



## **Relatório Anual 2022**

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

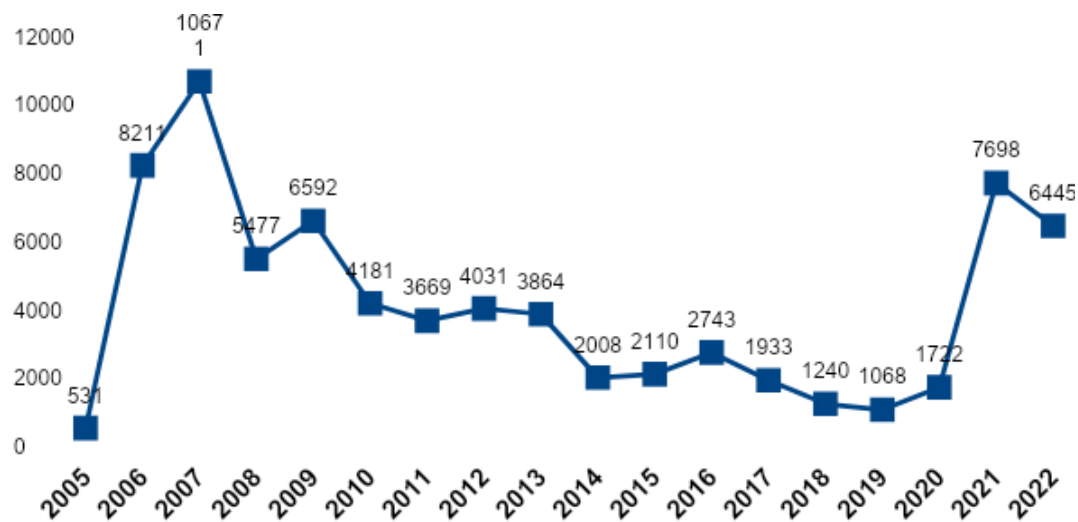
A Ouvidoria, criada por meio da Resolução N. 001/2005/PR, regulamentada pela Resolução nº 432/2021 do CNJ e internamente pelo Ato nº 363/2021-PR, é um canal de comunicação direta entre o cidadão/servidor/magistrado e o Tribunal de Justiça, com vista a orientar, transmitir, informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas pelo Poder Judiciário.

Desempenha a função de Ouvidor o Desembargador Álvaro Kalix Ferro, durante o ano de 2022, sendo substituído, em suas ausências, pela Juíza Kerley Regina Ferreira de Arruda Alcântara.

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, do Ato n. 363/2022, apresentamos Relatório Anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PJRO, ano de 2022. Este relatório traz, de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados.

## Evolução Histórica de Manifestações de 2005 - 2022

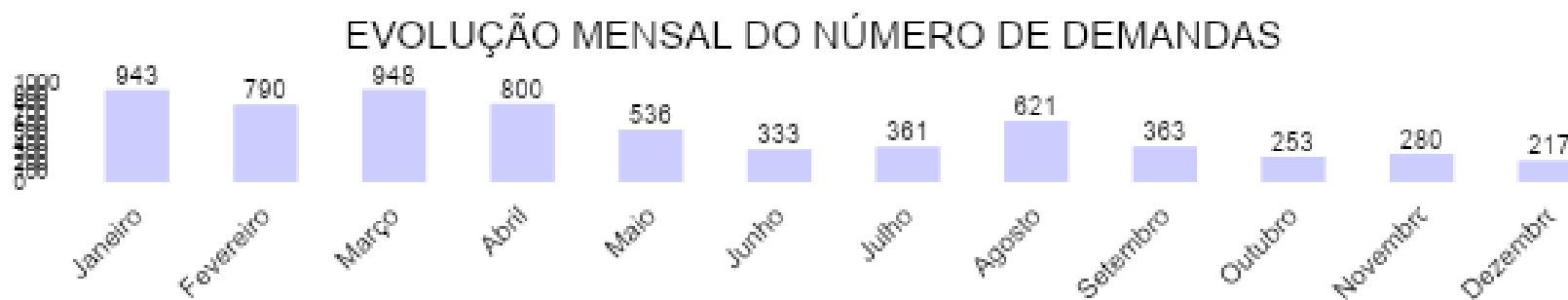
Ano	Total
2005	531
2006	8211
2007	10671
2008	5477
2009	6592
2010	4181
2011	3669
2012	4031
2013	3864
2014	2008
2015	2110
2016	2743
2017	1933
2018	1240
2019	1068
2020	1722
2021	7698
2022	6445
<b>Total</b>	<b>60051</b>



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

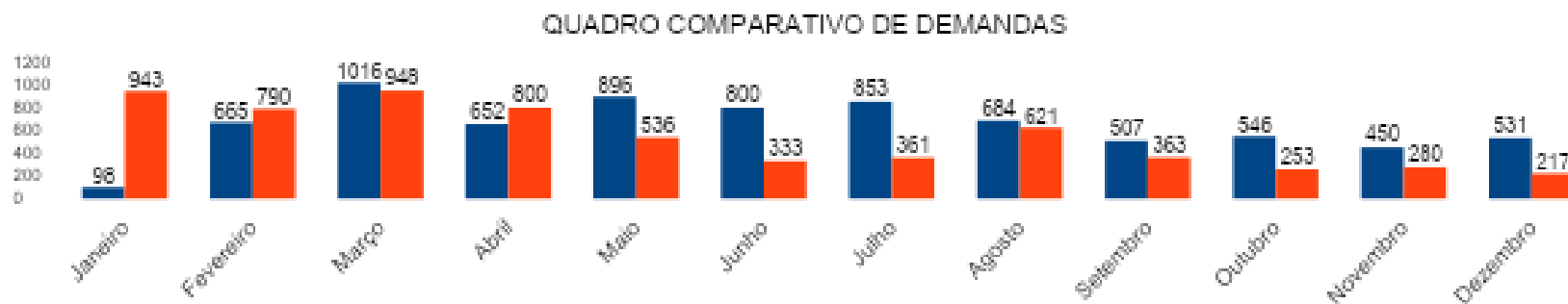
## Evolução Mensal das Demandas

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	ANO
943	790	948	800	536	333	361	621	363	253	280	217	6445	2022



## Evolução Mensal das Manifestações – Quadro Comparativo 2021 / 2022

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
98	665	1016	652	896	800	853	684	507	546	450	531	7698
943	790	948	800	536	333	361	621	363	253	280	217	6445



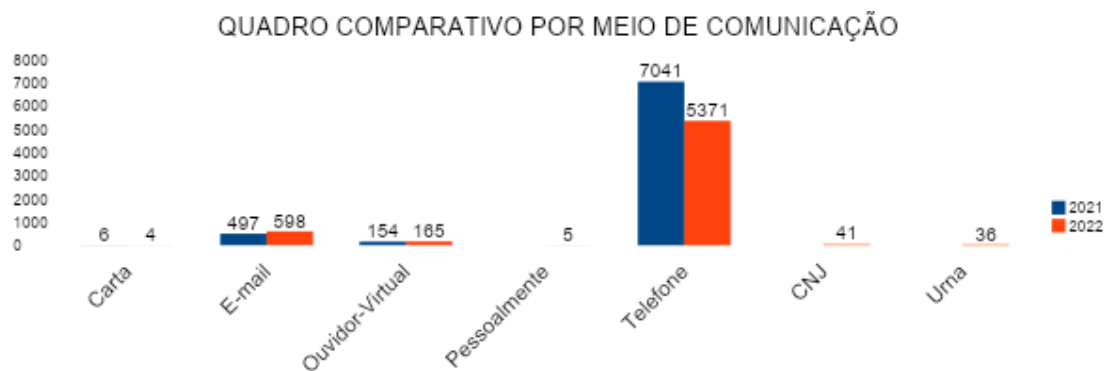
## Quadro Comparativo por Natureza da Manifestação

	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação	TOTAL
2021	16	27	188	1	7466	7698
2022	12	19	523	3	5888	6445



## Quadro Comparativo por Canal de Recepção

	Carta	E-mail	Ouvidor-Virtual	Pessoalmente	Telefone	CNJ	Urna	TOTAL
2021	6	497	154	0	7041	*	0	7698
2022	4	627	166	5	5566	41	36	6445



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	450	6,98%
Administrativa	5995	93,02%
Outras	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>6445</b>	<b>100,00%</b>





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 Respondidas por Setores

Setores	Quantidade	%
Ouvidoria	5857	90,88%
Unidades do TJRO	588	9,12%
Outras	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>6445</b>	<b>100,00%</b>

\* As informações contidas no quadro acima demonstram que 90,88% das demandas recebidas pela Ouvidoria, são resolvidas sem a necessidade de encaminhamento às demais unidades judiciárias.

## Manifestações por Natureza

Meses	Denúncia	%	Elogio	%	Reclamação	%	Sugestão	%	Solicitação	%	Total Mensal
Janeiro	0	-	1	0,11%	25	2,65%	0	-	917	97,24%	943
Fevereiro	0	-	0	-	35	4,43%	0	-	755	95,57%	790
Março	0	-	1	0,11%	26	2,74%	0	-	921	97,15%	948
Abril	2	0,25%	2	0,25%	34	4,25%	1	0,13%	761	95,13%	800
Maiο	0	-	1	0,19%	73	13,62%	0	-	462	86,19%	536
Junho	1	0,30%	2	0,60%	48	14,41%	0	-	282	84,68%	333
Julho	0	-	2	0,55%	61	16,90%	0	-	298	82,55%	361
Agosto	0	-	3	0,48%	51	8,21%	1	0,16%	566	91,14%	621
Setembro	7	1,93%	0	-	68	18,73%	1	0,28%	287	79,06%	363
Outubro	1	0,40%	2	0,79%	32	12,65%	0	-	218	86,17%	253
Novembro	0	-	3	1,07%	45	16,07%	0	-	232	82,86%	280
Dezembro	1	0,46%	2	0,92%	25	11,52%	0	-	189	87,10%	217
<b>Total Anual</b>	<b>12</b>	<b>0,19%</b>	<b>19</b>	<b>0,29%</b>	<b>523</b>	<b>8,11%</b>	<b>3</b>	<b>0,05%</b>	<b>5888</b>	<b>91,36%</b>	<b>6445</b>

## Manifestações por Canal Utilizado

Meses	Carta/SEI	%	E-mail	%	Ouvidor Virtual	%	Pessoalmente	%	Telefone	%	CNJ	%	Urna/Portal	%	Total Mensal
Janeiro	0	-	45	4,77%	3	0,32%	0	-	894	94,80%	1	0,11%	0	-	943
Fevereiro	0	-	43	5,44%	8	1,01%	0	-	734	92,91%	4	0,51%	1	0,13%	790
Março	0	-	49	5,17%	3	0,32%	0	-	894	94,30%	1	0,11%	1	0,11%	948
Abril	0	-	41	5,13%	13	1,63%	0	-	739	92,38%	2	0,25%	5	0,63%	800
Maiο	2	0,37%	65	12,13%	24	4,48%	2	0,37%	433	80,78%	6	1,12%	4	0,75%	536
Junho	0	-	51	15,32%	13	3,90%	1	0,30%	261	78,38%	2	0,60%	5	1,50%	333
Julho	0	-	67	18,56%	23	6,37%	1	0,28%	264	73,13%	2	0,55%	4	1,11%	361
Agosto	0	-	57	9,18%	25	4,03%	0	-	526	84,70%	11	1,77%	2	0,32%	621
Setembro	0	-	91	25,07%	14	3,86%	0	-	249	68,60%	9	2,48%	0	-	363
Outubro	1	0,40%	35	13,83%	18	7,11%	0	-	188	74,31%	2	0,79%	9	3,56%	253
Novembro	1	0,36%	52	18,57%	16	5,71%	1	0,36%	205	73,21%	1	0,36%	4	1,43%	280
Dezembro	0	-	31	14,29%	6	2,76%	0	-	179	82,49%	0	-	1	0,46%	217
<b>Total Anual</b>	<b>4</b>	<b>0,06%</b>	<b>627</b>	<b>9,73%</b>	<b>166</b>	<b>2,58%</b>	<b>5</b>	<b>0,08%</b>	<b>5566</b>	<b>86,36%</b>	<b>41</b>	<b>0,64%</b>	<b>36</b>	<b>0,56%</b>	<b>6445</b>



## Considerações Finais

Os dados registrados no ano de 2022 tiveram decréscimo em relação às demandas de 2021, contudo, sem retornarem ao padrão pré-pandêmico.

Como pode ser notado no gráfico inicial (pág.3), o número de registros estava em crescimento constante a partir de 2019, chegando ao seu ápice em 2021, apresentando leve queda no ano passado, com o número total de 6.445 (seis mil, quatrocentos e quarenta e cinco) registros.

Desde os problemas sanitários advindos da pandemia de COVID-19, causadores de significativo aumento nas demandas, alterou-se o padrão das manifestações. Entretanto, ao fim da situação de pandemia, o número das demandas voltou a diminuir, mesmo que ainda não tenha retornado ao padrão anterior.



Importante destacar a mudança na natureza das manifestações, principalmente em relação aos atendimentos telefônicos, os quais, mesmo diminuindo, ainda se mantiveram em patamares significativamente altos, totalizando 5.566 ligações. Vale destacar o número, pois a maioria das manifestações são telefônicas e de resolução imediata, prestando-se a informação ou atendimento sem que seja preciso acionar outros setores.

Esses dados acompanham os do ano anterior, quando o telefone foi o canal mais utilizado, seguido dos atendimentos por e-mail e o sistema Ouvidor Virtual, mantendo o mesmo padrão dos últimos anos.

Na análise dos dados contidos acima, nota-se, também, que as Reclamações e Sugestões tiveram um aumento significativo, enquanto os Elogios e Denúncias apresentaram diminuição.

As solicitações, por sua vez, que na sua maioria tratam sobre pedidos de informações (que poderiam ser obtidas no site), registraram diminuição, mas seguiram como importante canal de comunicação entre usuários deste Poder e a Administração, totalizando 5.888 atendimentos.

No ano de 2022, além das já citadas manifestações, foi recebida, na Ouvidoria deste Tribunal, a quantidade de 47 (quarenta e sete) solicitações relacionadas a pedidos de acesso a informações, ou seja, pedidos feitos com base na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, para que os usuários externos e internos tenham acesso a dados, questão essa ligada à transparência deste Tribunal de Justiça, cujo controle é feito inclusive pelo CNJ.



Por fim, vale destacar que esta Ouvidoria ainda recebeu no ano em questão (2022) 46 manifestações advindas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, tendo estas um importante papel no posicionamento do Tribunal diante do ranking daquele órgão e a obtenção do Selo Diamante conferido ao Poder Judiciário.

A Ouvidoria, consolidada e reconhecida pelo jurisdicionado como importante canal de comunicação, mesmo com os desafios impostos, seguiu durante o ano de 2022 se destacando em atuação conjunta com a Corregedoria-Geral, unidades administrativas, cartórios, magistrados e magistradas que, com eficiência, responderam às manifestações em tempo hábil. Sem esta unificação de esforços, a missão confiada não seria alcançada.

Assim, com a certeza de colaborar efetivamente para o aperfeiçoamento institucional, apresenta-se o presente relatório.

Porto Velho, julho de 2023.

Álvaro Kalix Ferro  
Des. Ouvidor