Diminuem queixas relativas a tempo de andamento de processos no TJ-DF

Relatório elaborado pela Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal mostra que, desde 2009, têm diminuído as queixas dos usuários da Justiça do Distrito Federal relativas à morosidade no andamento de processos. Mencionada em 72% das queixas em 2009, a percepção de lentidão representou, em 2013, apenas 47% das manifestações. Ao longo do ano de 2013, mais de 7 mil atendimentos foram feitos pela Ouvidoria, 77,2% deles classificados pelo relatório como reclamação ou dúvida. Quase metade das manifestações referiu-se a ações judiciais (49%), seguidas de atividades administravas (15,8%) e de atendimento (14,4%). Do universo de manifestações apresentadas, 96,3% obtiveram resposta definitiva ainda em 2013, com média de 2,3 dias para a realização do primeiro contato com o usuário, após a demanda. O índice de satisfação dos usuários da Ouvidoria ficou em 78%.

No que se refere ao atendimento recebido pelos servidores do TJ-DF, os jurisdicionados ouvidos elogiaram em 56% dos casos e, no que diz respeito à percepção quanto à atuação técnica de magistrados e servidores no exercício de suas funções, o percentual de elogios foi de 91%.

O canal virtual foi o mais utilizado pelos cidadãos para se manifestarem (70%), seguido do telefone (18,5%). A Ouvidoria atende pelo telefone 0800-614646, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Em 2013, foi implantada da nova Central de Teleinformações do TJ-DF, sob a coordenação da Ouvidoria, que unificou demandas telefônicas anteriormente dispersas nos fóruns, para otimizar a qualidade do atendimento ao usuário.

A Ouvidoria foi criada pela Lei de Organização Judiciária do Distrito Federal (Lei 11.697/2008), com o objetivo de tornar a Justiça mais próxima do cidadão. Para o ouvidor-geral, desembargador Hermenegildo Fernandes Gonçalves, “o correto exercício da atividade de Ouvidoria Judiciária, aliada a outras iniciativas do TJ-DF, contribuiu para criar a certeza de que o serviço público é para o público e que, portanto, ele tem todo o direito de cobrar qualidade participando dignamente, sem precisar desculpar-se por fazê-lo”. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-DF*.

Date Created
24/03/2014

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.