

Ouvidoria-Geral de Justiça

1º Relatório Semestral 2023



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

MESA DIRETORIA

2023

Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo

Presidente

Desembargador Antenor Cardoso Soares Júnior

1º Vice-Presidente

Desembargador Antônio de Melo e Lima

2º Vice-Presidente

Desembargador Ricardo de Oliveira Paes Barreto

Corregedor-Geral de Justiça

OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Composição

2022 – 2024

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Ouvidor-Geral

Desembargador Adalberto de Oliveira Melo

Vice-Ouvidor-Geral

Equipe

Servidores

Áurea Lúcia dos Santos

Flávia Maria de Castro Barbosa

Flávio André Japiassu Resende Montes

Maria José Cavalcanti de Souza

Mônica Nunes da Silva

Colaboradoras Administrativas

Hanna Batista Vanderley

Leilane Moita Feitosa Pontes

Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

Colaboradoras Telefonistas

Lorena Antunes de Oliveira

Jéssica da Silva Santos

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1. ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 1º SEMESTRE DE 2023	9
1.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA	9
1.1.1 QUANTO AO REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA OG	10
1.2. GRÁFICO DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	11
1.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, POR MÊS, PELA OUVIDORIA	12
1.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, POR ANO, PELA OUVIDORIA	13
1.5. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, AO 1º GRAU, POR COMARCA	14
1.6. MANIFESTAÇÕES DE ACORDO COM SUA NATUREZA REGISTRADAS	15
1.7. PRINCIPAIS TEMAS ABORDADOS DE ACORDO COM SUA NATUREZA	17
1.7.1 QUADRO GERAL DOS PEDIDOS DE AGILIZAÇÃO	17
1.7.2 QUADRO GERAL DAS SOLICITAÇÕES	18
1.7.3 QUADRO GERAL DAS RECLAMAÇÕES	20
1.7.4 QUADRO GERAL DOS PEDIDOS LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	22
1.7.4.1 TEMAS ABORDADOS NOS PEDIDOS REFERENTES À LAI	22
1.7.4.2 ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS	23
1.7.4.3 DEMANDAS DA LAI POR REGIÃO DO PAÍS	24
1.7.4.4 RESULTADOS REFERENTES À LAI	25

1.7.5 QUADRO GERAL DOS RELATOS ENCAMINHADOS PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	27
1.7.5.1 QUADRO COMPATATIVO DOS RELATOS ENCAMINHADOS PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA	29
1.7.6 OUVIDORIA INSTITUCIONAL.....	31
1.8. TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS – TODOS OS CANAIS	32
1.8.1 MEIOS DE CONTATO CONFORME PREFERÊNCIA DO PÚBLICO	34
1.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	35
2. OG ALÉM DOS NÚMEROS	40
2.1. OG PROJETOS	40
2.1.1. OG RECOMENDA	40
2.1.2. OUVIDORIA INTEGRADA À COMISSÃO PERMANENTE DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO - CACIN.....	41
2.2. GESTÃO PARTICIPATIVA	42
2.2.1 EVENTO POP RUA JUD	42
2.2.2 HOMENAGEM	43
2.2.3 VIII ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORIAS JUDICIAIS - COJUD.....	44
2.2.4 VISITA À OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO.....	45
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46

APRESENTAÇÃO

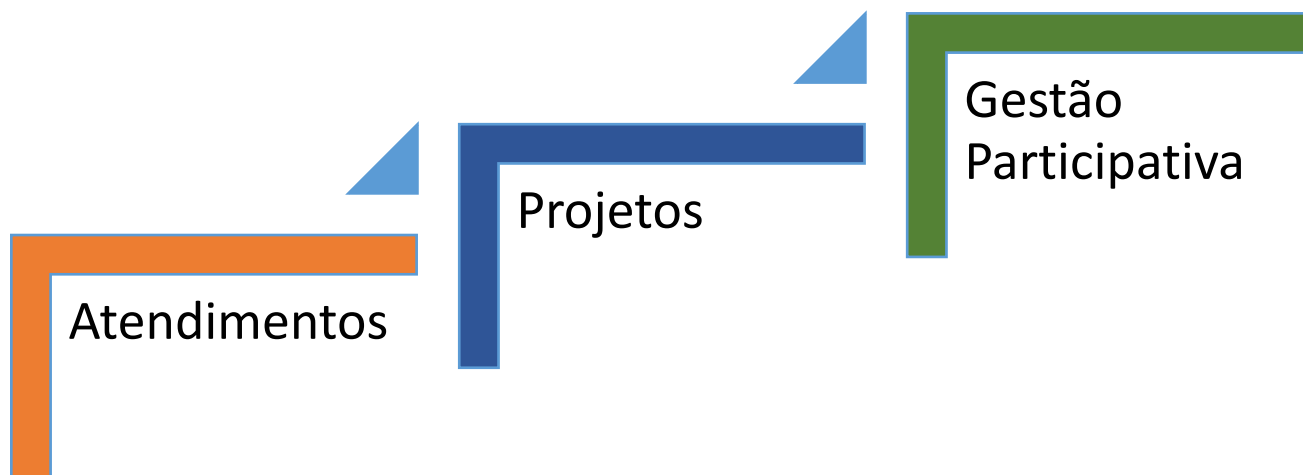
A **Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco**, criada em outubro de 1998, regida pelo Ato nº 543, de 6 de junho de 2022, iniciou o 1º semestre de 2023 com novas atribuições e desafios.

Diante da sua função primordial, **consolidando-se como instrumento de gestão participativa e guardião da transparência**, a Ouvidoria continua, permanentemente, a busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo Tribunal.

Órgão responsável pela intermediação com o público externo, recepcionando pedidos de agilização, solicitações diversas, reclamações, elogios, denúncias e pelo serviço de informação ao cidadão – SIC, **além do estreitamento de laços com outras Ouvidorias**, dessa vez, a **Ouvidoria do TJPE direcionou a prestação dos serviços desempenhados ao público interno**.

A ***Ouvidoria da Casa***, instituída para acolhimento de demandas advindas de magistrados (as) e servidores (as) quanto a assuntos internos, assim como, a ***Ouvidoria Institucional***, criada para ser um elo entre o Tribunal e demais Poderes, Órgãos e entidades, quanto a assuntos jurisdicionais, permitiram o conhecimento e o tratamento de casos, até então, não abrangidos inicialmente. O resultado converge para o estreitamento de laços com as demais unidades.

Assim, convidamos magistrados(as), servidores(as), colaboradores(as) e cidadãos(ões) a conhecerem nossos números/avanços e encaminharem comentários, dúvidas ou sugestões para o e-mail ouvidoria@tjpe.jus.br.



1. ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 1º Semestre de 2023

1.1 Total de Manifestações recebidas pela Ouvidoria

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2022		1º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Total de manifestações recebidas na Ouvidoria	4.541	100%	4.173	100%
Total de manifestações encaminhadas às unidades do TJPE	2.630	≅57%	2.281	≅ 54%
Total de manifestações respondidas diretamente pela OG	1.911	≅43%	1.892	≅46%
Total de manifestações concluídas	4.069	89,6%	3.736	91%
Total de manifestações em andamento	472	10,3%	365	9%
Data base: 12 de julho de 2023				

- Houve queda de 8% no total de demandas recebidas.

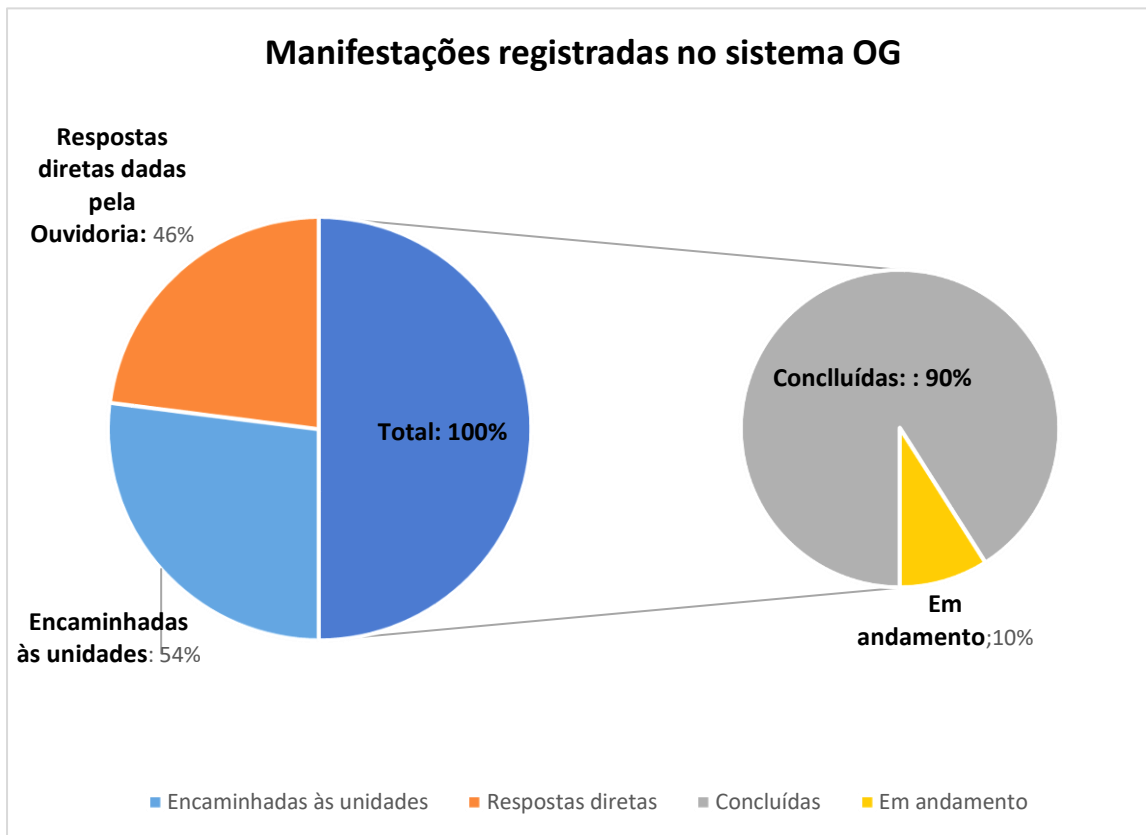
1.1.1. Quanto ao registro das manifestações no sistema OG



Foram recebidas na Ouvidoria o total de 4.173 manifestações:

- 3.631: encaminhadas pelo(a) usuário(a)
- 542: encaminhadas pelo CNJ. Dessas, 72 não foram registradas por ausência de inconsistências, mas, apesar disso, foram devidamente tratadas

1.2 Gráfico demonstrativo das Manifestações recebidas

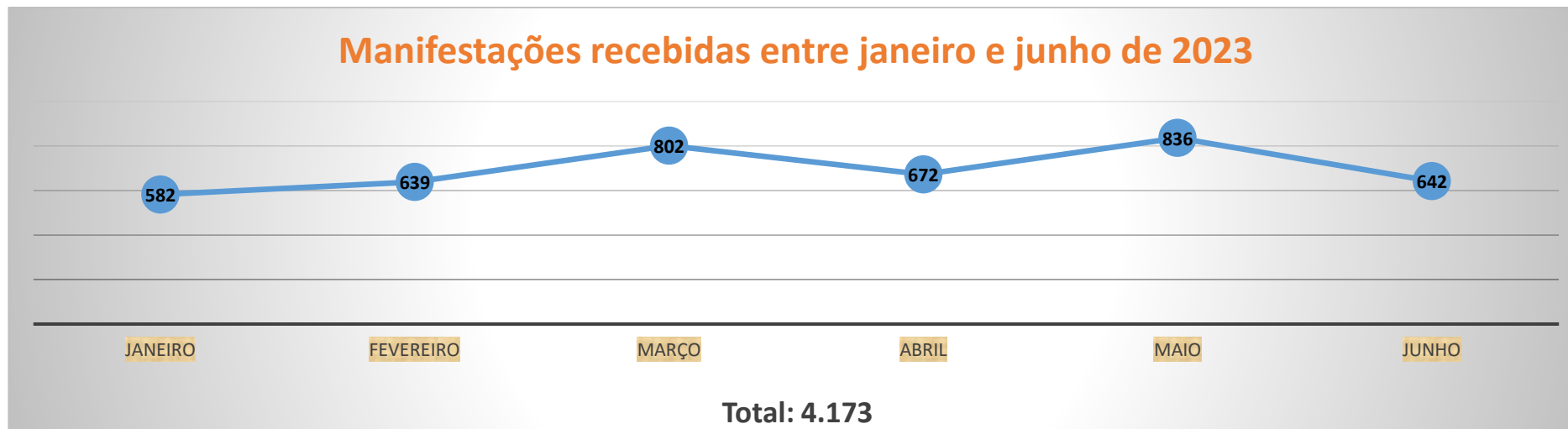


→ 54% das manifestações foram encaminhadas a outras unidades do TJPE

- Quanto aos 46% restantes, a OG prestou os esclarecimentos de forma direta
- O percentual de demandas concluídas, ultrapassou 90% do total de demandas recebidas

Data base: 12 de julho de 2023

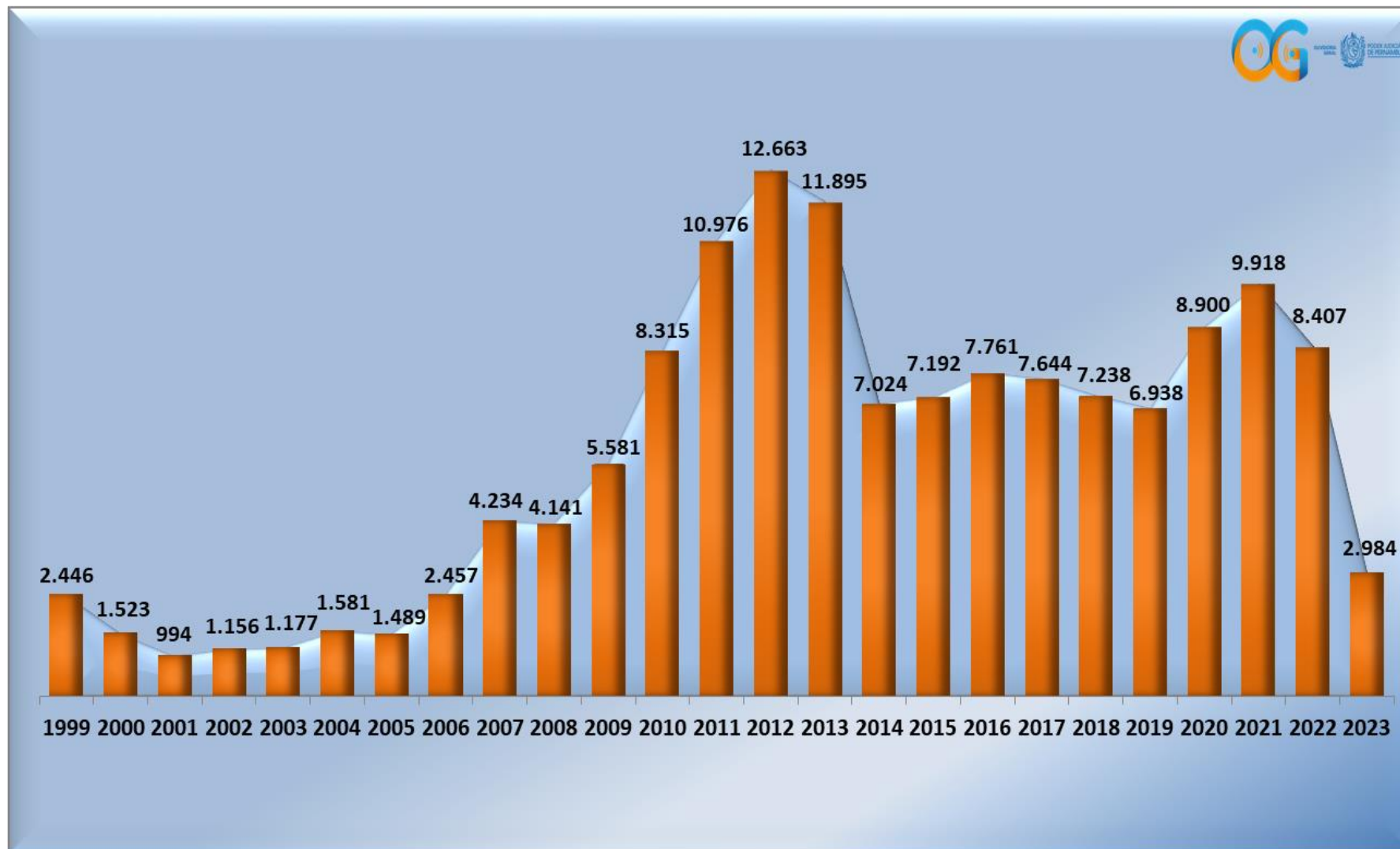
1.3 Manifestações recebidas, por mês, pela Ouvidoria



- Durante o recesso, ocorrido entre os dias 23 a 30 de junho/2023, foram recebidas 136 manifestações via Sistema OG. Da análise das demandas, nenhuma se referia a matérias relacionadas ao plantão judicial.

1.4 Manifestações recebidas, ano a ano, a partir de 1999:

Evolução do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria - de 1999 a 15 de agosto de 2023

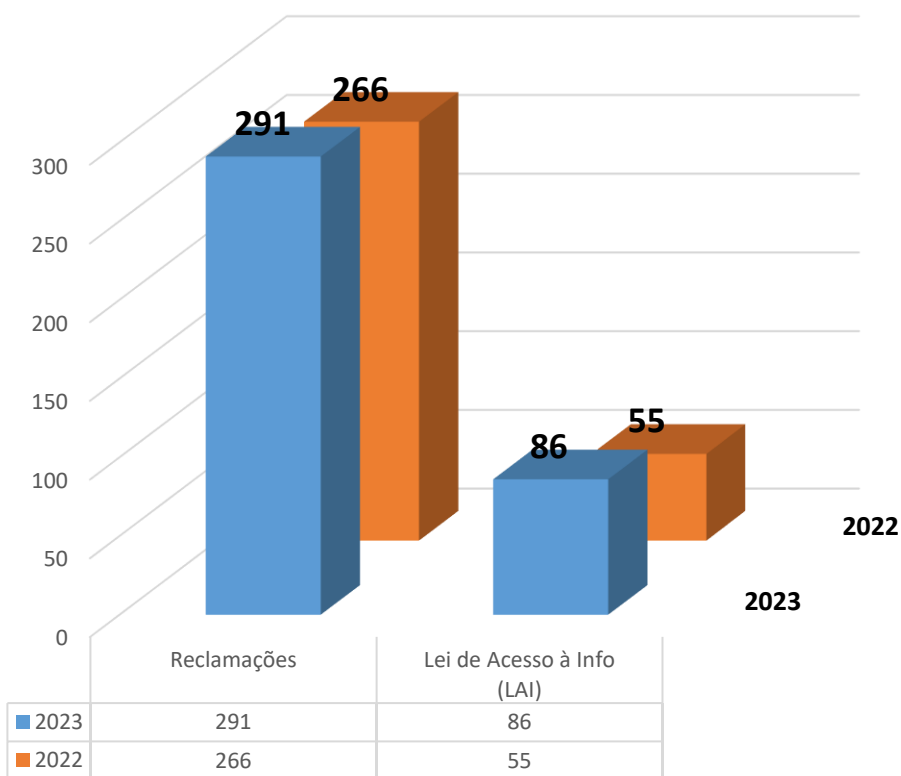


1.6 Manifestações de acordo com sua natureza registradas

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2022		1º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Pedidos de agilização	3.691	≅81%	3.319	≅79%
Solicitações	474	≅10%	423	≅10%
Reclamações	266	≅5%	291	≅7%
Lei de Acesso à Info (LAI)	55	≅1%	86	≅2%
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	-	-	21	≅0,5%
Elogios	37	≅0,8%	20	≅0,4%
Denúncias	10	≅0,2%	8	≅0,1%
Sugestões	8	≅0,1%	5	≅0,1%
Total	4.541	100%	4.173	100%

- A principal demanda da Ouvidoria continua referente aos pedidos de agilização processual
- A partir de setembro de 2022 a Ouvidoria do TJPE passou a recepcionar as manifestações correspondentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Referidas manifestações são encaminhadas à Encarregada de Dados do Tribunal de Justiça de Pernambuco, para análise e tratamento

**Manifestações em crescimento,
de acordo com sua natureza.**



- Em 2022: 4.541 manifestações
- Em 2023: 4.173 manifestações

Apesar da diminuição das manifestações, o número de reclamações e pedidos de acesso a informações, aumentou. (vide gráfico anexo)

1.7 Principais temas abordados de acordo com sua natureza

1.7.1 – Quadro geral dos pedidos de agilização

Total: 3.319

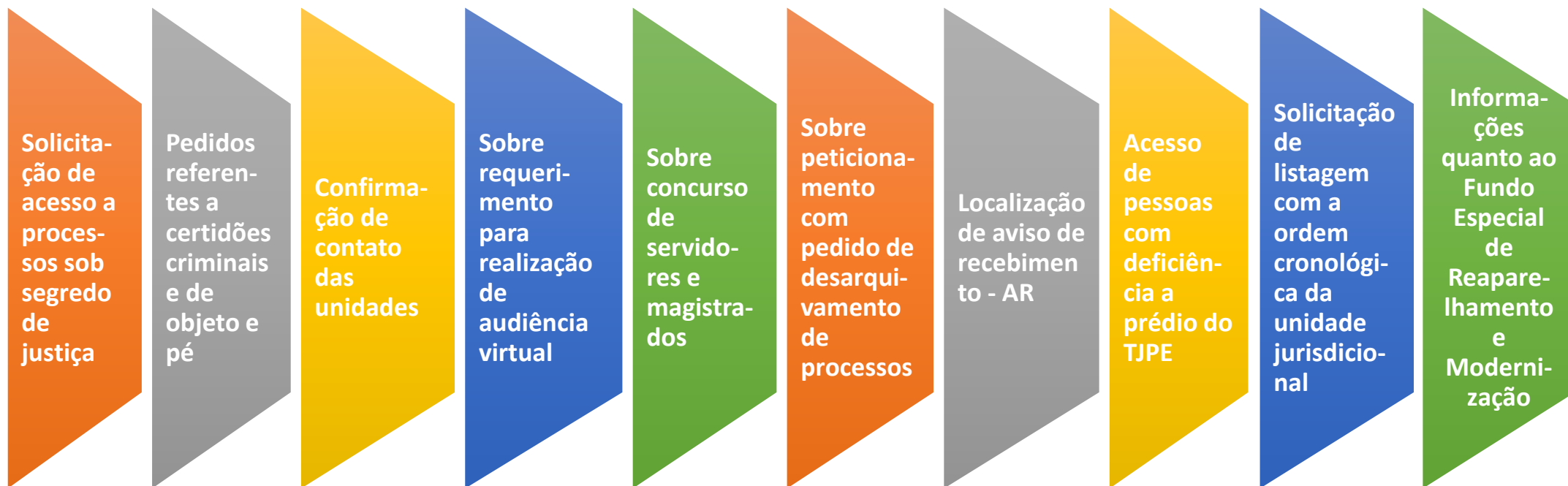


- Em comparação ao 1º semestre de 2022, os pedidos de agilização diminuíram \cong 8% no 1º semestre de 2023.
- Dos 3.247 pedidos de agilização registrados no sistema OG, 503 foram encaminhados através de relatos pelo Conselho Nacional de Justiça.

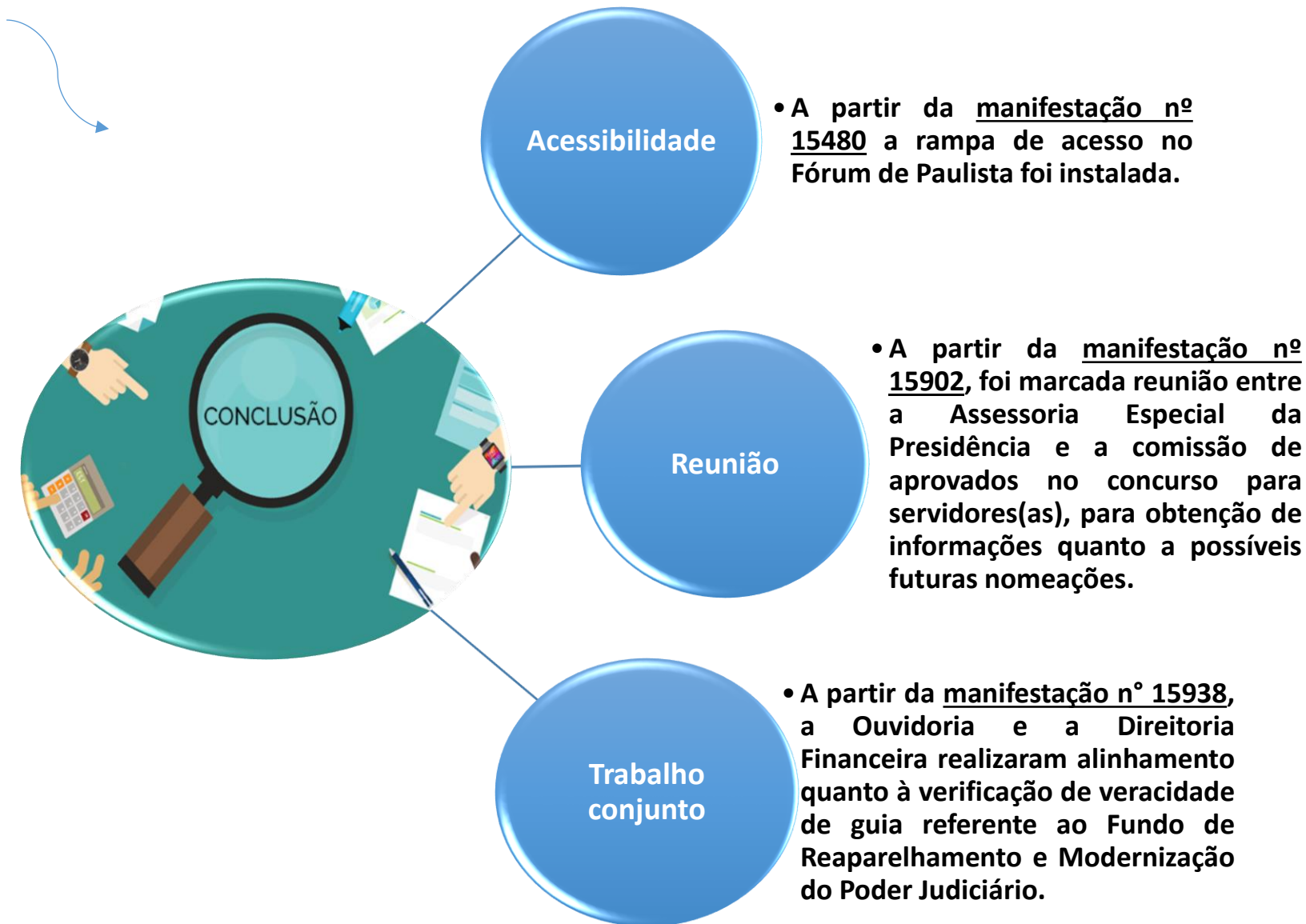
1.7.2 – Quadro geral das solicitações

Total: 423

Principais temas:



Destaque para os temas



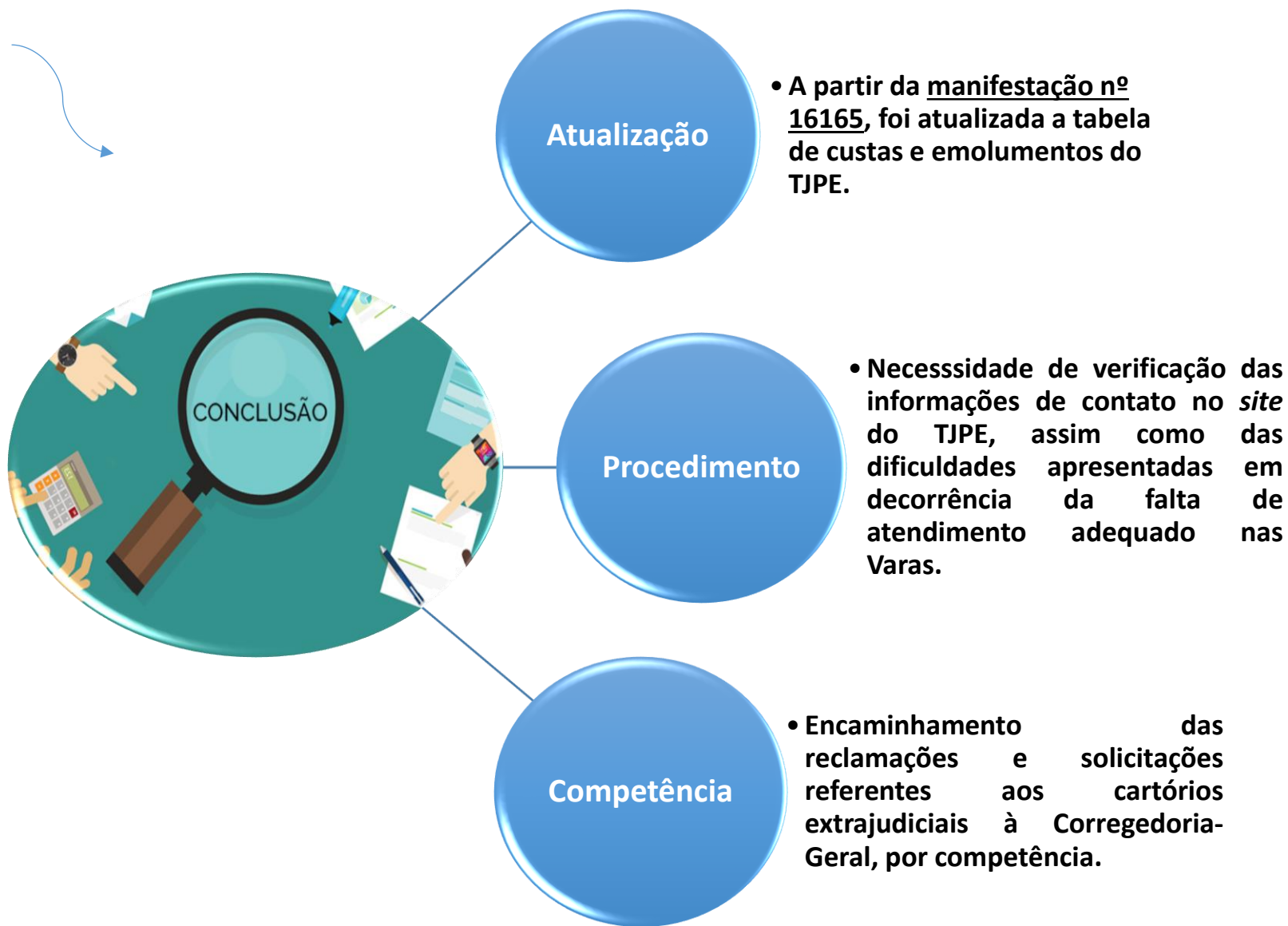
1.7.3 – Quadro geral das reclamações

Total: 291

Principais temas:



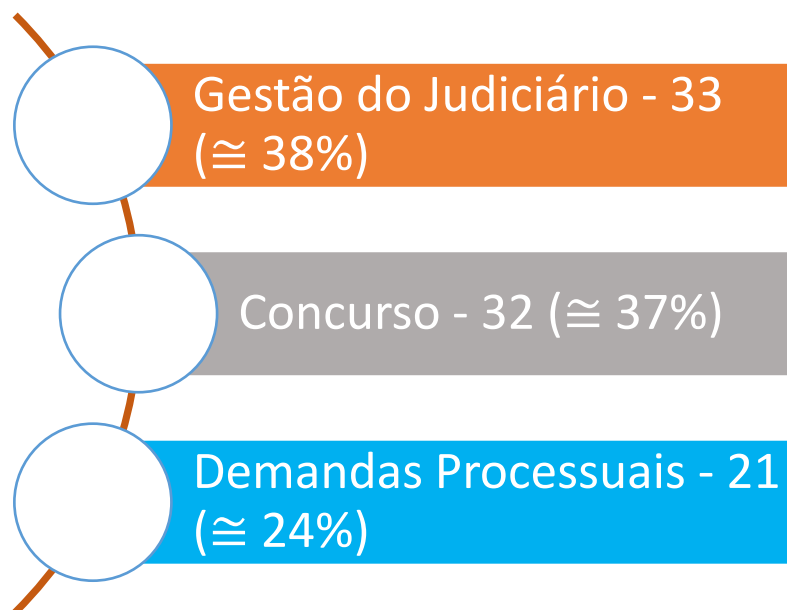
Destaque para os temas



1.7.4 – Quadro geral dos pedidos referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI

Total: **86**

1.7.4.1 – Temas abordados nos pedidos referentes à LAI



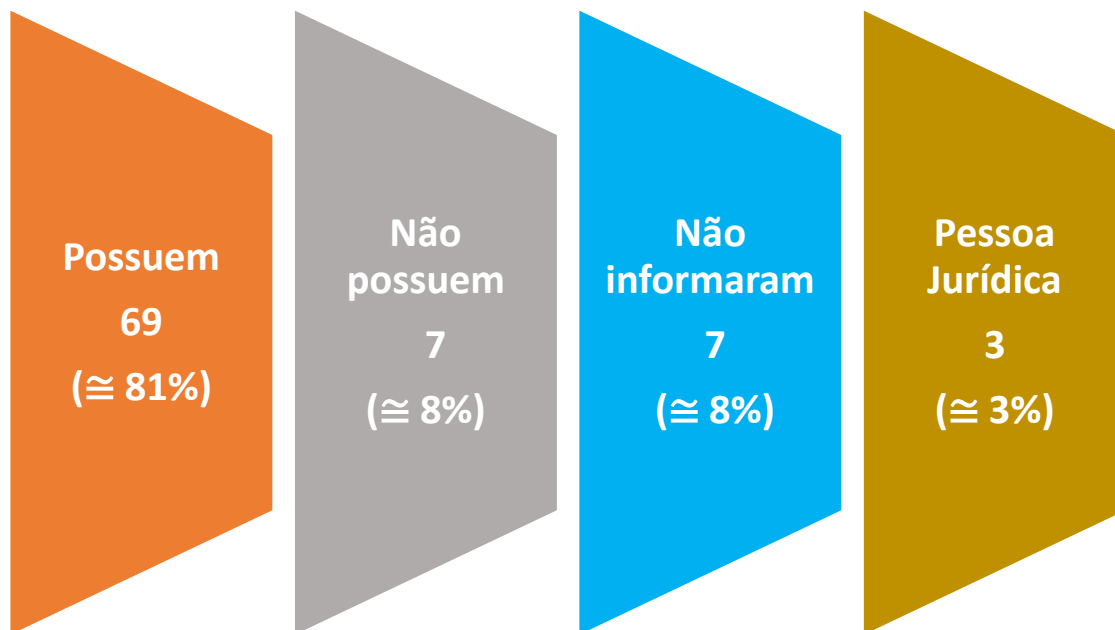
Aproximadamente, 38% dos pedidos recebidos abarcam informações referentes a comarcas agregadas, cartórios extrajudiciais e funcionamento dos Juizados Especiais Cíveis e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos – Cejusc.

Aproximadamente, 37% dos pedidos recebidos referem-se aos concursos realizados pelo TJPE, principalmente de servidores, como ordem de nomeação e distribuição de cargos vagos para as comarcas.

Aproximadamente, 24% dos pedidos recebidos referem-se ao quantitativo de processos cíveis e criminais julgados por período ou suspensos.

1.7.4.2 – Escolaridade dos (as) usuários (as)

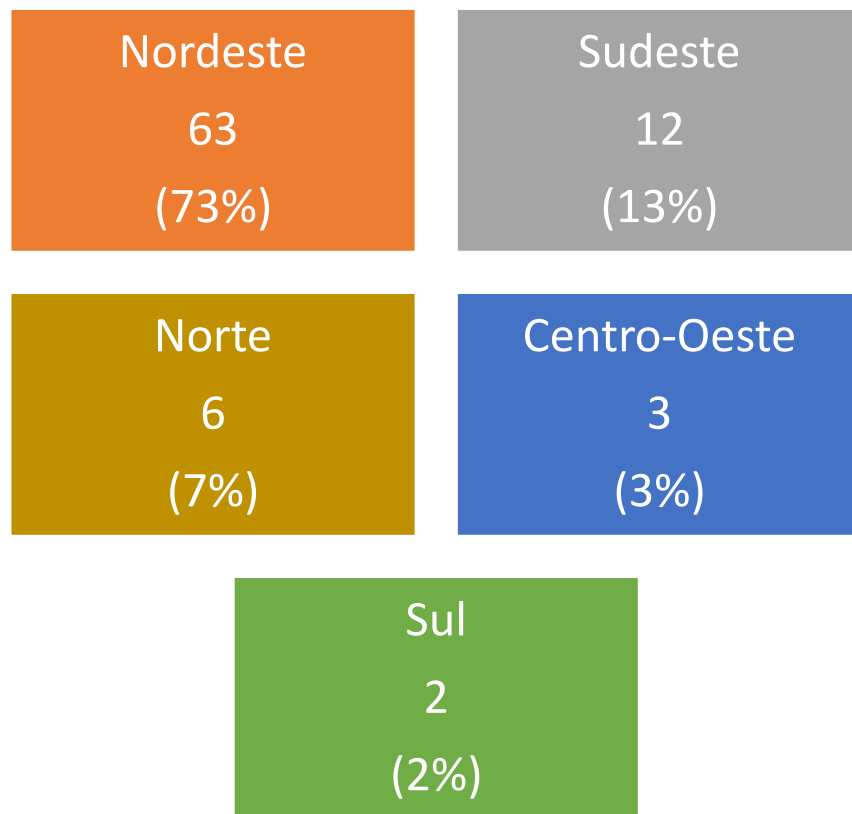
Quanto a possuírem ou não curso superior



A pesquisa é importante para melhorar continuamente a qualidade das informações solicitadas.

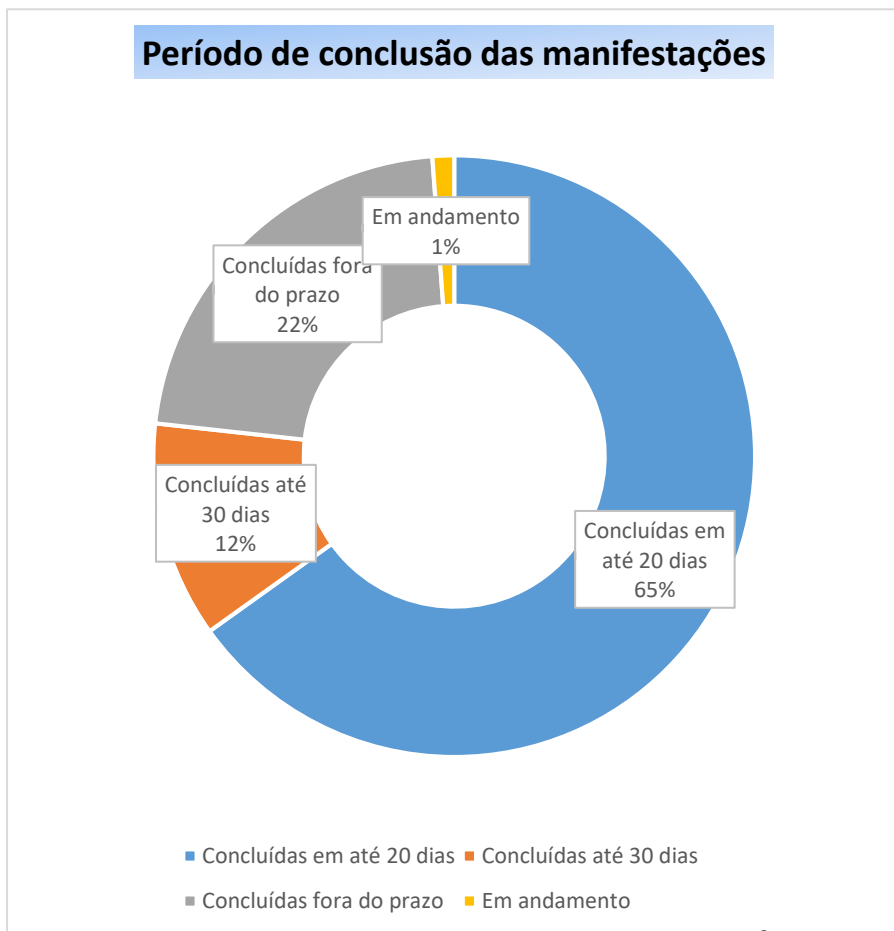
As pesquisas respondidas também servem para subsidiar atividades de monitoramento e acompanhamento do cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

1.7.4.3 – Demandas da LAI, por região do país



Há concentração do pedidos de acesso à informação provenientes da Região Nordeste do país, cerca de 73%.

1.7.4.4 – Resultados referente à LAI



Total de 86 manifestações no 1º semestre/2023

A LAI determina que a resposta deve ser encaminhada ao usuário e no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogável por mais 10.

Dos pedidos recepcionados, 65% foram respondidos em até 20 dias.

12% dos pedidos obtiveram resposta em até 30 dias.

Destaca-se, ainda, 22% dos pedidos foram respondidos fora do prazo legal e apenas 1% se encontra em andamento.

1.7.5 – Quadro geral dos relatos encaminhados pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ

As manifestações encaminhadas pelo CNJ devem ser respondidas no prazo de até 30 dias, a fim de se obter os pontos necessários para a conquista do selo de qualidade. O período é anual e vai de 1º de julho a 30 de junho do ano seguinte.

- Quadro demonstrativo do recebimento e tratamento dos relatos recebidos

	Nº	%
Total de manifestações recebidas entre 1º de julho de 2022 e 30 de junho de 2023	1.023	100%
Manifestações solucionadas em até 30 dias	1.011	98,8%
Manifestações com tempo de tramitação maior que 30 dias	7	0,6%
Demandas com prazo em curso	5	0,4%
Data base: 12 de julho de 2023		

*Ressalta-se, com entusiasmo, que foram respondidos 98,8% dos 1.023 relatos recebidos, no prazo de até 30 dias. Objetivo este alcançado através da parceria entre a Ouvidoria e as demais unidades.



Dos 1.023 relatos, 1.011 (98,8%) foram respondidos pela OG em até 30 dias.



A Ouvidoria ultrapassou o mínimo de 90% exigido pelo CNJ, para contribuir com a pontuação máxima (20 pontos) para a obtenção do selo de qualidade do TJPE.

1.7.5.1 - Quadro comparativo dos relatos encaminhados pelo Conselho Nacional de Justiça

Total de relatos recebidos entre janeiro e junho/2023: 542

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2022		1º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Total de relatos recebidos no 1º semestre de 2023	425	100%	542	100%
Relatos solucionados em até 30 dias	377	88,8%	526	97%
Relatos com tempo de tramitação maior que 30 dias	48	11,2%	1	0,3%
Relatos com prazo em curso	0	0	15	2,7%
Data base: 12 de julho de 2023				

*Nota-se a evolução quanto às respostas encaminhadas no prazo de até 30 dias, que saltou de 88,8%, referente ao 1º semestre de 2022, para 97%, no 1º semestre de 2023.

1.7.6 – Quadro geral das demandas referentes à Ouvidoria Institucional

Total: 15

A **Ouvidoria Institucional**, com base na Recomendação nº 002/2023 do Conselho da Magistratura e da Recomendação nº 23/2023 da Corregedoria-Geral de Justiça do TJPE, destina-se a receber solicitações de providências, referentes à jurisdição própria, quando não atendidas por Poderes, Órgãos ou Entidades municipais, estaduais e nacionais.

Foram recebidas 10 manifestações, entre janeiro e junho de 2023.

Registra-se que a Ouvidoria Institucional ainda terá procedimento regulamentado por ato próprio do Ouvidor-Geral de Justiça.

TEMAS:

- Dificuldade de cumprimento de alvará pelo Banco do Brasil;
- Ausência de comparecimento de policiais civis intimados para audiência;
- Ausência de comparecimento de representante do Ministério Público de Pernambuco em audiência;
- Ausência de comparecimento de representante da Defensoria Pública de Pernambuco em audiência.

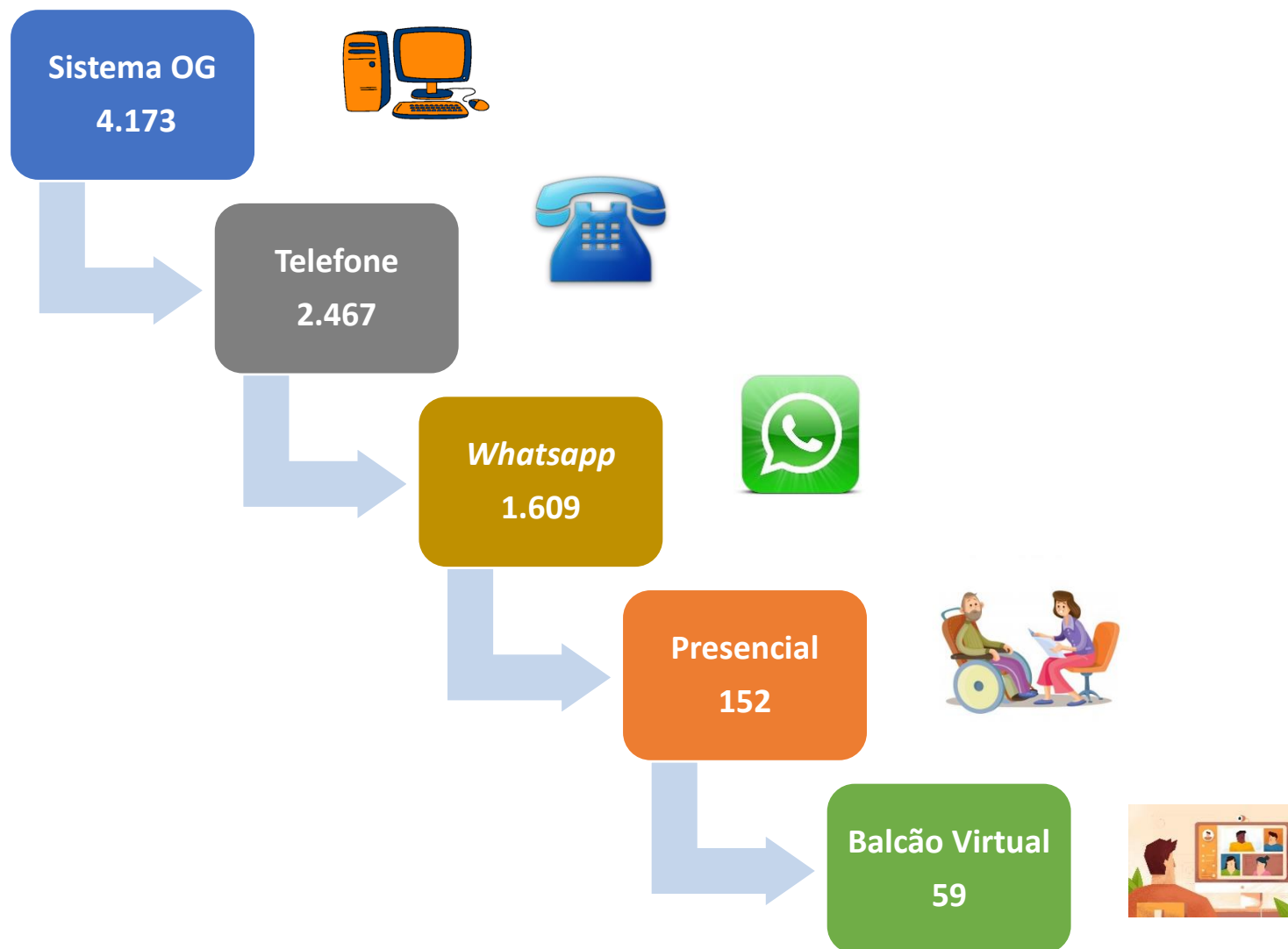
*As manifestações foram encaminhadas, respectivamente, ao Banco do Brasil, à Secretaria de Defesa Social – SDS, à Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco e à Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco, ressaltando-se o estreitamento da comunicação com essas instituições.

1.8 Total de atendimentos realizados pela Ouvidoria do TJPE – Todos os canais

Quadro comparativo														
Canais de Atendimento	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total de atendimentos por canal no semestre	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Sistema OG	703	582	820	639	961	802	713	672	801	836	543	642	4.541 44,3%	4.173 48,8%
Telefone	462	432	444	326	516	641	420	409	621	450	368	334	2.296 28,8%	2.467 29,4%
Whatsapp	318	328	418	254	530	325	399	212	556	277	329	213	2.550 24,9%	1.609 19,1%
Presencial	7	23	0	13	27	30	25	23	17	44	13	19	89 0,8%	152 1,8%
Balcão Virtual	20	10	11	13	14	15	13	10	13	11	19	3	93 0,9%	59 0,7%
Total de atendimentos de todos os canais por mês	1.510	1.361	1.695	1.236	2.174	1.673	1.570	1.312	2.008	1.602	1.272	1.204	-	-
												Total de atendimentos por todos os canais no semestre	10.229 100%	8.460 100%

- **Verifica-se que a Ouvidoria realizou menos atendimentos em comparação ao 1º semestre de 2022;**
- **Em contrapartida, observa-se que, quanto ao total de atendimentos presenciais, no 1º semestre de 2023, foram realizados 63 a mais, em comparação ao 1º semestre de 2022;**
- **Como também, foram 171 atendimentos a mais, via telefone, comparados os semestres.**
- **Já o sistema OG, *whatsapp* e balcão virtual apresentaram queda na utilização pelo público em geral;**
- **Dos atendimentos realizados por telefone, *whatsapp*, presencial e balcão virtual, com o total de 4.287, 114 foram registrados no sistema OG, para encaminhamento às unidades demandadas;**
- **Nota-se que, quanto à ordem de preferência quanto à utilização dos canais de comunicação, no 1º semestre de 2022, o segundo lugar foi do *whatsapp*. Já no 1º semestre de 2023, o lugar foi dado ao telefone;**
- **Verifica-se, por fim, que, em ambos os anos, o mês com o maior número de atendimentos realizados foi março.**

1.8.1 Meios de contato conforme preferência do público - 1º semestre/2023



1.9 Pesquisa de satisfação referente aos atendimentos realizados no 1º semestre de 2023

Motivo do Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Pedido de agilização	10	16	18	20	23	11	98	56%
Solicitação	2	7	2	5	3	4	23	13%
Reclamação	4	2	6	2	8	6	28	16%
Lei de Acesso à informação	0	0	1	0	3	0	4	2%
Denúncia	3	0	0	3	2	1	9	5%
Elogio	1	3	3	3	0	1	11	6%
Sugestão	0	0	0	1	0	0	1	1%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Meio de Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Formulário Eletrônico	14	11	16	17	19	18	95	55%
E-mail	3	17	12	14	12	3	61	35%
Pessoalmente	0	0	2	2	2	2	8	5%
Telefone	3	0	0	1	6	0	10	6%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Quem respondeu à Pesquisa

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Parte	5	13	18	13	20	9	78	45%
Cidadão(ã)	5	10	6	8	6	9	44	25%
Advogado(a)	9	5	5	11	11	5	46	26%
Magistrado(a)	0	0	0	0	0	0	0	0%
Servidor(a)	1	0	0	2	1	0	4	2%
Colaborador(a) / Terceirizado(a)	0	0	1	0	1	0	2	1%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Avaliação do Site da Ouvidoria

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Ótimo	9	18	18	15	19	10	89	51%
Bom	4	4	6	6	11	7	38	22%
Regular	5	4	3	11	5	3	31	18%
Ruim	2	2	0	1	4	3	12	7%
Nunca utilizou	0	0	3	1	0	0	4	2%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Avaliação do Formulário Eletrônico

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Ótimo	9	17	18	15	18	14	91	52%
Bom	4	7	6	7	13	2	39	22%
Regular	5	2	4	9	2	3	25	14%
Ruim	2	2	0	1	4	3	12	7%
Nunca utilizou	0	0	2	2	2	1	7	4%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Avaliação do Atendimento

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Ótimo	8	18	19	18	23	10	96	55%
Bom	5	3	4	3	2	6	23	13%
Regular	4	5	2	6	3	4	24	14%
Ruim	3	2	1	7	11	3	27	16%
Nunca utilizou	0	0	4	0	0	0	4	2%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Avaliação do Tempo de Resposta

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Ótimo	8	12	15	15	17	10	77	44%
Bom	6	4	7	7	8	5	37	21%
Regular	1	11	2	6	6	5	31	18%
Ruim	5	1	6	6	8	3	29	17%
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Sim	15	21	23	24	35	17	135	78%
Não	5	7	7	10	4	6	39	22%
Total por mês	20 11%	28 16%	30 17%	34 20%	39 22%	23 13%	174 100%	

Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Sim	17	26	29	24	29	20	145	83%
Não	3	2	1	10	10	3	29	17%
Total por mês	20	28	30	34	39	23	174	
	11%	16%	17%	20%	22%	13%	100%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
Sim	15	23	27	24	30	16	135	78%
Não	5	5	3	10	9	7	39	22%
Total por mês	20	28	30	34	39	23	174	
	11%	16%	17%	20%	22%	13%	100%	

OG ALÉM DOS NÚMEROS: 1º Semestre de 2023

2.1. OG PROJETOS

2.1.1. OG RECOMENDA

No primeiro semestre de 2023, foram feitas a seguintes recomendações:

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 01/2023

A OG TJPE recomendou que a SGP encaminhe aos novos servidores o procedimento de Autorização de Acesso às Declarações de Ajuste Anual do Imposto de Renda de Pessoa Física – DIRPF, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 02/2023

A OG TJPE recomendou que a Diriest indique um responsável na garagem com atribuição de informar toda vez a saída do ônibus nos grupos do *Whatsapp* e *Telegram* no intuito de facilitar a comunicação e maximizar a eficiência na gestão do tempo por parte dos servidores e demais usuários internos do serviço de transporte.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 03/2023

A OG TJPE recomendou à Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão do TJPE tomar as devidas providências e monitorar as modificações necessárias para garantir às pessoas com deficiência um acesso adequado às dependências dos locais de funcionamento do Poder Judiciário.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 04/2023

A OG TJPE recomendou à Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão do TJPE tomar as devidas providências para garantir às pessoas com visão monocular um melhor acesso à leitura das decisões e demais atos judiciais, tornando obrigatório o tamanho 14 da letra utilizada na digitação.

A obrigatoriedade deve abranger as publicações do Poder Judiciário no Diário Oficial, assim como no expediente interno, via SEI, e-mail ou qualquer outro meio.

2.1.2. OUVIDORIA INTEGRA A COMISSÃO PERMANENTE DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO – CACIN

Com o objetivo de colaborar para a inclusão de todos(as), a Ouvidoria passou a integrar a Comissão Permanente de Acessibilidade e Inclusão, instituída pelo Ato nº 424, de 2 de setembro de 2019, através do Ato nº 359, de 26 de abril de 2023, do Tribunal de Justiça de Pernambuco. Além de cuidar das manifestações cuidadosamente, a equipe discutirá as ações para melhor prestação do serviço ao público realizado.



2.2. GESTÃO PARTICIPATIVA

2.2.1. Evento: POP RUA JUD

O evento Pop Rua Jud: Inovação Social e Acesso à Justiça, realizado em março de 2023, teve a ação voltada para debater a temática da política estadual judiciária de atenção às pessoas em situação de rua. Promovido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em parceria, com o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE), o evento ocorreu na Escola Judicial (Esmape) do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

No dia 29 de março de 2023, último dia do evento, foi realizada, na Praça Dezessete, em Recife, relevante ação de cidadania voltada à população em situação de rua. Na ocasião, diversas entidade públicas e privadas prestaram serviços ao público de rua, com apoio dos participantes do curso Pop Rua JUD. E a Ouvidoria Judicial do TJPE não poderia deixar de participar



Na oportunidade, a equipe da Ouvidoria ficou à disposição para atendimento da população quanto às demandas de competência do Órgão, como também, auxiliou quanto às dúvidas relativas a retirada de documentos e assuntos em geral, encaminhando às pessoas atendidas aos setores específicos competentes.

2.2.2. HOMENAGEM: RECONHECIMENTO AO PAPEL DESEMPENHADO PELA OUVIDORIAS

A Ouvidoria do TJPE foi homenageada pela Câmara Municipal do Recife, em reunião solene no plenário da Câmara Municipal do Recife, no dia 26 de abril de 2023.



“A Ouvidoria como importante ferramenta de cidadania”

2.2.3. VIII ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORIAS JUDICIAIS (COJUD)

Com o intuito de discutir a consolidação e futuro das ouvidorias judiciais e fomentar a troca de experiências, o VIII Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) reuniu ouvidores e ouvidoras judiciais de tribunais de todo o País, além de servidores e servidoras, em maio de 2023, na cidade de São Luiz, estado do Maranhão.

O Ouvidor-Geral do TJPE, Desembargador Eduardo Sertório Canto, compareceu ao evento e apresentou aos seus colegas o funcionamento do Órgão, bem como sua forma de atuação.



2.2.4. VISITA E APOIO À OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE PERNAMBUCO

O ouvidor-geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), desembargador Eduardo Sertório, visitou, no dia 22 de maio de 2023, a nova ouvidora externa da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco (DPPE), Liliana Barros. Na ocasião, o ouvidor-geral conversou sobre a missão das Ouvidorias, ofereceu apoio e firmou compromisso com a excelência nos serviços e na atuação das duas instituições.

A nova ouvidora, a socióloga Liliana Barros, foi escolhida após dois processos, o primeiro por meio de votação da sociedade civil organizada e o segundo, pelo Conselho Superior da Defensoria Pública, este último realizado no dia 12 de maio durante a 2ª Reunião Ordinária do Conselho Superior de 2023.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A equipe da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco iniciou o 1º semestre de 2023 com a missão de integrar, colaborar e tratar, dentro do seu **novo âmbito de competência**, as demandas internas e externas.

Conforme demonstrado, a Ouvidoria continua como fundamental instrumento de gestão quanto aos assuntos relacionados aos serviços prestados pelo TJPE, colaborando, inclusive, com seu aprimoramento e pontuação, por qualidade, perante o **Conselho Nacional de Justiça**.

Além do tratamento referente a pedidos de agilização processual, solicitações, reclamações, denúncias e acesso à informação, com a criação da **Ouvidoria Institucional**, o Órgão passou a receber demandas afetas à atividade jurisdicional, para tratamento com outros Poderes, Órgãos e entidades. Dessa forma, em mais uma parceria interna, a Ouvidoria se reafirmou como braço das unidades internas do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

Já com a criação da **Ouvidoria da Casa**, a qual passa por fase de normatização, concretizou-se o apoio aos(as) magistrados(as), servidores(as) e colaboradores(as) tanto em relação a suporte administrativo para ser possível a prestação jurisdicional, como também, quanto a solicitações correspondentes a trâmites pessoais relacionados a outras unidades do TJPE, em razão dos cargos públicos ocupados. Nesta fase de iniciação, a Ouvidoria recebeu demandas relacionadas a estrutura física de prédio pertencente ao Tribunal, à dificuldade de agendamento para consulta com profissional da casa e quanto a questionamento referente a feriado.

Após o resumo das atividades realizadas, **é certo que o início do 2º semestre de 2023, último semestre da gestão 2022-2024, traz o sentimento de interesse de maior empenho para que a finalização desta etapa seja tão exitosa e faça jus aos esforços realizados em tempo de pandemia mundial.**

Atenciosamente,

EQUIPE OG.



TJPE