

Relatório da

# Ouvidoria

do TJMG

agosto de 2021 a julho de 2022



# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



## Relatório anual de atividades e análise de dados da Ouvidoria

Período: agosto de 2021 a julho de 2022

Referente ao segundo ano do mandato dos ouvidores judiciais:

**Desembargadora Cláudia Maia** - Ouvidora

**Desembargador Wanderley Paiva** - Ouvidor Adjunto



**1** A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

# 1. A palavra da Ouvidora



*A ouvidora Cláudia Maia afirma que as demandas que chegam à Ouvidoria permitem fazer um mapeamento do funcionamento do Judiciário (Crédito: Divulgação/TJMG)*

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

## 1 A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



Assumir a Ouvidoria foi um desafio prazeroso e surpreendente. Muitas foram as atividades e providências tomadas nesses dois anos de mandato, quando passei a conhecer melhor o nosso tribunal.

Ali encontrei um verdadeiro retrato da nossa instituição, tanto com relação ao que deve ser preservado e incentivado, quanto ao que precisa ser corrigido e evitado.

Reclamações, elogios, pedidos de informação, demandas dos reeducandos e um vasto leque de ocorrências de diversas naturezas. Cada uma tratada de forma individual e com notável zelo pela equipe de servidoras ali lotadas. Questões que nos deixavam surpresas, satisfeitas, preocupadas, desgostosas e, às vezes, nos sentindo impotentes.

Como importantíssima ferramenta de gestão, a Ouvidoria ainda não é vista em toda a sua im-

portância. Deixo registrada a necessidade de que seja olhada de forma mais acurada, com melhores instalações e equipamentos, condizentes com as atividades relevantes ali desenvolvidas.

O contato com colegas de vários estados nos mostrou que ainda temos muito a avançar, notadamente com relação às diretrizes instituídas pelo CNJ. Nesse sentido, o esforço de todos os dirigentes se faz imprescindível para valorizar e ampliar a atuação da Ouvidoria judicial.

Por fim, deixo meu agradecimento pela oportunidade de atuar em tarefa de tão alto valor.

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

A palavra da Ouvidora

**2** Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 2. Introdução

As ouvidorias constituem-se em órgãos autônomos, integrantes da alta administração dos tribunais e essenciais à administração da justiça, além de funcionarem como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito - Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021.

As ouvidorias, órgãos autônomos que são, necessitam atuar com independência institucional e total imparcialidade, a fim de garantir a todos aqueles que as buscam qualidade, eficiência e transparência, transmitindo, tempestivamente, os esclarecimentos em linguagem simples.

O relatório ora divulgado, além de prestação de contas referente ao segundo ano do mandato dos Ouvidores Judiciais Desembargadora Cláudia Maia - Ouvidora e Desembargador Wanderley Paiva - Ouvidor Adjunto, apresenta apontamentos com vistas a identificar soluções para o aprimoramento da performance do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.



A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 3. Ações realizadas no período

No período de agosto de 2021 a julho de 2022, o setor recebeu, analisou e tratou expedientes, tais como pedidos de informação, manifestações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, elogios, críticas, sugestões, denúncias, reclamações, bem como solicitações de naturezas diversas.

Os indicadores estatísticos contendo os principais assuntos tratados no período encontram-se ao final deste relatório (ANEXO A).

Desafio empreendido, nos dias 9 e 10 de dezembro de 2021, foi o de sediar o *VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais*: transparência e

integridade. O simpósio foi uma importante realização conjunta da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (EJEF), com apoio da Diretoria Executiva de Comunicação (DIRCOM).

Realizado em modalidade híbrida, presencial e a distância, o evento teve como público-alvo magistrados, em especial ouvidores judiciais; servidores, principalmente operadores de ouvidorias públicas; e interessados em geral.

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



### Apresentação

“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos. Mas isso, admitir que o outro vê coisas que nós não vemos, implica reconhecer que somos meio cegos... Vemos pouco, vemos torto, vemos errado.”

**Rubem Alves**

A Ouvidora do TJMG, Desembargadora Cláudia Maia, e o Ouvidor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul e Presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - COJUD, Desembargador Altair de Lemos, anfitriões do encontro, ofertaram aos participantes, por meio de palestras, profundas reflexões sobre práticas de boa governança, bem como a aplicação e a integração dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

3 Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



*VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais*

A Ouvidora do TJMG salienta o grande destaque que as ouvidorias vêm ganhando, configurando-se como importantes ferramentas para a gestão dos tribunais, ao garantirem a participação social e serem canais de comunicação entre o cidadão e o poder público. “Nas ouvidorias, a oitiva é ativa,

acolhedora e conciliadora. A demanda é recebida e os dados são entregues por meio de uma resposta individualizada”, ressalta.

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



*VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais*

A programação contou com as ilustres palestras do Excelentíssimo Ministro João Otávio de Noronha, Ministro do Superior Tribunal de Justiça; da Excelentíssima Ouvidora do Conselho Nacional

de Justiça, Desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel; do jurista Doutor Fabrício da Mota Alves, sócio coordenador de Direito Digital, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no Serur

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



Advogados e Conselheiro Nacional representando o Senado Federal no Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade; do Excelentíssimo Procurador Federal/AGU, Doutor Leonardo Netto Parentoni, professor da UFMG e Suplente do Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade; e ainda do Doutor Luiz Cláudio Silva Allemand, Ouvidor-Geral da Ordem dos Advogados do Brasil e ex-Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça.

O primeiro conferencista, Ministro João Noronha, analisou o substantivo corrupção como sendo um “mal endêmico, que atinge não apenas o Brasil, mas diferentes nações do mundo”, ainda, segundo ele, “integridade é um conceito que necessita ser pensado como compromisso ético focado em resultados”.

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)



Foto: Cecília Pederzoli/TJMG

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

A Desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel, então Ouvidora do Conselho Nacional de Justiça, dissertou sobre os dados estatísticos da Ouvidoria do CNJ, que revelaram uma busca crescente pelo serviço. Discorreu sobre a recém-aprovada Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria Nacional de Justi-

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

ça, bem como das Ouvidorias dos tribunais; tratou da necessidade de se implementar a Rede de Ouvidorias de Justiça e ainda alertou sobre a imprescindibilidade do fortalecimento dos canais de atendimento a demandas relativas aos direitos humanos, violência contra a mulher e meio ambiente.



[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

No período da tarde, o evento iniciou-se com a palestra do jurista Fabrício da Mota Alves, que abordou o tema “Diferenças no tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis”, informando que, “quando falamos em proteção de dados pessoais, temos ciência de que a temática

aborda qualquer informação relacionada a uma pessoa física. A lei, ao regular o tratamento desse tipo de informação, buscou categorizar tipos diferenciados de dados pessoais, com repercussões diferentes, e não tratar esses dados pode significar risco maior ao cidadão”.

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

Em seguida, foi ministrada a conferência do professor da Universidade Federal de Minas Gerais, Leonardo Netto Parentoni, sobre a “Responsabilidade do encarregado pelo tratamento de dados”. O professor Parentoni salientou a importância de identificar características dos encarregados pelo tratamento de dados pessoais no Poder Judiciário brasileiro e quais as responsabilidades desses profissionais, cujas diretrizes de atuação estão previstas na Lei Geral de Proteção de Dados.

O Doutor Luiz Cláudio Silva Allemand encerrou a tarde do dia 9 de dezembro de 2021, abordando aspectos da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dizendo acreditar que já estamos vivendo a quarta revolução industrial e que, em breve, viveremos a quinta, com a chegada do 5G e de novas tecnologias. Destaca, em sua fala, que, “hoje, um simples *smartphone* pode provocar até a queda de um governo, tamanho o nível de conectividade

da nossa sociedade, que questiona, cobra e exige”. Salienta a necessidade de a sociedade atual compreender o conceito de ética na tecnologia e reforça a importância das legislações de Proteção de Dados e da democracia.



[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

Durante a solenidade de abertura do encontro, foram agraciados com a moeda comemorativa dos 147 anos de criação da Justiça de Segunda Instância pelo Decreto Imperial nº 2.342, de 1873, o presidente do COJUD, Desembargador Altair Lemos, e a Ouvidora do CNJ, Desembargadora Tânia Reckziegel. Esta foi ainda homenageada com o certificado de Ouvidora Emérita, que é concedido a autoridades que prestaram e prestam inestimáveis serviços às ouvidorias públicas. Além da Ouvidora do CNJ, referido certificado foi concedido à Desembargadora Ângela Prudente, do Tribunal de Justiça de Tocantins (TJTO), e ao chefe de gabinete da Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça, Senhor Ronaldo Araújo Pedrón.

O encerramento do encontro ocorreu no dia 10 de dezembro de 2021, com a eleição da diretoria do Colégio de Ouvidores Judiciais para o exercício subsequente (2021/2022), sendo eleitos, à unanimidade, o Desembargador do TJRS, Altair Lemos,

como Presidente; a Desembargadora e Ouvidora do TJMG, Cláudia Maia, como 1ª Vice-Presidente, representando o Tribunal de Justiça Mineiro; o Desembargador do TJSC, Osmar Nunes, para a 2ª Vice-Presidência; o Desembargador do TJPR, Jair Mainardi, para 1º Secretário; e o Juiz do TJMT, Rodrigo Curvo, para 2º Secretário.



[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

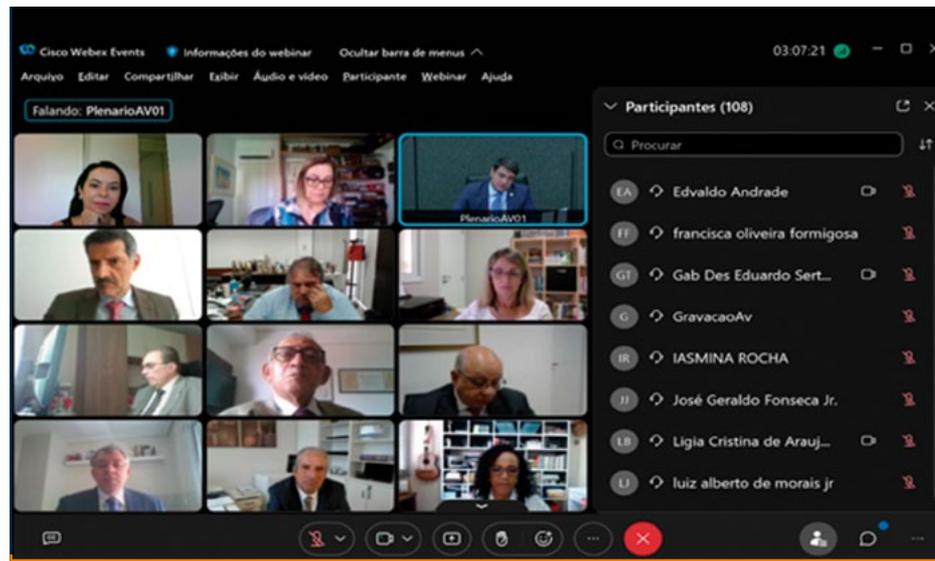
Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

A convite do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), no dia 9 de março de 2022, a Ouvidora do Tribunal de Justiça de Minas Gerais participou da *Primeira Reunião Ordinária da Rede Nacional de Ouvidorias*, que tratou da necessidade de adequação dos tribunais judiciais aos impactos trazidos pela

Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.



Fonte: Arquivo pessoal

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

A Resolução CNJ nº 432/2021 trouxe importantes inovações, como a instituição da rede nacional de ouvidorias do Poder Judiciário. Alçou ainda as ouvidorias a órgãos essenciais à administração da Justiça, que gozam de autonomia, passando a integrar a alta administração dos tribunais.

Tema relevante discutido na ocasião foi a criação da Ouvidoria Nacional da Mulher. Inaugurada na véspera da reunião, em 8 de março, dia internacional da mulher, o novo canal de comunicação com a sociedade objetiva ser espaço para recebimento de informações, sugestões, reclamações e denúncias sobre a tramitação de procedimentos judiciais relativos à violência contra a mulher.

Importante ação empreendida pela atual gestão da Ouvidoria do TJMG foi a determinação da contínua prestação de atendimento ao cidadão. A Ouvidoria se manteve conectada ao cidadão por meio do canal eletrônico de comunicação “Fale com o TJMG”, ininterruptamente, funcionando dia e noite, aos finais de semana ou feriados, inclusive nos períodos de recesso forense, ou de

trabalho remoto, ocasionado pelas ondas mais graves da pandemia de covid-19.

**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão: A Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, com redação dada pela Resolução CNJ nº 389, de 29/4/2021, determina que cada órgão do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares disponibilize no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo de destaque, atalho para acesso à página do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e ao Portal da Transparência.

Nesse sentido, foi constituído, por meio da Portaria nº 5.260/PR/2021, de 9 de julho de 2021, Grupo de Trabalho para promoção de estudos e apresentação de proposta de regulamentação do Serviço de Informações ao Cidadão no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

Na data de 28 de abril de 2022, o SIC foi disponibilizado no portal da instituição, para atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, com a divulgação de relatórios estatísticos, conforme o link <https://www.tjmg.jus.br/sic/>.

A palavra da Ouvidora

Introdução

**3** Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

Convidada pelo Presidente e pela Ouvidora do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo e convocada pelo Presidente do Colégio de Ouvidores Judiciais, a Desembargadora Cláudia Maia compareceu ao *IV Encontro de Ouvidores Judiciais e ao II Encontro da Rede de Ouvidorias Judiciais*, que aconteceram nos dias 23 e 24 de junho de 2022, no Palácio da Justiça, Praça da Sé, s/nº, São Paulo/SP, e reuniram ouvidores judiciais de 90 tribunais do país, o que representou um dos maiores eventos do Judiciário nacional.

Para a Desembargadora Cláudia Maia, o evento foi de grande importância, por se propor a debater o cumprimento da Resolução nº 432/2021 do CNJ pelos tribunais brasileiros. A norma trata da estrutura, autonomia e fortalecimento das ouvidorias, bem como da ampliação dos canais de atendimento. Visa, também, a ajudar a enfrentar os desafios referentes ao aumento das demandas.

“Com estes encontros, podemos debater as necessidades de cada ouvidoria e qualificar o atendimento ao cidadão, beneficiário da prestação jurisdicional”, afirmou a Ouvidora do TJMG. A Desembargadora Ligia Cristina de Araújo Bisogni, Ouvidora do TJSP, ressaltou que o papel das ouvidorias é contribuir para o aprimoramento dos processos e serviços: “temos como objetivo assegurar a confiança do cidadão e estar presente para ouvi-lo”.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

**4** Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 4. Matérias publicadas no período

“TJMG sedia VI Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores. Evento iniciou-se nesta quinta-feira (9/12), nas modalidades presencial e a distância” (9/12/2021 - 14h39)

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

“Encerrado o VI COJUD, sediado este ano no TJMG. A Desembargadora Cláudia Maia foi eleita 1ª Vice-Presidente” (10/12/2021)

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

“Três palestras fecham o primeiro dia do VI Encontro do COJUD. Promovido pela Ouvidoria do TJMG e pela EJEJF, evento debate temas como transparência e integridade” (9/12/2021)

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

“Ouvidora do TJMG participa de evento da Rede Nacional de Ouvidorias. Reunião abordou temas como a recente criação da Ouvidoria Nacional da Mulher”

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

4 Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

“DIA DO OUVIDOR: Ouvidoria é parceira estratégica do Judiciário no Dia do Ouvidor, TJMG comemora resultados expressivos no atendimento ao cidadão”

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

“Ouvidora do TJMG participa de encontro nacional em São Paulo”

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

“Relatórios de Gestão Presidencial”

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)

Disponível em:

[Portal TJMG > Ouvidoria](#)



A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

**5** Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 5 . Base legal

A Emenda Constitucional nº 45 estatuiu, em 30 de dezembro de 2004, a criação das ouvidorias de justiça competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares.

Hoje em dia, mais consolidadas, funcionam como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito; viabilizando o exercício dos direitos de cidadania e fomentando a participação social; auxiliando na transparência institucional e na promoção

da qualidade do serviço público; promovendo a efetividade dos direitos humanos, ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações apresentadas pelos cidadãos; atuando na defesa da ética, da transparência, da eficiência da prestação do serviço público; estimulando a conscientização dos usuários sobre o direito de receber um serviço público de qualidade e atuando na busca de soluções para os problemas apresentados; além de proporem a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

**5** Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

Num contexto em que se fazia necessário atender ao clamor da sociedade, que reivindicava, de forma imperativa, a ampliação de seu espaço de participação e controle relativamente aos órgãos públicos, foi promulgada a Emenda Constitucional nº 45, que determinou a criação de Ouvidorias, competentes para receber reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público, ou contra seus serviços auxiliares.

De lá pra cá, outras leis ilustraram, de forma inequívoca, a exigência do administrado de que o poder público atuasse, cada vez mais, em conformidade com os princípios constitucionais.

O cidadão constatou que a abertura do diálogo com a Administração Pública não poderia mais ser silenciada. A transparência passou a ser a regra, o ponto de vista da população passaria a importar diretamente na tomada de decisões das instituições, o controle social passou a ser instrumento indispensável sobre ações e gastos públicos.

Nesse sentido, enumeramos os principais normativos que tratam do assunto, tanto no plano Nacional quanto no TJMG:

### **Resolução CNJ nº 79, de 09 de junho de 2009**

Dispõe sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário brasileiro – revogada pela Resolução CNJ 215, de 16 de dezembro de 2015.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

**5** Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## **Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010** ✎

Determina a criação das Ouvidorias no âmbito dos tribunais.

## **Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI)** ✎

Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), em vigor desde 16 de maio de 2012, veio para regulamentar o exercício do direito à informação, previsto na Constituição da República. A lei obriga os Órgãos do Poder Público e aqueles que recebem recursos públicos a fornecer a qualquer interessado informações por eles produzidas ou custodiadas. Incrementa-se o controle social na atividade da administração pública, assegurando-se a eficácia do direito fundamental à informação prevista 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.

## **Resolução TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013** ✎

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** ✎

Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 2011.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

## 5 Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

### Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 ✎

Dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, e prevê que é direito do usuário a adequada prestação do serviço público, devendo ser observada como diretriz, entre outras, a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações” (art. 5º, XIII).

### Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017 ✎

Dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

### Resolução TJMG nº 880/2018 ✎

Institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

**5** Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

**Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018** ✨

Dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

**Portaria da Presidência nº 4.726/2020** ✨

Institui o “Fale com o TJMG” como canal oficial de comunicação com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

**Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021** ✨

Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

6

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 6. Do tratamento das manifestações

São atribuições das ouvidorias, dentre outras compatíveis com a sua finalidade, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento até a sua efetiva conclusão; promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o tribunal, atuando no sentido de construir soluções pacíficas, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Com base nas manifestações recebidas, as ouvidorias deverão encaminhar suas considerações às unidades administrativas competentes.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais tem como usuários: magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e auxiliares da Justiça, advogados, partes em processos, reeducandos do sistema prisional, entidades de clas-

se, órgãos públicos, diversas ouvidorias públicas e privadas, além de interessados em geral.

São temas frequentes às manifestações: a função, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, a prestação jurisdicional, as ações institucionais desenvolvidas pelo TJMG, bem como informações administrativas de interesse público.

São canais de ingresso na Ouvidoria do TJMG: o “Fale com o TJMG”, disponível no portal do Tribunal (<https://www.tjmg.jus.br/falecomtjmg/>); o telefone (31) 3237-6800, que atende das 8h às 18h; correspondências físicas e a via presencial, essas últimas no endereço da Rua Goiás, 229 – 10º andar – Anexo I – CEP: 30.190-000 – Centro - Belo Horizonte/MG.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

**7** Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 7 . Resultados e desafios

O setor atua de forma casuística, cada manifestação recebe detida e individualizada atenção. A Ouvidoria do TJMG recebe, analisa e responde, por meio de mecanismos proativos e reativos, a pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões, além de identificar e mapear informações com vistas a subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão.

O setor recebe, de forma exclusiva, denúncias de irregularidades que envolvam pessoa jurídica, com base na Resolução TJMG nº 880/2018, que institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, e é o responsável pelo tratamento de cartas enviadas pelos reeducandos do sistema prisional.

Um dos maiores desafios do setor é responder tempestivamente às manifestações, ressalte-se que tal desafio independe exclusivamente da Ouvidoria, por isso, é extremamente necessário que os setores procurem prestar os esclarecimentos dentro dos prazos legais.

Finalmente, é de suma importância que os indicadores estatísticos apresentados sejam capazes de traduzir as reais necessidades do jurisdicionado, para viabilização das mais efetivas e adequadas soluções.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

**8** Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## 8 . Mensagens

“O manifestante informa que está muito satisfeito com a excelência no atendimento da funcionária Luciana. Informa que o seu problema foi solucionado e está muito grato pelo serviço prestado pela Ouvidoria.” - Jose Lopes Soares.

“Agradeço os solícitos e extensivos esclarecimentos. Sem nada a requerer e sem oposição quanto ao encerramento. Com meus agradecimentos e votos de saúde.” - Rodrigo Barbosa.

“O demandante gostaria de parabenizar a funcionária Manoela pelo atendimento prestado. Relata que sua educação deveria ser global. Informa que estava triste e depois do atendimento ficou feliz.” - Lafaete da Costa.

“O manifestante parabeniza a todos os envolvidos da Ouvidoria do TJMG, pelo atendimento prestado. Relata que o serviço é de qualidade e aproxima o cidadão do Judiciário.” - Warley Alvarés de Carvalho.

“Agradeço a atenção e informo que o problema foi solucionado, sendo muito bem atendido na oportunidade. Muito obrigado.” - Kleber Cândido Pacheco.

“A demandante elogia o atendimento da funcionária Patrícia Resende da 1ª Vara de Fazenda Pública Estadual. Relata que foi atendida pela funcionária com muita gentileza e profissionalismo e que ela foi muito competente ao encaminhá-la

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

**8** Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



ao setor que precisava. Faz um elogio também a todos os funcionários do prédio, aos funcionários da CENTRASE, pois, desde a hora que chegou até a sua saída foi muito bem atendida por toda a unidade. Elogia os funcionários da CEPREC, ASPREC, COMEX e diz estar muito satisfeita com o atendimento do TJMG. Aproveita também para relatar que é a primeira vez que liga nesta Ouvidoria e elogia o atendimento da funcionária Luciana. Ficou muito agradecida e se sentiu muito acolhida por ela. Gostaria de deixar registrado aqui toda a sua satisfação com o Poder Judiciário.” - Vivianne Diniz Vallim.

“Imensamente grata pela acolhida que recebi de todos vocês e muito contente pela informação. Quero que Deus os abençoe sempre.” - Silvia.

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

**9** Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

# Expediente

## Composição do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

### Presidente do TJMG

Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho

### 1º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Alberto Vilas Boas Vieira de Sousa

### 2º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Renato Luís Dresch

### 3º Vice-Presidente do TJMG

Desembargadora Ana Paula Nannetti Caixeta

### Corregedor-Geral de Justiça do TJMG

Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior

### Vice-Corregedor-Geral de Justiça do TJMG

Desembargadora Yeda Monteiro Athias

### Ouvidora do TJMG

Desembargadora Cláudia Regina Guedes Maia

### Ouvidor Adjunto do TJMG

Desembargador Wanderley Salgado de Paiva

## Equipe da Ouvidoria

### Coordenação

Ângela Monteiro Lacerda

### Elaboração de Gráficos Estatísticos e Tratamento de Demandas

Natália Amormino Albini Arantes

### Serviço de Tratamento de Demandas

Cristina Mara Santos Leite

Carina Alves Pinto de Abreu

Mariana Maura Ribeiro de Souza

Irani Rodrigues de Sousa

### Serviço de Teleatendimento ao Cidadão

Ana Paola Marilac de Jesus

Beatriz Otôni de Freitas Costa

Cristiane Correia Gonçalves Marques

Luciana Reis Silva

Graziella Jardim de Andrade

Luciana Reis Silva

Manoela Fernanda Canalis Florian

# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

**9** Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números



## Secretária

Camila Vieira Lopes

## Mensageiro

Diogo Gonçalves Araújo

## Matérias sobre a Ouvidoria e Ouvidores do TJMG

### Diretor de Comunicação - DIRCOM

Sérgio Galdino

### Gerente de Imprensa

Kátia Massimo

### Projeto Gráfico

Shirley Moraes

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## ANEXO A - Ouvidoria em números

Total de demandas: 9.790

(Agosto/2021 a Julho/2022)

Total das Demandas Agosto de 2021 a Julho de 2022				
Ano	Mês	Total	Total	Média
2021	Agosto	867	9.790	816
	Setembro	792		
	Outubro	745		
	Novembro	860		
	Dezembro	510		
2022	Janeiro	700		
	Fevereiro	776		
	Março	1007		
	Abril	735		
	Maio	975		
	Junho	904		
	Julho	919		
	<b>Total</b>	<b>9.790</b>		

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

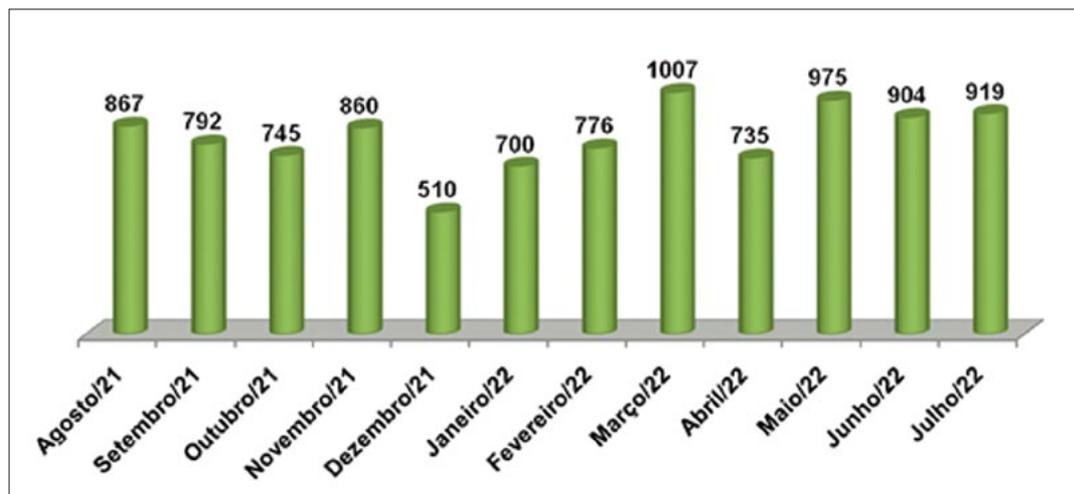
Expediente

10

ANEXO A - Ouvidoria em números

## Total de demandas – gráfico mês a mês

(Agosto/2021 a Julho/2022)



A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

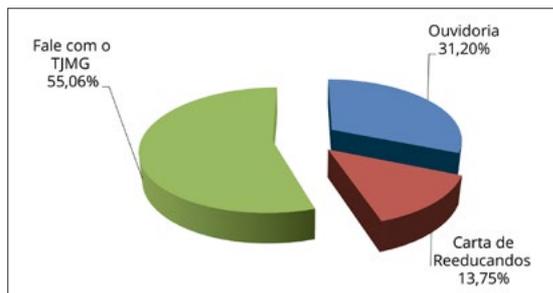
ANEXO A - Ouvidoria em números

## Origem das Demandas

Este indicador retrata numericamente as formas de acesso preferidas pelo público da Ouvidoria:

Origem das Demandas - Agosto de 2021 a Julho de 2022							
Ano	Mês	Ouvidoria	Carta/Reeducandos	Canal Fale com o TJMG	Total	Total	Média
2021	Agosto	278	169	420	867	9.790	816
	Setembro	233	86	473	792		
	Outubro	245	112	388	745		
	Novembro	274	104	482	860		
	Dezembro	149	51	310	510		
2022	Janeiro	167	90	443	700		
	Fevereiro	239	118	419	776		
	Março	262	136	609	1007		
	Abril	229	88	418	735		
	Maio	352	153	470	975		
	Junho	320	122	462	904		
	Julho	306	117	496	919		
<b>Total</b>		<b>3.054</b>	<b>1.346</b>	<b>5.390</b>	<b>9.790</b>		

## Origem das Demandas – tipo de acesso



A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

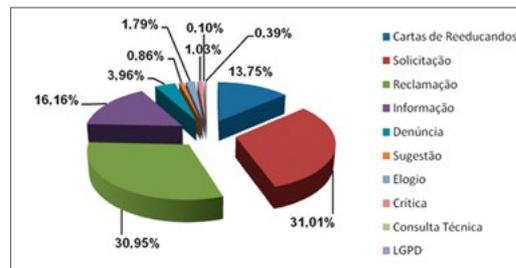
ANEXO A - Ouvidoria em números

## Tipo das demandas

O tipo é o parâmetro que traduz a principal razão que levou o requerente a buscar a interlocução com a Instituição. É o indicador que repercute as matérias mais frequentemente trazidas pelos requerentes.

TIPO DA DEMANDA - Agosto de 2021 a Julho de 2022													
Tipo da Demanda	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Total
Cartas de Reeducandos	169	86	112	104	51	90	118	136	88	153	122	117	1.346
Solicitação	202	219	178	221	173	207	244	339	265	326	349	313	3.036
Reclamação	305	264	291	311	156	209	248	283	188	277	228	270	3.030
Informação	130	140	111	136	85	133	109	176	133	146	141	142	1.682
Denúncia	26	55	29	50	21	35	29	28	29	28	28	30	388
Sugestão	5	6	2	3	4	4	7	17	10	10	9	7	84
Elogio	14	17	16	24	12	14	9	12	12	15	14	16	176
Critica	11	4	4	9	6	4	10	11	9	10	9	14	101
Consulta Técnica	1	0	0	1	0	3	0	0	1	4	0	0	10
LGPD	4	1	2	1	2	1	2	5	0	6	4	10	38
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>792</b>	<b>746</b>	<b>860</b>	<b>610</b>	<b>700</b>	<b>776</b>	<b>1007</b>	<b>736</b>	<b>976</b>	<b>904</b>	<b>919</b>	<b>9.790</b>

Relativamente às cartas recebidas do sistema prisional, os assuntos são tão diversificados, que se optou pela representação gráfica da categoria como um todo.



A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## Tempo médio de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJMG:

Tempos médios de tramitação no período Agosto de 2021 a Julho de 2022	
Tipo	Tempo Médio
CANAL CRÍTICA	17d 12h 49m 36s
CANAL DENÚNCIA	5d 46m 38s
CANAL ELOGIO	25d 26m 12s
CANAL INFORMAÇÃO	8d 21h 39m 44s
CANAL LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	34d 13h 24m 22s
CANAL RECLAMAÇÃO	10d 9h 29m 34s
CANAL SOLICITAÇÃO	28d 20h 45m 59s
CANAL SUGESTÃO	31d 14h 8m 49s
OUVIDORIA - DEMANDA DE REEDUCANDOS	130d 44m 4s
OUVIDORIA - RECLAMAÇÃO	6d 9h 1m 28s
OUVIDORIA - SOLICITAÇÃO	1d 17h 48m 9s
OUVIDORIA - SUGESTÃO	16d 2h 12m 15s
<b>Média Geral</b>	<b>26d 10h 31m 30s</b>

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

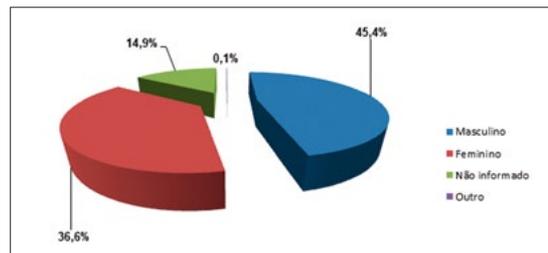
Resultados e desafios

Mensagens

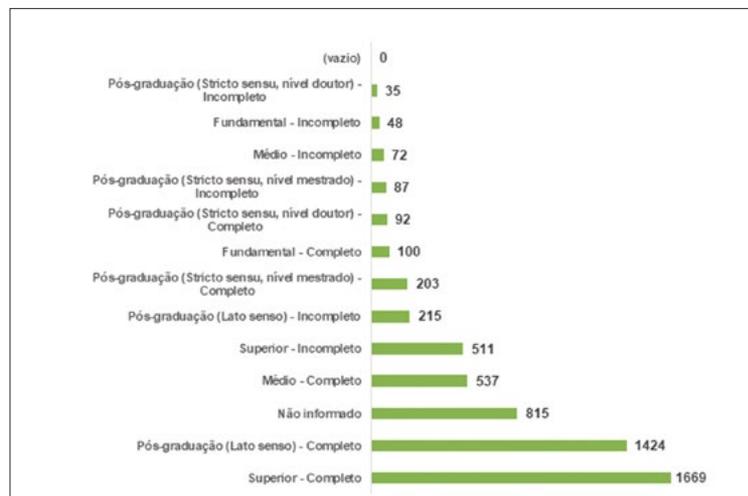
Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## Quantitativo individual total por sexo



## Escolaridade dos usuários



# Relatório da Ouvidoria

agosto de 2021 a julho de 2022

A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

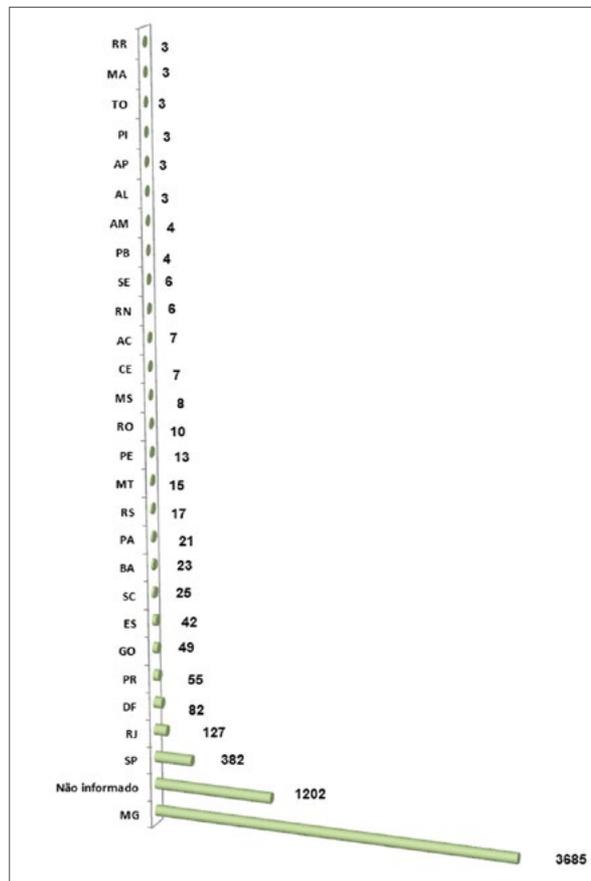
Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## Unidades Federativas



A palavra da Ouvidora

Introdução

Ações realizadas no período

Matérias publicadas no período

Base legal

Do tratamento das manifestações

Resultados e desafios

Mensagens

Expediente

ANEXO A - Ouvidoria em números

## TEMA DA MANIFESTAÇÃO

