



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

# Relatório Bienal

## OUVIDORIA-GERAL

Consolidar para avançar.  
Gestão 2024 - 2026



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE



# MESA DIRETORA

2024-2026

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

Desembargador Ricardo de Oliveira Paes Barreto  
Presidente

Desembargador Fausto de Castro Campos

1º Vice-Presidente

Desembargador Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

2º Vice-Presidente

Desembargador Francisco José dos Anjos Bandeira  
Corregedor-Geral



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE



# OUVIDORIA GERAL

DESEMBARGADOR WALDEMIR TAVARES DE ALBUQUERQUE FILHO  
OUVIDOR-GERAL  
DESEMBARGADOR AGENOR FERREIRA DE LIMA FILHO  
VICE-OUVIDOR-GERAL



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR



Eficiência, humanização  
e inovação





# Coordenadorias

- Dra. Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas  
Coordenadora de Sustentabilidade
- Dra. Anamaria de Farias Borba Lima Silva  
Coordenadora de Direitos Humanos
- Dr. Laiete Jatobá Neto  
Coordenador de Relacionamento com o 1º grau
- Dr. Leonardo Costa Brito  
Coordenador de Questões Relativas à Lei Geral de Proteção de Dados



# Ouvidoria da Mulher

- Dra. Laura Amélia Moreira Brennand Simões  
Ouvidora da Mulher



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## EQUIPE

### Servidores

Áurea Lúcia dos Santos  
Flávia Maria de Castro Barbosa  
Flávia Vasconcelos G. de Lima Barbosa  
Flávio André Japiassu Resende Montes  
Letícia Micaely de Melo Rocha

### Colaboradoras Administrativas

Cristine Araújo Comber  
Rosane Balbina Machado dos Santos  
Thays Larissa da Silva

### Colaboradoras Telefonistas

Lorena Antunes de Oliveira  
Jéssica da Silva Santos

## Sumário

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>8</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>1. OG EM NÚMEROS: BIÊNIO 2024–2026</b> .....	<b>170</b>
1.1 Manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral .....	170
1.2 Manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral/TJPE por natureza e ano .....	172
1.3 Quadro comparativo quanto às manifestações registradas no sistema eletrônico da OG.....	174
1.4 Quadro comparativo quanto às manifestações registradas no sistema eletrônico da OG – por natureza.....	175
1.5 Número total de atendimentos por canal de comunicação .....	176
<b>2. PRINCIPAIS FATOS QUE MARCARAM A GESTÃO (2024–2026)</b> .....	<b>17</b>
2.1 Estruturação e fortalecimento institucional da Ouvidoria-Geral .....	17
2.2 Projetos de modernização e ampliação dos canais de atendimento .....	18
2.3 Criação e consolidação da Ouvidoria da Mulher .....	18
2.4 Articulação institucional e participação em redes de Ouvidorias .....	19
2.5 Participação e protagonismo nos encontros nacionais de Ouvidorias.....	19
2.6 Interiorização da escuta cidadã – Projeto Ouvidoria Itinerante.....	21
2.7 Reconhecimento institucional e preservação da memória da Ouvidoria .....	22
2.8 Ações sociais e escuta ativa junto à comunidade.....	23
2.9 Formação continuada e políticas de direitos humanos.....	23
2.10. Contribuição da Ouvidoria-Geral para o desempenho institucional em premiações e rankings nacionais .....	23

2.11. Ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria-Geral do TJPE.....	24
2.12. Articulação institucional com o Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas (GMF) .....	25
<b>Em síntese .....</b>	<b>26</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório Bienal de Gestão apresenta o panorama das ações, **resultados e iniciativas desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco no período da gestão 2024–2026, sob a condução do Exmo. Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, Ouvidor-Geral do TJPE.** O documento tem por finalidade conferir transparência às atividades desempenhadas, evidenciar o compromisso institucional com a escuta cidadã e registrar os avanços alcançados no fortalecimento dos canais de diálogo entre o Poder Judiciário e a sociedade.

Ao longo deste relatório, são apresentados, inicialmente, **os indicadores quantitativos que refletem o volume de manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral, bem como os atendimentos realizados por meio telefônico, digital e presencial, classificados segundo a natureza das demandas** — pedidos de agilização processual, solicitações de informações, reclamações, denúncias, elogios, sugestões, pedidos de acesso à informação e demandas relativas à Lei Geral de Proteção de Dados. **Esses dados demonstram não apenas a intensidade da procura pelos serviços da Ouvidoria, mas, sobretudo, a confiança da população no canal institucional de escuta do Tribunal.**

Na sequência, **o relatório reúne os principais fatos que marcaram a gestão, destacando projetos inovadores, ações de interiorização da Ouvidoria, participação em encontros nacionais, fortalecimento de parcerias interinstitucionais, criação de estruturas especializadas, valorização da memória institucional e reconhecimento de trajetórias que contribuíram para o aprimoramento da função ouvidora.** Tais iniciativas evidenciam o empenho permanente da Ouvidoria-Geral em modernizar seus instrumentos de atendimento, ampliar o acesso à Justiça e qualificar a comunicação entre o Tribunal e o cidadão.

Dessa forma, o presente documento consolida não apenas resultados e números, mas, sobretudo, a **materialização de uma política institucional pautada na transparência, na participação social, na promoção dos direitos humanos e na melhoria contínua da prestação jurisdicional, reafirmando o papel da Ouvidoria-Geral como elo essencial entre o Tribunal de Justiça de Pernambuco e a sociedade pernambucana.**

## APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)** constitui o principal canal de comunicação entre o Poder Judiciário estadual e a sociedade, com a finalidade de **promover a participação popular, orientar, receber e encaminhar manifestações dos usuários dos serviços judiciais**, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação, bem como colaborar para o aperfeiçoamento da gestão e da prestação jurisdicional no âmbito do Tribunal. Sua atuação está alinhada à missão de fortalecer a transparência, a humanização do atendimento e o diálogo institucional.

No biênio de gestão atual (2024–2026), a Ouvidoria é conduzida pelo [Ouvidor-Geral, Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho](#), cujo trabalho tem se destacado pela ampliação da escuta qualificada, pela interlocução com os diversos segmentos da sociedade e pela integração das políticas institucionais de atendimento e transparência.

Para facilitar o acesso e o registro de manifestações, a Ouvidoria dispõe de múltiplos canais de contato:

- **Tele-Ouvidoria:** 0800 081 52 51 ou 159 (tridígito), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- **Balcão Virtual** por videoconferência, disponível no portal do TJPE;
- **WhatsApp:** (81) 9 9159-5727;
- **Atendimento presencial/SIC:** Rua Dr. Moacir Baracho, 207 – térreo, Santo Antônio, Recife/PE, CEP 50010-050, das 8h às 16h.

## 1. OG EM NÚMEROS: Biênio 2024 – 2026

### 1.1. Manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral/TJPE

No período referente ao biênio 2024–2026, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco registrou expressivo volume de manifestações no Sistema Eletrônico da Ouvidoria (OG), evidenciando a crescente utilização dos canais institucionais de escuta e participação cidadã.

.....

#### Total de manifestações registradas no Sistema Eletrônico OG

Situação das manifestações	Quantitativo	Percentual
Manifestações concluídas	21.670	98%
Manifestações em andamento	492	2%
Total geral	<b>22.162</b>	<b>100%</b>

*Data-base: 26 de janeiro de 2026.*

---

**Distribuição anual das manifestações registradas no Sistema Eletrônico OG**

Ano	Total de manifestações
2024	11.130
2025	10.667

Os dados demonstram elevado índice de resolutividade das demandas apresentadas, refletindo o compromisso da Ouvidoria-Geral com a eficiência no tratamento das manifestações e com a promoção de uma comunicação efetiva entre o Tribunal e a sociedade.

## **1.2. Manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral/TJPE por natureza e ano: biênio 2024 - 2026**

O quadro comparativo a seguir apresenta a distribuição das manifestações registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, classificadas por natureza, nos anos de 2024 e 2025.

### **Quadro comparativo**

Natureza da Manifestação	2024 – Nº	2024 – %	2025 – Nº	2025 – %
<b>Pedidos de agilização</b>	9.261	≅82%	8.903	≅82%
<b>Solicitações</b>	1.066	≅9%	923	≅8%
<b>Reclamações</b>	751	≅7%	617	≅6%
<b>Lei de Acesso à Informação (LAI)</b>	144	≅1%	187	≅2%
<b>Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)</b>	29	≅0,2%	82	≅1%
<b>Elogios</b>	41	≅0,4%	60	≅0,5%
<b>Denúncias</b>	22	≅0,2%	55	≅0,5%
<b>Sugestões</b>	16	≅0,1%	5	≅0,04%
<b>Total</b>	<b>11.330</b>	<b>100%</b>	<b>10.832</b>	<b>100%</b>

A análise dos dados evidencia que os **pedidos de agilização processual** permanecem como a principal natureza das manifestações recebidas pela Ouvidoria, representando aproximadamente 82% do total em ambos os anos avaliados. Em seguida, destacam-se as **solicitações** e as **reclamações**, que, embora em menor proporção, refletem demandas relevantes relacionadas à prestação dos serviços judiciais.

Observa-se, ainda, **crescimento proporcional das manifestações relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, o que sinaliza o fortalecimento da cultura institucional de transparência e de proteção de dados pessoais no âmbito do Tribunal.

Os dados confirmam que **a duração dos processos judiciais continua figurando como temática central nas interações da sociedade com a Ouvidoria**, reforçando a importância de iniciativas e projetos voltados à celeridade processual e ao aprimoramento contínuo da prestação jurisdicional.

### **1.3. Quadro comparativo quanto às manifestações registradas no Sistema OG quanto ao biênio anterior**

O quadro a seguir apresenta a comparação entre os quantitativos de manifestações registradas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco nos biênios 2022–2024 e 2024–2026, bem como o respectivo status de tramitação.

Biênio	Total de manifestações registradas	Manifestações concluídas	Manifestações em andamento
2022–2024	17.341 (100%)	17.020 (98,1%)	321 (1,9%)
2024–2026	22.162 (100%)	21.670 (98%)	492 (2%)

Os dados demonstram um crescimento expressivo no volume de manifestações registradas no Sistema da Ouvidoria-Geral no biênio 2024–2026, com acréscimo superior a 3.000 registros em relação ao biênio anterior.

O aumento reflete o fortalecimento dos canais de comunicação entre o Tribunal de Justiça de Pernambuco e a sociedade, bem como a consolidação da Ouvidoria como instrumento permanente de escuta cidadã, transparência institucional e aprimoramento da prestação jurisdicional.

Apesar do crescimento da demanda, **observa-se a manutenção de elevado índice de resolutividade, com aproximadamente 98% das manifestações concluídas**, evidenciando a eficiência operacional e o comprometimento da equipe da Ouvidoria-Geral no tratamento das demandas recebidas.

## **1.4. Quadro comparativo quanto às manifestações, por natureza, registradas no Sistema OG quanto ao biênio anterior**

O quadro a seguir apresenta a distribuição das manifestações registradas no Sistema da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, segmentadas por natureza, em comparação entre os biênios 2022–2024 e 2024–2026.

### **Quadro comparativo**

Natureza	Biênio 2022–2024 (Total)	%	Biênio 2024–2026 (Total)	%
<b>Pedidos de agilização processual</b>	13.794	≅79%	18.164	≅82%
<b>Solicitações</b>	1.852	≅10%	1.989	≅9%
<b>Reclamações</b>	1.206	≅7%	1.368	≅6%
<b>Lei de Acesso à Informação (LAI)</b>	245	≅1,5%	331	≅1%
<b>Elogios</b>	121	≅0,6%	111	≅0,5%
<b>Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)</b>	74	≅0,5%	101	≅0,4%
<b>Denúncias</b>	31	≅0,1%	77	≅0,3%
<b>Sugestões</b>	18	≅0,1%	21	≅0,1%
<b>Total Geral</b>	<b>17.341</b>	<b>100%</b>	<b>22.162</b>	<b>100%</b>

A análise comparativa evidencia crescimento significativo do volume global de manifestações no biênio 2024–2026, com incremento de 4.821 registros em relação ao biênio anterior. Destaca-se, de modo especial, o aumento dos pedidos de agilização processual, que passaram de 13.794 para 18.164 manifestações, confirmando que a celeridade da tramitação processual permanece como a principal demanda apresentada à Ouvidoria-Geral.

**O detalhamento completo das manifestações, por natureza e por período, encontra-se disponível nos relatórios semestrais da Ouvidoria-Geral, publicados no portal oficial do Tribunal de Justiça de Pernambuco.**

## **1.5. Número total de atendimentos por canal de comunicação: biênio 2024-2026**

A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco mantém múltiplos canais de comunicação, assegurando amplo acesso da sociedade aos serviços prestados. No biênio 2024–2026, foram registrados **40.129 atendimentos**, distribuídos entre os diversos meios de contato disponibilizados ao público, conforme demonstrado no quadro abaixo.

Canal de atendimento	Número de atendimentos	Percentual
<b>Sistema eletrônico da Ouvidoria (Sistema OG)</b>	22.162	47,1%
<b>Telefone</b>	7.995	28,5%
<b>WhatsApp institucional</b>	8.128	21,9%
<b>Atendimento presencial</b>	1.412	1,5%
<b>Balcão Virtual</b>	432	0,8%
Total geral	<b>40.129</b>	<b>100%</b>

Observa-se que o **Sistema OG** permanece como o principal canal de registro das manifestações, representando quase metade dos atendimentos realizados. Destaca-se, ainda, o uso expressivo dos **canais digitais e remotos (telefone e WhatsApp)**, que, somados, correspondem a mais de 50% dos contatos realizados, evidenciando a crescente preferência do público por meios de comunicação ágeis e acessíveis.

O atendimento **presencial** e o **Balcão Virtual** mantêm participação residual, porém relevante, especialmente para usuários que demandam orientação individualizada ou possuem dificuldade de acesso aos meios eletrônicos.

## 2. PRINCIPAIS FATOS QUE MARCARAM A GESTÃO (2024–2026)

A gestão bienal 2024–2026 da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, sob a condução do **Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho**, foi marcada pela **modernização dos canais de escuta**, pela **ampliação do diálogo institucional**, pela **interiorização da atuação da Ouvidoria** e pela consolidação de políticas voltadas aos direitos humanos e à transparência.

O presente tópico reúne os fatos mais relevantes ocorridos ao longo dos quatro semestres da gestão, evidenciando a evolução contínua da Ouvidoria-Geral como instrumento de aproximação entre o Poder Judiciário e a sociedade pernambucana.

### 2.1 Estruturação e fortalecimento institucional da Ouvidoria-Geral

No primeiro semestre de 2024, foram **empossados os novos Coordenadores da Ouvidoria-Geral do TJPE, em solenidade realizada no Conselho da Magistratura**, ocasião que marcou também a primeira reunião presidida pelo novo Ouvidor-Geral, Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho.

Assumiram as coordenadorias temáticas as magistradas e magistrados responsáveis pelas áreas da **Defesa das Mulheres (Juíza de Direito – Dra. Roberta Viana Jardim)**, **Direitos Humanos (Juíza de Direito – Dra. Laura Amélia Moreira Brennand Simões)**, **Sustentabilidade Juíza de Direito – Dra. Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas)**, **Relacionamento com o 1º Grau (Juiz de Direito – Dr. Laiete Jatobá Neto)** e **Lei Geral de Proteção de Dados (Juiz de Direito – Dr. Leonardo Costa de Brito)**, ampliando a capacidade técnica e operacional da Ouvidoria-Geral.



Ainda no período, **os Coordenadores passaram a integrar comissões estratégicas do Tribunal**, como a Comissão Gestora de Sustentabilidade, o Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e Socioeducativo (GMF) e o Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais, assegurando participação ativa da Ouvidoria na formulação de políticas institucionais.

No segundo semestre de 2024, foi **designado o novo Vice-Ouvidor-Geral, Desembargador Agenor Ferreira de Lima Filho**, reforçando a

estrutura de gestão do Órgão e contribuindo para a continuidade dos trabalhos administrativos e estratégicos da Ouvidoria-Geral.

## 2.2 Projetos de modernização e ampliação dos canais de atendimento

Ao longo de 2024, foram concebidos e implementados projetos destinados a modernizar os canais de comunicação entre o TJPE e a sociedade. Destacam-se o desenvolvimento do projeto **“Ouvidoria Rápida”**, com implantação de **chatbot institucional** para prestação de informações imediatas ao público; o projeto **“Ouvidoria Atenta”**, responsável pela **atualização integral dos contatos das unidades judiciais e administrativas do Tribunal**; o projeto **“Ouvidoria Ocupa”**, que promoveu a inclusão do sistema da Ouvidoria no aplicativo TJPE+, ampliando os meios de acesso ao Órgão; e o projeto **“Ouvidoria Atualizada”**, que reorganizou e modernizou a página institucional de certidões.

Essas iniciativas resultaram em maior acessibilidade, agilidade na prestação de informações e fortalecimento da transparência institucional.

## 2.3 Criação e consolidação da Ouvidoria da Mulher

No segundo semestre de 2024, por decisão do Conselho da Magistratura e ratificação do Órgão Especial, **foi instituída a Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça de Pernambuco**, com alteração do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral.

Por meio de Portaria específica, o **Ouvidor-Geral designou a Exma. Dra. Roberta Viana Jardim como primeira Ouvidora da Mulher do TJPE**, criando canal especializado de acolhimento, orientação e escuta sensível às demandas relacionadas aos direitos das mulheres.



No decorrer de 2025, a Ouvidoria da Mulher foi consolidada como política institucional permanente. **Em dezembro de 2025, foram empossadas a Dra. Laura Brennand Simões como nova Ouvidora da Mulher e a Dra. Ana Borba como Coordenadora da Pasta de Direitos Humanos da Ouvidoria-Geral**. Na ocasião, registrou-se agradecimento à Dra. Roberta Viana Jardim por sua atuação pioneira na estruturação da Ouvidoria especializada.

O portal oficial da Ouvidoria da Mulher passou a disponibilizar informações e conteúdos especializados, ampliando o acesso da

sociedade às políticas institucionais de proteção e promoção dos direitos das mulheres.

### 2.4 Articulação institucional e participação em redes de Ouvidorias

Durante os anos de 2024 e 2025, a Ouvidoria-Geral do TJPE intensificou sua atuação em articulações interinstitucionais. Foram realizadas visitas institucionais à Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco e à Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco, assim como, recebida a equipe da Ouvidoria-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Pernambuco, com o objetivo de estabelecer parcerias voltadas à ampliação do acesso à Justiça e à melhoria dos serviços públicos.



A Ouvidoria também participou ativamente da Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir-PE), integrando sua nova coordenação em 2025, reforçando o compromisso com a cooperação entre órgãos públicos e o fortalecimento do controle social.



### 2.5 Participação e protagonismo nos encontros nacionais de Ouvidorias

A Ouvidoria-Geral do TJPE marcou presença constante nos encontros nacionais de Ouvidorias Judiciais.

Em 2024, o Ouvidor-Geral participou do X e XI e, em 2025, do XIII Encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (COJUD),

## Ouvidoria-Geral de Justiça

promovendo intercâmbio de boas práticas e fortalecimento da representatividade institucional. Ainda em 2024, a Ouvidora da Mulher representou o TJPE nos encontros do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), contribuindo para a construção de políticas nacionais de enfrentamento à violência de gênero.



## Relatório Bienal



No primeiro semestre de 2025, o TJPE sediou, pela primeira vez, o XII Encontro Nacional do COJUD, com recorde de participantes e programação acadêmica e institucional de alto nível. O evento representou marco histórico para a Ouvidoria-Geral, que apresentou suas boas práticas e comemorou o décimo aniversário do colegiado nacional, projetando o TJPE no cenário nacional das Ouvidorias Judiciais.





No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria participou ainda do XIII Encontro Nacional do COJUD, do ECOJE e do VI Encontro do COJUM, reafirmando o protagonismo institucional do TJPE na consolidação das Ouvidorias como instrumentos de transparência e cidadania.

Ademais, em junho de 2025, o Regimento Interno da Ouvidoria deste Tribunal foi devidamente atualizado, passando a contemplar, de forma expressa, os procedimentos de recepção, encaminhamento e tratamento das demandas relacionadas à temática em questão.

## 2.6 Interiorização da escuta cidadã – Projeto Ouvidoria Itinerante

No segundo semestre de 2025, foi desenvolvido o projeto “Ouvidoria Itinerante: Escuta que Caminha”, iniciativa idealizada pelo Ouvidor-Geral do TJPE, que **levou a atuação da Ouvidoria-Geral aos municípios de Caruaru, Petrolândia e Araripina.**

As ações promoveram encontros públicos de escuta qualificada, com a participação de magistrados, representantes da advocacia, gestores públicos, lideranças comunitárias e cidadãos, resultando na elaboração das respectivas Cartas da Ação, com encaminhamentos destinados ao aprimoramento da prestação jurisdicional em cada região.

A iniciativa consolidou-se como marco da interiorização da Ouvidoria-Geral e da cultura institucional da participação social.



Câmara Municipal da cidade de Caruaru



Câmara Municipal da cidade de Petrolândia



Câmara Municipal da cidade de Araripina

homenageando personalidades e ex-Ouvidores que contribuíram para o fortalecimento da história da Ouvidoria do TJPE.



## 2.7 Reconhecimento institucional e preservação da memória da Ouvidoria

Em 2025, a Ouvidoria-Geral promoveu solenidades de entrega da Medalha de Mérito Judiciário “Desembargadora Helena Caúla Reis”,

No mesmo período, foi inaugurada a **nova Galeria dos Ouvidores** do TJPE, espaço destinado à preservação da memória institucional e valorização das trajetórias que consolidaram a Ouvidoria como canal permanente de diálogo entre o Tribunal e a sociedade.



### 2.8 Ações sociais e escuta ativa junto à comunidade

A Ouvidoria-Geral participou de ações de atendimento direto à população, como a **iniciativa “Ouvir e Agir”**, promovida em parceria com a **Rede Ouvir-PE**, realizando atendimentos, orientações e registros de manifestações cidadãs, ampliando o acesso da sociedade aos serviços do Poder Judiciário.



### 2.9 Formação continuada e políticas de direitos humanos

A Ouvidoria-Geral participou de **seminários, fóruns e encontros nacionais** voltados à promoção dos direitos humanos, diversidade e enfrentamento da violência de gênero, qualificando permanentemente sua atuação em escuta sensível e atendimento especializado à população em situação de vulnerabilidade.

### 2.10. Contribuição da Ouvidoria-Geral para o desempenho institucional em premiações e rankings nacionais

No biênio 2024–2026, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco desempenhou papel estratégico no fortalecimento das políticas de transparência, governança e qualidade institucional, contribuindo diretamente para o desempenho de excelência do TJPE

em avaliações nacionais conduzidas por órgãos de controle e governança do Poder Judiciário e da administração pública.

Destaca-se, inicialmente, o **Ranking da Transparência do Poder Judiciário**, promovido anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), instrumento que avalia o grau de transparência ativa e passiva dos tribunais brasileiros, considerando critérios como disponibilização de informações ao cidadão, acesso a dados públicos e funcionamento dos canais de atendimento institucional. No referido levantamento, a atuação da Ouvidoria-Geral — especialmente na gestão das manifestações, no cumprimento dos prazos de resposta e na qualificação do atendimento ao público — contribuiu para que o TJPE alcançasse **pontuação máxima nos indicadores relacionados à excelência dos serviços de ouvidoria**.

Igualmente relevante foi a contribuição da Ouvidoria-Geral para o **Prêmio CNJ de Qualidade**, concedido anualmente durante o Encontro Nacional do Poder Judiciário, ocasião em que são avaliados os resultados institucionais dos tribunais e definidas as Metas Nacionais para o exercício subsequente. **A participação ativa da Ouvidoria no encaminhamento de respostas conclusivas, em até 30 dias, com o percentual acima de 95%**, refletiu

positivamente na pontuação global obtida pelo TJPE no referido certame.

Ressalta-se, ainda, o **Levantamento Nacional da Transparência Pública**, realizado no âmbito do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), projeto coordenado pela Associação dos Membros dos Tribunais de Contas do Brasil (Atricon), que avalia o grau de transparência dos órgãos públicos brasileiros a partir de metodologia nacionalmente padronizada. Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral contribuiu para que o Tribunal alcançasse **pontuação máxima nos critérios referentes à efetividade dos canais de comunicação institucional, resposta às manifestações do cidadão e disponibilidade de informações públicas**, repercutindo diretamente na nota final do TJPE.

A atuação da Ouvidoria-Geral, pautada pela eficiência, transparência e compromisso com o cidadão, revelou-se, assim, fator determinante para o reconhecimento institucional do Tribunal em âmbito nacional, reafirmando seu papel como instrumento essencial de governança, controle social e aprimoramento contínuo dos serviços judiciários.

## 2.11. Ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria-Geral do TJPE

Com o propósito de fortalecer a aproximação entre o Poder Judiciário e a sociedade pernambucana, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco, na gestão 2024–2026, implementou, em setembro de 2025, ação estratégica de ampliação da divulgação de seus canais de atendimento. **A iniciativa consistiu na distribuição de cartazes institucionais contendo informações atualizadas de contato da**

**Ouvidoria-Geral, incluindo telefone, WhatsApp, sistema eletrônico, balcão virtual e endereço físico, nos Fóruns de todas as comarcas do Estado de Pernambuco.**

Os materiais foram encaminhados às unidades judiciárias da capital e, especialmente, do interior do Estado, com o objetivo de ampliar o alcance das informações junto à população, facilitar o acesso aos serviços da Ouvidoria e incentivar o exercício da cidadania por meio da participação ativa dos jurisdicionados.

A ação reforça o compromisso da Ouvidoria-Geral com a transparência, a acessibilidade e a democratização da comunicação institucional, contribuindo para a aproximação do Tribunal de Justiça de Pernambuco com a sociedade e para o fortalecimento dos mecanismos de escuta qualificada das demandas do público interno e externo.

---

## **2.12. Articulação institucional com o Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas (GMF)**

No contexto das ações institucionais desenvolvidas ao longo do biênio, destaca-se a articulação permanente entre a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco e o Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e de Execução de Medidas Socioeducativas (GMF), unidade estratégica responsável pelo acompanhamento das políticas judiciárias voltadas ao sistema prisional e socioeducativo. Essa integração reafirma o compromisso do TJPE com a proteção dos direitos fundamentais, a transparência institucional e o fortalecimento dos mecanismos de controle e prevenção de irregularidades no âmbito da execução penal e das medidas socioeducativas.

A interação entre a Ouvidoria-Geral e o GMF foi significativamente fortalecida no período, especialmente em razão da atuação institucional da Exma. Dra. **Laura Amélia Moreira Brennand Simões**, que, até dezembro de 2025, exerceu a função de **Coordenadora de Direitos Humanos da Ouvidoria do TJPE** e, simultaneamente, ocupou a posição de **Coordenadora Adjunta de Políticas Socioeducativas do GMF/TJPE**, representando a Ouvidoria naquele Grupo. Essa dupla vinculação funcional possibilitou maior fluidez no intercâmbio de informações, alinhamento de estratégias e encaminhamento célere das demandas relacionadas à proteção de direitos no sistema socioeducativo e prisional.

O GMF atua em conformidade com a Resolução CNJ nº 215/2015, sendo composto por magistrados(as) designados(as) pela Presidência do Tribunal, equipe técnica multidisciplinar e servidores(as) especializados(as), responsáveis pelo monitoramento contínuo das unidades prisionais e socioeducativas, bem como pela apuração de demandas relacionadas a possíveis violações de direitos, condições de custódia e cumprimento das normativas legais aplicáveis.

No ano de 2025, o GMF encaminhou à Ouvidoria-Geral relatório sistematizado contendo o fluxo de apuração das demandas recebidas, a descrição das ocorrências acompanhadas, os casos analisados e as providências adotadas, incluindo inspeções institucionais, recomendações administrativas, articulação com órgãos parceiros e acompanhamento das respostas às situações identificadas. A atuação conjunta possibilitou o fortalecimento dos canais de escuta, a qualificação das respostas institucionais e a ampliação da transparência na gestão das informações sensíveis relacionadas ao sistema carcerário e socioeducativo.

A integração entre o GMF e a Ouvidoria-Geral consolidou-se, ao longo do biênio, como instrumento relevante de prestação de contas, publicidade das ações desenvolvidas e aprimoramento contínuo da atuação do Tribunal no campo da execução penal e das medidas socioeducativas. A iniciativa reforça o compromisso institucional com a dignidade da pessoa humana, a prevenção de violações de direitos e o fortalecimento da confiança da sociedade no Poder Judiciário. Registra-se, ainda, que dados mais detalhados sobre os casos apurados e as providências adotadas encontram-se disponíveis nos relatórios específicos do GMF, assegurando transparência e acesso à informação.

## Em síntese

Os fatos apresentados demonstram que, ao longo dos quatro semestres que compõem o presente relatório, a Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco consolidou-se como instrumento estratégico de transparência, cidadania e participação social.

A gestão do Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho foi marcada pelo fortalecimento institucional, pela inovação tecnológica, pela expansão territorial da escuta cidadã e pelo protagonismo nacional da Ouvidoria do TJPE.

O conjunto das iniciativas desenvolvidas reafirma o compromisso permanente do Tribunal de Justiça de Pernambuco com uma Justiça mais acessível, humanizada, responsiva e próxima da sociedade.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O conjunto de ações, projetos e iniciativas apresentados neste Relatório Bienal de Gestão **evidencia o empenho permanente da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco em consolidar uma política institucional de escuta qualificada, transparência e aproximação entre o Poder Judiciário e a sociedade.** Ao longo do período 2024–2026, **sob a condução do Exmo. Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, a Ouvidoria reafirmou seu papel estratégico como canal de diálogo, participação cidadã e aprimoramento contínuo da prestação jurisdicional.**

Os resultados aqui registrados refletem o trabalho dedicado e comprometido de magistrados(as), servidores(as), assessores(as) e colaboradores(as) que integram a equipe da Ouvidoria-Geral, cujo profissionalismo e sensibilidade institucional foram essenciais para a implementação das ações relatadas. Para fins de maior detalhamento técnico e estatístico, encontram-se disponíveis os Relatórios Semestrais de Atividades, que apresentam informações complementares e dados pormenorizados sobre os atendimentos e manifestações processadas no período.

Ressalta-se, ainda, a existência da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, disponibilizada no portal oficial do Tribunal de Justiça de Pernambuco, na aba Ouvidoria, instrumento fundamental para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da participação social na avaliação institucional.

**Por fim, registra-se o reconhecimento à gestão que ora se encerra e expressa-se votos de pleno êxito à próxima equipe que assumirá a condução da Ouvidoria-Geral do TJPE, com a expectativa de que novas iniciativas continuem a ampliar os canais de escuta, fortalecer a transparência e promover uma Justiça cada vez mais acessível, humanizada e próxima do cidadão pernambucano.**

**Atenciosamente,**

**Equipe OG.**



# TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

## OUVIDORIA-GERAL

Consolidar para avançar.  
Gestão 2024 - 2026



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

