

◆ 2º RELATÓRIO SEMESTRAL 2023



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

MESA DIRETORA

2022 - 2024

Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueiredo

Presidente

Desembargador Antenor Cardoso Soares Júnior

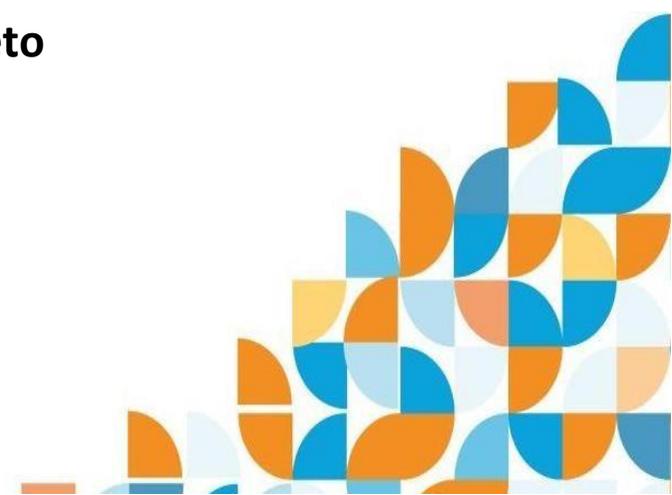
1º Vice-Presidente

Desembargador Frederico Ricardo de Almeida Neves

2º Vice-Presidente

Desembargador Ricardo de Oliveira Paes Barreto

Corregedor-Geral de Justiça



OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Composição

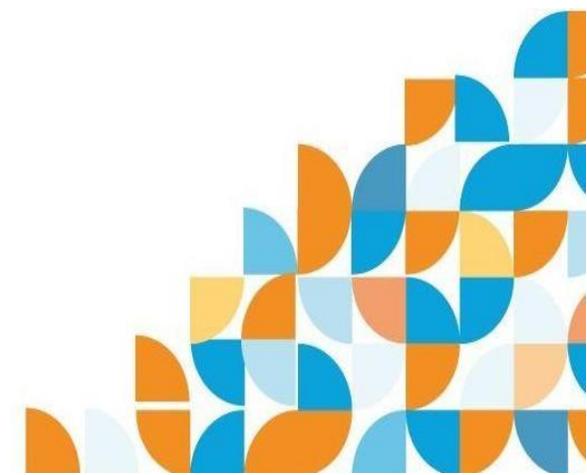
2022 – 2024

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Ouvidor-Geral

Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho

Vice-Ouvidor-Geral



Equipe

Servidores

Áurea Lúcia dos Santos

Bárbara Fernandes de Limeira Araújo

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: 2º 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 REGISTRADAS NO SISTEMA OG	11
1.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, POR MÊS, PELA OUVIDORIA NO 2º SEMESTRE DE 2023	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 NO SISTEMA OG	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.....	19
1.7.4 QUADRO GERAL DOS PEDIDOS LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
1.7.4.1 TEMAS ABORDADOS NOS PEDIDOS REFERENTES À LAI	20
1.7.4.2 ESCOLARIDADE DOS USUÁRIOS.....	21
1.7.4.3 DEMANDAS DA LAI POR REGIÃO DO PAÍS	21
1.7.4.4 RESULTADOS REFERENTES À LAI	22

1.7.5 QUADRO GERAL DOS RELATOS ENCAMINHADOS PELO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA.....	23
1.7.6 QUADRO GERAL DAS DEMANDAS REFERENTES À OUVIDORIA INSTITUCIONAL.....	24
1.8. TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS – TODOS OS CANAIS	26
1.8.1 MEIOS DE CONTATO CONFORME PREFERÊNCIA DO PÚBLICO.....	28
1.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	29
2. OG ALÉM DOS NÚMEROS	32
2.1. CONQUISTA OG.....	32
2.2. OG PROJETOS.....	33
2.2.1. OG RECOMENDA.....	33
2.2.2. ATUALIZAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA TJPE.....	35
2.2.3. IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TJPE.....	36
2.3. GESTÃO PARTICIPATIVA.....	37
2.3.1 REUNIÃO ENTRE A OUVIDORIA DO TJPE E A OUVIDORIA DA SDS	37
2.3.2 REUNIÃO ENTRE A OUVIDORIA DO TJPE E A OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA PE.....	38
2.3.3 COMEMORAÇÃO DOS 25 ANOS DA OUVIDORIA TJPE.....	39
2.3.4 VIROU NOTÍCIA.....	41
2.3.5 IX ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DOS OUVIDORES JUDICIAIS	43
2.3.5.1 ELEIÇÃO DA MESA DIRETORA DO COJUD.....	44
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45

APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Pernambuco**, regulamentada por meio da Resolução 505, de 18 de setembro de 2023, tem como missão ser canal de comunicação com os/as cidadãos/ãs, a fim de atender, orientar, solucionar demandas dentro do seu âmbito de competência e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas por este Tribunal.

Com o sentimento de dever cumprido, a Ouvidoria apresenta o último relatório semestral da gestão 2022-2024 sobre as atividades exercidas no 2º semestre de 2023.

Este relatório, composto de dois capítulos e suas subdivisões, aborda, entre outros aspectos, o quantitativo de demandas apresentadas à Ouvidoria durante o período de julho a dezembro de 2023, os tipos de manifestação, os assuntos abordados de forma recorrente e o mapa de demandas distribuídas quanto às unidades judiciais de 1º grau as unidades mais demandadas. Além disso, há informações acerca de indicadores de desempenho da própria Ouvidoria-Geral do TJPE.

Consolidando-se na participação da gestão, a Ouvidoria ainda apresenta iniciativas encaminhadas a unidades do TJPE para contribuir com a eficiência do Tribunal.

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

Atenciosamente,
Equipe OG.



OUVIDORIA EM
NÚMEROS

OUVIDORIA
ALÉM DOS
NÚMEROS

1.

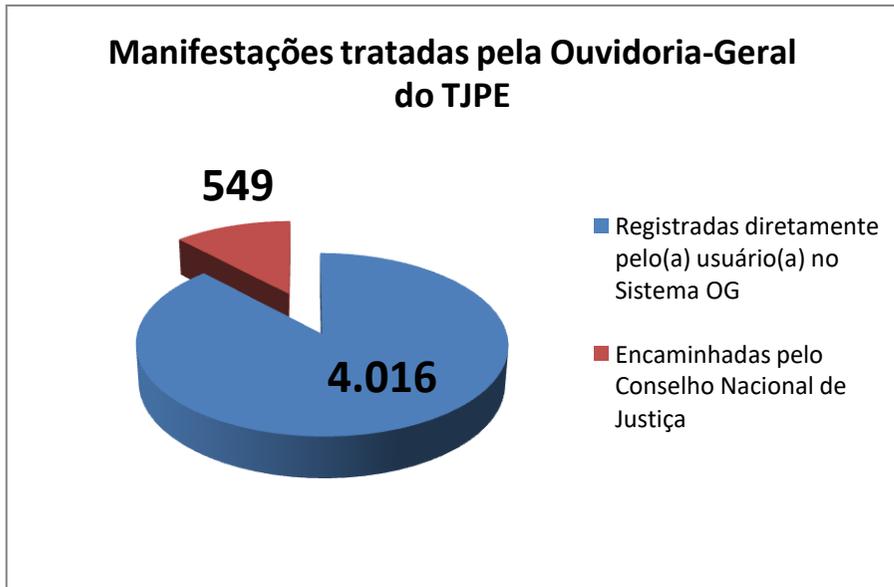
ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 2º Semestre de 2023

1.1 Total de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral do TJPE

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2022		2º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Total de manifestações recebidas na Ouvidoria	3.954	100%	4.565	100%
Total de manifestações encaminhadas às unidades do TJPE	1.858	≈47%	2.602	≈ 56,9%
Total de manifestações respondidas diretamente pela OG	2.096	≈53%	1.963	≈43,1%
Total de manifestações concluídas	3.818	≈96,6%	4.221	≈92,4%
Total de manifestações em andamento	136	≈3,4%	344	≈7,6%
Data base: 11 de janeiro de 2024				

- Nota-se o aumento no quantitativo de demandas em comparação ao mesmo período do ano anterior ao analisado.

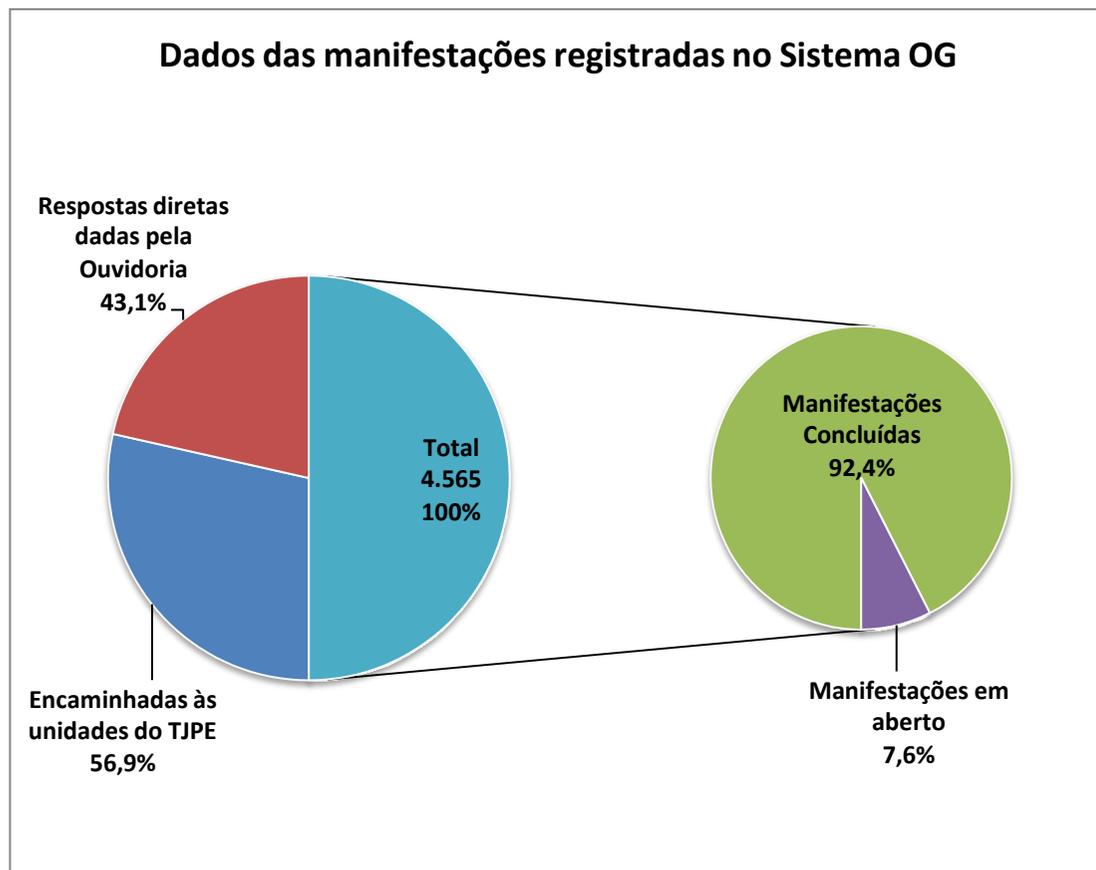
1.1.1. Quanto ao registro das manifestações no Sistema OG



Foram recebidas na Ouvidoria o total de 4.565 manifestações:

- **4.016:** registradas diretamente pelos(as) usuários(as) em contato com a Ouvidoria-Geral do TJPE;
- **549:** encaminhadas pelos(as) usuários(as) ao Conselho Nacional de Justiça e direcionadas à Ouvidoria-Geral do TJPE.

1.2 Gráfico demonstrativo das manifestações registradas no Sistema OG

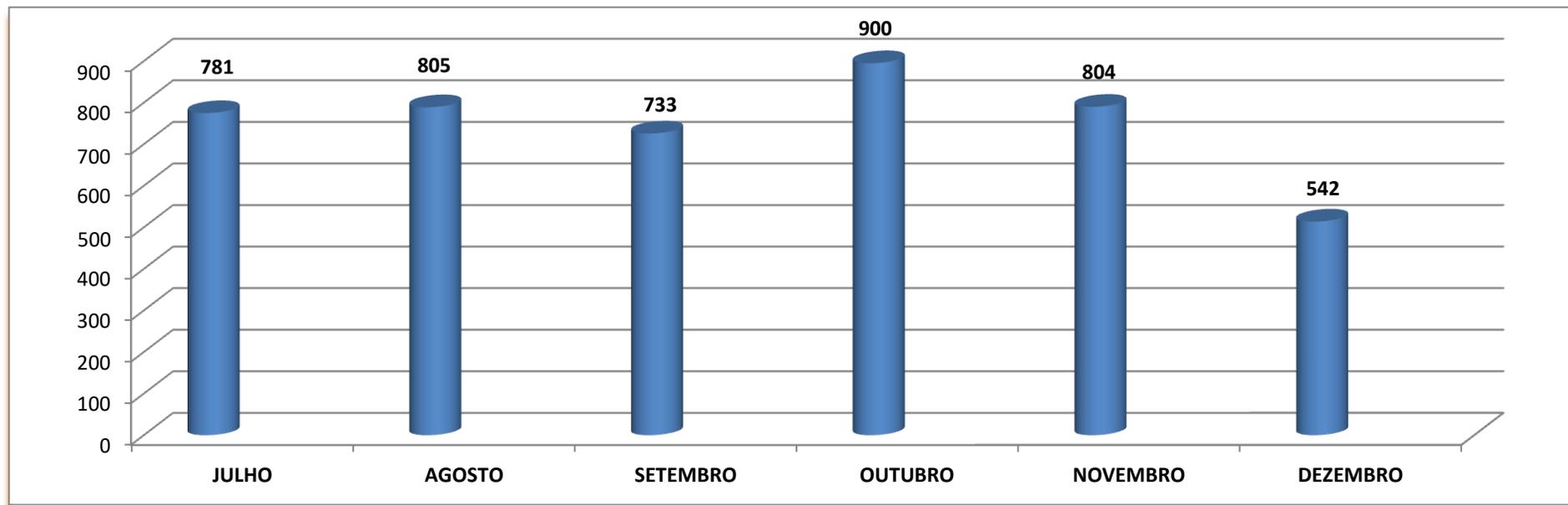


→ Aproximadamente, 56,9% das manifestações foram encaminhadas a outras unidades do TJPE.

- Quanto aos 43,1% restantes, a OG prestou os esclarecimentos de forma direta.
- O percentual de demandas concluídas, ultrapassou 90% do total de demandas recebidas

Data base: 11 de janeiro de 2024

1.3 Manifestações recebidas, por mês, pela Ouvidoria no 2º semestre de 2023

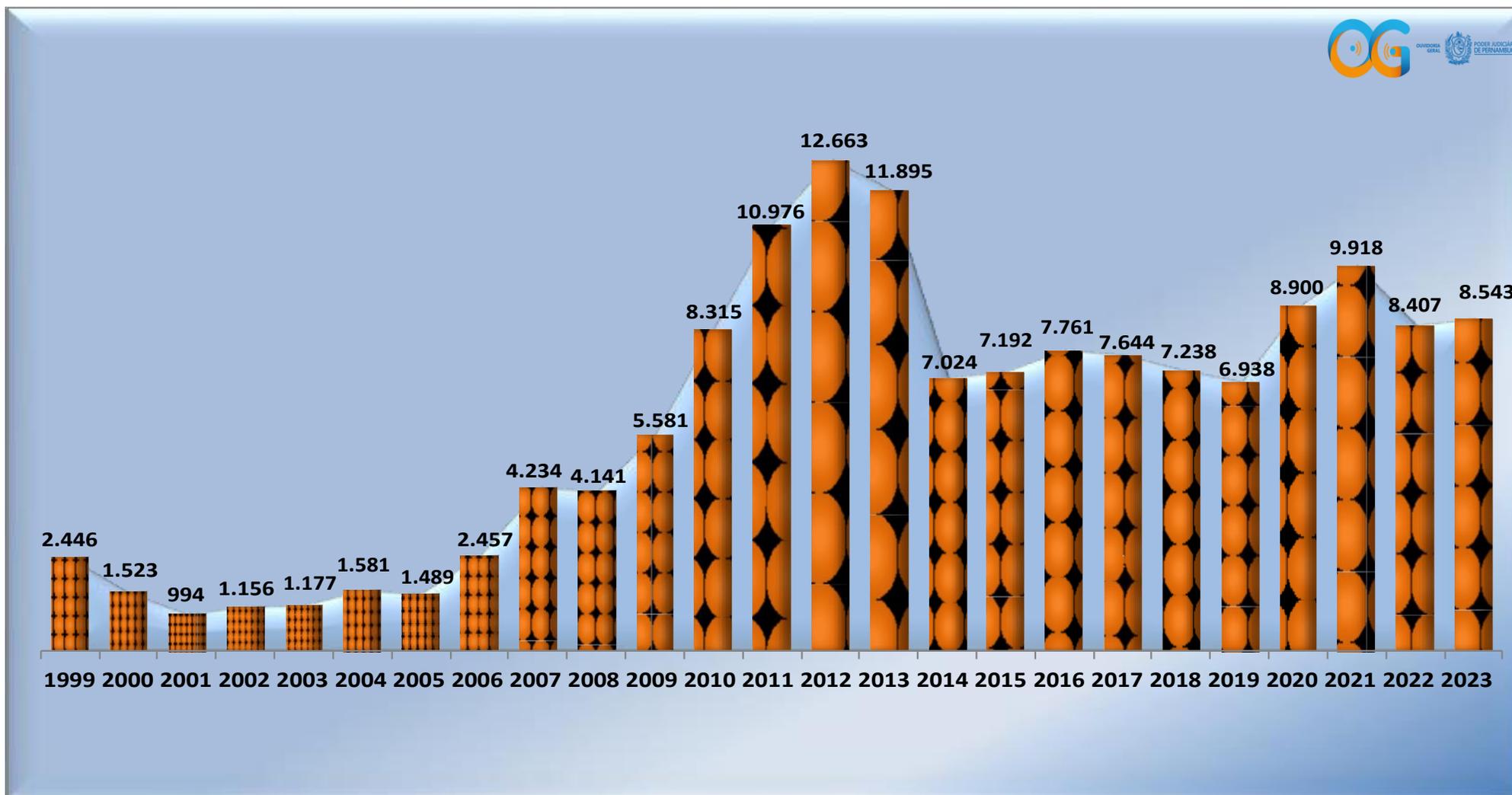


TOTAL DE 4.565 MANIFESTAÇÕES

- Durante o recesso, ocorrido entre os dias 23 a 31 de dezembro/2023, foram recebidas 30 manifestações via Sistema OG. Da análise das demandas, a manifestação nº 24037 tratava de matéria referente ao plantão judicial. A requerente solicitava apoio para contato com unidade da comarca de Jaboatão dos Guararapes. Entretanto, conforme publicado no *site* do TJPE, as comarcas plantonistas foram as Secretarias da 4º Vara da Infância e Juventude da Capital e o 3º Juizado Especial da Fazenda pública da capital, com os respectivos e-mails disponibilizados para contato.

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

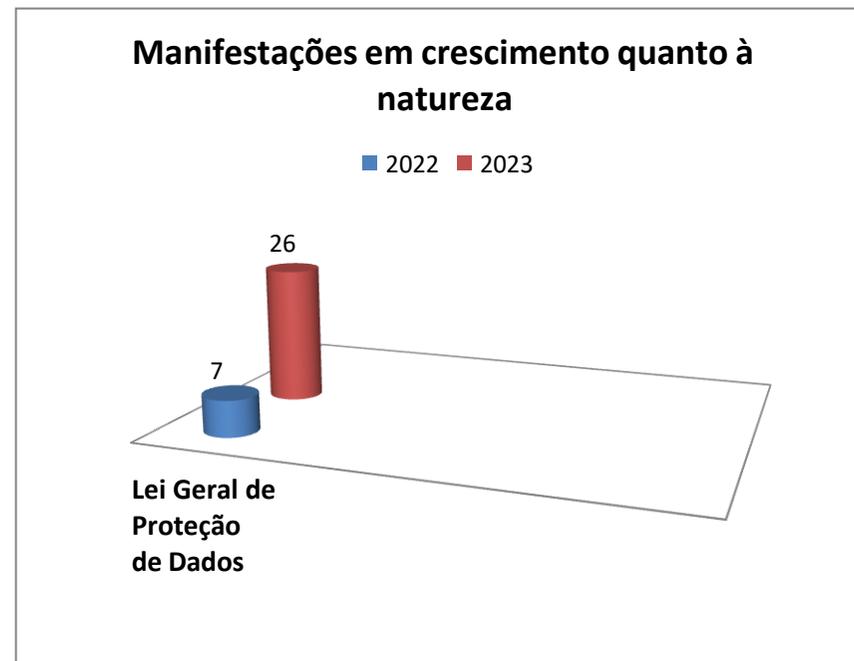
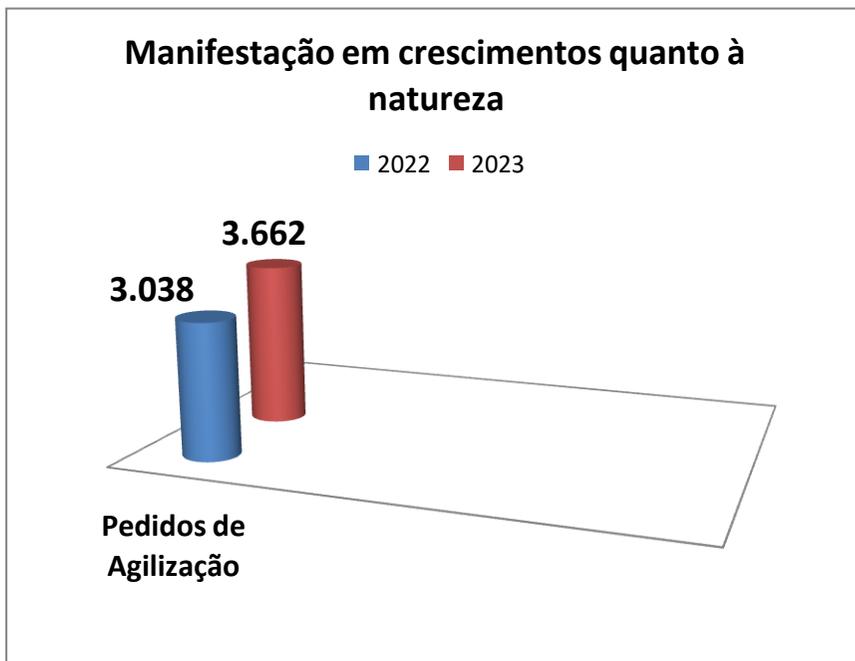
Evolução do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria – do ano de 1999 a 2023



1.6 Manifestações registradas de acordo com sua natureza no Sistema OG

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2022		2º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Pedidos de agilização	3.038	≅76,8%	3.662	≅80%
Solicitações	498	≅12,5%	460	≅10%
Reclamações	338	≅8,5%	312	≅7%
Lei de Acesso à Info (LAI)	50	≅1,2%	53	≅1%
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	7	≅0,1%	26	≅0,5%
Elogios	25	≅0,6%	39	≅0,8%
Denúncias	4	≅0,1%	8	≅1%
Sugestões	1	≅0,02%	5	≅0,1%
Total	3.954	100%	4.565	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.
- Os 39 elogios recebidos foram encaminhados diretamente aos respectivos setores, para ciência e, sendo o caso, tratamento, de acordo com a .



- No 2º semestre de 2022: 3.954 manifestações
- No 2º semestre de 2023: 4.565 manifestações

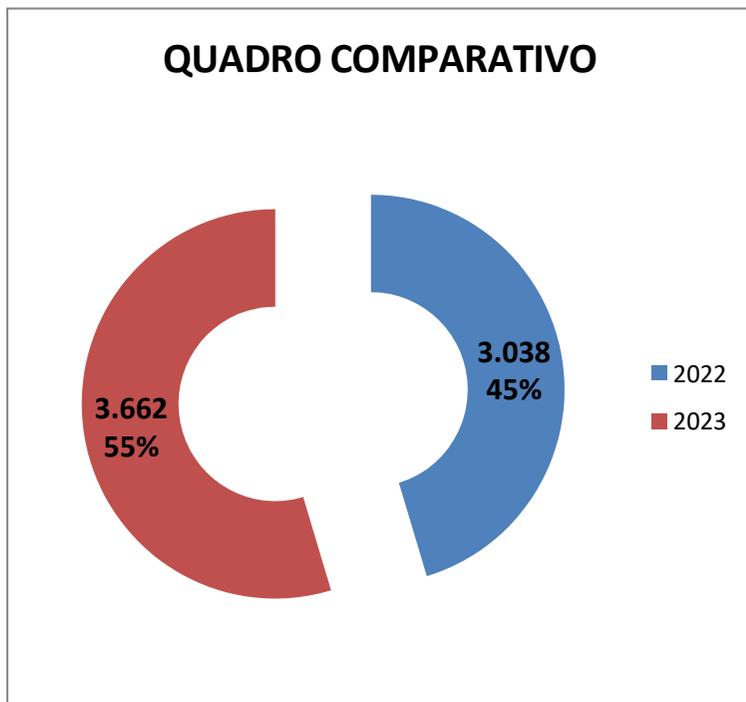
Nota-se o aumento de mais de 600 manifestações no 2º semestre de 2023, em comparação ao mesmo período do ano de 2022.

Após análise, verifica-se o aumento perceptível de pedidos de agilização processual e pedidos referentes à Lei Geral de Proteção de Dados, nos períodos observados.(vide gráfico acima).

1.7 Principais temas abordados de acordo com sua natureza

1.7.1 – Quadro geral dos pedidos de agilização registrados no Sistema OG

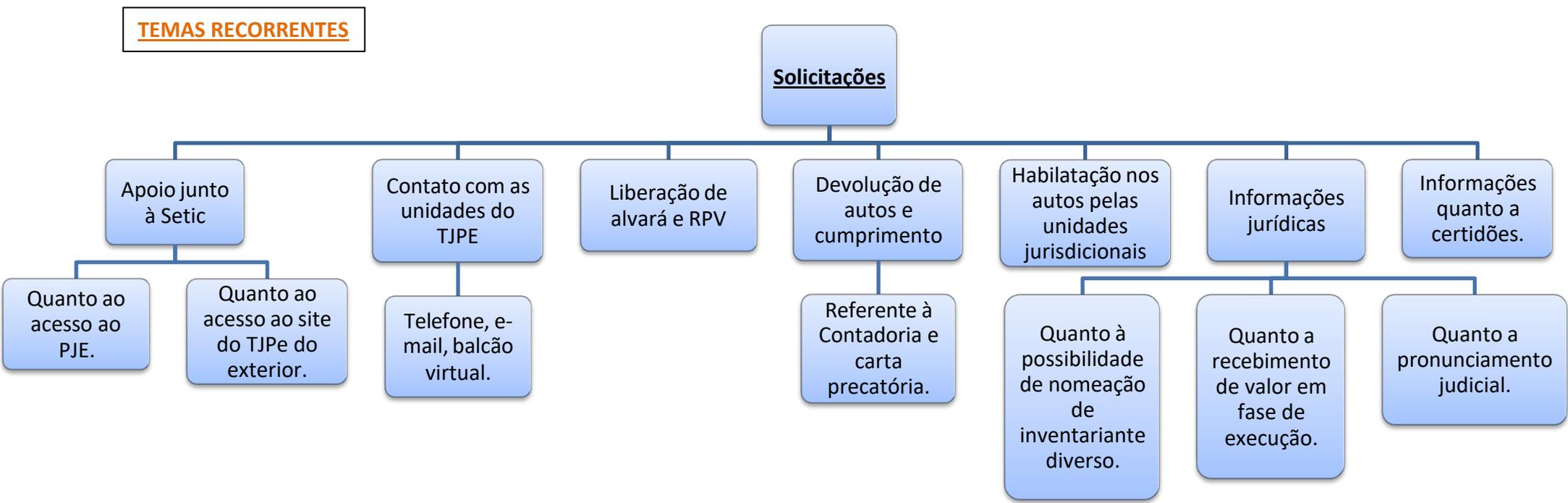
Total: 3.662



- Em comparação ao 2º semestre de 2022, os pedidos de agilização aumentaram em mais de 600 manifestações no 2º semestre de 2023.
- Dos 3.662 pedidos de agilização registrados no sistema OG, 49 foram encaminhados através de relatos pelo Conselho Nacional de Justiça.

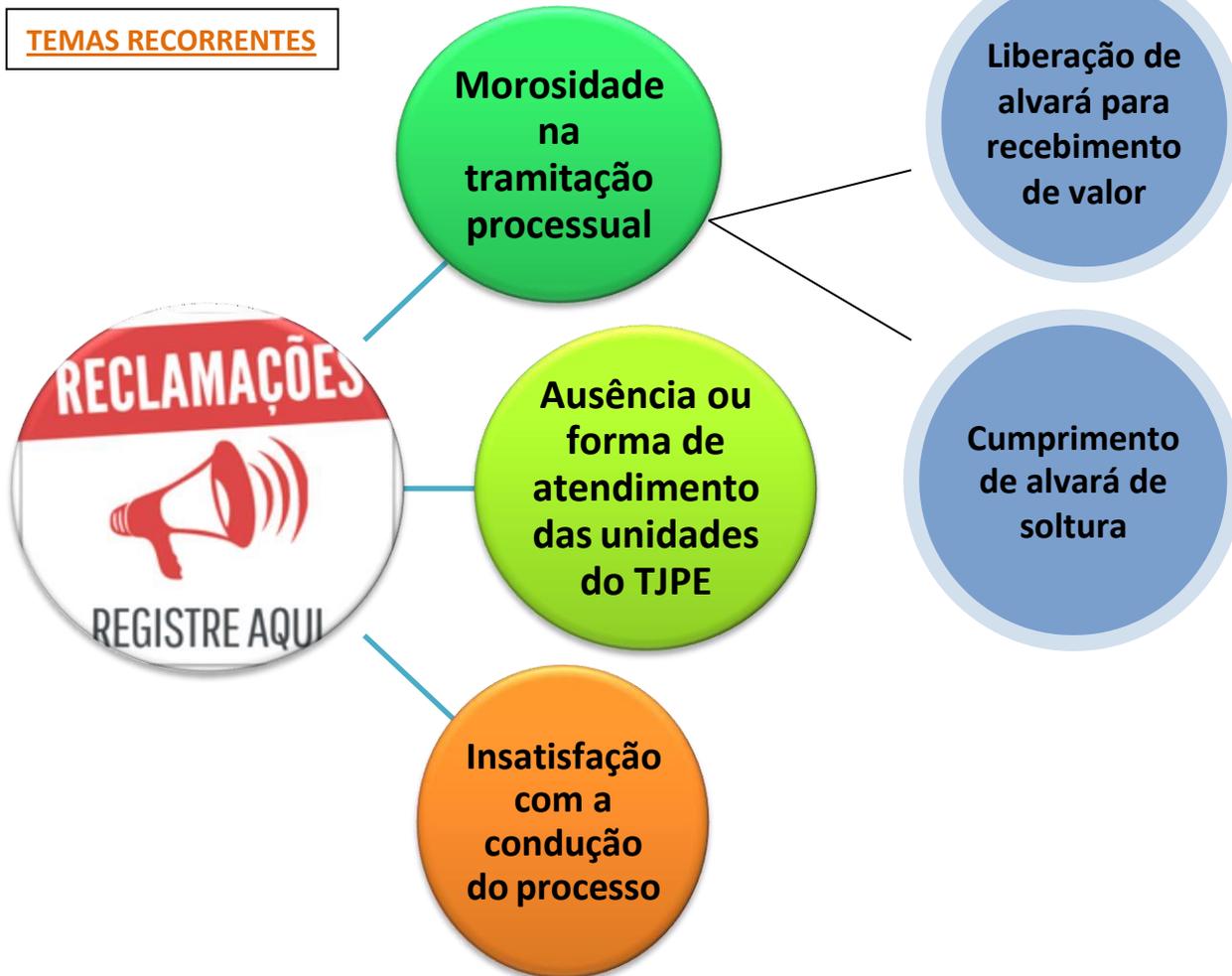
1.7.2 – Quadro geral referente às solicitações registradas no Sistema OG

Total: 460



1.7.3 – Quadro geral das reclamações registradas no Sistema OG

Total: 312



- Quanto à reclamação de morosidade processual, a Ouvidoria esclarece que as unidades judiciais do TJPE, preferencialmente, seguem a ordem cronológica dos processos em tramitação na unidade e, ainda, reafirmam o compromisso de magistrados/as e servidores/as diante da alta demanda.

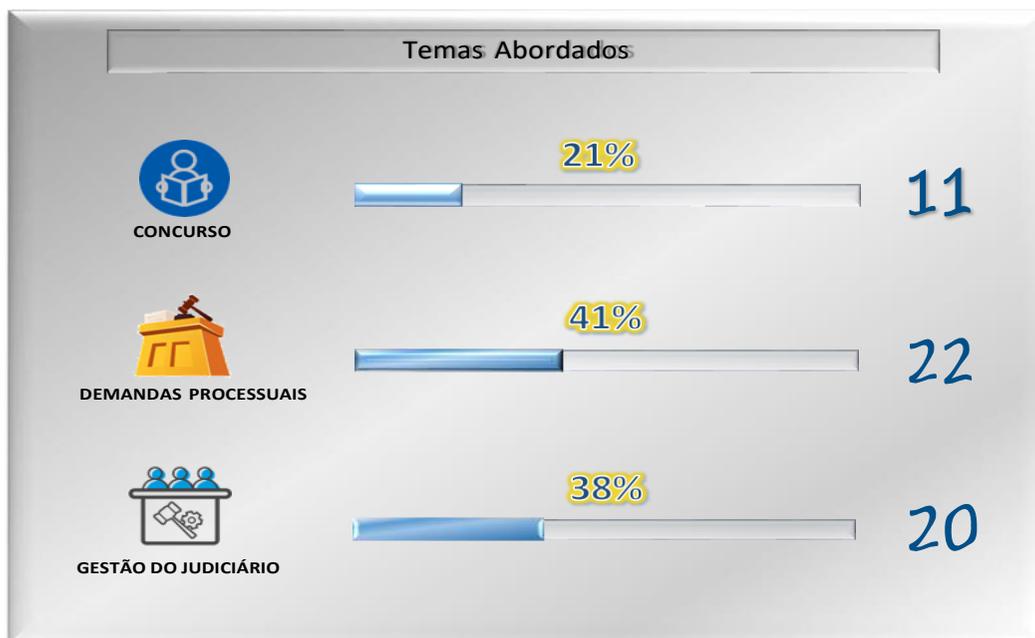
- Quanto às reclamações referentes ao atendimento, de pronto, a Ouvidoria estabelece contato com a unidade para ciência e verificação de dificuldade técnica ou operacional, para prestação de auxílio, assim como, direciona o/a usuário/a para obtenção de atendimento.

- Quanto à insatisfação com a condução processual, esclarece-se a independência do/a magistrado/a na forma de presidir os atos e orienta o/a usuário/a no sentido de solicitar apoio jurídico de Órgão competente.

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

Total: 53

1.7.4.1 – Temas abordados nos pedidos referentes à LAI



Quanto aos temas abordados, continua em destaque o número de pedidos de informação pertinentes ao concurso público, ainda vigente, de Servidores/as do TJPE. Solicitações quanto ao quantitativo de servidores nomeados por polo representa bem as manifestações relacionadas ao tema em tela.

As demandas processuais persistem em variada gama de solicitações. São exemplos: solicitação de quantitativo de ações cíveis públicas ou populares acerca de crimes ambientais julgados na 2ª instância em determinado período e o total de ações distribuídas e de acordos homologados, também em determinado período, pelas 68 Varas Cíveis da Capital.

Já quanto à gestão do judiciário, registram-se pedidos relacionados à aplicação pelo TJPE da Resolução n. 255, de 4 de setembro de 2018 do Conselho Nacional de Justiça, que versa sobre a Política Nacional de Incentivo à Participação Institucional Feminina no Poder Judiciário, tal como sobre contratos de seguros prediais, porventura firmados pelo TJPE, com franquias para os bens patrimoniais móveis.

1.7.4.2 – Pesquisa quanto o perfil dos/as solicitantes de pedidos de acesso à informação

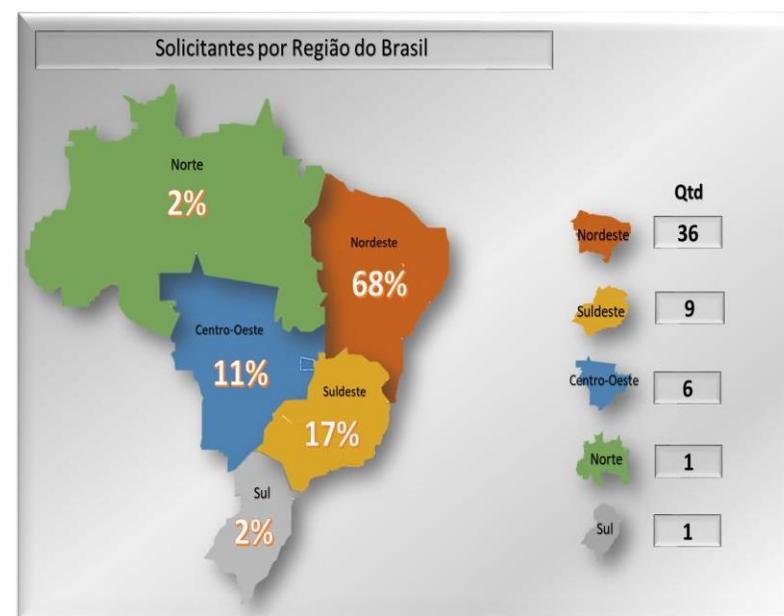
A pesquisa é importante para melhor continuidade a qualidade das informações solicitadas.

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

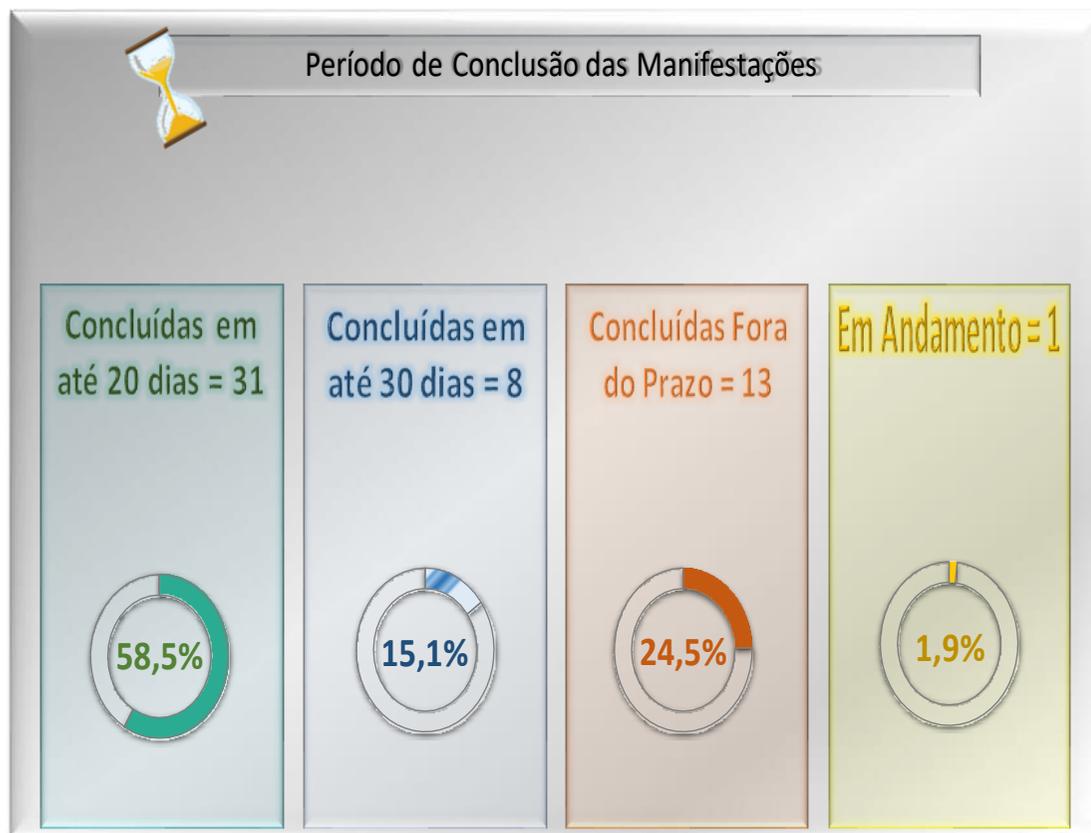
1.7.4.2.1 - Quanto à escolaridade dos/as solicitantes



1.7.4.2.2 – Quanto à região residente do/solicitante



Persistiu a tendência do 1º semestre de 2023 com a concentração dos pedidos de acesso à informação provenientes da Região Nordeste do país.

1.7.4.3 – Resultados referentes à demanda da Lei de Acesso à Informação – 2º semestre de 2023

A Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, determina que a resposta deve ser encaminhada ao usuário no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Do total de 53 pedidos recepcionados, 58,5% - 31 manifestações - foram respondidos em até 20 dias.

15,1% dos pedidos – 8 manifestações - obtiveram resposta em até 30 dias.

Destaca-se, ainda, 24,5% dos pedidos – 13 manifestações - foram respondidos fora do prazo legal, devido à complexidade das informações solicitadas, e apenas 1,9% - 1 manifestação - se encontra em andamento, dentro do prazo.

Sendo assim, destaca-se que 39 pedidos – 73,5% - relacionados à LAI foram respondidos dentro do prazo legal.

1.7.5- Quadro comparativo dos relatos encaminhados pelo Conselho Nacional de Justiça**Total de relatos recebidos entre julho e dezembro/2023: 549**

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2022		2º semestre de 2023	
	Nº	%	Nº	%
Total de relatos recebidos no 2º semestre de 2023	481	100%	549	100%
Relatos solucionados em até 30 dias	474	≅98%	543	≅99%
Relatos com tempo de tramitação maior que 30 dias	7	≅2%	5	≅0,9%
Relatos com prazo em curso	0	0	1	≅0,1%
Data base: 12 de janeiro de 2024				

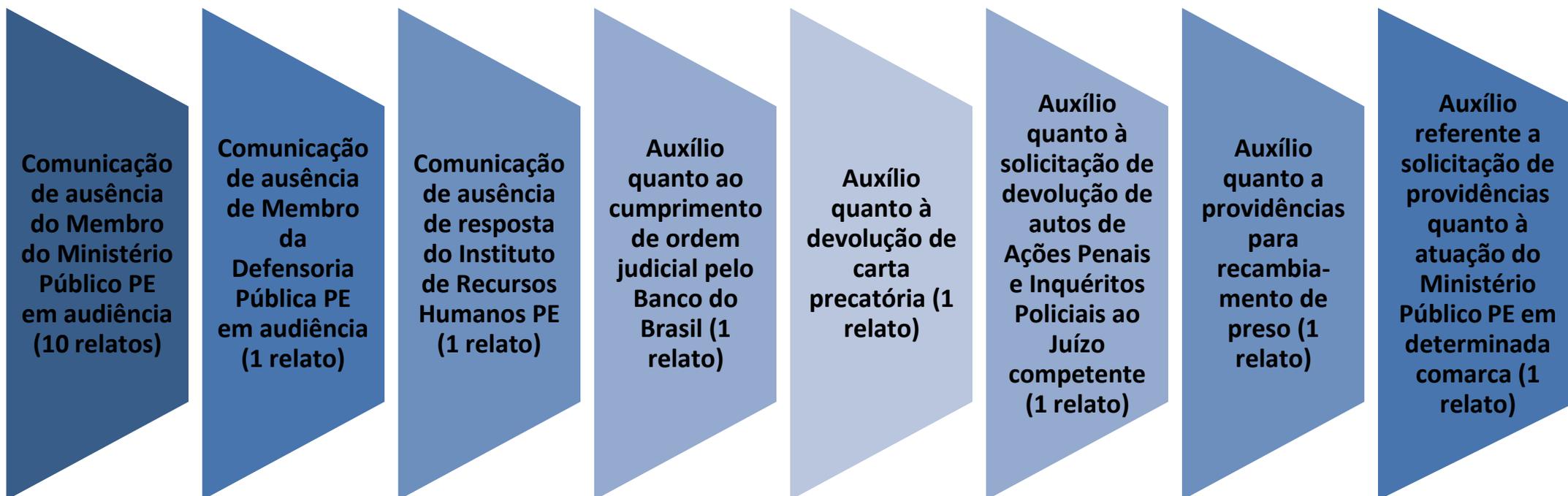
***Nota-se a estabilização quanto às respostas encaminhadas dentro do prazo de 30 dias.**

1.7.5 – Quadro geral das demandas referentes à Ouvidoria Institucional

Total: 17

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 17 manifestações, entre julho e dezembro de 2023 com os temas expostos abaixo.



 **INFORMAÇÕES:**

- Quanto às ausências de Membro do Ministério Público de Pernambuco, em todos os casos, foi informado que ocorreram de maneira justificada, tendo em vista incompatibilidade de horários com audiências anteriormente designadas. Sendo assim, após ciência da Ouvidoria, os relatos foram arquivados.
- Quanto à ausência de Membro da Defensoria Pública de Pernambuco, de igual modo, ocorreu de maneira justificada.
- Quanto à ausência de resposta por parte do Instituto de Recursos Humanos de Pernambuco – IRH nos autos do processo em questão, quanto ao cumprimento de ordem judicial direcionada ao Banco do Brasil, nos termos de alvará expedido, quanto à devolução de carta precatória, após contato da Ouvidoria, as determinações judiciais foram cumpridas e concluídos os relatos.
- Quanto à solicitação de devolução de autos de Ações Penais e Inquéritos Policiais ao Juízo competente, foi informado pela Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social que foram procedidas buscas no Cartório da 38ª Circunscrição da São Lourenço da Mata, no intuito de atender a solicitação do judiciário, contudo, não foi localizado qualquer processo descrito no ofício.
- Quanto à solicitação de apoio para o recambiamento do preso, a Ouvidoria encaminhou à Ouvidoria da Secretaria Executiva de Ressocialização – Seres e, em ato subsequente, foi informado o início das tratativas para seu atendimento.
- Quanto à solicitação de providências referentes à atuação do Ministério Público de Pernambuco em determinada comarca, a Ouvidoria encaminhou ofício, para ciência e considerações pertinentes, à Procuradoria-Geral de Justiça e à Ouvidoria do MPPE.

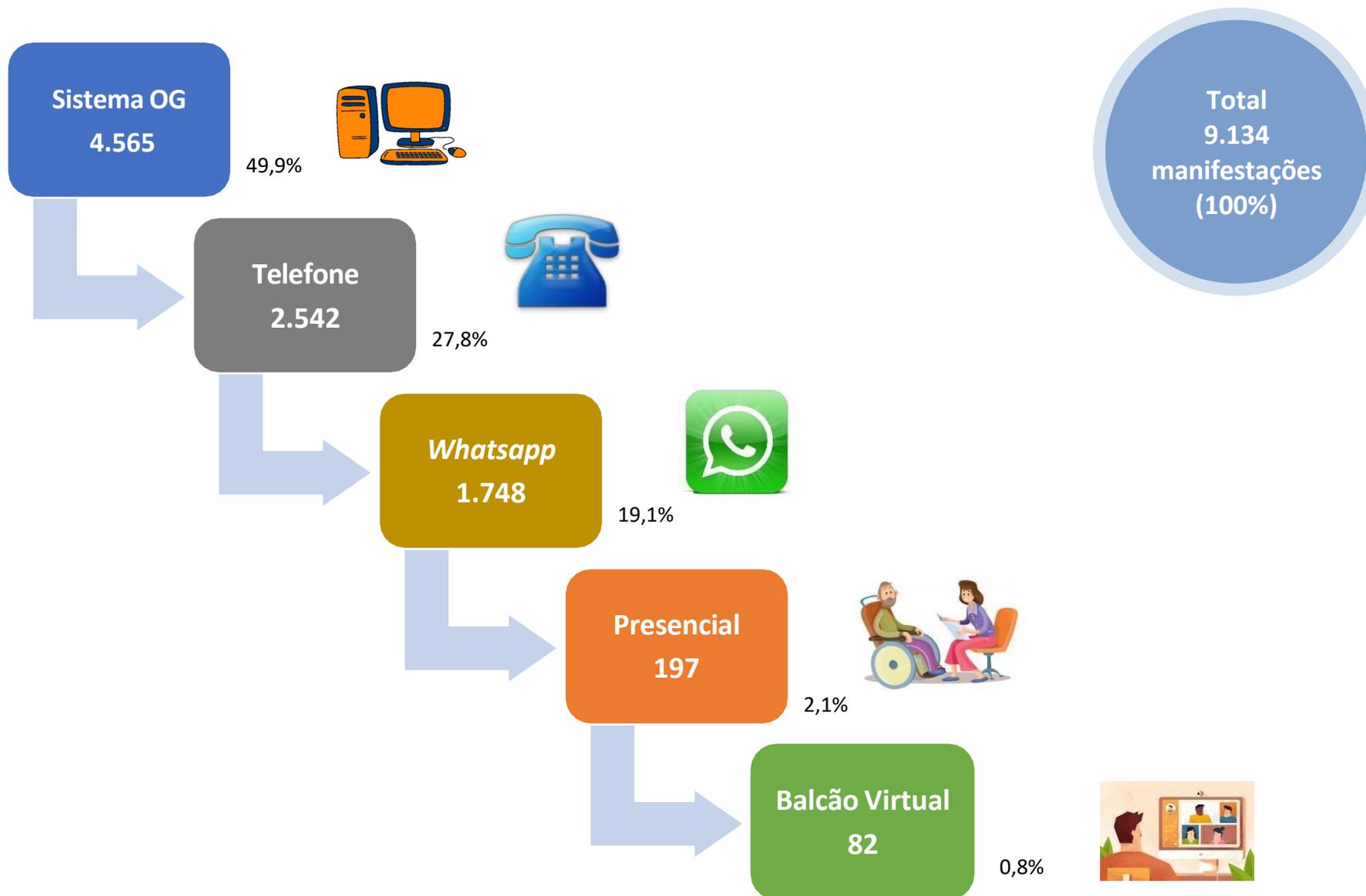
1.8 Total de atendimentos realizados pela Ouvidoria do TJPE – Todos os canais

Quadro comparativo – 2º semestre														
Canais de Atendimento	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total de atendimentos por canal no 2º semestre	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Sistema OG	681	781	803	805	712	733	648	900	692	804	418	542	3.954 ≅44,6%	4.565 ≅49,9%
Telefone	499	374	514	458	483	361	364	650	374	413	297	286	2.531 ≅28,5%	2.542 ≅27,8%
Whatsapp	518	336	385	347	363	260	346	329	312	274	226	202	2.150 ≅24,2%	1.748 ≅19,1%
Presencial	33	26	24	22	19	19	12	63	16	39	3	28	139 ≅1,5%	197 ≅2,1%
Balcão Virtual	10	13	23	17	19	20	12	12	16	17	3	3	83 ≅0,9%	82 ≅0,8%
Total de atendimentos de todos os canais por mês	1.741	1.530	1.749	1.649	1.601	1.393	1.390	1.954	1.411	1.547	965	1.061	-	-
												Total de atendimentos por todos os canais no semestre	8.857 100%	9.134 100%



- Verifica-se que a Ouvidoria realizou mais atendimentos em comparação ao 2º semestre de 2022;
 - Em contrapartida, observa-se que, quanto ao total de atendimentos realizados pelo whatsapp, no 2º semestre de 2023, foram realizados 402 a menos, em comparação ao 2º semestre de 2022;
 - Verifica-se o aumento de 611 pedidos de agilização a mais no 2º semestre de 2023, em comparação ao 2º semestre de 2022.
 - Dos atendimentos realizados por telefone, whatsapp, presencial e balcão virtual, com o total de 4.569, 410 foram registrados no sistema OG, para análise e tratamento pela equipe técnica da Ouvidoria;
- Nota-se que continua igual a ordem de preferência quanto à utilização dos canais de comunicação pelos/as usuários/as;
 - Verifica-se, por fim, que, em ambos os anos, o mês com o menor número de atendimentos realizados foi dezembro.

1.8.1 Meios de contato conforme preferência do público - 2º semestre/2023



1.9 Pesquisa de satisfação referente aos atendimentos realizados no 2º semestre de 2023

MOTIVO DO CONTATO		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
PEDIDOS DE AGILIZAÇÃO	89	55%
ELOGIO	23	14%
RECLAMAÇÃO	22	13%
SOLICITAÇÃO	17	10%
DENÚNCIA	9	6%
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	2	1%
SUGESTÃO	1	1%
TOTAL	163	100%

MEIO DE CONTATO UTILIZADO		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME O MEIO UTILIZADO	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
SISTEMA OG	72	44%
E-MAIL	66	40%
TELEFONE	20	12%
PRESENCIAL	5	3%
TOTAL	163	100%



QUEM RESPONDEU A PESQUISA		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME PERFIL DO/A USUÁRIO/A	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
PARTE PROCESSUAL	89	55%
ADVOGADO/A	44	27%
CIDADÃO/Ã	25	15%
SERVIDOR/A	5	3%
TOTAL	163	100%

AVALIAÇÃO DO SITE DA OUVIDORIA		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME OPINIÃO DO/A USUÁRIO/A	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
ÓTIMO	97	60%
BOM	45	28%
REGULAR	5	3%
RUIM	14	9%
NUNCA UTILIZOU	2	1%
TOTAL	163	100%

AVALIAÇÃO DO FORMULÁRIO ELETRÔNICO		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME OPINIÃO DO/A USUÁRIO/A	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
ÓTIMO	97	60%
BOM	50	31%
REGULAR	7	4%
RUIM	5	3%
NUNCA UTILIZOU	3	2%
TOTAL	163	100%

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME OPINIÃO DO/A USUÁRIO/A	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
ÓTIMO	106	65%
BOM	32	20%
REGULAR	8	5%
RUIM	17	10%
NUNCA UTILIZOU	0	0%
TOTAL	163	100%

AVALIAÇÃO QUANTO AO TEMPO DE RESPOSTA		
	TOTAL DE RESPOSTAS CONFORME OPINIÃO DO/A USUÁRIO/A	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
ÓTIMO	95	58%
BOM	48	29%
REGULAR	8	5%
RUIM	12	7%
NUNCA UTILIZOU	0	0%
TOTAL	163	100%

PROCUROU A UNIDADE ANTERIORMENTE À OUVIDORIA		
	TOTAL CONFORME RESPOSTAS DOS/AS USUÁRIOS/AS	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
SIM	143	88%
NÃO	20	12%
TOTAL	163	100%

DE INDICARIA A OUVIDORIA		
	TOTAL CONFORME RESPOSTAS DOS/AS USUÁRIOS/AS	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
SIM	147	90%
NÃO	16	10%
TOTAL	163	100%

SE PROCURARIA NOVAMENTE A OUVIDORIA		
	TOTAL CONFORME RESPOSTAS DOS/AS USUÁRIOS/AS	% MÉDIA DAS RESPOSTAS ENTRE OS MESES DE JULHO A DEZEMBRO/2023
SIM	151	93%
NÃO	12	7%
TOTAL	163	100%

2.

OG ALÉM DOS NÚMEROS: 2º Semestre de 2023

2.1. CONQUISTA OG

Missão cumprida. 

O Prêmio CNJ de Qualidade foi criado em 2019, em substituição ao antigo Selo Justiça em Números, implementado desde 2013. Ao longo dos anos, vários critérios foram sendo aperfeiçoados e incluídos no regulamento da premiação, que é dividida em quatro eixos principais: governança; produtividade; transparência; dados e tecnologia. Utiliza-se uma metodologia de avaliação dos tribunais sob o olhar do acompanhamento das políticas judiciárias, eficiência, gestão e organização de dados.

Pela primeira vez, a Ouvidoria do TJPE, quanto ao item 38, referente à transparência, alcançou o percentual maior que 90%.

De 1º de julho de 2022 a 30 de junho de 2023, a Ouvidoria do TJPE recebeu o total de 1.023 relatos advindos do Conselho Nacional de Justiça.

Juntamente com as demais unidades do Tribunal, em parceria, foi alcançado o percentual de 99,4%.

TJPE	Art. 7 - II	38 Ouvidoria	20	99,4%	20,00	O tribunal respondeu acima de 90% das de (recebidas: 996; respondidas: 990; percentu.
------	-------------	--------------	----	-------	-------	---



2.2. OG PROJETOS

2.2.1. OG RECOMENDA

No segundo semestre de 2023, foram encaminhadas a seguintes recomendações:

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 5/2023

A OG TJPE recomenda à **Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação – Setic do TJPE**, com vistas a viabilizar lista de transmissão e, assim, facilitar o encaminhamento de e-mails com assuntos específicos a determinado setor que compõe o TJPE, a **criação de e-mails por grupo**, como, por exemplo, referentes chefes de gabinete em geral, colaboradores(as) terceirizados, servidores(as) das varas criminais, servidores(as) das varas cíveis, servidores(as) das varas de família e registro civil, servidores(as) das varas de sucessão e registros públicos, servidores(as) das varas fazendárias, servidores(as) das diretorias cíveis, criminais e de família em geral e especificamente, chefes de gabinete fazendário, chefes de gabinete cível e chefes de gabinete criminal.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 6/2023

A OG TJPE recomendou à **Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP** tomar as devidas providências no sentido de **exigir exame psicotécnico aos(às) novos(as) candidatos(as) aprovados(as) e nomeados(as)**, a partir do próximo concurso, para cargo público de servidor(a) pertencente aos quadros do TJPE, a ser realizado por profissional devidamente competente para elaboração de laudo médico quanto à aptidão mental, seja psiquiatra ou psicólogo(a).

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 7/2023

A OG TJPE recomendou à **Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP** publicar mensalmente ou em lapso temporal que melhor convir, no Diário Oficial, compilado de nomeações de candidatos (as) aprovados (as) e nomeados (as), dentro do período mencionado, como também a correspondente lotação do (a) novo (a) servidor (a), de forma a garantir a transparência pela divulgação dessas informações afetas ao público interno e, principalmente, externo do TJPE.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 8/2023

A OG TJPE recomendou à Presidência do TJPE que determine a exclusão, no portal da transparência, detalhamento na folha de pagamento das informações relativas aos descontos de caráter pessoal de magistrados(as) e servidores(as) deste Tribunal.

✓ RECOMENDAÇÃO Nº 9/2023

A OG TJPE recomendou à Governança de Dados do TJPE a **edição de Ato Normativo que disponha sobre as regras e o fluxo de trabalho interno para a classificação e desclassificação dos sigilos no âmbito do TJPE e a alteração do anexo único, itens 31 e 32, da Portaria nº 37.**

2.2.2. ATUALIZAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA – TJPE

Ao considerar que os órgãos e os agentes integrantes da estrutura organizacional do Tribunal de Justiça de Pernambuco são também usuários dos serviços administrativos prestados pelas unidades pertencentes ao Poder Judiciário, com o objetivo de se aperfeiçoar, conectando-se com o futuro, no dia 18 de setembro de 2023, o **novo Regimento Interno da Ouvidoria-Geral foi aprovado pelo Órgão Especial deste Tribunal, através do Ato nº 505.**

No normativo atualizado estão previstas a **Ouvidoria da Casa, Ouvidoria Institucional** e o **procedimento adotado no tratamentos de demandas relativas à Lei de Acesso à Informação e procedimentos gerais.**

Convidamos a todas e todos a conhecer o novo normativo constante no *link* abaixo:

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

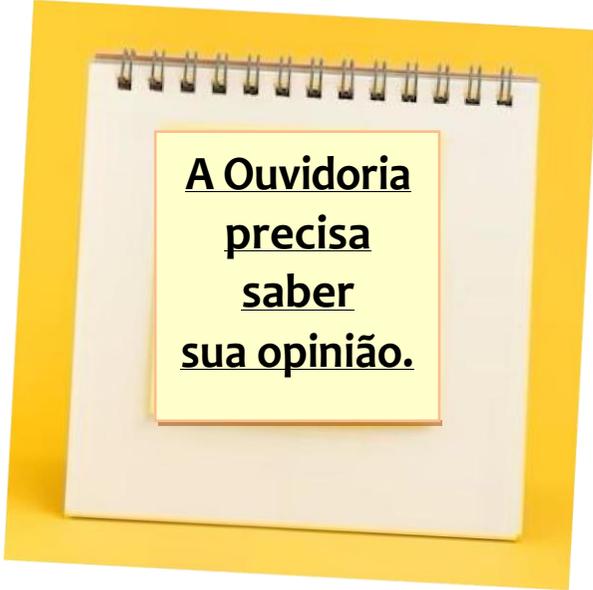


2.2.3. IMPLEMENTAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO TJPE

Utilizado como referência, dispõe o art. 24, II, da Lei 14.129, de 29 de março de 2021 – a qual versa sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e o aumento da eficiência pública, que **os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão**, no âmbito de suas competências, **monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados**, com base nos resultados da **avaliação de satisfação** dos usuários dos serviços.

Ainda, conforme a Portaria nº 37, de 15 de dezembro de 2022, do TJPE a qual dispõe sobre a responsabilidade pela disponibilização de serviços, ferramentas e informações relativas à transparência pública no sítio oficial e no Portal da Transparência do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, **foi determinado que a Ouvidoria do TJPE é responsável pela pesquisa de satisfação quanto aos serviços prestados pelo Tribunal**, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Sendo assim, no dia 27 de setembro de 2023, após iniciativa da Ouvidoria-Geral deste Tribunal, a pesquisa de satisfação quanto aos serviços prestados pelo TJPE foi implementada no *site* e convidamos a todos a participar através do [link https://portal.tjpe.jus.br/institucional/gestao/pesquisas-de-satisfacao](https://portal.tjpe.jus.br/institucional/gestao/pesquisas-de-satisfacao).



**A Ouvidoria
precisa
saber
sua opinião.**

2.3. GESTÃO PARTICIPATIVA

2.3.1. Reunião: O Ouvidor-Geral, Des. Eduardo Sertório Canto, compareceu à Secretaria de Defesa Social – SDS para alinhamento de expediente com Dr. Jost Paulo, Ouvidor.



Conforme **recomendação nº 002/2023, do Conselho da Magistratura, e a recomendação nº 23/2023, da Corregedoria-Geral do TJPE**, a Ouvidoria recebeu a atribuição de receber as demandas advindas, principalmente, da função jurisdicional que dependam de tratamento e comunicação com outros Poderes, Órgãos e entidades. Referida competência foi direcionada a este Órgão tendo em vista a **criação da Ouvidoria Institucional**, que proporcionou maior interação, dentre outras, com a Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco, da Defensoria Pública de Pernambuco, da Secretaria de Defesa Social - SDS e com o Banco do Brasil.

Sendo assim, no dia 19 de julho de 2023, a fim de **alinhamento sobre comunicação quanto às manifestações recebidas, o Ouvidor da SDS, Dr. Jost Paulo Reis e Silva, recebeu o Ouvidor-Geral do TJPE, Des. Eduardo Sertório Canto**. O principal tema entre as Ouvidoria se referiu à ausência de policiais civis e militares às audiências, quando intimados.

2.3.2. REUNIÃO: A Ouvidoria do TJPE recepcionou a Ouvidora da Defensoria Pública de Pernambuco, Liliana Maria Cabral.



Na manhã do dia dois de agosto, a **Ouvidoria-Geral da Justiça** recebeu as visitas da **Ouvidora-Geral da Defensoria Pública do Estado de Pernambuco** e da assessora, **Dra. Liliana Barros e Karina Pereira**, respectivamente.

Manifestações pertinentes à Ouvidoria Institucional foram tratadas no início do encontro.

Na oportunidade, foram apresentados o funcionamento da Ouvidoria-Geral da Justiça, mormente o sistema informatizado utilizado e os canais disponibilizados aos usuários para apresentação das manifestações.

Foram apresentados, também, a forma de acesso aos vários canais de atendimento, bem como as classificações das manifestações recebidas pelo Órgão do Tribunal por natureza do atendimento.

Os atos normativos pertinentes a Ouvidoria-Geral da Justiça, a exemplo do seu Regimento Interno, foram disponibilizados às visitantes.

Ao final da visita, a **Ouvidoria-Geral da Justiça** se colocou à **disposição dos visitantes para o fortalecimento de parcerias.**

2.3.3. COMEMORAÇÃO DOS 25 ANOS DA OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO TJPE



A **Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco** celebrou, no dia 2 de outubro de 2023, os seus **25 anos de serviços prestados à sociedade pernambucana**. O evento, realizado na Escola Judicial de Pernambuco, reuniu integrantes do Judiciário pernambucano, de órgãos estaduais e municipais, de instituições, além de servidores(as). Compuseram a mesa da solenidade, o **Presidente do TJPE, Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueirêdo**; o **Ministro do Superior Tribunal de Justiça Og Fernandes**, primeiro Ouvidor do TJPE, o **ouvidor-geral, Desembargador Eduardo Sertório**; o Diretor-Geral da Esmape, Desembargador Francisco Bandeira; e o palestrante e ex-ouvidor da União, José Eduardo Romão. O evento também se destinou a entregar, pela primeira vez, a **Medalha de Honra ao Mérito Desa. Helena Caúla Reis**, a qual foi entregue ao magistrado do TJPE Laiete Jatobá, o palestrante e ex-ouvidor da União, José Eduardo Romão, e a servidora da Ouvidoria-Geral Flávia Castro.

O desembargador Aquino Reis, que foi casado com a desembargadora que dá nome à condecoração, foi agraciado. Na ocasião, ele foi representado pelos seus dois filhos. André Luiz Caúla Reis externou a sua gratidão e a da família.



2.3.4. VIROU NOTÍCIA

Ao completar 25 anos de história, em permanente aperfeiçoamento, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco foi pauta de matérias para a TV Globo e TV Guararapes.

Além de ter sido mencionados os avanços ao longo dos anos, a divulgação do objetivo deste Órgão em apoiar as demandas do público externo sempre evidencia a necessidade de estar em plena interação com o/a cidadão/ã.

No dia após às entrevistas terem ido ao ar, a Ouvidoria Judicial realizou 284 atendimentos e o comprometimento da equipe fez com que todos/as pudessem ser acolhidos/as de forma qualitativa.



Des. Eduardo Sertório Canto
Ouvidor-Geral do TJPE

Entrevista à TV Globo



Servidora Flávia Castro
Assessora da Ouvidoria do TJPE



Des. Luiz Carlos de Barros Figueiredo
Presidente do TJPE

 **Entrevista à TV Guararapes**



Des. Eduardo Sertório Canto
Ouvidor-Geral do TJPE



Flávia Castro – Assessora da Ouvidoria do TJPE
Verônica Castro – servidora aposentada e ex-assessora do TJPE

2.3.5. EVENTO: O Ouvidor-Geral, Des. Eduardo Sertório Canto, participou do IX encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais: o desafio da integração dos colégios de ouvidoria no país e a troca de experiências.

Representantes dos tribunais estaduais, federais e militares do País participaram nos dias 4 e 5 de outubro do **IX Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais**. Eles apresentaram boas práticas e debateram sobre o dia a dia do atendimento ao cidadão jurisdicionado. A ação aconteceu no Plenário Ministro Pedro Soares Muñoz, no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre/RS.



O Ouvidor-Geral, Des. Eduardo Sertório Canto, compareceu ao evento e foi um dos palestrantes, apresentou o painel sobre "O outro lado das ouvidorias - para além dos números". O magistrado falou dos 25 anos de atuação da ouvidoria em Pernambuco e destacou a importância de seus antecessores em seu aprendizado.



2.3.5.1 ELEIÇÃO: O Ouvidor do TJPE foi eleito 2º Vice-Presidente do COJUD

Logo após os debates e apresentações, foi realizada a eleição e posse da nova Diretoria Executiva do COJUD. A **chapa eleita, por aclamação**, reconduziu o Desembargador Altair e Lemos Júnior, Membro da Corte do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, à Presidência do colegiado, com o Desembargador Fernando de Moraes (TJPR), na 1ª Vice-Presidência, o **Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertorio Canto (TJPE) como 2º Vice-Presidente**, a Desembargadora Joriza Magalhães Pinheiro (TJCE) na 1ª Secretaria e o Desembargador Federal Flávio Boson Gambogi, (TRF da 6ª Região) como 2º Secretário.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório semestral, a Ouvidoria apresentou os números referentes às manifestações recebidas, os projetos iniciados e concluídos, dados quanto à pesquisa de satisfação e participações em eventos.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco continua como importante e essencial canal de comunicação à disposição da sociedade, desempenhando regularmente suas atribuições e se mantém disponível aos/às interessados/as, por meio de acesso pela internet correspondência, atendimento presencial e telefônico.

Não faltou fôlego. Após o resumo das atividades realizadas, **é certo que o início do 2º semestre de 2023, último semestre da gestão 2022- 2024, trouxe o sentimento de interesse de maior empenho para que a finalização desta etapa fosse tão exitosa quanto aos esforços realizados nos demais períodos.**

Atenciosamente,

EQUIPE OG.



TJPE

ANEXO I

**Ouvidoria-Geral de Justiça
Tribunal de Justiça de Pernambuco
Gestão 2022 - 2024**

Pendências

- Quanto a RECOMENDAÇÕES

- **RECOMENDAÇÃO Nº1/2020**

Central Telefônica

A OG TJPE recomenda a criação de uma central telefônica de atendimento, durante todos os dias do ano, para prestar informações gerais ao cidadão.

Data de início: dezembro de 2020.

Unidades envolvidas: Ouvidoria, Diretoria-Geral, Setic e Assessoria de Gestão de Servidores Terceirizados.

- **RECOMENDAÇÃO Nº 5/2023**

Criação de e-mails por grupo – lista de transmissão

A OG TJPE recomenda à Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação – Setic do TJPE, com vistas a viabilizar lista de transmissão e, assim, facilitar o encaminhamento de e-mails com assuntos específicos a determinado setor que compõe o TJPE, a **criação de e-mails por grupo.**

SEI nº 00026271-13.2023.8.17.8017.

Data de início: julho de 2023.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação – Setic.

- **RECOMENDAÇÃO n. 6/2023**

Implementação de realização de exame psicotécnico

RECOMENDA-SE à Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP tomar as devidas providências no sentido de exigir exame psicotécnico aos(às) novos(as) candidatos(as) aprovados(as) e nomeados(as), a partir do próximo concurso, para cargo público de servidor(a) pertencente aos quadros do TJPE, a ser realizado por profissional devidamente competente para elaboração de laudo médico quanto à aptidão mental, seja psiquiatra ou psicólogo(a).

SEI nº 00030661-24.2023.8.17.8017.

Data de início: agosto de 2023.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Secretaria de Gestão de Pessoas – SGP.

- **RECOMENDAÇÃO 8/2023**

RECOMENDAR À PRESIDÊNCIA DO TJPE QUE DETERMINE A EXCLUSÃO, NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA - DETALHAMENTO DA FOLHA DE PAGAMENTO, DAS INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS DESCONTOS DE CARÁTER PESSOAL DE MAGISTRADOS(AS) E SERVIDORES(AS) DESTE TRIBUNAL .

SEI nº 00033485-56.2023.8.17.8017.

Data de início: setembro de 2023.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Presidência.

- Quanto a SOLICITAÇÕES

- **Projeto de Lei para criação de cargo comissionado de Assessor Técnico jurídico, símbolo PJC-II, quanto às atribuições do/a Encarregado/a do TJPE geradas pelo dever de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.**

SEI nº 00008879-89.2022.8.17.8017

Data de início: março de 2022.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Presidência.

- **Atualização do Sistema OG**

Após diversas reuniões realizadas juntamente com a Setic, registra-se a não conclusão das alterações previstas, desde setembro de 2022, quanto às etapas 1 e 2 referentes às atualizações que seriam realizadas no Sistema OG, para o melhor atendimento aos usuários externos e internos ao Tribunal, como também, o monitoramento qualitativo das demandas tratadas pela Ouvidoria, exigidas

pelo Conselho Nacional de Justiça e por este Tribunal.

Data de início: setembro de 2022.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação – Setic.

- **Inclusão dos serviços prestados pela Ouvidoria no aplicativo TJPE+**

Diante da implementação do **aplicativo TJPE+**, o qual tem por objetivo simplificar o acesso dos/das cidadãos/ãs aos serviços prestados pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco, a Ouvidoria-Geral de Justiça solicitou a inclusão dos serviços prestados por este Órgão no referido aplicativo.

SEI nº 00001819-41.2024.8.17.8017

Data de início: janeiro de 2024.

Unidades envolvidas: Ouvidoria e Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação – Setic.