

**Relatório da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do
Estado de Roraima**

Des. RICARDO DE AGUIAR OLIVEIRA

Ouvidor-Geral de Justiça

Biênio 2021/2023

Composição da equipe da Ouvidoria

Servidores:

- Vânia Celeste Gonçalves de Castro – Chefe do Setor de Relacionamento com o Cidadão (SRC)
- Adilson Oliveira das Neves – Técnico Judiciário
- Shyrley Ferraz Meira – Analista Judiciário - Análise de Processos
- Alexandre Paulino da Silva – Atendente do Setor de Relacionamento com o cidadão do Fórum Criminal
- Gilmário Garcia de Menezes – Atendente do Setor de Relacionamento com o cidadão do Fórum Cível

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Poder Judiciário do Estado de Roraima foi criada e regulamentada pela [Resolução TP nº 24, de 15 de maio de 2019](#). Antes disso, existia como um setor subordinado à Corregedoria do TJRR.

O Desembargador Jésus Rodrigues do Nascimento foi o primeiro Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça de Roraima, designado pela [Resolução TP nº 25, de 15 de maio de 2019](#) para ocupar a função no biênio 2019/2021, após sua eleição pelo Tribunal Pleno, ocorrida na mesma data.

O Desembargador Ricardo de Aguiar Oliveira é o atual Ouvidor-Geral de Justiça, eleito pelo Tribunal Pleno, para ocupar o cargo durante o biênio 2021/2023.

A Ouvidoria tem sede no Edifício Administrativo Luiz Rosalvo Indrusiak Fin, na Avenida Capitão Ene Garcêz, 1696, piso térreo, bairro São Francisco, Boa Vista/RR e conta, ainda, com atendimentos nos Setores de Relacionamento com o Cidadão, localizados no Fórum Criminal Ministro Evandro Lins e Silva, na Avenida Cabo PM José Tabira de Alencar Macedo, 602, bairro Caranã e no Fórum Cível Advogado Sobral Pinto, situado na Praça do Centro Cívico, 666, bairro Centro.

Este relatório é encaminhado à Presidência e à Secretaria de Gestão Estratégica, por força da [Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015](#) e da [Resolução TP nº 24, de 15 de maio de 2019](#), e contém dados estatísticos relativos às atividades desenvolvidas na Ouvidoria do TJRR no ano de 2021.

Durante o ano de 2021, apesar da segunda onda da pandemia do Coronavírus (Covid-19), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Roraima manteve atendimento ininterrupto ao Judiciário e à sociedade, em respeito à contínua prestação de serviços deste Poder. Embora o atendimento presencial tenha sido interrompido temporariamente, a equipe da Ouvidoria atuou remotamente, em

regime de teletrabalho, conforme Portarias Conjuntas do TJRR nº 01, 08, 10, 12 e 13/2021, até a retomada do atendimento presencial em 29 de setembro, mantendo compromisso, empenho e esforço para exercer suas atribuições do modo mais acessível e assertivo possível aos seus usuários.

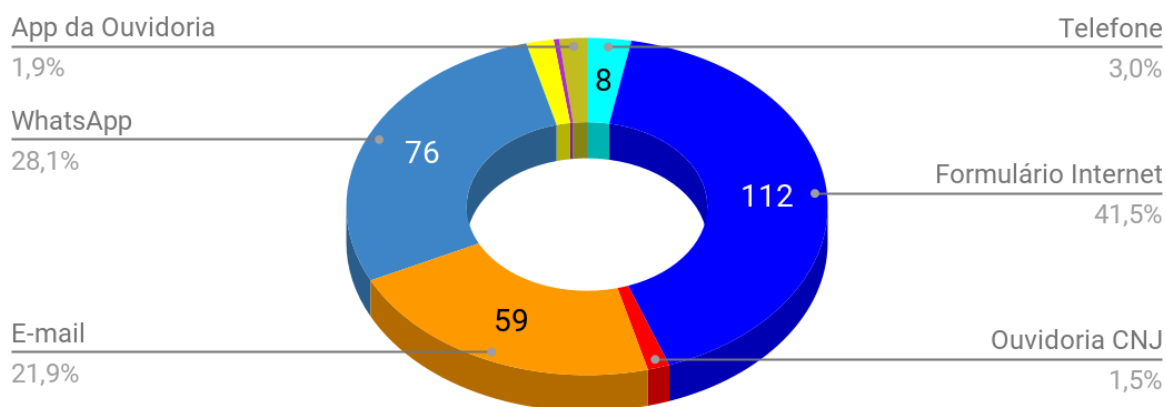
Em respeito às Portarias Conjuntas nº 14 e 20/2021 do TJRR, 30% dos servidores retornaram ao trabalho em sistema de rodízio em 26 de maio, e, a partir de 29 de setembro de 2021, 60% (sessenta por cento) dos servidores retomaram o trabalho presencial, até a edição da Portaria nº 24/2021, que determinou o retorno presencial de 100% dos servidores a partir de 7 de janeiro de 2022.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2021, a Ouvidoria-Geral recebeu 270 demandas, que equivalem à média mensal de 23 manifestações, das quais 50 dizem respeito à Lei de Acesso à Informação. Em 2020 recebemos 481 manifestações. Houve, assim, diminuição de 44%, quando comparado ao mesmo período do ano anterior, mesmo em ano de exacerbação da pandemia e de manutenção do trabalho remoto, o que demonstra cada vez mais que os demais setores do Tribunal de Justiça operaram de modo a garantir efetiva prestação jurisdicional à sociedade.

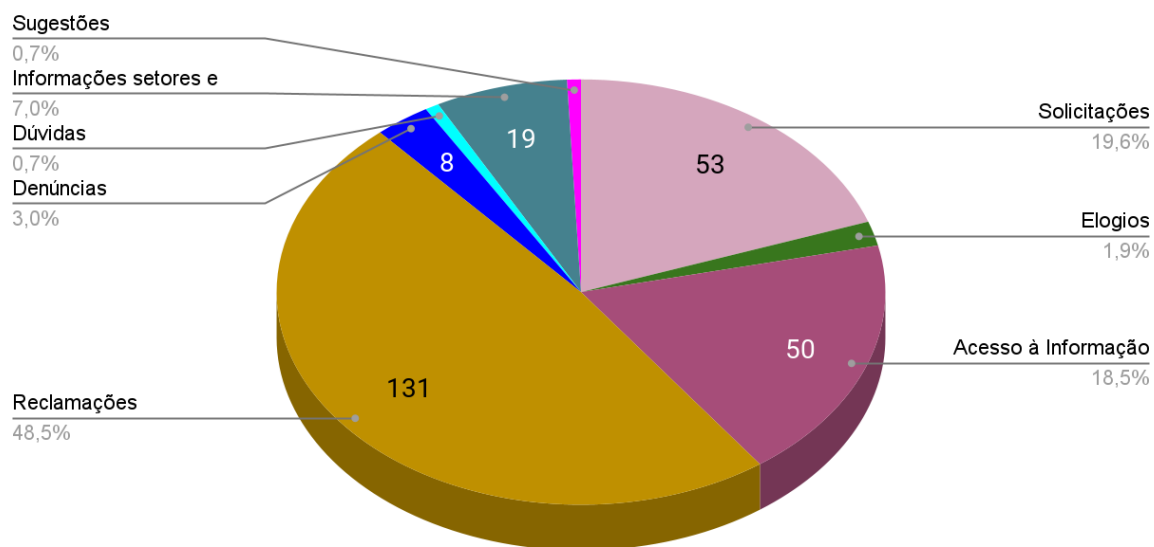
Do total de 270 demandas recebidas, 240 foram deferidas ou parcialmente deferidas; 30 foram indeferidas. Com relação aos pedidos de acesso à informação, dos 50 recebidos, 44 foram atendidos integralmente ou parcialmente, sendo 6 indeferidos.

1.1. Formas de Atendimento



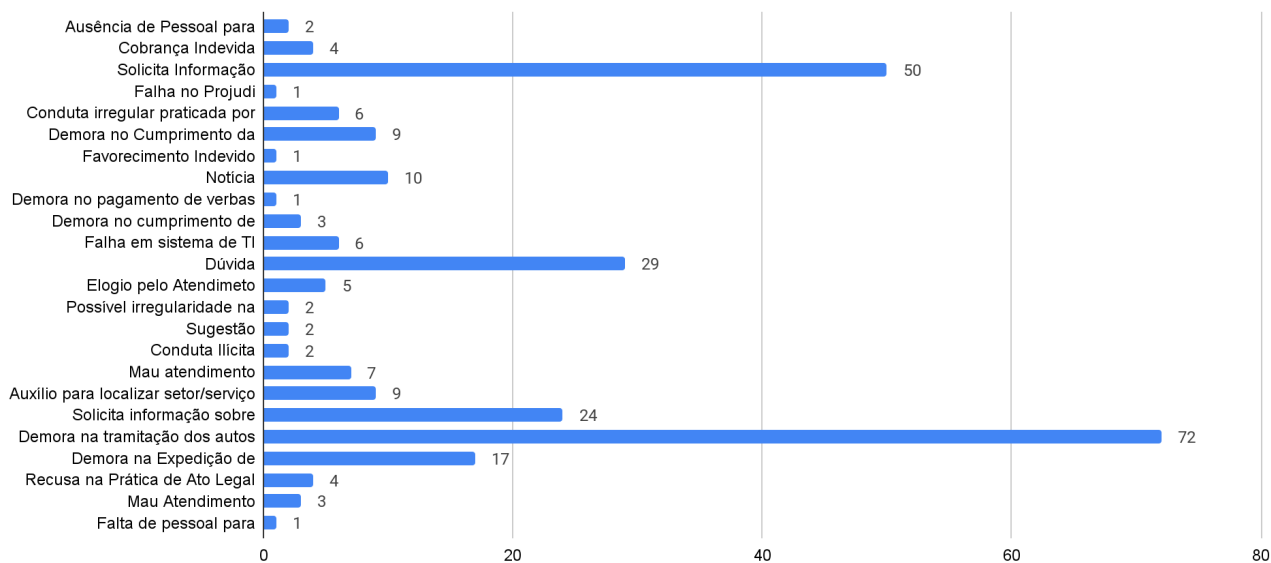
Solicitações e reclamações representam a maior parte das demandas realizadas no período, com 19,6% e 48,5% dos registros, respectivamente, conforme gráfico abaixo:

1.2. Manifestações por Tipo

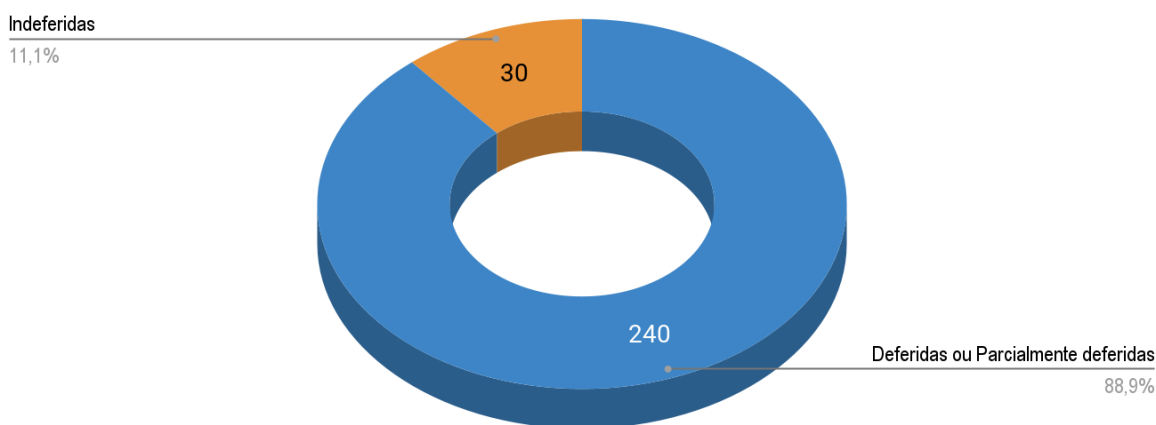


Dúvidas e pedidos de auxílio para localizar serviços ou setores do Tribunal foram os assuntos mais tratados nas demandas registradas.

1.3. Detalhamento por assuntos



1.4. Conclusão do Atendimento

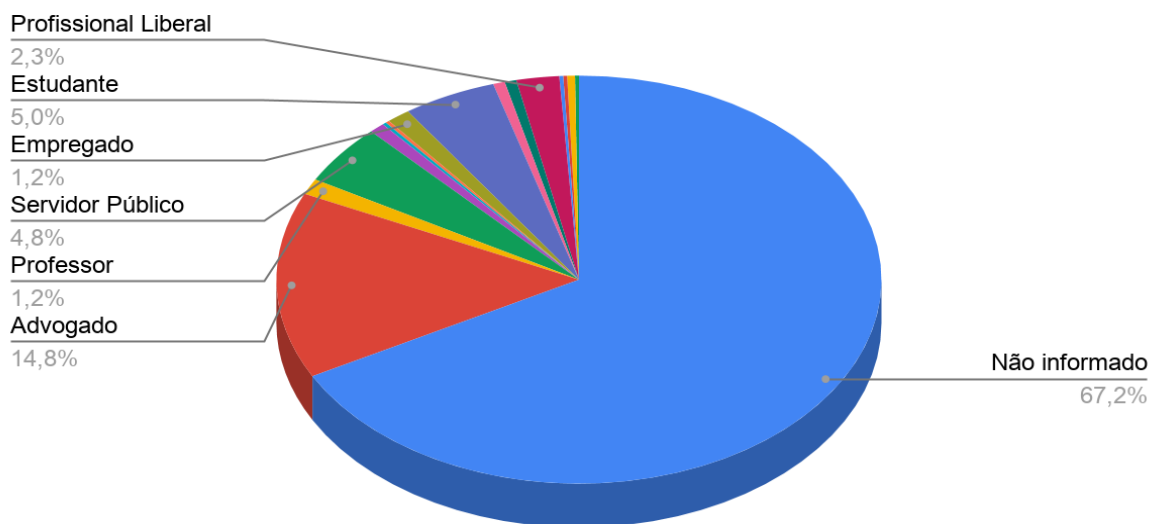


2. INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES

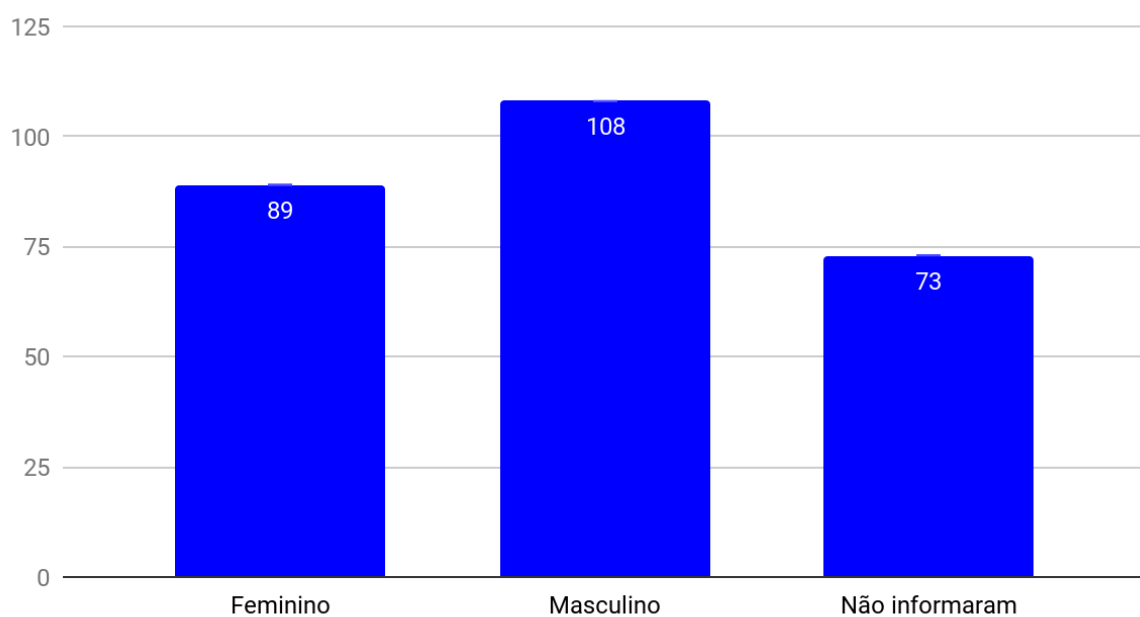
Em 2021, a Ouvidoria identificou os solicitantes por ocupação e sexo. No que diz respeito à ocupação, cujo campo de preenchimento era livre, dentre os 146 (cento e quarenta e seis) solicitantes que preencheram o campo no formulário, a maior parte é formada por advogados, que totalizaram 56 manifestações, seguidos de servidores públicos e estudantes, que alcançaram o total de 34 e 13 manifestações respectivamente.

Dentre aqueles que se identificaram pelo sexo, predominaram as demandas abertas por homens, com 108 manifestações, ao passo que mulheres apresentaram 89 solicitações:

2.1. Ocupação dos Solicitantes



2.2. Sexo dos Usuários



3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Dos 50 pedidos de acesso à informação, com base na [Lei nº 12.527/2011](#) recebidos em 2021, 44 foram atendidos integralmente e 6 atendidos apenas parcialmente.

4. CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS

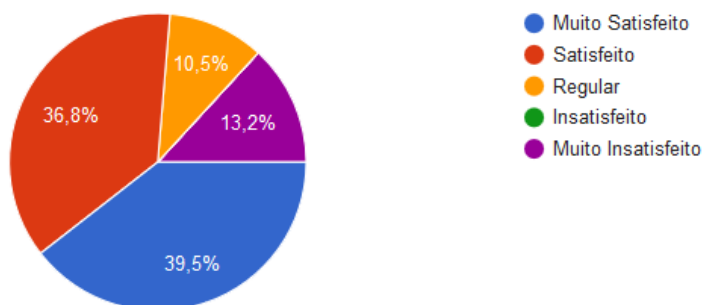
Esta Ouvidoria tem recebido manifestações pertinentes aos cartórios extrajudiciais e dado resposta às solicitações. Além disso, foi elaborado formulário de pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelos cartórios extrajudiciais, que ainda não foi utilizado em razão da pandemia, que ainda não permitiu que o atendimento fosse totalmente regularizado de modo presencial.

5. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (feedback)

Em conformidade com a [Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015](#) efetuamos adequações nos links da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão no sítio do Tribunal de Justiça, com atualização das Respostas a [Perguntas Frequentes](#) e inclusão do novo Formulário de [Avaliação dos Serviços da Ouvidoria](#). Visando sempre melhorar o atendimento, a Ouvidoria disponibilizou aos seus usuários, por meio da intranet e do Whatsapp, formulário de pesquisa de satisfação (feedback), que apresentaram os resultados abaixo:

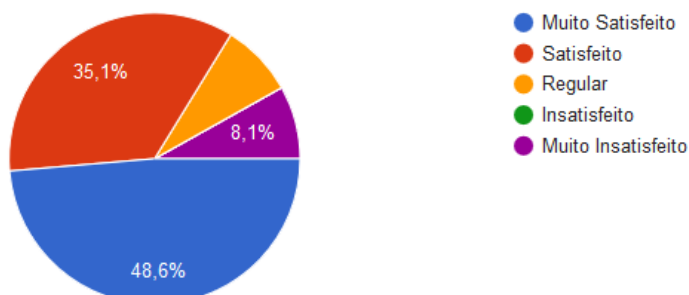
1. Quanto à atenção e cordialidade no atendimento prestado pela Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

38 respostas



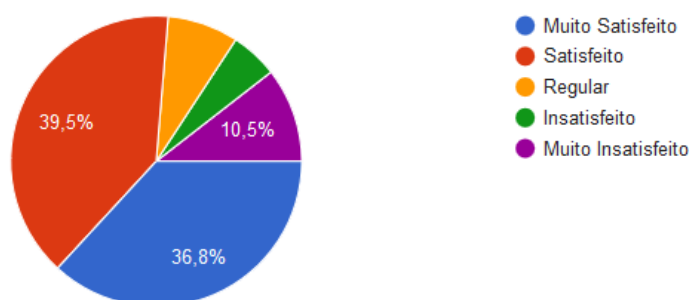
2. Quanto ao tempo decorrido entre o envio de sua manifestação e o recebimento da resposta da Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

37 respostas



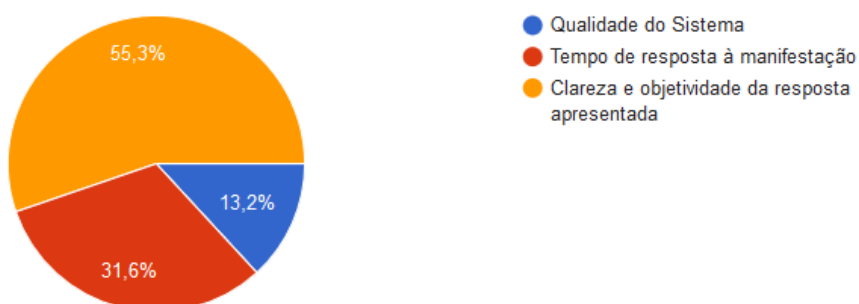
3. Quanto à solução apresentada pela Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

38 respostas



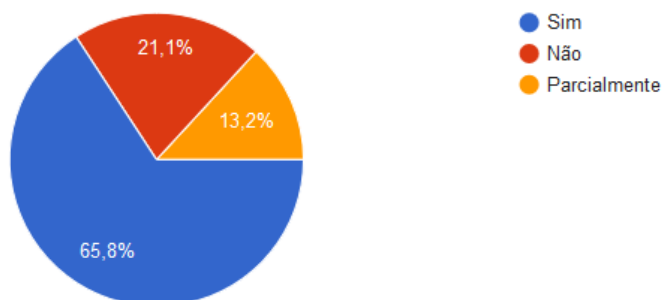
4. Quais dos itens abaixo justifica sua resposta à pergunta anterior:

38 respostas



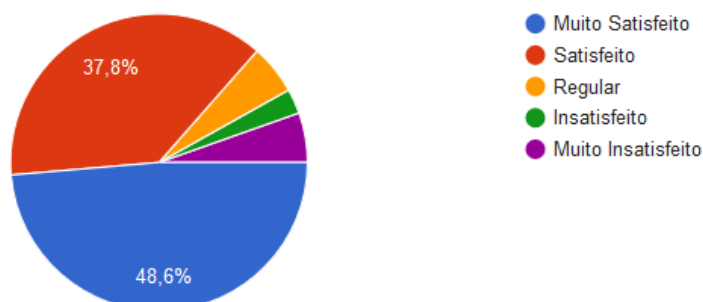
5. Sua demanda foi atendida?

38 respostas



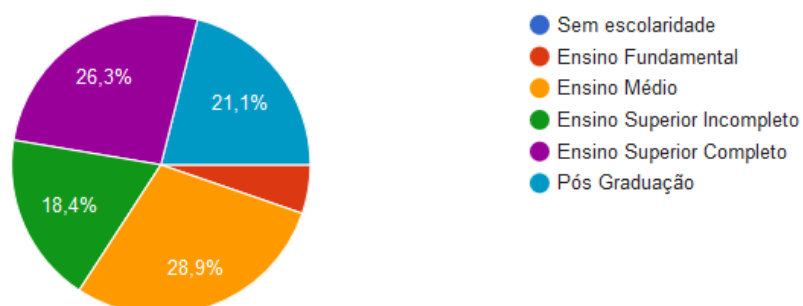
6. Com relação à atuação da Ouvidoria como unidade responsável por intermediar a sua comunicação com o TJRR, o(a) senhor(a) se encontra:

37 respostas



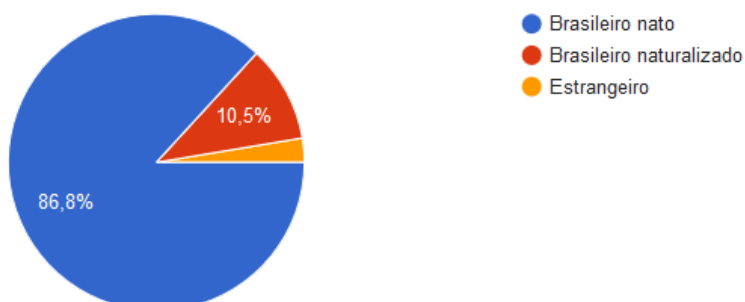
7. Qual seu grau de instrução(escolaridade)?

38 respostas



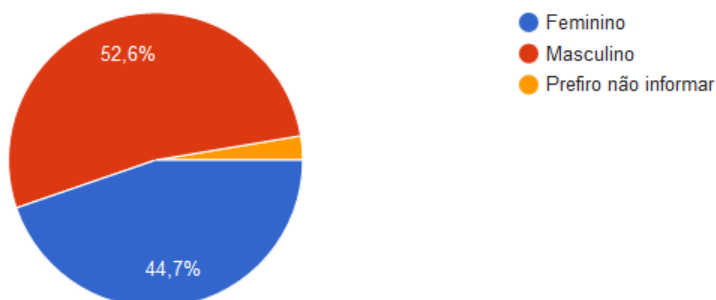
8. Qual sua nacionalidade?

38 respostas



9. Qual seu sexo?

38 respostas



6. MARCOS

No ano de 2021, o Tribunal de Justiça de Roraima recebeu o Selo Diamante do Conselho Nacional de Justiça, no Prêmio CNJ de Qualidade 2021, conforme SEI nº 0003172-58.2021.8.23.8000. A Ouvidoria obteve pontuação máxima em todos os indicadores observados por aquele Egrégio Conselho para conceder a premiação.

CONCLUSÃO

Com o relatório apresentado, verifica-se que os tipos de manifestações mais registradas em 2021 trataram de Reclamações e Solicitações, com os devidos encaminhamentos feitos por esta Ouvidoria para a mais rápida resolução da demanda, apesar da situação de extrema dificuldade, como a Pandemia mundial do Coronavírus, mesmo com a exacerbação da segunda onda, com diversas repercussões sociais.

Com isso, reforçamos nosso compromisso de ouvir o cidadão na busca incessante de fornecermos informações claras, adequadas e prestarmos atendimento à população com constante aperfeiçoamento da prestação jurisdicional, pois, mesmo na pandemia, que afeta o mundo todo, e em nosso estado não foi diferente, a Ouvidoria seguiu as determinações do Tribunal e se empenhou de todas as formas para ajudar o cidadão a ter sua demanda atendida.

A pandemia não passou e o trabalho continua. Temos uma equipe muito coesa, unida, empenhada e que tem como meta a pronta solução da demanda que nos chega com empenho e dedicação.