



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Relatório de Gestão

Exercício Agosto/2013 a Junho/2014

Apresentação

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

Resolução CNJ nº 79/2009

(...)

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

(...)

Resolução CNJ nº 103/2010.

(...)

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

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

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

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

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

(...)

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

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

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

Sistema Informatizado

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

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

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

“Rede Ouvir”

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

Interface com o CNJ

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

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

Canais de atendimento

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

Atos normativos

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

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

Equipe

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

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

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

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

Demandas

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

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

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



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais

Conclusão

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

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