



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça de Pernambuco



RELATÓRIO DE GESTÃO

Biênio 2016 | 2017

DESEMBARGADOR Francisco Manoel Tenório dos Santos
Ouvidor Geral da Justiça

DESEMBARGADOR Itamar Pereira da Silva Júnior
Vice-Ouvidor Geral da Justiça

MESA DIRETORA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO

Presidente

Des. Leopoldo de Arruda Raposo

Primeiro Vice-Presidente

Des. Adalberto de Oliveira Melo

Segundo Vice-Presidente

Des. Antônio Fernando Araújo Martins

Corregedor Geral da Justiça

Des. Antônio de Melo e Lima

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	1
2. AÇÕES DA OUVIDORIA	2
3. EVENTOS	3
4. ACESSO À INFORMAÇÃO	5
5. EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES	7
6. ACESSO À OUVIDORIA	7
7. OUVIDORIA EM NÚMEROS	8
7.1. DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ACESSO	8
7.1.1 NO ANO DE 2016	8
7.1.2 NO ANO DE 2017	8
7.2. DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DE ATENDIMENTO	9
7.2.1 NO ANO DE 2016	9
7.2.2 NO ANO DE 2017	9
7.3. PRODUTIVIDADE	10
7.3.1 NO ANO DE 2016	10
7.3.2 NO ANO DE 2017	10
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



1. Apresentação

A Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco foi instituída pela Resolução nº 105, de 01 de Outubro de 1998 (DOPJ 06/10/1998), com redação atribuída pelo Código de Organização Judiciária do Estado de Pernambuco, e em consonância com as disposições do § 7º do art. 103-B da Constituição da República, com finalidade de contribuir para a elevação dos padrões de transparência, presteza, eficiência e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares do Poder Judiciário. Ressalta-se que com a necessidade de traçar as diretrizes procedimentais para a obtenção dos seus desígnios, a Ouvidoria Geral da Justiça, através do Ato SEJU nº 862, de 30 de outubro de 2013, passou a contar com seu Regimento Interno.

A Ouvidoria Judiciária conta atualmente com 3 (três) unidades com estruturas voltadas ao cidadão, que são: a Sede, situada no Fórum Thomaz de Aquino, além de 2 (dois) Pontos de Atendimento localizados no Fórum Des. Rodolfo Aureliano e no Fórum Des. Benildes de Souza Ribeiro. Destaca-se dentre as competências da Ouvidoria Geral da Justiça, a de ser um canal direto de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário Pernambucano, tendo como principal atribuição a recepção, tratamento, e encaminhamento das manifestações dos usuários, referentes a reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, pedidos de agilização processual ou elogios, para as unidades competentes do TJPE. Destaca-se, ainda, o papel de gerir as manifestações afetas à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), regulamentada no âmbito do Poder Judiciário através da Resolução 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça.

O presente Relatório de Gestão tem por desígnio, apresentar os resultados obtidos e os avanços alcançados pertinentes o biênio 2016/2017 – sob a gestão do Ouvidor Geral da Justiça, Desembargador Francisco Manoel Tenório dos Santos, demonstrando as principais atividades realizadas no referido período e a efetiva participação popular neste instrumento democrático disponibilizados aos cidadãos, objetivando, sempre ao fortalecimento das relações entre o Judiciário e a sociedade, mediante uma atuação eficiente, transparente e com maior acessibilidade.

No escopo deste Relatório, salientamos a participação desta Ouvidoria em eventos com o propósito de fomentar a troca de experiência entre Órgãos congêneres, além de ilustrar, por meio de gráficos, o quantitativo das manifestações registradas neste Órgão através dos canais de acesso disponibilizados aos usuários/cidadãos, distribuídas de acordo com o tipo e a natureza do atendimento, bem como a produtividade alcançada neste Biênio.

2. Ações da Ouvidoria

Nesta gestão, a Ouvidoria Geral da Justiça com a finalidade de estabelecer cada vez mais uma comunicação direta e avançada com o cidadão, disponibilizou novos recursos do serviço Fale Conosco, página de acesso à Ouvidoria por meio do sítio do TJPE. Através do novo formulário, o cidadão encaminha sua mensagem com anexo de arquivos, possibilitando fundamentar melhor sua solicitação, e, recebendo uma numeração de protocolo. Esse código (número do registro) permite o acompanhamento da manifestação, além de ser uma garantia de que a mensagem foi enviada com sucesso - sendo esta uma das metas traçadas pela Ouvidoria.

No que tange ao Ponto de Atendimento Pessoal desta Ouvidoria localizado no Fórum Desembargador Rodolfo Aureliano, Ilha de Joana Bezerra, no Recife, este Órgão passou a contar com um novo espaço, situado no 1º andar, Ala Norte, próximo a Diretoria do referido Fórum. A mudança de sala no local teve como principal objetivo trazer melhor atendimento/acessibilidade a quem procura a Justiça Estadual deste Poder para obter informações sobre processos, fazer críticas ou encaminhar sugestões.

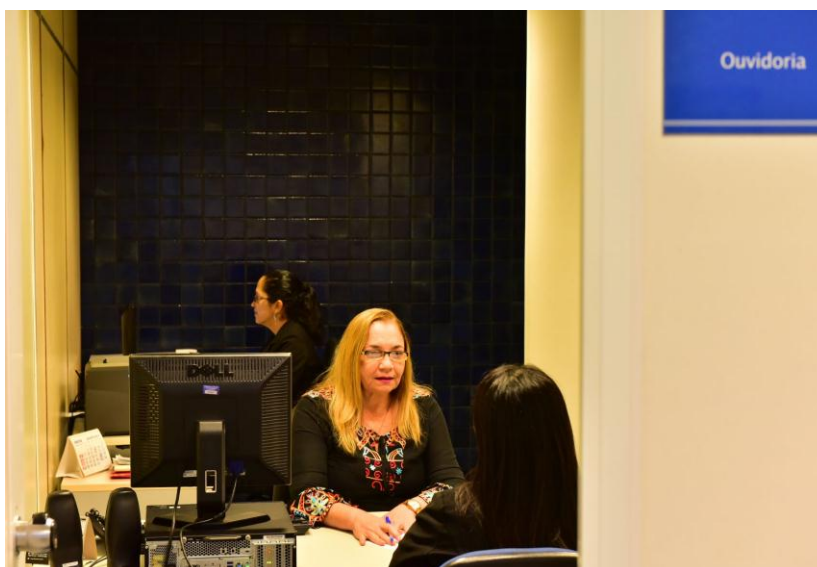


Foto: Nova sala da Ouvidoria localizada no Fórum da Capital.

3. Eventos

Com o propósito de fomentar a troca de experiência, informações e aprimoramento dos serviços ofertados à sociedade, esta gestão participou do II Encontro Nacional de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, realizado na cidade de João Pessoa/PB, entre os dias 31/08 a 02 de setembro de 2016, com debates coletivos sobre o futuro das Ouvidorias, em busca de melhores soluções de acordo com a realidade de cada Tribunal.

Participou, também, do III Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, com o eixo temático: *Poder Judiciário e Sociedade Democrática – O Papel das Ouvidorias Judiciais*, sediado na cidade de Belo Horizonte, nos dias 6, 7 e 8 de julho de 2017, com a finalidade de difundir o instituto das Ouvidorias como instrumento de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário, incentivando a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar a atuação transparente, ética e responsável.



Foto: II Encontro do Colégio de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil



Foto: II Encontro do Colégio de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil



Foto: II Encontro do Colégio de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil

4. Acesso à Informação

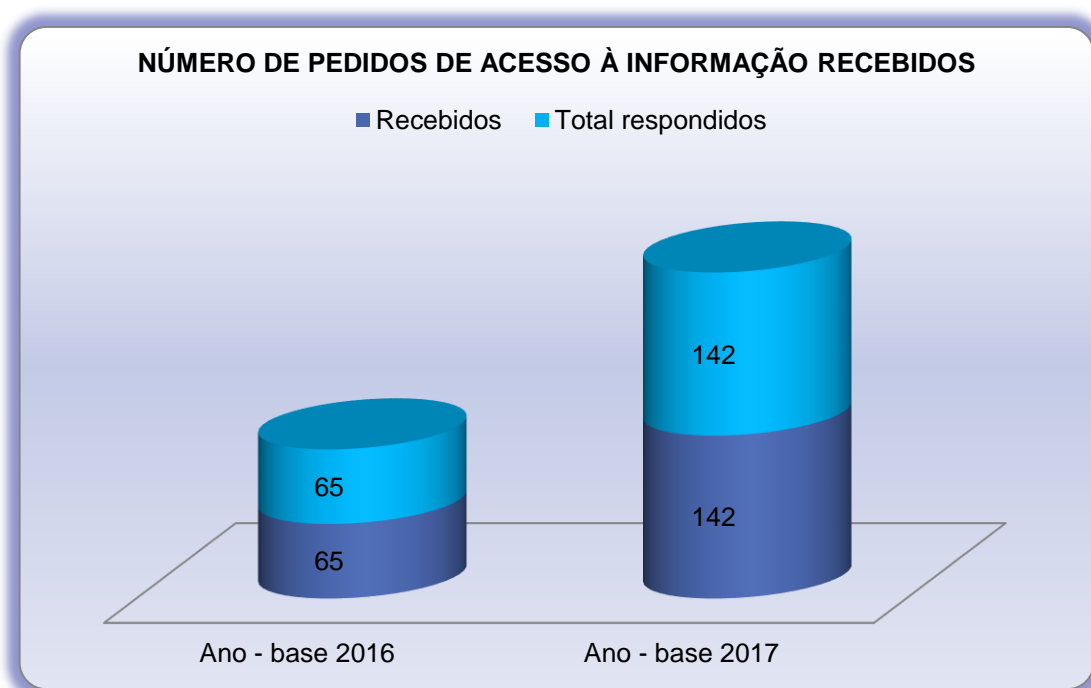
O Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (TJPE) conta com um Comitê para Prestação de Serviço e Informação ao Cidadão (CPSIC), instituído pelo Ato da Presidência nº 430, de 10 de maio de 2012. O Comitê foi criado em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso do usuário da Justiça a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, sendo regulamentado no âmbito do Poder Judiciário através da Resolução nº 215, de 16 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça-CNJ.

O Comitê 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 42, de 02 de agosto de 2016, o CPSIC/TJPE é composto, pelos representantes dos seguintes cargos: Um Magistrado indicado pelo Presidente, Um Magistrado indicado pelo Corregedor Geral da Justiça; O Diretor Geral, Assessor de Comunicação Social, O Secretário de Gestão de Pessoas, O Secretário de Administração, O Secretário Judiciário, A Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação, O Coordenador de Planejamento e Gestão Estratégica e pelo Consultor Jurídico.

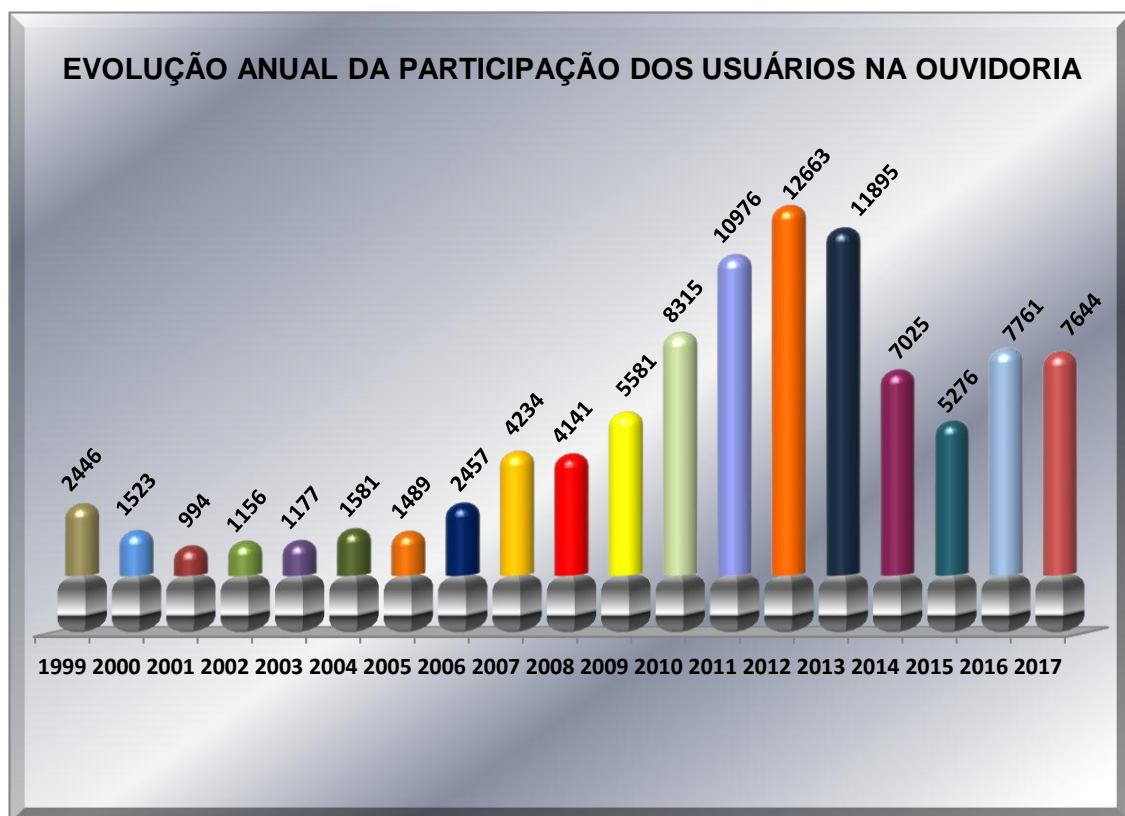
Todo o registro, gerenciamento e monitoramento dos Pedidos de Informações com base na LAI (Transparência Passiva) são efetuados pela

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 170 (cento e setenta) pedidos de informação fundamentados na Lei de Acesso, sendo 65 (sessenta e cinco) no ano de 2016 e 142 (cento e quarenta e dois) no ano de 2017, conforme representado abaixo por meio de gráfico. 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/2017).



5. Evolução Histórica do Número de Manifestações

Diante do gráfico abaixo, verifica-se a evolução histórica do número de manifestações registradas neste Órgão no decorrer dos seus 19 anos de existência. Importante destacar que este Órgão foi criado em 1998, mas efetivamente iniciou suas atividades no ano posterior (1999).



6. Acesso à Ouvidoria

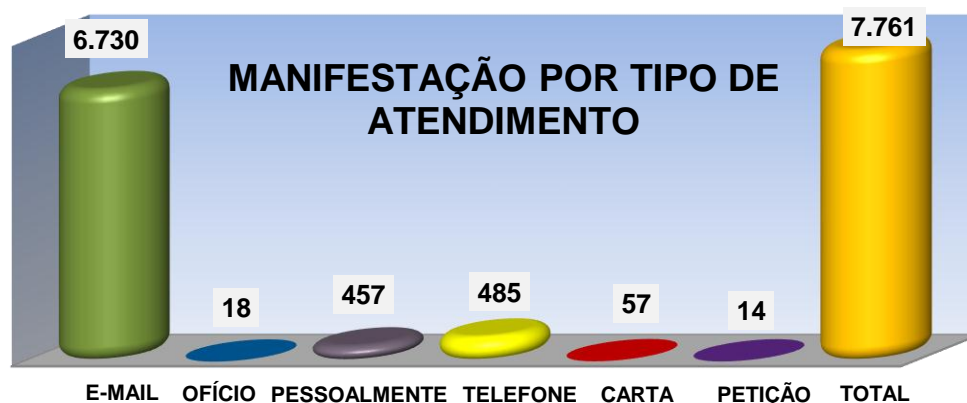
A Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar a qualidade do serviço prestado à sociedade, bem como ser um elo de comunicação cada vez mais acessível ao judiciário, propicia diversos canais de acesso aos cidadãos, dentre os quais: *website*, carta, petição, atendimento presencial e telefone. No item subsequente, representaremos, por gráficos, a distribuição das manifestações, pelos anteditos canais, no decorrer do biênio.

7. Ouvidoria em números

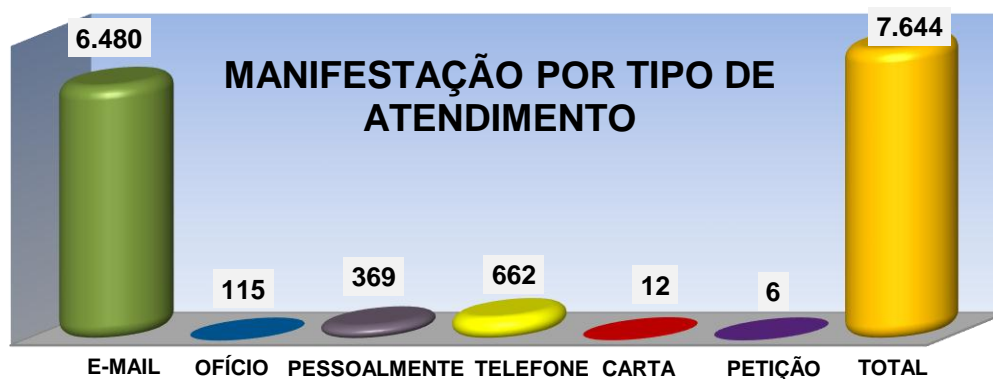
7.1 Distribuição das manifestações por canais de acesso

7.1.1 No Ano de 2016

Diante dos demonstrativos numéricos abaixo, por meio de ilustrações gráficas, verifica-se a distribuição das 15.405 (Quinze mil, quatrocentas e cinco) manifestações registradas na Ouvidoria Geral da Justiça concernentes aos anos de 2016 e 2017.



7.1.2 No Ano de 2017



7.2 Distribuição das manifestações por natureza de atendimento

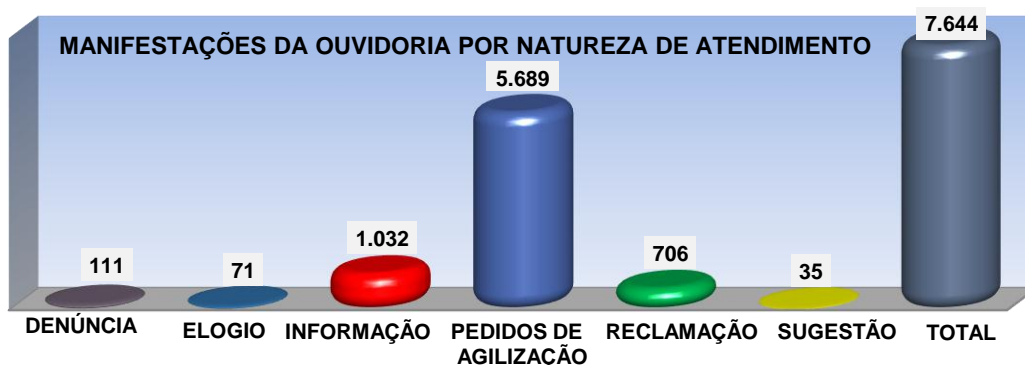
No tópico epigrafado, observa-se os assuntos que são objetos de manifestações na Ouvidoria Geral da Justiça. Destaca-se que a morosidade processual figura em primeiro lugar entre os clamores da sociedade perante este Poder Judiciário (pedidos de agilização processual). As manifestações de informações também têm posição de destaque. Ressalta-se que esta última não se confunde com os pedidos de informação com base na Lei nº 12.527/2011, as quais são gerenciadas e acompanhadas de forma apartada.

Nesta gestão, 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 Tribunal de Justiça de Pernambuco, conforme apresentado nos gráficos que seguem abaixo.

7.2.1 No Ano de 2016



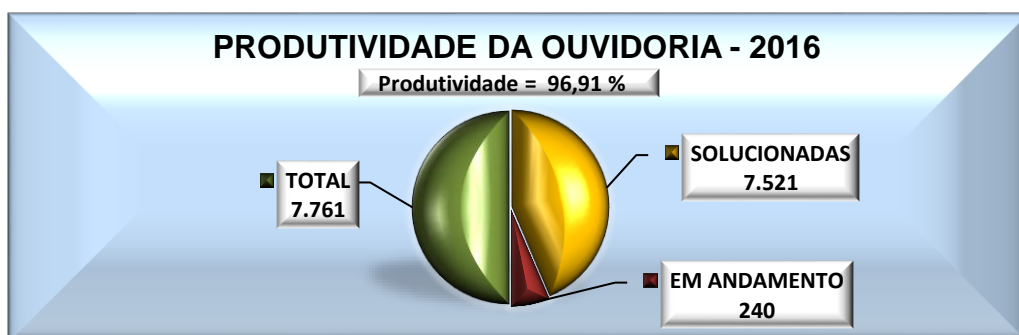
7.2.2 No Ano de 2017



7.3 Produtividade

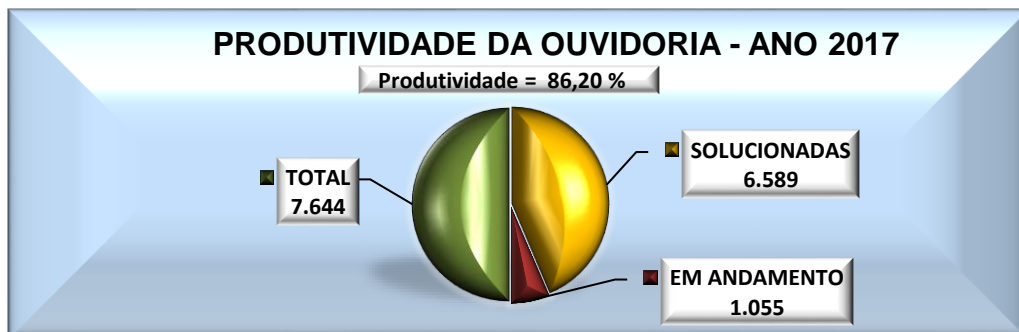
7.3.1 No Ano de 2016

No ano em tópico (2016), esta Ouvidoria Geral da Justiça registrou 7.761 (Sete mil, setecentas e sessenta e uma) manifestações. No gráfico abaixo, demonstra-se o significativo atendimento às manifestações enviadas à Ouvidoria.



7.3.2 No Ano de 2017

Em 2017, este Órgão registrou 7.644 (Sete mil, seiscentas e quarenta e quatro) manifestações. No gráfico abaixo, igualmente ao ano anterior, é representado o expressivo percentual de atendimento dos setores instados pela Ouvidoria.



8. Considerações Finais

A Ouvidoria Geral da Justiça como atividade meio da administração, e, dando continuidade ao trabalho profícuo das gestões anteriores, continuou buscando contribuir com a Administração deste E. Tribunal identificando os problemas mais frequentes nas manifestações recebidas, gerando estatísticas e apresentando recomendações com o intuito do aprimoramento das atividades e serviços prestados por este Poder, comprometendo-se com os anseios dos cidadãos e a confiança que os mesmos depositam neste instrumento democrático que permite a participação popular para o aperfeiçoamento da gestão pública.

Convém destacar que o excesso de prazo no trâmite dos processos judiciais continua sendo objeto de manifestação com o quantitativo mais expressivo registrado nesta Ouvidoria, não obstante, em sua maioria, atendido pelas Unidades judiciais competentes, o que demonstra que a atuação desta Ouvidoria mostra-se cada vez mais eficiente, apresentando resultados positivos e, conseqüentemente, aumentando o grau de satisfação da sociedade para com o Poder Judiciário Pernambucano.

Nesta gestão foram implementadas algumas providências de ordem procedimentais, com o objetivo de atender cada vez melhor o cidadão/usuário/jurisdicionado. Para atingir tal finalidade, esta Ouvidoria contou com o apoio do Excelentíssimo Senhor Dr. Airton Mozart Valadares, Juiz Diretor do Fórum da Capital, o qual sempre foi solícito no atendimento dos pleitos da Ouvidoria. É de se ressaltar que este Órgão fez recomendação oficial através de circular a todas as unidades do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, no sentido de, diariamente, acompanhar o Diário de Justiça eletrônico (DJe), afim de visualizar as publicações semanais de pedidos de agilização processuais enviados à Ouvidoria Judiciária. Por outro lado, em razão de dificuldades das unidades, inclusive pelos próprios magistrados de primeiro grau, esta Ouvidoria encaminhou circular no sentido de esclarecer o

alcance e aplicabilidade do art. 12 do novo Código de Processo Civil, cujo teor segue abaixo:

“O Desembargador Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Exmo. Senhor Francisco Manoel Tenório dos Santos, designado através do Ato nº 187/2016 – SEJU, publicação no Diário de Justiça Eletrônico – DJE, Edição nº 29/2016, de 16 de fevereiro de 2016, em virtude da alteração da redação do art. 12 do novo Código de Processo Civil pela Lei nº 13.256/16, de 04.02.2016, no uso de suas atribuições, faz saber: Considerando que esta Ouvidoria Judiciária vem encontrando dificuldades quanto ao atendimento aos jurisdicionados, no que tange a pedidos de agilização processual e reclamações, em virtude de alguns Magistrados informarem a impossibilidade de impulsionar os Processos, isso em face da ordem cronológica estabelecida no art. 12 do Código de Processo Civil de 2015; Considerando que compete à Ouvidoria Judiciária a defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões ilegais ou injustos cometidos no âmbito do Poder Judiciário, cabendo-lhe especialmente, receber as reclamações ou denúncias e pedidos de agilização, com o dever de respondê-las em prazo razoável, conforme estabelecido na lei de regência – art. 2º, incisos I e III da Resolução nº 105, de 01.10.1998, e Regimento Interno da Ouvidoria Geral da Justiça (Ato nº 862/2013, de 30.10.2013); Considerando que o Art. 12 do Código de Processo Civil de 2015, que teve sua redação originária alterada pela Lei nº 13.256/16 ao estabelecer, in verbis: “Os juízes e os tribunais atenderão, preferencialmente, à ordem cronológica de conclusão para proferir sentença ou acórdão”; Considerando que com a alteração dada pela Lei nº 13.256/16, o julgador deverá observar à ordem cronológica, “preferencialmente”, equivalendo dizer que a ordem de julgamento não se restringe a ordem de conclusão, como, aliás, lição do processualista José Miguel Garcia Medina - In Código de Processo Civil Comentado, 4ª Edição, assim pontuada: “Ao nosso ver, mesmo antes da alteração da lei nº 13.256/16, a ordem cronológica não deveria ser imposta de modo absoluto”; Considerando que o usuário/jurisdicionado não só tem o direito de acesso à justiça consagrado constitucionalmente, mas, também, a garantia do direito de resposta e em prazo razoável, conforme estabelece o inciso LXXVIII do art. 5º da Carta Magna, que reza: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. Incluído pela Emenda Constitucional nº 45/2004; Considerando que no 2º Grau de Jurisdição já vem sendo adotado o princípio no qual o art. 12 do Código de Processo Civil não pode ser interpretado de modo absoluto, em razão da palavra

“preferencialmente”, sem prejuízo das preferências legais contidas nos incisos I a IX daquele artigo, em outras palavras, vem se atendendo aos pedidos de preferências, independente da ordem de conclusão; Considerando que esta Ouvidoria vem se sentindo em situação de constrangimento, mormente quando é a hipótese de resposta negativa ao usuário/jurisdicionado; Considerando que o referenciado artigo do CPC já vem sendo interpretado com temperamento pelo 2º Grau de jurisdição no âmbito nacional, consoante comentado no II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD, realizado em João Pessoa, Estado da Paraíba, nos dias 31 de agosto, 01 e 02 de setembro do corrente ano; Considerando, afinal, que a Ouvidoria Judiciária pretende evitar, em maior grau possível, o encaminhamento de expedientes à Corregedoria Geral da Justiça e ao próprio Tribunal, inclusive evitando constrangimento aos próprios Magistrados; **RESOLVE:** Recomendar aos Magistrados de 1º Grau, que façam uma melhor avaliação da nova redação do art. 12 do NCPD, dada pela Lei nº 13.256/16, respeitando-se, é óbvio, a interpretação e conclusão de cada Magistrado. Publique-se o teor deste expediente no Portal do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, para conhecimento de todas as Unidades. Publique-se. Cumpra-se. Recife, 17 de outubro de 2016.”

Por fim, gostaria de registrar a colaboração e compreensão da Presidência deste E. Tribunal, da Corregedoria Geral da Justiça, do E. Conselho da Magistratura, dos diligentes servidores da Ouvidoria, que imbuídos da responsabilidade de suas funções colaboraram com eficiência para os resultados alcançados na gestão, em especial, a servidora Maria José Cavalcanti de Souza, que com muito zelo e competência foi influente para um resultado positivo nesse fim de biênio. Registro, do mesmo modo, a colaboração e participação das unidades administrativas e dos órgãos jurisdicionais deste Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco.

Recife, 31 de janeiro de 2018.

Des. Francisco Manoel Tenório dos Santos
Ouvidor Geral da Justiça