

**OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DE MINAS GERAIS**



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
Agosto/2015 a Junho/2016

OUVIDORIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
agosto/2015 a junho/2016



Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Desembargador Herbert José Almeida Carneiro
Presidente

Desembargador Geraldo Augusto de Almeida
1º Vice-Presidente

Desembargador Wagner Wilson Ferreira
2º Vice-Presidente

Desembargador Saulo Versiani Penna
3º Vice-Presidente

Desembargador André Leite Praça
Corregedor-Geral de Justiça

Desembargadora Mariângela Meyer Pires Faleiro
Vice-Corregedora-Geral de Justiça

Desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho
Ouvidor

Ficha técnica

Texto
Ângela Lacerda

Revisão
Patrícia Limongi

Diagramação
Narla Prudêncio

Produção
Assessoria de Comunicação Institucional
Centro de Publicidade e Comunicação Visual

Setembro/2016

A Ouvidoria

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais tem, como principal objetivo, fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade.

Compete à Ouvidoria esclarecer e orientar o cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos e setores do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo TJMG e fornecer outras informações administrativas.

Com o recebimento das manifestações, que se consubstanciam em reclamações, pedidos de informação, elogios, críticas, solicitações, denúncias e sugestões, à Ouvidoria cabe realizar sua análise, para, então, encaminhá-las aos setores competentes, mantendo os interessados informados sobre o andamento de suas demandas.

A Ouvidoria também identifica e mapeia os relatos, com o propósito de subsidiar políticas para ações de gestão que visem a implementar soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral. Significa isso dizer que, ouvindo e conhecendo as necessidades do cidadão, a Ouvidoria pode contribuir para a melhoria do desempenho e do funcionamento da instituição.

O Ouvidor

O ouvidor é o dirigente máximo da Ouvidoria, representando-a dentro e fora da Instituição. As ouvidorias dos órgãos do Poder Judiciário são conduzidas pelos ouvidores judiciais.

No Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a escolha do ouvidor é feita em sessão realizada pelo Órgão Especial, entre desembargadores previamente inscritos, ocasião em que também será feita a proclamação do vice-ouvidor. O período dos mandatos é de um ano, permitida a recondução.

Ao ouvidor compete instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao usuário existentes no TJMG em seus respectivos âmbitos de atribuição, bem como assegurar a sua devida observância.

A orientação da conduta a ser adotada no tratamento e manejo das demandas, assim como as demais indicações procedimentais no âmbito de atribuições do setor são, igualmente, competência do ouvidor de justiça.



Breve histórico da Ouvidoria do TJMG

Em cumprimento à Resolução 103 do Conselho Nacional de Justiça, de 24 de fevereiro de 2010, que cuidou de regulamentar a Ouvidoria do próprio CNJ e determinou a criação de ouvidorias em todos os tribunais mencionados no artigo 92, incisos II a VII da Constituição Federal, foi instituída a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, sendo esta regida pela Resolução TJMG 685, de 1º de março de 2012.

Desde então, a Ouvidoria foi conduzida pelos desembargadores Mariângela Meyer Pires Faleiro no período de 13 de agosto de 2012 a 13 de agosto de 2013, Doorgal Gustavo Borges de Andrada no período de 19 de agosto de 2013 a 30 de junho de 2014 e Jaubert Carneiro Jaques no período de 18 de julho de 14 a 13 de julho de 2015. Para o mandato a partir de agosto de 2015, eleito por unanimidade em sessão do Órgão Especial, o desembargador Moacyr Lobato de Campos Filho.

A posse se deu na data de 31 de julho de 2015, oportunidade em que o então novo ouvidor definiu como principal e imediato objetivo a consolidação da Ouvidoria do TJMG, convicto de que era o momento oportuno para que ela fosse estruturada, uma vez que seus antecessores já haviam cuidado de sua implantação.

Conquistas do período

Empossado no cargo de ouvidor judicial, o desembargador Moacyr Lobato, com escopo de alinhar as ações da Ouvidoria com as diversas áreas do TJMG, promoveu produtivas parcerias com setores e órgãos.

Especial incentivo e apoio à Ouvidoria vieram da Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, bem como da incansável colaboração dos magistrados e da prestimosidade dos setores envolvidos nas demandas dos cidadãos.

Antes de empreender as mencionadas parcerias, o ouvidor buscou conhecer profundamente os normativos regentes da Ouvidoria do TJMG, o trabalho já desenvolvido pela equipe e os recursos materiais e humanos disponíveis.

Um dos primeiros setores a se reunir com o recém-empossado ouvidor foi a Diretoria Executiva de Engenharia e Gestão Predial (Dengep). O pleito de leiaute mais adequado à Ouvidoria fora realizado, para otimizar o espaço físico e torná-lo mais funcional.

Com o propósito de estabelecer estratégias para uma comunicação cada vez mais direta, moderna e efetiva com o cidadão, foi viabilizada pela Assessoria de Comunicação Institucional (Ascom) página de acesso à Ouvidoria por meio do Portal do Tribunal – o canal **"Fale com a Ouvidoria"**, que possibilitou o contato direto do cidadão, por meio de formulário próprio, diretamente acessível pelo Portal do Tribunal de Justiça, sendo esta uma das mais almejadas conquistas do setor.

A Coordenação de Controle da Prestação de Serviços Gerais (Cosec) também se fez presente, trazendo ao ouvidor importantes informações sobre questões afetas aos funcionários terceirizados no Tribunal e no âmbito da Ouvidoria.

Objetivando a intensificação da segurança no setor, que também dispõe de atendimento presencial, realizou-se reunião com o Serviço de Controle Operacional dos Serviços Gerais da 2ª Instância (Secons), que desenvolveu ações para intensificação da segurança.

O encontro do ouvidor com os desembargadores Jarbas de Carvalho Ladeira Filho e José Antônio Braga delineou parceria com o Programa Novos Rumos, definindo as melhores soluções ao tratamento de demandas relacionadas a réus

presos.

Importante destacar reunião realizada com a Diretoria Executiva de Informática (Dirfor), que proporcionou a almejada implantação de sistema de controle informatizado de demandas, tornando mais ágeis os processos de trabalho e mais precisos os indicadores estatísticos. Além disso, a adoção do malote digital foi de grande importância, considerando a significativa diminuição da emissão de material impresso.

Visando cada vez mais o estreitamento das relações entre Ouvidoria e Corregedoria, foi realizado encontro do ouvidor com o corregedor-geral e reunião com a Secretaria de Padronização da 1ª Instância, Suporte ao Planejamento e à Ação Correicional (Sepac).

Com o propósito de trazer ao setor maior autonomia administrativa e organizacional, foi implementado o cargo de coordenação de área.

Todas essas conquistas paradigmáticas reafirmam o objetivo principal da Ouvidoria, que é fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade e possibilitar a participação ativa do cidadão no funcionamento das instituições.

Certo da relevância jurídica e social da Ouvidoria, o ouvidor acredita que, após consolidada em todos os seus aspectos, a Ouvidoria tende à expansão e seguirá, então, firmando-se como setor estratégico de relevante contribuição para uma efetiva gestão do Tribunal.



A instituição do canal
“Fale coma Ouvidoria”
viabilizou o contato di-
reto do cidadão, por
meio de formulário
próprio, diretamente
acessado pelo
Portal do TJMG.”

Diálogo entre a Ouvidoria, o cidadão e os tribunais do Brasil

Objetivando esclarecer a comunidade jurídica sobre sua visão a respeito das ouvidorias públicas, o ouvidor concedeu entrevista ao jornal *Decisão* da Associação dos Magistrados Mineiros – Amagis. Com foco na melhoria dos serviços de comunicação e interlocução com a população, no intuito de estabelecer as sempre saudáveis trocas de ideias, experiências e informações pertinentes às ouvidorias públicas, a Ouvidoria do TJMG, por meio de seu titular, levou seu nome ao “1º Seminário Regional de Ouvidorias Públicas 2015 – Região Sudeste”, realizado no Tribunal de Contas de Minas Gerais em de setembro de 2015.

No período de 30 de setembro a 2 de outubro de 2015, o ouvidor participou do “I Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais do Brasil – Cojud”, realizado na cidade de Gramado/RS. Nessa oportunidade, o desembargador ouvidor do TJMG foi designado membro da comissão para análise e proposição de ações do Cojud, visando à normatização de direitos do cidadão quanto ao acesso ao serviço público.

O ouvidor compareceu, como membro integrante do Cojud, à reunião preparatória para o “II Encontro do Colégio Nacional de Ouvidores Judiciais – Cojud”, que aconteceu no



Vitor Hugo Wiederkehr

I Encontro do Colégio de Ouvidores Judiciais do Brasil – Cojud – Gramado/RS

período de 7 a 10 de março de 2016, em Brasília/DF.

Em 23 de junho de 2016, o desembargador ouvidor esteve novamente em Brasília/DF, em encontro promovido pelo CNJ, para tratar do projeto “Ouvidorias de Justiça: Agentes Potencializadores da Mediação e Conciliação”, tema que visa à inserção das ouvidorias como agentes instigadores das ferramentas de mediação e conciliação, disponíveis no próprio Poder Judiciário. O ouvidor manifestou-se no sentido de que “a medida vai distanciar as ouvidorias de um simples Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) para aproximá-las, de fato, dos interesses e ações do Sistema de Justiça” (Conselho Nacional de Justiça, 2016)¹.



1 CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Ouvidorias podem potencializar mediação e conciliação de conflitos. In: **Conselho Nacional de Justiça**. Disponível em: <www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82696-ouvidorias-podem-potencializar-mediacao-e-conciliacao-de-conflitos>. Acesso em: 01 set. 2016.

Formas de atendimento

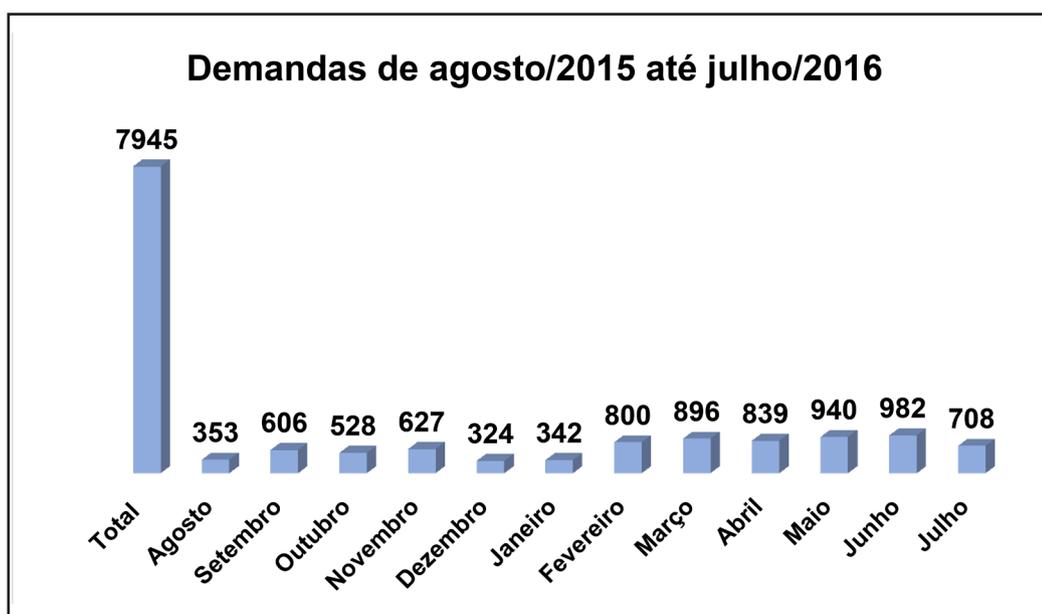
Os meios de acesso à Ouvidoria do TJMG compreendem:

- - correspondência;
- - telefone;
- - formulário impresso;
- - presencial;
- - formulário eletrônico "Fale com a Ouvidoria";
- - encaminhamento pelo canal de comunicação "Fale Conosco";
- - encaminhamento pela Ouvidoria do Conselho Nacional de Justiça
- - ofícios enviados por órgãos públicos diversos, geralmente, mediante suas respectivas ouvidorias.

Ouvidoria em números

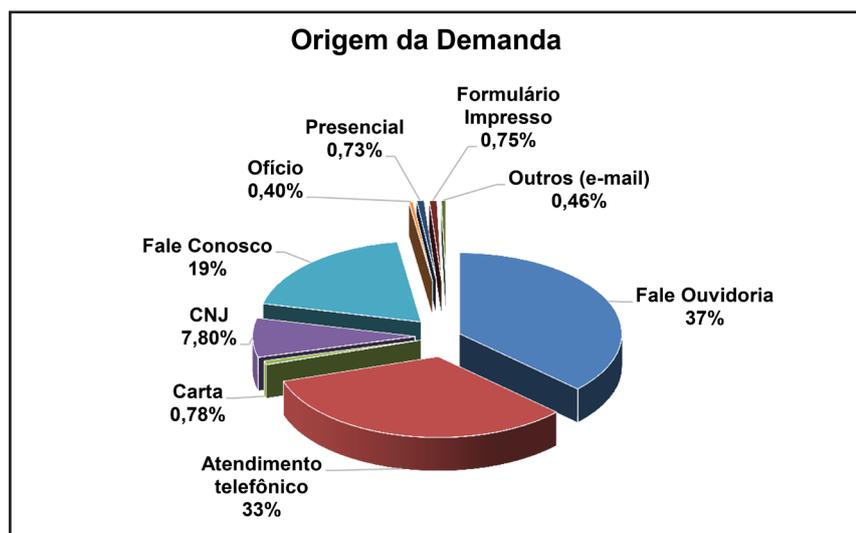
Atendendo às orientações contidas na Resolução 103/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Resolução TJMG 685, de 1º de março de 2012, visando ainda dar publicidade e transparência às atividades realizadas, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais divulga seus relatórios estatísticos relativos ao ano - agosto de 2015 a julho de 2016.

Observa-se que a partir de fevereiro de 2016, ocorreu expressivo incremento no número de demandas recebidas. Isso se deve à implantação do formulário eletrônico "Fale com a Ouvidoria", meio de acesso preferido pelo cidadão, como se pode observar no indicador a seguir.



Origem da demanda

Mencionados os meios de acesso à Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, segue gráfico que representa a preferência do público no período:

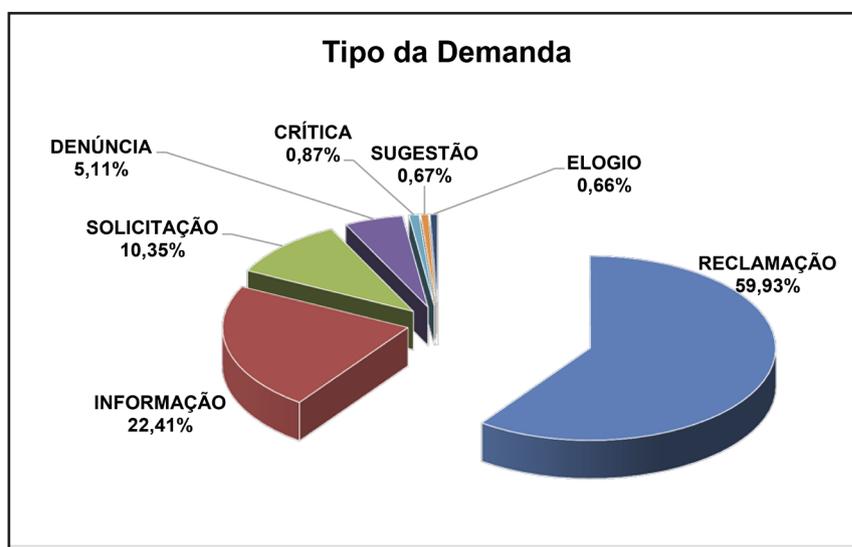


A representação gráfica reflete o modo como o expediente do cidadão ingressou na Ouvidoria do TJMG.

A título de esclarecimento, informamos que “outros” são meios que não estão compreendidos entre as formas de atendimento apresentadas, como e-mails encaminhados para a Ouvidoria por meio de nossos endereços eletrônicos de fluxo interno ou administrativos. Essas formas de acesso deixaram de ser admitidas, desde junho de 2016, retornando ao endereço eletrônico do cidadão, com informações dos canais corretos.

Tipo da demanda (ou classificação)

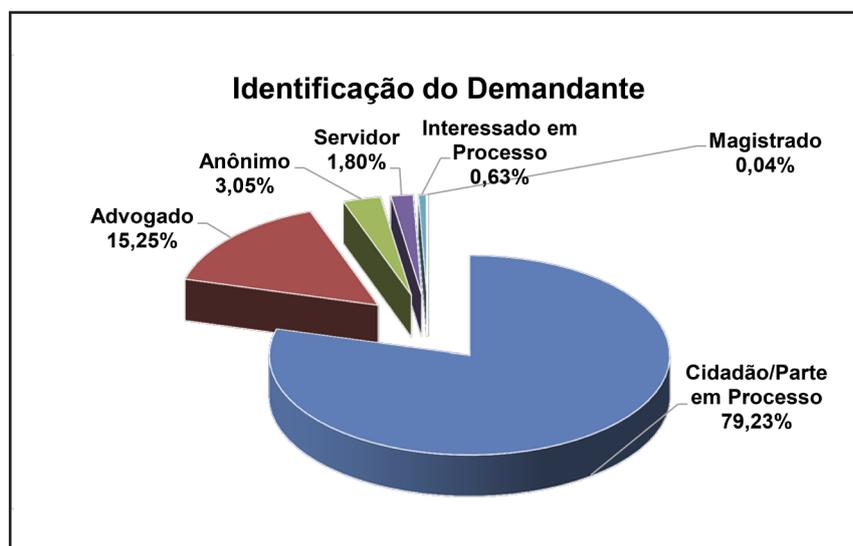
Quanto à classificação das demandas, a legislação aplicável contempla os seguintes tipos: denúncia, reclamação, informação, solicitação, crítica, elogio e sugestão. Esses indicadores têm extrema utilidade em termos de gestão, uma vez que aponta, aos olhos da sociedade, os principais pontos de inquietação relativos ao Judiciário mineiro.



Público

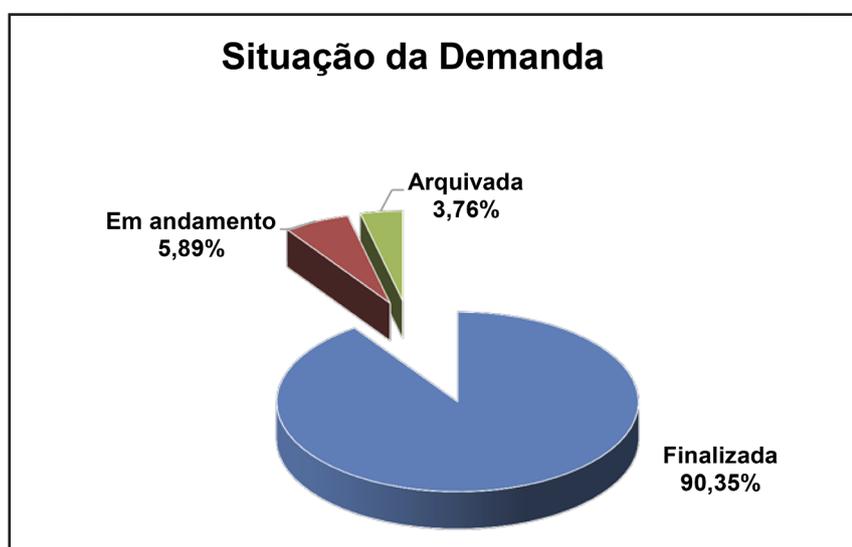
Conhecer o demandante propicia, principalmente, o melhor uso da linguagem, a fim de que a comunicação seja a mais apropriada possível.

Por exemplo, uma orientação feita a um advogado talvez não seja a mais adequada a ser dada a uma pessoa que não tenha conhecimento do universo jurídico, assim como a resposta encaminhada a um servidor do TJMG, muitas vezes, é feita de forma mais autoinstrutiva, enquanto os esclarecimentos prestados a uma parte do processo judicial devem ser mais didáticos.



Situação da manifestação

A Ouvidoria do TJMG busca primar pelo cumprimento de seus prazos, para tanto, indicador de fundamental importância é o que dispõe sobre a situação em que se encontra a demanda em análise.



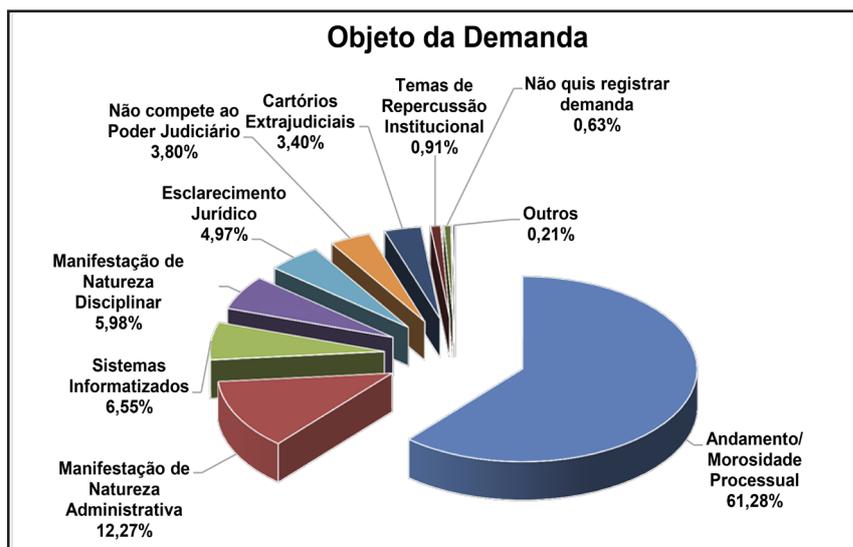
Ressalte-se que alguns expedientes não serão efetivamente convertidos em demanda, sendo por isso mesmo arquivados no âmbito da Ouvidoria do TJMG. São três essas hipóteses:

1ª - Após realizado o contato com a Ouvidoria, o cidadão opta expressamente por não consignar o registro de sua manifestação, ou seja, o registro é computado como um atendimento válido, porém o expediente não é convertido em demanda, não sendo, portanto, distribuído, classificado e tratado;

2ª - Casos de expediente anônimo em que o cidadão não coloca elementos suficientes para seu encaminhamento, nesses casos, também, os expedientes serão arquivados e não convertidos em demandas;

3ª - A última hipótese é aquela em que a manifestação se utiliza de palavreado de baixo calão, de conteúdo impróprio ou desconexo. Nesses casos, os expedientes são sumariamente arquivados.

Assunto (objeto)



- Qual o assunto ou tema mais frequentemente demandado por meio da Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais?
- Para qual setor a Ouvidoria deverá fazer o encaminhamento da demanda?
- O tema é da competência da Ouvidoria?
- O tema é afeto ao Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais?
- É conhecendo o objeto, que o TJMG poderá buscar ações preventivas e até mesmo corretivas, para aprimorar-se cada vez mais e construir o Tribunal de referência que intenta ser.

A Palavra do Ouvidor

O Relatório Anual das atividades desenvolvidas nos primeiros meses de meu mandato, correspondentes aos meses de agosto/2015 a julho/2016, é apresentado a todos os magistrados integrantes do Poder Judiciário de Minas Gerais.

A iniciativa constitui espécie de prestação de contas daquilo que a Ouvidoria do TJMG vem fazendo nesse período.

Cabe neste momento, um especial agradecimento à Direção do Tribunal de Justiça, aos magistrados e aos servidores que muito vêm contribuindo para o desenvolvimento desse imprescindível canal de interlocução do Poder Judiciário com a sociedade.

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais
situa-se à Avenida Álvares Cabral, nº200, 4º Pavimento, Centro,
CEP 30.170-000, BH/MG



TJMG
Tribunal de Justiça do
Estado de Minas Gerais