

RELATÓRIO - OUVG/SRC/SIC

Ouvidora-Geral de Justiça
Setor de Relacionamento com o Cidadão - SRC
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

RELATÓRIO ANUAL

2020

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 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 2020.

Durante 2020, apesar da situação de pandemia do Novo Coronavírus (COVID-19), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Roraima manteve seu serviço ininterrupto ao Judiciário e à sociedade, em respeito à contínua prestação de serviços deste Poder.

A partir do dia 19 de março de 2020, o atendimento presencial foi interrompido temporariamente e a equipe da Ouvidoria passou a atuar remotamente, em regime de teletrabalho, conforme Portarias Conjuntas nº 04, 09 e 10/2020 do TJRR, mantendo compromisso, empenho e esforço para exercer suas atribuições do modo mais acessível e assertivo possível aos seus usuários.

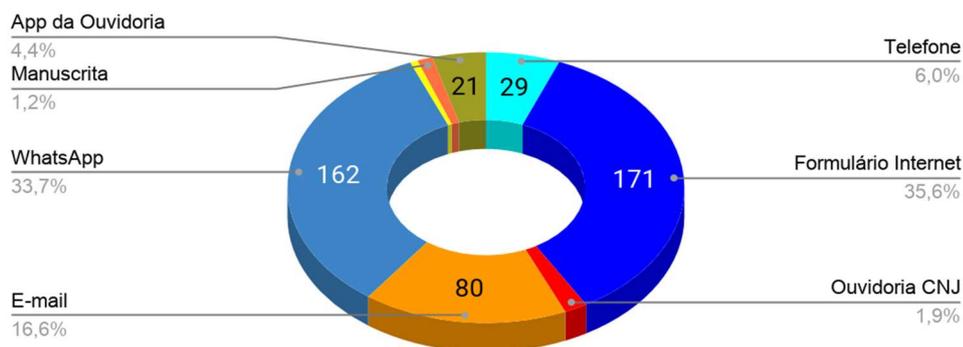
Em respeito à Portaria Conjunta nº 22/2020 do TJRR, a partir de 10 de agosto de 2020 os servidores retornaram ao trabalho presencial em sistema de rodízio, à exceção dos estagiários e de uma das servidoras que possui doenças crônicas que apresentam risco de complicações ao coronavírus e que, portanto, permanece em teletrabalho integral.

1. AS DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2020, a Ouvidoria-Geral recebeu 481 demandas, que equivalem à média mensal de 40 manifestações, das quais 47 dizem respeito à Lei de Acesso à Informação. Em 2019, foram 359 demandas. Houve, assim, aumento de 34%, quando comparado ao mesmo período do ano anterior.

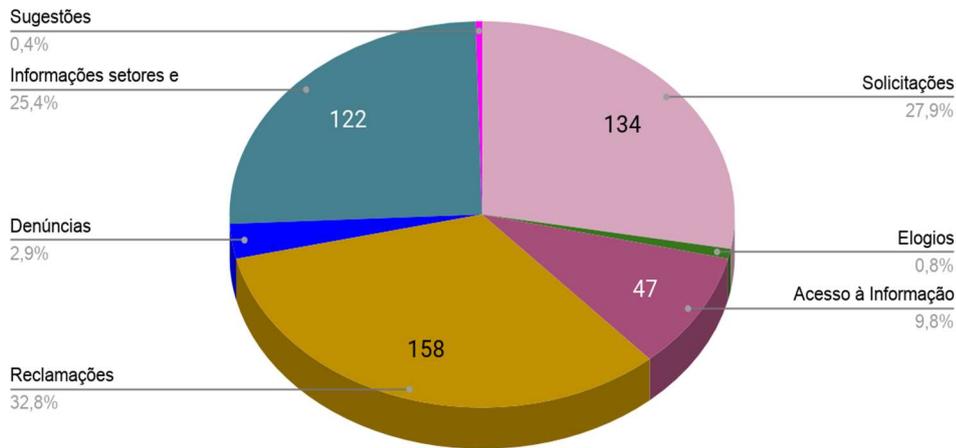
Do total de 481 demandas recebidas, 428 foram deferidas ou parcialmente deferidas; 53 foram indeferidas. Com relação aos pedidos de acesso à informação, dos 47 recebidos, 41 foram atendidos integralmente ou parcialmente, sendo 06 indeferidos.

1.1. Formas de Atendimento



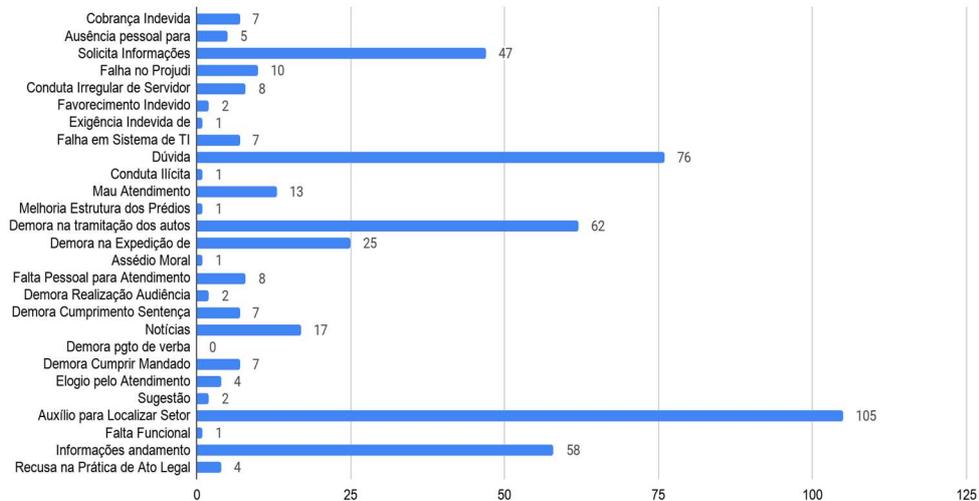
Solicitações e reclamações representam a maior parte das demandas realizadas no período; com 27,9% e 32,8% dos registros, respectivamente, conforme gráfico abaixo:

1.2. Manifestações por Tipo

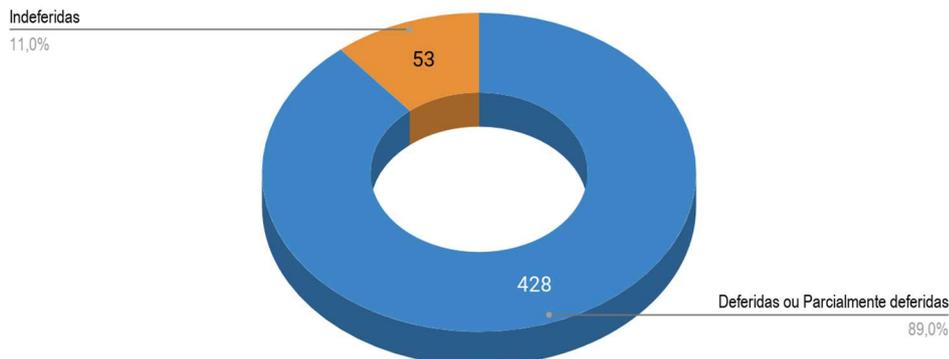


Dúvidas e pedidos de auxílio para localizar serviços ou setores do Tribunal foram os assuntos mais tratados nas demandas registradas.

1.3. Detalhamento por assuntos



1.4. Conclusão do Atendimento

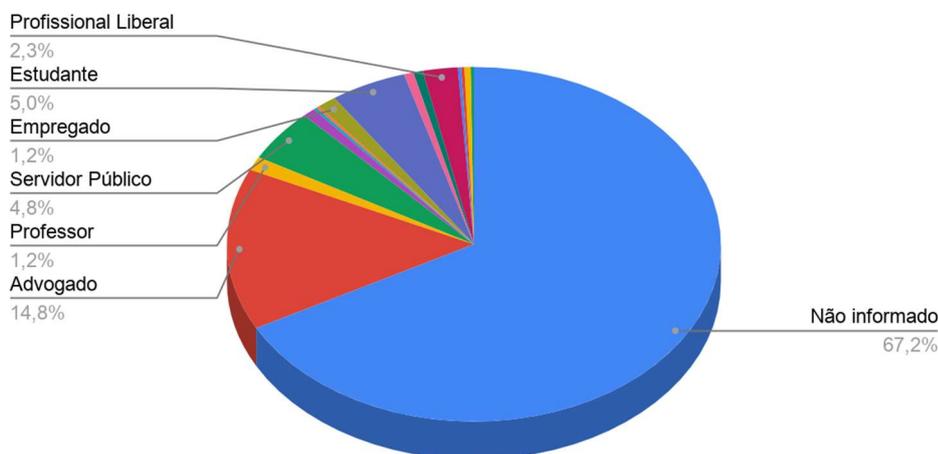


2. INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES

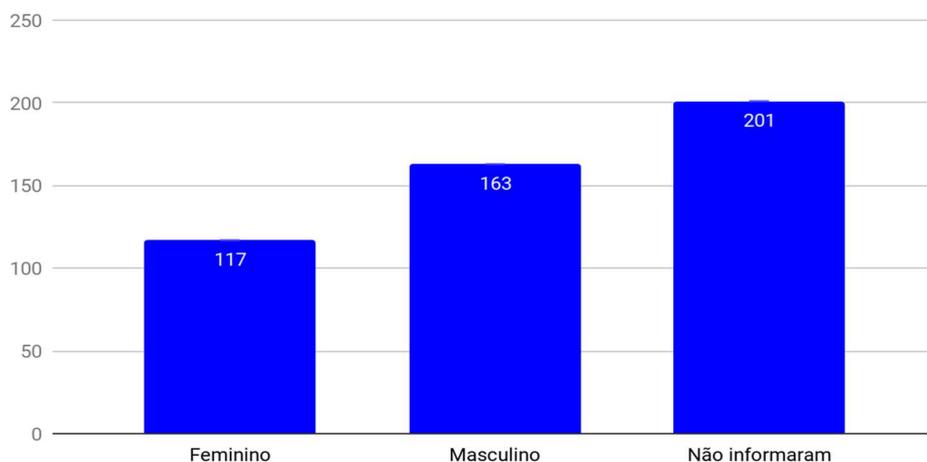
Em 2020, a Ouvidoria identificou os solicitantes por ocupação e sexo. No que diz respeito à ocupação, cujo campo de preenchimento era livre, dentre os 158 (cento e cinquenta e oito) solicitantes que preencheram o campo no formulário, a maior parte é formada por advogados, que totalizaram 71 manifestações, seguidos de estudantes e servidores públicos, que alcançaram o total de 24 e 23 manifestações respectivamente.

Quanto ao sexo, dentre aqueles que se identificaram pelo sexo, predominaram as demandas abertas por homens, com 163 manifestações, ao passo que mulheres apresentaram 117 solicitações:

2.1. Ocupação dos Solicitantes



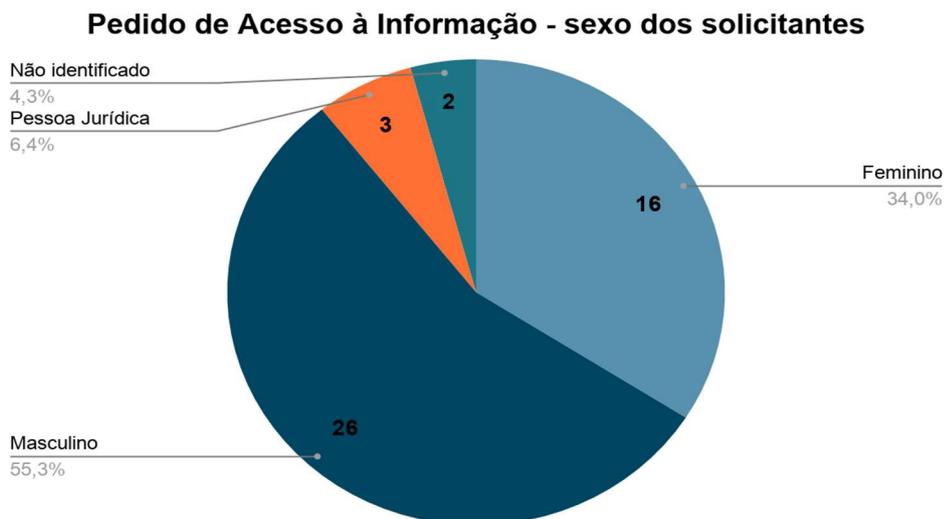
2.2. Sexo dos Usuários



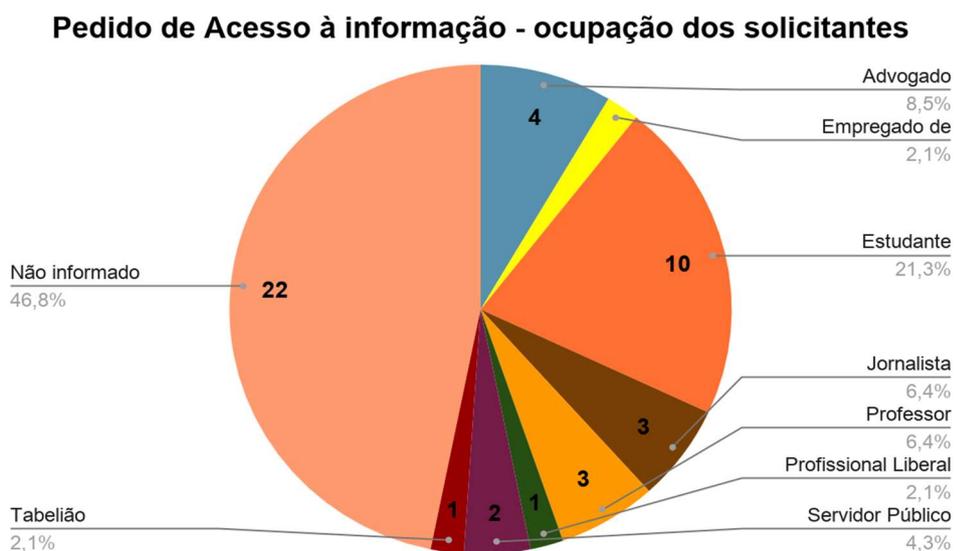
3. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Dos 47 pedidos de acesso à informação com base na [Lei nº 12.527/2011](#) recebidos em 2020, 41 foram atendidos integralmente e 06 atendidos apenas parcialmente, não havendo registro de pedido totalmente indeferido.

Quanto ao sexo dos requerentes de pedidos de acesso à informação, os solicitantes identificaram-se:



Quanto à ocupação, os requerentes de acesso à informação declararam-se:



4. CARTÓRIOS EXTRAJUDICIAIS

Esta Ouvidoria elaborou formulário de pesquisa de avaliação dos serviços prestados pelos cartórios extrajudiciais, que, entretanto, não foi utilizado em razão da Pandemia, que ainda não permitiu que o atendimento seja totalmente regularizado de modo presencial.

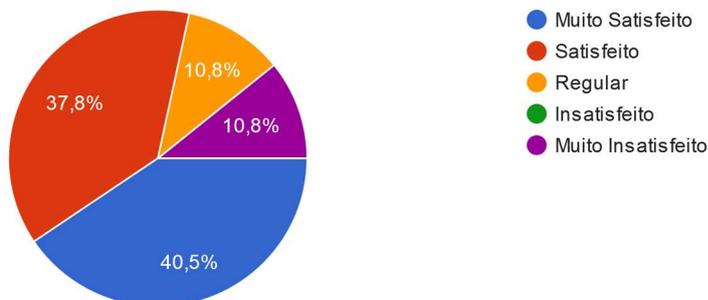
5. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (feedback)

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, através da intranet e através do Whatsapp, formulário de pesquisas de satisfação (feedback), que apresentaram os resultados abaixo:

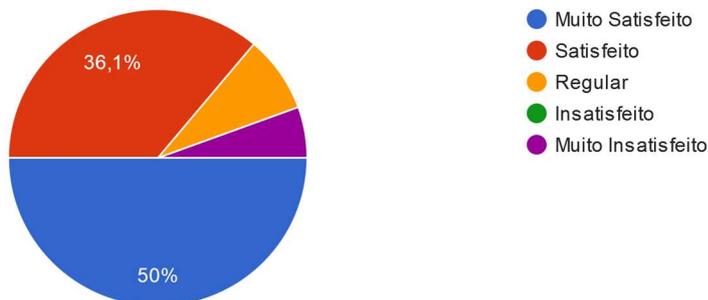
1. Quanto à atenção e cordialidade no atendimento prestado pela Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

37 respostas



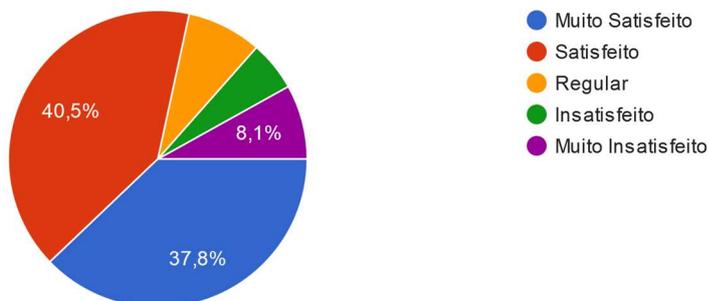
2. Quanto ao tempo decorrido entre o envio de sua manifestação e o recebimento da resposta da Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

36 respostas



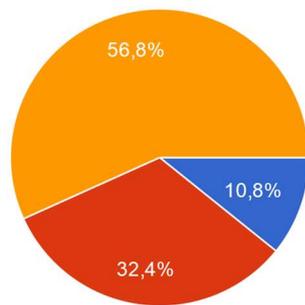
3. Quanto à solução apresentada pela Ouvidoria, o(a) senhor(a) se encontra:

37 respostas



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

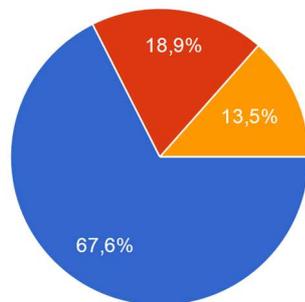
37 respostas



- Qualidade do Sistema
- Tempo de resposta à manifestação
- Clareza e objetividade da resposta apresentada

5. Sua demanda foi atendida?

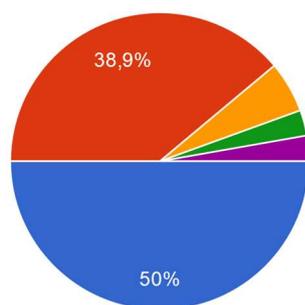
37 respostas



- Sim
- Não
- Parcialmente

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

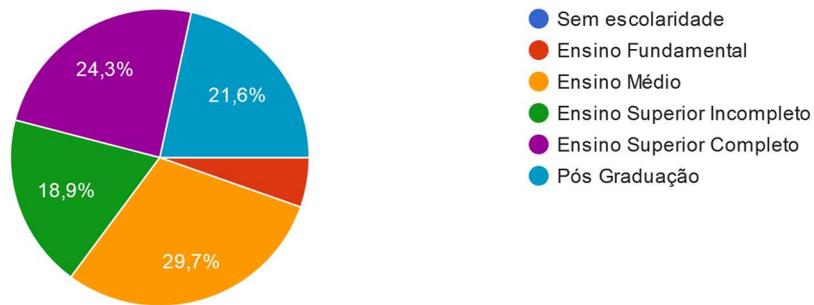
36 respostas



- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Regular
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

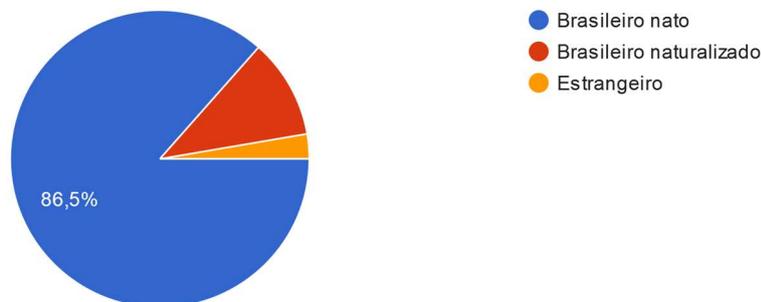
7. Qual seu grau de instrução(escolaridade)?

37 respostas



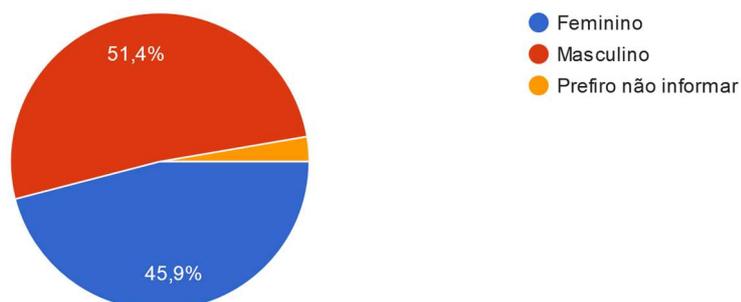
8. Qual sua nacionalidade?

37 respostas



9. Qual seu sexo?

37 respostas



6. MARCOS

No ano de 2019, durante inspeção desta Ouvidoria ao Fórum Criminal, verificou-se que o acesso do jurisdicionado ao atendimento era realizado de três em três pessoas, o que provocava filas, aglomerações e espera sob o sol forte. Assim, o Ouvidor-Geral solicitou à Secretaria de Infraestrutura e Logística adequações na Recepção daquele prédio, que culminou em um projeto arquitetônico de modificação aprovado pela Presidência deste Poder Judiciário para oferecer melhor conforto aos usuários, com a criação de sala de espera com aproximadamente 40 lugares, ainda em fase de conclusão, conforme consta do Procedimento SEI nº 0009422-44.2020.8.23.8000.

No ano de 2020, a Ouvidoria encaminhou Procedimento à Corregedoria-Geral de Justiça com a sugestão de adequação do Provimento CGJ nº 001/2017 para admissão da Carteira Nacional de Habilitação em seu formato digital no âmbito das serventias extrajudiciais, que findou em alteração do art. 347 do citado Provimento para admissão da CNH Digital para fins de reconhecimento de firma, abertura de ficha padrão/cartão de assinatura, com procedimento de conferência previsto na Recomendação nº 1/2018 do Colégio Notarial do Brasil, objeto do Procedimento SEI nº 0014260-30.2020.8.23.8000.

7. 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 de Justiça
- 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 - Análise de Processos
- 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

Estagiários (as):

- Geovanna Lima Sousa - Estágio Rumo Certo
- Gisele da Silva Gomes - Estágio Rumo Certo
- Luis Felipe Nobrega Coelho - Nível Superior

CONCLUSÃO

Com o relatório apresentado, verifica-se que os tipos de manifestações mais registradas em 2020 trataram de Reclamações e Solicitações, com os devidos encaminhamentos feitos por esta Ouvidoria para a mais rápida resolução da demanda, no que pese uma situação de extrema dificuldade como a Pandemia mundial do Coronavírus.

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 empenha de todas as formas para ajudar o cidadão a ter sua demanda atendida.

Muitas vezes não era possível a imediata solução da demanda, mas uma palavra, um esclarecimento, ditos de forma cortês e com empatia, colocando-se no lugar do outro ao imaginar como ele sente e vivencia a situação, oferecia tranquilidade ao cidadão, enquanto a equipe continuava a acompanhar a demanda e prestar as respostas, principalmente via WhatsApp, o canal de acesso que se estabeleceu definitivamente como a principal porta de entrada, tendo em vista a facilidade e acessibilidade que a todos é permitida.

A pandemia não passou e o trabalho continua. Temos uma equipe muito coesa, unida, empenhada e que tem como meta e como lema a pronta solução da demanda que nos chega. Temos procurado nos desdobrar para cumprir esse objetivo e o trabalho seguirá em frente. Sempre.