

Relatório de Gestão

julho de 2017 a julho de 2018





Introdução

Com nossos cumprimentos, dirigimo-nos aos Desembargadores e Magistrados de primeiro grau de jurisdição, servidores e colaboradores deste Tribunal, bem como a todos os cidadãos, para expressarmos nossa sincera gratidão pela confiança e apoio. Por oportuno, visando promover a transparência e prestigiar à cidadania, apresentamos o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, referente ao período de julho de 2017 a julho de 2018.

Registramos que o Relatório tem natureza de prestação de contas dos trabalhos desenvolvidos em nossa gestão, e nele destacamos a crescente demanda pelos serviços prestados pela Ouvidoria, conforme pode-se aferir pelo documento ora encaminhado.

Com nossos agradecimentos, subscrevemo-nos,

Ouvidor Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi

Ouvidor Desembargador Adjunto Manoel dos Reis Morais

Sumário

1 - Apresentação _____	 4
2 - Da Direção _____	 5
3 - Do Ouvidor do TJMG _____	 7
4 - Das Competências do Ouvidor de Justiça _____	 8
5 - Das Ações do Período _____	 9
6 - Base Legal _____	 20
7 - Competências da Ouvidoria do TJMG _____	 21
8 - Ouvidoria em Números _____	 23
9 - Resultados e Desafios _____	 28
10 - Sinopse das Mensagens Enviadas à Ouvidoria _____	 29
11 - A Palavra do Ouvidor _____	 35

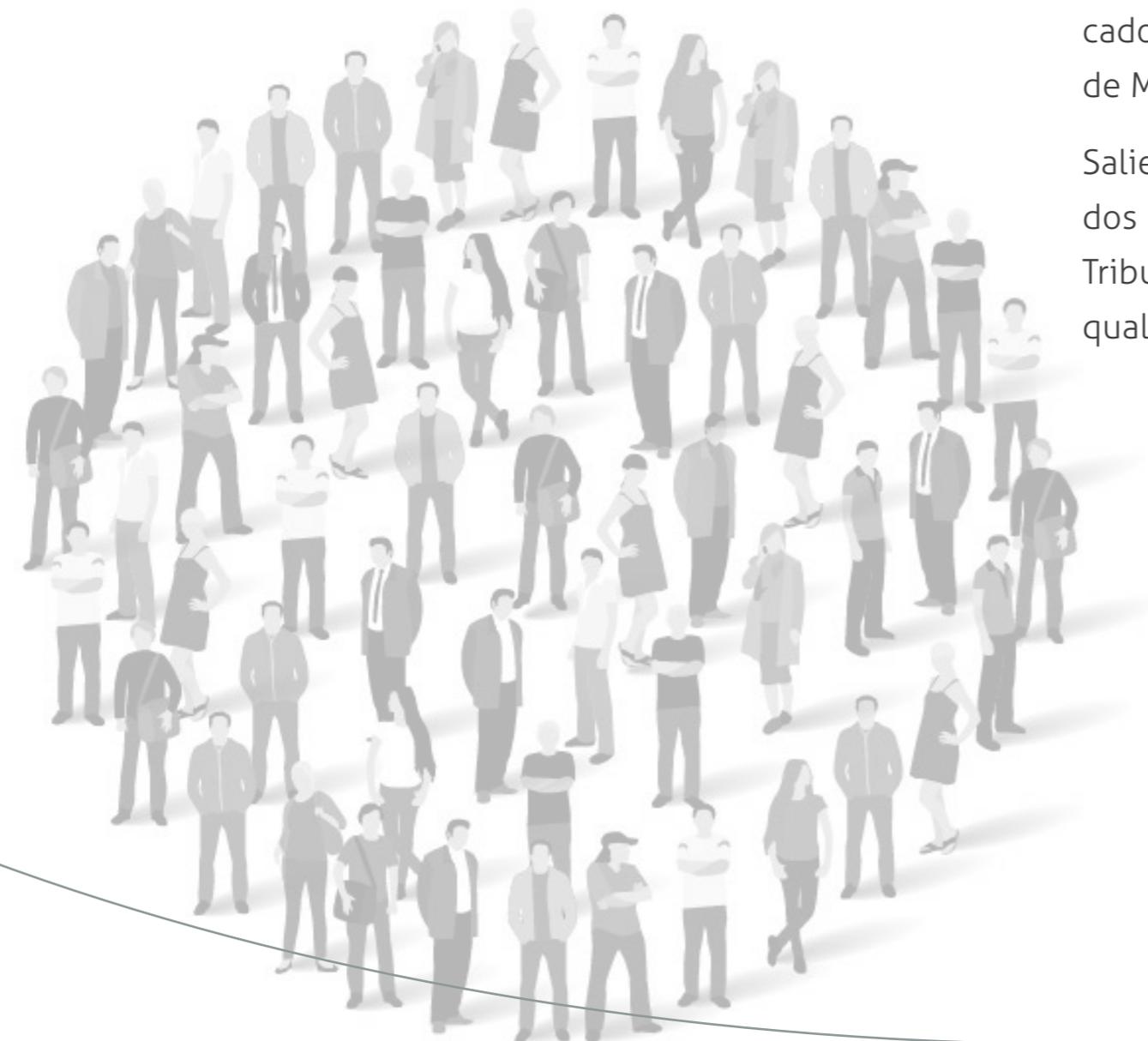


1 – Apresentação

Em atendimento às exigências do inciso IX do artigo 5º da Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, apresentamos o Relatório Anual de Gestão, referente ao período de 28 de julho de 2017 a 31 de julho de 2018.

Seu objetivo primordial é divulgar as ações realizadas e apresentar indicadores que possam oferecer subsídios à gestão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Salientamos, uma vez mais, a fundamental importância da colaboração dos Desembargadores e Magistrados de primeiro grau, servidores do Tribunal em prol das demandas apresentadas pelos cidadãos, sem a qual a interlocução com o público não seria possível.





2 – Da Direção

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais é dirigida pelo Ouvidor de Justiça, que, em suas ausências, é substituído pelo Ouvidor Adjunto.

Os Ouvidores serão eleitos conjuntamente, em sessão do Órgão Especial, realizada no mês de julho dos anos pares, dentre Desembargadores em atividade, para mandatos de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.



Termo de posse dos Ouvidores assinado pelo saudoso Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador Herbert Carneiro.



*Órgão Especial do TJMG elege novo Ouvidor
26/07/2017 18h55 - Acesse a matéria no portal TJMG*





3 – Do Ouvidor do TJMG

Em escrutínio ocorrido no dia 26 de julho de 2017, o Órgão Especial, à unanimidade, escolheu os Desembargadores Luís Carlos Balbino Gambogi e Manoel dos Reis Moraes, como Ouvidor e Ouvidor Adjunto, respectivamente.



Ouvidor substituto toma posse no TJMG

17/08/2017, 11h50min - [Acesse a matéria no portal TJMG](#)



O atual Ouvidor, Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi, que foi Ouvidor Adjunto do Ouvidor Desembargador Moacyr Lobato, tomou posse em 28 de julho de 2017, para dirigir a Ouvidoria pelo período de um ano. Os mandatos dos atuais Ouvidor e Ouvidor Adjunto encerram-se em 31 de julho de 2018, nos termos do art. 12, Capítulo VI (Disposições Transitórias) da Resolução nº 862/2017, medida sugerida pelos atuais OUVIDORES, também responsáveis pela Resolução nº 862/17, para que houvesse a coincidência entre o mandato de Presidente do TJMG e o mandato dos OUVIDORES.



Luís Carlos Gambogi é o novo Ouvidor do TJMG
28/07/2017 - *Acesse a matéria no portal TJMG*



Empossado o Ouvidor, o Desembargador Gambogi definiu a Ouvidoria como a porta do Tribunal, sempre aberta ao cidadão. Expressou o propósito de dar continuidade às ações e projetos realizados nas gestões anteriores, bem como o de empreender novas iniciativas que visam ao fortalecimento das relações entre o Tribunal e a sociedade. Destacou ainda a responsabilidade do setor no atendimento à Lei nº 12.527/11, Lei de Acesso à Informação (LAI) , e à Lei nº 13.460/17 , ressaltando que, com as referidas leis, todos os agentes públicos passaram a ter a obrigação de responder a requerimentos da sociedade, sob pena de incorrerem em ilícito civil ou penal.

O Ouvidor acredita "... haver uma crescente exigência da população em acompanhar o funcionamento, o grau de transparência, moralidade e eficiência do Poder Judiciário e, por meio da Ouvidoria do TJMG, o cidadão torna viva sua voz, com seus pedidos de informação, críticas, elogios, denúncias e sugestões, que, acolhidos pela administração, ajudam na correção e aprimoramento da Instituição."

De se destacar que, a partir de 18 de abril de 2018, a Ouvidoria passou a contar com espaço próprio, com endereço na Rua Goiás, 253, 2º andar, salas 204 a 207, Centro, CEP: 30.190-030, Belo Horizonte.





4 – Das Competências do Ouvidor de Justiça

As competências do Ouvidor, no âmbito do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, encontram-se dispostas, especialmente, nas resoluções TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013, e TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017.

Da Resolução TJMG nº 731/2013 *Acesse no portal TJMG* 

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Resolução;
- monitorar a implementação do disposto nesta Resolução e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Resolução e
- orientar as unidades do Poder Judiciário no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Resolução.

Da Resolução TJMG nº 862/2017 *Acesse no portal TJMG* 

- instituir as diretrizes e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG;
- emitir instruções normativas, de caráter interno, necessárias à regulamentação das atividades prestadas pela Ouvidoria.

Os procedimentos relativos aos meios de acesso dos cidadãos por meio da Ouvidoria serão disciplinados por meio de Portaria Conjunta do Presidente e do Ouvidor.

Gestor máximo, o Ouvidor é igualmente responsável pelas orientações administrativas do setor e pelo tratamento das demandas.





5 – Das Ações do Período

O período de 28 de julho de 2017 a 31 de julho de 2018 foi marcado por inúmeras ações, especialmente a instituição do importante marco normativo da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a Resolução nº 862, de 19 de dezembro de 2017 ([Acesse no portal TJMG](#) ), que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria e revoga a anterior, Resolução nº 685, de 1º de março de 2012.

No intuito de divulgar e alavancar o desenvolvimento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, o Ouvidor, Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi não poupou esforços, participando de diversos encontros entre a Ouvidoria e Órgãos internos e externos ao Tribunal.

Recebeu o Ouvidor-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil, Doutor André Luiz Lopes, ocasião em que firmaram compromisso de manter, especialmente por meio de suas Ouvidorias, o bom relacionamento entre o TJMG e a OAB/MG.

Em atendimento à Meta 9 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ – que objetiva entabular o detalhamento das reclamações em relação aos serviços extrajudiciais, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais passou a apresentar, trimestralmente, no Portal do TJMG, dados estatísticos das demandas que versam sobre o assunto.



Meta 9 referente ao primeiro trimestre
Acesse a matéria no portal TJMG 

Meta 9 referente ao segundo trimestre
Acesse a matéria no portal TJMG 

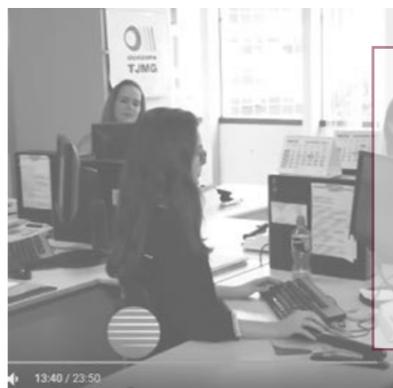




O Ouvidor apoiou o II Congresso Mineiro de Ouvidores e Ombudsman, promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores de Minas Gerais – ABO/MG – e pelo Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência – IDCT. O evento aconteceu nos dias 13 e 14 de setembro de 2017.

O setor se fez representado pelo Ouvidor Adjunto, Desembargador Manoel dos Reis, em Brasília, na Assembleia Geral Extraordinária do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – COJUD – realizada no dia 21 de setembro de 2017, no Superior Tribunal Militar – STM – e também no I Encontro de Integração das Ouvidorias do Poder Judiciário, realizado em conjunto com o Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV – também em Brasília, dia 22 de setembro de 2017, no Tribunal Superior do Trabalho – TST.

Concedeu entrevistas sobre o instituto das Ouvidorias Judiciais, em especial, a do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, para veículos de comunicação do Conselho Nacional de Justiça, Rádio e Portal TJMG, programa da TV Justiça, Justiça em Questão e para a Associação dos Magistrados Mineiros – AMAGIS.



Programa do TV Justiça
Entrevista com o Ouvidor
A reportagem está no tempo 13:32 a 15:56
Acesse a matéria no youtube



Ouvidoria do TJMG recebe mais de 20 manifestações diárias-
06/10/2017 10h53
Acesse a matéria no portal TJMG





Na data de 24 de novembro de 2017, o Ouvidor representou a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, na V Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, realizada pela Ouvidoria-Geral do Estado – OGE.

Referida Rede de Ouvidorias é composta pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, e pelas Ouvidorias-Gerais dos estados e do Distrito Federal, abrangendo Órgãos equivalentes, no âmbito do Poder Executivo e Ouvidorias de outros Poderes, e representa um esforço conjunto que tem o objetivo de promover a participação da sociedade na gestão pública, assim como contribuir para que esta seja eficiente e transparente. Também se pretende estimular o controle da legitimidade dos atos públicos.

O principal debate do evento foi a necessidade de regulamentação da Lei 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.

O Desembargador Gambogi, na qualidade de Ouvidor, reuniu-se ainda com representantes do Centro de Segurança Institucional – CESI – e com o Desembargador José Antônio Braga, Coordenador Executivo do Programa Novos Rumos, para definição de estratégias essenciais para solução das demandas de interesse dos setores envolvidos.





Representou a Ouvidoria do Estado de Minas Gerais, no Encontro Regional do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD. Encontro regional das regiões Sul, Sudeste e Nordeste, realizado em São Paulo/SP, nos dias 5 e 6 de abril de 2018.

Encontro Regional do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD. Encontro Regional. Regiões Sul, Sudeste e Nordeste. Realizado em São Paulo/SP.





Ouvidor do TJMG, Desembargador Gambogi, ladeado pelos Ouvidores Érico Nogueira de Sousa e Gustavo Costa Nassif.

Instalada a nova sede da Ouvidoria, na Rua Goiás, 253, 2º andar, o Ouvidor recebeu o representante dos ouvidores do Estado – na pessoa do Excelentíssimo Ouvidor Érico Nogueira de Sousa – de Fazenda, Patrimônio e Licitações e o Ouvidor da Prefeitura de Belo Horizonte, Gustavo Costa Nassif, que trouxeram convite para participação do Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais na composição da Mesa do I Encontro Mineiro de Ouvidorias Públicas, promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), em Belo Horizonte, no Hotel Othon Palace, nos dias 17 e 18 de maio de 2018.





Impossibilitado de comparecer ao mencionado encontro, por coincidência de datas com o Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, realizado no Mato Grosso do Sul, previamente agendado, o Ouvidor se fez representado por seu assessor, o Doutor Sérgio Henriques Zandona Freitas.



Participação da Ouvidoria do TJMG no I Encontro Mineiro de Ouvidorias Públicas, promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)





*IV Encontro do Colégio
Nacional de Ouvidores
Judiciais – COJUD
(Campo Grande/MS).*



No período de 17 a 19 de maio de 2018, teve lugar na capital do Estado de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, o IV Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais – COJUD, que contou com o comparecimento maciço dos Ouvidores Judiciais dos Tribunais de Justiça do País e, em especial, com a presença do excelentíssimo Ministro Humberto Martins, Vice-Presidente do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que abordou o tema “Ouvidoria Judiciária e Democracia”. O importante evento homenageou com o título de Ouvidor Emérito, o Ex-Ouvidor do TJMG, Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho, por sua inestimável contribuição aos serviços prestados às Ouvidorias do País.





Foto oficial dos ouvidores de justiça presentes ao IV Encontro do COJUD





Inovação de grande relevância foi a disponibilização do canal de atendimento Whatsapp (31-98275-4131). Implementada diante da crescente exigência da população de acompanhar o progresso tecnológico, viabilizou ainda mais o acesso do público à Ouvidoria, aumentando o grau de transparência, moralidade e eficiência do Poder Judiciário. Extremamente elogiado pelo cidadão, o acesso pelo Whatsapp, aplicativo gratuito, vem possibilitando comunicação mais rápida e direta, além de linguagem simplificada. Apenas no primeiro mês de existência, registraram-se 163 (cento e sessenta e três) demandas.

Tal iniciativa possibilitou importante troca de experiências entre o Tribunal de Justiça de Minas Gerais e o Tribunal Regional Eleitoral, que enviou servidores de sua Ouvidoria para compreenderem como o TJMG utiliza o aplicativo de mensagens Whatsapp na comunicação com os cidadãos, no intuito de implementação da ferramenta na Ouvidoria daquele Tribunal.

Troca de experiências entre tribunais

Na última quinta-feira (07), as servidoras da Ouvidoria do TRE Daniella Morishita e Adriane Jardim visitaram o Tribunal de Justiça (TJMG), para entenderem como a instituição usa o aplicativo de mensagens WhatsApp na comunicação com os cidadãos. O objetivo é implantar aqui no Tribunal mais essa ferramenta de comunicação com os usuários da Ouvidoria Eleitoral.

#PraTodosVerem: da esquerda para a direita, aparecem Daniella Morishita (TRE), Beatriz Costa, Cristina Leite (TJMG), Adriane Jardim (TRE), Mariana e Cristiane Correia (TJMG).

** Atualizado em 11/06/2018, às 15h10*



Visita de servidores da Ouvidoria do TRE à Ouvidoria do TJMG



*Ouvidoria incorpora Whatsapp como canal de atendimento
Entrevista concedida ao Jornal da AMAGIS, em 24/01/2018.
Ouvidoria incorpora Whatsapp como canal de atendimento.
24/01/2018 07h55min - [Acesse a matéria no portal TJMG](#)*





Galeria de fotos dos ex-Ouvidores com o ex-Presidente Desembargador Geraldo Augusto de Almeida, e do Ouvidor, Desembargador Luís Carlos Gambogi

Na data de 18 de junho de 2018, foi inaugurada pelo Presidente Geraldo Augusto e pelo Ouvidor, Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi, a Galeria de Retratos dos ex-Ouvidores da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.





Trata-se de singela homenagem aos magistrados que estiveram à frente da Ouvidoria do TJMG a partir de 2012 e visa à preservação da memória da Instituição.

Ocuparam o cargo os Desembargadores Mariângela Meyer Pires Faleiro (agosto de 2012 a agosto de 2013); Doorgal Gustavo Borges de Andrada (agosto de 2013 a junho de 2014); Jaubert Carneiro Jaques (julho de 2014 a julho de 2015) e Moacyr Lobato de Campos Filho (julho de 2015 a julho de 2017).



Ouvidoria inaugura galeria de retratos de ex-ouvidores.

18/06/2018, 18h45min

Acesse a matéria no portal TJMG



Destaca-se ainda a continuidade na cooperação com a 3ª Vice-Presidência, em favor da disseminação da cultura da autocomposição.





6 – Base Legal

A conquista do cidadão ao acesso à informação pública teve como marco inicial a Declaração dos Direitos Humanos e, avançando na trajetória do tempo, surgiram muitos outros normativos visando à transparência e ao fortalecimento do controle social.

Os principais atos normativos das Ouvidorias judiciais no Brasil são: Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010 [↗](#), que determina a criação das Ouvidorias no âmbito dos Tribunais; Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI) [↗](#), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37, e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil; Resolução TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013 [↗](#), que regulamenta o acesso à informação e a aplicação da LAI no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais; Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015 [↗](#), que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 2011; Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 [↗](#), que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, e, no âmbito do TJMG, a Resolução TJMG nº 862/2017 [↗](#), que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.





7 – Competências da Ouvidoria do TJMG

Criada com o objetivo de fortalecer o relacionamento entre o TJMG e a sociedade, e desenvolvendo atividades de caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação social, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais é regulamentada pela Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017 [↗](#).

Segundo preconiza o art. 5º da Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, compete à Ouvidoria:

- I. prestar esclarecimentos ao cidadão sobre a função constitucional, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo TJMG e outras informações administrativas de interesse público, desde que no âmbito de suas atribuições;
- II. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões;
- III. dar tratamento igualitário ao cidadão, realizando o atendimento por ordem de chegada das demandas, ressalvadas as prioridades asseguradas em lei;
- IV. emitir comprovante de recebimento da demanda ao cidadão solicitante;
- V. encaminhar as demandas aos setores competentes para manifestação, acompanhando a efetiva apresentação da resposta;
- VI. manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;
- VII. encaminhar a resposta final ao cidadão solicitante;





- VIII. orientar os interessados quanto aos mecanismos de consulta ao andamento processual nas justiças de 1ª e 2ª instâncias, esclarecendo as limitações impostas aos processos que tramitam em segredo de justiça;
- IX. elaborar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, indicando:
 - a) o número de manifestações recebidas durante o ano;
 - b) os motivos das manifestações;
 - c) a análise dos pontos recorrentes e
 - d) as providências adotadas pela Ouvidoria em relação às demandas recebidas.
- X. encaminhar ao Presidente do Tribunal de Justiça e divulgar, no Portal do TJMG, o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- XI. identificar e mapear informações, com vistas a subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando a identificar e a implementar soluções adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade.





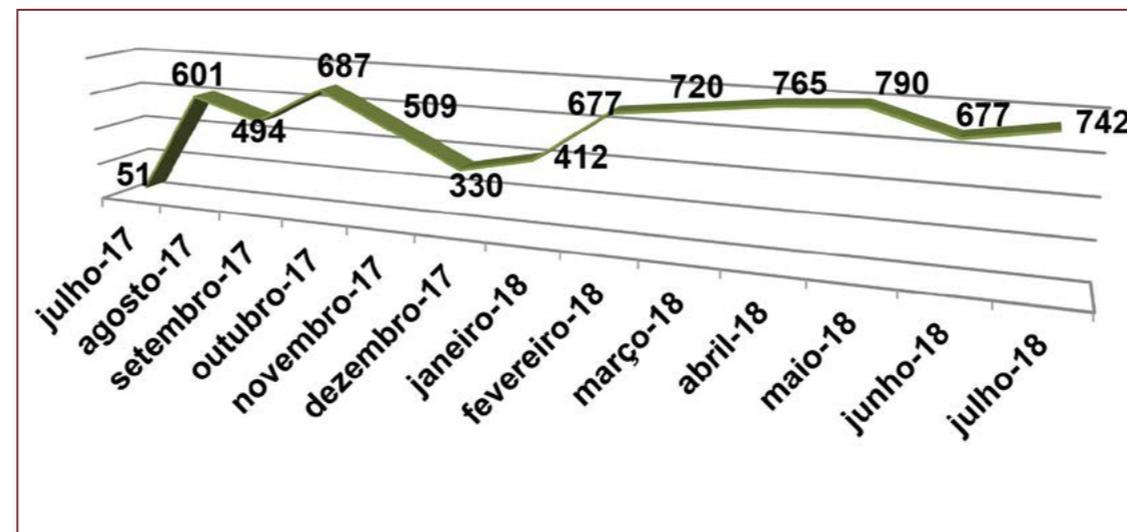
8 – Ouvidoria em Números

Durante um ano de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos, valemos deste Relatório para apresentarmos os apontamentos feitos no período.

São quase sete mil e quinhentas manifestações individuais, cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas por meio da Ouvidoria, efetuadas por diversos setores dentro e fora do Tribunal.

Ressaltamos, uma vez mais, a fundamental colaboração de setores e Órgãos internos e externos ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sem os quais a Ouvidoria não teria como cumprir seu papel.

Total de demandas: **7.455**

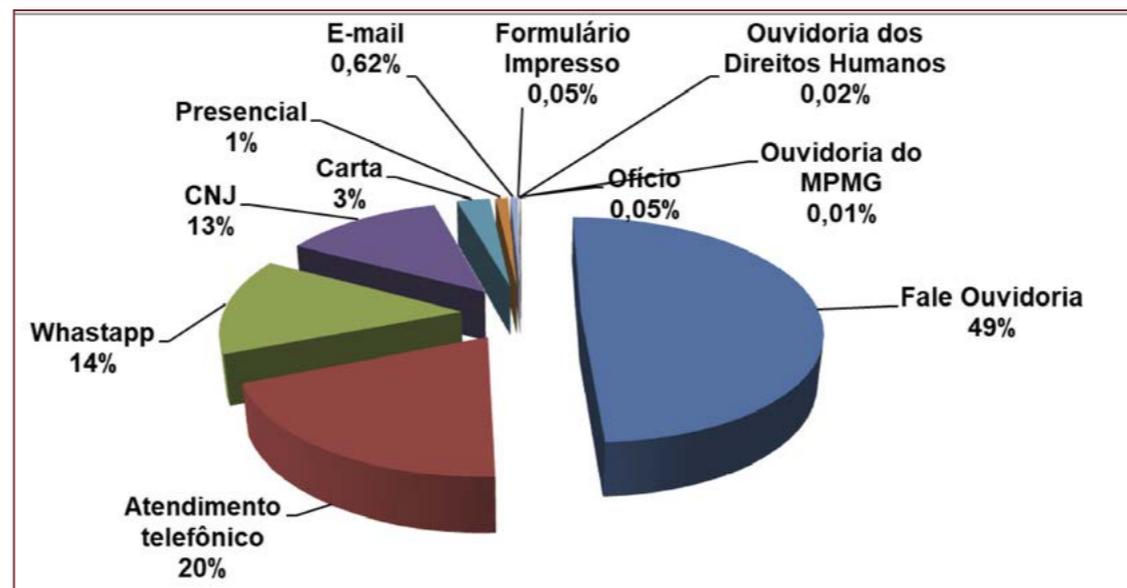
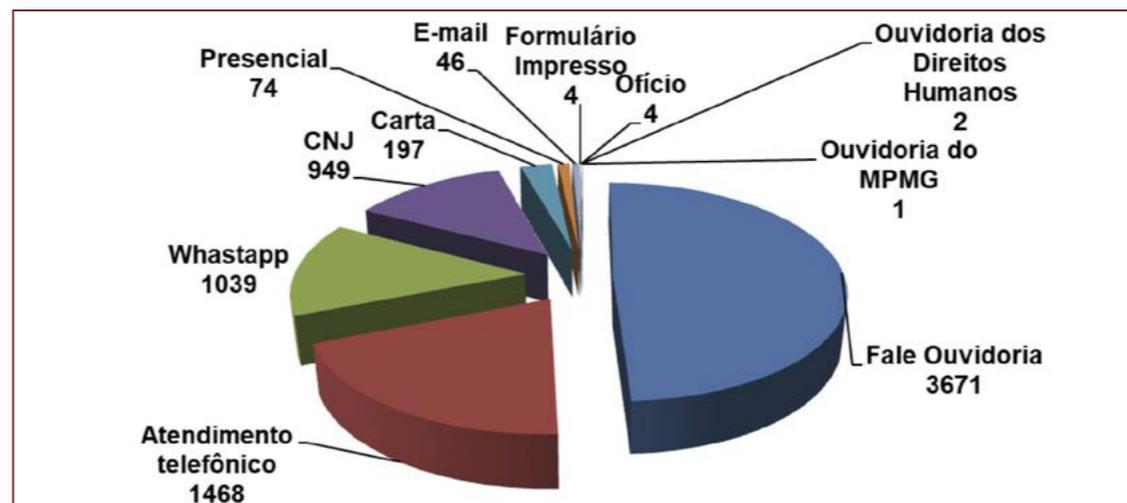


Média de 617 demandas/mês





Origem das demandas

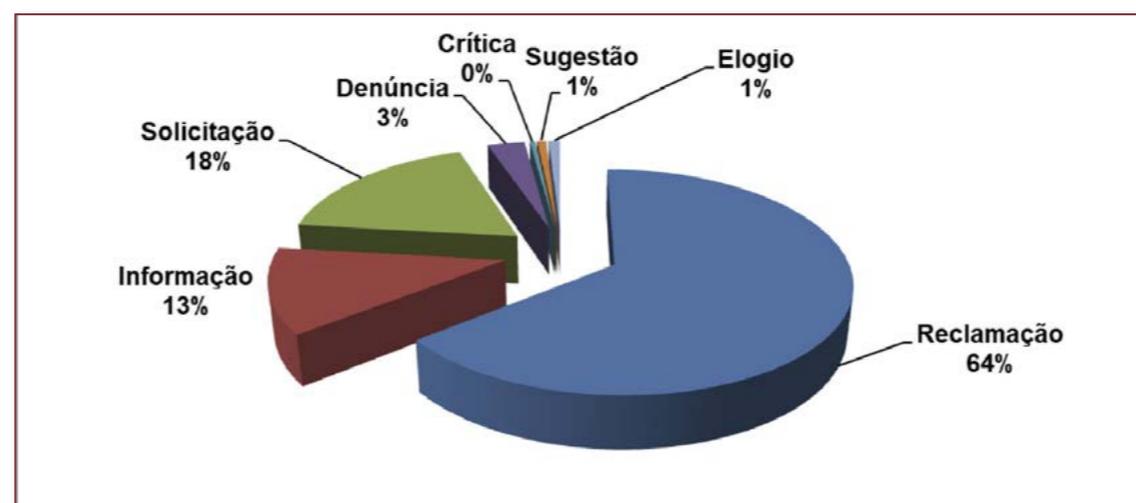
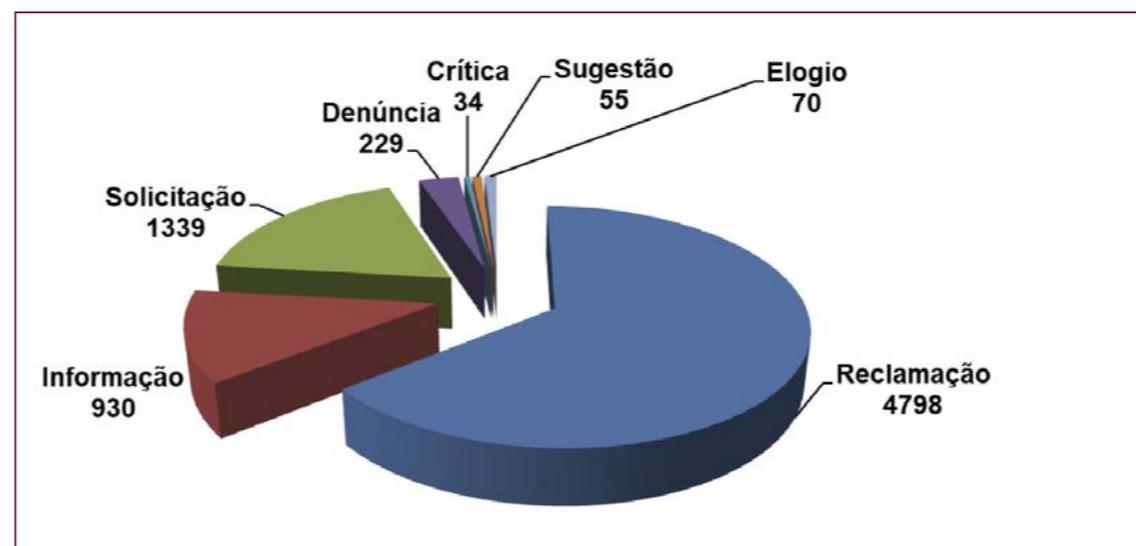


A representação gráfica reflete o modo como o expediente do cidadão ingressou na Ouvidoria do TJMG (Leteiro sob o quadro)





Tipo da demanda

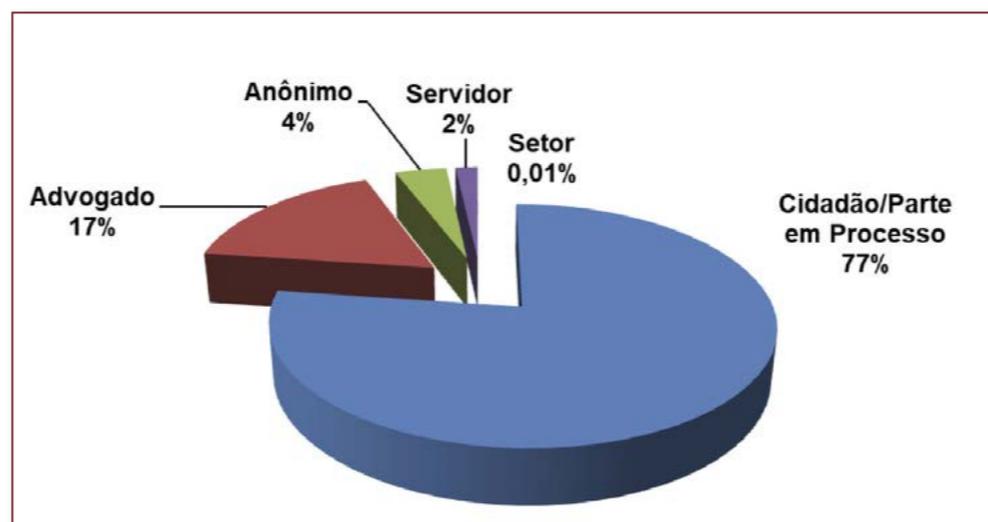
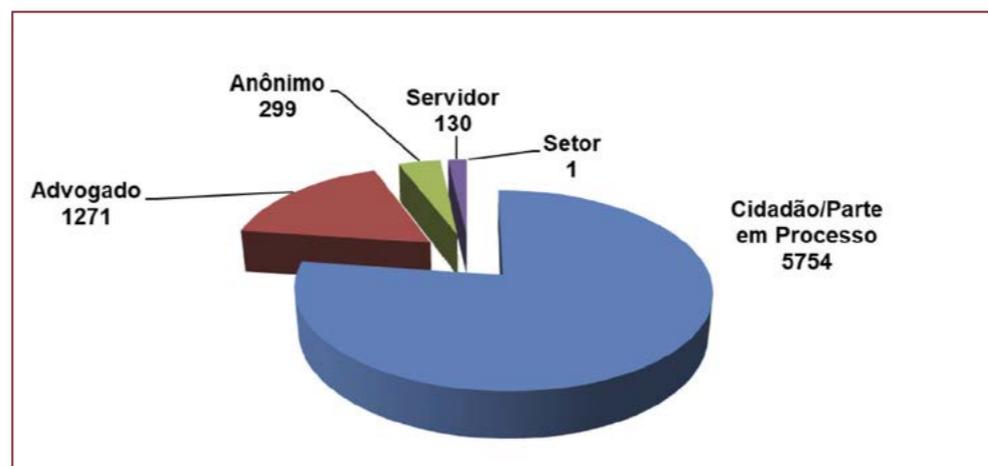


Indicam os **principais assuntos** trazidos pelo **cidadão**





Público demandante

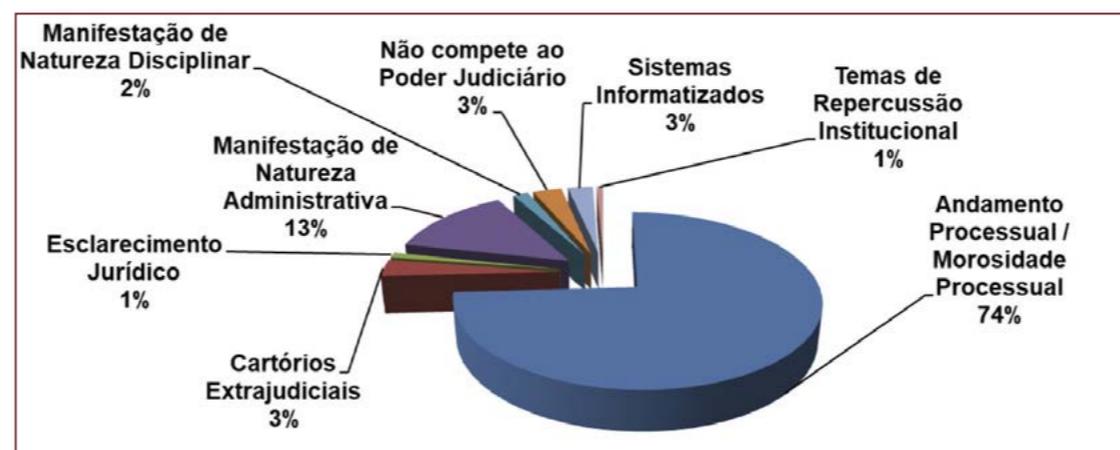


Conhecer o público propicia utilização, principalmente da linguagem apropriada, a fim de favorecer a comunicação entre o Tribunal e a sociedade. Importante salientar que a qualificação apresentada leva em consideração aquela declarada pelo manifestante.





Assunto (Objeto da demanda)



Qual matéria é mais frequentemente tratada pela Ouvidoria do TJMG?

Diante do demonstrativo numérico apresentado, verifica-se que a Ouvidoria do TJMG, no período em comento, recebeu um total de 7.455 (sete mil quatrocentos e cinquenta e cinco) expedientes, o que representa uma média de 617 demandas/mês.





9 – Resultados e Desafios

Na interlocução entre a população e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, os pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões transformam-se em indicadores que podem subsidiar a política de gestão do TJMG, revertendo em melhoria dos serviços prestados à própria sociedade.

O aumento do grau de confiança do cidadão para com o Judiciário mineiro é fundamental para o fortalecimento da Instituição.





10 – Sinopse das mensagens enviadas à Ouvidoria

“Gostaria de parabenizar a todos da Ouvidoria, pois, após reclamação sobre a morosidade processual, a mesma já foi colocada em pauta e até julgada. Confesso que me surpreendi com a atuação da Ouvidoria, não esperava tamanha atuação e eficácia. Reitero meus cumprimentos e faço votos de que continuem atuantes e céleres.

Grato.

Paulo Francisvitor Smanio Quinteiro.

“Gostaria apenas de registrar que a 1ª Vara de Sucessões saiu muito na frente ao instituir a possibilidade de um canal de comunicação por e-mail (vsucessoes1@tjmg.jus.br). É muito mais eficiente, evita nossas idas constantes à secretaria, o que, evidentemente, também diminui o trabalho deles no balcão! Parabéns pela iniciativa! Que as demais varas do Fórum de Belo Horizonte também atuem dessa forma!

Parabéns!”

Carla Márcia Botelho Ruas.





Segue resposta do juiz de direito à demanda apresentada por Gisele Francisca Assis:

“*Prezada Gisele. Como vai?*

Meu nome é Rafael Continentino. Sou o juiz diretor do foro de Santa Maria do Suaçuí/MG. É um prazer falar com a senhora.

A emissão das certidões de inteiro teor está regulamentada na lei e, também, no Provimento 260/CGJ/2013. Este provimento é o chamado “Código de Normas” dos cartórios extrajudiciais.

O art. 436 do provimento informa quais as hipóteses em que as certidões de inteiro teor dependem de mandado judicial para sua emissão.

Sugiro que a senhora analise o art. 436. Se necessário, a senhora deverá ingressar com um procedimento administrativo ou com uma ação judicial, para que eu decida o pleito da senhora. Sugiro que consulte um advogado para eventual procedimento administrativo. Se a senhora quiser propor ação judicial, aí sim tem que se valer de um advogado.

Grato pela atenção da senhora.

Cordialmente,”

Rafael Arrieiro Continentino

Juiz Diretor do Foro de Santa Maria do Suaçuí/MG.





“ Venho agradecer pela rápida solução ao meu pedido. Que este canal continue atendendo com presteza e agilidade aos jurisdicionados.

*Obrigado,
Elias Silva.”*

“ Bom dia, venho por meio deste elogiar o trabalho do Sr. Alexandre e sua equipe da comissão de licitações do TJMG. Para a Construtora Gomes Pimentel é muito importante ter em seu meio de trabalho pessoas transparentes e organizadas, principalmente em se tratando de licitações públicas. Temos confiança na preparação das concorrências, em especial no que tange à organização e disponibilização dos documentos ao público, o que nos dá maior segurança em participar dos certames do TJMG.

João Renato Souza Zica Pimentel.





“ *Senhor Ouvidor,*

Valho-me deste canal para tecer alguns elogios ao Dr. Rafael Lopes Lorenzoni, juiz de direito, que respondeu pela vara única da comarca de Arinos e pela direção do foro, no período de 08/04/2013 a 04/12/2017. O referido magistrado, durante o período que aqui esteve, demonstrou ser uma pessoa extremamente equilibrada, dedicada e preocupada com uma prestação jurisdicional célere e de qualidade. Sempre tratou os servidores e jurisdicionados com muita educação, cordialidade e urbanidade, sem, contudo, perder a autoridade. Gostaria, assim, de parabenizar ao TJMG pela condução da formação dos novos magistrados, haja vista que os elogios acima também se estendem a nossa atual magistrada, Dr.^a Maysa Silveira Urzêdo, que vem conduzindo os trabalhos nesta serventia judicial e na direção do foro, com muita sabedoria, dedicação e parcimônia, trabalhando de maneira incansável, a fim de baixar o acervo processual e reduzir o tempo entre o início e o fim da prestação jurisdicional, além de ser uma pessoa extremamente organizada, trabalhadora, educada e cordial. Uma equipe que trabalha feliz e servidores respeitados, especialmente pelos superiores hierárquicos, multiplica, naturalmente, a sua produtividade.

Respeitosamente.

*Teodoro Waner Martins Estrela,
gerente de secretaria da comarca de Arinos/MG.*





“Gostaria que fosse registrado a respeito da MM. juíza Flávia Braga Corte Imperial, do foro de Rio Casca, MG, comarca de vara única 0549, o excelente desempenho administrativo, humanitário, cordial e profissional dessa magistrada, a sua disponibilidade de atendimento, explicações a todos os advogados deste humilde e pequeno município, ao qual ela presta serviço jurisdicional. E principalmente pela forma profissional que lida com os advogados que militam nesta comarca. Sei que as funções de magistrada podem ficar restritas, e devem até, mas a sua boa convivência com advogados, servidores em geral, prestadores de serviços cedidos é sempre pautada no profissionalismo. Ela, porém, vai muito mais além disso. Desde que chegou a esta comarca, presta um serviço diferenciado, além de todos já elencados. Com profissionalismo e presteza, ela ainda encontra tempo para ajudar, cooperar. Acredito que esteja se valendo dos princípios norteadores do NCP, da cooperação entre as partes. Devido ao seu vasto conhecimento e dedicação em se atualizar nas diversas áreas, nós advogados, que não temos experiência em algum assunto, temos a liberdade de despachar com ela. A magistrada está sempre que pode à disposição para ouvir, resolver, ponderar e, quando solicitada, tem a tranquilidade e a formação de expor conhecimento jurídico, como uma professora, além de todas as suas atribuições que faz com excelência. Sou advogada há aproximadamente 5 anos, e concurseira também. Essa relação entre servidores e advogados, magistrado e Ministério Público tem um valor imenso. Em relação à questão de dativos, na comarca, especificamente, eu tinha dúvidas que nunca foram esclarecidas. Essa nobre magistrada não teve problema algum em me ouvir, me explicar e até mesmo a humildade de agradecer a atuação de dativos, pois na comarca não há defensoria pública. Que cheguem a ela meus sinceros agradecimentos por tudo que já faz pela comarca, pelo pouco tempo que está conosco, pelo profissionalismo. Para mim já é uma professora, que assim fosse para todos. A união entre servidores e advogados é essencial para o bom andamento jurisdicional. Obrigada por tudo, Dra. Flávia Braga Corte Imperial, que sempre possa me ensinar com suas sentenças. E muito obrigada pela oportunidade de atuar como dativa e poder aprender com a senhora.

Joana Darque Ribeiro Gomes Cegala.





“ *Prezados (as), bom dia.*

*Estou imensamente agradecida pelo retorno tão imediato e pelas providências no processo, pois realmente já houve manifestação.
Parabéns pelo trabalho deste órgão.*

Att., Carolina Passos de Medeiros.”





A palavra do Ouvidor

“O Relatório que ora encaminho deve ser entendido como uma espécie de prestação de contas de meus meses à frente da Ouvidoria do TJMG.

A Ouvidoria Judicial articula as relações entre a Justiça e a sociedade, medeia a linguagem jurídica e a linguagem simples e comum da população, que demanda os serviços jurisdicionais. Abre as portas do Tribunal aos que dele necessitam e faz a ponte entre a magistratura e o jurisdicionado, com vistas a tornar o acesso ao Judiciário o mais abrangente e efetivo possível. As ouvidorias não são só organismos independentes, são organismos que agem para garantir a eficiência e a qualidade dos serviços jurisdicionais bem como para defender e proteger os direitos dos que se encontram sob a jurisdição.

O historiador J. GILLISSEN (Introdução Histórica ao Direito. Trad. A. M. Hespanha e L.M.M. Malheiros, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa. 1995, p. 56 - 57...) recorda que a necessidade que tem o homem de ser ouvido, de ser escutado é tão antiga quanto a própria sociedade humana. A orientação dada no Egito antigo ao vizir Rekmara (XII dinastia, século XVIII a.C.) o demonstra:



'... não afastes nenhum queixoso, sem ter acolhido a sua palavra. Quando um queixoso vem queixar-se a ti, não recuses uma única palavra do que ele diz; mas, se o deves mandar embora, deves fazê-lo de modo que ele entenda por que o mandas embora. Atenta no que se diz: 'O queixoso gosta ainda mais que se preste atenção ao que ele diz do que ver a sua queixa atendida.'

Sei que o agradecimento nunca é bastante para quitar o débito que tenho para com aqueles que gentilmente fizeram o que nos é atribuído. Não obstante, não há gesto mais belo, mais justo que exteriorizar a gratidão. Escreveu Cervantes, Dom Quixote. Primeira Parte. Cap. XXII: 'Um dos pecados que mais ofendem a Deus é a ingratidão'. Assim, ainda que para não provocar a ira de Deus, passo a agradecer a todos os que se não estivessem comigo nada do feito seria feito.

Prima facie, agradeço ao Órgão Especial do TJMG, que, à unanimidade, aprovou a indicação do meu nome e do Desembargador Manoel dos Reis Moraes, para desempenharmos a função de Ouvidor e de Ouvidor Adjunto. Preciso também agradecer ao saudoso Presidente Desembargador Herbert Carneiro e ao Presidente Desembargador Geraldo Augusto de Almeida pelo apoio alentador. Vai um agradecimento especial ao Desembargador Saulo Versiani Penna, responsável pela implantação dos CEJUSCs em Minas





Gerais, parceiro incansável das ações empreendidas pela Ouvidoria, que se aliou à 3ª Vice-Presidência, para, juntos, levarmos adiante o trabalho pedagógico em prol da mediação e da conciliação. Expresso também meus agradecimentos aos magistrados de primeiro grau e aos desembargadores que, com atenção, paciência e humildade, contribuíram para que se consumasse a saudável interlocução entre a Justiça e os cidadãos de Minas Gerais.

Por último, por serem os maiores responsáveis pelas conquistas e pelo aperfeiçoamento dos instrumentos com os quais cumprimos as atribuições da Ouvidoria Judicial de nosso tribunal, faço um agradecimento carinhoso e especial aos servidores que lá se encontram, iniciando meu tributo de gratidão com minha homenagem à coordenadora dos trabalhos na Ouvidoria, servidora Ângela Monteiro Lacerda, homenagem que estendo aos servidores e servidoras, Natália Amormino Albini Arantes, Irani Rodrigues de Sousa, Cristina Mara Santos Leite, Franciele Pereira Nascimento, Júnia Conceição Gomes de Oliveira Mazeo, Laura Simões Carneiro Augusto, Cristian do Carmo Vieira, Ana Paola Marilac de Jesus, Beatriz Otoni de Freitas Costa, Cristiane Correia Gonçalves Marques, Luana dos Santos Dias, Mariana Maura Ribeiro de Souza, Laura Lúcio Salles e Eduardo Junio de Oliveira Lopes, pequenos gigantes na escuta de almas cidadãs, abnegados servidores que interpretam e exprimem as palavras dos que, como as crianças, estão aprendendo a falar com o Estado”.

*Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi
Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais*





Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Desembargador Nelson Missias de Moraes – *Presidente*
Desembargador José Afrânio Vilela – *1º Vice-Presidente*
Desembargadora Áurea Maria Brasil Santos Perez – *2ª Vice-Presidente*
Desembargadora Mariângela Meyer Pires Faleiro – *3ª Vice-Presidente*
Desembargador José Geraldo Saldanha da Fonseca – *Corregedor-Geral de Justiça*
Desembargador Jayme Silvestre Corrêa Camargo – *Vice-Corregedor-Geral de Justiça*
Desembargador Luís Carlos Balbino Gambogi – *Ouvidor*
Desembargador Manoel dos Reis Moraes – *Ouvidor Adjunto*

Ficha técnica:

Texto: Ângela Lacerda

Matérias do Portal do TJMG: Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM

Projeto gráfico e capa: Cristina Baía Marinho

Composição da equipe da Ouvidoria:

Coordenadora: Ângela Monteiro Lacerda.

Serviço de Gestão de Relatórios e Tratamento das Demandas: Natália Amormino Albini Arantes.

Serviço de Distribuição das Demandas: Irani Rodrigues de Sousa.

Serviço de Tratamento das Demandas: Cristina Mara Santos Leite, Franciele Pereira Nascimento, Júnia Conceição Gomes de Oliveira Mazeo, Laura Simões Carneiro Augusto.

Secretaria: Cristian do Carmo Vieira.

Serviço de Teleatendimento ao Cidadão: Ana Paola Marilac de Jesus, Beatriz Otoni de Freitas Costa, Cristiane Correia Gonçalves Marques, Luana dos Santos Dias, Mariana Maura Ribeiro de Souza.

Estagiária: Laura Lúcio Salles.

Jovem Aprendiz: Eduardo Junio de Oliveira Lopes.

Produção: Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM – e
Centro de Publicidade e Comunicação Visual – CECOV.

