

TJDFT

Ouvvidoria-Geral

UMA HISTÓRIA DE ACOLHIMENTO

JANEIRO DE 2024





Ouvidoria-Geral

Órgão autônomo, integrante da alta administração do TJDFT, essencial à administração da Justiça, responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços prestados pelo TJDFT, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão.

(Portaria Conjunta 26 de 14 de março de 2022)



Dr. Mário Jorge e a experiência com a Ouvidoria

- Juiz colaborador da Ouvidoria;
- Titular do Juizado de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de São Sebastião



Marília Barcelos e os procedimentos da Ouvidoria

- Secretária-Geral da Ouvidoria



- Responsável pela interlocução entre o TJDFT e a sociedade;
- Visão privilegiada e panorâmica sobre o funcionamento do Tribunal;
- Propostas de melhorias dentro da instituição a partir de quem utiliza os serviços.





Nossos dados

2023



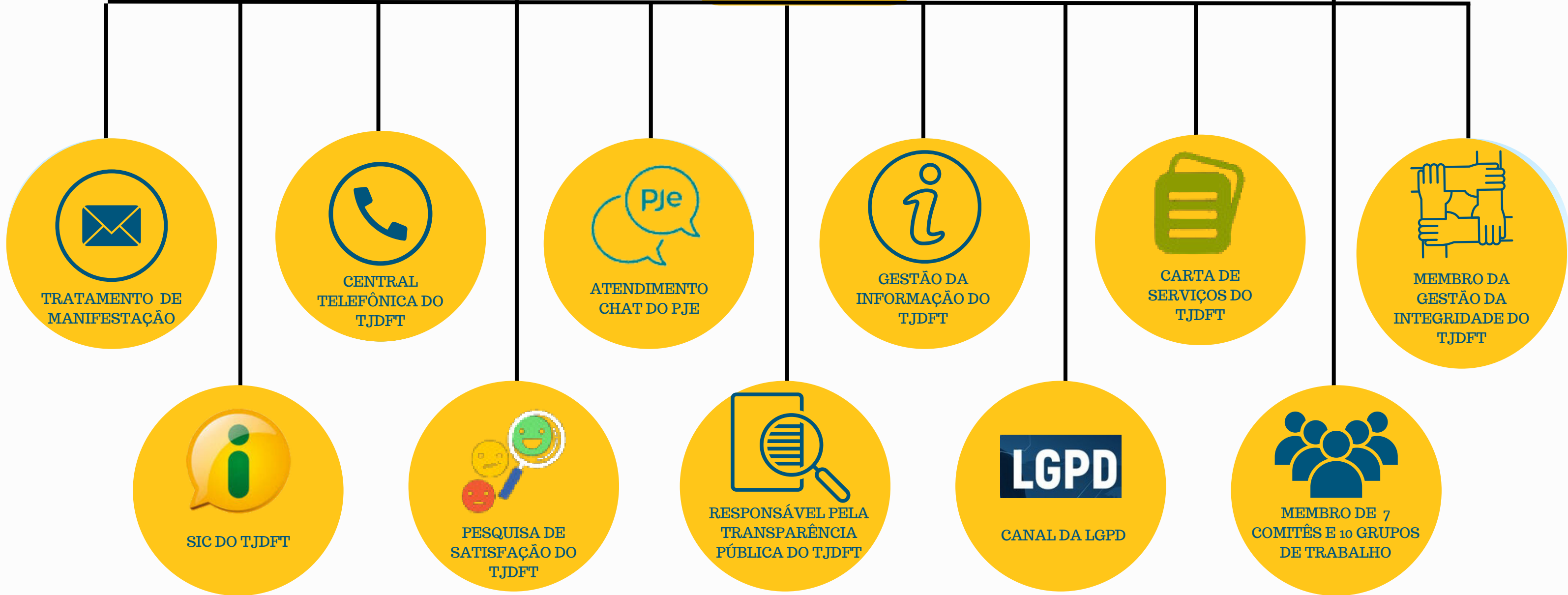
Total de 167.742 atendimentos





OUVIDORIA
TJDFT

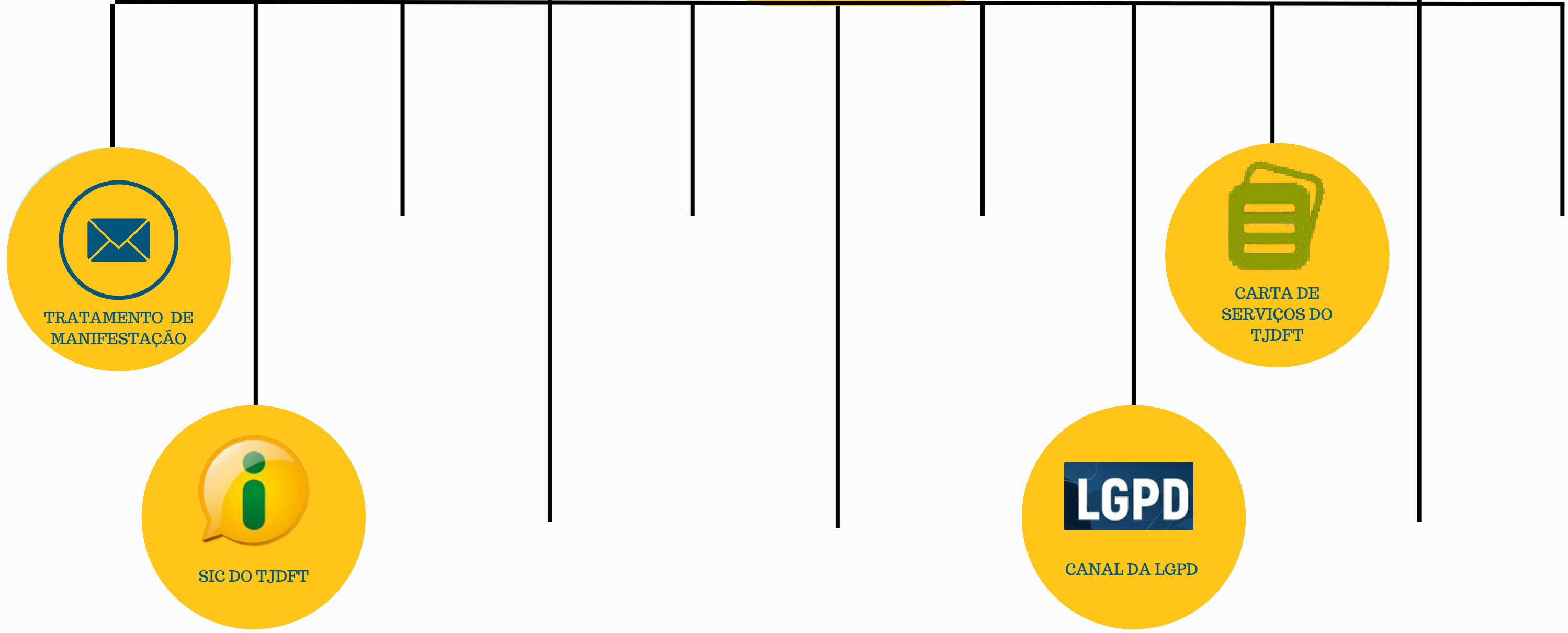
O que fazemos





OUVIDORIA
TJDFT

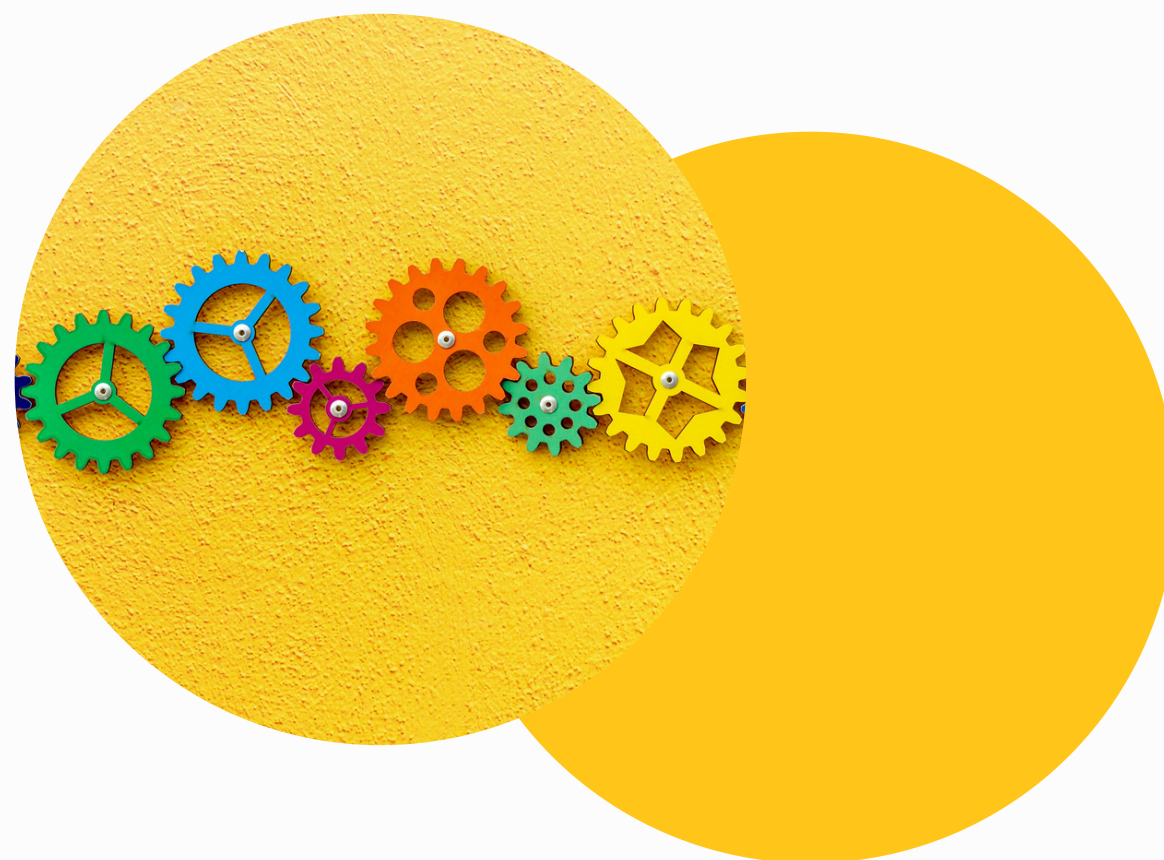
O que fazemos





Tratamento de manifestações

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na ponte entre a sociedade e o sistema judiciário. Como juízes recém-empossados, vocês possuem um papel vital neste processo.





Tratamento de manifestações

Comunicados (simples ciência):

Têm como objetivo dar ciência à serventia de algum fato ocorrido, mas que não exige resposta sobre aquela questão.

Podem ser endereçados aos diretores de secretaria ou diretamente aos magistrados, quando se tratar de reclamações referentes a excesso de prazo.

Encaminhamentos:

Os encaminhamentos são enviados aos diretores das serventias para colher informações sobre a situação da unidade (Banco de Informações) ou para esclarecer possíveis dúvidas dos usuários (funcionamento da unidade, procedimentos e rotinas).

Nesses casos, os magistrados podem receber as mensagens, por cópia, apenas para conhecimento do caso.





Tratamento de manifestações

Importante: O usuário sempre recebe uma resposta! Com base na resposta da unidade ou com base em informações coletadas previamente!

Ao receber uma demanda da Ouvidoria, é imprescindível entender que cada caso reflete as expectativas e necessidades reais do cidadão. A atenção cuidadosa a estas demandas não só garante justiça efetiva, mas também fortalece a confiança no Judiciário.

Responder bem ao usuário vai além de solucionar o caso. Envolve empatia, transparência e comprometimento em fornecer respostas compreensíveis e justas.

Lembre-se de que cada resposta é uma oportunidade de demonstrar o valor da justiça e do respeito aos direitos do cidadão.

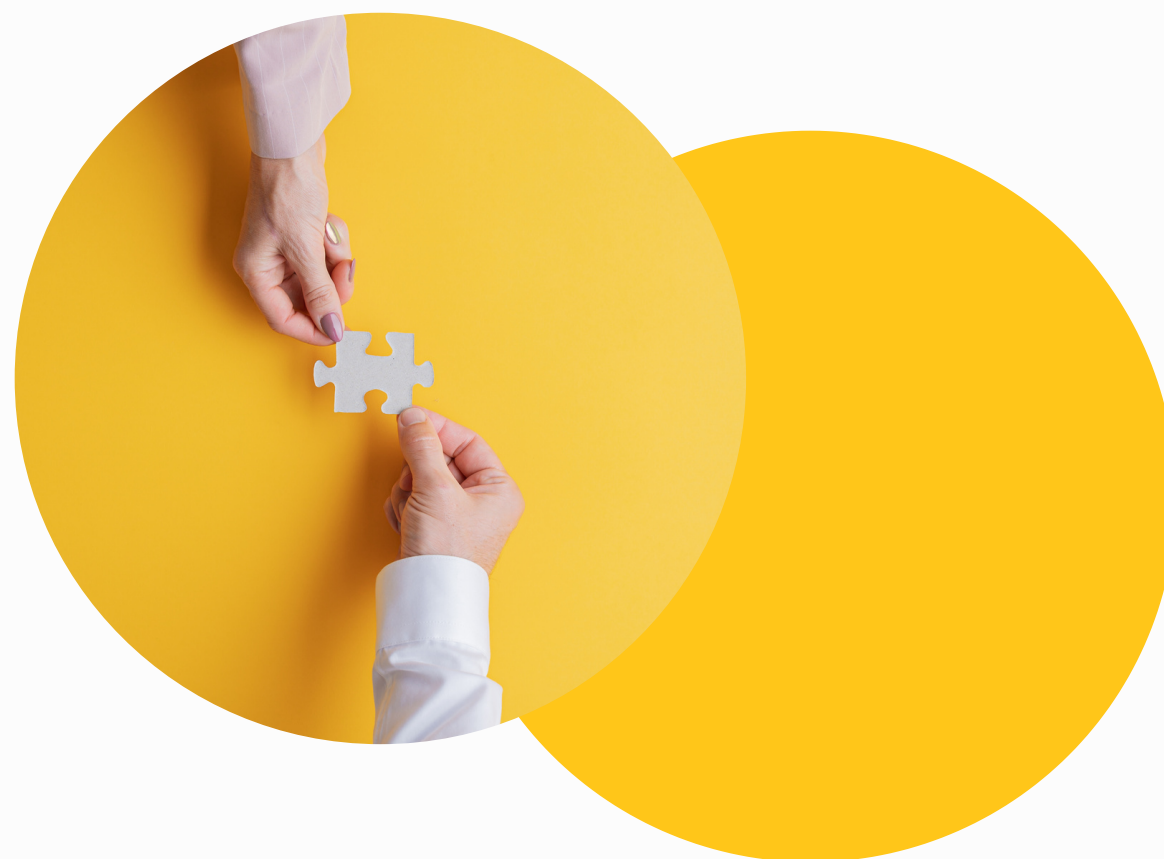




Tratamento de manifestações

Importante: A Ouvidoria não é Corregedoria!

Não há julgamento de valor da resposta dada. O que queremos é, juntamente com os juízes e gestores, darmos a melhor resposta possível para a sociedade.





Tratamento de manifestações

Construção de Banco de Informações das unidades (15 perguntas):

1. Quanto aos processos eletrônicos que estão na **Secretaria**:

- Data mais remota de processo aguardando publicação: 10/10/2023.

2. Quanto aos processos eletrônicos no **Gabinete** (data ou mês dos processos que estão sendo analisados):

- Data mais remota de processo aguardando decisão: 24/05/2023;
- Data mais remota de processo aguardando sentença: 09/01/2023.

3. Recursos Humanos:

- A lotação de referência foi atingida? Não. Déficit de 1 servidor
- Há servidores ou magistrados afastados? 1
- Há estagiários? Sim. Quantos? 2



Acesso à Informação

A Ouvidoria-Geral é a **unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC**, no âmbito do TJDFT, segundo o art. 17 da Portaria Conjunta 39 de 24/03/2022.

A **autoridade de monitoramento** da Lei de Acesso à Informação é o Desembargador Josaphá Francisco dos Santos, Ouvidor-Geral da Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

Ao receber alguma demanda de acesso a informação, direcionar o usuário para que ele solicite por meio da Ouvidoria-Geral.

Mais informações na página: <https://www.tjdft.jus.br/transparencia/acesso-a-informacao>.





Canal da LGPD

A Ouvidoria-Geral também é o canal responsável para recebimento de demandas relativas ao exercício de direitos do titular de dados pessoais.

É a unidade encarregada do esclarecimento de dúvidas; da solução de reclamações; do recebimento de sugestões, de denúncias ou de quaisquer demandas que envolverem o tratamento de dados pessoais no TJDFT.

Mais informações na página: <https://www.tjdft.jus.br/transparencia/protecao-de-dados-pessoais>





Carta de Serviços

O documento apresenta os principais serviços oferecidos pela instituição, as formas de acessá-los e os compromissos de qualidade assumidos na prestação dessas atividades.





Carta de Serviços

Página Inicial > Carta de Serviços ao Cidadão > Serviços > Infância e Juventude > Solicitar autorização de viagem internacional para crianças ou adolescentes

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

AVALIAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

CONHECENDO O TJDF

OUIDORIA

SERVIÇOS

INFÂNCIA E JUVENTUDE

Solicitar autorização de viagem internacional para crianças ou adolescentes >

Solicitar autorização de viagem internacional para crianças ou adolescentes

O que é?

Consiste na formalização de documento para que crianças ou adolescentes, menores de 18 (dezoito) anos, possam viajar para **outros países** na companhia de apenas **um dos pais**, acompanhados por **terceiros** ou **desacompanhados**.

Unidade responsável

- Cartórios extrajudiciais localizados no DF;
- Seção de Apuração e Proteção da 1ª VIJ - SAPVIJ.

Quem pode utilizar o serviço?

Os pais ou o responsável legal pela criança ou adolescente.

Quais são os requisitos necessários para obter o serviço?

Criança ou adolescente viajando em companhia de apenas um dos genitores ou responsáveis legais: a viagem deverá ser expressamente autorizada pelo genitor que não acompanhará a criança ou adolescente. Ainda que se trate de genitor que detenha a guarda da criança ou do adolescente, será necessária a autorização do outro genitor.

Criança ou adolescente viajando desacompanhado dos pais ou responsáveis legais: a viagem deverá ser expressamente

Mais informações na página: <https://www.tjdft.jus.br/carta-de-servicos>





Gratidão!

Juiz Mário Jorge Panno de Mattos

Juiz Colaborador da Ouvidoria

Marília Barbosa de Barcelos

Secretária-Geral da Ouvidoria

