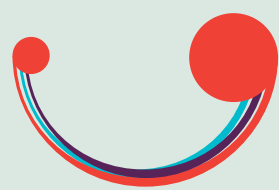


# Relatório Anual 2024

---



**OUVIDORIA  
DO PODER JUDICIÁRIO  
GOIÁS**

# Relatório Anual

2024



## Sumário

Apresentação.....	4
1. Gestão e Quadro Funcional.....	6
2. Manifestações Processadas.....	6
2.1 Canais de atendimento.....	8
2.2 Reclamações.....	9
2.3 Elogios.....	10
2.4 Pedidos de Informação.....	11
2.5 Pedido de Informações com base na Lei de Acesso à Informação.....	11
2.6 Denúncias.....	12
2.7 Sugestões.....	13
2.8 Requerimento com Base na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.....	13
3. Análise qualitativa do conteúdo das informações coletadas.....	13
3.1 Evolução.....	13
3.2 Perfil dos solicitantes.....	14
3.3 Unidades judiciais e administrativas mais demandadas no ano de 2024.....	15
4. Casos de Sucesso.....	18
5. Outras atividades da Ouvidoria.....	19
5.1 Participação em eventos e outras práticas.....	19
5.2 Participação em Comissão e Comitê.....	23
6. Prêmios.....	24
6.1 Prêmio CNJ de Qualidade.....	24
6.2 Prêmio Radar Nacional de Transparência Pública.....	25



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>



# Relatório Anual

2024



## Composição da Ouvidoria

**Ouvidor do Poder Judiciário (afastado):**  
Desembargador Jeová Sardinha de Moraes

**Ouvidora Substituta:**  
Desembargadora Elizabeth Maria da Silva

**Ouvidora em Exercício:**  
Desembargadora Elizabeth Maria da Silva

## Equipe

**Coordenadora da Ouvidoria:**  
Karolline Barros

**Assessora Especial da Ouvidoria:**  
Silvana Aparecida de Lima

**Secretária Executiva da Ouvidoria:**  
Rúbia de Souza Rios Serra Oliveira

**Assessora Jurídica da Ouvidoria:**  
Mayara Pereira Campos

**Diretora de Serviço:**  
Ana Carla Ferreira Barreto

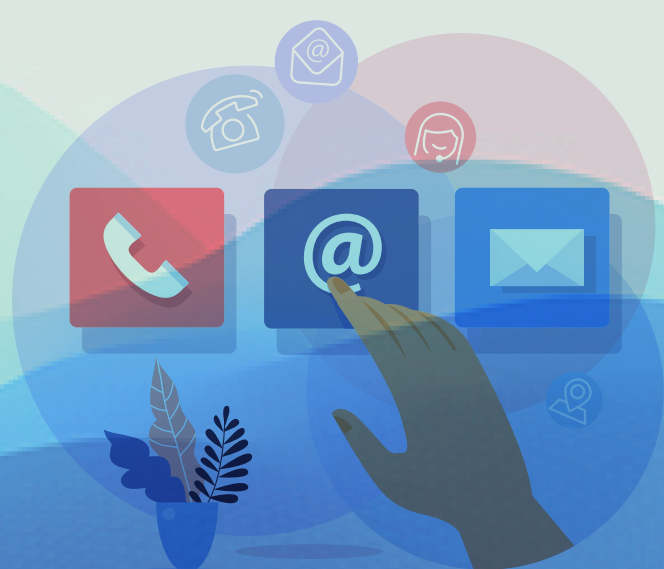
**Assistente Judiciário:**  
Renata Laboissiere Loyola Lisita Lobo

**Colaboradora (Terceirizada):**  
Jéssica Ferreira da Silva

**Estagiária:**  
Grasiele de Sousa Oliveira

**Estagiário:**  
Guilherme Rodrigues da Silva

**Estagiário:**  
Hygor Neres Oliveira da Silva



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



## Apresentação

Em obediência ao art. 10, inciso VIII, do Regimento Interno desta Ouvidoria (Resolução nº 187/2022), o presente relatório apresenta dados relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Poder Judiciário no decorrer do ano de 2024.

Este relatório estatístico representa o trabalho da Ouvidoria em mediar a relação entre os cidadãos, jurisdicionados ou não, com o Poder Judiciário do Estado de Goiás.

Serão apresentadas informações relativas à Gestão e ao quadro funcional da unidade, o quantitativo de manifestações processadas durante o ano, bem como será exibida uma análise qualitativa dos dados coletados.

Serão exibidas, ainda, as ações exitosas que foram instauradas a partir da ação inaugural desta Ouvidoria, não se olvidando das premiações que a Ouvidoria empenhou esforços para obtenção de sucesso.

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 judiciais, **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."



### 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 | 3216-2934

### Internet

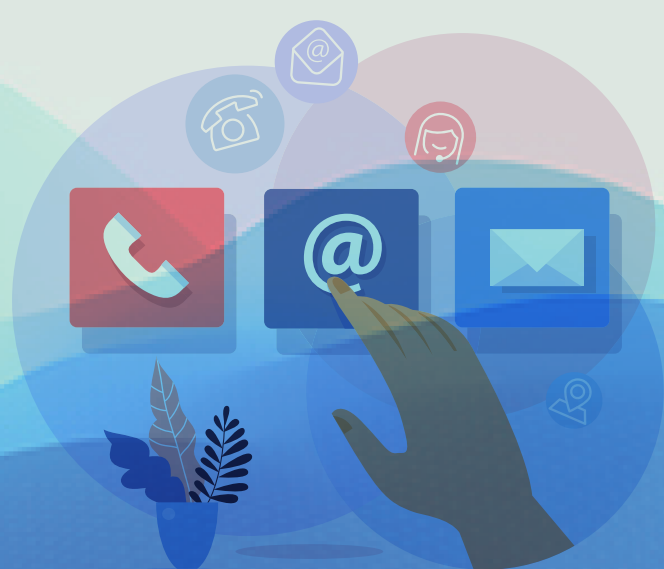
<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



Assim, este relatório estatístico desempenha uma função primordial para o cumprimento daquela missão institucional, na medida em que sintetiza e revela os dados quantitativos e qualitativos das demandas processadas, viabilizando a alta gestão mensurar se alguma unidade está sobrecarregada ou tendo que solucionar muitas questões, podendo, desta forma, intervir com mais efetividade nos serviços prestados pelo Poder Judiciário goiano.



#### 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 | 3216-2934

#### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



## 1. Gestão e quadro funcional

O Desembargador Jeová Sardinha de Moraes atuou como Ouvidor do Poder Judiciário do Estado de Goiás, no período de fevereiro de 2023 até setembro de 2024.

Em razão do afastamento/licença do Eminentíssimo Desembargador Jeová, em meados de setembro, a Desembargadora Elizabeth Maria da Silva, até então ocupante do cargo de Ouvidora Substituta, assumiu a titularidade da Ouvidoria, além de dar continuidade à sua atuação como Ouvidora da Mulher na gestão 2023/2025.

O quadro funcional foi composto pela Coordenadora, Karolline Barros, além de 05 (cinco) servidoras, 01 (uma) funcionária terceirizada e 03 (três) estagiários, que laboraram durante todo o ano de forma presencial.

## 2. Manifestações processadas

No ano de 2024, esta Ouvidoria recebeu, analisou e tratou expedientes, tais como: **reclamações, denúncias, pedidos de informações (comum), pedidos de informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), requerimentos com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), recursos (SIC), elogios, sugestões**, bem como **solicitações de naturezas diversas**.

Destaca-se que o trâmite das demandas apresentadas à Ouvidoria, desde o cadastramento inicial até a resposta encaminhada ao cidadão, é gerenciado por intermédio do **sistema informatizado**,



### 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 | 3216-2934

### Internet

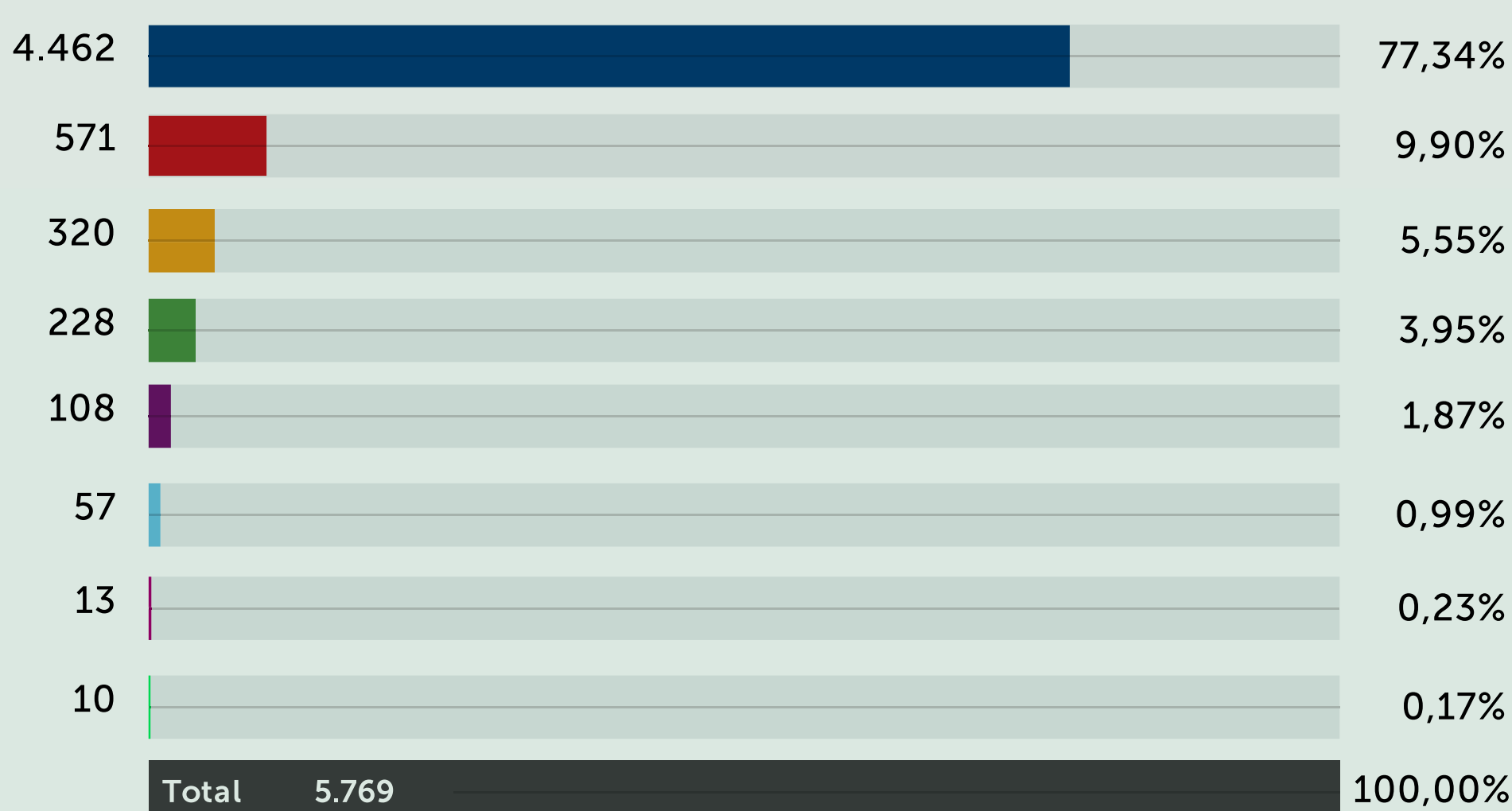
<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024

terceirizado, **OMD (Sistema Informatizado para Gestão de Ouvidorias)**. Numa perspectiva numérica individualizada, pela natureza da manifestação, foram formalizadas:

## Classificação



- Reclamações
- Elogios
- Pedidos de Informação (comum)
- Denúncias
- Pedidos de Informações com base na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
- Sugestões
- Recursos (SIC)
- Requerimentos com base na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Durante o aludido ano, foram formalizadas 673 manifestações perante a Ouvidoria Nacional do CNJ e encaminhadas para esta 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.omb.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



Ressalta-se que, recebemos, também, denúncias, reclamações e críticas acerca de fatos que **refogem às atribuições da Ouvidoria** (Art. 12, do Regimento Interno deste Órgão).

A grande quantidade de demandas que ultrapassam nossas competências, pode ser creditada, em parte, ao desconhecimento da população acerca das competências da Ouvidoria, bem como à credibilidade que o Tribunal tem conquistado ao longo do tempo. Neste caso, o manifestante é informado de nossas atribuições e recebe orientação sobre o melhor encaminhamento da demanda (e.g. Ministério Público Estadual, Defensoria Pública do Estado, Secretária de Segurança Pública etc).

## 2.1 Canais de atendimento

Nesse hiato, compreendido entre 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria realizou **5.769 atendimentos** pelos canais de atendimento disponibilizados, quais sejam: **site (formulário eletrônico)** (4638), **e-mail** (861), **telefone** (226), **atendimento presencial** (44), além dos e-mails recebidos.

A maior parte das 5.769 manifestações processadas em 2024, foram recebidas pelo site, conforme representação gráfica a seguir:



### 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 | 3216-2934

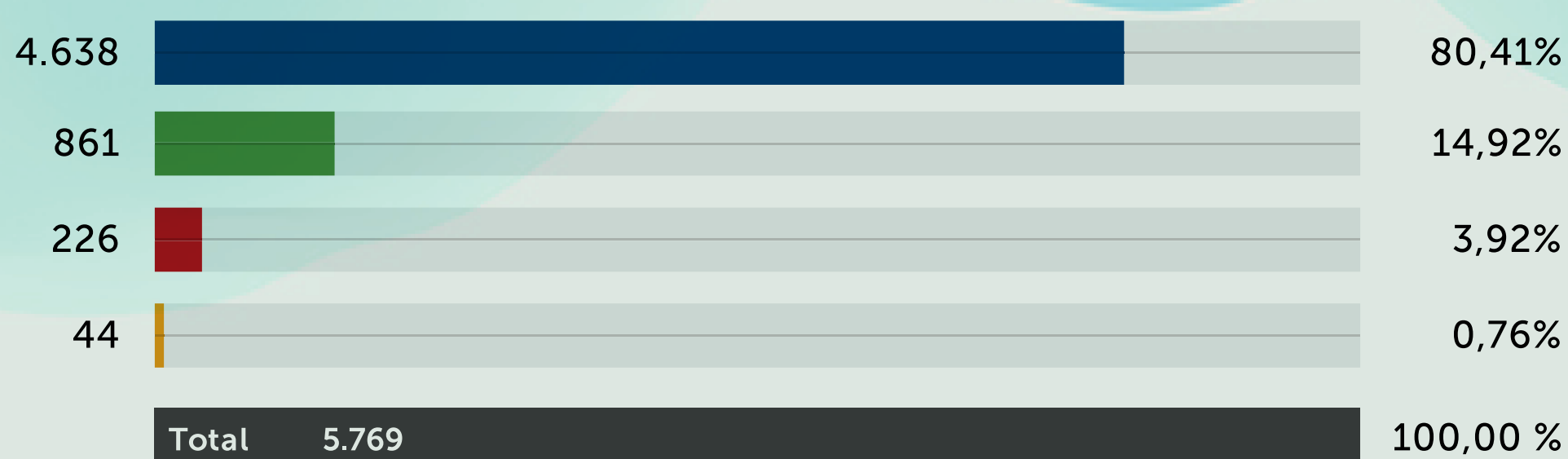
### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024

## Atendimentos



- Site (formulário eletrônico)
- E-mail
- Telefone
- Atendimento presencial

Destaca-se que foram feitos **2.347 atendimentos telefônicos**, aproximadamente, apenas para prestação de informações e orientações.

Durante o atendimento telefônico, em regra, a dúvida do usuário é solucionada de imediato na ligação, caso não dependa de encaminhamento a outro setor. Quando há necessidade, o usuário é orientado a realizar o registro por meio do formulário eletrônico da Ouvidoria, para que seja dado o devido encaminhamento ao setor reclamado ou detentor da informação. Nos casos em que o usuário não dispõe de acesso ao formulário eletrônico ou apresenta dificuldade na utilização da ferramenta de tecnologia, a demanda é registrada pela equipe da Ouvidoria.

## 2.2 Reclamações

Numa exploração individualizada, observando cada tipo de manifestação, foi realizada uma **análise qualitativa** de seus respectivos



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.omb.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024

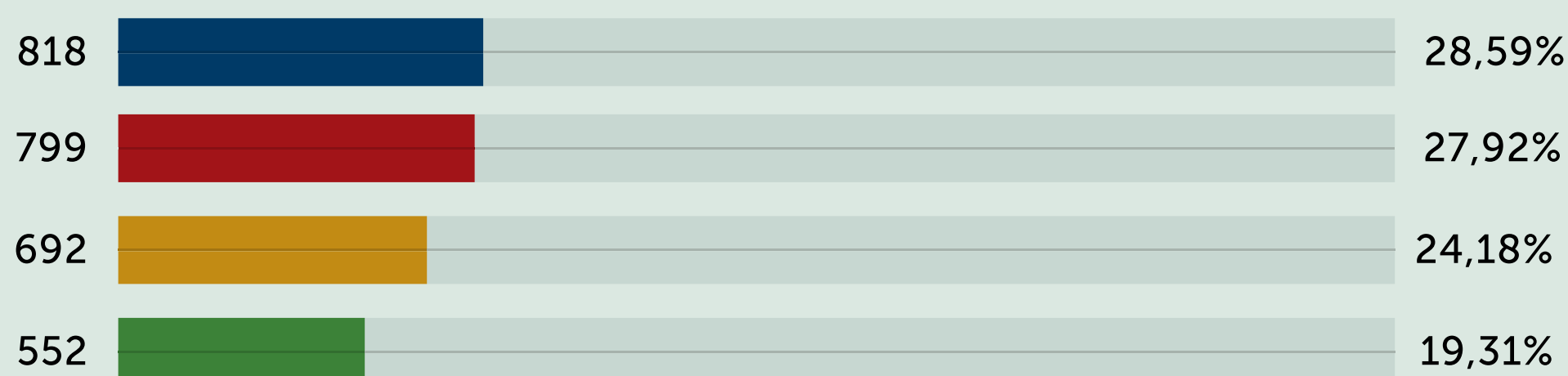


**assuntos**, sendo a primeira: reclamações.

Dentre as **4.462 reclamações** recebidas, a maior parte se referiu a procedimentos judiciais, conforme se vê no gráfico seguinte.

Engloba-se nessa categoria, entre outros tópicos, em ordem decrescente, os **assuntos**:

## Reclamações por assunto

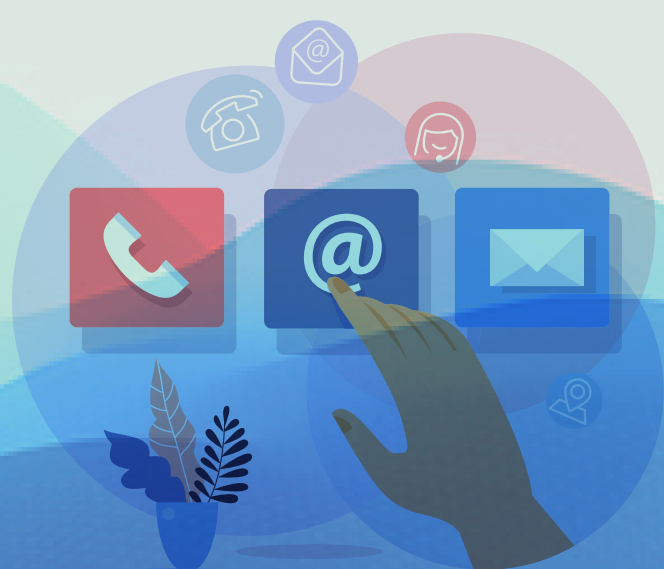


- Reclamações contra serviços judiciários**  
(exemplos: morosidade na expedição de documentos em unidades como CPE, CACE, CENÓPES, CEAGO, CCARPV, demora na feitura de cálculos na Central Única de Contadores, erros em atos ordinatórios etc)
- Excesso de prazo na escrivania**
- Excesso de prazo no gabinete**
- Solicitações de urgência**  
(exemplos: processos que envolvem réu preso, aguardando expedição de Alvará, aguardando parecer do NATJUS, metas CNJ, apreciação de liminares, prioridades legais etc)

## 2.3 Elogios

Foram cadastrados, no período analisado, 571 elogios.

Houve um aumento de aproximadamente 30 % em relação ao ano anterior, quando foram registrados 437 elogios.



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



Magistrados e Servidores receberam Cartas de Elogios, reconhecendo os seus esforços, empenho e comprometimento no cumprimento de seus deveres.

## 2.4 Pedidos de informações

Foram formalizados **320 Pedidos de Informações** comuns.

## 2.5 Pedido de informações com base na Lei de Acesso à Informação

Recebemos 108 Pedidos de Informações com base na Lei de Acesso à Informação.

Sendo que:

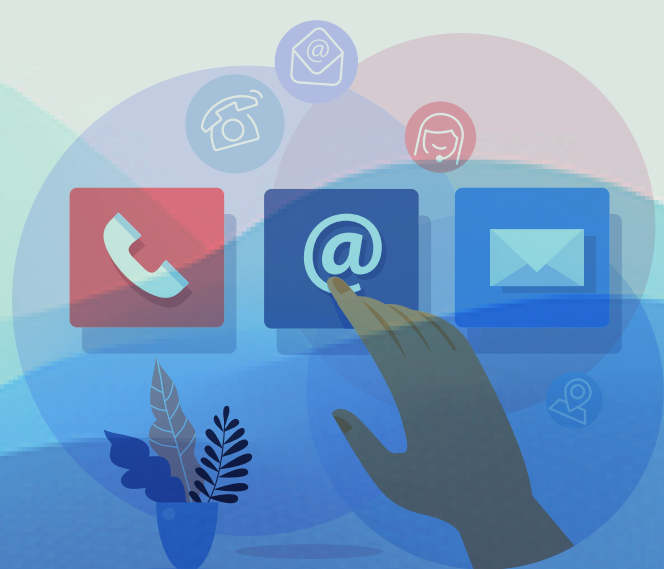
**87 registros:** Pedidos atendidos

**01 registro:** Pedido atendido parcialmente

**14 registros:** Pedidos indeferidos

**06 registros:** Pedidos em andamento

Registre-se que no ano de 2024 houve a interposição de 12 recursos acerca das decisões proferidas em relação aos pedidos de informações formulados com base na LAI, sendo:



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



**8 recursos:** Providos

**1 recurso:** Provido parcialmente

**2 recursos:** Improvidos

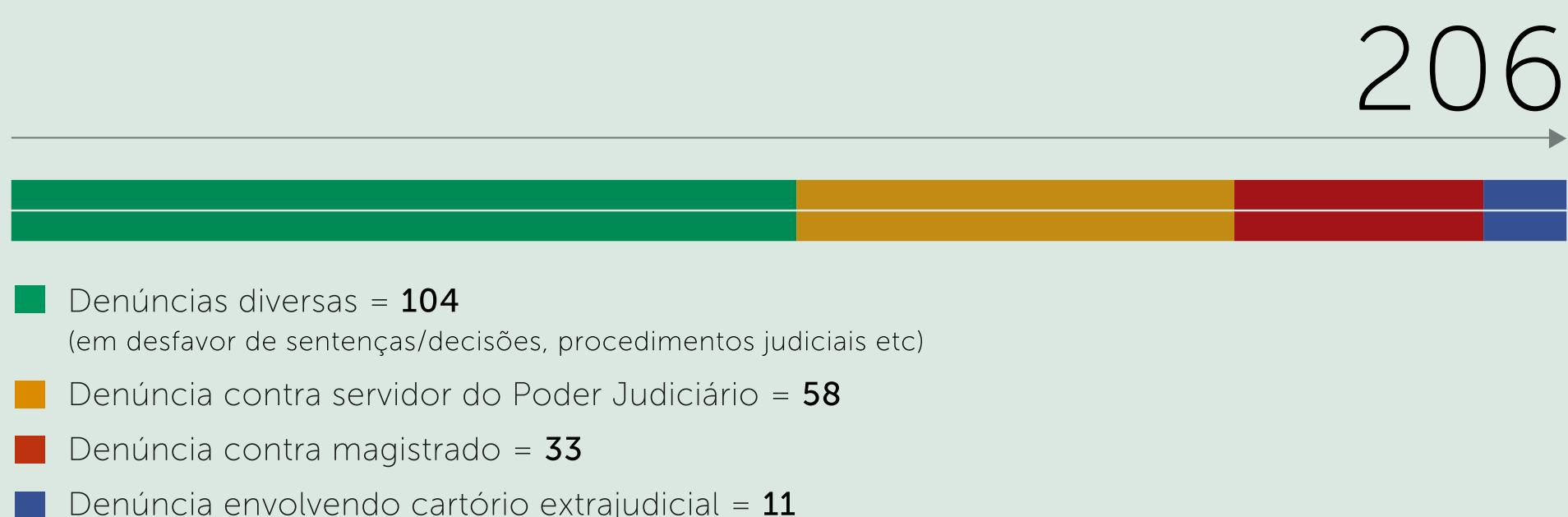
**1 recurso:** Pendente de Julgamento

As informações gerais acerca dos pedidos de acesso à informação estão reunidas em relatório anual específico, com dados detalhados, na página da Ouvidoria, no site do TJGO.

## 2.6 Denúncias

Entre as denúncias, a maior parte se referiu a procedimentos judiciais e condutas de magistrados/servidores, conforme se vê no gráfico seguinte.

Englobam-se nessa categoria, entre outros tópicos, em ordem decrescente:



- Denúncias diversas = **104**  
(em desfavor de sentenças/decisões, procedimentos judiciais etc)
- Denúncia contra servidor do Poder Judiciário = **58**
- Denúncia contra magistrado = **33**
- Denúncia envolvendo cartório extrajudicial = **11**



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



## 2.7 Sugestão

Registramos o cadastro de **57 sugestões** encaminhadas à Administração do TJGO.

## 2.8 Requerimento com base na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Os requerimentos com base na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, cadastrados no sistema informatizado da Ouvidoria, somaram o total de 10 registros.

Dentre os quais:

**8 registros:** Procedente Solucionado

---

**01 registro:** Improcedente

---

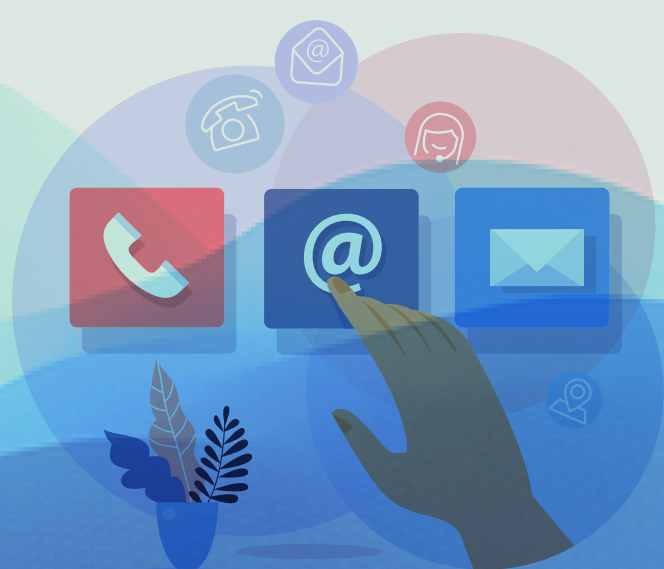
**01 registro:** Procedente Parcialmente

---

## 3. Análise qualitativa do conteúdo das informações coletadas

### 3.1 Evolução

O quadro abaixo exhibe a **evolução anual** das manifestações recebidas ao longo dos últimos anos.



#### 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 | 3216-2934

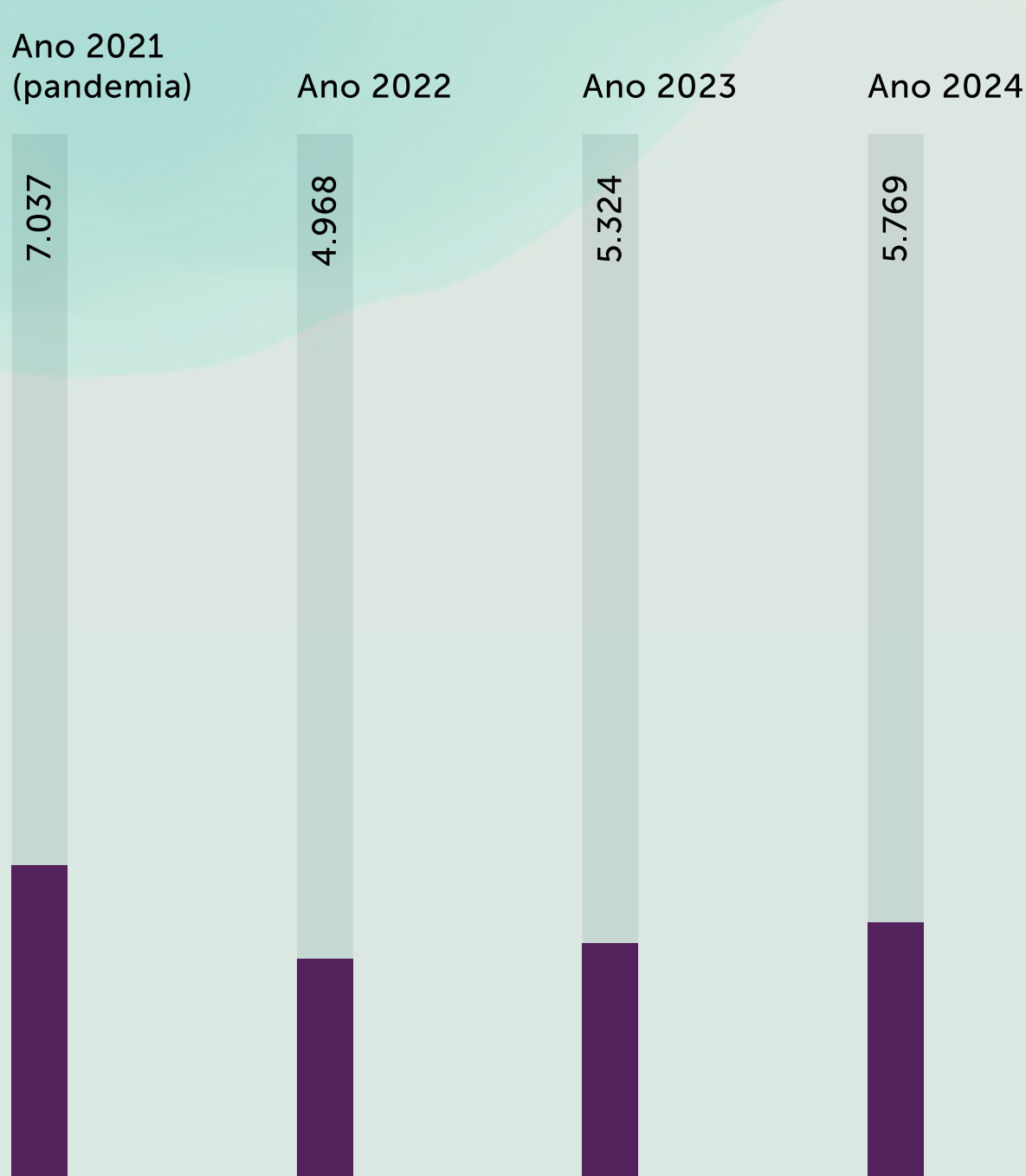
#### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024

## Evolução Anual



### 3.2 Perfil dos solicitantes no ano de 2024

A Ouvidoria garante o acesso às manifestações para qualquer pessoa, podendo ser cadastradas na forma aberta, sigilosa ou anônima, **exceto**, os **Pedidos de Informação com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação)**, que **devem conter a identificação** do requerente, conforme dicção do art. 10 da referida Lei, não podendo, portanto, ser cadastrada na forma anônima.

Ainda em relação ao **perfil do solicitante – Anônimo**, especificamente, em relação aos **elogios**, esta Ouvidoria tem adotado o entendimento de que devem ser cadastrados na forma aberta ou sigilosa, para evitar a prática de **autoelogios**.



#### 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 | 3216-2934

#### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

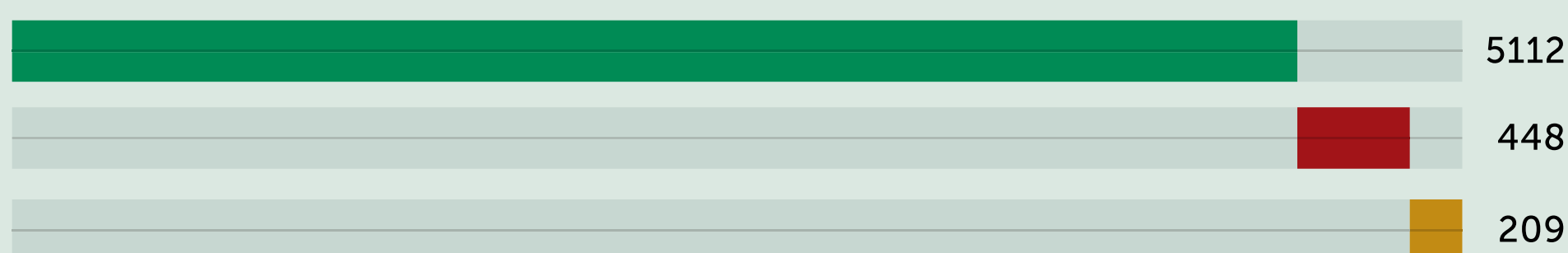
2024



Por outro lado, o **perfil do solicitante – pessoa física**, em geral, sobressai numericamente em relação aos demais perfis.

Acompanhando a tendência dos anos anteriores, em 2024, a grande maioria dos solicitantes foi cadastrada como pessoa física (88,61%), como se vê no gráfico abaixo:

## Tipo de manifestante



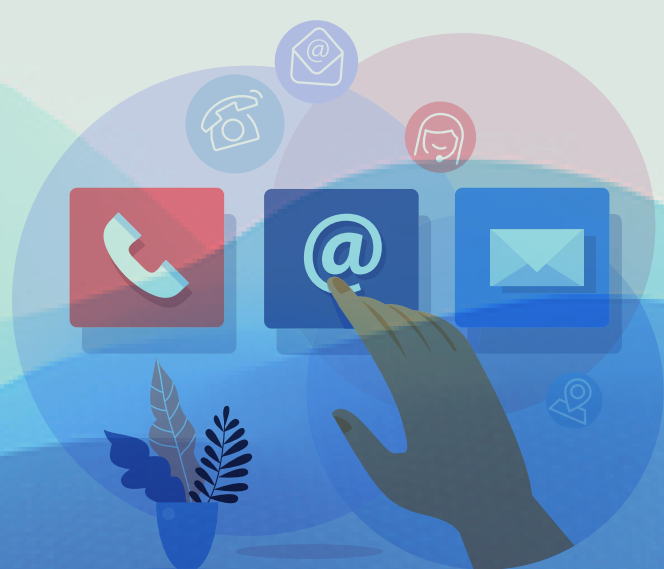
**5112** Pessoa Física

**448** Anônimo

**209** Pessoa Jurídica

## 3.3 Unidades judiciais e administrativas mais demandadas em 2024

O gráfico a seguir revela as unidades **judiciais e administrativas** que foram por mais vezes objeto de manifestações durante o ano de 2024.



### 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 | 3216-2934

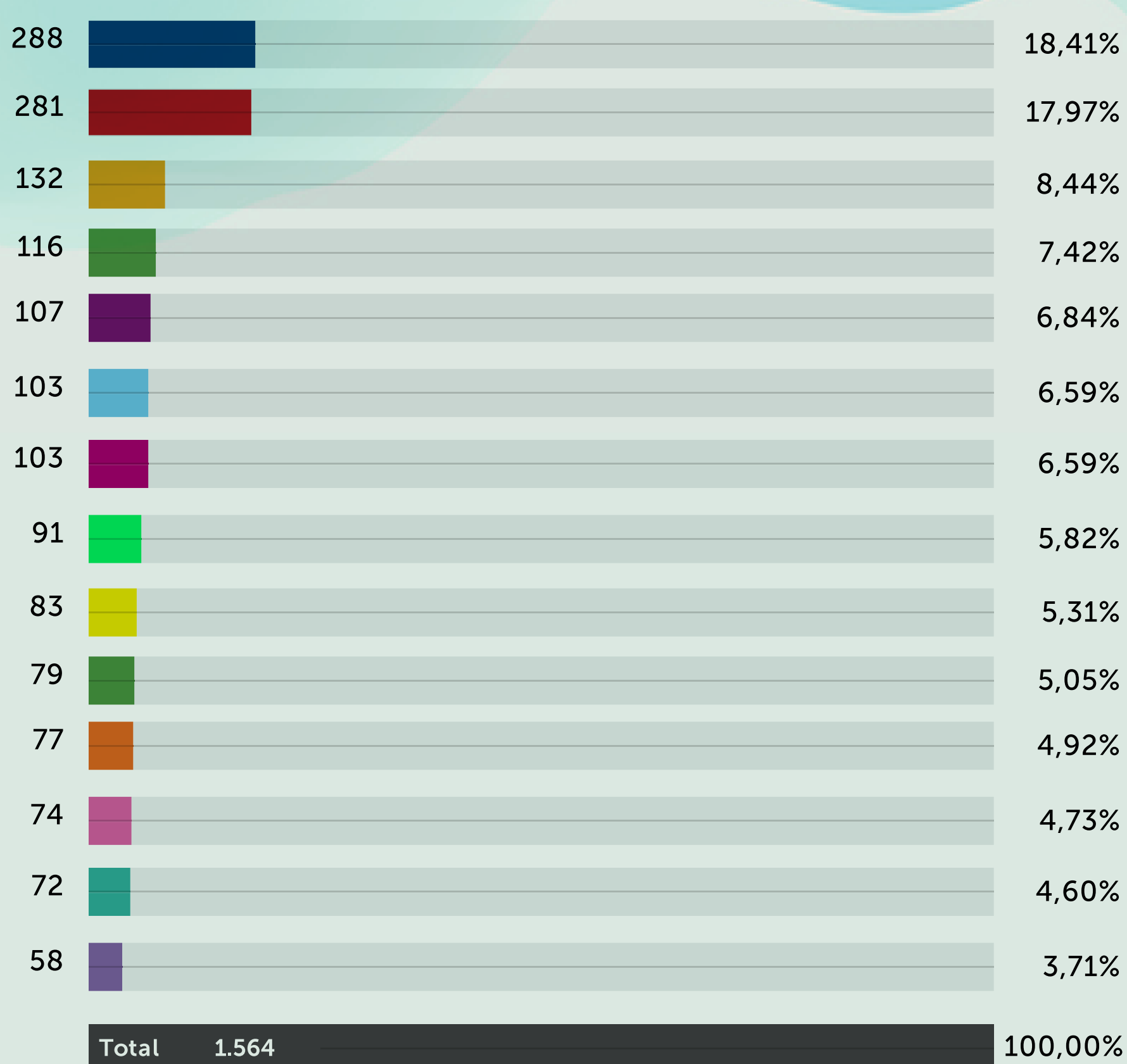
### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024

## Classificação



- Tribunal de Justiça - Diretoria de Gestão de Pessoas
- Comarca de Aparecida de Goiânia
- Comarca de Anápolis
- Tribunal de Justiça - CACE - Central de Atos de Construção Eletrônica - CPE
- Tribunal de Justiça - CARPV - Central de Controle, Automação e Expedição de RPVs-CPE
- Comarca de Goiânia - UPJ dos Juizados Especiais das Fazendas Públicas
- Tribunal de Justiça - Presidência
- Comarca de Goiânia - 5ª UPJ das Varas Cíveis
- Comarca de Caldas Novas
- Tribunal de Justiça - Central Única de Contadores
- Tribunal de Justiça - Unidade de Atendimento aos Usuários de Sistemas - 1º Grau
- Tribunal de Justiça - Corregedoria-Geral da Justiça
- Comarca de Águas Lindas de Goiás
- Comarca de Goiânia - 2ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

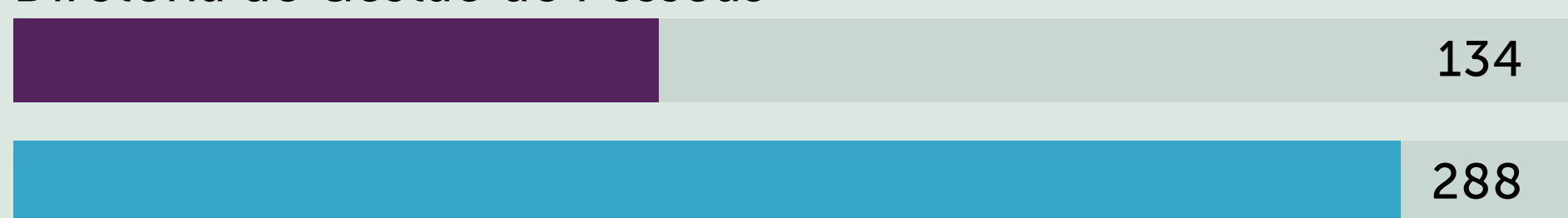
# Relatório Anual

2024



Numa análise comparativa, com referência aos anos de 2023 e 2024, importa evidenciar os dados das seguintes unidades: **Diretoria de Gestão de Pessoas**; **CACE** - Central de Atos de Construção Eletrônica – CPE; **CARPV** - Central de Controle, Automação e Expedição de RPVs-CPE e **Central Única de Contadores**.

## Diretoria de Gestão de Pessoas



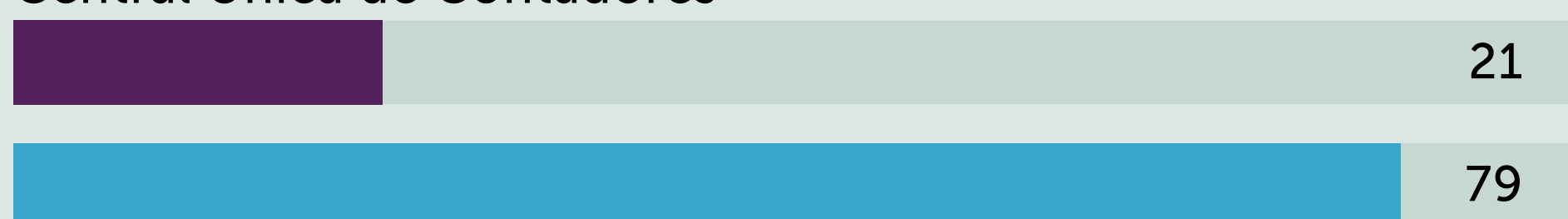
## CACE



## CARPV



## Central Única de Contadores



■ 2023

■ 2024

Nota-se que todas as unidades demonstradas no gráfico acima, tiveram um **acréscimo significativo no número de manifestações**, sugerindo que estas unidades merecem atenção da Administração do TJGO.



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



Destacamos a situação recorrente da Diretoria de Gestão de Pessoas nos últimos anos e, salientamos, ainda, que houve uma acentuada morosidade no tratamento das demandas naquela unidade em 2024.

## 4. Casos de sucesso

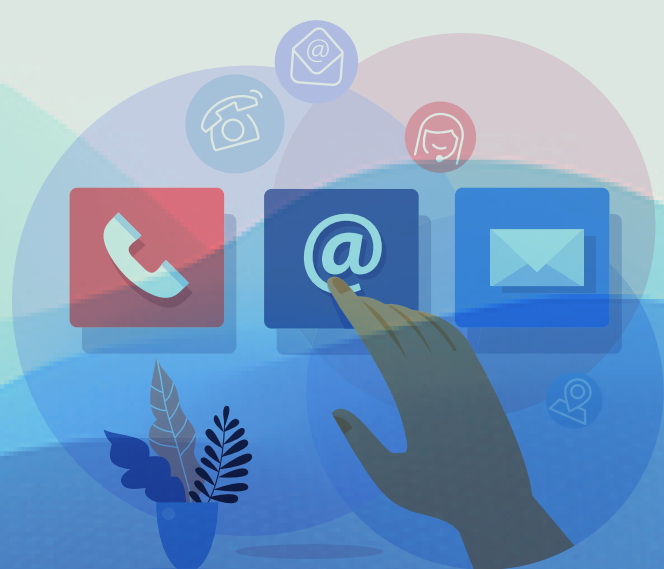
As manifestações de números 244.193.334.973, 244.163.450.292, 248.133.150.325 e 246.183.113.301 são reportadas como exemplos de alterações e correções de procedimentos, efetuados a partir das reclamações/sugestões recebidas por esta Ouvidoria.

**Reclamação nº 244.193.334.973:** Retificação do edital de abertura do 3º Concurso Público Unificado do Poder Judiciário do Estado de Goiás (edital Complementar nº 01/2024).

**Sugestão nº 244.163.450.292:** Promoção de curso/capacitação para a qualificação dos chefes de cartório/gestores lotados na Comarca de Goiânia e também dos interiores do Estado de Goiás, com enfoque na melhora do ambiente de trabalho e utilização de comunicação não violenta, liderança positiva e enfrentamento ao assédio moral, sexual e discriminação no trabalho.

**Denúncia nº 248.133.150.325:** Adoção do regime de teletrabalho na comarca de Jussara em função de reforma realizada no fórum.

**Reclamação nº 246.183.113.301:** Ajustes de horário no sistema central de ar-condicionado do Fórum Cível da Comarca de Goiânia, a fim de evitar ruídos altos no entorno do prédio.



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

## 5. Outras atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria, além de atender às solicitações dos públicos interno e externo, atuou em diversas outras áreas em 2024, com o objetivo de expandir sua atuação institucional.

### 5.1 Participação em eventos e outras práticas

#### a) TJGO SEDIU O 8º SEMINÁRIO GOIANO DE OUVIDORIAS

O 8º Seminário Goiano de Ouvidorias é uma promoção das Ouvidorias em Rede de Goiás, com o apoio da Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

A Rede Goiana é composta pelas ouvidorias das seguintes instituições: Tribunal de Justiça de Goiás (**TJGO**); Ministério Público do Estado de Goiás (**MP-GO**); Governo do Estado de Goiás, por meio da Controladoria-Geral do Estado (**GCE**); Tribunal Regional do Trabalho (**TRT**); Tribunal Regional Eleitoral (**TRE**); Assembleia Legislativa de Goiás (**Alego**); Tribunal de Contas do Estado de Goiás (**TCE**) e Tribunal de Contas dos Municípios (**TCM**).

O Seminário Goiano de Ouvidorias deste ano foi realizado no auditório José Lenar, no TJGO.



#### 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 | 3216-2934

#### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

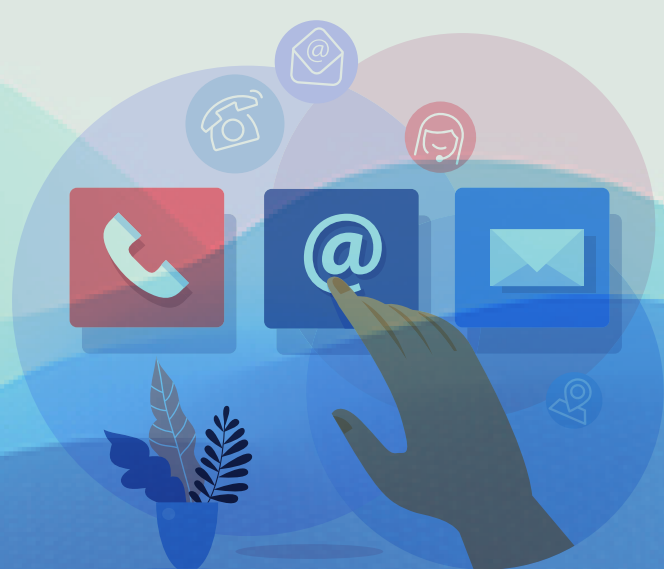
2024



## b) OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO DE GOIÁS DIVULGA CANAIS DE ATENDIMENTO NO COMBATE À DISCRIMINAÇÃO

A Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, em atendimento às diretrizes da Resolução nº 532/2023, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre o dever de zelar pelo **combate a qualquer forma de discriminação à orientação sexual e à identidade de gênero**, disponibilizou os canais da Ouvidoria do Poder Judiciário de Goiás para **atendimentos** desta natureza.

A medida, instituída pelo CNJ, veda, nos processos de habilitação de pretendentes e nos de adoção de crianças e adolescentes, guarda e tutela, manifestações contrárias aos pedidos pelo fundamento de se tratar de casal ou família monoparental, homoafetivo ou transgênero. E estabelece que os tribunais deverão incluir famílias homo e transafetivas nas atividades de incentivo à adoção.



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

## **c) PARTICIPAÇÃO NO XI ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES JUDICIAIS**

A Ouvidora em exercício do Poder Judiciário do Estado de Goiás, Desembargadora Elizabeth Maria da Silva, participou em 21/11/2024, da abertura do 11º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), em Maceió, Estado de Alagoas.

O evento teve por objetivo incentivar a integração entre os órgãos da justiça, bem como fomentar a uniformidade de procedimentos e entendimentos na prestação de serviços pelos ouvidores judiciais.



## **d) CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES DA OUVIDORIA SOBRE OS PROCEDIMENTOS DA CENTRAL DE PROCESSAMENTO ELETRÔNICO - CPE**

A pedido da Coordenação da Ouvidoria, a Diretora da Central de Processamento Eletrônico (CPE), Cássia Aparecida de Castro Alves,



### **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 | 3216-2934

### **Internet**

<https://tjgo.ond.org.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



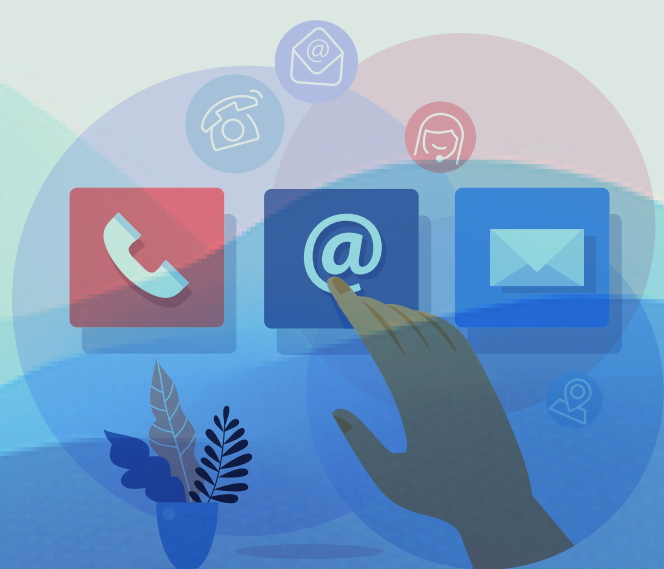
ministrou minicurso para a equipe da Ouvidoria, em 13/08/2024, sobre o fluxo de trabalho daquela Central e de todos os departamentos a ela subordinadas, tais como: CEAGO, CACE e CCARPV.

Em especial, a Diretora destacou sobre os procedimentos para o correto cumprimento do convênio de cooperação mútua firmado entre os Poderes Judiciário e Executivo de Goiás para o pagamento programado das RPV's emitidas pela justiça estadual em desfavor do estado, operacionalizados pela CCARPV – Central de Controle, Automação e Expedição de Requisições de Pequeno Valor (RPV's).

## **e) PARTICIPAÇÃO NO IV ENCONTRO DO COLÉGIO DE OUVIDORIAS JUDICIAIS DAS MULHERES – COJUM**

A Ouvidora da Mulher, Desembargadora Elizabeth Maria da Silva, participou do IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (IV Cojum), nas datas de 02/12/2024 a 05/12/2024, que ocorreu na cidade de Salvador (BA).

O propósito do encontro foi promover troca de experiências e conhecimentos; fortalecer o diálogo entre o Judiciário e a sociedade civil e contribuir para a melhoria dos serviços prestados às mulheres vítimas de violência.



### **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 | 3216-2934

### **Internet**

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



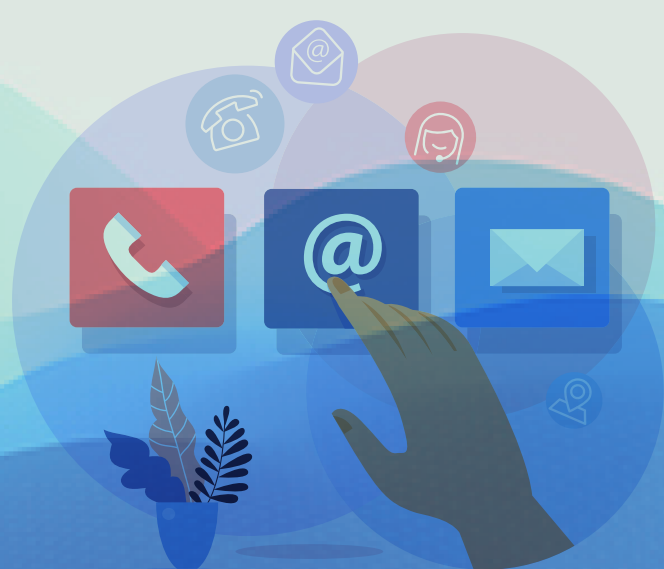
## f) OUVIDORIA DO PODER JUDICIÁRIO INICIA ATENDIMENTO EM REGIME DE PLANTÃO ADMINISTRATIVO

A Ouvidoria, além de integrar o **Plantão Administrativo** durante o **recesso do Poder Judiciário**, passou a integrar o plantão administrativo nos **períodos em que não há expediente forense durante todo o ano**, isto é: das 19h às 11h59min do dia posterior em dias de semana, e aos finais de semana das 19h de sexta-feira às 12h de segunda-feira, e feriados em horário integral.

As demandas atendidas se restringem àquelas matérias previstas no art. 5º da Resolução nº 149 do Órgão Especial – TJGO.

## 5.2 Participação em Comissão e Comitê

A Ouvidoria participa das seguintes comissões e comitê:



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.omb.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

# Relatório Anual

2024



## a) Comitê de Integridade

Decreto Judiciário nº 4.177/2024 – Composição do Comitê de Integridade

## b) Comissão de Gestão da Informação e Transparência

Decreto nº 5.204/2023 - Nova Comissão Permanente da Gestão da Informação e Transparência no âmbito deste Tribunal de Justiça, alterada pelo Decreto nº 936/2024.

## c) Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPAD-sigilosos)

Decreto Judiciário TJGO nº 5.475/2023 - Composição da Comissão

## 6. Prêmios

### 6.1 Prêmio CNJ de Qualidade

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) conquistou pela **terceira vez, consecutiva**, o **selo Diamante no Prêmio CNJ de Qualidade 2024**.

A **Ouvidoria obteve 100%** das pontuações sob sua competência no Prêmio CNJ da Qualidade.



#### 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 | 3216-2934

#### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>

## 6.2 Prêmio Radar Nacional de Transparência Pública

O Tribunal de Justiça de Goiás foi agraciado, pela **segunda vez**, com o **Selo Diamante**, concedido pelo Radar Nacional de Transparência Pública, obtendo a pontuação máxima de 100% dos itens avaliados.

A **Ouvidoria alcançou 100% dos critérios de avaliação** que estavam sob sua responsabilidade.

A classificação é resultado da avaliação objetiva baseada nos critérios estabelecidos pelo Levantamento Nacional de Transparência Pública, conduzido pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), em conjunto com os Tribunais de Contas.



### 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 | 3216-2934

### Internet

<https://tjgo.ond.com.br/ouvidoria/externo/cadastro.do>