



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ
OUVIDORIA JUDICIÁRIA-OUV

**20
22**



**RELATÓRIO DE
GESTÃO ANUAL**



COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

Des. José Ribamar Oliveira
Presidente

Des. Raimundo Eufrásio Alves Filho
Vice-Presidente

Des. Fernando Lopes e Silva Neto
Corregedor Geral da Justiça

Des. Joaquim dias de Santana Filho
Vice-Corregedor Geral de Justiça

Des. Erivan José da Silva Lopes
Ouvidor

Des. Olímpio José Passos Galvão
Ouvidor Substituto

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA

Gisleane Moura Paz de Lavor
Coordenadora Judiciária

Wirislenne Silva Oliveira
Assessora Judiciária

Judson Barreira Corado
Analista Judiciário

AUXILIARES DE GESTÃO

Adriana Aires Granja
Antônio Francisco Pereira de Carvalho

ESTAGIÁRIOS

Francisco das Chagas Pereira dos Santos Júnior
Layla Ellen Gomes Sousa da Costa

ÍNDICE

01

INTRODUÇÃO

02

SOBRE NÓS

03

**OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES DA
OUVIDORIA JUDICIÁRIA**

04

CANAIS DE ATENDIMENTO

05

AÇÕES DESENVOLVIDAS

06

**INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE
OS SOLICITANTES**

07

DADOS ESTATÍSTICOS

08

CONCLUSÃO

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Judiciária, de acordo com resolução TJPI nº 249/2021, foi criada para ser um canal aberto de comunicação do Tribunal de Justiça do Piauí com a sociedade, a fim de contribuir para a efetivação da democracia mediante compreensão do cidadão de seus direitos face à administração pública, bem como permitir à população a efetiva influência na qualidade dos serviços e na averiguação da transparência da administração pública no desempenho de suas instituições. Ao receber, cadastrar e analisar as manifestações, identifica, por meio de seus relatórios, as melhores soluções e respostas, garantindo a transparência e o comprometimento do TJPI junto às expectativas e interesses dos cidadãos.

No âmbito do Tribunal de Justiça do Piauí a Ouvidoria Judiciária situa-se regulamentada através da Resolução nº 249/2021, responsável pela modernização da unidade. Por seu turno, a Resolução nº 058/2017 regulamenta a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Resolução nº 215 do Conselho Nacional de Justiça.

Por fim, em observância aos normativos supramencionados o TJPI instituiu o SIC por meio da Portaria nº. 244/2017, vinculando o serviço à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí para:

- I - Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- III - Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações, e, sempre que possível, o seu fornecimento imediato; e
- IV - Encaminhar o pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

SOBRE NÓS

MISSÃO

Ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos competentes do Poder Judiciário para a criação de políticas públicas de atendimento à população, objetivando o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

VISÃO

Consolidar-se como instrumento de cidadania, visando o fortalecimento da Instituição.

VALORES

Cidadania: A Ouvidoria Judicial representa o cidadão dentro da Instituição, zelando pelos seus legítimos interesses e necessidades.

Credibilidade: A Ouvidoria Judicial busca desenvolver a confiabilidade como elemento fundamental em suas relações com a sociedade.

Presteza: A Ouvidoria Judicial tem o compromisso de oferecer um serviço de qualidade, primando pela agilidade no seu atendimento.

Acessibilidade: A Ouvidoria Judicial dispõe de diferentes meios de acesso aos seus serviços, cuja finalidade é o de bem atender ao usuário.

Universalidade: A Ouvidoria Judicial trata de maneira igual, objetiva e imparcial todos os cidadãos, na busca dos seus interesses e necessidades.

OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA JUDICIÁRIA

A Ouvidoria Judiciária tem como finalidade efetivar o direito constitucional de acesso à informação, bem como o controle da administração pública, direta e indireta, no âmbito de suas competências e de seus papéis institucionais. Dessa forma, os objetivos da Ouvidoria Judiciária do TJPI vêm dispostos nos incisos do art. 2º da resolução 249/2021, a saber:

- I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do Tribunal de Justiça;
- II - colaborar para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário;
- III - possibilitar o aprimoramento dos serviços jurisdicionais;
- IV - atender as expectativas da sociedade por uma Justiça mais efetiva;
- V - facilitar a comunicação entre os usuários e o Poder Judiciário;
- VI - orientar os usuários acerca das atribuições legais e do funcionamento administrativo e judiciário do Tribunal;
- VII - estimular as unidades administrativas na busca permanente da excelência dos serviços prestados;
- VIII - manter a transparência dos procedimentos administrativos.

Ademais, também visando a propiciar o direito fundamental de acesso à informação, tem-se as atribuições da Ouvidoria Judiciária, as quais estão dispostas nos incisos do art. 9º da resolução 249/2021, a saber:

- I - viabilizar o exercício dos direitos de cidadania, auxiliar na transparência institucional, bem como promover a qualidade do serviço público no âmbito do Tribunal de Justiça do Piauí;
- II - receber, registrar, analisar e encaminhar pedidos de acesso à informação pública, denúncias, elogios, manifestações referentes à lei geral de proteção de dados, pedidos de informação, reclamações e sugestões do público, interno e externo ao Tribunal de Justiça do Piauí, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários perante órgão ou entidade a que se vincula, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas quando for de interesse individual e coletivamente quando for de interesse público.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento via Balcão Virtual

O Balcão Virtual é um sistema de atendimento virtual ao jurisdicionado, que deverá ser acessado no sítio eletrônico do TJ-PI, no endereço (<http://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/balcaovirtual/>), permitindo imediato contato com cada unidade judiciária/administrativa durante o horário de atendimento ao público. O Tribunal de Justiça do Piauí através do Provimento N° 35/2021, instituiu o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário estadual. Ademais, também publicou a Portaria N° 714, que operacionaliza o sistema. É um ambiente digital que permite a secretaria das unidades judiciárias e o advogado se comunicarem em tempo real sem a necessidade de agendar horário. O ambiente do Balcão Virtual tem características e atribuições semelhantes a um balcão físico nas dependências do tribunal, dentro do horário do expediente forense.

O atendimento via Balcão Virtual obedece ao fluxo procedimental e escala de servidores, organizadas internamente pela unidade judicial/administrativa, para resolução das demandas durante o expediente regular. Consiste no sistema do Balcão Virtual as ferramentas de comunicação assíncronas tal como correio eletrônico (e-mail), bem como as ferramentas de comunicação síncronas tal como plataforma de videoconferência, WhatsApp e chat desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informática e Comunicação.

Atendimento via formulário eletrônico

Para protocolar a manifestação via formulário eletrônico o MANIFESTANTE deve: Acessar o Tribunal de Justiça do Piauí, acessar a página da Ouvidoria Judiciária, acessar a aba de registro de manifestação e preencher o formulário. Além disso, o usuário deve ficar atento ao número de manifestação gerado para posterior acompanhamento.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento via telefone e presencial

O atendimento telefônico é prestado através do número 086 3216-4440 (fixo) durante o horário de expediente. O atendimento presencial ocorre na sede física da Ouvidoria Judiciária no Palácio da Justiça, térreo, no endereço Av. Padre Humberto Pietro grande, Bairro São Raimundo, Teresina -PI

Atendimento via carta

As correspondências devem ser endereçadas pelo usuário à Ouvidoria Judiciária com sede no Palácio da Justiça, térreo, no endereço Av. Padre Humberto Pietrogrande, Bairro São Raimundo, Teresina -PI.



AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria em parceria com a Seges desenvolveu uma planilha de controle para conferir maior agilidade e presteza na resolutividade de manifestações oriundas da Ouvidoria do CNJ com objetivo de satisfazer as demandas dos cidadãos e assim obter pontuação inédita no Prêmio CNJ de Qualidade 2022.

Outrossim, está sendo desenvolvido um novo módulo de formulário eletrônico, que será lançado com a atualização do sítio eletrônico da Ouvidoria, com foco na melhoria do atendimento, o que facilitará a realização de manifestações. Por exemplo, o manifestante poderá acessar e acompanhar a movimentação da manifestação por meio do sítio eletrônico do TJPI, bem como anexar documentos.

Das adaptações e melhorias introduzidas via resolução 249/2021

Sabe-se que a criação das Ouvidorias não tem texto expresso na Constituição de 1988, porém, depreende-se dos art. 5º, XXXIII, art. 37, §3º, II e do art. 216, §2º, todos da Constituição Federal, os fundamentos da mesma, pois esses dispositivos tratam sobre os procedimentos a serem observados com o fim de garantir o acesso a informações. A fim de garantir esse direito fundamental foram promulgadas a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).

Ademais, em âmbito nacional tem-se a resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que trata da criação das Ouvidorias, bem como a resolução nº 215/2015 do CNJ que trata, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527/11.

Já no âmbito do TJPI foram criadas as Resolução nº 58, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí, e resolução 249/2021. As adaptações e melhorias que

AÇÕES DESENVOLVIDAS

serão explicitadas tratam da atualização da estrutura e funcionamento da Ouvidoria via Resolução nº 249/2021, atualização procedida por meio do normativo que revogou por completo a res. 016/2006, também do TJPI.

As atualizações referentes à estrutura e ao funcionamento da Ouvidoria Judiciária tiveram como resultado inovação através da correlação das atividades da Ouvidoria TJPI em relação às portarias 66, de 05 de julho de 2021, e portaria GPR 773, de 5 de outubro de 2007, ambas do TJDFT. Assim, procedeu-se à compatibilização, das supracitadas resoluções, às condições das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária do TJPI, resultando no novo normativo com as devidas melhorias, a saber:

DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS

Explicitação dos usuários da Ouvidoria: usuários em geral; advogado, parte e interessado; servidor e magistrado do TJPI; terceirizado e estagiário do TJPI.

DOS PRAZOS

Detalhamento dos prazos relativos ao tratamento das demandas relativas ao pedido de acesso à informação e à manifestação referente à LGPD, bem como das manifestações em geral.

DA COMPOSIÇÃO

Explicitação da função e atuação do Ouvidor-Substituto, bem como atualização das atribuições das competências das atividades administrativas da Ouvidoria Judiciária, coordenação e assessoria, condicionadas pelo plano de carreiras e remuneração dos servidores do Poder Judiciário do estado do Piauí.

DA ESTRUTURA

Estruturação administrativa da Ouvidoria, composta por sua Coordenação, Assessoria, Serviço de Atendimento e Serviço de Acolhimento.

DAS ATRIBUIÇÕES

Retificação das atribuições da Ouvidoria Judiciária. Inclusão das atribuições do Ouvidor Judicial, da Coordenação, da Assessoria, do Serviço de Atendimento e do Serviço de Acolhimento da Ouvidoria Judiciária. Além disso, inclusão da atividade de assistência social e/ou psicologia para receber os manifestantes mediante sala de acolhimento.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

DAS MANIFESTAÇÕES

Incluiu-se o Balcão virtual como meio de acesso à Ouvidoria. Ademais, condicionou-se a efetiva resolução das manifestações aos critérios do art. 12 da lei 13.460/17. Adicionou-se a possibilidade de manifestação de pessoa jurídica, da escolha de meio de resposta ao usuário, a possibilidade de acompanhamento de manifestação, o tipo de relação do manifestante com o Poder Judiciário do Piauí e a possibilidade de anexar arquivos junto à manifestação.

Quanto às manifestações não admitidas pela Ouvidoria Judiciária foram acrescentados, no art. 18, incisos I ao V e X ao XVI. Além disso, foi especificado o tratamento referente aos conteúdos das manifestações não atendidas nos parágrafos (§1º ao §4º) do art. 18 que trata das manifestações não admitidas.

Fluxograma de processos e carta de serviços ao cidadão

A existência do fluxograma de processos e da Carta de Serviços ao Cidadão trazem como benefício a padronização de tarefas, impactando na eficácia e eficiência operacional, bem como facilita a impessoalidade na condução dos procedimentos na Ouvidoria. Além disso, condiciona o fortalecimento dos controles internos da unidade.

Em relação ao fluxograma, ele detalha os fluxos dos processos (manifestações em geral e pedidos de acesso à informação e manifestações referentes à Lei Geral de Proteção de Dados) da ouvidoria. Assim, reformulou-se o fluxograma tendo como base os novos deveres e obrigações da Ouvidoria Judiciária introduzidos pelo normativo 249/2021.

No tocante à Carta de Serviços, embora existisse uma cartilha no site deste TJPI, constatou-se a necessidade de sua reformulação. Assim, reformulou-se a cartilha tendo como base os serviços prestados pelo TJPI constantes na antiga carta, relacionando-os com a estrutura e design da Carta de serviços ao cidadão, do TJSE.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

Manual de rotinas internas da Ouvidoria Judiciária

O Manual de Rotinas Internas detalha as atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria Judiciária. Porém, não se tinha Manual detalhando as rotinas dessa Ouvidoria, assim, criou-se do zero um manual visando a padronização de atividades, facilitar a impessoalidade na condução procedimentos, bem como o fortalecimento dos controles internos da unidade.

Canal digital da ouvidoria no site do TJPI

Por força da resolução 248/2021, do TJPI, atualizou-se o canal eletrônico da Ouvidoria com a disponibilização dos canais específicos referentes à Ouvidoria da Mulher, Ambiental e dos Direitos Humanos, bem como em relação à consulta de manifestação registrada.

Canais específicos de atendimento

De acordo com a resolução 248/2021, arts. 1º e 2º, do TJPI, ficam criados os canais específicos de registro de manifestações no âmbito da Ouvidoria Judiciária do Tribunal de Justiça do Piauí a Ouvidoria da Mulher, a Ouvidoria Ambiental e a Ouvidoria dos Direitos Humanos.

- **Ouvidoria da Mulher**

A Ouvidoria da Mulher tem como objetivo facilitar o acesso à justiça às mulheres que tenham dúvidas, reclamações ou sugestões relativas a processos da competência de Violência Doméstica. Por fim, a Coordenadoria Estadual da Mulher em situação de Violência doméstica - CEM, auxiliará nas atividades inerentes à Ouvidoria da Mulher a fim de garantir efetividade desse canal.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

- **Ouvidoria Ambiental**

A Ouvidoria Ambiental tem como fim colaborar com a efetivação de ações que estimulem o aperfeiçoamento contínuo da qualidade do gasto público, o uso sustentável de recursos naturais e bens públicos, a redução do impacto negativo das atividades do órgão no meio ambiente com a adequada gestão dos resíduos gerados, a gestão sustentável de documentos e a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

A Ouvidoria ambiental integra a Ouvidoria Judiciária do TJPI (res. 248/2021, do TJPI), em conformidade com os preceitos estabelecidos na Resolução 400/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

O art. 4º da resolução 248/2021 do TJPI afirma que a Ouvidoria Ambiental tem como escopo servir de canal aberto ao público, interno e externo à Justiça comum do Piauí, voltada ao recebimento de demandas pertinentes à proteção do meio ambiente. Por fim, as atividades desenvolvidas através da Ouvidoria Ambiental serão subsidiadas pelo Núcleo de Gestão Socioambiental - NUSA. As ações ambientalmente têm como objetivo a redução do impacto no meio ambiente, tendo como premissas a redução do consumo, o reaproveitamento e reciclagem de materiais, a revisão dos modelos de padrão de consumo e a análise do ciclo de vida dos produtos.

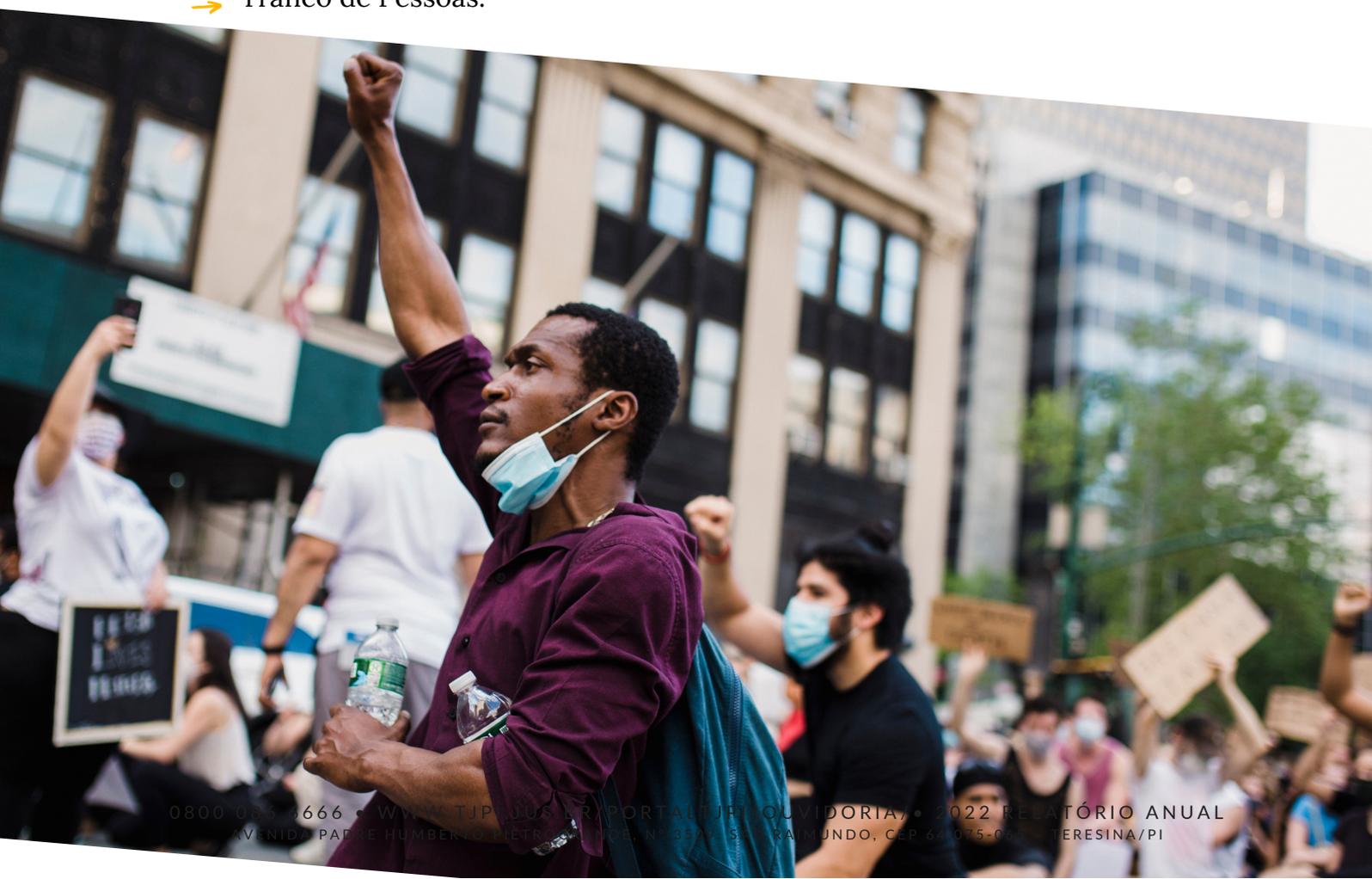
Assim, através da Ouvidoria Ambiental, a população e os membros do TJPI podem denunciar práticas, por parte deste Tribunal e dos seus membros, que possam causar degradação ao meio ambiente, solicitando providências e informações, como também apresentar sugestões e elogios, a fim de construir uma relação de parceria na gestão ambiental, no âmbito do Tribunal de Justiça do Piauí e de suas unidades.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

• Ouvidoria dos Direitos Humanos

O canal de atendimento a demandas sobre Direitos Humanos tem o objetivo de servir de espaço aberto à sociedade, voltado ao recebimento de demandas pertinentes a processos em curso no Poder Judiciário que tratam de assuntos relacionados aos Direitos Humanos. Assim, a título de exemplo podemos indicar temas pertinentes tratados pelo TJPI que se encontram dentro desse vasto tema:

- Discriminação e preconceito;
- Tratamento de presos;
- Administração da justiça de crianças e adolescentes;
- Enfrentamento da tortura e maus-tratos;
- Trabalho Escravo;
- Tráfico de Pessoas.



INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE OS SOLICITANTES:

O público-alvo é constituído genericamente por cidadãos, sendo sua maioria do sexo feminino, que buscam a Ouvidoria Judiciária para:

- Informações sobre o andamento processual;
- Reclamações sobre morosidade processual;
- Informações genéricas baseado na Lei de Acesso à Informação;
- Informações sobre o funcionamento administrativo do Tribunal de Justiça;
- Reclamações sobre atendimentos nas secretarias em geral;
- Solicitação de certidões negativas cíveis e criminais;
- Solicitação de auxílio para cadastramento de partes e habilitação de
- advogados em processos tramitando pelo PJE.

Ressalta-se que, em relação ao atendimento realizado pessoalmente na Ouvidoria Judiciária, o público é constituído em sua grande maioria por idosos. Informamos, ainda, que os advogados geralmente encaminham suas demandas referente a morosidade processual através do site da ouvidoria por meio formulário SEI preenchidos no endereço eletrônico https://sei.tjpi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&acao_origem=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0.

DADOS ESTATÍSTICOS

4.169

Manifestações

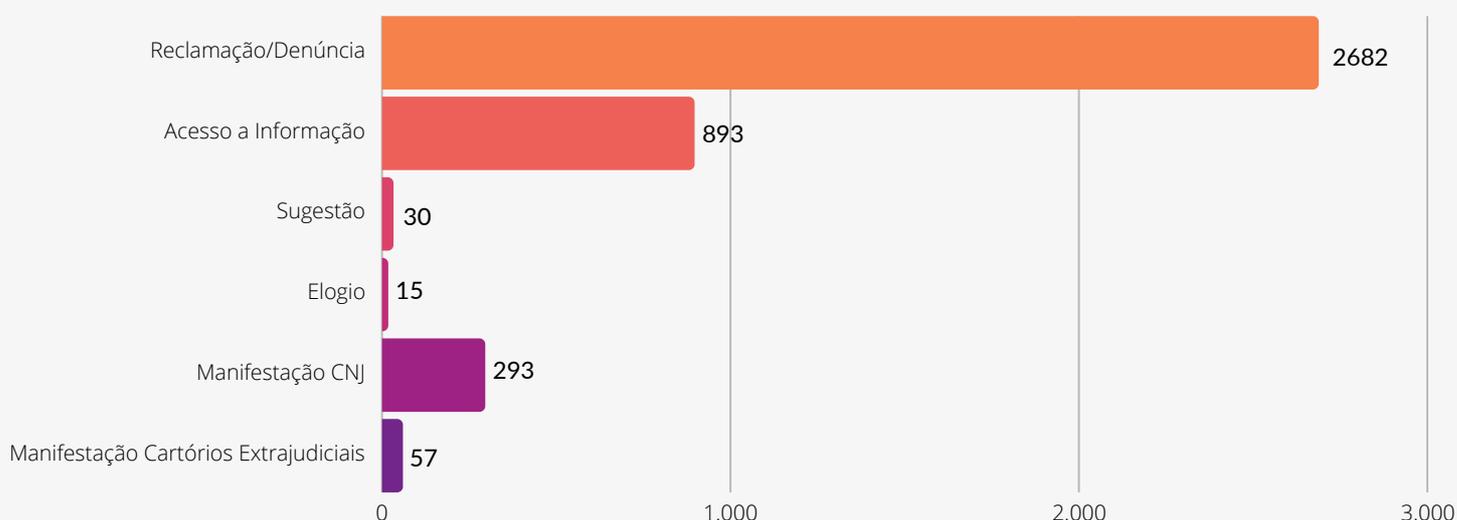
90,14%

Atendidas

Quantidade mensal de Manifestações:



Quantidade de manifestações por categoria:



Tempo Médio de Resposta

1D 18H 5M

ACESSO A
INFORMAÇÃO

2D 8H 24M

RECLAMAÇÃO/
DENÚNCIA

2D 22H 6M

SUGESTÃO

1D 18H 45M

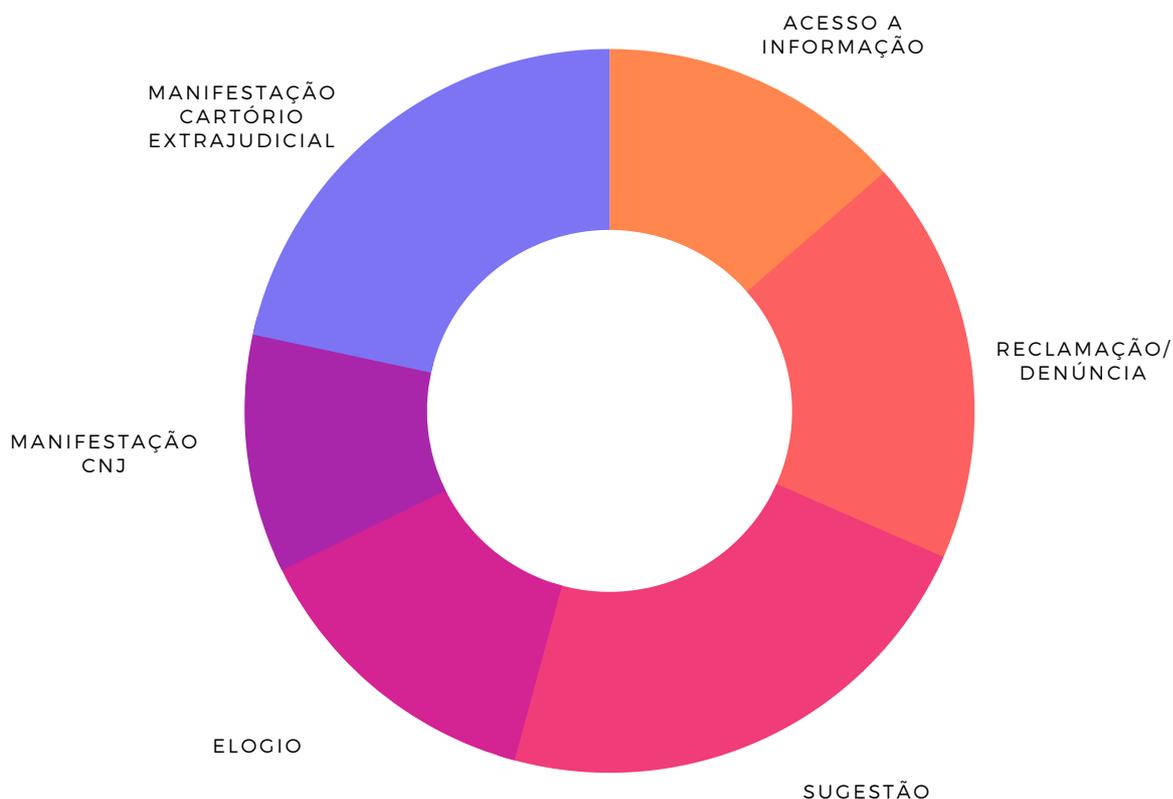
ELOGIO

1D 9H 37M

MANIFESTAÇÃO CNJ

2D 19H 52M

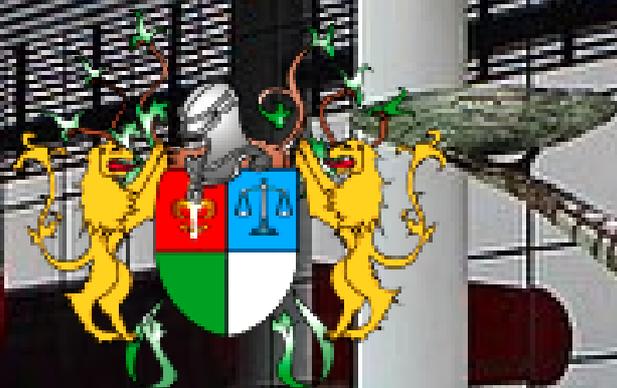
MANIFESTAÇÃO
CARTÓRIO
EXTRAJUDICIAL



CONCLUSÃO

Ante o exposto, depreende-se que a Ouvidoria Judiciária vem desempenhando satisfatoriamente suas atribuições, com foco em resultados e na excelência do atendimento. Reafirmamos que a unidade vem atuando para viabilizar um eficiente canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Judiciário do Estado do Piauí, atendendo a todos que a procuram e diligenciando na busca de soluções aos problemas apresentados pelos jurisdicionados.

Ressalta-se, ainda, que os esforços empreendidos pela atual gestão renderam a esta unidade o prêmio CNJ de Qualidade 2022. Com 10 pontos decorrentes dos 80,3% de resolutividade no requisito que trata das manifestações enviadas à Ouvidoria, o Tribunal respondeu entre 70,1% e 90% das demandas com caráter resolutivo, em até 30 dias. Na classificação geral, o TJPI conquistou o 1º lugar no Selo Prata da premiação, que corresponde ao 11º lugar geral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PIAUÍ

