

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE  
JUSTIÇA DE MINAS GERAIS**

**JANEIRO A JUNHO DE 2015**

**Gestão – Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques**

**ÍNDICE**

<b>1 - Apresentação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais .....</b>	<b>2</b>
<b>2 – Instalações e Equipe .....</b>	<b>4</b>
<b>3 - Metodologia de Trabalho .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 – Recebimento e Acompanhamento de Demandas .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 – Tratamento das Demandas .....</b>	<b>5</b>
<b>4 - Atividades em Destaque.....</b>	<b>8</b>
<b>4.1 - Eventos e divulgação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2 - Mudanças e Propostas Para o Próprio Órgão.....</b>	<b>9</b>
<b>4.3 - Mudanças e Propostas Para Outros Órgãos e Setores.....</b>	<b>10</b>
<b>5 - Resumo Cronológico das Atividades.....</b>	<b>12</b>
<b>6. Dados Estatísticos .....</b>	<b>14</b>
<b>7 - Resultados e Desafios.....</b>	<b>19</b>

**Agosto  
2015**

## **1 - Apresentação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

A Ouvidoria é o espaço de interlocução entre o público (interno e externo) e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, criada e regulamentada pela Resolução nº 685/2012. Trata-se de um importante instrumento para promoção da transparência e da participação social no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais voltadas à concretização dos princípios da Administração Pública nos serviços prestados à sociedade.

Cabe à Ouvidoria instruir o cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como prestar informações sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, esclarecer dúvidas e receber críticas, sugestões, elogios, denúncias e reclamações, relativas às atividades administrativas e jurisdicionais da instituição.

A Ouvidoria atua com a colaboração dos magistrados e servidores dos diversos setores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais aos quais são enviadas as manifestações para análise, resposta e adoção dos procedimentos cabíveis.

Não são de competência da Ouvidoria as consultas, denúncias e reclamações que exijam providência ou manifestação de natureza administrativa ou disciplinar, da Corte Superior, do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria-Geral de Justiça, bem como as denúncias ou notícias de fatos que constituam crimes.

Também não é permitido à Ouvidoria prestar esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial e administrativo, ou, ainda, postular, prestar consultoria, assessoria e assistência jurídica, atividades estas exclusivas da advocacia e vedadas aos ocupantes de cargos ou funções vinculados direta ou indiretamente a qualquer órgão do Poder Judiciário, conforme o Estatuto da OAB (Lei nº 8.906/94).

A Ouvidoria é dirigida por um desembargador escolhido pela Corte Superior do Tribunal de Justiça de Minas Gerais juntamente com um substituto, o mandato tem duração de 1 (um) ano, permitida a recondução.

O Ouvidor é responsável por instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao cidadão existentes no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por assegurar a devida implementação, aperfeiçoamento e utilização dos serviços e das normas relativas a estes e por apresentar os relatórios

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

periódicos das atividades desenvolvidas em observância às disposições das Resoluções 685/2012 e 731/2013 do TJMG.

Desde a sua criação, no ano de 2012, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais teve também como Ouvidores: a Desembargadora Mariângela Meyer (2012/2013), o Desembargador Doorgal Gustavo Borges de Andrada (2013/2014) e o Desembargador Jaubert Carneiro Jaques.

Em 17 de julho de 2015 encerrou-se o mandato do Desembargador Jaubert Carneiro Jaques que ocupou o cargo de Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais pelo período de 01 (um) ano desde o dia 18 de julho de 2014.

Em 08 de julho de 2015 foi eleito em sessão do Órgão Especial o Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho para ocupar o cargo de Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais a partir do mês de julho de 2015.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais participa da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – Rede Ouvir-MG que tem como objetivos consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação entre os partícipes de seu protocolo de intenções (Ouvidoria-Geral do Estado, Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais) e demais órgãos e entidades que a ele aderirem, visando fomentar a criação de ouvidorias públicas municipais e o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo, assim, ferramentas de transparência pública e controle social.

## **2 – Instalações e Equipe**

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ocupa atualmente duas salas no 4º e 5º andares do prédio da Previminas (Av. Álvares Cabral, 220, Centro, Belo Horizonte-MG), contudo existe um projeto com novo *layout* do setor para concentrar as atividades somente no 5º andar.

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 14 (quatorze) funcionários e servidores, sendo:

01 (uma) Secretária

01 (um) Aprendiz da ASSPROM

04 (quatro) Funcionárias Terceirizadas

02 (duas) Servidoras Oficiais Judiciárias

01 (uma) Estagiária de Direito

05 (cinco) Telefonistas

Não há coordenador no setor, sendo as questões administrativas e de rotina de serviço, bem como dúvidas e orientação para tratamento de demanda, dirigidas diretamente ao Desembargador Ouvidor.

### **3 - Metodologia de Trabalho**

#### **3.1 – Recebimento e Acompanhamento de Demandas**

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais recebe demandas por meio de 06 (seis) canais de comunicação: atendimento telefônico gratuito, correspondência, formulário impresso protocolado, atendimento presencial, encaminhamento de outros órgãos e entidades (CNJ, MP, OAB etc) por e-mail ou ofício, encaminhamento do canal Fale Conosco que administra o formulário eletrônico do Portal TJMG.

Para distribuição e acompanhamento das demandas são utilizadas a caixa de e-mail da Ouvidoria e planilhas do Excel criadas pela própria equipe.

Recebidas, as demandas são processadas da seguinte forma, resumidamente:

- aquelas que vêm de forma impressa são digitalizadas e os documentos originais são arquivados;
- as demandas por telefone (0800) são reduzidas a termo pelas telefonistas, que em seguida as repassam por e-mail para as servidoras e funcionárias responsáveis pelo tratamento e resposta;
- o andamento da demanda é acompanhado de forma individual pelos funcionários, por meio de agenda pessoal e planilha eletrônica;
- há uma planilha única na Pasta Virtual da Ouvidoria na qual se registra a origem da demanda, o número da demanda, o demandante, o demandado, a data em que foi feita a manifestação, data em que houve cobrança de providências, data em se encerrou a demanda, objeto da manifestação, setor demandado, responsável e outras informações complementares. A planilha é alimentada por cada funcionário com as demandas de sua responsabilidade. Dessa planilha se extraem os dados estatísticos que constam dos relatórios mensais de atividades da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

#### **3.2 – Tratamento das Demandas**

A Ouvidoria recebeu, em média, nos últimos seis meses (janeiro a junho de 2015), aproximadamente 280 (duzentos e oitenta) demandas por mês, sendo um total de 1681

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

demandas das quais 781 (setecentas e oitenta e uma) demandas foram essencialmente relativas à morosidade.

Portanto, este é o tema ao qual se dá atenção especial no intuito de adotar uma postura uniforme do setor para tratamento e resposta ao demandante. Portanto, no procedimento adotado atualmente faz-se uma análise do andamento processual para a escolha de uma das soluções abaixo:

- encaminhar à ciência do magistrado para análise da pertinência do relato do demandante e providências cabíveis, ressaltando a necessidade de observância às Resoluções do Conselho Nacional de Justiça;
- encaminhar para a Corregedoria-Geral de Justiça de Minas Gerais quando constatado ou relatado pelo demandante irregularidade que importa em intervenção correicional;
- encaminhar para o conhecimento e providências do escrivão quando o processo aguarda ou depende de expediente da secretaria judicial;
- responder ao demandante advertindo-o sobre a forma como se desenvolve o processo judicial e informando sobre a situação atual do feito de seu interesse, quando não se observa morosidade ou irregularidade.

Nos demais tipos de demanda o procedimento adotado, em resumo, foi o seguinte:

- quando traziam pedido de informação, foram encaminhadas aos setores responsáveis para que se manifestassem e, após esclarecimento do setor, foi enviada resposta ao demandante;
- quando se tratavam de reclamação relativa ao andamento processual ou morosidade, foram enviadas ao conhecimento do magistrado, da secretaria judicial ou à Corregedoria-Geral de Justiça;
- as demandas foram respondidas imediatamente quando foi possível acessar a informação solicitada por meio de consulta ao Portal TJMG ou ao banco de dados da própria Ouvidoria;
- também foram logo atendidas, respondidas ou arquivadas, as demandas relativas a assuntos ou setores fora da competência do TJMG, sendo, em alguns casos, encaminhadas diretamente ao órgão ou entidade responsável.

A partir da análise geral das demandas recebidas e, em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo art. 4º da Resolução 685/2012 do TJMG, o Desembargador Ouvidor tem enviado aos setores competentes solicitações e sugestões para adoção de

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

medidas administrativas e desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

## **4 - Atividades em Destaque**

Dentro das atribuições da Ouvidoria do Tribunal de Justiça e do próprio Desembargador Ouvidor foram realizadas atividades internas e externas no intuito de divulgar a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, aprimorar os trabalhos e contribuir para a gestão institucional.

### **4.1 - Eventos e divulgação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

Nos dias 14 e 15 de janeiro de 2015 foi publicada notícia sobre as atividades da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais no Portal TJMG e no Diário Oficial de Minas Gerais, respectivamente, na qual foi destacado o papel do órgão como canal de comunicação que aproxima o Judiciário do cidadão, foi citada fala do próprio Desembargador Ouvidor: *“a existência de serviço de atendimento aos usuários da Justiça, destinado a receber sugestões, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais, aumenta a credibilidade da instituição junto a seu público”*.

Nos dias 05 e 06 de março de 2015 aconteceu o I Encontro Nacional de Ouvidores dos Tribunais de Justiça do Brasil no Estado do Ceará, quando foram realizadas eleições para composição da Mesa Diretora do Colégio Permanente de Ouvidores da Justiça Estadual, Distrito Federal e Territórios (COJUD), na ocasião o Tribunal de Justiça de Minas Gerais foi representado pelo Excelentíssimo Desembargador José do Carmo Veiga de Oliveira.

No dia 07 de abril de 2015 foi realizada reunião da Rede Ouvir-MG com a presença de representantes da Ouvidoria Geral do Estado, da Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, da Ouvidoria do Ministério Público Estadual de Minas Gerais, da Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais e da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais. A pauta do encontro foram as ações a serem desenvolvidas em parceria no ano de 2015, sendo estabelecido como foco das atividades a “Sociedade Civil”.

Como fruto da reunião do mês de abril, ocorreu em 20 de maio de 2015 a “Ouvidoria Móvel” que contou com a participação das Ouvidorias do Estado, da Assembleia Legislativa, do Tribunal Regional Eleitoral, do Ministério Público Estadual, do Tribunal de Contas do Estado, Município de Belo Horizonte e Tribunal de Justiça. Todos



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

esses órgãos enviaram equipe para a Praça Sete de Setembro para atender a população no período de 9h à 16h.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais registrou 52 (cinquenta e duas) demandas no dia, a maioria de pessoas que são parte em processo e estavam insatisfeitas com a morosidade, 22 (vinte e duas) demandas tratavam-se de consultoria jurídica, fora da competência do órgão, mas os cidadãos interessados foram orientados a procurar as instituições que prestam esse tipo de atendimento.

A participação na “Ouvidoria Móvel” serviu como divulgação do trabalho que vem sendo realizado e também mostrou que há uma demanda reprimida da sociedade, principalmente por parte do cidadão que figura como parte em processo, tem pouco contato com seu advogado ou representante e conhece pouco ou nada da estrutura e do funcionamento do Poder Judiciário, sentindo-se constrangido de buscar orientação e informação nas próprias unidades do Tribunal de Justiça ou mesmo para indagar o advogado.

#### **4.2 - Mudanças e Propostas Para o Próprio Órgão**

No 2º semestre de 2014 foram solicitadas mudanças que se encontram ainda em processo de análise e implementação.

Diante das dificuldades e inconveniências da inexistência de um sistema informatizado próprio para a Ouvidoria, foi solicitado um estudo para criação deste, no entanto encontra-se pendente o requerimento, principalmente devido ao empenho exigido da Diretoria de Informática no processo de implantação do Processo Eletrônico.

Quanto às mudanças no espaço físico da Ouvidoria para agregar todos os funcionários no 5º andar do Edifício Previminas e colocar à disposição da Presidência a sala no 4º andar do mesmo prédio, em 02 de fevereiro de 2015 foi aprovado o projeto de layout e este foi encaminhado à Gerência de Obras para execução do serviço de colocação de divisórias, realocação de mobiliário, instalação de postos de telefonia e remanejamento de computadores.

A GEOB (Gerência de Fiscalização e Obras) informou que antes da realização das mudanças solicitadas será feita vistoria no local para verificação do material e mão-de-obra necessários, o que deve ocorrer já na vigência do mandato do Desembargador Ouvidor Moacyr Lobato.

Como parte das mudanças deverá ser implementado o sistema VOIP para a telefonia da Ouvidoria, responsável pelo atendimento do 0800, o sistema já é utilizado

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

em outras unidades do Tribunal de Justiça, mas não foi adotado na Ouvidoria integralmente por exigir a preparação do cabeamento de rede.

Com o objetivo de melhorar a divulgação das informações sobre a Ouvidoria e facilitar o acesso do cidadão, foi desenvolvido projeto para página própria no Portal TJMG. Atualmente a página pode ser acessada por meio do link "<http://www.tjmg.jus.br/ouvidoria/>", mas já existe solicitação à Central de Comunicação para a Gestão Institucional – CECOM para que o acesso seja feito diretamente pela tela do Portal TJMG e também pelo Rede TJMG.

### **4.3 - Mudanças e Propostas Para Outros Órgãos e Setores**

Além da atribuição de prestar esclarecimentos, receber críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas, reclamações; fazer encaminhamentos de demandas aos setores competentes e informar sobre andamento processual; compete à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

- identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral;
- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Por isso, além de encaminhar sugestões recebidas de cidadãos, a Ouvidoria enviou a outros órgãos e setores do Tribunal informações e sugestões que surgiram da análise geral das demandas e do acompanhamento de informações internas e externas sobre a atuação do Poder Judiciário.

Foram registradas frequentes reclamações quanto ao suporte oferecido ao usuário do Processo Judicial Eletrônico-PJe, assim foram reunidas cópias daquelas e encaminhadas por ofício (16/2015) ao Desembargador Corregedor-Geral de Justiça de Minas Gerais com sugestão para que se implantasse um canal de atendimento rápido (em tempo real) para solução de dúvidas de utilização do sistema e suporte técnico.

A partir da observação das reivindicações de servidores e seus representantes sindicais foram enviadas à Presidência do Tribunal de Justiça (ofício 0001/2015 – em anexo) propostas e apontamentos que abarcaram algumas das principais questões suscitadas como motivo de insatisfação da categoria: diálogo, valorização do servidor,

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

unificação das carreiras de 1ª e 2ª instâncias, informatização, alteração da jornada de trabalho e democratização no Judiciário.

Foi sugerida em ofício-circular (0001/2014) a modificação dos critérios para a promoção de magistrados, no entanto a proposta foi arquivada pela Comissão de Promoção, sendo assim em maio de 2015 foi enviado ofício (0002/2015) aos integrantes do Tribunal Pleno esclarecendo a situação da proposta de emenda regimental e informando que, existindo interesse, a sugestão pode ser encampada por um terço dos membros do Tribunal de Justiça para que seja analisada.

Diante do recebimento do Ofício-conjunto nº 001/2015 do Ministério Público, Polícia Federal e Polícia Militar sobre a “Operação Tempo de Despertar” foi solicitado que os magistrados de todo o Estado de Minas Gerais fossem alertados para que encaminhem ao Ministério Público ou à Polícia Federal as ações em que existam indícios das práticas fraudulentas em investigação. Em resposta à solicitação, o Desembargador Corregedor-Geral de Justiça Antônio Sérvulo dos Santos determinou a publicação de cópia integral do Ofício no Diário do Judiciário Eletrônico.

Outra questão abordada pela Ouvidoria que surgiu do clamor público foi o encerramento do Teatro Klauss Vianna em razão da adaptação e mudança do Tribunal de Justiça de Minas Gerais para o prédio da “Oi” na Avenida Afonso Pena. Foi encaminhado ofício-circular (0004/2015 – em anexo) a todos os Desembargadores membros do Tribunal Pleno e outros órgãos competentes para sugerir que seja garantida a manutenção do espaço como equipamento cultural da cidade de Belo Horizonte e que seja estudada a possibilidade de parceria do Poder Judiciário e do Poder Executivo, assim como apontou o Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais Pedro Carlos Bitencourt Marcondes.

Além de propor mudanças a partir de suas próprias observações, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça encaminhou aos órgãos e setores responsáveis sugestões de cidadãos, servidores e advogados, as quais se resumem:

- mudanças nos critérios de promoção de magistrados e servidores (Maria Abadia);
- prioridade aos servidores de necessidades especiais e deficientes para a opção pela jornada de 8 horas diárias (anônimo).

## **5 - Resumo Cronológico das Principais Atividades**

### **JANEIRO DE 2015**

14/01/2015 – Publicação de notícia sobre atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais no Jornal Minas Gerais, sob o título “Ouvidoria aproxima o Judiciário do cidadão”.

15/01/2015 – Publicação de notícia sobre atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais no Portal TJMG, sob o título “Ouvidoria aproxima o Judiciário do cidadão”.

26/01/2015 – Ofício (0003/15) enviando à Primeira Vice-Presidência sugestão da cidadã Maria Abadia.

26/01/2015 – Ofício (0004/15) enviando à Segunda Vice-Presidência sugestão da cidadã Maria Abadia.

26/01/2015 – Ofício (0007/15) enviando à Presidência sugestão da cidadã Maria Abadia.

26/01/2015 – Ofício (0010/15) enviando à Presidência sugestão de cidadão que optou pelo anonimato.

### **FEVEREIRO DE 2015**

03/02/2015 – Ofício (0019/15) à Presidência encaminhando o Relatório Semestral de Atividades do 2ª Semestre de 2014.

### **MARÇO DE 2015**

05 e 06/03/2015 – Realização do I Encontro Nacional de Ouvidores dos Tribunais de Justiça de Minas Gerais no Estado do Ceará. Participou do encontro o Desembargador José do Carmo Veiga de Oliveira representando o Tribunal de Justiça de Minas Gerais e o Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques.

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

**ABRIL DE 2015**

07/04/2015 – Reunião da Rede Ouvir-MG na Tribunal de Contas do Estado (TCEMG) para a discussão de novas ações para o ano de 2015.

24/04/2015 – Ofício-Circular Gabinete (0001/2015) à Presidência sugerindo reflexão sobre ações e posturas institucionais diante dos pleitos de servidores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

28/04/2015 – Ofício (0061/2015) à Comissão de Regimento Interno requerendo o desarquivamento de proposta de Emenda Regimental.

**MAIO DE 2015**

08/05/2015 - Ofício-Circular (0002/2015) aos integrantes do Tribunal Pleno esclarecendo a situação da proposta de emenda regimental.

20/02/2015 – Realização da Ouvidoria Móvel na Praça Sete de Setembro no centro de Belo Horizonte/MG.

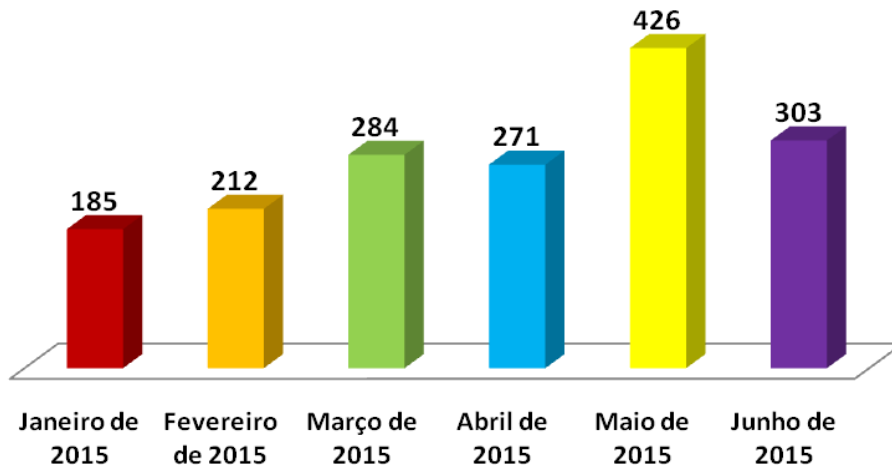
**JUNHO DE 2015**

01/06/2015 – Ofício (0104) à Presidência solicitando que fossem cientificados os magistrados de todo o Estado sobre a “Operação Tempo de Despertar”.

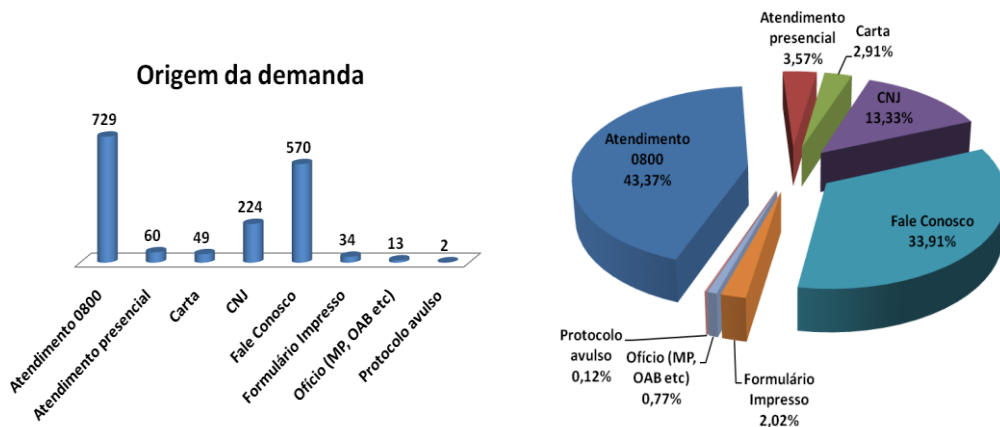
## 6. Dados Estatísticos

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais recebeu nesse semestre (janeiro a junho de 2015) um total de 1681 (mil seiscentas e oitenta e uma) demandas, sendo uma média de 280 (duzentas e oitenta) por mês, de forma exata as demandas se dividiram conforme o gráfico abaixo, sendo importante ressaltar que no mês de janeiro há uma redução decorrente do recesso forense.

### Total de Demandas por Mês



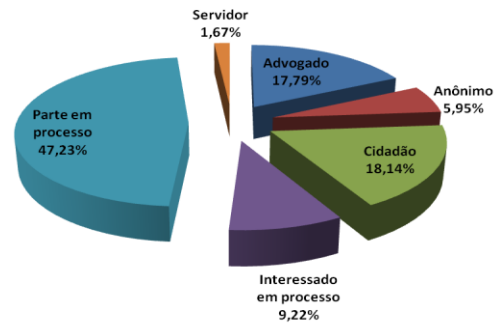
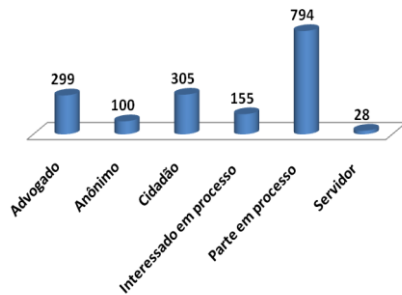
O canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão foi o “0800”, responsável pelo recebimento de 43,37% do total das demandas do semestre, como se pode observar nos gráficos a seguir:



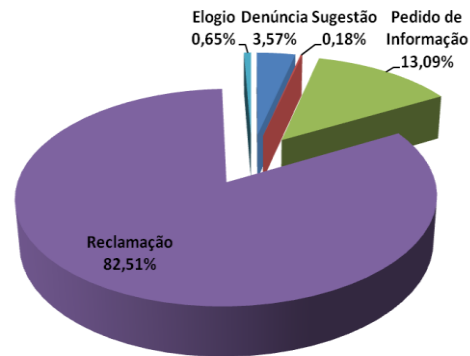
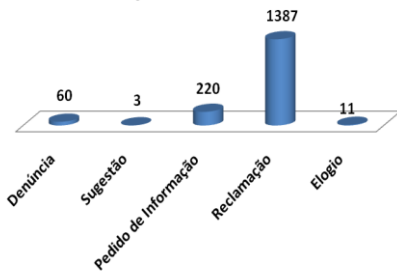
## Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Como se observa nos gráficos abaixo, a Ouvidoria tem recebido demandas de vários tipos, algumas vezes até demandas que não são de competência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ou relativas à atuação do Poder Judiciário, mas a maioria absoluta dos questionamentos dizem respeito ao andamento de um feito judicial, seja reclamação de morosidade ou solicitação de esclarecimento.

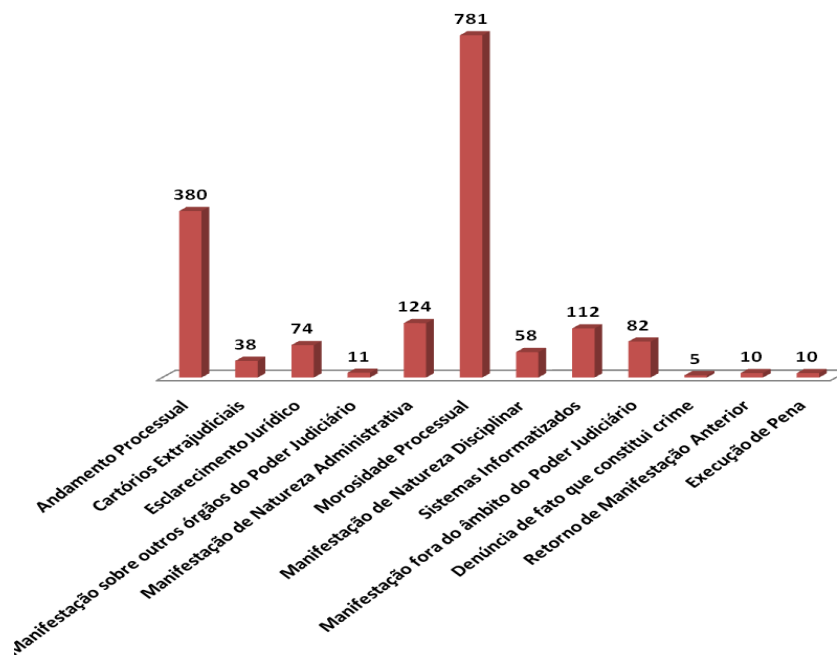
**Tipo de demandante**



**Tipo de demanda**



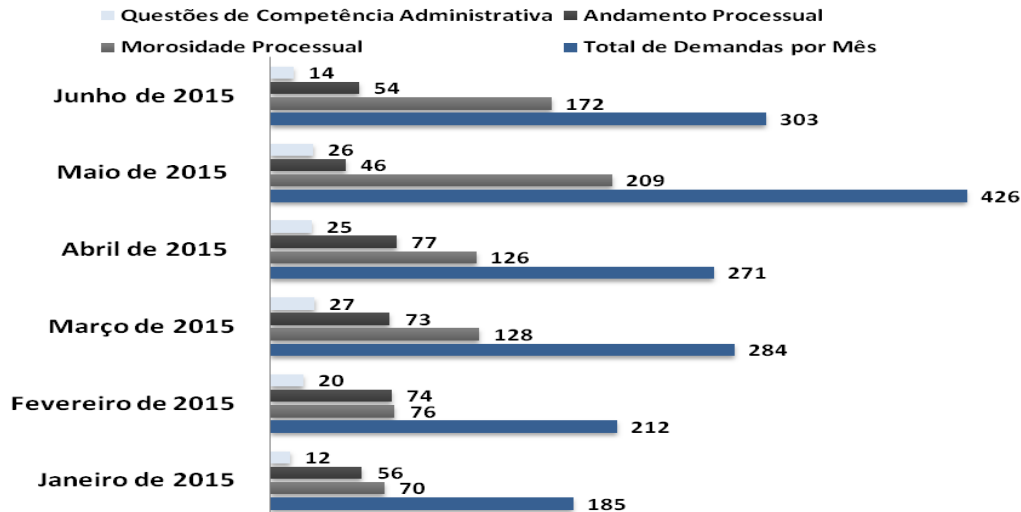
**Objeto da demanda**



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais  
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

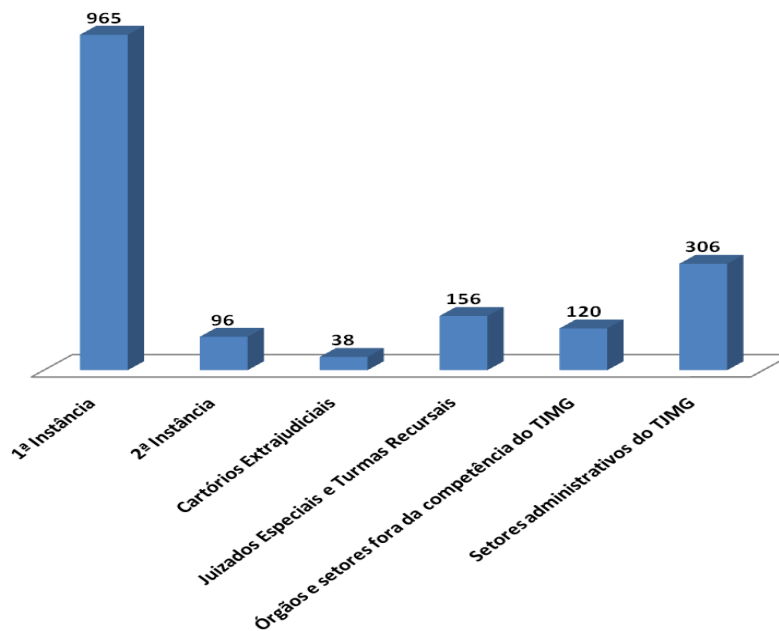
Portanto, ocupam o primeiro e segundo lugares no objeto das demandas aquelas classificadas como andamento processual e morosidade processual, em terceiro lugar encontram-se os questionamentos relativos à gestão administrativa, o que pode demonstra que o cidadão tem interesse também na gestão institucional do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e dos serviços oferecidos ao público interno e externo.

**Quantitativo Mensal das Demandas Mais Frequentes**



As demandas recebidas pela Ouvidoria são também classificadas por setores demandados.

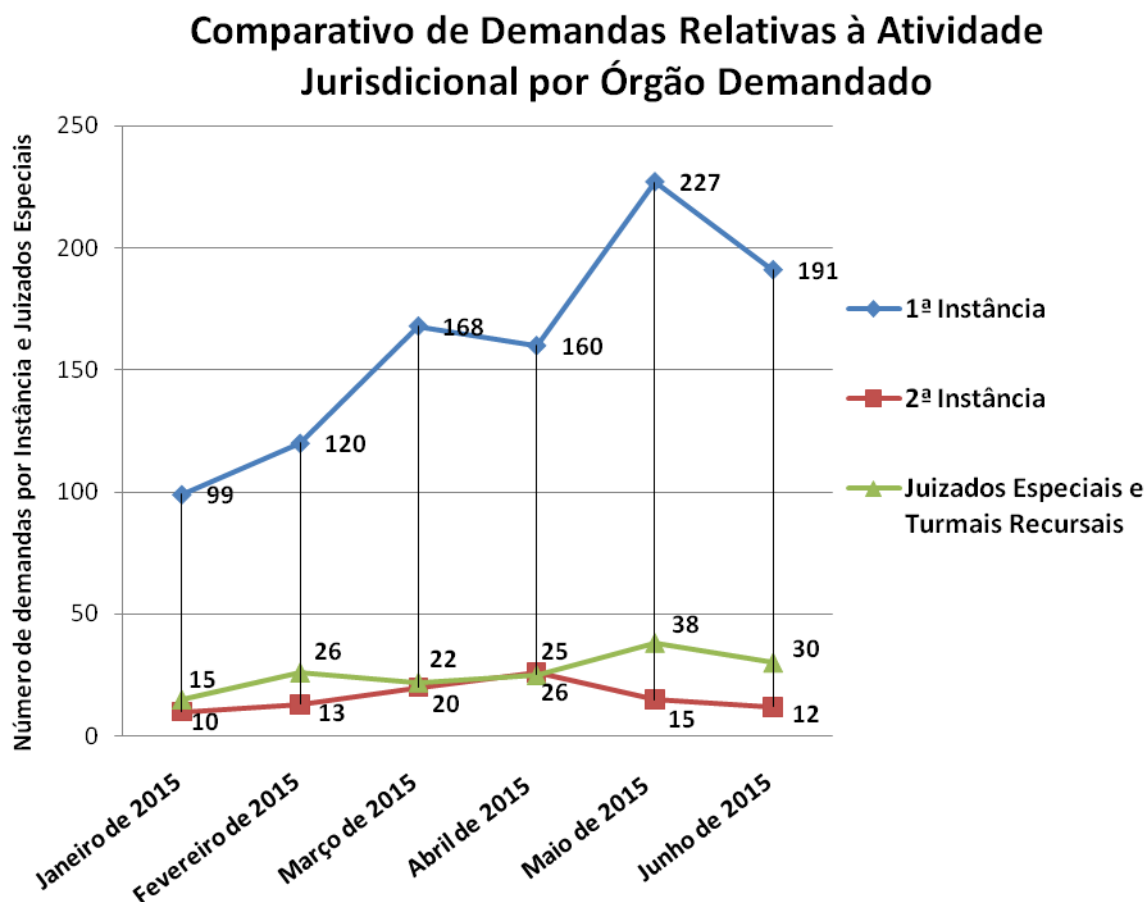
**Setores demandados**





**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

As demandas relativas ao andamento processual e morosidade foram direcionadas à Primeira Instância, Segunda Instância, Juizados Especiais e Turmas Recursais. Como se observa no gráfico acima, a Primeira Instância é o setor mais demandado deste Tribunal de Justiça.



Os dados obtidos condizem com o diagnóstico realizado pelo Conselho Nacional de Justiça publicado no anuário “Justiça em números 2014”, segundo a pesquisa o Tribunal de Justiça de Minas Gerais possui um saldo de 3.429.676 (três milhões quatrocentos e vinte e nove mil seiscentos e setenta e seis) de processos em tramitação na Justiça de Primeiro Grau, em todo o país dos 95,1 milhões de processos que tramitaram no Judiciário brasileiro no ano de 2013, 85,7 milhões encontravam-se no primeiro grau, o que corresponde a 90% do total, segundo o relatório a taxa de congestionamento do segundo grau, computado em todo o Judiciário, é de 47%, enquanto a do primeiro grau é de 73%. O citado relatório concluiu que, embora os juizes tenham apresentado boa produtividade, o estoque de processos têm aumentado a cada ano, devido à litigiosidade da sociedade brasileira, fenômeno a ser compreendido e combatido, segundo notícia publicada no Portal CNJ em 09/06/2015: “cada juiz julga, em

**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais**  
**Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

*média, 1.500 processos por ano, o que dá, em média, 4,2 processos por dia, sem considerar fins de semana e feriados”.*

As estatísticas obtidas pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça nesse semestre, portanto, apontam, assim como os dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça, para a necessidade de serem implementadas estratégias institucionais para o combate à morosidade processual, principalmente na Primeira Instância.

As completas por mês são divulgadas em relatório estatístico publicado no Portal TJMG, cópia destes relatórios relativos ao último semestre (janeiro a junho de 2015) seguem em anexo.

## **7 - Resultados e Desafios**

O semestre de janeiro a junho de 2015 manteve uma média próxima dos índices do relatório do 2º Semestre de 2014, quando houve ampliação dos horários de atendimento e a inauguração do atendimento presencial na Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

No entanto, o atendimento de 30 (trinta) casos em um só dia de realização da Ouvidoria Móvel (maio/2015) demonstra que ainda existe uma demanda repimida na sociedade, talvez por desconhecimento da existência do órgão ou mesmo por parte da população ainda se sentir intimidada para aproximar-se do Poder Judiciário. O atendimento realizado na Praça Sete de Setembro em Belo Horizonte, local de grande fluxo de pessoas, foi divulgado em rádio, atraindo cidadãos que, em sua maioria, estavam insatisfeitos com a morosidade de seus processos e tinham pouco conhecimento da estrutura do Poder Judiciário.

É importante que a população manifeste seus anseios através da Ouvidoria, a fim de que se obtenham dados para embasar sugestões aos demais órgãos e setores, e medidas administrativas ou ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à própria sociedade.

A ampliação do acesso à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e a divulgação de sua atuação, portanto, continuam sendo, ao mesmo tempo, um bom resultado e um desafio para os próximos meses.

A adoção de uma postura ativa de esclarecimento à população sobre o funcionamento e a estrutura do Poder Judiciário é uma das pautas a serem consideradas para o próximo semestre e gestão da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Além disso, outros desafios internos também não de ser alvo de trabalho intenso, são eles: implantação de sistema informatizado próprio, instalação de sistema de *callcenter* de alta eficiência e criação de uma coordenação permanente que contribuirá para tornar o órgão mais independente e facilitará a solução de questões relativas à rotina administrativa do setor.

Importa sempre à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais alcançar os objetivos definidos na Resolução 685/2012, principalmente no que diz respeito à identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral.

**DESEMBARGADOR JAUBERT CARNEIRO JAQUES**