

Relatório da OUVIDORIA TJMG

Período: agosto de 2022 a julho de 2023



Relatório anual de atividades e análise de dados da Ouvidoria

Período: agosto de 2022 a julho de 2023

O presente relatório tem por objetivo proceder à prestação de contas, referente ao primeiro ano do mandato dos Ouvidores Judiciais, Desembargador Cássio de Souza Salomé - Ouvidor e Desembargador Genil Anacleto Rodrigues Filho - Ouvidor Adjunto, apresentando, ainda, apontamentos que buscam identificar estratégias e soluções para a excelência do desempenho do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1 **Introdução**

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

1. Introdução

A Ouvidoria é o espaço de diálogo entre o público (interno e externo) e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Criada pela Resolução nº 685/2012 e reestruturada pela Resolução nº 862/2017, completou 10 anos de implantação em 2022 e, ao longo desta jornada, o setor ampliou as formas de atendimento, aumentou consideravelmente o número e a complexidade das manifestações, consolidando-se como importante instrumento para promoção da transparência e da participação social.

Vale salientar que as Ouvidorias não recebem somente reclamações, mas também elogios, pedidos de informação, denúncias, críticas e sugestões, possuindo um vasto leque de assuntos demandados.

Em respeito aos princípios da transparência e eficiência, no acesso aos serviços públicos, a Ouvidoria busca dar a melhor acolhida possível aos que a ela recorrem, o que inegavelmente aproxima o Judiciário da sociedade. Ademais, é necessário salientar que as respostas nem sempre correspondem à aspiração do requerente, embora os esclarecimentos prestados sejam aqueles que guardam maior pertinência e adequação à postulação.

Para que a Ouvidoria possa cumprir apropriadamente sua função institucional, é de suma importância que os setores demandados colaborem, respondendo aos expedientes de suas respectivas competências, dentro dos prazos legais, compreendendo a importância do ponto de vista do controle social, no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais voltadas à concretização dos princípios da Administração Pública, nos serviços prestados à sociedade.

1 Introdução

2 **Das Ouvidorias**

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

2. Das Ouvidorias

A Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, concebe as Ouvidorias como 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, necessitando, por essa razão, de atuarem com independência e imparcialidade institucional, a fim de garantirem a todos aqueles que as buscam qualidade, eficiência e transparência, transmitindo, tempestivamente, os esclarecimentos em linguagem simples.



1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 **Dos Ouvidores do TJMG**

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

3. Dos Ouvidores do TJMG

Conforme preceituado na Resolução nº 862/2017, o Ouvidor e o Ouvidor Adjunto serão eleitos, em sessão do Órgão Especial, realizada no mês de julho dos anos pares, para exercerem mandatos de dois anos, permitida uma única recondução. Nesse diapasão, a eleição do Ouvidor e do Adjunto do TJMG deu-se por meio do Edital Seoesp nº 12/2022.

TRIBUNAL PLENO

EDITAL SEOESP Nº 012/2022

ELEIÇÃO DO OUVIDOR DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS E DO OUVIDOR ADJUNTO

Nos termos do art. 9º, inciso XIII, do Regimento Interno do TJMG, do art. 3º da Resolução TJMG nº 862/2017, comunico aos Senhores Desembargadores que estarão abertas, no período de 23/06 a 04/07/2022, as inscrições para a eleição do Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e do Ouvidor Adjunto.

Os requerimentos de inscrição deverão ser protocolizados na Coordenação de Movimentação e Expedição de Documentos da Secretaria do Tribunal de Justiça, Unidade Sede, à Avenida Afonso Pena, 4001, subsolo 2, no período supracitado, ou enviados para o fax daquele setor, através do número: (31) 3306-3016, no horário das 08h às 18h.

Belo Horizonte, 21 de junho de 2022.

a. Desembargador GILSON SOARES LEMES, Presidente.

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

3.1. Da Posse

Na data de 13 de julho de 2022, em sessão no Órgão Especial, conduzida pelo Presidente Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho, foram eleitos por aclamação os novos Ouvidores do TJMG, Desembargador Cássio de Souza Salomé, como Ouvidor, e Desembargador Genil Anacleto Rodrigues Filho para Adjunto. Nos moldes do § 3º do art. 3º da Resolução nº 862, de 19 de dezembro de 2017, os mandatos dos Ouvidores iniciaram-se com a entrada em exercício no primeiro dia útil do mês de agosto de 2022.



Riva Moreira/TJMG

O Presidente Desembargador José Arthur Filho conduziu a solenidade de posse dos Ouvidores Judiciais



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 **Dos Ouvidores do TJMG**

3.1 **Da Posse**

3.2 **Das Competências dos Ouvidores**

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

A cerimônia foi realizada no Gabinete da Presidência, e contou com a presença do 1º Vice-Presidente do TJMG, Desembargador Alberto Vilas Boas, do 2º Vice-Presidente, Desembargador Renato Luís Dresch, do Corregedor-Geral de Justiça, Desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, da Vice-Corregedora-Geral de Justiça, Desembargadora Yeda Monteiro Athias, e dos ex-Presidentes do TJMG, Desembargador Gilson Soares Lemes e Desembargador Pedro Carlos Bitencourt Marcondes, além de magistrados, de servidores, de amigos e de familiares dos empossados.

O Presidente do TJMG pronunciou-se no sentido de que os Ouvidores são “experientes e compromissados com a prestação jurisdicional célebre e eficiente”, e que “a Ouvidoria é um instrumento para promoção da transparência e da participação social no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais voltadas à concretização dos princípios da Administração Pública nos serviços prestados à sociedade. Desempenha importante papel no incentivo ao exercício da cidadania, na aproximação entre os órgãos públicos e a população, na escuta do recebimento de denúncias, críticas, reclamações, sugestões e elogios, que podem apontar o fortalecimento de ações ou a correção de rumos”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO



Ladeando o Presidente do TJMG, os Ouvidores Cássio Salomé e Anacleto Rodrigues, eleitos para o biênio 2022 a 2024

O Ouvidor Cássio de Souza Salomé afirmou que sua atuação seria no sentido de aproximar, cada vez mais, o TJMG do jurisdicionado, salientando: “o Judiciário precisa estar mais próximo da população e esse será nosso compromisso. Buscaremos estreitar a relação, por meio de diversas ações que serão anunciadas nos próximos meses”.

Para o Ouvidor Adjunto, Desembargador Anacleto Rodrigues, a Ouvidoria é um setor muito importante do TJMG, e, “neste sentido”, declarou: “Precisamos estar mais próximos da população, prestando esclarecimentos, dando instruções e orientações. O trabalho da Ouvidoria é tentar resolver conflitos de uma forma simples. Tentaremos encurtar caminhos, no sentido de contribuir e melhorar a prestação jurisdicional, no aspecto do relacionamento com a sociedade”.

Clique aqui 

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 **Dos Ouvidores do TJMG**

3.1 Da Posse

3.2 **Das Competências dos Ouvidores**

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

3.2. Das Competências dos Ouvidores

O Ouvidor judicial, gestor máximo da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, é responsável pelas diretrizes administrativas do setor, bem como pelas orientações no tratamento das demandas. Suas competências encontram-se dispostas, em especial, nas Resoluções TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013 e nº 862, de 19 de dezembro de 2017.

A Resolução TJMG nº 731/2013 arrola, em seu art. 3º, que são competências do Ouvidor:

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

A Resolução TJMG nº 862/2017, em seu art. 4º, informa que compete ao Ouvidor instituir as diretrizes e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG, e o art. 8º dispõe que o Ouvidor emitirá instruções normativas, de caráter interno, necessárias à regulamentação das atividades prestadas pela Ouvidoria.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 **Dos Ouvidores do TJMG**

3.1 **Da Posse**

3.2 **Das Competências dos Ouvidores**

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO



Divulgação

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

4. Ações do período



No período de agosto de 2022 a julho de 2023, a Ouvidoria recebeu, analisou e tratou expedientes, tais como pedidos de informação, manifestações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais,¹ questões relativas a assédio, a elogios, a críticas, a sugestões, a denúncias, a reclamações, bem como a solicitações de naturezas diversas.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

OUVIDORIA TJMG

Cabe destacar que a Ouvidoria promoveu a contínua prestação de atendimento à sociedade, inclusive no período do recesso forense (compreendido entre 19 de dezembro de 2022 a 6 de janeiro de 2023), mantendo-se conectada ao cidadão por todos os meios de atendimento atualmente disponíveis (canal “Fale com o TJMG”, contido no Portal da Instituição; pelo telefone (31) 3237-6800; por correspondência, para o endereço da Rua Goiás, 229 - 10º andar - Anexo I - CEP: 30.190-000 - Centro - Belo Horizonte/MG e presencialmente).

¹ Indicadores estatísticos contendo os principais dados obtidos se encontram no Anexo, ao final do relatório.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

No dia 19 de agosto de 2022, a convite da Excelentíssima Superintendente do Núcleo de Voluntariado do TJMG, Desembargadora Maria Luíza de Marilac, a Ouvidoria participou do evento “Cidadania em Ação”, no Bairro Cabana do Pai Tomás, uma promoção conjunta do TJMG, do Centro Mineiro de Alianças Intersetoriais (CeMAIS), do Ministério Público de Minas Gerais, do Ministério Público do Trabalho de Minas Gerais e da Prefeitura de Belo Horizonte, e, nesse mesmo sentido, participou também do evento “Rua de Direitos”, no dia 8 de novembro de 2022, no espaço do Centro POP Leste, atividade que teve como objetivo dar efetividade às políticas públicas e às ações sociais voltadas à população em situação de rua. Tais projetos buscam a promoção da cidadania e o engajamento comunitário, e resultaram em diversos atendimentos a indivíduos, que, de modo geral, vivem em situação de maior vulnerabilidade social.



Cecília Pederzoli/TJMG

A Ouvidoria do TJMG oferece atendimento ao cidadão em evento



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

O Ouvidor Adjunto, Desembargador Anacleto Rodrigues, representou a Ouvidoria do TJMG, nas primeiras reuniões promovidas pela Rede Ouvir - Rede Mineira de Ouvidorias -, que foram realizadas nos dias 14 de setembro de 2022 e 17 de novembro de 2022, respectivamente. Os encontros logravam a reativação da *Rede Ouvir*, projeto lançado em 2013, que fomenta a integração das Ouvidorias mineiras, buscando a promoção da transparência, do controle social, do fortalecimento do setor, além de promover o intercâmbio de informações e experiências. O Ouvidor Adjunto do TJMG pronunciou-se dizendo que “a orientação ao cidadão é uma função das Ouvidorias”.



TRE sedia encontro da Rede Ouvir (14/09/2022)



Divulgação

Encontro da Rede Ouvir no MPMG (17/11/2022)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

A Ouvidoria também esteve presente nos 31º, 32º e 33º Encontros de Capacitação da Corregedoria-Geral de Justiça - Encor. O 31º Encor ocorreu nos dias 16 a 18 de novembro de 2022, em Uberlândia/MG, o 32º em Montes Claros/MG, na data de 29 a 31 de março de 2023, e o 33º Encor, em Tiradentes, nas datas de 19 a 21 de junho de 2023. Pronunciou-se o Ouvidor, no empenho de fortalecer a cultura organizacional, no que diz respeito à atuação da Ouvidoria e ao seu papel junto à sociedade, sobremaneira quanto ao acesso à informação, à promoção da transparência e ao controle social sobre as ações dos agentes públicos, questões essenciais à administração da justiça e à garantia do interesse público.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

A participação da Ouvidoria nesses eventos de formação, para além da troca de experiências com a Corregedoria, traz esclarecimentos sobre o papel da Ouvidoria, em especial, sobre a necessidade ética e legal de se responder com presteza e urbanidade aos questionamentos trazidos pelo jurisdicionado. Nos encontros são reforçadas as diferenças entre Ouvidoria e Corregedoria, uma vez que a primeira não possui caráter fiscalizatório ou correccional, funções típicas de uma Corregedoria de Justiça, sendo as Ouvidorias importantes instrumentos para promoção da transparência e da cidadania no desenvolvimento de estratégias, como a identificação e o mapeamento de informações que visem a subsidiar políticas e ações de comunicação e gestão.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Representou o Tribunal de Justiça de Minas Gerais no 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), no Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, a então 1ª Vice-Presidente do Cojud e ex-Ouvidora do TJMG, Desembargadora Cláudia Maia. O evento que foi realizado entre os dias 23 e 25 de novembro de 2022 e reuniu 35 (trinta e cinco) Ouvidores do sistema de Justiça (Federal, Estadual e Militar), debateu formas de ampliar a acessibilidade aos sistemas, trocar experiências e boas práticas, na escuta ativa ao jurisdicionado, além de aplicar a transparência e o controle social previstos na Constituição Federal.



O evento reúne Ouvidores do sistema de Justiça, incluindo magistrados e servidores de Ouvidorias de cortes de Justiça Estadual, Federal e Militar vindos de todas as regiões do Brasil

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

No dia 15 de dezembro de 2022, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, representado por seu Ouvidor Jucicial, prestigiou a posse da Promotora de Justiça, Doutora Nádia Estela Ferreira Mateus, reconduzida ao cargo de Ouvidora do Ministério Público do Estado (MPMG). O Ouvidor do TJMG disse ter sido uma grande honra representar o chefe da Corte Mineira na solenidade, e afirmou que o evento foi importante para estabelecer contatos não apenas com a Ouvidoria do Ministério Público, mas também com ouvidorias de outras instituições que se fizeram presentes.



Solenidade de posse da Ouvidora Nádia Estela Ferreira Mateus, reconduzida ao cargo para o biênio 2023/2024



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

A Rede Mineira de Ouvidoria - Rede Ouvir  realizou no dia 9 de fevereiro de 2023, no plenarinho da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção Minas Gerais, oportunidade em que o Doutor Gustavo Naciff, Subcontrolador de Ouvidoria da Prefeitura de Belo Horizonte, incentivou o avanço do funcionamento de Ouvidorias mineiras em rede, entendendo que a iniciativa amplifica a governança na promoção da melhoria na prestação dos serviços prestados, elucidando que a “arte das Ouvidorias é a de coadjuvar” os órgãos, bem como de tornar a sociedade mais ética.

Apoiam e prestigiam os encontros da Rede Ouvir - Rede Mineira de Ouvidorias, as Ouvidorias do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG), do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE/MG), do Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF6), do Tribunal de Contas de Minas Gerais (TCE/MG), da Prefeitura de Belo Horizonte, da Copasa, da Cemig, da Ordem dos Advogados do Brasil Sessão Minas Gerais (OAB/MG), da Amagis, diversas Ouvidorias do Estado de Minas Gerais (OGE/MG), Ouvidorias municipais, entre outras Ouvidorias públicas e privadas.



Reunião de Ouvidores da Rede Ouvir no plenarinho da Ordem dos Advogados do Brasil (9/2/2023)



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

No dia 27 de março de 2023, o Ouvidor do TJMG recebeu a visita da Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, Simone Deoud Siqueira. Os Ouvidores acreditam que um relacionamento profícuo entre Judiciário e Executivo melhora a prestação de serviços à sociedade.



Euler Junior/TJMG

A Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais, Simone Deoud Siqueira, e o Ouvidor do TJMG, Desembargador Cássio Salomé



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

O Ouvidor Adjunto representou o Presidente do TJMG, Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho, no evento de designação da nova Ouvidora Nacional da Mulher do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ministra do Tribunal Superior do Trabalho (TST), Maria Helena Mallmann, cargo que anteriormente era desempenhado pela Desembargadora Tânia Regina Silva Reckziegel. A solenidade foi realizada no dia 31 de março de 2023, na sede do CNJ em Brasília, contando com a presença do Presidente do Conselho Nacional de Justiça, Ministra Rosa Weber, e de diversas autoridades de todo o país.



Divulgação

Ministra Rosa Weber, assessora Andréia Simões da Costa, Ministra Maria Helena Mallmann e o Ouvidor Adjunto do TJMG, Desembargador Anacleto Rodrigues

[Clique aqui](#)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Segundo o Ouvidor Adjunto do TJMG: “A Ouvidoria Nacional da Mulher cumpre papel importante de aprimoramento da prestação jurisdicional, em casos de violência doméstica e familiar, estreitando o relacionamento do CNJ com a sociedade e permitindo uma maior proteção e valorização da mulher. É necessário ressaltar os inúmeros e graves casos de violência contra a mulher, mas também o cenário atual, em prol de uma maior tutela dos direitos das mulheres, com a adoção de políticas públicas voltadas à prevenção, à punição e à erradicação da violência contra a mulher”.

Entre as atribuições da Ouvidoria Nacional da Mulher, destacam-se a missão de receber, de tratar e de encaminhar às autoridades competentes demandas relacionadas a procedimentos judiciais referentes a atos de violência contra a mulher; prestar informações; receber sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre a tramitação de procedimentos judiciais, relativos à violência contra a mulher, fornecendo orientações sobre a rede de proteção à mulher e outros equipamentos; contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Coordenada pelo então secretário da Rede Ouvir e Juiz do Tribunal Eleitoral de Minas Gerais (TREM-G), Marcelo Salgado, e pelo Conselheiro-Ouvidor, Cláudio Terrão, do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), nova reunião da Rede Ouvir foi realizada no dia 19 de abril de 2023.

O encontro que contou com notável palestra da Gerente de Ouvidoria da Copasa, Doutora Suami Cruz Leão. Na ocasião, foram discutidas diversas pautas, entre elas a data da próxima “Ouvidoria Itinerante”, que se trata de evento em que órgãos e entidades componentes da Rede mobilizam-se na realização de atendimento à população em pontos centrais da Capital. O Conselheiro Terrão, anfitrião do referido encontro, disse acreditar na ideia de se buscar uma horizontalidade entre as Ouvidorias do Estado de Minas, facilitando, o quanto possível, a comunicação entre os órgãos e entidades e a sociedade.



Rede Ouvir-MG realizou reunião no Tribunal de Contas de Minas Gerais (19/04/2023)



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Entre os dias 3 a 5 de maio de 2023, foi realizado, em São Luís, capital do Maranhão, o 8º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) e o 1º Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum). Representando o Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, o Ouvidor do TJMG explanou que “a razão de ser do Poder Judiciário é entregar justiça ao jurisdicionado. Por isso, é fundamental que estejamos de portas abertas e sejamos acessíveis, mostrando-nos dispostos a escutar seus anseios e dores, buscando soluções para os impasses e falhas, numa perspectiva democrática e de aperfeiçoamento contínuo dos serviços judiciais”.

Prestigiaram mencionados encontros mais de 34 Ouvidores, além de profissionais que atuam em Ouvidorias de todo o Brasil. Os principais temas debatidos foram: a implantação das Ouvidorias da Mulher, que têm por escopo combater todas as formas de violência, assédio e discriminação contra a mulher, no âmbito do Poder Judiciário, além de promover melhorias na Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres; limites, avanços e desafios das Ouvidorias; o recebimento de denúncias anônimas e as boas práticas e experiências exitosas.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Ação que representa importante avanço, na promoção da cidadania, é a realização de “Ouvidorias Itinerantes”, que levam a pontos centrais da capital a escuta e as orientações das ouvidorias para mais perto do cidadão. A mais recente “Ouvidoria Itinerante” aconteceu na Praça da Estação de Belo Horizonte, no dia 14 de junho de 2023, e, além de contar com a participação da Ouvidoria do TJMG, contou com a presença de outras vinte ouvidorias mineiras. A iniciativa é um momento de aproximação do TJMG com a comunidade e com todos os demais agentes de ouvidorias que estão instaladas no Estado, principalmente as dos órgãos públicos. Um momento de integração que é de suma importância porque favorece e possibilita uma maior fluidez na troca de informações.



Ouvidoria Itinerante realizada na Praça da Estação, em BH (14/06/2023)

O Tribunal de Justiça de Minas deu início às tratativas para a implantação da Ouvidoria da Mulher, canal especializado em receber e tratar manifestações relacionadas à violência contra a mulher. O canal contará com equipe treinada para fazer a oitiva especializada das vítimas, que poderão se manifestar sobre procedimentos judiciais e receber informações sobre as providências adotadas e a tramitação dos casos. Quando necessário as manifestações serão direcionadas às autoridades competentes.

Na data de 19 de junho de 2023, o Presidente do TJMG, Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho recebeu do Ouvidor, Desembargador Cássio Salomé e da Desembargadora Evangelina Castilho Duarte, Superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Comsiv) do TJMG, o anteprojeto de criação da Ouvidoria da Mulher no Poder Judiciário de Minas Gerais. Na oportunidade, o Presidente determinou que fossem agilizados os procedimentos

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 **Ações do período**

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

internos para a implantação da mesma, explicando que “a prevenção e o enfrentamento da violência de gênero exigem o engajamento de todos. Essa preocupação já tem norteado o trabalho do TJMG há anos. E, agora, damos mais um passo significativo para dar voz às vítimas e para auxiliá-las na adequada solução de conflitos”.

O novo canal será vinculado à Ouvidoria do TJMG e terá como Ouvidora a Desembargadora Evangelina Castilho Duarte, que conta com larga experiência no assunto.



Ouvidor do TJMG, Desembargador Cássio Salomé, e a Superintendente da Comsiv, Desembargadora Evangelina Duarte, entregaram anteprojeto da Ouvidoria da Mulher ao Presidente Desembargador José Arthur Filho

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 **Matérias publicadas no período**

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

5. Matérias publicadas no período

TJMG tem novos Ouvidor e Ouvidor Adjunto (29/7/2022)

[Clique aqui](#)

Amagis participa da sessão do Órgão Especial do TJMG (13/07/2022)

[Clique aqui](#)

Novos Ouvidor e Ouvidor adjunto do TJMG entram em exercício (1º/8/2022)

[Clique aqui](#)

Cidadania em Ação atende moradores do Cabana do Pai Tomás (19/8/2022)

[Clique aqui](#)

TJMG recebe Ouvidor do Tribunal de Contas do Espírito Santo (29/8/2022)

[Clique aqui](#)

TRE sedia encontro da Rede Ouvir (14/9/2022)

[Clique aqui](#)

TJMG e parceiros promovem mais uma edição da Rua de Direitos (8/11/2022)

[Clique aqui](#)

31º Encor aborda temas relevantes para o cotidiano forense (21/11/2022)

[Clique aqui](#)

TJMG participa do 7º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud) (23/11/2022)

[Clique aqui](#)

7º Encontro do Cojud aborda acessibilidade à Justiça (24/11/2022)

[Clique aqui](#)

Ouidora do MPMG toma posse para segundo mandato (15/12/22)

[Clique aqui](#)

TJMG participa da solenidade de posse da Ouvidora do MPMG (15/12/2022)

[Clique aqui](#)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 **Matérias publicadas no período**

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

OAB-MG recebe encontro dos Ouvidores públicos da Rede Ouvir (9/2/2023)

[Clique aqui](#)

TJMG comemora o Dia Nacional do Ouvidor e da Ouvidora de Justiça (16/3/2023)

[Clique aqui](#)

Ouvidor do TJMG recebe visita da Ouvidora-Geral do Estado de Minas Gerais (27/3/2023)

[Clique aqui](#)

Segundo dia do 32º Encor focou em questões da Infância e Juventude (31/3/2023)

[Clique aqui](#)

Ouvidor adjunto do TJMG participa da designação da nova Ouvidora Nacional da Mulher (31/3/2023)

[Clique aqui](#)

Ouvidor do TJMG participa de reunião da Rede Ouvir (19/04/2023)

[Clique aqui](#)

TJMG participa do VIII Encontro Nacional de Ouvidorias (5/5/2023)

[Clique aqui](#)

Ouvidorias Itinerantes (vídeo) (14/06/2023)

[Clique aqui](#)

TJMG participa do evento Ouvidoria Itinerante em Belo Horizonte (14/06/2023)

[Clique aqui](#)

TJMG dá início às tratativas para a implantação da Ouvidoria da Mulher (19/06/2023)

[Clique aqui](#)

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 **Base legal**

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

6. Base legal

A interlocução das pessoas com o Estado tornou-se possível porque a Constituição cidadã de 1988 compatibilizou princípios da democracia representativa e participativa, estabelecendo, ainda, os princípios da impessoalidade e da publicidade dos atos da administração pública, lançando os fundamentos para uma nova forma de expressão de interesses e representação de demandas de atores e grupos junto ao Estado.

A Emenda Constitucional nº 45 estatuiu, em 30 de dezembro de 2004, a criação das Ouvidorias de Justiça, competentes para receberem reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares. Hoje, cada vez mais consolidadas, as Ouvidorias funcionam como espaço de participação social, colaborando com a efetivação do Estado Democrático de Direito; viabilizando o exercício dos direitos de cidadania, fomentando a participação social e auxiliando na transparência institucional e na promoção da qualidade do serviço público. Ao ouvir os anseios do cidadão, as Ouvidorias promovem a efetividade dos direitos humanos, a 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. As Ouvidorias ainda têm o poder/dever de proporem a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 **Base legal**

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Seguem, neste tópico, os principais normativos que balizam a atuação da Ouvidoria, mormente a do TJMG:

- Emenda Constitucional nº 45 estatuiu, em 30 de dezembro de 2004, a criação das Ouvidorias de Justiça competentes para receberem reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares.
- Resolução CNJ nº 79, de 9 de junho de 2009, primeira Resolução judicial a dispor sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário brasileiro – revogada pela Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015.
- Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, determinou 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 fornecerem a qualquer interessado informações por eles produzidas ou custodiadas.
- Resolução TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013, regulamentou o acesso à informação e a aplicação da LAI, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

• Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015 estatuiu, no âmbito do Poder Judiciário, regramento para 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, dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos.

• 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.

• 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.

• Portaria nº 4726/PR/2020, institui o “Fale com o TJMG” como canal oficial de comunicação e interlocução 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.

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 **Do tratamento das
manifestações**

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

7. Do tratamento das manifestações

São atribuições das Ouvidorias, entre outras compatíveis com a sua finalidade, e, sem prejuízo da competência de outros órgãos receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades e setores responsáveis, acompanhando seu tratamento.

Sempre que possível, a Ouvidoria deverá indicar a mediação ou a conciliação entre o usuário e o Tribunal, no sentido de construir soluções pacíficas.

Público atendido:

- Interno: magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e auxiliares da justiça.
- Externo: partes em processos judiciais ou administrativos, advogados, reeducandos do sistema prisional, entidades de classe, órgãos públicos, ouvidorias diversas, em especial a do Conselho Nacional de Justiça, representantes da sociedade civil, ONGs, OSCIPs e outras organizações ou interessados em geral.

Os temas mais frequentemente abordados são relativos à função, estrutura e funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, à prestação jurisdicional, às ações institucionais desenvolvidas pelo TJMG, bem como às informações administrativas de interesse público, em especial indagações acerca de sistemas informatizados, solicitações oriundas dos recuperandos do sistema prisional, andamento de processo judicial e pedidos de informação em geral.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 **Do tratamento das manifestações**

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

São formas de ingresso na Ouvidoria do TJMG:

- Formulário Eletrônico (www.tjmg.jus.br - Fale com o TJMG) - disponível no Portal do TJMG;
- Telefone - (31) 3237-6800 - horário de atendimento: dias úteis das 8h às 18h;
- Correspondência - para o endereço da Rua Goiás, 229 - 10º andar - Anexo I - CEP: 30.190-000, Centro, Belo Horizonte, MG;
- Formulário Impresso, que pode ser protocolado em qualquer unidade do TJMG, e ainda;
- Presencialmente: Rua Goiás, 229, Centro de Belo Horizonte, 10º andar, das 8h às 18h, por meio de agendamento, pelo telefone (31) 3237-6800.



1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 **Resultados e desafios**

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

8. Resultados e desafios

Das Ouvidorias públicas espera-se que as questões trazidas pela população promovam uma gestão mais acessível, afinal são instrumentos a serviço da democracia. Devem ainda ser compreendidas como espaços plurais, abertos à mediação e à resolução das demandas.

Cada manifestação recebe detida e individualizada atenção. Os expedientes são recebidos, analisados e respondidos. Assim, o cidadão tem sua manifestação tratada e o Tribunal pode identificar e mapear informações com vistas a subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão.

De forma exclusiva, o setor recebe 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 (Programa de Integridade). As manifestações relacionadas à Lei Geral de Dados Pessoais (LGPD) chegam inicialmente à Ouvidoria, que analisa a pertinência da demanda, dentro do tema escolhido pelo cidadão, bem como repassa ao interessado a resposta resolutiva. É também o setor responsável pelo tratamento das cartas enviadas pelos apenados do sistema prisional. O tratamento dessas correspondências oportuniza aos magistrados o esclarecimento de dúvidas e anseios dos recuperandos, que muitas vezes não estão sendo assistidos por advogados. Além disso, possibilita que o Tribunal tenha ainda maior contato com órgãos como a Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – Sejusp, Defensoria Pública e Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

Um dos maiores desafios do setor é responder tempestivamente às manifestações. Ressalte-se que tal desafio não depende exclusivamente da Ouvidoria, por isso, é extremamente importante que os setores compreendam a necessidade de prestar os esclarecimentos dentro dos prazos legais.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 **Resultados e desafios**

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Finalmente, é de suma importância que os indicadores estatísticos apresentados pela Ouvidoria re- tratem a realidade para elaboração de políticas institucionais mais efetivas e adequadas, a partir do ponto de vista do usuário.

Novos projetos têm surgido e vêm sendo implantados na Ouvidoria, no intuito de alcançar melhor êxito em sua missão, destacando-se:

- Adequação do layout (já aprovado), para atendimento ao público presencial.
- Atualização da Resolução da Ouvidoria do TJMG, mormente no que diz respeito à já noticiada implantação da Ouvidoria da Mulher.
- Tratativas visando ao aperfeiçoamento do canal de comunicação “Fale com o TJMG”, incluindo estudos sobre a viabilidade da denúncia anônima para melhor atendimento ao “Programa de Integridade” do TJMG. Observa-se que as Instituições que disponibilizam canal apropriado para recebimento das denúncias anônimas são agraciadas com a contribuição para uma gestão mais forte, íntegra e transparente.
- A interrelação entre os órgãos ligados à Rede Ouvir, Rede de Ouvidorias Mineiras, segue avan- çando, em especial com a realização de “Ouvidorias Itinerantes”, em que mais de 26 Ouvidorias parceiras prestam atendimento ao público.
- Participação do setor em encontros nacionais e regionais, com rica troca de experiências.

Tais iniciativas indicam o compromisso da Ouvidoria, na busca de uma aproximação com seu público externo e interno, a fim de que o setor possa exercer suas atribuições dentro de parâmetros previa- mente desenvolvidos para prestação de máxima efetividade.

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 **Mensagens**

REFERÊNCIAS

ANEXO

9. Mensagens

“Boa tarde, prezados!

Venho agradecer IMENSAMENTE pela ajuda, pois já estou conseguindo logar no Pje como advogado. Gratidão eterna.” C. R. G.

“O manifestante agradece a Ouvidoria por todo cuidado e atenção com suas manifestações registradas. Relata que com o apoio do Setor está conseguindo resolver os problemas.” J. L. S.

“Bom dia, gostaria de parabenizar pelos serviços prestados pela ouvidoria, que sempre atendeu às minhas manifestações, com rapidez e carinho, obrigado.” C. F. V.

“Muito obrigado pela atenção. Durante todo esse tempo me senti abandonado e agora estou com esperança que tudo irá se resolver. Mais uma vez obrigado.” M. A. R.

“Prezados (as) Senhores (as), boa tarde. Muito obrigado pela eficiência, presteza e gentileza. Parabéns pelo atendimento de excelência. Desejo-lhes saúde e sucesso. Boa semana. Atte.” E. O.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

“Prezados da área de Integridade do TJMG, parabéns pela implantação da Cartilha de Integridade para Licitantes e Contratados, um documento valoroso para enfrentarmos situações geradas pelo desvio do interesse público, de ambas as partes. Dentro do possível, gostaria de pedir autorização da área de Integridade deste Egrégio Tribunal para, inspirado na Cartilha dos senhores, desenvolvermos material com os mesmos objetivos para implantação na Controladoria-Geral do Estado do RJ.” A. F. S.

“A manifestante agradece a atenção prestada pela atendente Graziella Jardim, por sua dedicação e excelente prestação do serviço. É paciente, qualidade imprescindível, e sabe orientar da melhor forma possível o cidadão. Agradece a atendente por ser essa pessoa maravilhosa que presta um excelente trabalho nesta Ouvidoria.” L. F. S. V.

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas
no período

6 Base legal

7 Do tratamento das
manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

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

Ouvidor do TJMG

Desembargador Cássio de Souza Salomé

Ouvidor Adjunto do TJMG

Desembargador Genil Anacleto Rodrigues Filho

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

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,
Jéssica Mirelle Marques Salomé,
Irani Rodrigues de Sousa

Serviço de Teleatendimento ao Cidadão

Ana Paola Marilac de Jesus,
Maria José do Nascimento,
Luciana Reis Silva,
Manoela Fernanda Canalis Florian,
Graziella Jardim de Andrade

Secretária

Camila Vieira Lopes

Mensageiro

Diogo Gonçalves Araújo

Matérias sobre a Ouvidoria no TJMG

Diretor de Comunicação - DIRCOM

Sérgio Galdino

Gerente de Imprensa

Kátia Massimo

Projeto Gráfico

Narla Prudêncio

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Ouvidoria em números

Total de demandas: 9.453

Agosto/2022 a Julho/2023

Total das Demandas Agosto de 2022 a Julho de 2023				
Ano	Mês	Total	Total	Média
2022	Agosto	985	9.453	788
	Setembro	777		
	Outubro	736		
	Novembro	795		
	Dezembro	630		
2023	Janeiro	560		
	Fevereiro	735		
	Março	927		
	Abril	850		
	Maiο	861		
	Junho	778		
	Julho	819		
	Total	9.453		

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

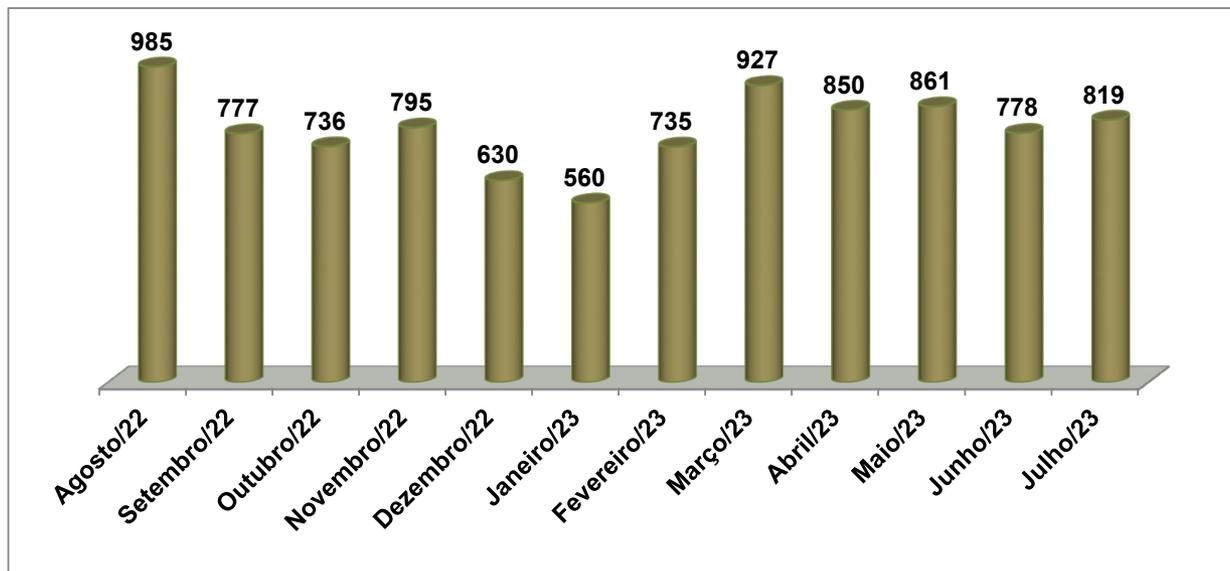
9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Total de demandas – gráfico mês a mês

Agosto/2022 a Julho/2023



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

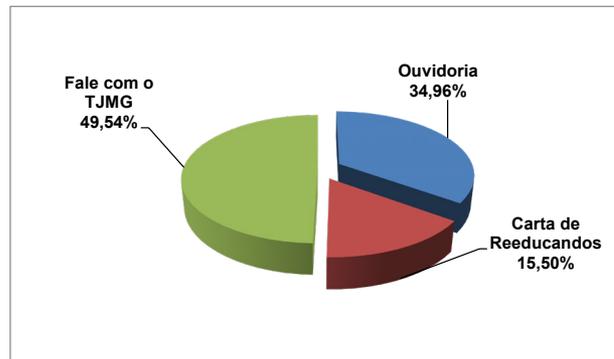
ANEXO

Origem das Demandas

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

Total das Demandas - Agosto de 2022 a Julho de 2023							
Ano	Mês	Ouvidoria	Carta/Reeducandos	Canal Fale com o TJMG	Total	Total	Média
2022	Agosto	360	145	480	985	9.453	788
	Setembro	293	137	347	777		
	Outubro	262	115	359	736		
	Novembro	242	112	441	795		
	Dezembro	172	125	333	630		
	Janeiro	173	71	316	560		
2023	Fevereiro	280	96	359	735		
	Março	345	160	422	927		
	Abril	290	125	435	850		
	Maiο	333	163	365	861		
	Junho	282	100	396	778		
	Julho	273	116	430	819		
	Total		3.305	1.465	4.683		

Origem das Demandas – tipo de acesso



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

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.

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

TIPO DA DEMANDA - Agosto de 2022 a Julho de 2023													
Tipo da Demanda	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Total
Cartas de Reeducandos	145	137	115	112	125	71	96	160	125	163	100	116	1.465
Solicitação	263	167	185	211	150	151	168	205	217	196	207	214	2.334
Reclamação	367	315	268	303	207	179	282	336	267	295	238	262	3.319
Informação	134	105	116	111	91	103	138	145	154	133	143	135	1.508
Denúncia	37	28	24	29	28	23	22	36	64	48	50	42	431
Denúncia Assédio	6	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	10
Sugestão	10	8	4	6	8	10	7	13	6	5	14	7	98
Elogio	9	4	14	12	9	10	11	22	7	11	13	8	130
Crítica	12	12	10	9	8	11	6	9	8	7	10	27	129
LGPD	2	1	0	1	4	2	5	0	2	1	3	8	29
Total	985	777	736	795	630	560	735	927	850	861	778	819	9.453

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

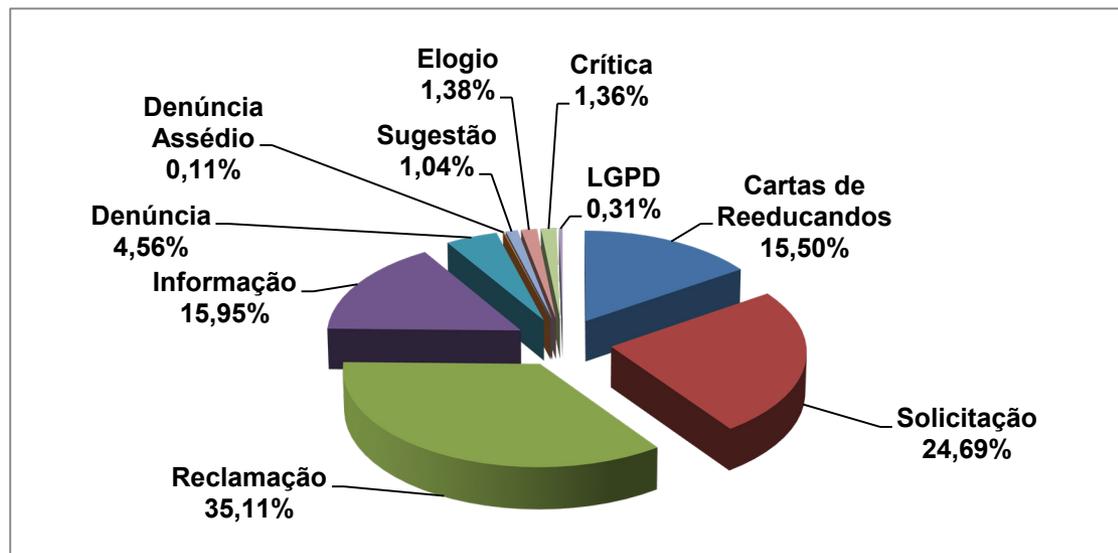
7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO



Ocupa o primeiro lugar no objeto das demandas aquelas classificadas como reclamação. Em segundo lugar, as solicitações; em terceiro, as informações; e, em quarto lugar, os questionamentos recebidos dos recuperandos do sistema carcerário.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO



Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

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. O SIC e seus estatísticos encontram-se disponibilizados no portal da instituição por meio do *link*:

<https://www.tjmg.jus.br/sic/>

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

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

Tempo médio de tramitação no período Agosto de 2022 a Julho de 2023	
Tipo	Tempo Médio
CANAL CRÍTICA	8d 4h 55m 11s
CANAL DENÚNCIA	6d 4h 35m 41s
CANAL ELOGIO	19d 14h 47m 59s
CANAL INFORMAÇÃO	7d 10h 14m 47s
CANAL LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	94d 11h 15m 1s
CANAL RECLAMAÇÃO	6d 13h 52m 23s
CANAL SOLICITAÇÃO	17d 23h 10m 11s
CANAL SUGESTÃO	20d 12h 56m 29s
OUVIDORIA - DEMANDA DE REEDUCANDOS	9d 16h 12m 42s
OUVIDORIA - RECLAMAÇÃO	3d 5h 2m 38s
OUVIDORIA - SOLICITAÇÃO	1h 18m 24s
Média Geral	17d 10h 29m 30s

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

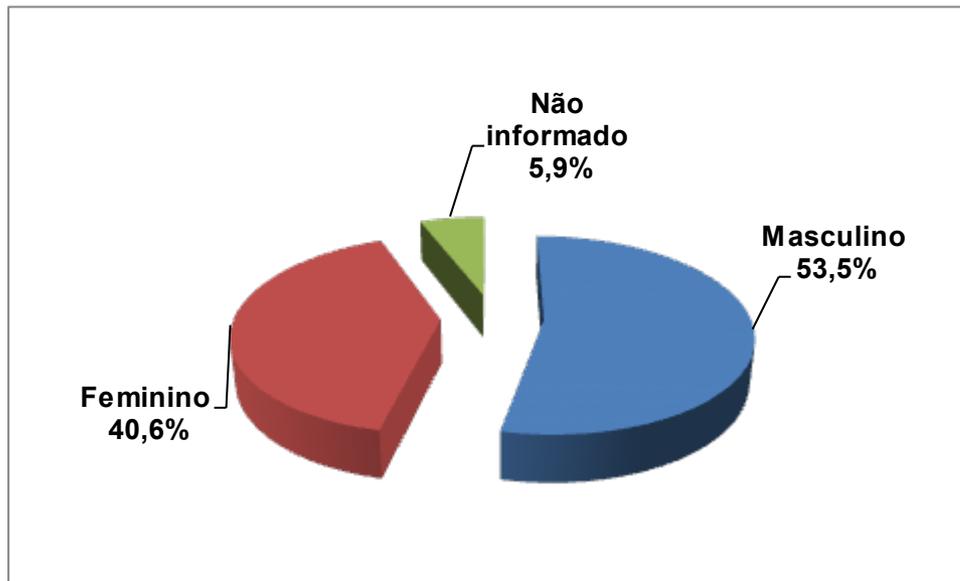
8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Quantitativo individual total por sexo



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

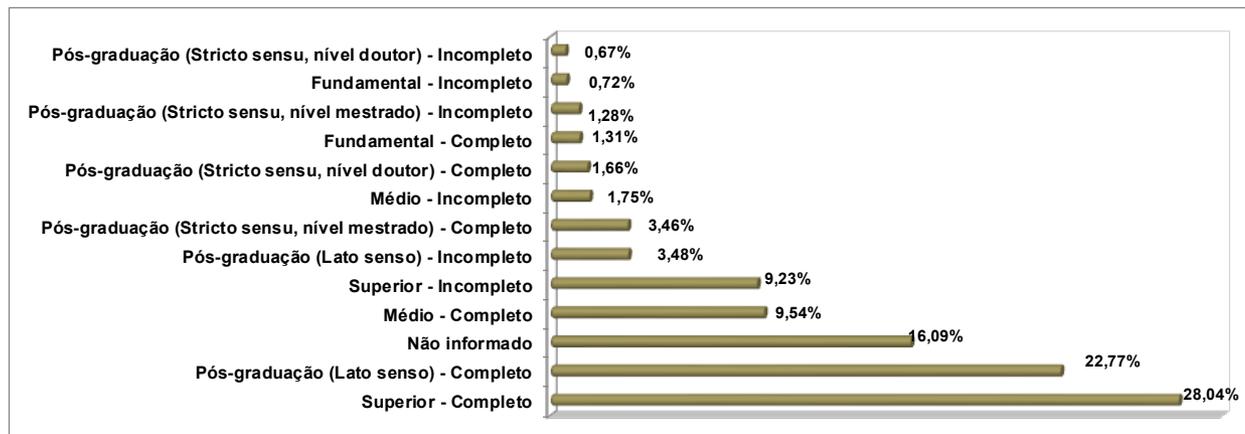
8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Escolaridade Informada pelos Usuários



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

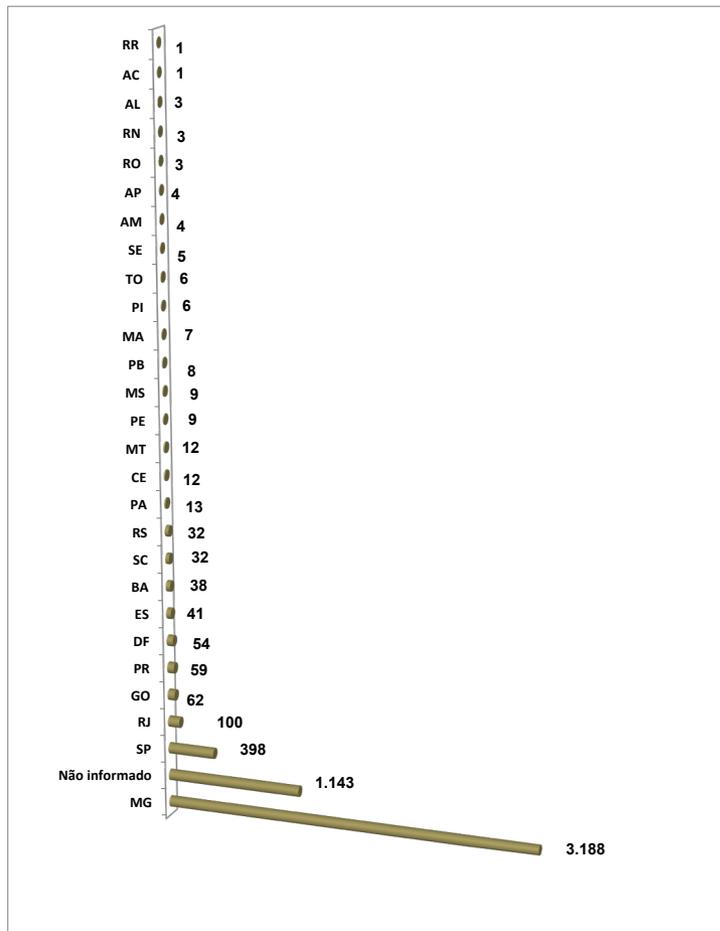
8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Unidades Federativas



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2022 a julho de 2023

1 Introdução

2 Das Ouvidorias

3 Dos Ouvidores do TJMG

3.1 Da Posse

3.2 Das Competências dos Ouvidores

4 Ações do período

5 Matérias publicadas no período

6 Base legal

7 Do tratamento das manifestações

8 Resultados e desafios

9 Mensagens

REFERÊNCIAS

ANEXO

Tema da Manifestação

