



Relatório da **OUVIDORIA** **TJMG**

Período: agosto de 2023 a julho de 2024

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Palavra do Ouvidor

Apesar das dificuldades encontradas, a Alta Administração não mediu esforços para suplantá-las. Mais que isso, projetos relevantes apresentados sempre foram analisados com empenho para implementação imediata e/ou oportuna. A Ouvidoria, além de seu atendimento rotineiro – que hoje alcança uma média de 880 chamadas mensais -, tem procurado seguir essa desafiadora trilha, buscando se estruturar para atender à demanda, disponibilizando novas ferramentas para pronto atendimento ao público. Destacam-se: a instalação da Ouvidoria da Mulher; a ativa participação na eficácia do programa “Integridade” no âmbito dos Órgãos; a interação com a Rede de Ouvidorias Estaduais de Minas; a participação em eventos nacionais e regionais, com troca de experiências; a atualização de sua normativa interna; a implantação de canal que viabilize denúncia anônima; a integração do acesso ao canal “Fale com o TJMG” na Ouvidoria; a participação da Ouvidoria na reunião que tratou sobre a LGPD; interação com todos os setores do TJ, na busca de uma prestação jurisdicional efetiva e pronta resposta aos interessados. Esses destaques indicam o compromisso da Ouvidoria na busca de uma aproximação com seu público externo e interno.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 **INTRODUÇÃO**

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Introdução

O presente relatório busca identificar e mapear informações referentes às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do TJMG de 1º de agosto de 2023 a 31 de julho de 2024, período referente ao segundo ano de gestão dos Ouvidores Judiciais, Desembargadores **Cássio de Souza Salomé e Genil Anacleto Rodrigues Filho** (Adjunto). Os indicadores obtidos pretendem auxiliar no planejamento de ações e políticas públicas de comunicação e gestão, com a adoção de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e do usuário em geral, além de garantir maior transparência à Instituição.

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 **AÇÕES REALIZADAS**

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO – A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ações realizadas

- A atividade finalística do setor é a promoção do diálogo entre a instituição e a sociedade, neste sentido, dentre as atividades do período, destaca-se o registro de 10.587 (dez mil, quinhentos e oitenta e sete) expedientes, o que representa uma média de 882 (oitocentas e oitenta e duas) manifestações/mês. No decurso de agosto de 2023 a julho de 2024, o setor recebeu, analisou e tratou expedientes, tais como pedidos de informação com base na LAI (Lei n.º 12.527/2011), manifestações relativas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018), além de elogios, críticas, sugestões, denúncias, reclamações, bem como solicitações de naturezas diversas. Os estatísticos contendo os principais indicadores do período encontram-se ao final deste relatório (ANEXO – A | *Ouvidoria em números*).

- A fim de garantir a máxima efetividade de suas atividades dentro de parâmetros previamente estabelecidos, a Ouvidoria realizou a padronização de seus processos internos de trabalho (processo SEI n.º 1038205-44.2023.8.13.0000). Importante ressaltar que a Ouvidoria, setor dinâmico que é, adequará, atualizará e capacitará, sempre que necessário, sua equipe e seus procedimentos, na busca pelo aprimoramento e excelência de sua atuação.

- Com a finalidade de adequar o setor em termos físicos, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais reestruturou seu *layout*, tornando o atendimento presencial mais acessível e acolhedor ao cidadão, bem como proporcionando maior privacidade aos funcionários do setor.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO – A OUVIDORIA EM NÚMEROS

- A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais participou da elaboração do Projeto de Mapeamento de Dados Pessoais e Gestão de Riscos à Privacidade (processo SEI n.º 1023627-76.2023.8.13.0000).

O mapeamento de dados pessoais refere-se a uma exigência constante no art. 37 da LGPD, e nos arts. 1º, inciso XII, e 2º, inciso I, ambos da Resolução n.º 363/2021 do CNJ, e que permite ao Tribunal de Justiça conhecer e registrar, de maneira profunda e detalhada, as atividades de tratamento de dados pessoais. Por meio dessa atividade, é possível entender quais, como e por qual finalidade os dados pessoais são tratados, bem como identificar onde estão armazenados e com quem o Tribunal os compartilha, interna ou externamente.

A gestão de riscos, por sua vez, é um conjunto de atividades coordenadas que possuem como objetivo identificar, avaliar, gerir e monitorar os riscos à privacidade e segurança dos dados pessoais tratados por este Tribunal. A partir da gestão de riscos, o TJMG poderá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas para proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Essa etapa atende ao disposto no art. 46 da LGPD e nos arts. 1º, inciso XI, e 2º, inciso II, ambos da Resolução n.º 363/2021 do CNJ.

- Em 03 de agosto de 2023, foi publicada a Resolução TJMG n.º 1.047/2023, que instituiu a Ouvidoria da Mulher. O ato contemplou disposições trazidas pela Resolução de n.º 432/2021, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos Tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências. A função de Ouvidora da Mulher, no âmbito do TJMG, é desempenhada pela Superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica ou Familiar do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Desembargadora Evangelina Castilho Duarte.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

A criação de canal especializado para tratar manifestações relacionadas à violência contra a mulher, mediante oitiva especializada às vítimas de violência doméstica e familiar, tem como objetivo contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres, observados os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, celeridade e eficiência para o exercício das funções; além de fortalecer o relacionamento entre o TJMG e a mulher vítima de violência doméstica e familiar, desenvolvendo atividade de caráter informativo, educativo, propositivo e de orientação social, sem qualquer conotação correccional.

- A Ouvidoria do TJMG fez-se representada no dia 29 de agosto de 2023, no *Encontro da Rede Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário*, na sede do Tribunal Superior do Trabalho (TST), em Brasília. O evento, presidido pelo Ouvidor-Geral do CNJ, Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello, e pela Ouvidora Nacional da Mulher do CNJ, Ministra Maria Helena Maullmann, do TST, teve como principais pautas a exigência de implementação da Resolução CNJ n.º 432/2021 pelos tribunais, a formação e a capacitação para o atendimento nas Ouvidorias da Mulher do Poder Judiciário, e a criação de Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Judiciário.

Por ocasião, restou definida a necessidade da criação de grupos de trabalho para melhor cumprimento da resolução paradigma nos tribunais, bem como para tratarem da estruturação de dados, criação de um sistema de gestão de ouvidorias, ofertas de cursos de capacitação, especialmente para o adequado atendimento a questões como assédio moral ou sexual, de gênero, entre outras temáticas. A ampliação do peso e do número de itens relacionados à Ouvidoria no Prêmio CNJ de Qualidade também foi tema de relevância no encontro.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

- Nos dias 14 e 15 de setembro de 2023, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, em parceria com a Rede Mineira de Integridade (RMI), realizou o II *Seminário Mineiro de Integridade*, com objetivo de fortalecer a cultura da integridade e promover a integração entre os órgãos que compõem a Rede Mineira de Integridade. O evento foi realizado na modalidade híbrida (presencial e à distância), contando inclusive com transmissão pelo canal do TJMG no *Youtube*. A primeira edição do referido seminário aconteceu de forma virtual em 2020 e foi marcada pela assinatura do protocolo de intenções que criou a RMI.

Este II *Seminário Mineiro de Integridade* contou com a apresentação de palestras proferidas por grandes autoridades na matéria, que explanaram sobre as melhores práticas de integridade idealizadas pelas instituições que pertencem à RMI, e pela divulgação de e-book apresentado pelo Controlador-Geral do Estado de Minas Gerais, Rodrigo Fontenelle, contendo as principais ações de integridade das instituições que compõem a Rede, segundo o Controlador, o material ajuda a visualizar o que foi feito nesses três anos de atuação do grupo.

Na abertura, o Presidente José Arthur Filho ressaltou a importância de os órgãos públicos refletirem sobre o tema e de construírem ações concretas de prevenção a atos de irregularidades.

A Assessora Técnica Especializada da Presidência do TJMG, Doutora Tatiana Camarão, que liderou a organização do Seminário, fez uma avaliação muito positiva do evento, afirmando que o Tribunal está engajado no assunto.

Importante ressaltar que o Programa de Integridade do TJMG concorreu ao Prêmio Innovare de 2020 e foi escolhido pela Controladoria-Geral da União como modelo para a construção de um programa piloto de Integridade destinado aos entes municipais. Além disso, a Transparência Internacional indicou o programa da Justiça mineira como melhor prática a ser observada pelos órgãos e entidades públicas.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO – A OUVIDORIA EM NÚMEROS

A equipe da Ouvidoria do TJMG também se fez presente, e o Desembargador Cássio de Souza Salomé, Ouvidor Judicial, explanou no sentido de reforçar que a integridade representa um compromisso de todos os órgãos de Minas Gerais:

“Cada um na sua fase de experiência, cada um com a sua maturidade própria, mas todos com a consciência da necessidade de buscar cada dia mais nos valermos desse grande valor que é a integridade para o funcionamento de todos os órgãos a bem da população de Minas Gerais”.

- No dia 20 de setembro de 2023, foi aberto pelo Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho, e pelo Corregedor-Geral de Justiça, Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior, em Santa Rita do Sapucaí, no Sul de Minas, o 34º Encontro de Capacitação da Corregedoria (Encor), resultado da parceria entre a Corregedoria e a Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (EJEF).

Neste primeiro dia, o encontro foi dedicado à apresentação de ações em desenvolvimento na Presidência do TJMG, nas Vice-Presidências, na Superintendência de Tecnologia da Informação e na Ouvidoria.

A participação da Ouvidoria no encontro, que reuniu juízes e juízas de 87 (oitenta e sete) comarcas que integram a 4ª Região de atuação da Corregedoria. O Ouvidor palestrou no sentido de trazer esclarecimentos sobre o papel do setor, especialmente em contraponto com o papel da Corregedoria, visto que esta possui caráter fiscalizatório e correcional, enquanto as Ouvidorias representam um canal de interlocução direta com a sociedade, sendo ferramenta para promoção da transparência e da cidadania, além de mapear informações que possam subsidiar políticas e ações de comunicação e gestão para a Instituição.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUIDORIA EM NÚMEROS



Encontro de Capacitação da Corregedoria (Encor), em Santa Rita do Sapucaí, no Sul de Minas.

- O Ouvidor Adjunto do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador Anacleto Rodrigues Filho, representou a Ouvidoria da Corte mineira no IX Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), realizado de 4 a 6 de outubro de 2023, no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre. O evento contou ainda com a presença do Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho, ex-Ouvidor do TJMG, que ministrou a palestra “Ouvidorias judiciais e a sociedade em rede: desafios e oportunidades”. O evento foi conduzido pelo Presidente do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais, Desembargador Altair de Lemos Júnior, Ouvidor do TJRS.

O Ouvidor Adjunto do TJMG ressaltou a importância do evento, considerando a importância do contato com Ouvidores de outros tribunais para a troca de boas práticas:

“É sinal que há uma preocupação com a transparência e com a aproximação dos tribunais da sociedade brasileira, ou seja, do cidadão. As informações trocadas nos darão maior condição de prosseguir com os objetivos da Ouvidoria”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Os encontros do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais tratam de temas relevantes das Ouvidorias Judiciais, como: os atuais desafios e oportunidades em comum, proporcionando rica troca de experiências entre os participantes. Foram também abordados temas como: a atuação das Ouvidorias Judiciais no mundo em mutação; a visão da advocacia sobre as ouvidorias; a evolução das ouvidorias nos tribunais, temas a enfrentar e o outro lado das ouvidorias para além dos números.



Créditos: Divulgação TJPS

O IX Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais reuniu ouvidores de tribunais de todo o país

- Na data de 18 de outubro de 2023, aconteceu no Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência (IDCT) encontro da *Rede Ouvir* (Rede de Ouvidorias Mineiras). A reunião contou com aula virtual proferida pelo ilustríssimo Coordenador de Correição na Controladoria-Geral do Estado de São Paulo (CGE/SP), Marcos Lindenmayer, que tratou sobre “**Proteção e Incentivos aos Denunciantes no Brasil**”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

No encontro, foi debatida uma ação conjunta de Ouvidorias Itinerantes a ser realizada oportunamente em local de fácil acesso ao público. Essa iniciativa aproxima a população das instituições públicas, colaborando com a melhoria na qualidade de serviços à população mineira. A Ouvidoria do TJMG participa da organização, formação e estrutura da Rede Ouvir, inclusive na aprovação de seu estatuto. Ao final do encontro, foi feita uma homenagem à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, na pessoa do Dr. Marcelo Salgado, pela condução dos trabalhos à frente da Rede nos últimos anos.



Créditos: Divulgação

Homenagem ao Tribunal Regional Eleitoral MG, na pessoa do Dr. Marcelo Salgado.

- No dia 1º de dezembro de 2023, o TJMG sediou, no auditório da Corregedoria-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça, novo encontro da Rede Mineira de Ouvidorias, *Rede Ouvir/MG*.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUIDORIA EM NÚMEROS

O evento contou com a presença de ouvidores e representantes de ouvidorias de diversas instituições do Estado de Minas Gerais. O tema central da reunião foi o Programa de Integridade da Corte Mineira. Apresentado pela Assessora Técnica Especializada da Presidência do TJMG, Doutora Tatiana Camarão, e pela Assessora Técnica do Centro de Controle, Transparência e Integridade, Senhorita Ursina Andrade, as explanações abordaram os critérios da iniciativa, as práticas mais eficazes reconhecidas tanto no Brasil quanto no exterior, além da importância de um canal de denúncias idôneo.

O encontro possibilitou o compartilhamento de experiências e a formulação de táticas para solidificar a colaboração e a coordenação de ações entre as Ouvidorias das entidades aderentes à Rede.



Des. Cássio Salomé, Senhorita Ursina Andrade, Doutora Tatiana Camarão e Dr. Gustavo Nassif.

Créditos: Divulgação

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ouro Preto (MG) sediou, no período de 6 a 8 de março de 2024, o 35º Encor – Encontro decapacitação da Corregedoria-Geral de Justiça do TJMG. No segundo dia do evento, houve painel de apresentação da Ouvidoria, ocasião em que o Ouvidor do TJMG traçou um histórico sobre a Ouvidoria até sua implantação no TJMG. Ressaltou que o Órgão precisa estar disponível para a sociedade numa perspectiva de solução de conflitos. Em palestra, o Ouvidor explanou que:

“O Poder Judiciário precisa, e quer, se aproximar da população que bate à sua porta”.

Destacou, ainda, estudos para realização da denúncia anônima, apresentando as novas ferramentas que estão em desenvolvimento para o aprimoramento das atividades.



O Ouvidor do TJMG, Desembargador Cássio Salomé, ao lado do Corregedor Corrêa Junior, disse que a Ouvidoria precisa estar disponível para a sociedade numa perspectiva de solução de conflitos

Créditos: Cecília Pezzerzi/TJMG

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

a Ouvidoria do TJMG participou do *Ouvidoria DAY*, evento que já é um marco na agenda pública do Estado, tem o objetivo de evidenciar a importância das ouvidorias como instrumento de controle social e a contribuição para o fortalecimento da democracia.

O *X Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais* – Cojud foi realizado entre os dias 02 e 05 de abril de 2024, na Cidade de Foz do Iguaçu/PR e teve sua organização promovida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR).

Fundado em 06 de março de 2015, o Colégio vem realizando encontros para apresentar boas práticas dos tribunais em todo país, bem como discutir questões para a melhoria da prestação dos serviços das ouvidorias. Seu Presidente é o Desembargador Altair Lemos Júnior do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

- O Décimo Encontro do Cojud trouxe grande diversidade de conferências e debates, tais como: **“A Ouvidoria Judicial e o CNJ”** (Dr. Luiz Cláudio Allemand, ex-Conselheiro e ex-Ouvidor do Conselho Nacional de Justiça); **“Inteligência artificial e o uso de TI pelas ouvidorias judiciais”** (Dr. Raul Siqueira, diretor jurídico da Companhia de Saneamento do Paraná – Sanepar); **“Aspectos interessantes das Ouvidorias”** (Desembargador Francisco Cardoso de Oliveira); **“A criação da ouvidoria do STF”** (Juíza/Ouvidora Flávia Martins Carvalho do Supremo Tribunal Federal); **“As Corregedorias-Gerais de Justiça e sua relação com as Ouvidorias Judiciais”** (Desembargadores Hamilton Mussi Corrêa Corregedor-Geral do TJPR e Jomar Fernandes, Corregedor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas) e **“Perspectivas da magistratura nacional”** (Dr. Frederico Mendes Junior, presidente da Associação dos Magistrados do Brasil).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Também participou do encontro, expondo aos participantes um balanço com as principais ações do setor no Judiciário mineiro, um dos maiores do país em volume de atendimentos, o Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador Cássio Salomé, que declarou:

“Destaquei as realizações recentes no TJMG, como a instalação da Ouvidoria da Mulher; a instalação do Sistema para Acolhimento de Denúncias Anônimas, o primeiro do Brasil, com o anonimato e a adequação de nossas Normativas, e os eventos realizados”.



O Ouvidor do TJMG, Desembargador Cássio Salomé, entre o Desembargador Fernando Ferreira de Moraes, Ouvidor-Geral do TJPR, e o Presidente do Cojud, Desembargador Altair Lemos Júnior, do TJRS

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

- A Ouvidoria participou da ação educacional com base na Resolução n.º 351/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Lei n.º 14.540/2023, que teve por objetivo capacitar os participantes na identificação dos assédios moral e sexual e de discriminação no ambiente de trabalho, bem como estarem aptos a dar o devido acolhimento e encaminhamento às denúncias dessas práticas. A capacitação contou com aulas das docentes Michelle Gomes Heringer Caldeira, da Escola de Governo (EGOV) do Distrito Federal, e Jacqueline Ferraz da Costa, psicóloga que atua no Governo do Distrito Federal (GDF). Também foram tratados temas como a ética no ambiente de trabalho, a integridade e o *compliance*, além das consequências disciplinares e criminais dos assédios sexual e moral e da discriminação.

O curso, realizado desde 27 de novembro de 2023, ocorreu na modalidade híbrida: parte virtual, parte presencial, e culminou na Portaria que criou o Grupo de Trabalho constituído pela Portaria TJMG 6.544/2024, que foi disponibilizada na edição do *DJe* de 06.05.2024.

O 2º Vice-Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) e Diretor Superintendente da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (EJEF), Desembargador Renato Luís Dresch, conduziu o encerramento do curso, na data de 09 de maio de 2024, dizendo:

“Nós, como tribunal, somos responsáveis por julgar condutas indevidas, como o assédio sexual e moral e a discriminação. São demandas que ainda chegam, embora a sociedade tenha se mobilizado para evitar os preconceitos. Que os participantes do curso sejam formadores de opinião e multiplicadores”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 **MATÉRIAS PUBLICADAS**

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Matérias publicadas



Órgão Especial do TJMG aprova resolução que institui Ouvidoria da Mulher

26.07.2023

[Acesse](#)



TJMG participa de encontro da Rede Nacional de Ouvidorias

30.08.2023

[Acesse](#)



2º Seminário Mineiro de Integridade é aberto com lançamento de e-book

14.09.2023

[Acesse](#)



Corregedor-Geral de Justiça abre o segundo dia do Seminário Mineiro de Integridade

15.09.2023

[Acesse](#)



34º Encor é realizado em Santa Rita do Sapucaí

21.09.2023

[Acesse](#)



TJMG participa do IX Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais

04.10.2023

[Acesse](#)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 **MATÉRIAS PUBLICADAS**

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS



TJMG sedia reunião da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas

01.12.2023

[Acesse](#)



Novo sistema da Ouvidoria é apresentado ao Presidente José Arthur Filho

20.02.2024

[Acesse](#)



Segundo dia do 35º Encor debate temas do cotidiano forense

07.03.2024

[Acesse](#)



X Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais é realizado em Foz do Iguaçu

03.04.2024

[Acesse](#)



X Encontro do Cojud é realizado no Paraná

03.04.2024

[Acesse](#)



Ouvidor do TJMG apresenta boas práticas do órgão no X Encontro do Cojud

04.04.2024

[Acesse](#)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 **MATÉRIAS PUBLICADAS**

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS



Ouidores se reúnem no TRT-MG para planejar integração e aprimoramento de ações

10.04.2024

Acesse 



Ouidor do TJMG participa de reunião no TRT-MG

11.04.2024

Acesse 



TJMG participa da inauguração do Balcão da Ouvidoria no TRT-3

30.04.2024

Acesse 



EJEF finaliza curso sobre assédios moral e sexual e discriminação

09.05.2024

Acesse 



TJMG participa do projeto Ouvidoria Itinerante, na Praça 7, em BH

18.06.2024

Acesse 

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 **BASE LEGAL**

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Base legal

Na nossa história mais recente, após o fim da ditadura, regime que silenciou as instituições democráticas, o principal marco regulatório das atuais ouvidorias foi a própria Constituição cidadã de 1988, que informava que “as reclamações relativas à prestação de serviços públicos serão disciplinadas por lei”, e trouxe princípios extremamente afetos às Ouvidorias, em especial, os da publicidade, transparência e eficiência.

O sigilo, antes regra, passou a ser exceção.

No texto constitucional, a participação social se tornou um dos elementos-chave para a garantia dos direitos humanos e para a organização das políticas públicas.

A Emenda Constitucional 19, de 04 de junho de 1998, aduziu, em seu § 3º, que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII”.

Posteriormente, veio a Emenda Constitucional nº 45, que estatuiu, em 30 de dezembro de 2004, a criação das ouvidorias de justiça competentes para receberem reclamações e denúncias de qualquer interessado contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, ou contra seus serviços auxiliares.

Além da Carta Magna, diversos normativos vieram regulamentar questões afetas às Ouvidorias:

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 **BASE LEGAL**

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Resolução CNJ nº 79, de 09 de junho de 2009, primeira resolução judicial a dispor sobre a transparência na divulgação das atividades do Poder Judiciário brasileiro – revogada pela Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015.

Resolução CNJ nº 103, de 24 de fevereiro de 2010, determinou a criação das Ouvidorias no âmbito dos tribunais.

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI), conhecida como Lei de Acesso à Informação (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 fornecerem a qualquer interessado informações por eles produzidas ou custodiadas.

Resolução TJMG nº 731, de 09 de agosto de 2013, regulamentou o acesso à informação e a aplicação da LAI, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

Resolução CNJ nº 215, de 16 de dezembro de 2015 **estatuuiu**, no âmbito do Poder Judiciário, regramento para 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, dispõe sobre participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 **BASE LEGAL**

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

Resolução TJMG nº 880/2018 institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

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

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

Resolução CNJ nº 432, de 27 de outubro de 2021, dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias.

Resolução TJMG nº 1.047/2023, que institui a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Do tratamento dos expedientes

São atribuições das ouvidorias, entre outras compatíveis com a sua finalidade, e sem prejuízo da competência de outros órgãos, receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades e setores responsáveis, acompanhando seu tratamento.

Sempre que possível, a Ouvidoria deverá indicar a mediação ou a conciliação entre o usuário e o Tribunal, no sentido de construir soluções pacíficas.

Público atendido:

- **Interno:** magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e auxiliares da Justiça.
- **Externo:** partes em processos judiciais ou administrativos, advogados, reeducandos do sistema prisional, entidades de classe, órgãos públicos, ouvidorias diversas, em especial a do Conselho Nacional de Justiça, representantes da sociedade civil, ONGs, OSCIPs e outras organizações ou interessados em geral.

Os temas mais frequentemente abordados são relativos à função, estrutura e funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, à prestação jurisdicional, às ações institucionais desenvolvidas pelo TJMG, bem como informações administrativas de interesse público, em especial indagações acerca de sistemas informatizados, solicitações oriundas dos recuperandos do sistema prisional, andamento de processo judicial e pedidos de informação em geral.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

São formas de ingresso na Ouvidoria do TJMG:

- Formulário Eletrônico -

(www.tjmg.jus.br - Fale com o TJMG) - disponível no Portal do TJMG.

- Telefone -

(31) 3237-6800 - horário de atendimento: dias úteis das 8h às 18h.

- Correspondência -

para o endereço da Rua Goiás, 229 - 10º andar - Anexo I - CEP: 30.190-000, Centro, Belo Horizonte, MG.

- Formulário impresso -

que pode ser protocolado em qualquer unidade do TJMG.

- Presencialmente -

Rua Goiás, 229, Centro de Belo Horizonte, 10º andar, das 8h às 18h, por meio de agendamento, pelo telefone (31) 3237-6800.

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 **RESULTADOS E DESAFIOS**

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Resultados e desafios

As Ouvidorias Judiciais são ainda espaços de informação e incentivo à mediação e à solução de conflitos.

A Ouvidoria do TJMG recebe, de forma exclusiva, denúncias de irregularidades que envolvam pessoa jurídica, com base na Resolução TJMG n.º 880/2018, que institui e regulamenta o Processo Administrativo de Responsabilização – PAR (Programa de Integridade).

As manifestações relacionadas à Lei Geral de Dados Pessoais (LGPD) chegam originariamente à Ouvidoria, que realiza a análise da pertinência da demanda, dentro do tema escolhido pelo cidadão, bem como repassa ao interessado a resposta resolutiva. É também o setor responsável pelo tratamento das cartas enviadas pelos apenados do sistema prisional.

Para alcançar os resultados esperados de uma Ouvidoria, é necessário um atendimento qualificado ao cidadão, bem como respeito e responsabilidade extremos dos setores encarregados pelos esclarecimentos, que devem ser formulados de forma clara, em linguagem cidadã e dentro dos prazos legais.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 **RESULTADOS E DESAFIOS**

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Importante salientar que diversos projetos se encontram em andamento, destacando-se:

- Encontra-se em fase final de conclusão a revisão e atualização da Resolução TJMG n.º 862/2017, que dispõe sobre a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, em conformidade com as diretrizes da Resolução n.º 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça e dos normativos vigentes acerca das Ouvidorias Públicas. A conformação da normativa contempla proposição de reestruturação da Ouvidoria, com criação de corpo técnico mais adequado às necessidades do setor (processo SEI n.º 031754-10.2021.8.13.0000).
- A Ouvidoria do TJMG participa de proposta para adequação do setor à nova Lei de Licitações e Contratações Públicas (processo SEI n.º 1020594-78.2023.8.13.0000).
- Estudos e alinhamentos com diversos setores e órgãos do TJMG vêm sendo feitos para a implantação do canal de “Denúncia Anônima”, com o intento, sobretudo, da promoção da cultura da Integridade, atendendo ao disposto nas Resoluções n.º 410/2021 e n.º 432/2021, ambas do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. A nova funcionalidade, se implantada, proporcionará à sociedade, a oportunidade de comunicar a ocorrência de ato ilícito, fraude ou corrupção, preservando a identidade do denunciante, além de tramitar em processo sigiloso, sob proteção integral das informações e documentos nele contidos, garantindo ao manifestante a preservação do anonimato durante o processamento da denúncia.
- Participação do setor em encontros nacionais, regionais e municipais para troca de experiências, inclusive, colaborando nos eventos de ouvidorias itinerantes, na Capital.

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

MENSAGENS DOS USUÁRIOS

“Gostaríamos de elogiar e destacar a amabilidade e eficiência no atendimento dispensado na 32ª Vara Cível de Belo Horizonte, especialmente pela pessoa da Sra. M.G.F.S. Essa qualidade de atendimento certamente engrandece a imagem do TJMG, e, em justo reconhecimento, gostaríamos de registrar o nosso elogio.” (S.B.P.)

“Boa Tarde! É com muita satisfação que destaco a educação, competência, acolhimento, gentileza e profissionalismo do excelentíssimo magistrado Dr. W.G.A.C. Faço parte do Conselho de Sentença do Segundo Tribunal do Júri, atualmente participo do Mutirão Fumec plenário 6. Atenciosamente.” (M.V. S.B.)

“Boa tarde! Prezados(as) Senhores(as), PARABÉNS! Gostaria de enaltecer o meu profundo agradecimento pelo “atendimento irretocável” dos três (03) profissionais do JESP. Além da competência e conhecimento do assunto demandado, eles foram muito cordiais e pacientes. Atuei muitos anos como Professor Universitário. Sendo assim, a minha nota é 10 com louvor! Cordialmente.” (D.A.P. J)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUIDORIA EM NÚMEROS

“Prezados(as), bom dia! Por mais uma vez, venho utilizar dos serviços desta eficiente e atenciosa Ouvidoria para solicitar o alvará expedido em 12.01.2024 como também os valores descontados dos encargos/tributos do precatório em anexo. Aproveito a oportunidade para antecipar meus agradecimentos e satisfação pela eficiência e agilidade em todas as vezes que solicitei neste canal. Muito obrigado a todos. Saudações.” **(B.T.G.)**

“Gostaria de registrar meu elogio para a servidora E. do 3º Juizado Especial Cível da Comarca de Pouso Alegre, que, com muito boa vontade, me auxiliou em informações de um bloqueio via SISBAJUD (sou Advogado da parte autora), para tentativa de realizar um acordo com a parte contrária de forma precisa e segura para os envolvidos. Em todos os atendimentos, foi extremamente rápida, gentil, prestativa e eficaz no meio de comunicação utilizado.” **(T.J.A.C.J.)**

“A requerente gostaria de elogiar a telefonista M.F. da Ouvidoria/TJMG pelo seu atendimento nota dez. Afirma que M.F. foi extremamente prestativa e gentil.” **(M.V.S.B.)**

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

“Gostaria de registrar e consignar o meu reconhecimento pelos trabalhos prestados pelos servidores da Vara Empresarial, os quais desempenham os trabalhos com eficiência, qualidade, agilidade e com respeito ao advogado.” **(L.C.A.C.)**

“E. do setor de Atendimento às partes é um funcionário ímpar, além de educado, foi prestativo, paciente e interessado. Atendeu-me com todo respeito, respondendo a todas as minhas dúvidas com a maior boa vontade, sem pressa. Funcionário diferenciado. Meu muito obrigado a ele.” **(R.L.P.)**

“Boa noite! Venho, através deste, informar aos senhores que o presente processo SEI foi totalmente solucionado e que não existe mais pendência alguma. Agradeço a atenção de Vossas Senhorias.” **(M.A.C.)**

“Quero deixar meu elogio público a toda a equipe do Cartório da 9ª Câmara Criminal Especializada. Sou advogado do interior de Minas Gerais e sempre que me comunico com a 9ª CACRIESP por e-mail ou telefone e as demandas de andamento de processos são prontamente solucionadas e respondidas.” **(N.M.S.R.M.)**

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

“O manifestante expressa sua gratidão pela atenção das atendentes de telefone da Ouvidoria, M.F., M.J. e A.P., pelos serviços prestados. Informa que possui deficiência visual e foi atendido de forma cordial e respeitosa.” **(J.S.)**

“Em agradecimento a este órgão público, venho dizer que, a partir da demanda feita via Ouvidoria, o sistema voltou a funcionar um dia após a demanda ser relatada a este órgão, neste caso foi solucionada a minha demanda narrada. Desde já, meus cumprimentos de ordem a todos que me atenderam com bastante empatia. Grato.” **(L.C.S.)**

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS
EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 **ANEXO - A OUVIDORIA
EM NÚMEROS**

ANEXO - A | OUVIDORIA EM NÚMEROS

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão



A Resolução CNJ n.º 215, de 16 de dezembro de 2015, com redação dada pela Resolução CNJ n.º 389, de 29.04.2021, determina que cada órgão do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares disponibilize no respectivo sítio eletrônico oficial, em campo de destaque, atalho para acesso à página do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e ao Portal da Transparência. Nesse sentido, foi constituído, por meio da Portaria n.º 5.260/PR/2021, de 9 de julho de 2021, Grupo de Trabalho para promoção de estudos e apresentação de proposta de regulamentação do Serviço de Informações ao Cidadão no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

O SIC e seus estatísticos encontram-se disponibilizados no Portal da Instituição por meio do link: www.tjmg.jus.br/sic/

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ouvidoria em números

Total das Demandas Agosto de 2023 a Julho de 2024				
Ano	Mês	Total	Total	Média
2023	Agosto	909	10.587	882
	Setembro	805		
	Outubro	1019		
	Novembro	830		
	Dezembro	593		
2024	Janeiro	784		
	Fevereiro	903		
	Março	823		
	Abril	1072		
	Maio	903		
	Junho	994		
	Julho	952		
	Total	10.587		

Total de demandas: 10.587
(Agosto/2023 a Julho/2024)



Total de demandas – gráfico mês a mês
(Agosto/2023 a Julho/2024)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

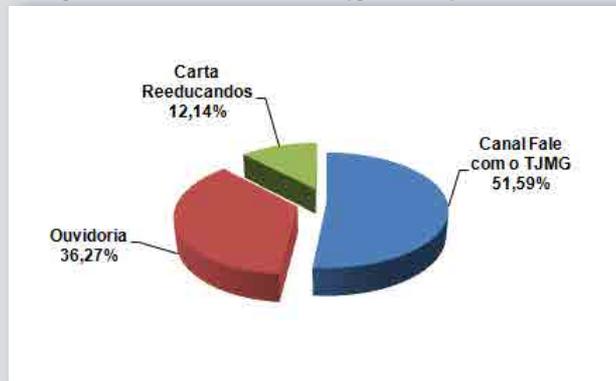
Origem das Demandas

Este indicador retrata numericamente as formas de acesso preferidas pelo público da Ouvidoria:

Tipo das demandas

Origem das Demandas - Agosto de 2023 a Julho de 2024							
Ano	Mês	Ouvidoria	Carta Reeducandos	Canal Fale com o TJMG	Total (mês)	Total	Média (mês)
2023	Agosto	325	131	453	909	10.587	882
	Setembro	302	92	411	805		
	Outubro	319	119	581	1.019		
	Novembro	299	104	427	830		
	Dezembro	217	70	306	593		
2024	Janeiro	238	124	422	784		
	Fevereiro	378	85	440	903		
	Março	305	86	432	823		
	Abril	407	149	516	1.072		
	Maio	328	85	490	903		
	Junho	341	121	532	994		
	Julho	381	119	452	952		
Total		3.840	1.285	5.462	10.587		

Origem das Demandas (gráfico)



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

O tipo é o parâmetro que traduz a principal razão que levou o requerente a buscar a interlocução com a Instituição. É o indicador que repercute as matérias mais frequentemente trazidas pelos requerentes.

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

TIPO DA DEMANDA - Agosto de 2023 a Julho de 2024													
Tipo da Demanda	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Total
Cartas de Reeducandos	131	92	119	104	70	124	85	86	149	85	120	118	1.283
Solicitação	239	199	277	230	193	256	263	262	352	310	298	326	3.205
Reclamação	303	337	404	298	192	210	346	303	365	313	354	342	3.767
Informação	151	104	143	108	78	126	120	90	112	113	135	96	1.376
Denúncia	38	25	32	36	28	26	37	24	51	38	34	39	408
Denúncia Assédio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugestão	14	7	9	10	4	6	7	7	3	8	8	5	88
Elogio	11	18	17	16	13	13	8	17	10	14	12	16	165
Crítica	17	18	14	28	13	23	36	29	25	19	30	4	256
LGPD	5	5	4	0	2	0	1	5	5	3	3	6	39
Total	909	805	1019	830	593	784	903	823	1072	903	994	952	10.587

Tipo das demandas (gráfico)



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Ocupa o primeiro lugar no objeto das demandas aquelas classificadas como reclamação. Em segundo lugar, as solicitações; em terceiro, as informações; e, em quarto lugar, os questionamentos recebidos dos recuperandos do sistema carcerário.

Tempo médio de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria do TJMG:

Tempo médio de tramitação no período (Agosto de 2022 a Julho de 2023)	
CANAL CRÍTICA	5d 18h 9m 46s
CANAL DENÚNCIA	3d 9h 45m 44s
CANAL ELOGIO	7d 19h 2m 57s
CANAL INFORMAÇÃO	5d 1h 10m 58s
CANAL LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - LGPD	101d 16h 7m 44s
CANAL RECLAMAÇÃO	3d 8h 54m 11s
CANAL SOLICITAÇÃO	16d 8h 34m 6s
CANAL SUGESTÃO	12d 13h 25m 37s
OUVIDORIA - RECLAMAÇÃO	1d 15h 38m 5s
OUVIDORIA - SOLICITAÇÃO	2d 18h 1m 23s
Média Geral	15d 12h 22m 33s

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

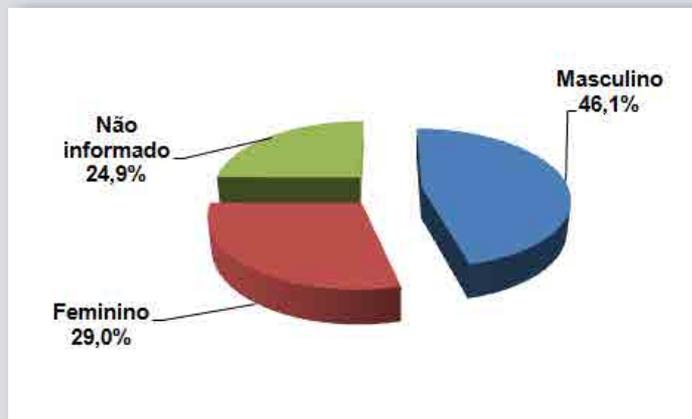
6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Quantitativo individual total por sexo



Escolaridade Informada pelos Usuários



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

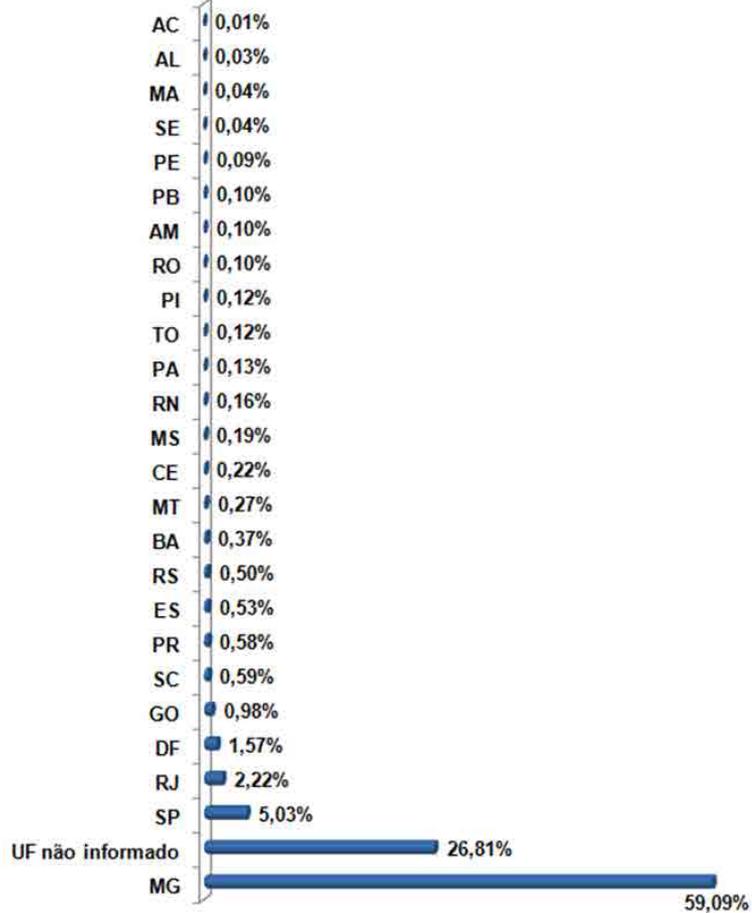
5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

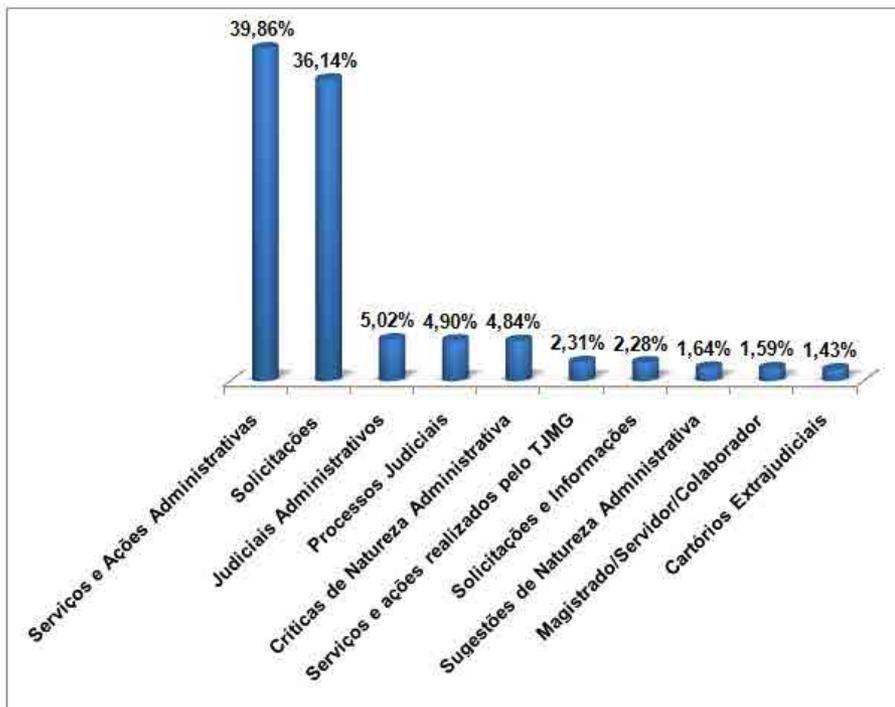
5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

Expediente

Composição do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

Presidente do TJMG

Desembargador José Arthur de Carvalho Pereira Filho

1º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Alberto Vilas Boas Vieira de Sousa

2º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Renato Luís Dresch

3ª Vice-Presidente do TJMG

Desembargadora Ana Paula Nannetti Caixeta

Corregedor-Geral de Justiça do TJMG

Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior

Vice-Corregedora-Geral de Justiça do TJMG

Desembargadora Yeda Monteiro Athias

Ouvidor Judicial

Desembargador Cássio de Souza Salomé

Ouvidor Adjunto

Desembargador Genil Anacleto Rodrigues Filho

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2023 a julho de 2024

1 A PALAVRA DO OUVIDOR

2 INTRODUÇÃO

3 AÇÕES REALIZADAS

4 MATÉRIAS PUBLICADAS

5 BASE LEGAL

6 DO TRATAMENTO DOS EXPEDIENTES

7 RESULTADOS E DESAFIOS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 ANEXO - A OUVIDORIA EM NÚMEROS

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
Douglas Soares de Andrade
Jéssica Mirelle Marques Salomé
Irani Rodrigues de Sousa

Serviço de Teleatendimento ao Cidadão
Ana Paola Marilac de Jesus
Maria José do Nascimento
Luciana Reis Silva
Manoela Fernanda Canalis Florian
Graziella Jardim de Andrade

Secretária
Camila Vieira Lopes

Mensageira
Sabrina Stephanie de Souza Maciel

Matérias sobre a Ouvidoria no TJMG

Diretor Executivo de Comunicação
Sérgio Galdino

Gerência de Relação Públicas e Publicidade/Coordenação de Publicidade (Copub)
Coordenador
Gabriel Almeida

Projeto Gráfico
Narla Prudêncio

