



Poder Judiciário

Tribunal de Justiça de Pernambuco

**Ouvidoria Geral da Justiça**

Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---



## RELATÓRIO DE GESTÃO

Biênio 2014 | 2015

**DESEMBARGADOR José Ivo DE Paula Guimarães**

Ouvidor Geral da Justiça

**DESEMBARGADOR Francisco Manoel Tenório DOS Santos**

Vice-Ouvidor Geral da Justiça



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

**Composição do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco**

**Presidente**

Des. Frederico Ricardo de Almeida Neves

**Primeiro Vice-Presidente**

Des. Leopoldo de Arruda Raposo

**Segundo Vice-Presidente**

Des. Fernando Eduardo de Miranda Ferreira

**Corregedor Geral da Justiça**

Des. Eduardo Augusto Paurá Peres

**Membros**

Des. Jones Figueirêdo Alves

Des. José Fernandes de Lemos

Des. Bartolomeu Bueno de Freitas Moraes

Des. Jovaldo Nunes Gomes

Des. Marco Antônio Cabral Maggi

Des. Roberto Ferreira Lins

Des. Adalberto de Oliveira Melo

Des. Fernando Cerqueira Norberto dos Santos

Des. Luiz Carlos de Barros Figueiredo

Des. Alberto Nogueira Virgínio

Des. Antônio Fernando Araújo Martins

Des. Ricardo de Oliveira Paes Barreto





Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

Des. Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes

Des. Antônio de Melo e Lima

Des. Francisco José dos Anjos Bandeira de Melo

Des. Antenor Cardoso Soares Júnior

Des. José Carlos Patriota Malta

Des. Alexandre Guedes Alcoforado Assunção

Des. Eurico de Barros Correia Filho

Des. Mauro Alencar de Barros

Des. Fausto de Castro Campos

Des. Francisco Manoel Tenório dos Santos

Des. Cláudio Jean Nogueira Virgínio

Des. Antônio Carlos Alves da Silva

Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto

Des. José Ivo de Paula Guimarães

Des. Josué Antônio Fonseca de Sena

Des. Agenor Ferreira de Lima Filho

Des. Itabira de Brito Filho

Des. Alfredo Sérgio Magalhães Jambo

Des. Roberto da Silva Maia

Des. Jorge Américo Pereira de Lira

Des. Erik de Sousa Dantas Simões

Des. Stênio José de Sousa Neiva Coêlho

Des. André Oliveira da Silva Guimarães

Des. Odilon de Oliveira Neto

Des. Rafael Machado da Cunha Cavalcanti



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

Des. Itamar Pereira da Silva Júnior  
Des. Evandro Sérgio Netto de Magalhães Melo  
Desa. Daisy Maria de Andrade Costa Pereira  
Des. Eudes dos Prazeres França  
Des. Carlos Frederico Gonçalves de Moraes  
Des. Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima  
Des. Márcio Fernando de Aguiar Silva  
Des. Humberto Costa Vasconcelos Júnior  
Des. Waldemir Tavares de Albuquerque Filho  
Des. José Viana Ulisses Filho



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

**Composição da Ouvidoria Geral da Justiça**

**Ouvidor Judiciário**

Des. José Ivo de Paula Guimarães

**Vice –Ouvidor Judiciário**

Des. Francisco Manoel Tenório dos Santos

**Assessor da Ouvidoria Geral da Justiça**

Maria José Cavalcanti de Souza

**Oficial de Gabinete**

Daniele Brandão Amorim

**Servidores Efetivos**

Flávio André Japiassú R. Montes

Mônica Nunes da Silva

Raquel Campelo Arantes

Naubanir Reis Matos

Tayana Lourdes Lima Diniz

**Tele-Atendimento**

Lorena Antunes de Oliveira

Márcia Valéria Muniz

**Assistentes Administrativos II**

Christine Araújo Comber

Luciana Ursulina Pantaleão

Shirley Patrícia Bonifácio Galzão





## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>2. EVENTOS</b> .....	<b>8</b>
<b>3. ACESSO À INFORMAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>4. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES</b> .....	<b>10</b>
<b>5. CANAIS DE ACESSO</b> .....	<b>10</b>
<b>6. DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ACESSO</b> .....	<b>11</b>
6.1 NO ANO DE 2014 .....	11
6.2 NO ANO DE 2015 .....	11
<b>7. DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DO ATENDIMENTO</b> .....	<b>12</b>
7.1 NO ANO DE 2014 .....	12
7.2 NO ANO DE 2015 .....	13
<b>8. PRODUTIVIDADE</b> .....	<b>13</b>
8.1 NO ANO DE 2014 .....	13
8.2 NO ANO DE 2015 .....	14
<b>9. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>15</b>



Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

## **1. Apresentação**

A Ouvidoria Geral da Justiça do Estado de Pernambuco apresenta o presente relatório com os resultados alcançados no biênio 2014/2015 - sob a gestão do Ouvidor Geral da Justiça, Desembargador José Ivo de Paula Guimarães. Nele serão demonstradas as principais atividades realizadas no referido período e a efetiva participação popular neste instrumento democrático disponibilizado aos cidadãos visando, sempre, ao fortalecimento das relações entre o Judiciário e a sociedade, mediante uma atuação eficiente, transparente e com maior acessibilidade.

No presente relatório ainda serão demonstrados, 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, destacam-se a participação desta Ouvidoria Geral da Justiça em eventos/palestras com o intuito de fomentar a troca de experiência com Órgãos congêneres, bem como o trabalho de sensibilização realizado junto às Unidades Judiciais deste Poder acerca da importância do papel da Ouvidoria em busca de uma melhoria perene dos serviços ofertados pelo Judiciário Estadual. Nesse trilhar, esta gestão participou da criação do Colégio Permanente de Ouvidores da Justiça dos Estados (Fortaleza/CE, em 06/03/2015) e ministrou palestra aos Juízes recém-ingressados neste TJPE em 11/12/2015, na Escola Judicial deste E. Tribunal.





Poder Judiciário

Tribunal de Justiça de Pernambuco

## Ouvidoria Geral da Justiça

Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

### 2. Eventos

Conforme já citado na apresentação deste relatório, 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 eventos/palestras.

Este Órgão contribuiu em 2014 com o processo de formação promovido pela Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco (EJUD-TJPE), para Juízes recém-ingressados neste Tribunal. Em palestra foram apresentados, pelo Desembargador Ouvidor, temas relacionados à criação, os objetivos e ações desta Unidade e como são processadas as reclamações da população no que diz respeito à prestação jurisdicional, visando, com isso, aperfeiçoar os serviços prestados pelo TJPE.

Participou, ainda, do I Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, realizado na cidade de Fortaleza, com o desiderato de criar o Colégio Permanente de Ouvidores da Justiça Estadual – COJUD, e assim, permitir uma atuação uniformizada das Ouvidorias, com discussões coletivas de problemas, em busca de melhores soluções de acordo com a realidade de cada Tribunal.



Foto: Participação na palestra promovida pela Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco (EJUD-TJPE), para Juízes recém-ingressados neste Tribunal.





### **3. 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), instituído pelo Ato da Presidência nº 430, de 10 de maio de 2012. O Comitê foi criado em cumprimento à Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso do usuário da Justiça a registros administrativos e a 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 requerimentos 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, 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 em comento neste tópico. Conforme Portaria da Presidência nº 21, de 10 de abril de 2014, o CPSIC/TJPE é composto, ainda, pelos representantes dos seguintes cargos: a Assessora Especial da Presidência, Dra. Mariana Vargas Cunha de Oliveira Lima; a Secretária de Gestão de Pessoas, Dra. Rita de Cássia Maciel Borges; o Secretário de Administração, Dr. João Batista de Sousa Farias; o Secretário Judiciário, Dr. Carlos Gonçalves da Silva e pela Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação, Dra. Juliana Neiva de Gouvea Ribeiro.

Todo o registro, gerenciamento e monitoramento dos Pedidos de Informações com base na LAI (Transparência Passiva) são efetuados pela Ouvidoria Geral da Justiça, cuja estrutura física, inclusive de pessoal, são utilizadas para subsidiar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previsto na LAI. No biênio em tela foram recebidos 76 (setenta e seis) pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso, sendo 23 (vinte e três) no ano de 2014 e 53 (cinquenta e três) no ano de 2015. Neste último ano, destaca-se que grande parcela das solicitações de informações dos cidadãos foram afetas ao concurso público para servidores do TJPE (Concurso Servidores TJPE/2011).





#### 4. Evolução histórica do número de manifestações

No gráfico abaixo, demonstra-se a evolução histórica do número de manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral da Justiça no decorrer dos seus 17 anos de existência. Ressalta-se que este Órgão foi criado em 1998, mas efetivamente iniciou suas atividades no ano posterior.



#### 5. Canais de Acesso

Esta Ouvidoria Geral da Justiça disponibiliza vários canais de acesso à sociedade: e-mail, petição, atendimento pessoal, telefone, tele-atendimento, carta e dois Pontos de Atendimento, os quais estão instalados no Fórum Des. Rodolfo Aureliano e no Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro. No item subsequente, representaremos, por gráficos, a distribuição das manifestações, pelos anteditos canais, no decorrer da gestão.



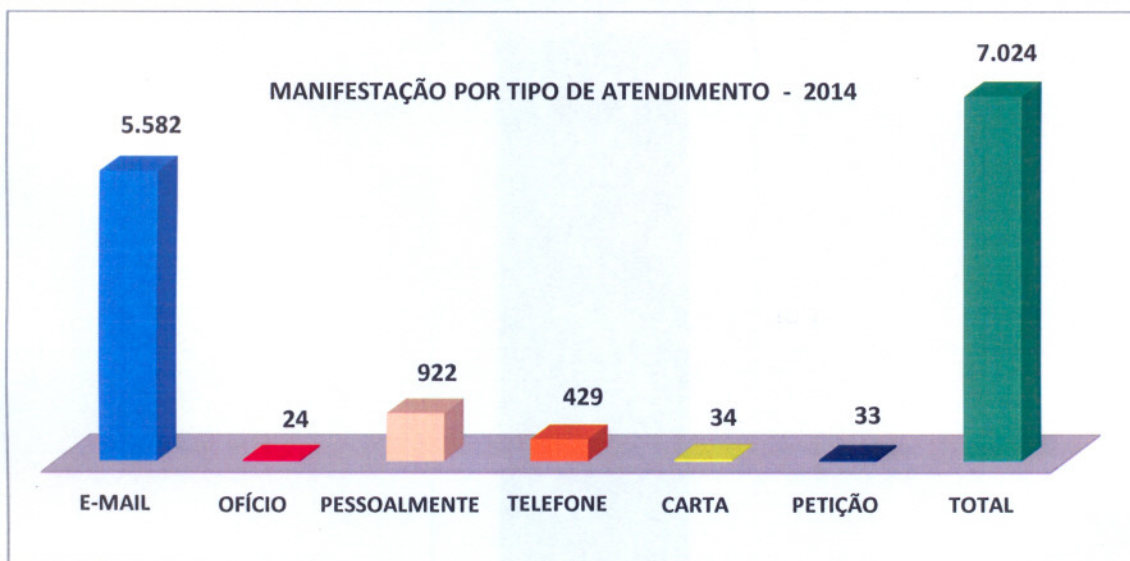


Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

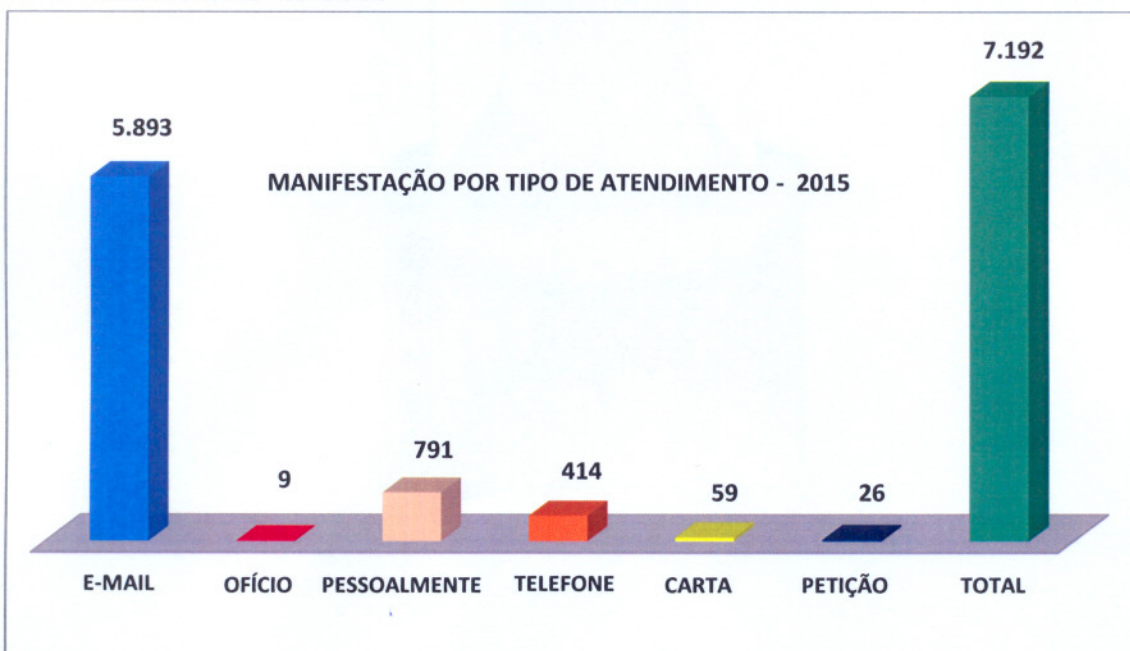
## 6. Distribuição das manifestações por canais de acesso

### 6.1 No Ano de 2014

Nos gráficos abaixo, demonstra-se a distribuição das 14.216 (Quatorze mil, duzentas e dezesseis) manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Justiça concernentes aos anos de 2014/2015.



### 6.2 No Ano de 2015



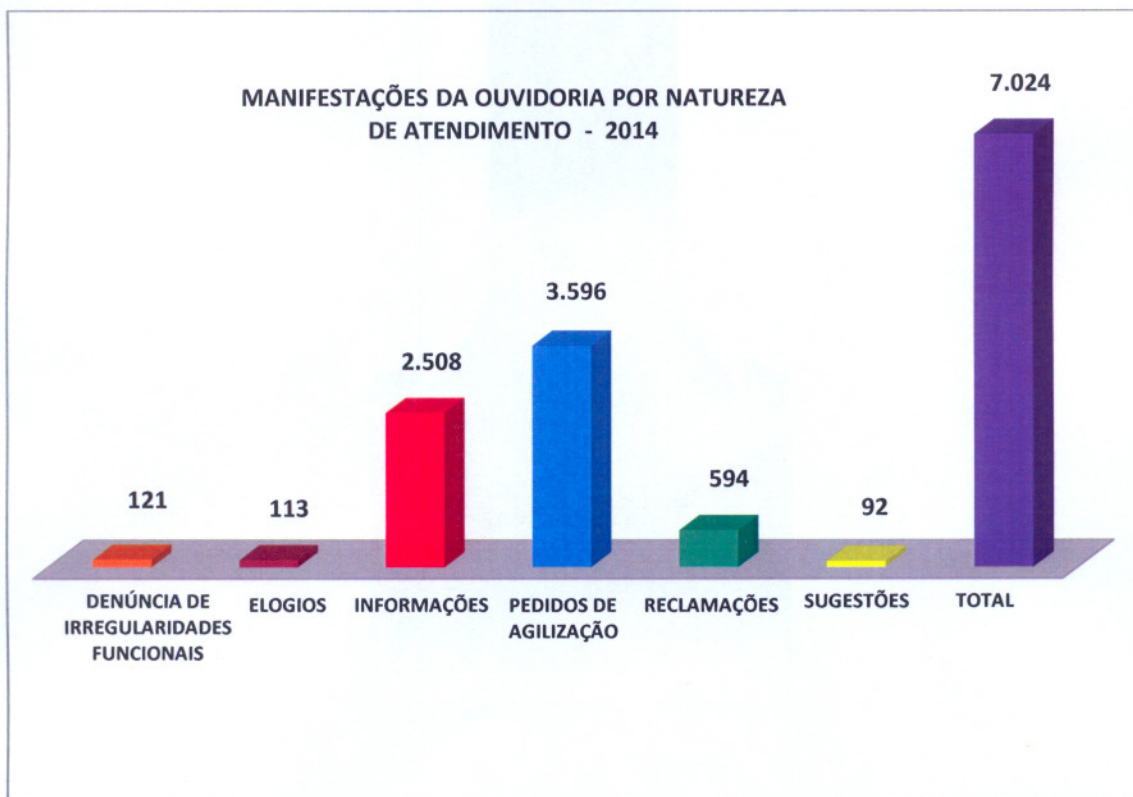


## 7. Distribuição das manifestações por natureza de atendimento

No presente tópico, verificam-se os assuntos que são objetos de manifestações na Ouvidoria Geral da Justiça. A morosidade processual figura em primeiro lugar entre os clamores da sociedade perante este Judiciário (**pedidos de agilização processual**). As **solicitações de informações** têm posição de destaque. Ressalta-se que esta última não se confunde com os pedidos de informações com base na LAI, as quais são gerenciadas e monitoradas de forma apartada.

Este Órgão também recebeu manifestações referentes a elogios e sugestões, o que demonstra uma efetiva participação dos usuários e interesse na melhoria dos serviços prestados pelo Judiciário Pernambucano, conforme se observa nos gráficos que seguem abaixo.

### 7.1 No Ano de 2014

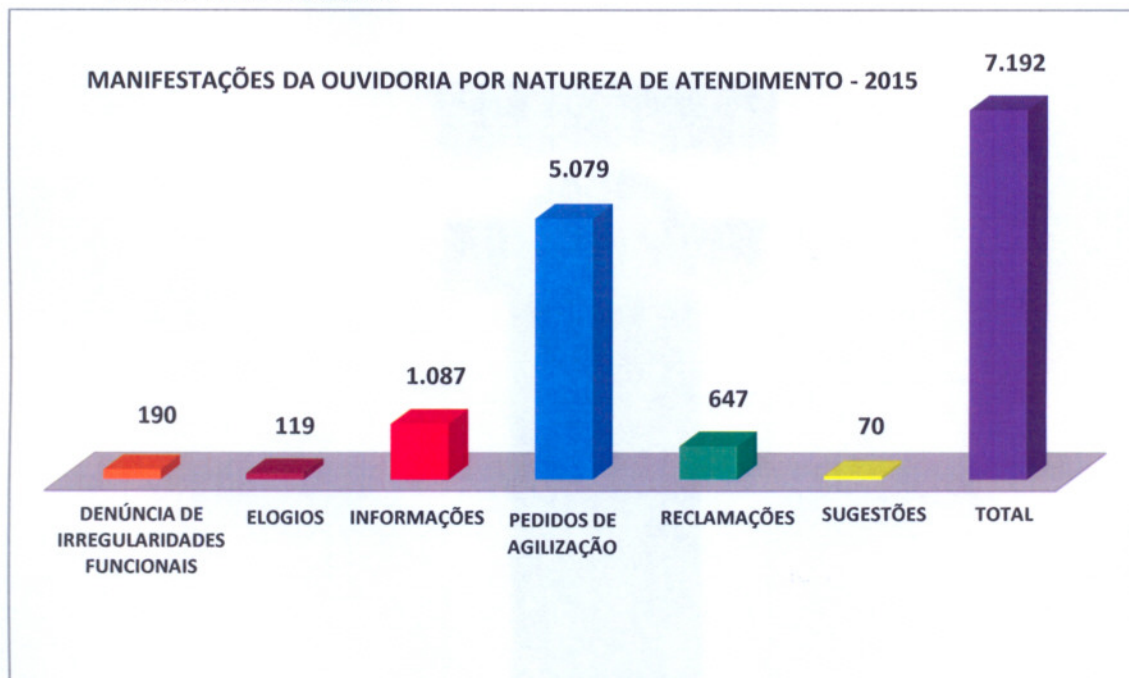






Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

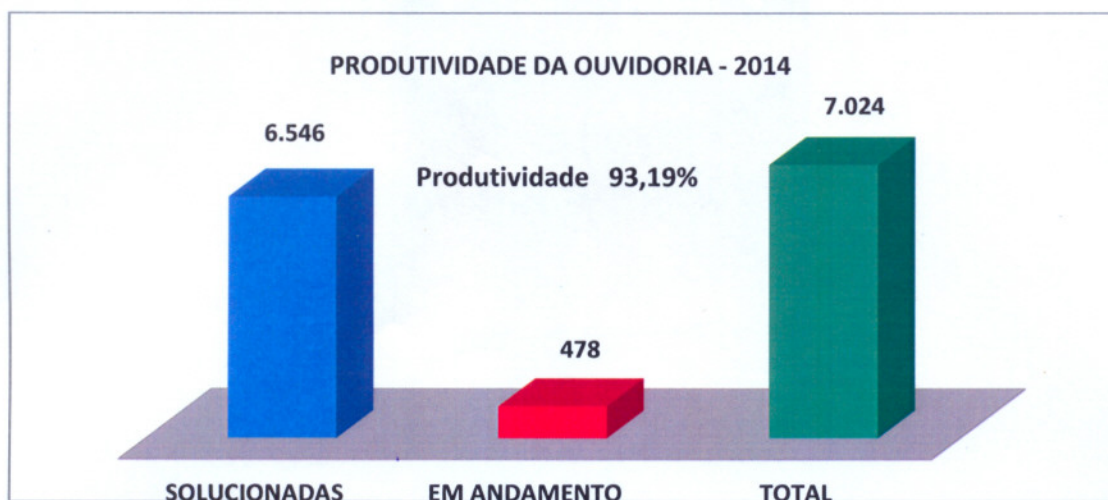
### 7.2 No Ano de 2015



## 8. Produtividade

### 8.1 No Ano de 2014

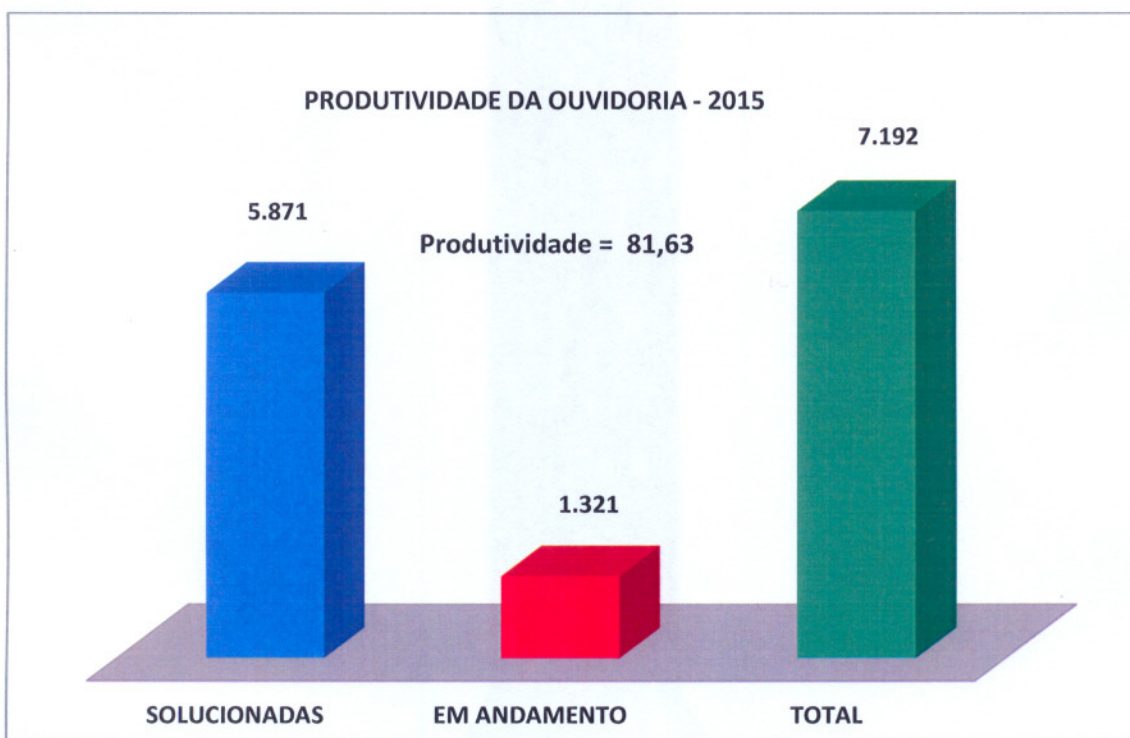
No ano em referência (2014), a Ouvidoria Geral da Justiça registrou 7.024 (Sete mil, vinte e quatro) manifestações. No gráfico abaixo, demonstra-se o significativo atendimento às manifestações encaminhadas à Ouvidoria.





## 8.2 No Ano de 2015

Em 2015, este Órgão registrou 7.192 (Sete mil, cento e noventa e duas) manifestações. No gráfico abaixo, igualmente ao ano anterior, é representado o expressivo percentual de atendimento dos setores instados pela Ouvidoria.







Poder Judiciário  
Tribunal de Justiça de Pernambuco  
**Ouvidoria Geral da Justiça**  
Instrumento de Cidadania (CF Art. 37 § 3º/ Art. 103 § 7º)

---

### **9. Considerações Finais**

A Ouvidoria Geral da Justiça, neste biênio, dando continuidade ao trabalho profícuo das gestões anteriores, continuou priorizando aproximar-se cada vez mais da sociedade, comprometendo-se com os anseios dos cidadãos e a confiança que os mesmos depositam neste instrumento democrático disponibilizado pelo Judiciário estadual à sociedade.

Destaca-se que a demanda mais expressiva deste Órgão é pertinente ao excesso de prazo nos processos judiciais, com o percentual de 61% do total de demandas recebidas, sendo estas, em sua maioria, atendidas pelas Unidades judiciais, o que demonstra que a atuação desta Ouvidoria mostra-se cada vez mais eficiente, apresentando resultados satisfatórios.

Com o Ato da Presidência nº 430, de 10 de maio de 2012, que fixou competência para o Ouvidor Geral da Justiça gerir o Comitê para Prestação de Serviço de Informação ao Cidadão – CPSIC/TJPE, os pedidos formulados pelos cidadãos, com base na Lei nº 12.527/2011, começaram a ser gerenciados por este Órgão. Neste biênio foi contabilizado um total de 76 (setenta e seis) solicitações, todas devidamente respondidas aos usuários solicitantes.

Esta Ouvidoria tem continuamente aprimorado seus processos com vistas ao cumprimento da sua missão institucional de servir como canal de comunicação entre o cidadão e o judiciário, sendo 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.

Recife, 30 de janeiro de 2016.

\_\_\_\_\_  
Des. José Ivo de Paula Guimarães  
Ouvidor Geral da Justiça