



**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES  
DA OUVIDORIA-GERAL DA JUSTIÇA DO TJPE  
PRIMEIRO QUADRIMESTRE DE 2021**

**Balanço Geral de janeiro a abril de 2021**

**Ouvidor-Geral Desembargador Eduardo Sertório Canto**



## OG TJPE EM NÚMEROS

De janeiro a abril de 2021

**Total de manifestações: 4.402**

**Concluídas: 3.495 (79%).**

**Em andamento: 907 (21%).**

Vide anexo I.

**Pedidos de agilização processual: 2.225 (50,55%)**

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 4,6% em relação ao quadrimestre anterior.**

**Informações: 1.177 (26,74%)**

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

Em comparação ao último quadrimestre de 2020, houve um **crescimento de 417%** no quantitativo de informações requisitadas desta Ouvidoria.



Tal aumento deveu-se à popularização do atendimento da Ouvidoria por meio do WhatsApp, canal frequentemente utilizado pelo público externo para a obtenção de informações sobre o Tribunal.

#### **Reclamações: 508 (11,54%)**

Neste quadrimestre, os problemas mais frequentes dizem respeito **(i) ao atendimento presencial no âmbito do TJPE, (ii) ao serviço de suporte da Setic e (iii) ao funcionamento dos cartórios extrajudiciais.**

Das reclamações apontadas acima, apenas a primeira não havia sido destacada como recorrente no quadrimestre anterior. O referido aumento está relacionado ao retorno do expediente presencial nos meses de janeiro e fevereiro.

#### **Solicitações (orientação): 360 (8,17%)**

As solicitações que chegam à Ouvidoria têm objeto muito diversificado. As mais recorrentes continuam sendo:

**(i) como utilizar as ferramentas do *site* do TJPE, especialmente a) SICAJUD, b) emissão de certidões e c) 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.**



## **Lei de Acesso à Informação: 68 (1,54%)**

É de se registrar o **aumento de 74%** no número de pedidos fundados na Lei de Acesso à Informação em relação ao último quadrimestre de 2020.

Os pedidos de informação referem-se aos seguintes assuntos: **(i) gestão judiciária (22,0%); (ii) concursos públicos (39,7%); (iii) processos judiciais (30,9%); e (iv) organização do judiciário (7,4%)**, conforme ilustrado no Anexo II. Além disso, não foi registrado nenhum pedido diretamente relacionado à pandemia da Covid-19.

**Dos 68** pedidos registrados, **42 (61,7%)** foram respondidos pelas unidades detentoras das informações.

Outros **26 (38,3%)** encontram-se aguardando resposta do setor competente.

## **Elogios: 32 (0,74%)**

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 dos Executivos Fiscais Estaduais;
- 3ª Vara Cível de São Lourenço Da Mata;
- 34ª Vara Cível da Capital;



- Setor de Antecedentes Criminais.

**Denúncias: 24 (0,54%)**

**A maioria das denúncias é relativa à eventual falta de cuidado no atendimento.** Estatisticamente, **(i) 16 (66,6%)** encontram-se concluídas, depois de prestados os esclarecimentos ao denunciante; **(ii) 8 (33,3%)** estão em andamento.

**Sugestões: 8 (0,18%)**

É de se destacar a sugestão abaixo:

- Registro nº 01509/2021 – advogado sugere alterações no relatório de instabilidades do PJe, a fim de possibilitar o seu melhor funcionamento.

**Providência:** em atenção à sugestão formulada, a Ouvidoria remeteu o caso à Setic por meio do SEI nº 00005502-46.2021.8.17.8017. Em resposta, a unidade certificou a implementação de algumas das melhorias sugeridas na manifestação.

---



## Para Além dos Números

### Inauguração da Galeria do Ex-Ouvidores

Com o intuito de enaltecer a história da Ouvidoria-Geral do TJPE e de demonstrar a contribuição realizada por cada um de seus gestores, a Galeria dos Ex-Ouvidores, com o apoio da Ascom, Setic e Assessoria de Cerimonial, foi inaugurada no dia 29/3/2021 ([clique aqui](#) para conferir a gravação do evento).

A cerimônia ocorreu de forma inteiramente virtual e, em respeito às medidas de distanciamento social no combate ao Coronavírus, foi transmitida por meio do canal do TJPE no YouTube.

O evento contou com a participação do ministro do Superior Tribunal de Justiça e diretor da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (Enfam), **Og Fernandes**. Também participaram da celebração o Presidente do TJPE, **Desembargador Fernando Cerqueira Norberto dos Santos**, o Corregedor-Geral, **Desembargador Luiz Carlos de Barros Figueirêdo**, além dos desembargadores e juízes do Poder Judiciário de Pernambuco e outras autoridades estaduais e nacionais.

Representando o Superior Tribunal de Justiça, além do **Min. Og Fernandes**, também marcaram presença o **Min. Herman Benjamin**; a **Min. Assusete Magalhães**; e o **Min. Sérgio Kukina**.

Durante a transmissão, foram homenageados os antigos Ouvidores-Gerais de Justiça do TJPE: **Des. Eloy d'Almeida Lins** (2002/2003); **Des. Eduardo Paurá Peres** (2004/2005); **Desa.**



**Helena Caúla Reis (2006/2007); Des. Gustavo Lima (2008/2009); Des. Frederico Ricardo de Almeida Neves (2010/2011); Des. Eurico de Barros Correia Filho (2012/2013); Des. José Ivo de Paula Guimarães (2014/2015); Des. Francisco Tenório dos Santos (2015/2016); Des. Josué Fonseca da Sena (2017/2018).**

Foi notável a participação das demais Ouvidorias dos Tribunais de Justiça ao redor do país: **Des. Luís Vitório Camolez (TJAC), Des. Manoel Tenório de Oliveira (TJAL), Des. Adão Joel Gomes de Carvalho (TJAP), Juiz Raimundo Nonato Braga (TJBA), Des. Tereze Neumann Duarte Chaves (TJCE), Des. Hermenegildo Fernandes Gonçalves (TJDFT), Des. Kleber Costa Carvalho (TJMA), Juiz Rodrigo Roberto Curvo (TJMT), Des. Marcos José de Brito Rodrigues (TJMS), Des. Cláudia Regina Guedes Maia (TJMG), Des. Celso Jair Mainard (TJPR), Juíza Juliana Kalichstein (TJRJ), Des. Altair de Lemos Júnior (TJRS), Juiz Álvaro Kalix Ferro (TJRO), Des. Ricardo Aguiar de Oliveira (TJRR), Des. Osmar Nunes Júnior (TJSC); e Des. Luiz Antônio Araújo (representado por Vivien Santana Araújo – TJSE) foram os Ouvidores e Ouvidoras que estiveram presentes na cerimônia.**

E o evento não se restringiu apenas aos membros dos tribunais. **Érica Gomes Lacet (Secretária da Controladoria-Geral do Estado); Bruno Baptista (Presidente da OAP/PE); Promotora de Justiça Selma Magda Barbosa (Ouvidora do MPPE); José Fabrício Silva de Lima (Defensor Público Geral); João Duque (Defensor Público); Zélia Correia (Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores); Maria Catarina Vasconcelos (Ouvidora da OAB/PE); Douglas Moreno (Assessor da Ouvidoria da ALEPE); Victor de Sá Carvalho (Assessor do Deputado Clodoaldo Guimarães); Luiz Andrade de**



**Oliveira** (Presidente da APLJ) e a **Procuradora Zulene Norberto** (Presidente da ACMEPE) estiveram presentes na inauguração.

Durante a solenidade, o Desembargador Eduardo Sertório Canto ressaltou a importância de se registrar a história das gestões anteriores na Ouvidoria-Geral (OG), tecendo o seguinte comentário: “A Galeria foi pensada a partir da perspectiva de deixar para a história algo permanente, registrado nas nuvens cibernéticas. Está sendo criada para se tornar um local de visita virtual ou presencial. É um projeto-piloto da Ouvidoria para o futuro Museu da Imagem e do Som do TJPE”.

Dentre os convidados, 92 pessoas estiveram presentes na sala do Cisco Webex Meetings para prestigiar o evento e mais de 600 acessos via YouTube.

Isso demonstra o estreitamento dos laços entre as Ouvidorias judiciárias do país, permitindo o compartilhamento de experiências positivas como forma de integração.

### **Trabalho conjunto para atender às metas do CNJ**

Um dos critérios de avaliação dos tribunais no Prêmio CNJ de Qualidade é o quantitativo de demandas respondidas pelas Ouvidorias no prazo de até 30 dias.

De janeiro a abril de 2021, foram recebidas 287 manifestações oriundas do CNJ, tendo 223 delas (78%) sido respondidas em até 30 dias.

A meta definida pela Ouvidoria-Geral do TJPE é alcançar o percentual de 90%, obtendo a pontuação máxima no tópico em





questão.

### **Sistema OG: informatização e otimização do tempo de trabalho**

Fruto do trabalho conjunto realizado pela Ouvidoria e pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJPE (SETIC) ao longo dos últimos quadrimestres, o **sistema OG foi inaugurado no mês de março de 2021.**

Substituindo o antigo “Escuta”, o **OG**, sistema informatizado para o cadastramento de manifestações, permite o tratamento mais rápido das demandas recebidas pela Ouvidoria. A partir dele, é necessário um menor número de providências para o correto tratamento das demandas.

Além de ser totalmente virtual e permitir o acesso de qualquer local, o novo sistema garante mais segurança aos usuários que procuram os serviços da Ouvidoria. Isso porque é necessária a efetivação de cadastro prévio, vinculado ao CPF do interessado, para o registro de novas manifestações.

Realizado o cadastro, os manifestantes têm acesso à “área do usuário”, ambiente por meio do qual é possível o acompanhamento de todas as demandas encaminhadas pelo cidadão.

É a tecnologia em prol da eficiência!

### **WhatsApp da Ouvidoria**

Entre os meses de janeiro e abril de 2021, a Ouvidoria recebeu **1.271** demandas por meio do seu WhatsApp, tendo **980 delas sido**



respondidas diretamente e 291 sido distribuídas à equipe técnica para análise.

Dentre as demandas frequentemente recebidas, destacam-se (i) esclarecimentos sobre a obtenção de certidões no âmbito do TJPE; (ii) orientações sobre a utilização do Juizado Digital; (iii) disponibilização de contatos das unidades; e (iv) divulgação de informações relativas ao funcionamento do TJPE durante a pandemia.

### Info OG

**Durante o primeiro quadrimestre de 2021, o Info OG continuou a ser divulgado semanalmente, sempre às sextas-feiras, por meio do WhatsApp da Ouvidoria.** A divulgação do serviço no Instagram tem ocorrido com o apoio da Ascom.

A publicação passou a contar apenas com duas sessões, quais sejam: (i) jurisprudência e (ii) atos normativos. Necessário destacar, também, a inserção eventual de tópicos relativos aos compilados mensais do Informativo e a artigos de interesse da classe jurídica.

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

Entre os meses de janeiro e abril deste ano, o Info OG contou com **5.962 visualizações no site do TJPE.**

### **A atuação da ouvidoria junto aos plantões judiciais**

A fim de melhorar o atendimento aos advogados nos plantões do



recesso, finais de semana e feriados, a Ouvidoria, a partir de janeiro de 2021, passou a encaminhar semanalmente a Recomendação nº 12/2020 às unidades plantonistas do TJPE.

Por meio da referida recomendação, foram solicitadas das varas e gabinetes as seguintes medidas: **(i) comunicar ao interessado o recebimento do requerimento endereçado ao plantão; e (ii) encaminhar ao requerente a decisão tomada em sede de plantão.**

Em comparação ao 1º quadrimestre de 2020, período no qual foram recebidas 17 reclamações relativas ao plantão judicial, a Ouvidoria recepcionou apenas cinco reclamações quanto à matéria no mesmo período de 2021.

Percebeu-se, com isso, uma queda significativa no quantitativo de demandas referentes aos plantões do TJPE.

### **Carta de Serviços ao Cidadão**

No mês de março 2021, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) publicou os critérios de avaliação para o Ranking da Transparência do Poder Judiciário.

Um dos quesitos exigidos das ouvidorias nessa avaliação é a disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão no site dos tribunais.

No âmbito do TJPE, o referido documento foi elaborado por meio do trabalho conjunto realizado entre Ascom e Ouvidoria, contendo os seguintes tópicos: **(i) apresentação da Carta; (ii) compromissos de atendimento; (iii) informações gerais sobre o**



**Tribunal; (iv) especificações acerca dos serviços disponibilizados aos cidadãos.**

A carta foi ao ar no site do Tribunal no dia **27 de abril de 2021**.

### **Novo projeto: “A OG Explica”**

Com a finalidade de melhor informar o público externo do Tribunal, a Ouvidoria, em parceria com a Ascom, lançou o projeto “A OG Explica”, utilizado para divulgar esclarecimentos sobre demandas frequentemente encaminhadas pelos cidadãos (vide anexo V).

A primeira publicação foi referente à obtenção de certidões no site do TJPE, tendo sido divulgada no Instagram do Tribunal.

### **Participação virtual em eventos**

Conforme mencionado anteriormente, a inauguração da “**Galeria dos Ex-Ouvidores**” foi um dos principais eventos realizados pelo TJPE no primeiro quadrimestre de 2021.

Dentre os membros da Ouvidoria, a servidora Maria José Cavalcanti esteve diretamente ligada à organização da cerimônia. Os demais integrantes da equipe também marcaram presença por meio da transmissão realizada no YouTube.

Em fevereiro, os servidores Lucas Euzébio, Maria José Cavalcanti, Mônica Nunes, Renata Arruda e Tayana Diniz realizaram o curso “**SISTEMA LIFERAY**”, ofertado pela Escola Judicial a respeito da utilização de ferramentas de edição no site do TJPE.



Em março, o Ouvidor-Geral de Justiça participou do evento “**Webinar Integridade e Ouvidoria - PÚBLICO EXTERNO**”, ocasião na qual foi discutido o papel da Ouvidoria em prol da Transparência e da Ética no serviço público, constituindo ferramenta de comunicação proativa e reativa, transparente, independente e imparcial.

### **Boas-vindas aos novos servidores**

No início de fevereiro, 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** (vide anexo III).

### **Integração Ouvidoria - JUCEPE**

Uma das recomendações editadas pela Ouvidoria, **a de número 7/2020**, dispunha o seguinte:

#### **RECOMENDAÇÃO nº 7/2020**

A OG TJPE recomenda aos magistrados de 1º e 2º graus, por ocasião da solicitação de informação ou documentação à Junta Comercial de Pernambuco – JUCEPE, o façam exclusivamente via Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Tal procedimento agilizará a resposta a ser dada por aquele órgão.

Destinatários: magistrados e servidores do 1º e 2º graus

Na ocasião, foi constatada a impossibilidade da comunicação via SEI com intuições externas, o que inviabilizava a efetividade da recomendação exposta acima.



Após a análise da situação junto à Presidência e à Diretoria-Geral do TJPE, firmou-se convênio entre o Tribunal e a JUCEPE, possibilitando o acesso pelos servidores do Judiciário ao banco de dados da JUCEPE.

É de se parabenizar a Dra. Márcia Carvalho, diretora-geral do TJPE, pelo aperfeiçoamento da ideia.

Tal conquista foi fruto da atuação proativa da Ouvidoria em parceria com a Diretoria Geral, a Presidência do TJPE e a direção da JUCEPE.

### **Reconhecimento explícito**

Uma vez mais, venho, inicialmente, reconhecer e agradecer o apoio e incentivo do **Desembargador Presidente do TJPE, Fernando Cerqueira Norberto do Santos, à Ouvidoria.**

Os números obtidos e a falta de pessoal, fez com que o Presidente do TJPE nomeasse e lotasse servidora naquela Unidade. Sempre atento às nossas 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 a todos os magistrados e servidores que auxiliaram a Ouvidoria na inauguração da “Galeria dos Ex-Ouvidores”, dentre eles: **Alan Almeida Pinheiro Teles, Arthur Vasconcelos Lins, Carolina Correa De Oliveira Tapety Reis, João Guilherme de Melo Peixoto, Juliana Neiva de Gouvea Ribeiro, Rebeka de Queiroga Maciel, Silas da Costa e Silva e**



**Zelma de Oliveira Lima.**

### **Encerramento**

Manter o nível de excelência demonstrado nos quadrimestres anteriores e, ao mesmo tempo, ousar na adoção de medidas inovadoras representou um dos maiores desafios da Ouvidoria no início de 2021.

Seja por meio da organização de eventos inéditos, seja a partir da implementação de inovações tecnológicas, a OG foi capaz de demonstrar a sua capacidade de sempre se renovar, mas sem perder a qualidade naquilo que já fazia.

E isso só foi possível com base na atuação integrada com os demais órgãos do TJPE. É necessário desburocratizar para integrar; é preciso integrar para inovar.

Avante!

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



## Anexo I – Números da Ouvidoria Geral – Janeiro a Abril/2021

Número de Manifestações por Canal								
Canal de Atendimento	1º Quadrimestre/2021		3º Quadrimestre/2020		2º Quadrimestre/2020		1º Quadrimestre/2020	
	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%
E-mail/Formulário Eletrônico	2898	65,83%	2989	87,14%	3076	87,14%	2320	99,55%
WhatsApp	1271	28,87%	187	5,45%	0	0,00%	0	0,00%
Atendimento Telefônico	224	5,10%	229	6,67%	13	6,68%	166	0,42%
Atendimento Pessoal	6	0,13%	19	0,56%	0	0,55%	80	0,00%
Protocolo/Carta	3	0,07%	6	0,18%	1	0,17%	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>4402</b>	<b>100%</b>	<b>3430</b>	<b>100%</b>	<b>3430</b>	<b>100%</b>	<b>3090</b>	<b>100%</b>

Natureza das Manifestações								
Natureza	1º Quadrimestre/2021		3º Quadrimestre/2020		2º Quadrimestre/2020		1º Quadrimestre/2020	
	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%
Pedido de Agilização	2225	50,55%	2126	65,6%	1738	56,2%	1731	67,4%
Reclamação	508	11,54%	382	11,7%	614	19,9%	286	11,1%
Solicitações	360	8,17%	350	11,1%	214	6,9%	315	12,3%
Informação	1177	26,74%	282	8,6%	408	13,2%	138	5,4%
Lei de Acesso à Informação	68	1,54%	39	1,2%	41	1,3%	26	1,0%
Elogio	32	0,74%	35	1,0%	49	1,6%	41	1,6%
Denúncia	24	0,54%	21	0,6%	21	0,7%	21	0,8%
Sugestão	8	0,18%	8	0,2%	5	0,2%	9	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>4402</b>	<b>100%</b>	<b>3243</b>	<b>100%</b>	<b>3090</b>	<b>100%</b>	<b>2567</b>	<b>100%</b>

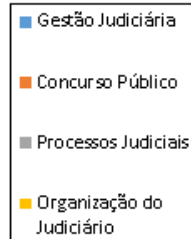
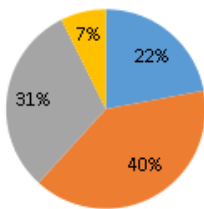
Índice de Solução das Manifestações								
	1º Quadrimestre/2021		3º Quadrimestre/2020		2º Quadrimestre/2020		1º Quadrimestre/2020	
	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%
Manifestações em andamento	907	21%	617	19%	380	12%	406	16%
Manifestações Concluídas	3495	79%	2626	81%	2710	88%	2161	84%
<b>Total</b>	<b>4402</b>	<b>100%</b>	<b>3243</b>	<b>100%</b>	<b>3090</b>	<b>100%</b>	<b>2567</b>	<b>100%</b>





## Anexo II – Números da Lei de Acesso à Informação – Janeiro a Abril/2021

Lei de Acesso à Informação - Assunto								
Assunto	1º quadrimestre/2021		3º quadrimestre/2021		2º Quadrimestre/2020		1º Quadrimestre/2020	
	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%	Nº de Atendimentos	%
Gestão Judiciária	15	22,0%	14	40,1%	15	30,6%	8	19,5%
Concurso Público	27	39,7%	13	37,1%	18	36,7%	11	26,8%
Processos Judiciais	21	30,9%	4	11,4%	14	28,6%	18	43,9%
Organização do Judiciário	5	7,4%	4	11,4%	2	4,1%	3	7,3%
Covid-19	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



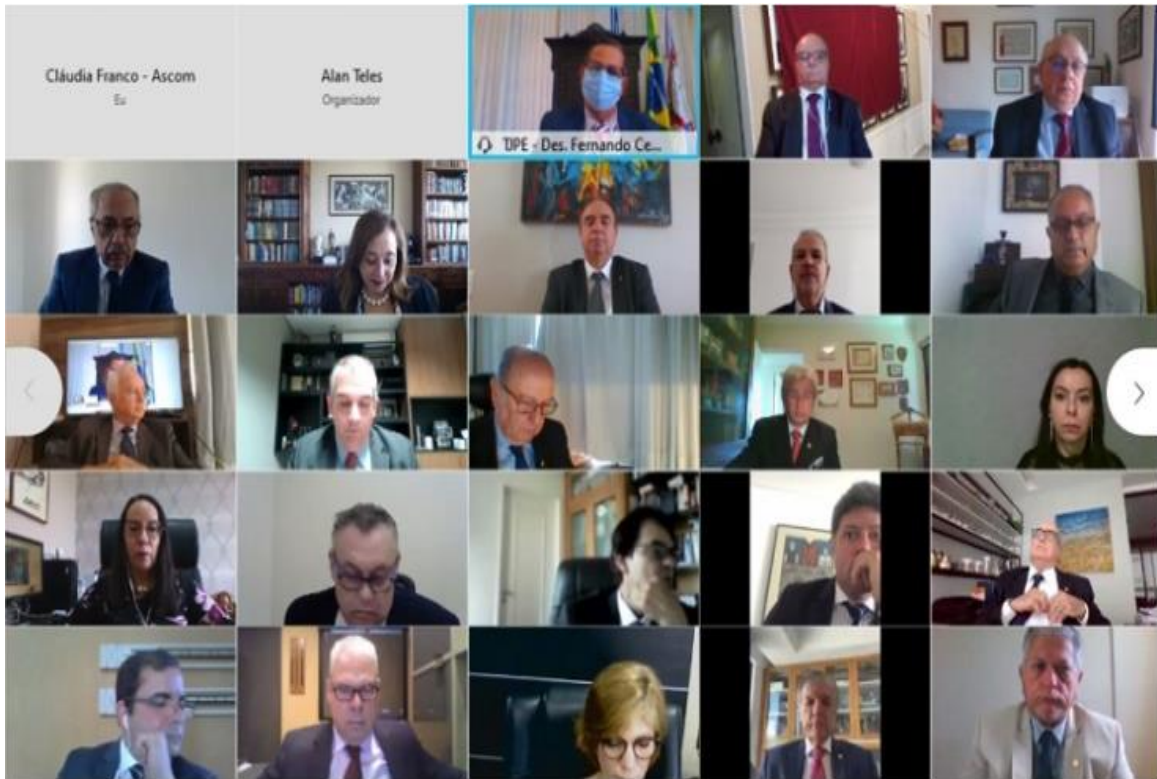
## Anexo III – Registro da utilização do auditório para a posse dos novos servidores



Foto: Lucas Euzébio de Carvalho | Ouvidoria-Geral de Justiça



## Anexo IV – Registro do evento virtual da “Galeria dos Ex-Ouvidores”





## Anexo V – Demonstração do “A OG Explica”

**A OG EXPLICA**

O que eu faço se **não conseguir emitir minha certidão** cível ou criminal pelo site do TJPE?

Você pode enviar a solicitação por **e-mail** aos setores abaixo:

**Certidões do 1º grau**  
Central de Antecedentes  
**[antecedentes.tjpe@tjpe.jus.br](mailto:antecedentes.tjpe@tjpe.jus.br)**

**Certidões do 2º grau**  
NUDIP  
**[nudip.2grau@tjpe.jus.br](mailto:nudip.2grau@tjpe.jus.br)**

**Ouvidoria Geral**  
**0800 081 52 51 ou 159 (tridígito)**

#AscomTJPE

**TJPE**