

## RELATÓRIO - OUVG/SRC

### Ouvidoria-Geral

#### Sector de Relacionamento com o Cidadão

### RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO TJRR – 2019

## 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 Jéssus Rodrigues do Nascimento é 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 por aclamação do Tribunal Pleno, ocorrida na mesma data.

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 2019.

## 1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2019, a Ouvidoria-Geral recebeu 359 demandas, que equivalem à média mensal de 29,91 manifestações. Em 2018, quando ainda funcionava como setor da Corregedoria-Geral, foram 289 demandas. Houve, assim, aumento de 24,22%, quando comparado ao mesmo período de 2018.

Do total de 359 demandas recebidas, 279 foram deferidas ou parcialmente deferidas; 80 foram indeferidas. Com relação aos pedidos de acesso à informação, dos 67 recebidos 52 foram atendidos integralmente ou parcialmente, sendo 15 indeferidos.

### 1.1. Formas de atendimento:

Formas de Entrada	Quantidade
Presencial	60
Telefone	16
Formulário Internet	161
Manuscrita	7
e-mail	14

Ouvidoria CNJ	4
Whatsapp	75
App da Ouvidoria	22
Total	359

### 1.2. Manifestações por tipo:

<b>Tipo</b>	<b>Quantidade</b>
Solicitação	54
Elogio	7
Acesso à Informação	67
Reclamação	174
Denúncia	21
Dúvida	1
Informação	25
Sugestão	10
Total	359

### 1.3. Manifestações por assuntos:

<b>Assuntos</b>	<b>Quantidade</b>
Cobrança Indevida	8
Ausência de pessoal para atendimento	1
Solicita Informações	67
Falha no Projudi	6

Conduta Irregular Praticada por Servidor	14
Favorecimento Indevido	1
Exigência Indevida/desnecessária de documentação	8
Falha em Sistema de TI	5
Dúvida	15
Possível Irregularidade na Distribuição das traduções	1
Conduta Ilícita	9
Mau Atendimento	24
Melhoria nos Sistemas de tecnologia da Informação	1
Melhoria na Estrutura dos Prédios	2
Demora na tramitação dos autos	70
Demora na Expedição de documentos	8
Assédio Moral	1
Falta de Pessoal para Atendimento	5
Mau Atendimento	1
Demora na Realização de Audiência	3
Demora no Cumprimento da Sentença	8
Falha no PJE	2
Notícias	21
Demora no pagamento de verba indenizatória	1
Demora no Cumprimento do Mandado	9
Elogio pelo Atendimento	7
Sugestão	9
Auxílio para Localizar Setor/Serviço do Tribunal	4

Falta Funcional	3
Solicita informações sobre andamento processual	39
Recusa na Prática de Ato Legal	6

O meio eletrônico representou a forma mais comum de atendimentos da Ouvidoria em 2019, sendo que o formulário disponível no site do TJRR, no link <https://juris.tjrr.jus.br/juris/ouvidoria/public/nova-manifestacao>, com 44,84% dos atendimentos, apresenta a maior parte das manifestações, seguidas daquelas que foram registradas pelo Whatsapp, com 20,89% dos atendimentos. A forma presencial de atendimento correspondeu a 16,59% das demandas.

Com relação ao tipo de demanda, as mais comuns tratam de reclamações, com 48,46%, seguidas pelos pedidos de acesso à informações, com 18,66%. O Assunto mais reclamado foi a demora na tramitação dos autos, com 19,49%, seguido pelo mau atendimento, com 6,68% das demandas.

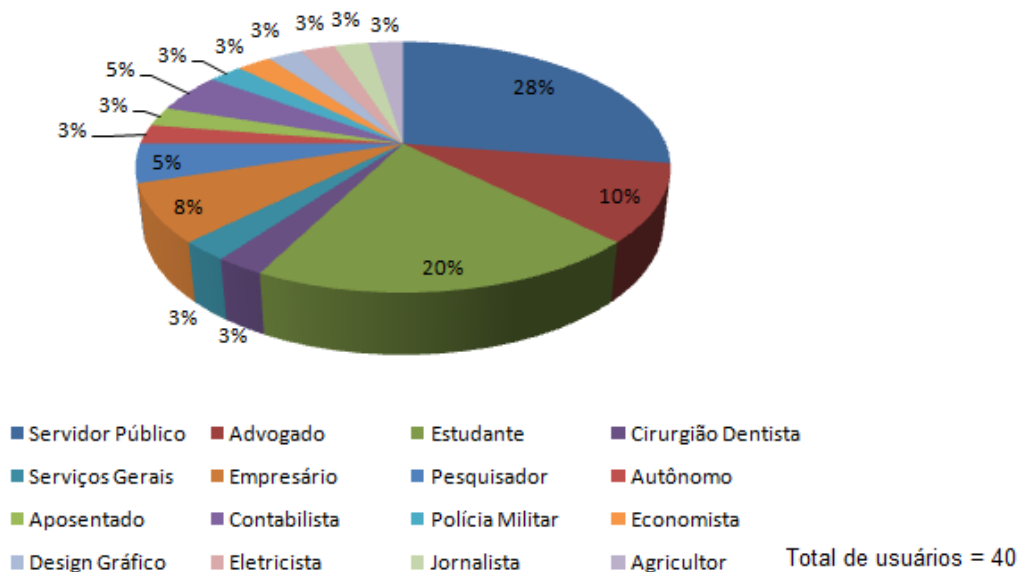
## 2. INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES

Em 2019, a Ouvidoria identificou os solicitantes por ocupação e sexo. No que diz respeito à ocupação, cujo campo de preenchimento era livre, dentre os 40 (quarenta) solicitantes que preencheram o campo no formulário, a maior parte é formada por servidores públicos, que totalizaram 11 manifestações, seguidos de estudantes, que alcançaram o total de 8 manifestações.

Quanto ao sexo, dentre os 21 que preencheram o campo do formulário, o sexo masculino predominou com 12 manifestações, ao passo que o feminino apresentou 9, conforme maiores detalhes nas tabelas estatísticas abaixo:

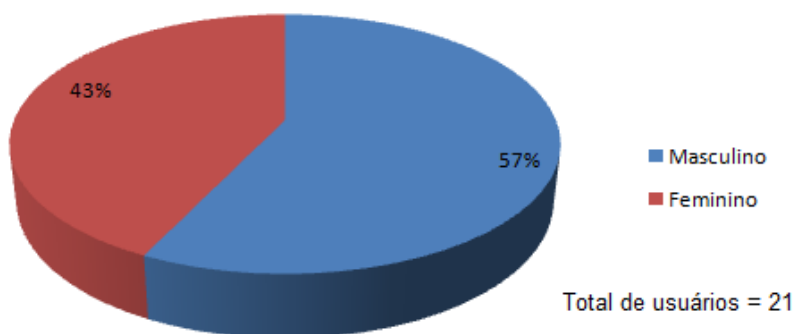
### 2.1. Demanda por ocupação dos usuários:

#### Manifestação por ocupação do usuário



### 2.2. Demanda por sexo dos usuários:

## Demanda sexo dos usuários



Para os relatórios de 2020, nossos formulários de atendimento possuirão dados de ocupação, sexo e estado da federação para preenchimentos obrigatórios com a finalidade de obtermos dados estatísticos mais adequados e realistas.

### 3. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (feedback)

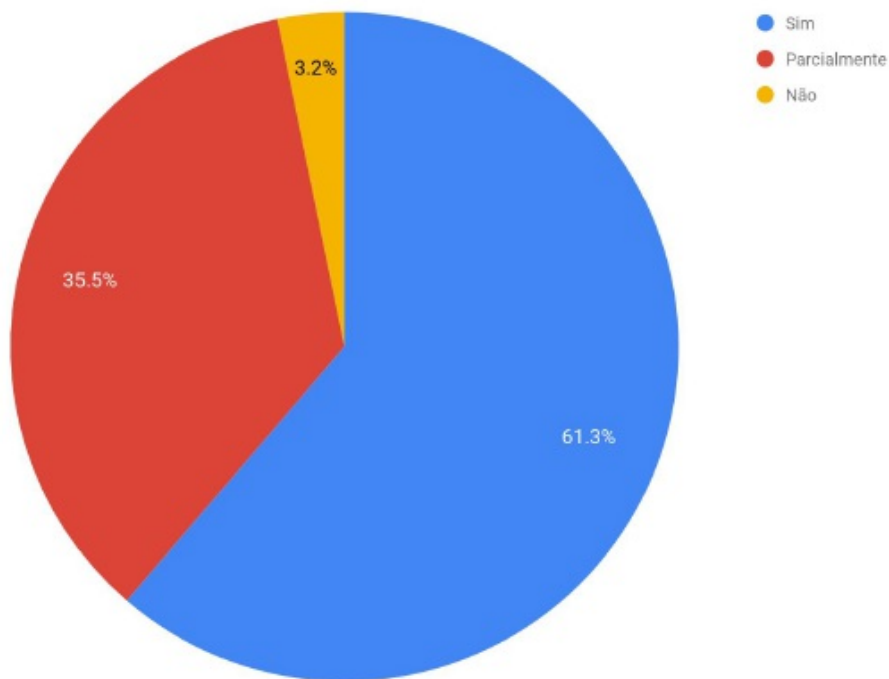
Semestralmente, a Ouvidoria submete os serviços prestados à avaliação dos usuários através de pesquisas de satisfação (feedback), visando sempre melhorar o atendimento.

Foram realizadas duas pesquisas no ano de 2019 com perguntas diferentes, que apresentaram os resultados abaixo:

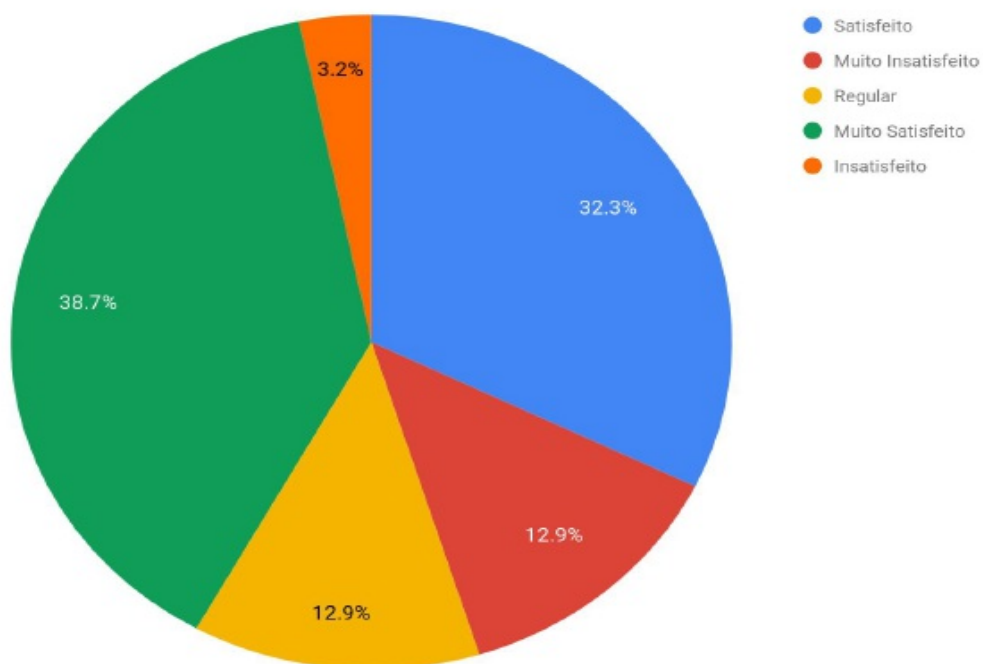
#### 3.1. Primeiro Semestre de 2019:

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA 32 RESPOSTAS REGISTRADAS

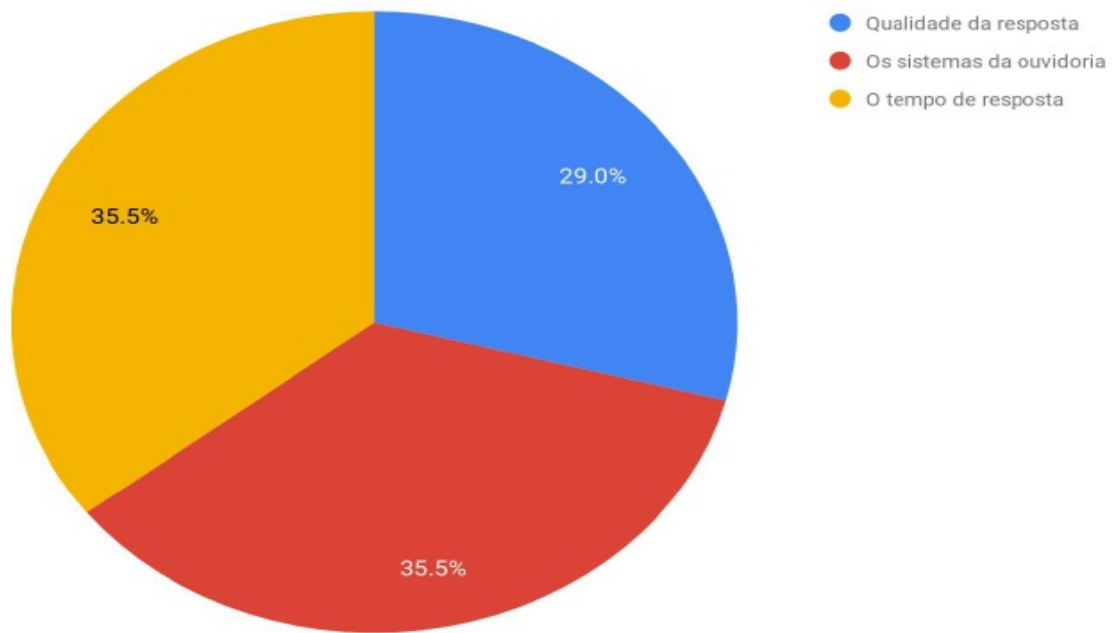
### 1 - Sua demanda foi atendida?



### 2 - Você está satisfeito com o atendimento da Ouvidoria?



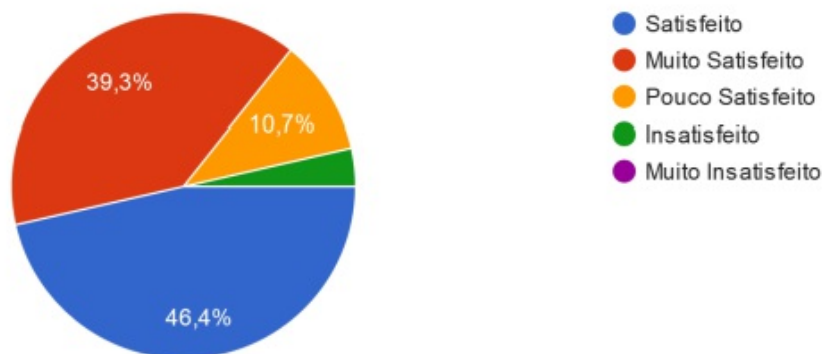
### 3 - O que o levou a classificar o atendimento desta maneira?



### 3.2. Segundo Semestre de 2019:

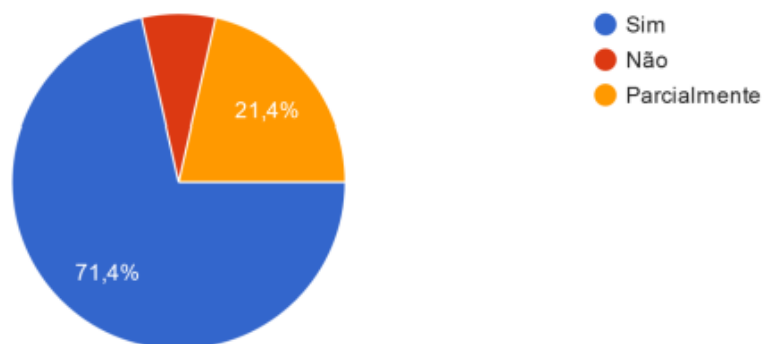
Você ficou satisfeito com atendimento recebido?

28 respostas



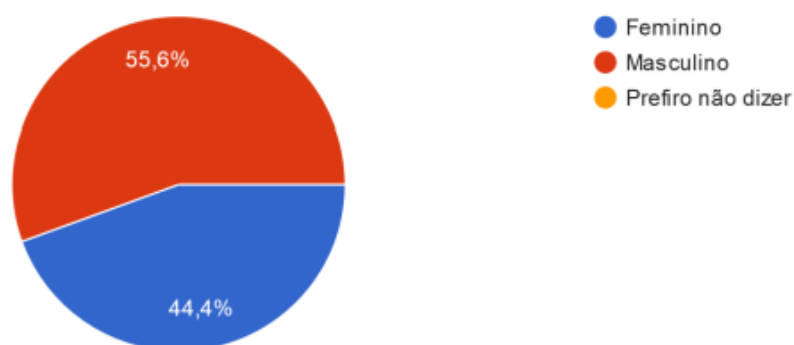
### Sua demanda foi atendida?

28 respostas



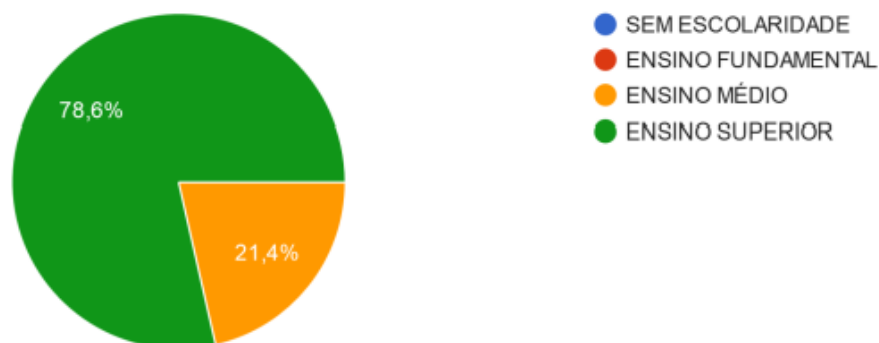
### Qual seu sexo?

27 respostas



### Qual seu grau de instrução(escolaridade)?

28 respostas



## 4. COMPOSIÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Roraima é composta por um desembargador no cargo de Ouvidor-Geral, com a colaboração de 4 (quatro) servidores efetivos em sua sede e mais 02 (dois) servidores cedidos nos postos de atendimentos ao cidadão, localizados no Fórum Criminal e no Fórum Cível:



- Desembargador Jésus Rodrigues do Nascimento - **Ouvidor-Geral**
- Vânia Celeste Gonçalves de Castro – Chefe do Setor de Relacionamento com o Cidadão
- Anderson Oliveira Lacerda – Técnico Judiciário
- Adilson Oliveira das Neves – Técnico Judiciário
- Shyrley Ferraz Meira – Analista Judiciário
- Alexandre Paulino da Silva – Atendente do Setor de Relacionamento com o cidadão do Fórum Cível
- Gilmário Garcia de Menezes – Atendente do Setor de Relacionamento com o cidadão do Fórum Criminal



Documento assinado eletronicamente por **VANIA CELESTE GONCALVES DE CASTRO, Chefe de Setor**, em 06/02/2020, às 12:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ADILSON OLIVEIRA DAS NEVES, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 06/02/2020, às 12:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.



Documento assinado eletronicamente por **SHYRLEY FERRAZ MEIRA, Analista Judiciário**, em 06/02/2020, às 12:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON OLIVEIRA LACERDA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 07/02/2020, às 12:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. Portaria da Presidência - TJRR nº1650/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjrr.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **0722841** e o código CRC **33B811EB**.