

Relatório Estatístico

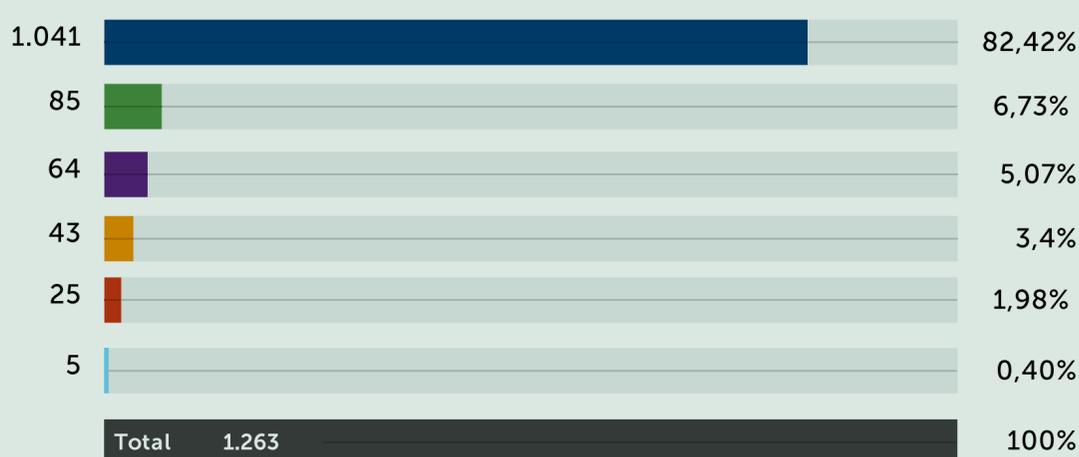
Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

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.

No que diz respeito ao relatório estatístico referente aos meses de fevereiro, março e abril de 2022 foram formalizadas 1.263 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



- Reclamação
- Elogio
- Pedido de Informação
- SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
- Denúncia
- Sugestão



Atendimento pessoal

Avenida Assis Chateaubriand, 195, Térreo, Sala 17, Bloco A,
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>

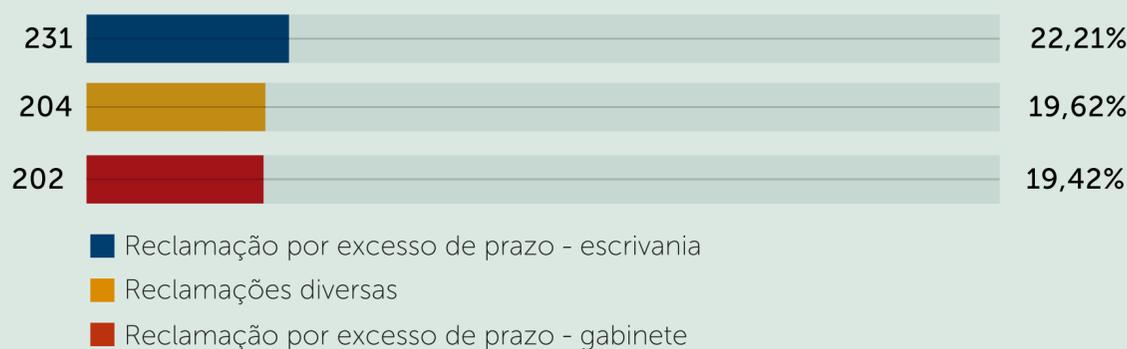


Relatório Estatístico

Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

No que tange aos registros relativos às reclamações, importante destacar que a reclamação por excesso de prazo – escritania - passou a liderar totalizando 22,21% dos cadastros, ao passo que a reclamação por excesso de prazo – gabinete – passou a ocupar o terceiro lugar com 19,42% dos registros, enquanto que as reclamações diversas (reclamação em desfavor de decisões judiciais ou de procedimentos processuais; feitura de cálculos etc) aparece em segundo assunto mais demandado, englobando 19,62% das reclamações.

Reclamações por assunto



Destaca-se, ainda, que neste período foram feitos 610 atendimentos telefônicos, apenas para prestações de informações.

Até o dia 30 de abril do ano em curso, o retorno aos manifestantes com resposta final aos registros foi de 947, sendo que 95 manifestações foram tidas como improcedentes e 221 ainda estão em andamento.



Atendimento pessoal

Avenida Assis Chateaubriand, 195, Térreo, Sala 17, Bloco A,
Setor Oeste - Goiânia-Goiás - CEP: 74130-011

Atendimento telefônico

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

Internet

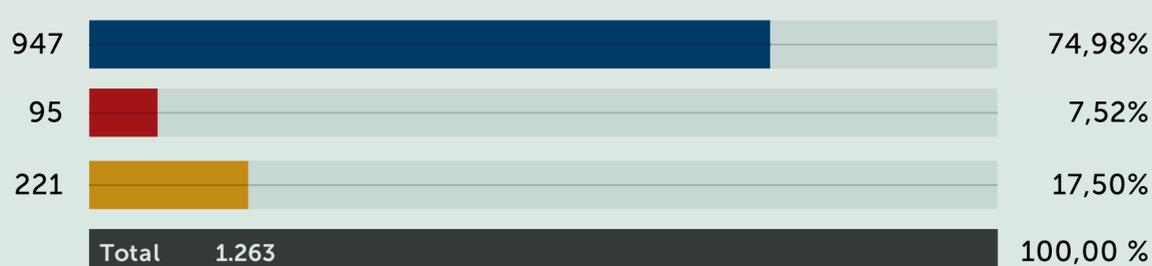
<https://www.tjgo.jus.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>



Relatório Estatístico

Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

Manifestações Resolvidas



- Procedente Solucionada
- Improcedente
- Procedente não Solucionada

O gráfico a seguir representa o ranking das três unidades mais demandadas, enfatizando que a Diretoria de Recursos Humanos deste Tribunal passou a ocupar o terceiro lugar, mantendo-se a mesma posição as demais unidades em relação ao trimestre anterior.

Período: 1º/02/2022 a 30/04/2022

1º Oriundas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ

2º Comarca de Aparecida de Goiânia

3º Tribunal de Justiça – Diretoria de Recursos Humanos



Atendimento pessoal

Avenida Assis Chateaubriand, 195, Térreo, Sala 17, Bloco A,
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>

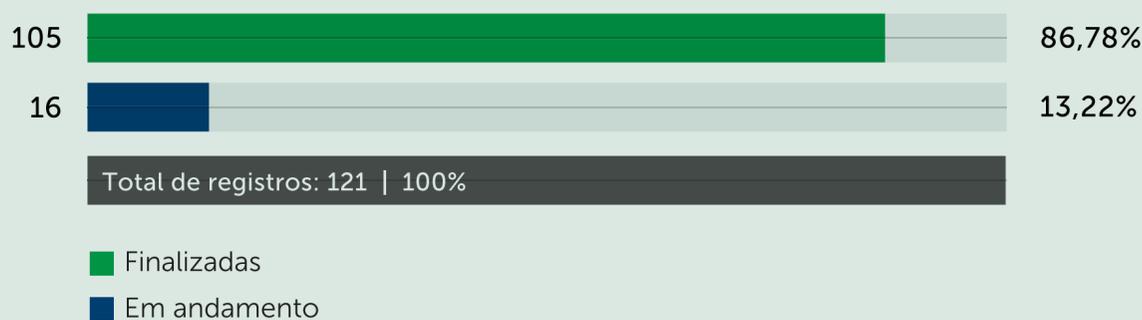


Relatório Estatístico

Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

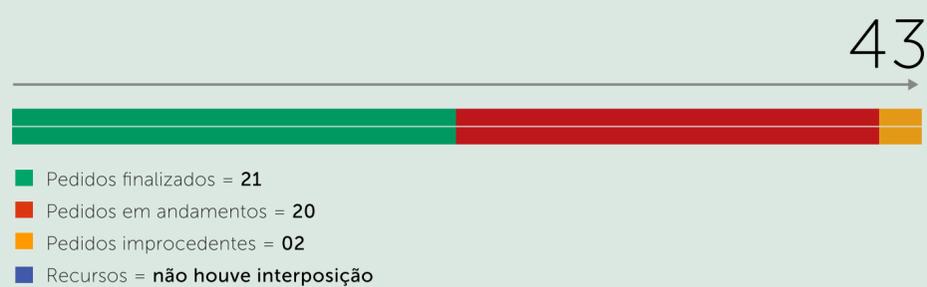
Destacamos, ainda, que nesse período foram recepcionadas 121 manifestações oriundas da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, conforme demonstração a seguir:

Manifestações



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

Nesse trimestre foram recepcionados 43 registros, de acordo com a tabela a seguir:



Em 30/03/2022 foi publicada a Resolução nº 187 que dispõe sobre o 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, de 23 de março de 2022, que dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Judiciário do Esta-



Atendimento pessoal

Avenida Assis Chateaubriand, 195, Térreo, Sala 17, Bloco A, 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>



Relatório Estatístico



Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

do de Goiás, que foi publicada em 30/03/2022, no Diário da Justiça Eletrônico, Edição nº 3.443, Seção I.

A iniciativa atende à Resolução CNJ 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 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. 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."

Dentre às atribuições da Ouvidoria, compete receber manifestações, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos, programas e projetos praticados no âmbito do Poder Judiciário; receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do Poder Judiciário e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas; e promover a interação com os órgãos que integram o Tribunal visando ao atendimento das denúncias recebidas e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados.



Atendimento pessoal

Avenida Assis Chateaubriand, 195, Térreo, Sala 17, Bloco A,
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>



Relatório Estatístico



Relatório Estatístico Trimestral
Fevereiro | Março | Abril | 2022

As manifestações dirigidas à Ouvidoria deverão conter a identificação e os meios de contato do usuário. Todas serão registradas em sistema informatizado, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

O Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás, desembargador Amaral Wilson de Oliveira ressaltou que o regimento interno contribuirá para a melhoria do atendimento oferecido aos cidadãos e, conseqüentemente, para o fortalecimento da Ouvidoria no seu papel principal de comunicação, apoio e prestação de informação à sociedade.

O Ouvidor reforçou que “o regimento é um instrumento normativo que teremos a partir de agora e que vai balizar todas as demandas, o trabalho da Ouvidoria. Servirá como um caminho para nós percorremos na elaboração de todos os trabalhos afetos à Ouvidoria”.

Pontua-se, finalmente, que os dados levantados neste relatório apresentam-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, Sala 17, Bloco A,
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>

