

Ouvidoria-Geral de Justiça

Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

2º Relatório Semestral 2022

Tribunal de Justiça de Pernambuco

Mesa Diretora

2022 – 2024

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

Cooredor-Geral de Justiça

Ouvidoria-Geral de Justiça

2022 – 2024

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Ouvidor-Geral

Desembargador Adalberto de Oliveira Melo

Vice-Ouvidor-Geral

Equipe

Servidoras

Flávia Maria de Castro Barbosa

Maria José Cavalcanti de Souza

Luísa Medeiros da Silveira Barros

Mônica Nunes da Silva

Tayana de Lourdes Lima Diniz

Colaboradoras Administrativas

Charlene Cícera de Souza e Silva

Leilane Moita Feitosa Pontes

Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

Telefonistas

Jessica da Silva Santos

Lorena Antunes de Oliveira

Sumário

Apresentação.....	6
1. OG em Números: 2º semestre 2022.....	7
1.1. Total de manifestações recebidas no Sistema OG.....	7
1.2. Manifestações por natureza.....	9
1.3. Principais temas abordados.....	10
1.4. Conselho Nacional de Justiça.....	16
1.5. Total de Atendimentos – Todos os canais.....	17
1.6. Pesquisa de Satisfação.....	18
2. OG além dos Números: 2º semestre 2022.....	27
2.1 Ouvidor-geral do TJPE participa de encontro nacional de Ouvidorias.....	27
2.2 Ouvidoria nas Redes.....	28
2.3 Novos Projetos Implantados.....	30
Considerações finais.....	32

Apresentação

A Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Pernambuco foi criada no ano de 1998, **ou seja, 12 anos antes da Resolução nº 103**, de 24 de fevereiro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que determinou a criação das Ouvidorias no âmbito de todos os Tribunais do país, face à necessidade de atendimento das demandas dos usuários e do aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Judiciário. Isso demonstra que este órgão já atuava em defesa da cidadania, democratizando o acesso da sociedade ao Poder Judiciário de Pernambuco.

Em 2022, foi iniciada a segunda gestão do **Desembargador-Ouvidor Eduardo Sertório Canto**, a qual busca continuar o trabalho de inclusão e desburocratização iniciado em fevereiro de 2020.

A Ouvidoria-Geral apresenta este relatório semestral em cumprimento ao artigo 3º da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, abordando os pontos estratégicos da gestão realizada no segundo semestre de 2022 – período entre julho/2022 e dezembro/2022. Igualmente, este documento busca garantir mais transparência às funções e atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no período citado.



1. OG EM NÚMEROS: 2º Semestre de 2022

1.1 Total de Manifestações recebidas no Sistema OG (2º Semestre/2022)

Total de manifestações recebidas	3.954 (100%)
Total de manifestações encaminhadas às unidades	1.858 (47,0%)
Total de manifestações concluídas	3.818 (96,6%)
Total de manifestações em andamento	136 (3,4%)

*Registra-se que apenas 47,0% das manifestações abertas neste período foram encaminhadas a outras unidades do TJPE para análise e resposta. Quanto as demais, a Ouvidoria prestou os esclarecimentos de forma direta.

- Manifestações recebidas por mês/2022**

Julho	681 (17,2%)
Agosto	803 (20,3%)
Setembro	712 (18,0%)
Outubro	648 (16,4%)
Novembro	692 (17,5%)
Dezembro	418 (10,6%)
Total	3.954 (100%)

- Manifestações recebidas por mês/2022 em gráfico



1.2 Manifestações por Natureza: Sistema OG (2º Semestre/2022)

Pedido de agilização processual	3.038 (76,83%)
Solicitação	498 (12,60%)
Reclamação	338 (8,55%)
Lei de Acesso à Informação	50 (1,26%)
Elogio	25 (0,63%)
Denúncia	4 (0,10%)
Sugestão	1 (0,03%)
Total	3.954 (100%)



Conclusão: Em atenção aos números, os pedidos de agilização continuam predominantes. Registra-se que as sugestões são analisadas pelo Ouvidor-Geral e, sendo o caso, recomendadas às unidades competentes.

1.2.1 Principais Temas Abordados: Sistema OG (2º Semestre 2022)

1.2.1.a - Solicitação

Total de solicitações – 2º Semestre/2022  498 (12,60%)

Principais temas:

- Expedição de alvarás;
- Habilitação nos autos;
- Consulta do andamento de protocolos da OG por pessoas sem acesso à internet;
- Informações sobre o concurso de servidores do TJPE realizado em 2017;
- Pedidos de números telefônicos e e-mails das unidades do TJPE.

1.2.1.b - Reclamação

Total de reclamações – 2º Semestre/2022



338 (8,55%)

Principais temas:

- Alvarás não liberados pelas instituições bancárias às partes e advogados;
- Audiência remarçada sem comunicação prévia às partes e aos advogados;
- Dificuldades de contactar as unidades via telefone, e-mail e balcão virtual;
- Protocolos não atendidos pela SETIC no prazo administrativo informado;

1.2.1.c – Lei de Acesso à Informação

Total de pedidos – 2º Semestre/2022



50 (1,26%)

No segundo semestre de 2022, recebemos **50 manifestações referentes à LAI**. Destas, 49% são referentes aos concursos realizados pelo TJPE, tanto de servidores quanto de magistrados.

A LAI, em seu artigo 11, nos §§ 1º e 2º, determina que a resposta deve ser encaminhada ao usuário no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogável por mais 10.

Dessa forma, dos 50 pedidos recepcionados pela OG, 32% foram respondidos em até 20 dias e 4% foram respondidas em até 30 dias.

No segundo semestre de 2022, 14% dos pedidos foram encaminhados por universidades e institutos de pesquisa enquanto que 16% foram encaminhados por outros Tribunais de Justiça, os quais pesquisavam dados e métodos de trabalho para realizar *benchmarking*. Por fim, os demais pedidos foram realizados por cidadãos sem vínculos institucionais com os dados buscados.

1.2.1.d – Denúncia

Total de denúncias – 2º Semestre/2022



4 (0,10%)

Principais temas:

- **Atuação irregular de conciliadores em relação às partes e advogados;**
Teletrabalho concedido de forma irregular aos servidores;

Considerações:

Quanto à atuação de conciliador, registra-se que foram apurados os fatos e tomadas as providências para não ocorrência de prejuízo. Além disso, o teletrabalho, objeto da denúncia, foi regularizado.

1.2.1.e – Elogio

2ª Vara Cível da Comarca de Camaragibe

1ª Vara Cível da Comarca de Igarassu

Vara Única da Comarca de Saloá

4ª Vara Cível da Comarca de Olinda

4º Juizado da Fazenda Pública da Capital

Vara Única da Comarca de Cupira

5ª Vara da Fazenda Pública da Capital

2ª Vara de Família da Comarca de Olinda

2ª Vara Cível da Comarca de Garanhuns

4º Vara do Tribunal do Júri da Capital



A Lei n 13.460, 26 de julho de 2017, em seu artigo 16, determina que “A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.” Por isso, a OG depende da colaboração das unidade para atender aos usuários de forma tempestiva. Assim, apresentamos, no gráfico ao lado, as Unidades Parceiras da OG. Elas permitem que a OG consolide sua atuação encaminhando as respostas de forma qualitativa e pontual. Às Unidades Parceiras da OG: o nosso muito obrigado!



1.2.1.e – LGPD

A Resolução nº 363, de 12 de janeiro de 2021 determina que o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD), será o responsável pelo processo de implementação da Lei no 13.709/2018 em cada tribunal. Igualmente, fica responsável por elaborar, por meio de canal do próprio encarregado, ou em parceria com as respectivas ouvidorias dos tribunais.

Diante disso, a OG, como um dos canais de comunicação da LGPD, recepcionou duas manifestações, tendo no total sete manifestações realizadas durante o 2º semestre de 2022. Além disso, o TJPE disponibiliza o e-mail, bem como o formulário eletrônico da LGPD. Por fim, o TJPE dispõe de informações sobre a LGPD no seu site. Conheça nossos canais.

1.3 Conselho Nacional de Justiça – Relatos (2º Semestre/2022)

Total de manifestações recebidas	481 (100%)
Total de manifestações concluídas	481 (100%)
Total de manifestações concluídas no prazo de 30 dias	474 (98,54%)
Total de manifestações em andamento	0 (0%)

Considerações:

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, em seu artigo 16, expõe que a resposta ao usuário deve ser fornecida até 30 dias, prorrogáveis por mais 30. Por isso, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ - exige respostas tempestivas aos seus pedidos para que as Ouvidorias Judiciárias possam pontuar no ranking de qualidade CNJ. Assim, a Ouvidoria Geral de Justiça do TJPE, do período de 1º de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022, respondeu ao CNJ, em até 30 dias, nos 98,54% dos casos, tendo a OG recepcionado 481 manifestações, via CNJ, no período supracitado.

1.4 Total de Atendimentos – Todos os Canais (2º Semestre/2022)

Canais de atendimento	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sistema OG	681	803	712	648	692	418	3.954 (44,64%)
Telefone	499	514	483	364	374	297	2.531 (28,58%)
WhatsApp	518	385	363	346	312	226	2.150 (24,27%)
Presencial	33	24	24	20	17	21	139 (1,57%)
Balcão Virtual	10	23	19	12	16	3	83 (0,94%)
Total de atendimentos	1.741 (19,5%)	1.749 (20%)	1.601 (18%)	1.390 (15,5%)	1.411 (16%)	965 (11%)	8.857 (100%)

Considerações:

Dos canais de atendimentos realizados pelo telefone*, whatsapp*, presencial* e balcão virtual*, do total de 4.903 atendimentos, 306 atendimentos foram registrados no Sistema OG, consolidando o formulário eletrônico como principal canal de comunicação da OG.

1.5 Resultados – Pesquisa de Satisfação (2º Semestre/2022)

De julho a dezembro de 2022, a Ouvidoria realizou 8.857 atendimentos. No mesmo período, os usuários responderam 158 pesquisas de satisfação. De modo geral, nota-se que a grande parte dos usuários que responderam à pesquisa da Ouvidoria do TJPE avaliam os quesitos de forma positiva.

MOTIVO DO CONTATO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Pedido de agilização	10	29	21	8	9	10	87 (55%)
Solicitação	4	2	0	2	2	3	7(4%)
Reclamação	7	12	6	7	2	3	37(23%)
Lei de Acesso à informação	0	2	1	0	2	0	5(3%)
Denúncia	2	5	3	0	1	1	12(8%)
Elogio	0	0	1	1	0	0	2 (1%)
Sugestão	0	0	1	0	0	1	2 (1%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158(100%)

MEIO DE CONTATO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Formulário	14	37	20	10	12	7	100 (63,4%)
E-mail	7	10	8	4	2	7	38 (24%)
Pessoalmente	0	2	2	2	0	0	6 (3,8%)
Telefone	2	1	3	2	2	4	14 (8,8%)
Carta	0	0	0	0	0	0	0
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

VÍNCULO COM O PODER JUDICIÁRIO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Parte	6	19	12	4	9	9	59 (37,34%)
Cidadão	8	13	16	8	4	5	54 (34,17%)
Advogado	7	18	5	6	3	3	42(26,58%)
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0
Servidor	1	0	0	0	0	0	1 (0,65%)
Colaborador	1	0	0	0	0	1	2 (1,26%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	17	19	12	9	7	8	72 (46%)
Bom	4	16	8	4	4	5	41 (26%)
Regular	1	10	9	2	1	3	25 (16%)
Ruim	1	3	4	3	3	2	16 (10%)
Nunca utilizou	0	2	0	0	1	0	3 (2%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	15	16	12	8	6	6	53 (40%)
Bom	6	21	8	5	4	7	51 (32%)
Regular	1	9	6	3	1	4	24 (15%)
Ruim	1	2	6	1	3	1	14 (9%)
Nunca utilizou	0	2	1	1	2	0	6 (4%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	16	20	9	9	6	8	68 (43%)
Bom	1	11	8	2	3	5	30 (19%)
Regular	2	6	4	2	0	3	17 (11%)
Ruim	4	12	11	5	6	2	40 (25%)
Nunca utilizou	0	1	1	0	1	0	3 (2%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

AValiação do Tempo de Resposta

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Ótimo	13	25	10	10	5	5	68 (43%)
Bom	5	9	6	3	4	8	35 (22%)
Regular	3	3	3	4	3	3	19 (12%)
Ruim	2	13	14	1	4	2	36 (23%)
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

PROVOCOU A UNIDADE ANTES DE VIR À OUVIDORIA?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	14	35	25	16	12	13	115 (73%)
Não	9	15	8	2	4	5	43 (27%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

ENTRARIA EM CONTATO NOVAMENTE COM A OUVIDORIA-GERAL?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	21	39	24	14	10	16	124 (78%)
Não	2	11	9	4	6	2	34 (22%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

INDICARIA A OUVIDORIA-GERAL?

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Sim	20	38	20	14	9	15	116 (73%)
Não	3	12	13	4	7	3	42 (27%)
Total por mês	23 (14,5%)	50 (31,5%)	33 (21%)	18 (11,5%)	16 (10%)	18 (11,5%)	158 (100%)

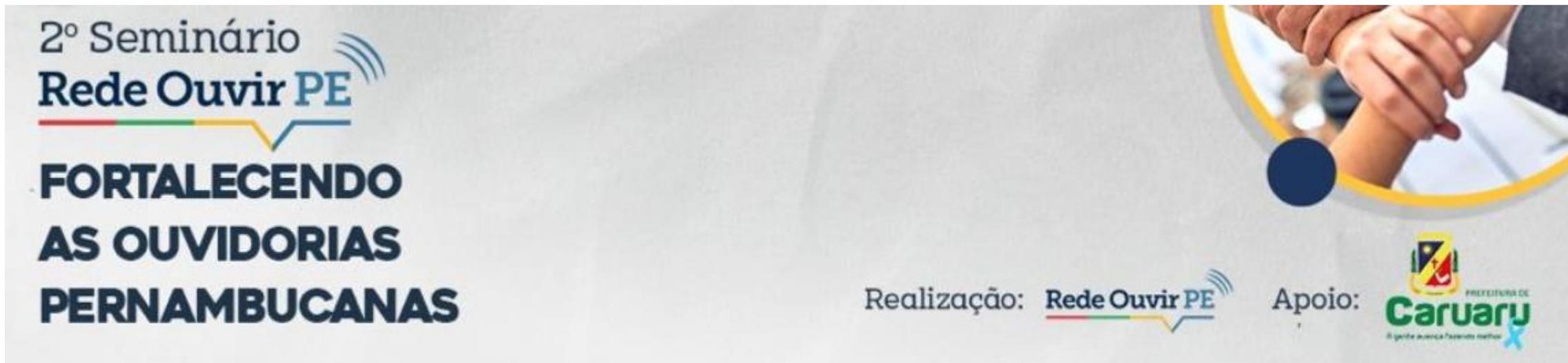
2. OG além dos números: 2º Semestre de 2022

2.1 Ouvidor-geral do TJPE participa de encontro nacional de Ouvidorias



“O Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), Desembargador Eduardo Sertório Canto, participou da 32ª Reunião do Colégio dos Ouvidores da Justiça do Trabalho (Coleouv) realizada na Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região (Ejud-6) no Recife. O magistrado compareceu à abertura do evento, em 21 de setembro, e apresentou palestra com o tema “As boas práticas da Ouvidoria do TJPE” no encerramento da atividade no dia 23. O encontro contou com a participação de equipes trabalhistas de todo o Brasil, além de representantes das Justiças Estadual e Federal e do Poder Executivo.” Texto: Ascom TJPE Saiba mais clicando [AQUI](#).

2.2 Ouvidoria-Geral nas redes



Em 30 de novembro de 2022, o Desembargador-Ouvidor do TJPE Eduardo Sertório esteve em Caruaru para o 2º Seminário da Rede Ouvir PE: Fortalecendo as Ouvidorias Pernambucanas, onde ministrou a oficina, junto com a Ouvidora Adjunta da OAB/PE Amanda Botelho, com o tema: Inclusão Social em Ouvidoria.



“Neste sábado (1/10), a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) completa 24 anos de atuação, com a missão de fortalecer o relacionamento do Poder Judiciário estadual com os cidadãos e com o próprio público interno da instituição. O órgão celebra a data com o total de 13.887 atendimentos realizados, de janeiro até agosto deste ano. No último biênio (2020/2021), a Ouvidoria do TJPE efetuou 29.992 atendimentos.” Fonte: Ascom TJPE.

Saiba mais clicando [AQUI](#).

2.3. Projetos Implantados na OG no 2º semestre de 2022.

2.3.1 Ouvidoria da Casa

Com o intuito de criar uma ambiente em que os servidores e magistrados se sintam “acolhidos” em realizar suas manifestações, a OG criou a Ouvidoria da casa. Nela recebemos as manifestações encaminhadas pelo público interno com o intuito de aumentar a comunicação e diálogo com a comunidade interna do Poder Judiciário.

A Ouvidoria da casa é naturalmente justificada com base nos ruídos e atritos internos, a fragilidade de colaboradores, as deficiências de treinamento, insatisfação e descontentamentos do público interno. A Ouvidoria da Casa não existe para ir de encontro aos gestores ou cadeias hierárquicas, mas para o público interno saber que existe um ambiente, onde um líder interno, o Ouvidor, possui "ouvidos de ouvir", como defende igualmente o autor Alberto Centurião.

2.3.2 Ouvidoria Institucional

O conflito não pode ser ignorado nem dissimulado, mas dialogado. Há vários motivos para partes, instituições e grupos organizados civilmente entrarem em desacordo. Contudo, uma das funções da OG é conciliar/intermediar e, pensando nisso, criamos a Ouvidoria Institucional.

Órgãos internos do Poder Judiciário e entidades externas quando discordam e não encontram uma solução para o caso, então a OG faz a comunicação e diálogo com as partes envolvidas, buscando dirimir a cultura do litígio e fomentar a prática de diálogo e a valorização da resolução de conflitos via a autocomposição. Assim, a OG deu mais um passo rumo a consolidação da cidadania, não apenas entre pessoas físicas e órgãos, mas entre entidades e instituições.

Considerações Finais

A OG como instrumento de participação social busca a cada momento tornar compatíveis o acesso à justiça e o acesso ao Poder Judiciário. Para isso, buscamos aprimorar os canais de comunicação já existentes e fomentar novos projetos, permitindo a aproximação dos públicos internos e externos ao Poder Judiciário Pernambucano.

Assim, nesse segundo semestre de 2022, implantamos a Ouvidoria Institucional e a Ouvidoria da Casa, buscando aumentar a comunicação entre instituições, público interno e o Poder Judiciário. Além disso, acrescentamos um canal para realizar sua manifestação sobre a LGPD via sistema OG.

Por fim, para o próximo semestre, pretendemos aprimorar a divulgação da OG, publicando semanalmente informações sobre a ouvidoria e suas ações de cidadania nas mídias sociais do TJPE, bem como aperfeiçoar as publicações perante o público externo e as camadas sociais mais vulneráveis com uma linguagem acessível e inclusiva.