



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Relatório de Gestão

Exercício Agosto/2013 a Junho/2014

Apresentação

A criação da ***Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais*** se deu em atendimento às **Resoluções nº 79, de 9 de junho de 2009 e nº 103, de 24 de fevereiro de 2010**, ambas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que dispõem:

Resolução CNJ nº 79/2009

(...)

Art. 3º. Todo tribunal manterá serviço de atendimento aos usuários da Justiça para receber sugestões, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais, preferencialmente por meio de ouvidorias. (*grifo nosso*).

(...)

Resolução CNJ nº 103/2010.

(...)

Art. 9º Os Tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII, da Constituição Federal, deverão criar suas Ouvidorias judiciais, no prazo de sessenta dias, com estrutura permanente e adequada ao atendimento das demandas dos usuários, atribuindo-lhes as seguintes competências dentre outras que entenderem compatíveis com a sua finalidade:

I - receber consultas, diligenciar junto aos setores administrativos competentes e prestar informações e esclarecimentos sobre os atos praticados no âmbito do respectivo tribunal;

II - receber informações, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades do tribunal e encaminhar tais manifestações aos setores administrativos competentes, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas;

III - promover a apuração das reclamações acerca de deficiências na prestação dos serviços, abusos e erros cometidos por servidores e magistrados, observada a competência da respectiva Corregedoria;

IV - sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas tendentes à melhoria e ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas, com base nas informações, sugestões, reclamações, denúncias críticas e elogios recebidos;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

V - apresentar e dar publicidade aos dados estatísticos acerca das manifestações recebidas e providências adotadas;

VI - encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com a periodicidade fixada pelo respectivo tribunal.

§ 1º As Ouvidorias judiciais deverão ser dirigidas por magistrados escolhidos pelo Órgão Especial ou Tribunal Pleno, para período mínimo de um ano, permitida a recondução.

§ 2º Os Tribunais que já tenham instituído suas Ouvidorias deverão providenciar a adequação de seus atos aos parâmetros fixados nesta Resolução, no prazo de sessenta dias.

(...)

A Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais¹, cuja implantação ocorreu em 2012 por meio da **Resolução TJMG nº 685, de 1º de março de 2012**, tem por **objetivo** fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade (**art. 1º**), favorecendo a transparência, cuja prática é imprescindível para a garantia do bom uso dos recursos disponibilizados, alicerçada no princípio da publicidade e no incentivo ao controle social².

Importa destacar que, para o quinquênio de 2010/2014, foi aprovado, por meio da **Resolução TJMG nº 638, de 28 de maio de 2010**, que um dos objetivos estratégicos a ser alcançado é o aprimoramento da comunicação com o público externo (art. 4º, inc. I, alínea “e”, 1).

Dentro desta perspectiva, o trabalho a ser realizado pela Ouvidoria deve estar focado nos legítimos interesses dos cidadãos e na busca de soluções efetivas. A Ouvidoria deve ser capaz de representar a voz do cidadão na instituição e oferecer subsídios necessários à melhoria da **eficiência** na prestação dos serviços de responsabilidade do TJMG, princípio ao qual se deve estrita obediência, em respeito ao disposto no art. 37 da Constituição da República.

¹Art. 9º, inc. XIII, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, aprovado pela Resolução do Tribunal Pleno nº 3/2012, em vigor desde 25/09/2012, nos seguintes termos:

Art. 9º O Tribunal de Justiça organiza-se e funciona pelos seguintes órgãos, sob a direção do Presidente:

(...)

XIII - Ouvidoria Judicial, dirigida por um desembargador, escolhido na forma do regulamento constante de resolução do Órgão Especial, o qual também definirá as respectivas atribuições e prerrogativas, observada a legislação específica.

² A Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, chamada de Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), alterada pela a Lei Complementar 131, de 27 de maio de 2009, conhecida como Lei da Transparência, além dos princípios contidos no artigo 37 da Constituição Federal, consagra a transparência da gestão como mecanismo de controle social.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Muito além de agir pontualmente, ou seja, procurando resolver o problema apresentado por um demandante, a Ouvidoria Judiciária deve buscar agir de forma sistêmica, compilando as manifestações acerca de determinado serviço ou área e fornecendo ao corpo gerencial da Casa as informações que serão capazes de subsidiar tomadas de decisões importantes, que resultem no aprimoramento dos serviços.

Após um ano de atividade e vencidas muitas das resistências iniciais, que refletem certo grau de dificuldade quanto ao alcance e características do trabalho desempenhado por essa unidade, claramente um problema derivado da ainda incipiente divulgação da existência da Ouvidoria no TJMG, inauguramos a instalação da sala da Ouvidoria, que passou a funcionar na Avenida Álvares Cabral, 200, 4º andar.

Em janeiro de 2014, a Ouvidoria inaugurou novas instalações no 5º andar do mesmo endereço, em virtude do crescimento do setor, com a implantação do atendimento telefônico 0800. No entanto, mantivemos a sala do 4º andar, uma vez que o novo espaço físico não atendia, na totalidade, a necessidade de alocação de todos os funcionários.

A Ouvidoria foi dirigida, seu primeiro ano, pela Desembargadora Mariangela Meyer. Já no curso de seu segundo ano de existência, o setor teve, como Ouvidor, o Desembargador Doorgal Andrada. No momento, a Ouvidoria vive uma fase de transição, aguardando a eleição e a posse do próximo Ouvidor.

Sistema Informatizado

O sistema informatizado para tratamento de informações começou a ser arquitetado no início da gestão da então Ouvidora, Desembargadora Mariangela Meyer. O servidor da Ouvidoria naquele momento, Bruno Costa, e a servidora da Ascom/Cecom – Central de Comunicação Para a Gestão Institucional – Fernanda Alves, estiveram no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) para conhecer o sistema utilizado pelo órgão.

O objetivo da visita foi o de buscar conhecimento técnico e operacional da Ouvidoria do TJDF capaz de subsidiar a implantação de uma estrutura de Ouvidoria no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e o de conhecer e avaliar o Sistema de Informação do TJDF – módulo



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

ouvidoria (SISOUV 2.0), com a possibilidade de importar tal sistema para o TJMG por meio de Termo de Cooperação Tecnológica.

Além desse sistema, a coordenadora da Ascom/Cecom, Nanci Leite, sugeriu que o TJMG avaliasse também o sistema utilizado pela Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais – TAG Sistema de Ouvidoria e Gestão Pública.

Após avaliação técnica a respeito dos sistemas, a Diretoria de Informática do TJMG (Dirfor) concluiu que ambos não eram compatíveis com as plataformas tecnológicas já implementadas na Casa. Portanto, não seria razoável e prudente que o Tribunal investisse recursos financeiros, humanos e patrimoniais para a assinatura de um Termo de Cooperação Tecnológica com estes órgãos.

Sendo assim, a Dirfor desenvolveu estudos com o objetivo de encontrar uma solução mais apropriada à realidade da Casa. A princípio, foi sugerido o Sistema RT, solução já utilizada por outros setores do Tribunal. No entanto, verificou-se que a referida ferramenta não atenderia as especificidades do trabalho desenvolvido por esta Ouvidoria. O Ouvidor na época, Desembargador Doorgal Andrada, tomou ciência da situação por meio de manifestação escrita. Atualmente, a Ouvidoria continua a realizar suas atividades com a ausência de um sistema efetivo e eficaz no controle das demandas recebidas.

“Rede Ouvir”

Relevante questão é a relativa à formação de uma rede de Ouvidorias Públicas no Estado de Minas Gerais. Tal iniciativa foi sugerida pelo Estado de Minas Gerais, com a participação dos seguintes órgãos: Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - TJMG, Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais - TCEMG, Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Minas Gerais - TREMG, Ministério Público do Estado de Minas Gerais – MPMG e Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais - ALMG.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

A parceria entre as instituições citadas, denominada de “Rede Ouvir”, tem por objetivo a “cooperação mútua e a articulação de esforços, (...) visando fomentar a criação de ouvidorias públicas municipais e de uma Rede Mineira de Ouvidorias Públicas, bem como buscar e incentivar o envolvimento do cidadão e da sociedade civil organizada no exercício de seus direitos”³.

Os órgãos participantes da Rede, inclusive o TJMG, assinaram Protocolo de Intenções, no qual constou cláusulas de atribuições dos partícipes, coordenação executiva da Rede, vigência, dentre outras. Além disso, a Rede vem desenvolvendo eventos no interior do estado para a conscientização de criação de ouvidorias pelas Prefeituras e Câmaras.

Interface com o CNJ

Em virtude do disposto no art. 2º da Resolução CNJ nº 103/2010, que confere à sua Ouvidoria a competência para “promover articulação com as demais Ouvidorias Judiciais para o eficaz atendimento das demandas acerca dos serviços prestados pelos órgãos do Poder Judiciário”, foi estabelecida interface entre a Ouvidoria do TJMG e a Ouvidoria do referido Conselho.

Dessa forma, uma das rotinas de trabalho desta Ouvidoria é o atendimento aos cidadãos que recorrem ao CNJ para manifestar suas críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações. Temos o compromisso de levar a demanda do cidadão ao setor responsável no âmbito do TJMG, bem como de responder satisfatoriamente ao CNJ e também ao demandante.

Canais de atendimento

Em conformidade com o disposto no art. 5º da Resolução TJMG nº 685/2012, o Ouvidor obterá suporte administrativo e operacional da Secretária Especial da Presidência – Sespre, com o apoio da Assessoria de Comunicação Institucional – Ascom, no desempenho de suas atribuições.

³Cláusula Primeira do Protocolo de Intenções assinado pelos partícipes da Rede.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Além disso, ressalta-se que o canal de atendimento ao cidadão “Fale Conosco”, disponibilizado no Portal TJMG e gerenciado pela Ascom/Cecom, “passa a integrar a Ouvidoria” (art. 6º da Resolução TJMG nº 685/2012).

Contudo, há no TJMG, além do “Fale Conosco”, outros canais de atendimento, tais como: “Central do Servidor”, “Fale com o DJE”, “Setor de Cidadania”, “Fale com o Diretor do Foro”, dentre outros. O grande desafio da Ouvidoria é, conforme determina a Resolução TJMG nº 685/2012, “instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao usuário existentes no Tribunal de Justiça, no âmbito de suas atribuições, bem como assegurar a sua devida utilização” (art. 3º). Acredita-se que a implementação do sistema informatizado próprio da Ouvidoria e sua aceitação por parte dos canais de atendimento serão de grande valia para a efetivação da excelência no atendimento aos públicos externo e interno.

Atos normativos

Chegou-se à conclusão de que a referida Resolução TJMG nº 685/2012 necessitaria de certas alterações para estar em consonância com as diretrizes da Resolução que regulamenta a LAI no âmbito do TJMG (Res. 731/2013). Dessa forma, foi encaminhada minuta de Resolução para alteração, que encontra-se em fase de estudo e tramitação.

Foi constatada também a necessidade de regulamentação dos canais de atendimento ao cidadão já existentes na Secretaria do Tribunal de Justiça e na Justiça de Primeira Instância. Para isso, foi confeccionada minuta de Portaria Conjunta, que encontra-se em fase de avaliação.

Equipe

Atualmente, a Ouvidoria conta com uma equipe dividida em três frentes:

1ª) Administrativa: composta por 01 secretária e 01 Assprom;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

2ª) Atendimento telefônico: composta por 05 telefonistas, havendo ainda 01 telefonista prestando serviço para a Cosec e outra vaga em aberto (no total, a Ouvidoria possui 07 cargos de telefonistas);

3ª) Tratamento das demandas: composta por 02 servidores efetivos, 03 funcionárias terceirizadas e 01 estagiário de Direito.

O setor não possui cargo de coordenação. Por mais de um ano, 01 servidor efetivo foi responsável pelas atribuições dessa função. No momento, esse servidor encontra-se em fase de espera da nomeação e posse do próximo Ouvidor para poder se afastar do referido encargo.

Demandas

Hoje, a Ouvidoria apresenta 04 formas de atendimento: formulário eletrônico no Portal TJMG (gerenciado pela Ascom/Cecom); formulário impresso disponível nos protocolos do Poder Judiciário; correspondência e atendimento telefônico 0800. Ademais, a resposta ao demandante se dá por correspondência ou por e-mail.

No período referente a Agosto/2013 a Junho/2014, a Ouvidoria recebeu 1.010 demandas, divididas da seguinte forma:

- Oriundas do CNJ: 473 demandas
- Recebidas pelo 0800: 445 demandas
- Recebidas por correspondência: 65 demandas
- Recebidas pelo formulário impresso: 9 demandas
- Recebidas por e-mail/Fale Conosco: 18 demandas



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Conclusão

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais vem desenvolvendo, desde sua criação, trabalho de interlocução entre a sociedade e o TJMG. Para amplificar a relevante tarefa desse setor, são necessárias algumas ações futuras, tais como:

- aprovação das minutas dos atos normativos referentes ao setor;
- desenvolvimento de sistema informatizado para tratamento das demandas;
- decisão sobre gerenciamento do canal de atendimento "Fale Conosco";
- criação/lotação de cargo de coordenação;
- outras que forem compreendidas como imperativas.