



Relatório de Gestão - Biênio 2018 | 2019

Ouvidoria Geral da Justiça | TJPE

DESEMBAGADOR JOSUÉ ANTÔNIO FONSECA DE SENA
Ouvidor Geral da Justiça



MESA DIRETORA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

Presidente

Des. Adalberto de Oliveira Melo

1º Vice-Presidente

Des. Cândido José da Fonte Saraiva de Moraes

2º Vice-Presidente

Des. Antenor Cardoso Soares Júnior

Corregedor Geral da Justiça

Des. Fernando Cerqueira Norberto dos Santos

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	5
2 INÍCIO DO BIÊNIO.....	6
3 CANAIS DE ACESSO	6
4 APERFEIÇOAMENTO.....	7
5 EVENTOS.....	7
6 REDE OUVIR-PE.....	9
7 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	10
8 OUVIDORIAS EM NÚMERO	12
8.1 DEMANDAS DA OUVIDORIA PELA NATUREZA DO ATENDIMENTO.....	12
8.1.1 ANO DE 2018.....	12
8.1.2 ANO DE 2019.....	12
8.2 DEMANDAS DA OUVIDORIA PELO TIPO DE ATENDIMENTO.....	13
8.2.1 ANO DE 2018.....	13
8.2.2 ANO DE 2019.....	13
8.3 PRODUTIVIDADE.....	14
8.3.1 ANO DE 2018.....	14
8.3.2 ANO DE 2019.....	14
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

✓ 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Justiça do Estado de Pernambuco está vinculada ao Gabinete da Presidência deste E. Tribunal, sendo o Ouvidor e Vice-Ouvidor escolhido mediante indicação pelo presidente desta Corte. Este canal de interlocução direta com o Cidadão Pernambucano tem como uma de suas atribuições a de receber, encaminhar e responder as manifestações formuladas pelos usuários.

Este Órgão atua como um elo entre o Judiciário e o Cidadão Pernambuco - busca de forma sistêmica contribuir para o processo que resultem no aprimoramento da prestação jurisdicional e na melhoria dos demais serviços ofertados pelo TJPE, em grande parte dos casos, a ouvidoria depende de informações e/ou providências de outras unidades para atender ao pleito dos usuários, objetivando assim, soluções para cada caso. Ressalta-se que, por meio da aba da Ouvidoria, disponibilizada no sítio do TJPE, é possível o cidadão encontrar informações relevantes no que tange a atuação da Ouvidoria Geral da Justiça como um espaço de comunicação direta com o Poder Judiciário Estadual Pernambucano.

É também, a unidade responsável por gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), tendo sido instituído o Comitê para Prestação de Serviço de Informações ao Cidadão - CPSIC, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco para atender o que preconiza a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), a qual foi regulamentada no âmbito do Poder Judiciário por meio da Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

Com vistas a promover o processo de interlocução com o público (interno e externo), de orientar, acolher sugestões, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios, transmitir informações e colaborar no aprimoramento das atividades desenvolvidas por esta Egrégia Corte, a Ouvidoria Geral da Justiça do Estado de Pernambuco disponibiliza o Relatório de Gestão do mandato do Exmo. Sr. Des. Josué Antônio Fonseca de Sena, Ouvidor Geral da Justiça, biênio 2018/2019, tendo como seu Vice-Ouvidor o Exmo. Sr. Des. Márcio Fernando Aguiar Silva.

Através desse relatório, apresentamos a participação efetiva dos usuários, e as atividades realizadas no exercício de 2018/2019, as quais, encontram-se representadas por meio de gráficos, referentes ao quantitativo das manifestações acolhidas neste Órgão, distribuídas de acordo com o tipo e a natureza do atendimento, bem como a produtividade alcançada na Gestão.

✓ 2. INÍCIO DO BIÊNIO

Na data de 16 de fevereiro de 2018, o presidente do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), desembargador Adalberto de Oliveira Melo, em cerimônia ocorrida no Gabinete da Presidência, deu posse ao desembargador Josué Antônio Fonseca de Sena, para atuar à frente do órgão durante o biênio 2018/2019.



✓ 3. CANAIS DE ACESSO

No Fórum Thomaz de Aquino, é realizado o completo tratamento das Manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral da Justiça (presencial, telefônico, virtual) – e das manifestações, no que tange à Lei de Acesso à Informação.

Além da sala localizada no Fórum Thomaz de Aquino, a Ouvidoria do Poder Judiciário Pernambucano disponibiliza dois pontos de atendimento presencial, que tem com o principal desiderato, tornar a Justiça Estadual deste poder cada vez mais próxima do cidadão, os quais, são localizados no Fórum Des. Rodolfo Aureliano (Foro da Capital), e no Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro (Central dos Juizados Especiais).

✓ 4. APERFEIÇOAMENTO

Nesta Gestão, com o fito de atender o que disciplina a Resolução nº 260, de 11 de setembro de 2018, do Conselho Nacional de Justiça, e com o propósito de aperfeiçoar, aprimorar mecanismos de transparência e dos trabalhos ofertados aos cidadãos/jurisdicionados pernambucanos, realizamos mudanças no formulário *on-line* da Ouvidoria - disponibilizado no sítio do TJPE - através de atividade conjunta entre a Controladoria; a Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica (Coplan); as secretarias de Tecnologia da Informação e Comunicação (Setic), Gestão de Pessoas (SGP), Administrativa (SAD) e Judiciária (Seju), vinculadas à Diretoria Geral (DG); a Corregedoria Geral da Justiça (CGJ-PE); e a Assessoria de Comunicação Social (Ascom). Dessa forma, promovendo uma atualização no sistema interno deste Órgão.

Ressaltamos que, através do Provimento nº 02 - CM, de 23 de fevereiro de 2017, que instituiu a implantação do Sistema Eletrônico de Informações – SEI como sistema oficial de gestão de processos e documentos eletrônicos administrativos no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, pudemos manter maior celeridade na tramitação virtual dos documentos/expedientes destinados as unidades demandadas, tornando o processo de trabalho cada vez mais dinâmico e eficiente no que depende da ouvidoria, além de garantir maior economicidade na aquisição de material de expediente para o setor. Dessa forma, contribuído de forma significativa com a sustentabilidade e com a tendência de gestão arquivística.

✓ 5. EVENTOS

Visando cada vez mais o aprimoramento, o processo de potencializar a troca de conhecimento e de experiências, de fortalecer e fomentar o relacionamento do Tribunal de Justiça com a sociedade, e de promover melhores serviços prestados aos cidadãos, nesta gestão, a Ouvidoria Geral da Justiça do TJPE representada pelos desembargadores Josué Antônio Fonseca de Sena e Márcio Fernando Aguiar Silva, Ouvidor e Vice-Ouvidor, respectivamente, participou de vários encontros promovidos pelo Colégio Permanente de Ouvidores da Justiça Estadual (Cojud).

Além de incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais, os encontros tem como desiderato aprimorar o processo democrático da gestão do Poder Judiciário e o debate sobre as boas práticas dos tribunais estaduais.



Encontro de Ouvidores Judiciais no Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul.



Encontro de Ouvidores no Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5) – Recife/PE.



Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais - Brasília/DF.

✓ 6. REDE OUVIR-PE

No dia 09 de dezembro de 2019, foi firmado o Protocolo de Intenções da Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins – Rede Ouvir PE, numa parceria entre os três poderes e os órgãos de controle externo do Estado Pernambucano. A criação da rede é um projeto inovador, que fomenta a integração das Ouvidorias Públicas, sendo resultado de amplas discussões que vêm se consolidando desde 2017. A sinergia dessa parceria tem como proposta disseminar conhecimentos e fortalecer as ouvidorias de todas as entidades participantes, além de promover o controle social de forma democrática, em todo o Estado, oportunizando a consciência cidadã e a efetivação dos direitos sociais, e, assim, possibilitar atender cada vez melhor o cidadão pernambucano.

A Rede Ouvir PE, atualmente, é integrada pela Ouvidoria Geral de Justiça - TJPE, Ouvidoria do Ministério Público de Pernambuco – MPPE, Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco – ALEPE, Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco – TCE e a Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE).

Com a criação da Rede Ouvir PE, o Des. Josué Antônio Fonseca de Sena, Ouvidor Geral da Justiça deste E. Tribunal, inspirado com esse instrumento de cidadania tão importante para a sociedade Pernambucana, recitou um poema em sua homenagem.

“Rede Ouvir

Não só o ato de ouvir,
Mas auscultar, diagnosticar,
Sentir, refletir, interagir,
Pernambuco, em cada lugar.

Bela e utilíssima iniciativa,
Reafirmação de cidadania,
Certifica a minha poesia,
Que arremata: ora vivas!

Sinto-me mais Geral Ouvidor,
Do Tribunal de Justiça, enfim,
Com essa coparticipativa rede,

Certo de que atingirá seu fim,
Corresponder à sociedade, dar mais valor,
À missão evangélica, de, dos anseios coletivos, saciar a sede.”

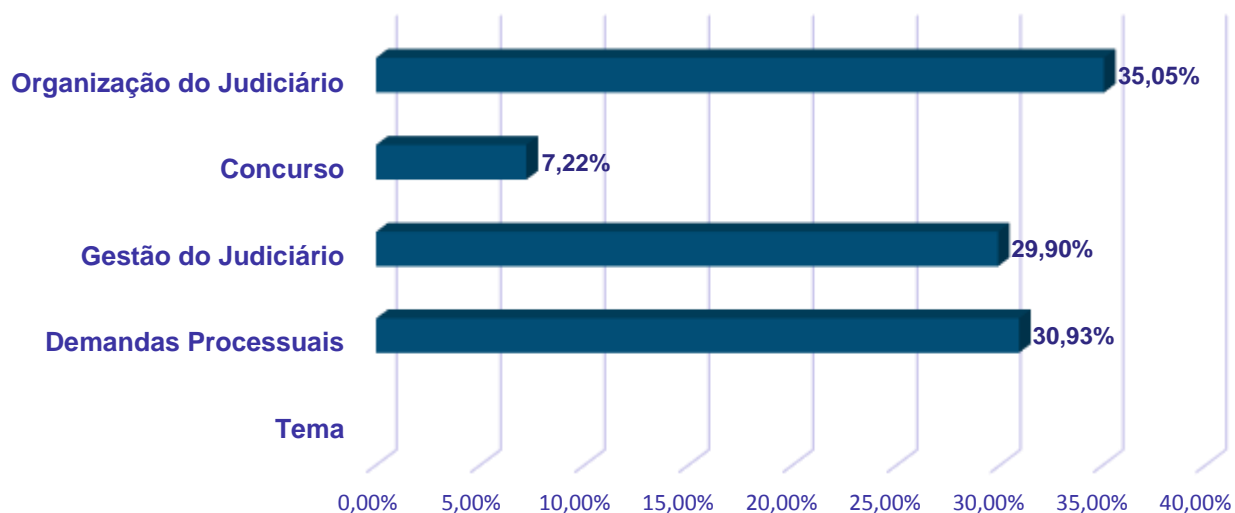


Des. Josué de Sena (o primeiro, da direita para esquerda)

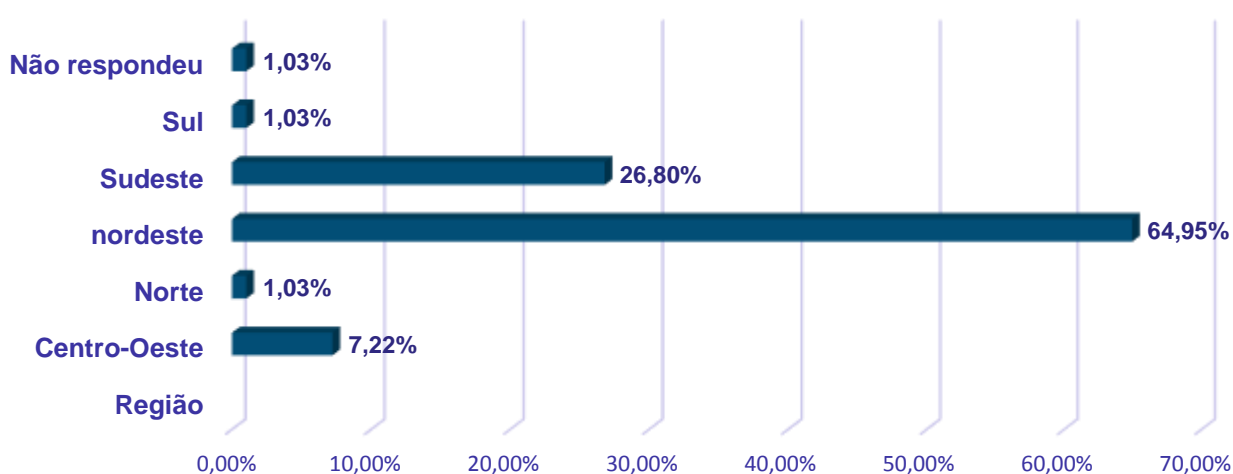
✓ 7. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Garantir a publicidade e a transparência é a regra da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011). No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, a Ouvidoria Geral da Justiça é órgão responsável por gerir o SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC), por meio do Comitê para Prestação de Serviço de Informações ao Cidadão - CPSIC, instituído pelo Ato TJPE nº 430, de 10.05.2012, publicado no DJe de 14/05/2012. Assim, por meio de gráficos, demonstram-se a compilação referente a classificação dos temas mais demandados na gestão com base na LAI.

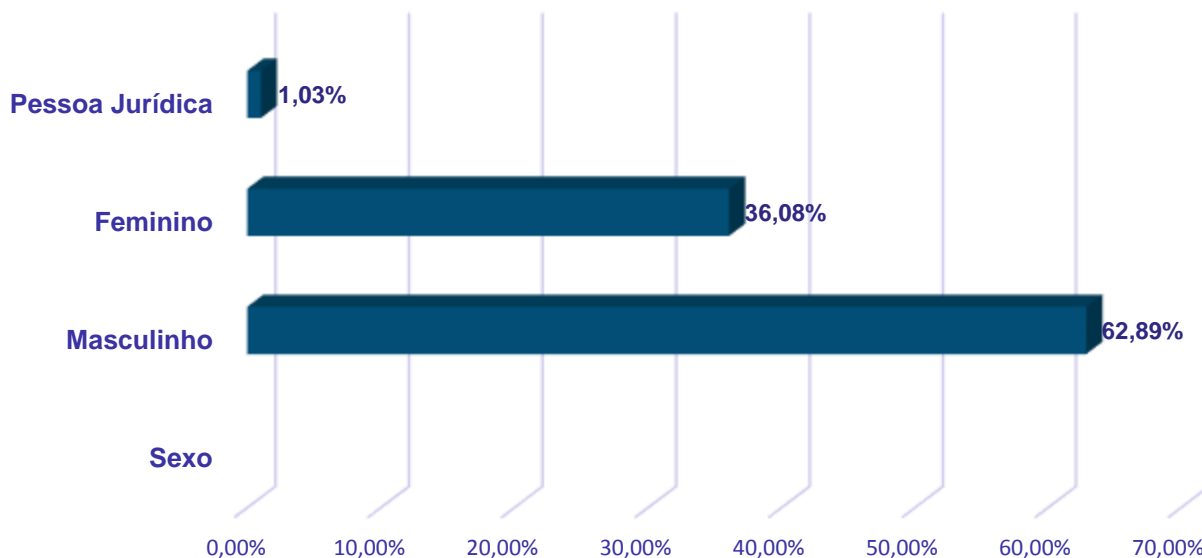
CLASSIFICAÇÃO PELO TIPO DE PEDIDO



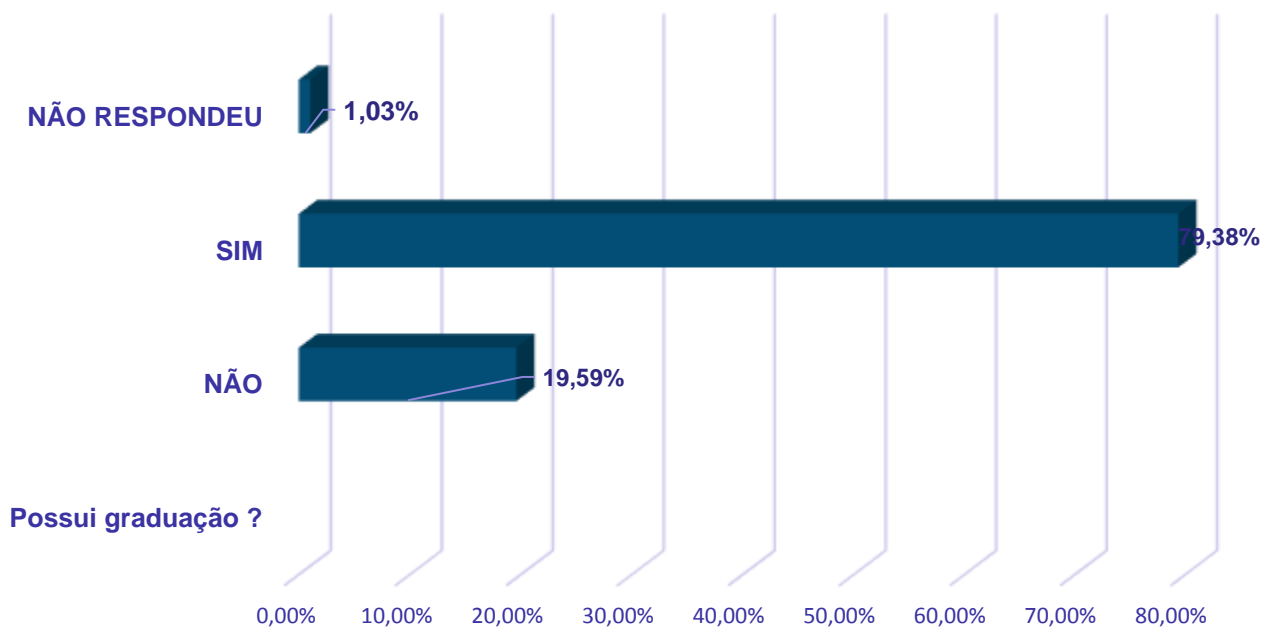
SOLICITAÇÃO POR REGIÃO



SOLICITANTES POR GÊNERO



SOLICITANTES QUE POSSUEM CURSO SUPERIOR



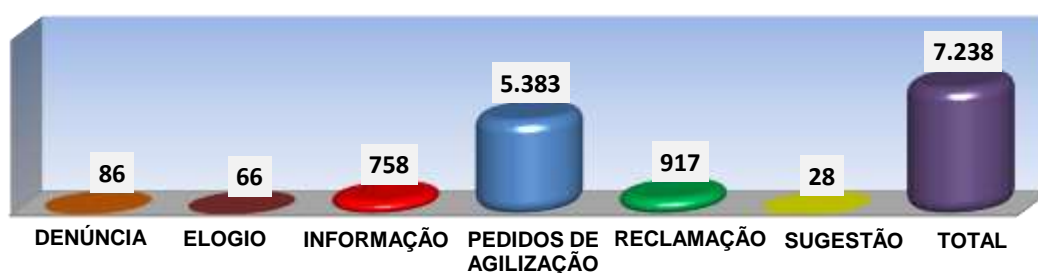
✓ 8. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Neste tópico, exibido através de gráficos, demonstram-se às demandas típicas da Ouvidoria, a natureza e o quantitativo das manifestações que foram objetos de registros nesta Ouvidoria Judiciária - biênio 2018/2019. Destaca-se que, a principal demanda da sociedade em face do Judiciário pernambucano é pertinente à morosidade processual, ou seja, pedidos de agilização processual. Não obstante, é importante salientar que parte das manifestações anteditas são intrínsecas a dúvidas relacionadas ao andamento dos processos judiciais. Do mesmo modo, observa-se, nos referidos gráficos, que a Ouvidoria também recebeu, nesta gestão, manifestações de elogios e sugestões dirigidas a este E. Tribunal, o que reflete a participação social do cidadão pernambucano, de forma a contribuir efetivamente para a melhoria dos serviços prestados por este Poder.

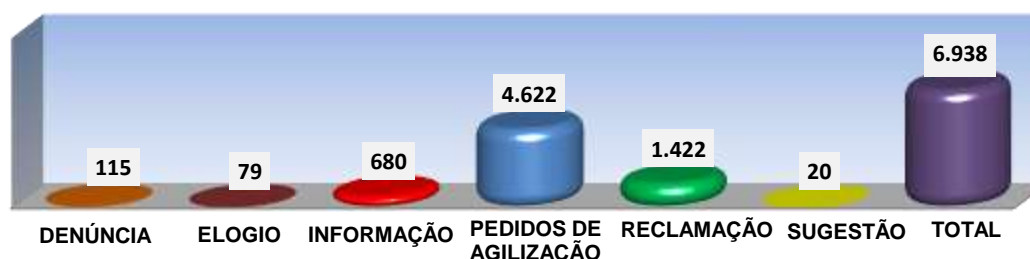
8.1 – Demandas da Ouvidoria pela Natureza do Atendimento

Entre os anos de 2018 e 2019, registramos 14.176 (quatorze mil, cento e setenta e seis) manifestações, durante um período de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos, conforme os gráficos abaixo:

8.1.1 Ano de 2018



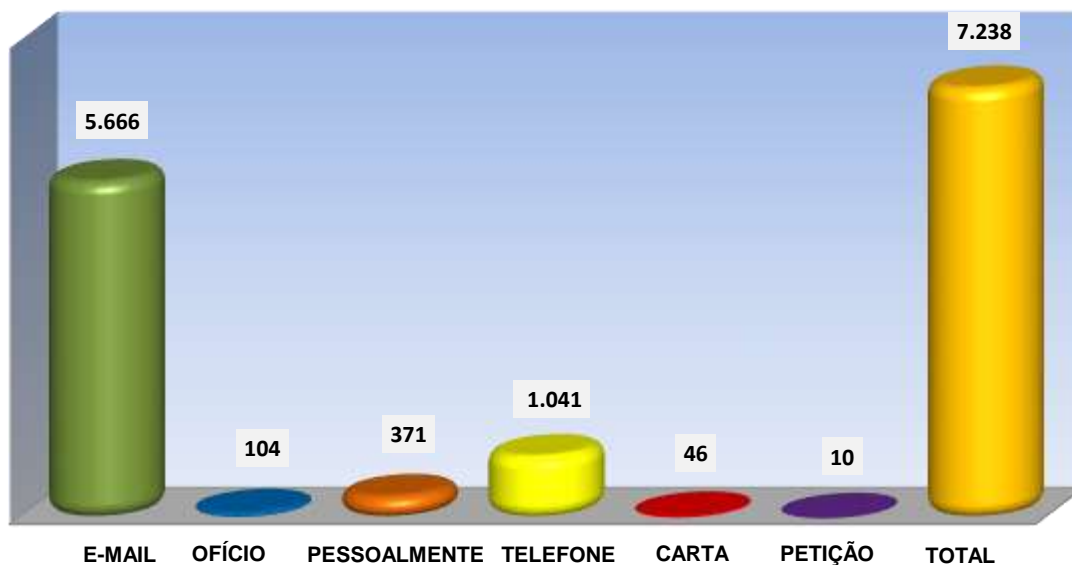
8.1.2 Ano de 2019



8.2 – Demandas da Ouvidoria pelo Tipo de Atendimento

Nos gráficos abaixo, demonstra-se a distribuição das 14.176 (quatorze mil, cento e setenta e seis) manifestações registradas pela origem do atendimento.

8.2.1 Ano de 2018



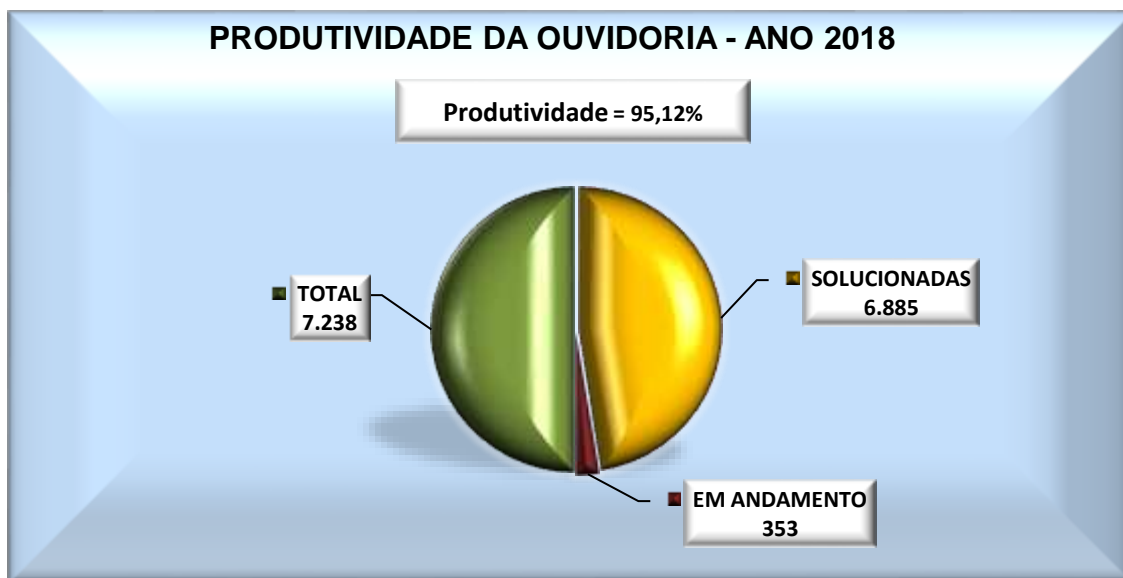
8.2.2 Ano de 2019



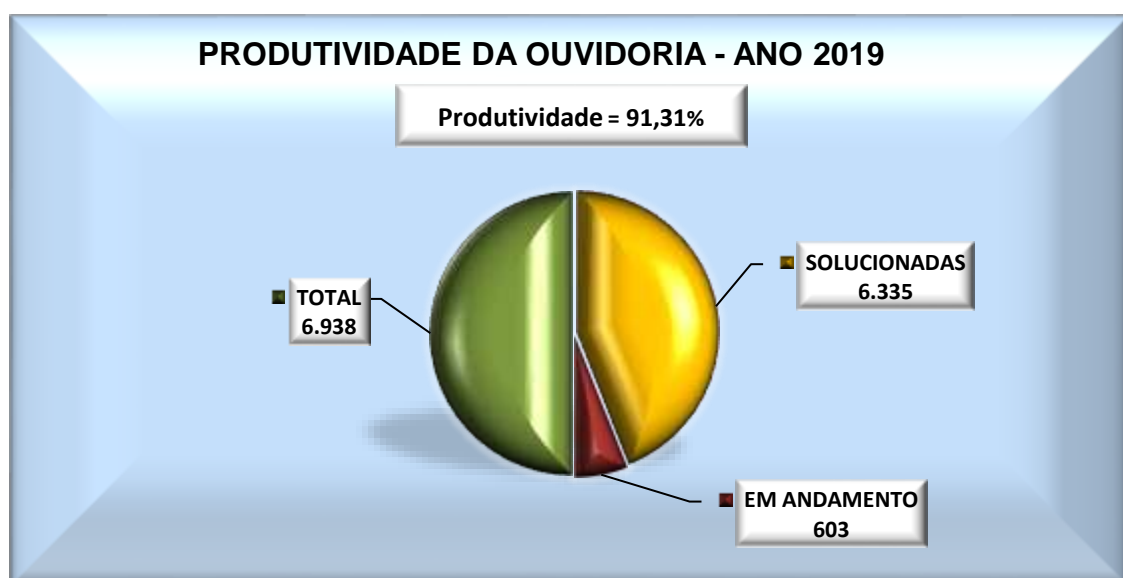
8.3 – Produtividade da Ouvidoria

Conforme os gráficos abaixo, a ouvidoria demonstra a produtividade alcançada na gestão referente ao biênio 2018/2019.

8.3.1 Ano de 2018



8.3.2 Ano de 2019



✓ 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como nos biênios anteriores, elaboramos este documento para apresentar, de modo sucinto, os resultados referentes às atividades da ouvidoria e os dados produzidos pelo órgão, com destaque para os assuntos que foram objeto da maior parte das manifestações na ouvidoria.

O presente relatório transparece informações que possibilitam subsidiar a política de gestão do TJPE e suas tomadas de decisões, e assim, aperfeiçoar cada vez mais os serviços prestados à sociedade pernambucana, sendo fundamental para a efetiva melhoria da gestão pública.

As estatísticas levantadas por meio do sistema interno da Ouvidoria, representadas neste relatório por meio de gráficos, com destaque para a crescente demanda por agilização processual, indicam para a necessidade deste Judiciário continuar a manter estratégias institucionais para o enfrenamento à morosidade processual.

Ademais, não poderíamos deixar de registrar nossos agradecimentos a todas às unidades jurisdicionais e administrativas deste Poder, que contribuíram para favorecer o intercâmbio entre o tribunal e a sociedade, pois o bom relacionamento com as unidades é essencial para que a ouvidoria possa cumprir seu mister e oferecer um atendimento de qualidade ao cidadão.

Por fim, registramos nossos agradecimentos, de maneira especial, aos nossos colaboradores e servidores lotados na Ouvidoria, que trabalharam diligentemente com o intuito de aperfeiçoar os meios de cumprir aquilo que lhes é atribuído, atendendo, assim, os anseios dos usuários/jurisdicionados que buscam este instrumento de cidadania.

