



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA DO TRIBUNAL
DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS**

JULHO A DEZEMBRO DE 2014

Gestão – Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques

ÍNDICE

1 - Apresentação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais	2
2 – Instalações e Equipe.....	4
3 - Metodologia de Trabalho	5
3.1 – Recebimento e Acompanhamento de Demandas	5
3.2 – Tratamento das Demandas	6
4 - Atividades em Destaque.....	8
4.1 - Eventos e divulgação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ...	8
4.2 - Mudanças e Propostas Para o Próprio Órgão.....	9
4.3 - Mudanças e Propostas Para Outros Órgãos e Setores.....	11
5 - Resumo Cronológico das Atividades	14
6. Dados Estatísticos	20
7 - Resultados e Desafios	25

**Janeiro
2015**



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

1 - Apresentação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

A Ouvidoria é o espaço de interlocução entre o público (interno e externo) e o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, criada e regulamentada pela Resolução nº 685/2012. Trata-se de um importante instrumento para promoção da transparência e da participação social no desenvolvimento de estratégias e políticas institucionais voltadas à concretização dos princípios da Administração Pública nos serviços prestados à sociedade.

Cabe à Ouvidoria instruir o cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como prestar informações sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, esclarecer dúvidas e receber críticas, sugestões, elogios, denúncias e reclamações, relativas às atividades administrativas e jurisdicionais da instituição.

A Ouvidoria atua com a colaboração dos magistrados e servidores dos diversos setores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais aos quais são enviadas as manifestações para análise, resposta e adoção dos procedimentos cabíveis.

Não são de competência da Ouvidoria as consultas, denúncias e reclamações que exijam providência ou manifestação de natureza administrativa ou disciplinar, da Corte Superior, do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria-Geral de Justiça, bem como as denúncias ou notícias de fatos que constituam crimes.

Também não é permitido à Ouvidoria prestar esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial e administrativo, ou, ainda, postular, prestar consultoria, assessoria e assistência jurídica, atividades estas exclusivas da advocacia e vedadas aos ocupantes de cargos ou funções vinculados direta ou indiretamente a qualquer órgão do Poder Judiciário, conforme o Estatuto da OAB (Lei nº 8.906/94).

A Ouvidoria é dirigida por um desembargador escolhido pela Corte Superior do Tribunal de Justiça de Minas Gerais juntamente com um substituto, o mandato tem duração de 1 (um) ano, permitida a recondução.

O Ouvidor é responsável por instituir as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos diversos serviços de atendimento ao cidadão existentes no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, por assegurar a devida implementação, aperfeiçoamento e utilização dos serviços e das normas relativas a estes e por



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

apresentar os relatórios periódicos das atividades desenvolvidas em observância às disposições das Resoluções 685/2012 e 731/2013 do TJMG.

Em 09 de julho de 2014 foi eleito o Desembargador Jaubert Carneiro Jaques pela Corte Superior para o cargo de Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Desde a sua criação, no ano de 2012, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais teve também como Ouvidores: a Desembargadora Mariângela Meyer (2012/2013) e o Desembargador Doorgal Gustavo Borges de Andrada (2013/2014).

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais participa da Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – Rede Ouvir-MG que tem como objetivos consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação entre os partícipes de seu protocolo de intenções (Ouvidoria-Geral do Estado, Ouvidoria Parlamentar da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e Ouvidoria do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais) e demais órgãos e entidades que a ele aderirem, visando fomentar a criação de ouvidorias públicas municipais e o compartilhamento das manifestações registradas pelos cidadãos, fortalecendo, assim, ferramentas de transparência pública e controle social.



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

2 – Instalações e Equipe

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ocupa atualmente uma sala no 5º andar do prédio da Previminas (Av. Álvares Cabral, 220, Centro, Belo Horizonte-MG), onde é feito o atendimento presencial e, até o momento, a Ouvidoria ocupa também uma sala no 4ª andar onde trabalham as telefonistas, contudo foi solicitado um estudo para a modificação do layout do espaço do 5º andar a fim de concentrar todas as atividades e funcionários no mesmo local, junto ao gabinete do Desembargador Ouvidor.

Atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 14 (quatorze) funcionários e servidores, sendo:

01 (uma) Secretária

01 (um) Aprendiz da ASSPROM

03 (três) Funcionárias Terceirizadas

03 (três) Servidoras Oficiais Judiciárias

01 (uma) Estagiária de Direito

05 (cinco) Telefonistas

Não há coordenador no setor, sendo as questões administrativas e de rotina de serviço, bem como dúvidas e orientação para tratamento de demanda, dirigidas diretamente ao Desembargador Ouvidor ou à sua assessoria judiciária.



3 - Metodologia de Trabalho

3.1 – Recebimento e Acompanhamento de Demandas

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais recebe demandas por meio de 06 (seis) canais de comunicação: atendimento telefônico gratuito, correspondência, formulário impresso protocolado, atendimento presencial, encaminhamento de outros órgãos e entidades (CNJ, MP, OAB etc) por e-mail ou ofício, encaminhamento do canal Fale Conosco que administra o formulário eletrônico do Portal TJMG.

Para distribuição e acompanhamento das demandas são utilizadas a caixa de e-mail da Ouvidoria e planilhas do Excel criadas pela própria equipe, no Ofício 0024/2014 endereçado à Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais o qual trata da implantação de sistema informatizado próprio para a Ouvidoria foram detalhados os inconvenientes da forma de trabalho atual.

Recebidas por telefone (0800), formulário eletrônico, formulário escrito, correspondência ou encaminhadas por outros órgãos, as demandas são, resumidamente, processadas da seguinte forma:

- aquelas que vêm de forma impressa são digitalizadas e os documentos originais são arquivados;
- as demandas por telefone (0800) são reduzidas a termo pelas telefonistas, que em seguida as repassam por e-mail para as servidoras e funcionárias responsáveis por tratar e responder as demandas;
- o andamento de cada demanda é acompanhado de forma individual pelos funcionários, por meio de agenda pessoal e planilha eletrônica;
- há uma planilha única na Pasta Virtual da Ouvidoria na qual se registra a origem da demanda, o demandante, o demandado, a data em que foi feita a manifestação, data em que houve cobrança de providências, data em se encerrou a demanda, assunto, número identificador e responsável, essa pasta é alimentada por cada funcionário com as demandas de sua responsabilidade. Dessa pasta se extraem os dados estatísticos que constam dos relatórios mensais de atividades da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.



3.2 – Tratamento das Demandas

A Ouvidoria recebeu, em média, nos últimos seis meses (julho a dezembro de 2014), aproximadamente 244 (duzentos e quarenta e quatro) demandas por mês, sendo um total de 1463 demandas das quais 502 (quinhentas e duas) demandas foram essencialmente relativas à morosidade.

Portanto, este é o tema ao qual se dá atenção especial no intuito de adotar uma postura uniforme do setor para tratamento e resposta ao demandante. Portanto, no procedimento adotado atualmente faz uma análise do andamento processual para a escolha de uma das soluções abaixo:

- encaminhar à ciência do magistrado para análise da pertinência do relato do demandante e providências cabíveis, ressaltando quando o processo encontra-se dentro das metas do Conselho Nacional de Justiça;
- encaminhar para a Corregedoria-Geral de Justiça de Minas Gerais quando constatado na análise do andamento ou relatado pelo demandante irregularidade que importa na intervenção correicional;
- encaminhar para o conhecimento e providências do escrivão quando o processo aguarda ou depende de expediente da secretaria judicial;
- responder ao demandante advertindo-o sobre a forma como se desenvolve o processo judicial e informando sobre a situação atual do feito de seu interesse, quando não se observa morosidade ou irregularidade.

Nos demais tipos de demanda o procedimento adotado, em resumo, foi o seguinte:

- quando traziam pedido de informação, foram encaminhadas aos setores responsáveis para que se manifestassem e, após esclarecimento do setor, foi enviada resposta ao demandante;
- quando eram atinentes à reclamação relativa ao andamento processual ou morosidade, foram enviadas ao conhecimento do magistrado, da secretaria judicial ou à Corregedoria-Geral de Justiça;



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

- as demandas foram respondidas imediatamente quando foi possível acessar a informação solicitada por meio de consulta ao Portal TJMG ou ao banco de dados da própria Ouvidoria;
- também foram logo atendidas, respondidas ou arquivadas, as demandas relativas a assuntos ou setores fora da competência do TJMG, sendo, em alguns casos, encaminhadas diretamente ao órgão ou entidade responsável.

A partir da análise geral das demandas recebidas e, em observância às atribuições conferidas à Ouvidoria pelo art. 4º da Resolução 685/2012 do TJMG, o Desembargador Ouvidor tem enviado aos setores competentes solicitações e sugestões para adoção de medidas administrativas e desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

4 - Atividades em Destaque

Dentro das atribuições da Ouvidoria do Tribunal de Justiça e do próprio Desembargador Ouvidor foram realizadas atividades internas e externas no intuito de divulgar a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, aprimorar os trabalhos e contribuir para a gestão institucional.

4.1 - Eventos e divulgação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Objetivando manter um diálogo com outros órgãos e entidades cujas atividades tenham identidade com a Ouvidoria, além daquelas que compõem a comunidade do Poder Judiciário, o Desembargador Ouvidor participou de compromissos que se resumem em: visita do Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores – Seção Minas Gerais, Gustavo Costa Nassif e membros da ABO/MG em seu gabinete; encontro no auditório da Unidade Goiás do Tribunal de Justiça de Minas Gerais com advogados que atuam em Minas Gerais para ouvir sugestões e reclamações da categoria e para promover o diálogo e melhorias no funcionamento do Judiciário, o qual contou com a direção do Desembargador Presidente Pedro Carlos Bitencourt Marcondes; reunião em seu gabinete com o Ouvidor da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais, Dr. André Luiz Lopes; participação no Fórum da Prestação Jurisdicional realizados pela OAB/MG representando o Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais; assinatura em gabinete do 1º Termo Aditivo do Protocolo de Intenções da Rede Ouvir-MG.

No intuito de divulgar o trabalho da Ouvidoria e esclarecer à comunidade jurídica a atuação do órgão, além de posicionamentos adotados, o Desembargador Ouvidor concedeu entrevista à Revista da Associação dos Magistrados Mineiros (AMAGIS) e ao programa “Pensamento Jurídico” também produzido pela AMAGIS; foi também publicado no caderno “Direito e Justiça” do Jornal Estado de Minas e na Revista Justiça e Cidadania da Editora JC o artigo “Não é este o nosso anonimato” de autoria do Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques e que trata do posicionamento adotado pela Ouvidoria em relação às demandas anônimas.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

No mês de agosto, como parte do aprimoramento da atuação da Ouvidoria, servidores participaram do “Curso de Capacitação de Servidores para Atuarem em Ouvidorias Públicas” realizado pelo Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais e Associação Brasileira de Ouvidores – Subseção Minas Gerais em parceria com a Rede Ouvir-MG, no qual foram abordados tanto aspectos técnicos quanto teóricos das rotinas de trabalho de uma ouvidoria pública.

4.2 - Mudanças e Propostas Para o Próprio Órgão

Ao longo do semestre foram implementadas e sugeridas mudanças na rotina de trabalho da Ouvidoria do Tribunal de Justiça, tendo sido algumas solicitadas aos setores responsáveis e aguardam a análise de sua viabilidade.

Mudanças significativas ocorreram no atendimento ao público, que passou a ser em horário integral (8h às 18) pelo telefone 0800-283-3933 e também presencial na sala da Ouvidoria (5º andar do prédio da Previminas) de segunda a sexta de 8h às 18h. Além disso, solicitou-se à Presidência do Tribunal em julho de 2014 que as centrais de protocolo das diversas Comarcas de Minas Gerais recebessem o formulário impresso como demandas para a Ouvidoria e os encaminhasse, o que vem sendo feito desde então.

Para tanto foi modificado o Formulário 10.25.145-6 da Ouvidoria com sugestões do Centro de Padronização e Qualidade na Gestão -CEPAQ para constar informações sobre competências da Ouvidoria, formas de atendimento e torná-lo auto-explicativo para o cidadão.

Outra importante mudança na rotina de serviço da Ouvidoria implementada nesse semestre foi o recebimento de demandas anônimas, para tanto foram enviados ofícios (0019/2014, 0021/2014, 0022/2014 e 0023/2014) a outros órgãos e setores do Tribunal de Justiça esclarecendo sobre o posicionamento da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais quanto à matéria, sendo sugerida a publicação no Portal TJMG dos esclarecimentos prestados e incluído no projeto do novo site da Ouvidoria a seguinte informação: *“No âmbito da Ouvidoria, por se tratar de um dos canais de comunicação e atendimento ao cidadão, a identificação do requerente e de seus meios de contato (endereço, e-mail ou telefone) é importante para que se estabeleça um diálogo, o que, todavia, não obsta que a demanda anônima, quando suficientemente detalhada e de interesse coletivo, seja encaminhada aos setores responsáveis para a adoção das medidas convenientes ou*



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

necessárias. As demandas anônimas que envolvam pedido de informação, quando esta for parcial ou integralmente sigilosa, deverão ser arquivadas por impossibilidade de verificar a autorização do cidadão para o acesso aos dados requeridos, conforme a Resolução 731/2013”.

No intuito de alinhar os canais de comunicação do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e lançar as diretrizes como previsto na Resolução 685/2012, foi realizada uma reunião (Ata 01/2014) com as equipes do Fale Conosco/Central de Comunicação para a Gestão Institucional - CECOM e da Ouvidoria, na qual restou acordado que as demandas que tratem de morosidade e outras que exijam tratamento próprio da Ouvidoria (envio de ofício a outros órgãos ou setores para esclarecimento, encaminhamento à Corregedoria e outras), recebidas pelo formulário eletrônico do Fale Conosco, deveriam ser encaminhadas via e-mail para a Ouvidoria, o que vem sendo feito desde agosto de 2014.

Observadas as dificuldades e inconveniências da inexistência de um sistema informatizado próprio para a Ouvidoria, foi enviado Ofício (0004/2014) à Presidência do Tribunal de Justiça detalhando a forma de recebimento e acompanhamento das demandas e solicitando a implantação do sistema, requerimento que já fora feito na gestão da Desembargadora Ouvidora Mariângela Meyer, quando tentativas de adaptação de sistemas de outros órgãos falharam por incompatibilidade de plataforma tecnológica. Portanto, tal proposta encontra-se pendente de estudo a ser realizado pela Diretoria de Informática que no momento encontra-se empenhada na implantação do Processo Eletrônico.

A maior parte das demandas recebidas na Ouvidoria são atendidas pelo 0800, por isso há preocupação freqüente com o bom funcionamento do sistema que atualmente é fornecido pela empresa de telefonia “Oi”, no entanto o modelo de *callcenter* oferecido não permite chamada em espera, transferência entre os aparelhos e gravação da conversa, por isso foi solicitado por meio de Ofício (0035/2014) à Presidência do Tribunal de Justiça a instalação do sistema VOIP, já utilizado em outras unidades do Tribunal de Justiça, o que ainda não foi possível devido ao fato de não existir preparação do cabeamento de rede para a conexão do VOIP no prédio da Previminas.

A Ouvidoria, como dito anteriormente ocupa uma sala no 4º andar e outra no 5º andar do edifício da Previminas, ao longo do semestre constatou-se a necessidade de modificar o espaço do 5º andar, tanto para acomodar toda a equipe da Ouvidoria acolhendo também as telefonistas, que ficam no 4º andar, quanto para se adequar ao atendimento presencial, portanto foi solicitado um



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

estudo para o novo *layout* à Presidência (Ofício 0036/2014) à qual ficará à disposição a sala do 4º andar do Edifício Previminas, caso seja possível a unificação do espaço.

Há outro projeto em desenvolvimento que é a modificação do site da Ouvidoria para melhor divulgar a forma de atuação desta e disponibilizar informações mais completas e atualizadas que sejam de fácil acesso e visualização para a população, as mudanças foram solicitadas por meio de Ofícios (0011/2014, 0062/2014 e 0102/2014) à Central de Comunicação para a Gestão Institucional – CECOM e se encontram em andamento, já existindo um link atualizado (<http://www.tjmg.jus.br/ouvidoria/>), mas que não tem acesso direto na página principal do Portal TJMG.

4.3 - Mudanças e Propostas Para Outros Órgãos e Setores

Além da atribuição de prestar esclarecimentos, receber críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas, reclamações; fazer encaminhamentos de demandas aos setores competentes e informar sobre andamento processual; compete à Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

- identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral;
- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Por isso, além de encaminhar sugestões recebidas de cidadãos, a Ouvidoria enviou a outros órgãos e setores do Tribunal informações e sugestões que surgiram da análise geral das demandas e do acompanhamento de informações internas e externas sobre a atuação do Poder Judiciário.

A partir da reclamação de uma cidadã que relatou ter interesse em realizar uma denúncia, mas não poderia comparecer pessoalmente à Corregedoria-Geral de Justiça, foi sugerido ao referido órgão, por meio do Ofício (0006/2014), que recebesse reclamações e denúncias também por meio eletrônico.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Observando-se os procedimentos adotados no processamento de Habeas Corpus e outras ações e recursos criminais, foi sugerido à Primeira Vice-Presidência que analisasse a possibilidade de viabilizar o acesso às Certidões de Antecedentes Criminais de réus em processo criminal diretamente nas Secretarias Criminais de 2ª Instância, a fim de dar celeridade à tramitação.

Foram registrados frequentes pedidos de informação questionando sobre requisitos e procedimentos necessários para se tornar um colaborador da justiça (jurado, conciliador, comissário), por isso, constatado pela equipe da Ouvidoria que a informação encontra-se disponível no Portal TJMG foi enviada sugestão à CECOM (Ofício 013/2014) para verificar a necessidade de facilitar o acesso à página referente ao assunto.

Da leitura de matéria publicada no Jornal do Commercio – RJ sobre as audiências em casos de abuso sexual infantil surgiu a sugestão de aquisição de exemplares do guia “A escuta de crianças e de adolescentes em situação de violência sexual: aspectos teóricos e metodológicos” para a distribuição aos magistrados titulares das varas de infância e juventude ou que exerçam tal competência, a qual foi acolhida pela 2ª Vice-Presidência deste Tribunal de Justiça que informou (Ofício 174/2014 – 2º GAVIP) ter sido a obra disponibilizada na Biblioteca Digital do Portal TJMG e que a entidade responsável pelo guia (*Childhood Brasil*) encaminhou alguns exemplares para a Biblioteca do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Outra sugestão que surgiu da observação da atuação do Poder Judiciário Mineiro foi a modificação dos critérios para a promoção de magistrados, tendo sido enviado um ofício-circular (0001/2014) aos desembargadores integrantes do Pleno justificando o posicionamento da Ouvidoria e os motivos para que sejam implementadas as mudanças. Além disso, foi enviado à Presidência o Ofício 0072/2014 sugerindo a alteração dos arts. 25, 34 e 155 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Minas Gerais a fim de tornar competência do Tribunal Pleno o ato de promoção de magistrados e a regulamentação da matéria, proposta que foi encaminhada pelo Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais à Comissão de Regimento Interno.

Além de propor mudanças a partir de suas próprias observações, a Ouvidoria do Tribunal de Justiça encaminhou aos órgãos e setores responsáveis sugestões de cidadãos, servidores e advogados, as quais se resumem:

- ampliação do rol de profissionais atendidos pela Central de Devolução de Autos (Octaviano Evangelista de Araújo);



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

- ampliação da Semana da Conciliação e Criação de uma Central de Conciliação Permanente com um juiz designado apenas para atuar nas audiências (Genis F. Delfino);
- criação de um Núcleo de Apoio à Prestação Jurisdicional do Interior exclusivo para ações de improbidade (anônimo);
- criação de mais uma vara na Comarca de Paraisópolis/MG (Paulo Francisco dos Reis);
- mudanças nos critérios de promoção de magistrados (Juiz de Direito Paulo Gastão de Abreu).



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

5 - Resumo Cronológico das Atividades

JULHO DE 2014

18/07/2014 – Posse do Desembargador Jaubert Carneiro Jaques no cargo de Ouvidor do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

22/07/2014 – Alteração/ampliação do horário de atendimento do telefone 0800-283-3933 que funcionava de segunda a sexta de 12h às 18h e passou a atender de 8h às 18h.

28/07/2014 – Ofício (0001/2014) à Presidência solicitando que as demandas à Ouvidoria sejam recebidas também pelos balcões de protocolo por meio do formulário preenchido.

28/07/2014 – Resposta ao Ofício 467/2014 da Presidência com indicação das demandas da Ouvidoria para a proposta orçamentária 2015, sendo elas: um servidor para coordenação; uma central de atendimento de deficientes auditivos ; sala para atendimento presencial nas comarcas de Juiz de Fora, Uberlândia, Montes Claros, Governador Valadares e Varginha.

30/07/2014 – Ofício (0003/2014) à Corregedoria-Geral de Justiça do TJMG com manifestação sobre as competências da Ouvidoria.

AGOSTO DE 2014

08/2014 – Publicação de entrevista do Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques sobre Ouvidoria Pública na Revista da Associação dos Magistrados

01/08/2014 – Entrevista do Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques ao programa “Pensamento Jurídico” – AMAGIS – sobre a Ouvidoria do TJMG

04/08/2014 – Ofício (0004/2014) à Presidência solicitando implantação de sistema informatizado para a Ouvidoria do TJMG

05/08/2014 – Ofício (0005/2014) à ASCOM com solicitação de publicação sobre disponibilização de interior teor de sentenças na 1ª Instância – determinação da Portaria Conjunta nº 312/2013

06/08/2014 – Visita do Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores, Gustavo Costa Nassif e membros da ABO/MG



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

07/08/2014 – Encaminhada solicitação via e-mail para a CEPAQ para inclusão de informações e instruções da Ouvidoria no verso do formulário 10.25.145-6.

07/08/2014 – Inspeção nos telefones de atendimento do canal 0800, devido a reclamações relatando o mau funcionamento

08/08/2014 – Ofício (0006/2014) à Corregedoria-Geral de Justiça encaminhando demanda de cidadã e sugerindo o recebimento de demandas por meio eletrônico

08/08/2014 – Encontro do Desembargador Presidente Pedro Carlos Bitencourt Marcondes e Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques com advogados para ouvir sugestões e reclamações da categoria e promover o diálogo e melhorias no funcionamento do Judiciário

08/08/2014 – Divulgação de relatório estatístico de julho de 2014, publicação no Portal TJMG.

12/08/2014 – Ofício (0007/2014) ao Primeiro Vice-Presidente para sugerir melhoria na rotina de serviço das Secretarias Criminais, viabilizando o acesso às Certidões de Antecedentes Criminais de réus em processo criminal nas Secretarias Criminais de 2ª Instância.

12/08/2014 – Ofício (0008/2014) ao Presidente solicitando a publicação no portal TJMG de informação sobre contratação na comarca de Passos/MG.

12/08/2014 – Ofício (0009/2014) ao Juiz Diretor do Foro da Comarca de Passos solicitando a publicação em jornal de informação sobre a contratação na comarca.

13/08/2014 – Reunião do Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques com o Ouvidor da OAB/MG, Dr. André Luiz Lopes.

13/08/2014 – Ofício (0011/2014) à ASCOM solicitando alterações no site para ampliação das informações sobre a Ouvidoria.

14/08/2014 – Reunião com a Coordenação e servidores da CECOM/Fale Conosco e servidores da Ouvidoria (Ata 01/2014).

14/08/2014 – Ofício (0012/2014) à ASCOM com cópia da ata da reunião com a coordenação da CECOM.

18/08/2014 – Publicação no Portal TJMG de aviso aos magistrados e servidores de publicação sobre disponibilização de interior teor de sentenças na 1ª Instância



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

19/08/2014 – Ofício (0013/2014) à CECOM com sugestão sobre facilitação do acesso à informação sobre como ser um colaborador da justiça (jurado, conciliador, comissário) no Portal TJMG.

25/08/2014 – Participação do Des. Ouvidor, representando o Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no Fórum da Prestação Jurisdicional realizado pela OAB/MG.

25/08/2014 – Publicação no Portal TJMG informando sobre o início do atendimento presencial da Ouvidoria em 01/09/2014.

25/08/2014 a 29/08/2014 – Participação de servidores da Ouvidoria no Curso de Capacitação de Servidores para Atuarem em Ouvidorias Públicas realizado pela ABO/MG e TRE/MG.

25/08/2014 – Ofício (0014/2014) à Gerência de Contratos e Convênios do TJMG com manifestação positiva quanto ao interesse em manter o convênio com a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais para redirecionamento de demandas relativas às informações jurídicas recebidas via e-mails pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais por meio do link “Fale Conosco” à OAB/MG.

26/08/2014 – Modificação do formulário 10.25.145-6 para registro de demandas para a Ouvidoria.

SETEMBRO DE 2014

01/09/2014 – Início do atendimento presencial.

03/09/2014 – Ofício (0019/2014) à Corregedoria-Geral de Justiça, justificando a postura adotada pela Ouvidoria para recebimento de demandas anônimas.

03/09/2014 – Ofício (0021/2014) à Presidência, com cópia da manifestação encaminhada à Corregedoria relativa ao recebimento de demandas anônimas.

03/09/2014 – Ofício (0022/2014) ao Desembargador Herbert José Almeida Carneiro – Presidente da Associação dos Magistrados Mineiros, com cópia da manifestação encaminhada à Corregedoria relativa ao recebimento de demandas anônimas.

03/09/2014 – Ofício (0023/2014) à Assessoria de Comunicação Institucional – ASCOM, solicitando a publicação no Portal TJMG da manifestação relativa ao recebimento de demandas anônimas pela Ouvidoria.



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

04/09/2014 – Ofício (0022/2014) à Presidência, com cópia do Relatório de Atividades da Ouvidoria do TJMG em agosto de 2014.

08/09/2014 – Ofício (0027/2014) à Corregedoria-Geral de Justiça com cópia da sugestão do servidor Octaviano Evangelista de Araújo relativa à ampliação do rol de profissionais atendidos pela Central de Devolução de Autos.

09/09/2014 – Ofício (0028/2014) à Terceira Vice-Presidência com cópia do sugestão do cidadão Genis F. Delfino relativa à ampliação da Semana de Conciliação e criação de uma Central de Conciliação Permanente com um juiz designado para atuar apenas nas audiências.

09/09/2014 – Ofício (0035/2014) à Presidência, requerendo a instalação do Sistema VOIP para a telefonia 0800 da Ouvidoria para melhoria da qualidade do serviço prestado.

10/09/2014 – Ofício (0036/2014) à Presidência, requerendo a reorganização do espaço físico da Ouvidoria no 5º andar do Edifício Previminas para acolher a telefonia e colocar à disposição da direção do TJMG a sala ocupada no 4º andar do mesmo edifício.

19/09/2014 – Publicação de artigo “Não é este o nosso anonimato” no caderno Direito e Justiça do Jornal Estado de Minas – em defesa do recebimento de demandas anônimas.

OUTUBRO DE 2014

10/2014 – Publicação na Revista Justiça e Cidadania, edição nº 170 do mês de outubro de 2014, do artigo “Não é este o nosso anonimato” de autoria do Desembargador Ouvidor Jaubert Carneiro Jaques.

06/10/2014 – Ofício (0052/2014) à Presidência, com cópia do relatório mensal de atividades relativo ao mês de setembro de 2014.

14/10/2014 – Publicação no Portal TJMG sobre os dados estatísticos do mês de setembro de 2014.

22/10/2014 – Ofício (0056/2014) ao Des. José Fernandes Filho Presidente do Conselho de Supervisão e Gestão dos Juizados, com cópia de artigo publicado no Jornal Hoje Em Dia em 20 de outubro de 2014 criticando o funcionamento dos



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Juizados Especiais e com cópia da manifestação da Ouvidoria em resposta ao artigo enviada à redação por e-mail.

22/10/2014 – Ofício (0058/2014) à Presidência, com cópia da sugestão de cidadão relativa à criação de um Núcleo de Apoio à Prestação Jurisdicional do Interior exclusivo para ações de improbidade.

27/10/2014 – Ofício (0062/2014) à CECOM solicitando a alteração do site da Ouvidoria (conforme modelo enviado em anexo) e estudo sobre a criação de um timbre para o e-mail institucional da Ouvidoria.

28/10/2014 – Ofício (0060/2014) à Presidência sugerindo a aquisição de exemplares do guia “A escuta de crianças e de adolescentes em situação de violência sexual: aspectos teóricos e metodológicos” para distribuição aos magistrados titulares das varas ou com atribuições de competência específica da infância e juventude.

NOVEMBRO DE 2014

06/11/2014 – Ofício-circular (0001/2014) aos Desembargadores do Tribunal de Justiça de Minas Gerais sugerindo a alteração dos critérios de promoção dos magistrados.

06/11/2014 – Ofício (0072/2014) à Presidência com sugestão de alteração dos arts. 25, 34 e 155 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, para que o ato de promoção de magistrados e a regulamentação da matéria sejam de competência do Tribunal Pleno.

10/11/2014 – Publicação no site da AMAGIS sobre proposta de alteração nos critérios de promoção de magistrados.

11/11/2014 – Ofício (0073/2014) à Presidência solicitando a publicação no Portal TJMG do conteúdo do Ofício-Circular 0001/2014 e Ofício 0072/2014, por se tratar de interesse de toda a categoria.

17/11/2014 – Assinatura do 1º Termo Aditivo do Protocolo de Intenções da Rede Ouvir-MG.

18/11/2014 – Ofício (0075/2014) à Diretoria Executiva de Informática solicitando a ampliação da capacidade de armazenamento do e-mail



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

“ouvidoria.demanda@tjmg.jus.br” que tem sido a ferramenta para recebimento e administração das demandas.

20/11/2014 – Ofício (0076/2014) à ASCOM com cópia do relatório de atividades do mês de outubro de 2004.

21/11/2014 – Ofício (0078/2014) à Presidência com cópia da sugestão do cidadão Paulo Francisco dos Reis referente à criação de mais uma vara na Comarca de Paraisópolis/MG.

DEZEMBRO DE 2014

01/12/2014 – Ofícios (0081, 0082, 0083, 0084, 0085 e 0086/2014) aos membros da Comissão de Promoção e Desembargador Presidente da AMAGIS com cópia de manifestação e sugestão do Juiz de Direito Paulo Gastão de Abreu.

05/12/2014 – Ofícios (0088, 0090, 0091, 0092 e 0093) com cópia de complementação da manifestação do Juiz de Direito Paulo Gastão de Abreu.

16/12/2014 – Ofício (0100/2014 e 0101/2014) à ASCOM solicitando a publicação no Portal TJMG de aviso sobre a suspensão de funcionamento da Ouvidoria e do atendimento presencial durante o recesso de 20/12/2014 a 06/01/2015, mantendo-se o atendimento telefônico nos dias úteis de 12h às 18h.

17/12/2014 – Ofício (0102/2014) à CECOM solicitando que o acesso ao site da Ouvidoria atualizado seja disponibilizado através do link principal no Portal TJMG, além de outros pequenos ajustes no site (conforme modelos enviados em anexo).

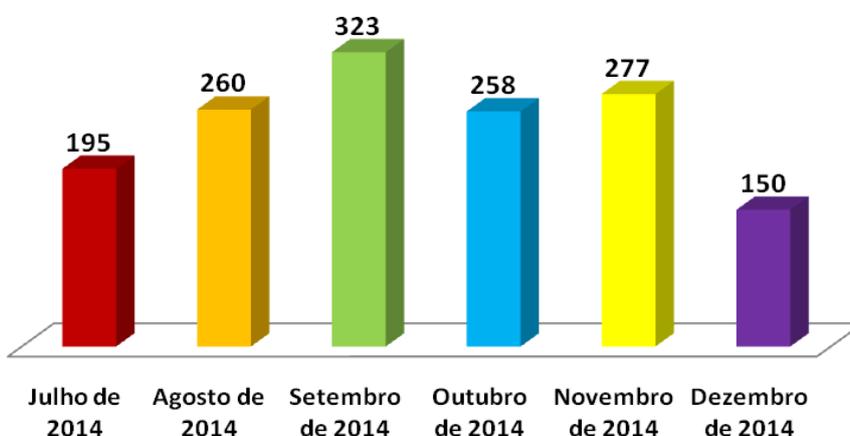


Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

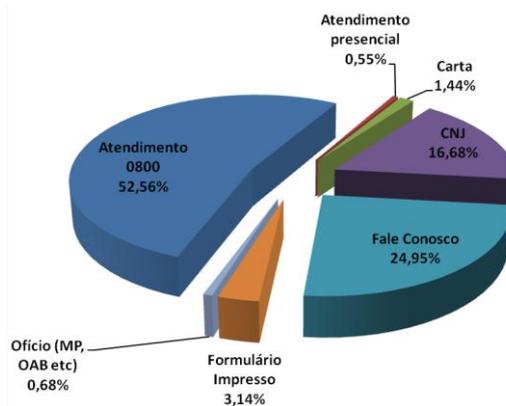
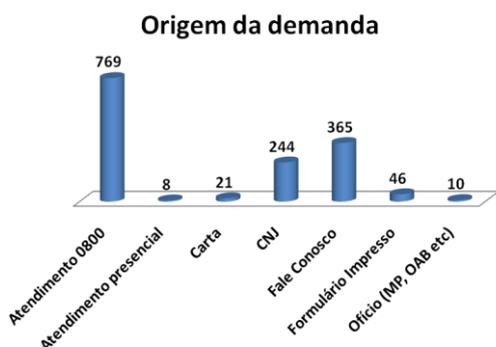
6. Dados Estatísticos

A Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais recebeu nesse semestre (julho a dezembro de 2014) um total de 1463 (mil quatrocentas e sessenta e três) demandas, sendo uma média de 244 (duzentas e quarenta e quatro) por mês, de forma exata as demandas se dividiram conforme o gráfico abaixo, sendo importante ressaltar que no mês de dezembro há uma redução decorrente do recesso forense.

Total de Demandas por Mês



O canal de atendimento mais utilizado pelo cidadão foi o “0800”, responsável pelo recebimento de 52,56% do total das demandas do semestre, como se pode observar nos gráficos a seguir:



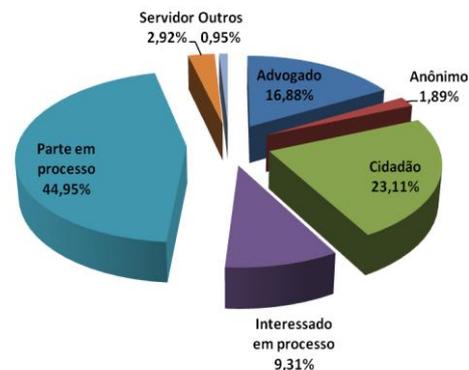
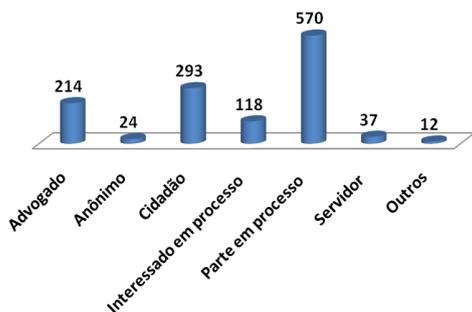
Por isso a necessidade de manter o bom funcionamento do callcenter e de aprimorar a capacidade técnica do sistema.



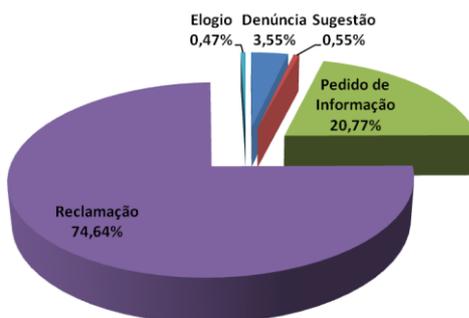
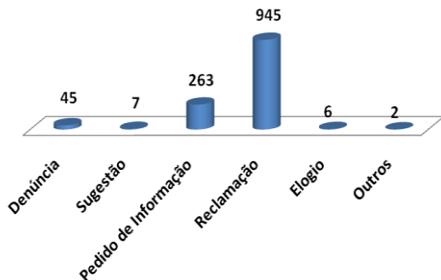
Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Como se observa nos gráficos abaixo, a Ouvidoria tem recebido demandas de vários tipos, algumas vezes até demandas que nem são de competência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais ou relativas à atuação do Poder Judiciário, mas a maioria absoluta dos questionamentos dizem respeito ao andamento de um feito judicial, seja reclamação de morosidade ou solicitação de esclarecimento.

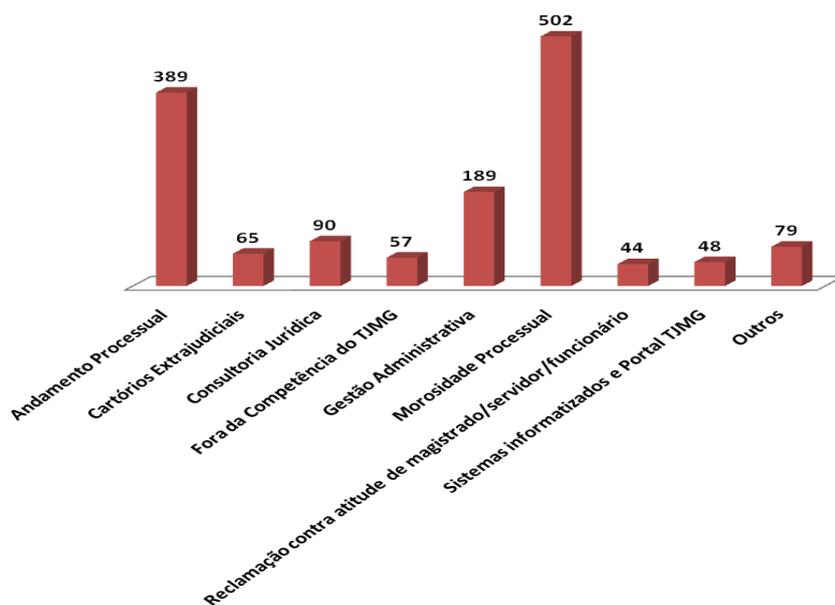
Tipo de demandante



Tipo de demanda



Objeto da demanda

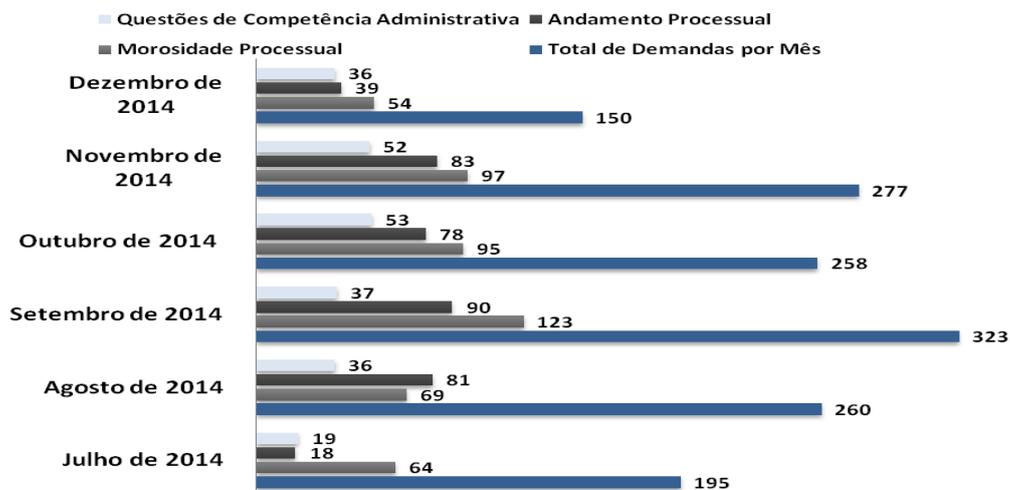




Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

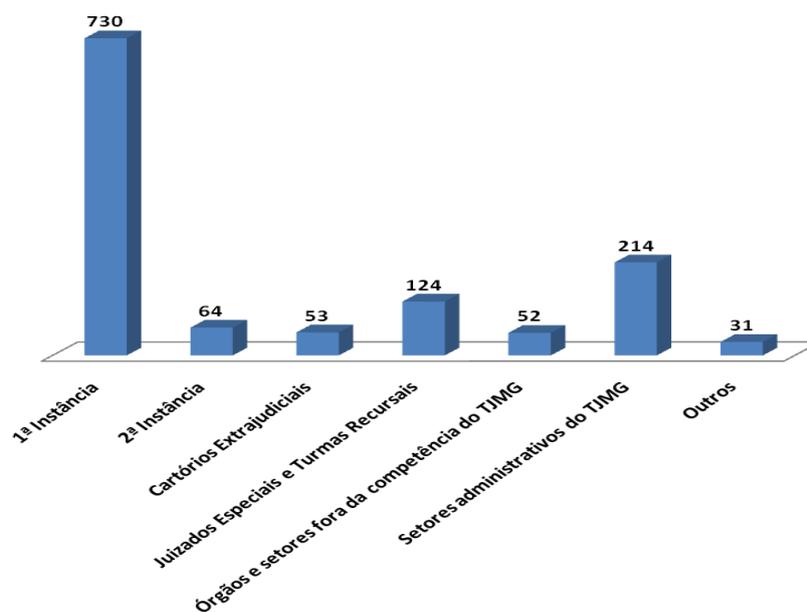
Portanto, ocupam o primeiro e segundo lugares no objeto das demandas aquelas classificadas como andamento processual e morosidade processual, em terceiro lugar encontram-se os questionamentos relativos à gestão administrativa, os quais, como se constatou no Relatório da Atividades do mês de dezembro de 2014, tem aumentado, o que pode apontar para um maior interesse do cidadão na gestão institucional do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e dos serviços oferecidos ao público interno e externo.

Quantitativo Mensal das Demandas Mais Frequentes



As demandas recebidas pela Ouvidoria são também classificadas por setores demandados.

Setores demandados

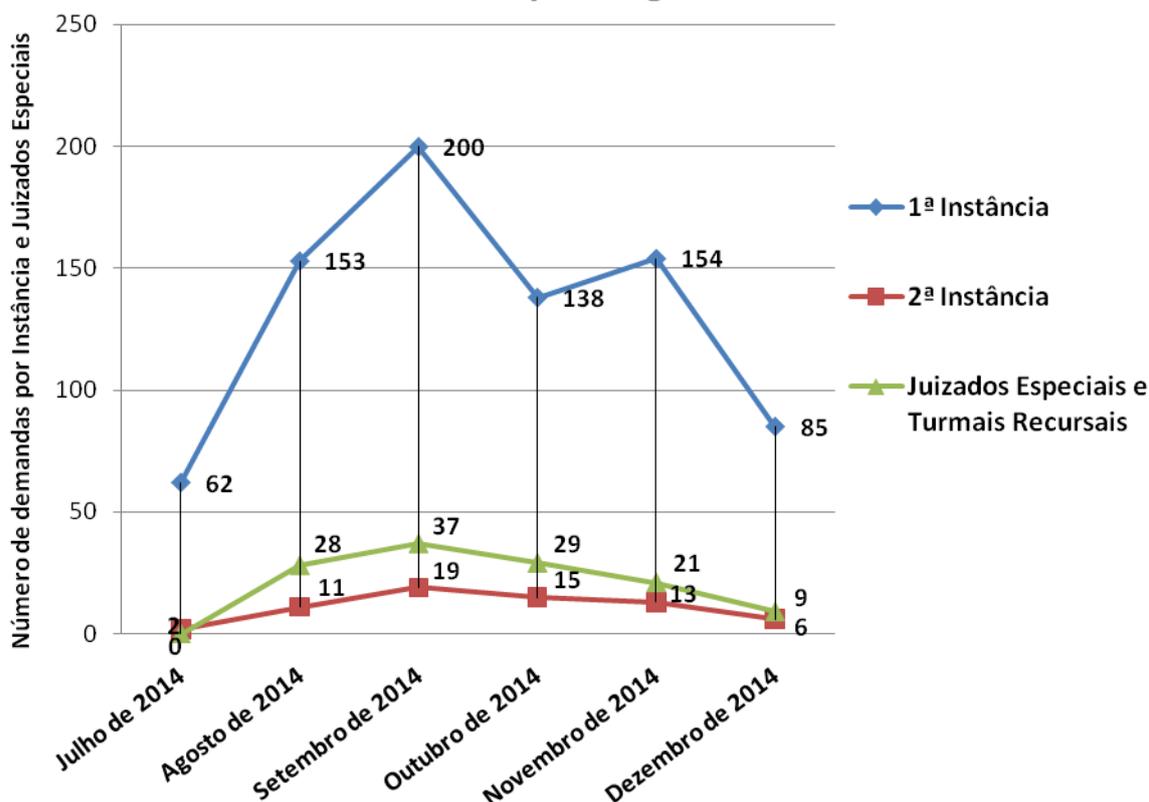




Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

As demandas relativas ao andamento processual e morosidade foram direcionadas à Primeira Instância, Segunda Instância, Juizados Especiais e Turmas Recursais. Como se observa no gráfico acima, a Primeira Instância é o setor mais demandado deste Tribunal de Justiça.

Comparativo de Demandas Relativas à Atividade Jurisdicional por Órgão Demandado



Os dados obtidos condizem com o diagnóstico realizado pelo Conselho Nacional de Justiça publicado no anuário “Justiça em números 2013”, segundo a pesquisa o Tribunal de Justiça de Minas Gerais possuía um saldo de 3.134.707 (três milhões cento e trinta e quatro mil e setecentos e sete) de processos em tramitação na Justiça de Primeiro Grau (p. 51). Na conclusão do panorama geral da Justiça Estadual observou-se que houve uma redução de processos baixados por casos novos, sendo que essa proporção teve resultado negativo na Primeira Instância e nos Juizados Especiais ao contrário do resultado positivo da Segunda Instância e das Turmas Recursais, *in verbis*: “A Justiça Estadual vem diminuindo todos os anos a proporção de processos baixados ante os casos novos, chegando, em 2012, ao patamar de 96,2%. Isso significa 3,8% dos processos que deram entrada em 2012 irão colaborar para o aumento de casos pendentes para o



Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

próximo ano. Observa-se que esse resultado foi ocasionado pelo primeiro grau e pelos Juizados Especiais. No segundo grau e nas Turmas Recursais, a avaliação é positiva, visto que o índice de baixados por caso novo está subindo” (p.81).

As estatísticas obtidas pela Ouvidoria do Tribunal de Justiça nesse semestre, portanto, apontam para a necessidade de serem implementadas estratégias institucionais para o combate à morosidade processual, principalmente na Primeira Instância.

Os dados completos de cada mês são divulgados em relatório publicado no Portal TJMG e cópia dos meses relativos ao último semestre (julho a dezembro de 2014) seguem em anexo.



**Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais
Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais**

7 - Resultados e Desafios

O semestre de julho a dezembro de 2014 foi profícuo para a Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, com a ampliação dos horários de atendimento e a inauguração do atendimento presencial e a possibilidade do cidadão protocolar o formulário impresso houve um aumento significativo de suas atividades, passando o órgão a atender demandas que certamente já existiam, mas que ainda não haviam sido alcançadas.

Embora pareça contraditório avaliar como fato positivo o aumento de demandas, por se tratarem, em boa parte, de reclamações, não o é. Um dos objetivos da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais é sugerir aos demais órgãos e setores, a partir da análise dos relatos dos demandantes, a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Para tanto, é necessário que os anseios da sociedade e os pontos críticos do Judiciário Mineiro cheguem à Ouvidoria como demandas, por isso o aumento do fluxo de comunicação pode ser considerados um dos bons resultados do semestre.

Quanto ao atendimento das demandas, de forma geral a atuação da Ouvidoria do Tribunal de Justiça de Minas Gerais também foi satisfatória, boa parte das demandas tiveram solução positiva.

Para o próximo semestre os principais desafios são relativos à própria organização interna da Ouvidoria, dois deles já estão em andamento: a alteração do espaço físico da Ouvidoria e a finalização do novo site da Ouvidoria contribuindo para maior divulgação e esclarecimento sobre sua atuação da Ouvidoria

Outros ainda não têm data ou previsão para acontecer: implantação de sistema informatizado próprio, instalação de sistema VOIP e criação de uma coordenação permanente que contribuirá para tornar o órgão mais independente e facilitará a solução de questões relativas à rotina administrativa do setor.

Em suma, importa à Ouvidoria, como maior desafio, não do semestre, mas em todo o tempo de sua atuação, alcançar os objetivos definidos na Resolução 685/2012, principalmente no que diz respeito à identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral.

DESEMBARGADOR OUVIDOR JAUBERT CARNEIRO JAQUES