



## Relatório Anual 2021

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

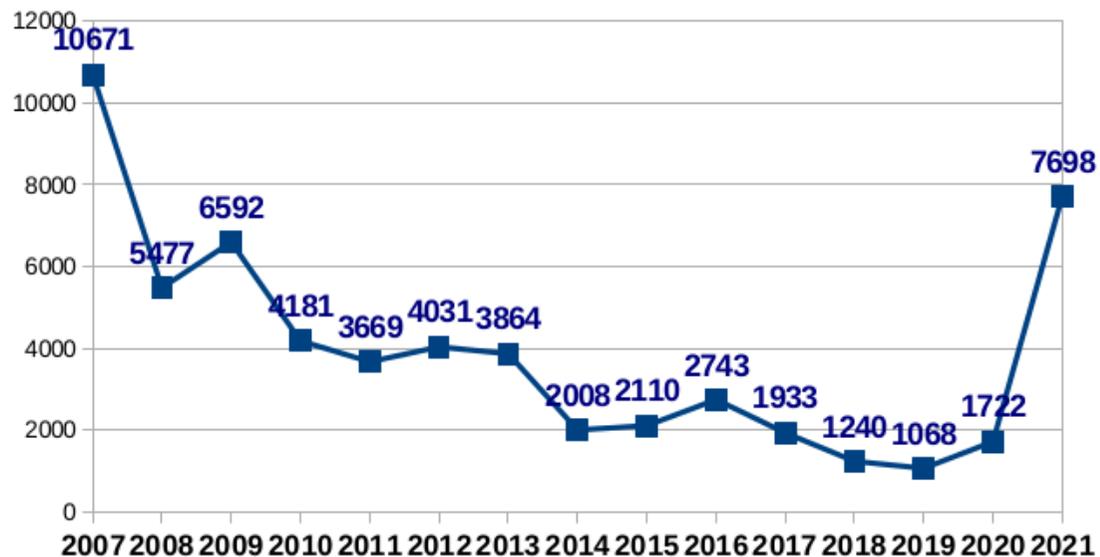
A Ouvidoria Geral, criada por meio da Resolução N. 001/2005/PR, regulamentada pela Resolução N. 034/2010-PR é um canal de comunicação direta entre o cidadão/servidor/magistrado e o Tribunal de Justiça, com vista a orientar, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas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

Desempenhou a função de Ouvidor Geral o Juiz Auxiliar da Presidência Álvaro Kalix Ferro, durante o período de janeiro de 2019 a outubro de 2021, quando foi promovido ao cargo de Desembargador, sendo substituído pelo Juiz Auxiliar da Presidência Guilherme Ribeiro Baldan.

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, do Ato n. 363/2022, apresentamos o Relatório Anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do PJRO, ano de 2021. Este relatório traz, de forma resumida, as principais estatísticas dos atendimentos realizados.

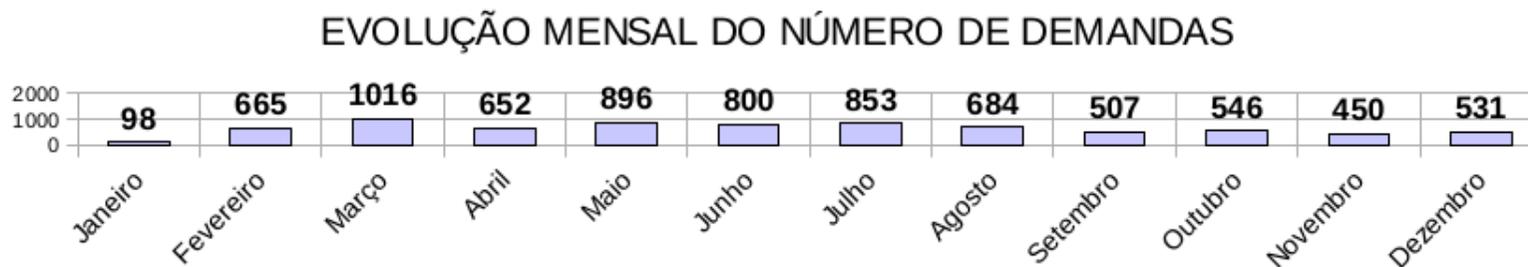
## Evolução Histórica de Manifestações de 2005 - 2021

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
<b>Total</b>	<b>60051</b>



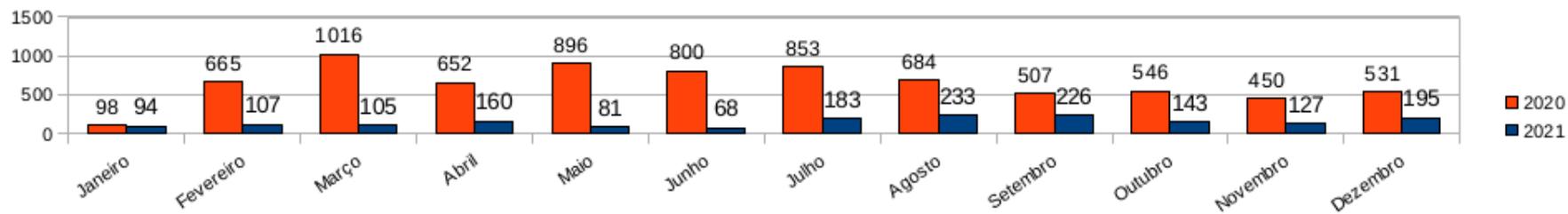
## Evolução Mensal das Demandas

Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	ANO
98	665	1016	652	896	800	853	684	507	546	450	531	7698	2021



## Evolução Mensal das Manifestações – Quadro Comparativo 2020/ 2021

ANOS	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
2020	94	107	105	160	81	68	183	233	226	143	127	195	1722
2021	98	665	1016	652	896	800	853	684	507	546	450	531	7698

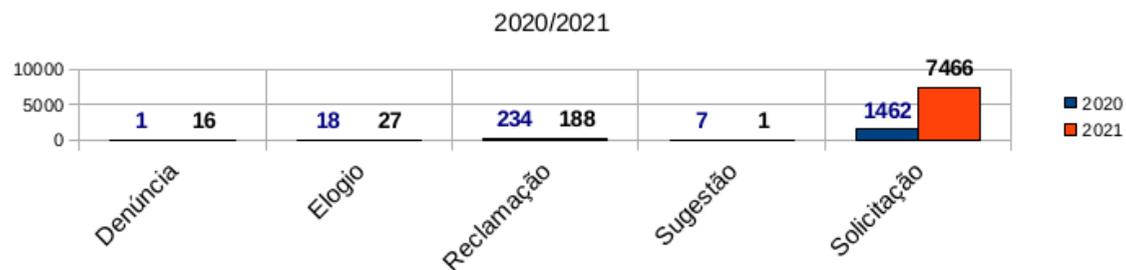


Rua. José Camacho, 585 - Olaria - CEP 76801-330 - Porto Velho/Rondônia  
Alô Justiça: 0800-647-7077 / (0xx69) 3217-1001 Ouvidor Geral 3217-1388 / 3217-1389

## Quadro Comparativo por Natureza da Manifestação

	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão	Solicitação	TOTAL
2020	1	18	234	7	1462	1722
2021	16	27	188	1	7466	7698

### QUADRO COMPARATIVO POR TIPO DE DEMANDA

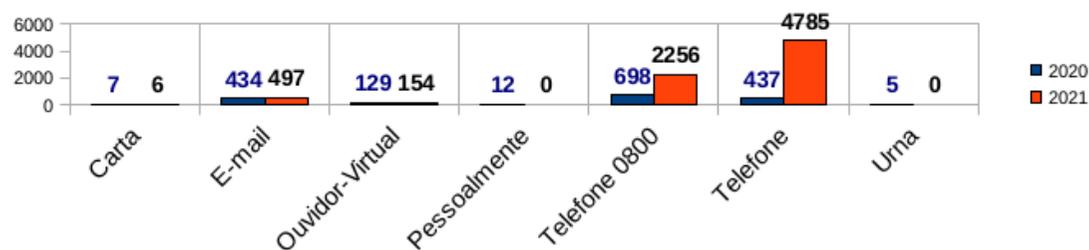


## Quadro Comparativo por Canal de Recepção

	Carta	E-mail	Ouvidor-Virtual	Pessoalmente	Telefone 0800	Telefone	Urna	TOTAL
<b>2020</b>	<b>7</b>	<b>434</b>	<b>129</b>	<b>12</b>	<b>698</b>	<b>437</b>	<b>5</b>	<b>1722</b>
<b>2021</b>	<b>6</b>	<b>497</b>	<b>154</b>	<b>0</b>	<b>2256</b>	<b>4785</b>	<b>0</b>	<b>7698</b>

### 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	576	7,48%
Administrativa	7089	1,00%
Outras	33	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>7698</b>	<b>8,91%</b>



## Quadro de Demandas Respondidas por Setores

<b>Setores</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
Ouvidoria-Geral	7202	93,56%
Unidades do TJRO	496	6,44%
Outras		-
<b>TOTAL</b>	<b>7698</b>	<b>100,00%</b>

\* 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	-	6	6,12%	0	-	92	93,88%	98
Fevereiro	1	0,15%	2	0,30%	11	1,65%	0	-	651	97,89%	665
Março	6	0,59%	4	0,39%	32	3,15%	0	-	974	95,87%	1016
Abril	1	0,15%	1	0,15%	20	3,07%	0	-	630	96,63%	652
Maiο	3	0,33%	3	0,33%	13	1,45%	1	0,11%	876	97,77%	896
Junho	0	-	2	0,25%	11	1,38%	0	-	787	98,38%	800
Julho	2	0,23%	5	0,59%	22	2,58%	0	-	824	96,60%	853
Agosto	2	0,29%	4	0,58%	19	2,78%	0	-	659	96,35%	684
Setembro	0	-	1	0,20%	23	4,54%	0	-	483	95,27%	507
Outubro	0	-	3	0,55%	9	1,65%	0	-	534	97,80%	546
Novembro	0	-	2	0,44%	12	2,67%	0	-	436	96,89%	450
Dezembro	1	0,19%	0	-	10	1,88%	0	-	520	97,93%	531
<b>Total Anual</b>	<b>16</b>	<b>0,21%</b>	<b>27</b>	<b>0,35%</b>	<b>188</b>	<b>2,44%</b>	<b>1</b>	<b>0,01%</b>	<b>7466</b>	<b>96,99%</b>	<b>7698</b>

## Manifestações por Canal Utilizado

Meses	Carta	%	E-mail	%	Ouvidor Virtual	%	Pessoalmente	%	Telefone 0800	%	Telefone	%	Uma	%	Total Mensal
Janeiro	0	-	8	8,16%	3	3,06%	0	-	84	85,71%	3	3,06%	0	-	98
Fevereiro	0	-	27	4,06%	11	1,65%	0	-	0	-	627	94,29%	0	-	665
Março	0	-	67	6,59%	7	0,69%	0	-	0	-	942	92,72%	0	-	1016
Abril	4	0,61%	51	7,82%	18	2,76%	0	-	579	88,80%	0	-	0	-	652
Maiο	1	0,11%	38	4,24%	16	1,79%	0	-	841	93,86%	0	-	0	-	896
Junho	0	-	34	4,25%	14	1,75%	0	-	752	94,00%	0	-	0	-	800
Julho	1	0,12%	45	5,28%	9	1,06%	0	-	0	-	798	93,55%	0	-	853
Agosto	0	-	32	4,68%	23	3,36%	0	-	0	-	629	91,96%	0	-	684
Setembro	0	-	64	12,62%	22	4,34%	0	-	0	-	421	83,04%	0	-	507
Outubro	0	-	59	10,81%	23	4,21%	0	-	0	-	464	84,98%	0	-	546
Novembro	0	-	49	10,89%	7	1,56%	0	-	0	-	394	87,56%	0	-	450
Dezembro	0	-	23	4,33%	1	0,19%	0	-	0	-	507	95,48%	0	-	531
<b>Total Anual</b>	<b>6</b>	<b>0,08%</b>	<b>497</b>	<b>6,46%</b>	<b>154</b>	<b>2,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2256</b>	<b>29,31%</b>	<b>4785</b>	<b>62,16%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>7698</b>



## Considerações Finais

Os dados registrados no ano de 2021 mantêm o padrão de crescimento de demandas de 2020.

Como pode ser notado no gráfico inicial, contido na página 3, o número de registros desde o ano de 2019 já apresentavam um pequeno aumento, contudo, no ano de 2020 as manifestações aumentaram exponencialmente.

Desde os problemas sanitários advindos da pandemia de COVID-19, que ocasionou significativo aumento nas demandas, no ano de 2020, alterou-se o padrão de diminuição nas manifestações registradas, ao contrário do que foi notado entre os anos de 2016 a 2019.

Importante destacar a mudança na natureza das manifestações, principalmente em relação aos atendimentos telefônicos que passaram de 1.135 no ano de 2020 para 7.041 no ano de 2021.

No ano de 2021, além das já citadas manifestações, foram recebidas na Ouvidoria Geral do TJRO,



a quantidade de 67 (sessenta 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.

Acompanhando do ano anterior, onde o telefone foi o canal mais utilizado, sucedido pelo e-mail, e o sistema Ouvidor Virtual, mantivemos o mesmo padrão graças as medidas sanitárias adotadas, o que também explica termos zerado os atendimentos feitos através das Urna distribuídas nos fóruns do Estado e nos atendimentos Presenciais.

Salienta-se 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 e nas Centrais de Atendimento, contudo, acredita-se, que a situação mundial ocasionada pela crise sanitária motivou novamente a demanda por respostas rápidas dos poderes públicos, imposição que não foi diferente com o Judiciário Estadual.

Notamos no ano em questão, que o site do Tribunal de Justiça apresentou informações que



levaram o jurisdicionado a procurar a Ouvidoria para questões que não são de sua alçada, sendo a aposição no rodapé dos telefones da Ouvidoria como "Geral" e a colocação do serviço chamado “Alô Justiça” com o telefone 0800 647 7077 que é o telefone da Ouvidoria, como um fator determinante para a procura do jurisdicionado ao setor.

Vale ressaltar que no site de pesquisa do Google ao se pesquisar “telefones TJRO” constava o telefone da Coordenação desta Ouvidoria o que, sem dúvida, auxiliou para o ano em questão ser o segundo maior em atendimentos desde a criação deste setor.

Na análise dos dados contidos acima, nota-se também, que as Reclamações e Sugestões tiveram impactante diminuição, mesmo durante o momento ímpar vivenciado mundialmente, enquanto na contramão aumentaram os Elogios e Denúncias.

As solicitações por sua vez, que na sua maioria tratam sobre pedidos de informação (que poderiam ser obtidas no site), também registraram aumento, o que demonstra que o serviço prestado pela



Ouvidoria em especial nos momentos de crise, não deixou de fazer recebimento e tratativa dos problemas dos servidores e jurisdicionados e, seguiu 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 2021, mesmo com os desafios impostos, destacando-se na atuação conjunta com a Corregedoria-Geral, 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, ... de março de 2022.

Álvaro Kalix Ferro  
Des. Ouvidor

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