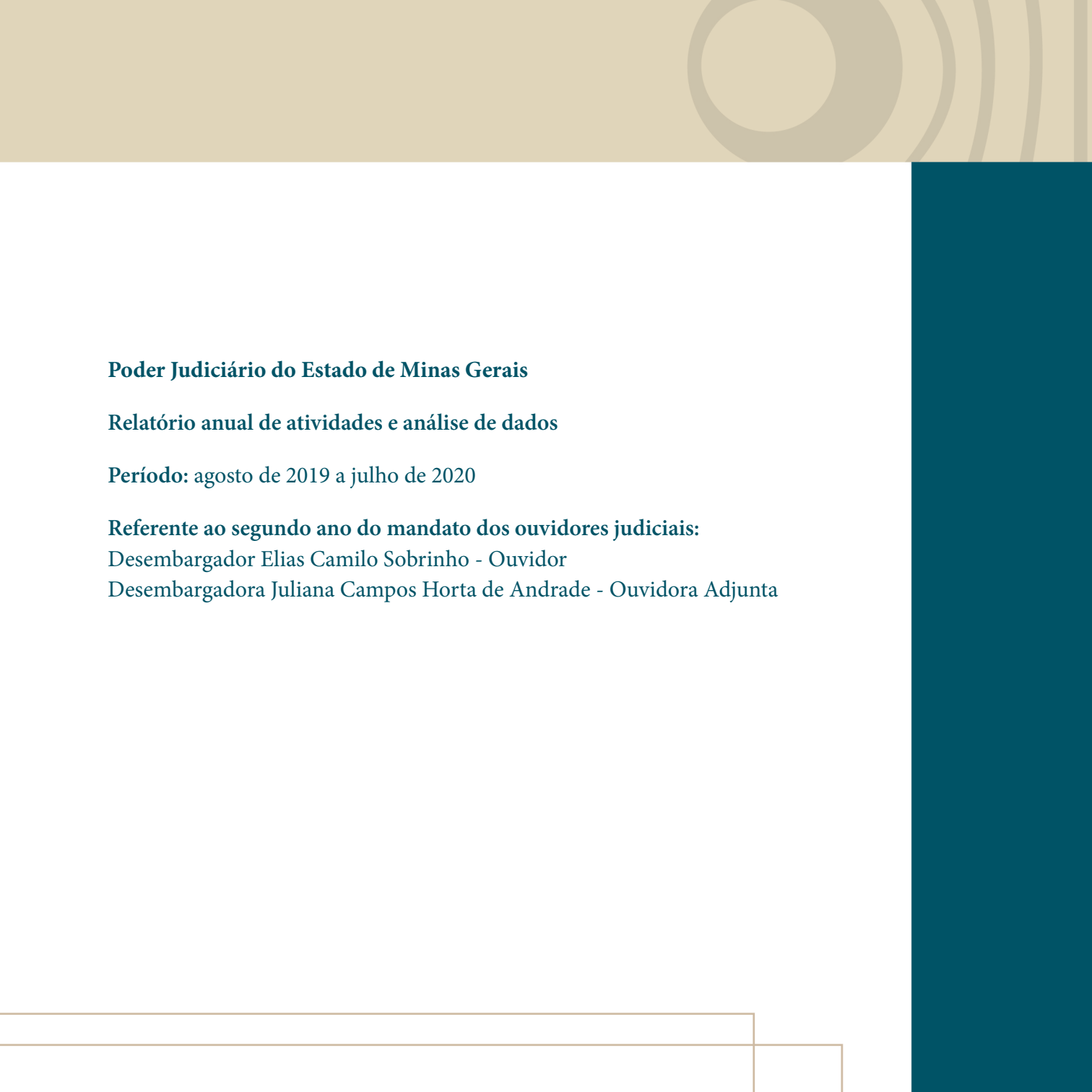




RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Relatório anual de atividades e análise de dados

Período: agosto de 2019 a julho de 2020

Referente ao segundo ano do mandato dos ouvidores judiciais:

Desembargador Elias Camilo Sobrinho - Ouvidor

Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade - Ouvidora Adjunta

SUMÁRIO

1. A Palavra do Ouvidor	4
2. Introdução	6
3. Apresentação da Ouvidoria e Atribuições do Ouvidor de Justiça	8
4. Ações do Período.....	10
5. Base Legal	19
6. Competências da Ouvidoria do TJMG	22
7. Recebimento e Tratamento de Demandas	25
8. Ouvidoria em Números.....	28
9. Resultados e Desafios.....	43
10. Mensagens dos Demandantes	47

1. A PALAVRA DO OUVIDOR



Ao assumir a honrosa função de Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, como do meu feitio, o fiz imbuído do ideal de servir, além da certeza de que muito teria que aprender para o desempenho dessa nova atividade.

Agora, ao me despedir, verifico que foram tempos férteis, não obstante uma quadra desse tempo seja marcada indelevelmente pela pandemia que assolou não só a todos nós brasileiros, mas também a toda a humanidade.

Da passagem pela Ouvidoria, carrego comigo os frutos do rico aprendizado, bem como a esperança de que os nossos esforços tenham sido eficazes e se mostrem em progresso no atendimento que a Instituição presta à sociedade.



Por tudo quanto vivido nesse período, sou grato ao Criador, que generosamente me concedeu a vida e permitiu tornar-me instrumento para a realização de um serviço tão necessário ao cidadão.

Agradeço ao Desembargador Nelson Missias de Moraes, então Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a quem devo a distinção dispensada à Ouvidoria durante todo o exercício das minhas atribuições como Ouvidor Judicial.

Oportuno agradecer também à Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, Ouvidora Adjunta, que, com inestimável competência, compartilhou as funções que nos foram delegadas para a condução da Ouvidoria, no biênio que se findou.

Também não poderia deixar de registrar a prestigiosa atenção de todos os integrantes da magistratura, de primeiro e segundo graus, na colaboração dedicada às informações solicitadas para o atendimento daqueles que recorreram à Ouvidoria, sem as quais não teria sido possível a realização dos objetivos a ela reservados.

À equipe de servidores, que, de forma competente e prestimosa, assumiu o trabalho – nem sempre fácil, eu reconheço – da intermediação entre o cidadão e a Instituição, deixo meus sinceros agradecimentos.

Deixo, também, ao cidadão – usuário dos serviços, objeto final e razão final da existência institucional da Ouvidoria – o nosso respeitoso agradecimento.

Ao finalizar essa manifestação, formulo aos meus sucessores votos sinceros de um trabalho eficiente e pleno sucesso na sua realização.

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

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por escopo, em obediência aos incisos IX, X e XI do artigo 5º da Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, apresentar, por meio da análise de dados, as ações empreendidas pela Ouvidoria, no período de primeiro de agosto de 2019 a 31 de julho de 2020, a serem encaminhadas primeiramente ao Presidente deste Egrégio Tribunal, para, depois, proceder-se à devida publicação no Portal do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Trata-se de relatório anual de atividades, com mapeamento de informações coletadas, visando a identificar situações e a implementar soluções segundo o prisma do cidadão, a fim de subsidiar políticas e ações de comunicação e gestão do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

A divulgação deste informativo anual representa igualmente importante passo em direção à transparência, a evidenciar à administração do Poder Judiciário e à sociedade as providências adotadas pela Ouvidoria no tocante às inquietações, indagações, críticas, sugestões e elogios dos usuários.

O então Presidente do Tribunal, Desembargador Nelson Missias de Moraes, convencido de que a consolidação institucional da Ouvidoria dependia fundamentalmente do envolvimento de toda a comunidade do TJMG, não poupou esforços no sentido de viabilizar formal e materialmente os meios necessários para a consecução das atribuições do setor. Desde o início de sua gestão na Presidência, pronunciou-se no sentido de considerar que o Judiciário deveria funcionar como uma “caixa de ressonância para o exercício da cidadania”, asseverando a necessidade de ser cada vez mais aberto para a sociedade, a fim de se modificar a imagem de um Poder “hermético”, sustentando que os magistrados nunca se esquecessem da sua condição de servidores públicos, enfatizando: “É ao público que devemos estar sempre atentos, prestando contas”.

Significativa ação viabilizada pela Presidência do TJMG foi a implementação do canal único de comunicação, o *Fale com o TJMG*, destinado ao recebimento de manifestações dos cidadãos. Constituído por uma plataforma eletrônica única, o canal permite o recebimento de demandas internas e externas sobre a ocorrência de situações divergentes do Código de Conduta e das Políticas do Tribunal, bem como reclamações, denúncias, elogios, solicitações, informações, críticas e sugestões relacionados a ações e serviços do Tribunal.

Referido sistema eletrônico direciona automaticamente a manifestação ao setor competente pelo seu tratamento, além disso, possui ferramenta que possibilita ao interessado acompanhar o andamento de seu relato, além de oportunizar ao cidadão a opção de formular denúncias, com a garantia do sigilo de seus dados.

A Ouvidoria, nos termos da Portaria nº 4.726/PR/2020, publicada no DJe de 14/02/2020, integra o canal.

O *Fale com o TJMG* compor-se-á, em princípio, de duas principais etapas de implantação: a primeira encontra-se em plena eficácia, desde 10 de fevereiro de 2020, entretanto, em decorrência da pandemia do novo coronavírus (COVID-19), não foi possível concluir a segunda fase, uma vez que a capacitação para as novas funcionalidades impõe encontros presenciais entre os operadores do canal.

3. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR DE JUSTIÇA

Vinculada à Presidência, a Ouvidoria do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais é dirigida pelo(a) Ouvidor(a) de Justiça, que, em suas ausências, é substituído(a) pelo(a) Ouvidor(a) Adjunto(a). Os ouvidores são escolhidos conjuntamente, em sessão do Órgão Especial, realizada no mês de julho dos anos pares, dentre desembargadores em atividade, para mandatos de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

São ouvidores judiciais no biênio 2018/2020 os desembargadores Elias Camilo Sobrinho e Juliana Campos Horta de Andrade, como Ouvidor e Ouvidora Adjunta, respectivamente.

As competências do Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais encontram-se dispostas, especialmente, nas Resoluções TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013, TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017.

Resolução TJMG nº 731/2013, artigo 3º:

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

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

- Instituir as diretrizes e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria do TJMG e
- emitir instruções normativas, de caráter interno, necessárias à regulamentação das atividades prestadas pela Ouvidoria.

Os procedimentos relativos aos meios de acesso dos cidadãos por meio da Ouvidoria serão disciplinados pela Portaria Conjunta do Presidente e do Ouvidor.

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

4. AÇÕES DO PERÍODO

A principal meta da Ouvidoria é proporcionar o aumento do grau de confiança da sociedade para com o Poder Judiciário Mineiro. O setor oportuniza a interação do cidadão com o Órgão, de forma a sanar dúvidas, prestar esclarecimentos acerca de reclamações, ou mesmo receber sugestões, ou elogios, sempre na busca pelo aperfeiçoamento do serviço público ofertado. Esse mecanismo enseja à população legítimo exercício do controle social.

A regra geral num Estado republicano é a da total transparência no acesso a informações públicas, sendo o sigilo a exceção.

Desenvolvendo atividades de caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação social, a Ouvidoria destaca, no período em comento, a intensa e proativa atuação dos ouvidores judiciais, Desembargador Elias Camilo Sobrinho e Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, representantes máximos do setor, que, além de estabelecerem, constantemente, diretrizes, procedimentos e instruções quanto ao tratamento das demandas, representaram o Tribunal de Justiça de Minas Gerais em diversos eventos externos relacionados a Ouvidorias Públicas.

- Em continuação ao Programa “Ouvidoria Aproxima”, desenvolvido pela secretaria da Ouvidoria do Tribunal de Contas de Minas Gerais, o Conselheiro Ouvidor TCE/MG, Durval Ângelo, convidou os ouvidores do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais para o evento “Ouvidorias Municipais: Cumprindo a Lei e Construindo Cidadania”, em que se reafirmou o compromisso das instituições para com a sociedade, na busca por uma atuação mais transparente, bem como o revigoramento e promoção da integração entre as Ouvidorias.

Realizado pela Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e Controladoria-Geral da União, regional Minas Gerais, o evento contou com o comparecimento da Excelentíssima Ouvidora Adjunta do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, dia 5 de agosto de 2019, no auditório do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.



- O Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais sediou ainda, na data de 23 de setembro de 2019, evento com objetivo de propor atuação integrada de Ouvidorias em rede, especialmente em momento que se torna inadiável o fortalecimento das mesmas em face de seu protagonismo, para a participação, proteção e defesa do usuário do serviço público, previstas na Lei n. 13.460/17 (conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

Dessa vez, o representante do Tribunal de Justiça de Minas Gerais foi o Ouvidor Desembargador Elias Camilo Sobrinho. A solenidade teve, igualmente, a participação de ouvidores de diversos órgãos públicos do Estado de Minas Gerais, de municípios e de empresas estatais.

O intuito do encontro era propor a cooperação mútua e articulação de esforços entre as diversas Ouvidorias Públicas parceiras, de maneira a reativar a Rede Ouvir de Ouvidorias Públicas Mineiras.

Rede Ouvir-MG é a denominação de um projeto inovador, que fomenta a integração das Ouvidorias Públicas Mineiras, na busca pela promoção da transparência e do controle social, e também a união do setor, uma vez que propicia o intercâmbio de informações e experiências, o aperfeiçoamento da gestão de processos e a capacitação dos sujeitos que atuam no setor.

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

- Nos dias 26 e 27 de setembro de 2019, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte realizou em parceria com o Colégio Nacional

de Ouvidores Judiciais - COJUD, o 5º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais. O evento, sediado em Natal/RN, teve como eixo temático “Os Desafios de Efetividade da Jurisdição”.

O Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais foi criado em março de 2016 durante o 1º Encontro Nacional dos Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil, e foi instituído para assentir a atuação uniformizada das ouvidorias, por meio da discussão coletiva dos problemas enfrentados.

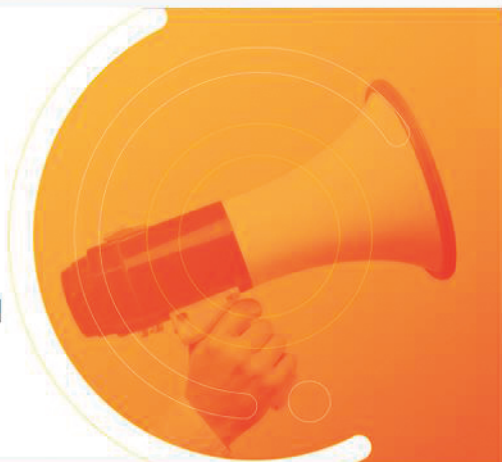
A intenção do Colégio Permanente de Ouvidores Judiciais é compartilhar práticas adotadas pelos Ouvidores, permitindo que se avalie a possibilidade e a necessidade da aplicação de rotinas de trabalho em seus tribunais, observando-se a realidade de cada um.

Mencionado Encontro contou com a presença de dois representantes do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, o Ouvidor Desembargador Elias Camilo Sobrinho, e o Ex-Ouvidor, Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho, que proferiu a palestra “As ouvidorias em tempo de redes sociais: Que caminhos a seguir?”.

O 5º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais teve a participação de outros 21 (vinte e um) ouvidores judiciais, consolidando, cada vez mais, o instituto das ouvidorias judiciárias como instrumentos de promoção da cidadania e de aprimoramento democrático da gestão do Poder Judiciário; incentivando a integração entre as ouvidorias judiciais nacionais, com o compartilhamento das respectivas boas práticas, bem como fomentando uma atuação transparente, ética e responsável.



5º Encontro do Colégio Nacional
de Ouvidores Judiciais



- No dia 13 de março de 2020, a Ouvidora Adjunta, Desembargadora Juliana Campos Horta de Andrade, prestigiou o III Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais, coordenado pela Ouvidoria Regional Eleitoral do Ceará, que teve como tema geral “O Papel da Justiça Frente ao Dinamismo e Modernidade da Sociedade Brasileira”.

O Encontro, realizado no auditório da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará, foi promovido pelo Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho – COLEOUV, Colégio de Ouvidores do Judiciário – COJUD e Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE.

Destinado aos ouvidores de todo o Poder Judiciário do Brasil - todas as instâncias - estadual, federal, militar, trabalhista e eleitoral, abordou questões relevantes às ouvidorias judiciais, para o desenvolvimento e aperfeiçoamento da Justiça, tais como: participação popular e transparência das relações, público interno, desafios e perspectivas, redes sociais, comunicação e marketing da Ouvidoria, atendimento humanizado, combate à desinformação, pacificação do ambiente sócio-político-ético, acessibilidade, *compliance*, adaptação às novas tecnologias e mídias, dentre outros. Além disso, o Encontro Nacional de Ouvidores propôs maior uniformidade de procedimentos e entendimentos para uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, bem como a participação, proteção, defesa e segurança dos direitos dos usuários da Justiça.



Ação de portentoso impacto para a Ouvidoria foi participar da construção do inovador Programa de Integridade do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

- Em junho de 2013, o Congresso Nacional aprovou a Lei nº 12.846/13, conhecida como Lei Anticorrupção Empresarial. Esse normativo estabeleceu a responsabilidade objetiva da pessoa jurídica pela prática de atos lesivos à administração pública, bem como as sanções a serem aplicadas, nas esferas administrativa e judicial.

As sanções administrativas, por sua vez, devem ser aplicadas por meio de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), o qual requer o trâmite de procedimento próprio, exigindo, assim, regulamentação específica, notadamente sob o ângulo operacional das apurações e deliberações correspondentes.

Nessa perspectiva é que o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais editou a Resolução nº 880/2018, instituindo e regulamentando o Processo Administrativo de Responsabilização no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais.

Paralelamente a essa iniciativa, foi desenvolvido e implantado o Programa de Integridade do TJMG, cujo objetivo é a promoção de ações anticorrupção e o fortalecimento da conduta ética.

Da elaboração desse programa decorreram, além de políticas de integridade específicas para algumas áreas, mecanismos de suma importância para sua efetividade, quais sejam, a Metodologia de Gestão de Riscos, o Código de Conduta e uma plataforma de comunicação com umas das entradas destinada ao recebimento de denúncias de irregularidade, ilícito, fraude ou corrupção, fazendo as vezes do canal de denúncias.

Com grande satisfação, a Ouvidoria participou da estruturação do mencionado Programa de Integridade do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no que diz respeito à concepção do canal para o recebimento de denúncias.

O Programa pressupõe a existência de canal adequado à apresentação de eventuais denúncias ligadas a fraudes e corrupção (tendo em vista que a prevenção a atos de corrupção e a desvios éticos perpassa pela possibilidade de se noticiar os atos ilícitos ou irregulares à autoridade que tenha competência para investigá-los e aplicar as sanções cabíveis). Dessa forma, restou definido que, quando do recebimento de manifestações classificadas como denúncias que envolvam pessoa jurídica, a Ouvidoria é o setor, no âmbito do TJMG, responsável pela análise preliminar da manifestação, além de encaminhar resposta final ao manifestante (que se dará depois do processamento da denúncia e publicação do resultado do Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, no DJe).

Na data de 10 de fevereiro de 2020, por ocasião do lançamento do Programa de Integridade, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais instituiu o canal de comunicação “Fale com o TJMG”, que se constituiu em uma plataforma eletrônica unificada, destinada ao recebimento de manifestações dos cidadãos.

O novo canal permite o recebimento de manifestações internas e externas sobre a ocorrência de situações em dissonância com o Código de Conduta e com as políticas do Tribunal, além de reclamações, denúncias, elogios, solicitações, informações, críticas e sugestões relacionados a ações e serviços do Tribunal. Assegurou-se ainda aos cidadãos, em casos de denúncias, a possibilidade do sigilo de seus dados, e a todos os demandantes, a facilidade de acompanhamento do fluxo de suas demandas.

São setores responsáveis pelo processamento das manifestações oriundas do canal, nos termos da Portaria nº 4.726/PR/2020, publicada no DJe de 14/02/2020, a Ouvidoria, a Assessoria de Comunicação Institucional, a Corregedoria e a Secretaria Especial da Presidência.

5. BASE LEGAL

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

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

*Resolução CNJ nº 79, de 9 de junho de 2009, que dispõe sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário brasileiro – revogada pela Resolução CNJ 215, de 16 de dezembro de 2015;

*Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, que determina a criação das ouvidorias no âmbito dos tribunais;

*Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), em vigor desde 16 de maio de 2012, veio para regulamentar o exercício do direito à informação, previsto na Constituição da República. A lei obriga os órgãos do Poder Público e aqueles que recebem recursos públicos a fornecer a qualquer interessado informações por eles produzidas ou custodiadas. Com o advento dessa lei, a observância da publicidade e da transparência tornou-se regra geral, e o sigilo, exceção, ao contrário do que havia se consolidado antes na história da relação entre o cidadão e a administração pública brasileira. Com a vigência da LAI, amplia-se a cultura de transparência e incrementa-se o controle social da atividade da administração pública. O objetivo é assegurar a eficácia do direito fundamental à informação, no contexto do Estado Democrático de Direito, e na perspectiva de consolidação de uma democracia participativa, que regula o acesso a informações previsto no

inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil;

*Resolução TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013, que regulamenta o acesso à informação e a aplicação da LAI no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais;

*Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015, que dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

*Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, e prevê que é direito do usuário a adequada prestação do serviço público, devendo ser observada como diretriz, entre outras, a “aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações” (art. 5º, XIII);

*Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais;

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

*Resolução TJMG nº 880/2018, que institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização – PAR;

*Portaria da Presidência nº 4.726/2020, que institui o “Fale com o TJMG” como canal oficial de comunicação com o Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

6. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO TJMG

Segundo preconiza o artigo Art. 5º da Resolução TJMG nº 862, de 19 de dezembro de 2017, compete à Ouvidoria:

- prestar esclarecimentos ao cidadão sobre a função constitucional, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo TJMG e outras informações administrativas de interesse público, desde que no contexto de suas atribuições;
- receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões;
- dar tratamento igualitário ao cidadão, realizando o atendimento por ordem de chegada das demandas, ressalvadas as prioridades asseguradas em lei;
- emitir comprovante de recebimento da demanda ao cidadão solicitante;
- encaminhar as demandas aos setores competentes para manifestação, acompanhando a efetiva apresentação da resposta;
- manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;
- encaminhar a resposta final ao cidadão solicitante;
- orientar os interessados quanto aos mecanismos de consulta ao andamento processual nas justiças de 1ª e 2ª instâncias, esclarecendo as limitações impostas aos processos que tramitam em segredo de justiça;

- elaborar, anualmente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, indicando:

a) o número de manifestações recebidas durante o ano,

b) os motivos das manifestações,

c) a análise dos pontos recorrentes e

d) as providências adotadas pela Ouvidoria em relação às demandas recebidas;

- encaminhar ao Presidente do Tribunal de Justiça e divulgar, no Portal do TJMG, o relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- identificar e mapear informações, com vistas a subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando a identificar e a implementar soluções adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade;
- realizar a análise preliminar da manifestação, quando do recebimento de manifestações classificadas como denúncias e que envolvam pessoa jurídica e encaminhar resposta final ao demandante.

A análise preliminar de denúncias nos Processos Administrativos de Responsabilização - PAR, compreende a verificação do cumprimento de determinados requisitos e a adoção das respectivas providências, bem como encaminhar resposta final ao manifestante.

Caso a manifestação atenda aos requisitos para o seu processamento, a Ouvidoria a encaminhará, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, à autoridade instauradora, que realizará o juízo de admissibilidade em relação à denúncia.

A Ouvidoria deverá, também, encaminhar resposta parcial ao manifestante, informando que a denúncia foi direcionada à unidade responsável pelo seu processamento e acompanhar a tramitação interna da manifestação, para assegurar que a resposta final chegue ao demandante.

7. RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS

Com a finalidade de aprimorar a interlocução entre a sociedade e o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, a Ouvidoria foi criada neste Tribunal em 1º de março 2012, por meio da Resolução TJMG nº 685, em atendimento à Resolução nº 103 de 24 de fevereiro de 2010 do Conselho Nacional de Justiça.

Competente para receber, analisar e responder, pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões, e acessível por meio eletrônico, telefônico, via postal, e presencial, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, desde de 19 de dezembro de 2017, apresenta-se sob a égide da Resolução TJMG 862, que dispõe sobre sua estrutura e funcionamento, além de haver revogado a anterior (685/12).

O público atendido pela Ouvidoria do TJMG é composto por pessoas físicas e jurídicas de todo o território nacional (e esporadicamente, até internacional), que encaminham manifestações pelos canais disponíveis ou por intermédio das instituições parceiras, especialmente a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

Em virtude do disposto no art. 2º da Resolução CNJ nº 103/2010, que confere à sua Ouvidoria (Conselho Nacional de Justiça) 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 à Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça 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 prestar resposta resolutiva ao demandante com cópia para a Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça.

I. Usuários:

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

b. Público externo: advogados, partes em processos judiciais ou administrativos, recuperandos do sistema prisional, entidades de classe, Órgãos públicos, cidadãos em geral, além de diversas ouvidorias.

II. Tipos de manifestações recebidas:

- Informação
- Solicitação
- Elogio
- Crítica
- Denúncia
- Reclamação
- Sugestão

III. Objeto das manifestações

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

IV. Canais de entrada de demandas na Ouvidoria do TJMG:

- Fale com o TJMG – Disponível no Portal do TJMG ou no link (<https://www.tjmg.jus.br/falecomtjmg/>);
- telefone – (31) 3237-6800 – horário de atendimento: 8h às 18h;
- correspondência – para o endereço da Rua Goiás, 229 - 10º andar - Anexo I - CEP: 30.190-000 – Centro - Belo Horizonte/MG e ainda,
- presencialmente no endereço acima (tendo sido esta forma de acesso suspensa por medida de prevenção à COVID-19, a partir de 18 de março de 2020, por força do art. 12-A da Portaria Conjunta nº 947/PR/2020).

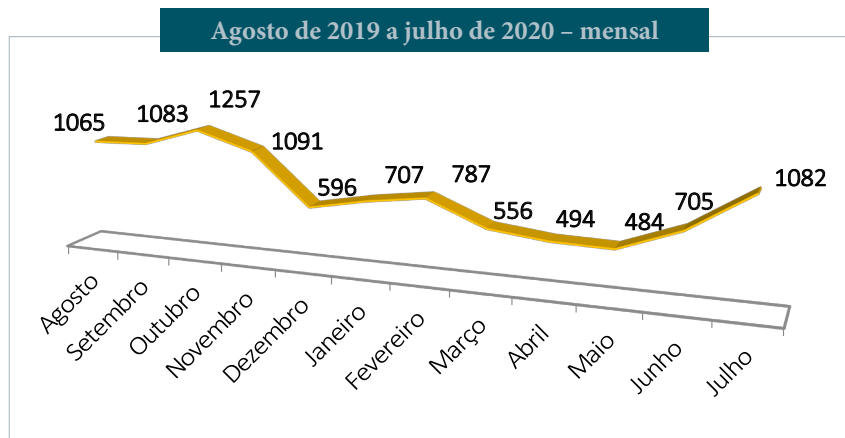
8. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Durante período de intenso trabalho no atendimento às demandas dos cidadãos - agosto de 2019 a julho de 2020 - servimo-nos do presente para apresentamos os apontamentos que se seguem:

Ressaltamos, uma vez mais, a fundamental colaboração de setores e órgãos internos e externos ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, sem os quais a Ouvidoria não teria como cumprir seu papel.

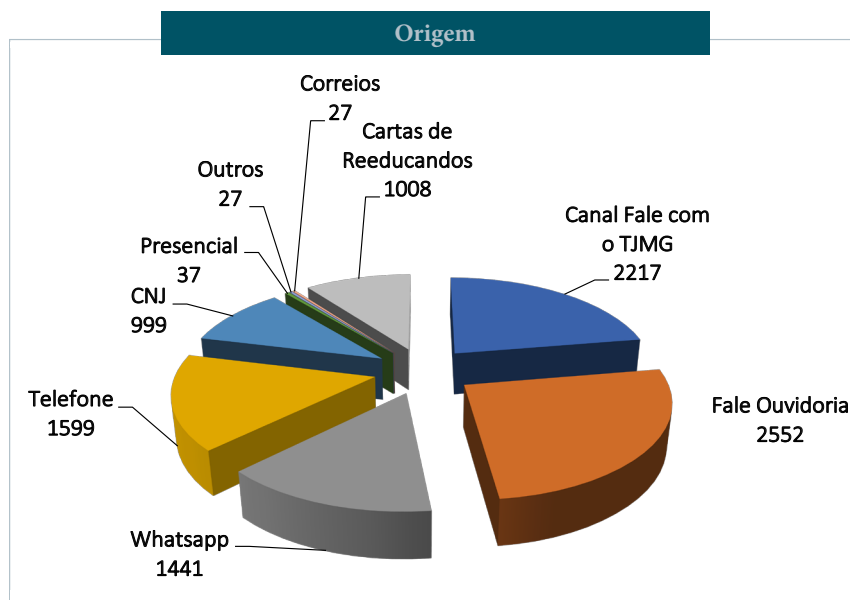
TOTAL DE DEMANDAS OUVIDORIA: 9.907

Foram quase dez mil manifestações individuais, cuidadosamente recolhidas, registradas, tratadas e respondidas, uma média de 826 demandas/mês.



ORIGEM DAS DEMANDAS

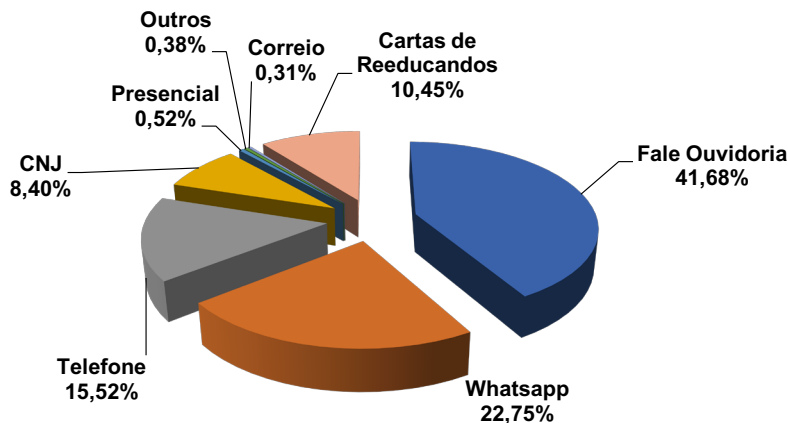
Este indicador retrata, em ordem de preferência, os canais eleitos pelos cidadãos para ingressar com o expediente na Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.



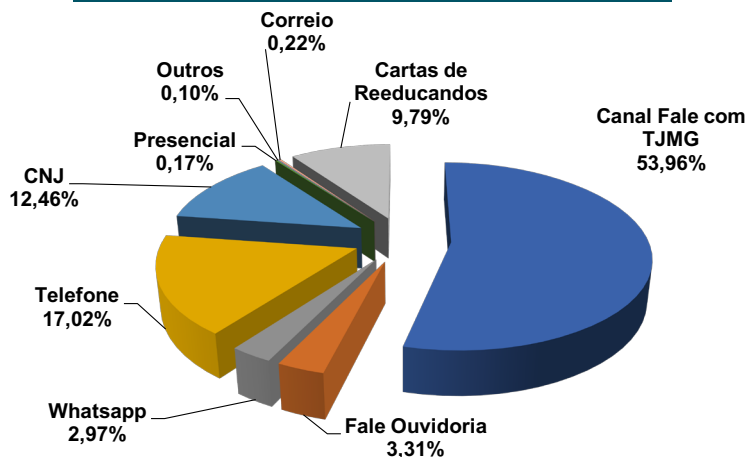
Necessário considerar que o período apresentado no presente relatório subdivide-se em dois: de agosto de 2019 a janeiro de 2020, e de fevereiro de 2020 a julho de 2020. Na primeira fase, havia o canal *WhatsApp* e, na segunda fase, referido canal foi descontinuado, ao passo que foi implantado o canal unificado

Fale com o TJMG – em que a demanda é automaticamente direcionada para o setor responsável por seu atendimento.

Origem das Demandas % (agosto/2019 a janeiro/2020)



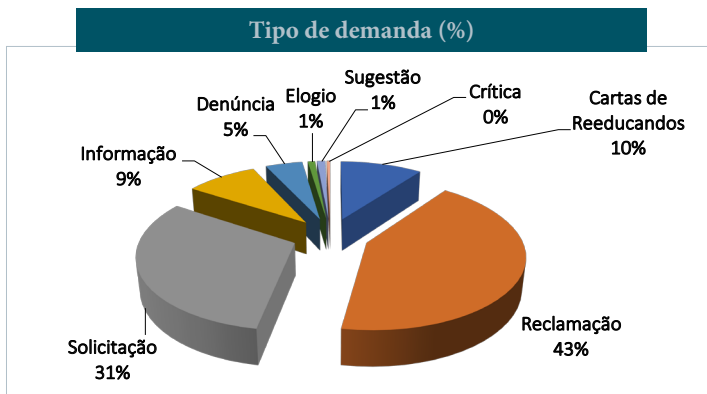
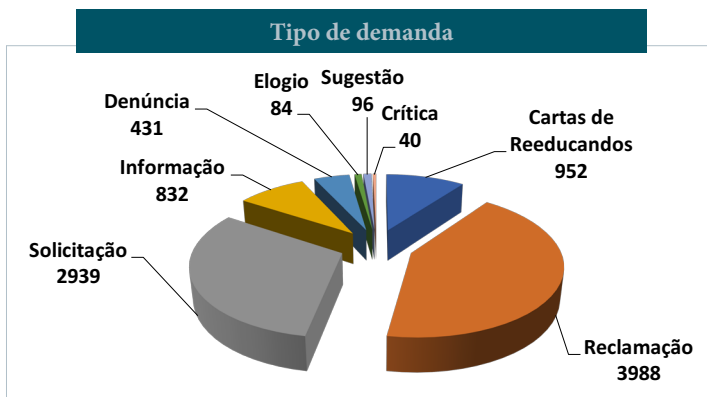
Origem das Demandas % (fevereiro/2020 a julho/2020)



TIPO DA DEMANDA

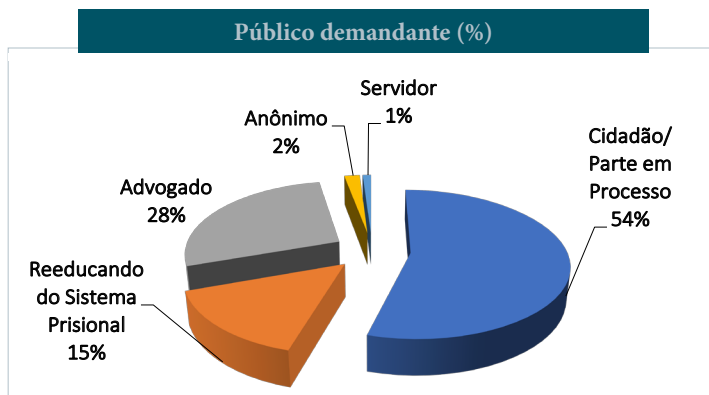
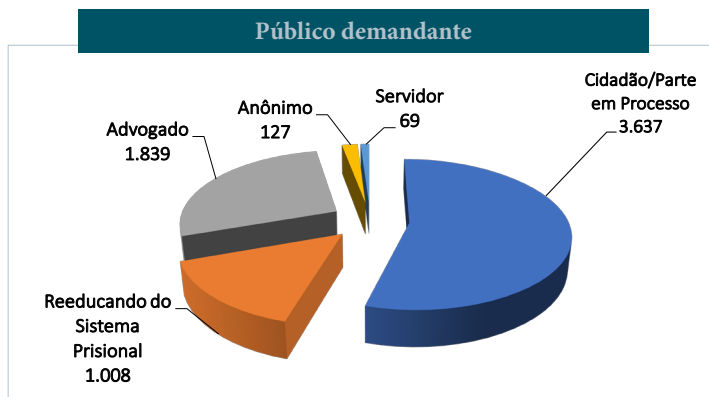
Parâmetro que traduz a principal razão que levou o sujeito a buscar um canal para se comunicar com a Instituição.

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



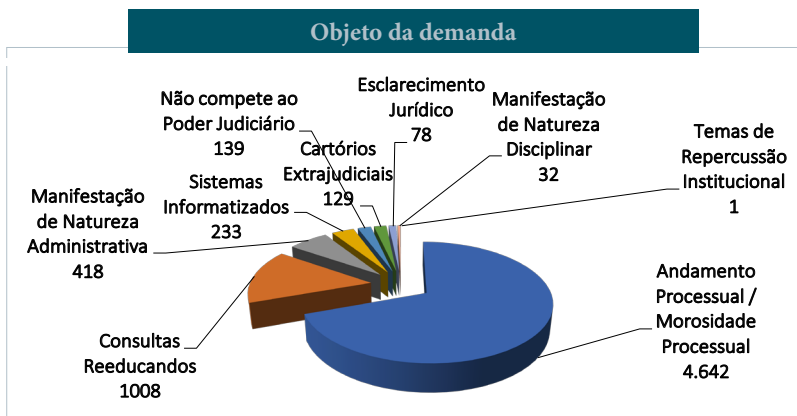
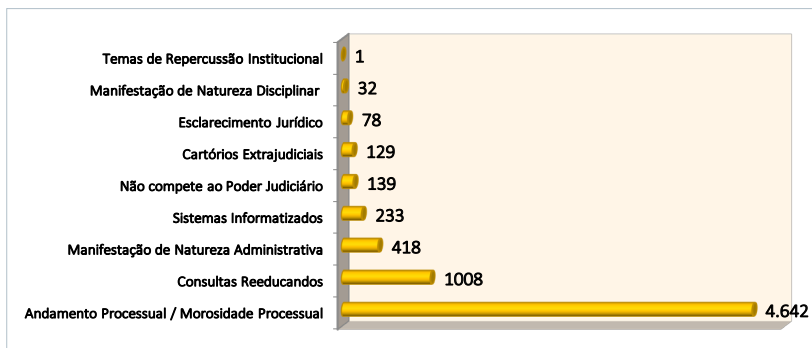
PÚBLICO DEMANDANTE NO PERÍODO ANALISADO

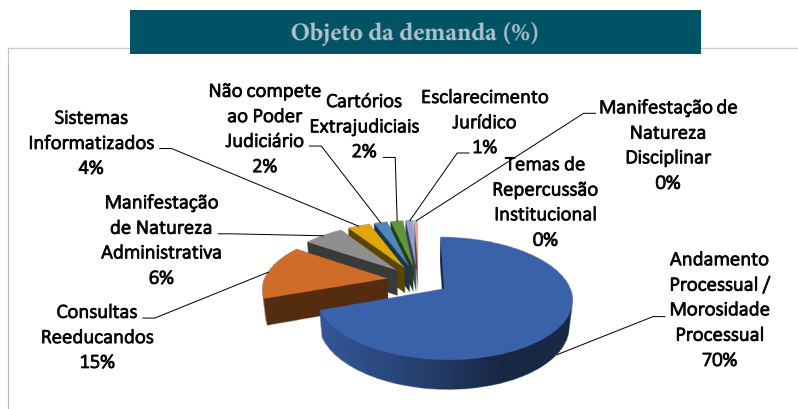
Conhecer o público propicia utilização de linguagem e abordagem apropriadas, a fim de favorecer a comunicação entre o Tribunal e a sociedade. Importante salientar que a qualificação apresentada reproduz aquela declarada pelo manifestante.



OBJETO DA DEMANDA

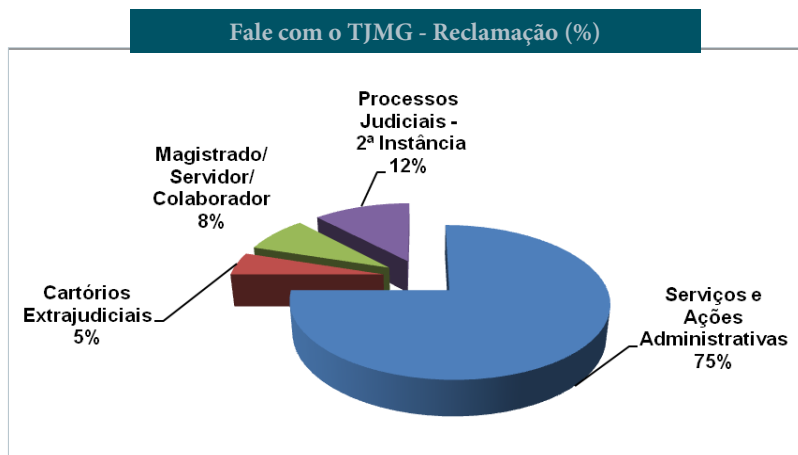
Indicador que repercute as matérias mais frequentemente trazidas pelos requerentes.



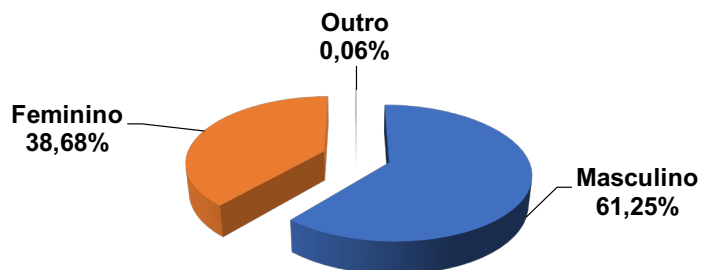


DADOS DO CANAL FALE COM O TJMG

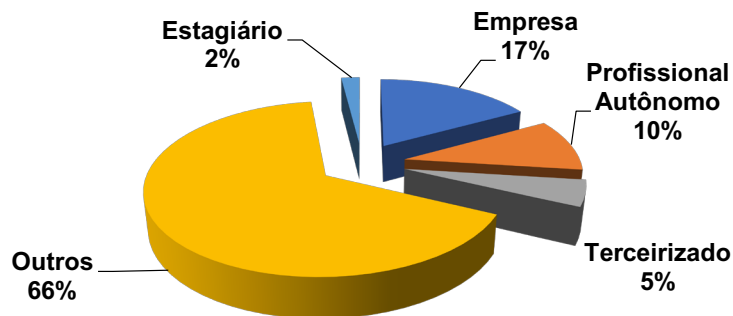
Os dados estatísticos a seguir foram extraídos e compilados do canal de comunicação Fale com o TJMG.



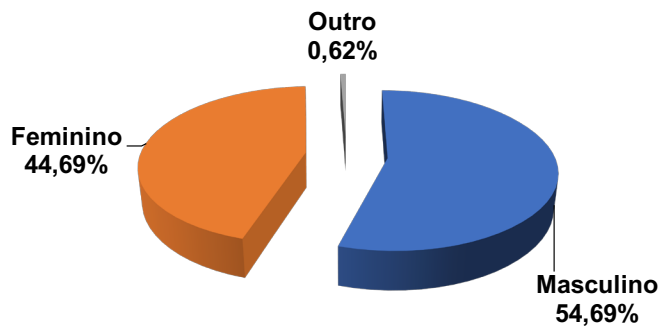
Fale com o TJMG - Perfil do demandante (%) – Reclamação



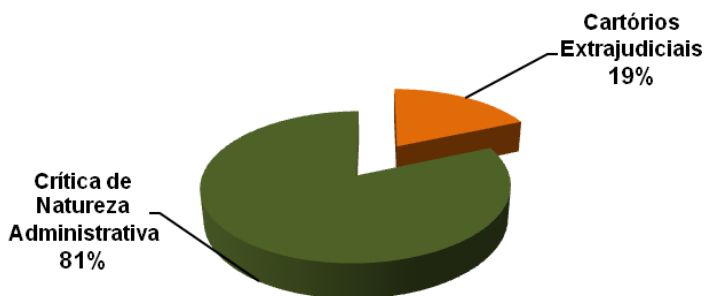
Fale com o TJMG - Denúncia (%)



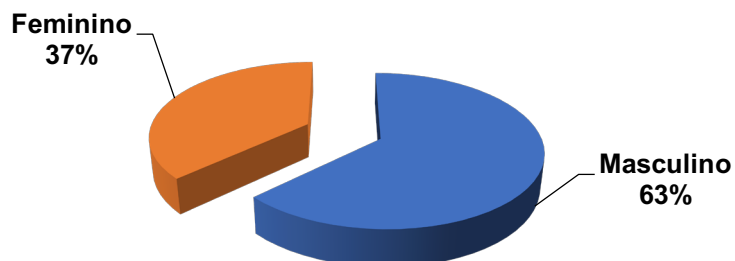
Fale com o TJMG - Perfil do demandante - Denúncia (%)



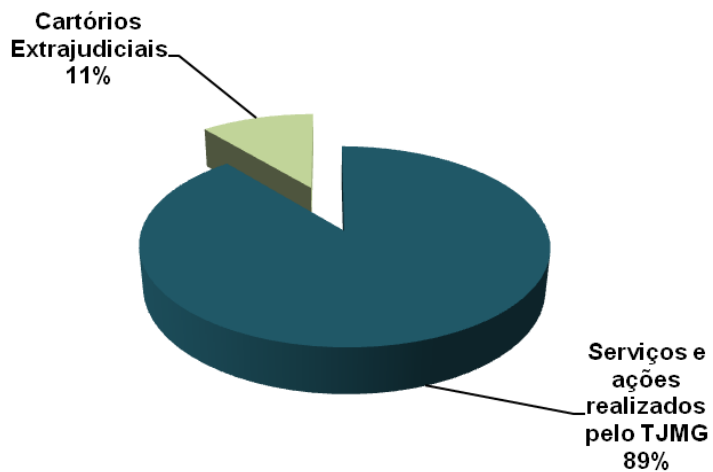
Fale com o TJMG - Crítica (%)



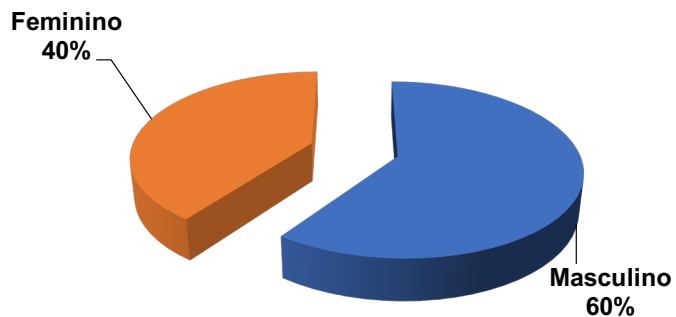
Fale com o TJMG - Perfil do demandante (%) - Crítica



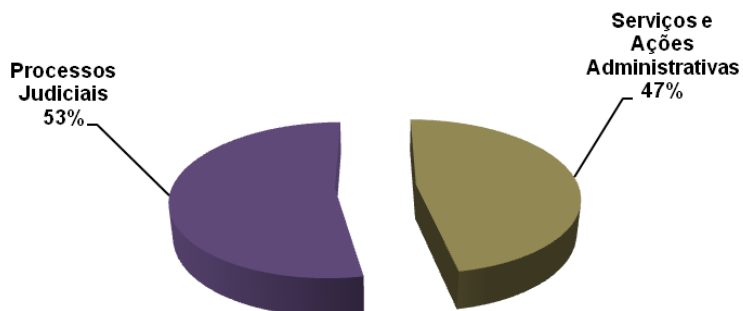
Fale com o TJMG - Elogio (%)



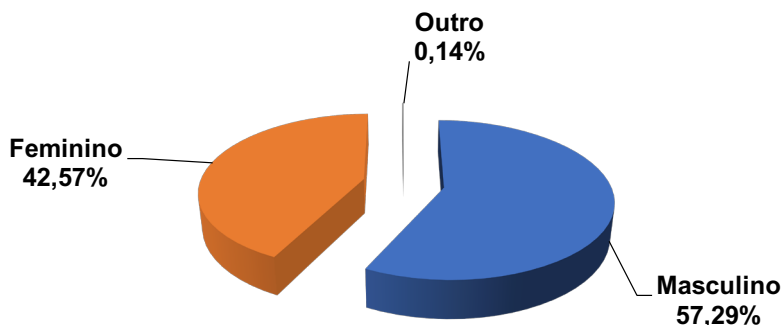
Fale com o TJMG - Perfil do Demandante - Elogio (%)



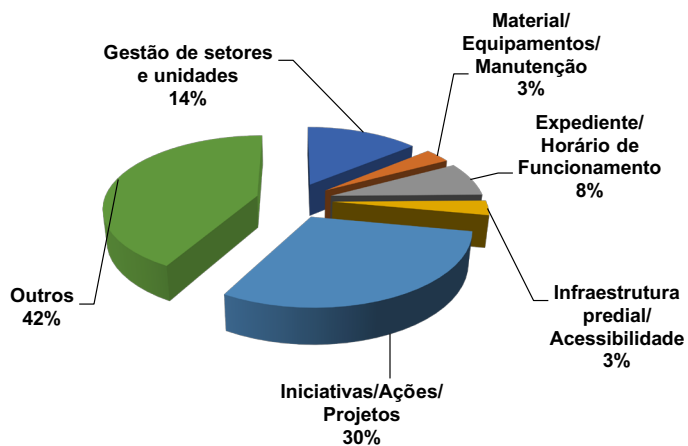
Fale com o TJMG - Solicitação (%)



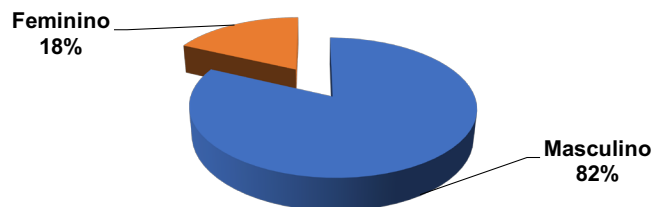
Fale com o TJMG - Perfil do demandante (%) - Solicitação



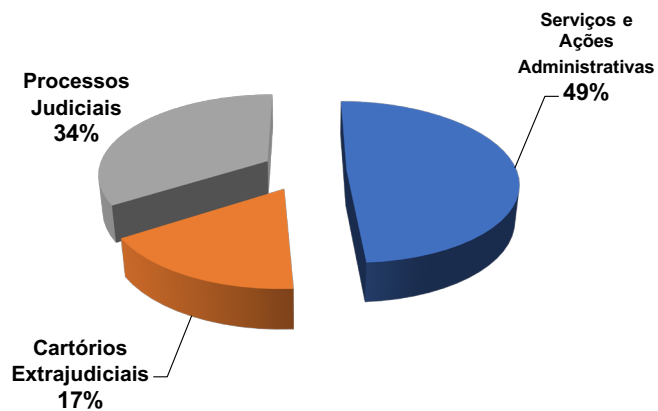
Fale com o TJMG - Sugestão (%)



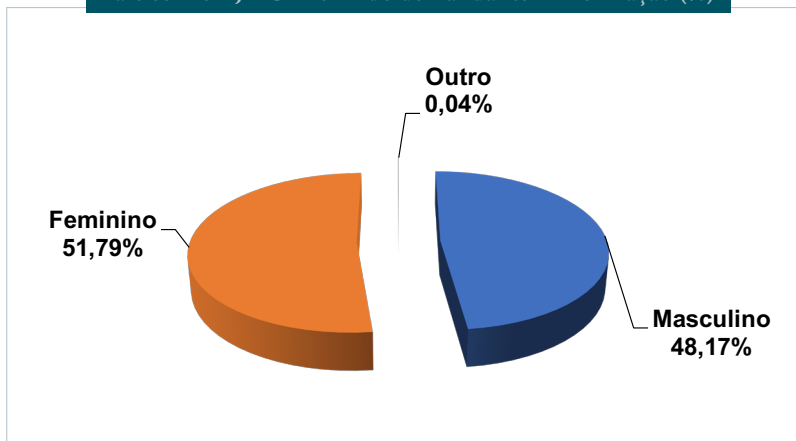
Fale com o TJMG - Perfil do demandante (%) - Sugestão



Fale com o TJMG - Informação (%)



Fale com o TJMG - Perfil do demandante - Informação (%)



Diante dos demonstrativos ora apresentados, verifica-se que a Ouvidoria do TJMG, no período em comento (agosto de 2019 a julho de 2020), recebeu um total de 9.907 (nove mil, novecentas e sete) manifestações, o que representa uma média de 826 (oitocentos e vinte e seis) expedientes/mês.

Conforme se conclui dos dados estatísticos, a Ouvidoria tem recebido demandas de vários tipos, algumas, inclusive, que nem são de competência deste Tribunal, ou mesmo relacionadas a atividades ligadas ao Poder Judiciário, mas a maioria absoluta dos questionamentos diz respeito ao andamento dos feitos judiciais, como reclamações de morosidade e solicitação de esclarecimentos sobre processos.

Ocupa, portanto, o primeiro lugar no objeto das demandas aquelas classificadas como andamento e/ou morosidade processual. Em segundo lugar, questionamentos recebidos dos recuperandos do sistema prisional. No terceiro lugar, expedientes relativos à gestão administrativa, o que pode demonstrar que o cidadão tem interesse na gestão da Instituição e nos serviços por esta oferecidos.

Os números vêm apontando para a necessidade da elaboração de estratégias que busquem conferir mais celeridade na condução dos processos judiciais, especialmente naqueles que tramitam perante a primeira instância.

É interessante que a população se manifeste por intermédio dos canais de interlocução do TJMG, a fim de que o Tribunal, de posse dos importantes indicadores obtidos, utilize-os para adoção de medidas destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

9. RESULTADOS E DESAFIOS

DOS RESULTADOS:

Funcionando como facilitadora no diálogo com a população, a Ouvidoria recebe pedidos de informação, solicitações, elogios, críticas, denúncias, reclamações e sugestões e os transforma em indicadores que propiciem um diagnóstico, alicerçado no ponto de vista do cidadão, que possui ricos elementos para o incremento da gestão do Tribunal, na busca da melhoria dos serviços prestados à própria coletividade.

O principal resultado alcançado ao longo do período em comento – agosto de 2019 a julho de 2020, foi realização de 9907 (nove mil, novecentas e sete) atendimentos, uma média de 826 demandas recebidas e tratadas por mês.

Conforme já discorrido no presente relatório, a partir de 10 de fevereiro de 2020, O Tribunal de Justiça mineiro instituiu canal unificado para recebimento de demandas - o *Fale com o TJMG* - situado na página inicial do Portal do Tribunal, com *layout* moderno e intuitivo, que possui a capacidade de direcionar, automaticamente, os relatos ao setor competente pelo seu atendimento (vide quadro anexo).

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Canal de Manifestação	Assessoria de Comunicação	Assessoria de Planejamento	Assessoria de Gestão	Assessoria de Tecnologia	Assessoria de Infraestrutura
RECLAMAÇÃO	Canal Reclamação	Serviço e ações de	Canal de Atendimento			Serviço de atendimento
		Processo Jud. 1ª Instância	Processo Jud. 2ª Instância			Canal de Atendimento
		Enquetes	Juri			Canal de Atendimento
		Telexpress	Serviço de Atendimento			Canal de Atendimento
DENÚNCIA	Canal Denúncia	Enquetes	Serviço de Atendimento			Serviço de atendimento
		Telexpress	Juri			Canal de Atendimento
		Enquetes	Canal de Atendimento			Canal de Atendimento
		Telexpress	Canal de Atendimento			Canal de Atendimento
CRÍTICA	Canal Crítica	Canal de Atendimento				
		Canal de Atendimento				
ALUGO	Canal Alugo	Canal de Atendimento				
		Serviço e ações de atendimento				
INFORMAÇÃO	Canal Informação	Canal de Atendimento				
		Serviço e ações de atendimento				
SUGESTÃO	Canal Sugestão	Canal de Atendimento				
		Serviço e ações de atendimento				
CONSULTA DOS CADASTROS	Canal Consulta	Canal de Atendimento				
		Serviço e ações de atendimento				

[:: voltar](#)

Necessário contextualizar que, anteriormente à existência do canal *Fale com o TJMG*, o Judiciário Mineiro possuía diversos canais de comunicação, o que gerava um volume de demandas exorbitante aos setores demandados, uma vez que o manifestante, muitas vezes, encaminhava demandas de conteúdo idêntico ou similar por meio dos diversos acessos então existentes, e estes, por não terem, à época, mecanismos de pesquisa adequados, direcionavam todas as demandas, sem qualquer triagem, aos setores responsáveis pela prestação dos esclarecimentos. Dessa forma, não havendo possibilidade de se pesquisar se a matéria já havia sido objeto de demandas anteriores em outros canais, provocava-se grande sobrecarga aos setores demandados, que muitas vezes tinham que responder aos diversos canais a mesma indagação, ocasionando prejuízo na administração do tempo desses setores. Os canais também corriam risco de repassarem respostas em duplicidade ou mesmo de teor divergente, o que para o cidadão poderia passar a impressão de certa desordem da Instituição, ou seja, constatou-se que o fato da existência de vários canais não proporcionava uma comunicação mais eficiente.

Em suma, o que melhorou nas rotinas de trabalho depois a efetivação do canal unificado?

- Os atores responsáveis pelo tratamento das demandas estão em permanente contato, alinhando conteúdos e dirimindo controvérsias. A troca de informações entre setores aproxima não só os envolvidos, mas também o Tribunal e a sociedade.
- A aceitação e a adesão do público foram imediatas e vêm crescendo, haja vista o expressivo volume de demandas oriundas do canal.

- O canal estabeleceu distribuição de competências, de forma que a manifestação chega diretamente para o setor responsável por seu tratamento, evitando a sobrecarga de demandas repetidas aos demandados e uma melhor organização interna.
- Indicadores estatísticos mais precisos.
- A tramitação ficou mais célere, dessa forma, as respostas resolutivas são recebidas, muitas das vezes, com prazo inferior aos estabelecidos na legislação pertinente.
- Ferramenta do novo canal permite ao demandante o acompanhamento do fluxo de sua manifestação.
- Os ouvidores assinam ofícios a distância, logrando maior agilidade operacional às demandas, sem falar no considerável progresso em termos de sustentabilidade, com o fim da emissão de ofícios físicos.

Finalizando a apresentação dos “Resultados”, imprescindível salientar que os valores estatísticos refletem indicadores de período atípico, uma vez que, em meados do mês de março de 2020, o Tribunal adotou regime de plantão extraordinário, com o objetivo de evitar o contágio e coibir a propagação da COVID-19. Necessário se esclarecer ainda que, durante o isolamento social, o Ouvidor, servidores, telefonistas e demais colaboradores da Ouvidoria cumpriram suas atividades de forma remota e em alguma medida, até mesmo presencial.

DOS DESAFIOS

Considerando que o aumento do grau de confiança do cidadão para com o TJMG é fundamental para o fortalecimento da Instituição, continuará sendo o maior desafio para os próximos meses a adoção de postura diligente com relação ao esclarecimento à população sobre o funcionamento e a estrutura do Poder Judiciário.

A ampla divulgação do instituto das ouvidorias públicas é de extrema importância para a disseminação da cultura da transparência, sendo a participação e o controle por parte da sociedade fundamentais para a efetiva melhoria da gestão pública e consolidação da Organização.

O canal de comunicação *Fale com o TJMG* passará por uma segunda etapa de ampliação de suas funcionalidades e consideráveis melhorias em termos de disponibilização de dados estatísticos, o que representará, certamente, o maior dos desafios para o próximo período, afinal, retratar com fidelidade os anseios do cidadão é um dos maiores propósitos de um canal de comunicação.

A promessa de desempenho ainda mais robusto da plataforma só não foi possível em virtude da pandemia da COVID19, uma vez que haverá necessidade de capacitação presencial dos operadores do canal.

10. MENSAGENS DOS DEMANDANTES

- “Bom dia!

Agradeço muito a atenção dispensada ao pedido.

Quero parabenizar o setor da Ouvidoria pela rapidez em responder e a competência em resolver o problema.”

Rosilene Maria da Silva

Demanda FO nº 17704 (13 de fevereiro de 2020)

- “Na verdade, eu é que devo agradecer. O processo teve solução com o andamento e a prolação da sentença. Agora, aguardar a publicação para início de prazo recursal, se for o caso.

De todas as maneiras, mais uma vez, obrigado. Com a atuação de vocês é que realmente as coisas funcionam e têm solução.”

Edson de Assis Sampaio

Demanda FO 15416 (06 de agosto de 2019)

- “Fico muito agradecido pelo contato, acredito em um Judiciário forte, unido e solidário. Fico honrado e só tenho elogios pela atenção à minha demanda”

Adriano Gomes Ribeiro

Demanda FO 15853 (05 de setembro de 2019)

- “O demandante entrou em contato para agradecer o atendimento da telefonista Paola, dizer que sua situação foi solucionada, e que a telefonista redigiu sua demanda de forma clara e eficiente.”

Moisés Dávila Brandão

Demanda por meio de Telefone nº 279T (20 de novembro de 2019)

- “Agradeço a vocês pela atenção e parabenizo pelo trabalho de vocês e educação no atendimento a mim prestado.”

Maria Audelina Dias Lima

Demanda 820JW (WhatsApp) (12 de dezembro de 2019)

- “Prezados, bom dia,

agradeço a intervenção de Vs. Exas.

Apreciamos e reconhecemos os esforços efetuados por Vs. Exas. no sentido de dar mais celeridade à Justiça!

Atenciosamente”.

Rômulo Cerqueira Brazil

Ouvidoria do CNJ Relato nº 271015 (29 de junho de 2020)

- “Boa tarde. A questão foi de fato solucionada.

Agradeço a oportunidade oferecida por este canal.

Compreendemos a situação reclamada pelos servidores, no entanto, infelizmente, há tratamentos desiguais entre processos iguais, o que lamentavelmente nos convida a pedir providências.

Gratos, mais uma vez.”

Escritório Fernandes &Coimbra

Demanda nº 795GW (WhatsApp) (17 de dezembro de 2019)

- “Muito obrigada pelo retorno. Ótimo atendimento o de vocês”

Tânia Meireles

Demanda nº 801NW (WhatsApp) (27 de janeiro de 2020)

- “Boa tarde, senhores.

Venho oferecer meus cordiais cumprimentos e reiterar quão importante foi a ágil resposta dada ao inerte processo.”

Petrônio Oliveira Corrêa

Ouvidoria do CNJ Relato nº 247597 (8 de agosto de 2019)

- “Boa tarde. Queria agradecer o atendimento, estou me sentindo grata e espero que o mais breve possível a conclusão desse processo seja realizada.”

Eliana Perloti

Ouvidoria do CNJ Relato nº 265581 (2 de junho de 2020)

- “Quero agradecer, primeiramente, pelo conhecimento e rápido andamento processual do Canal Fale com o TJMG. Ficou, mais uma vez, demonstrada a seriedade e compromisso que têm com seus colaboradores e também com a sociedade. As constantes publicações e atualizações dos atos administrativos e portarias, além dos pareceres do Excelentíssimo Presidente Desembargador Nelson Missias de Moraes, deixam claro que, a preocupação e atenção técnica, dadas a essa situação excepcional, são auspiciosas. Que todos os envolvidos se tornem um verdadeiro exemplo de serenidade aos demais tribunais de nossa nação. É uma honra vivenciar este momento de luta ao lado de exímios profissionais como vocês. Muito obrigado!”

Fábio Henrique da Silva

Canal fale com o TJMG 0060264-48.2020.8.13.0000 (13 de junho de 2020)



Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Presidente

Desembargador Gilson Soares Lemes

1º Vice-Presidente

Desembargador José Flávio de Almeida

2º Vice-Presidente

Desembargador Tiago Pinto

3º Vice-Presidente

Desembargador Newton Teixeira Carvalho

Corregedor-Geral de Justiça

Desembargador Agostinho Gomes de Azevedo

Vice-Corregedor-Geral de Justiça

Desembargador Edison Feital Leite

Ouvidora

Desembargadora Cláudia Regina Guedes Maia

Ouvidor Adjunto

Desembargador Wanderley Salgado de Paiva

Equipe da Ouvidoria

Coordenação:

Ângela Monteiro Lacerda

Elaboração de Gráficos Estatísticos e Tratamento de Demandas:

Natália Amormino Albini Arantes

Serviço de Tratamento de Demandas:

Cristina Mara Santos Leite, Laura Simões Carneiro Augusto, Mariana Maura Ribeiro de Souza e Irani Rodrigues de Sousa

Serviço de Teleatendimento ao Cidadão:

Ana Paola Marilac de Jesus, Beatriz Otôni de Freitas Costa, Cristiane Correia Gonçalves Marques, Luciana Reis Silva e Manoela Fernanda Canalis Florian

Estagiárias:

Carina Alves Pinto de Abreu/ Heloísa Aparecida Cordeiro Assunção

Secretárias:

Andreza Néria de Souza/ Camila Vieira Lopes

Jovem Aprendiz:

Diogo Gonçalves Araújo

Matérias sobre a Ouvidoria e Ouvidores do TJMG:

Centro de Imprensa - CEIMP/ASCOM

Divulgação no Portal:

Central de Comunicação para a Gestão Institucional - CECOM/ASCOM

Projeto Gráfico:

Centro de Publicidade e Comunicação visual - CECOV/ASCOM
Designers Gráficas: Shirley Moraes de Oliveira e Gisele Conceição da Silva

Revisor ortográfico:

Hudson Wagner - CECOV/ASCOM



TJMG
Tribunal de Justiça do
Estado de Minas Gerais