



Relatório Final de Gestão da Ouvidoria do TJMG - Biênio 2024/2026



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Introdução

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), em conjunto com sua Central de Atendimento (CEAT), consolidou-se, no biênio 2024/2026, como um pilar essencial de cidadania, transparência e interlocução entre o Judiciário e a sociedade. A gestão foi marcada pelo compromisso com a excelência operacional e a humanização do atendimento, traduzida em projetos que buscaram não apenas acolher, mas oferecer respostas céleres e assertivas às demandas da população.

A atuação da CEAT, braço operacional desta unidade, foi fundamental para o sucesso das iniciativas de modernização. Por meio da revisão de fluxos internos, da implementação de novas tecnologias — como o uso estratégico de Inteligência Artificial para atriagem de cartas de reeducandos — e da estruturação de um painel de Business Intelligence (BI), a Ouvidoria elevou o patamar de seu suporte à administração.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

O presente relatório detalha as atividades, projetos e resultados da Ouvidoria do TJMG e da CEAT no período compreendido entre **19 de julho de 2025 e 23 de junho de 2026**. Esta delimitação temporal é estratégica: o último relatório de gestão publicado detalhou as ações do primeiro ano de mandato dos Ouvidores Judiciais, abrangendo o período de 1º de agosto de 2024 a 18 de julho de 2025. A adoção do recorte a partir de 19 de julho para o presente ciclo consolida-se como o limite ideal para a coleta de informações, garantindo à equipe tempo hábil para a compilação, análise rigorosa, revisão e preparação dos dados estatísticos, bem como para a diagramação final do documento, assegurando a qualidade e a integridade das informações aqui apresentadas.

Mais do que o estrito cumprimento da obrigação legal estabelecida pelo art. 6º, inciso VIII, da Resolução nº 1.140/2026 e pela Resolução CNJ nº 432/2021 — que determinam o encaminhamento deste documento e sua divulgação no Portal do TJMG —, a apresentação deste Relatório de Gestão representa a consolidação de um trabalho sério e profundamente comprometido. Este documento transcende a mera formalidade normativa para firmar-se como um autêntico instrumento de transparência, entregando ao cidadão as respostas e o acolhimento que ele busca, e oferecendo à administração do TJMG resultados e diagnósticos essenciais para o contínuo aprimoramento institucional.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Canais de Acesso e Formas de Ingresso A Ouvidoria do TJMG disponibiliza diversos meios para que o cidadão e os demais públicos possam registrar suas manifestações:

- **Formulário Eletrônico** - Disponível no portal (www.tjmg.jus.br , via canal “Fale com o TJMG”.
- **Telefone** -
(31) 3237-6800, com atendimento em dias úteis, das 8h às 18h.
- **Correspondência** -
Rua Goiás, 229 - 10º andar - Anexo I - CEP: 30.190-000, Centro, Belo Horizonte, MG.
- **Formulário impresso** -
Documento que pode ser protocolado em qualquer unidade do TJMG.
- **Presencialmente** -
Rua Goiás, 229, Centro de Belo Horizonte, 10º andar, das 8h às 18h, mediante agendamento prévio pelo telefone (31) 3237-6800
- **Público Atendido**
A Ouvidoria atua para atender a dois grandes segmentos:
 - **Público Interno:** magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e auxiliares da Justiça.
 - **Público 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.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1	INTRODUÇÃO
2	POSSE DOS OUVIDORES
3	INICIATIVAS
4	BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA
5	OUVIDORIA EM NÚMEROS
6	PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS
7	MENSAGENS DOS USUÁRIOS
9	EXPEDIENTE

Palavra do Ouvidor

Ao encerrarmos o biênio 2024/2026, é com profunda satisfação que apresentamos o Relatório Final de Gestão da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). Este documento não apenas consolida os números e as ações de nossa administração, mas reflete o compromisso inabalável desta gestão com a transparência, o fortalecimento da cidadania e a modernização do atendimento ao público.

Neste período, a Ouvidoria do TJMG reafirmou sua vocação de ser o “megafone” da sociedade no sistema de justiça, deixando de ser um espaço estático para se consolidar como um pilar fundamental da mediação institucional. A nossa trajetória foi marcada pela inovação tecnológica responsável. O uso pioneiro de Inteligência Artificial para a triagem e leitura das cartas dos reeducandos do sistema prisional exemplifica como a tecnologia pode ser um instrumento de celeridade e inclusão, garantindo direitos proces-



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

suais fundamentais com humanidade. Paralelamente, avançamos na governança digital com a construção de um painel de BI (Business Intelligence), que possibilita um mapeamento assertivo das questões trazidas pelos cidadãos, aliado à implementação de novos fluxos internos na Central de Atendimento da Ouvidoria (CEAT), otimizando o tempo de resposta e adequando nossos processos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A relevância da nossa unidade também se estendeu para além das fronteiras do Tribunal. Através da participação ativa em projetos estratégicos como o “STF Escuta” e o estreitamento de laços com órgãos como a OAB/MG, o TJMMG e a OGE/MG, demonstramos que a escuta ativa é um exercício coletivo. A rede de ouvidorias judiciais fortalece a democracia, permitindo que as boas práticas sejam compartilhadas e que a qualidade da entrega do serviço público seja elevada a novos patamares de excelência.

Encerramos este ciclo com a convicção de que a Ouvidoria do TJMG trilhou um caminho de crescente valorização junto à administração deste Tribunal. Nosso objetivo estratégico é transcender a função de receptora de demandas, consolidando-nos como um parceiro essencial que oferece informações gerenciais qualificadas, aptas a colaborar de forma direta para o engrandecimento institucional e para a contínua excelência da prestação jurisdicional do TJMG.

Desembargador José Américo Martins da Costa



Iniciativas

A gestão 2024/2026 focou na inovação como motor de eficiência e segurança institucional:

- **Inclusão, Inovação e IA:** Implementação de ferramentas de IA para a leitura e triagem de cartas de reeducandos, conferindo celeridade aos processos de progressão de pena e habeas corpus. O setor destaca-se, fundamentalmente, como um espaço de inclusão, contando com a atuação de duas servidoras cegas que, por meio do uso de tecnologias assistivas, exercem suas atividades com plena autonomia e competência, equiparando-se em desempenho e qualidade aos demais integrantes da equipe.

Enfrentamos o incerto; afinal, tivemos que aprender, na prática, sobre como introduzir a atuação das duas servidoras cegas nas tratativas de demandas da unidade. Hoje, o cenário é de pleno sucesso: elas não apenas se adaptaram, mas expandiram exponencialmente seus potenciais. O desenvolvimento dessas profissionais permitiu que assumissem a responsabilidade por demandas menos uniformes, lidando com múltiplas variáveis e uma vasta diversidade de assuntos com mais autonomia. A superação dos desafios técnicos consolidou um ambiente onde a capacidade individual é o único critério de valorização.

Ao integrar a diversidade buscamos proporcionar um espaço onde cada colaborador vivencie sua identidade sem restrições. Assim, o exercício livre da capacidade profissional de cada membro da equipe, independentemente de sua orientação ou condição, serve como um exemplo prático de superação de preconceitos dentro do serviço público.

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Inovação, Inclusão e Valorização: O Compromisso da Ouvidoria do TJMG com a Equipe e o Cidadão

A Ouvidoria do TJMG reafirma, neste exercício, sua vocação como um espaço de diálogo, não apenas voltado ao público externo, mas como um ambiente de trabalho pautado na equidade e no respeito às singularidades. A implementação da Inteligência Artificial para auxiliar na leitura de cartas enviadas por reeducandos é o exemplo mais recente de como a tecnologia pode ser uma aliada na superação de barreiras, permitindo que todos os nossos colaboradores contribuam com seu pleno potencial. A tecnologia (IA) foi a ferramenta que potencializou a capacidade profissional já existente, e não o contrário!

A Ouvidoria conecta a inovação tecnológica da inteligência artificial à cultura de acolhimento e valorização da diversidade que define a nossa equipe. A tecnologia, ao facilitar o acesso ao conteúdo dessas correspondências, reforça o compromisso da nossa gestão em transpor limitações físicas. Com orgulho, celebramos o fato de termos em nossa equipe duas servidoras cegas, cuja competência e sensibilidade são fundamentais para o nosso atendimento. Ao lado delas, contamos com um corpo funcional que reflete a pluralidade da sociedade que servimos.

A Ouvidoria como Espaço de Acolhimento

A Ouvidoria não é um setor estanque; é um organismo vivo que entende que a excelência no atendimento ao cidadão nasce de um ambiente interno acolhedor e inclusivo. Valorizar nossos profissionais significa garantir que cada um, independentemente de sua condição, orientação ou limitação, tenha as ferramentas e o reconhecimento necessários para exercer suas atribuições com autonomia e dignidade.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Tecnologia como Ponte: O projeto de leitura assistida por IA é um divisor de águas, transformando um desafio logístico em uma oportunidade de inclusão, demonstrando que a barreira da cegueira é vencida com criatividade e suporte institucional.

Valorização da Diversidade: A presença de servidoras cegas e de profissionais de diferentes vivências em nossa equipe não é apenas uma diretriz administrativa, mas um pilar estratégico que enriquece nossa escuta e qualifica nossas respostas.

O Chamado para o Futuro: O que construímos até aqui é apenas o começo. Queremos ir além, expandindo nossas políticas de acessibilidade e diversidade, pois acreditamos que uma Ouvidoria verdadeiramente inclusiva é aquela que começa pelo cuidado e pela valorização de quem a compõe.

Ao integrar essas inovações, a Ouvidoria do TJMG reafirma que sua missão é ser o elo entre o cidadão e o Judiciário, mantendo como valor inegociável a humanização, que começa dentro de nossas próprias portas.

É imperativo destacar, ainda, que o sucesso destes projetos de modernização não seria possível sem a dedicação e o profissionalismo de nossa equipe. Reconhecemos que o ritmo das mudanças e a crescente complexidade das demandas exigem um esforço contínuo de adaptação. Aos nossos colaboradores, que com zelo, ética e comprometimento, garantem o cumprimento diário das obrigações da Ouvidoria, nosso profundo reconhecimento. Esta gestão reafirma seu compromisso em zelar por um ambiente de trabalho que valorize o mérito e promova o bem-estar de todos que se empenham na excelência do serviço público.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



Crédito: Soraia Costa/TJMG

A servidora Irani Rodrigues de Sousa, pessoa com deficiência visual, conta com apoio da IA para “ler” as correspondências enviadas por reeducandos



Tecnologia auxilia servidora que atua no processamento dessas correspondências -
1/09/2025


Acesse

- **Segurança Institucional:** Atuação para coibir golpes envolvendo indevidamente o nome do TJMG (Processo SEI nº 0235227-59.2025.8.13.0000)

A iniciativa “**Segurança Institucional: Atuação para coibir golpes envolvendo indevidamente o nome do TJMG**” surgiu como uma resposta estratégica e coordenada do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) diante do aumento expressivo e recorrente de relatos de fraudes e golpes que utilizam indevidamente dados de processos judiciais.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

A iniciativa foi motivada por um caso concreto e pelas demandas cotidianas que chegavam à Ouvidoria do TJMG. Devido ao volume diário de denúncias, tornou-se necessária uma revisão do fluxo procedimental para garantir um atendimento mais célere e eficaz ao cidadão. Esse cenário também motivou a publicação de um alerta oficial no portal do TJMG, orientando a população sobre como se proteger contra essas práticas



Com o uso de dados públicos de processos, criminosos entram em contato com cidadãos e veiculam informações falsas a fim de aplicar golpes



Cidadãos devem checar mensagens recebidas acionando canais oficiais do Judiciário mineiro -
27/06/2025

Acesse



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

A estruturação desta iniciativa é fruto de um esforço intersetorial que contou com a participação de diversos setores do Tribunal, incluindo:

- Secretaria de Suporte ao Planejamento e à Gestão da Primeira Instância (SE-PLAN) e Gerência de Acompanhamento e de Suporte aos Sistemas Judiciais Informatizados da Justiça de Primeira Instância (GESIS);
- Coordenação de Apoio e Acompanhamento do Sistema “Processo Judicial Eletrônico” (COAPE), Secretaria de Governança e Gestão Estratégica (SEGO-VE) e Centro de Segurança Cibernética (CESEC);
- Coordenadoria de Gestão de Segurança da Informação (COGESI), Ouvidoria, Gerência de Suporte aos Juizados Especiais (GEJESP) e Centro de Governança de Dados e Segurança da Informação Pessoal (CEGINP).

O objetivo central da iniciativa é ajudar o cidadão por meio de uma atuação conjunta e estratégica. Entre as medidas adotadas, destaca-se a elaboração de uma **resposta padrão** para ser utilizada pela Ouvidoria. Esta resposta esclarece, de forma acessível, a natureza pública dos atos processuais, conforme a Constituição Federal e as normas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), orienta que o acesso a dados básicos processuais não configura falha na segurança do Tribunal, mas um comportamento esperado dos sistemas, fornece diretrizes práticas de segurança digital e prevenção, como o uso da plataforma para validação de advogados e a recomendação de Boletim de Ocorrência em caso de fraude.

Essa padronização evita, ainda, o assoberbamento das áreas técnicas com demandas repetitivas, permitindo que a análise detalhada seja reservada a casos específicos que realmente exijam uma apuração aprofundada.

Governança Digital e BI: Definição de fluxos de trabalho e de registro e processamento de demandas visando o desenvolvimento de painel de Business Intelligence para mapeamento assertivo das demandas, eliminando controles paralelos e garantindo dados estratégicos para a administração. (Processo SEI nº 0099149-58.2025.8.13.0000)

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

A Evolução da Gestão de Demandas na Ouvidoria do TJMG

Apresentamos e celebramos o avanço desta iniciativa estratégica, estruturada de forma clara e profissional e que reflete o trabalho rigoroso da equipe na Ouvidoria.

A iniciativa **Governança Digital e BI** representa um marco fundamental na modernização da Central de Atendimento da Ouvidoria do TJMG (CEAT). Este projeto nasceu com o objetivo claro de estabelecer a definição de fluxos de trabalho e o registro e processamento padronizado das demandas. O propósito central é garantir o mapeamento assertivo das manifestações, eliminar os controles paralelos e fornecer dados estratégicos e precisos para a alta administração. A entrega do BI é o desdobramento natural de um trabalho de saneamento de dados que elimina “controles paralelos”.

Na última sexta-feira, dia 26/06/2026, alcançamos o momento mais aguardado desta jornada: **a CEINFO encaminhou o painel de Business Intelligence (BI) para testes**. Esta entrega permite que o nosso projeto seja, finalmente, apresentado em sua complexidade, refletindo o esforço conjunto e a dedicação de todos os envolvidos.

Linha do Tempo e Conquistas do Projeto

A construção deste painel é o resultado de um trabalho minucioso de mapeamento, revisão e integração, realizado em parceria com unidades como CEPROC, DIR-TEC, COSIP e CEINFO. Destacam-se as seguintes etapas concluídas:

- **Abril e Maio de 2025:** Início oficial do projeto com a solicitação de serviço ao CEPROC e a formalização do Termo de Abertura de Projeto (TAP), visando a otimização dos fluxos na perspectiva dos 6E's (excelência, eficiência, efetividade, eficácia, execução e economicidade).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

- **Junho e Julho de 2025:** Revisão e criação do novo formulário físico (10.25.145-6), garantindo total adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Agosto de 2025:** Validação e aprovação técnica de toda a documentação de processos, incluindo a Descrição do Negócio e dos Processos (DNP), os Modelos de Processo (MOP As Is e To Be) e as Descrições do Processo de Trabalho (DPT) da CEAT.
- **Novembro de 2025 a Janeiro de 2026:** Lançamento do formulário estruturado em produção no canal “Fale com o TJMG” e a aprovação definitiva da matriz de Indicadores e Metas (IND), essencial para a estruturação do BI.
- **Maio de 2026:** Decisão estratégica e alinhamento com a COGEPRO para manter o foco na entrega do painel de BI, garantindo que o redesenho de fluxos para a futura integração da Unidade de Resposta Audível (URA) ocorra em um momento posterior, sem atrasar a entrega dos indicadores.

Benefícios Estratégicos Alcançados:

A fase de testes do painel consolida os benefícios mapeados desde o início do projeto, que visam não apenas a eficiência operacional, mas a segurança daqueles que executam o trabalho diário:

- **Padronização e Qualidade:** Fluxos claros e bem definidos que garantem consistência na execução, reduzindo erros e o tempo de tramitação.
- **Transparência e Responsabilidade:** Monitoramento preciso de como os recursos são alocados e as responsabilidades de cada setor envolvido, promovendo maior segurança para a equipe cumpridora de suas obrigações.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

- **Tomada de Decisão Assertiva:** O painel de BI fornecerá informações automatizadas em tempo real sobre o desempenho das atividades (como o tempo médio de atendimento e o quantitativo de processos), facilitando o planejamento estratégico da Ouvidoria.

Agora, com o painel em ambiente de testes, entramos na reta final. Este é o momento de validarmos a ferramenta que transformará a maneira como enxergamos e gerenciamos os dados da Central de Atendimento da Ouvidoria do TJMG, coroando o comprometimento de toda a equipe com a excelência no atendimento ao cidadão.

- **Modernização do Atendimento:** Reestruturação do atendimento telefônico, readequação funcional e dos fluxos de atendimento para alinhar-se às melhores práticas de atendimento ao cidadão e conformidade com a LGPD.
- **Modernização do Atendimento Telefônico** (Processo SEI 0148756-40.2025.8.13.0000)

O projeto, registrado institucionalmente sob o código **DP-4314** e denominado “**Contratação Software de Gestão de Telefonia Ouvidoria**”, teve sua origem no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) nº 23348317. A iniciativa foi motivada pela clara necessidade de modernização da infraestrutura de atendimento telefônico da Ouvidoria do TJMG. Com isso, o tribunal antecipou-se de forma estratégica ao próprio Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que posteriormente apontou essa exata necessidade de melhoria em seu relatório de inspeção local.

No momento atual, a equipe técnica e a Ouvidoria estão encerrando a fase de revisão e consolidação do **Estudo Técnico Preliminar (ETP)**. Como parte fundamental desse amadurecimento dos requisitos funcionais e de mercado, o setor já participou ativamente de diversas apresentações e demonstrações de fornecedores do produto que se pretende contratar.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A solução ideal validada consiste na implementação de um Sistema de Gestão de *Contact Center as a Service* (CCaaS) modular. O objetivo principal é superar as limitações do sistema básico atual, integrando ferramentas indispensáveis como:

- **Gravação e fila de chamadas inteligente (ACD/URA);**
- **Gestão da força de trabalho (Workforce Management - WFM);**
- **Painéis gerenciais em tempo real (Business Intelligence - BI) para a triagem célere de demandas e acompanhamento de metas de produtividade.**

Ademais, o escopo do projeto evoluiu para garantir total conformidade legal com a LGPD, a LAI e a Resolução nº 660/2025 do CNJ. A futura plataforma contará com arquitetura de segurança rigorosa (criptografia e trilhas de auditoria por 7 anos) e capacidade de integração híbrida via APIs com o Sistema SEI e com o futuro módulo nacional do OuvJus.

Visão Gerencial e Valorização da Equipe (Processo SEI nº 0038757-21.2026.8.13.0000)

A readequação funcional, que culmina na transição para o cargo de Assistente de Apoio Administrativo, transcende a mera formalização de atribuições; ela reflete uma visão gerencial fundamentada na busca contínua pela excelência no atendimento ao cidadão e na valorização estratégica do capital humano desta unidade.

Reconhecemos que o incremento na complexidade das demandas — agora expandidas para novos canais institucionais, como o ‘Fale com o TJMG’ via WhatsApp — exige competências que vão além do suporte operacional básico, demandando capacidade analítica, inteligência emocional e domínio de fluxos administrativos integrados.

Dessa forma, esta medida reafirma o compromisso da Ouvidoria do TJMG com o aperfeiçoamento constante de sua equipe. Ao proporcionar uma estrutura de cargos condizente com a natureza técnica das atividades efetivamente desempenhadas, não apenas garantimos a conformidade e a segurança jurídica necessárias aos serviços prestados, mas também incentivamos o aprimoramento profissional de nossos colaboradores.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Entendemos que o engajamento de uma equipe qualificada é o pilar fundamental para a entrega de um serviço público de qualidade. Portanto, este movimento visa criar um ambiente de trabalho mais dinâmico, eficiente e capacitado, onde a valorização do desempenho individual e coletivo converja para a entrega de melhores resultados à sociedade mineira, consolidando a Ouvidoria como um canal de interlocução cada vez mais célere, empático e resolutivo.”

A reestruturação está alinhada ao cronograma de modernização que incluiu o lançamento do canal de WhatsApp no dia 15 de abril de 2026.

Como a reestruturação autorizada e os colaboradores nomeados para a nova função, este texto serve como um registro formal de boas práticas de gestão para constar no histórico da unidade.

- **Acórdo de Cooperação com o TJMMG e renovação do Acórdo de Cooperação Técnica com a OAB/MG:** destacamos a relevância estratégica dessas parcerias, reforçando a abertura da Ouvidoria para o diálogo institucional e social.

A Ouvidoria não é uma instância estática, confinada aos limites da burocracia do Poder Judiciário; ela é, fundamentalmente, uma ponte aberta para o mundo. Ao formalizarmos a prorrogação do Acordo de Cooperação Técnica com a OAB/MG (Processo SEI nº 0080501-93.2026.8.13.0000) e avançarmos na formalização da parceria com o Tribunal de Justiça Militar do Estado de Minas Gerais (TJMMG) (Processo SEI nº 0245701-89.2025.8.13.0000), reafirmamos que o nosso compromisso transcende fronteiras administrativas.

Ações coordenadas entre diferentes órgãos e instituições da sociedade civil são vitais para a construção de uma democracia sólida. Estes acordos de cooperação técnica não são meros trâmites processuais, mas sim instrumentos de eficiência e humanização que proporcionam benefícios concretos à sociedade.

A transferência e remessa recíproca de demandas garantem que o cidadão seja ouvido pelo canal competente com maior rapidez, eliminando desencontros informacionais

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

e diminuindo o tempo de espera. Ao integrarmos as Ouvidorias do Tribunal de Justiça, da Advocacia e da Justiça Militar, criamos uma rede colaborativa que compreende a complexidade das demandas sociais, permitindo uma resposta muito mais precisa e adequada aos anseios da população mineira. Esta postura colaborativa demonstra que a Ouvidoria do TJMG está, de fato, de portas abertas. Entendemos que o tratamento das manifestações exige a ruptura de isolamentos institucionais para que o serviço público seja, acima de tudo, acessível, transparente e voltado para o cidadão.

Acreditamos que a união de esforços é o caminho para uma justiça que escuta, que aprende e que se aperfeiçoa constantemente. Ao estarmos em sintonia com a OAB/MG e o TJMMG, reforçamos o nosso propósito de servir como o elo de confiança entre o Judiciário e a sociedade que dele depende.

Este relatório anual demonstra que a atuação da Ouvidoria, quando articulada em rede, potencializa a eficácia das entregas do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. As parcerias aqui detalhadas com a OAB/MG e o TJMMG são exemplos práticos de como a cooperação técnica diminui o hiato entre a administração judiciária e as reais necessidades dos usuários.

Concluímos que a formalização e o incentivo contínuo a esses arranjos institucionais são essenciais não apenas para a celeridade processual, mas para o fortalecimento da imagem do TJMG como um órgão que pratica, em sua plenitude, os princípios da transparência e da escuta ativa. Estamos à disposição para apresentar os próximos passos necessários para a expansão e manutenção dessas colaborações estratégicas.



4. Base Legal e Evolução Histórica

Como forma de oferecer um panorama histórico da estruturação e regulamentação das atividades de transparência e atendimento, a atuação desta Ouvidoria fundamenta-se nos seguintes marcos legais:

- **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, em vigor desde 16 de maio de 2012, regulamenta o exercício do direito à informação previsto na Constituição da República. A lei obriga os órgãos do Poder Público a fornecerem a qualquer interessado informações por eles produzidas ou custodiadas.
- **Atendimento à L.A.I. - 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. A Ouvidoria assumiu o compromisso de atender aos ditames da Resolução 731, que regulamenta a L.A.I. no âmbito do TJMG. Compete ao Ouvidor, neste sentido, zelar pela transparência ativa e passiva, garantir o acesso do cidadão às informações públicas e supervisionar a qualidade e o prazo das respostas fornecidas pelas unidades competentes.
- **Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015:** Estatuiu, no âmbito do Poder Judiciário, o regramento para o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527/2011.
- **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:** A Lei detalha as funções da Ouvidoria e reforça o papel estratégico do setor na proposição de melhorias e na garantia da eficiência administrativa, dialogando diretamente com a visão moderna de gestão do atendimento. Ela dedica um capítulo específico às Ouvidorias, definindo-as legalmente como

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

**BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA**

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

os órgãos encarregados de receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários — compreendendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios. A Lei consagra a Ouvidoria como a ponte direta entre o cidadão e a administração pública, conferindo-lhe atribuições específicas e indispensáveis para garantir a eficácia do atendimento, destacando-se: processar as manifestações referentes à prestação dos serviços públicos e à conduta dos agentes públicos, direcionar assertivamente as demandas aos órgãos e setores competentes para a devida apuração e elaboração de resposta, assegurar o rigoroso cumprimento do prazo legal de resposta ao cidadão, fixado em 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada por igual período e atuar de forma estratégica na gestão pública, sugerindo mudanças e aprimoramentos na prestação dos serviços a partir da análise sistêmica das insatisfações recorrentes.

- **Resolução TJMG nº 880, de 2018:** Institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) no âmbito do TJMG, processo no qual as apurações originadas na Ouvidoria podem ter papel fundamental.
- **Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD):** A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo da Ouvidoria a adoção de rotinas e sistemas rigorosos que garantam a privacidade e a segurança das informações dos cidadãos nas manifestações recebidas.
- **Portaria da Presidência nº 4.726, de 2020:** Institui o “Fale com o TJMG” como canal oficial de comunicação com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Este marco abriu caminho para as contínuas modernizações tecnológicas e de governança, permitindo integrações de automação e a recente ampliação do atendimento para plataformas ágeis, como o WhatsApp.
- **Portaria Conjunta do TJMG nº 1480 , de 2023 - canal “fale com o TJMG”:** Estabelece os critérios de utilização do Canal “Fale com o TJMG” e as regras de tramitação a serem seguidas pelas unidades competentes. Reformulada para assegurar que as demandas pertinentes à Lei de Acesso à Informação (L.A.I.) sejam integralmente tratadas e tramitadas pela Ouvidoria.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

- **Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021:** Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias do Poder Judiciário, atualizando as diretrizes de atendimento em âmbito nacional.
- **Resolução TJMG nº 1.047, de 3 de agosto de 2023:** Institui a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, promovendo um espaço de escuta especializada, humanizada e com perspectiva de gênero.
- **Resolução CNJ nº 660/2025** – O Sistema Nacional de Ouvidorias de Justiça (OuvJus): Neste contexto de **contínuo** aprimoramento, reveste-se de suma importância a Resolução CNJ nº 660, de 11 de dezembro de 2025, que institui o Sistema Nacional de Ouvidorias de Justiça (OuvJus) para o recebimento, tratamento, comunicação e acompanhamento de manifestações no âmbito do Poder Judiciário. O corpo técnico da Ouvidoria, em parceria com outros setores do TJMG, está acompanhando de perto o projeto do OuvJus, atuando ativamente na implantação de ferramentas que tornem viável a consolidação do sistema. Estes esforços conjuntos buscam atender integralmente às diretrizes da Resolução nº 660, especialmente no que tange à correta classificação e ao fornecimento dos indicadores temáticos exigidos. Trata-se de uma iniciativa que vem sendo tratada com grande entusiasmo e que, sem dúvida, será um marco para a atuação da Ouvidoria como um verdadeiro órgão de gestão estratégica.
- **Resolução do TJMG nº 1.140, de 2026:** Publicada no Diário do Judiciário Eletrônico de 08 de janeiro de 2026, a Resolução do Órgão Especial nº 1.140, de 07 de janeiro de 2026, representa uma atualização normativa histórica e imprescindível da **Resolução TJMG nº 862, de 2017** — diploma fundamental que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Mais do que uma adequação, este ato foi forjado em estrita e absoluta consonância com os parâmetros fixados pela Resolução nº 432, de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Com isso, a Resolução 1.140/2026 consolida sua plena aptidão para reger, com a devida e irrefutável legitimidade, todas as atribuições e o fortalecimento institucional da Ouvidoria deste Egrégio Tribunal de Justiça. **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

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 **BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA**

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

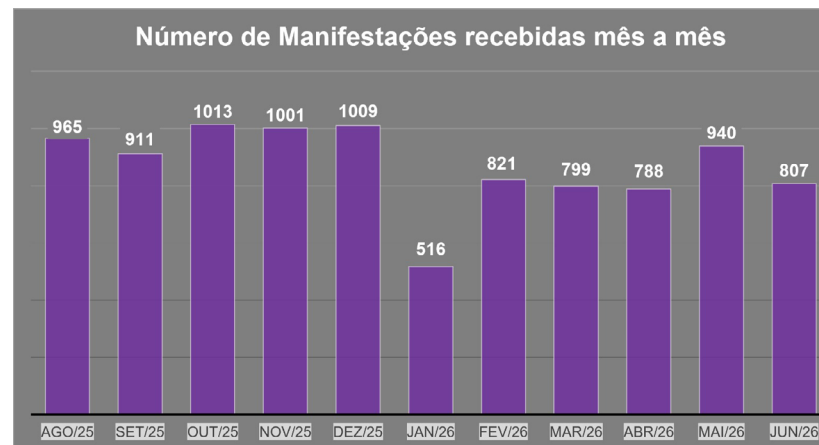
Minas Gerais. Resolução TJMG nº 880/2018 institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR. Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre a proteção de dados pessoais. Portaria da Presidência nº 4.726/2020 institui o “Fale com o TJMG” como canal oficial de comunicação com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias. Resolução TJMG nº 1.047, de 3 de agosto de 2023, que institui a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.



Ouvidoria em Números – estatísticas das demandas recebidas na unidade

No período de agosto de 2025 a junho de 2026, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais promoveu o recebimento, a análise e o tratamento de 9.570 manifestações, em média, 870 expedientes mensais, tais como pedidos de informações com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), manifestações atinentes à Lei nº 13..709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além de elogios, críticas, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações de naturezas diversas.

Gráfico com o número de manifestações recebidas mês a mês (agosto de 2025 a junho de 2026):



O volume de manifestações abaixo da média nos meses de janeiro pode ser reflexo do recesso e das férias forenses. Em contrapartida, nos meses imediatamente subsequentes (fevereiro a junho), há uma tendência de aumento do número de manifestações.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

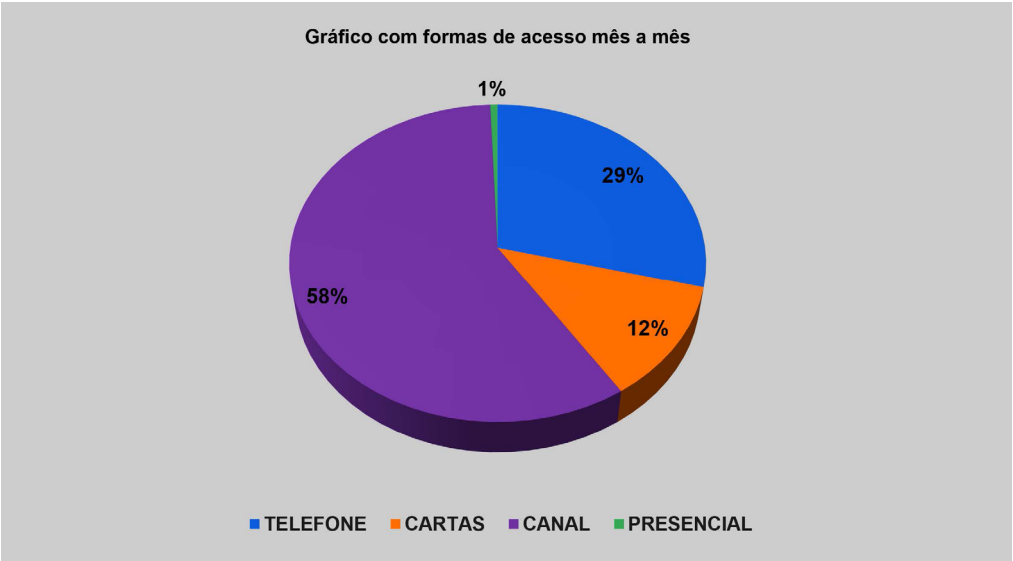
1	INTRODUÇÃO
2	POSSE DOS OUVIDORES
3	INICIATIVAS
4	BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA
5	OUVIDORIA EM NÚMEROS
6	PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS
7	MENSAGENS DOS USUÁRIOS
9	EXPEDIENTE

5.1. Origem das demandas

OEsse indicador retrata numericamente as formas de acesso preferidas pelo público da Ouvidoria (canal “Fale com o TJMG”; Telefone; Presencial; Cartas).

O principal canal de atendimento é a internet (canal “Fale com o TJMG”), seguido do atendimento telefônico. Em terceiro lugar, estão as cartas, predominantemente enviadas por pessoas em unidades prisionais (cartas de reeducandos). Essas correspondências relacionam-se à pedidos de habeas corpus, revisão criminal, transferência de unidade prisional, pecúlio, progressão de regime e redução de pena.

Gráfico com formas de acesso mês a mês



Foram tratadas 980 cartas de reeducandos no período

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

5.2. Tipos de demandas

O tipo ou motivo das manifestações é o parâmetro que traduz a principal razão que levou o requerente a buscar a interlocução com a Instituição. É o indicador que repercute os pontos recorrentes trazidos pelos requerentes (solicitação, reclamação, informação, denúncia, denúncia (assédio), sugestão, elogio, crítica e LGPD). No canal “Fale com o TJMG”, o próprio manifestante realiza essa classificação. Entretanto, a equipe da Ouvidoria pode reclassificar manifestações quando necessário, para que sejam tratadas de maneira mais adequada às suas especificidades.

Demandas mês a mês
(Agosto de 2025 a junho de 2026)

Tipos de Demandas - Agosto de 2025 a Junho de 2026												
Ano	Mês	Solicitação	Reclamação	Crítica	Denúncia	Denúncia Assédio	Informação	Sugestão	Elogio	LGPD	Total	Média
2025	Agosto	610	232	2	31	0	44	24	18	4	9570	870
	Setembro	495	194	3	132	0	50	6	23	9		
	Outubro	627	245	6	66	0	44	4	19	2		
	Novembro	574	298	7	26	0	57	8	26	5		
	Dezembro	572	296	2	65	0	50	3	18	3		
2026	Janeiro	276	130	2	39	0	59	3	5	2		
	Fevereiro	499	180	4	45	0	77	1	8	7		
	Março	498	211	5	9	0	55	6	14	1		
	Abril	478	201	6	24	0	50	5	21	2		
	Maió	556	266	3	20	1	57	5	20	12		
	Junho	428	280	5	16	0	60	5	10	3		
Total		5613	2533	45	473	1	603	70	182	50		

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

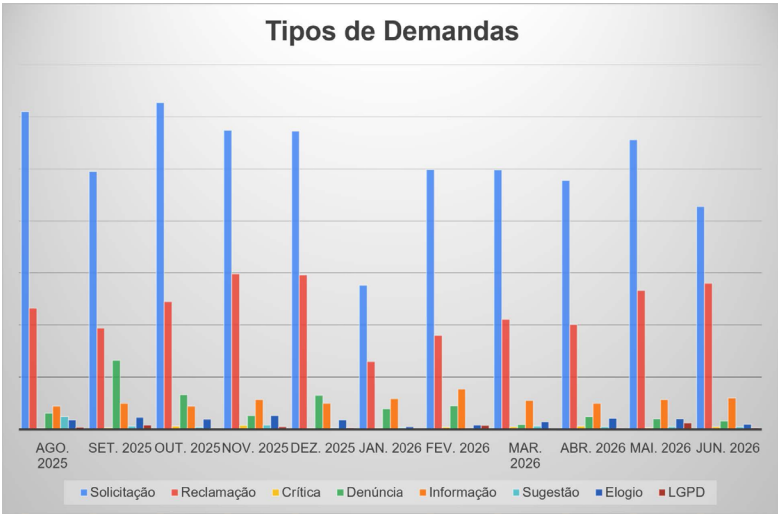
7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Tipos de demandas



A maioria das manifestações são solicitações (5613), seguidas por reclamações (2533) e informações (603). Foi recebida e tratada 01 manifestação relacionada a suposta conduta de assédio moral e 08 manifestações de suposto cometimento de violência contra a mulher . O CNJ enviou 1297 manifestações à Ouvidoria do TJMG, e à OAB/ MG, 30 manifestações.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

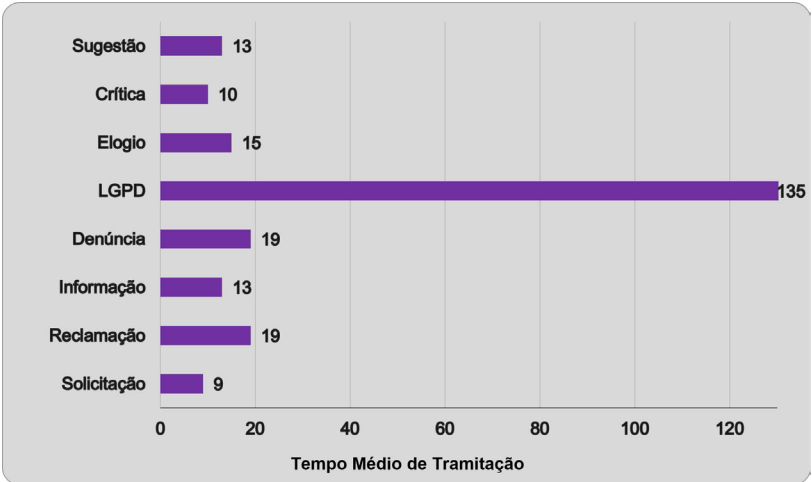
9 EXPEDIENTE

5.3. Tempo médio de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJMG

O tempo médio de resposta às demandas foi de 17 dias entre agosto de 2025 e junho de 2026. Esse número varia significativamente conforme o tipo de manifestação, sendo maior para os pedidos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados. Isso se deve à maior complexidade dessas manifestações, cuja resposta, por vezes, envolve diversas áreas, podendo ser submetida à Alta Administração, o que prolonga seu tempo de tramitação.

Como a maior parte das manifestações é classificada como e refere-se predominantemente a informações processuais, que, em geral, possuem baixa complexidade, isso reduz o tempo médio de resposta. Assim, a análise desse indicador deve considerar as especificidades de cada tipo de manifestação Gráfico com o tempo médio de tramitação, por tipo de demanda.

Gráfico com o tempo médio de tramitação, por tipo de demanda.



1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

6. Participação em Eventos

A Ouvidoria do TJMG manteve intensa agenda de representação institucional, buscando o intercâmbio de boas práticas e o fortalecimento da rede de proteção e atendimento:

6.1. Articulação Interinstitucional e Boas Práticas: O Fortalecimento da Escuta Pública

Crédito: Cecília Pederzoli / TJMG



O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins, parabenizou a OGE/MG pelo trabalho realizado nesses 21 anos

 **Seminário celebra os 21 anos da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais - 08/08/2025**

 **Acesse**

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Em continuidade às ações de integração e cooperação entre as instituições do Estado, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) participou ativamente do seminário “*Conexão Ouvidoria – Unindo vozes e fortalecendo a escuta pública*”. O evento, realizado na Cidade Administrativa, celebrou os 21 anos de atuação da Ouvidoria- Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG) e reuniu cerca de 500 participantes, consolidando-se como um importante espaço para a disseminação de boas práticas e o aprimoramento do atendimento ao cidadão.

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, compôs o dispositivo de honra da cerimônia, que contou com a presença de diversas autoridades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além de representantes da sociedade civil. Em seu pronunciamento, o magistrado enalteceu a trajetória histórica das ouvidorias públicas, ressaltando o papel essencial da escuta na resolução de conflitos e no atendimento às demandas da sociedade.

“Nesses 21 anos, foram vencidas todas as barreiras, todos os entraves e todas as necessidades para chegar até aqui. É uma função de primordial importância no Estado: a oitiva para tentativa de resolução dos problemas do cidadão que nos procura”, destacou o ouvidor do TJMG, reafirmando o compromisso da Justiça mineira com a melhoria contínua da prestação jurisdicional por meio da participação social.

A Ouvidoria como Ponte e Ferramenta de Gestão

O encontro reforçou a premissa, compartilhada pela Ouvidoria do TJMG, de que o setor transcende a função de mero receptor de demandas, atuando como um pilar estratégico para o resgate da confiança pública e o controle social. A ouvidoria pública atua como uma ponte fundamental que conecta a percepção do cidadão — destinatário dos serviços — ao servidor e ao gestor responsáveis pela formulação e aperfeiçoamento das políticas públicas.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Nesse sentido, o evento promoveu debates essenciais para a modernização das rotinas de ouvidoria, alinhando-se aos objetivos estratégicos do TJMG. A programação contemplou a troca de experiências sobre a tríade de excelência no atendimento, o uso de estratégias do setor privado aplicadas à gestão pública e a realização de oficinas temáticas focadas em eixos prioritários e atuais, tais como:

- **Inovação e Acessibilidade:** Uso da Inteligência Artificial aplicada ao atendimento e a adoção de Linguagem Simples para democratizar a comunicação com o cidadão.
- **Ética e Transparência:** Estratégias de proteção ao denunciante e o papel das ouvidorias na prevenção e combate ao assédio moral e sexual.
- **Expansão da Rede:** O fomento à criação de novas unidades, a exemplo do programa “A Voz dos Mineiros”, que estimula a implementação de ouvidorias nos municípios do interior do estado.

A participação da Ouvidoria do TJMG em agendas dessa magnitude reitera seu compromisso com a escuta ativa, empática e resolutiva. A troca de conhecimentos com outras esferas de poder fortalece a governança institucional e assegura que a oitiva do cidadão seja, cada vez mais, revertida em respostas efetivas e em valor público para toda sociedade mineira.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

6.2. Avanços Tecnológicos e Humanização da Escuta: O TJMG no 6º COJUM - 29 a 31/10/2026



6º Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres é encerrado com a leitura da Carta de Goiás



6º Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres é encerrado com a leitura da Carta de Goiás - 31/10/2025


Acesse

A participação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) no 6º Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM), realizado em Goiás, transcendeu o intercâmbio de experiências, consolidando-se como um momento de alinhamento técnico e humanístico voltado ao futuro do sistema de justiça brasileiro.

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Além da articulação institucional, o evento foi palco de debates cruciais sobre a modernização das estruturas de ouvidoria e a qualificação da escuta ativa.

Inovação e Governança: O Sistema OUVJUS

Um dos eixos centrais do encontro foi a apresentação do painel “OuvJus: A importância do Sistema de Ouvidorias para as Políticas Judiciárias”. As discussões evidenciaram que o fortalecimento das ouvidorias depende, também, de uma infraestrutura tecnológica robusta e integrada. Representantes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) destacaram o empenho do órgão em consolidar o Sistema Nacional de Ouvidorias, com a expectativa de disponibilização de uma versão estável e definitiva aos tribunais em curto prazo.

Para a Ouvidoria do TJMG, acompanhar essa evolução é estratégico. A implementação do OuvJus não é vista apenas como um upgrade técnico, mas como o alicerce necessário para que as ouvidorias de todo o país falem a mesma língua, permitindo uma gestão de dados mais precisa, ágil e capaz de subsidiar políticas judiciárias com base em evidências reais.

A Dimensão Humana: Escuta Sensível e Inclusão

Paralelamente aos avanços técnicos, o encontro reforçou que a eficácia de uma ouvidoria é medida pela qualidade do acolhimento. Magistradas e ouvidoras de tribunais superiores e regionais reiteraram que a ouvidoria é, por natureza, um espaço democrático de inclusão, onde a escuta deve ser pautada pela sensibilidade e pelo afeto.

Pontos de destaque dessa dimensão humana incluíram:

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

- **Humanização das Denúncias:** O foco em casos sensíveis, como assédio e discriminação, em que a abordagem deve ir além do protocolo, tratando cada relato com o devido cuidado à trajetória e à segurança da vítima.
- **Empatia como Método:** A compreensão de que “cada relato transforma”, reforçando o compromisso das ouvidoras com um acolhimento que não apenas registra, mas que valida e protege o cidadão.
- **Ouvidoria como Ponte Democrática:** A ratificação de que o canal de escuta é o “megafone” da cidadania, essencial para manter o Judiciário conectado à sociedade.

Compromisso Consolidado: A Carta de Goiás

O encerramento do 6º COJUM culminou na leitura da “Carta de Goiás”, documento que sintetiza o compromisso coletivo dos tribunais com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 5 (Igualdade de Gênero) da Agenda 2030. Mais do que uma diretriz, o documento estabelece o norte para as futuras ações da Ouvidoria do TJMG: a convergência entre a tecnologia eficiente — garantida por sistemas como o OUVJUS — e um acolhimento humanizado, capaz de enfrentar, de forma resolutiva e segura, as barreiras institucionais e a violência de gênero.

A participação neste encontro reafirma que a Ouvidoria do TJMG está integrada aos movimentos nacionais de modernização, preparada para transformar a escuta qualificada em respostas eficazes e valor público para toda a sociedade mineira.



1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

6.3. Reconhecimento Institucional: Medalha do Mérito Judiciário Militar - 22/10/202 -

Solenidade marcou entrega de Colar e Medalha do Mérito Judiciário Militar

Crédito: divulgação



Solenidade marcou entrega de Colar e Medalha do Mérito Judiciário Militar



Solenidade marcou entrega de Colar e Medalha do Mérito Judiciário Militar -
18/11/2025

Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

No âmbito das celebrações que marcaram o 88º aniversário da Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG), a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) registrou um importante marco de reconhecimento à sua atuação estratégica. Em solenidade realizada no dia 22 de outubro, o ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, foi agraciado com a Medalha do Mérito Judiciário Militar.

Esta honraria, instituída para distinguir personalidades e instituições que tenham prestado relevantes serviços à Justiça Militar ou à sociedade mineira, reflete o valor do trabalho contínuo desenvolvido pela Ouvidoria do TJMG.

A entrega da medalha, realizada durante a sessão solene comemorativa, atesta a relevância do papel que o órgão desempenha não apenas na esfera jurisdicional, mas na articulação institucional que pauta a atual gestão.

O Valor da Integração e do Serviço Público

O recebimento desta distinção pelo desembargador José Américo Martins da Costa é compreendido como um reconhecimento coletivo. Ao longo do biênio, a Ouvidoria tem se pautado por uma atuação transversal, fortalecendo a cultura do diálogo, da transparência e da colaboração com diversos entes do Estado — entre eles, a Justiça Militar.

Para a Ouvidoria, o mérito recebido em uma solenidade de tamanha tradição é um estímulo ao aprimoramento constante. A honraria valida a estratégia adotada pelo órgão em converter a escuta pública em valor institucional, reafirmando o compromisso de oferecer um serviço que não apenas atende, mas que contribui, de forma ativa e colaborativa, para o fortalecimento da Justiça mineira e para o pleno exercício da cidadania. Esta conquista é compartilhada com toda a equipe técnica, cujo trabalho diário viabiliza a excelência do atendimento e a resolutividade das demandas que chegam ao Tribunal.

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

6.4. Governança de Dados e Cooperação em Rede: A Ouvidoria no Contexto da LGPD - TJMG participa de encontro da rede de ouvidorias



Crédito: Cecília Pederzoli / TJMG

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa (terno azul), destacou que tais encontros estreitam laços entre as ouvidorias mineiras



Solenidade marcou entrega de Colar e Medalha do Mérito Judiciário Militar - 30/10/2025

Acesse

A consolidação de parcerias estratégicas e o alinhamento com as diretrizes contemporâneas de segurança da informação marcaram a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) no período. Como reflexo desse compromisso, o ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, participou da reunião técnica da Rede Mineira de Ouvidorias (Rede Ouvir), sediada no auditório do Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF6), em Belo Horizonte.

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

O encontro reuniu representantes de diversas ouvidorias municipais e estaduais com o propósito de debater desafios comuns, pautas administrativas e inovações na área. Na oportunidade, o magistrado destacou o papel essencial da Rede Ouvir — instituição nascida de um protocolo de intenções voltado à cooperação mútua e à troca de experiências — para estreitar o relacionamento entre as esferas públicas. Segundo o ouvidor, “esses encontros nos ajudam a tecer orientações e trabalhos e a divulgar as atividades dos órgãos envolvidos”.

O Papel Estratégico da Ouvidoria na Cultura de Proteção de Dados

Um dos eixos centrais do encontro técnico foi o debate sobre a “*Governança de Dados Accountability*: o papel estratégico da ouvidoria na cultura de proteção de dados”. O desembargador José Américo Martins da Costa enfatizou que o setor público atravessa um momento de transformação profunda, impulsionado pelo advento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018), que consagrou os princípios da responsabilização e da prestação de contas (*accountability*) no uso de informações pessoais.

Nesse cenário de fortalecimento das práticas de governança, padronização, integridade e interoperabilidade de dados, a Ouvidoria do TJMG assume uma relevância multifacetada e altamente estratégica, atuando em duas frentes principais:

Canal de Acesso e Interlocução: Funciona como a porta de entrada para que os titulares de dados e os cidadãos

apresentem manifestações, reclamações ou denúncias, especialmente em casos que envolvam a percepção de uso indevido ou tratamento inadequado de suas informações.

Instrumento de Monitoramento e Diagnóstico: Atua na identificação de fragilidades institucionais, uma vez que o fluxo de manifestações recebidas serve como termômetro para apontar eventuais falhas em políticas, processos ou sistemas de tecnologia de informação.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Ao conectar os conceitos de governança — que exige diretrizes e controles para o tratamento seguro e eficaz dos dados — e de accountability — que impõe a necessidade de comprovar a eficácia das medidas adotadas —, a Ouvidoria do TJMG reafirma sua posição como um componente central de controle social. Essa atuação proativa mitiga riscos operacionais, promove a responsabilização institucional e eleva o nível de confiança da sociedade e dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Judiciário mineiro.

6.5. Integração Nacional e Uniformidade: O Fortalecimento das Ouvidorias Judiciais



TJMG participa de encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais -
6/11/2025

Acesse



1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Em alinhamento com a diretriz de fomentar o diálogo interinstitucional e o intercâmbio de experiências em âmbito nacional, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) marcou presença no 13º Encontro Nacional do Colégio de Ouvidores Judiciais (Cojud), realizado em Manaus (AM). Representado pelo ouvidor da Corte mineira, desembargador José Américo Martins da Costa, o órgão reafirmou seu compromisso com a modernização e o alinhamento das estruturas de escuta do Poder Judiciário brasileiro.

O evento reuniu magistrados e ouvidores de diversos tribunais do país, consolidando-se como um espaço vital para a articulação estratégica das unidades. O desembargador José Américo Martins da Costa ressaltou a relevância dessa congregação para o amadurecimento das instituições de Justiça: *“O evento visa incentivar a integração entre as Ouvidorias Judiciais e fomentar a uniformidade de procedimentos e entendimentos para uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, ética e responsável”*.

Evolução Institucional e Compartilhamento de Boas Práticas

A programação técnica do 13º Cojud destacou-se pela profundidade dos debates voltados à eficiência da Justiça e ao aprimoramento da gestão pública. Com a participação de autoridades de destaque — incluindo o corregedor nacional de Justiça, ministro Mauro Campbell Marques —, as discussões refletiram os desafios contemporâneos e as novas demandas da sociedade, estruturando-se em eixos fundamentais:

Ética e Cidadania: Fortalecimento das políticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação, além do fomento a mecanismos que ampliem a participação popular e a proximidade com o cidadão.

Gestão e Integração Sistêmica: Debates sobre temas de impacto nacional, como a reforma tributária e a eficiência geral da Justiça, com foco especial na consolidação do Sistema Nacional para as Ouvidorias Judiciais e na contínua evolução institucional desses órgãos.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Além dos debates conceituais, o encontro dedicou um espaço valioso ao intercâmbio pragmático de soluções, no qual as ouvidorias apresentaram seus projetos e planos de atuação, mapeando boas práticas passíveis de replicação. O evento culminou com a eleição da nova diretoria executiva do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais e com a leitura da "Carta de Manaus" — documento que sintetiza os compromissos assumidos e traça as diretrizes futuras para garantir que as Ouvidorias permaneçam como instrumentos indispensáveis à transparência, à cidadania e ao contínuo aprimoramento do Poder Judiciário.

6.6. Rede Mineira de Ouvidorias: Integridade, Confiança e o Fortalecimento da Escuta Cidadã

Crédito: Cláudio Rabelo/CMBH



Câmara Municipal de Belo Horizonte recebe última reunião do ano da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado



Câmara Municipal de Belo Horizonte recebe última reunião do ano da Rede de Ouvidorias Públicas do Estado 17/12/2025

Acesse



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

O encerramento do ciclo anual de atividades da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir-MG), realizado na Câmara Municipal de Belo Horizonte, consolidou-se como um momento de balanço estratégico e reflexão sobre o futuro das ouvidorias como pilares de integridade institucional. O encontro reforçou a compreensão de que as ouvidorias não constituem setores isolados de atendimento, mas sim espaços qualificados de escuta, essenciais para a construção de uma relação de confiança entre a Administração Pública e o cidadão.

Durante o evento, compartilhou-se a premissa de que a efetividade das ouvidorias reside na sua visibilidade e acessibilidade. Iniciativas como o atendimento itinerante — que busca o cidadão em seu território — exemplificam a transição do modelo passivo para uma postura proativa, desmistificando a ideia de que a ouvidoria seria uma “salinha escondida”, para torná-la uma ponte viva e democrática de interlocução social.

Cultura de Integridade e o Papel Estratégico da Ouvidoria

Um dos pontos altos do debate foi a intersecção entre a atuação das ouvidorias e a gestão da integridade pública. A discussão sobre corrupção e transparência destacou que o enfrentamento dessas fragilidades não se limita ao rigor burocrático ou à conformidade normativa (compliance), mas exige a construção de uma **cultura de integridade e confiança**.

Neste contexto, a Ouvidoria emerge como um agente estratégico, garantindo o sigilo e a segurança necessários para que o cidadão possa reportar desvios e contribuir para o aprimoramento institucional. Concluiu-se que o fortalecimento da ética pública deve ser pautado pela valorização de comportamentos íntegros — que são, reconhecidamente, a maioria no serviço público — e pela promoção de um ambiente aberto ao diálogo.

Compromissos para o Futuro: O Banco de Boas Práticas

O encontro reiterou que a força das ouvidorias mineiras reside na sua capacidade de atuar em rede. O compartilhamento de experiências entre órgãos de diferentes esferas — como Tribunais, Assembleias, Prefeituras e empresas públicas — revelou que os desafios enfrentados são, muitas vezes, comuns, permitindo a adoção de soluções colaborativas.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Como desdobramento prático, foi proposta a criação de um Banco de Boas Práticas, visando:

Padronização de Procedimentos: Harmonizar fluxos de trabalho para garantir respostas mais céleres e eficazes ao cidadão.

Intercâmbio de Soluções: Facilitar a replicação de métodos bem-sucedidos, como programas de atendimento itinerante e sistemas de gestão de dados.

Fortalecimento do Sistema: Consolidar a Rede Ouvir como uma potência técnica e institucional, capaz de influenciar positivamente a governança em Minas Gerais.

A participação da Ouvidoria do TJMG nestes espaços de troca reforça nosso compromisso com a melhoria contínua, garantindo que o Tribunal permaneça alinhado às melhores práticas de gestão, transparência e respeito ao cidadão mineiro.

6.7. Inovação e Expansão: Fortalecendo a Rede Mineira de Ouvidorias



Rede Ouvir promove primeira Reunião Técnica de 2026 na Prefeitura de Contagem - 11/02/2026

 Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Dando início ao calendário de atividades de 2026, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), enquanto integrante da Rede Mineira de Ouvidorias (Rede Ouvir), acompanhou as deliberações da primeira Reunião Técnica do ano. O encontro, sediado na Prefeitura de Contagem em 11 de março, reafirmou o compromisso do sistema com a colaboração institucional e o aprimoramento constante da escuta qualificada.

O evento proporcionou um espaço fundamental para o debate sobre os desafios atuais das ouvidorias públicas, com foco central na transição para modelos mais ágeis, transparentes e responsivos. A programação foi enriquecida pela palestra “Ouvidoria e Inovação”, proferida pela Dra. Luciana Raso, que trouxe reflexões estratégicas sobre a modernização dos canais de comunicação com a sociedade.

Perspectivas Estratégicas: Inovação como Eixo de Atuação

A discussão sobre inovação no âmbito das ouvidorias reflete uma prioridade para o TJMG: a necessidade de atualizar permanentemente as ferramentas de interação com o cidadão. O painel abordou como a tecnologia e novas metodologias de gestão podem transformar a ouvidoria em um instrumento ainda mais eficaz de participação cidadã.

Esse alinhamento técnico é vital para garantir que os órgãos públicos não apenas recebam demandas, mas processem dados e gerem melhorias contínuas nos serviços prestados, reforçando a governança e o controle social.

Crescimento e Colaboração

A primeira reunião de 2026 marcou também um importante momento de crescimento para a rede, com a adesão de novos integrantes, como os municípios de Igarapé, Sabará, Nova Serrana e a Câmara Municipal de Contagem.

A ampliação da Rede Ouvir fortalece a capilaridade da atuação em todo o estado, permitindo que boas práticas sejam compartilhadas com maior alcance.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Para a Ouvidoria do TJMG, a participação e o acompanhamento das ações da Rede Ouvir são estratégicos. O intercâmbio de experiências e a união de esforços entre instituições de diferentes esferas do poder público são pilares para a construção de uma gestão mais transparente e eficiente, garantindo que o direito à escuta seja assegurado a todo cidadão mineiro.

6.8. Participação Interinstitucional: A Ouvidoria como Instrumento de Governança e Valor Público



O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, palestrou durante o evento desta quarta-feira (25/3)



Ouvidor do TJMG participa de evento que celebra Ouvidorias do Estado -
25/03/2026

Acesse



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

No exercício em destaque, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) reafirmou seu compromisso com a transparência, o controle social e a integração entre as instituições. Um dos marcos dessa postura colaborativa foi a participação ativa do ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa, no evento comemorativo ao Dia Nacional do Ouvidor, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCMG).

Sob o tema global “Informação que move a gestão”, o encontro visou fortalecer as Ouvidorias como pilares da democracia. Durante o painel “Informação, Cooperação e Resultado: como cada poder transforma a escuta em valor público”, o ouvidor do TJMG apresentou os dados e as principais ações da Corte mineira, destacando a atuação do órgão como um instrumento de “mediação institucional”.

Em sua exposição, o magistrado delineou a filosofia de trabalho que norteia a atual gestão: a Ouvidoria “*não apenas comunica, traduz. Não apenas orienta, aproxima. Não apenas recebe, interpreta*”. Essa compreensão reforça que as demandas sociais frequentemente perpassam as fronteiras de um único órgão governamental, tornando a atuação isolada insuficiente. Assim, consolidou-se o entendimento de que a cooperação entre os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário é o método mais eficaz para viabilizar respostas consistentes e uma visão integrada da realidade do cidadão.

Modernização e Mudança de Paradigma

Alinhada à premissa de que a escuta qualificada deve orientar decisões e aprimorar políticas públicas, a Ouvidoria do TJMG consolidou-se neste ano como um verdadeiro instrumento de governança, estruturando sua atuação em duas dimensões estratégicas:

Dimensão Externa (Acesso e Eficiência): Foco na modernização dos canais de atendimento ao cidadão. Destacam-se a implementação de soluções tecnológicas, como o atendimento via chatbot pelo WhatsApp e a automação telefônica, ferramentas que democratizaram o acesso e conferiram maior agilidade no acolhimento das manifestações.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Dimensão Interna (Inteligência e Monitoramento): Aprimoramento da gestão de dados por meio da adoção de ferramentas de Business Intelligence (BI). Essa tecnologia tem permitido o monitoramento em tempo real das manifestações, facilitando a identificação de gargalos operacionais e subsidiando a alta administração na tomada de decisões.

As ações compartilhadas e celebradas junto aos demais poderes do Estado representam, em suma, a consolidação de uma mudança de paradigma institucional. Ao incorporar tecnologia, inteligência de dados e cooperação interinstitucional, a Ouvidoria do TJMG deixa de ocupar uma posição meramente reativa para assumir uma postura proativa, convertendo a voz da sociedade em efetivo valor público e melhoria contínua para o Poder Judiciário.

6.9. Expansão do Controle Social: O Judiciário na Instalação da Ouvidoria-Geral da DPMG

Com o objetivo de acompanhar e prestigiar o fortalecimento dos mecanismos de transparência em todo o Sistema de Justiça mineiro, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) participou da solenidade de posse do primeiro ouvidor-geral da Defensoria Pública de Minas Gerais (DPMG), Rodrigo Xavier da Silva. O desembargador José Américo Martins da Costa, ouvidor do TJMG, representou o presidente da Corte, desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, na cerimônia realizada na sede da Defensoria.

A criação desta nova estrutura administrativa — que conduzirá os trabalhos durante o biênio 2026-2028 — é um marco significativo, ocorrido justamente no cinquentenário da instituição. Para o Poder Judiciário, a instalação de uma Ouvidoria-Geral na DPMG reflete o amadurecimento institucional e o compromisso renovado com a democracia participativa. Como ressaltado pela administração da Defensoria, a função nasce como um canal permanente de diálogo, essencial para a calibração dos serviços públicos às necessidades reais da população.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Sinergia Institucional e Compromisso com a Cidadania

A participação da Ouvidoria do TJMG neste ato solene reafirma a importância da colaboração entre os órgãos que compõem o sistema de justiça estadual. A exemplo do que ocorre em outras esferas, a instituição de uma Ouvidoria-Geral na DPMG fortalece a rede de proteção e atendimento ao cidadão, unindo esforços coletivos em prol da ética, da transparência e da eficiência.

O novo ouvidor-geral da Defensoria assume o desafio de consolidar este espaço de escuta sob a premissa de um trabalho pautado pela defesa dos direitos fundamentais, especialmente daqueles em situação de vulnerabilidade. O TJMG, por meio de sua Ouvidoria, saúda esta iniciativa, compreendendo que a disseminação de boas práticas de ouvidoria entre as instituições parceiras contribui diretamente para o aumento da confiança pública e para a construção de um Estado onde o acesso à justiça se torna cada vez mais pleno, célere e acolhedor.



1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

6.10. A Escuta como Pilar Democrático: O TJMG no Fórum Nacional “STF Escuta”



No âmbito das ações de alinhamento nacional e intercâmbio de boas práticas, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) participou da 4ª edição do projeto “STF Escuta: Ouvidorias Judiciais”, realizado em Brasília (DF). O Tribunal foi representado pela ouvidora-adjunta, desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, que apresentou aos pares de todo o país as iniciativas desenvolvidas pela Corte mineira e a atuação integrada junto à Rede Mineira de Ouvidorias (Rede Ouvir).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

O encontro, que reuniu representantes do Supremo Tribunal Federal (STF), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e de tribunais superiores, debateu a Ouvidoria não apenas como um balcão de atendimento, mas como um mecanismo indispensável de "escuta qualificada". A reflexão central do evento, trazida pela Presidência do STF, destacou que a escuta é o "megafone" que amplia a voz da sociedade, conferindo ao cidadão o papel de protagonista e partícipe do sistema de justiça, em lugar da condição de mera parte destinatária.

Compromisso com a Cidadania e Acessibilidade

A participação do TJMG no "STF Escuta" reforça a compreensão de que, para julgar com equidade, é preciso, antes de tudo, saber ouvir. Esse entendimento pauta a gestão da Ouvidoria do Tribunal mineiro, que busca constantemente aprimorar seus canais de atendimento para garantir:

Humanização do Atendimento: A transposição da barreira burocrática para a construção de um diálogo direto, sensível às reais necessidades de quem recorre ao Poder Judiciário.

Inclusão Social: Alinhamento com as diretrizes do projeto nacional que prioriza o atendimento a grupos sociais historicamente vulneráveis — como populações indígenas, quilombolas e vítimas de violência —, assegurando que a Ouvidoria seja, de fato, acessível a todos os segmentos da sociedade.

Aprimoramento Institucional: O uso dos registros e manifestações como insumos valiosos para o diagnóstico de problemas e o consequente aprimoramento das políticas judiciais.

Ao integrar essa rede nacional de discussão, a Ouvidoria do TJMG reitera seu papel estratégico no fortalecimento da democracia. O intercâmbio de experiências realizado em Brasília confirma que a excelência na escuta ativa é um exercício contínuo de cidadania, essencial para manter o Tribunal conectado à realidade da sociedade que serve e para garantir a transparência e a legitimidade das decisões judiciais.



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

6.11. Representação Institucional e Proximidade com a Sociedade: Homenagem no Município de Rio Casca



Presidente do TJMG é homenageado nos 114 anos de Rio Casca -
01/06/2026

 Acesse

No escopo de suas atribuições e reforçando o papel de aproximação do Poder Judiciário com os municípiosmineiros, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) atuou na representação institucional da Presidência da Corte durante as festividades de 114 anos de emancipação política da cidade de Rio Casca.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Na solenidade, o ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, representou o presidente do Tribunal, desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, agraciado com o título de Cidadão Honorário do município. Além de receber a honraria — entregando a placa alusiva ao chefe do Judiciário mineiro no dia subsequente ao evento —, o ouvidor ocupou a tribuna da Câmara Municipal para proferir o discurso de agradecimento em nome do homenageado.

Parceria, Cidadania e Compromisso Público

Durante a cerimônia, a manifestação proferida pelo ouvidor destacou o profundo orgulho pela concessão do título conferido por uma cidade reconhecida como “berço de tanta história e de gente trabalhadora”. A mensagem transmitida reforçou a proximidade entre a Justiça e a população local, assegurando que o município pode contar com o Tribunal como um parceiro ativo e perene. Os eixos centrais da fala institucional pautaram-se na:

- **Defesa da Cidadania:** Consolidação do acesso aos direitos e o apoio irrestrito à população local.
- **Promoção da Justiça:** Empenho contínuo no aprimoramento da prestação jurisdicional e no fortalecimento da Comarca.
- **Valorização da História:** O reconhecimento da emancipação política como um marco de celebração da autonomia, da identidade e do futuro do município.

A participação ativa da Ouvidoria neste ato solene transcende a formalidade do protocolo, evidenciando a Ocapilaridade do Tribunal de Justiça e a permanente disposição da atual gestão em dialogar com a sociedade. Ao celebrar essa data histórica junto aos cidadãos rio-casquenses, a Ouvidoria reiterou a premissa de que o fortalecimento das relações institucionais renova o compromisso com o serviço público e com a construção de um Estado cada vez mais justo e integrado.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

6.12. Especialização e Acolhimento: O Fortalecimento das Ouvidorias da Mulher



No âmbito do compromisso do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) com a proteção integral às mulheres e o enfrentamento à violência de gênero, a Ouvidoria da Corte participou do VII Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum), realizado no Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES). O evento foi marcado pela troca de experiências estratégicas voltadas ao aprimoramento das políticas de acolhimento e escuta ativa voltadas a este público.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A comitiva mineira, composta pela superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Comsiv), desembargadora Teresa Cristina da Cunha Peixoto, e pela ouvidora-adjunta do TJMG, desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, reforçou a importância da convergência entre a Ouvidoria e as unidades especializadas de combate à violência doméstica.

Estruturação e Enfrentamento à Violência

Os debates centraram-se na necessidade de assegurar a estruturação adequada — tanto física quanto funcional — das Ouvidorias da Mulher, em estrita observância às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Como ressaltou a desembargadora Teresa Cristina, o encontro foi fundamental para disseminar boas práticas que permitam às instituições responder com maior agilidade e sensibilidade às demandas recebidas, utilizando as experiências acumuladas em outros estados da federação para qualificar a rede de atendimento.

A relevância temática do evento foi enfatizada pela desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, que pontuou a urgência de tais discussões frente ao cenário atual:

- **Enfrentamento de Vulnerabilidades:** A necessidade de canais de escuta sensíveis ao crescente número de casos de violência doméstica e feminicídios.
- **Ética e Integridade:** A importância de estratégias robustas para identificar e combater o assédio moral e sexual, tanto no âmbito das instituições públicas quanto no setor privado.

Ao integrar os debates do VII Cojum, a Ouvidoria do TJMG reitera que sua função vai além da recepção de demandas: trata-se de um instrumento estratégico de proteção social. A atuação articulada entre a Ouvidoria e a Comsiv consolida a missão institucional de garantir que o acesso à justiça seja pautado pelo acolhimento, pela segurança e pela promoção de um ambiente livre de discriminação e violência.

Mensagens dos usuários

Foram recebidos 182 elogios no período. Selecionamos alguns representativos da satisfação dos usuários com o TJMG:

“Precisei entrar em contato com a secretaria e, posteriormente com o gabinete da 8ª Vara Cível por email. Os servidores responderam prontamente nas duas ocasiões, assim como já fizeram em todas as vezes que precisei entrar em contato com a serventia. Agradeço a todos pela presteza e pela agilidade no atendimento.”

(Processo SEI 0120789-82.2026.8.13.0000)

“Gostaria de registrar meus elogios à 11ª Vara de Família da comarca de Belo Horizonte, tanto à Secretaria quanto ao Gabinete, pelo excelente atendimento realizado. Fui prontamente atendida pelas equipes. Destaco a celeridade e organização da Vara. Estou satisfeita com o serviço prestado.”

(Processo SEI 0120789-82.2026.8.13.0000)

1	INTRODUÇÃO
2	POSSE DOS OUVIDORES
3	INICIATIVAS
4	BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA
5	OUVIDORIA EM NÚMEROS
6	PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS
7	MENSAGENS DOS USUÁRIOS
9	EXPEDIENTE

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“Gostaria de registrar meu sincero agradecimento ao Sr. xxxxx pelo atendimento prestado. Cheguei ao fórum muito abalada emocionalmente, com medo e sem entender como funcionava o processo, pois esta foi a primeira vez que fui intimada judicialmente. Desde o primeiro momento, o Sr. xxxx me recebeu com muita atenção, paciência, respeito e humanidade. Ele me tranquilizou, esclareceu minhas dúvidas de forma clara e me orientou sobre os próximos passos, fazendo com que eu me sentisse acolhida em um momento de grande preocupação. Sua postura profissional, empática e prestativa fez toda a diferença para mim. Em tempos em que muitas pessoas chegam ao Judiciário fragilizadas, é muito importante encontrar servidores que tratam o cidadão com respeito, dedicação e sensibilidade. Por isso, faço questão de registrar este elogio e agradecer pelo excelente atendimento recebido. Meus sinceros agradecimentos ao Sr. Mário Athayde pela competência, cordialidade e humanidade demonstradas.”

(Processo SEI nº 0119110-48.2026.8.13.0000)

“A manifestante informa que utilizou o canal de telefone para registrar uma manifestação, ocasião em que foi muito bem atendida pela telefonista xxxxx. Afirma que ela é muito solícita, atenciosa, educada e gentil.”

(Processo SEI nº 0163128-91.2026-8.13.0000)

“Fui muito bem atendida pelos servidores da 10ª Vara de Família de Belo Horizonte de um modo geral.”

(Processo SEI nº 0166852-98.2025.8.13.0000)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“É com grande satisfação que venho reconhecer e elogiar a notável atuação do Dr. xxxxxx, juiz da 1ª Vara Cível da Comarca de Patos de Minas. Sua dedicação na solução dos litígios juntamente com sua equipe de gabinete e a efetividade na prestação jurisdicional são aspectos que merecem meu reconhecimento.. A complexidade do trabalho jurídico exige não apenas conhecimento técnico, mas também um compromisso genuíno com a justiça e a celeridade processual. O Dr.xxxxx tem demonstrado essas qualidades de forma exemplar, contribuindo significativamente para a pacificação social e para a garantia dos direitos dos cidadãos de Patos de Minas. A comunidade jurídica e os jurisdicionados de Patos de Minas são beneficiados por sua conduta proba e diligente, que eleva o padrão da prestação jurisdicional na comarca. O trabalho do Dr. xxxxxx é um exemplo de como a dedicação individual de um magistrado pode impactar positivamente a vida de muitos.”

(Processo SEI nº 0167379-55.2025.8.13.0000)

“Bom dia, Em relação ao processo no 0192810-28.2024.8.13.0000, gostaria de parabenizar e agradecer a Excelentíssima Sra. Dra. Juíza xxxxx e os integrantes do GENOT e do COFIR, pela dedicação, competência e clareza na condução e conclusão dos trabalhos realizados na avaliação da minha reclamação. Fiquei muito satisfeito com a manifestação e a conclusão do caso, que ficou comprovado a cobrança irregular por parte do Cartório. Desejo que continuem com esse serviço de defesa do cidadão em relação aos Cartórios. Muito obrigado e um forte abraço. xxxx.”

(Processo SEI nº 0166852-98.2025.8.13.0000)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“Venho, por meio desta, manifestar meus sinceros elogios à atuação da conciliadora xxxxx, e de todas as demais servidoras que auxiliaram na audiência de conciliação realizada no âmbito do CEJUSC da Comarca de Patos de Minas, no dia 31/07/2025. Tratavase de um processo de difícil composição, cadastrado sob o nº 5007300-32.2025.8.13.0480, mas que também tinha direta implicação no processo nº 5007364-42.2025.8.13.0480, cuja audiência teve início às 12h30 e se estendeu até próximo das 18h. Durante todo esse período, todas as conciliadoras demonstraram extraordinária habilidade, paciência e dedicação, conduzindo os trabalhos com equilíbrio, serenidade e competência técnica. Apesar da longa duração e da complexidade da demanda, mantiveram o controle da audiência de forma exemplar, criando um ambiente propício ao diálogo, o que possibilitou a obtenção de um acordo que, ao meu ver, só foi viabilizado em razão da postura profissional e comprometida dessas servidoras. Diante disso, solicito que este registro seja incorporado aos assentamentos funcionais das mencionadas conciliadoras, como reconhecimento pela notável qualidade do serviço prestado e pelo relevante papel que desempenham na promoção da conciliação e da pacificação social. Atenciosamente, xxxxx”

(Processo SEI nº 0168946-24.2025.8.13.0000)

“Prezados, boa noite! Gostaria de fazer um elogio ao servidor acima descrito por todo empenho, dedicação e pelo acolhimento a este advogado gaúcho. De modo ímpar demonstrou a efetividade do Poder Judiciário Mineiro, conseguindo com maestria efetivar uma diligência. Agradeço a todos os demais servidos que com celeridade conseguiram prestar o devido auxílio.”

(Proesso SEI nº 0172118-71.2025.8.13.0000)



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2026

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“Atendimento rápido e eficaz a mim, que sou advogado. Todas as vezes que precisei conversar com o referido magistrado, este se mostrou eficiente, gentil e plenamente capaz de atender os meus pedidos, sem perder sua imparcialidade quando a decisão não é favorável ao meu constituinte. A propósito, uma de suas maiores virtudes na condição de juiz é a imparcialidade. Humano, rápido, eficiente, extremamente técnico e imparcial. Excelente juiz. Deixo este elogio como forma de agradecimento aos bons serviços prestados pelo magistrado e sua equipe.”

(Processo SEI nº 0178410-27.2025.8.13.0000)

“Agradeço o atendimento da xxxxxx, que fez um ótimo atendimento referente a minha solicitação. Foi assertiva e paciente em orientar no passo a passo necessário no processo de cadastro e envio da solicitação para o grupo de Ouvidoria.”

(Processo SEI nº 0180885-98.2025.8.13.0000)

“Ilmo. Ouvidor, bom dia. Venho por meio deste parabenizar a 3 Vara Cível de Ibirité, nas pessoas da gerente xxxx e da assistente xxxxx, pela terceira edição do projeto em parceria com Hemominas para promover a doação de sangue. Sou advogado e participo pelo segundo ano. Encontrei muitos colegas fazendo o mesmo. Servidores engajados e comprometidos em fazer o algo a mais nos enche de alegria e nos faz acreditar no próximo. Que a ação sirva de exemplo para o Tribunal como um todo. Mais uma vez, parabéns! Atenciosamente. xxxxx”

(Processo SEI nº 0185174-74.2025.8.13.0000)



1

INTRODUÇÃO

2

POSSE DOS OUVIDORES

3

INICIATIVAS

4

BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5

OUVIDORIA EM NÚMEROS

6

PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9

EXPEDIENTE

Composição do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

Presidente do TJMG

Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior

1º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Marcos Lincoln dos Santos

2º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Saulo Versiani Penna

3ª Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Rogério Medeiros Garcia de Lima

Corregedor-Geral de Justiça do TJMG

Desembargador Estevão Lucchesi de Carvalho

Vice-Corregedora-Geral de Justiça do TJMG

Desembargadora Kárin Liliane de Lima Emmerich e Mendonça

Ouvidor

Desembargador José Américo Martins da Costa

Ouvidora Adjunta

Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção

Ouvidora da Mulher

Desembargadora Teresa Cristina da Cunha Peixoto

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 INICIATIVAS

4 BASE LEGAL E EVOLUÇÃO
HISTÓRICA

5 OUVIDORIA EM NÚMEROS

6 PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

7 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Equipe da Ouvidoria:

Ana Cláudia Ribeiro de Souza (Assistente de Apoio Administrativo)

Ana Márcia Macedo Rezende (Coordenadora de área)

Camila Vieira Lopes (Assistente de Apoio Administrativo)

Cristiane Correa Gonçalves Marques (Assistente de Apoio Administrativo)

Cristina Mara Santos Leite (Assistente Executivo)

Danielle Aparecida do Nascimento da Costa (Assistente de Apoio Administrativo)

Douglas Soares de Andrade (Assistente Executivo)

Herlan Carlos da Silva (Oficial Judiciário)

Irani Rodrigues de Sousa (Oficial Judiciário)

Jéssica Mirelle Marques Salomé (Assistente de Direção Superior)

Luciana Reis Silva (Assistente de Apoio Administrativo)

Luzia Rosilene Ribeiro (Oficial Judiciário)

Natália Amormino Albini Arantes (Oficial Judiciário)

Sônia Maria de Paula (Assistente de Apoio Administrativo)

Talita Terezinha de Freitas (Assistente de Apoio Administrativo)

Projeto Gráfico: Coordenação de Publicidade - COPUB

Narla Prudêncio