



**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES
DA OUVIDORIA GERAL DA JUSTIÇA DO TJPE
TERCEIRO QUADRIMESTRE DE 2020**

Balanço Geral de setembro a dezembro de 2020

Ouvidor-Geral Desembargador Eduardo Sertório Canto



OG TJPE EM NÚMEROS

Total de manifestações: 3.243

Concluídas: 2.626 (81%)

Em andamento: 617 (19%).

Vide anexo I.

Pedidos de agilização processual: 2.126 (65,6%)

Mantém-se o padrão reportado nos relatórios anteriores. **A morosidade processual ainda é a maior insatisfação dos usuários.**

Quanto ao número de pedidos de agilização recebidos, observa-se **um crescimento de 18% em relação ao quadrimestre anterior. O acréscimo é esperado nos últimos meses do ano.**

Informações: 382 (11,8%)

Os pedidos aqui referidos dizem respeito a informações simples, especialmente atinentes a endereços, contatos das unidades e horário de funcionamento.

Diferentemente do movimento crescente observado entre o 1º e o 2º quadrimestres, **no 3º quadrimestre houve redução**



significativa no número de pedidos de informação, de 614 para 381. Isso se deve, além da acomodação do público quanto aos canais de contato divulgados pelo TJPE, ao retorno das unidades judiciárias às atividades presenciais.

Reclamações: 350 (10,9%)

Neste quadrimestre, os problemas mais frequentes dizem respeito ao serviço dos cartórios extrajudiciais (29), ao atendimento do suporte da Setic (26).

Por outro lado, destaca-se o aumento de reclamações atinentes ao serviço de emissão de certidões de antecedentes criminais, em decorrência do período eleitoral. Conforme será narrado com detalhes adiante, o acréscimo na demanda da Central de Emissão de Antecedentes Criminais – CEAC foi solucionado de forma rápida, em parceria com o setor.

Solicitações (orientação): 282 (8,7%)

As solicitações que chegam à Ouvidoria têm objeto muito diversificado. As mais recorrentes continuam sendo: **(i) como manipular as ferramentas do site do TJPE**, especialmente SICAJUD, emissão de certidões e PJe; **(ii) como obter certidão de antecedentes criminais** nos casos de homônimos; **(iii) como localizar processo antigo;** **(iv) liberação de visualização de processo em segredo de justiça.**



Enquanto no 1º quadrimestre foram feitas 138 solicitações, no 2º quadrimestre foram recebidas 408. No 3º e último quadrimestre, esse número caiu para 282.

A redução deve-se ao retorno do trabalho presencial em mais unidades, o que facilitou o acesso aos serviços, dispensando alguns pedidos de orientação à Ouvidoria.

Elogios: 39 (1,2%)

A maioria dos elogios refere-se ao trabalho dos magistrados e servidores.

Dentre as unidades mais elogiadas, destacam-se, com dois registros cada, as seguintes:

- 2ª Vara da Comarca de Belo Jardim;
- CEJUSC – Jaboatão dos Guararapes;
- Gerência do Arquivo Geral;
- NUPEMEC;
- Vara Única da Comarca de Bom Jardim.



Lei de Acesso à Informação: 35 (1,1%)

É de se registrar a **redução de 15%** no número de pedidos fundados na Lei de Acesso à Informação em relação ao 2º quadrimestre.

Os pedidos de informação referem-se aos seguintes assuntos: **(i) gestão judiciária (40%)**; **(ii) concursos públicos (37,1%)**; **(iii) processos judiciais (11,4%)**; e **(iv) organização do judiciário (11,4%)**, conforme ilustrado no Anexo II. Além disso, não foi registrado nenhum pedido diretamente relacionado à pandemia da Covid-19.

Dos 35 pedidos registrados, **32 (91%)** foram respondidos pelas unidades detentoras das informações.

Outros **dois (6%)** encontram-se com prazo legal para resposta em curso e **um (3%)** aguarda julgamento de recurso.

Denúncias: 21 (0,6%)

A maioria das denúncias é relativa à eventual falta de cuidado no atendimento. Estatisticamente, **(i) 19 (90%)** encontram-se concluídas, depois de prestados os esclarecimentos ao denunciante; **(ii) 2 (10%)** estão em andamento.

Sugestões: 8 (0,2%)

É de se destacar a sugestão abaixo:



- Registro nº 08174/2020 – advogado sugere dar mais destaque ao serviço Juizado Digital no *site* do TJPE.

Providência: em atenção à sugestão formulada, a Ouvidoria editou a Recomendação nº 15¹. Em resposta, as áreas responsáveis, Ascom e Setic, deram destaque ao Juizado Digital em *banner* específico de fácil visualização.

¹ **RECOMENDAÇÃO Nº 15/2020**

A OG TJPE recomenda a disponibilização permanente do endereço de acesso ao Juizado Digital na página principal do Tribunal.

Destinatários: Ascom e Setic



Para Além dos Números

Inauguração das novas instalações e retorno às atividades presenciais

No dia 29/9/2020, o Ouvidor reuniu servidores e colaboradores para a inauguração das novas instalações da Ouvidoria Geral (Anexo III). Em que pesem as limitações impostas pela pandemia, foi possível, na ocasião, realizar uma breve reunião preparatória do retorno aos trabalhos presenciais.

No 1º de outubro de 2020, os serviços presenciais foram efetivamente retomados, já nas novas instalações, localizadas no térreo do Fórum Paula Batista.

Em regime de revezamento e respeitados os protocolos de segurança, reiniciou-se o atendimento ao público, desta vez em espaço mais confortável. A Ouvidoria passou a contar com uma sala específica para o atendimento pessoal, o que garante mais privacidade às pessoas em busca de acolhimento.

Desburocratizar para integrar, na prática

No mês de setembro, observou-se um crescimento importante das demandas relacionadas à obtenção de certidões de antecedentes criminais.



De janeiro a agosto de 2020, foram recebidas, **em média, seis** manifestações por mês com esse objeto. Por outro lado, **somente em setembro de 2020, foram registradas 45** manifestações com essa temática; houve, portanto, um **crescimento de mais de 700%** em relação à média mensal anterior.

Foi possível, logo no início do mês, identificar a anomalia, decorrente da elevada busca pelo serviço no período eleitoral.

Em contato com a Central de Emissão de Antecedentes Criminais – CEAC, estabeleceu-se novo fluxo de trabalho. **A Ouvidoria prestou maior número de informações de forma direta, evitando o encaminhamento à Central. Apenas nos casos com prazo vencido, a Ouvidoria enviou à Central via WhatsApp, o que garantiu maior dinamismo na comunicação e efetividade no atendimento.**

Todas as manifestações recebidas no período crítico foram solucionadas em prazo razoável e de forma resolutiva. Manteve-se o novo fluxo e, atualmente, a CEAC não conta com nenhuma manifestação em aberto na Ouvidoria.

Registra-se o agradecimento ao servidor Maurício Aragão, cuja colaboração foi essencial para o sucesso da experiência.

Implementação do atendimento via WhatsApp

Na intenção de facilitar ainda mais o acesso do cidadão, no dia 2/10/2020, a Ouvidoria passou a atender também pelo aplicativo de mensagens WhatsApp.



A divulgação do novo serviço foi realizada por meio de publicação na página do TJPE na *internet* e nas redes sociais.

De 2/10/2020 a 21/12/2020, foram realizados 572 atendimentos via WhatsApp, sendo que, desses, 405 foram solucionados de imediato e 167 precisaram de encaminhamento para a unidade judiciária ou administrativa interessada.

Atualização do *site* da Ouvidoria

No mês de dezembro, foi realizada atualização das informações disponibilizadas na página dedicada à Ouvidoria no portal do TJPE na *internet*.

Além da correção de informações gerais sobre o atendimento, passaram a ser disponibilizados os relatórios quadrimestrais das atividades do Órgão para todo cidadão que deseje acompanhar e fiscalizar o trabalho realizado.

Encontros telepresenciais: uma nova forma de integração

Diante das medidas de distanciamento social decorrentes da pandemia, é de se evitar a promoção e a participação em eventos presenciais.

Nesse cenário, os eventos e cursos telepresenciais continuam sendo a alternativa para suprir tal falta.



Nos meses de setembro e outubro, o Ouvidor-Geral marcou presença nas sete reuniões dos **Encontros Regionais do TJPE**, evento promovido pela Corregedoria Geral da Justiça.

A convite do Desembargador Luiz Carlos Barros de Figueiredo, o Desembargador Eduardo Sertório Canto palestrou com o tema “**A política da Ouvidoria**”.

Ademais, os Encontros Regionais revelaram-se como uma excelente oportunidade de integração com os magistrados e servidores de todas as comarcas do Estado. Foi possível conhecer as peculiaridades e os desafios que marcam cada região, bem como informar sobre o trabalho da Ouvidoria e colocar o serviço à disposição de todos.

No mês de setembro, os servidores Lucas Euzébio, Maria José Cavalcanti, Renata Arruda e Tayana Diniz realizaram o curso “**Introdução ao Sistema Eletrônico de Informações – SEI**”, ofertado pela Escola Judicial.

Nos dias 9 a 12 de novembro, a Servidora Renata Arruda participou do **Festival CRIE**, valiosa iniciativa da Escola Judicial para a promoção da inovação no Poder Judiciário.

Nos dias 15 e 16 de dezembro, o Ouvidor-Geral e todos os servidores da Ouvidoria participaram do **1º Encontro Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário**.

A abertura do evento, promovido pela Ouvidoria do CNJ, contou com as presenças do **Ministro Luiz Fux**, Presidente do STF e do CNJ, além do **Conselheiro André Luís Guimarães Godinho**, Ouvidor do CNJ, e dos Ouvidores dos tribunais superiores.



Além disso, palestraram o **Dr. José Eduardo Elias Romão**, Ouvidor da BR Distribuidora, e o **Dr. Gilberto Waller Junior**, Corregedor-Geral da União, com os temas “*A LGPD e as Ouvidorias*” e “*Lei de Acesso às Informações e responsabilização dos agentes públicos*”, respectivamente.

Por fim, foram apresentadas **práticas de sucesso** das Ouvidorias do TJSC e do TSE.

No mês de dezembro, a colaboradora da Ouvidoria Leilane Moita realizou curso telepresencial ofertado pelo Senac sobre a **ferramenta Excel**, de vital importância para as atividades de apoio administrativo por ela realizadas.

Info OG: uma nova etapa

A partir do dia 18 de setembro de 2020, o Info OG passou a ser divulgado semanalmente, sempre às sextas-feiras, por meio do Aplicativo WhatsApp. A divulgação no Instagram do novo serviço tem ocorrido com o apoio da Ascom.

O novo formato, mais objetivo e moderno, conta com três seções: (i) artigos de interesse da classe jurídica; (ii) novos atos normativos; e (iii) jurisprudência.

Além das edições regulares, são lançadas edições extras quando publicados atos normativos de grande interesse.

Ademais, o Info OG continua a ser publicado na página do TJPE na *internet*, tanto em edição semanal, quanto em formato de compilado mensal.



Boas-vindas aos novos servidores

No início de Dezembro, o auditório da Ouvidoria-Geral foi cedido à Secretaria de Gestão de Pessoas para a recepção e orientação dos novos servidores. **Na ocasião, o Oficial de Gabinete da Ouvidoria, Lucas Euzébio de Carvalho, participou do evento e deixou uma breve mensagem aos novos integrantes.**

Ouvidoria proativa

Diante das demandas apresentadas por candidatos aprovados no último concurso de servidores, foi possível diagnosticar a necessidade de melhoria da transparência das informações sobre as convocações já realizadas pelo TJPE.

Inspirada no modelo do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, a Ouvidoria recomendou à Secretaria de Gestão de Pessoas a disponibilização das listas de classificação do concurso na página do TJPE na *internet*, com informações sobre as nomeações já efetuadas por cargo e polo de classificação.

A solução foi aplicada pela área competente e já se encontra disponível para o cidadão², aumentando o nível de transparência sobre as informações de interesse público.

Na mesma linha de atuação, deu-se continuidade ao projeto OG Recomenda, com a edição de quatro novas recomendações:

² A consulta à lista de nomeações está disponível em: www.tjpe.jus.br/web/concursos-e-selecoes/concurso-servidor-2017/nomeados



RECOMENDAÇÃO Nº 12/2020

A OG TJPE recomenda a adoção de medidas para que seja acusado o recebimento das demandas encaminhadas ao plantão judicial, com posterior envio da decisão proferida ao requerente.

Destinatários: Presidência e Corregedoria Geral de Justiça

RECOMENDAÇÃO Nº 13/2020

A OG TJPE recomenda a adoção de medidas para que a Consulta Processual Unificada permita a visualização dos feitos com movimentação de baixa processual.

Destinatários: Presidência e SETIC

RECOMENDAÇÃO Nº 14/2020

A OG TJPE recomenda que, no caso de adiamento das audiências, as secretarias dos juizados especiais comuniquem também aos interessados, por e-mail ou *whatsapp*, evitando, assim, o deslocamento desnecessário das partes até a respectiva unidade.

Destinatários: Magistrados e Servidores do TJPE

RECOMENDAÇÃO Nº 15/2020

A OG TJPE recomenda a disponibilização permanente do endereço de acesso ao Juizado Digital na página principal do Tribunal.

Destinatários: Ascom e Setic



Reconhecimento explícito

Agradecimento inicial ao **Desembargador Presidente do TJPE, Fernando Cerqueira Norberto do Santos**, pelo apoio dado à Ouvidoria, reconhecendo o trabalho realizado e atendendo às eventuais solicitações.

Mais uma vez, é importante mencionar a essencial contribuição do Juiz **Laiete Jatobá Neto, responsável pela comunicação com os juízes criminais da capital e do interior na solução das situações urgentes.**

Por fim, registra-se agradecimento à Assessora Adjunta de Comunicação do TJPE, **Rebeka Maciel**, pelo apoio prestado nas ações de comunicação da Ouvidoria.

Encerramento

O ano de 2020, marcado pela pandemia, impôs grandes desafios a todos e, naturalmente, à Ouvidoria Geral. Apesar das dificuldades, ao fecho do 3º quadrimestre e do ano, são sensíveis os avanços logrados, graças ao empenho de todos os que fazem a Ouvidoria e à colaboração de outros órgãos e colegas.

O 3º quadrimestre, como é habitual nos últimos meses do ano, foi marcado por intensa demanda. Apesar disso, foi possível dar continuidade aos projetos voltados à melhoria dos serviços prestados ao cidadão, bem como às ações que reforçam a



participação da Ouvidoria como instrumento de escuta e transformação.

Des. Eduardo Sertório, Ouvidor-Geral, e equipe.



Anexo I – Números da Ouvidoria Geral – Setembro a Dezembro/2020

| Número de Manifestações por Canal | | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Canal de Atendimento | 3º Quadrimestre | | 2º Quadrimestre | | 1º Quadrimestre | |
| | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % |
| E-mail/Formulário Eletrônico | 2989 | 92,17% | 3076 | 99,55% | 2320 | 90,38% |
| Atendimento Telefônico | 229 | 7,06% | 13 | 0,42% | 166 | 6,47% |
| Atendimento Pessoal | 19 | 1% | 0 | 0,00% | 80 | 3,12% |
| Protocolo/Carta | 6 | 0,19% | 1 | 0,03% | 1 | 0,04% |
| TOTAL | 3243 | 100% | 3090 | 100% | 2567 | 100% |

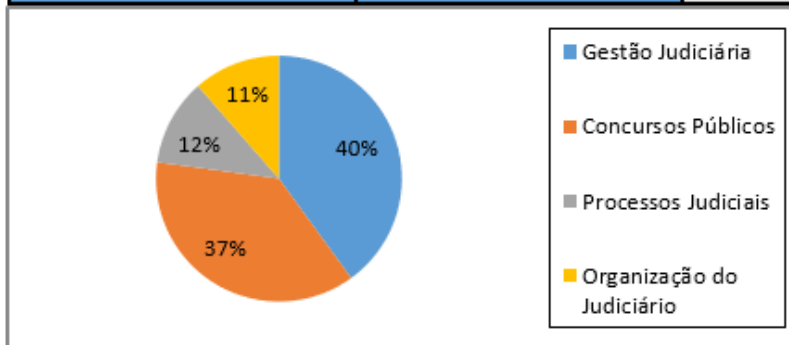
| Natureza das Manifestações | | | | | | |
|----------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Natureza | 3º Quadrimestre | | 2º Quadrimestre | | 1º Quadrimestre | |
| | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % |
| Pedido de Agilização | 2126 | 65,6% | 1738 | 56,2% | 1731 | 67,4% |
| Informação | 382 | 11,8% | 614 | 19,9% | 286 | 11,1% |
| Reclamação | 350 | 10,8% | 214 | 6,9% | 315 | 12,3% |
| Solicitação | 282 | 8,7% | 408 | 13,2% | 138 | 5,4% |
| Elogio | 39 | 1,2% | 41 | 1,3% | 26 | 1,0% |
| Lei de Acesso à Informação | 35 | 1,1% | 49 | 1,6% | 41 | 1,6% |
| Denúncia | 21 | 0,6% | 21 | 0,7% | 21 | 0,8% |
| Sugestão | 8 | 0,2% | 5 | 0,2% | 9 | 0,4% |
| TOTAL | 3243 | 100% | 3090 | 100% | 2567 | 100% |

| Índice de Solução das Manifestações | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Manifestações em andamento | 3º Quadrimestre | | 2º Quadrimestre | | 1º Quadrimestre | |
| | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % |
| Manifestações em andamento | 617 | 19% | 380 | 12% | 406 | 16% |
| Manifestações Concluídas | 2626 | 81% | 2710 | 88% | 2161 | 84% |
| Total | 3243 | 100% | 3090 | 100% | 2567 | 100% |



Anexo II – Números da Lei de Acesso à Informação - Setembro a Dezembro/2020

| Lei de Acesso à Informação - Assunto | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|
| Assunto | 3º quadrimestre | | 2º Quadrimestre | | 1º Quadrimestre | |
| | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % | Nº de Atendimentos | % |
| Gestão Judiciária | 14 | 40,0% | 15 | 30,6% | 8 | 19,5% |
| Concursos Públicos | 13 | 37,1% | 18 | 36,7% | 11 | 26,8% |
| Processos Judiciais | 4 | 11,4% | 14 | 28,6% | 18 | 43,9% |
| Organização do Judiciário | 4 | 11,4% | 2 | 4,1% | 3 | 7,3% |
| Covid-19 | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 2,4% |
| TOTAL | 35 | 100% | 49 | 100% | 41 | 100% |



Anexo III – Registros da inauguração das novas instalações e reunião preparatória do retorno às atividades presenciais



Fotos: Assis Lima | Ascom TJPE