



# 2º Relatório Semestral 2024

## Ouvidoria-Geral Tribunal de Justiça de Pernambuco

CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
Gestão 2024 - 2026



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

### MESA DIRETORA

2024 - 2026

**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 de Mello**

Corregedor-Geral de Justiça



**OUVIDORIA-GERAL**  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



**TJPE**

# **OUVIDORIA-GERAL DE JUSTIÇA**

---

## **Composição**

---

**2024 – 2026**

**Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho**

**Ouvidor-Geral**

**Desembargador Agenor Ferreira de Lima Filho**

**Vice-Ouvidor-Geral**



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## Coordenadoria da Ouvidoria-Geral

Composição

2024 - 2026

**Dra. Roberta Viana Jardim**

Ouvidora da Mulher

**Dra. Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas**

Coordenadora de Sustentabilidade

**Dra. Laura Amélia Moreira Brennand Simões**

Coordenadora dos Direitos Humanos

**Dr. Laiete Jatobá Neto**

Coordenador de Relacionamento com o 1º Grau

**Dr. Leonardo Costa de Brito**

Coordenador de Questões Relativas à Lei Geral de Proteção de Dados



---

## 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

Leilane Moita Feitosa Pontes

Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

### Colaboradoras Telefonistas

Lorena Antunes de Oliveira

Jéssica da Silva Santos



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>1. ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 1º SEMESTRE DE 2024 .....</b>	<b>10</b>
1.1. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA .....	10
1.1.1 QUANTO AO REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA OG .....	11
1.2. GRÁFICO DEMONSTRATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO SISTEMA OG .....	12
1.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, POR MÊS, PELA OUVIDORIA NO 2º SEMESTRE DE 2024 .....	13
1.4. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, POR ANO, PELA OUVIDORIA .....	14
1.5. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS, AO 1º GRAU, POR COMARCA .....	15
1.6. MANIFESTAÇÕES DE ACORDO COM SUA NATUREZA REGISTRADAS NO SISTEMA OG .....	16
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
1.8. TOTAL DE ATENDIMENTOS REALIZADOS – TODOS OS CANAIS .....	24
1.8.1 MEIOS DE CONTATO CONFORME PREFERÊNCIA DO PÚBLICO.....	26
1.9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	27
<b>2. OG ALÉM DOS NÚMEROS .....</b>	<b>33</b>
2.1. OG PROJETO – CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DA MULHER TJPE.....	33
2.2. GESTÃO PARTICIPATIVA.....	34
2.2.1 POSSE DO NOVO VICE-OUVIDOR-GERAL .....	34
2.2.2 VISITA INSTITUCIONAL À OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO .....	35
2.2.3 OG RECEPCIONA EQUIPE DA CENJUD.....	36
2.2.4 VISITA INSTITUCIONAL À OUVIDORIA DA DEFENSORIA PÚBLICA DE PERNAMBUCO.....	37
2.2.5 OUVIOR-GERAL PARTICIPA DO XI ENCONTRO DO COJUD .....	38
2.2.6 OUVIDORA DA MULHER PARTICIPA DO IV ENCONTRO DO COJUM.....	39
<b>3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>40</b>



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria-Geral de Justiça**, Órgão pertencente à Alta Administração do Tribunal de Justiça de Pernambuco, 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 objetivo de aprimorar as atividades já implementadas, a Ouvidoria apresenta o relatório semestral da gestão 2024-2026.

Este relatório, composto de dois capítulos e suas subdivisões, aborda, entre outros aspectos, o quantitativo de demandas apresentadas à Ouvidoria durante o período de janeiro a julho de 2024, 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.

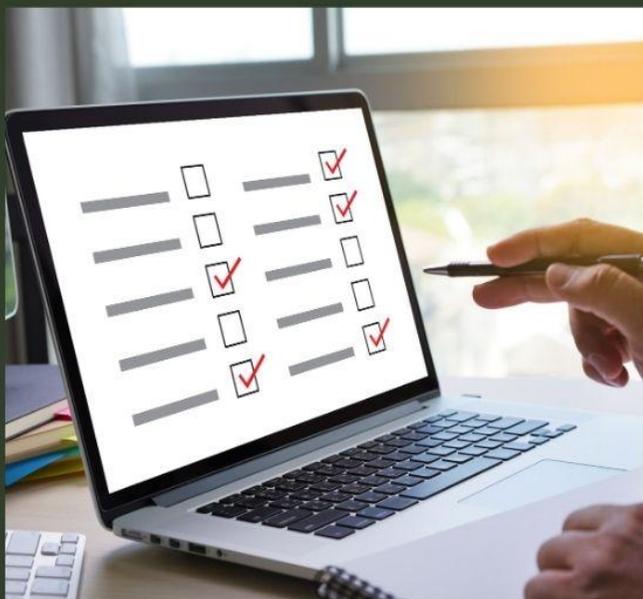
**Dessa forma, convidamos magistrados(as), servidores(as), colaboradores(as) e cidadãos(ãs) a conhecerem nossos números/avanços e encaminharem comentários, dúvidas ou sugestões para o e-mail [ouvidoria@tjpe.jus.br](mailto:ouvidoria@tjpe.jus.br).**

**Atenciosamente,**  
**Equipe OG.**

# Temas Abordados

OUVIDORIA EM NÚMEROS

OUVIDORIAS PARA ALÉM  
DOS NÚMEROS



# 1.

## ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 2º Semestre de 2024

### 1.1 Total de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral do TJPE

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2023		2º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
Total de manifestações recebidas na Ouvidoria	4.565	100%	6.092	100%
Total de manifestações encaminhadas às unidades do TJPE	2.602	≈57%	2.534	≈ 42%
Total de manifestações respondidas diretamente pela OG	1.963	≈43%	3.558	≈58%
Total de manifestações concluídas	4.221	≈92%	5.689	≈93%
Total de manifestações em andamento	344	≈8%	403	≈7%
Data base: 27 de março de 2025				

- 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

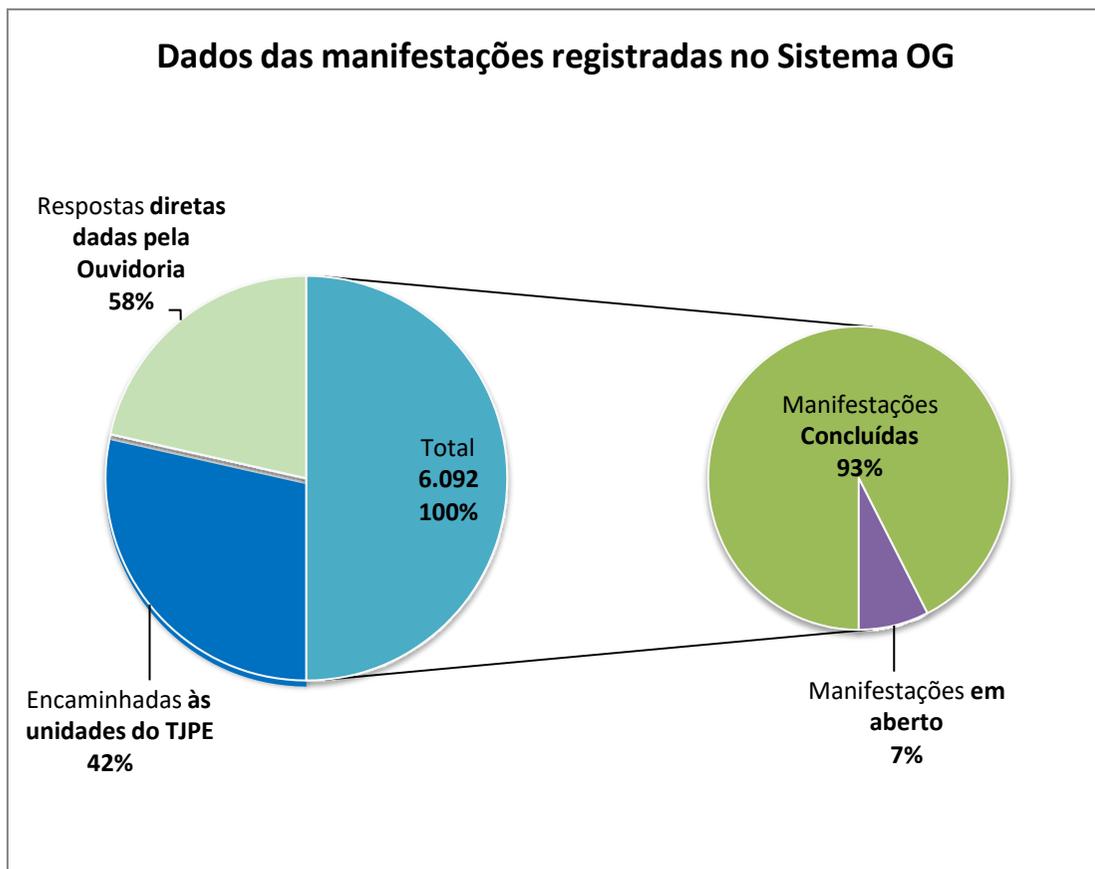
**Manifestações**



Foram recebidas na Ouvidoria o total de 6.092 manifestações:

- 5.155 ( $\cong$  85%): registradas diretamente pelos/as usuários(as) em contato com a Ouvidoria-Geral do TJPE;
- 937 ( $\cong$  15%): 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, 42% (2.534) das manifestações foram encaminhadas a outras unidades do TJPE.

- Quanto aos outros 58% (3.558) restantes, a OG prestou os esclarecimentos de forma direta.
- O percentual de demandas concluídas, ultrapassou 90% do total de demandas recebidas

Data base: 27 de março de 2025.

### 1.3 Manifestações recebidas via Sistema OG, por mês, pela Ouvidoria no 2º semestre de 2024

TOTAL DE 6.092 MANIFESTAÇÕES



- Durante o recesso, ocorrido entre os dias 20 a 31 de dezembro/2024, foram recebidas 35 manifestações via Sistema OG. Da análise das demandas, nenhuma manifestação tratava de questões relativas ao Plantão Judiciário.
- Entre os assuntos, os mais abordados se referem a pedidos de agilização processual, contato com as unidades judiciais e, principalmente, solicitações direcionadas às Diretorias de Processamentos Remoto.



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

Evolução do número de manifestações recebidas pela Ouvidoria através do Sistema Eletrônico – do ano de 1999 ao 1º Semestre de 2024





## 1.6 Manifestações registradas de acordo com sua natureza no Sistema OG

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2023		2º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
<b>Pedidos de agilização</b>	<b>3.662</b>	<b>≅81%</b>	<b>4.927</b>	<b>≅81%</b>
<b>Solicitações</b>	<b>460</b>	<b>≅10%</b>	<b>613</b>	<b>≅10%</b>
<b>Reclamações</b>	<b>312</b>	<b>≅7%</b>	<b>421</b>	<b>≅7%</b>
<b>Lei de Acesso à Info (LAI)</b>	<b>53</b>	<b>≅1%</b>	<b>80</b>	<b>≅1%</b>
<b>Elogios</b>	<b>39</b>	<b>≅0,8%</b>	<b>24</b>	<b>≅0,3%</b>
<b>Denúncias</b>	<b>8</b>	<b>≅0,1%</b>	<b>16</b>	<b>≅0,2%</b>
<b>Sugestões</b>	<b>5</b>	<b>≅0,1%</b>	<b>11</b>	<b>≅0,1%</b>
<b>Total</b>	<b>4.539</b>	<b>100%</b>	<b>6.092</b>	<b>100%</b>

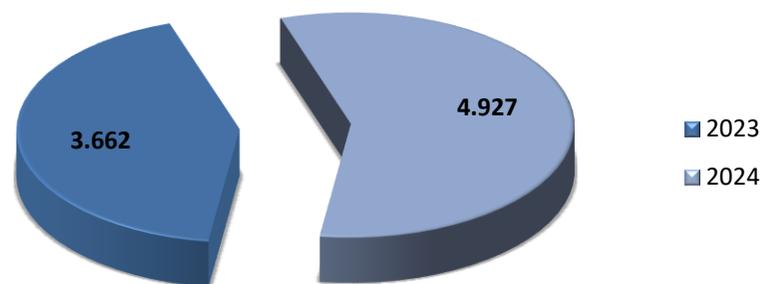
- **A principal demanda da Ouvidoria continua referente aos pedidos de agilização processual.**
- Os 24 elogios recebidos foram encaminhados diretamente aos respectivos setores, para ciência e, sendo o caso, tratamento.

## 1.7 Principais temas abordados de acordo com sua natureza

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

Total: 4.927

#### Comparativo - 2º semestre 2023/2024



- Em comparação ao 2º semestre de 2023, os pedidos de agilização aumentaram em mais de 1.000 manifestações no 2º semestre de 2024.
- Dos 4.927 pedidos de agilização registrados no sistema OG, 921 foram encaminhados através de relatos pelo Conselho Nacional de Justiça.

## 1.7.2 – Quadro geral referente às solicitações registradas no Sistema OG

**Total: 613**

**Contatos das Unidades Judiciais e  
Diretorias de Processamento Remoto**

**Horário de funcionamentos das  
Unidades Judiciais**

**Esclarecimentos quanto a Taxas  
Cartorárias**

**Informações relacionadas ao  
Concurso Público de Servidores - 2017**

### 1.7.3 – Quadro geral das reclamações registradas no Sistema OG

Total: 421

#### TEMAS RECORRENTES



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

### 1.7.4.1 – Temas abordados nos pedidos referentes à LAI

Os Pedidos de acesso à informação recebidos, dentro do período analisado, são divididos em três vertentes: **gestão do judiciário, concurso e demandas processuais.**

Quanto à **gestão do judiciário**, podem-se destacar os seguintes pedidos: questionamentos sobre o funcionamento do Núcleo de Combate à Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher de Caruaru, indagações sobre o quantitativo de Servidores que atuam como analistas judiciários/analistas de suporte. E, por fim, informações sobre a implementação da Resolução nº 370, de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, no âmbito do TJPE.

O total de 20% dos pedidos recebidos se referiu ao **concurso** de servidores/as realizado pelo TJPE. Quanto a este, questionamentos quanto a nomeações, e quantitativo de cargos vagos, representam bem as manifestações relacionadas ao tema em tela.

No que se refere aos pedidos de informação cujos objetos foram **demandas processuais**, frisamos: informações sobre processos de feminicídios, informações acerca de processos de Habeas Corpus relacionados ao cultivo domiciliar da cannabis e, por fim, requerimentos judiciais de registros de nascimento de crianças nascidas por inseminação artificial.

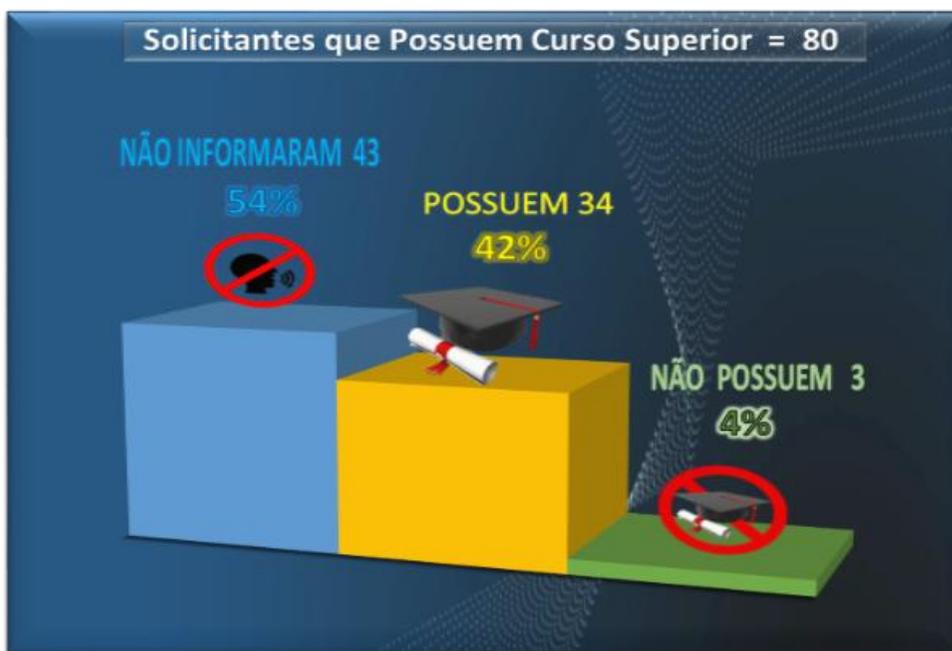


### 1.7.4.2 – Pesquisa quanto o perfil dos/as solicitantes de pedidos de acesso à informação

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

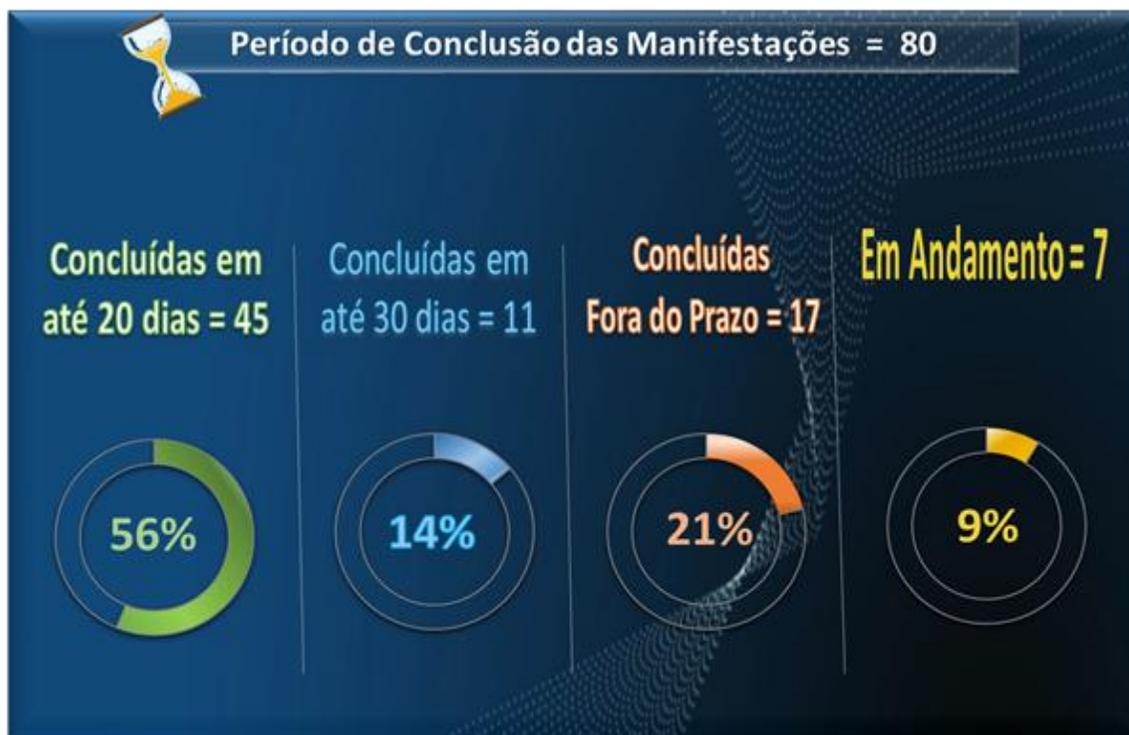


#### 1.7.4.2.2 – Quanto à região residente do/solicitante



Persistiu o histórico de concentração dos pedidos de acesso à informação na Região Nordeste do país.

### 1.7.4.3 – Resultados referentes à demanda da Lei de Acesso à Informação – 2º semestre de 2024



A Lei de Acesso à informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece que a resposta deve ser encaminhada ao usuário no prazo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

Do total de 80 pedidos recepcionados, 56% - 45 manifestações - foram respondidas em até 20 dias.

14% dos pedidos – 11 manifestações – obtiveram resposta em até 30 dias.

Destaca-se ainda que, diante da complexidade de algumas solicitações, 21% dos pedidos – 17 manifestações – foram respondidas fora do prazo legal e, apenas, 9% - 7 pedidos – se encontram em andamento.

Ressalta-se assim que 56 pedidos – aproximadamente 70% - 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 a agosto/2024: 937**

	Quadro comparativo			
	2º semestre de 2023		2º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
Total de relatos recebidos no 2º semestre de 2023	542	100%	937	100%
Relatos solucionados em até 30 dias	543	≅99%	902	≅96%
Relatos com tempo de tramitação maior que 30 dias	5	≅0,9%	35	≅4%
Relatos com prazo em curso	1	≅0,1%	0	0%
				Data base: 27 de março de 2025

\*Verifica-se a estabilização da meta superior a 90% dos relatos respondidos tempestivamente, para fins de pontuação junto ao Conselho Nacional de Justiça, referente ao Prêmio de Qualidade.

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

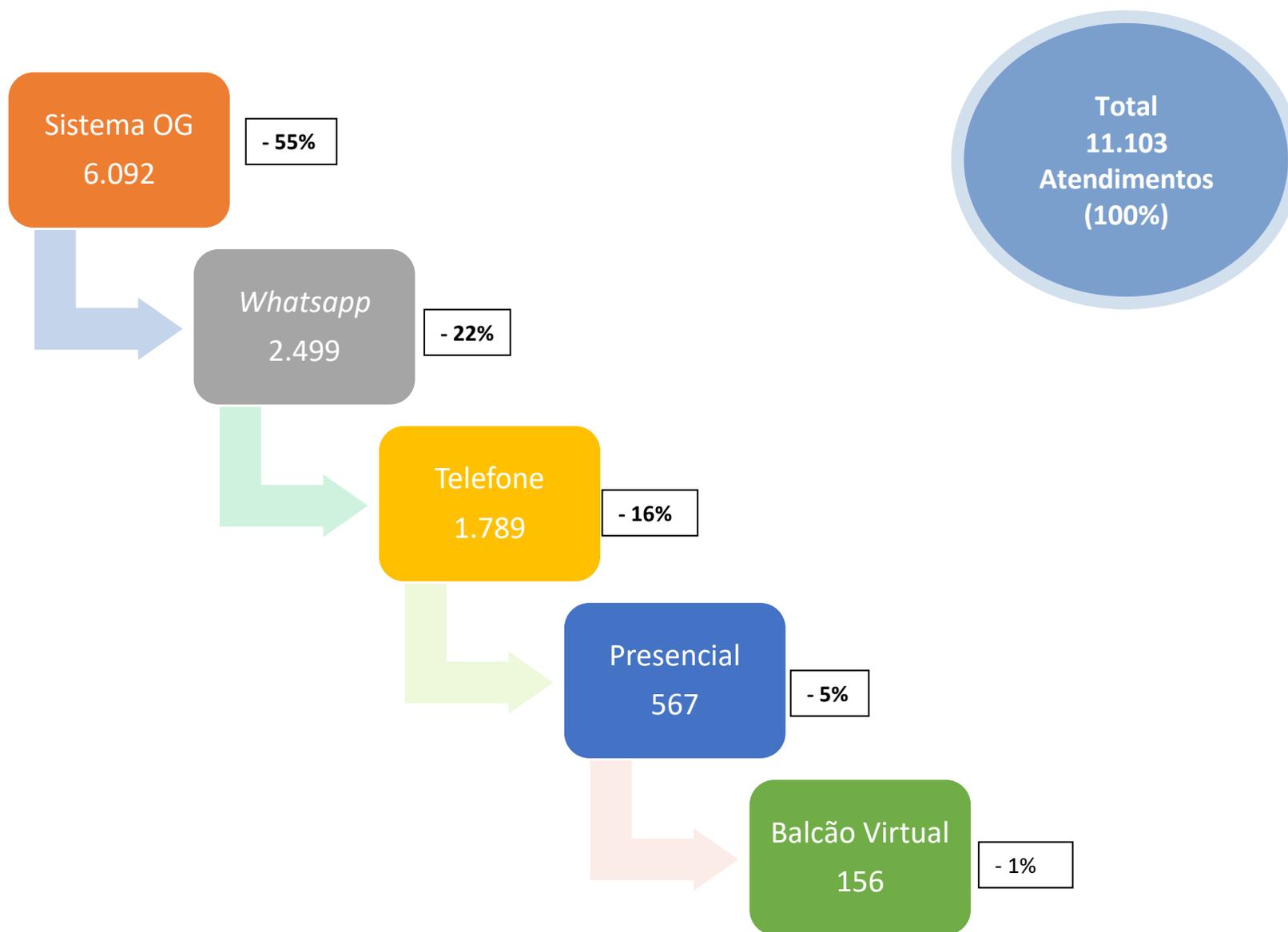
Quadro comparativo – 2º semestre															
Canais de Atendimento	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro		Total de atendimentos por canal no 2º semestre		
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	
Sistema OG	781	1.215	805	1.040	733	1.007	900	1.029	804	873	542	528	4.565 ≅50%	6.092 ≅55	
Telefone	374	196	458	322	361	346	650	304	413	399	286	222	2.542 ≅28%	1.789 ≅16	
Whatsapp	336	460	347	549	260	424	329	390	274	370	202	306	1.748 ≅19%	2.499 ≅22	
Presencial	26	113	22	91	19	102	63	109	39	75	28	77	197 ≅2%	567 ≅5	
Balcão Virtual	13	49	17	33	20	21	12	22	17	16	3	15	82 ≅1%	156 ≅1	
<b>Total de atendimentos de todos os canais por mês</b>	<b>1.530</b>	<b>2.033</b>	<b>1.649</b>	<b>2.035</b>	<b>1.393</b>	<b>1.900</b>	<b>1.954</b>	<b>1.854</b>	<b>1.547</b>	<b>1.733</b>	<b>1.061</b>	<b>1.148</b>	-	-	
													<b>Total de atendimentos por todos os canais no semestre</b>	<b>9.134</b> (100%)	<b>11.103</b> (100%)



• **Dos atendimentos realizados por telefone, whatsapp, presencial e balcão virtual, com o total de 5.011, 351 foram registrados no sistema OG, para análise e tratamento pela equipe técnica da Ouvidoria;**

- **Verifica-se que a Ouvidoria realizou mais atendimentos em comparação ao 2º semestre de 2023;**
- **Observa-se que, quanto ao total de atendimentos realizados pelo telefone, no 2º semestre de 2024, foram realizados 753 a menos, em comparação ao 2º semestre de 2023;**
- **Por outro lado, verifica-se o aumento de 1.527 pedidos de agilização a mais no 2º semestre de 2024, em comparação ao 2º semestre de 2023.**

### 1.8.1 Meios de contato conforme preferência do público - 2º semestre/2024



## 1.9 Resultado de pesquisa de satisfação referente aos atendimentos realizados no 2º semestre de 2024

### Motivo do Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Pedido de agilização	21	16	13	9	8	9	76	54%
Solicitação	8	6	4	3	3	1	25	18%
Reclamação	4	4	4	3	3	3	21	15%
Lei de Acesso à informação	0	0	1		0	0	1	1%
Denúncia	1	1			0	0	2	1%
Elogio	4	3	3	1	1	1	13	9%
Sugestão			1		0	0	1	1%
Não Respondeu					1	0	1	1%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Meio de Contato

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Carta	0	0	1	0	0	0	1	1%
E-mail	5	8	11	4	5	3	36	26%
Formulário Eletrônico	28	19	14	9	10	9	89	64%
Pessoalmente	0	0	0	0	0		0	0%
Telefone	5	3	0	3	1	2	14	10%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Quem respondeu à Pesquisa

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
Advogado	10	10	11	4	7	2	44	31%
Cidadão	5	6	4	4	2	6	27	19%
Colaborador / Terceirizado			0	0		0	0	0%
Magistrado				0		0	0	0%
Parte	18	10	9	6	7	5	55	39%
Servidor	5	4	1	2	0	1	13	9%
Não Respondeu			1	0	0	0	1	1%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Avaliação do Site da Ouvidoria

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Ótimo</b>	24	13	7	6	6	7	63	45%
<b>Bom</b>	7	10	9	5	8	5	44	31%
<b>Regular</b>	3	4	3	3	0	2	15	11%
<b>Ruim</b>	2	1	6	2	2	0	13	9%
<b>Nunca utilizou</b>	2	2	1			0	5	4%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Avaliação do Formulário Eletrônico

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Ótimo</b>	22	13	8	5	7	4	59	42%
<b>Bom</b>	10	12	7	6	7	6	48	34%
<b>Regular</b>	3	5	3	3	1	2	17	12%
<b>Ruim</b>	2	0	6	2	1	0	11	8%
<b>Nunca utilizou</b>	1	0	2	0	0	1	4	3%
<b>Não Respondeu</b>						1	1	1%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Avaliação do Atendimento

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Ótimo</b>	23	15	9	7	8	6	68	49%
<b>Bom</b>	9	4	6	4	4	5	32	23%
<b>Regular</b>	1	3	1	2	1	0	8	6%
<b>Ruim</b>	3	8	9	3	3	2	28	20%
<b>Nunca utilizou</b>	2	0	1		0	1	4	3%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Avaliação do Tempo de Resposta

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Ótimo</b>	22	14	10	6	3	6	61	44%
<b>Bom</b>	8	5	8	4	9	4	38	27%
<b>Regular</b>	4	7	2	3	2	3	21	15%
<b>Ruim</b>	3	4	5	3	2	0	17	12%
<b>Nunca utilizou</b>	1	0	1	0	0	1	3	2%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Sim</b>	31	24	21	13	15	9	113	81%
<b>Não</b>	7	6	5	3	1	5	27	19%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Sim</b>	33	23	18	14	14	13	115	82%
<b>Não</b>	5	7	8	2	2	1	25	18%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	

## Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL SEMESTRAL	%
<b>Sim</b>	32	23	15	13	13	12	108	77%
<b>Não</b>	6	7	10	3	3	2	31	22%
<b>Não Respondeu</b>			1	0			1	1%
<b>Total por mês</b>	38 27,14%	30 21,43%	26 18,57%	16 11,43%	16 11,43%	14 10,00%	140 100,00%	



## 2. OG ALÉM DOS NÚMEROS: 1º Semestre de 2024

### 2.1. OG PROJETO

#### Criação da Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça de Pernambuco

Diante da inquestionável importância e seriedade pela qual deve ser tratada as questões referentes aos direitos das mulheres, por decisão do Conselho da Magistratura, foi instituída a Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça de Pernambuco, posteriormente ratificada por decisão do Órgão Especial, que resultou na alteração do Regimento Interno da Ouvidoria-Geral.

Ainda, através da Portaria nº 2 de 26 de novembro de 2024, o Ouvidor-Geral, Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, designou a Exma. Dra. Roberta Viana Jardim como primeira Ouvidoria da Mulher, para fins de exercer referida função.



Sendo assim, as cidadãs, servidoras e magistradas que possuem processos em tramitação neste Tribunal, assim como, as que demandem por informações pertinentes ao sensível tema, terão apoio da competente magistrada que estará à frente da mais nova Ouvidoria.

## 2.2. GESTÃO PARTICIPATIVA

### 2.2.1. Novo Vice-Ouvidor-Geral: Desembargador Agenor Ferreira de Lima Filho



O presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco, desembargador Ricardo Paes Barreto designou, por meio do Ato 1458, de 11 de novembro, o Desembargador Agenor Ferreira de Lima Filho como Vice-Ouvidor da Ouvidoria-Geral do Judiciário estadual pernambucano, o qual passou a contribuir pela realização dos expedientes de competência deste Órgão.



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## 2.2.2. Visita Institucional: Ouvidor-Geral visita a Ouvidoria do Ministério Público Estadual



O ouvidor-geral, Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, esteve no dia 1º de agosto de 2024 na Ouvidoria do MPPE em visita à ouvidora Lizandra Carvalho.

Na ocasião, foram discutidas parcerias para realização de eventos envolvendo as duas Ouvidorias e o aprimoramento dos canais de comunicação interinstitucionais.



### 2.2.3. Reunião: Ouvidoria-Geral do TJPE se reúne com a equipe da Cenjud

A Ouvidoria Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) efetuou, no dia 16 de agosto de 2024, reunião com a equipe da Central Judiciária de Processamento Remoto do 1º Grau (Cenjud). A reunião foi realizada na sede da Ouvidoria Geral da instituição, no Fórum Paula Baptista, e foi coordenada pelo ouvidor-geral do Tribunal, desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho. O encontro teve como objetivo aproximar e alinhar o contato entre a Ouvidoria-Geral do Tribunal e a equipe da Central Judiciária de Processamento Remoto do 1º Grau, para, assim, também aproximar os jurisdicionados e a Central Judiciária, estando a Ouvidoria da instituição a par dos desafios para elaborar resoluções na área.



## 2.2.4. Visita Institucional: Ouvidor-Geral do TJPE participa de visita à Ouvidoria da Defensoria Pública de Pernambuco

Na última quarta-feira, 2 de outubro, a Ouvidoria Externa da Defensoria Pública de Pernambuco (DPPE), sob a coordenação de Liliana Barros, recebeu a promotora, Lizandra Carvalho, Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco, e o desembargador, Waldemir Tavares, Ouvidor do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

O encontro teve como pauta a criação de parcerias institucionais entre as três entidades, com o objetivo de fortalecer a colaboração na promoção de direitos e aprimorar os serviços oferecidos à população.

Durante a reunião, foram discutidas diversas formas de cooperação que poderão resultar em ações conjuntas para ampliar o acesso à justiça e assegurar a defesa dos direitos dos pernambucanos.



### **2.2.5. Evento: o Ouvidor-Geral do TJPE e o 2º Vice Presidente do TJPE e do COJUD participaram do XI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD**

Os Desembargadores do Tribunal de Justiça de Pernambuco Waldemir Tavares de Albuquerque Filho (Ouvidor-Geral do TJPE) e Eduardo Sertório (vice-ouvidor do Colégio de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do País) participaram do XI Encontro Nacional dos Ouvidores do Judiciário, em Maceió. Durante o encontro, o desembargador Sertório, atual segundo Vice-Presidente do TJPE, foi escolhido, por aclamação, para a 2ª Vice-Presidência do Colégio de Ouvidores.



## 2.2.6. Evento: Ouvidora da Mulher da Ouvidoria-Geral participa do IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM



O Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) participou, entre os dias 2 e 6 de dezembro, do IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum) e do XVI Fórum Nacional de Juízas e Juizes de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (Fonavid), em Salvador, capital da Bahia. Nos eventos, o Poder Judiciário pernambucano foi representado pela ouvidora da mulher do TJPE, a Exma. Dra. Roberta Viana Jardim.

O Cojum reúne os ouvidores e ouvidoras dos Tribunais dos 26 Estados e do Distrito Federal com o propósito de promover a troca de experiências e conhecimentos; fortalecer o diálogo entre o Judiciário e a sociedade civil; e contribuir para a melhoria dos serviços prestados às mulheres vítimas de violência. No encontro, deu-se destaque ao uso da inteligência artificial como ferramenta para equidade de gênero e de como a academia científica pode enfrentar a violência de gênero.



OUVIDORIA-GERAL  
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR  
2024-2026



Eficiência, humanização  
e inovação



TJPE

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**No presente relatório semestral, a Ouvidoria apresentou os números referentes às manifestações recebidas, os projetos iniciados, 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.

**O trabalho segue intenso. Após o resumo das atividades realizadas, a Ouvidoria segue com novos projetos para o aprimoramento do trabalho realizado direcionado à sociedade pernambucana.**

Atenciosamente,

**EQUIPE OG.**