**Ouvidoria alcança 93% de solução em ocorrências**

Parece uma prova de atletismo, precisamente na modalidade de salto em altura, na qual a medida que o tempo passa a marca a ser superada vai ser tornando mais alta. Foi assim que ocorreu com o desempenho da Ouvidoria do TJRN no ano de 2019 em relação ao percentual de solução das demandas apresentadas pela população. Observe: Em setembro, o índice era de 88%. Passou em outubro para 90% e fechou o ano com 93%. Um crescimento de cinco pontos em três meses.

“Em 2020, trabalhamos para nos aproximar ainda mais do cidadão, da população que necessita dos serviços do Poder Judiciário, queremos ouvir ainda mais essas pessoas, seus clamores, críticas, sugestões, elogios e opiniões sobre como estamos prestando nossos serviços”, ressalta o desembargador Vivaldo Pinheiro, ouvidor geral.

A Ouvidoria é o órgão do Tribunal responsável por atender as demandas dos cidadãos que buscam o contato com Poder Judiciário estadual, seja no âmbito processual ou administrativo. As demandas da população são recebidas pela unidade por meio de seus canais de atendimento, e-mail, formulário físico (disponível em prédios judiciais) e através do portal do TJRN na internet.

**VOCAÇÃO MEDIADORA**

É importante deixar claro que a Ouvidoria não é um órgão resolutivo, mas mediador, sempre buscando agilizar a resposta, o encaminhamento de solução ao pedido, pleito ou demanda encaminhados pelo cidadão. As respostas aos jurisdicionados vem das unidades demandadas dentro do prazo legal de 15 dias.

Nos últimos anos, a unidade vem avançando no atendimento à população. Em 2018, foi criado o e-Ouvidoria, sistema que recebe as demandas da população, implantado na gestão do desembargador João Rebouças. O acesso é simples. Ao entrar no Portal do Judiciário (www.tjrn.jus.br), basta clicar na aba OUVIDORIA, ao lado direito dos itens de acesso rápido. Depois, é só preencher informações como número do CPF, dados pessoais e criar uma senha para acessos. Esta etapa é essencial, pois permite que o usuário possa acompanhar sua demanda e ver como ela está sendo atendida. O sistema envia para o e-mail do cidadão informações sobre o andamento da ocorrência aberta até a sua conclusão.

**APERFEIÇOAR**

A unidade pretende manter o foco no acompanhamento periódico e sistemático das ocorrências em atraso, de maneira comprometida e em respeito ao usuário como parte hipossuficiente na demanda.

“A nossa atribuição é ser um canal entre a sociedade e o Judiciário, de intermediar, de ser uma porta para que o cidadão acesse os serviços judiciários de forma simples, transparente e da maneira mais rápida possível”, complementa Teresa Paiva de Oliveira, assessora da Ouvidoria.

Serviços do Poder Judiciário como a Unidade Móvel de Trânsito, Juizado do Aeroporto e a própria Ouvidoria recebem constantes elogios da população, de pessoas que tiveram seus pleitos resolvidos com atenção, presteza e agilidade por magistrados e servidores da Justiça.