

Relatório Estatístico

Maio | Junho | Julho



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

No primeiro trimestre da atual gestão (fevereiro/março/abril), esta Ouvidoria recebeu 1162 registros, 82,79% deles classificados como reclamações, sendo, aproximadamente 45% delas, referentes a excesso de prazo de processos localizados em gabinete e contra os serviços judiciais, que dizem respeito ao atendimento, prestação de informações e serviços terceirizados, a título de exemplificação.

Importante destacar, de acordo com a evolução dos dados estatísticos, que na medida em que cresce o conhecimento da população acerca de seus direitos, nota-se um incremento nas solicitações de informações com base na Lei de Acesso à Informação, razão pela qual esta Ouvidoria concentra-se em projeto para sensibilizar as unidades administrativas internas acerca da relevância da temática.

Em igual sentido de relevância, destacamos a recém editada Lei nº 13.460/2017, em *vacatio legis*, que dispõe sobre a participação, proteção

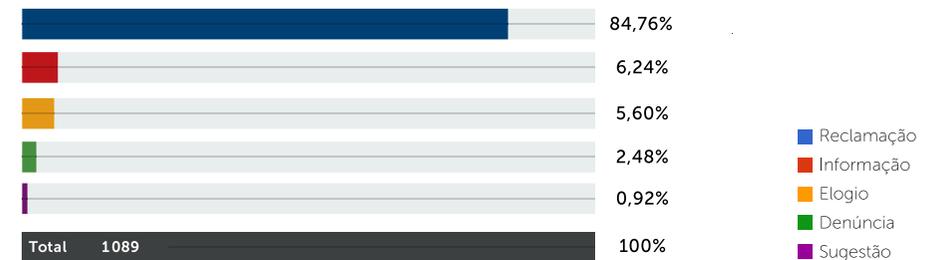
e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e na qual a Ouvidoria ganha capítulo próprio, reafirmando suas atribuições precípua na medida em que deverá, de forma cogente, solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula.

Atualmente, cerca de 93% das manifestações são recebidas por registros *on line* diretamente no site da Instituição. A partir de março do ano em curso também passaram a ser contabilizados, para fins estatísticos, os atendimentos não formalizados pelo usuário, consistentes na prestação de informações e encaminhamentos.

No segundo trimestre desta gestão, que contempla os meses de maio, junho e julho, foram formalizadas 1089 manifestações, detalhadas graficamente a seguir, com destaque para o aumento do número de elogios a servidores e magistrados.

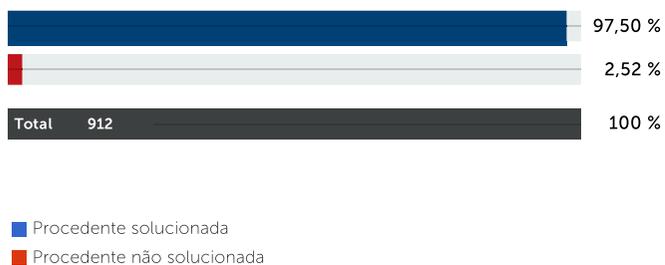
O primeiro gráfico representa o percentual de manifestações registradas por tipo.

Classificação



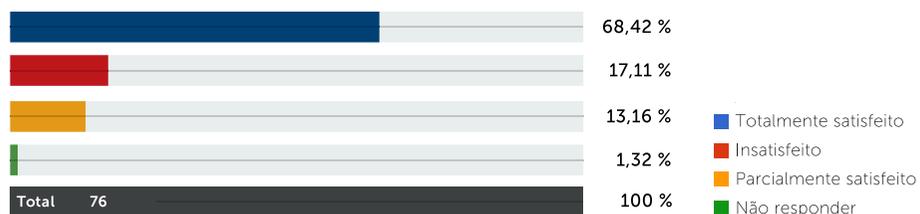
O segundo gráfico apresenta o percentual de manifestações que foram processadas e finalizadas pela Ouvidoria.

Manifestações Resolvidas



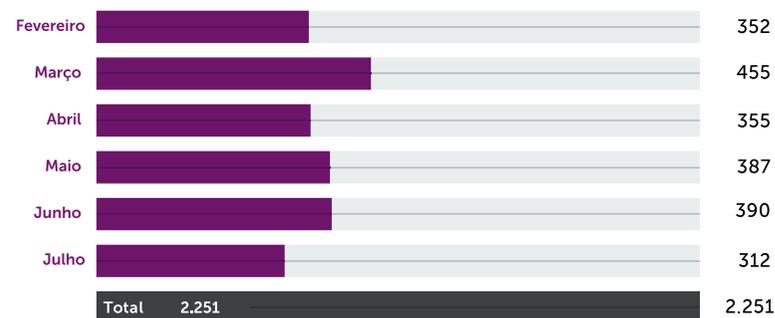
O gráfico abaixo expõe a pesquisa de satisfação do usuário em relação ao serviço prestado pela Ouvidoria, destacando que em alguns casos a insatisfação registrada corresponde ao fato do retorno não atender às expectativas do cidadão.

Pesquisa Satisfação



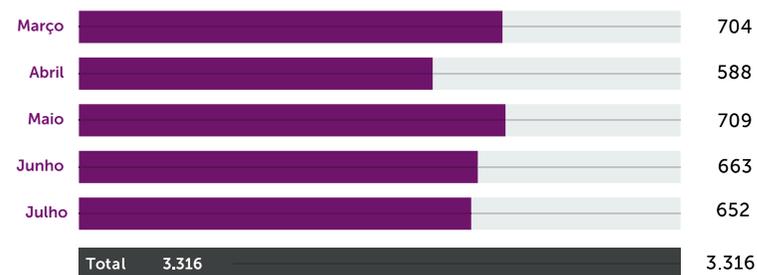
O gráfico seguinte retrata a evolução mês a mês da taxa de ingresso de manifestações aportadas nesta unidade, pelos diversos canais disponibilizados (internet, presencial e telefone).

Dados evolução taxa de ingresso



O último gráfico contabiliza os atendimentos telefônicos e presenciais prestados pela Ouvidoria e que não resultaram na formalização de manifestações.

Atendimentos



Nesse contexto, observa-se que o volume de entrada de registros permanece estável com relação ao primeiro trimestre, notando-se, ainda, que a sensibilização interna pela resposta aos jurisdicionados tem crescido, com a preocupação das unidades administrativas e especialmente desta Ouvidoria na busca pela qualidade da informação prestada ao usuário.

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