

Relatório Anual de Atividades Ouvidoria do TJMG

(agosto de 2024 a julho de 2025)

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Introdução

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), estabelecida pela Resolução TJMG nº 862/2017, trabalha para **fortalecer a relação entre a sociedade e o Tribunal**. Para isso, ela desenvolve iniciativas que **informam, educam, propõem e orientam socialmente**.

Em linha com a Resolução CNJ nº 432/2021, a Ouvidoria atua como um **canal de comunicação bidirecional** entre o Poder Judiciário e a sociedade. Ela recebe e analisa manifestações dos cidadãos – como sugestões, reclamações, elogios e denúncias – e, com base nelas, busca aprimorar a gestão e a prestação de serviços do Tribunal.

Nesse contexto, este relatório de gestão detalha as **atividades e os resultados alcançados pela Ouvidoria do TJMG entre agosto de 2024 e 18 julho de 2025**. Esse período corresponde ao primeiro ano do mandato dos Ouvidores Judiciais, Desembargador José Américo Martins da Costa (Ouvidor) e Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção (Ouvidora Adjunta), eleitos para o biênio 2024-2026.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

O recorte temporal do **Relatório de Gestão da Ouvidoria do TJMG vai de agosto de 2024 a 18 de julho de 2025** por algumas razões chave, que se complementam para garantir que o relatório seja abrangente e útil.

A principal razão para essa definição é o período de posse do Ouvidor, que ocorre no primeiro dia de julho e tem duração de dois anos. Para que o relatório abranja a maior parte da atuação do Ouvidor em exercício e demonstre os resultados de sua gestão, é fundamental que o período analisado esteja alinhado com o seu mandato.

Além disso, a **elaboração do relatório estatístico tem início na segunda quinzena de julho**. Isso significa que, para ter dados completos e consolidados, o período precisa ser fechado antes dessa data de início. O dia 18 de julho de 2025 é o limite ideal para a coleta de informações, permitindo que a equipe tenha tempo hábil para compilar, analisar, revisar e preparar os dados estatísticos e para a diagramação do documento.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

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.

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.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Os Ouvidores que atuam no biênio 2024-2026 foram eleitos, por unanimidade, na primeira sessão presencial do Órgão Especial do TJMG, realizada em 10 de julho de 2024.

A cerimônia de posse do Desembargador José Américo Martins da Costa, que marcou o início de seus trabalhos como Ouvidor Judicial, foi conduzida pelo Presidente do TJMG, Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior, no dia 1º de agosto de 2024. O Presidente Corrêa Junior enalteceu a capacidade do novo Ouvidor para a função e a importância do órgão que ele conduziria.

A Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção tomou posse como Ouvidora Adjunta no dia 5 de agosto de 2024. A cerimônia de assinatura do termo de entrada em exercício foi realizada no gabinete da Presidência, com a presença de magistrados, servidores e colaboradores. O Presidente do TJMG deu as boas-vindas à Ouvidora Adjunta, ressaltando a sua trajetória de mais de três décadas dedicadas à magistratura.

A nova Ouvidora Adjunta reafirmou a intenção de trabalhar com afinco para dialogar com os públicos interno e externo do TJMG, contribuindo para o aprimoramento do Judiciário mineiro. “Recebo esse novo desafio com alegria e com espírito colaborativo. Quero, em parceria com o Desembargador José Américo Martins da Costa, atuar com discernimento e profissionalismo para o aperfeiçoamento da nossa instituição”, ressaltou.

O Presidente Corrêa Junior destacou o importante papel atribuído às ouvidorias dos órgãos públicos após a redemocratização do país e a promulgação da Constituição de 1988, como espaços destinados à escuta ativa do cidadão e como pontes entre as instituições e a comunidade. “As ouvidorias possuem assim o importante papel de garantir e ampliar a transparência aos atos da administração pública, contribuindo para a participação social e o exercício da cidadania, além de serem instrumentos importantes para o aperfeiçoamento dos serviços públicos”, afirmou.



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Ele também lembrou que, no último biênio, o TJMG instituiu a Ouvidoria da Mulher, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento da Política Judiciária Nacional de Enfrentamento à Violência contra as Mulheres e de promover a criação de um canal especializado em tratar manifestações relacionadas à questão. “Por isso, destaco a importância de termos uma mulher na Ouvidoria”, frisou.

Crédito: Juares Rodrigues/TJMG



Novo ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa e o presidente do TJMG, desembargador Luiz Carlos Correa Júnior, durante cerimônia de entrada de exercício no gabinete da Presidência



Novo Ouvidor do TJMG entra em exercício Desembargador José Américo Martins da Costa assumiu o cargo nesta quinta-feira (1º/8) - 01/08/2024

Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Euler Junior/TJMG



Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção (a quinta, da esq. para a dir.) assinou o termo de entrada em exercício como ouvidora adjunta do TJMG nesta segunda-feira (5/8)



Nova Ouvidora Adjunta do TJMG entra em exercício. Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção assinou termo nesta segunda-feira - 05/08/2024

Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 **PALAVRA DO OUVIDOR**

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Palavra do Ouvidor

Conjecturo o fundamental papel que exercem as Ouvidorias Judiciais no fortalecimento do regime democrático de direito, ao viabilizar o acesso à Justiça com a participação ativa da sociedade. Acredito que as Ouvidorias aproximam os tribunais de justiça da realidade da vida dos cidadãos, atribuindo-se valor ao exercício dos direitos humanos.

A Ouvidoria, desde o primeiro segmento da atual gestão, vem se consolidando como instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública, através de uma atuação proativa, preventiva e diligente (Desembargador José Américo Martins da Costa - Ouvidor do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais).



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 **INICIATIVAS**

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Iniciativas

As Ouvidorias, como frutos do clamor social, se apresentam como importante espaço participativo da sociedade, seja no controle social e fortalecimento das administrações, seja na formulação de políticas públicas e defesa dos cidadãos.

Nesse sentido, o primeiro ano do biênio na gestão dos Ouvidores Desembargador José Américo Martins da Costa e Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção foi marcado por diversas iniciativas com vistas a construir um efetivo canal de diálogo entre o cidadão e o Poder Judiciário.

4.1 Gestão de demandas: projeto de modernização da CEAT

Entre as atribuições da Ouvidoria, sem prejuízo da competência de outros órgãos, estão o recebimento, a análise e o encaminhamento de manifestações às autoridades e setores responsáveis, além do acompanhamento de seu tratamento. No Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), a Central de Atendimento da Ouvidoria (CEAT) é quem executa essas atividades.

Buscando aprimorar **significativamente a eficiência, qualidade, transparência e responsabilidade** na gestão de suas atividades, e assim contribuir para o sucesso das iniciativas e para o cumprimento da missão institucional, a Ouvidoria iniciou o **mapeamento e a padronização dos processos de trabalho da CEAT**. Essa iniciativa é crucial para otimizar seu desempenho e garantir que seus objetivos sejam efetivamente alcançados.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

4.2 Objetivos do projeto

O projeto em andamento visa atingir os seguintes objetivos principais:

- Melhorar a eficiência operacional, a padronização e a qualidade dos processos da CEAT.
- Garantir transparência e responsabilidade em todas as ações.
- Identificar necessidades de capacitação e apoiar a tomada de decisões estratégicas.
- Promover a adaptação a mudanças e a redução de riscos operacionais.

4.3 Aprimoramento da estrutura e funcionamento

No intuito de aprimorar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, a gestão se comprometeu em dar continuidade ao projeto de revisão e atualização da Resolução TJMG nº 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 estabelecidas pela Resolução nº 432/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A reestruturação do setor visa, sobretudo, contemplar o fortalecimento da relação institucional do Judiciário com a sociedade, mediante a otimização de seu corpo técnico e seus procedimentos.

4.4 Implementação de painel de dados x proatividade

Nos primeiros dias da gestão, foi implementado o Painel Qlik Sense do Canal “Fale com o TJMG”, cuja finalidade se perfaz na extração de relatórios e indicadores gerenciais para permitir o acompanhamento, pela Ouvidoria, dos dados de tramitação de todas as demandas geradas pelos cidadãos, para acompanhamento dos referidos

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

prazos. Referida ferramenta revela-se primordial para o aperfeiçoamento da gestão administrativa do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais e para o fortalecimento da relação institucional do Judiciário com a sociedade, em consonância com os macro-desafios da Estratégia Nacional do Poder Judiciário estabelecidos no Plano Estratégico 2021/2026.

Estão sendo implementadas, no **Painel Qlik Sense**, evolutivas que permitirão a criação de marcadores para identificar os motivos das manifestações e a análise dos pontos recorrentes. Esses marcadores ajudarão no controle e na geração de relatórios estatísticos das manifestações com o objetivo de subsidiar o Tribunal com ações relacionadas ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos à sociedade, dentro da perspectiva de **Ouvidoria Proativa**.

O Ouvidor não se resume a uma postura reativa, mas sim a uma atuação ativa, moderna e dinâmica, sugerindo ou propondo políticas internas que garantam a melhoria contínua nos serviços, na qualidade do atendimento, tornando o Judiciário mais justo e eficaz.

A atuação do Ouvidor consiste em não apenas ouvir as reclamações e sugestões, mas em buscar informações, monitorar processos e antecipar problemas antes que se tornem críticos. Para a efetividade da proatividade, essencial que o Ouvidor tenha acesso à Alta Administração do Tribunal, inclusive, participando de reuniões, a fim de que as informações relevantes que ele coleta sejam levadas em consideração nas decisões estratégicas. O Ouvidor deve ser ouvido!

4.5 Aprimoramento da proteção de dados pessoais

Com a pretensão de recrudescer estratégias de promoção da proteção de dados pessoais, a Ouvidoria do TJMG, com o apoio da nova gestão, avançou também na implementação dos planos de ações propostos no **Relatório de Mapeamento e Análise de**

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Riscos à Privacidade e à Proteção de Dados Pessoais, oriundo do Projeto de Mapeamento de Dados Pessoais e Gestão de Riscos à Privacidade, correlato à Resolução nº 363 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O desenvolvimento e a execução dos planos de ação contidos no referido relatório contribuem para o aprimoramento da segurança da informação não apenas da Ouvidoria, mas de todo o Tribunal de Justiça. Essa iniciativa promove a melhoria na governança de dados, com maior controle sobre a coleta, utilização, compartilhamento, armazenamento e descarte adequado de dados pessoais, preservando os direitos dos titulares.

Um dos pontos de ação posto em prática foi o arquivamento dos documentos físicos da Ouvidoria, principalmente as cartas dos reeducandos, que estavam em alto volume, com o apoio e recomendação da Diretoria Executiva de Gestão Documental – DIRGED.

4.6 Desenvolvimento de Aplicativo “Fale com o TJMG”

Em um importante passo rumo à modernização institucional, foi iniciado o projeto de desenvolvimento de um aplicativo para dispositivos móveis (iOS e Android) para acesso ao canal de comunicação “Fale com o TJMG”. O objetivo é disponibilizar uma ferramenta tecnológica mais prática e acessível ao cidadão, a fim de cooperar com o fortalecimento da infraestrutura tecnológica do TJMG e da relação institucional do Judiciário com a sociedade.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 **INICIATIVAS**

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Participação em eventos

5.1 Comemoração dos 20 anos da OGE/MG

O Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador José Américo Martins da Costa, representou o Presidente do TJMG, Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior, na solenidade em comemoração aos 20 anos da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG), em 6 de agosto de 2024.

O Desembargador José Américo Martins da Costa ressaltou a importância da Ouvidoria-Geral do Estado e parabenizou o Governo pelos 20 anos da Instituição. "Parabéns pelo serviço de excelência na oitiva de reclames e de solicitações do cidadão. A Ouvidoria é órgão de ligação entre o Governo do Estado e o cidadão. É muito importante a participação do TJMG no evento. Integramos uma grande rede de comunicação das Ouvidorias do Estado e do Brasil", afirmou.

A OGE/MG, que tem como atual Ouvidora-geral do Estado, Simone Deoud Siqueira, é formada por nove ouvidorias temáticas: Saúde; Educacional; Polícia; Fazenda, Licitações e Patrimônio Público; Sistema Penitenciário e Socioeducativo; Ambiental e Agropecuária; Prevenção e Combate à Corrupção; Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual; e Desenvolvimento Econômico, Infraestrutura e Desenvolvimento Social.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção (a quinta, da esq. para a dir.) assinou o termo de entrada em exercício como ouvidora adjunta do TJMG nesta segunda-feira (5/8)



TJMG participa da comemoração dos 20 anos da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais. Desembargador José Américo Martins da Costa representou o Presidente Corrêa Junior- 06/08/2024

Acesse 

5.2 1º Encontro Nacional “Ouvir e Enfrentar - Não se cale, fale!” (ENOE)

A Ouvidora Adjunta do TJMG, Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, participou do 1º Encontro Nacional “Ouvir e Enfrentar - Não se cale, fale!” (ENOE), realizado em Manaus/AM, de 21 a 23 de agosto de 2024. O evento, uma realização da Rede de Estudos Jurídicos e Femininos (Redefem), reuniu representantes de Ouvidorias para debater formas de fortalecer o desempenho das Ouvidorias, bem como estratégias para combater a violência contra a mulher, com reflexões e debates sobre a importância das redes de apoio e a construção de pontes para a inclusão social e direitos humanos.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



1º Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar - Não se cale, fale! (ENOE)



1º Encontro Nacional Ouvir e Enfrentar" é iniciado em Manaus com programação que incluiu homenagem a magistradas do Amazonas. 22/08/2024

Acesse

5.3 Reunião da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir no Cefet-MG

Integrantes da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir se reuniram em 1º de outubro de 2024, no Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais (Cefet-MG), para tratar de questões administrativas e trocar experiências. O encontro contou com a participação do Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador José Américo Martins da Costa, e da Ouvidora Adjunta do TJMG, Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A Rede Ouvir tem o objetivo de consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre seus integrantes. A intenção é fomentar a expansão do instituto da ouvidoria, promover a capacitação de agentes envolvidos e a criação de uma base tecnológica que possa conectar as Ouvidorias aderentes, buscando otimizar o atendimento ao cidadão, fortalecer as ferramentas de transparência e eficácia das políticas públicas implementadas e fomentar o controle social.



Crédito: Cecília Pederzoli/TJMG

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa (dir. de óculos), e a ouvidora adjunta, desembargadora Maria Luíza Santana Assunção (esq. de óculos), participaram da reunião promovida pela Rede Mineira de Ouvidorias Públicas



TJMG participa de reunião da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas.
Foram tratadas questões administrativas da Rede Ouvir - 01/10/2024

Acesse 

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.4 XI Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud)

De 20 a 22 de novembro de 2024, aconteceu, em Maceió (AL), o XI Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud). Criado em março de 2015, o Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais é integrado por magistrados dos Tribunais de Justiça, Regionais Federais e Militares que exercem o cargo de ouvidor, bem como por sua comissão executiva. Os encontros nacionais, periódicos, objetivam promover o compartilhamento de boas práticas adotadas pelas Ouvidorias brasileiras e debater temas como as ouvidorias na era da tecnologia, mudanças que ocorreram após a pandemia e os cuidados a serem tomados com o uso da inteligência artificial. Os Encontros do Cojud também buscam trazer propostas para a melhoria da prestação dos serviços.

O Ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins, compareceu e destacou a importância da participação da Corte mineira, uma das maiores do País em volume de atendimento, no encontro, sendo de interesse a divulgação de suas boas práticas. Segundo ele, o principal objetivo do Cojud é atender às diversas demandas recebidas pelas ouvidorias judiciais e defender as prerrogativas e as funções institucionais desses órgãos na representação dos legítimos interesses do cidadão. “Em sua missão, está também incentivar a integração das Ouvidorias Judiciais e garantir sua atuação e sua independência administrativo-funcional”, afirmou.

Um dos palestrantes do XI Encontro Nacional de Ouvidores Judiciais foi o ex-Ouvidor do TJMG, Desembargador Cássio Salomé, que falou sobre os desafios e as dificuldades das ouvidorias judiciais e o importante papel delas como instrumentos da democracia, “na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle social da Administração Pública”. Segundo ele, as dificuldades se relacionam, entre outros pontos, à cultura institucional, recursos e pessoal limitados e à necessidade de empatia. “A superação desses obstáculos é essencial para fortalecer a relação entre o Judiciário e a sociedade, promovendo-se, assim, a prestação jurisdicional”, disse. “Não podemos ser esquecidos. Temos uma imensidão de um campo que não é só, eu diria, ouvir reclamação, mas fazer parte dos planos estratégicos, poder fornecer dados para as políticas públicas, por exemplo”, completou.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins (no alto, à esq.), representa a Corte mineira no encontro



Ouvidor do TJMG participa do XI Encontro do Cojud, em Maceió. Evento reúne ouvidoras, ouvidores e especialistas de diversos Tribunais de Justiça do país 21/11/2024



Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



Crédito: Divulgação/TJAL

Encontro com a participação do ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins (terceiro em pé, da direita para a esquerda), realizado em Alagoas, foi encerrado nesta sexta-feira (22/11)



XI Encontro do Cojud é encerrado em Maceió (AL). Evento teve a participação do ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa - 22/11/2024

Acesse 

5.5 Reunião da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir no TJMG

O Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais sediou, em 26 de novembro de 2024, a reunião ordinária da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir. Durante o encontro, foi assinado um acordo de cooperação técnica entre o TJMG e a Ordem dos Advogados do

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Brasil - Seção Minas Gerais (OAB-MG), referente à tramitação de demandas de cidadãos entre as Ouvidorias das duas instituições.

Na abertura do encontro, o Ouvidor do TJMG ressaltou o papel inovador da Rede Ouvir de promover uma maior integração com a sociedade e de buscar uma nova realidade administrativa, reunindo os Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo e o Ministério Público. Ressaltou ainda que a Rede visa fomentar a expansão do instituto das ouvidorias, a capacitação de seus agentes e a criação de uma base tecnológica que conectará as unidades municipais, estaduais e federais, buscando aprimorar o atendimento à cidadã e ao cidadão, fortalecendo as ferramentas de transparência, a eficácia das políticas públicas e o controle social. O Ouvidor do TJMG também falou sobre as discussões e as principais conclusões do XI Encontro do Colégio Nacional dos Ouvidores Judiciais, realizado de 20 a 22/11/2024, em Maceió (AL), e do qual ele foi um dos participantes.

A Ouvidora Adjunta do TJMG, Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção, disse que o encontro era mais uma oportunidade de reflexão e de conhecimento sobre as Ouvidorias, com vistas ao aprimoramento do trabalho desenvolvido por esses órgãos. “A Rede é muito importante para que as Ouvidorias possam se apoiar mutuamente, a fim de prestar um melhor serviço aos cidadãos”, afirmou.

A Ouvidora da Mulher do TJMG e Superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Comsiv) e de Gênero, Raça, Diversidade, Condição Física ou Similar, Desembargadora Evangelina Castilho Duarte, destacou que, para exercer bem sua missão de ouvir as reclamações dos cidadãos, as Ouvidorias devem adotar uma escuta “qualificada, paciente e acolhedora”.

O secretário-executivo da Rede Ouvir e subcontrolador de Ouvidoria da Prefeitura de Belo Horizonte, Gustavo Costa Nassif, afirmou que, com o seu trabalho, a Rede, que é um exemplo para todo o país, tem como foco o interesse público e visa garantir a entrega de bons serviços à população, o que é um direito das cidadãs e dos cidadãos.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

O gerente do Centro de Governança de Dados e Segurança da Informação Pessoal (CEGINP) do TJMG, Giovanni Galvão Villaça Gregório, proferiu palestra sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), iniciando com um histórico da legislação, que considera um marco histórico no tratamento do tema. Ele falou ainda sobre os desdobramentos da LGPD para as instituições públicas e para o Poder Judiciário, destacando que os órgãos públicos, bem como as empresas privadas, armazenam uma significativa massa de dados, que precisam ser tratados com base nessa legislação. Entre outros aspectos, Giovanni Galvão Villaça Gregório destacou a importância de a proteção de dados ser uma preocupação desde o início do desenvolvimento de qualquer iniciativa; os pontos da lei que são mais afetos ao Poder Público; o Programa de Proteção de Dados do TJMG; e os impactos da LGPD para as Ouvidorias.



Crédito: Riva Moreira / TJMG

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins, destacou o papel inovador exercido pelas Ouvidorias



Ouvidorias do TJMG e da OAB-MG celebram cooperação técnica durante reunião da Rede Ouvir. Parceria visa à remessa recíproca de demandas - 22/11/2024

Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Além da discussão de questões administrativas, a reunião contou também com exposição do Ouvidor da Câmara Municipal de Itabira, Paulo Henrique Rodrigues, que apresentou proposta de regionalização da Rede Ouvir. A iniciativa visa divulgar a Rede e oportunizar e democratizar a capacitação dos agentes públicos envolvidos com o instituto da Ouvidoria.

5.6 IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - Cojum

A Ouvidoria da Mulher do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), representada pela Desembargadora Evangelina Castilho Duarte, que também é superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar (Comsiv) e de Gênero, Raça, Diversidade, Condição Física ou Similar, participou ativamente do **IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (IV Cojum)**, realizado em Salvador (BA), de 2 a 5 de dezembro de 2025.

O evento, que reuniu ouvidores de Tribunais de todos os 26 Estados e do Distrito Federal, teve como principais objetivos **promover a troca de experiências e conhecimentos, fortalecer o diálogo entre o Judiciário e a sociedade civil e contribuir para a melhoria dos serviços prestados às mulheres vítimas de violência.**

Durante o encontro, foram debatidos temas cruciais para o aprimoramento das Ouvidorias da Mulher, incluindo **proteção de dados, pesquisa em dados, estudos sobre igualdade de gênero e, fundamentalmente, o reforço no atendimento das reclamações das mulheres dentro das instituições.** A Desembargadora Evangelina Duarte ressaltou a importância das discussões sobre a violência sofrida pelas mulheres em diversas esferas, visando reforçar o direito humano de igualdade das mulheres e a proteção à sua segurança e liberdade.

A participação da Ouvidoria da Mulher do TJMG no IV Cojum reafirma o compromisso da instituição com a **promoção da igualdade de gênero, o combate à violência contra a mulher e a melhoria contínua dos serviços prestados à população feminina.** O intercâmbio de conhecimentos e a articulação com outras ouvidorias judiciais são essenciais para o avanço das políticas de proteção e apoio às mulheres em situação de vulnerabilidade.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Divulgação / TJMG



O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins, destacou o papel inovador exercido pelas Ouvidorias



TJMG participa do IV Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - 02/12/2024

Acesse

5.7 Reunião com a OAB/MG

O Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Desembargador José Américo Martins da Costa, se reuniu, no dia 20 de janeiro de 2025, com representantes da Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção Minas Gerais (OAB/MG). Participaram a Ouvidora Geral da OAB/MG, Gláucia Fernandino de Castro, e a Diretora de Prerrogativas da OAB/MG, Carla Silene. Foram tratados casos recorrentes de golpes do “falso advogado” no aplicativo WhatsApp e considerações atinentes às metas e à execução de Acordo de Cooperação Técnica entre as instituições.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Na ocasião, o Ouvidor promoveu a escuta ativa das representantes da OAB/MG, no que tange aos casos recorrentes de fraudes envolvendo aplicativos de mensagens e utilização de perfis e documentos falsos de pessoas que se passam por advogadas e advogados e tentam convencer vítimas a transferir quantias e a lhes dar acesso a valores eventualmente devidos em processos judiciais.

O Desembargador José Américo Martins da Costa orientou as representantes da Ouvidoria da OAB/MG, dentro da esfera de competência do TJMG, enfatizando a importância da conscientização de advogadas e advogados pela própria Ordem, bem como a ciência dos órgãos institucionais competentes: o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG) e a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG), nos termos do artigo 129, inciso I, e do artigo 144 da Constituição da República Federativa do Brasil.

O Ouvidor do TJMG e as advogadas trataram também de metas e do Acordo de Cooperação Técnica nº 268/2024, publicado no Diário do Judiciário Eletrônico (DJe) de 09.01.2025. A parceria tem como objetivo a transferência e a remessa recíproca de demandas – solicitações, reclamações, pedido de informações, elogios, críticas, sugestões e denúncias – direcionadas às Ouvidorias do Tribunal mineiro e da OAB-MG, nas situações em que, eventualmente, a competência para o tratamento da demanda recebida pertencer ou envolver assunto afeto à área de atuação da Ouvidoria da outra instituição.

Foram ajustados ainda os detalhes da estratégia de execução do acordo, em consonância com o plano de trabalho estabelecido, e apresentado o quantitativo de demandas transferidas pela Ouvidoria da OAB/MG à Ouvidoria do TJMG, desde a formalização da cooperação até o presente momento. O Desembargador José Américo Martins da Costa ressaltou a relevância da cooperação entre as instituições, “essencial para o fortalecimento das administrações, para a formulação de políticas públicas e para a defesa dos cidadãos”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, recebeu representantes da Ouvidoria da OAB/MG



Ouvidor do TJMG recebe a Ouvidora-Geral e Diretora da OAB/MG. Reunião tratou do Acordo de Cooperação Técnica firmado entre as instituições - 20/01/2025

Acesse

5.8 Posse do novo Ouvidor do MPMG

A participação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) em eventos de outras instituições, como a posse do ouvidor do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), no dia 20 de fevereiro de 2025, reflete a **importância da colaboração interinstitucional** e o papel ativo que a Ouvidoria do TJMG desempenha no cenário da escuta e cidadania, realçando o **engajamento e a visão estratégica** da instituição sobre o papel das ouvidorias.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A presença da Ouvidora Adjunta do TJMG, Desembargadora Maria Luíza Santana Assunção, na cerimônia de posse do novo ouvidor do MPMG, Promotor de Justiça Rolando Carabolante, demonstra o **reconhecimento mútuo** entre as ouvidorias e a valorização do trabalho que elas desenvolvem. Ao representar o Presidente do TJMG, a Desembargadora Maria Luíza **reforçou a relevância das ouvidorias como ferramentas essenciais de suporte para cidadãos e cidadãs**, destacando que são “espaços em que a escuta e a Cidadania são pontuadas e respeitadas”.

Essa participação indica uma postura **proativa da Ouvidoria do TJMG** em construir pontes e compartilhar experiências, o que é fundamental para aprimorar as práticas internas e externas. A ênfase na experiência do novo ouvidor do MPMG e o desejo de êxito na missão institucional demonstram um **compromisso com a excelência** e a busca contínua por um serviço público mais transparente, ético e sensível às demandas da sociedade.

A presença em eventos como esse reforça o posicionamento da Ouvidoria do TJMG como um **ator relevante no diálogo com a sociedade e outras instituições**, o que, indiretamente, contribui para a legitimidade e o alcance dos resultados apresentados em seu próprio Relatório de Gestão.



Posse do novo ouvidor do MPMG: a ouvidora adjunta do TJMG, desembargadora Maria Luíza Santana representou o presidente, Luiz Carlos Corrêa Junior, na mesa da solenidade



TJMG participa da posse do novo ouvidor do Ministério Público de Minas Gerais
20/02/2025


Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 **INICIATIVAS**

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.9 Reunião da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte - PBH

Representantes de diversas Ouvidorias municipais e estaduais reuniram-se em 25 de fevereiro de 2025 para debater os desafios e inovações na área. Sob a condução do Secretário-Executivo da Rede, Gustavo Costa Nassif, Subcontrolador de Ouvidoria da PBH, o encontro contou com a presença de autoridades como o Ouvidor e a Ouvidora Adjunta do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa e Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção; o Ouvidor do Ministério Público, Promotor de Justiça Rolando Carabolante; a Ouvidora-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto do Estado, Gabriela Campos Bernardes Siqueira e Matheus Cheib, respectivamente; além da Controladora-Geral Adjunta da PBH, Cláudia Costa de Araújo Fusco, e Ouvidores de importantes instituições como Copasa, Cemig, OAB/MG, Guarda Municipal de Belo Horizonte, MGS e Cefet/MG.

O ex-Ouvidor-Geral da União e atual Ouvidor-Geral do Estado de São Paulo, Valmir Gomes Dias, proferiu palestra sobre o tema “Ouvidorias, tecnologia e inteligência artificial”, destacando a importância da IA como ferramenta de apoio e ressaltando os cuidados para sua implementação, bem como os desafios éticos e formais envolvidos. O evento, como de costume, promoveu a troca de experiências e a definição de ações estratégicas para fortalecer o trabalho das ouvidorias públicas nos próximos meses.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Divulgação/RedeOuvir



Integrantes da Rede Mineira de Ouvidoria participam de reunião técnica na Prefeitura Municipal de Belo Horizonte



Ouvidor e Ouvidora-adjunta do TJMG participam de encontro na Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - 20/02/2025


Acesse



Rede Mineira de Ouvidorias promove reunião técnica na PBH - 20/02/2025


Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.10 XII Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud)

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) marcou presença de forma destacada no 12º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais (Cojud), realizado entre 19 e 21 de março na Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco (Esmape), em Recife. Esse evento reforça o compromisso da Ouvidoria do TJMG com a **excelência, a inovação e o aprimoramento contínuo** de suas práticas.

O Desembargador José Américo Martins da Costa, Ouvidor do TJMG, teve uma participação fundamental ao proferir a palestra “**Ouvidoria Proativa: transparência, acessibilidade e eficiência**”. Em sua exposição, o Desembargador Américo defendeu um **modelo de atuação proativo** para as Ouvidorias do Judiciário, propondo a substituição de um processo reativo por uma abordagem que antecipe as demandas. Ele compartilhou as experiências de sucesso alcançadas na Corte mineira, demonstrando como essa mudança de paradigma qualifica o trabalho, promove mudanças profundas na prestação jurisdicional, previne crises institucionais e fortalece os laços com o cidadão.

Conforme salientado pelo Ouvidor, “Uma Ouvidoria Proativa vai além da simples escuta de reclamações, ela busca ativamente entender as necessidades e as expectativas dos usuários externos e internos do Judiciário. Essa abordagem tem o poder de antecipar problemas, identificar falhas nos processos e promover melhorias antes que as situações se tornem críticas”. Essa visão alinha-se diretamente com os objetivos estratégicos da Ouvidoria do TJMG de promover eficiência, qualidade e transparência.

O evento, que celebrou o 10º aniversário do Cojud, também foi uma plataforma importante para o **debate de boas práticas**, a busca pela uniformidade de procedimentos e entendimentos, visando a uma gestão mais eficiente, colaborativa, transparente, ética e responsável. A discussão sobre o **impacto da Inteligência Artificial (IA) e das novas tecnologias** no funcionamento das Ouvidorias demonstra a preocupação em incorporar inovações que otimizem o atendimento e a gestão das manifestações.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A presença de representantes de diversas cortes estaduais, tribunais eleitorais e militares, além de membros dos Poderes Executivo e Legislativo, e importantes figuras do cenário jurídico nacional, como o Ministro Og Fernandes (STJ) e o Conselheiro Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho (CNJ), ressalta a relevância do encontro. A participação ativa do Ouvidor do TJMG em um fórum de tal envergadura demonstra o **compromisso da instituição com a liderança e a inovação** no âmbito das ouvidorias judiciais brasileiras, consolidando a atuação do TJMG no fortalecimento do diálogo com a sociedade e na promoção da cidadania.



Crédito: Divulgação / Ascom TJPE)

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, proferiu palestra no 12º Cojud



Encontro Nacional de Ouvidores segue programação com palestras e apresentação de propostas - 20/02/2025

 Acesse



Judiciário de Pernambuco abre o 12º Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais - 20/03/2025

 Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Divulgação / Ascom TJPE



Cojud reúne responsáveis por Ouvidorias judiciais de todo o Brasil



Ouvidor do TJMG participa de Encontro Nacional de Ouvidores - 21/03/2025

Acesse

5.11 Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” e 70º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensorias del Pueblo & Ombudsman”

A desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, Ouvidora Adjunta do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) participou do 17º Seminário Nacional “Ouvidores & Ouvidorias” e do 70º Seminário Internacional “Ouvidores, Defensorias del Pueblo & Ombudsman” em Recife, nos dias 9, 10 e 11 de abril. Os seminários abordaram temas relevantes para a atuação das ouvidorias, com foco no aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Os eventos foram realizados simultaneamente e contaram com a presença de ouvidores de diversas instituições. O objetivo principal foi promover a troca de experiências e o aprimoramento das práticas relacionadas à atuação das ouvidorias.

A participação da Ouvidora Adjunta do TJMG demonstra o compromisso do tribunal com a melhoria contínua dos seus serviços, com a aproximação com a sociedade e reforça o compromisso do TJMG em garantir um serviço de ouvidoria eficiente, transparente e acessível à população.



Debates possibilitaram contato com profissionais de ouvidorias de diversos órgãos públicos e empresas



Ouvidora adjunta do TJMG participa de seminários em Recife - 14/04/2025

Acesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.12 A Ouvidoria do TJMG é apresentada aos Juízes de Direito Substitutos que cursam o 14º Curso de Formação Inicial

Em 14 de abril de 2025, O Ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa ministrou palestra no 14º Curso de Formação Inicial de Juízes de Direito Substitutos - Turma 2.

O principal objetivo da exposição foi apresentar a Ouvidoria do TJMG, sua forma de atuação e funcionamento, aos Juízes de Direito Substitutos. Essa iniciativa é fundamental para que os novos magistrados compreendam o papel da Ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre o Judiciário e a sociedade. A palestra abordou como a Ouvidoria recebe e processa manifestações, denúncias, reclamações e sugestões, e como essas informações contribuem para aprimorar os serviços judiciais.

A participação da Ouvidoria nesse curso de formação inicial reforça a importância da transparência e da escuta ativa no ambiente judiciário. Ao familiarizar os futuros juízes com as ferramentas e os processos da Ouvidoria, o TJMG garante que a perspectiva do cidadão seja considerada desde o início da carreira desses profissionais, promovendo um Judiciário mais acessível e responsivo às necessidades da população.



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.13 V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (COJUM)

A Desembargadora Evangelina Castilho Duarte, Superintendente da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar do TJMG (COMSIV), na posição de Ouvidora da Mulher do TJMG, promoveu nos dias 28, 29 e 30 de abril de 2025 o V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres, sediado pelo próprio TJMG. O evento, uma realização conjunta do TJMG – por meio da Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes (EJEF) e da Ouvidoria da Mulher – e do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, reuniu diversas autoridades, magistrados, servidores e integrantes de cortes de Justiça e tribunais de contas de todo o país.

O encontro teve como foco principal o debate sobre os **desafios e perspectivas do trabalho das ouvidorias judiciais no enfrentamento à violência contra as mulheres**, buscando promover reflexão, integração e a construção de soluções efetivas para essa questão premente. A presidente do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum), Desembargadora do TRT4, Tânia Regina Reckziegel, ressaltou a importância do evento como um marco na consolidação do compromisso das ouvidorias na criação de um espaço acolhedor e sensível às questões de gênero, especialmente diante dos alarmantes números de feminicídio no país.

Representando o presidente do TJMG, o Desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, a Desembargadora Evangelina Castilho Duarte parabenizou a organização e o TJMG por acolher o encontro e fornecer toda a estrutura necessária. Ela enfatizou a importância da **escuta ativa, amiga e solidária** para a defesa das mulheres vítimas de assédio. A Desembargadora Juliana Campos Horta, representando a EJEF, destacou que o evento representa um avanço significativo na promoção da equidade e de um Judiciário mais sensível e inclusivo.

A Vice-Corregedora, Desembargadora Kárin Emmerich, enalteceu a presença de ouvidores e ouvidoras de diversos estados, ressaltando que iniciativas como essa são fundamentais para o **fortalecimento da equidade no Judiciário**.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A participação ativa da Ouvidoria do TJMG nesse encontro reforça seu compromisso contínuo com a promoção da justiça, a defesa dos direitos das mulheres e a construção de um ambiente mais justo e equitativo.

O Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres (Cojum) foi criado em 2023, com o objetivo de promover a articulação e o fortalecimento das ouvidorias judiciais no enfrentamento à violência contra as mulheres. O Colégio é composto por ouvidoras dos Tribunais de Justiça de todo o país, além de servidoras integrantes das ouvidorias.

O VI Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres será realizado nos dias 29 a 31 de outubro de 2025, em Goiânia/GO.



Crédito: Pollyanna Bicalho

TJMG sedia V Encontro do Colégio de Ouvidorias Judiciais das Mulheres



TJMG abre V Encontro de Ouvidorias Judiciais das Mulheres - 29/04/2025

Accesse

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 **INICIATIVAS**

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Divulgação/TJMG



A superintendente da Comsiv, desembargadora Evangelina Castilho Duarte (à dir), durante 2º dia do Encontro de Ouvidoriais Judiciais da Mulher



TJMG participa de oficinas no V Encontro de Ouvidorias Judiciais das Mulheres -
29/04/2025


Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.14 Encontro de Ouvidores da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas - Rede Ouvir, na OGE

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) marcou presença em mais uma importante edição da reunião da **Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir)**. O encontro, realizado na sede da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE) na Cidade Administrativa em 13 de maio de 2025, contou com a participação do ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa, e da ouvidora adjunta, Desembargadora Maria Luiza Assunção.

A pauta do evento foi bastante diversificada e relevante, incluindo a palestra “**Assédio moral e sexual na administração pública**”, ministrada por Luciene Ribeiro Soares, ouvidora de Assédio Moral e Sexual da Ouvidoria-Geral do Estado. Em seguida, a ouvidora da Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa), Suami Cruz Leão, apresentou o relatório anual de gestão da empresa. A reunião foi encerrada com um **debate sobre pautas administrativas do grupo**, como a futura realização da Ouvidoria Itinerante da Rede Ouvir.

A participação da Ouvidoria do TJMG nas reuniões da Rede Ouvir é essencial para o **fortalecimento da transparência e a otimização do atendimento ao cidadão**. Como um canal de comunicação aberto, as ouvidorias são mecanismos importantes de controle social, que estimulam a participação cidadã e contribuem diretamente para a melhoria contínua dos serviços públicos.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Divulgação/TJMG



Estiveram presentes à reunião a coordenadora da Ouvidoria do TJMG, Ana Márcia Macedo Rezende (esquerda); a assessora da Ouvidoria do TJMG, Jéssica Salomé; a ouvidora adjunta, desembargadora Maria Luiza Assunção e o ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa



TJMG participa de palestra e reunião técnica da Rede Ouvir - 13/05/2025

Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.15 Ouvidor representa presidente do TJMG em evento “Avanços da Reparação – Balanço dos 6 meses do Acordo”

Em 23 de maio de 2025, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) participou do evento “Avanços da Reparação – Balanço dos 6 meses do Acordo”, sediado no auditório da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (Fiemg), em Belo Horizonte. O ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa, representou o presidente do TJMG, Desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, nessa importante ocasião.

O evento focou no Acordo de Repactuação do Termo de Transação de Ajustamento de Conduta de Mariana, homologado pelo Supremo Tribunal Federal (STF) em 6 de novembro de 2024. Esse acordo, que prevê um repasse de R\$170 bilhões, foi firmado entre a União, os Governos de Minas Gerais e do Espírito Santo, os Ministérios Públicos Estaduais e Federal (MPF), as Defensorias Públicas de ambos os entes da federação e da União (DPU), e as empresas Samarco, Vale e BHP Billiton.

A iniciativa conjunta da Fiemg e da Samarco teve como objetivo apresentar as ações de reparação e as iniciativas conduzidas no último semestre pela mineradora e pelo poder público. O balanço detalhou a implementação das medidas que visam mitigar os danos causados pelo rompimento da Barragem de Fundão, em Mariana, ocorrido em 5 de novembro de 2015, e garantir a continuidade e a definitividade das ações reparatórias.

A presença da Ouvidoria do TJMG no evento reforça seu compromisso com a transparência e a participação social. Conforme destacado pelo Desembargador José Américo Martins da Costa, a Ouvidoria busca fomentar a interlocução entre o cidadão, o público interno do TJMG e o Judiciário estadual. A participação neste evento, que se configura como uma prestação de contas à coletividade, alinha-se perfeitamente com as atribuições do Órgão de “promover a transparência e a participação social e desenvolver estratégias e políticas institucionais voltadas à concretização dos princípios da administração pública”.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

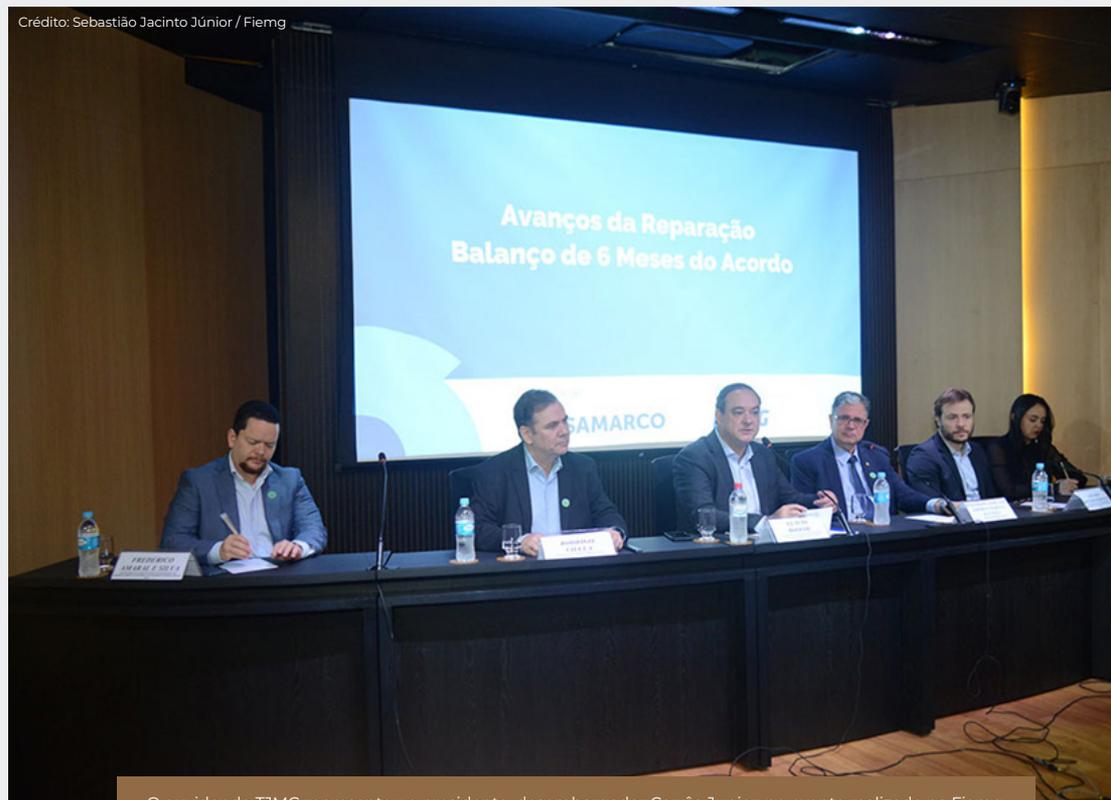
5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Crédito: Sebastião Jacinto Júnior / Fiemg



O ouvidor do TJMG representou o presidente, desembargador Corrêa Junior, no evento realizado na Fiemg



Ouvidor do TJMG comparece a evento sobre Acordo de Mariana - 23/05/2025

Acesse

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 **INICIATIVAS**

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.16 Celebração dos 79 anos da República da Itália

Em 2 de junho de 2025, o Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) marcou presença na celebração dos **79 anos da República Italiana**, evento conhecido como “Festa della Repubblica”. A festividade, organizada pelo Consulado Geral da Itália em Belo Horizonte, por meio da Cônsul-Geral Nicoletta Gomiero, ocorreu no Parque do Palácio das Mangabeiras. O Ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa, representou o presidente do TJMG, Desembargador Luiz Carlos Corrêa Junior, na ocasião.

A data de 2 de junho de 1946 é de grande significado para a Itália, pois marcou o fim da monarquia e a implantação da república por meio de um referendo institucional, um passo crucial na reconstrução do país após a Segunda Guerra Mundial e a queda do fascismo.

O Ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins, enfatizou a importância da presença do Tribunal na celebração:

A presença do Tribunal de Justiça de Minas Gerais nesta celebração do Dia da República Italiana representa não apenas um gesto de cortesia institucional, mas também o reconhecimento da relevância histórica, cultural e jurídica da Itália para o nosso Estado e para o Brasil. Compartilhamos raízes profundas, valores democráticos e vínculos de cooperação, inclusive no campo do Direito, onde o ordenamento jurídico italiano exerceu e ainda exerce significativa influência sobre o sistema jurídico brasileiro. Estar aqui hoje (02.06) é reafirmar nosso apreço por essa herança comum e fortalecer os laços de amizade entre nossas instituições.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Durante seu discurso, a Cônsul-Geral Nicoletta Gomiero também ressaltou a profunda e histórica relação entre Brasil e Itália, destacando que “o dia 2 de junho simboliza o renascimento de uma nação” e que ambos os países compartilham valores de paz, prosperidade e solidariedade. Ela mencionou a acolhida do Brasil aos italianos por mais de 150 anos.

Além do Ouvidor, o TJMG foi representado pelos Desembargadores Maurício Torres Soares e Paulo de Tarso Tamburini, reforçando o vínculo institucional e cultural entre o Tribunal e a comunidade italiana em Minas Gerais.



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.17 I Seminário Nacional de Ouvidorias

Em 25 de junho de 2025, aconteceu a abertura do “I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas” de 2025, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), em Belo Horizonte. O Desembargador José Américo Martins da Costa, Ouvidor do TJMG, representou a instituição no evento.

Promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), o seminário, com o tema “Ouvidoria Contemporânea”, reuniu, entre os dias 25 e 27 de junho, representantes de diversas instituições públicas de todo o país.

A iniciativa teve como principal objetivo **fortalecer o papel estratégico das ouvidorias na gestão pública** e incentivar a criação de redes colaborativas focadas na escuta cidadã, na transparência e no controle social.

O Ouvidor do TJMG enfatizou a importância de uma ouvidoria **proativa, acessível e responsiva**, que esteja comprometida com a escuta qualificada e com a mediação institucional. Ele também ressaltou a necessidade de que a voz do ouvidor seja ouvida dentro do próprio órgão, garantindo que a escuta da sociedade se transforme em um efetivo aprimoramento institucional. A programação do seminário incluiu palestras, painéis e oficinas técnicas, abordando temas como inovação digital, escuta ativa, proteção de dados, diversidade, mediação de conflitos e boas práticas de gestão em ouvidorias públicas.

A Ouvidoria do TJMG reafirma o seu compromisso com o papel fundamental das ouvidorias como **canais de diálogo entre o cidadão e o Estado**, contribuindo ativamente para o aperfeiçoamento da gestão pública e o fortalecimento da democracia participativa.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE



Crédito: Gláucia Rodrigues/TJMG

O ouvidor do TJMG, desembargador José Américo Martins da Costa, destacou a relevância do evento para a qualificação da atuação das ouvidorias



Ouvidor do TJMG participa do I Seminário Nacional de Ouvidoria Públicas - 25/06/2025

Acesse 

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

5.18 Ouvidoria Itinerante – Rede Ouvir

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) marcou sua presença no programa “Ouvidoria Itinerante”, realizado pela Rede Mineira de Ouvidorias Públicas (Rede Ouvir MG) em parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte (PBH). O evento, que aconteceu no Parque Municipal Américo Renné Giannetti, no Centro de Belo Horizonte, nos dias 8 e 9 de julho de 2025, demonstrou um grande apelo ao atendimento social e à aproximação entre as instituições e os cidadãos.

Com um estande dedicado, a Ouvidoria do TJMG esteve presente para **ouvir solicitações, opiniões e pedidos de esclarecimentos**, além de apresentar o trabalho desenvolvido e promover um diálogo direto com a comunidade. A iniciativa, de caráter gratuito, contou com a participação de diversas entidades, como o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG), o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), o Ministério Público de Minas Gerais (MPMG), a Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais (OAB/MG), entre muitos outros órgãos governamentais e de serviço.

O “Ouvidoria Itinerante” ofereceu à população uma ampla gama de serviços essenciais, como a emissão de carteira de identidade, certidão de nascimento, carteira de identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (Ciptea) e título de eleitor. Houve também a possibilidade de cadastro para doação de sangue, vacinação contra a gripe, consulta a ofertas de vagas de emprego e recebimento de orientações jurídicas, profissionais e de defesa do consumidor.

Para o ouvidor do TJMG, Desembargador José Américo Martins da Costa, a presença das ouvidorias nos territórios reforça a confiança social nas instituições e torna a administração pública mais responsiva. Ele enfatizou que a Ouvidoria não apenas acolhe manifestações, mas atua como um “agente de mudança”, estimulando a escuta qualificada, o diálogo institucional e a busca por soluções que promovam melhorias nos serviços prestados à população.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

A ouvidora adjunta do TJMG, Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, reforçou a relevância do programa, citando a frase “ir aonde o povo está”, de Milton Nascimento. Ela destacou a importância da ação para a cidadania plena e a prestação de serviços diretos ao jurisdicionado, ressaltando a participação de outras instituições que contribuíram com serviços cruciais, como a Polícia Civil e o TRE-MG.

Durante o evento, foi oficializada a nova gestão da Rede Ouvir MG, com a ouvidora-geral da OAB/MG, Gláucia Fernandino de Castro, assumindo a liderança. O programa “Ouvidoria Itinerante” é uma das ações primordiais da Rede Ouvir, que visa estimular a cidadania ativa e a cooperação entre as ouvidorias de diferentes esferas e órgãos de controle, buscando uma escuta qualificada e a boa governança.



TJMG participa do 'Ouvidoria Itinerante' no Parque Municipal de BH - 08/07/2025

Acesse



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 **BASE LEGAL**

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

BASE LEGAL

Resolução CNJ nº 79, de 9 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 9 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 estatuiu, 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 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 **BASE LEGAL**

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

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.

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, de 3 de agosto de 2023, que institui a Ouvidoria da Mulher no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Ouvidoria em números – estatísticas das demandas recebidas na unidade

No período de agosto de 2024 a 18 de julho de 2025, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais promoveu o recebimento, a análise e o tratamento de 10.454 manifestações, em média, 871 expedientes mensais, tais como pedidos de informações com base na Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), manifestações atinentes à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além de elogios, críticas, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações de naturezas diversas.

Gráfico com o número de manifestações recebidas mês a mês (agosto de 2024 a julho de 2025):



O volume de manifestações abaixo da média nos meses de janeiro, julho e dezembro pode ser reflexo do recesso e das férias forenses. Em contrapartida, nos meses imediatamente subsequentes (fevereiro e agosto), há uma tendência de aumento do número de manifestações

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

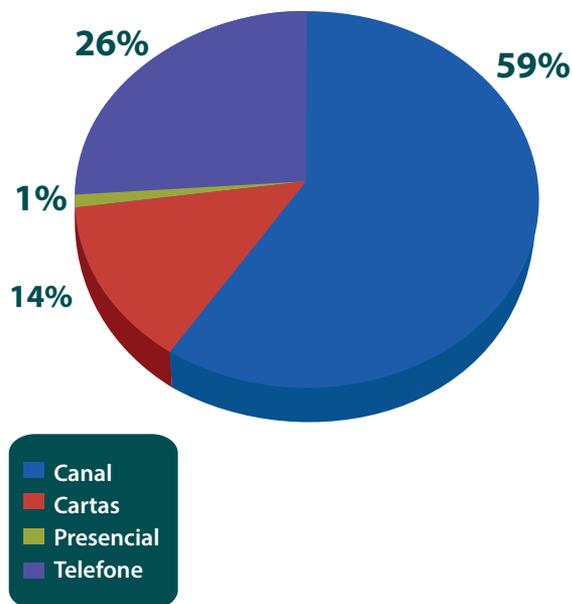
8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

7.1 Origem das demandas

Esse indicador retrata numericamente as formas de acesso preferidas pelo público da Ouvidoria (Canal “Fale com o TJMG”; Telefone; Presencial; Cartas)

Gráfico com formas de acesso mês a mês



Foram tratadas 1.118 cartas de reeducandos no período.



O principal canal de atendimento é a internet (Canal “Fale com o TJMG”), seguido do contato telefônico. Em terceiro lugar, estão as cartas, predominantemente enviadas por pessoas em unidades prisionais (cartas de reeducandos). Essas correspondências relacionam-se à pedidos de habeas corpus, revisão criminal, transferência de unidade prisional, pecúlio, progressão de regime e redução da pena.

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

7.2 Tipo de demandas

O tipo ou motivo das manifestações é o parâmetro que traduz a principal razão que levou o requerente a buscar a interlocução com a Instituição. É o indicador que repercute os pontos recorrentes trazidos pelos requerentes (solicitação, reclamação, informação, denúncia, denúncia (assédio), sugestão, elogio, crítica e LGPD).

No Canal “Fale com o TJMG”, o próprio manifestante realiza essa classificação. Entretanto, a equipe da Ouvidoria pode reclassificar manifestações quando necessário, para que sejam tratadas de maneira mais adequada às suas especificidades.

Demandas mês a mês (agosto de 2024 a 18 de julho de 2025)

Tipos de demandas - Agosto de 2024 a Julho de 2025

Ano	Mês	Solicitação	Reclamação	Informação	Denúncia	Denúncia Assédio	Sugestão	Elogio	Crítica	LGPD	Total	Média
2024	Agosto	428	361	96	49	0	3	25	0	3	10454	871
	Setembro	425	343	105	44	0	5	22	0	2		
	Novembro	557	319	115	38	1	13	20	0	1		
	Outubro	386	288	84	58	0	4	14	0	3		
	Dezembro	333	176	47	19	0	5	12	0	3		
2025	Janeiro	398	218	93	29	1	2	7	5	2		
	Fevereiro	416	309	103	39	1	10	15	6	3		
	Março	429	371	89	56	1	6	26	4	1		
	Abril	452	312	106	43	1	12	10	3	1		
	Maiο	596	176	74	21	0	16	16	3	6		
	Junho	584	175	45	20	0	11	13	0	2		
	Julho	431	207	33	14	0	4	12	1	9		
Total		5435	3253	990	430	5	91	192	22	36		

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

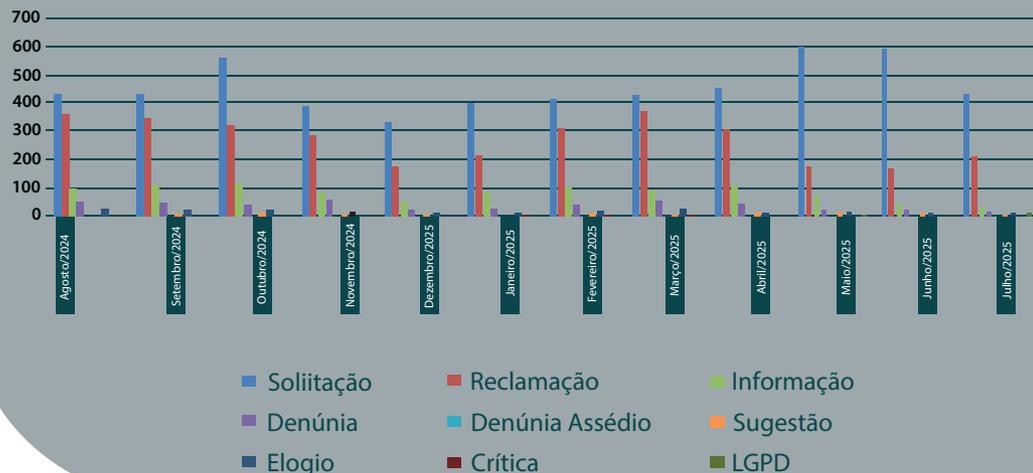
5 BASE LEGAL

7 **OUVIDORIA EM NÚMEROS**

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Tipos de demandas



A maioria das manifestações são solicitações (5.435), seguidas por reclamações (3.253) e informações (990).

Foram recebidas e tratadas 5 manifestações relacionadas a supostas condutas de assédio moral e o mesmo quantitativo de manifestações de suposto cometimento de violência contra a mulher.

O CNJ enviou 1.893 manifestações à Ouvidoria do TJMG, e à OAB/MG, 20 manifestações.

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

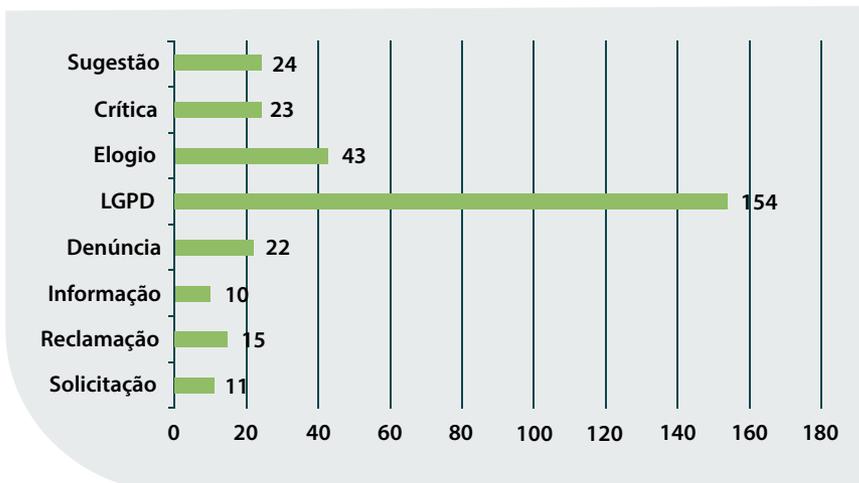
9 EXPEDIENTE

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

O tempo médio de resposta às demandas foi de 23 dias entre agosto de 2024 e julho de 2025. Esse número varia significativamente conforme o tipo de manifestação, sendo maior para os pedidos relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados. Isso se deve à maior complexidade dessas manifestações, cuja resposta, por vezes, envolve diversas áreas, podendo ser submetida à Alta Administração, o que prolonga seu tempo de tramitação.

Como a maior parte das manifestações é classificada como e refere-se predominantemente a informações processuais, que, em geral, possuem baixa complexidade, isso reduz o tempo médio de resposta. Assim, a análise desse indicador deve considerar as especificidades de cada tipo de manifestação.

Gráfico com o tempo médio de tramitação, por tipo de demanda.



1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 **MENSAGENS DOS USUÁRIOS**

9 EXPEDIENTE

Mensagens dos usuários

Foram recebidos 192 elogios no período. Seleccionamos alguns representativos da satisfação dos usuários:

“Sempre que ligo para tratar no gabinete, sou muito cordialmente atendida pelo David. Ele tem muita técnica, se mostra conhecedor das matérias ventiladas nas manifestações. Além disso, ele é muito educado, cordial e prestativo. É um excelente estagiário de pós. A 2ª Vara Cível está de parabéns por ter um profissional com tamanha excelência”.

(Processo SEI nº 0155852-09.2025.8.13.0000 - Canal “Fale com o TJMG”).

“A manifestante entrou em contato novamente para agradecer à Ouvidoria pela competência e pelo excelente atendimento prestado pelas telefonistas, ressaltando que obteve êxito na resolução da demanda”.

(Processo SEI nº 0153739-82.2025.8.13.0000 - Telefone).

“O demandante registra seu elogio ao excelente atendimento prestado pelas telefonistas [...] e [...], e agradece cordialmente à equipe da Ouvidoria pela resolução satisfatória da manifestação SEI nº 0076889-84.2025.8.13.0000”.

(Processo SEI nº 0088281-21.2025.8.13.0000 - Telefone).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“

A funcionária Patrícia, além de ser muito educada e cordial, é muito bem-preparada tecnicamente acerca do sistema Sisbajud. Ela muito gentilmente me explicou, de forma muito didática, como o sistema funcionava e me instrui como funcionava para obter a penhora de forma efetiva. Fez um atendimento com excelência, como todo servidor deveria fazer”.

Processo SEI nº 0149004-06.2024.8.13.0000 - Canal “Fale com o TJMG”).

“

Deixo aqui o meu sincero agradecimento por toda a atenção, agilidade e sensibilidade com que trataram o processo da minha cliente que realmente necessitava de prioridade. Muito obrigada pela ajuda e cuidado”. [...]

(Processo SEI nº 0148005-53.2025.8.13.0000 - Canal “Fale com o TJMG”).

“

Eu, [...], venho agradecer aos ilustres desembargadores pela decisão que me concedeu a cirurgia artroplastia total de quadril, com componente cerâmica. Sofro desde os meus 11 anos de idade e já estou próximo aos 30. Agora posso ter uma vida digna e acompanhar minha filha crescer. Segue fotos de como minha perna está atualmente, mas com fé em Deus a cirurgia será um sucesso. Vocês estão em minhas orações. Deus abençoe ”.

(Processo SEI nº 0127119-33.2025.8.13.0000 - Canal “Fale com o TJMG”).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“Venho, respeitosamente, registrar meus sinceros agradecimentos a todos os profissionais que atuam no Fórum da Comarca de Manhuaçu/MG, em especial à equipe da Secretaria do Juizado Especial Cível. Tenho acompanhado atentamente o andamento dos processos em que sou parte e reconheço o empenho, a seriedade e o comprometimento com que os servidores têm conduzido suas atribuições, mesmo diante da alta demanda e das limitações enfrentadas pelo Judiciário. Destaco, com apreço, a presteza no atendimento, a organização nas movimentações processuais e o cuidado com os prazos e as partes. É perceptível o esforço conjunto para garantir o bom funcionamento da Justiça, e isso merece ser valorizado. Deixo, portanto, meu reconhecimento e gratidão a todos os envolvidos, que contribuem diariamente para a efetivação da Justiça, especialmente aos(as) servidores(as) da secretaria, *Juizado Especial Cível* cuja dedicação merece respeito. Venho, respeitosamente, registrar meu reconhecimento e apreço pela atuação da magistrada responsável pelos processos na Comarca de Manhuaçu/MG. Ao acompanhar os andamentos processuais, observei que Vossa Excelência preferiu decisão judicial em horário noturno (após as 23h), o que demonstra um elevado grau de comprometimento com o serviço público e com os jurisdicionados. Essa dedicação, que vai além do expediente regular, revela não apenas responsabilidade institucional, mas também sensibilidade com os cidadãos que aguardam por justiça. São atitudes como essa que fortalecem a confiança na atuação do Poder Judiciário. Expresso, portanto, meus sinceros elogios e respeito pela seriedade com que vem conduzindo os processos nesta Comarca”.

(Processo SEI nº 0145724-27.2025.8.13.0000 - Canal “Fale com o TJMG”).

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

“Necessário destacar o desempenho da 3ª Vara Cível da Comarca de Patos de Minas.

Na minha humilde opinião, o trabalho desenvolvido pelo magistrado [...] deve ser reconhecido pelo CNJ diante da agilidade de tramitação dos processos.

A maneira com que o Dr. [...] alinhou com a sua equipe de assessores, estagiários, bem como os servidores da secretaria da vara deveria ser levada em consideração e criarem-se protocolos para todas as varas de primeira instância do país.

Eu não possuo os dados completos sobre os processos que tramitam na 3ª Vara Cível de Patos de Minas, porém, numa breve pesquisa dos autos que lá tramitam, será verificado e comprovado que o tempo de conclusão não chega a 10 (dez) dias. Muitas vezes, o despacho judicial acontece no dia seguinte ao protocolo da petição.

A secretaria da vara também possui um papel fundamental na agilidade de tramitação dos autos, merecendo a atenção deste CNJ.

Conforme dito anteriormente, seria interessante tomar como exemplo e aplicar nas demais varas de primeira instância o modo como o Dr. [...] conduziu a sua equipe à tamanha eficiência.

Vale também tecer elogios à 4ª Vara cível pela agilidade tanto das decisões judiciais quanto da tramitação em si dos processos, em especial ao modo como a secretaria da 4ª Vara atua na agilidade dos autos.

Evidentemente que nenhuma vara superará a 3ª Vara Cível da Comarca de Patos de Minas, contudo a 4ª Vara Cível também merece a devida atenção”.

(Processo SEI nº 0143496-79.2025.8.13.00000 - CNJ).

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Composição do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

Presidente do TJMG

Desembargador Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior

1º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Marcos Lincoln dos Santos

2º Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Saulo Versiani Penna

3ª Vice-Presidente do TJMG

Desembargador Rogério Medeiros Garcia de Lima

Corregedor-Geral de Justiça do TJMG

Desembargador Estevão Lucchesi de Carvalho

Vice-Corregedora-Geral de Justiça do TJMG

Desembargadora Kárin Liliane de Lima Emmerich e Mendonça

Ouvidor Judicial

Desembargador José Américo Martins da Costa

Ouvidora Adjunta

Desembargadora Maria Luiza Santana Assunção

Relatório da Ouvidoria

agosto de 2024 a julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

2 POSSE DOS OUVIDORES

3 PALAVRA DO OUVIDOR

4 INICIATIVAS

5 BASE LEGAL

7 OUVIDORIA EM NÚMEROS

8 MENSAGENS DOS USUÁRIOS

9 EXPEDIENTE

Equipe da Ouvidoria:

Coordenação da Central de Atendimento da Ouvidoria do TJMG - CEAT:
Ana Márcia Macedo Rezende

Elaboração de gráficos estatísticos:
Cristina Mara Santos Leite

Tratamento de demandas:
Cristina Mara Santos Leite
Douglas Soares de Andrade
Iraní Rodrigues de Sousa
Jéssica Mirelle Marques Salomé
Natália Amormino Albini Arantes

Serviço de teleatendimento ao cidadão:
Cristiane Correa Gonçalves Marques
Danielle Aparecida do Nascimento da Costa
Maria José do Nascimento
Luciana Reis Silva
Graziella Jardim de Andrade

Secretária:
Camila Vieira Lopes

Estagiária:
Júlia Moreira Arcebispo

Servidora:
Luzia Rosilene Ribeiro
Mensagem:
Talita Terezinha de Freitas

Matérias sobre a Ouvidoria no TJMG
Diretora Executiva de Comunicação - DIRCOM
Diretora **Mariana Brito**

Coordenação de Publicidade - COPUB
Coordenador **Gabriel Almeida**

Projeto gráfico:
Narla Prudêncio