



OUVIDORIA-GERAL
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR
2024-2026



Eficiência, humanização
e inovação



TJPE

1º 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

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 Antônio Fernando Araújo Martins

Vice-Ouvidor-Geral



OUVIDORIA-GERAL
CONSOLIDAR PARA AVANÇAR
2024-2026



Eficiência, humanização
e inovação



TJPE

Coordenadoria da Ouvidoria-Geral

Composição

2024 - 2026

Dra. Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas

Coordenadora de Sustentabilidade

Dra. Laura Amélia Moreira Brennand Simões

Coordenadora dos Direitos Humanos

Dra. Roberta Viana Jardim

Coordenadora da Defesa das Mulheres

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

Mônica Nunes da Silva

Colaboradoras Administrativas

Cristine Araújo Comber

Leilane Moita Feitosa Pontes

Shirley Patrícia Bonifácio Galvão

Colaboradoras Telefonistas

Lorena Antunes de Oliveira

Jéssica da Silva Santos



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	8
1. ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 1º SEMESTRE DE 2024	10
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 1º 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
2. OG ALÉM DOS NÚMEROS	32
2.1. OUVIDORIA ATUANTE	32
2.1.1 POSSE DOS NOVOS COORDENADORES DA OUVIDORIA.....	32
2.1.2 INTEGRAÇÃO DOS NOVOS COORDENADORES ÀS COMISSÕES	33
2.2. OG PROJETOS.....	34
2.3. GESTÃO PARTICIPATIVA.....	35
2.3.1 OUVIDOR PARTICIPA DO X ENCONTRO DO COLÉGIO NACIONAL DE OUVIDORES.....	35
2.3.2 OUVIDORIA RECEPCIONA A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO	36
2.3.3 COORDENADORA DA MULHER PARTICIPA DO III ENCONTRO DO COJUM	37
2.3.4 OUVIDOR RECEPCIONA DEMANDA DE CONCURSADAS	38
2.3.5 OUVIDORIA PARTICIPA DA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE OUVIR/PE.....	39
2.3.6 COORDENADORA DA MULHER PARTICIPA DO III FÓRUM PARANAENSE DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR	39
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41



APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Pernambuco**, regulamentada por meio da Resolução 505, de 18 de setembro de 2023, 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, após a posse do atual **Ouvidor-Geral, Des. Waldemir Tavares de Albuquerque Filho**, e do **Vice-Ouvidor-Geral, Des. Antônio Fernando Araújo Martins, para a gestão 2024 – 2026**, sobre as atividades exercidas no 1º semestre de 2024.

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.

Atenciosamente,
Equipe OG.

O que será visto...



OUVIDORIA EM NÚMEROS



**OUVIDORIA PARA ALÉM DOS
NÚMEROS**

1.

ATENDIMENTOS - OG EM NÚMEROS: 1º Semestre de 2024

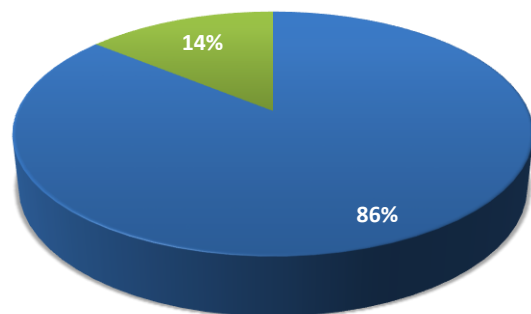
1.1 Total de manifestações tratadas pela Ouvidoria-Geral do TJPE

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2023		1º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
Total de manifestações recebidas na Ouvidoria	4.173	100%	5.238	100%
Total de manifestações encaminhadas às unidades do TJPE	2.281	≈55%	2.696	≈ 50%
Total de manifestações respondidas diretamente pela OG	1.892	≈45%	2.542	≈50%
Total de manifestações concluídas	3.736	≈89%	4.791	≈91%
Total de manifestações em andamento	365	≈11%	447	≈9%
Data base: 19 de julho de 2024				

- 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 tratadas pela Ouvidoria-Geral do TJPE

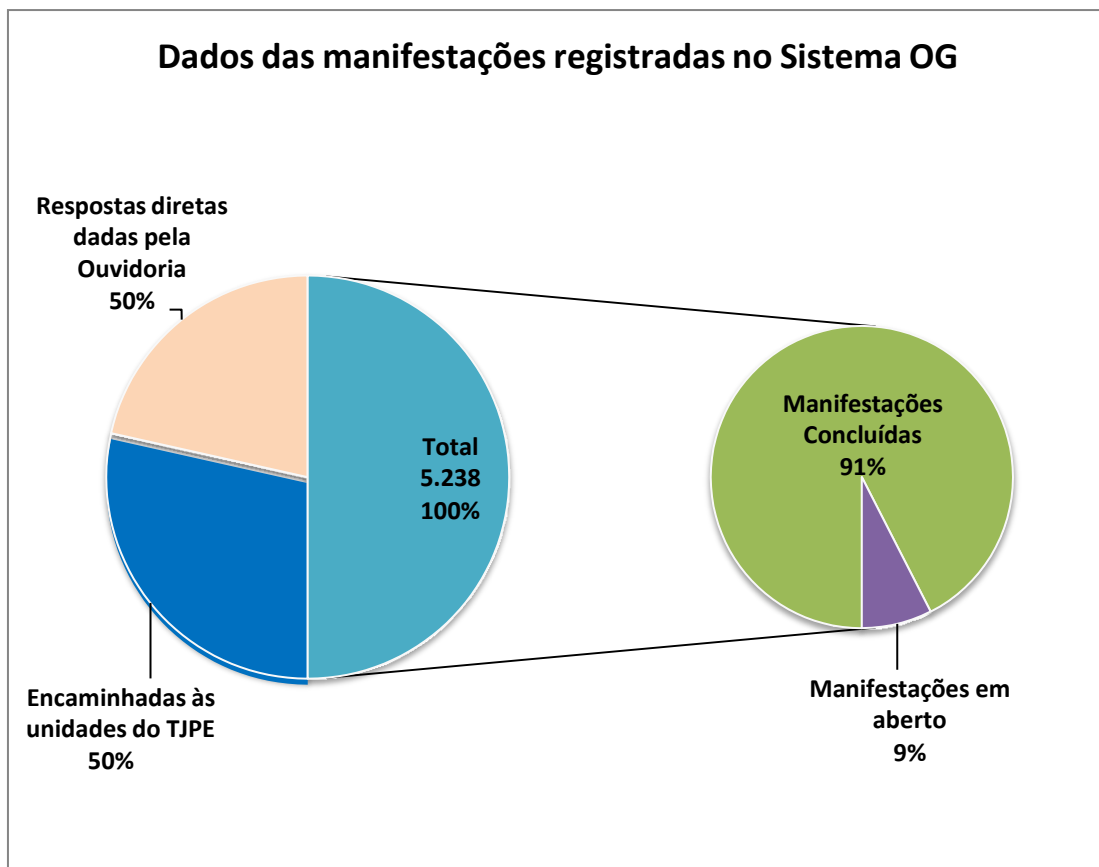


■ Registradas diretamente pelo/a usuário/a ■ Advindas do CNJ

Foram recebidas na Ouvidoria o total de 5.238 manifestações:

- 4.500: registradas diretamente pelos(as) usuários(as) em contato com a Ouvidoria-Geral do TJPE;
- 738: encaminhadas pelos(as) usuários(as) ao Conselho Nacional e Justiça e direcionadas à Ouvidoria-Geral do TJPE.

1.2 Gráfico demonstrativo das manifestações registradas no Sistema OG



→ Aproximadamente, 50% das manifestações foram encaminhadas a outras unidades do TJPE.

- Quanto aos outros 50% restantes, a OG prestou os esclarecimentos de forma direta.
- O percentual de demandas concluídas, ultrapassou 90% do total de demandas recebidas

Data base: 19 de julho de 2024

1.3 Manifestações recebidas via Sistema OG, por mês, pela Ouvidoria no 1º semestre de 2024

TOTAL DE 5.238 MANIFESTAÇÕES



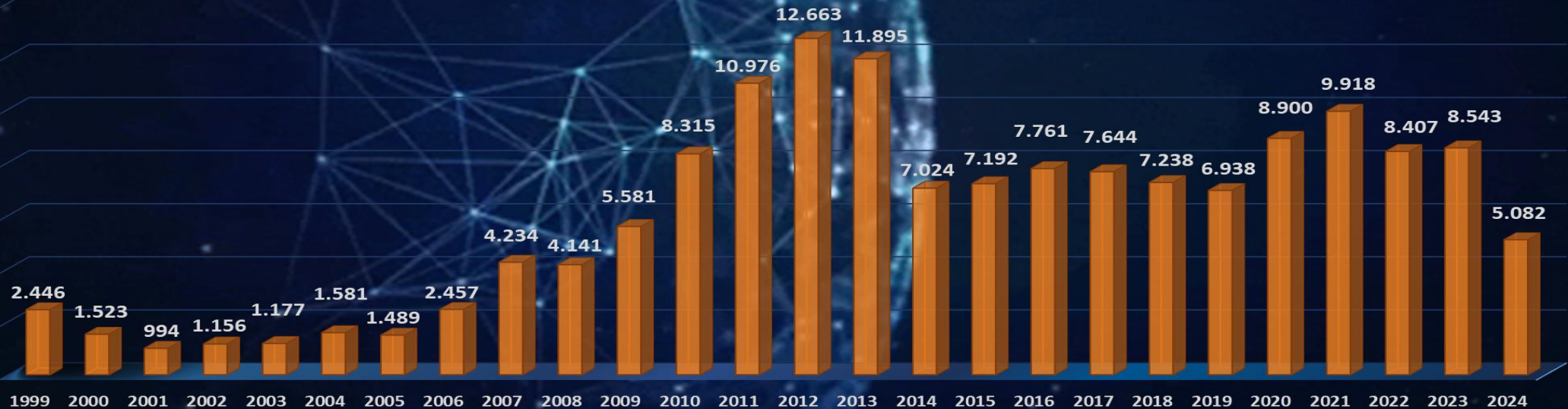
- Durante o recesso, ocorrido entre os dias 22 a 30 de junho/2024, foram recebidas 102 manifestações via SistemaOG. Da análise das demandas, nenhuma manifestação tratava de questões relativas ao Plantão Judiciário.
- Entre os assuntos, os mais abordados se referem a pedidos de agilização processual, contato com as unidades judiciais e, principalmente, solicitações direcionadas às Diretorias de Processamentos Remoto, recém-implementadas.



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

Evolução Anual das Manifestações Registradas na Ouvidoria





1.6 Manifestações registradas de acordo com sua natureza no Sistema OG

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2023		1º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
Pedidos de agilização	3.319	≅79%	4.334	≅82%
Solicitações	423	≅10%	453	≅9%
Reclamações	291	≅7%	330	≅6%
Lei de Acesso à Info (LAI)	86	≅2%	64	≅1%
Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)	21	≅0,5%	29	≅0,5%
Elogios	20	≅0,4%	17	≅0,3%
Denúncias	8	≅0,1%	6	≅0,1%
Sugestões	5	≅0,1%	5	≅0,1%
Total	4.173	100%	5.238	100%

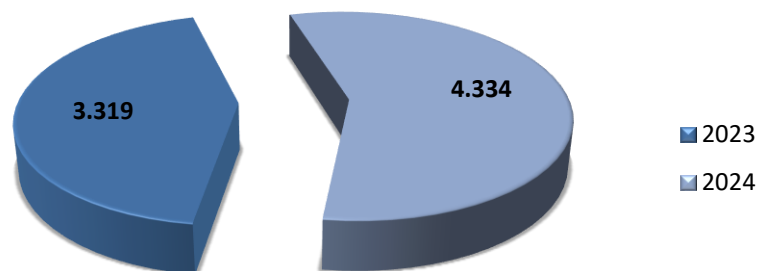
- A principal demanda da Ouvidoria continua referente aos pedidos de agilização processual.
- A partir de setembro de 2022 a Ouvidoria do TJPE passou a receber as manifestações correspondentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Referidas manifestações são encaminhadas à Encarregada de Dados do Tribunal de Justiça de Pernambuco, para análise e tratamento.
- Os 17 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: 4.334

Comparativo - 1º semestre 2023/2024



- Em comparação ao 1º semestre de 2023, os pedidos de agilização aumentaram em mais de 1.000 manifestações no 1º semestre de 2024.
- Dos 4.334 pedidos de agilização registrados no sistema OG, 665 foram encaminhados através de relatos pelo Conselho Nacional de Justiça.

1.7.2 – Quadro geral referente às solicitações registradas no Sistema OG

Total: 453

Temas recorrentes

*contatos das
Unidades/
Diretorias*

*informações
sobre
nomeações de
peritos*

*habilitações nos
autos de
advogados/as e
jus postulandi*

*esclarecimentos
quanto taxas
cartorárias*

*esclarecimentos
quanto à
cobrança
referente ao
reaparelhament
o e
modernização
do Judiciário*

*informações
relacionadas ao
concurso
público de
servidores/as -
2017*

1.7.3 – Quadro geral das reclamações registradas no Sistema OG

Total: 330

TEMAS RECORRENTES

Ausência de contato com as unidades ou atendimento não correspondente as expectativas dos usuários/as

Ausência de disponibilização de telefone para contato com as novas Diretorias de Processamento Remoto

Demora quanto à liberação de alvará judicial

Demora na resolução de chamados abertos na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Ausência de disponibilização de ordem cronológica dos processos em trâmite nas Diretorias de processamento remoto

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

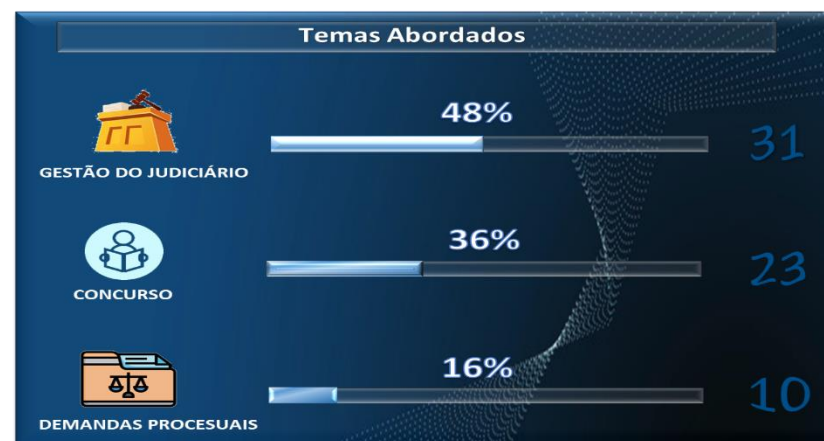
Total: **64**

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 projetos de inteligência artificial utilizados pelo TJPE, informações sobre o funcionamento da Justiça itinerante, indagações sobre o quantitativo de Desembargadores e Servidores e, por fim, informações sobre a Política institucional de apoio às vítimas de crimes e atos infracionais no TJPE.

O total de 36% dos pedidos recebidos se referiu ao **concurso** de servidores/as realizado pelo TJPE. Quanto a este, questionamentos quanto a nomeações, quantitativo de cargos vagos, e o possível impacto da Resolução nº 512, 19/12/2023, do TJPE, que instituiu a Central Judiciária de Processamento Remoto do 1º Grau na estrutura administrativa do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, nas nomeações de servidores/as, representam bem as manifestações relacionadas ao tema em tela.

No que se refere aos pedidos de informação cujos objetos foram **demandas processuais**, frisamos: o quantitativo de condenações por crimes de homicídio, que tenham a agravante/qualificadora motivo fútil, no recorte dos últimos 10 anos, processos tramitados no TJPE, entre os anos de 2019 e 2024, que versem sobre dano ambiental e, por fim, o número de processos de alienação parental ingressados no TJPE, por sexo dos requerentes e por comarcas, nos anos de 2015 a 2023.

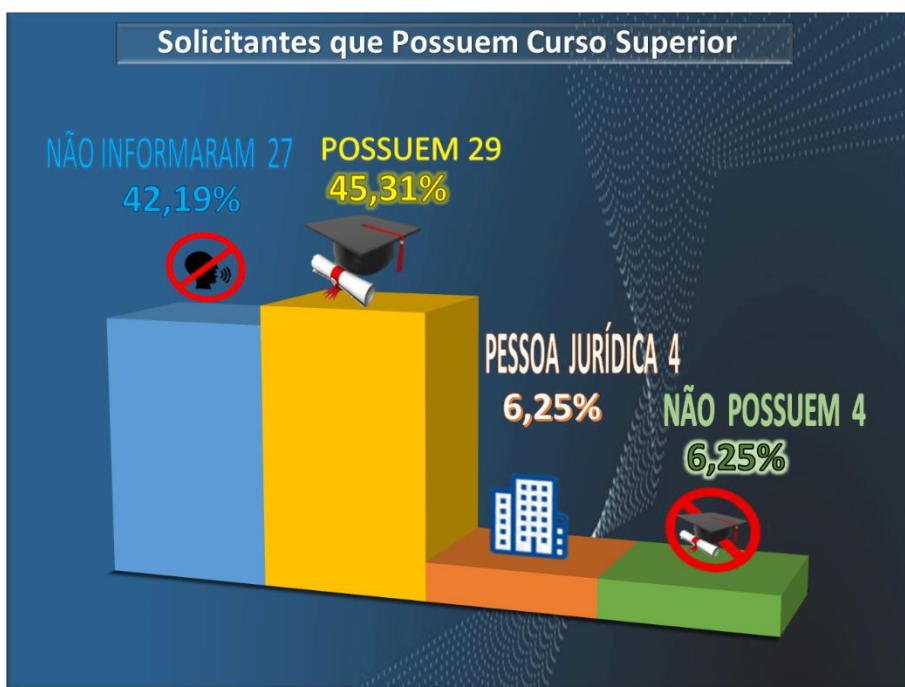


1.7.4.2 – Pesquisa quanto o perfil dos/as solicitantes de pedidos de acesso à informação

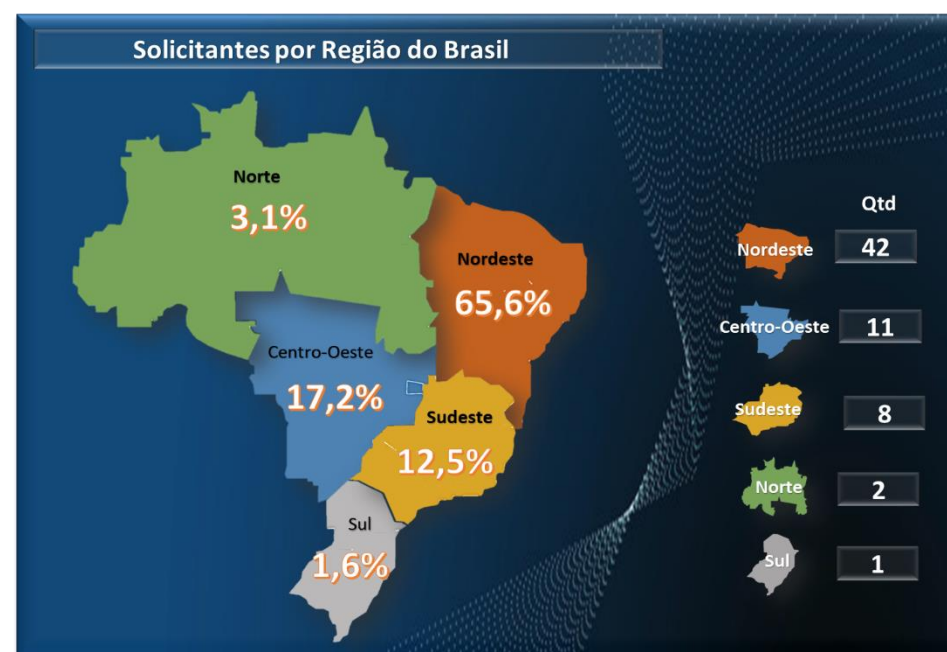
A **pesquisa** é importante para melhor continuidade a qualidade das informações solicitadas.

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



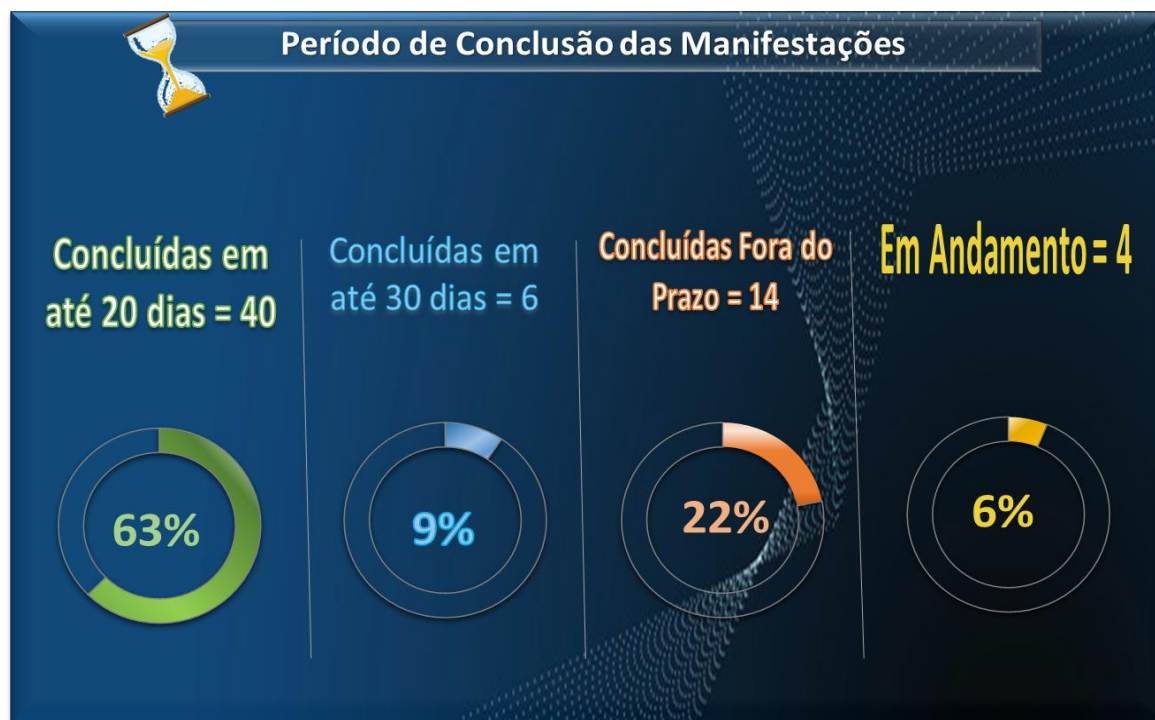
1.7.4.2.2 – Quanto à região residente do/solicitante



Persistiu o histórico de concentração dos pedidos de acesso à informação na Região Nordeste do país. Entretanto, merece destaque a participação de usuários/as de todas as Regiões do país.



1.7.4.3 – Resultados referentes à demanda da Lei de Acesso à Informação – 1º 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 64 pedidos recepcionados, 63% - 40 manifestações - foram respondidas em até 20 dias.

9% dos pedidos – 6 manifestações – obtiveram resposta em até 30 dias.

Destaca-se ainda que, diante da complexidade de algumas solicitações, 22% dos pedidos – 14 manifestações – foram respondidas fora do prazo legal e, apenas, 6% - 4 pedidos – se encontram em andamento.

Ressalta-se assim que 46 pedidos – aproximadamente 72% - 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 janeiro e junho/2024: 738

	Quadro comparativo			
	1º semestre de 2023		1º semestre de 2024	
	Nº	%	Nº	%
Total de relatos recebidos no 2º semestre de 2023	542	100%	738	100%
Relatos solucionados em até 30 dias	526	≅97%	717	≅97%
Relatos com tempo de tramitação maior que 30 dias	1	≅0,3%	13	≅2%
Relatos com prazo em curso	15	≅2,7%	8	≅1%
				Data base: 18 de julho de 2024

*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.

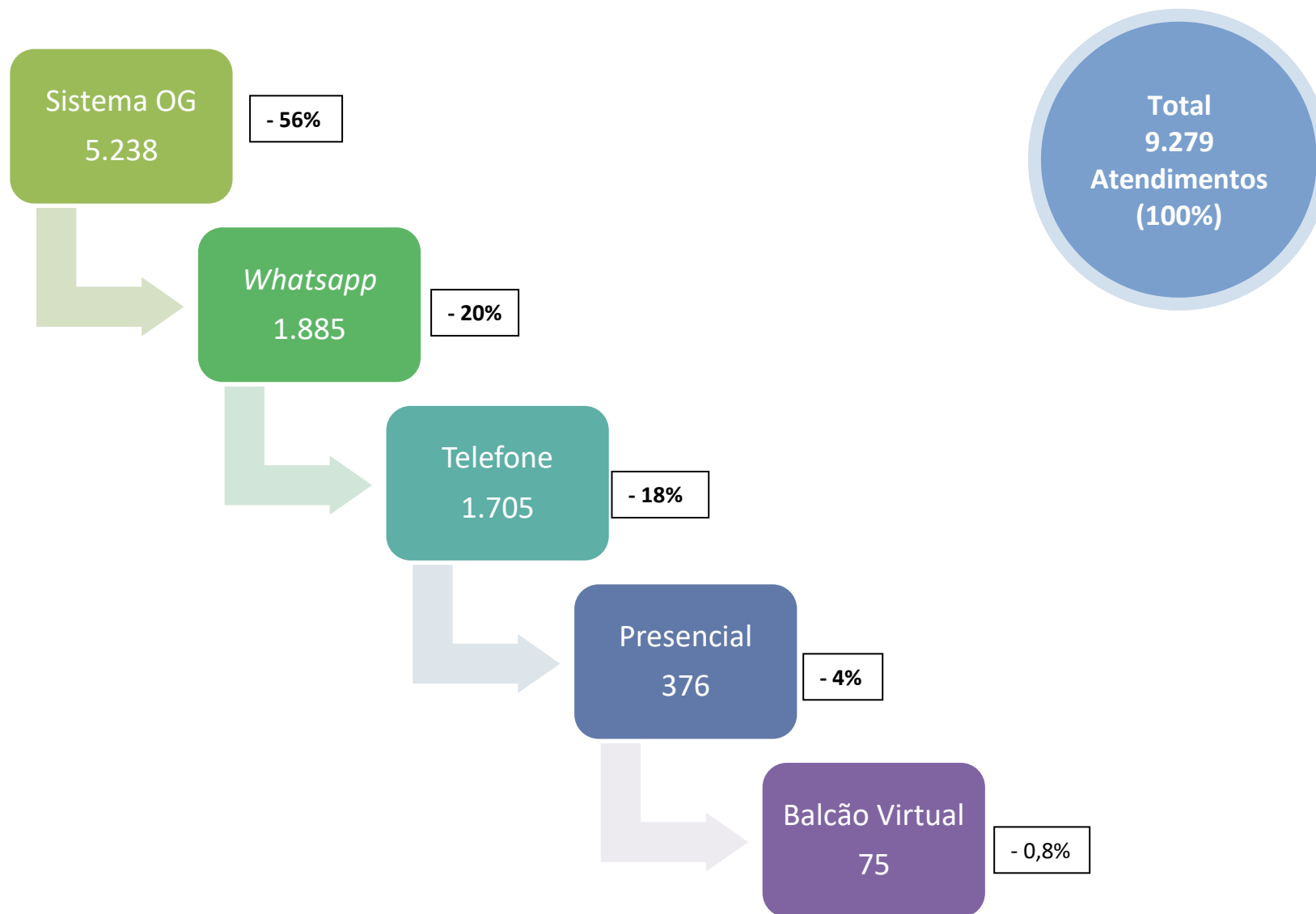
1.8 Total de atendimentos realizados pela Ouvidoria do TJPE – Todos os canais

Quadro comparativo – 1º semestre/2024															
Canais de Atendimento	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Total de atendimentos por canal no 1º semestre		
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	
Sistema OG	582	688	639	599	802	779	672	1.005	836	1.132	642	1.035	4.173 ≅49%	5.238 ≅56	
Telefone	432	285	326	211	641	270	409	330	450	338	334	271	2.467 ≅29%	1.705 ≅18	
Whatsapp	328	288	254	249	325	294	212	407	277	373	213	274	1.609 ≅19%	1.885 ≅20	
Presencial	23	29	13	47	30	64	23	61	44	92	19	83	152 ≅2%	376 ≅4	
Balcão Virtual	10	13	13	10	15	11	10	9	11	14	3	18	59 ≅1%	75 ≅0,8	
Total de atendimentos de todos os canais por mês	1.361	1.303	1.236	1.116	1.673	1.418	1.312	1.812	1.602	1.949	1.204	1.681	-	-	
													Total de atendimentos por todos os canais no semestre	8.460 (100%)	9.279 (100%)



- Verifica-se que a Ouvidoria realizou mais atendimentos em comparação ao 1º semestre de 2023;
- Observa-se que, quanto ao total de atendimentos realizados pelo telefone, no 1º semestre de 2024, foram realizados 762 a menos, em comparação ao 1º semestre de 2023;
- Por outro lado, verifica-se o aumento de 1.065 pedidos de agilização a mais no 1º semestre de 2024, em comparação ao 1º semestre de 2023.
- Dos atendimentos realizados por telefone, whatsapp, presencial e balcão virtual, com o total de 4.041, 353 foram registrados no sistema OG, para análise e tratamento pela equipe técnica da Ouvidoria;
- Verifica-se, ainda, que, por enquanto, o mês com a menor demanda, no 1º semestre de 2023, foi junho, em 2024, foi o mês de fevereiro.

1.8.1 Meios de contato conforme preferência do público - 1º semestre/2024



1.9 Resultado de pesquisa de satisfação referente aos atendimentos realizados no 1º semestre de 2024

Motivo do Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Pedido de agilização	11	14	5	15	21	13	79	62%
Solicitação	1	0	1	0	6	2	10	8%
Reclamação	5	2	3	5	4	3	22	17%
Lei de Acesso à informação	0	1	0	0	1	1	3	2%
Denúncia	0	0	0	0	2	1	3	2%
Elogio	1	2	0	2	1	3	9	7%
Sugestão	0	1	0	0	1	0	2	2%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Meio de Contato

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Formulário Eletrônico	11	15	7	10	26	12	81	64%
E-mail	4	2	1	6	8	6	27	21%
Pessoalmente	1	0	0	1	0	2	2	2%
Telefone	2	3	1	5	2	3	16	13%
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 29%	21 17%	128 100%	

Quem respondeu à Pesquisa

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Parte	8	9	4	13	19	7	60	47%
Cidadão	2	1	2	2	5	2	14	11%
Advogado	8	8	3	4	10	9	42	33%
Magistrado	0	0	0	1	0	0	1	1%
Servidor	0	2	0	2	1	5	10	8%
Colaborador / Terceirizado	0	0	0	0	1	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Avaliação do Site da Ouvidoria

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	5	13	0	10	15	12	55	43%
Bom	10	6	4	5	14	9	48	38%
Regular	1	1	3	1	6	1	13	10%
Ruim	2	0	1	4	1	1	9	7%
Nunca utilizou	0	0	1	2	0	0	3	2%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Avaliação do Formulário Eletrônico

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	4	13	2	8	15	10	52	41%
Bom	9	6	3	7	16	9	50	39%
Regular	3	1	2	4	4	1	15	12%
Ruim	1	0	2	1	1	2	7	5%
Nunca utilizou	1	0	0	2	0	1	4	3%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	36 28%	23 18%	128 100%	

Avaliação do Atendimento

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	7	13	4	13	15	15	67	52%
Bom	6	5	0	3	14	6	34	26%
Regular	3	1	0	1	1	1	7	5%
Ruim	2	1	4	5	7	1	20	16%
Nunca utilizou	0	0	1	0	0	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	

Avaliação do Tempo de Resposta

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Ótimo	8	10	3	11	16	15	63	49%
Bom	2	7	1	6	13	6	35	27%
Regular	2	1	1	0	5	1	10	8%
Ruim	6	2	3	5	3	1	20	16%
Nunca utilizou	0	0	1	0	0	0	1	1%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	

Provocou a Unidade antes de procurar a Ouvidoria - Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	14	16	9	19	31	19	108	84%
Não	4	4	0	3	6	4	21	16%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	

Entraria em contato novamente com a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	15	20	4	19	31	20	109	84%
Não	3	0	5	4	6	3	21	16%
Total por mês	18 14%	20 15%	9 7%	23 18%	37 28%	23 18%	130 100%	

Indicaria a Ouvidoria-Geral?

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL SEMESTRAL	%
Sim	14	20	4	16	31	21	106	82%
Não	4	0	5	6	6	2	23	18%
Total por mês	18 14%	20 16%	9 7%	22 17%	37 29%	23 18%	129 100%	



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

2.1. OUVIDORIA ATUANTE

2.1.1. Posse dos novos Coordenadores da Ouvidoria-Geral de Justiça e primeira reunião presidida pelo Ouvidor-Geral, Des. Waldemir Tavares de Albuquerque Filho

Os novos coordenadores da Ouvidoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) tomaram posse no dia 8 de março de 2024, na sala do Conselho da Magistratura, no Palácio da Justiça.

A solenidade foi caracterizada também por ser a primeira reunião presidida pelo novo ouvidor-geral do Judiciário estadual pernambucano, desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, que junto ao Vice-Ouvidor, desembargador Antônio Fernando Araújo Martins, empossados nas respectivas funções no dia 5 de fevereiro deste ano.

Durante a cerimônia, tomaram posse a coordenadora da Defesa das Mulheres, juíza Roberta Viana Jardim; a coordenadora da Defesa dos Direitos Humanos, Laura Amélia Moreira Brennand Simões; a coordenadora de Sustentabilidade, Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas; além do coordenador de Relacionamento com o 1º grau, juiz Laiete Jatobá Neto; e do coordenador das Questões Relativas à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, juiz Leonardo Costa de Brito.



2.1.2. Integração dos novos coordenadores da Ouvidoria às Comissões do TJPE

De modo a avançar com o cumprimento da função do Órgão, pelo qual se garante maior acessibilidade, informações e aprimoramento do serviço recebido pela população, os novos coordenadores da Ouvidoria passaram a integrar comissões pertinentes à área de sua atuação dentro do TJPE.

- Através do Ato da Presidência do Tribunal de Justiça nº 1.011, do dia 3 de julho de 2024, o qual alterou a Portaria TJPE nº 33/2021 – PLS, com a nova redação dada pela Portaria TJPE nº 59/2024, a **Dra. Ana Roberta Souza Maciel de Lira Freitas**, como representante da Ouvidoria-Geral, passou a integrar a **Comissão Gestora de Sustentabilidade**.
- Através do Ato Conjunto nº 17, de 7 de maio de 2024, alterou-se o Ato Conjunto nº 23, publicado em 20/06/2022, a fim de acrescentar, o(a) Coordenador(a) da Coordenadoria da Defesa dos Direitos Humanos da Ouvidoria-Geral da Justiça como integrante do **Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema Socioeducativo – GMF**. Sendo assim, a Coordenadora dos Direitos Humanos da Ouvidoria, **Dra. Laura Amélia Moreira Brennand Simões** passou a integrar o respectivo grupo.
- Conforme proposta desta Ouvidoria, tramita projeto de alteração do art. 34 da Resolução nº 454, publicada em 9 de junho de 2021, a fim de incluir o Coordenador da Coordenadoria das questões relativas à Lei Geral de Proteção de Dados desta Ouvidoria-Geral da Justiça como integrante do **Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPD)**. Sendo assim, ao final do trâmite, aguarda-se a inclusão do Coordenador, **Dr. Leonardo Costa de Brito**, à pasta.

2.2. OG PROJETOS

- 2.2.1. Ouvidoria rápida:** o projeto, já aprovado pela Presidência do Tribunal de Justiça de Pernambuco, visa a implementação do ChatBot, de responsabilidade desta Ouvidoria-Geral de Justiça, no *site* do Tribunal de Justiça de Pernambuco, com a finalidade de prestação de informação aos usuários do serviço público. A finalidade se destina a garantir acesso a informações de modo prático e imediato, principalmente, em assuntos que já constam no próprio *site* do TJPE.
- 2.2.2. Ouvidoria atenta:** em decorrência da atribuição da Ouvidoria quanto à prestação das informações aos/às usuários/as de serviço público e após o contato e conferência de telefones de mais de 600 unidades do Tribunal de Justiça de Pernambuco, a Ouvidoria solicitou a **retificação de toda listagem referente aos telefones das unidades judiciais, de 1º e 2º grau, e administrativas** do Tribunal de Justiça de Pernambuco, e a inclusão daquelas que não constam, assim como, solicitou a **promoção da divulgação da atualização dos contatos no site e redes sociais deste Tribunal**.
- 2.2.3. Ouvidoria ocupa:** diante da competência da Ouvidoria quanto à prestação das informações aos/às usuários/as de serviço público e por ser o elo de comunicação entre este Tribunal de Justiça e à sociedade, foi solicitada a **inclusão do Sistema da Ouvidoria no aplicativo TJPE +**, com o objetivo de ampliação da forma de contato com este Órgão e, posteriormente, a divulgação no *site* do TJPE.
- 2.2.4. Ouvidoria atualizada:** Com a criação do Núcleo de Revisores e Certificadores da Central Judiciária de Processamento Remoto do 1º Grau, quanto à expedição de certidões, **a Ouvidoria promoveu a atualização da página que disponibiliza as informações necessárias sobre o serviço prestados**. A nova página pode ser acessada através do *link* <https://portal.tjpe.jus.br/web/portal/certidoes>.

2.3. GESTÃO PARTICIPATIVA

2.3.1. Evento: Ouvidor-geral do TJPE participa do X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais

Com o objetivo de buscar atualização sobre as melhores práticas e demandas desenvolvidas nas demais Ouvidorias Judiciais do país, o Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), **Desembargador Waldemir Tavares**, participou, pela primeira vez representando esta Ouvidoria, do X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores (Cojud), em Foz do Iguaçu (PR), promovido entre 3 a 5 de abril.

No evento, foram discutidos temas relevantes quanto às demandas da atualidade, como também, ressaltada a importância das Ouvidorias, com posse de dados referentes aos serviços prestados, na participação da gestão do Tribunal.



2.3.2. Reunião: A Ouvidoria do TJPE recebeu a visita institucional da Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco, Dra. Lizandra Carvalho.



O Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque Filho, recebeu, no dia 15 de abril de 2024, a Ouvidora do Ministério Público de Pernambuco (MPPE), Dra. Lizandra Carvalho. A reunião aconteceu na sede da Ouvidoria do Judiciário pernambucano, localizada no Fórum Paula Baptista, no bairro de Santo Antônio, no Recife.

O assunto do encontro foi o aprimoramento da relação institucional entre as Ouvidorias e possíveis parcerias quanto à aproximação entre os órgãos e a população do Estado, de modo a repercutir o apoio institucional às demandas recebidas, quanto ao que é previsto no âmbito de competência de cada Ouvidoria.

2.3.3. Evento: Coordenadora da Mulher da Ouvidoria-Geral representa TJPE no III Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM



A coordenadora da Mulher da Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), **juíza Roberta Viana Jardins**, participou, entre os dias 10 e 12 de abril, do III Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM, realizado na cidade de Manaus, no Amazonas.

Representando o Judiciário pernambucano, a juíza esteve presente ao encontro, cujo objetivo foi reunir as demandas e sugestões das Ouvidorias da Mulher dos Tribunais de todo o país.

No evento foram abordados os temas da violência contra a mulher no âmbito privado e institucional, a política judiciária e a importância das Ouvidorias da Mulher no seu enfrentamento.

2.3.4. Reunião: Ouvidoria do TJPE recebe demanda de concursadas



A Ouvidoria-Geral do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), através do Ouvidor-Geral, **Desembargador Waldemir Tavares de Albuquerque**, recebeu no dia 17 de julho do corrente ano, concursadas do último Concurso para Servidor Público/2017, que realizaram o requerimento de um Pleito para Analista Judiciário - Área Judiciária do Polo 1. Em resposta, o desembargador garantiu que o requerimento será analisado através da Ouvidoria.

As aprovadas no último concurso de servidores/2017, Renata Aragão e Marina Alexandre, expressaram sua apreciação pelo acolhimento no Órgão e pela disposição do Ouvidor, como também defenderam a importância da demanda apresentada.

2.3.5. Reunião: Representante da Ouvidoria do TJPE participa da primeira reunião ordinária da Rede Ouvir – PE

No dia 12 de junho do presente ano, ocorreu a primeira reunião ordinária da Rede Ouvir – PE, com os representantes das Ouvidorias integrantes da Rede Ouvir PE. A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco esteve representada pela assessora do órgão, a servidora Flávia Castro.

Na reunião, após a realização da apresentação dos membros integrantes, diante do início de novo exercício (2024), foi promovida a retomada do planejamento estratégico, com a apresentação dos novos cronogramas das metas, iniciado no segundo semestre de 2023, para aprimoramento dos serviços prestados pela Rede em favor da sociedade.



A Rede Pernambucana de Ouvidorias Públicas e Afins (Rede Ouvir PE) tem como objetivo consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre os partícipes e demais órgãos e entidades que a ela aderirem, visando integrar processos e sistemas para o compartilhamento das manifestações registradas, fortalecendo, assim, a ferramenta de transparência pública, ouvidoria e controle social.

2.3.6. Evento: Coordenadora da Mulher da Ouvidoria-Geral representa TJPE no III Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres – COJUM



jurídicos para serem encaminhados ao próximo Fórum Nacional de Juízas e Juízes de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (Fonavid).

A coordenadora da Mulher da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), **juíza Roberta Viana Jardim**, participou do III Fórum Paranaense de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher (Fovid). O evento, promovido pela Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), foi realizado do dia 29 ao dia 21 de junho na cidade de Curitiba.

O fórum reuniu especialistas de diversas áreas para debater e trocar ideias sob o tema “Pluralidades: as diversas facetas no enfrentamento da violência doméstica”. O principal objetivo é formular enunciados



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.