelo Tribunal.

Dentre os projetos em andamento, estão previstas: visitas técnicas aos cartórios cíveis da Comarca de Goiânia; elaboração do manual interno; mapeamento das atividades desempenhadas pela unidade e a reformulação do *link* da Ouvidoria na página do *site*.

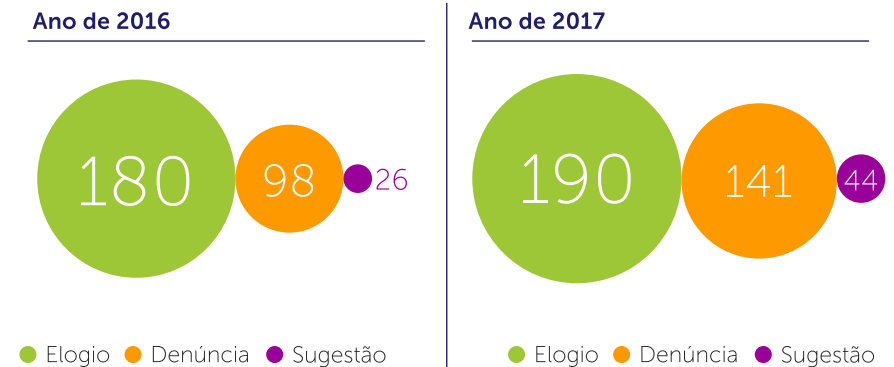
Registra-se, ainda, o investimento em capacitação, de modo que todos os servidores concluirão, no decorrer deste ano, o curso de *Certificação em Ouvidoria*, totalmente gratuito, promovido pela Ouvidoria-Geral da União, em parceria com a Enap - Escola Nacional de Administração Pública.

Por fim, fazendo um balanço dos 12 primeiros meses da gestão, foram recepcionados 4.274 registros, conforme demonstra o gráfico evolutivo a seguir:

Gráfico evolutivo com os dados dos 4 trimestres



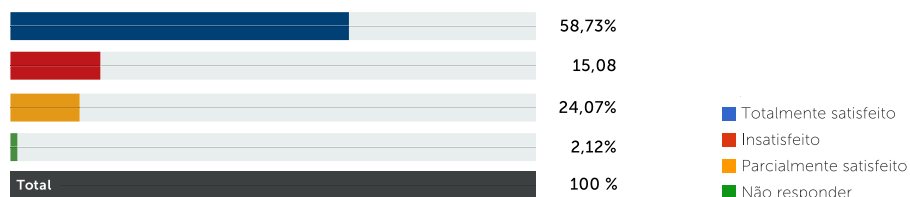
Desse total, foram finalizadas 3.885 manifestações, sendo que 8,18% foram tidos por improcedentes, com ênfase para o aumento de elogios, denúncias e sugestões, em comparativo com o ano de 2016, conforme gráfico que segue:



Foram feitos 5.905 atendimentos telefônicos com prestação de informações desde o mês de março de 2017, quando esses dados passaram a ser contabilizados.

A Ouvidoria conclui a análise de resultados com indicativo de desempenho de excelência na prestação de serviços, demonstrado por meio da pesquisa de satisfação, que indica que 74% dos manifestantes estão satisfeitos com nosso atendimento.

Gráfico Pesquisa Satisfação



Os dados levantados neste relatório prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, e fornecem, portanto, um panorama geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos relatórios setoriais contendo informações detalhadas sobre unidades específicas.



EXPEDIENTE

Ouvidor do Poder Judiciário - Goiás

Desembargador Itamar de Lima

Ouvidora Suplente do Poder Judiciário - Goiás

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

Assistente de Secretaria:

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