

Ouvidoria Geral da Justiça

Relatório de Gestão

Biênio 2012 | 2013



DESEMBARGADOR EURICO DE BARROS CORREIA FILHO
Ouvidor Geral da Justiça

Mesa Gestora do Tribunal de Justiça de Pernambuco

Presidente

Des. Jovaldo Nunes Gomes

Vice-Presidente

Des. Fernando Eduardo de Miranda Ferreira

Corregedor Geral da Justiça

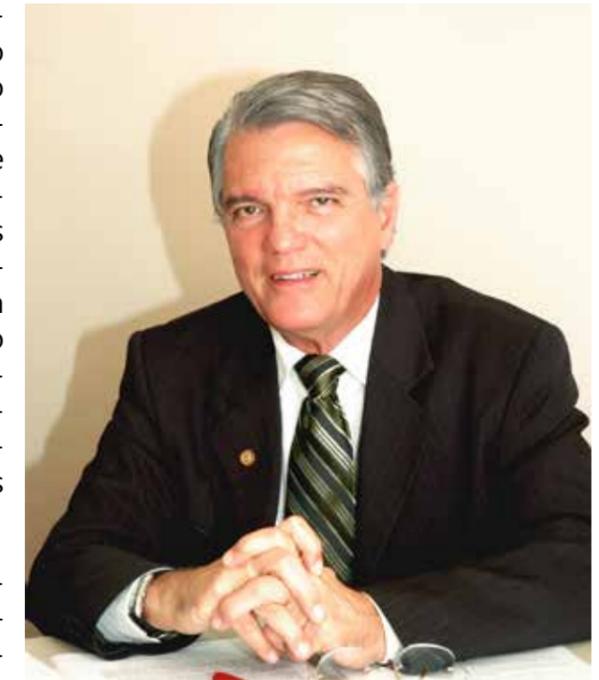
Des. Frederico Ricardo de Almeida Neves

Sumário

Apresentação	5
Ações da Ouvidoria	6
Acessibilidade	6
Disponibilização URA/tridígito nº 159 – Teleatendimento	6
Instalação dos Pontos Avançados de Atendimento pessoal	6
Audiências Públicas realizadas em Comarcas Polo do Estado de Pernambuco	7
Convênios Firmados	9
Eventos	9
Acesso à Informação	12
Regimento Interno	13
Evolução histórica do número de manifestações	14
Evolução anual da participação dos usuários na Ouvidoria	14
Canais de Acesso	14
Distribuição das manifestações por canais de acesso	15
Manifestações por tipo de atendimento - 2012	15
Manifestações por tipo de atendimento - 2013	15
Distribuição das manifestações por objeto	15
Manifestações da Ouvidoria por natureza de atendimento - 2012	15
Manifestações da Ouvidoria por natureza de atendimento - 2013	16
Produtividade nos anos de 2012 e 2013	16
Produtividade da Ouvidoria - 2012	16
Produtividade da Ouvidoria - 2013	16
Equipe da Ouvidoria	17
Considerações Finais	18

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Justiça do Estado de Pernambuco apresenta o relatório com os resultados alcançados no biênio 2012/2013 sob a gestão do Ouvidor Geral da Justiça, Desembargador Eurico de Barros Correia Filho. Pretende-se, precisamente, demonstrar de forma simples e objetiva as principais atividades desenvolvidas no biênio antedito e a efetiva participação popular neste instrumento democrático disponibilizado aos cidadãos, visando ao fortalecimento das relações entre o Judiciário e a sociedade, mediante uma atuação mais eficiente, mais transparente e com maior acessibilidade.



Em seguida, serão apresentados através de gráficos a evolução anual da participação dos usuários registrada neste Órgão desde a sua efetiva instalação no ano de 1999; a distribuição das manifestações do biênio por canais de acesso disponibilizados; os assuntos atinentes às referidas manifestações e a produtividade alcançada por esta Ouvidoria.

Nesta gestão, algumas ações merecem destaque a exemplo das instalações dos Pontos de Atendimento Pessoal no Fórum Des. Rodolfo Aureliano e no Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro (Central dos Juizados Especiais da Capital), bem como a implantação da URA – tridígito nº 159 - (teleatendimento), possibilitando aos cidadãos uma maior acessibilidade ao Órgão. Destaca-se, ainda, a elaboração e aprovação do Regimento Interno desta Ouvidoria e a realização de audiências públicas em municípios do Estado Pernambucano com o desiderato de debater com as comunidades locais acerca do funcionamento do Judiciário.

A Ouvidoria Geral da Justiça participou, ainda, de vários eventos com o intuito de fomentar a troca de experiência com Órgãos congêneres e por consequência buscar a melhoria dos serviços ofertados, bem como firmou Convênios de Cooperação Técnica com o objetivo de agilizar o atendimento aos cidadãos.

Ações da Ouvidoria

Acessibilidade

No que tange a possibilitar aos cidadãos/advogados/jurisdicionados uma maior acessibilidade à Ouvidoria Geral da Justiça, pode-se destacar que essa foi uma das principais marcas da presente gestão. Nessa esteira, houve a ampliação do sistema de teleatendimento com a implantação do tridígito nº 159 - (URA), as efetivas instalações de pontos avançados de atendimento pessoal e a realização de audiências públicas em Comarcas Polo do nosso Estado, conforme se infere nos tópicos a seguir.

Disponibilização URA/tridígito nº 159 – Teleatendimento

Com o objetivo de facilitar, bem como ampliar a participação dos cidadãos na Ouvidoria Geral da Justiça, esta gestão implantou o sistema da URA, bem como um novo número de fácil memorização pelos usuários para acesso aos serviços gratuitos de teleatendimento – tridígito nº 159, permanecendo ainda o 0800 081 5251 com utilização gratuita.

Instalação dos Pontos Avançados de Atendimento pessoal

- Inauguração do Ponto de Atendimento Pessoal no Fórum Desembargador Rodolfo Aureliano -

O Ponto de Atendimento da Ouvidoria no Fórum da Capital foi inaugurado no dia 8 de junho de 2012, com o escopo de melhorar a comunicação entre o Judiciário e a sociedade. Objetivou, também, ampliar a capacidade da população de participar na fiscalização das ações judiciais.

Devido ao fluxo constante de pessoas e à grande demanda, o Fórum Rodolfo Aureliano foi o local escolhido para melhorar a acessibilidade do usuário que, muitas vezes, desconhece a existência e o papel deste Órgão.



Ponto de Atendimento Pessoal do Fórum Des. Rodolfo Aureliano



Inauguração do Ponto de Atendimento Pessoal no Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro/Central dos Juizados

Estiveram presentes à inauguração do ponto, o Des. Frederico Ricardo de Almeida Neves, Corregedor Geral da Justiça, o Dr. João Alberto Magalhães Siqueira, Juiz Diretor do Foro, o Des. Stênio José Neiva de Souza Coelho, na época Des. Ouvidor do Tribunal Regional Eleitoral e diversos Juízes de Direito da capital.

- Inauguração do Ponto de Atendimento Pessoal no Fórum Desembargador Benildes de Souza Ribeiro – Central dos Juizados Especiais da Capital

O segundo Ponto de Atendimento da Ouvidoria foi inaugurado no dia 16 de dezembro de 2013, visando aproximar cada vez mais a população do Poder Judiciário.

A instalação do órgão contou com a presença do Ouvidor Geral do TJPE e do Corregedor Geral da Justiça, desembargadores Eurico de Barros Correia Filho e Frederico Ricardo de Almeida Neves, respectivamente, além dos desembargadores Jones Figueirêdo Alves e Stênio José Neiva de Souza Coelho, do Coordenador dos Juizados Especiais de Pernambuco, juiz Ailton Alfredo de Souza, entre outros magistrados e servidores do Tribunal.

Audiências Públicas realizadas em Comarcas Polo do Estado de Pernambuco

As audiências Públicas realizadas nas Comarcas de Arcoverde, Petrolina e Garanhuns, todas com o desiderato de debater com as comunidades acerca do funcionamento do Judiciário local, contaram com a parceria e o apoio das respectivas Câmaras Municipais e de diversos segmentos das sociedades locais. Ao final das referidas Audiências Públicas foram elaborados Relatórios com as principais manifestações dos presentes para o conhecimento da Presidência do TJPE.



Audiência pública realizada na Comarca de Arcoverde – 04.06.2013

- Comarca de Arcoverde

A audiência pública foi promovida pela Ouvidoria Geral da Justiça, em parceria com a Câmara Municipal local. Realizada na sede da aludida Câmara, foi presidida pelo Des. Ouvidor e contou com expressiva participação da sociedade de Arcoverde, além de membros da Prefeitura e Câmara locais, da Defensoria Pública estadual, da Ordem dos Advogados do Brasil – Seccional Pernambuco (OAB-PE), do Procurador do Estado lotado na região, do Rotary Club, da Câmara de Dirigentes Lojistas, da loja Maçônica, do Comando do 3º Batalhão da Polícia Militar e da Associação Comercial de Arcoverde, dentre outros. O Judiciário pernambucano também foi representado pelo Diretor do Foro de Arcoverde, juiz Cláudio Márcio, e pelas juízas Mônica Wanderley e Edina Brandão de Barros Correia.

- Comarca de Petrolina

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) realizou, também, audiência pública na Comarca de Petrolina. Com o tema Judiciário Local em Debate, o encontro teve o objetivo de colher opiniões dos cidadãos a fim de melhorar a prestação jurisdicional. O evento foi coordenado pelo Ouvidor do Tribunal, Desembargador Eurico de Barros Correia Filho, em parceria com o Poder Legislativo do município.

A Audiência Pública realizada na Cidade de Petrolina teve como finalidade oportunizar a comunidade debater com profundidade acerca dos serviços prestados pelo Judiciário local e foi bastante concorrida.



Audiência pública realizada na Comarca de Petrolina – 23.08.2013

O Presidente da Câmara, Osório Ferreira Siqueira, e demais vereadores, o Presidente da Seccional local da OAB, diversos advogados e cidadãos petrolinenses estiveram presentes e expuseram suas manifestações e reivindicações, que foram repassadas ao Presidente do Tribunal, como a criação de mais uma unidade judiciária para atender a demanda excessiva dos feitos em tramitação no Juizado Especial daquela comarca.

- Comarca de Garanhuns

A Ouvidoria Geral da Justiça realizou, ainda, em parceria com a Câmara Municipal da cidade de Garanhuns, Audiência Pública com o objetivo de ouvir opiniões dos cidadãos a fim de me-

lhorar a prestação jurisdicional local. O evento foi mais uma vez coordenado pelo Ouvidor do Tribunal, Desembargador Eurico de Barros e contou com a participação do Presidente da Câmara Audálio Ramos Machado Filho e de vereadores do legislativo local, além dos juízes Dr. José Carlos Vasconcelos Filho, Dra. Maria Betânia Duarte Rolim, Dra. Milena Flores Ferraz Cintra, Dr. Francisco Milton Araújo Júnior, Dr. Enéas Oliveira da Rocha e o Dr. Marcelo Marques Cabral.

A comunidade expressou sua satisfação pela aproximação do Judiciário para com a sociedade.



Audiência pública realizada na Comarca de Garanhuns – 06.12.2013

Convênios Firmados

O Tribunal de Justiça e o Ministério Público do Estado de Pernambuco firmaram um convênio de cooperação técnica com a interveniência das respectivas Ouvidorias. O referido convênio visou agilizar o atendimento das manifestações

encaminhadas pela população às instituições. Também, durante a presente gestão, foi renovado o convênio com o mesmo objetivo entre o TJPE e o Governo do Estado.



Convênio celebrado entre o TJPE e o Ministério Público do estado de PE

Eventos

Nesta gestão, a Ouvidoria Geral da Justiça com o intuito de fomentar a troca de experiência, informações e aprimoramento dos serviços ofertados à sociedade, participou de seminários, congressos, simpósios e encontros. Tais eventos proporcionaram, entre outros, um maior conhecimento das boas práticas de Órgãos congêneres.

No Rio de Janeiro, o Des. Ouvidor participou do Seminário Ouvidorias Públicas & SICs (Serviços de Informações aos Cidadãos), com o tema "Controle da administração pública, responsabilidades dos atos governamentais e gestão participativa".



Desembargador Ouvidor Eurico de Barros recebe ouvidor do TRE-PE desembargador Roberto de Freitas Moraes



O presidente do TJPE, Des. Jovaldo Nunes, acompanhado do ouvidor, Des. Eurico de Barros, esteve no Distrito de Fernando de Noronha para ouvir a população



O Des. Ouvidor foi homenageado em solenidade comemorativa do Dia do Ouvidor



Visita do Ouvidor Judiciário da Paraíba, Des. Frederico Coutinho, com o objetivo de conhecer o trabalho realizado pela Ouvidoria do TJPE.



Em visita à Presidência do Tribunal de Justiça do RS, quando da participação da I Jornada de Ouvidores e Ouvidorias Públicas, realizado no Tribunal Regional Federal da 4ª Região/RS



O diretor da Ouvidoria do STJ, ministro Humberto Martins e o Ouvidor do TJPE, desembargador Eurico de Barros quando da participação do I Simpósio Nacional de Ouvidorias Judiciárias - STJ/CNJ

Acesso à Informação



O Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE) conta com um Comitê para Prestação de Serviço e Informação ao Cidadão (CPSIC).

O Comitê foi criado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso do usuário da Justiça a registros administrativos e informações sobre atos de governo, incluindo aqueles do Judiciário.

O CPSIC tem, entre suas atribuições, o atendimento e orientação do público quanto ao acesso a informações. Ainda informa sobre a tramitação de documentos nos órgãos e unidades internas, devendo protocolar documentos e requere-

mentos de acesso, promover a divulgação de informações de interesse público (Transparência Ativa), independentemente de solicitações, e desenvolver ações institucionais visando a fomentar a cultura de transparência.

O referido Comitê é gerido pelo Ouvidor Geral da Justiça, desembargador Eurico de Barros, e é responsável por fazer solicitações e estabelecer interligações com todos os órgãos e unidades administrativas e judiciárias da instituição visando à consecução dos objetivos previstos na Lei. O Regimento Interno deste Órgão já preconiza, conforme se infere no tópico seguinte, a competência do Ouvidor Geral para gerir o CPSIC/TJPE.

Regimento Interno



Ouvidoria passa a contar com um Regimento Interno

No Judiciário pernambucano existia apenas a Resolução nº 105/1998, que criou a Ouvidoria Geral da Justiça há mais de 15 anos, mas que se ressentia de uma complementação que viesse a traçar as diretrizes procedimentais para a obtenção dos seus desígnios. Nessa seara, dando continuidade ao trabalho profícuo iniciado pelo então Ouvidor Des. Gustavo Augusto Rodrigues de Lima, fomentado na gestão anterior do Des. Frederico Ricardo de Almeida Neves, o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça foi efetivamente elaborado e concluído na presente gestão, sendo aprovado pela Presidência do TJPE – Ato Seju nº 862, de 30/10/2013.

Ressalta-se que o referido instrumento regulamentou a composição funcional da Ouvidoria Geral da Justiça, bem como a sua estrutura, atribuições e funcionamento; estabeleceu a compe-

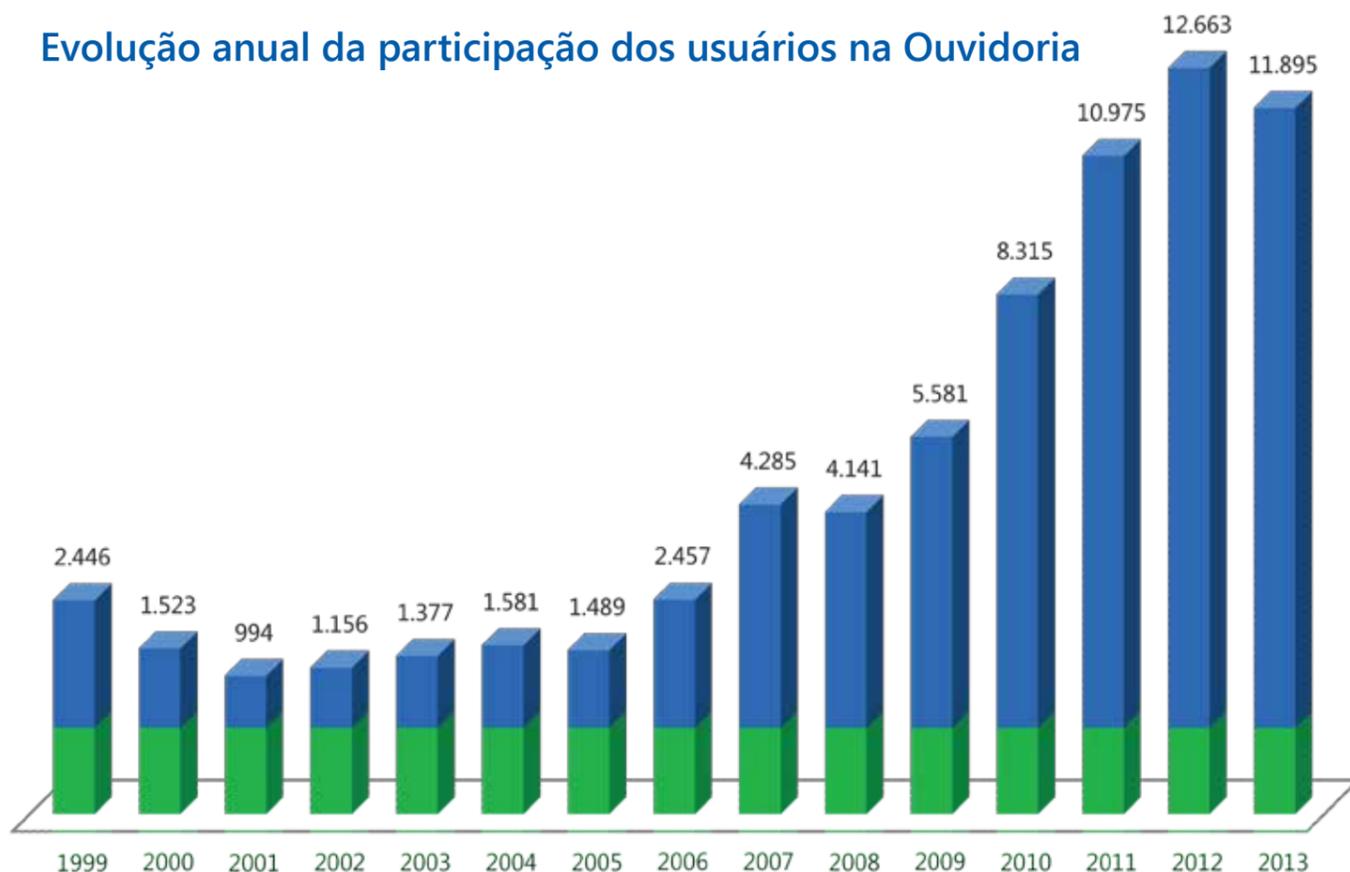
tência do Ouvidor Geral para gerir o Comitê para Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão (CPSIC), visando à consecução dos objetivos preconizados na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) na esteira adotada pelo CNJ, cuja Portaria nº 26, de 28 de fevereiro de 2013, dispõe que o Serviço de Informação ao Cidadão seja gerido pelo Gabinete da Ouvidoria daquele Conselho Nacional. O instrumento ainda aumentou a constituição básica do efetivo de servidores para fazer face ao atendimento do crescente número de manifestações da população e pontos de atendimento pessoal, bem como a realização de audiências públicas, possibilitando o acesso das comunidades e também dispôs acerca das atribuições do Ouvidor e do Vice-Ouvidor, entre outras normatizações.

Evolução histórica do número de manifestações

No gráfico abaixo, percebe-se a evolução histórica do número de manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral da Justiça no decorrer dos seus 15 anos de existência. Ressalta-se que este Órgão foi criado em 1998, mas efetivamente iniciou suas atividades no ano posterior.

Destaca-se que, nesta gestão, houve um acréscimo significativo no número de manifestações efetivamente registradas. Tal incremento é um forte indicativo da crescente credibilidade deste Órgão perante a sociedade.

Evolução anual da participação dos usuários na Ouvidoria



Canais de Acesso

Esta Ouvidoria Geral da Justiça disponibiliza vários canais de acesso à sociedade: e-mail, fax, petição, atendimento pessoal, telefone, teletendimento e carta. No item subsequente, representaremos, por gráficos, a distribuição das manifestações no decorrer da gestão.

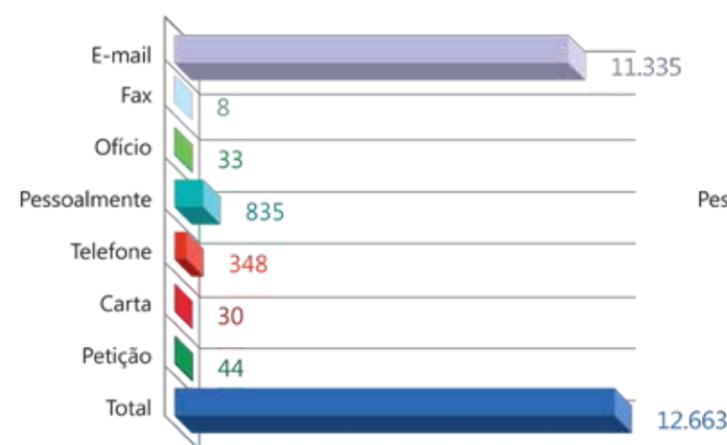


Distribuição das manifestações por canais de acesso

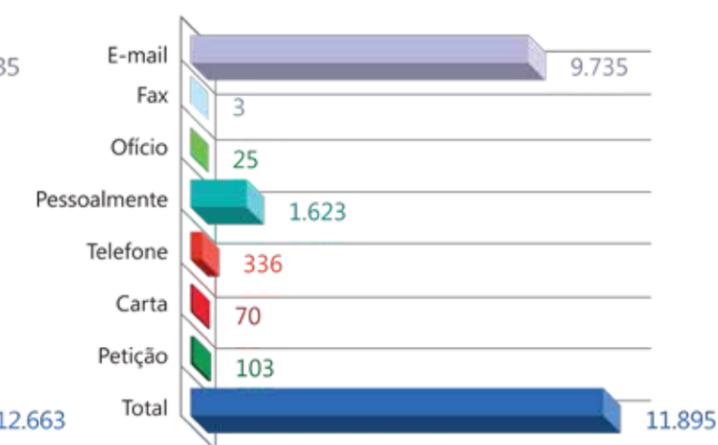
Nos gráficos abaixo, demonstra-se a distribuição das 24.558 (vinte e quatro mil, quinhentas e cinquenta e oito) manifestações registradas

na Ouvidoria Geral da Justiça concernentes aos anos de 2012/2013.

Manifestações por tipo de atendimento - 2012



Manifestações por tipo de atendimento - 2013



Distribuição das manifestações por objeto

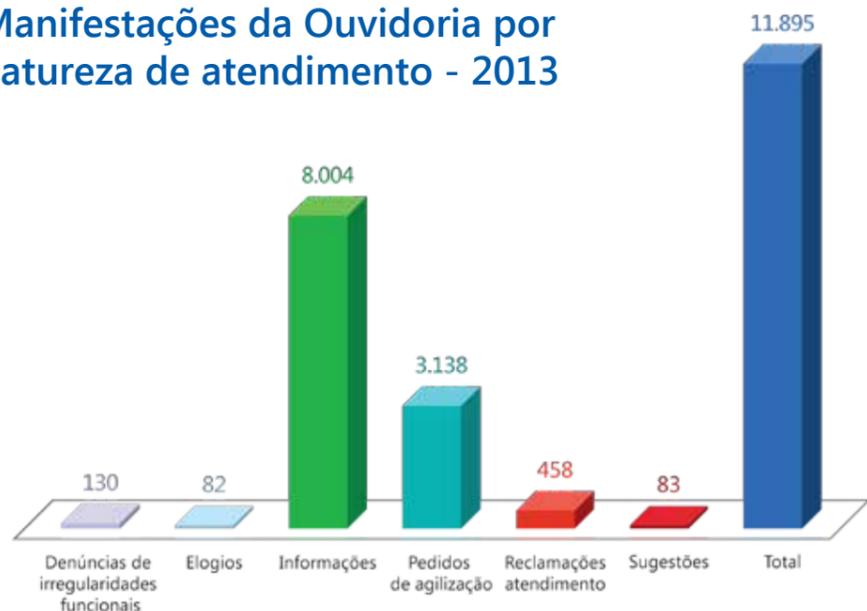
No presente tópico, verificam-se os assuntos que são objetos de manifestações na Ouvidoria Geral da Justiça. O principal reclamo da sociedade perante este Judiciário refere-se à morosidade na tramitação dos feitos (pedidos de agilização). As solicitações de informações têm posição de

destaque. A expressiva maioria das solicitações anteditas é inerente a dúvidas relacionadas ao próprio andamento processual, inclusive, pedidos de agilização. Nestes casos, constatando-se a movimentação processual regular, os mesmos são registrados no objeto *informações*.

Manifestações da Ouvidoria por natureza de atendimento - 2012



Manifestações da Ouvidoria por natureza de atendimento - 2013



Importante observar, nos referidos gráficos, que este Órgão também recebeu elogios e sugestões, o que demonstra uma efetiva participa-

ção dos usuários e interesse na melhoria dos serviços prestados pelo Judiciário pernambucano.

Equipe da Ouvidoria



O Des. Ouvidor Eurico de Barros com parte da equipe da Ouvidoria Geral da Justiça (servidores efetivos, terceirizados e telefonistas) na sala da sede da Ouvidoria.

Produtividade nos anos de 2012 e 2013

No ano de 2012, a Ouvidoria Geral da Justiça registrou 12.663 (doze mil, seiscentas e sessenta e três) manifestações. No gráfico abaixo, demonstra-se o significativo atendimento às manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

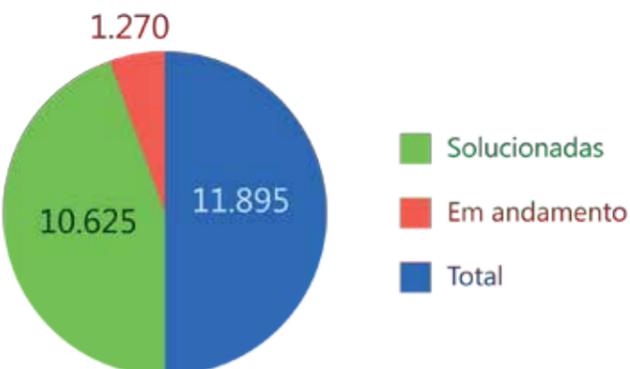
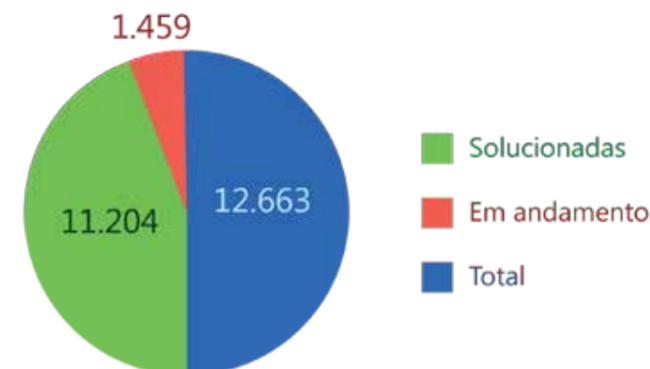
Em 2013, este Órgão registrou 11.895 (onze mil, oitocentas e noventa e cinco) manifestações. No gráfico abaixo, igualmente ao ano anterior, é representado o expressivo percentual de atendimento das unidades instadas pelos usuários.

Produtividade da Ouvidoria - 2012

Produtividade: 88,48%

Produtividade da Ouvidoria - 2013

Produtividade: 89,32%



Ouvidor Geral da Justiça

Des. Eurico de Barros Correia Filho

Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça

Maria José Cavalcanti de Souza

Oficial de gabinete

Daniele Brandão Amorim

Servidores efetivos

Adelma Maria Guedes Santos
Flávio André Japiassú Resende Montes
Mônica Nunes da Silva
Raquel Campelo Arantes

Teleatendimento

Ana Paula Ferreira dos Santos
Leidiana Francisca de Andrade Silva
Márcia Valéria Muniz

Assistentes administrativos II

Ângela Felipe dos Santos
Claudemilson Alves da Silva
Christine Araújo Comber
Luciana Ursulina Pantaleão
Shirley Patrícia Bonifácio Galzão
Vera Lúcia do Rego

Considerações Finais

A Ouvidoria Geral da Justiça priorizou nesta gestão aproximar-se cada vez mais da sociedade. Houve a expansão dos canais de acesso disponibilizados pelo Órgão com o objetivo de facilitar a acessibilidade dos cidadãos/jurisdicionados/advogados. A implantação da URA - tridígito nº 159 - no que tange ao teleatendimento, a efetiva instalação dos Pontos de Atendimento Pessoal no Fórum do Recife e Central dos Juizados, bem como a realização das Audiências Públicas explicitam o efetivo alcance dos objetivos delineados no início da gestão.

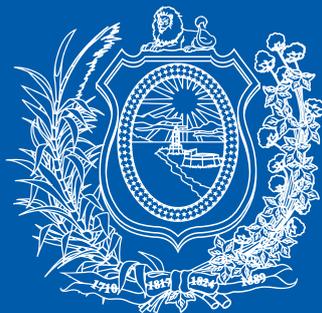
Neste biênio, dando continuidade ao trabalho profícuo das gestões anteriores, convênios de Cooperação Técnica com Órgãos Congêneres foram firmados e renovados (agilização dos atendimentos aos pleitos dos cidadãos).

O Regimento Interno da Ouvidoria foi elaborado e devidamente aprovado pela Presidência do Tribunal. Houve um incremento considerável da utilização dos canais disponibilizados aos usuários, alcançando aproximadamente 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentas) manifestações no decorrer da gestão.

De ressaltar que o Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça fixou competência para o Ouvidor gerir o Comitê para Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão (CPSIC/TJPE). Sendo assim, os pedidos de informação dos cidadãos com base na Lei nº 12.527/2011 são gerenciados pela Ouvidoria Geral da Justiça.

Considerando todo o monitoramento necessário ao registro, triagem, encaminhamento, acompanhamento e resposta aos usuários, faz-se necessário uma equipe qualificada, com um conhecimento geral sobre o funcionamento do Tribunal de Justiça e, sobretudo, comprometida com os anseios dos cidadãos e a confiança que os mesmos depositam neste instrumento democrático disponibilizado pelo Judiciário estadual à sociedade, visto que os usuários devem ter acesso pleno aos serviços da Ouvidoria.

Ao final, é de se ressaltar a colaboração efetiva dos órgãos jurisdicionais e administrativos do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, bem como dos servidores da Ouvidoria que imbuídos da responsabilidade de suas funções colaboraram com eficiência para os resultados obtidos na gestão.



TJPE

Tribunal de Justiça
de Pernambuco