

Ouvidoria Judicial do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais

Relatório de Gestão

Exercício 13/08/2012 a 13/08/2013

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;

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 serem alcançados 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.

Muito além de agir pontualmente, ou seja, procurando resolver o problema apresentado por um reclamante, 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

¹ Art. 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.

TJMG, inauguramos a instalação da sala da Ouvidoria, que passa a funcionar na Avenida Álvares Cabral, 200, 4º andar.

No primeiro ano de funcionamento, a Ouvidoria foi dirigida pela Desembargadora Mariangela Meyer Pires Faleiro, designada para a função de Ouvidora do Tribunal por meio da Portaria nº 277, de 01 de agosto de 2012. À frente da função desde 13/08/2012, empreendeu esforços necessários para que, juntamente com as atribuições estabelecidas na Resolução nº 685/2012, fosse possível o desenvolvimento de ações relevantes para o setor, tais como a instalação da sala; a definição de equipe inicial de 02 servidores efetivos, 01 secretária, 01 Assprom e 01 estagiário de Direito; o desenvolvimento de sistema eletrônico para gerenciamento de informações; a parceria com Ouvidorias de outros órgãos (“Rede Ouvir”). Ademais, presidiu, de maneira primorosa, o Grupo de Trabalho responsável pela regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do TJMG, cuja Resolução 731/2013 foi publicada no DJe dia 09/08/2013.

Sistema Eletrônico

O sistema eletrônico para gerenciamento de informações começou a ser arquitetado no início da gestão da então Ouvidora, Desembargadora Mariangela Meyer Pires Faleiro. 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 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 – Central de Comunicação Para a Gestão Institucional – 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 são 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 esses órgãos.

Sendo assim, a Dirfor vem desenvolvendo estudos com o objetivo de encontrar uma solução mais apropriada à realidade da Casa. Foram sugeridos, então, o sistema desenvolvido pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro – e também o software desenvolvido pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais – TCEMG.

“Rede Ouvir”

Relevante questão que merece atenção do novo Ouvidor 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.

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.

Há previsão de que os órgãos participantes da Rede assinem o Protocolo de Intenções no dia 03/09/2013, no qual constarão cláusulas de atribuições dos partícipes, coordenação executiva da Rede, vigência, dentre outras.

Está prevista a realização de encontros regionais em cidades-pólo do Estado, com a participação de magistrados e dos respectivos representantes dos outros órgãos da Rede. Essa medida implica custos com diárias, além de adiamento de audiências, a exigirem negociações com a Corregedoria-Geral de Justiça e com a Presidência.

Considerando que a proposta foi levada ao conhecimento do Presidente do TJMG e da ex-Ouvidora em data recente, não há posicionamento definitivo do Tribunal a respeito. Caberá à Direção do Tribunal e ao novo Ouvidor avaliar a pertinência do projeto em relação aos objetivos, necessidades, especificidades da prestação jurisdicional e recursos da Casa.

Seminário “Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação”

³

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

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Minas Gerais - TREMG, na pessoa do Ouvidor Maurício Pinto Ferreira, entrou em contato com a Ouvidoria do TJMG para realizar, em parceria, o Seminário “Ouvidoria e a Lei de Acesso à Informação”, com data pré-agendada para o dia 26/09/2013.

Em conversa com a então Ouvidora, Desembargadora Mariangela Meyer Pires Faleiro, ambos os magistrados convencionaram a participação de cada órgão no evento. O Tribunal de Justiça seria responsável por abrigar o Seminário em sua unidade na Av. Raja Gabaglia, enquanto o TREMG teria a incumbência de organizar o evento, bem como definir os palestrantes. Um dos nomes já confirmados é o do Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça, Conselheiro Wellington Cabral Saraiva.

Além disso, os órgãos ficariam responsáveis por convidar seus respectivos membros e servidores para participarem do Seminário. O desejo primordial do Ouvidor Maurício Pinto Ferreira é que o público-alvo do evento seja composto por Desembargadores e Juízes do TJMG e do TREMG.

Da mesma forma do exposto no tópico anterior, caberá à Direção do Tribunal e ao novo Ouvidor avaliar a pertinência do projeto em relação aos objetivos, necessidades e recursos da Casa.

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 – SESPRES, com o apoio da Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM, no desempenho de suas atribuições.

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”, “Fale com o Diretor do Foro”, Canais de atendimento dos Juizados Especiais, da Infância e Juventude, dentre outros. Além disso, nos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania, está previsto o funcionamento do “Setor de Cidadania”, além da existência dos Setores Pré-Processual e Processual. O “Setor de Cidadania” é responsável pelo atendimento a demandas do cidadão, pessoalmente ou por meio de cartas, e-mail ou telefone. A Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça prevê a instalação de Centros Judiciários e, portanto, de “Setores de Cidadania” em todas as Comarcas do Estado, sendo esses mais um braço da Ouvidoria do TJMG.

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.

Funcionamento atual da Ouvidoria

Além da interface com os canais já consolidados, a Ouvidoria atende aos e-mails específicos que chegam pelo ouvidoria@tjmg.jus.br, além de cartas e de demandas colhidas de cidadãos que vão ao endereço do 4º andar – Edifício Previminas – Av. Álvares Cabral, 200.

Perspectivas

A ideia é ampliar o atendimento por meio de telefone, preferencialmente um 0800 ou similar, além de marcação de audiências com o Ouvidor em casos específicos.

Em outras instituições, sempre existe um filtro de demandas do cidadão, de modo a evitar sobrecarga da Ouvidoria, que deve ser a última instância, especialmente nos casos de reclamações.

Alteração da Resolução nº 685/2012

Em consonância com as diretrizes da **Resolução TJMG nº 731, de 9 de agosto de 2013**, que regulamenta o acesso à informação e a aplicação da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) no âmbito do Tribunal de Justiça, determinados artigos da Resolução TJMG nº 685/2012 precisarão ser revistos.

Exemplo disso é o prazo de resposta das demandas. A Resolução TJMG nº 685/2012 traz, em seu art. 7º, § 3º, o prazo máximo de 3 dias. Já a Resolução TJMG nº 731/2013, em seu art. 6º, determina o “acesso imediato à informação disponível”; caso não seja possível, o prazo não será superior a 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, “mediante justificativa expressa da qual será cientificado o requerente”.

Além das competências previstas na Resolução TJMG nº 685/2012, o recente ato normativo prevê, no art. 3º, outras atribuições do Ouvidor, que seguem: “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”.

A Resolução TJMG nº 731/2013 determina, ainda, os pedidos de acesso à informação que não serão atendidos (art. 9º). Nesses casos, o interessado poderá interpor recurso.

Divulgação da Ouvidoria

Sugere-se a divulgação interna em um primeiro momento, com a criação de peças publicitárias específicas e aproveitamento de eventos/ações consolidados – Encontros da Corregedoria, Encontros Administrativos e programas educativos da 2ª Vice-Presidência/Escola Judicial – para dar visibilidade e reforçar a importância da Ouvidoria. Outra proposta é

divulgar o setor em sessões do Tribunal Pleno para os desembargadores do Tribunal de Justiça.

Em um segundo momento, com a melhor estruturação da Ouvidoria e acolhimento dentro da instituição, será criada uma campanha para atingir o público externo ou a sociedade, de um modo geral.

Esfera de competência/atuação da Ouvidoria e da Corregedoria

Em contato com magistrados e servidores, nota-se, com certa frequência, dúvidas em relação ao papel desempenhado por cada órgão, Ouvidoria e Corregedoria de Geral de Justiça. Por conseguinte, torna-se imprescindível a compreensão das esferas de competência/atuação de cada um.

Ademais, sugere-se a criação de parceria entre esses órgãos, com a finalidade de atender aos anseios do cidadão.

Conclusão

A avaliação é no sentido de que a Ouvidoria já vem prestando um serviço essencial ao jurisdicionado e ao cidadão, incrementado pelas ações dos “braços” do setor já enumerados. A expectativa é no sentido de que o órgão possa consolidar-se, interna e externamente, como instrumento de aperfeiçoamento da Instituição e aproximação entre Judiciário e sociedade.