

Título: Ouvidoria aproxima o judiciário do cidadão

Veículo: Minas Gerais - Belo Horizonte

Página: 2

Data Publicação: 15-01-2015 - 336cm²

 [Pense verde antes de imprimir](#)

Imagem (1/1)

Ouvidoria aproxima o Judiciário do cidadão

 *As principais demandas são reclamações e pedidos de informação*

O fortalecimento da democracia participativa, o monitoramento da gestão sob o ponto de vista do cidadão e a promoção da transparência no serviço público são alguns dos objetivos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), que estimulou a criação das ouvidorias na administração pública. Embasado nessa lei e atendendo à Resolução 103/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal de Justiça de Minas Gerais criou em 2012 a Ouvidoria do TJMG, que desde então efetiva o direito constitucional do cidadão de cobrar da instituição um serviço com qualidade cada vez maior.

seu público.

A Ouvidoria possui, atualmente, seis meios de recebimento de demandas: atendimento telefônico gratuito, correspondência, formulário impresso protocolado, atendimento presencial, encaminhamento de outros órgãos e entidades (CNJ, MP, OAB) e encaminhamento do Fale Conosco (canal de comunicação que administra o formulário eletrônico do Portal TJMG).

Quanto ao tipo de demanda recebida, as reclamações aparecem em primeiro lugar, seguidas pelos pedidos de informação. As denúncias

e sugestões representam uma parcela mínima das manifestações.

RECLAMAÇÕES - Numa análise comparativa dos dados registrados pela Ouvidoria no período de um ano, entre novembro de 2013 e novembro de 2014, constata-se que as reclamações de morosidade e andamento processual representam a maioria das manifestações e acompanham o crescimento do número de atendimentos da Ouvidoria: aumento de 764,44% no número total de demandas e de 600% no número de reclamações de morosidade e andamento processual.

Os interessados podem usar o

atendimento telefônico, que é feito pelo número 0800-283-3933, de segunda a sexta-feira. A Ouvidoria recebe ainda os e-mails encaminhados pelo CNJ que dizem respeito à instituição e os encaminhados ao faleconosco@tjmg.jus.br, além de atender os usuários presencialmente, por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão (Seac) do Fórum Lafayette.

Outra forma de contato é o formulário eletrônico, disponível no portal, e as cartas, que devem ser endereçadas à avenida Álvares Cabral, 200, 5º andar, sala 508, Centro, CEP 30170-000, com o destinatário Ouvidoria.

As denúncias e sugestões representam uma parcela mínima das manifestações,

Segundo o ouvidor, desembargador Jaubert Carneiro, a existência de serviço de atendimento aos usuários da Justiça, destinado a receber sugestões, críticas e reclamações acerca de suas atividades administrativas e jurisdicionais, aumenta a credibilidade da instituição junto a



Equipe da Ouvidoria do TJMG atende as demandas por telefone, correspondência, formulário ou presencialmente

Reproduzido conforme o original, com informações e opiniões de responsabilidade do veículo.