



Relatório Anual 2020

Rua. José Camacho, 585 - Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho/Rondônia
Alô Justiça: 0800-647-7077 / (0xx69) 3217-1001 Ouvidor Geral 3217-1388 / 3217-1389



APRESENTAÇÃO

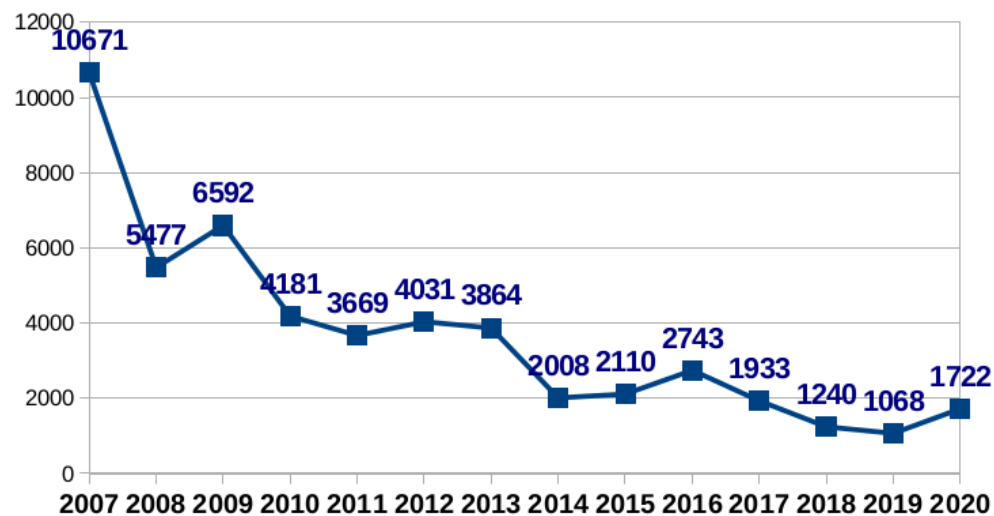
A Ouvidoria Geral, criada por meio da Resolução N. 001/2005/PR, regulamentada pela Resolução N.034/2010-PR é um canal de comunicação direta entre o cidadão/servidor magistrado e o Tribunal de Justiça, com vista a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.

Desempenha a função de Ouvidor Geral o Juiz Auxiliar da Presidência Álvaro Kalix Ferro, durante o biênio 2019/2020.

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, VI, da resolução n. 034/2010, apresentamos Relatório Anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PJRO, ano de 2019. Este relatório traz, de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.

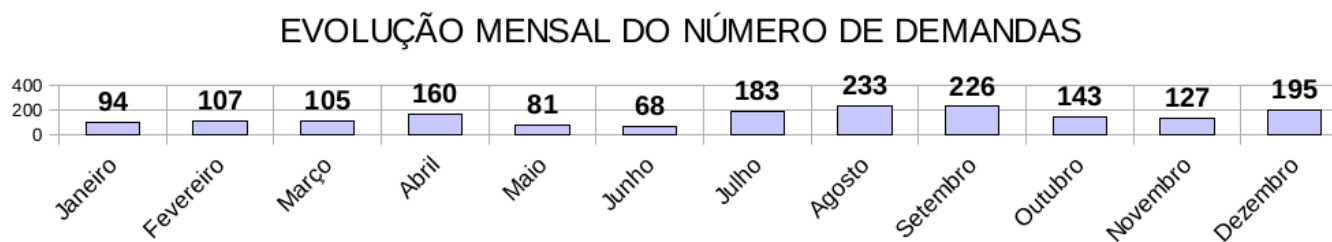
Evolução Histórica de Manifestações de 2005 - 2020

Ano	Total
2005	531
2006	8211
2007	10671
2008	5477
2009	6592
2010	4181
2011	3669
2012	4031
2013	3864
2014	2008
2015	2110
2016	2743
2017	1933
2018	1240
2019	1068
2020	1722
Total	60051



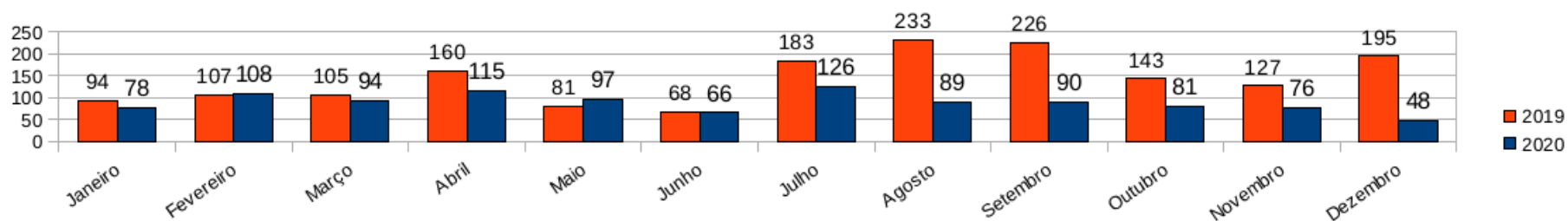
Evolução Mensal das Demandas

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	ANO
94	107	105	160	81	68	183	233	226	143	127	195	1722	2020



Evolução Mensal das Manifestações – Quadro Comparativo 2019/ 2020

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	ANO
78	108	94	115	97	66	126	89	90	81	76	48	1068	2019
94	107	105	160	81	68	183	233	226	143	127	195	1722	2020

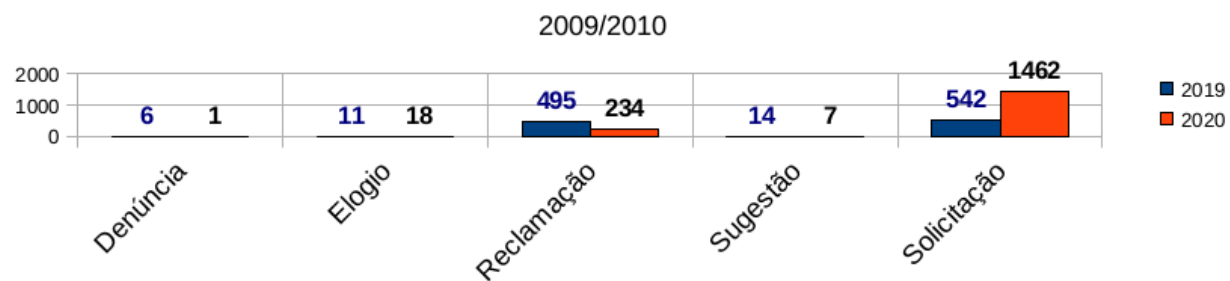


Rua. José Camacho, 585 - Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho/Rondônia
Alô Justiça: 0800-647-7077 / (0xx69) 3217-1001 Ouvidor Geral 3217-1388 / 3217-1389

Quadro Comparativo por Natureza da Manifestação

	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação	TOTAL
2019	6	11	495	14	542	1068
2020	1	18	234	7	1462	1722

QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE DEMANDA

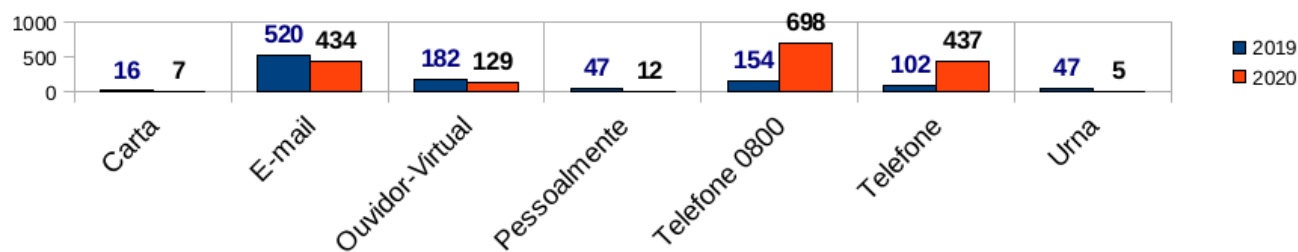


Quadro Comparativo por Canal de Recepção

	Carta	E-mail	Ouvidor-Virtual	Pessoalmente	Telefone 0800	Telefone	Urna	TOTAL
2019	16	520	182	47	154	102	47	1068
2020	7	434	129	12	698	437	5	1722

QUADRO COMPARATIVO POR MEIO DE COMUNICAÇÃO

2019/2020



Rua. José Camacho, 585 - Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho/Rondônia
Alô Justiça: 0800-647-7077 / (0xx69) 3217-1001 Ouvidor Geral 3217-1388 / 3217-1389

Quadro de Demandas por Esfera

Esfera	Quantidade	%
Judicial	517	30,02%
Administrativa	1056	1,00%
Outras	149	8,65%
TOTAL	1722	39,68%



Quadro de Demandas Respondidas por Setores

Setores	Quantidade	%
Ouvidoria-Geral	1278	74,22%
Unidades do TJRO	444	25,78%
Outras		-
TOTAL	1722	100,00%

* As informações contidas no quadro acima demonstram que 31,37 % das demandas recebidas pela Ouvidoria, são resolvidas sem a necessidade de encaminhamento às demais unidades judiciais.

Manifestações por Natureza

Meses	Denúncia	%	Elogio	%	Reclamação	%	Sugestão	%	Solicitação	%	Total Mensal
Janeiro	0	-	0	-	38	40,43%	3	3,19%	53	56,38%	94
Fevereiro	0	-	0	-	28	26,17%	0	-	79	73,83%	107
Março	0	-	0	-	32	30,48%	1	0,95%	72	68,57%	105
Abril	0	-	4	2,50%	21	13,13%	1	0,63%	134	83,75%	160
Maio	0	-	6	7,41%	18	22,22%	2	2,47%	55	67,90%	81
Junho	0	-	1	1,47%	20	29,41%	0	-	47	69,12%	68
Julho	0	-	0	-	10	5,46%	0	-	173	94,54%	183
Agosto	0	-	0	-	2	0,86%	0	-	231	99,14%	233
Setembro	0	-	0	-	0	-	0	-	226	100,00%	226
Outubro	0	-	0	-	0	-	0	-	143	100,00%	143
Novembro	0	-	3	2,36%	30	23,62%	0	-	94	74,02%	127
Dezembro	1	0,51%	4	2,05%	35	17,95%	0	-	155	79,49%	195
Total Anual	1	0,06%	18	1,05%	234	13,59%	7	0,41%	1462	84,90%	1722

Manifestações por Canal Utilizado

Meses	Carta	%	E-mail	%	Ouvidor Virtual	%	Pessoalmente	%	Telefone 0800	%	Telefone	%	Urna	%	Total Mensal
Janeiro	4	4,26%	53	56,38%	13	13,83%	1	1,06%	14	14,89%	9	9,57%	0	-	94
Fevereiro	1	0,93%	34	31,78%	16	14,95%	8	7,48%	42	39,25%	5	4,67%	1	0,93%	107
Março	1	0,95%	38	36,19%	18	17,14%	3	2,86%	30	28,57%	11	10,48%	4	3,81%	105
Abril	0	-	63	39,38%	9	5,63%	0	-	0	-	88	55,00%	0	-	160
Maiο	0	-	56	69,14%	23	28,40%	0	-	0	-	2	2,47%	0	-	81
Junho	0	-	50	73,53%	16	23,53%	0	-	0	-	2	2,94%	0	-	68
Julho	0	-	29	15,85%	0	-	0	-	143	78,14%	11	6,01%	0	-	183
Agosto	0	-	7	3,00%	0	-	0	-	191	81,97%	35	15,02%	0	-	233
Setembro	0	-	0	-	0	-	0	-	146	64,60%	80	35,40%	0	-	226
Outubro	0	-	0	-	0	-	0	-	128	89,51%	15	10,49%	0	-	143
Novembro	0	-	50	39,37%	20	15,75%	0	-	4	3,15%	53	41,73%	0	-	127
Dezembro	1	0,51%	54	27,69%	14	7,18%	0	-	0	-	126	64,62%	0	-	195
Total Anual	7	0,41%	434	25,20%	129	7,49%	12	0,70%	698	40,53%	437	25,38%	5	0,29%	1722



Considerações Finais

Os dados do ano de 2020 alteram o padrão de diminuição nas manifestações registradas, ao contrário do que foi notado nos anos anteriores de 2016 a 2019 a crescente foi constante principalmente após os problemas sanitários advindos da pandemia de COVID-19, que ocasionou significativo aumento nas demandas, principalmente no segundo semestre. Importante destacar, a mudança na natureza das manifestações, principalmente em relação às solicitações que tiveram acréscimo de 169.74%.

No ano de 2020, foram recebidas na Ouvidoria Geral do TJRO, a quantidade de 56 (cinquenta e seis) solicitações relacionadas ao acesso a informações, ou seja, pedidos feitos com base na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Diferentemente do ano anterior, onde o e-mail foi o canal mais utilizado, sucedido pelo sistema Ouvidor Virtual, o telefone e o canal 0800 somados totalizaram 1135 atendimentos, estando esses últimos como os mais utilizados.

É importante salientar que nos casos de atendimento via telefone e 0800, o jurisdicionado é respondido, em



geral, no momento do atendimento, tratando-se, em sua maioria, de informações que podem ser encontradas no site do Tribunal de Justiça, contudo, acredita-se, que a situação mundial ocasionada pela crise sanitária ocasionou novamente a demanda por respostas rápidas dos poderes públicos, imposição que não foi diferente com o Judiciário Estadual mesmo com os avanços na transparência do sítio eletrônico do Tribunal.

Na análise dos dados contidos acima, nota-se, também, que, as Denúncias, Reclamações e Sugestões tiveram impactante diminuição, mesmo durante o momento ímpar vivenciado mundialmente, enquanto na contramão os Elogios aumentaram, bem como, as solicitações, que na sua maioria tratam sobre pedidos de informação, que podem ser obtidas no site, o que demonstra que o serviço prestado pela Ouvidoria em especial nos momentos de crise no recebimento e tratativa dos problemas dos servidores e jurisdicionados, seguiu e continuas a seguir como importante canal de comunicação entre usuários deste poder e a Administração.

A Ouvidoria consolidada e reconhecida pelo jurisdicionado como importante canal de comunicação, seguiu durante o ano de 2020, mesmo com os desafios impostos, destacando-se na atuação conjunta da Corregedoria-Geral, das unidades administrativas, cartórios e magistrados que, com eficiência, respondem às



manifestações em tempo hábil. Sem esta unificação de esforços, não cumprir-se-ia a missão que nos foi confiada. Assim, com a certeza de colaborar efetivamente para o aperfeiçoamento institucional, apresentamos o presente relatório.

Porto Velho, 18 de fevereiro de 2021.

Juiz Álvaro Kalix Ferro
Ouvidor Geral do TJRO

Rafael Henrique Vasconcelos Xavier Gonçalves
Coordenador da Ouvidoria

Francisco Cacilmare Alencar da Silva
Assistente

Ismael França de Paris
Assistente

Marineide de Castro Inácio
Assistente