

Relatório Estatístico

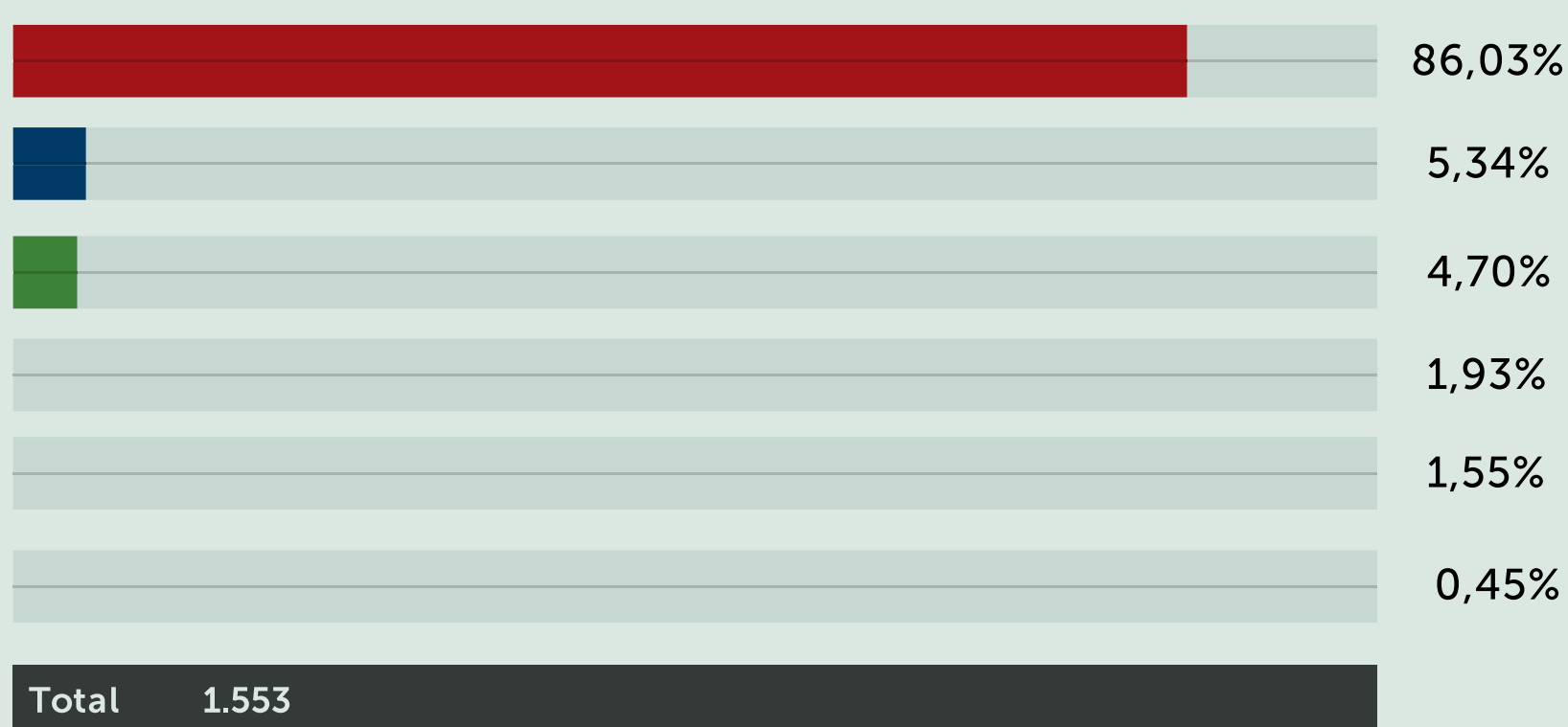
Agosto | Setembro | Outubro
2021

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), competindo também a este Órgão, nos termos legais, apresentar e dar publicidade às reclamações recebidas.

Nesse sentido, no período de 1º de agosto a 31 de outubro de 2021 foram formalizadas 1.553 manifestações. Mais uma vez, a maioria dos registros aportados na Ouvidoria refere-se à reclamações.

O primeiro gráfico representa o percentual de manifestações registradas por assunto:

Classificação



Reclamações = **1336**

Informação = **83**

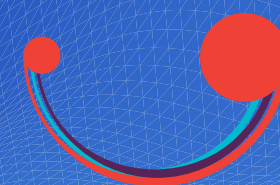
Elogio = **73**

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão = **30**

Denúncia = **24**

Sugestão = **7**

Relatório Estatístico

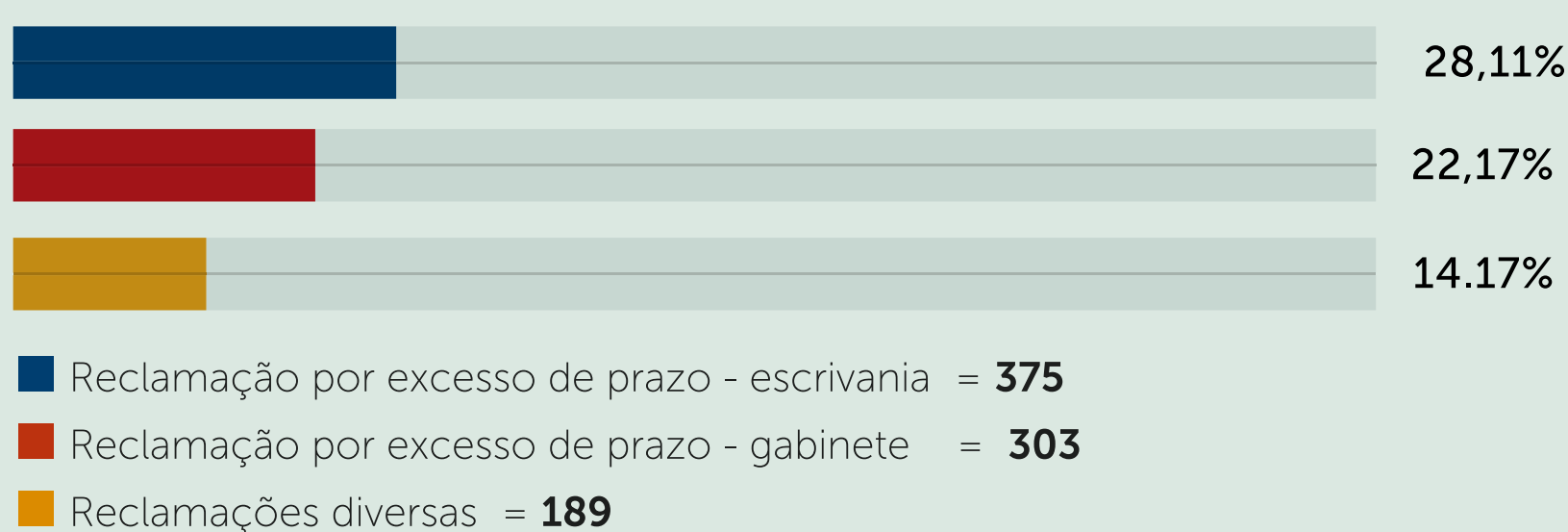


OUVIDORIA
DO PODER JUDICIÁRIO
GOIÁS

Agosto | Setembro | Outubro
2021

No que tange aos registros de reclamações, importante destacar que a reclamação por excesso de prazo – escrivania- lidera totalizando 28,11% dos cadastros, ao passo que a reclamação por excesso de prazo – gabinete- representa 22,71% dos registros, enquanto que reclamações diversas aparecem como o terceiro assunto mais demandado, englobando 14,17% das reclamações.

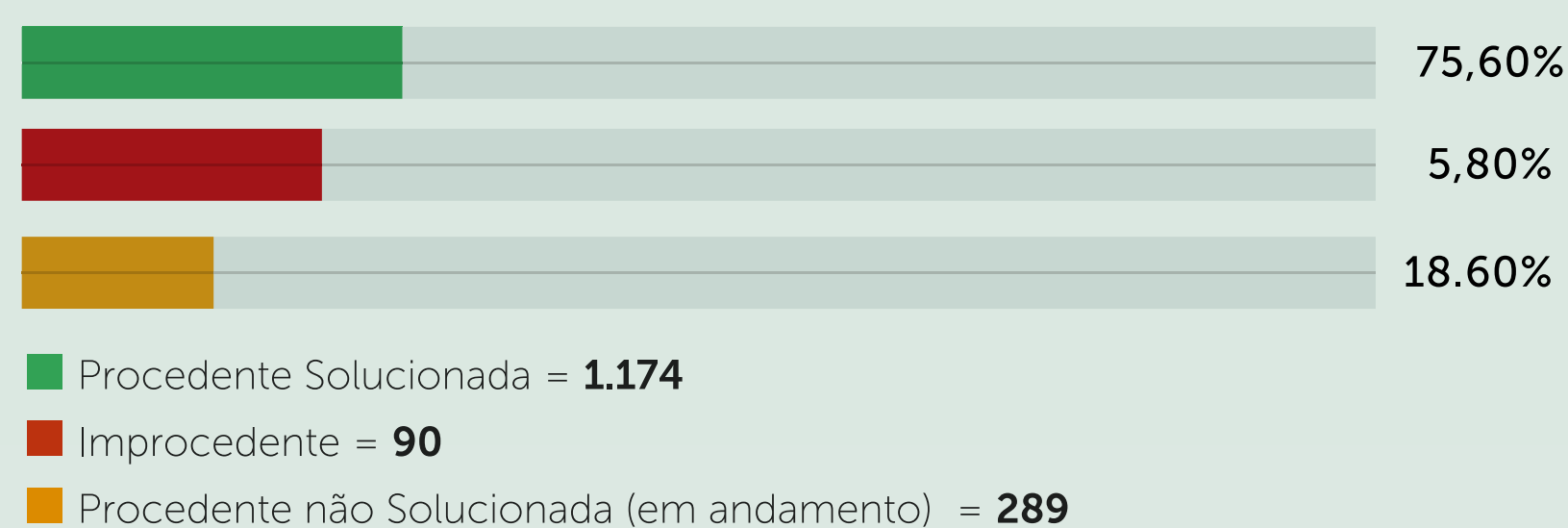
Reclamações por assunto



Destaca-se, ainda, que neste período foram feitos 640 atendimentos telefônicos, apenas para prestações de informações.

Até o dia 31 de outubro do ano em curso, o retorno aos manifestantes com resposta final aos registros foi de 1.174, sendo que, desse total, 90 manifestações foram tidas como improcedentes e 289 ainda estão em andamento.

Manifestações Resolvidas



Relatório Estatístico

Agosto | Setembro | Outubro
2021

O gráfico a seguir representa o ranking das três unidades mais demandadas. Verifique-se que houve alteração em relação ao trimestre anterior, de modo que a 3ª UPJ dos Juizados das Fazendas Públicas da Comarca de Goiânia, que ocupava o segundo lugar passou a ocupar o terceiro e, em segundo lugar, a Comarca de Aparecida de Goiânia que anteriormente ocupava o quarto lugar.

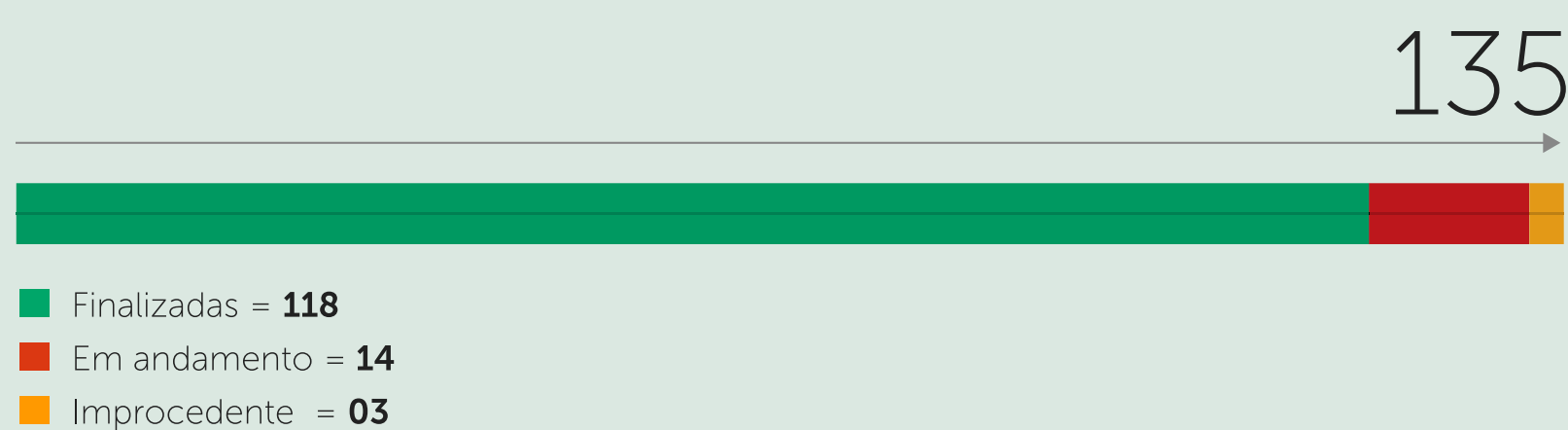
Período: 1º/8 a 31/10/2021:

1º Oriundas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ

2º Comarca de Aparecida de Goiânia

3º Comarca de Goiânia – 3ª UPJ – Unidade de Processamento Judicial dos Juizados das Fazendas Públicas

Destaca-se, ainda, que nesse período foram recepcionadas 135 manifestações oriundas da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, conforme demonstração a seguir:



Pedidos de Informações com base na LAI (Lei nº 12.527/2011)

Nesse trimestre foram recepcionados 30 registros, de acordo com a tabela a seguir:

| | |
|-----------------------|-----------|
| Pedidos finalizados | 12 |
| Pedidos em andamentos | 17 |
| Pedido improcedente | 01 |
| Recursos* | 00 |
| Total | 30 |

*Não houve interposição

Relatório Estatístico



Agosto | Setembro | Outubro
2021

Ouvidoria proativa: na prática

Verificado que no âmbito do TJGO o assunto acerca da classificação das informações sigilosas ainda não havia sido tratado, visando assim atender às exigências da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 11.527/2011) e considerando a competência da Ouvidoria nos termos do art. 5º, inciso VII da Lei nº 17.630/2012, e, ainda com base no art. 32 do Decreto Judiciário TJGO nº 243/2020, foi encaminhado expediente à Presidência solicitando análise/estudo acerca desse tema, para fins de verificar qual das unidades estratégicas que compõem o Órgão ficaria encarregada pela implementação de ações que visassem a regulamentação da matéria, sugerindo a criação de uma Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos.

A solicitação foi acolhida pela Presidência que determinou a edição de Decreto Judiciário com a criação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos.

Sendo assim, no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás foi criada a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPAD-sigilosos) por meio do Decreto Judiciário TJGO nº 2.094/2021, publicado no Diário da Justiça Eletrônico nº 3.299, em 24/8/2021.

O exemplo reforça a importância da Ouvidoria como agente comunicador e de instrumento de gestão na missão de possibilitar a inovação da administração e de colaborar no contínuo processo de aperfeiçoamento dos serviços prestados. Como ensina a Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO Nacional), Maria Inês Fornazaro, *a ouvidoria é estratégica e vinculada à liderança da organização.*

Relatório Estatístico



Agosto | Setembro | Outubro
2021

Prêmio CNJ de Qualidade 2021 – Requisito “Atendimento ao Cidadão – Ouvidoria”

Em julho deste ano, a Ouvidoria recebeu os cumprimentos por parte da Presidência quanto à avaliação do Prêmio CNJ de Qualidade pelos serviços prestados, especialmente em relação à análise mensal das respostas às demandas apresentadas em caráter resolutivo para a Ouvidoria do CNJ, no período de 01.07.2020 a 30.06.2021, alcançando uma média acima de 90% (noventa por cento), por terem sido respondidas dentro do prazo de 30 dias, o que propiciou ao Tribunal de Justiça receber a pontuação máxima nesse quesito, conforme os critérios estabelecidos no art. 7º, inciso II da Portaria CNJ nº 135/2021.

Atualização do FAQ da Ouvidoria

Em agosto do corrente ano o FAQ da Ouvidoria, que se refere às perguntas e dúvidas mais frequentes acerca dos serviços prestados pela Instituição, foi devidamente atualizado, possibilitando assim ao cidadão encontrar de forma facilitada às respostas no próprio site do Tribunal, acessando a página da Ouvidoria.

Ouvidorias em Rede realiza o 5º Seminário Goiano de Ouvidorias

No dia 28 do mês de setembro de 2021, a Ouvidoria em Rede – Goiás, da qual a Ouvidoria do TJGO faz parte e que reúne as ouvidorias públicas de diferentes instituições do Estado e dos municípios goianos, bem como algumas federais com regionais no Estado, realizou o 5º Seminário Goiano de Ouvidorias, tendo como tema “A Ouvidoria Pública no Contexto Municipal”.

A Equipe da Ouvidoria do Poder Judiciário participou do seminário que ocorreu de forma virtual no canal da Controladoria Geral do Estado (CGE) ([youtube.com/c/gegoias](https://www.youtube.com/c/gegoias)), cujo objetivo foi despertar nas prefeituras e instituições municipais goianas a importância desse canal de interlocução com o cidadão e assim promover a sua estruturação.

Relatório Estatístico



Agosto | Setembro | Outubro
2021

Foram debatidos os desafios de uma ouvidoria pública, a obtenção de informações estratégicas contidas nos bancos de dados, para uma gestão pública mais efetiva, e anunciou-se o Programa de *Compliance Público Municipal*, que será lançado pelo Governo de Goiás e pelo Tribunal de Contas dos Municípios (TCM), visando munir as prefeituras com ferramentas e capacitação para um melhor controle da gestão e a consequente melhoria no alcance dos resultados.

Participação de servidores da Ouvidoria no Curso sobre O Código de Ética e a Prevenção do Assédio Moral, Assédio Sexual e Discriminação no âmbito do TJGO

Com a criação do Código de Ética e de Conduta dos Servidores do Poder Judiciário do Estado de Goiás, por meio da Resolução nº 146/2021 do Órgão Especial do TJGO, o Tribunal de Justiça visando a divulgação deste assunto tão importante e a capacitação de servidores responsáveis pelo recebimento de denúncias dessa natureza, designou a Divisão Interprofissional Forense da Corregedoria-Geral da Justiça em conjunto com a Escola Judicial de Goiás (Ejug), para ministrarem o curso de formação.

Assim, considerando que a Ouvidoria é um dos canais de recebimento das denúncias, foram indicadas 2 (duas) servidoras para desempenharem essa atividade, a Assistente da Ouvidoria, Silvana Aparecida de Lima e a Secretária Executiva, Rúbia de Souza Rios Serra Oliveira. O curso ocorreu de forma virtual do dia 4/10/2021 a 3/11/2021.

No curso foram apresentadas as condutas éticas dispostas no Código de Ética e Conduta dos Servidores do Poder Judiciário do Estado de Goiás, discussão sobre as temáticas do assédio moral, assédio sexual e da discriminação, e também alguns tópicos dispostos na Lei nº 20.756/2020 que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis do Estado de Goiás, das autarquias e fundações públicas estaduais, e dá outras providências.

Relatório Estatístico



Agosto | Setembro | Outubro
2021

Retorno do atendimento presencial da Ouvidoria

Por último, há que se registrar, que em 6/10/2021, a Ouvidoria retomou o atendimento presencial nas novas instalações do prédio do Tribunal de Justiça, tomando todos os cuidados e recomendações do Ministério da Saúde. O trabalho presencial está sendo feito em escala pelos servidores, para evitar aglomeração.

Pontua-se, finalmente, que os dados levantados neste relatório prestam-se a um acompanhamento quantitativo das demandas apresentadas à Ouvidoria, e fornecem, portanto, uma análise geral. Caso haja interesse, poderão ser produzidos relatórios setoriais contendo informações detalhadas.

**Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás,
Desembargador Amaral Wilson de Oliveira,
e Equipe da Ouvidoria.**



ATENDIMENTO PESSOAL

AVENIDA ASSIS CHATEAUBRIAND, 195, TÉRREO,
SETOR OESTE - GOIÂNIA-GOIÁS - CEP: 74130-011

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

(62) 3216-2940 | (62) 3216-2941

INTERNET

[HTTPS://WWW.TJGO.JUS.BR/OUVIDORIA/EXTERNO/CADASTRO.DO](https://www.tjgo.jus.br/ouvidoria/externo/cadastro.do)

