



# OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco

---

## Relatório Bienal Biênio 2020 – 2022 “Desburocratizar para Integrar”



**MESA DIRETORA**  
**Tribunal de Justiça de Pernambuco**  
**Gestão 2020 – 2022**

**Desembargador Fernando Cerqueira Noberto dos Santos**

Presidente

**Desembargador Eurico de Barros Correia Filho**

Primeiro Vice-Presidente

**Desembargador Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes**

Segundo Vice-Presidente

**Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo**

Corregedor-Geral de Justiça





**Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto**

Ouvidor-Geral de Justiça

**Desembargador Fábio Eugênio Dantas de Oliveira**

Vice-Ouvidor-Geral de Justiça





## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral de Justiça é a unidade responsável pelo diálogo entre o TJPE e os servidores e os cidadãos, por meio do recebimento das reclamações, denúncias, críticas, sugestões e dos elogios concernentes à atuação das unidades desta Corte. Além disso, é a unidade responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, recebendo, registrando e respondendo os pedidos apresentados com fundamento na Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011), como também, pelos esclarecimentos de informações sobre os serviços prestados pelo Tribunal.

Foram dois anos de avanços. A Ouvidoria buscou se fortalecer e enriquecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade, recebendo as manifestações e, a partir dessas demandas, apresentou modificações e sugestões de melhorias para o Tribunal.

Aqui apresentamos o relatório das ações desenvolvidas no biênio 2020 - 2022, não só com o objetivo de dar transparência à gestão da unidade, como também de fomentar a participação de todos na missão de aprimoramento da atuação da unidade.

Ao fim da leitura, não deixe de nos enviar um e-mail com seus comentários: [ouvidoria@tjpe.jus.br](mailto:ouvidoria@tjpe.jus.br).



## Ouvidoria-Geral da Justiça do TJPE

Biênio 2020/2022

### OUVIDOR-GERAL DA JUSTIÇA

Des. Eduardo Sertório Canto

### VICE-OUVIDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Fábio Eugênio Dantas de Oliveira

### SERVIDORES

Flávia Maria de Castro Barbosa  
Maria José Cavalcanti de Souza  
Mônica Nunes da Silva  
Tayana De Lourdes Lima Diniz  
Thamires Thyelle Pereira da Silva

### COLABORADORAS

Charlene Silva  
Leilane Moita Feitosa Pontes  
Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Lorena Antunes de Oliveira  
Jéssica da Silva Santos



## Índice

OG em Números.....	7
OG Avanços.....	15
Agradecimentos .....	24
Encerramento .....	25

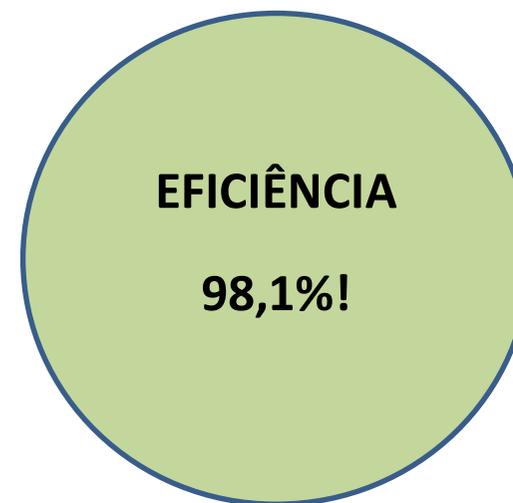


## 1. OG EM NÚMEROS: Gestão 2020 – 2022

### 1.1. Números: SISTEMA OG E SISTEMA ESCUTA

Total de Manifestações Recebidas pelo Sistema OG	Manifestações Concluídas	Manifestações em Andamento
19.706 (100%)	19.342 (98,1%)	364 (1,9%)

ANO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
2020	9.092
2021	10.614





## 1.2. Manifestações por Natureza e Ano: Sistema OG e Sistema Escuta Biênio 2020 - 2022

NATUREZA	2020	2021
Pedidos de Agilização	5.572 (61,2%)	7.498 (70,6%)
Solicitações	2.221 (24,4%)	1.805 (17%)
Reclamações	926 (10,1%)	1.000 (9,4%)
Lei de Acesso à Informação	123 (1,3%)	156 (1,4%)
Elogio	114 (1,2%)	98 (0,9%)
Denúncia	111 (1,2%)	41 (0,3%)
Sugestão	25 (0,2%)	16 (0,1%)
<b>TOTAL</b>	<b>9.092 (100%)</b>	<b>10.614 (100%)</b>

- Pedidos de agilização processual continuam predominando nos canais de atendimento da Ouvidoria, seguidos pelas solicitações, constatando-se que o tempo de duração do processo continua sendo questão relevante para projetos e iniciativas do Tribunal.
- Nota-se também o aumento de mais de 1.000 manifestações do ano de 2021, em relação a\_2020, coincidente com a criação do novo Sistema OG e a adesão ao Balcão Virtual e ao *Whatsapp*.

### 1.3. Detalhamento das Manifestações por assunto abordado: Sistema OG e Sistema Escuta Biênio 2020 - 2022

#### 1.3.1 Solicitações: principais temas abordados.

- A. **Certidões** vinculadas a processos.
- B. **Certidão** de antecedentes criminais.
- C. **Pronunciamento urgente** quanto a pedidos de liminar.
- D. Devolução de **carta precatória**.
- E. **Localização** de processos físicos.
- F. Esclarecimentos quanto à **competência dos Distribuidores**.
- G. **Habilitação nos autos, expedição de alvará e cumprimento de mandado**.

- A Ouvidoria, em atenção às solicitações dos usuários, recomendou ao TJPE a atualização da aba de certidões na página do TJPE na *internet*, assim como a implantação de aba com informações sobre a competência dos Distribuidores e das Diretorias Cíveis.

### 1.3.2 Reclamações: principais temas abordados.

A. Dificuldade de atendimento.

B. Instabilidade do PJE.

C. Demora de suporte pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic.

D. Serviços prestados pelos **cartórios extrajudiciais**.

- Quanto à dificuldade de atendimento, a Ouvidoria realizou levantamento para identificação de possíveis desatualizações nos números disponibilizados no *site* do TJPE. Identificados, a Ouvidoria requereu à Ascom as atualizações devidas.
- Quanto à instabilidade do PJE, o sistema se encontra em fase aperfeiçoamento para melhor operação do público interno e externo do TJPE.
- As demandas quanto aos serviços cartorários são encaminhadas à Corregedoria-Geral de Justiça, a qual procede com a análise e tratamento.

### 1.3.3 Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: principais temas abordados.

- A. Informações sobre **concurso público** de servidores e magistrados.
- B. Informação sobre **organização e gestão judiciária**.
- C. Informação sobre a **judicialização de acesso à saúde**.
- D. Informação sobre os **processos julgados e arquivados pelas Câmaras Cíveis**.
- E. Informação sobre **acordos firmados nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejusc**.

- A Lei de Acesso à Informação n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, garantiu a todas e todos o acesso às informações sobre os serviços realizados pela Administração Pública. No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, a Ouvidoria-Geral da Justiça é o órgão responsável por gerir o SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), por meio do Comitê para Prestação de Serviço de Informações ao Cidadão - CPSIC, instituído pelo Ato TJPE nº 430, de 10.05.2012, publicado no DJe de 14/05/2012.



## 1.4. Número de Atendimentos por Canal de Comunicação Biênio 2020 - 2022

Canal de Atendimento	Nº de Atendimentos
Sistema OG + Sistema Escuta	19.706 (65,7%)
<i>Whatsapp</i> (implementado em outubro/2020)	4.993 (16,6%)
Telefone	4.808 (16%)
Balcão Virtual (implementado em maio/2021)	271 (0,9%)
Presencial	214 (0,7%)
<b>TOTAL</b>	<b>29.992 (100%)</b>

- O Sistema OG é o grande protagonista. De fácil acesso, preenchimento e acompanhamento, cidadãos e advogados foram receptivos com o sistema implantado em março de 2021. O objetivo, neste ano de 2022, é o seu aperfeiçoamento, no sentido de possibilitar mais controle, agilidade e eficiência à prestação de serviço realizada.
- O atendimento pelo *WhatsApp* foi consolidado, tornando-se o canal de comunicação para respostas rápidas, contribuindo para que não haja acúmulo desnecessário de manifestações.



## 1.5. Comparativo entre os Canais de Atendimento mais demandados

	1º Quadrim. 2020	2º Quadrim. 2020	3º Quadrim. 2020	1º Quadrim. 2021	2º Quadrim. 2021	3º Quadrim. 2021
<b>Sistema OG (+antigo sistema)</b>	2.567	3.090	3.243	4.402	4.218	2.881
<b>Whatsapp</b>			572	1.271	1.198	1.176
<b>Telefone</b>	166	13	229	224	2.224	1.952

- Com o aprimoramento realizado por toda a equipe, o telefone e o *WhatsApp* passaram a ser filtros para solicitações de rápido esclarecimento. Isso proporcionou mais agilidade e eficiência ao serviço prestado.

## 1.6. DEMANDA CNJ REFERENTE AO BIÊNIO 2020 - 2022

São encaminhadas pelo CNJ manifestações a todas as ouvidorias judiciárias do país. O tempo de solução dessas manifestações é o critério utilizado pelo CNJ para avaliar as Ouvidorias no Prêmio CNJ de Qualidade. A pontuação é atribuída da seguinte forma: • 10 pontos, se 70 a 90% forem solucionadas em até 30 dias; • 20 pontos, se mais de 90% forem solucionadas em até 30 dias. O período de apuração para o prêmio de 2021 vai de 1º de julho de 2020 a 30 de junho de 2021. Atenta a essa situação, a partir de julho de 2020, a Ouvidoria passou a adotar algumas medidas na intenção de melhorar o índice de resposta às demandas encaminhadas pelo CNJ. O trabalho que vem sendo desempenhado visa ao aumento do percentual para que possa ser atingida a pontuação máxima. Abaixo, os números correspondentes ao biênio 2020 – 2022.

	De 1/7/2020 a 30/6/2021	De 1/7/2021 até 31/1/2022 Período ainda em curso
<b>Total de Manifestações recebidas</b>	<b>718</b>	<b>493</b>
<b>Total de Manifestações concluídas dentro de 30 dias</b>	<b>617</b>	<b>450</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>86%</b>	<b>91,28%</b>



## **2. OG Avanços da Gestão 2020-2022**

**Nesses dois anos de gestão, baseados em comprometimento da equipe e empenho do Ouvidor-Geral, foi possível concluir diversos projetos que oportunizaram a desburocratização do serviço prestado, visando, sempre, a facilitar o acesso da população na busca pela satisfação de suas necessidades.**

**A Ouvidoria possui duas principais missões. A primeira se destina ao atendimento, o qual deve ser cordial, acessível e eficiente. A segunda missão está intrinsecamente ligada às atividades desempenhadas pelas demais unidades do TJPE. A partir da análise das manifestações recebidas, a Ouvidoria dá início ao reconhecimento de pontos positivos e negativos. Diante disso, por meio dos relatórios e da rotina, a Ouvidoria auxiliou na transformação de diretrizes e procedimentos adotados, oportunizando o aprimoramento do serviço desempenhado e, assim, participando da gestão interna, em tratativas diretas com a Presidência e Corregedoria deste Tribunal.**

**Passa-se a listar, resumidamente, as principais ações realizadas em 2020 e 2021.**



## 2.1. Avanços 2020

**SIMPLIFICAÇÃO DA LIGUAGEM:** a Ouvidoria, como órgão que garante a participação da população na administração pública, destina-se a escutar, entender e buscar a satisfação dos direitos da população. E para essa efetivação, a Ouvidoria também necessita ser entendida. Sendo assim, a Equipe OG passou a adotar linguagem simples e clara, em tratamento com o público externo e interno do TJPE, o qual garantiu maior brevidade e eficiência às demandas.

**INFORMATIVO OG:** Um dos primeiros e principais projetos da OG, diante do momento pandêmico, foi a criação do INFORMATIVO OG, com publicações semanais dos Atos Normativos publicados pelo TJPE, como também, dos principais precedentes judiciais. Essa inovação possibilitou a atualização de advogados e cidadãos quanto aos novos regramentos alterados constantemente, devido à necessidade imposta pela pandemia.

**OG RECOMENDA:** Ferramenta utilizada para que, a partir das queixas e percepções manifestadas pelos usuários, a OG recomendasse às unidades medidas para o aprimoramento na prestação do serviço. Efetivamente, tornou-se instrumento de participação social na gestão interna do TJPE.

**ATENDIMENTO VIA WHATSAPP:** acompanhando às transformações e facilidades decorrentes das atualizações tecnológicas, a partir de outubro de 2020, a Ouvidoria aderiu a mais um canal de atendimento. De imediato, foi percebida a aderência pelos usuários, diante da facilidade de sua utilização e da possibilidade de obter respostas rápidas. Atualmente, todas as demandas encaminhadas até às 17 horas dos dias úteis são respondidas prontamente.

**NOVA SEDE:** A OG passou a funcionar no térreo no Fórum Paula Batista, visto a preocupação de fácil acesso ao Órgão, como também, maior comodidade para o atendimento à população. Medida esta que, posteriormente, foi mencionada na Resolução n. 432 de 2021, do Conselho Nacional de Justiça.

**IMPLANTAÇÃO DA LISTA DE CONCURSADOS NO SITE:** Diante da realização do concurso público para provimento de cargos de servidores efetivos, a Ouvidoria passou a receber diversos pedidos de esclarecimentos quanto à ordem de convocação dos concursos. Sendo assim, recomendou à Secretaria de Gestão de Pessoas a inserção, no *site* do Tribunal, aba que possibilitasse a visualização da ordem de convocação, garantindo transparência e segurança jurídica ao processo.



**ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS DO CNJ:** A partir do segundo quadrimestre de 2020, a OG passou a realizar o efetivo controle das demandas advindas do Conselho Nacional de Justiça. Esse controle é importante tendo em vista influenciar na pontuação obtida pelo TJPE no Prêmio CNJ de Qualidade. Ao final do ano de 2021, a Ouvidoria alcançou o percentual de 90,89% de demandas solucionadas em até 30 dias.

**ESPECIALIZAÇÃO DA EQUIPE OG:** A partir de 2020, a Equipe OG absorveu a cultura organizacional de participar de eventos e cursos que proporcionaram o aperfeiçoamento do trabalho realizado. Foram cursos a respeito dos fundamentos da Ouvidoria, sobre atendimento e a respeito à Lei Geral de Proteção de Dados, como também, referentes aos sistemas internos do Tribunal.



## 2.2. Avanços 2021

Em continuidade aos progressos do ano de 2020, a OG continuou buscando fazer a diferença dentro e fora do TJPE. Com isso, novos projetos importantes foram finalizados.

**SISTEMA OG:** na busca de se reinventar, visando à facilitação no atendimento, no controle e maior efetividade, transparência e segurança das informações, foi implantado o novo Sistema OG. Grande marco da gestão que garantiu elogios dos usuários externos e internos, como também, da própria equipe OG. O formulário para preenchimento pode ser acesso através do link:

[www.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/fale-com-o-tjpe](http://www.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/fale-com-o-tjpe)

**CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO:** No mês de março 2021, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou os critérios de avaliação para o Ranking da Transparência do Poder Judiciário. Um dos quesitos exigidos das ouvidorias nessa avaliação é a disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão no site dos tribunais. No âmbito do TJPE, o referido documento foi elaborado por meio do trabalho conjunto realizado entre Ascom e Ouvidoria, contendo os seguintes tópicos: (i) apresentação da Carta; (ii) compromissos de atendimento; (iii) informações gerais sobre o Tribunal; (iv) especificações acerca dos serviços disponibilizados aos cidadãos, em consonância com a Lei de Acesso à Informação n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, em seu art. 9º.



**BALCÃO VIRTUAL:** Na busca pela expansão inteligente dos seus canais de contato, a Ouvidoria passou a disponibilizar ao cidadão, a partir do mês de maio de 2021, o atendimento também pelo Balcão Virtual. Ao longo do período de atendimento foi constatado que o Balcão Virtual se tornou instrumento de acesso à Ouvidoria de advogados atuantes em outros estados, garantindo atendimento mais humanizado, apesar da distância entre os interlocutores.

**GALERIA DOS OUVIDORES JUDICIAIS:** visando à aproximação da população com a história do TJPE e da Ouvidoria, bem como a preservação da memória, foi inaugurada a Galeria dos Ouvidores Judiciais, de forma física e virtual. Devido à pandemia da Covid-19, a cerimônia de inauguração da Galeria foi realizada de forma virtual, por meio da plataforma Cisco Webex, e transmitida pelo canal do YouTube do TJPE. Os integrantes da Mesa Diretora, desembargadores e juízes do Poder Judiciário pernambucano; o ministro do Superior Tribunal de Justiça e diretor da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), Og Fernandes; além de outras personalidades estaduais e nacionais participaram do evento. Por meio de QR Codes, os visitantes, remotos ou presenciais, têm acesso ao vídeo de cada Desembargador e Desembargadora que dirigiu a Ouvidoria. A Galeria, em seu formato virtual, está disponível para acesso por meio do seguinte link:

<https://www.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/galeria-de-ouvidores>



**MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS INTERNOS:** Visando à uniformização garantidora da facilitação do contato com as demais unidades do TJPE, com seus servidores, magistrados e com o público externo, a OG lançou o Manual. Agora, independente da gestão, possibilitou-se a continuidade de procedimentos imprescindíveis para a melhor prestação e transparência do serviço desempenhado. O Manual pode ser acessado através do link:

<https://www.tjpe.jus.br/web/ouvidoria/legislacao>

**OG EXPLICA:** Com a finalidade de melhor informar o público externo do Tribunal, a Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Comunicação do TJPE - Ascom, lançou o projeto “A OG Explica”, utilizado para divulgar esclarecimentos sobre demandas frequentemente encaminhadas pelos cidadãos.

**PARCERIA COM A JUCEPE:** por meio da recomendação de facilitar a consulta, pelos servidores e magistrados do TJPE, aos documentos arquivados na Junta Comercial de Pernambuco, a Ouvidoria, a Diretoria Geral, a Presidência do TJPE e a direção da JUCEPE firmaram parceria, a qual possibilitou a inclusão do TJPE no GED JUCEPE. O sistema é a solução para gerenciamento eletrônico de documentos da JUCEPE. Com ele, o usuário pode consultar informações sobre todas as empresas do estado, tais como endereço, sócios, atos arquivados e filiais, de forma virtual.

**ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NOS PLANTÕES JUDICIAS:** com o objetivo de melhorar o atendimento aos advogados nos plantões do recesso, finais de semana e feriados, a Ouvidoria, a partir de janeiro de 2021, passou a encaminhar semanalmente a Recomendação nº 12/2020 às unidades plantonistas do TJPE. Por meio da referida recomendação, foram solicitadas das varas e gabinetes as seguintes medidas: (i) comunicar ao interessado o recebimento do requerimento endereçado ao plantão; e (ii) encaminhar ao requerente a decisão tomada em sede de plantão.

**CRIAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA CENTRAL DE QUEIXAS DOS JUIZADOS ESPECIAIS ONLINE:** A OG TJPE recomendou a criação de uma plataforma *online* para a formalização da queixa nos Juizados Especiais, com o objetivo de facilitar o atendimento aos cidadãos, diante do quadro da pandemia. Em decorrência da criação do Juizado Especial online, a OG sugeriu a disponibilização permanente do endereço do Juizado Digital na página principal do *site* do Tribunal.

**OUVIDORIA PROATIVA:** A Ouvidoria recebeu, no início de 2021, manifestações relativas à demora na feitura de cálculos pelo 3º Distribuidor da Capital. Ao encaminhar os pedidos de agilização à unidade, constatou-se que a morosidade decorria de um déficit na quantidade de servidores contadores na referida unidade. Assim sendo, o Ouvidor-Geral encaminhou a questão à Corregedoria Geral da Justiça. Com parecer favorável do Corregedor Geral da Justiça, foi autorizada pela Presidência do TJPE a nomeação de um Analista Judiciário - Contador para reforçar a equipe do 3º Distribuidor.

**OUVIDORIA NO NATAL/2021:** A Ouvidoria-Geral de Justiça, pelo primeiro ano, participou da campanha do Natal Solidário - ano 2021. Juntamente com a Secretaria de Gestão de Pessoas, foi possível a arrecadação de toneladas de alimentos, os quais foram distribuídos entre três instituições, conforme matéria publicada no site do TJPE.

*<https://www.tjpe.jus.br/-/sgp-e-ouvidoria-entregam-donativos-arrecadados-no-natal-solidario>*

**ENCERRAMENTO DO SISTEMA ESCUTA:** Contribuindo de forma significativa para os avanços quanto ao registro, tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, o Sistema Escuta foi o meio pelo qual a OG garantia transparência ao serviço prestado. Conforme toda e qualquer evolução tecnológica, após a implantação e sucesso do Sistema OG, o qual permite dados mais claros, acompanhamento facilitado e maior agilidade, o Sistema Escuta teve sua base totalmente saneada e foi, em definitivo, encerrado.



### 3. OG AGRADECE E EQUIPE

Em 2020, a OG contou com dois integrantes na equipe. A servidora Renata Arruda e o servidor Lucas Euzébio, de forma impecável, participaram, efetivamente, da transformação positiva pela qual a Ouvidoria percorreu. A equipe OG agradece e deseja todo sucesso.



## 4. ENCERRAMENTO

**Ao fim e ao cabo de uma gestão, sempre senti que deixei de fazer alguma coisa. Desta feita, a vida está dando a oportunidade de complementar o trabalho iniciado, pois, por indicação do atual presidente do TJPE, o Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo, fui reconduzido ao cargo por mais dois anos.**

**Agradeço a ele e aos meus colegas, a confiança depositada, agradeço também a toda equipe da OG pelos serviços prestados; a todas e todos os juízes auxiliares da Presidência e da Corregedoria na gestão 20/22, assim como ao demais servidores que colaboraram conosco. Muito obrigado. Avante!**

**Des. Eduardo Sertório Canto**

**Ouvidor-Geral**

