

Ouvidoria-Geral

Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

1º 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

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

Colaboradoras Telefonistas

Jéssica da Silva Santos

Lorena Antunes de Oliveira

Sumário

APRESENTAÇÃO	6
1. OG em Números: 1º semestre 2022	7
1.1. Total de manifestações recebidas no Sistema OG	7
1.2. Manifestações por natureza	9
1.2.1. Principais temas abordados.....	10
1.3. Conselho Nacional de Justiça – Relatos	15
1.4. Total de atendimentos - Todos os canais.....	16
1.5. Pesquisa de satisfação	17
2. OG além dos Números: 1º semestre 2022	22
2.1. Aperfeiçoamento da equipe	22
2.2. Reunião Rede Ouvir – Dia Nacional do Ouvidor	23
2.3. Ouvidoria-Geral nas redes.....	24
2.4. Regimento Interno da Ouvidoria-Geral	27
2.5. IV Encontro Nacional dos Ouvidores Judiciais.....	28
2.6. 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos	29
2.7. Recomendações implantadas	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	31

Apresentação

No dia 18 de fevereiro de 2022, o então **Ouvidor-Geral, Desembargador Eduardo Sertório Canto, foi reconduzido ao cargo pelo recém-empossado Presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco, Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo.**

A nova gestão da Ouvidoria, após todo o trabalho árduo e novo, diante do combate à pandemia do novo coronavírus, realizado na gestão 2020-2022, iniciou as atividades buscando o aperfeiçoamento e com o objetivo de ultrapassar/innovar o trabalho desempenhado.

Além do trabalho diário de atendimento ao público e encaminhamento das demandas às unidades, o encerramento da gestão 2020-2022, o estudo contínuo sobre o papel da Ouvidoria no Poder Judiciário, a perspectiva crítica lançada sobre as demandas que chegam ao Órgão, a interação com as demais unidades do Tribunal, a atualização de normativos e a troca de experiências com as demais Ouvidorias do país e do estado foram alguns dos trabalhos desenvolvidos neste 1º semestre de 2022.

Assim, a Ouvidoria-Geral convida a todas e todos, magistrados/as, servidores/as e cidadãos/cidadãs, para conhecer e analisar o desempenho deste Órgão.

1. OG EM NÚMEROS: 1º Semestre de 2022

1.1 Total de Manifestações recebidas no Sistema OG (1º Semestre/2022)

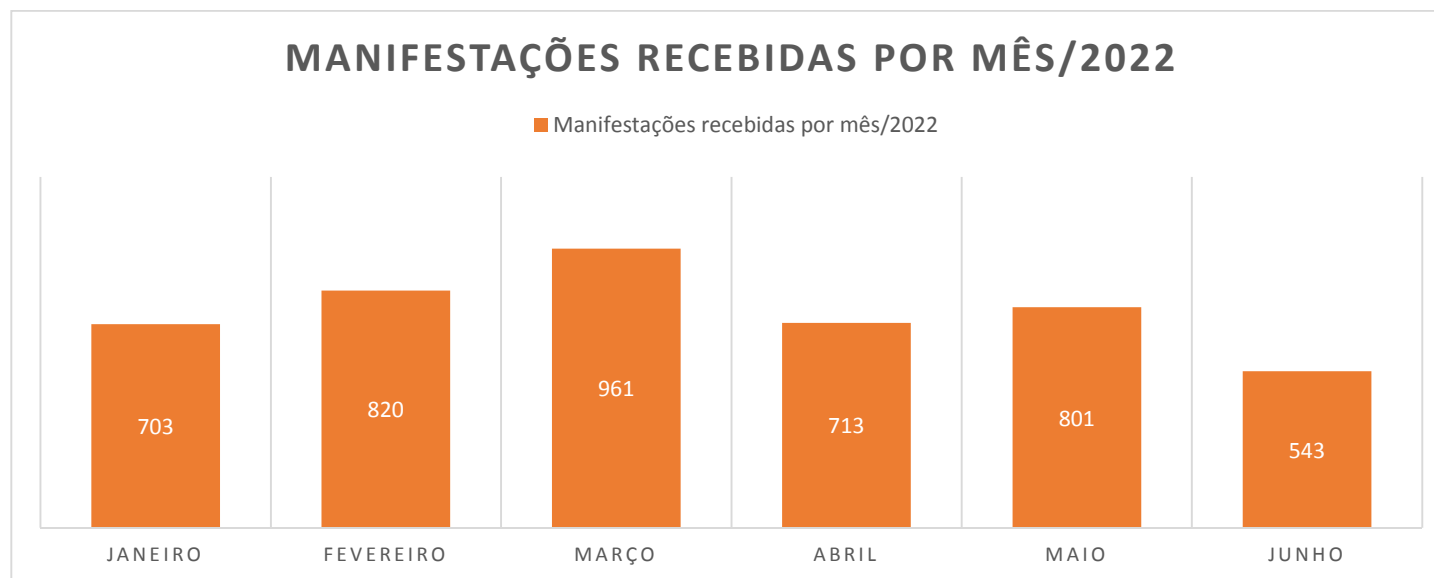
Total de manifestações recebidas	4.541 (100%)
Total de manifestações encaminhadas às unidades	2.630 (57,9%)
Total de manifestações concluídas	4.154 (91,4%)
Total de manifestações em andamento	387 (8,5%)

*Registra-se que apenas 57,9% 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**

Janeiro	703 (15,6%)
Fevereiro	820 (18,2%)
Março	961 (21,4%)
Abril	713 (15,7%)
Mai	801 (16,9%)
Junho	543 (12%)
Total	4.541 (100%)

- **Manifestações recebidas por mês/2022 em gráfico**



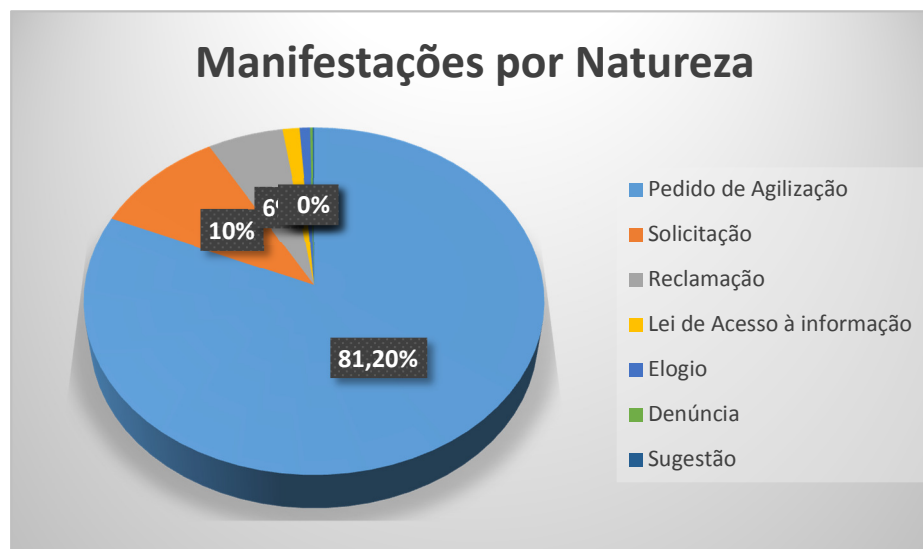
Considerações:

Em primeira análise, verifica-se que o Sistema OG se consolidou como o principal meio de contato utilizado pelos usuários que procuram a Ouvidoria TJPE. Em média, são 34 manifestações distribuídas por dia para tratamento no Sistema OG.

Ainda, o mês de junho possui 20 dias úteis, diante do recesso do dia 23 a 30 de junho.

1.2 Manifestações por Natureza: Sistema OG (1º Semestre/2022)

Pedido de Agilização	3.691 (81,2%)
Solicitação	474 (10,4%)
Reclamação	266 (5,8%)
Lei de Acesso à Informação	55 (1,2%)
Elogio	37 (0,8%)
Denúncia	10 (0,2%)
Sugestão	8 (0,1%)
Total	4.541 (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 (1º Semestre 2022)

1.2.1.a - Solicitação

Total de solicitações – 1º Semestre/2022



474 (10,4%)

Principais temas:

- Expedição de **certidões** como de antecedentes criminais, objeto e pé e cíveis;
- Expedição de **alvará**;
- **Habilitação** nos autos;
- Expedição de **Carta de Guia**;
- **Migração** do processo para o processo judicial eletrônico – PJE;
- **Cópias** de autos processuais,
- **Informações** quanto ao *link* de acesso às audiências virtuais e
- **Informações** quanto funcionamento do PJE, contatos e funcionamento das unidades e pagamento de custas.

1.2.1.b - Reclamação

Total de reclamações – 1º Semestre/2022



266 (5,8%)

Principais temas:

- **Ausência ou mau atendimento** pelas unidades judiciárias e administrativas do Tribunal;
- **Demora na resolução dos chamados** abertos junto à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Setic;
- **Remarcação de audiência e ausência de comunicação;**
- **Indisponibilidade do PJE e**
- Assuntos como **arquivamento indevido** do processo, **decisão judicial, demora processual** e no **cumprimento de mandado.**

1.2.1.b Lei de Acesso à Informação

Total de solicitações – 1º Semestre/2022



55 (1,2%)

Temas abordados	Total = 55 (100%)
Concurso	19
Demandas Processuais	14
Gestão do Judiciário	18
Organização do Judiciário	3

Ao contrário de anos anteriores, que as solicitações se limitavam ao concurso de servidores, esse quadrimestre tivemos solicitações sobre concurso de servidores, magistrados e estagiários.

Na gestão do judiciário, de forma inédita, foram solicitadas questões sobre o destino dado ao descarte do lixo do TJPE e sobre a possibilidade de reutilização e destinação consciente como nos casos de eletrônicos.

Curso Superior	Total = 55 (100%)
Não possuem	9
Não informaram	2
Possuem	40
Pessoa Jurídica	3

Demandas por Região do País	Total = 55 (100%)
Nordeste	35
Sudeste	11
Centro-Oeste	5
Sul	3
Norte	0

1.2.1.c Elogio

Total de elogios – 1º Semestre/2022



37 (0,8%)

Conheça as unidades:

Vara Única da comarca de São João	2ª Vara Criminal da comarca de Garanhuns
2ª Vara Criminal da comarca de Garanhuns	Diretoria de Família
7ª Vara de Família e Registro Civil da capital	2ª Vara Cível da comarca de Belo Jardim
Diretoria Cível do 2º Grau	Diretoria Cível do 1º Grau
Secretaria de Gestão de Pessoas	1ª Vara de Família e Registro Civil da capital
Gabinete do Desembargador Itamar	2ª Vara Cível da comarca de J. dos Guararapes
Ouvidoria-Geral	Vara Única da comarca de Toritama
1ª Vara Cível da comarca de Paulista	1º Juizado Esp Cível e das R. Consumo da capital
22º Juizado Esp Cível e das R. Consumo da capital	Diretoria de Saúde
3ª Vara Cível da comarca do Cabo de St. Agostinho	Seção B da 32ª Vara Cível da capital
Seção A da 15ª Vara Cível da capital	2ª Vara de Executivos Fiscais Estaduais da Capital
Seção A da 8ª Vara Cível da capital	Seção B da 8ª Vara Cível da capital
2º Colégio Recursal da comarca de Caruaru	Seção A da 17ª Vara Cível da capital
Vara Doméstica e Familiar da comarca do Cabo de St. Agostinho	

Parabéns às unidades.

1.2.1.d Denúncia

Total de denúncias – 1º Semestre/2022



10 (0,2%)

Principais temas:

- Ameaça à integridade física de pessoa recolhida no sistema carcerário;
- Decisão Genérica proferida nos autos do processo;
- Prática de advocacia privada por servidor(a);
- Irregularidade na atuação de conciliador em audiência.

Considerações:

- Quanto à denúncia de ameaças sofridas por pessoa recolhida no sistema carcerário, prontamente foi encaminhada à unidade competente, resultando na abertura de procedimento administrativo.
- Quanto às decisões genéricas, registra-se que a Ouvidoria não tem competência para analisar/impugnar decisões judiciais, ressaltando-se que o instrumento correto seria os recursos previstos no Código de Processo Civil.
- Quanto à prática de advocacia privada por servidor do TJPE, não foi anexado qualquer prova quanto às alegações, mesmo após requeridas mais informações. Dessa forma, a manifestação foi concluída.
- Quanto à atuação de conciliador, registra-se que foram apurados os fatos e tomadas as providências para não ocorrência de prejuízo.

1.3 Conselho Nacional de Justiça – Relatos (1º Semestre/2022)

Total de manifestações recebidas	425 (100%)
Total de manifestações concluídas	412 (96,9%)
Total de manifestações concluídas no prazo de 30 dias	395 (92,9%)
Total de manifestações em andamento	13 (3%)

Considerações:

Um dos critérios de avaliação dos tribunais no Prêmio CNJ de Qualidade é o quantitativo de demandas respondidas pelas Ouvidorias no prazo de até 30 dias. De janeiro a junho de 2022, foram recebidas 425 manifestações oriundas do CNJ, tendo 386 delas (90,8%%) sido respondidas em até 30 dias.

A meta definida pela Ouvidoria-Geral do TJPE é alcançar o percentual de 100%, obtendo a pontuação máxima, objetivo que demanda a colaboração das unidades do TJPE.

1.4 Total de Atendimentos – Todos os Canais (1º Semestre/2022)

Canais de Atendimento	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Sistema OG	703	820	961	713	801	543	4.541 (44,3%)
Telefone	462	444	641	420	621	368	2.956 (28,8%)
Whatsapp	318	418	530	399	556	329	2.550 (24,9%)
Presencial	7	0	27	25	17	13	89 (0,8%)
Balcão Virtual	20	13	15	13	13	19	93 (0,9%)
						Total de Atendimentos	10.229 (100%)

Considerações:

- Quanto aos atendimentos realizados pelo telefone*, *whatsapp**, presencial* e balcão virtual*, do total de 5.688 atendimentos, 567 atendimentos foram registrados no Sistema OG para melhor análise e tratamento.
- No 1º semestre de 2021, o Sistema OG e o encerrado Sistema Escuta receberam 5.140 manifestações. Neste 1º semestre de 2022, foram recebidas o total de 4.541 manifestações, através do Sistema OG. Diferença de 599 manifestações.
- Ressalta-se que o *WhatsApp** foi implementado na Ouvidoria em outubro/2020. Com o aumento de procura por este canal de comunicação, verifica-se que *WhatsApp* se consolidou em relação a demandas que requerem apenas respostas simples e diretas.

1.5 Resultados – Pesquisa de Satisfação (1º Semestre/2022)

De janeiro a junho de 2022, a Ouvidoria realizou **10.229** atendimentos.

No mesmo período, os usuários responderam **210** 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.

- Qual motivo do contato

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Pedido de Agilização	17	26	32	18	12	14	119
Solicitação	8	4	4	7	5	3	31
Reclamação	5	5	13	6	4	1	34
Lei de Acesso à Informação	0	0	1	1	0	2	4
Denúncia	0	0	1	0	1	1	3
Elogio	3	4	2	4	2	4	19
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Meio de contato com a Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total
Formulário	20	22	39	19	19	15	134
E-mail	10	10	6	15	4	7	52
Pessoalmente	0	0	1	0	0	0	1
Telefone	3	7	7	2	1	3	23
Carta	0	0	0	0	0	0	0
<i>whatsapp</i>	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Qual vínculo com o Poder Judiciário

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Total
Parte	13	18	21	23	9	11	95
Cidadão	9	7	19	5	4	11	55
Advogado	11	14	13	5	9	3	55
Magistrado	0	0	0	0	0	0	0
Servidor	0	0	0	3	2	0	5
Colaborador	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o *site* da Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	21	23	34	20	9	10	117
Bom	6	8	14	11	10	9	58
Regular	4	2	3	2	3	5	19
Ruim	2	4	1	3	2	0	12
Nunca Utilizou	0	2	1	0	0	1	4
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o formulário eletrônico

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Ótimo	21	23	34	19	8	11	116
Bom	6	8	12	15	13	8	62
Regular	5	2	4	2	1	4	18
Ruim	1	4	2	0	2	0	9
Nunca utilizou	0	2	1	0	0	2	5
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o atendimento

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total
Ótimo	23	24	35	20	12	13	127
Bom	5	6	10	10	4	7	42
Regular	3	3	2	3	4	2	17
Ruim	2	6	6	3	4	3	24
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Como avalia o tempo de resposta

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Total
Ótimo	22	23	26	17	13	12	113
Bom	5	7	11	11	3	6	43
Regular	4	4	12	5	4	4	33
Ruim	2	5	4	3	4	3	21
Nunca utilizou	0	0	0	0	0	0	0
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se provocou a unidade antes de se dirigir à Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	22	33	43	25	21	20	164
NÃO	11	6	10	11	3	5	46
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	33	34	47	32	23	22	191
NÃO	0	5	6	4	1	3	19
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

- Se indicaria a Ouvidoria

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
SIM	30	33	46	32	20	21	182
NÃO	3	6	7	4	4	4	28
Total por Mês	33 (100%)	39 (100%)	53 (100%)	36 (100%)	24 (100%)	25 (100%)	210

2.OG além dos números: 1º Semestre de 2022

2.1 Aperfeiçoamento da Equipe

No mês de fevereiro de 2022, com o objetivo de aperfeiçoar o trabalho desempenhado pelas Ouvidorias, **o Conselho Nacional de Justiça e o Superior Tribunal de Justiça desenvolveram o curso sobre Ouvidorias Judiciais – Fundamentos e Funcionamento na Prática.**

A equipe da Ouvidoria do TJPE, com a perspectiva de profissionalização da atuação deste Órgão, participou do curso.

O conhecimento sobre conceito, criação e fundamentos traz e reforça a importância da participação e escuta da população abrangida pelos serviços prestados por este Órgão.

Além disso, **a divisão das temáticas recebidas pela Ouvidoria, como solicitação, reclamação e denúncia, garante relatórios estatísticos uniformes, o que oportuniza a transparência, segurança e efetividade do trabalho exercido.**

2.2 Reunião Rede Ouvir – Dia Nacional do Ouvidor

Com o objetivo de proporcionar melhor qualidade de atendimento e inovações à população pernambucana, a **Rede Ouvir**, composta pelas Ouvidorias do Estado de Pernambuco, Assembleia Legislativa, Tribunal de Contas, Ministério Público e Tribunal de Justiça, **reuniu-se para alinhamento de atuação, no dia 14 de março de 2022.**

Além da reunião para alinhamento, ocorreu, **no dia 16 de março de 2022, em celebração ao Dia Nacional do Ouvidor, webnário**, no auditório da Procuradoria-Geral do Estado e transmitido pelo canal do *youtube* da Escola Superior do Ministério Público, voltado à publicização das Ouvidorias e a razão pela qual são instrumentos essenciais à prestação eficiente do serviço público.



2.3 Ouvidoria-Geral nas Redes

No dia 18 de março de 2022, a **entrevista com o Ouvidor-Geral, Des. Eduardo Sertório Canto, foi ao ar pelo canal da Esmape no youtube**. Para comemoração do Dia Nacional do Ouvidor e com o objetivo de divulgação da finalidade da Ouvidoria para a população.



Reportagem divulgada pelo Jornal do Comércio, no dia 16 de março de 2022.

“Para o tribunal, a missão da Ouvidoria é "buscar sempre a humanização do Judiciário estadual, por meio das melhores práticas de atendimento às manifestações de usuárias e usuários, procurando soluções adequadas no âmbito das atribuições.

Entrevista divulgada pela TV Guararapes, no dia 26 de maio de 2022.

Com o intuito de maior alcance da Ouvidoria quanto à população pernambucana, os serviços prestados pelo Órgão foram objetos de matéria televisada.



CONFLITO Mili da R

O presidente da Ouvidoria Geral, Bruno Araújo, afirmou que o órgão não é um órgão de polícia, mas sim um canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Ele destacou que a Ouvidoria Geral do TJPE atua em parceria com o Ministério Público e o Poder Judiciário para garantir a transparência e a eficiência dos serviços públicos.

SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES OU ELOGIO? FALE COM O TJPE

Saiba mais: tjpe.jus.br

TJPE

Recife, 13 de junho de 2022 segunda-feira

Cidades

Divulgação da Ouvidoria no Jornal do Comércio, no dia 13 de junho de 2022.

Em atenção a importante missão de divulgação da Ouvidoria nos meios de comunicação, com o objetivo de que todos participem e busque este Órgão que é direito de todas e todos, mais uma vez a Ouvidoria esteve presente em veículo de comunicação.

O avanço das ouvidorias judiciais

avagem
armas,
i...
ria até
los das
o uma
ies des-
riunfar
o de vi-
são so-
verno
s e pos-
subs-
o insti-
l. Caso
ã esgo-
do PT,
ibiliza-
aliam-
plausi-
fências
tro da
na sig-
los pa-
ro e de

is
ito e

EDUARDO SERTÓRIO

A aprovação, por unanimidade, pelo Órgão Especial do TJPE, da atualização do Regimento Interno (RI) da Ouvidoria-Geral (OG) - Ato n.543/2022, de 7/6/22, atendendo a todas as exigências do Conselho Nacional de Justiça, é um avanço e um marco indicador dos caminhos a serem seguidos pelas Ouvidorias Judiciais (OJs).

Organizadas em todo o país, as OJs vêm cumprindo com seu papel de servir de ponte entre os manifestantes e os TJs, via diálogo.

Para mais avanços, é necessário o fortalecimento do Colégio de Ouvidores Judiciais - Cojud, garantir a independência das OJs, além de instalações condignas, pessoal preparado e equipamento e sistemas atualizados, a exemplo do apoio dado pelo Des. Luiz Carlos de Barros Figueirêdo.

Para mais avanços, é necessário o fortalecimento do Colégio de Ouvidores Judiciais

As OJs não devem ser apenas para a agilização de processos. Após a quantificação das reclamações, denúncias e solicitações, é necessário tratá-las de forma sistemática, tornado o problema de um em solução para todos.

Mas deve-se ir adiante. O Novo RI foi assim resumido pelo desembargador Fábio Eugênio, relator da proposta apresentada, aprovada por

unanimidade por aquele colegiado:

1. Ampliou os canais de comunicação com a sociedade civil organizada e com o cidadão; 2. identificou deficiências; 3. passou a fazer Recomendações para os serviços judiciários e administrativos; 4. instituiu o Manual de Práticas e Procedimentos Internos e 5. inseriu-se na rede de Ouvidorias do Estado.

Além daqueles pontos, cabe às OJs modernizarem sua forma de trabalho. A implementação da Ouvidoria Visi objetivando interação com outras unidades do TJ e mesas com outras instituições, como a Defensoria Pública e a PC, a própria ABO, além das questões relativas à LAI e LGI são temas de interesse que merecem serem discutidos no IV Encontro nacional que se aproxima. Avante!

● **Eduardo Sertório**, Ouvidor-Geral do TJPE

d

Coluna escrita pelo Ouvidor-Geral, Desembargador Eduardo Sertório Canto, para o Jornal do Comércio, publicada no dia 19 de junho de 2022.

A matéria aborda a aprovação do novo Regimento Interno da Ouvidoria, a função da Ouvidoria para a população e para o próprio Tribunal de Justiça, como também, acerca da perspectiva dos novos caminhos a serem seguidos pelo Órgão.

2.4 Regimento Interno da Ouvidoria-Geral do TJPE

Com o intuito de atualizar e incluir avanços que garantem uma melhor prestação dos serviços realizados, o Desembargador-Ouvidor-Geral propôs alterações no Regimento Interno da Ouvidoria, em alinhamento às transformações sociais e práticas do cotidiano deste Órgão.

O novo Regimento Interno da Ouvidoria foi aprovado por UNANIMIDADE em sessão do Órgão Especial do TJPE, através do ATO nº 543, de 6 de junho de 2022.

Com o novo RIOG, foi aprovada a criação da MEDALHA HELENA CAÚLA REIS, a ser concedida bienalmente a pessoa que tenha prestado relevante contribuição à atuação da Ouvidoria-Geral na consecução de suas finalidades institucionais.

O normativo atualizado pode ser conferido no *site* do TJPE, através do *link* www.tjpe.jus.br/ouvidoria.

2.5 IV Encontro Nacional dos Ouvidores Judiciais

O Ouvidor-Geral da Justiça de Pernambuco, **Desembargador Eduardo Sertório Canto**, participou, nos dias **23 e 24 de junho de 2022**, do **IV Encontro Nacional dos Ouvidores Judiciais**, o qual ocorreu de forma presencial no **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo**.

Na programação do evento, ocorreram palestras sobre o papel das Ouvidorias no âmbito judicial e extrajudicial, como também, nos Tribunais Superiores. Ainda, foram debatidos temas como a unificação do sistema utilizado pelas Ouvidorias Judiciais de todo o país, a abertura permanente das Ouvidorias à sociedade e que os Tribunais devem prover este Órgão com servidores e/ou magistrados auxiliares.



2.6 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

A Ouvidoria-Geral do TJPE, através do convite realizado pelo Superior Tribunal de Justiça, participou da **2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos**. Com o objetivo de celebrar os 5 anos do **Código de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13460/2017)**.

Com resultado previsto para o 2º semestre de 2022, a iniciativa irá premiar ouvidorias públicas que engajarem o maior número de cidadãos nas redes sociais.

A Ouvidoria divulgou, **através do Instagram do TJPE, 22 cards** divulgando a Lei nº 13.460, como também, os canais de atendimento do Órgão, as atualizações realizadas na gestão e os números quanto aos atendimentos realizados.

Com a finalidade de trazer dinâmica, de modo a captar a atenção da população, **foi criada a assistente virtual da Ouvidoria, a nossa OG**, responsável pela divulgação de ações e atualizações da Ouvidoria.



2.7 Recomendações implantadas no 1º semestre de 2022

RECOMENDAÇÃO Nº 4/2020: A OG TJPE recomendou a adequação do nome dos distribuidores da capital e a inclusão, no *site* do TJPE, de seção que especifique a competência de cada um. Tal medida, embora simples, é capaz de solucionar as dúvidas recorrentes sobre o tema. Recomendação atendida em 31 de março de 2022.

As informações podem ser acessadas através do link www.tjpe.jus.br/competencia-dos-distribuidores

RECOMENDAÇÃO Nº 17/2020: A OG TJPE recomendou a disponibilização, em área de fácil visualização no *site* no TJPE, da lista das unidades judiciárias aderentes a cada uma das diretorias cíveis. Recomendação atendida em 31 de março de 2022.

As informações podem ser acessadas através do link <https://www.tjpe.jus.br/diretorias-civeis>

Considerações Finais

Encerrado o primeiro relatório semestral de 2022, no qual constou o número de atendimentos realizados, as manifestações encaminhadas às unidades, tratadas e concluídas, além das ações realizadas, a Ouvidoria-Geral do TJPE continua à disposição do público externo, como também, dos magistrados/as, servidores/as e colaboradores/as para a continuidade da sua função social deste Órgão definida na Constituição Federal.

O presente relatório consta informações que servem de base para a política de gestão do TJPE e suas tomadas de decisões, e assim, de modo a aperfeiçoar cada vez mais os serviços prestados à população pernambucana, sendo fundamental para a efetiva melhoria da gestão pública.

Em tempo, registra-se agradecimentos ao Presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco, Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo, por toda o apoio a atual gestão, ao Assessor de Comunicação, Sr. Saulo Moreira, e equipe pela disponibilidade e eficiência quanto aos assuntos referente à Ouvidoria, e a equipe da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral

Tribunal de Justiça de Pernambuco