



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

A PALAVRA DO OUVIDOR

Mais do que prestação de contas, o presente relatório é o resultado de um olhar analítico sobre o caminho percorrido nos últimos doze meses. O objetivo é planejar o que pretendemos oferecer para tornar o acesso do cidadão ao Judiciário o mais abrangente e eficaz possível, cumprindo o objetivo determinado na legislação que rege as Ouvidorias.

A Ouvidoria é o ambiente estruturado para receber as manifestações, auxiliar na prevenção de atos irregulares, encaminhar e apresentar respostas aos pleitos que lhe são apresentados, além de recomendar a adoção de medidas que visem a proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos, tratando-se, portanto, de uma análise mais qualitativa do que quantitativa. A partir dela, é justo reconhecer – e agradecer, naturalmente – o indispensável e eficaz apoio que recebemos da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na pessoa do seu Presidente, Desembargador Nelson Missias de Moraes; da Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, Ouvidora Adjunta; dos Desembargadores; dos Magistrados de Primeiro Grau; e serventuários da Justiça, que, com atenciosa paciência e gentileza, contribuíram para a interlocução cada vez mais franca e clara entre a Justiça e a sociedade.

Por fim, sou agradecido de maneira especial aos colaboradores lotados na Ouvidoria que procuram diligentemente aperfeiçoar os meios para cumprir aquilo que lhes é atribuído.

Ainda não alcançamos o nosso ideal, mas chegamos a um ponto que nos encoraja a continuar tentando, na esperança de caminhar cada vez mais na direção que nos leve ao seu alcance.

Desembargador Elias Camilo Sobrinho
Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

INTRODUÇÃO

Reconhecendo que a consolidação institucional da Ouvidoria depende fundamentalmente do envolvimento de toda a comunidade do TJMG, o Presidente do Tribunal, Desembargador Nelson Missias de Moraes, em iniciativa inédita, convidou para a cerimônia de posse dos Ouvidores Judiciais, Magistrados e representantes de setores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, bem como de Órgãos externos à Instituição.

Em prestigiada cerimônia ocorrida em primeiro de agosto de 2018, no auditório do Tribunal Pleno, tomaram posse como Ouvidor e Ouvidora Adjunta, os Desembargadores Elias Camilo Sobrinho e Juliana Campos Horta de Andrade, respectivamente.

O Presidente reafirmou a necessidade de o Judiciário se abrir cada vez mais para a sociedade e modificar a imagem de um poder hermético, afirmando que: “Essa é uma missão que trago comigo para a Presidência do Tribunal e aproveito a ocasião da posse para dizer aos meus colegas Desembargadores, que agora ocupam a Ouvidoria, que mantenham permanentemente seus ouvidos abertos para o que diz o público e tenham toda sua atenção voltada para os anseios e reivindicações da sociedade”.

O Desembargador Nelson Missias disse ainda que: “A Justiça deve ser uma caixa de ressonância para o exercício da cidadania e que os Magistrados não podem se esquecer de sua condição de servidores públicos”, enfatizando que: “É ao público que devemos estar sempre atentos, prestando contas”.

A ampla divulgação do instituto das Ouvidorias públicas é de extrema importância para a disseminação da cultura da transparência. A participação e o controle da

sociedade são fundamentais para a efetiva melhoria da gestão pública e consequente fortalecimento das instituições.



Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

O Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Desembargador Nelson Missias de Moraes, convida para a cerimônia de posse dos Desembargadores Elias Camilo Sobrinho e Juliana Campos Horta de Andrade, nos cargos de Ouvidor e de Ouvidor-Adjunto do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1º de agosto de 2018 – 16h30
Auditório do Tribunal Pleno
Av. Afonso Pena, 4001 – Serra
Belo Horizonte / MG

SUMÁRIO

A Palavra do Ouvidor	2
Introdução	3
Apresentação	6
Direção da Ouvidoria do TJMG.....	7
Ouvidores do TJMG	8
Competências do Ouvidor de Justiça	10
Ações do Período.....	12
Base Legal	19
Competências da Ouvidoria do TJMG.....	21
Recebimento e Tratamento de Demandas	23
Ouvidoria em Números.....	25
Resultados e Desafios.....	37
Mensagens dos Demandantes.....	38

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, muito além de agir pontualmente, busca atuar de forma sistêmica, de modo a contribuir para o processo de tomada de decisões que resultem no aprimoramento da prestação jurisdicional e na melhoria dos demais serviços ofertados pelo TJMG.

As manifestações são classificadas e apresentadas em forma de relatório estatístico ao corpo gestor da Casa, que contará com mais subsídios para propor soluções, segundo o ponto de vista do cidadão.

O presente relatório se dá em atendimento às exigências dos incisos IX, X e XI do artigo 5º da Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, objetivando a divulgação das ações realizadas pela Ouvidoria, apresentação de indicadores que possam contribuir para o aprimoramento da gestão, além de prestação de contas dos trabalhos desenvolvidos no período em referência.

Salientamos a crucial importância da colaboração dos Magistrados e servidores da Casa em prol das demandas apresentadas pela sociedade, sem a qual a interlocução com o público não seria possível.

:: *Acesse o link:* [Ouvidoria aproxima cidadão do judiciário](#)

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.

:: *Acesse o link:* **Órgão Especial do TJMG escolhe novo Ouvidor**

OUVIDORES DO TJMG

Em escrutínio ocorrido no dia 11 de julho de 2018, o Órgão Especial, por unanimidade, escolheu os Desembargadores Elias Camilo Sobrinho e Juliana Campos Horta de Andrade, como Ouvidor e Ouvidora Adjunta, respectivamente.

A solenidade de posse foi no dia primeiro de agosto de 2018, no auditório do Tribunal Pleno.



Ouvidores tomaram posse em solenidade no auditório do Tribunal Pleno

Foto: Robert Leal/TJMG

OUVIDORES DO TJMG

- :: *Acesse o link:* **TJMG tem novos Ouvidor e Ouvidora-Adjunta**
- :: *Acesse o link:* **Currículo Desembargador Elias Camilo Sobrinho**
- :: *Acesse o link:* **Currículo Desembargadora: Juliana Campos Horta de Andrade**

:: voltar

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** ([acesse aqui](#)), de 9 de agosto de 2013, e **TJMG nº 862** ([acesse aqui](#)), de 19 de dezembro de 2017.

Resolução TJMG nº 731/2013, artigo 3º:

- 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.

Resolução TJMG nº 862/2017, artigo 4º e artigo 8º, §§ 5º e 6º :

- Instituir as diretrizes e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG e

COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR DE JUSTIÇA

- 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 Portaria Conjunta do Presidente e do Ouvidor.

O Ouvidor, gestor máximo da Ouvidoria, é igualmente responsável pelas orientações administrativas do setor, bem como pelas orientações no tratamento das demandas.

AÇÕES DO PERÍODO

O período de 1º de agosto de 2018 a 31 de julho de 2019, primeiro ano do mandato dos Ouvidores Desembargador Elias Camilo Sobrinho e Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, foi marcado por numerosas ações.

- Com foco em aprofundar conhecimentos sobre as Leis 12.527/2011 e 13.460/2017, funcionários da Ouvidoria participaram de importante curso de capacitação na área de Ouvidorias Públicas, coordenado pelo Observatório para a Qualidade da Lei, realizado na Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, nos dias 03 e 10 de setembro de 2018 – *I Curso de Lei de Acesso à Informação: Instrumentos para a Transparência*

**I Curso de Lei de Acesso à Informação:
Instrumentos para a Transparência**

MÓDULO 1 (SEGUNDA 03/09 MANHÃ):
ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL: ANTECEDENTES E REGULAMENTAÇÃO DA LAI NA ESFERA FEDERAL. MOVIMENTO OPEN DATA, DADOS ABERTOS X PRIVACIDADE (EXPERIÊNCIA ESTRANGEIRA). LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI N.12.527/2011) E SUA REGULAMENTAÇÃO. CONTROLE E EFETIVIDADE DA LAI.

MÓDULO 2: (SEGUNDA 03/09 TARDE):
CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS (LEI 13.460/17).

MÓDULO 3: (SEGUNDA 10/09 MANHÃ):
DISCIPLINA DE DADOS ABERTOS E SISTEMA LOCAIS DE TRANSPARÊNCIA. CASO 1: LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO EM MINAS GERAIS. CASO 2: LEGISLAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE.

MÓDULO 4 (SEGUNDA 10/09 TARDE):
OFICINA - PRÁTICA SIMULADA - CASOS

Fabiana Menezes Soares
Prof. Dra. Fabiana de Menezes Soares
Coordenadora do Observatório para a Qualidade da Lei

Observatório para a Qualidade da Lei
Instituto de Inovação

SIEX 102361

AÇÕES DO PERÍODO

- A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais se fez representada pela Ouvidora Adjunta, Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, em Brasília, no *I Encontro Nacional das Ouvidorias do Judiciário*, realizado no dia 28 de setembro de 2018, no Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE/DF.



Desembargadora Juliana Horta esteve presente no I ENOJ - I Encontro de Ouvidores Judiciais, em Brasília/DF.

- Organizado pela Ouvidoria-Geral do Estado – OGE, ocorreu, no período de 19 a 22 de novembro de 2018, na Cidade Administrativa, o curso *Defesa do Usuário e Simplificação e Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria*, curso que integrou o *I Ciclo de Capacitação de Ouvidorias Públicas*.

Referido curso teve a participação de servidora da Ouvidoria do TJMG, e aludiu a nova sistemática e procedimentos para atendimento aos usuários dos serviços públicos trazidos pela Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), além disso, abordou práticas de atendimento ao cidadão em Ouvidorias, objetivando capacitar servidores de Ouvidorias Públicas para conhecimentos específicos e práticos, necessários ao atendimento de qualidade ao cidadão.

AÇÕES DO PERÍODO

- Na data de 07 de novembro de 2018, reuniram-se com o Presidente do TJMG, o Ouvidor, acompanhado de representante da equipe da Ouvidoria, para tratarem de assuntos de interesse do setor. Tema que mereceu especial destaque foi a imprescindibilidade de modernização do sistema informatizado da Ouvidoria.

O Presidente do Tribunal convidou a participarem da reunião o Superintendente Administrativo Adjunto, Desembargador Gilson Soares Lemes; o Corregedor-Geral de Justiça, Desembargador Saldanha da Fonseca, e a Juíza Auxiliar da Presidência, Doutora Rosimere das Graças do Couto.

Os ilustres Magistrados colocaram-se à disposição da Ouvidoria, reafirmando seu apoio às boas práticas do setor.

Consenso que a prioridade do setor seria a implementação de sistema informatizado que melhor atendesse a Ouvidoria em suas atribuições institucionais, sobretudo levando-se em consideração o incremento no volume e na complexidade das demandas, o encontro agregou ainda, as presenças do Juiz Auxiliar da Presidência, Doutor Delvan Barcelos Júnior; da Diretoria Executiva de Informática (Dirfor) e Assessoria de Comunicação Institucional (Ascom), e do Diretor da Dirfor, Senhor Antônio Rolla, que se comprometeram ao planejamento de sistema apropriado às necessidades da Ouvidoria.

Na esteira das mencionadas reuniões, em 12 de novembro de 2018, grupo de trabalho da Ouvidoria foi convidado a examinar e debater em parceria com a equipe da Dirfor, o fluxo de trabalho do setor.

- Com propósito de divulgar e impulsionar o desenvolvimento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, o Ouvidor concedeu entrevista à Assessoria de Comunicação Institucional – Ascom, prestando esclarecimentos sobre ações desenvolvidas pelo setor, dando especial ênfase ao *Whatsapp*, ferramenta que facilitou o acesso e simplificou a linguagem entre o cidadão e o Judiciário Mineiro.

:: *Acesse o link:* **Judiciário incrementa atendimento ao cidadão**

- O Ouvidor, Desembargador Elias Camilo Sobrinho, na data 13 de dezembro de 2018, assinou Protocolo de Intenções para reativação da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede *Ouvir-MG*), durante o 3º *Seminário de Ouvidorias*: as novas perspectivas em face da Lei 13.460/2017, ocorrido no prédio-sede da Prefeitura de Belo Horizonte.

A Rede *Ouvir-MG* é um projeto inovador, que fomenta a integração das Ouvidorias Públicas, buscando a promoção da transparência e do controle social, e também o fortalecimento do setor, uma vez que promove o intercâmbio de informações e experiências, o aperfeiçoamento da gestão de processos e a capacitação dos sujeitos que atuam no setor.

Referido intercâmbio de informações e de experiências orientam a identificação das melhores práticas desenvolvidas pelas Ouvidorias parceiras.

Compõem atualmente a Rede *Ouvir-MG*, além da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais,

AÇÕES DO PERÍODO

a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais, a Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, a Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, a Ouvidoria da Assembleia Legislativa de Minas Gerais, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Belo Horizonte, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, dentre outras.

- Buscando compreender como o TJMG utiliza o aplicativo de mensagens *Whatsapp* na comunicação com os cidadãos, grupo de trabalho da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais reuniu-se com a equipe da Ouvidoria do TJMG, no dia 16 de janeiro de 2019. O encontro oportunizou importante troca de experiências entre as duas Ouvidorias.



Equipe da Ouvidoria do TJMG recebendo o Superintendente de Planejamento e Gestão de Pessoas da Ouvidoria Geral do Estado, Dr. Bernardino Soares, e Assessoras do Gabinete da OGE

AÇÕES DO PERÍODO

- Com o propósito de verificar o grau de segurança na troca de mensagens entre a Ouvidoria do Tribunal de Justiça e os cidadãos, por meio do aplicativo *Whatsapp*, foi encaminhado ofício à Presidência solicitando parecer técnico sobre o assunto. Como de costume, a Presidência prestigiou a Ouvidoria, determinando a realização de estudo que assessorasse a Ouvidoria quanto à questão posta.

A equipe encarregada do parecer entendeu que o aplicativo permite o envio seguro de mensagens, uma vez que utiliza tecnologia que possibilita a criptografia de ponta a ponta, ou seja, as mensagens ficam visíveis apenas ao emissor e ao receptor. O estudo sugeriu apenas que fosse realizada a migração do *WhatsApp* convencional para o *Business*, aplicativo igualmente gratuito, porém em modalidade mais adequada a fins corporativos.

- 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 apresenta, trimestralmente, no Portal do TJMG, dados estatísticos das demandas sobre o tema.

Acesse o link: **Meta 9 - 2018**

Acesse o link: **Meta 9 - 2019**

AÇÕES DO PERÍODO

- O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, em iniciativa pioneira na busca da promoção de ações destinadas ao fortalecimento da cultura da ética e ao combate à fraude e à corrupção, vem desenvolvendo o *Programa de Ética e Integridade do TJMG*. Para tanto, tem promovido diversos debates entre setores, dentre os quais a Ouvidoria de Justiça.

O Programa pressupõe a existência de canal adequado à apresentação de eventuais denúncias ligadas a fraudes e corrupção. Assim sendo, foi constituído pela Portaria nº 4490/PR/2019 Grupo de Trabalho Canal de Denúncias e Gestão da Denúncia.

Dentre vários eventos destinados à definição do referido canal, no contexto do projeto, destacamos a visita feita à Ouvidoria pela Assessora Técnica Especializada da Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Senhora Tatiana Martins da Costa Camarão, no dia 4 de abril de 2019; as reuniões com as representantes da CEPAQ, Camilla Maia e Natália Bona, nos dias 4 e 10 de junho de 2019, com o propósito de definição do fluxo de trabalho da Ouvidoria, e o encontro para alinhamento entre setores conduzido pela Excelentíssima Juíza Doutora Lívia Lúcia Oliveira Borba, na Corregedoria-Geral de Justiça, em 5 de junho de 2019.

A conquista do cidadão ao acesso à informação pública teve como marco inicial a Declaração dos Direitos Humanos, e, avançando na trajetória do tempo, muitos outros normativos surgiram, no intuito de conferir mais transparência às atividades desempenhadas pelo poder público.

Nesse sentido, enumeramos os principais marcos legais que tratam do assunto tanto no plano nacional quanto no Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

- *Acesse o link:* **Resolução CNJ nº 79, de 9 de junho de 2009**, que dispõe sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário brasileiro – revogada pela **Resolução CNJ nº 215 (acesse aqui)**, de 16 de dezembro de 2015;
- *Acesse o link:* **Resolução CNJ nº 103**, de 24 de fevereiro de 2010, que determina a criação das Ouvidorias no âmbito dos Tribunais;
- *Acesse o link:* **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, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil;
- *Acesse o link:* **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 (acesse aqui)** 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;

- *Acesse o link:* **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;
- *Acesse o link:* **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;
- *Acesse o link:* **Resolução CNJ nº 260**, de 11 de setembro de 2018, que altera a Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, e institui o ranking da transparência do Poder Judiciário.

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** (*acesse aqui*), de 19 de dezembro de 2017.

Segundo preconiza o artigo 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.

I. Usuários dos canais

a. Público interno: magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e auxiliares da Justiça.

b. Público externo: cidadãos, advogados, partes em processos judiciais ou administrativos, recuperandos do sistema penitenciário, entidades de classe, ONGs, canais de denúncias, Órgãos públicos, como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Supremo Tribunal Federal (STF) e o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), além de diversas Ouvidorias.

II. Tipos de manifestações recebidas

Informação;
solicitação;
elogio;
crítica;
denúncia;
reclamação e
sugestão.

III. Objeto das manifestações

Questões relacionadas à função, estrutura e funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário; prestação jurisdicional do TJMG; ações institucionais desenvolvidas pelo TJMG; informações administrativas de interesse público.

IV. Canais de entrada de demandas na Ouvidoria do TJMG

- Presencial;
- Formulário impresso Ouvidoria (10.25.145-6);
- Portal do TJMG: <https://www.tjmg.jus.br/ouvidoria> (*acesse aqui*);
- Ligação telefônica: (31) 3237-6800;
- WhatsApp: (31) 98275-4131;
- Correspondência.

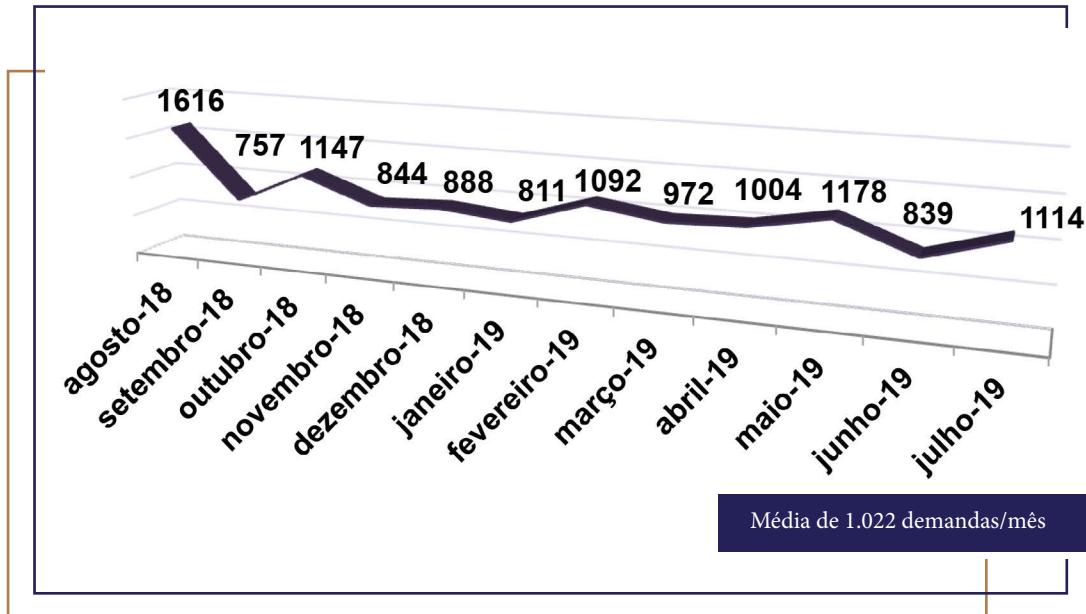
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Durante um ano de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos, servimo-nos do presente para apresentamos os apontamentos que se seguem:

São 12.262 (doze mil duzentas e sessenta e duas) manifestações individuais, cuidadosamente recolhidas, registradas e respondidas.

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.

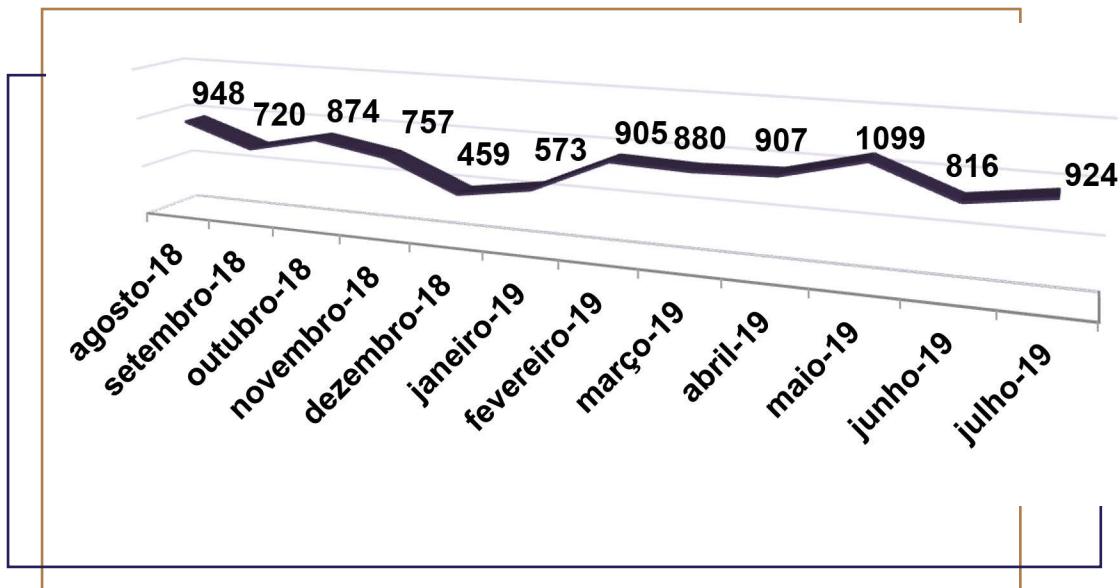
Total de demandas: 12.262



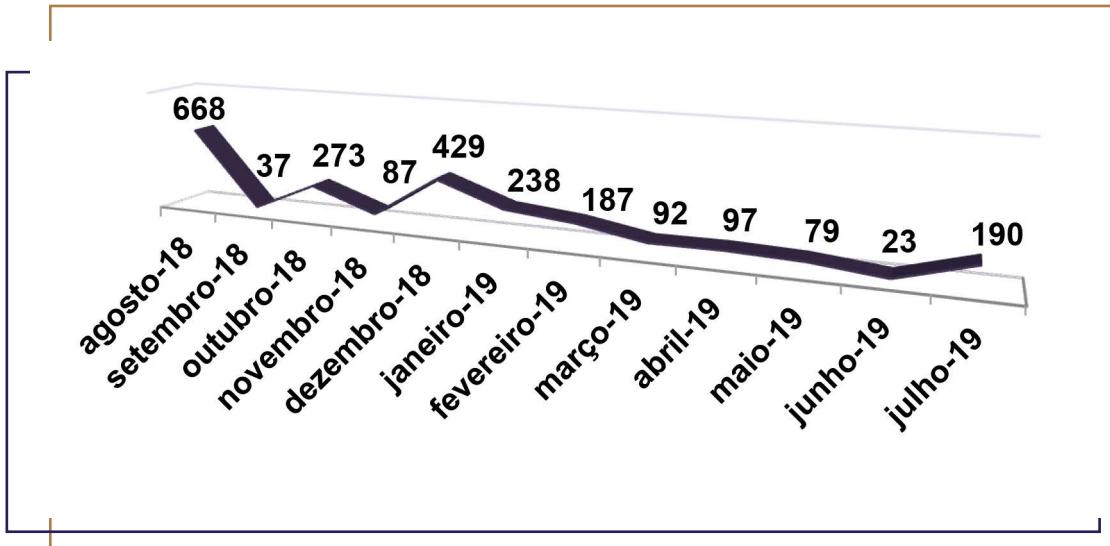
OUVIDORIA EM NÚMEROS

Mencionado total pode ser subdividido em dois segmentos, sendo o primeiro (9.862 – nove mil oitocentas e sessenta e duas), referente ao número de manifestações recebidas pelos canais de entrada *Whatsapp*, Fale com a Ouvidoria (Portal), Telefone, SEI e Presencial, e o segundo, relativo a cartas enviadas por recuperandos do sistema prisional (2.400 – Duas mil e quatrocentas).

Total de demandas Ouvidoria: 9.862



Total de demandas Reeducandos do Sistema Prisional: 2.400



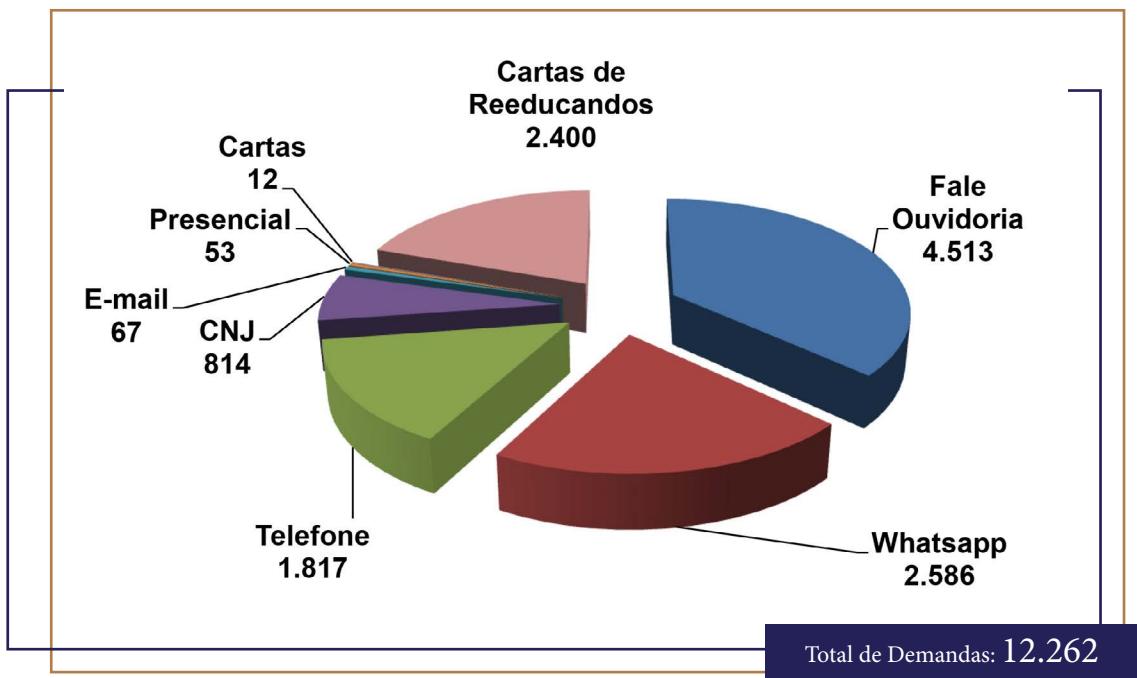
Conforme indicadores, verifica-se que aportaram, no período em comento, 12.262 (doze mil duzentos e sessenta e dois) expedientes, o que representa uma média de 1.022 (mil e vinte e duas) demandas/mês.

O Relatório anterior, referente ao período de julho de 2017 a julho de 2018, apresentou um total de 7.455 (sete mil quatrocentas e cinquenta e cinco) demandas, o que representava a média de 617 (seiscentas e dezessete) demandas/mês.

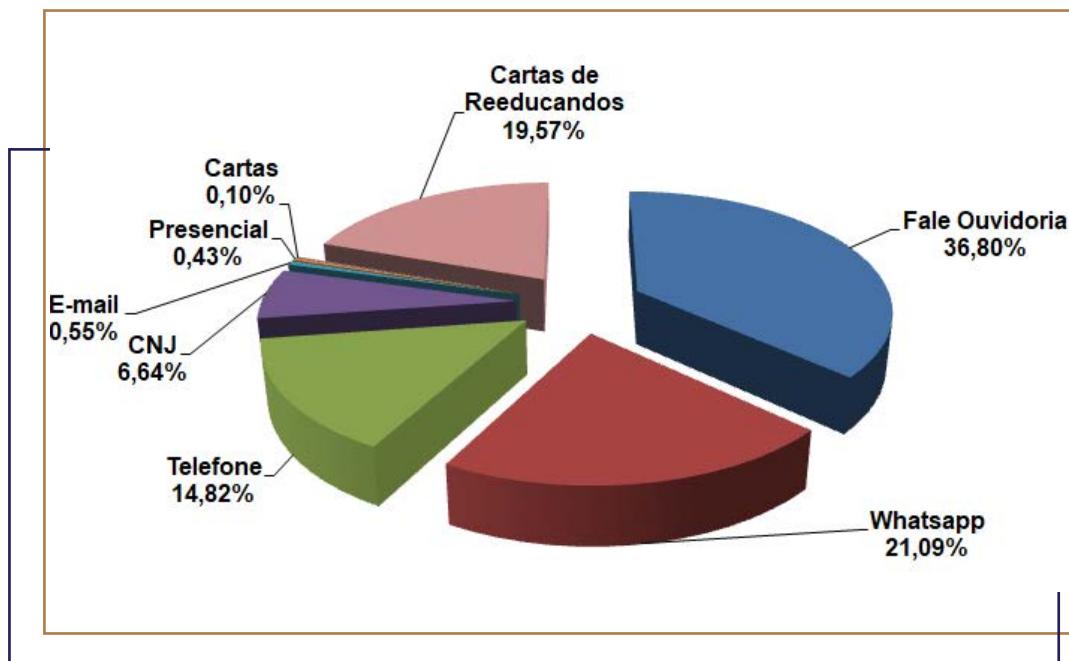
Observa-se, deste modo, o significativo incremento de 64.48% no número de expedientes.

Origem das demandas

A representação gráfica reflete o modo como o expediente ingressou na Ouvidoria.

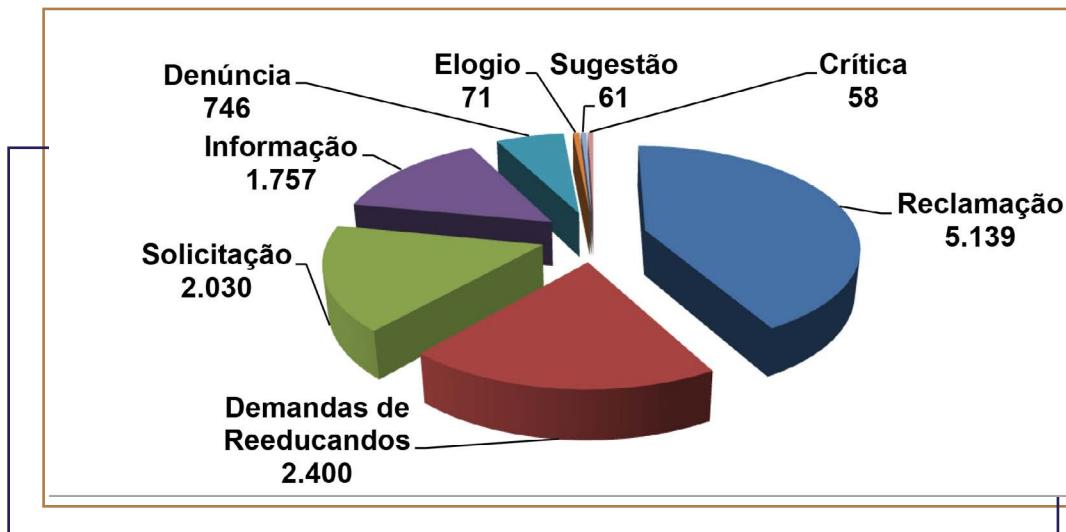


Origem das demandas (%)

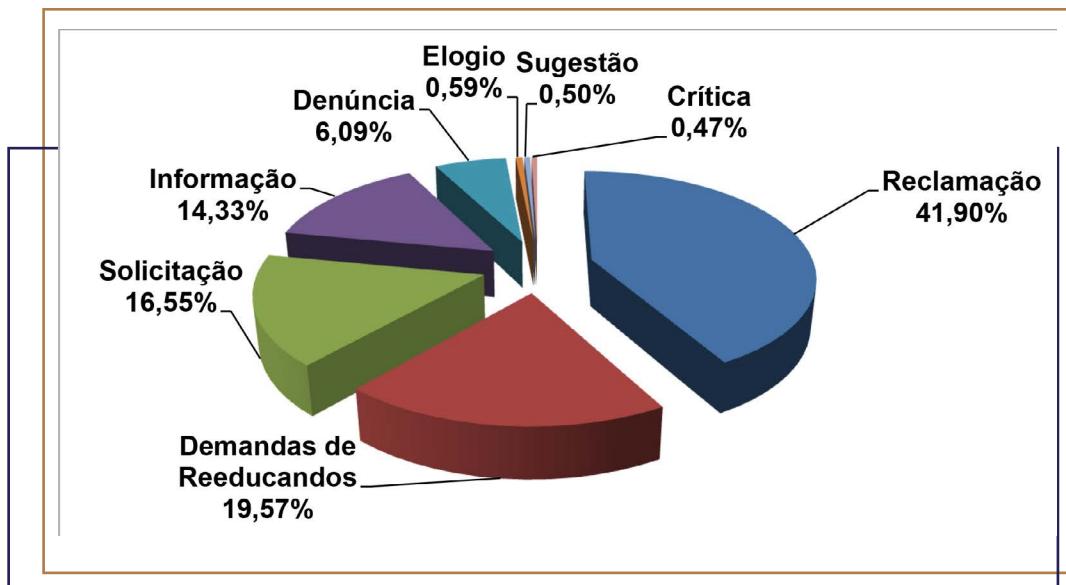


Tipo da demanda

Este indicador informa os principais assuntos trazidos pelo público demandante



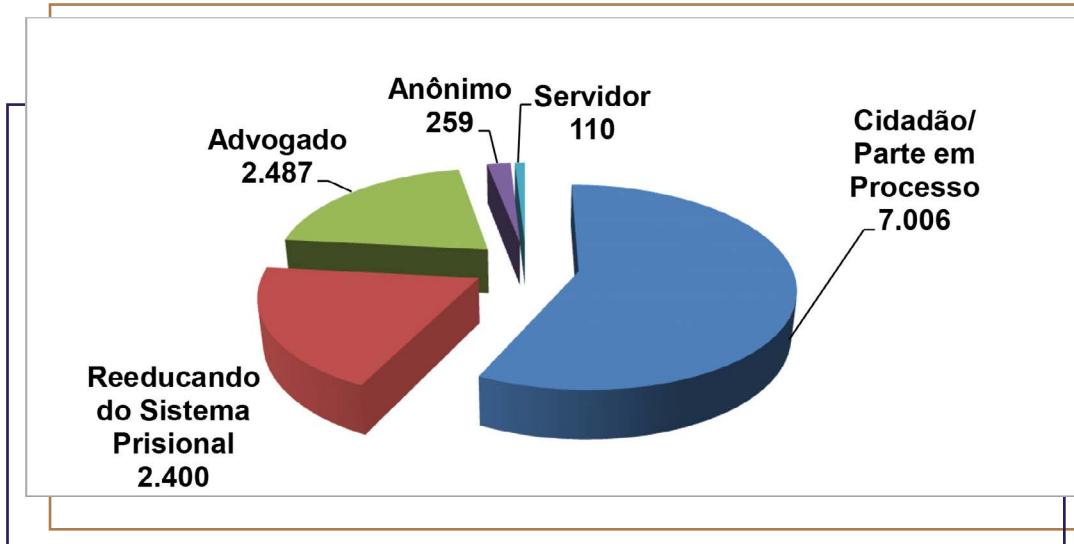
Tipo da demanda (%)



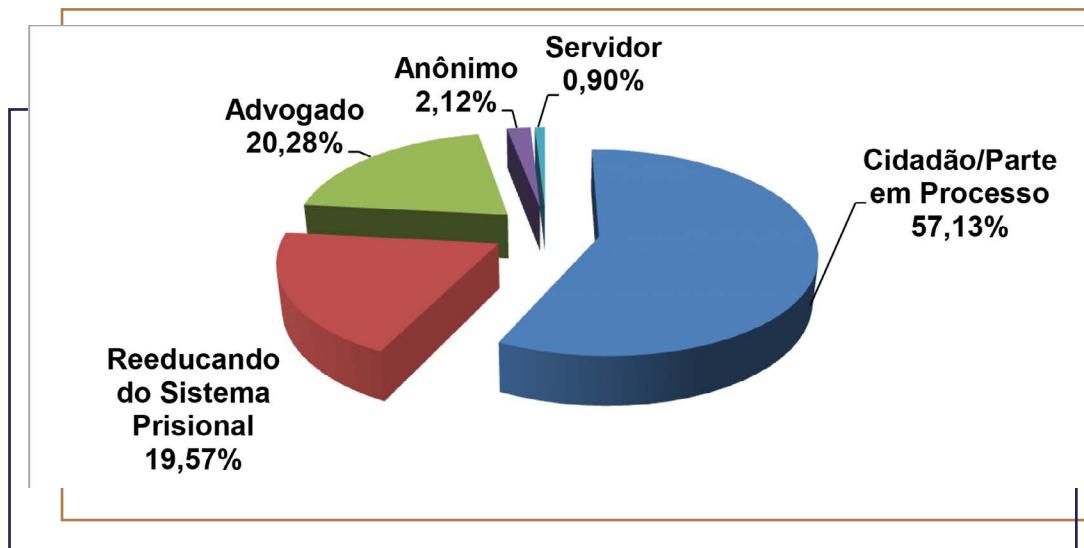
Público Demandante

Conhecer o público propicia utilização, principalmente, de linguagem apropriada, a fim de favorecer a comunicação entre o Tribunal e a sociedade. Possibilita ainda, melhor compreensão das expectativas, reivindicações e necessidades de cada sujeito, para maior efetividade na interlocução e resolução da questão apresentada.

Importante salientar que a qualificação apresentada leva em consideração aquela declarada pelo manifestante.



Público Demandante (%)

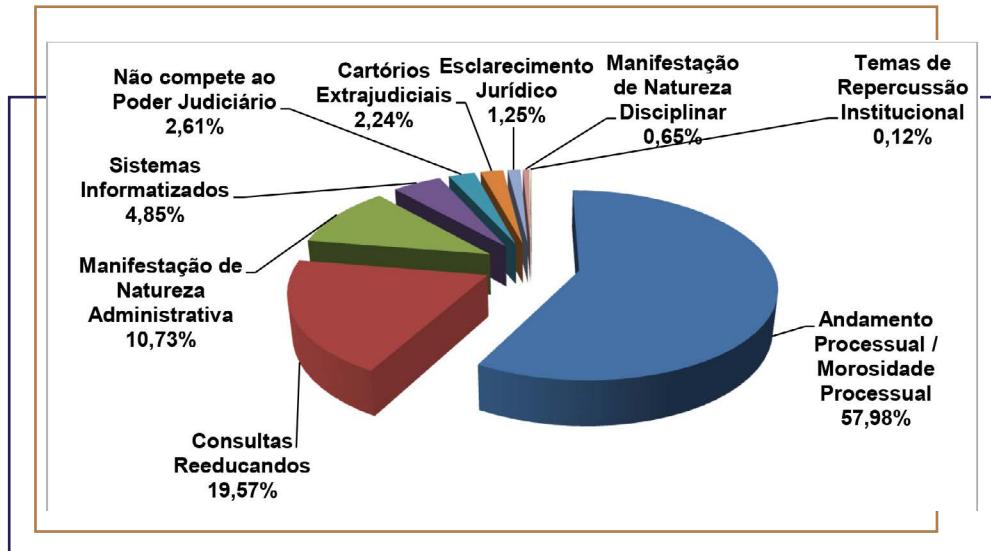


Assunto (Objeto da demanda)

Concerne às matérias mais frequentemente trazidas pelo cidadão.



Assunto (Objeto da demanda) (%)



Conforme se observa nos gráficos, a Ouvidoria tem recebido demandas de vários tipos, algumas vezes até demandas que não são de competência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ou relativas à atuação do Poder Judiciário, mas a maioria absoluta dos questionamentos diz respeito ao andamento de feitos judiciais.

Ocupa, portanto, o primeiro lugar no quesito assunto, andamento processual e/ou morosidade processual. Em segundo lugar, encontram-se as cartas enviadas pelos recuperandos do sistema prisional, com solicitações diversas, tais como transferências para APACs, progressão de regimes de cumprimento de pena, solicitação para trabalho ou estudo e até petições de *Habeas Corpus*. Registramos em terceiro lugar questionamentos relativos à gestão administrativa, o que demonstra que o cidadão tem interesse em contribuir para o aprimoramento dos serviços ofertados.

As estatísticas obtidas apontam, portanto, assim como os dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça, para a necessidade de serem implementadas estratégias institucionais para o combate à morosidade processual, principalmente na Primeira Instância.

É importante que a população manifeste seus anseios por intermédio da Ouvidoria, a fim de que se obtenham dados para embasar sugestões aos demais órgãos e setores, e medidas administrativas ou ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Funcionando como facilitadora 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, retornando em melhoria dos serviços prestados à própria sociedade.

Considerando que o aumento do grau de confiança do cidadão para com o Judiciário mineiro é fundamental para o fortalecimento da Instituição, continuará sendo o maior desafio para os próximos meses a adoção de postura ativa de esclarecimento à população sobre o funcionamento e a estrutura do Poder Judiciário, além de outros desafios internos, como a implantação de sistema informatizado próprio, que possa identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral.

MENSAGENS DOS DEMANDANTES

“O demandante gostaria de elogiar a telefonista Cristiane pelo atendimento e parabenizar a Ouvidoria pelo excelente trabalho. Em especial, parabenizar o Desembargador Elias Camilo, que se empenhou para ajudá-lo, agindo com justiça. Ficou muito satisfeito com o trabalho e deseja tudo de bom para o Ouvidor e para a Ouvidoria.” José Maria Benício.

“Bom dia! Quero aqui agradecer a todos pelo empenho, profissionalismo e dedicação em resolver as demandas deste setor, contribuindo assim por uma sociedade e um povo mais consciente de seus deveres, espelhados em nossa justiça. Obrigado.” Idalício de Moraes Lima.

“Boa tarde. Estou muito feliz por ter resolvido a minha demanda. Agradeço imensamente a todos que fazem parte dessa competente Ouvidoria. Grato.” Romildo Alves de Oliveira.

“Boa tarde, muito obrigado pelas informações! Deus nos abençoe e seguimos em frente e confiantes e agradecidos com a Justiça.” Mário Savaget.

“Gostaria de parabenizar o trabalho da Ouvidoria. Estou muito satisfeito, minha demanda de número 677L foi solucionada.” Eduardo Cereja Raymundo .

“Venho agradecer imensamente a atenção de V.Sas. e comunicá-los que foi concedida

MENSAGENS DOS DEMANDANTES

a medida protetiva para minha filha. Houve uma certa demora, mas conseguimos...
. Agradeço profundamente e deixo aqui meu muito obrigada pela atenção de V.Sas.”
Rosa Maria Curti.

“Prezados, no dia 17/9, eu realizei um registro de reclamação nesse canal de Ouvidoria do TJMG, registrado com nº FO 11.434. Com muita eficiência. fui muito bem atendido tanto pela equipe da Ouvidoria quanto pelos funcionários Júlio e Lucas do Juizado Especial de Ipatinga/MG. Agora retorno ao canal para elogiar a eficácia e eficiência de toda a equipe. Muito bacana ver o canal funcionando! Parabéns a toda a equipe! Muito obrigado pela atenção e atendimento à minha solicitação.” Yuri Moreira Gomes da Costa.

“Parabenizo a todos os responsáveis por este excelente canal de suporte ao cidadão, pela agilidade e presteza no atendimento da FO nº 11.551, bem como pelas demais demandas apresentadas.” Paulo César Martins Gonçalves.

“O demandante, na data de 5/9/18, ligou para esta Ouvidoria, onde foi atendido pela telefonista Beatriz, que passou todas as informações pertinentes aos seus processos. O demandante ficou muito surpreso com o bom atendimento, na verdade não esperava que o TJMG tivesse esse atendimento tão humano e prestativo. Agradece a todos que colaboraram com o site e parabeniza o Ouvidor.” José Afonso Machado de Moraes.

MENSAGENS DOS DEMANDANTES

“Grato pela atenção, 100% o grau de satisfação. Minha demanda foi prontamente atendida na Comarca em comento. Abs. MUITÍSSIMO obrigado. Jamir Donizete Barbosa.”

“Boa tarde! Primeiramente gostaria de agradecer e elogiar o serviço prestado por vocês! Parabéns pela atenção e rapidez.” Márcia Aparecida Giacchetta Coradesque.

“Estimado Ouvidor e servidores da Ouvidoria, agradeço e deixo minha satisfação registrada em relação à rapidez e efetividade nas demandas encaminhadas por este órgão.” Salua Faisal Husein.



Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Presidente

Desembargador Nelson Missias de Morais

1º Vice-Presidente

Desembargador José Afrânio Vilela

2ª Vice-Presidente

Desembargadora Áurea Maria Brasil Santos Perez

3ª Vice-Presidente

Desembargadora Mariângela Meyer Pires Faleiro

Corregedor-Geral de Justiça

Desembargador José Geraldo Saldanha da Fonseca

Vice-Corregedor-Geral de Justiça

Desembargador Jayme Silvestre Corrêa Camargo

Ouvidor

Desembargador Elias Camilo Sobrinho

Ouvidora Adjunta

Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade

Equipe da Ouvidoria

Coordenação

Ângela Monteiro Lacerda

Elaboração de Gráficos Estatísticos e Tratamento de Demandas

Natália Amormino Albini Arantes

Tratamento de Demandas

Cristina Mara Santos Leite, Júnia Conceição Gomes de Oliveira Mazeo, Laura

Simões Carneiro Augusto e Irani Rodrigues de Sousa

Serviço de Teleatendimento ao Cidadão

Beatriz Otôni de Freitas Costa, Cristiane Correia Gonçalves Marques,

Luana dos Santos Dias, Mariana Maura Ribeiro de Souza

Estagiária

Carina Alves Pinto de Abreu

Secretária

Andreza Néria de Souza

Jovem Aprendiz

Diogo Gonçalves Araújo

Matérias sobre a Ouvidoria e Ouvidores do TJMG

Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM

Projeto Gráfico e Diagramação

Daniela Sousa

Centro de Publicidade e Propaganda - CECOV

:: voltar

